

Rikosseuraamusviraston monisteita 7/2005

Yhteistyöllä palveluketjuun - aluekohtaiset mallit

Yhteistyössä rikoksettomaan elämään -hankkeen loppuraportti

Syksy 2005

TIIVISTELMÄ	3
PROSESSI JA TULOKSET HANKEALUEILLA	5
YRE -HANKKEEN LOPPURAPORTTI / TAMPERE / MINNA-KAISA JÄRVINEN	6
1. LÄHTÖTILANNE TAMPEREELLA	6
2. TOIMINTA TAMPEREELLA	6
2.1. <i>Erilaiset kehittämissryhmät ja -verkotot</i>	6
2.2. <i>Case-asiakkuuksista asiakasseurantoihin</i>	7
2.3. <i>Palveluketjujen kriittisten kohtien tarkastelu</i>	9
2.4. <i>Työkäytäntöjen kehittäminen</i>	11
2.5. <i>Kytkenät muuhun kehittämistoimintaan</i>	13
3. KEHITTÄMISTOIMINNAN JATKAMINEN.....	14
4. TILANNE HANKKEEN PÄÄTTYESSÄ.....	15
YRE –HANKKEEN LOPPURAPORTTI / LAHTI / ANNE SAVOLAINEN	17
1. LÄHTÖTILANNE LAHDESSA	17
1.1. <i>Kohderyhmä</i>	17
1.2. <i>Asiakastilanne</i>	17
1.3. <i>Toiminta-alue ja ohjausryhmä</i>	18
1.4. <i>Muu yhteistyö</i>	18
2. TOIMINTA LAHDESSA	18
2.1. <i>Ryhmätoiminta vankilassa</i>	18
2.2. <i>Tukihenkilökoulutus</i>	19
2.3. <i>Tuettu asuminen</i>	20
2.4. <i>Verkostokoulutukset</i>	20
2.5. <i>Lahdessa YRE:n kanssa yhteistyössä tehdyt kartoitukset</i>	21
2.6. <i>Toimeentulo, työ ja koulutus</i>	21
KEHITTÄMISTOIMINNAN JATKAMINEN.....	22
3.1. <i>Ohjausryhmän työskentely</i>	22
3.2. <i>Yhdyshenkilötapaamiset</i>	22
YRE – HANKKEEN LOPPURAPORTTI / HÄMEENLINNA / HANNU MYLLÄRINEN	23
1. LÄHTÖTILANNE HÄMEENLINNASSA	23
2. TOIMINTA HÄMEENLINNASSA	24
2.1. <i>Yhteisen suunnan etsimisvaihe (1.3.2003 - 31.5.2004)</i>	24
2.2. <i>Verkostollisen kehittämisen ja arvioinnin vaihe (1.6.2004 – 23.11.2005)</i>	25
2.3. <i>Lainrikkojuutta sisältävän moniasiakkuuden määrittely</i>	25
2.4. <i>Palveluohjausmallin kehittäminen</i>	26
2.5. <i>Vaihtoehtoinen velkajärjestelytoiminta (Matalan kynnyksen velkaohjaus)</i>	27
2.6. <i>Muut verkostossa hyväksi koetut käytännöt</i>	28
3. KEHITTÄMISTOIMINNAN JATKAMINEN.....	29

YRE –HANKKEEN LOPPURAPORTTI / PÄÄKAUPUNKISEUTU / JARI NURMI.....	31
1. LÄHTÖTILANNE PÄÄKAUPUNKISEUDULLA.....	31
2. TOIMINTA PÄÄKAUPUNKISEUDULLA.....	31
3. KEHITTÄMISTOIMINNAN JATKAMINEN.....	33
YRE –HANKKEEN LOPPURAPORTTI / KUOPIO / JARI NURMI	34
1. LÄHTÖTILANNE KUOPIOSSA.....	34
2. TOIMINTA KUOPIOSSA	34
3. JATKO	35
YRE –HANKKEEN LOPPURAPORTTI / TURKU / JARI NURMI.....	37
4. LÄHTÖTILANNE TURUSSA.....	37
5. TOIMINTA TURUSSA	37
6. JATKO	38
YRE –HANKKEEN LOPPURAPORTTI / OULU / JARI NURMI	40
1. LÄHTÖTILANNE OULUSSA	40
2. TOIMINTA OULUSSA	40
2. KEHITTÄMISTOIMINNAN JATKAMINEN.....	43
JOHTOPÄÄTÖKSET	44

TIIVISTELMÄ

Yhteistyössä rikoksettomaan elämään -hankkeen (YRE) tavoitteena on kehittää rikostaustaisten henkilöiden, erityisesti nuorten/nuorten aikuisten kuntalaisten syrjäytymisen ja uusintarikollisuuden katkaiseva palveluketju seitsemällä nimetyllä alueella.

YRE-hankkeen tavoite on toisin sanoen kehittää hankealueilla sellainen malli poikkihallinnollisesta, toimijoiden yhteistyöhön perustuvasta palvelukokonaisuudesta, jolla voidaan tukea nuorten ja nuorten aikuisten kuntalaisten elämänhallintaa ja uusintarikollisuuden välttämistä. Käytännössä hankkeessa on pyritty

- tuottamaan verkostoyhteistyöhön ja palveluohjaukselliseen asiakastyöhön perustuva työtapa kohderyhmän elämänhallinnan parantamiseksi
- selvittämään, onko alueellisesti tuotettava työtapa yleistettävissä vai sidoksissa alueeseen
- vakiinnuttamaan kohderyhmää koskevan hyvän käytännön palvelumalli osaksi hankealueen pysyvää palvelutyökäytäntöä.

Hanke sai alkunsa vuosina 1999-2001 toimineen poikkihallinnollisen toimikunnan mietinnöstä (Rikosseuraamusvirasto 2002, katso tarkemmin hankkeen väliraportti 2004). Hankkeen yhteistyöhön nimetyt alueet ovat Turku, Lahti, Hämeenlinnan seutukunta, Tampere, Oulun seutukunta, Kuopio ja pääkaupunkiseutu.

Koska YRE on käytännöiltään ja tavoitteiltaan nimenomaan työtapojen kehittämistä, sen tuottama yhteistyö nivoutuu kunkin hankealueen ajankohtaisiin kehittämisohjelmiin.

Rikoksia tekevän nuoren tai nuoren aikuisen elämään liittyy varsin usein monia elämänhallinnan vaikeuksia. Näitä ovat mm. päihde- ja/tai mielenterveysongelmat sekä mahdolliset koulutuspolun tai työuran katkokset. Täten palvelutarve ei ole yhden palvelutoimijan määritettävissä tai yksin vastattavissa – kyse on elävää yhteistyötä edellyttävästä monen palvelun tarpeesta ja niin kutsutusta moniasiakkuudesta.

Hankkeen kehittämistyön tarvetta korostaa muun muassa se, että suomalaisen yhteiskunnan polarisaation on todettu kasvavan. Erityisesti nuorten rikollisessa käyttäytymisessä on havaittavissa sama polarisaatio: yhä pienempi joukko syyllistyy yhä useampiin rikoksiin, kun yhä suurempi joukko elää täysin lainkuuliasta elämää. Hankealueilla on siis koettu tärkeäksi kehittää verkostoituja palvelumalleja ja toimintatapoja juuri tälle kohdejoukolle.

Luonnollisesti myös hankaluuksia on koettu. Ensinnäkin alueellisen, vakiinnutettavaa palvelukäytäntöä tuottamaan pyrkivän verkostotyön kehittäminen on osoittautunut vaativaksi ja hitaaksi prosessiksi. Vaikka tähän on pyritty jo hankkeen alkuvaiheesta lähtien varautumaan, tilanne on silti aluetasolla ollut paikoin hämmentävä, milloin hankkeen määräaikaisuuden tuottaman kiireen tunnun, milloin verkostoon kytkettyjen palvelualojen suunnitelma- tai painopistetaso muutosten vuoksi.

Projektihenkilöstö ja verkosto itse on tulkinnut mallintavan työn haasteiden johtuvan ainakin osittain siitä, että hankkeen tavoitteenasettelu edellyttää monitahoista ja toteutuakseen väistämättä vaiheittaisesti etenevää työparadigman muutosta.

Esimerkkejä aluekohtaisessa kehittämistyössä kohdatuista haasteista ovat olleet

- hankaluus määritellä kohderyhmää kaikille tyydyttävällä tavalla
- hankaluus linkittää hanke osallistuvien alueverkoston toimijoiden mielissä muuhun kehittämiseen, erityisesti laaja-alaiseen alueen palveluiden kehittämiseen
- hankaluus saada aluejohdon tai verkostoon osallistuvien palvelusektorien johdon huomio.

Näistä haasteista on pääosin selvitty, ja alueverkostot ovat vuonna 2005 panostaneet niin alueverkoston ylläpitämiseen YREn jälkeen kuin hankkeessa käynnistetyn kehittämistyön selkeään kytkemiseen osaksi alueen muita kehittämisohjelmia.

Hankkeen **tuloksina** voidaan mainita seuraavat:

- hanke on pystynyt onnistuneesti tuottamaan alueellisesti vakiinnutettavissa olevia toimintamalleja ja työkäytäntöjä seuraamusjärjestelmän, julkisen palvelujärjestelmän ja kolmannen sektorin toimijoiden välillä
- eri palvelutoimijoiden yhteistä teoreettista, tavoitteellista ja toiminnallista viitekehystä on pystytty kehittämään ja siten tehostamaan palvelutoiminnan yhteistyötä
- esimerkkejä hyviksi käytännöiksi kutsuttavista, kehitetyistä työtavoista on lukuisia:
 - vankilasta vapautuvien uusintarikollisuutta ehkäisevän palvelukäytännön tehostaminen – mallit poikkihallinnollisista käytännöistä kaikilla hankealueilla, erityisesti Tampereella, Oulussa, Lahdessa, Hämeenlinnassa ja pääkaupunkiseudulla
 - poikkihallinnollisen palvelutoiminnan kytkeminen rikosten sovittelutoimintaan: malli kokeilussa mm. Tampereella
 - velkaohjauksen ja velkoihin liittyvän asianselvittelyn ulottaminen koskemaan myös maksuvarattomia, erityisesti nuoria tai nuoria aikuisia: malli käytössä Hämeenlinnan seutukunnassa, kehitteillä pääkaupunkiseudulla
 - poliisin ja sosiaalitoimen ja oikeusjärjestelmän yhteistyön tehostaminen mm. asiakasseurantaa ja asiakkaan palvelutarpeen määrittelyä tehostamalla: mallintava kehittämistyö on aloitettu mm. Tampereella, Turussa ja Kuopiossa
 - asunnottomuuden ehkäisy: asumiseen ja päihitteettömyyteen tähtäävän tuen ja kuntoutumisen kytkeminen selkeämmin yhteen, asumisportaalin tuottaminen: Hämeenlinnan seutukunnassa; pääkaupunkiseudulla, Tampereella ja Kuopiossa

Lisäksi hankkeessa on tuotettu ja testattu verkostoyhteistyön välineitä, esimerkiksi eri teemoihin kytkevät säännönmukaiset verkostokoulutukset ja työkokoukset.

Erityisenä hankkeen tuloksena voidaan pitää sitä, että kohderyhmää koskeva työtapa on hahmotettu verkottuneen palveluohjauksellisen työtteen myötä uudella tavalla, joka tuottanee myös kustannussäästöjä (mm. Pietiläinen ja Seppälä, 2003). Alueverkostot jatkavat toimintaansa hankkeen päättymisen jälkeen, Niiden tarkoituksena on juurruttaa kohderyhmää koskeva eri palvelualojen yhteistyö ja verkottunut palveluohjauksellinen työskentely oman alueen pysyväksi työtavaksi.

PROSESSI JA TULOKSET HANKEALUEILLA

YRE –hankkeen tavoitteena on ollut kehittää rikostaustaisten henkilöiden, erityisesti nuorten/nuorten aikuisten kuntalaisten syrjäytymisen ja uusintarikollisuuden katkaiseva palveluketju, mallintavasti seitsemällä nimetyllä alueella. Kunkin hankealueen ja niillä kootun alueverkoston lähtötilanne on ollut omanlaisensa. Tästä on seurannut, että hankkeessa on luotu erilaisia, aluekohtaisesti räätälöityneitä työtapamalleja.

Alueet ovat poikenneet toisistaan myös sikäli, että neljällä alueella kehittämistyötä on koordinoitunut pääsääntöisesti alueverkosto itse. Nämä hankealueet ovat Oulun seutukunta, pääkaupunkiseutu, Kuopio ja Turku. Projektinjohtaja on kuitenkin näillä alueilla toiminut koordinaattorina. Aivan erilainen lähtökohta on ollut niillä kolmella YREn hankealueella, joille on hankkeen toimesta ollut palkattuna täyspäiväinen, aluetoimintaa koordinoiva suunnittelija (Lahti, Hämeenlinnan seutukunta ja Tampere).

YRE -HANKKEEN LOPPURAPORTTI / TAMPERE / MINNA-KAISA JÄRVINEN

1. LÄHTÖTILANNE TAMPEREELLA

Tampere valikoitui yhdeksi hankkeen suunnittelijavetoiseksi alueeksi, koska Tampereella oli jo ennen YREä ollut paljon kehittämistoimintaa ja projekteja rikostaustaisille henkilöille. YREn perusajatusta lähinnä olevat projektit olivat Yksilökohtainen palveluohjaus –projekti ja Suunniteltu vapautuminen –projekti.

Yksilökohtainen palveluohjausprojekti vakinaistui kaupungin sosiaalitoimen toiminnaksi projektin jälkeen, tosin toiminta loppuu vuoden –05 loppuun mennessä sosiaalipäivystyksen kuormittaessa sosiaaliasema Paussia ja palveluohjausasiakkaat siirtyvät alueen sosiaaliasemille. Tämä voi olla toisaalta tappio palveluohjaustoiminnalle, mutta toisaalta alueen sosiaaliasemat voivat olla tässä vaiheessa kypsempiä asiakkaiden palveluohjaukseen. Suunniteltu vapautuminen - projektissa kehitettiin asiakkaan, vankilan ja kriminaalihuollon yhteistyötä suunnitelmallisessa vapautumisessa. Muun verkoston kytkeminen jäi vähemmälle huomiolle, jolloin YREssä oli luontevaa jatkaa tästä kiinnittämällä huomiota muihin verkoston tahoihin ja ilman valvontaa vapautuviin.

Tampereella on hyvin laaja ja monipuolinen palveluverkosto, johon kuuluu mm. kohderyhmää erityisesti palvelevia erilaisia päihdehoidollisia avo- ja jatkokuntoutusyksiköitä sekä Silta-Valmennusyhdistys ry:n kuntoutustoimintaa. Toisaalta hyvin vahvojen järjestötoimijoiden toiminta voi joskus johtaa julkisen palvelutoiminnan vetäytymiseen vastuusta. Laaja ja monipuolinen toimijaverkosto on rikkaus, mutta sen haasteena on verkoston koordinointi ja se, miten liittää eri tahoilla olevaa asiantuntemusta asiakkaan kannalta joustavasti ja tilanteenmukaisesti yhteen.

Palveluohjaus oli käsitteenä ja työtapana tuttu monille toimijoille, mm. kriminaalihuollolle ja sosiaalitoimelle. Tästä johtuen palveluohjaus –käsite otettiin heti YREn alusta lähtien käyttöön toisin kuin muilla suunnittelijavetoisilla alueilla, joissa puhuttiin alussa yhdyshenkilöistä kansallisen Verkostokuntoutus Janus -projektin perintönä. YREn lähtökohdissa olevaan asiakkaan muutoshalukkuus –käsitteeseen suhtauduttiin Tampereella alusta alkaen kriittisesti kiinnittäen huomiota enemmän työntekijöiden muutoshalukkuuteen, siihen mitä työntekijät voivat tehdä toisin. Työntekijöiden ja järjestelmän toisin toimimisen nähtiin herättävän myös asiakkaan muutoshalukkuutta. Huolta aiheutti erityisesti rikostaustaisten henkilöiden putoaminen ns. normaalipalveluiden piiristä.

