

6

Sakkovankeus, asunnottomuus ja erityisen tuen tarve

Yhteisen asiakaskategorian rakentaminen

Rikosseuraamuslaitoksen ja aikuissosiaalityön kohtaamisissa

Kirsi Juhila, Rosa Karjalainen & Vera Virokallio

Johdanto

Keskustelu ja tutkimus sosiaali- ja terveyspalvelujen monialaisen ja -ammattillisen, integroidun työotteen eduista ja vahvistamisen tarpeesta on ollut viime vuosina aktiivista (ks. esim. Kangasniemi, Voutilainen, Kapanen, Tolmala, Koponen, Hämäläinen & Elovainio 2017; Kekoni, Mönkkönen, Hujala, Laulainen & Hirvonen 2019; Raitakari, Räsänen, Kostainen & Juhila 2019; Mönkkönen & Kekoni 2020; Taskinen & Hujala 2020). Tällaista työtä on myös käytännössä kehitetty, kokeiltu ja vakiinnutettu. Sosiaali- ja terveyspalvelujen monivaiheisessa uudistamisprosessissa huomiota ovat saaneet erityisesti ne kansalaiset, joita luonnehditaan esimerkiksi paljon palveluja käyttäviksi ja kompleksisissa tilanteissa eläviksi, ja siten runsaasti eri palveluja tarjoavien instituutioiden ja ammattilaisten resursseja tarvitseviksi ja kuluttaviksi asiakkaisiksi (esim. Hujala & Lamintakanen 2018; Juhila, Raitakari, Caswell, Dall & Wilinska 2021).

Instituutioiden ja ammattilaisten voimavaroja yhdistämällä ajatellaan paitsi pysyttävän vastaamaan paremmin näiden asiakkaiden tarpeisiin myös säästämään resursseja. Tämä hyvään pyrkivä ”integraatiodiskurssi” tulee siis luoneeksi asiakas-kategorian, johon luokiteltavat kansalaiset määritellään palvelujärjestelmän erityistä puuttumista vaativaksi ja resursseja kuluttavaksi ”ongelmaksi” samalla kun heitä halutaan auttaa nykyistä paremmin. Diskurssi luo mielikuvan siitä, että tuo asiakasryhmä olisi selkeästi paikannettavissa ja ohjattavissa integroidun työotteen piiriin. Kun asiaa ryhdytään pohtimaan ja selvittämään palvelujärjestelmän ruohonjuuritasolla eri instituutioiden ja ammattilaisten voimin, näiden ihmisten paikantaminen ja tunnistaminen muuttuu kuitenkin monimutkaisemmaksi. Ketkä lopulta ovat integroidusta työskentelystä mahdollisesti hyötyviä yhteisiä asiakkaita, ja keiden kanssa on parempi jatkaa oman rajatun institutionaalisen ja ammatillisen tehtävän puitteissa? (Ks. Raitakari, tämä teos luku 2)

Integraatiodiskurssissa vähemmälle huomiolle on jäänyt siitä paljolti erillään käytävä keskustelu palvelujen heikosta saavutettavuudesta (esim. Poikonen & Kekoni 2019; Tiilikainen, Hujala, Kannasoja, Rissanen & Närhi 2019; Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020; Vanjusov 2022; Raitakari 2023; ks. myös kansainvälinen keskustelu, esim. Mayan, Gray, Lo & Hyshka 2011; Mantler, Jackson, Walsh, Tobah, Shillington, Jackson & Soares 2022). Monenlaisen avun ja tuen tarpeessa olevia, haavoittuvassa asemassa olevia kansalaisia saattaa olla heille olennaisten palvelujen ulkopuolella, jolloin kyse on pikemminkin siitä, että palvelut eivät saavuta heitä kuin siitä, että samat ihmiset kuormittaisivat niitä. Palveluja ei aina ole riittävästi tarjolla tai sitten niihin pääsyyn tai hakeutumiseen on olemassa erilaisia esteitä.

Tässä tekstissä kysymme, *miten Rikosseuraamuslaitoksen ja aikuissosiaalityön työntekijät rakentavat yhteistä asiakaskategoriaa, pohtivat kategoriaan kuuluvien asiakkaiden saavuttamista ja heidän tilanteensa huomioon ottavaa integroitua toimintamallia*. Tarkastelemme mallin kehittämisen ensiaskeleita. Aineistomme on kolme näiden kahden instituution työntekijöiden välistä kokouskeskustelua, joissa pääpaino on yhteisen asiakkaan tunnistamisessa. Uuden, yhteisen toimintamallin rakentaminen ei kuitenkaan ala näissä keskusteluissa tyhjästä, sillä kummallakin instituutiolla on omat lainsäädäntöön ja valtakunnallisiin linjauksiin perustuvat tehtävänsä sekä niihin liittyviä tapoja kategorisoida ”oma” asiakas, jotka tavalla tai toisella kietoutuvat osaksi keskustelua ja uuden yhteisen suunnittelua. Nuo tehtävät puolestaan perustuvat yhteiskunnallisesti rakennettuihin, puuttumista vaativiksi määriteltyihin sosiaalisiin ongelmiin.

Ensimmäinen havaintomme aineistosta oli, että työntekijät orientoituvat kokouskeskusteluissa erityisesti kolmeen, ajankohtaiseen ja ”omiin tontteihinsa” kuuluvaan sosiaaliseen ongelmaan: sakkovankeuteen, pitkäaikaisasunnottomuuteen ja erityisen tuen tarpeeseen. Tästä syystä taustoitamme tutkimuksemme kuvaamalla nämä kolme sosiaalista ongelmaa ja niitä 2020-luvun Suomessa rakentavat lainsäädännölliset velvoitteet ja valtakunnalliset ohjelmat. Tämän jälkeen esittelemme tarkemmin aineistomme ja sen analyysitavan. Tulososiossa erittelemme vuorovaikutus- ja kategoria-analyysin menetelmiä hyödyntäen sitä, kuinka yhteistä asiakaskategoriaa ja

toimintamallia rakennetaan kokouskeskusteluissa niin, että joistakin instituutioiden ”omista” asiakkaista tulee ”meidän” yhteisiä asiakkaita. Johtopäätöksissä pohdimme, miten ja missä vaiheessa kokouksissa puheen kohteina olevat ”ne” asiakkaat pitäisi ottaa mukaan integroituun työotteeseen, osaksi ”meitä”. Haluavatko he tulla saavutetuiksi ja pilotin asiakkaiksi? Voisiko heillä olla rooli työotteen kehittämisessä vai syntykö rooli, ja jos niin millainen rooli vasta asiakkaina? Lisäksi otamme kantaa siihen, mitä tästä yhdestä tapauksesta voisi oppia integroidun työotteen rakentamisessa yleisemminkin.

Kolme sosiaalista ongelmaa ja asiakaskategoriaa

Konstruktivistinen sosiaalisten ongelmien tutkimusperinne

Konstruktivistisen sosiaalisten ongelmien tutkimusperinteen uranuurtajat John Kitsuse ja Malcolm Spector (Kitsuse & Spector 1973; Spector & Kitsuse 1987; Spector 2019) korostavat sitä, että mikään asiantila, olosuhde tai ihmisten käyttäytyminen ei sinällään täytä sosiaalisen ongelman kriteereitä. Kriteerit täyttyvät vasta, kun näitä aletaan tulkita ja määritellä joistain näkökulmista puuttumista ja poiskitkemistä vaativiksi asioiksi. Sosiaalisen ongelman tulkinta vahvistuu, kun ilmiöiden ajatellaan vaativan yhteiskunnallista puuttumista ja jotkut instituutiot määrittyvät puuttumisen vastuutahoiksi. Lisäksi sosiaalisiin ongelmiin liitetään niistä tavalla tai toisella kärsivien tai niitä aiheuttavien ihmisten kategorisointeja. (ks. myös Jokinen, Juhila & Pösö 2015; Pösö 2022.) Usein nämä kategoriat liittyvät erilaisiin instituutioiden asiakkuuksiin ja niissä tapahtuviin asiakkaiden ”prosessointeihin” (Prottas 1979; Mäkitalo 2002; Jokinen 2012). Sosiaaliset ongelmat syntyvät ja muokkaantuvat ajassa erilaisissa yhteiskunnallisissa tilanteissa. Sosiaalisten ongelmien tutkimusperinne antaa hyvät välineet tutkimuksemme aineiston taustoittamiselle. Kyse on kolmen erilaisen, tässä suomalaisessa yhteiskunnallisessa ajassa ajankohtaiseksi rakennetun sosiaalisen ongelman ja niihin liittyvien asiakaskategorioiden kohtaamisesta, jotka seuraavaksi esittelemme.

Sakkovankeus

Ensimmäinen sosiaalinen ongelma on *sakkovankeus*. Sakkovankeudessa on lakimääritelmän mukaan kysymys muuntorangaistuksesta, joka määrätään sakkoon tuomitulle, jolta ei ole saatu perityksi sakkoa (Rikoslaki 39/1889, 2 a luku 4 §). Sekä sakkojen että vankeuden taustalla on yleisesti sosiaalisiksi ongelmaksi määritelty rikollisuus, jonka eri tunnusmerkit on vahvistettu lainsäädännössä. Sakkovankeus osana tätä isoa kokonaisuutta on tunnistettu erityiseksi sosiaalisiksi ongelmaksi. Tämän ongelman määrittelyssä keskeistä on tapa, jolla sakkovankeuden suorittajien taustaa ja ominaisuuksia määritellään. Sakkovangeiksi kategorisoitujen ihmisten on tutkimuksissa todettu olevan ”heikossa sosiaalisessa asemassa verrattuna muihin vankeihin ja muuhun väestöön” (Laurila, Linderborg, Tyni, Aaltonen & Lähteenmäki 2021). Heihin

ja heidän tilanteeseensa liitetään sellaisia piirteitä kuin köyhyys, asumisen ongelmat, asunnottomuus tai sen riski, päihde- ja (mielen)terveysongelmat, ennenaikainen kuolleisuus ja uusintarikollisuus. Yleinen käsitys on, että lyhyet vankilatuomiot eivät heidän tilannettaan paranna, vaan tarvittaisiin muunlaisia, kuntoutumiseen tähtäviä ratkaisuja.