2. TOIMINTA TAMPEREELLA

2.1. Erilaiset kehittämissryhmät ja -verkotot

Tampereen **ohjausryhmässä** on ollut edustajat seuraavista tahoista: Sosiaalitoimi, Mielenterveyskeskus, Työvoiman palvelukeskus, A-klinikkasäätiö, Kela, Verkosto 2000, Silta-Valmennusyhdistys ry, Vankeinhoitolaitos ja Kriminaalihuoltolaitos. Kriminaalihuollon tukisäätiön PaVe (Palveluohjausta verkossa) -projektin työntekijä tuli ohjausryhmän jäseneksi syksyllä 2003 ja YREn ohjausryhmä on toiminut myös

PaVe-projektin ohjausryhmänä. KRIS-Tampere ry:n edustaja on osallistunut ohjausryhmän toimintaan kevästä 2005 lähtien.

Tampereella ohjausryhmän alaisuudessa on toiminut kevästä 2004 lähtien **Yre-tiimi**, joka koostui YREn suunnittelijan lisäksi kahdesta sosiaalitoimen työntekijästä ja PaVe-projektin työntekijästä. Yre-tiimin tavoitteeksi luotiin alussa tamperelaisen palveluohjausmallin suunnittelu, arviointi ja kehittäminen. Toimintaa tarkasteltiin mm. mallintavien case-asiakkuuksien kautta. Kaiken kattavan palveluohjausmallin rakentaminen tarkentui palveluketjujen tarkasteluun.

Tampereen ohjausryhmässä on käyty keskustelua joidenkin sosiaalitoimen työntekijöiden erikoistumisesta vankilasta vapautuviin asiakkaisiin ja monet tahot ovat esittäneet toiveita siihen suuntaan. Tampereen kaupungin sosiaalitoimen linjaus on ollut kuitenkin johdonmukaisesti koko ajan se, että mitään eriytynyttä palvelua ei tuoteta tälle kohderyhmälle ja sen mukaisesti on myös lähdetty kehittämään toimintoja. Asiakkaiden toimeentulotuki- ym. päätökset ja varsinainen asiakastyö tehdään edelleen alueiden sosiaaliasemilla. Sosiaalitoimen työntekijät tiimissä toimivat kehittämistoiminnan linkkinä kaupungin eri sosiaaliasemiin. Tiimi on koottu sillä idealla, että edustus on julkisesta palvelujärjestelmästä, järjestötoimijoista sekä seuraamusjärjestelmästä. Tämän lisäksi tiimi kutsuu tarpeen mukaan palveluohjaajia ja muita eri toimijoita kokoontumisiin. PaVe –projektin työntekijä toimii joidenkin, vankilasta ilman valvontaa vapautuvien palveluohjaajana.

Tampereella on Yre-tiimin lisäksi koottu erilaisia **työryhmiä** eri kehittämisalueiden ympärille. Näitä ovat asumisyhteistyöryhmä, vertaistuki-ammattilaisyhteistyöryhmä ja sovitelluseurantaryhmä. Tämän lisäksi on koottu yksittäisiä, muutaman kerran kokoontuvia ryhmiä ideoimaan tai ratkomaan spesifejä kysymyksiä.

Verkostokoulutuksia on ollut keskimäärin 4/vuosi. Verkostokoulutuksien teemat ovat edenneet kehittämisaiheiden mukaisesti, niin että alussa on ollut verkostoa herätteleviä ja johdattavia teemoja, kuten lainrikkoajat palveluverkostossa, ideointi- ja suunnitteluiltpäivä tulevaisuuden muistelu –menetelmän avulla ja toinen ideointipäivä Eija Heineen nykytilakartoituksen *(ks. s. edellä ?) tulosten pohjalta. Tämän jälkeen on ollut ajankohtaisiin teemoihin liittyviä verkostokoulutuksia, kuten vertaistuki- ammattilaispäivä, asuminen, mielenterveys- ja velkakysymykset. Viimeinen verkostokoulutuspäivä liittyy YREn jatkokon. Verkostokoulutuksiin on osallistunut kerrallaan 30:stä yli sataan ihmistä. Verkostokoulutuksissa on verkoston kokoamisen lisäksi pidetty vireillä kehittämisajatusta, ja tilaisuuksissa on usein syntynytkin ideoita siitä, miten eri asioita voidaan työstää eteenpäin.

Erilaisia isoja **työkokouksia** on pidetty projektin aikana neljä, jotka eroavat verkostokoulutuksista siinä, että työkokouksiin ei ole kutsuttu koko verkostoa, vaan teeman mukaan keskeiset tahot. Niihin on osallistunut keskimäärin 20-40 ihmistä kerrallaan. Teemat ovat liittyneet esim. vankila- ja työpolutuksiin. Vertaistuki-ammattilaisyöryhmän ideoimana toteutettiin vertaistuen ja ammattilaisten kuukausittaiset **toritapaamiset** kevään 2005 aikana.

2.2. Case-asiakkuuksista asiakasseurantoihin

Tampereen ohjausryhmän alkukeskusteluissa asiakaskohderyhmä määrittyi seuraavasti: 1) vankilasta vapautuvat alle 30-vuotiaat, mutta tarvemäärittelyn mukaan vanhemmatkin 2) nuoret alle 25-vuotiaat (ei vankeusrangaistusta vielä) 3) yhdyskuntaseuraamusta suorittavat (ne, joiden verkostojen rakentamisessa on ongelmia). Koska kyse on nimenomaan työkäytäntöjen ja toimintamallien

rakentamisesta eikä asiakastyötä sisältävästä hankkeesta kohderyhmänä ovat olleet nimenomaan julkisen palvelujärjestelmän, seuraamusjärjestelmän ja järjestötahojen ammattitoimijat ja johto.

Hankkeen alkuvaiheessa valittiin ns. case-asiakkuuksia, joilla pyrittiin paikantamaan palvelujärjestelmän toimimattomia ja toimivia kohtia. Case-asiakkaita oli kerrallaan yli 20 kaikista edellä mainituista asiakasryhmistä. Case-asiakkuuksien valinta johti monenlaisiin väärinkäsityksiin ja vääränlaisiin odotuksiin sekä työntekijöiden että asiakkaiden puolelta. Case-asiakkuuksissa seurattiin, miten asiakkaan verkosto hoitaa asiakkaan asioita. YRE hankkeena ei välttämättä tuonut mitään uutta asiakastilanteiden hoitamiseen, paitsi hankkeen työntekijä saattoi käyttää asiakastilanteissa nousseita yksittäisiä, konkreettisia ongelmakohtia hyödykseen neuvotellessaan eri tahojen kanssa.

Hankkeen asiakaskohderyhmä Tampereen kokoisessa kaupungissa oli liian laaja hankkeen resurssointiin nähden, joten ns. laajasta kohderyhmäajattelusta siirryttiin melko pian valitsemaan erilaisia tarkastelukohtia. Toisaalta jo hankkeen alussa valittiin vankilasta vapautuneet yhdeksi painopistealueeksi, perusteluna oli, että Tampereella oli paljon erilaisia toimintoja ja projekteja, jotka kohdistuivat nimenomaan nuoriin alle 25-vuotiaisiin ja käytännössä juuri nuoriin, jotka eivät ole olleet vielä vankilassa. Toimijaverkosto näki vankilasta vapautuneiden tilanteen äärimmäisen ongelmallisena verkoston yhteistoiminnan näkökulmasta sekä palvelujen saatavuuden että asenteiden takia. Toisaalta vankilasta vapautuneiden kohdallakin huomattiin pian työkäytäntöjen rakentamisen näkökulmasta, että ikärajasta ei voinut pitää tiukasti kiinni. Ei ollut tarkoituksenmukaista rakentaa erilaisia työkäytäntöjä alle 30-vuotiaille ja yli 30-vuotiaille ja toisaalta esim. Vapari (vapautteen valmentava) -kurssilla ei olisi saatu ryhmiä täyteen kyseisellä ikärajalla.

Vaikka tärkeäksi painopistealueeksi valittiinkin vankilasta vapautuneet, muita ryhmiä ei unohdettu. Case-asiakkaita valikoitui kaikista ryhmistä, samaten Heinen nykytilakartoituksessa Tampereella oli ainoana kaupunkina vankilasta vapautuneiden ohella tarkastelukohtana ´nuoret ura-alkajat´. Pikassoksen lainrikkoja -hankkeessa v.2005 pyritään selvittämään konkreettisesti, millaista apua ja tukea eri palvelut asiakkaalle antavat, millaisia suunnitelmia palveluissa tehdään ja mitkä ovat niiden kustannukset. Lainrikkoja-hankkeen puitteissa Tampereella tarkastellaan nimenomaan nuoria, 18-20 –vuotiaita asiakkaita. Tampereella aloitettu sovitteluseuranta on tarkastelupinta, jossa päästään aidosti tarkastelemaan nuoria, useimmiten ensikertalaisia, rikostentekijöitä.

YREn tavoitteena oli luoda ns. tutkintavankeuspolkua, jolla tarkoitettiin nopeita interventioita rikoksesta kiinniotetun nuoren elämään. Interventiot olisivat voineet olla esim. hoitoonohjauksia, verkoston kokoamista ja puuttumista asiaan tai tulevan vankeuspolun suunnitelmallista rakentamista. Poliisin ja sosiaaliasema Paussin kanssa pidettiin palaveria asiasta, mutta kehittäminen jäi osittain ehkä siitä syystä, että lääkäripalvelut poistuivat Paussista, jolloin Paussin työntekijä ei enää luontevasti käynyt tutkintavankilassa. Samaten poliisi on rakentanut toimivan yhteistyön Paussin kanssa ja luonut systeemin, jossa heidän kaikki ”sosiaalinen” yhteistyönsä hoituu Paussin kautta, joten toisenlaista systeemiä oli vaikea rakentaa. Toisaalta poliisi osaa tänä päivänä ottaa rohkeammin yhteyttä Paussiin kyseisissä tilanteissa. Tutkintavankeudessa on myös esitteitä, joissa asiakasta ohjataan poliisin kautta ottamaan yhteyttä Paussiin. Myös Kriminaalihuoltolaitoksen yhdyskuntapalvelutiimin kanssa sovittiin verkostollista työtettä tarvitsevien asiakkaiden kohdalla yhteistyöstä ja mahdollisesta asiakasseurannasta, mutta yhteistyö ja asiakasseuranta YREn kautta ei toteutunut.

Asiakascaseista siirryttiin vuoden 2004 loppupuolella järjestelmällisiin asiakasseurantoihin, joita käytettiin erilaisten kehitettävien työkäytäntöjen seurantaan ja arviointiin. Näin asiakasseurannat tukivat vahvemmin kehittämistyötä kuin yksittäiset case-asiakkuudet. Asiakasseurantaan valikoitiin kolme erilaista työkäytäntöä: vankiloiden kuntouttavista toiminnoista vapautuvat, sovitteluseuranta ja ohjauskäytännöt Työvoiman palvelukeskukseen ja siellä työpolkujen rakentaminen.

2.3.Palveluketjujen kriittisten kohtien tarkastelu

Toimintaa ohjasivat erilaisissa keskusteluyhteyksissä nousseet eri toimijoiden kokemat palveluketjujen solmukohtat. Näitä solmukohtia valittiin erityisiksi kriittisiksi tarkastelukohdiksi.

Eija Heineen arvioivan kartoituksen ja sen tulosten pohjalta käytyjen keskustelujen mukaan näyttäytyivät Tampereen keskeisimmiksi kehittämis- ja osaamistarpeiksi seuraavat: 1) verkoston sisäiset koulutukset, joihin sisältyy myös tiedon prosessointi alueen toimijoiden kesken 2) oman työn selventäminen organisaation sisällä ja tietoisuus muiden toiminnasta 3) verkoston sovitut toimintamallit 4) verkostollisen toiminnan johtajuuteen liittyvät kysymykset.

Tampereen ohjausryhmä päätti elokuussa 2004 Eija Heinen kartoituksen tulosten pohjalta seuraavista jatkotoimenpiteistä: 1) asiakkaiden verkoston kokoamisen ja verkoston toimivuuden arviointi 2) ns. eurocaset (asiakkaiden palvelupolkujen ja kustannusten seuranta) 3) kriminaalipoliittiset päivät ja 4) lainrikkojan nettipolku. Verkostojen toimivuuden arviointia on ollut yksittäisten case-asiakkaiden kohdalla sekä joissakin asiakasseurannoissa. Asiakaspolkujen ja niiden kustannusten seuranta –toive välitettiin Pikassokseen, sosiaalialan osaamiskeskukseen, missä toive täytettiin lainrikkoja-hankkeen yhteydessä. Pikassos Oy:n lainrikkoja-hanke toteutetaan sosiaali- ja terveysministeriön tuella. Kriminaalipoliittiset päivät liittyivät toiveeseen jatkaa verkostokoulutuksia YREn jälkeenkin. Lainrikkojen nettipolun rakentaminen alkoi, kun kaksi Piramkin (Pirkanmaan ammattikorkeakoulun) opiskelijaa tulivat avuksi aineiston keräämisessä.

Asuminen oli ja on edelleen kulmakivi monelle asiakkaalle. YREn kehittämistyöhön liittyi tutkija Riitta Granfeltin tutkimuspanos. Hänen selvitystyönsä kohdistui vankilasta vapautuviin, joten YREn yhteyteen perustettu Asumisyhteistyöryhmä keskittyi samaan kohderyhmään. Tampereella toimi jo ennestään Nuorten tuetun asumisen ryhmä, mikä vaikutti kohderyhmän rajaamiseen. Asumisyhteistyöryhmässä on selkiytetty kunkin toimijan asuttamiskriteereitä ja toimintatapoja. Tämän lisäksi on käsitelty konkreettisia asiakkaita ja heidän asumispolkujaan, asumisen järjestymistä ja asumisen onnistumista/ epäonnistumista. Samaan aikaan Kylmäkosken vankilassa, sekä päihdeettömällä osastolla että Vapari –kurssilla, on kiinnitetty erityistä huomiota asumisvalmiuksien vahvistamiseen ja asumisen kytkemiseen tiiviimmäksi osaksi vapautumissuunnitelmaa.

Vertaistuen toimijoita on Tampereella paljon, mutta he ovat hajallaan eri toimipisteissä. Vapari –kurseja varten Kriminaalihuoltolaitoksen ja PaVe –projektin työntekijät pyysivät päihde- ja rikoskierteestä selviytyneitä henkilöitä vierailemaan kurssilla. KRIS-Tampere ry syntyi ja haki paikkaansa. Syyskuussa –04 YRE kokosi vertaistukea ja ammattilaisia verkostokoulutukseen, mikä palautteen mukaan lähensi toimijoita. Siellä päätettiin perustaa myös Vertaistuki-ammattilaistyöryhmä jatkamaan yhteistyön kehittämistä. Työryhmä koostui nimensä mukaisesti sekä vertaistuki- että ammattilaistoimijoista.