”Sakkovankeusongelman” käsittelyn, kuten rikosseuraamusten yleensäkin, vastuutaho on valtiollinen Rikosseuraamuslaitos (vankilat ja yhdyskuntaseuraamustoimistot). Ongelman ajankohtaisuudesta ja muokkaantumisesta kertoo se, että vuosina 2021–2022 Rikosseuraamuslaitoksessa oli käynnissä hanke ”Sakkovankien sijoittaminen päihdekuntoutukseen sekä kuntoutusjatkumojen turvaaminen”, jossa kehitetyt käytännöt aiotaan integroida jatkossa osaksi Rikosseuraamuslaitoksen ja sen yksiköiden toimintaa. Hankkeen tavoitteena oli ohjata päihkeitä käyttäviä, sakon muuntorangaistusta suorittavia sekä lyhytaikaisvankeja vankilan sijasta suorittamaan tuomiotaan ulkopuoliseen päihdehoitolaitokseen. Lisäksi tavoitteena oli kehittää sakko- ja lyhytaikaisvankien vankila-aikaista kuntoutusta ja vapautumisen valmistelua. Hankkeen tarpeellisuutta puolsi se, että vankeusaikojen lyhyiden vuoksi vangit eivät ehdi päästä kuntouttavien palvelujen piiriin sen enemmän vankeudessa kuin vapauduttuaan siviilissäkään. Siksi tarvitaan uusia toimintatapoja, jotka mahdollistavat nopean reagoinnin.

Tämän sosiaalisen ongelman ei kuitenkaan nähdä ratkeavan vain Rikosseuraamuslaitoksen omin toimin vaan tarvitaan jaettava ”ongelmatyötä” ”vankiterveydenhoidon, kuntien sosiaalitoimen, päihdehuoltolaitosten, ulosottolaitoksen ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.” (Rikosseuraamuslaitos.) Tällaisen yhteistyön rakentaminen ja toteuttaminen sopii hyvin Rikosseuraamuslaitoksen agendaan, jossa on jo pitkään kehitetty ja toteutettu monialaista yhteistyötä vankilasta vapautuvien palvelupolkujen tukemiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006; Piispa & Lind 2021).

Asunnottomuus

Toinen sosiaalinen ongelma on *asunnottomuus*. Asunnottomuus on vahvasti konstruoitu asiantilaksi, joka ei ole hyväksyttävä hyvinvointiyhteiskunnassa. Sillä tarkoitetaan virallisten määritelmien mukaan oman asunnon puutteen vuoksi esimerkiksi ulkona, porraskäytävissä, tilapäisasumisen yksiköissä, ensisuojuissa, laitoksissa tai tuttavien luona asumista (Asunnottomat 2023, 25–27). Asunnottomuus on ollut 1980-luvulta lähtien valtiollisten ja kunnallisten poistamistoimenpiteiden kohde, ja sen vähentämistavoitteet on kirjattu säännöllisesti hallitusohjelmiin (Juhila ym. 2022). Asunnottomuuden ongelmanmäärittelyssä tapahtui käänne 2000-luvun puolivälistä lähtien, jolloin käynnistyi näihin päiviin asti jatkunut asunnottomuuden vähentämisohjelmien sarja. Ohjelmien taustalla on Asunto ensin -malli, jossa korostetaan jokaisen oikeutta omaan asuntoon ilman kuntoutumiseen, esimerkiksi päihteiden käytön lopettamiseen liittyviä ehtoja (A home of your own 2017). Ongelma määrittyi siten yhteiskuntalähtöiseksi yksilölähtöisyyden sijaan.

Käänteestä huolimatta myös asunnottoman kategoria elää edelleen vahvasti. Kategoriaan liitetään samanlaisia luonnehdintoja kuin sakkovanginkin kategoriaan,

kuten köyhyys, mielenterveys- ja päihdeongelmat ja ennenaikainen kuolleisuus. Eri-tyisesti kategorisoinnin kohteena on ollut niin sanottu pitkäaikaisasunnoton, jota luonnehditaan seuraavasti: ”Pitkäaikaisasunnottomalla tarkoitetaan asunnotonta, jolla on asumista olennaisesti vaikeuttava sosiaalinen tai terveydellinen ongelma, kuten velka-, päihde- tai mielenterveysongelma, ja jonka asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä tavanomaisten asumisratkaisujen toimimattomuuden ja sopivien tukipalvelujen puuttumisen vuoksi. Asunnottomuus on pitkäaikaista, kun se on kes- tänyt vähintään yhden vuoden tai henkilö on ollut toistuvasti asunnottomana viimei- sen kolmen vuoden aikana.” (Asunnottomat 2023, 26.)

Asunnottomuuden ongelman vähentämisen ja poistamisen ensisijaisia vastuu- tahoja ovat kunnat ja hyvinvointialueiden sosiaaliviranomaiset (erityisesti aikuissosia- alityö), mutta välillisesti myös lukuisat palveluita tuottavat järjestöt ja yritykset. Ongelmaa on ratkottu viime vuosina lisäksi asunnottomuuden vähentämishjelmien kautta tulleeella hankerahoituksella. Asunnottomuuden ongelman käsittelyyn onkin muodostunut monenlaisia paikallisia ja valtakunnallisia yhteistyöverkostoja.

Palvelujen paljon käyttäminen ja erityisen tuen tarve

Kolmas sosiaalinen ongelma on *palvelujen paljon käyttäminen ja tarvitseminen sekä eri- tyisen tuen tarve*. Tämä edellisiä ongelmakategorioita hahmottomampi kaksiosainen kategoria on saanut sisältöjä erityisesti sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmän uudistamisen monivuotisissa prosesseissa silloin, kun puhutaan palvelujen integraatiosta ja monialaisesta yhteistyöstä. Kahden osan liittämistä tähän kolmanteen ongelmaan perustelemme sillä, että niissä on kyse toisiinsa kytkeytyvistä määrittelyistä.

Palvelujen paljon käyttäminen konstruoidaan tilastolliseksi todennetuksi tilan- teeksi, jossa vähemmistö palvelujärjestelmän asiakkaista käyttää suhteellista osuut- taan selvästi enemmän ja useammin erilaisia palveluja (esim. Hujala & Lammintaka- nen 2018; Koivisto & Tiirinki 2020). Ongelma tulee siten suoraan yhdistetyksi tiettyyn asiakaskategoriaan, *paljon palveluja käyttäviin ja tarvitseviin ihmisiin*. Erityisen tuen tarpeen käsite puolestaan tulee määrittelyksi sosiaalihuoltolaissa ja myös se yhdistyy suoraan asiakaskategoriaan eli *erityisen tuen tarpeessa olevaan*. Kategoriolla tarkoi- tetaan henkilöä, jolla on ”erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaa- li- ja terveystalvveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihtei- den ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään” (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3§). Myös tut- kimus on tuonut oman lisänsä tähän ongelmakategorisointiin luomalla kompleksis- ten tilanteiden käsitteen, jolla tarkoitetaan erilaisten pulmien ja tarpeiden samanai- kaisuutta ja yhteen kietoutuneisuutta (Juhila ym. 2021).

Tämän sosiaalisen ongelman käsittelyn vastuutahoksi määritellään yhtäältä mo- nialainen tai -ammattillinen yhteistyö, jonka vahvistamiseen palvelujärjestelmässä pyritään (integraatiodiskurssi). Toisaalta sosiaalihuoltolaki määrittelee vastuutahok- si sosiaalityön ja erityisesti sosiaalityöntekijäomatyöntekijän, jonka tehtäviin kuuluu asiakkaan sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuuden ja yhteistyöverkoston ra-

kentaminen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 15§). Laki edellyttää myös laajaa hyvinvointialueiden ja kuntien yhteistyötä tämän sosiaalisen ongelman ratkaisemiseksi: ”Hyvinvointialueen ja kunnan viranomaisten on yhteistyössä seurattava ja edistettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia sekä poistettava epäkoh-tia ja ehkäistävä niiden syntymistä. Erityisestä tuesta vastaavien viranomaisten on välitettävä tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista sekä annettava asiantuntija-apua muille viranomaisille samoin kuin hyvinvointialueen asukkaille ja hyvinvointialueella toimiville yhteisöille. Palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin.” (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 8§.)

Tutkimuksen aineisto: Rikosseuraamuslaitoksen ja aikuissosiaalityön yhteinen pilotti

Tutkimus paikantuu vuonna 2021 käynnistyneeseen ison kaupunkiseudun pilottiin, jossa lähdettiin ideoimaan Rikosseuraamuslaitoksen (jatkossa Rise) ja kaupungin aikuissosiaalityön välistä yhteistä toimintamallia liittyen vankilasta vapautumistilan-teisiin. Pilotin laajempi konteksti liittyy tavoitteeseen rakentaa monialaista yhteistyötä parempaan palvelujen integrointiin pyrkivän valtakunnallisen sote-uudistuksen hengessä ja osana paikallista tutkimus- ja kehittämislähtöistä sosiaali- ja terveyskes-kustoimintaa. Pilotin käynnistämistä tuki lisäksi yliopiston INSOTE-tutkimushanke, jossa paneuduttiin integroituun työotteeseen tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskes-kuksissa.

Pilotin lähtöajatus oli, että vankilasta vapautuvien kanssa työskentely vaatii eri-tyistä, monialaista ja moniammatillista – vähintään sekä rikosseuraamusalan että ai-kuissosiaalityön – osaamista, jota olisi hyvä keskittää siihen erikoistuneelle tiimille. Tulevaisuuden visioissa tällaisen tiimin ajateltiin voivan toimia hyvinvointialueiden yhteisvastuualueen kehittämis- ja tutkimusorientoituneessa sosiaali- ja terveyskes-kuksessa (jatkossa sote-keskus). Lähtöajatus rakentui kuitenkin tarkkarajaisemmaksi heti pilotin alkuaskelista lähtien ja sitä muokkasi osaltaan, kuten tulemme aineiston analyysissä esittämään, kummankin instituution ajankohtaisten tehtävävastuiden kannalta keskeiset sosiaalisten ongelmien kategorisoinnit (ks. tekstin edeltävä jakso kolmesta sosiaalisesta ongelmasta).

Tutkimuksen aineisto käsittää pilotin alkuvaiheen keskustelut, tarkemmin sanot-tuna kolme nauhoitettua ja litteroitua suunnittelukokousta. Kokoukset pidettiin noin kuukauden välein ajoittuen loppuvuoteen 2021 ja alkuvuoteen 2022. Niiden kestot ovat 121, 78 ja 103 minuuttia. Kaikilta kokouksiin osallistuneilta pyydettiin suostu-mus keskustelujen nauhoittamiseen ja niiden tutkimuskäyttöön. Aineisto on osa In-sote-tutkimushankkeen aineistokokonaisuutta. Hankkeelle ei haettu eettistä ennak-koarviointia, koska aineiston hankinnassa ei poikettu suostumukseen perustuvan

tutkimusosallisuuden periaatteesta. Aineisto ei ole muiden kuin hankkeen jäsenten saatavilla.