Työryhmän jäsenen Timo Valkaman ohjaamana järjestettiin kuukausittaisia vertaistuen ja ammattilaisten ns. toritapaamisia, joiden tavoitteena oli tutustuttaa ja tukea ryhmätyön ja toiminnallisin menetelmin samaa työtä tekevät toisiinsa, antaa voimavaroja työssä jaksamiseen, kehittää yhteistyötä vertaistuen ja ammattilaisten välillä, tarkastella ryhmästä nousevia teemoja, mahdollistaa tunteiden ja kokemusten jakaminen toisille ryhmän jäsenille, auttaa löytämään uusia työkaluja työhönsä ja kehittää vuorovaikutustaitoja asiakas- tai tukisuhteessa. Työryhmässä arvioitiin alussa luotujen korkeiden tavoitteiden toteutuneen hyvin, vertaistuen toimijat ja ammattilaiset olivat tutustuneet ja lähentyneet toisiaan. Vertaistuen toimijat olivat esittäytyneet ja uusia yhteyksiä oli syntynyt. Tosin vertaistuella ja ammattitoimijoilla oli hieman erilaisia odotuksia torin suhteen. Vertaistuen hajallaan toimivan kentän tarve työnohjaukseen on ilmeinen.

YREssä on rakennettu palveluportaalia sekä asiakkaiden että työntekijöiden käyttöön. Piramkin opiskelijat Hanne Oinonen ja Anu Peuraniemi ovat keränneet pohjamateriaalin tamperelaisista palveluista ja Päivi Niittynen tekee portaaliin liittyvän tietoteknisen osuuden. Palveluportaali-asia tuotiin Vertaistuki-ammattilaistyöryhmään, koska haluttiin sitä kautta varmistaa sivujen asiakaslähtöisyyttä. Työryhmässä työstettiin portaalia yhdessä opiskelijoiden kanssa ja lisäksi kaikilta portaaliin tulevilta toimijoilta pyydettiin suostumus asiaan ja korjaustoiveet. Sivujen koti tulee olemaan KRIS-Tampere ry:n kotisivuilla.

Eri toimijoiden kanssa on käyty monenlaisia neuvotteluja liittyen palveluihin ohjautumiseen sekä palveluketjun jatkuvuuteen. Tällaisia asioita ovat mm. päihdekuntoutusjatkumot, mielenterveys- ja työvoimapalveluihin ohjautuminen. Tämänkaltainen työ on usein hitaasti muotoutuvaa yhteistyön kehittämistä, samaten se on vaikeasti erotettavissa kaikesta muusta yhteistyöstä. Päihdekuntoutusjatkumoissa on keskitytty lähinnä vankeuden ja vapauden taitekohtiin.

Työvoiman palvelukeskus tukee ja edistää henkilöiden työllistymistä, joiden työttömyys on pidentynyt tai vaarassa pitkittyä. Monilla rikostaustaisilla henkilöillä on ongelmia työllistymisessä. Asiakkaan ja palvelun kohtaamisessa oli hankaluutta. Tästä syystä sovimme erityisestä ohjaamiskäytännöstä Kriminaalihuoltolaitoksen ja Työvoiman palvelukeskuksen välillä ja järjestimme asiakasseurannan liittyen ohjautumiseen ja työpolutuksiin aikavälille marraskuu 2004 – syyskuu 2005. Kokeilun kautta saatiin oppimiskokemuksia puolin ja toisin. Kokeilu täsmensi ohjaamista ja tulos oli, että asiakkaiden ohjaamiset olivat olleet pääasiassa oikeaan osuvia. Oppimista tapahtui puolin ja toisin. Toisaalta ohjaamista voi vielä terävöittää onnistuneen yhdyskuntapalvelun tai päihdekuntoutuksen suorittaneiden asiakkaiden kohdalla.

YREn kyljessä on kulkenut tiiviisti Kriminaalihuollon tukisäätöön PaVe–projekti. Kylmäkosken vankilassa on järjestetty YREn aikana viisi Vapari –kurssia eli vankilasta vapautuneen valmentavaa kurssia. Kurssin ohjaajina ovat toimineet PaVe –projektin työntekijä Reino Seppänen ja Kriminaalihuoltolaitoksen työntekijä Tuija Hämäläinen. Jokaisella kurssikerralla on ollut mukana rikos – ja päihdekierteestä selviytynyt vertaistuki ja kuhunkin teema-alueeseen liittyvä tamperelainen yhteistyötaho/t. Teemat liittyvät vapautumiseen esim. päihteisiin, ajankäyttöön, toimeentuloon, asumiseen, velkoihin, opiskeluun ja työelämään, verkostoihin, tavoitteisiin, voimavaroihin, riskeihin ja niistä selviytymiseen, pettymyksiin ja väkivaltaan. Ryhmän toiminta koostuu alustuksista, keskusteluista ja erilaisista tehtävistä. Kurssin jälkeen PaVe –projektin työntekijä on jatkanut ilman valvontaa vapautuvien ja valvojat valvottaviensa palveluohjaajana.

2.4. Työkäytäntöjen kehittäminen

YRE -hankkeen loppupuoliskolla siirryttiin työkäytäntöjen kehittämiseen, joita ovat 1) vankiloiden kuntouttavista toiminnoista vapautuvien palveluohjauksellinen prosessi ja 2) sovitteluseuranta. Näiden kehittämiseen kytkettiin myös toimijoiden suorittama asiakasseuranta. Nämä löytyvät myös Sosiaaliportista (www.palveluohjaus.fi). Aineistoa tullaan päivittämään asiakasseurannan tulosten pohjalta. Näiden kohdalla ei toiminnan ollessa vasta kokeiluasteella voi vielä puhua ”hyvistä käytännöistä”, mutta ”lupaavista käytännöistä”.

2.4.1. Vankiloiden kuntouttavista toiminnoista vapautuvien palveluohjauksellinen prosessi

Yre-tiimi on työstänyt vankiloiden kuntouttavista toiminnoista vapautuvien palveluketjuja. Rajaus vankiloiden kuntouttaviin toimintoihin liittyi siihen, että oletettiin näin saatavan yhteistyötä kaupungin kanssa paremmin alkuun, koska asiaa pystyttiin perustelevaan kuntoutusjatkumoiden tärkeydellä. Vankiloista mukana ovat olleet Kylmäkosken, Satakunnan, Vilppulan, Lounais-Suomen, Keravan ja Hämeenlinnan vankila sekä Hämeenlinnan vankilan Vanajan avovankilaosasto. Vankiloiden kanssa on sovittu, mitkä toimenpiteet katsotaan vankiloiden sisällä tapahtuvaksi kuntouttavaksi toiminnaksi. Suljetuissa vankiloissa näiksi toiminnoiksi on laskettu päihdekuntoutusosastot, vapauteen valmentavat kurssit ja kuntouttavat ohjelmatoiminnot. Avovankiloissa mukaan lasketaan vankeusaikana jossakin edellä mainitussa kuntouttavassa toiminnassa mukana olleet tai muutoin henkilökunnan arvion mukaan kuntoutumisprosessissa olevat. Sosiaalitoimen kanssa on käyty neuvotteluja liittyen sosiaalitoimen paikkaan, tehtäviin ja vastuuseen palveluprosessissa ja myös sosiaalitoimen sisäisiin toimintatapoihin.

Vankiloiden ja sosiaalitoimen yhteistyössä on laadittu selkeät ohjeistukset siitä, miten toimitaan kyseisten asiakkaiden asioissa. Vankilasta otetaan yhteyttä kaupungin sosiaalitoimeen 4-6 kuukautta ennen asiakkaan vapautumista. Asiakkaan tilanne ja tarvittavat verkostotahot kartoitetaan, pidetään tarvittaessa verkostopalaveri ennen vapautumista, jossa päätetään työnjaosta ja valitaan asiakkaan palveluohjaaja mukana olevista keskeisistä verkoston tahoista. Suunnitelman kirjautumien sosiaalitoimen tiedostoihin on tärkeää asiakkaan jatkotyöskentelyn kannalta. Sosiaalitoimella on vastuu yhdessä palveluohjaajan kanssa prosessin seurannasta.

Yre-tiimi on vuoden 2005 ajan pitänyt asiakasseuranta ”poluilla kulkevista asiakkaista”. Seurannan on tarkoitus tukea kehittämistyötä, eli siinä tarkastellaan mm. kuinka sovitut työkäytännöt toimivat, samaten tiimin nimeämiä ns. kriittisiä pisteitä, joita ovat vapautumisen valmistelu vankilassa, vapautuminen ja heti sen jälkeinen aika, putoamiset eri palveluista, siirtymävaiheet palvelusta toiseen, palvelujen nivominen yhteen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja tiedon kulku.

Keskeiset palvelujen tuottajat on kartoitettu. Tavoitteena on kytkeä jatkossa tiiviimmin eri toimijatahojen (esim. asumis- ja päihdetyön tahojen) kanssa tehtyä hankkeen aikaista kehittämistyötä tähän prosessiin mukaan.

TYÖKÄYTÄNTÖ JA SEN TAVOITE	OLENNAISTA	MIKÄ TOIMII +/-, HIOMISTARVE	VASTUUNJAKO	VAKINAISTAMINEN
1)VANKILOIDEN KUNTOUTTAVISTA TOIMINNOISTA VAPAUTUVIEN VERKOTTUNUT PALVELUPROSESSI	-vankiloiden (7) ja sosiaalitoimen väliset sopimukset ja kirjalliset <u>ohjeistukset</u> menettelytavoista (mm. prosessin aloitus, työnjako, asiakkaan palvelutarpeen arviointi & suunnitelma, verkoston kokoaminen, palveluohjaajan nimeäminen) <u>-asiakasseuranta</u>	-työkäytännön kehittäminen asiakasseurannan pohjalta keskeisten tahojen yhteisissä <u>työkokouksissa</u> - eri tahojen suunnitelmien nivominen ja palveluohjaus (YRE-yhteistyöryhmän keskeinen teema jatkossa)	- <u>sosiaalitoimi</u> : palvelutarpeen arviointi & suunnitelma yhteistyössä verkoston kanssa, verkoston kokoaminen. Prosessin koordinoiti yhdessä palveluohjaajan kanssa <u>-vankilat</u> : yhteydenotto ja tiedonsiirtovastuu, palvelutarpeen arviointiin ja suunnitelmantekoon osallistuminen <u>-palveluohjaajan</u> vastuu palveluohjausprosesseista <u>-muut palvelun tuottajat</u> <u>-yre-tiimi</u> : seuranta-, arviointi- ja kehittämisvastuu	-asiakasseuranta jatetaan ja sen pohjalta jatkekehittäminen -toimintamallin soveltaminen sopivin osin kaikkiin vapautuviin (tulevan vankeuslain myötä haasteet kunnille)

Kaavio 1. Vankiloiden kuntouttavista toiminnoista vapautuvien palveluprosessi.

2.4.2. Sovitteluseuranta

Sosiaaliasema Paussi hoitaa Tampereella sovittelutoiminnan ja keskusteluissa heidän kanssaan tuli ilmi sovittelijoiden ja työntekijöiden huoli varsinkin nuorempien sovitteluun tulevien elämäntilanteista. Sovittelijat hoitivat sovittelutilanteen, mutta se jäi siihen. Sovittelijat ja työntekijät jäivät epätietoisuuteen siitä, minkä tuomion sovittelussa olleet nuoret saivat ja miten nuoren elämä muutoin järjestyi.

Sovittelutilanne voidaan nähdä myös interventiona nuoren elämään ja ryhdyimme miettimään ns. laajennettua sovittelua. Sovittelijoiden ja Paussin työntekijöiden kanssa yhteisvoimin rakennettiin toimintamalli, sovitteluseurantaprosessi, jonka peruseideana on, että sovittelijat seuraavat nuoren elämää ja tapaavat 1-3 kertaa varsinaisen sovittelutilanteen jälkeen. He tekevät sovitteluseuranta, jossa seurataan nuoren elämäntilanteen ja jatkopolituksen lisäksi sitä, kuinka nuori on hoitanut sovittelutilanteessa sovitut velvoitteet. Sovittelijat voivat ohjata enemmän tukea tarvitsevat nuoret sosiaaliasema Paussiin, missä nuoren asiaa hoidetaan palveluohjauksellisesti. Työkäytäntö vaatii vapaaehtoisten sovittelijoiden ja ammattilaisten työnjaon selkeyttämistä ja riittävää tukea sovittelijoille.

Kokeilun ikäryhmäksi sovittiin asiakastilastoja hyödyntäen aluksi 18-21 –vuotiaat. Alle 18 –vuotiaat rajattiin kokeilusta, koska lastensuojelun kautta heidän tilanteisiin puututaan tarvittaessa, mutta 18 –vuotta täyttäneet ovat usein väliinpuotoajia. Sovittelijoista mukaan tulivat viisi asiasta kiinnostunutta sovittelijaa, jotka hoitavat kokeilun ajan keskitetysti kyseisen ikäryhmän sovittelut ja sovitteluseurannan. Asiakasseuranta lähti hitaasti liikkeelle, koska sovittelijoiden määrä putosi valtakunnallisesti yllättäen v. 2005 alussa. Sovitteluiden määrä on lisääntynyt loppuvuodesta, osittain poliisien ja syyttäjien kanssa pidetyn kriisipalaverin kautta.

Kokeilun ikäryhmää laajennettiin 17-25 –vuotiaisiin. 17 –vuotiaiden kohdalla lastensuojelu herkästi irrottaa otettaan.

Tavoitteena on saada sovitteluseuranta kokeilun jälkeen vakinaiseksi työkäytännöksi kaikkien sovitteluun tulevien kanssa. Valtakunnallisesti voidaan kokeilun ja seurantatietojen myötä tuoda julki seurannan tarvetta.

TYÖKÄYTÄNTÖ JA SEN TAVOITE	OLENNAISTA	MIKÄ TOIMII +/-, HIOMISTARVE	VASTUUNJAKO	VAKINAISTAMINEN
2)SOVITTELU-SEURANTA	-sovitteluseuranta-prosessi 17-25 v: sovitteluprosessin "päättäminen" ja palveluohjaus -alle 18-v lastensuojelullisena tukitoimena, yli 18-v suostumus - <u>asiakasseuranta</u>	-asiakasseurannan ja prosessin testaamisen myötä syntyneiden kokemusten pohjalta käytännön hiominen	-sovitteluseurantar ryhmä arviointi- ja kehittämisvastuu - <u>sovittelijat</u> : tietty sovittelijaryhmä vastaa tähän ikäryhmään kuuluvista sovitteluista ja sovitteluseurannasta + ohjaus Paussiin tarvittaessa - <u>Paussi / sosiaalityöntekijät</u> : palveluohjaus + vastuu seurannasta ja sen tulosten hyödyntämisestä - <u>syyttäjät, poliisi</u> : ohjaus sovitteluun	-asiakasseurantaa jatketaan -kokeilun jälkeen tavoitteena: vakinainen työkäytäntö koskien kaikkia sovitteluja -tuoda julki valtakunnallisesti seurannan tarvetta

Kaavio 2. Sovitteluseurantaprosessi

2.5.Kytkenät muuhun kehittämistoimintaan

YREssä on pyritty vaikuttamaan kaupungin muuhun kehittämiseen tuomalla esille palvelujärjestelmän aukkoja ja esteitä. YRE on osallistunut omalta osaltaan päihdepoliittisen suunnitelman päivitykseen sekä toimenpide-esitykseen asunnottomuuden vähentämisestä Tampereella. Turvallisuussuunnitelman päivityksen yhteyteen tehtävästä kunnallisesta kriminaalipoliittisesta ohjelmasta neuvoteltiin pitkän matkaa, mutta päivityksen siirtyessä tämä jäi toteutumatta. Tosin se voi olla mahdollista jatkossakin YREn jatkokehittämistyöhön kytkettynä, jos se tarkoituksenmukaiseksi todetaan. Pikassos Oy:n lainrikkoja-asiantuntijaryhmän ja sen jälkeinen lainrikkoja-hanke ovat tukeneet YREn toimintaa Tampereella. Lainrikkoja – hankkeen tuotoksia hyödynnetään jatkossa YREn toiminnassa.

3. KEHITTÄMISTOIMINNAN JATKAMINEN

Yre –hankkeen ohjausryhmä jatkaa toimintaansa **YRE -yhteistyöryhmänä**. Jatkossa yhteistyöryhmän tavoitteena on yhteistyön kehittäminen organisaatiotasolla, rakenteellisella tasolla tukea asiakastyötason yhteistyötä. Yhteistyöryhmän ensimmäisenä keskeisenä teema-alueena on suunnitelmallisuus ja palveluohjaus. Tavoitteena on päästä kunkin organisaation suunnitelmista verkottuneisiin suunnitelmiin, joissa asiakas on tietenkin tiiviisti mukana. Yhteistyöryhmän tehtävänä on myös alullesaatettujen kehittämistoimien seuranta, koordinointi ja kytkeminen muuhun laajempaan Tampereella tapahtuvaan kehittämistyöhön. Kohderyhmänä ovat rikoksiin syyllistyneet monipalvelutarpeiset asiakkaat, eli asiakkaat, joiden auttamiseksi tarvitaan verkostollista yhteistyötä. Yhteistyöryhmä rajaa tarkemmin tarkastelukohdat. Monia teemoja voidaan tosin tarkastella laajennettuina ennaltaehkäisyn ja esim. nuorten syrjäytymistematikan kautta.

Ohjausryhmä on pohtinut toiminnan jatkamista sekä itsenäisenä työryhmänä että kytkeytyneenä johonkin toiseen kehittämisryhmään ja päätyttyä itsenäiseen, suhteellisen pieneen ja siten toimivaan ryhmään. Liittyminen toiseen ryhmään laajentaisi ja hajottaisi liikaa suunnittelutyötä. Toimintaa voidaan kytkeä koulutuksiin ja muihin toimintoihin liittyen. Ohjausryhmä esitti kaupungille yhteistyöryhmän virallista asettamista, mutta esitys ei mennyt siltä osin läpi. Tosin kaupungin sosiaalityön johtoryhmä näki tärkeänä yhteistyöryhmän ja muun toiminnan jatkamisen hankkeen aikana omaksuttujen työskentelytapojen mukaisesti.

Ohjausryhmän toiminnan jatkaminen on tärkeää nimenomaan alulle saadun kehittämisen varmistamiseksi. Jokainen ohjausryhmässä mukana ollut taho nimeää yhteistyöryhmään jäsenen projektin päättyessä, samaten yhteistyöryhmään on päätetty kutsua edustus asumisesta, terveydenhoidosta, seurakunnasta ja päihdepalveluiden asiakasohjauksesta. Yhteistyöryhmän koollekutsumis – ja puheenjohtajavastuu on sosiaalitoimea ja vankilaa edustavalla työparilla. Puheenjohtajana toimii apulaisjohtaja Taina Nummela Kylmäkosken vankilasta saaden työparikseen sosiaaliaseman Paussin johtavan sosiaalityöntekijän (työntekijä vaihtumassa). Yhteistyöryhmän painopistealueiden muuttuessa ja esim. kaupungin organisaatiomuutoksen myötä vastuutehtävää voidaan kierrättää.

Myös **verkostokoulutuksia** jatketaan verkoston toiveiden mukaisesti. YRE – yhteistyöryhmä koordinoi verkostokoulutukset ja työryhmän organisoimaan kulloistakin koulutusta. Seuraavat verkostokoulutukset v. 2006 on jo päätetty. KRIS- Tampere ry järjestää verkostokoulutuksen liittyen asiakkaan kohtaamiseen ja polutukseen ja toinen verkostokoulutus liittyy uuteen vankeuslakiin ja sen tuomiin haasteisiin kunnan toimijoita ja yhteistyötä kohtaan.

Yre-tiimi jatkaa toimintaansa asiakastason yhteistyöryhmänä. Puheenjohtajuus tiimissä on kiertävä, kuitenkin niin, että Seppo Ahteneva sosiaalitoimesta on aluksi puheenjohtajana. Tiimissä jatkavat kaksi sosiaalitoimen työntekijää ja PaVe –projektin työntekijä. Sosiaalitoimen puolelta tavoitteena on laajentaa sosiaalitoimen edustusta 1-2 uudella jäsenellä. Tiimin uusia jäseniä ovat Kriminaalihuoltolaitoksen ja Vankeinhoitolaitoksen (Lounais-Suomen vankilan sijoitteluyksikkö ja Kylmäkosken vankila) sekä KRIS- Tampere ry:n edustajat. Tähän kokoonpanoon on päädytty, koska aluksi yhtenä keskeisimpänä tehtävänä tiimillä on vankiloiden kuntouttavista toiminnoista vapautuvien polutus ja siihen liittyvän asiakasseurannan jatkaminen. Tiimi voi myöhemmin valita toisia painopistealueitaan, jolloin myös tiimin kokoonpano voi vaihdella jonkin verran. Tiimin toimintaa luonnehtii edelleen keskeisten tahojen

vierailu tiimissä, onhan kyseessä verkostollisesta, poikkihallinnollisesta kehittämistyöstä

Vankiloiden kuntouttavista toiminnoista vapautuvien prosessin kehittämistä jatketaan laajentaen tulevan uuden vankeuslain hengen mukaisesti soveltuvin osin kaikkiin vapautuviin. Tavoitteena on käydä keskusteluja eri toimijoiden kanssa siitä, mitä uusi vankeuslaki merkitsee kunkin toimijan kohdalla. Länsi-Suomen sijoitteluyksikön edustajan osallistuessa tiimin toimintaan, on mahdollista päästä kehittämään myös vapaudesta vankilaan –polutusta. Tavoitteena on myös kytkeä eri tahojen kanssa tehty kehittämistyö luontevaksi osaksi tätä prosessia. **Sovitteluseurantaa** ja siihen liittyvää asiakasseurantaa jatketaan myös, tavoitteena laajentaa seuranta sovitteluun liittyväksi vakinaiseksi työkäytännöksi.

Vapari-kurssin merkitys asiakkaille ja heidän jatkopoluttamiselleen on ollut merkittävää. Kurssin myötä vankilan sisään on saatu esimerkkejä kuntoutuneista henkilöistä ja yhteistyötahot ovat vierailleet vankilassa tiivisti. Vierailujen myötä on virinnyt uusia yhteistyökuvioita, esim. väkivaltateemainen miesryhmä Settlementin Lyömättömän linjan järjestämänä. Tärkeäksi on koettu se, että kurssin jälkeen asiakkaan kanssa työskentelyä jatkaa tuttu henkilö, kurssin vetäjä. Kurssin jatkon suunnittelu on Yren lopetusvaiheessa vielä auki, mutta neuvotteluja käydään vankilan, Kriminaalihuoltolaitoksen ja Kris-Tampere ry:n kanssa. Tärkeää olisi nimenomaan, että Vaparin idea eri yhteistyötahojen, julkisen palvelujärjestelmän, järjestötoimijoiden ja seuraamusjärjestelmän yhteistyönä tuottamana kurssina säilyisi. Syksyn 2005 kurssin aikana kohderyhmää laajennettiin tamperelaisten lisäksi Pirkanmaan muihin kuntalaisiin, mikä mahdollistaa ylipäätään asiakkaiden kurssille valinnan ja painopisteen keskittämisen nuorempiin.

4. TILANNE HANKKEEN PÄÄTTYESSÄ

YREssä tehtiin arviointitutkimus (vuoden 2005 aikana. Tampereen kohdalla hyvin toteutuneiksi asioiksi todetaan tiedon lisääntyminen muiden organisaatioiden työstä, keskustelun käynnistäminen palvelutyön/palvelujen ongelmakohdista, yhteistyön lisääntyminen organisaatioiden välillä ja hyvien käytäntöjen levittäminen tai esiintuominen. Vaikutuksia asiakastyöhön on ollut mm. asiakkaiden tarpeiden parempi ymmärtäminen, konsultaatioavun saanti tarvittaessa, yhteistyö muiden toimijoiden kanssa, tiedon lisääntyminen asiakaspoluista ja asiakaspolujen seuraaminen ja asiakkaiden tarvitseman tiedon saanti. Mm. verkostokoulutukset ja ohjausryhmän toiminta on koettu hyväksi. Myös vankila on avautunut muulle palveluverkostolle ja päihdekuntoutusjatkumot vankilasta siviiliin toimivat paremmin.

Arvioinnissa koetaan tärkeäksi jatkaa hyviksi havaittuja käytäntöjä ja suunnata kehittämistyötä konkretian suuntaan. Kritiikkiä tuli Tampereenkin kohdalla konkretian vähyydestä. Vankilapolutusten kehittäminen korostuu haastateltavien puheenvuoroissa, toisaalta se herättää kysymyksen, miksi muusta kehittämisestä ei puhuta juuri ollenkaan. Tulokset osoittavat myös tiedotuksen vaikeutta Tampereen kokoisessa kaupungissa.

Yhteistyön kehittyminen on vaikeaa osoittaa konkreettisesti, mutta verkoston palautteen mukaan siinä on edetty. Toisaalta monet tahot tekevät yhteistyötä muutenkin, niin voi olla vaikea osoittaa sitä, mikä on nimenomaan YREn vaikutusta. Toisaalta yksittäisten organisaatioiden, kuten esim. Kriminaalihuoltolaitoksen, kehittäminen lähtee usein yhden organisaation yhteistyötarpeista, ja YREssä on esim. ohjausryhmäkeskustelujen pohjalta todettu hyväksi nimenomaan se, että yhteistyö on lähtenyt asiakkaan tarpeista tai yhteisestä ongelmasta, jolloin eri osapuolet ovat olleet

tasavertaisempia toimijatahoja. Usein YREn aikaansaannos voi olla ”pieni potkaisu” asioiden liikkeelle saamiseksi tai oleellisten ihmisten yhteensaattamiseksi. Toisaalta YRE on hankkeena ollut monimuotoinen ja –säikeinen, ja monella taholla on vasta projektiin loppupuoliskolla hahmottunut yksittäisten kokeiluiden ja säikeiden kautta kokonaisuus. Toisaalta selkeiden toimintamallien luominen on osittain mahdotonta, kyse on tasapainoilusta mallien ja yksilöllisyyden välimaastossa.

Kaupungin suuruus ja asiakasvolyymi vaikuttivat ilmeisesti siihen, että rikostaustaisten asiakkaiden ongelmiin pystyttiin keskittymään syvemmin ja suoremmin kuin pienemmissä kaupungeissa. Asiakkaiden ongelmat kuormittivat eri tahoja suhteellisen paljon ja niihin haluttiin ratkaisuja. Yleensä tahot, jotka työskentelivät tämän asiakaskunnan kanssa päivittäin, kokivat tarpeen tämänkaltaiseen yhteistyöhön tärkeämmäksi kuin tahot, jotka kohtasivat heitä satunnaisesti. Toisaalta verkostokoulutuksilla ja muulla yhteistyöllä on ehkä pystytty jonkin verran lieventämään asenteita, sitouttamaan ja innostamaan yhteistyöhön.

Palveluaukkoja, esim. asumisen ja mielenterveyspalveluiden saatavuuden suhteen, on yritetty hankkeen aikana tuoda esille, mutta näitä aukkoja on edelleen. Vaikka näyttää siltä, että yksittäistapauksissa tukiverkoston omaavalla on hyvät mahdollisuudet saada esim. Vuokratalosäätiön sosiaalisen isännöinnin tai Tampereen Vuokra-asuntojen kautta asunto, niin toisaalta asiakastyöntekijöiltä tulee viestiä koko ajan asumiskysymyksen ongelmallisuudesta. Laajempien työkäytäntöjen kehittäminen vaatii vielä panostusta. Samaten matalamman kynnyksen, ei-täydellistä päihitteettömyyttä vaativan, asumismahdollisuuksien puute on edelleen vakava. Kuilu korkeakriteerisiin, täydellistä päihitteettömyyttä vaativiin, yhteisöllisiin asumisvaihtoehtojen ja ei-yksityisyyttä tarjoavien asuntolatyypin asumisen välillä on edelleen korkea. Samaten ohjausryhmä haluaa nostaa kysymyksen: miten mielenterveyspalvelut turvataan ei-pitkäjänteisyyteen pystyville asiakkaille.

Tampereen kaupungin valtaisa organisaatiomuutos siirryttäessä tilaaja- tuottajamalliin 1.1.2007 saattaa tuoda riskejä marginaaliryhmien näkökulmien huomioimisessa. Toisaalta tästä ja mahdollisista muista kuntien palvelurakenteen tulevista muutoksista ei kukaan pysty vielä tietämään, mutta se korostaa kuitenkin tämän asiakasryhmän ja asian esillenostavan asiantuntijaryhmän tärkeyttä entisestään tulevaisuudessa.

YRE-yhteystiedot löytyvät liitteessä 1.

YRE –HANKKEEN LOPPURAPORTTI / LAHTI / ANNE SAVOLAINEN

1. LÄHTÖTILANNE LAHDESSA

Lahdessa Yhteistyössä rikoksettomaan elämään -hanke jatkui suoraan kansallisen Verkostokuntoutus Janus –projektin pohjalta. Janus-projektin kohderyhmänä olivat vankilasta vapautuvat asiakkaat, kun taas YRE-hanke on keskittynyt laajemmin lainrikkojille tarpeellisten palveluiden ketjuttamiseen. YRE-hanke on siis pyrkinyt pureutumaan palvelurakenteiden ongelmakohtiin, jotka ovat nousseet esiin sovittujen seuranta-asiakkuuksien kautta. Lahdessa YRE-hanke aloitti 01.10.2002. Hankkeen suunnittelijana toimi 31.12.2004 saakka Jaana Hongisto ja 17.01. – 30.06.2005 välisenä aikana Anne Savolainen.

1.1 Kohderyhmä

Lahdessa YRE-hankkeen kohderyhmänä ovat olleet pääasiassa 18-30-vuotiaat lainrikkoajat. Kohderyhmän ikäraja on kuitenkin ollut joustava. Kohderyhmän lainrikkoajilla tarkoitetaan tässä yhteydessä rikoksentekejiä, jotka

- eivät vielä ole joutuneet suorittamaan ehdotonta vankeusrangaistusta,
- suorittavat jotakin yhdyskuntaseuramusta (ehdolliseen vankeusrangaistukseen liittyvä valvonta, nuorisorangaistus, yhdyskuntapalvelu ja ehdonalaisen vapautteen liittyvä valvonta)
- vankilassa olevia sekä sieltä vapautuvia henkilöitä.

Lahden hankealueen ohjausryhmässä on kohderyhmää määriteltäessä todettu ongelmallisiksi käsitteiksi muutoshalukkuus ja motivoituneisuus. Niinpä YRE-hankkeen asiakkuuteen valittavien asiakkaiden kriteeriksi on valittu 'palveluohjaukselliseen yhteistyösuhteeseen halukkaat'. Toiseksi kriteeriksi on määriteltä se, että asiakas tarvitsee monia eri palveluja elämäntilanteensa parantamiseksi.

Koska kyseessä on työkäytäntöjen ja toimintamallien rakentaminen, kohderyhmänä voidaan pitää myös julkisen palvelu- ja seuraamusjärjestelmän sekä järjestötahojen ammattitoimijoita ja johtoa.