Kokouksiin osallistui yhteensä 15 eri henkilöä. Kussakin kokouksessa oli mukana sekä Risen että aikuissosiaalityön työntekijöitä siten, että ensimmäisessä oli mukana kymmenen henkilöä sekä toisessa ja kolmannessa kummassakin kuusi henkilöä. Risen työntekijöitä osallistui kokouksiin seitsemän ja aikuissosiaalityön työntekijöitä neljä. Lisäksi ensimmäisessä ja toisessa tapaamisessa oli paikalla yhteensä kolme INSOTE-hankkeen tutkijaa, joista yksi osallistui molempiin kokouksiin (kolmanteen kokoukseen ei osallistunut yhtäkään tutkijaa). Jokaisen kokouksen koollekutsujana, puheenjohtajana ja muistioden kirjaajana toimi henkilö, jonka tehtäviin kuului kehittämis- ja tutkimusorientoituneen sote-keskuksen suunnittelu.

Aineiston analyysi

Sanatarkasti litteroidut kokoukset analysointiin aluksi Atlas.ti22-ohjelmalla siten, että huomiota kiinnitettiin ensinnäkin siihen, miten kehitteillä olevan toimintamallin yhteistä asiakaskategoriaa rakennettiin luonnehtimalla heidän ominaisuuksiaan, (elämän)tilanteitaan ja tämänhetkistä asemaansa palvelujärjestelmässä. Näiltä osin teimme etnometodologiaan pohjaavaa kategorioiden analyysiä erityisesti siitä näkökulmasta, miten instituutioiden (yhteis)asiakkuuksia rakennetaan (Psathas 1999; Jokinen 2012; Mäkitalo 2014). Toiseksi koodasimme aineistosta kohtia, joissa neuvoteltiin siitä, miten tunnistetut asiakkaat saataisiin ohjautumaan Risen ja aikuissosiaalityön yhteisen asiakkuuden piiriin. Kolmanneksi tulkitsimme aineistosta puhetta siitä, missä ja miten yhteisten asiakkaiden kanssa lopulta työskenneltäisiin ja kenen vastuulla työskentely olisi (ongelmatyönjako, ks. Jokinen ym. 1995). Koska aineisto kattaa vain alkuvaiheen keskusteluja, kolmas koodauksen näkökulma on kaikkein heikoimmin läsnä aineistossa.

Ymmärrämme kokouskeskustelut konstruktionistisen ongelmien tutkimusperinteen mukaisesti sosiaalisissa käytännöissä – tässä ja nyt – tapahtuvaksi, sosiaalisten ongelmien tulkintatyöksi (*social problems work*, Holstein & Miller 1993; 1997), jossa rakennetaan tietynlaisia asiakaskategorioita ja niiden ammattilaisilta vaatimia toimenpiteitä ja interventioita (Jokinen ym. 1995). Kun kyse on uudenlaisen, yhteisen asiakkuuden ja (institutionaalisen) tehtävän rakentamisesta, kuten tutkimassamme aineistossa on, asiakaskategoriat vaativat neuvottelua ja uudelleen määrittelyä erityisesti siitä näkökulmasta, ketkä kehitettävää uutta ”yhteispalvelua” tarvitsevat (Räsänen, Raitakari & Juhila 2024). Silti näihinkin neuvotteluihin kietoutuu väistämättä yhteiskunnallisesti, institutionaalisesti ja ammatillisesti jo tunnistettuja ongelma- ja asiakaskategorioita (ks. tekstin edellinen jakso).

Seuraavassa tulososiossa analysoimme kategoria-analyttisessä ja sosiaalisten ongelmien tulkintatyön kehityksessä sitä, 1) miten ja millaiseksi yhteinen asiakas kategorisoidaan, 2) millaiseksi tuon asiakkaan asema nykyisessä palvelujärjestelmäs-

sä tulkitaan eli miten uuden toimintamallin tarpeellisuutta perustellaan ja 3) millaisen asiakkuuspolun kautta asiakas on mahdollista ohjata pilotin asiakkuuteen. Tulososiosta muodostuu näin ajallisesti etenevä kertomus, jossa liikutaan yhteisten asiakkaiden kategorisoinnista heidän saattamiseensa uuden toimintamallin piiriin. Kertomuksessa oleellista on se, miten me-pronominia käytetään ja miten sen käyttö muuttuu keskustelujen edetessä niin, että meidän ja teidän tehtävistä ja asiakkaisista siirrytään yhteiseen meidän asiakkaaseen ja tehtävään (me-analyysistä, ks. Dall & Caswell 2021).

Yhteisen asiakkaan kategorisoiminen ja asiakkuuspolun rakentaminen kokouskeskusteluissa

Yhteisen asiakkaan tunnistaminen: pitkäaikaisasunnottoman ja sakkovangin/lyhytaikaisvängin kategoriat kohtaavat

Pilotin palaverissa selvennettiin aluksi toinen toisilleen sitä, mistä Risen ja aikuis-sosiaalityön työssä on kysymys. Molemmilla instituutioilla on oma, lainsäädäntöön perustuva tehtävänsä, jonka käytäntöjen ja käsitteiden ymmärtäminen on edellytys uudenlaisen, yhteisen toimintamallin rakentamiselle. Mallin rakentamiselle alkoi löytyä pohjaa, kun yhteys kahden insituution välille paikantui omalla vastuualueella olevasta sosiaalisesta ongelmasta ja siihen kytkeytyvästä asiakaskategoriasta. Kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä, jonka tehtäviin kuuluu työn suunnittelua ja kehittämistä hahmotti asiaa näin:

Ote 1

AIKUISSOSIAALITYÖN SOSIAALITYÖNTEKIJÄ 1: (- -)¹ meillä on hyvin kyseenalainen kunnia Risen [Rikosseuraamuslaitos] tilastoissa johtaa, et meillä [kaupunkiin] tulee kaikista eniten asunnottomia vapautuvia vankeja. (- -) Ja mä oon itse [puhuu nauraen] omin pikku kätösin vielä tsekannu sen pitkäaikaisasunnottomuusstatuksen, ja lähes kaikilla oli myös lainrikkojatausta, mikä ei tietenkään oo mikään yllätys sinänsä mutta tietysti, sit kun, tämmösissä kaupungin, fancyeissä strategisissa tavoitteissa puhutaan vaikka siitä että poistetaan pitkäaikaisasunnottomuus, niin kyllä mä ajattelen että tää on varmasti sitä yhteistyötä mitä meidän on pakko tehdä, että me voidaan senki tyyppisiä tavoitteita saavuttaa. (Ensimmäinen kokous)

Puheessa on vahva me-painotus. Puheenvuoron alkuosassa sillä ei vielä viitata Risen ja ja aikuissosiaalityön muodostamaan ”meihin”, vaan kaupunkiin ja sitä kautta

¹ (- -) otteissa tarkoittaa sitä, että puheesta on jätetty analyysin kannalta tarpeettomia osia pois. Hakasulkuihin olemme merkinneet otteiden ymmärtämisen kannalta olennaisia huomioita ja täsmennyksiä.

aikuissosiaalityön vastuuseen asunnottomuuden hoidossa. Yhteys Riseen ja sen työhön rakentuu kuitenkin kategorian ”asunnoton vapautuva vanki” ja siihen liittyvän asiakkuuspolun (vankilasta periaatteessa kaupungin vastuulle) kautta. Työntekijä täsmentää tämän jälkeen asunnottomuuden ongelmakategorian pitkäaikaisasunnottomuudeksi ja sitä kautta puheeseen tulee mukaan myös pitkäaikaisasunnottoman asiakaskategoria. Hän vahvistaa tämän asiakaskategorian yhteyttä Risen asiakkaisiin tilastollisella tosiasialla; lähes kaikilla pitkäaikaisasunnottomilla on taustallaan rikostuomioita. Puheenvuorossa rakentuu myös vahvasti kaupungin ja aikuissosiaalityön erityinen, pitkäaikaisasunnottomuuden poistamiseen liittyvä tehtävä (joka juontuu valtakunnallisista tavoitteista); ongelmatyönjaossa näin rakentuva ”me” on vastuussa tämän ongelman ratkaisemisesta. Tämä vastuu siivittää, suorastaan pakottaa yhteistyöhön Risen kanssa ja osallistumaan uuden toimintamallin kehittämiseen.

Risen työn kehittämisestä osaltaan vastuussa oleva työntekijä selventää laitoksen intressejä yhteistyöhön seuraavaan tapaan:

Ote 2

RISEN TYÖNTEKIJÄ 1: (– –) kyllä meidän intresseissä olis nimenomaan tää, erityisen haastavasti palveluihin kiinnittyvä joukko, joiden rise-asiakkuus on kovin lyhyt, ja meidän intresseissä olis kyllä se kytkeytyminen siihen sakko- ja lyhytaikaisvankihankkeeseen ja niiden prosessien kehittäminen. Kyl meil enemmän on se käsitys ja kokemus, että se meidän tekeminen on parempaa silloin ku meil on enemmän aikaa meidän asiakkaiden kanssa ja tää on sit erityisesti se kehittämiskohde että, jos on sakon muuntorangaistus tai hyvin lyhyt vankeustuomio mitä tullaan suorittamaan. Ja kyllähän siinäkin kohdejoukko sitten, se tarkoittais myös sitä vankilasta vapautumista et eihän kaikki kuitenkaan ohjaudu sinne vankilan ulkopuoliseen sijoitukseen. Et osa ohjautuu, osa ei ohjaudu. Haastava monitarpeinen porukka, ja siel on myös sitä asunnottomuutta tässä kohdejoukossa ihan merkittävästi.

Myös tässä puheenvuorossa ”meillä” viitataan omaan instituutioon eli Risen ja sen vastuulla olevaan tehtävään ja samalla ehdotetaan kehitteillä olevaan toimintamalliin rajattua asiakkuutta. Laaja kategoria ”vankilasta vapautuvat” täsmentyy ”haastavasti palveluihin kiinnittyväksi joukoksi”, jolla puolestaan viitataan sakko- ja lyhytaikaisvankeihin. Samoin kuin edellisessä otteessa, työntekijän argumentaatioissa on vahvasti läsnä ajankohtainen institutionaalinen kehittämistehtävä ja vastuu eli käynnissä oleva sakko- ja lyhytaikaisvankihanke. Tässä hankkeen ”kohdejoukossa” on mukana myös vankilasta vapautuvia, vaikka hankkeessa pyritäänkin ohjaamaan asiakkaita vankilan sijasta vankilan ulkopuoliselle kuntoutusjaksolle. Työntekijä rakentaa lisäksi puheessaan yhteyttä aikuissosiaalityölle tärkeään asiakaskategoriaan todetessaan asunnottomuuden yleisyyden tässä kohdejoukossa. Näin ollaan askeleen lähempänä yhteisen asiakaskategorian tunnistamista. Yhteisymmärrys sinetöityikin vuorovaikutuksen edetessä:

Ote 3

AIKUISSOSIAALITYÖN SOSIAALITYÖNTEKIJÄ 1: Ja voisko se olla niin että, tai sitten niin että sakkovangit, ja sitten esim. nyt lyhytaikaisvangit, asunnottomat tai sitten sellaset joiden asuminen on vaarantunu, ni sel-laset? Ku mä aattelen et niit varmaan niit lyhytaikaisvankeja sit tietysti kans varmaan nyt jonkun verran on, et oisko niistä sit joku rajaus täm-mönen mä mietin just sitä.

RISEN TYÖNTEKIJÄ 1: Hyvä, tosi hyvä, joo. Jos se ois se asunnottomuus tai asuminen on vaarantunut niin se vois olla sit tämmönen tarkennus tähän joukkoon ku meil ei oo nyt siitä sitä määräärviookaan nyt, sen tar-kemmin. Ni se ois kuitenkin rajattu porukka tuoki.

Aikuissosiaaliryön työntekijä tekee käydyin keskustelun pohjalta kysymysmuotoi-sen ehdotuksen toimintamallin asiakaskategoriasta, joka määrittyy sakkovangiksi tai muuksi lyhytaikaisvangiksi ja lisäksi asunnottomaksi tai henkilöksi, joka on vaarassa joutua asunnottomaksi. Ehdotus sisältää kummankin instituution näkökulmasta sel-laiset asiakkaat, joiden kanssa työskentelyn kehittämiseen liittyy paitsi instituutioi-den oma vahva intressi, myös juuri nyt valtakunnallisia odotuksia ja ”ylhäältä päin” tulevaa vastuullistamista. Risen työntekijä hyväksyy ehdotuksen ja vahvistaa vielä rajauksen toimivuuden.

Aikuissosiaaliryöhön vielä kiinnittymättömät ”erityisen tuen tarpeessa olevat”

Yhteinen asiakaskategoria saa edellä kuvattujen ominaisuuksien (sakkovanki/lyhyt-aikaisvanki, asunnoton/vaarassa joutua asunnottomaksi) lisäksi keskustelujen ku-lussa vielä yhden lisämäärteen. Tuo määre on läsnä otteessa 2 muotoilussa ”erityisen haastavasti palveluihin kiinnittyvä joukko”. Keskustelua käydään siitä, pitäisikö toi-mintamallin asiakkuus rajata ihmisiin, joilla ei ole (vielä) olemassa olevaa asiakas-suhdetta aikuissosiaaliryöhön:

Ote 4

AIKUISSOSIAALITYÖN SOSIAALITYÖNTEKIJÄ 1: Oliko meillä se aja-tus, mä mietin sitä oliko se että onko ne kaikki, toki meillä on niin ku tiedetään että nää sakkovangithan, osahan on jo meidän asiakkuuksissa, että osahan on jo ja nehan menis vähän niin ku tän ulkopuolelle, mut siltä osin ku ne ei oo.

PUHEENJOHTAJA: Meniskö ulkopuolelle?

AIKUISSOSIAALITYÖN SOSIAALITYÖNTEKIJÄ 1: Niin meniskö, se on ehkä se kysymys. Tietysti mä ehkä näkisin että järkevää se ois että, ei se [epäselvää puhetta] siis näen että sakkovankien kans ilman muuta pitää, niiden kans pitää ihan saman tyyppisesti työskennellä, mut miten, sano [Risen työntekijä 1] jos mä oon väärässä mut mä oon ymmärtäny että ehkä Risen puolesta se haastavin juttu on se kun ihmisellä ei ole ketään

työntekijää vielä. Ni eiks siihen tarttuminen ja reagoiminen ollu se suurin ongelma.

Tulkitsemme, että tämän keskusteluepisodin avaavassa aikuissosiaalityön työntekijän puheenvuorossa ensimmäinen ”me” viittaa sekä Riseen että aikuissosiaalityöhön, koska siinä muistellaan aiempaa linjausta yhteisestä asiakaskategoriasta (”oliks meillä se ajatus”). Sen sijaan toisessa ”me” -ilmaisussa siirrytään takaisin aikuissosiaalityöhön ja viitataan ”meiän” aikuissosiaalityön asiakkuuksiin. Työntekijä ehdottaa epäsuorasti, varovaisesti kysymysmuotoa käyttäen, että aikuissosiaalityön asiakkuudessa jo olevat jäisivät mallin ulkopuolelle, vaikka kuuluisivatkin sakkovangin kategoriaan. Puheenjohtaja ei vahvasta tulkintaa vaan päinvastoin kysymyksellään ikään kuin ehdollistaa sen. Ehdotuksen tekijä vahvistaa, että kysymys on aiheellinen, mutta lähtee samalla puolustamaan ehdotustaan vetoamalla Risen työntekijään ja varmistamalla, että myös yhteistyökumppanin näkökulmasta tämä kolmas yhteisen asiakaskategorian rajauskriteeri olisi perusteltu ja vastaisi suurimpaan ongelmaan; ”kun ihmisellä ei ole ketään työntekijää vielä”. Hieman myöhemmin aikuissosiaalityön toinen työntekijä (työntekijä 2) puoltaa osaltaan tätä kriteeriä: ”mä lähtisin siitä et jos ihmisellä on jo asiakkuus on jo omatyöntekijä niin, ilman muuta heit rajataan tästä pois koska se tarkoittaa jo että he on sitoutuneita siihen työskentelyyn jonku työntekijän kanssa”. Aikuissosiaalityön puheenvuoroista voi tulkita sen, että he näkevät nämä palvelujensa ulkopuolella olevat erityisen tuen tarpeessa oleviksi, joille pitäisi mahdollistaa omatyöntekijä ja toimiva asiakassuhde. Puheenjohtaja testaa vielä tämän rajaus- ja valintakriteerin toimivuutta siitä näkökulmasta, että Risen tavoitteena on ohjata sakko- ja lyhytaikaisvankeja vankilan sijasta ulkopuoliseen, rangaistusaikaiseen laitostuotoiseen päihdekuntoutukseen:

Ote 5

PUHEENJOHTAJA: Tota onks täs nyt tällä rajauksella sellanen vaara olemassa että ikään kuin, sellaiset jää tän, mitenköhän tän sanois. Niin että, kun tavote on kuitenkin myös mun käsittääkseni lisätä tätä OM:n mukaista että, kyettäis sijoittamaan joitakin näitä vankilan asemasta, täl-laseen johonkin, ulkopuoliseen kuntoutukseen jolloin Rise maksaa sen kuntoutusajan mutta sitoudutaan sit siihen, jatkoon kunnan puolelta. Niin onks se et jos me rajataan ikään kuin ne olemassa olevat asiakassuhteet ulkopuolelle, niin valitaanko me silloin sellasta jengii tähän joka ei tule onnistumaan missään ulkopuolisessa rangaistusaikaisessa kuntoutuksessa.

Puheenvuorossa rakentuu (aikuissosiaalityön) asiakkuuden ulkopuolella olevien kategoria, jonka potentiaaliin ominaisuuksiin kuuluu riski kuntoutuksessa epäonnistumiseen. Aikuissosiaalityön työntekijä kytkee vastauksessaan ”sitoutumattomuuden” pikemminkin aikuissosiaalityön institutionaalisten käytäntöjen kuin asiakkaiden kategoriaominaisuudeksi ja pitää näin edelleen kiinni rajauksesta:

Ote 6

AIKUISSOSIAALITYÖN SOSIAALITYÖNTEKIJÄ 1: Se on ehkä se vaara mikä siinä on, mut sit mä ajattelen sitä että, jos se onkin esimerkiksi se sosiaalityökin on jo sellasta toisen näköstä. Sellasta, se ei ole sitä sellaista et ”hei tuu mä annan sulle ajan ja tuu kolmen kuukauden päästä tänne virastoon”, et jos ei se oo sen näköstä, niin että kuinka paljon se että tää porukka on ollu sit hyvin sitoutumatonta, niin paljonko on siitä että meidän myös tää, palvelujen rakenteet on sen luonu myös et mitä jos sit se sosiaalityökin on eri tyyppistä, ja lähemmäks sitä ihmistä menevää, ni onks se mahdollista et me silti tavotetaan, mä tiedän et mä varmaan elän jossain tämmöses vähän, tälläses sfäärimaailmassa mut mä näkisin että siinä on kuitenkin se mahdollisuus, et meidän kannattais ehkä kokeilla sitä, että voiks se olla vaan siitä myös että, se mitä me tehdään niin ei vaan oo ollu, et tavotettaisko me sitte kuitenkin tämmösel uudentyyppisil työskentelytavoilla, tai uuden ja uuden mutta toisentyypisillä, niin semmost porukkaa mitä me ei olla aiemmin tavotettu?

Työntekijä jakaa puheenjohtajan näkemyksen epäonnistumisen vaarasta, mutta lieventää sitä tekemällä eron nykyisiin ja tulevaisuuden aikuissosiaalityön käytäntöihin. Nykyisten hitaiden ja kankeiden käytäntöjen maailmassa riski voi hyvinkin realisoitua. Sakkovankeustuomion saanutta ja asunnotonta tai asunnottomuusriskissä olevaa ei todennäköisesti saavuteta byrokraattisella orientaatiolla ”hei tuu mä annan sulle ajan ja tuu kolmen kuukauden päästä tänne virastoon”. Työntekijä asettuu näin kritisoimaan ”meidän” tämänhetkisiä, ei-saavutettavia aikuissosiaalityön käytäntöjä ja kääntää katseensa uudenlaisiin, tulevaisuuden käytäntöihin, joissa aiemmin palvelureissa hahmoteltu Risen ja aikuissosiaalityön uusi toimintamalli voisi onnistua. Uudenlainen aikuissosiaalityö määrittyy ”lähemmäksi ihmistä meneväksi” ja myös nopeammin asiakkaiden tilanteisiin reagoivaksi. Se määrittyy lisäksi osin utooppiseksi (”sfäärimaailmaan” sijoittuvaksi), mutta kuitenkin ehdottomasti sellaiseksi, jota ”meidän” aikuissosiaalityössä kannattaisi kokeilla. Riski ”sitoutumattomista asiakkaista” muuttuu riskiksi siitä, pystyykö aikuissosiaalityö muuttamaan toimintatapojaan. Joka tapauksessa tämä riski päätetään tässä vaiheessa uuden toimintamallin suunnittelua ottaa, sillä lopputulemana toisessa kokouksessa yhteisen asiakaskategorian kolmanneksi kriteeriksi muotoiltiin: ”ei ole olemassa olevaa tiivistä asiakassuhdetta”.