1.2 Asiakastilanne

YRE-hankkeessa asiakasseurantaan valittuja asiakkaita ei ole ollut lukumääräisesti paljon. Hankkeen piiriin valikoituneiden seuranta-asiakkuuksien avulla on pyritty mallintamaan työkäytäntöjä ja toisaalta paikantamaan palvelujärjestelmän ongelmakohtia. Lahdessa hankkeen piirissä on ollut kaikkiaan noin 30 asiakasta, joista osa on keskeyttänyt projektin paikkakunnan vaihdoksen, törkeään rikokseen syyllistymisen tai toistuvien sopimusten rikkomisten vuoksi. Tässä yhteydessä on mainittava, ettei YRE-suunnittelija ole tehnyt asiakastyötä, vaan työskentely on keskittynyt asiakaspolkujen seurantaan ja mallintavaan yhteistyöhön.

1.3 Toiminta-alue ja ohjausryhmä

Hankkeen toiminta-alueeksi on YRE-ohjausryhmä määritellyt Lahden ja sen lähikunnat. Määrittely on perustunut ohjausryhmässä mukana olevien tahojen toiminta-alueisiin. Lähikuntiin kuuluvat Asikkala, Hollola, Hämeenkoski, Kärkölä, Nastola, Padasjoki, Hartola, Heinola, Sysmä, Artjärvi, Mäntsälä, Orimattila ja Pukkila. Hankkeen toiminta keskittyi käytännössä pitkälti Lahteen. Lähikuntien kanssa on tehty yhteistyötä tarvittaessa: Esimerkiksi seuranta-asiakkaiden kanssa tehtiin yhteistyötä Hollolan ja Nastolan palveluverkoston kanssa ja Heinola otti käyttöön Lahdessa kehitettyjä verkostotyön käytäntöjä.

YRE-hankkeen suunnittelijan työtä on koordinoitunut ohjausryhmä, joka Lahdessa on koostunut seuraavista tahoista: A-klinikkatoimi, kaupungin sosiaalitoimi (sosiaalitoimen erityispalvelut), Kriminaalihuoltolaitos, Lahden kihlakunnan poliisi, Päijät-Hämeen koulutus konserni (Tuoterengas), Päijät-Hämeen työvoimatoimisto ja Lahden seurakuntayhtymä. Suurimalle osalle ohjausryhmän varsinaisia jäseniä on nimitetty myös varajäsen. Ohjausryhmä on kokoontunut säännöllisesti koko hankkeen toiminnan ajan. Jäsenet ovat matkan varrella osittain vaihtuneet, mutta aina eri tahoilta on ollut nimetty uusi edustaja. Ohjausryhmän jäsenet ovat osallistuneet aktiivisesti kokouksiin, joita on hankkeen aikana pidetty noin 20.

1.4 Muu yhteistyö

Ohjausryhmän jäsenten edustamien tahojen lisäksi yhteistyötä on ollut seuraavien tahojen kanssa: Sininauhaliitto, Lahden talous- ja velkaneuvonta, Työvoiman palvelukeskus, Avainsäätiö/Työnhyrrä, Päijät-Hämeen sosiaalipsykiatrinen säätiö, Myllyhoitoyhdistys Ry, Mainiemen kuntoutumiskeskus, Domino, Kristillinen raittiusliitto ja Stop Huumeille Ry. Terveystenhuollon sitoutuminen yhteistyöhön on ollut hankkeen aikana melko vähäistä, se on toiminut pääasiassa vain yksittäisissä seuranta-asiakastapauksissa. Ohjausryhmä on nähnyt terveydenhuollon mukanaolon yhteistyössä hyvin tarpeelliseksi, ja siksi terveydenhuoltoa on pyydetty ohjausryhmään ja yhteistyöhön mukaan.

Yhdyshenkilötapaamiset. Yhdyshenkilöt ovat suorassa asiakaskontaktissa toimivia eri tahojen yhteistyökumppaneita. Heille on järjestetty säännöllisiä tapaamisia erityisenä tarkastelukohteena palveluohjaus. Yhdyshenkilöitä on hankkeessa ollut mukana toistakymmentä Tarkoituksena on ollut jakaa tietoa toimintamalleista sekä kehittää yhteistyötä. Yhdyshenkilöitä on ollut mukana seurakuntayhtymästä, Kriminaalihuoltolaitoksesta, kaupungin sosiaalitoimesta, Nousurinteen palvelukeskuksesta, Avainsäätiöstä ja työvoimatoimistosta.

Verkostokoulutukset ovat avoimen seminaarin kaltaisia foorumeja, joissa eri tahojen edustajat kokoontuvat vaihtamaan tietoa, oppimaan yhdessä ja työskentelemään ryhmissä. Tavoitteena on myös lahtelaisen verkostoitumisen mallin kehittäminen.

2. TOIMINTA LAHDESSA

2.1 Ryhmätoiminta vankilassa

Hankkeen toimesta on Hämeenlinnan vankilassa on pidetty kaksi kymmenen kerran kurssimaista Kotiin päin –ryhmää. Ryhmät ovat kokoontuneet kerran viikossa kahden tunnin tapaamiskerron ja jokaisella kokoontumiskerralla on ollut tietty teema. Kurssille valittiin yhteistyössä vankilan kanssa 10 kurssilaista. Kursseilla oli sekä hämeenlinnalaisia että lahtelaisia mies- ja naisvankeja, joiden oli arvioitu olevan muutoshalukkaita. Kurssilaiset sitoutuivat sekä ryhmään, että

kurssin päätyttyä YRE:en seuranta-asiakkuuteen. Ryhmätoiminnan ohella tehtiin myös yksilökohtaisia vankeus- ja vapautumissuunnitelmia.

Kurssit olivat vapauteen valmentavia ja niiden teemoina olivat asunnottomuus ja asuntoasiat, päihdeasiat (päihdekuntoutus, hoidon kanavat, päihderiippuvuudet), seurakunnan tarjoamat palvelut, toimeentulo- ja velka-asiat, vapautumiskriisi, päivätoiminta, työtoiminta sekä vapautuvien kotipaikkakunnan palvelut. Kurssit toimivat pääasiallisesti tiedonjakopaikkana, työskentely oli prosessinomaista ja itseohjautuvaa yhteisten kysymysten äärellä. Tavoitteena oli, että ryhmät voivat motivoida osallistujia vankilan tarjoamille kursseille ja muuhun kuntouttavaan toimintaan. Kurssien vetäjät olivat joko Hämeenlinnan tai Lahden palveluntuottajia.

Jälkimmäisellä kurssilla mukana oli myös Kris-Hämeenlinnan vertaistukihenkilö, joka toimi ”tulkkina” viranomaisten ja vankiryhmän välillä. Vertaistuen osallistuminen kurssille nähtiin hyvänä ratkaisuna.

Kotiin päin-ryhmät käynnistyivät suurelta osin Hämeenlinnan vankilan toivomuksesta. Janus -projektin aikaiset vertaisryhmät oli todettu hyviksi ja vastaavaa toimintaa haluttiin myös hankkeessa mallinnettavaksi vankilakäytännöksi. Yhteyttä siviilitoimijoihin haluttiin korostaa, jonka vuoksi valittiin monitoimijainen kurssin vetämistapa.

Tieto Kotiin päin -ryhmistä kiiri myös Riihimäen vankilaan ja sinne haluttiin myös vastaavanlaista kurssia. Vankilan remontin ja siihen liittyvien järjestelyjen vuoksi kurssia ei voitu toteuttaa YRE-hankkeen aikana.

Hämeenlinnan vankilassa tultaneen jatkamaan Kotiin päin -ryhmän toimintaa. Tämä jää kuitenkin hyvin pitkälti Hämeenlinnan toimijoiden harteille, koska Lahden osalta yhteistyö Hämeenlinnan vankilaan on vähenemässä. Syy tähän on uudet vankien sijoitusmääräykset, joiden mukaan lahtelaisten miesvankien sijoitusvankila on Konnunsuon vankila. Yhteistyötä Konnunsuolle tulisi siis kehittää myös vangeille järjestettävien ryhmätoimintojen muodossa. Lahtelaiset naisvangit suorittavat rangaistustaan edelleenkin pääasiassa Hämeenlinnan vankilassa.

2.2 Tukihenkilökoulutus

Lahdessa ei ole ollut lainrikkojen vertaistaustaista tukihenkilötoimintaa. Ohjausryhmä näki tarpeelliseksi virittää tällaista.

NA- ja AA-ryhmäläisiä osallistui keväällä 2004 tukihenkilökoulutukseen. Koulutus toteutettiin kolmen tunnin jaksoina iltaisin kerran viikossa viiden viikon ajan. Koulutuksen jälkeen yritettiin löytää organisaatio, joka olisi ottanut koulutetuista vertaistukihenkilöistä koordinoitavastuun, mutta tällaista tahoja ei Lahdesta löytynyt. Yhteistyökumppanin etsintäaluetta piti laajentaa ja laajemman verkostoyhteistyön kautta saatiin luotua yhteistyöpohja nykyisin pääkaupunkiseudulla toimivan Stop Huumeille Ry:n kanssa. Tällä hetkellä yhdistys hakee RAY:n rahoitusta aloittaakseen toiminnan myös Lahdessa.

Tukihenkilötoiminta tullaan liittämään osaksi rikos- ja päihdetaustaisten tuetun asumisen mallia. On sovittu, että tukihenkilöt voivat auttaa myös muita elämänmuutokseen ja päihdeettömyyteen pyrkiviä rikostaustaisia henkilöitä kuin asunnon tarvitsijoita. Tukihenkilökoulutusta on suunniteltu jatkettavan Lahdessa samalla koulutusrunnolla kuin aikaisemmin. Koulutuksen sisältöön on oltu tyytyväisiä ja kouluttajat ovat edelleen halukkaita osallistumaan koulutuksen järjestämiseen. Vastuu koulutuksen järjestämisestä ja sen mahdollisesta kehittämisestä jää uudelle alueen toimijalle Stop Huumeille Ry:lle.

2.3. Tuettu asuminen

Asunottomuus ja sen myötä tuettu asuminen on puhuttanut paljon eri toimijoita Lahdessa. Paikallinen ohjausryhmä on ottanut asian yhdeksi työskentelyn painopistealueeksi. Aiheen tiimoilta on pidetty useita verkostokoulutuksia. Suunnittelijat ovat olleet mukana yhteistyökuvioiden suunnittelussa, seurannassa ja aiheen työstämisessä.

Asumiseen ja asumispalveluihin on pyritty vaikuttamaan mm. ympäristöministeriön rahoittaman Riitta Granfeltin tutkimuksen kautta. Granfeltin tutkimushanke ja sen käytännön toimenpiteet vastaavat suurelta osin niihin tavoitteisiin, joita YRE-hanke on asettanut lainrikkajien asumisen kehittämisestä. Lahden Talot Oy:n kanssa on kehitetty monimuotoista palveluohjauksellista tuetun asumisen mallia. Vastuutahoina palveluohjauksen järjestämisessä ovat olleet sosiaalitoimisto ja Kriminaalihoitolaitos. Kehitetyn mallin seurauksena saatiin yksi asunto Lahden Talo Oy:ltä. Sen avulla seurattiin asiakkaan polkua vankilasta siviiliin.

Kaksi tukiasuntoa saatiin myös Sininauha Ry:n Nousurinteen Palvelukeskuksen tukiasumisyksiköstä. Granfelt seurasi yhteisöasumisen toteutumista ja erityisesti näiden kahden vankilasta vapautuneen asukkaan asumisen polkua.

Erityispalveluiden sosiaalijohtajan ja sosiaalityöntekijän kanssa on sovittu, että tukiasuntoja on jatkossa mahdollisuus saada myös Lahden kaupungin hallinnoimista Y-säätiön asunnoista ja myös Lahden kaupungin omasta tukiasuntokannasta. Näihin tukiasuntoihin asuttamisen edellytyksenä on, että asiakkaalla on konkreettista näyttöä päihteettömyydestä sekä halu jatkaa päihteetöntä ja rikoksetonta elämäntyyliä. Asumiseen tullaan kiinteästi nivomaan tuki, jossa koulutettujen vertaistukihenkilöiden rooli on avainasemassa. Myös kiinteä viranomaisyhteistyö on tärkeää tuetun asumisen yhteydessä.

Vaikka varsinainen YRE-hanke päättyikin Lahdessa, on tuettu asuminen tarkastelun kohteena edelleen. Syksyn 2005 aikana vankilasta vapautuu kaksi asiakasta, joiden kohdalla on alustavasti suunniteltu tukiasunnon järjestämistä. Tähän kytketään koulutettujen vertaistukihenkilöiden tarjoama tuki. Nämä asiakkuudet, heidän palvelujatkumonsa ja erityisesti heidän asumisenpolkunsu tulevat olemaan tarkastelun kohteena. Seurantaa hoitaa työskentelyään jatkava ohjausryhmä.

2.4. Verkostokoulutukset

YRE- hankkeen aikana on järjestetty säännöllisesti verkostokoulutuksia. Yhteistyökumppanit olivat toivoneet koulutuksen sisältöjen olevan sellaisia, että ne kannustavat yhteiseen vastuunottoon lainrikkajien asioissa. Jari Kainulaisen arviointitutkimuksen tulosten mukaan eri alojen toimijat ovatkin kokeneet verkostokoulutukset hyvinä foorumeina tiedonvaihtoon ja yhteistyön nähdään niiden kautta lisääntyneen.

Lahden ympäristökunnassa Heinolassa on pidetty verkostokoulutuksia, joissa on koottu eri tahot pohtimaan yhteistyökäytäntöjä. Heinolassa on verkostokoulutuksien tuloksena perustettu nuorten asioita käsittelevä moniammatillinen työrengas. Työrenkaalla kokoontumisia on ollut kevään 2005 aikana kolme kertaa ja niitä aiotaan jatkaa.

2.5.Lahdessa YRE:n kanssa yhteistyössä tehdyt kartoitukset

”Lainrikkoisuus eri sektoreiden toiminnassa – sektorirajat ylittävä arvioiva kartoitus” tehtiin yhteistyössä Oy Kasvun Avaimen kanssa. Kartoitus valmistui toukokuussa 2004.

Tutkija Riitta Granfelt on tehnyt kartoituksen ”Vankilasta kotiin vai kadulle”.

YRE-suunnittelija Jaana Hongisto on laatinut ”Palveluita lainrikkojille” nimisen palveluoppaan Lahden palvelutarjonnasta.

2.6.Toimeentulo, työ ja koulutus

Toimeentulon ja erityisesti velka-asioiden selvittelyssä käytettiin Lahden talous- ja velkaneuvonnan asiantuntemusta. Lisäksi ohjattiin seurakuntayhtymän talousneuvojalle niitä, jotka tarvitsivat apua taloudenhallintaansa (esim. vuokratästejä, kulutusluottoja, osamaksuja, ym.)

Työn, koulutuksen tai muun päivätoiminnan osalta yhtenä tavoitteena on järjestää räätälöityjä kursseja lainrikkojille tai integroida heidät paremmin mukaan nykyiseen koulutustarjontaan.

Työvoimahallinnossa tapahtuvia muutoksia on seurattu tarkasti ja työvoiman palvelupiste Lyhdylle on jätetty toivomus, että palvelupisteessä huomioitaisiin lainrikkojat laajemmin omana erityisryhmänään. Lyhty onkin ostanut Kehityspiikki Oy:lta työelämäänsä valmentavan koulutuspaketin, joka on kohdennettu päihdekuntoutujille. Koulutus alkaa syksyllä 2005 ja se on kestoltaan neljän kuukauden mittainen.

Työvoimatoimiston kanssa on luotu palveluohjauksellinen malli. Sen mukaan voidaan muutosmotivoitunut asiakas ohjata työvoiman palvelujen piiriin tehokkaasti. Työskentelyyn liittyy kiinteä verkostoyhteistyö, jonka tavoitteena on hyödyntää asiakkaasta eri toimijoilla oleva tieto. Yhteisten tietojen avulla pyritään tekemään asiakkaalle yksi konkreettinen ’selviytymis – suunnitelma’, jota voidaan käyttää eri toimijoiden työvälineenä. Suunnitelman teossa on ensiarvoisen tärkeää asiakkaan läsnäolo, osallistuminen ja sitoutuminen.