Otollinen saavuttamisen ja kiinnittämisen hetki asiakkuuspolulla

Edellä kuvattu yhteisen asiakaskategorian rakentuminen lähti liikkeelle ensimmäisestä kokouksesta alkaen ja vahvistui yhteisesti jaetuksi ymmärrykseksi toisessa kokouksessa. Kategorian rakentamisen rinnalla käytiin alusta asti keskustelua siitä, miten näin määritellyt asiakkaat saavutetaan ja saatetaan uuden Risen ja aikuissosiaalityön yhteisen toimintamallin piiriin. Tässä pohdinnassa olennaiseksi nousee asiakkaan kolmas kategoriapiirre ”aikuissosiaalityöhön vielä kiinnittymättömät ja erityisen tuen tarpeessa olevat”. Kun kaavailut asiakkaat määrittyvät selvästi erityi-

sen tuen tarpeessa oleviksi, mutta tästä huolimatta ainakin aikuissosiaalityöhön ja ehkä laajemminkin palvelujärjestelmään kiinnittymättömiksi, on ratkaistava, missä ja milloin nämä ikään kuin kadoksissa olevat asiakkaat on mahdollista tavoittaa. Kehittämistyössä mukana oleva aikuissosiaalityön työntekijä kuvailee paikkoja, joista asiakkaat voisivat löytyä:

Ote 7

AIKUISSOSIAALITYÖN SOSIAALITYÖNTEKIJÄ 3: Niin. Päihdepalvelut ja päihdepalvelujen tarve tässä nyt mainittiinkin ja se nyt ei [naurahtaa] yllätyksenä tullu. Ja toki siis meil on nää, [tässä kaupungissa] nää kaks matalan kynnyksen päivätoimintakeskusta ja ajattelen myös semmosina kohtaamisen paikkoina ja sellasina kopinottopaikkoina sitten myös heidän, sitä tilaa mikä siellä on ja paikkaa elikkä tää [keskuksen nimi] ja sit se meidän päivätoimintakeskus [keskuksen nimi] [kuvausta siitä missä keskuksat sijaitsevat]. Ja varmasti se että miten sitten siellä jos siellä kohdataan näitä, tätä kohderyhmää että miten me sitten saadaan näitä silleen, saattaen vaihdettua tai, jotenki tuotua lähemmäs meidän palveluita. Kuitenkin, tilannehan on siellä että sie asioidaan, ei oo välttämättä pakko sanoa nimeä. Tämmösiä erityyppisiä kynnyksiä tietysti pitää ylittää jotta sitä yhteistyötä voidaan tehdä mut toki ehkä siis tehdä sellasta työtä että, keskustella vaikka niistä aiemmista huonoista palvelukokemuksista ja koittaa rohkasta sitten vielä kokeilemaan näitä [puhuu nauraen] meidän kunnallisia palveluita et miten me voitais niitä vahvistaa.

Työntekijä viittaa aiemmin keskustelussa esiin tulleeseen yhteisten asiakkaiden päihdepalvelujen tarpeeseen ja etenee siitä päättelemään, mistä uuden toimintamallin asiakkaita voisi tavoittaa. Hän määrittelee kaupungin (päihdeongelmallisille suunnatut) matalan kynnyksen päivätoimintakeskukset ”kopinottopaikoiksi”. Näillä keskuksilla on erilainen institutionaalinen tehtävä kuin aikuissosiaalityöllä, mikä mahdollistaa niissä asioimisen nimettömänä. Puheenvuorosta voi kenties lukea suunnitelman aikuissosiaalityön jalkautumisesta näihin keskuksiin ja sitä kautta asiakkaiden saavuttamisen ja tuomisen lähemmäs ”meidän” eli aikuissosiaalityön palveluja. Puheenvuoro sisältää, samoin kuin edellinen, itsekriittisen arvion siinä mielessä, että näillä asiakkailla ajatellaan olevan aiempia ”huonoja palvelukokemuksia”, joista ylipääseminen esimerkiksi keskustelemalla voi olla edellytys aikuissosiaalityön asiakkuudelle. Asiakkaat eivät tässä puheenvuorossa siis määrity kokonaan kadoksissa oleviksi, sillä he voivat olla kiinnittyneitä matalan kynnyksen palveluihin ja ovat voineet ”kadota” mahdollisesta aiemmasta aikuissosiaalityön asiakkuudesta huonon palvelukokemusten vuoksi (vrt. kokemuksellinen saavutettavuus, ks. Vanjusov 2022, 70).

Asiakkaiden tavoittamiseen liittyvä keskustelu jatkuu seuraavassa kokouksessa, kun puheenjohtaja ottaa puheeksi otollisen hetken heidän saavuttamiseen.

Ote 8

PUHEENJOHTAJA: Hyvä. Eiks sitten niin että, kun [aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä 1] tossa pohdiskelit sitä huteja, tai et jengi häviää ni tähän nyt tulee sellanen elementti että Risehän tuo tähän jonkinnäköisen pysyvyyden sitä kautta että, nää on näpeissä sen takia että he ovat menossa vankilaan jos ei muuta keksitä? Oonko oikeassa? [tauko] Siis hehän ovat saaneet silloin tuomion ja, Risen tehtävä on se vankisijoittelu tehdä joka tapauksessa.

RISEN TYÖNTEKIJÄ 1: Joka tapauksessa.

Puheenjohtaja vastaa aikuissosiaalityön työntekijän aiempaan puheenvuoroon kadonneista, "häviävistä" asiakkaista perustellen samalla uuden toimintamallin merkityksellisyyttä. Huolimatta siitä, että sakkovankeus on lyhyt tuomio, Risen työntekijät saavat tällaisen tuomion saaneisiin tietystä tilanteesta kontaktin, koska heidän institutionaaliin tehtäviinsä kuuluu "vankisijoittelu". Tämä lyhyt, mutta otollinen saavuttamisen hetki loisi pysyvyyttä suunnitellulle toimintamallille, sillä kaikki kohderyhmään ajatellut asiakkaat tavataan tuossa tilanteessa. Keskustelussa lähdetäänkin tämän jälkeen miettimään tarkemmin otollista hetkeä erityisesti niiden osalta, jotka eivät ole kiinnittyneitä palveluihin, eivätkä esimerkiksi välttämättä tunnista olemassa olevia vaihtoehtoisia vankeuden suorittamistapoja. Onko heidän saavuttamisensa otollisella hetkellä sittenkään kovin yksinkertaista?

Ote 9

PUHEENJOHTAJA: [tauko 9 s - kirjoittaa muistiota] Siis sitä mäkin ajattelin, että todennäköisesti jos ottaa teihin yhteyttä niin, silloin se ikään kuin tän pilotin tarve on vähäsempi. Mutta, tää on nyt silleen tietysti aika selkee, mut eiks sit oo niin, että kun on näitä vaikeampia elämäntilanteita eli ne ei ota yhteyttä eikä tiedä tämmösestä ennakkollisesta kuviosta mitään, eivätkä kenties menekään sinne vaihtoehtoiseen rangaistukseen, niin mitäs me tehdään niiden kanssa? Kukas niistä ikään kun teidän puolella sit tietää, vois sanoa siitä ehkä eniten tätä pilottia tarvitsevista ryhmistä? Kuka sen, Risen puolella kohtaa ensimmäisenä? Tai onks, tuleeks nää, jotka tulee siis etsintäkuulutettuna poliisin tuomina, sakkovankkeina resupekkoina sinne vankilaan niin? Näähän todennäköisesti on sitä jota toi liikkuvan [aikuis]sosiaalityön tiimi etsii, näitä asiakkuuksia, koska heillä tuskin, heillä ei välttämättä oo myöskään toimivaa tällästä, asiakastyösuhdetta.

RISEN TYÖNTEKIJÄ 2: Kyllä ne kans meiän kautta sitten tulee. Kyl ne, myöskin nää on sitte [epäselvää puhetta] vankilaan tulevat, ja nyt näähän pääosin sit tuleekin tonne Mansikkalaan [paikkakunta, jossa vankila sijaitsee] ni on sitte meiän projektityöntekijöitten kohtaamia ainakin Mansikkalan osalta. Ja sitten taas Mustikkalan [toinen paikkakunta] vankilan

osalta jos naisia ajatellaan, niin siellä on sitten myöskin, työntekijät jotka sitte ottaa koppeja. Sinne on avautumassakin se sakkovankiosasto sitten.

Puheenjohtaja jakaa asiakkaat saavutettavuuden näkökulmasta kahteen kategoriaan; niihin, jotka ovat perillä mahdollisuudesta voida suorittaa vankeusrangaistus vankilan ulkopuolella (päihdekuntoutuksessa) ja voivat olla itse aktiivisia hakeutumaan siihen ja niihin, joilla on ”vaikeampia elämäntilanteita” ja jotka eivät ehkä tiedä kuntoutukseen perustuvasta vankilan vaihtoehdosta tai eivät sinne mene. Huoli kohdentuu siihen, miten nämä jälkimmäiset, toimintamallin varsinaisiksi asiakkaiksi jo aiemmin määritellyt ihmiset löydetään ja kohdataan otollisella hetkellä. Puheenjohtaja luo kysymyksillään mielikuvan, jossa näitä ”etsintäkuulutettuja” ihmisiä ”etsivät” – ehkä siinä kuitenkin onnistumatta – sekä poliisit viedäkseen heidät vankilaan että liikkuvan aikuissosiaalityön tekijät saadakseen heidät tarvitsemiensa palvelujen piiriin. Risen työntekijä hälventää vastauksellaan huolta siitä, että otollinen hetki menetetäisiin näiden asiakkaiden osalta, sillä kaikki kulkevat tavalla tai toisella ”meidän” (eli Risen) kautta. Sakkovankeuteen tuomitut kohdataan viimeistään vankiloissa, joissa heistä voidaan ”ottaa koppia” ja ohjata tarvittaessa uuden toimintamallin asiakkaiksi.