KEHITTÄMISTOIMINNAN JATKAMINEN

3.1. Ohjausryhmän työskentely

Paikallisen palveluketjun ja –rakenteen kehittämistyön kannalta on ensi arvoisen tärkeää, että YRE-hankkeen aikana toiminut ohjausryhmä jatkaa toimintaansa myös hankkeen päätyttyä. Ohjausryhmällä on hankkeen aikana syntynyt selkeä näkemys palveluketjun kehittämiskohteista: Esimerkiksi tuetusta asumisesta, palveluohjauksesta, velka-asioiden järjestelystä jne. Ryhmällä on asiantuntevaa tietoa jo tehdyistä toimenpiteistä sekä myös näkemystä tarvittavasta jatkotyöskentelystä.

Lahdessa ohjausryhmä on tehnyt päätöksensä, että se jatkaa työskentelyään myös hankkeen päättymisen jälkeen. Työryhmän kokoonkutsujana toimii ainakin alussa Kriminaalihuoltolaitoksen edustaja. Työryhmä on päättänyt, että se koordinoi työskentelyään aluksi Jari Kainulaisen arviointitutkimuksen tulosten perusteella. Ohjausryhmän jäsenet ovat kokeneet, että tämä työryhmä on Lahdessa ainoa, jossa voidaan yhteisesti miettiä lainrikkojien asioita ja kehittää heille tarjottavia palveluita. Ohjausryhmässä lainrikkojien asiat nähdään yhteisenä asiana.

Ohjausryhmässä on tehty päätös myös verkostokoulutuksien järjestämisestä. Koulutukset on kiistattomasti nähty hyvinä yhteistyön kehittämisfoorumeina. Koulutuksien sisältö päätetään yhteisissä kokouksissa ja varsinaiset järjestelyt hoidetaan yhdessä vastuuta jakaen.

Ohjausryhmässä on ollut melko kattava edustus Lahden eri toimijoista. Mielestäni työryhmään tulisi kuitenkin saada vielä terveydenhuollon ja psykososiaalisten palveluiden edustus.

3.2. Yhdyshenkilötapaamiset

Ohjausryhmän tavoin myös yhdyshenkilötapaamisia aiotaan jatkaa Lahdessa. Viimeisessä yhdyshenkilötapaamisessa päätettiin, että Lahden Seurakuntayhtymä ottaa vastuun ensimmäisen tapaamisen järjestämisestä. Yhdyshenkilöt aikovat lisätä koolle kutsuttavien määrää, jotta he saavat laajemman näkemyksen eri tahojen toiminnasta ja suuremman painoarvon mahdollisiin kehitysehdotuksiin.

YRE – HANKKEEN LOPPURAPORTTI / HÄMEENLINNA / HANNU MYLLÄRINEN

1. LÄHTÖTILANNE HÄMEENLINNASSA

Hämeenlinna valittiin YRE- hankkeen alueeksi, koska katsottiin Janus-projektin tuottaneen alueelle verkostollista työtettä ja poikkihallinnollista yhteistyötä. Janus-projektissa tehtiin työtä asiakkaiden kanssa, YRE- hankkeen painopiste taas oli yhteistyössä kehittää työtapoja, työkäytänteitä ja sovittaa niitä yhteen verkostollisesti. Lisäksi tavoitteena oli kehittää palveluohjausta ja käyttää sitä palvelujen yhteensovittamisessa. Voidaan todeta, että Janus- projekti palveli YRE- hanketta sen alkuvaiheessa, mutta tuotti myös samanaikaisesti vaikeutta hahmottaa hankkeiden tavoitteiden erilaisuutta. Lisäksi alueella oli samanaikaisesti useita hankkeita, jotka jollakin tavalla liittyivät syrjäytymiseen ja muihin YRE- hankkeen kohderyhmää sivuaviin kysymyksiin.

Lainrikkoajat Hämeenlinnassa katsottiin marginaaliryhmäksi. Tämä on näkynyt esimerkiksi sosiaalitoimen ohuena yhteytenä paikallisiin vankilayksiköihin. Kriminaalihuoltolaitos ja varsinkin sitä edeltänyt kriminaalihuoltoyhdistys ja ev.lut. seurakunnan diakoniatyö ovat pitkälti vastanneet vankeusrangaistusta kärsivien kuntalaisten vapautumiseen liittyvistä haasteista ja toimineet asiakkaan asioiden eteenpäin viejinä. Seurakunnalla on perinteisesti jo vuosikymmenien ajan toiminut kotipaikkaryhmä ja samoin kriminaalihuoltoyhdistyksellä oli yksilö- ja ryhmätapaamisia vankiloissa.

Suurimpana haasteena YRE- hankkeessa Hämeenlinnassa on ollut löytää toimintaa koordinoiva taho YRE – hankkeen kohderyhmälle Kriminaalihuoltolaitoksella, sen perustehtävän mukaisesti, ei ole toimintaa johtavan koordinoijan roolia tässä määrittelyssä.

YRE- hankkeessa on lähdetty tuottamaan toiminnallista mallia, jossa määritellään kunkin toimijan roolia suhteessa asiakkuuden prosessiin. Avaintyöntekijämallin yhtenä tavoitteena on tuoda tarvittava status ja selkeys sille työlle, jota toteuttavat kolmannen sektorin toimijat, kriminaalihuoltolaitos ja Hämeenlinna–Vanajan seurakunnan diakoniatyö. Malli koordinoi myös julkisten palvelujen ja kolmannen sektorin toimintaa. Lisäksi avaintyöntekijämallissa korostuu asiakaslähtöisyys, ja millaisia valmiuksia asiakkaalla on sitoutua hänelle tarjottaviin erilaisiin kuntouttaviin palveluihin. Merkittäväksi tekijäksi nousee asiakkuuden kirjaaminen ja prosessin kuvaaminen.

Mitä lähemmäs tullaan asiakkuuksissa käsitettä moniasiakkuus, sitä enemmän näyttäytyy niiden julkisten peruspalvelujen tarve, joihin vain julkiset palvelut voivat vastata. Tilaaja – tuottajamallin hahmottuessa yhä vahvemmaksi on Hämeenlinnan seudun työvoiman palvelukeskuksen (TYP) rooli vahvistunut keskeisenä toimijana. Tilaajan koordinoituvastuu kasvaa, mitä enemmän tuottajia on tarjolla. TYP ei voi yksin koordinoida prosesseja, vaan se tarvitsee tuekseen muita toimijoita. Lainrikkojuutta tai syrjäytymisuhkaa sisältävissä asiakkuuksissa yhteistyöhön ovat kirjallisesti ja suullisesti sitoutuneet Kriminaalihuoltolaitoksen Hämeenlinna aluetoimisto, Hämeenlinnan kaupungin asuntotoimi, Hämeenlinnan vankila, Hämeenlinnan kaupungin päihdepalvelut ja Hämeenlinna- Vanajan seurakunnan diakoniatyö. YRE- hankkeessa aluesosiaalityöllä ei ole ollut aktiivista verkostollista roolia asiakaskohderyhmän kanssa. Työntekijöiden perusteluina on esitetty, että on

olemassa pelkoa asiakkuuksien jäämisestä heidän harteilleen. Alueella vahvoja kolmannen sektorin verkottuvia toimijoita ovat olleet YRE-hankkeen aikana olleet Hämeen Mokia ry, Helppoa ry, Lastu ry, Hämeenlinnan sininauha ry, NäytönPaikka ry ja Kris - Hämeenlinna ry.

2. TOIMINTA HÄMEENLINNASSA

Hämeenlinnan ohjausryhmään ovat kuluneet edustajat seuraavista tahoista: sosiaalitoimi, päihdepalvelut, Kriminaalihuoltolaitos, asuntotoimi, vankila, Hämeen ammattikorkeakoulu, Poliisi ja sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos oy. Ohjausryhmä toimi eri tahoja sitouttajana ja hankkeen kehittämisprosessin arvioijana.

2.1 Yhteisen suunnan etsimisvaihe (1.3.2003 - 31.5.2004)

Tässä vaiheessa asiakaskohderyhmän määrittely käynnistyi. Asiakaskohderyhmä määritettiin ohjausryhmässä koskevaksi 18 – 29-vuotiaita lainrikkojатаustaisia ja syrjäytymisuhan alla olevia. YRE– hankkeen eri alueilla toteutettiin lainrikkojapalveluiden nykytilakartoitus. Tämä toteutettiin Eija Heinen Kasvun Avain ltd:n toimesta. Arvioinnin pohjalta nousi keskeisiä kehittämistyön painopisteitä.¹

Hankkeen alkuvaiheessa lainrikkojille kohdennettujen palvelujen keskeiseksi kehittämishaasteeksi nousi asiakkaiden kiinnittäminen kuntoutaviin palveluihin. Sen todettiin edellyttävän palvelutuotteiden sisällön kehittämistä suhteessa asiakkaiden tarpeisiin. Osoittautui, että asiakkaita omaan kuntoutukseensa kiinnittäviä palveluja ei ole riittävästi. Lisäksi niiden sisällöistä löytyi kehitettävää. Tästä syystä YRE- hanke on osallistunut myös käytännön kehitystyöhön. Tähän toimintaan kuuluvat :

- Vaihtoehtoinen velkajärjestelytoiminta
- NäytönPaikka ry:n perustaminen ja sen toiminnan konsultointi
- Mokia ry:n tuotekehittely
- Vertaisryhmätoiminnan käyntiin saannissa avustaminen(Kris Suomi ry),
- Kotiinpäin ryhmän kehittäminen vankilaan yhteistyössä Lahden YRE:n kanssa
- Kokeilut aktiivisesta väliintulosta rikoskierteen katkaisemiseksi Poliisin ja NäytönPaikka ry:n kanssa
- Asumisportaalin kehittämistyön tarpeen esiin nostaminen

Lisäksi toteutettiin kolmannen sektorin toimijoiden yhteinen koulutuskokeilu keväällä 2004. Tämä oli Työhön, työtoimintaan tai kuntoutukseen ohjaava koulutus, jossa Hämeenlinnan seudun työvoiman palvelukeskus (TYP) valitsi asiakaskohderyhmän. Koulutuksessa selvitettiin paikallisten kuntouttavien yhdistysten osaaminen ja resurssien valmius vastata palvelutarpeeseen. Kokeilu osoitti selkeästi, että yhteistyön osaamista tulee kehittää lisäämällä oppilaitosyhteistyötä ja vahvistaa vastuiden selkeyttämistä monitoimijaisessa verkostossa.

YRE-hanke on ollut Hämeenlinnassa seutukunnallinen hanke. Käytännössä on kuitenkin osoittautunut tosiasiksi, että Hämeenlinna toimii veturikuntana verkostollisen lainrikkojatyön mallintamisessa. Hämeenlinnassa ovat seutukunnan erityispalvelut ja näin ollen on ollut luontevaa koota yhteen ylisektorista erityisosaamista Hämeenlinnassa ja myöhemmässä vaiheessa vakiinnutetut hyvät käytännöt voidaan ottaa käyttöön seutukunnan muissa kunnissa.

¹ Eija Heine. 2004. Arvioiva kartoitus. Kasvun avaimet.

2.2 Verkostollisen kehittämisen ja arvioinnin vaihe (1.6.2004 – 23.11.2005)

Verkostotyökokousten yhtenä merkittävänä tehtävänä on ollut käytännön toimijatahojen kokemuksen avulla rakentaa Hämeenlinnalaista toimintamallia. Suuri haaste on ollut palvelutuotteiden, työtapojen ja menetelmien jatkuva näkyväksi tekeminen. Palveluketjujen taakse on rakennettu yhteisesti sovittuja työtapoja. Niiden avulla turvataan asiakaskohtaisen vastuun löytyminen. Tavoite on ollut rakentaa mallia, jossa asiakkaan arkielämä, todellinen huoli tulee kuulluksi.

Ensimmäinen verkostotyökokouksessa tuotettu aineisto osoitti, että alueella tarvitaan työskentelyä kolmella eri tasolla. **Ensimmäinen taso** on asiakaslähtöisen palvelun ja asiakasta kuntoutukseensa kiinnittävien työtapojen sekä menetelmien kehittäminen. **Toinen taso** on verkostollisia rakenteita ja niihin liittyviä yhteisesti sovittuja työkäytänteitä kehittävä taso. **Kolmas taso** on ylisektorisen kehittämisen ja siihen liittyvien hallinnollisten ja johtajuuskysymysten taso. Käytännössä Työvoiman palvelukeskuksesta (TYP) on tullut tilaaja-tuottajamallissa keskeinen toimija, joka kutsuu kumppanuuteensa asiakkaan palvelukokonaisuuden näkökulmasta tarpeen mukaiset julkisten palvelujen toimijat ja kolmannen sektorin palvelujen tuottajat.

YRE- hankkeen aikana vuonna 2003 oli käynnistynyt NäytönPaikka ry:n toiminta. Koska hanke ei voinut suoraan tehdä asiakastyötä, NäytönPaikka ry toimi asiakastyön mallintajana. Verkostollinen toimintarakenne loi NäytönPaikalle mahdollisuuden yksittäisten asiakkaiden palvelujen mallintamiseen. Asiakkuuksia on ollut yhteensä neljätoista ja kestoiltaan ne ovat olleet 1 kk – 1.6 vuotta. Asiakkaat ovat ohjautuneet seuraavilta tahoilta: KHL, ev.lut. srk:n diakoniatyö, A - Klinikka, KHKS (nuorisopsykiatria) Mainiemen huume kuntoutusosasto ja ohjaava koulutus. Toimijakumppanuudet ovat olleet: Hämeenlinnan päihdepalvelut, ev.lut. srk:n diakoniatyö, ulosotto, Poliisi, Hämeenlinnan seudun Sininauha ry, KHL, KHKS (aikuispsykiatria), Hämeen Mokia ry, Hämeenlinnan vankila, Hämeenlinnan perusturva (toimeentulotuki). Lisäksi muita yhteistyökumppaneita ovat olleet Lastu ry, Työvalmennussäätiö (Nuorten työpaja), Kris – Hämeenlinna ry ja omaiset sekä muut läheiset henkilöt. Kaikissa asiakkuuksissa nousi esiin moniasiakkuus ja keskeistä oli vapaaehtoisen velkajärjestelyn tarve.

YRE- hankkeessa on kiinnitetty huomiota prosessinomaisen työskentelyn ylläpitämiseen. NäytönPaikan asiakkuuksissa näkyy selkeästi kokonaisvaltaisen verkostollisen työskentelyotteen kehittämisen tarve.

2.3 Lainrikkojuutta sisältävän moniasiakkuuden määrittely

Lainrikkojuutta ja syrjäytymisuhkaa sisältävät asiakkuudet on määriteltä hankkeen aikana työkokouksissa ja muissa verkostotapaamisissa. Lainrikkojuutta tai sen uhkaa sisältävien moniasiakkuuksien määrittelyssä nousi esille kolme erilaista kohderyhmää. **Ensimmäinen kohderyhmä on syrjäytymisuhan alla olevat nuoret.** Heille tunnusomaista on sosiaalisten suhteiden kapeutuminen, lisääntynyt päihteiden käyttö, kaventuneet elämäntaidot, koulupudokkuus, taloudelliset vaikeudet, vähäinen työelämäkokemus tai sen puuttuminen kokonaan. Heillä ei vielä ole ehdotonta vankeusrangaistusta mutta on sakkoja ja ehdollisia tuomioita. **Toinen kohderyhmä on henkilöt, joilla lainrikkojuus rakentuu elämäntavan seurauksena.** Heillä rikokset eivät ole suunniteltuja, mutta vahva päihteiden käyttö ja niiden hankintaan liittyvä rikollinen toiminta tuottaa jatkuvia pidätyksiä. Heillä on takanaan lyhyitä vankeusrangaistuksia. He ovat menettäneet luottamuksensa palvelujärjestelmässä (asuntohäädöt). He osaavat käyttää palvelujärjestelmän aukkokohtia hyväkseen. Vankilaan joutumisen uhka ei estä elämäntapaa. **Kolmas kohderyhmä on henkilöt,**

joille lainrikkoisuus on elämäntapa. Heidän rikokset ovat vakavia ja suunnitelmallisia, vankeustuomiot ovat ehdottomia ja pitkiä. He ovat sitoutuneet rikolliseen alakulttuuriin ja sen sosiaalisiin suhteisiin. Identiteetti vastaa alakulttuuria ja he tietävät myös hyvin juridiset oikeutensa. Heillä on vahva vastakkainasettelu yhteiskunnan normien kanssa.

2.4 Palveluohjausmallin kehittäminen

Palveluohjausmalli koskee lainrikkojuutta sisältäviä moniasiakkuuksia. Toimintamallin hahmottuessa tavoitteeksi on noussut sen rakentuminen verkostolliseksi yhteistoiminta-tavaksi. Toimintamalli rakentuu asiakkuudessa ja kumppanuudessa syntyvän luottamussuhteen varaan. Prosessissa syntyvää luottamusta pyritään käyttämään tietoisesti hyväksi rakennettaessa asiakkaan tarpeisiin vastaava palvelukokonaisuutta. Toimintamallin tavoite on siten roolittaa monitoimijuutta ja luoda rakenne asiakastyön käytännön toteuttamiselle monitoimijaisessa verkostossa. Toimintamalli ottaa käyttöön aikaisemmat hyvät verkostolliset käytännöt ja toimintatavat sekä alueella tuotetut sekä kehitetyt palvelutuotteet. Tavoite on käytännön työn kautta muodostaa palveluketjuja, joissa henkilökohtainen palveluohjaus rakentuu asiakkaiden ja palveluprosessien tueksi.

Palveluohjausmallissa roolitetaan monitoimijuutta ja sovitaan kumppanuudesta. Merkittäväksi rooliksi nousee avaintyöntekijän rooli. Hän toimii luottamussuhteen rakentajana, verkoston kokoajana ja saattaen vaihtajana palvelukokonaisuudessa, jossa huomioidaan vertaistuen ja läheistuen osuus kokonaisuudessa. Asiakastyö perustuu asiakkaan kanssa tehtävään kirjalliseen sopimukseen ja lupaan välittää häntä koskevia asiakastietoja. Verkostokokouksissa määritetään päävastuullinen palvelutaho. Asiakastyössä käytetään alueella jo toiminnassa olevia verkostotyömenetelmiä. Asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma, mikä on myös palveluohjausta tukeva asiakirja.

Avaintyöntekijä on asiakkaan ja palveluverkoston luottohenkilö. Hänen tehtäviinsä kuuluu tunnistaa moniasiakkuutta sisältävän asiakkuuden palvelutarve sekä kartoittaa siitä määrittyvät ensisijaiset palvelukumppanuudet. Palveluohjausmallissa avaintyöntekijänä toimii asiakkaan elämismaailmaa lähellä olevana palvelutahon edustajana. Avaintyöntekijänä ei voi olla vertaistukea antava henkilö. Hänen tulee tuntea palvelutarjonta ja olla perehtynyt tämänkaltaisten asiakkuuksien haasteisiin. Lähtökohtana avaintyöntekijänä toimimiselle on, että hänellä on luottamussuhde sekä eri palveluihin ja asiakkaaseen.

Palveluohjausmalli edellyttää perehdyttävän verkostollisen palveluohjauskoulutuksen järjestämistä, jossa sovitaan yhteisistä käytännön menettelytavoista. Lisäksi koulutukseen on hyvä sisällyttää tietopaketti alueella toiminnassa olevista verkostotyömenetelmistä. Tätä koulutusta valmistellaan.

TYÖKÄYTÄNTÖ JA SEN TAVOITE	OLENNAISTA	HIOMISTARVE	VASTUUNJAKO	VAKINAISTA- MINEN
Avaintyöntekijä- toiminta	Arjen asiantuntija Huolten tunnistaja	Sopimuskäy- tännöt : Johtajuudesta ja koordinoinnista sopiminen	Työntekijöiden asiantuntijuuden määrittely	Yhteistyöverkos- ton säännöllinen itsearviointi
Moniasiakkuuden tunnistaminen	Luottamuksen synnyttäminen	Asiakaslähtöisen työn menetelmät	Työntekijöiden roolit	Avaintyöntekijän roolin ja työtapojen vahvistaminen
Palvelutarpeen arviointi	Asiakkaan Kokonaisvaltai- sen palvelutar- peen tunnistami- nen	Tiedon ja asiantuntemuk- sen vaihto	Asiakkaan saattaen vaihto	Verkoston sovitut käytännöt
Tarpeenmukaiset palvelut	Paikallisen palvelutarjonnan tuntemus	Verkostotyön menetelmät	Monitoimijuuden tehtävän mukaiset vastuut	Paikallisen toimintamallin vahvistaminen
Seuranta	Pitkät palvelupolut	Säännönmukaiset tapaamiset	Sovitut kirjaamis- käytännöt	Yhteiset asiakastiedostot

Kaavio 1. Avaintyöntekijämalli ja sen vakiinnuttamisprosessi

2.5 Vaihtoehtoinen velkajärjestelytoiminta (Matalan kynnyksen velkaohjaus)

Hankkeen aikana on osoittautunut, että Hämeenlinnassa ei ole riittävästi asiakasta kuntoutukseensa kiinnittäviä palveluja. Yksi osoitus siitä on ollut, että alueelta on puuttunut vaihtoehtoinen velkajärjestelytoiminta ja sen kytkentä osaksi kokonaisvaltaista kuntoutusta. Tätä palvelua ja sen edellyttämää osaamista ei ole ollut tarjolla. Tällainen asiakkaan omaehtoista kuntoutumishalukkuutta lisäävä palvelu mahdollistaa asiakkuudesta nousevien muiden tukipalvelutarpeiden tunnistamisen.

Vaihtoehtoinen velkajärjestelytoiminta käynnistyi Mokia ry:ssä, josta se siirtyi NäytönPaikka ry:n toiminnaksi ja kiinnittyi osaksi kokonaiskuntoutuksellista palvelua. Mallintavan työn jälkeen vaihtoehtoinen velkajärjestelytoiminta siirtyi Hämeenlinnan Sininauha ry:lle, joka on paikallisesti vahvimmin resursoitu kolmannen sektorin toimija tälle asiakasryhmälle. Kahden toimintavuoden aikana palveluun on ohjautunut yli 300 henkilöä, joista lähes puolella on ollut lainrikkojuustusta. Velkasovintoja on tehty noin 150. Velkojen sovittelu on nähty ensiarvoisen tärkeäksi henkilön motivoitumisen ja realistisen työelämään paluun vuoksi. Toiminta vaatii edelleen kehittämistä sekä sen osaamisen ja taitopääoman hyödyntämistä, joka on saatu näiden kahden toimintavuoden aikana. Osaamispääomaa voidaan jakaa kouluttamalla vaihtoehtoiseen velkajärjestelytoimintaan lisää henkilöitä. Tämä edellyttää pitkäjänteisemmän kehittämistyön ja rahoituksen turvaamista.

TYÖKÄYTÄNTÖ JA SEN TAVOITE	OLENNAISTA	HIOMISTARVE	VASTUUNJAKO	VAKINAISTA-MINEN
Vaihtoehtoinen velkaneuvonta ja sen kuvaaminen	Kokonaiskuntoutuksellinen motivointi	Pitkäjänteisyyden turvaaminen	Virallisen velkaneuvonnan ja vaihtoehtoisen velkaneuvonnan rajapintojen selkeyttäminen	Palvelutuotteen tunnustaminen maksuvarattomien kohderyhmälle
Tulla osaksi kuntouttavia palveluja	Henkilökohtainen räätälöinti	Osata tuottaa kumppanuutta ja luottamusta verkostossa	Asiakkaan omavastuun selkeyttäminen	Yhteiskunnallinen päätöksenteko
Asiakkuuden näkyväksi tekeminen julkisille palveluille	Kiinnittyminen avaintyöntekijätoimintaan	Tiedon tuottaminen	Vastuun selkeyttäminen palvelujärjestelmässä	Riittävien toimintaresursien turvaaminen

Kaavio 3. Vaihtoehtoinen velkajärjestelytoiminta

Vaihtoehtoisesta velkajärjestelytoiminnasta on tehty Hämeen ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa opinnäytetyö. Sen ovat tehneet sosionomiopiskelijat Minna Tuusa ja Emmi Fjällström. (juha.santala@hamk.fi)

2.6 Muut verkostossa hyväksi koetut käytännöt

Uusien tuotteiden tarjoamisessa on tullut tärkeäksi tehdä näkyväksi myös ne asiakaslähtöiset palvelut, joissa vertaistuki tai kuntouttava yhteistyö on keskeisenä osana ja joita eri yhdistykset esim. Kris- Suomi ja muut yhteisöt (kuten seurakunnat) tuottavat.

2.6.1 Vapauteen valmentava palveluohjauksellinen ryhmätoiminta

Vankilan Kotiinpäin ryhmässä toteutettiin Watchtower-mallia. Watchtower- mallissa pyritään tuottamaan näkötorinen mielikuva eletystä elämästä ja tästä hetkestä. Malliin sisältyy työskentelyvaiheita, joissa syvennyttään oman elämän historiaan, jolloin osallistujalle annetaan konkreettisia asioita mietittäväksi. KotiinPäin- ryhmässä näitä asioita ovat olleet esim. asuminen, päihteiden käyttö, opiskelu/työ, toimeentulokysymykset ja velkaantuminen. Tarkastelunäkökulma on subjektiivinen, tällöin henkilö miettii omaa osuuttaan ja asenteitaan suhteessa epäonnistumisen kokemuksiin. Vaikka näkötorisessa ajattelussa käsitellään eri aihealueita, niiden avulla pyritään luomaan kokonaisvaltaista näköalaa elettyyn elämään ja tulevaisuuden mahdollisuuksiin.

Näkötorisessa ajattelussa on yhtenä keskeisenä tavoitteena auttaa henkilöä tunnistamaan erilaisia ajatusvääristymiä ja niiden vaikutusta asioiden hoitoon. Tällaisia voivat olla yksittäiset kokemukset viranomaisista, joissa henkilö kokee tulleen kaltoin kohdelluksi. Henkilö saattaa myös tyypittää roolinsa epäonnistujaksi.

TYÖKÄYTÄNTÖ JA SEN TAVOITE	OLENNAISTA	HIOMISTARVE	VASTUUNJAKO	VAKINAISTA- MINEN
Vapauteen Valmentava koulutus	Eletyn elämän ja tulevaisuuden arviointi	Ryhmäprosessin kuvaaminen	Ryhmän johtajuuden ja roolien nimeäminen	Jatkuva vaikuttavuuden seuranta
Tiedon välittäminen tarjolla olevista palveluista	Asiakaskunnan palvelutarpeen tuntemus	Ryhmän kokoaminen	Ammatillisen tuen ja vertaistuen yhteensovittaminen	Toimijoiden yhteistyön vahvistaminen
Motivointi yhteistoiminta sopimukseen	Asiakaskunnan palvelutarjonnan tuntemus	Ryhmäprosessin tuntemus	Vankilasta jatko- poluttamisesta sopiminen	Sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen

Kaavio 2. Vapauteen valmentava palveluohjauksellinen ryhmätoiminta

Watchtower-mallia on kuvannut Hämeen ammattikorkeakoulun erikoistumisopinnoissa diakoni Katja Lahti (katja.lahti@evl.fi)

2.6.2 Asumisportaali

Palvelutuotteiden kehittäminen nosti esiin sähköisten työkalujen käytön mahdollisuudet palveluohjauksen välineenä. Alueella tuotettiin sähköinen asumisportaali, jonka keskeinen idea oli koota yhteen kaikki Hämeenlinnan alueella asuntotarjontaan liittyvät palvelut ja niiden tuottajat Hämeenlinnan kaupungin sähköiselle sivulle. Hämeenlinnassa järjestetään v.2007 asuntomessut, katsottiin että sivuston rakentaminen voisi palvella myös tätä tapahtumaa. Asumisportaaliin sisällytettiin myös tukiasuntopalveluja tarjoavat kolmannen sektorin toimijat yhteystietoineen.

3. KEHITTÄMISTOIMINNAN JATKAMINEN

Hämeenlinnan YRE – hankkeen ohjausryhmässä sekä alueen toimijoiden kanssa on käyty keskusteluja jatkotoimenpiteistä. Tärkeäksi on noussut palveluohjauksellisuuden järjestäminen paikallisille toimijoille. Sen tavoitteeksi on tullut syventää palveluohjauksen ymmärtämistä ja vahvistaa toimijoiden välistä yhteistyötä sovittujen työkäytäntöjen mukaisesti. Koulutuksen järjestämisestä on käyty keskusteluja Kiipulan aikuiskoulutuskeskuksen ja Hämeen ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman kanssa. Rahoitusta selvitetään ja aikatauluista ollaan sopimassa. Tavoite on, että koulutus voidaan järjestää kevään 2006 aikana. TYP on ilmoittanut, että he käyvät neuvotteluja kouluttavien tahojen kanssa koulutuksen käytännön suunnittelusta ja toteuttamisesta. Verkoston eri tahot ovat sitoutuneet palveluohjauksellisuuteen ja palveluohjausmallin jatkokehittämiseen. On sovittu, että palveluohjausmallin toteuttamisessa ja jatkokehittämisestä vastaa TYP.

Avaintyöntekijät ovat kokoontuneet kevästä 2005 säännöllisin väliajoin ja ovat sopineet keskinäisistä tapaamisista ja toiminnan jatkokehittämisestä YRE- hankkeen päättymisen jälkeen. Avaintyöntekijöinä toimivat Kriminaalihuoltolaitoksen kolme työntekijää, Hämeenlinnan kaupungin päihdepalvelujen kolme työntekijää, ev.lut.srk:n diakoni, Hämeenlinnan Sininauha ry:n kaksi työntekijää, NäytönPaikka ry:n työntekijä, kaksi lähiötyöntekijää ja Hämeen Mokia ry:n työntekijä. Listat avaintyöntekijöistä on toimitettu keskeisille toimijatahoille.

Vankila on nimennyt sosiaalityöntekijät yhdyshenkilöiksi avaintyöntekijöille. Lisäksi on sovittu, että KotiinPäin ryhmä kootaan säännöllisin väliajoin edellyttäen, että vankilassa on Hämeenlinnan seutukunnasta kotoisin olevia vankeja. KotiinPäin-ryhmän yhdyshenkilönä toimii Hämeenlinna- Vanajan ev. lut. seurakunnan diakoni.

NäytönPaikka ry on hakenut YRE- hankkeen aikana jatkorahoitusta. Tavoitteena on kehittää asiakaslähtöisiä palveluja, joista esimerkkinä on sähköisen portfolion kehittäminen. Lisäksi jatkorahoitushakemukseen liittyy monituottajamallin seudullinen kehittäminen kolmannen sektorin toimijoiden yhteistyönä. NäytönPaikka ry jatkaa rahoituksen saatuaan asiakastyön mallintamista ja asiakaskohtaisten palvelukokonaisuuksien kehittämistä yhteistyössä Hämeen ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman kanssa. Tavoite on monimuotoistaa palvelutarjontaa ja parantaa asiakaskohtaista kuntoutusprosessin kuvausta sähköisiä työkaluja hyväksi käyttäen.