Kun yhteisymmärrys on syntynyt sekä yhteisestä asiakaskategoriasta että siitä otollisesta hetkestä, jolloin heidät tavoitetaan Risessä ja voidaan pyrkiä ohjaamaan uuden toimintamallin asiakkuuteen, on vielä ratkaistava, miten yhteinen asiakastyöskentely Risen ja aikuissosiaalityön kesken saadaan käyntiin:

Ote 10

PUHEENJOHTAJA: Mut siis, kuunnelkaas nytte riseläiset ku, mä oon tätä yrittäny kirjottaa. Mä kirjotan ton nyt sitten puhtaaks joko tän, sanoa selkeämmin sitä mitä tuohon on nyt pikakirjottanu. Mutta mun silmistä nyt näyttää siltä, että tohon pilot-, tai tää menee niin pääsääntöisesti, että näitten lyhytaikasvankien osalta, jotka tulee siis [tämän kaupungin asukkaina] YKS-toimistoon [yhdyskuntaseuraamustoimistoon], niin siellä, onko se sitten, että [rikosseuraamusesimies] ottaa yhteyttä niiden osalta, jotka ajatellaan, että nämä tarvitsisi tätä tiimiä, niin tohon [kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijään].

RISEN TYÖNTEKIJÄ 3: Joo.

Kokouksen koollekutsuja: Jossa siis kysymys asunnottomuudesta, alle neljän kuukauden tuomiosta, ja, no, ne kai ne keskeiset kriteerit on.

RISEN TYÖNTEKIJÄ 3: Joo.

PUHEENJOHTAJA: Ja sitten siin on vielä sit se että, jos siellä on toimiva sosiaalityöntekijäsuhde, niin sillohan se yhteydenotto ei tuu [aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijälle], vaan se hoituu varmaan sen normaalin duunin kautta se, mitä tehdään.

RISEN TYÖNTEKIJÄ 3: Joo.

PUHEENJOHTAJA: Okei. Ja sit ku puhutaan noista sakkovangeista niin, pääsääntöisesti se yhteydenotto tulee [Risen työntekijältä yhdestä vankilasta] tai [Risen työntekijältä toisesta vankilasta] silloin kun on kysymys näistä kriteerit täyttävistä. Siis et siellä on asunnottomia, asunnottomuutta tai ehkä nyt muutenkin merkittävää tällästä, sosia-, psykososiaalisia ongelmia, tai miksei tietysti terveydenhuoltoonkin liittyviä ongelmia. Niin sit näiden osalta otetaan yht-, te otatte yhteyttä [aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijään], jolloin me aletaan nähdä sitä, että minkälainen tää, minkälaisia asiakkuuksia täällä ohjautuu siihen ja minkälaisii tarpeita siinä.

Puheenjohtaja siirtää keskustelun konkreettiselle tasolle tekemällä kysymysmuodossa tulkinnan siitä, miten asiakkaat saadaan kiinnitettyä Risen ja aikuissosiaalityön yhteiseen työskentelyyn. Tulkinta sisältää ehdotuksen siitä, missä ja keillä työntekijöillä on vastuu käynnistää yhteistyö. Avainvastuuhenkilöiksi ”asiakasohjauksessa” määrittyvät Risen työntekijät, joilla on otollisella hetkellä kontakti asiakaisiin joko yhdyskuntaseuraamustoimistossa tai vankilassa. Heidän tehtäväkseen jää myös sen tunnistaminen, täyttävätkö asiakasehdokkaat myös asunnottomuuteen tai sen riskiin liittyvän kriteerin. Prosessi etenisi tästä siten, että Risen työntekijät ottavat arvioinnin tehtyään yhteyden kaupungin sosiaalityöntekijään. Hieman epäselväksi jää, miten prosessissa selviää tai selvitetään se, keillä on jo aikuissosiaalityössä omatyöntekijäsuhde, ja joiden asiat siten hoituvat ”normaalin duunin kautta”. Samoin hämäräksi jää se, kuka tai ketkä aikuissosiaalityössä lopulta olisivat ne vastuuhenkilöt, joihin Risen työntekijät voisivat olla yhteydessä yhteiseksi tunnistettavan asiakkaan ”löytäessään”. Toimintamallin suunnitteluvaiheessa aikuissosiaalityössä oli olemassa erillinen jalkautuvan työn hanke, jonka tehtäviin Risen ja aikuissosiaalityön yhteistyön ajateltiin istuvan hyvin, mutta toisaalta kokouksessa on aiemmin tullut esiin myös tarve rakentaa aikuissosiaalityön ”normaalista” toiminnasta enemmän senkaltaista, että se voisi ketterämmin vastata kokouksissa hahmotellun kaltaisiin tilanteisiin ja asiakkaiden saavuttamisen otollisiin hetkiin (ks. ote 6).

Johtopäätökset

Tarkastelimme tässä luvussa sitä, miten kahden instituution, Rikosseuraamuslaitoksen ja aikuissosiaalityön, työntekijät rakensivat keskinäisissä kokouksissaan yhteistä asiakaskategoriaa, pohtivat kategoriaan kuuluvien asiakkaiden saavuttamista ja hahmottelivat heidän tilanteitaan huomioon ottavaa uutta integroitua toimintamallia. Kehystimme tutkimuksemme sosiaalisten ongelmien tutkimusperinnettä soveltaen tunnistamalla kolme yhteiskunnallisesti ajankohtaista ja instituutioiden tehtäväkenttään kuuluvaa ongelmaa, jotka olivat läsnä ja joihin viitattiin kokouksissa käydyissä keskusteluissa: sakkovankeus, asunnottomuus ja erityisen tuen tarve yhdis-

tettynä palvelujen paljon käyttämiseen. Tarkastelimme pilotin osapuolten tekemää ongelmatyönjakoa, jonka kautta pilotissa pyrittiin löytämään palveluihin saatettavaksi ja viranomaistyön saavutettavaksi molempien instituutioiden toimintaperiaatteiden kannalta järkeväksi koettu ja rajattu, vaikeasti saavutettava, palveluiden ulkopuolella oleva asiakasryhmä. Sovelsimme lisäksi me-analyysiä eli tarkastelimme sitä, viittasivatko työntekijät kokouksissa tällä pronomiinilla vain omaan instituutioon ja sen työntekijöihin vai kattoiko ”me” sekä Rikosseuraamuslaitoksen että aikuissosiaalityön toiminnan ja työntekijät.

Molempien instituutioiden edustajat lähtivät keskusteluun ensin omista näkökulmistaan ja institutionaalisista tehtävistään käsin. Rikosseuraamuslaitoksen institutionaalinen tehtävä on toimia rikosseuraamuksia toimeenpanevana viranomaisena. Asiakkuus Rikosseuraamuslaitoksessa on niin ikään laitoksen ulkopuolelta määritelty niin luonteeltaan (ehdoton tai ehdollinen vankeus, valvontarangaistus ja niin edelleen) kuin kestoltaan. Aikuissosiaalityön asiakkuus puolestaan määrittyy asiakkaan palveluntarpeen mukaan ja on harvoin kestoltaan ennalta määritelty. Aineistossa aikuissosiaalityön edustaja mainitseekin osan sakko- ja lyhytaikaisvanki -kategoriaan kuuluvista olevan jo heidän aktiivisessa asiakkuudessaan, joka mahdollistaisi katkeamattoman asiakassuhteen sekä saumattoman yhteistyön Rikosseuraamuslaitoksen ja aikuissosiaalityön välillä sakon muuntorangaistuksen tai lyhyen vankeustuomion aikana.

Tutkimuksemme tekee näkyväksi sitä, että integroitu työ vaatii syntyäkseen perinpohjaista neuvottelua instituutioiden työntekijöiden kesken. Jotta voidaan rakentaa jotain yhteistä, on ensin ymmärrettävä se, millaista työtä ja millaisia institutionaalisia tehtäviä toisilla osapuolilla on (ks. Edwards 2011, 33–34). Väitämme, että tähän ymmärtämiseen ei riitä esimerkiksi se, että opiskelee näitä asioita vaikkapa instituutioita esitteleviltä sivustoilta. Yhteinen ei myöskään synny (ainakaan pelkästään) erilaisia integraatiota sisältäviä organisaatiokehikkoja piirtämällä, hallinnollisen ylätasoin suunnittelussa tai lakeihin sisällytettyjen yhteistyövelvoitteiden ohjaamana. Neuvottelu integraation edellytyksenä todentuu tutkimamme pilotin alkuvaiheen kokouksissa siten, että instituutioiden työntekijät pohtivat ensin ääneen, millaiseen ”omaan” asiakaskuntaan pilotti voisi kohdentua (omaan instituutioon rajattu me-puhe), mutta siirtyivät vähitellen rakentamaan yhteistä asiakaskategoriaa (kahden instituution yhteinen me-puhe). Ilman siirtymää yhteiseen me-ymmärrykseen ei voi syntyä toimivaa integraatiota.

Työntekijät paikansivat kokouksissa instituutioiden tehtäväalueisiin ja velvollisuuksiin kuuluvia intressejä. He etsivät vuoropuhelussaan strategisten tavoitteiden ja työskentelyidensä rajapintoja ja tulivat sen myötä kategorisoineeksi yhteisen, uuteen integroituun toimintamalliin ohjautuvan asiakkaan. Aikuissosiaalityön vastualueeseen kuuluvat erityisen tuen tarpeessa oleviksi määritellyt asiakkaat, ja sillä on iso vastuu myös asunnottomuuden vähentämisessä ja sen seurauksien hoidossa. Rikosseuraamuslaitoksen rooliin kuuluu nykyisin yhä enemmän vastuuta vankien kuntoutumisesta. Viime vuosina erityisen huomion keskipisteenä ovat olleet sakkovankeuteen ja lyhytaikaisiin rangaistuksiin tuomittujen tilanteiden ja kuntoutumi-

sen parempi haltuunotto, sillä näihin rangaistuksiin tuomituilla on luonnehdittu usein olevan taloudellisia ja terveydellisiä ongelmia sekä asunnottomuutta. Näiden kummankin instituution heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden tunnistamisen kautta kokouksissa syntyi yhteinen asiakaskategoria.

Toisin kuin asiakaskategorioiden rakentamisessa usein tapahtuu, tämän pilotin alkuvaiheen keskusteluissa ei pyritty niin sanottuun kerman kuorimiseen (Lipsky 1980) eli valitsemaan sellaisia asiakkaita, joiden kanssa työskentelyn voisi ennakoida olevan mahdollisimman sujuvaa. Päinvastoin yhdeksi yhteisiä tulevia asiakkaita luonnehtivaksi piirteeksi määriteltiin kokouksissa se, että he eivät ole vielä aikuissozialiteetin omatyöntekijäasiakkuudessa. Tämä puolestaan synnytti keskustelun siitä, miten nämä asiakkaat olisi mahdollista saavuttaa ja ohjata yhteiseen asiakkuuteen. Näin yhteisen asiakaskategorian yhdeksi piirteeksi määrittyi vielä vaikea saavutettavuus. Tämän ratkaisemiseksi rakennettiin erilaisia ratkaisuja lähtien asiakkaiden etsimisestä matalan kynnyksen paikoista ja päätyen otollisen saavuttamisen hetken paikantamiseen, jollaiseksi tunnistettiin rangaistuksen täytäntöönpanon hetki. (Juhila & Raitakari 2024.)

Pilotissa päädyttiin siis siihen, että ensi vaiheen vastuu yhteiseen asiakaskategoriaan kuuluvien asiakkaiden tunnistamisesta ja siten myös heidän tuen tarpeidensa alustava arviointi kuuluu Rikosseuraamuslaitokselle. Vankeusrangaistuksen täytäntöönpanon vaihe nähtiin sosiaaliteetin asiakkuuden käynnistämisen kannalta merkitykselliseksi pysähdyspisteeksi eli niin sanotuksi kopinottopaikaksi. Kopinotto tehtävä voi kuitenkin osoittautua vaikeaksi, sillä vaikka vankiloissa työskentelevillä sosiaalialan ammattilaisilla on erityisosaamista asiakkaiden kohtaamiseen, heillä ei ole sellaista laillista vastuuta palvelutarpeiden arvioinnista kuin aikuissozialiteetissä. Oman vaikeutensa arviointityöhön tuovat yleensä suunnittelemattomasti alkaneet ja suunnittelemattomina suoritettut vankeustuomiot. Etsintäkuulutuksen perusteella, poliisin tuomina vankilaan saapuneet asiakkaat otetaan kiinni yleensä asiakkaalle itselleen yllättävissä tilanteissa ja vankilaan saapumiset ovat näin myös Rikosseuraamuslaitokselle ennakoimattomia. Vankilaan saapuessaan asiakas voi olla päihtynyt, vieroitusoireinen, fyysisesti loukkaantunut tai sairastunut. Kotiin on saattanut jäädä lemmikkejä tai alaikäisiä lapsia yksin. Asiakkaalla voi olla vaikkapa työ-, koulu- tai avohoitopaikka, jonne häntä odotetaan paikalle seuraavana aamuna. Asiakkaiden moninaiisiin akuutteihin hoidon- ja palveluidentarpeisiin vastaaminen onkin vankilaan saapuessa työskentelyssä ensisijaista. Reaktiivisen työn lisäksi vankiloiden erityishenkilöstön tulisi ehtiä vankeustuomion puitteissa melko kattavaan sosiaalisen tilanteen arviointiin. Sen arvioiminen, täyttäisikö asiakas pilotissa hahmotellun yhteiseen asiakaskategorian kriteerit, kuormittaisi entisestään tuota hektistä tilannetta, joskin onnistunut aikuissozialiteetityöhön ohjaaminen toisi myös lisäresursseja ja osaamista asiakkaiden kanssa työskentelyyn.

Pilotin rakentamisen ensimmäisissä kokouskeskusteluissa päästiin pitkälle siinä mielessä, että onnistuttiin rakentamaan kahden instituution yhteinen asiakaskategoria ja hahmoteltiin sitä, miten kohderyhmään määritellyt asiakkaat voitaisiin tavoittaa. Työntekijät keskustelivat yhteistyön käytänteistä asiakkuuteen ohjautumisen

nivelvaiheeseen osalta, mutta siihen, millaista aikuissosiaalityön ja Rikosseuraamuslaitoksen integroitu yhteistyö lopulta olisi, ei keskusteluissa vielä päästy. Olisiko kyseessä esimerkiksi jonkunlainen monialainen tiimityöskentely asiakkaiden kanssa vai olisiko kyseessä lähinnä kahden instituution yhteinen risteymäkohta, jonka avulla asiakkaat saataisiin ohjattua sosiaalihuoltolain mukaiseen aikuissosiaalityön oma-työntekijätyöskentelyyn? Tähän asiakkuuteen he tosin olisivat oikeutettuja jo mahdollisen vankeusrangaistuksen tai sitä korvaavan kuntoutusjakson aikana.

Tutkimamme pilotin jatko on tätä tekstiä kirjoitettaessa vielä avoinna, mutta aikuissosiaalityön ja Rikosseuraamuslaitoksen integroidusta yhteistyöstä yhteisten asiakkaiden kanssa on olemassa Suomessa jo pidemmällä olevia toimintamalleja, joiden toteuttamisen ruohonjuuritason käytäntöihin ja keskusteluihin olisi tärkeää paneutua jatkossa tutkimuksessa. Sillä yhtä lailla kuin integroidun työn aloittaminen vaatii neuvotteluja, vaatii sen toteuttaminenkin niitä. Esimerkiksi monialaisissa tiimeissä käydään jatkuvia neuvotteluja muun muassa siitä, millaisiin ongelmiin niissä tartutaan, miten niihin tartutaan ja kenen vastuulla mikäkin toiminta on (ks. Hall & Slembrouck 2021).

Tutkimamme pilotin keskusteluissa rakennetaan yhteistä asiakaskategoriaa, missä on kyse institutionaalisesta vallankäytöstä. Asiakaskategoria on aina valintoihin perustuva konstruktio ja stereotypia, jossa korostetaan oletetun asiakaskunnan tiettyjä, usein ongelmallisia piirteitä ja ominaisuuksia. Pilotissa sakko- ja lyhytaikaisvankeihin liitettiin mielikuva hankalasti palveluihin sitoutuvasta ja herkästi palveluista häviävästä asiakastyypistä, joka on koko ajan liikkeessä ja siksi palveluiden saavuttamattomissa. Keskusteluissa viitattiin pyöröovivankeihin ja tiedostettiin, että muuntorangaistuksia ja lyhyitä vankeustuomioita suorittavilla asiakkailla sosiaaliset ongelmat ovat usein kasautuneita ja elämää saattavat varjostaa myös erilaiset terveydelliset haasteet. Asiakkaita ei kuitenkaan määritelty pelkästään (toistuvien) vankeustuomioiden kautta, vaan asiakkuuskriteereihin liitettiin muita palvelutarpeita, kuten asunnottomuus tai aktiivinen päihdeidenkäyttö, jossa rikollinen elämäntapa ikään kuin ”kuuluu pakettiin”.

Pilotissa sovittu toimintatapa herättää kysymyksen asiakkaan toimijuudesta ja valinnan mahdollisuuksista, sillä oletettuun asiakaskuntaan kuuluvien oma ääni ei ole läsnä keskusteluissa. On hyvä pohtia sitä, olisiko yhteinen asiakaskategoria rakentunut samanlaiseksi, jos keskusteluissa olisi ollut mukana esimerkiksi pitkäaikaisasunnottomia, sakkovankeuteen tuomittuja osallistujia. Olisiko heidän äänensä rakentunut (ainakin hetkellisesti) osaksi yhteistä me-puhetta, vai olisivatko aikuissosiaalityön ja Rikosseuraamuslaitoksen työntekijät puhuneet kokouksissa ”teistä” asiakkaista ja päinvastoin. Aivan olennainen kysymys on tietysti se, kokisivatko toimintamalliin valitut yhteiset asiakkaat integroidun työn itselleen mielekkääksi ja missä määrin he voisivat olla itse määrittämässä asiakkuuden alkamista tai laitossijoitteluun vankilan ja ulkopuolisen päihdekuntoutuslaitoksen välillä. Ennen kaikkea olisi tarpeen selvittää, haluavatko nämä työntekijöiden määrittelemät asiakkaat tulla kaa-vaillulla tavalla löydetyiksi, autetuiksi ja saavutetuiksi pilottiasiakkuuteen.

Keskeiset havainnot

- Luvussa tarkastellaan sitä, miten Rikosseuraamuslaitoksen ja aikuissosiaalityön työntekijät rakentavat yhteistä asiakaskategoriaa, pohtivat kategoriaan kuuluvien asiakkaiden saavuttamista ja hahmottelevat heidän tilanteitaan huomioon ottavaa integroitua toimintamallia.
- Sosiaalisten ongelmien tutkimusperinteeseen nojautuen tutkimuksessa tunnistetaan kolme yhteiskunnallisesti ajankohtaista ja instituutioiden tehtäväkenttään kuuluvaa ongelmaa, jotka ovat läsnä ja joihin viitataan työntekijöiden yhteisissä kokouksissa: sakkovankeus, asunnottomuus ja erityisen tuen tarve yhdistettynä palvelujen paljon käyttämiseen.
- Tarkastelun keskiössä on ongelmatyönjako, jonka kautta pyritään löytämään molempien instituutioiden toimintaperiaatteiden kannalta vaikeasti saavutettava, palveluiden ulkopuolella oleva asiakasryhmä. Lisäksi sovelletaan me-analyysiä eli tarkastellaan sitä, viittasivatko työntekijät kokouksissa tällä pronomiinilla vain omaan instituutioonsa ja sen työntekijöihin vai kattoiko ”me” molempien instituutioiden toiminnan ja työntekijät.
- Tutkimus osoittaa integroidun työn vaativan syntyäkseen perinpohjaista neuvottelua instituutioiden työntekijöiden kesken.
- Onnistuessaan, integroitu toimintamalli mahdollistaa asiakassuunnitelmien samansisältöisyyden, erityisesti aikuissosiaalityön saavutettavuuden paranemisen, omatyöntekijätyöskentelyn vahvistumisen sekä työn kohdentumisen erityisen tuen tarpeessa oleviin kansalaisiin.
- Lopullisen onnistumisen ratkaisee asiakaskokemus: kokevatko asiakkaat integroidun työn mielekkääksi ja tulevatko he osaksi toimintamallin ”meitä”.

Rahoitus

STM - yliopistotasaisen sosiaalityön tutkimusrahoitus, 2021–2022 (päätös 21.12. 2020, nro VN/25203/202). Tutkimushanke: Integroitu työote uusiutuvassa sote-keskuksessa (INSOTE): Kohti dialogisuutta, osallisuutta ja tilallisuutta. Toteuttaja Tampereen yliopisto yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

STM - yliopistotasaisen sosiaalityön tutkimusrahoitus, 2021–2023 (päätös 19.7.202, nro VN/13614/2021. Tutkimushanke: Segregaation ja asunnottomuuden vastainen asumissosiaalinen työ haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten asumis- ja palveluluilla (SEGRA). Toteuttaja Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

STM - yliopistotasaisen sosiaalityön tutkimusrahoitus, 2022–2024 (päätös 27.6.2022, nro VN/1489/2022. Tutkimushanke: Sosiaalityöntekijöiden paikka ja saavutettavuus hyvinvointialueiden aikuissosiaalityössä (AISAPA). Toteuttaja Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Lähteet

A home of your own: Housing First an ending homelessness in Finland (2017) Helsinki: Y-Säätiö.

https://ysaatio.fi/wp-content/uploads/2018/01/A_Home_of_Your_Own_lowres_spreads.pdf

Asunnottomat 2023. Selvitys 2/2024. Helsinki: Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus.

<https://www.ara.fi/fi/tilastot-ja-julkaisut/asunnottomuus/asunnottomat-2023>

Dall, Tanja & Caswell, Dorte (2021) How chairs use the pronoun “we” to guide participation in rehabilitation team meetings. Teoksessa Kirsi Juhila, Tanja Dall, Christopher Hall & Juliet Koprowska (toim.) *Interprofessional collaboration and service user participation: Analysing meetings in social welfare*. Bristol: Policy Press, 63–82.

Edwards, Anne (2011) Building common knowledge at the boundaries between professional practices: Relational agency and relational expertise in systems of distributed expertise. *International Journal of Educational Research* 50 (1), 33–39. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2011.04.007>

Hall, Chris & Slembrouck, Stef (2021) Working within frames and across boundaries in core group meetings in child protection. Teoksessa Kirsi Juhila, Tanja Dall, Christopher Hall & Juliet Koprowska (toim.) *Interprofessional collaboration and service user participation: Analysing meetings in social welfare*. Bristol: Policy Press, 83–113.

Holstein, James A. & Miller, Gale (1993) Social constructionism and social problems work. Teoksessa James A. Holstein & Gale Miller (toim.) *Reconsidering social constructionism: Debates in social problems theory*. New York: Aldine de Gruyter, 151–172.

- Holstein, James A. & Miller, Gale (1997) Introduction: Social problems as work. Teoksessa Gale Miller & James A. Holstein (toim.) *Social problems in everyday life: Studies of social problems work*. Greenwich: Jai Press, ix-xxi.
- Hujala, Anneli & Lammintakanen, Johanna (2018) *Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön*. Kunnallissalan kehittämissäätiön Julkaisu 12/2018. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-palveluja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon.pdf>
- Jokinen, Arja (2012) Kategoriat, instituutit ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Kategoriat, kulttuuri & moraali: Johdatus kategoria-analyysiin*. Tampere: Vastapaino, 227–266.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 9–31.
- Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi (2024) Löydetyt, tavoitetut ja kohdatut: Saavutettavuus vaikuttavan sosiaalityön kynnyskysymys. Teoksessa Marja Hekkala, Jenni Repo, Jenni-Mari Räsänen & Katja Kuusisto (toim.) *Vaikuttava sosiaalityö muuttuvissa toimintaympäristöissä*. Helsinki: Talentia & Sosiaalityön tutkimuksen seura, 11–27. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/565ee118-75a4-11ef-a316-00155d64030a>
- Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi & Caswell, Dorte & Dall, Tanja & Wilinska, Monika (2021) From a collaborative and integrated welfare policy to frontline practices. Teoksessa Kirsi Juhila, Tanja Dall, Christopher Hall & Juliet Koprowska (toim.) *Interprofessional collaboration and service user participation: Analysing meetings in social welfare*. Bristol: Policy Press, 9–31.
- Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi & Ranta, Johanna (2022) Housing First: Combatting long-term homelessness in Finland. Teoksessa Caroline de La Porte, Guðný Björk Eydal, Jaakko Kauko, Daniel Nohrstedt, Paul 't Hart & Bent Sofus Tranøy (eds.) *Successful public policy in the Nordic countries: Cases, lessons, challenges*. Oxford: Oxford University Press, 495–513. <https://doi.org/10.1093/oso/9780192856296.003.0024>
- Kangasniemi, Mari & Voutilainen, Ari & Kapanen, Sari & Tolmala, Annika & Koponen, Johannes & Hämäläinen, Mirja & Elovainio, Marko (2017) *Työn uusjako: Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattiryhmien työnkuvien ja keskinäisen työnjaon kohdistaminen ja tehostaminen SOTE-reformissa*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 66/2017. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/80699>
- Kekoni, Taru & Mönkkönen, Kaarina & Hujala, Anneli & Laulainen, Sanna & Hirvonen, Jukka (2019) Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Teoksessa Kaarina Mönkkönen, Taru Kekoni & Aini Pehkonen (toim.) *Moniammatillinen yhteistyö: Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus, 12–33.
- Kitsuse, John & Spector, Malcolm (1973) Towards a sociology of social problems. *Social Problems* 20, 404–419.
- Kivinen, Tuula & Vanjusov, Heidi & Vornanen, Riitta (2020) Asiakkaan ääni: Osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Anneli Hujala & Helena Taskinen (toim.) *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. Tampere: Tampere University Press, 267–293. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202011308327>

- Koivisto, Juha & Tiirinki, Hanna (toim.) (2020) *Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali, terveys ja työvoimapalveluissa*. Helsinki: Valtioneuvoston tutkimus- ja selvitystoiminnan julkaisuja 2020: 38. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162382>
- Laurila, Tuomas & Linderborg, Henrik & Tyni, Sasu & Aaltonen Olli-Pekka & Lähtenmäki Noora (2021) Sakon muuntorangaistuksen kuntoutukselliset mahdollisuudet: Tutkimus sakkovangeista ja sakon muuntorangaistuksesta 2010-luvulla. *Yhteiskuntapolitiikka* 86 (2), 129–140. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021041510540>
- Mantler, Tara & Jackson, Kimberley T. & Walsh, Edmund J. & Tobah, Selma & Shillington, Katie & Jackson, Brianna & Soares, Emily (2022) Sharing Personal Experiences of Accessibility and Knowledge of Violence: A Qualitative Study. *Journal of Interpersonal Violence* 37 (3-4), 1206–1222. <https://doi.org/10.1177/0886260520920867>
- Mayan, Maria J. & Gray, Erin J. & Lo, Sanchia & Hyshka, Elaine (2011) Punishing progress and expecting failure: Alberta Families' experiences accessing social service systems. *Canadian Social Work Review* 28(1), 107–126.
- Mäkitalo, Åsa (2014) Categorisation. Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (toim.) *Analysing social work communication: Discourse in practice*. London: Routledge, 25–43.
- Mäkitalo, Åsa (2002) *Categorizing work: Knowing, arguing, and social dilemmas in vocational guidance*. Göteborg Studies in Educational Sciences 177, Göteborg: Acta Universitatis Gothoburgensis.
- Mönkkönen, Kaarina & Kekoni, Tarja (2020) Monitoimijaisuus työntekijän voimavarana ja haasteena. Teoksessa Anneli Hujala & Helena Taskinen (toim.) *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. Tampere: Tampere University Press, 215–240. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202011308311>
- Piispa, Minna & Lind, Heidi (2021) *Taustalla rikos, edessä muutos: Suositukset viranomaisten saumattomalle yhteistyölle rikostaustaisten yhteiskuntaan kiinnittymisessä*. Helsinki: Oikeusministeriön Mietintöjä, julkaisuja ja lausuntoja 2021: 3. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-844-8>
- Prottas, Jeffrey Manditch (1979) *People-processing: The street-level bureaucrat in public service bureaucracies*. Lexington, MA: Lexington.
- Poikonen, Heidi & Kekoni, Taru (2019) Asiakkaan oikeudet ja niihin vaikuttavat tekijät päihdepalveluissa. Teoksessa Aini Pehkonen, Taru Kekoni & Katja Kuusisto (toim.) *Oikeus päihdehuoltoon*. Tampere: Vastapaino, 49–82.
- Psathas, George (1999) Studying the organization in action: Membership categorization and interaction analysis. *Human Studies* 22 (2–4), 139–162.
- Pösö, Tarja (2022) Selkeän sosiaalisen ongelman pulmista sosiaalityössä. Teoksessa Arja Jokinen, Suvi Raitakari & Johanna Ranta (toim.) *Sosiaalityön yhteiskunnan marginaaleissa: Konstruktionistisia jäsenyyksiä*. Tampere: Vastapaino, 85–106. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202301241680>
- Raitakari, Suvi (2023) Yhteiskunnan marginaaliin sijoittuvien palveluiden saavutettavuus koronan aikana asumispalveluiden työntekijöiden kertomana. Teoksessa Marja Hekkala & Suvi Raitakari (toim.) *Osallisuutta ja osattomuutta yhteiskunnan marginaaleissa*:

- Muuntuvat palvelut ja hyvinvointi koronapandemiassa*. Tampere: Tampereen yliopisto, 177–200. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-3018-7>
- Raitakari, Suvi & Räsänen, Jenni-Mari & Kostiainen, Tuula & Juhila, Kirsi (2019) *Integroiva työtapa muotoutuvassa perhekeskuskontekstissa: Kriittisten tekijöiden tarkastelua*. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1020-2>
- Rikoslaki 39/1889*. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1889/18890039001>
- Rikosseuraamuslaitos*. <https://www.rikosseuraamus.fi/fi/index/ajankohtaista/hankkeet/siksak.html>
- Räsänen, Jenni-Mari & Raitakari, Suvi & Juhila, Kirsi (2024) Creating a family centre by categorising clients in a steering group interaction. *Qualitative Social Work* 23 (2), 330–346. <https://doi.org/10.1177/14733250221147027>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014*. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Spector, Malcolm & Kitsuse, John I. (1987) *Constructing social problems*. New York: Aldine de Gruyter.
- Spector, Malcolm (2019) Constructing social problems. Forty years later. *The American Sociologist* 50, 175–181. <https://doi.org/10.1007/s12108-018-9391-3>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2006) *Rikoksista rangaistujen tuen tarve: Suositukset yhteistoiminnalle*. Vankien jälkihuoltotyöryhmän raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö, Oikeusministeriö, Suomen Kuntaliitto. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:6. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504223698>
- Taskinen, Helena & Hujala, Anneli (2020) Integraatio: Sosiaali- ja terveystalouden uudistamisen ydintä. Teoksessa Anneli Hujala & Helena Taskinen (toim.) *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. Tampere: Tampere University Press, 47–75. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202011278264>
- Tiilikainen, Elisa & Hujala, Anneli & Kannasoja, Sirpa & Rissanen, Sari & Närhi, Kati (2019) “They’re always in a hurry”: Older people’s perceptions of access and recognition in health and social care services. *Health and Social Care in the Community* 27 (4), 1011–1018. <https://doi.org/10.1111/hsc.12718>
- Vanjusov, Heidi (2022) *Saatavilla, mutta ei saavutettavissa? Sosiaalioikeudellinen tutkimus päihdepalveluihin pääsystä*. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies, No 281. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-4625-6>