Julkiset palvelut ovat keskeisessä asemassa koordinointi- ja kehittämistyössä YRE-hankkeen päätyttyä. Useat tahot ovat ilmaisseet halukkuutensa verkostollisen yhteistyön jatkamiseen.

Tilaaaja- tuottajamalli johtaa väistämättä siihen, että sekä tilaajan että tuottajan on tiedettävä yhteiset pelisäännöt ja otettava vastuu toiminnan kehittämisestä. YRE-hankkeen aikana toimijoiden kokemuksesta noussut kehittäminen on luonut valmiutta vastata ja olla mukana tilaaja- tuottajamallin edellyttämässä nopeassakin muutoksessa.

YRE –HANKKEEN LOPPURAPORTTI / PÄÄKAUPUNKISEUTU / JARI NURMI

1. LÄHTÖTILANNE PÄÄKAUPUNKISEUDULLA

Pääkaupunkiseudun hankealueella YRE –toimintaa pohjustettiin jo loppuvuodesta 2002. Tällöin projektinjohtaja otti kontaktia pääkaupunkiseudulle sijoittuvaan, rikos- ja seuraamustaustaisten päihdeongelmaisten kuntalaisten kanssa työskentelevään Kriminaalihuollon (KHL) päihdetyön kehittämishankkeeseen, ja nämä kaksi projektia aloittivat alueellisen yhteistyön. Tätä yhteistyötä ilmensi KHL:n päihdetyön kehittämishankkeen syyskuussa 2003 tuottama kaksipäiväinen, eri päihde- ja seuraamuspalvelusektoreita ja kehittämisprojekteja pääkaupunkiseudulla edustavien toimijoiden työkokous. Työkokouksessa todettiin välttämättömäksi sektorirajat ylittävä asiakasyhteistyö, asiakasseuranta ja palveluohjauksellisen työotteen kehittäminen päihde- ja rikos- ja rikos- ja rikossettomuuteen tähtäävällä tukipalveluiden polulla.

Myös pääkaupunkiseutuun väljästi liittyvästä **Porvoosta** käsin tehtiin aloite hankkeen suuntaan keväällä 2003. Kyse on YRE:n tavoitemäärittelyn mukaisesti sektorirajat ylittävän palveluohjauksellisen yhteistyön käynnistämisestä Porvoon kaupungissa ja alueella. Alueverkosto järjestikin hankkeen kanssa kaksi asiaa hyödyttäneitä laajapohjaista työkokousta.

2. TOIMINTA PÄÄKAUPUNKISEUDULLA

Pääkaupunkiseudun **ohjausryhmä** perustettiin joulukuussa 2003. Lähtötilanne hankealueella oli olennaisesti vaikeampi kuin millään muulla YRE –alueella: miten tahansa alueverkosto määrittäisikin kohderyhmän, se olisi huomattavasti muita hankealueita suurempi volyymiltaan. Sama pätee eri palvelusektorien alaisten toimijoiden ja toimipisteiden yms. määrään. Lisäksi mukana olisi hankealueenmäärittelyn mukaan vähintäänkin kolme suurta kaupunkia: **Helsinki, Vantaa ja Espoo**.

Ohjausryhmän kokoonpano vaihtuikin välillä joulukuu 2003-kesäkuu 2005 kolme kertaa. Ensin kokoonpanoa täydennettiin kohderyhmän palvelutarpeista määrittyvien olennaisiksi katsottujen palvelusektorien tai näiden kaupunkikohtaisen edustuksen osalta (mm. Uudenmaan TE -keskus ja perusteilla olleet Espoon ja Helsingin Työvoiman palvelukeskukset; Vantaan sosiaali- ja terveystoimen päihdehuolto). Sitten keväällä 2005 osa ohjausryhmän jäsentahoista ilmoitti toistuvasti, että ei ehdi kokouksiin. He kirjautuivat heinäkuussa -05 virallisesti ulos YRE -alueverkoston tuottamasta osasta palveluiden kehittämistä rikos- ja päihdetuustaisille pääkaupunkiseutulaisille.

Kuvatun prosessin aikana kävi kuitenkin niin, että pääkaupunkiseudun YRE -alueverkoston kehittämistyön ote selkiytyi, ja määrittyi konkreettisiksi tavoitteiksi. Näitä veivät eteenpäin niin sitoutunut ohjausryhmä kuin varsinkin hankealueella aktiivisesti toiminut **työ- ja valmennuspolku –työryhmä**. Kyseisen sektorirajat ylittävän työryhmän aikaansaannosta ovat pitkälti sekä **avainpalvelutahojen kokoaminen verkostoksi talous- ja velkaohjauksen kehittämisessä** että **matalan kynnyksen ja vertaistuen toimijoiden** aktivoiminen tuottamaan **elävää palveluportaalia toiminnastaan**, sen asiakaskohtaisista rajauksista ja muista palveluehdoista, ja omassa palvelukäytännössä näkemistään yhteistyötarpeista.

Ohjaus- ja työryhmän olennaisina toimijoina ovat olleet Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Työyksikön KUVA-hanke, Kehityspiikki Oy, Kriminaalihuollon

tukisäätiö, Helsingin ja Vantaan poliisitoimet, Helsingin nuorisoasiainkeskus, KRIS-ry. ja Uudenmaan TE-keskus.

TYÖKÄYTÄNTÖ JA SEN TAVOITE	OLENNAISTA	MIKÄ TOIMII +/-, HIOMISTARVE	VASTUUNJAKO	VAKINAISTAMINEN
1)PALVELU-PORTAALI: MATALAN KYNNYKSEN TOIMIJAT JA TOIMIPISTEET + VERTAISTUKI	-portaalin tuottaminen, ylläpitäminen ja päivittäminen yhteistyön kautta verkostossa tuotetuilla tiedonkeruutavoilla, sekä tehtävillä sopimuksilla ja ohjeilla (vastuunjaolla) -työkokoukset edustamassa yhteistä kehittämisprosessia	-välineet toimijoiden yhteensaattamiseen, tiedonkeruuseen, ja elävään tiedon- ja kokemustenvaihtoon ovat pääkpikiseudun YRE -verkostotyön pohjalta olemassa - tiedonkoonnin ja muun yhteistyön tuottamaa lisäarvoa asiakaspalveluille voidaan testata asiakasseurannan ja työkokousten myötä, -kokouksissa myös voidaan hioa työtapoja & yhteistyötä -elävän palveluportaalin ylläpito edellyttää sektorirajat ylittävän verkosto-yhteistyön jatkamista ja sopimus pohjaista konkretisointia!	-elävän palveluportaalin ylläpito edellyttää sektorirajat ylittävän verkosto-yhteistyön jatkamista ja sopimus pohjaista konkretisointia: YRE –alueverkosto on keskustellut tästä syksyllä 2005 ja päätynyt esittämään että ohjaus- tai työryhmän jatkamiselle on tarve –tällä sekä julkisen palvelun että 3. sektorin edustamalle ryhmälle olisi perusteltua antaa keskeinen valta ja vastuu, kun tuotetaan kaikkien toimijatasojen peräämää portaalia ja yhteistyötä	-sekä julkisen palvelun että 3. sektorin edustamalle ryhmälle olisi perusteltua antaa keskeinen valta ja vastuu, kun tuotetaan kaikkien toimijatasojen peräämää portaalia ja yhteistyötä -Pääkoordinaattorin rooliin, ainakin aluksi, pääkaupunkiseudun YRE –alueverkosto on esittänyt Kriminaali-huollon tukisäätiötä, edelläkuvatuilla ehdoilla -yhteistyökäytäntöjä tiedonvaihtoineen yms vie eteenpäin merkittävällä tavalla myös mm. Hgin kaupungin Nuorten Paalu –hanke, ja Espoon kpgin Työvoiman palvelukeskus

Kaavio 1. Palveluohjauksellisen yhteistyön prosessi: Palveluportaalin tuottaminen matalan kynnyksen toimijoista, toimipisteistä sekä vertaistuesta

TYÖKÄYTÄNTÖ JA SEN TAVOITE	OLENNAISTA	MIKÄ TOIMII +/-, HIOMISTARVE	VASTUUNJAKO	VAKINAISTAMINEN
2)VELKAOHJAUKSEN JA VELKAJÄRJESTELYIDEN TUKIPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN AVAINTOIMIJAVERKOSTOSSA	<p><u>-poikkihallinnolliset, aihetta koskevien erityisasiantuntijoiden/asiiantuntijatahojen neuvottelutilaisuudet</u></p> <p><u>alueverkoston järjestäminen</u></p> <p>-erityisen tärkeällä tavalla fokuksessa niiden maksuvarat nimittävien nuorten ja nuorten aikuisten kuntalaisten tukeminen, jotka eivät pääse kunnallisen velkaneuvonnan piiriin (huom! perustuen neuvonnan ohjesääntöihin)</p>	<p>-arkikäytäntöä ja kehittämistyötä koskevan, selkeästi asiakastarpeeseen ja työtäpohin ja – tavoitteisiin fokusoidun tiedon vaihto eri sektorien, ja myös eri väestökeskittymä-alueiden kesken → tämä ollut toimivaa; syytä avaintoimijaverkoston mielestä jatkaa!</p> <p>-asiakasseurannan ja prosessin testaamisen myötä syntyneiden kokemusten pohjalta käytännön hiominen</p>	<p><u>-aluksi vastuun jatkosta on luvannut ottaa Helsingin kaupungin sosiaalivirasto</u></p> <p>-jatkossa ehdotettu esimerkinomaisesti vastuunkiertoa, sekä merkittävää kehittämisen roolia avaintahoverkoston kuuluvista mm. Kuluttajavirastolle ja Takuusäätiölle</p>	<p>-tavoitteena esille nousseita, vakinaistamistarpeiksi luonnehdittavia käytäntöjä (palveluita);</p> <p>-velkahojauskoulutus eri palvelusektoreille – osana tätä esim. noin 20 opintoviikon koulutusta niin sosiaalialan kuin talous- ja juridisen alan opintoja</p> <p>-osana koulutusta ja tarpeellisenä joka tapauksessa: <u>velkahojauksen ja –järjestelyjenkin täydentävä palvelu luontoiset palvelut kunta- ja valtiopalvelutasolle</u></p>

Kaavio 2. Palveluohjauksellisen yhteistyön prosessi: Velkahojauksen ja velkajärjestelyjen tukipalveluiden kehittäminen avaintoimijaverkoston

3. KEHITTÄMISTOIMINNAN JATKAMINEN

Alueverkosto on päättänyt syksyn 2005 ohjausryhmän kokouksissaan, että pääkaupunkiseudun erittäin runsaan toimijoiden ja –sektorien palveluverkon hallussa olevaa **asiantuntijuuden keskinäistä jakamista jatketaan myös 2006 eteenpäin**. Tämä tarkoittaa myös konkreettista YRE –kohderyhmän elämänhallintaa tukevan palvelupolun kehittämistyötä, ja tässä suunnassa työryhmän kautta aloitetun toiminnan (velkahojausta ja täydentäviä tukipalveluita koskeva neuvotteluprosessi; matalan kynnyksen toiminnan palveluportaalin rakentaminen) jatkamista. YRE –suuntaisesti jatkavan **alueverkoston koordinoituvastuuta** ollaan esittämässä **Kriminaalihuollon tukisäätiölle**.

Velka-asioihin liittyvän koordinoituvastuun on jo toistaiseksi ottanut **Helsingin kaupungin sosiaalivirasto**.

YRE –HANKKEEN LOPPURAPORTTI / KUOPIO / JARI NURMI

1. LÄHTÖTILANNE KUOPIOSSA

Kuopion hankealueella YRE –toimintaa pohjustettiin jo vuonna 2003. Tällöin projektinjohtaja vieraili alueella ja kävi tutustumassa hankkeen kohderyhmää (nuoret/nuoret aikuiset lainrikkoajat) koskevaan, jo aiemmin koottuun paikallisen Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimiston ylläpitämään palvelutoimijaverkostoon. Ensimmäiset kokoontumiset olivat luonteeltaan YRE- hanketta koskevan tiedon ja näkemysten jakamista ja siitä keskustelua tämän ennen YREä kootun verkoston kanssa.

Ensimmäisissä kokoontumisissa oli läsnä edustajat Kuopion kaupungissa toimivasta ja kaupungille asumis- ja työpalveluja tarjoavasta Työterapisesta yhdistyksestä, Iisalmen kriminaalihuoltolaitoksen toimipisteestä, Siilinjärven kunnan palvelualuejohdosta, Kuopion vankilasta ja Kriminaalihuoltolaitoksen Kuopion aluetoimistosta. Projektinjohtaja kävi tutustumassa alueen mainittujen toimijoiden palveluihin ja käytäntöihin. Nämä olivat osin vakiinnutettuja hyviä käytäntöjä, osin asiakaspalveluiden ja palvelukokonaisuuden kannalta vielä paikkaansa hakevia tai muuten keskeneräisiä.

2. TOIMINTA KUOPIOSSA

Alueellisen YRE –kehittämisen alkuvaiheen verkosto nimesi Kuopion kaupungista ja alueelta tärkeiksi katsomiaan tahoja ja palvelutuotteita, joiden kautta työtapojen kehittämistä nähtiin hyväksi lähteä toteuttamaan. Tärkeäksi todettiin mm. Kuopiossa jo olemassa olevan rikostaustaisten portaittaisen asumis- ja siihen liittyvän päihdekuntoutuspolun tekeminen paremmin tunnetuksi ja polun lisäkehittäminen. Painotettiin myös Siilinjärven kunnassa kehitteillä olevan rikos- ja päihdetaustaisten kuntalaisten kanssa toteutettavan palveluohjauksellisen työn saamista osaksi laajempaa Kuopion ja muun lähialueen verkottunutta palvelutoimintaa.

Vuoden 2003 ja alkuvuoden 2004 aikana verkottunutta kehittämistyötä Kuopiossa alkoivat kuitenkin enenevässä määrin hidastamaan seuraavat tekijät:

- vaikka niin Kuopion alueella alkuvaiheessa toimineesta verkostosta käsin toivottiin, hankkeen toimintasuunnitelmaan ei kuulunut Kuopioon palkattavaa täyspäiväistä suunnittelijaa
- hankkeen tavoitteeseen keskeisesti kuuluvan työtapojen kehittämisen asemasta kokouksiin osallistuvat aluetoimijat ilmaisivat odotettavansa enemmän konkreettisia lisäresursseja kohderyhmän kannalta keskeisiin palveluihin tai palveluketjuun; tämä johti alkuvaiheen alueverkostokokouksissa myös paikoin suoranaisiin linjaerimielisyyksiin niin kehittämistavoitteista kuin siitä, keitä jatkossa kutsutaan verkostoon mukaan.

Epäselvyydet ja näkemuserot hankkeen tehtävästä ratkaisi suurimmalta osin aiempiin kokoontumisiin nähden laajempipohjainen verkostokokous alkuvuodesta 2004. Tällöin käytiin yksityiskohtaisesti ja konkreettisesti läpi mistä YREssä on kysymys toiminnan eri tasoilla, ja konkreettisesti jo aloittaneilla alueilla. Kaikki verkostokokoukseen osallistuneiden eri palvelusektorien edustajat hyväksyivät hankkeen alkuperäisen toimintasuunnitelman ja esitetyn verkottuneiden työtapojen lisäkehittämisen tarpeen: samalla he löysivät useita sisällöltään vastaavia kehittämisen toimintoja Kuopiosta ja alueella. Päätettiin, että ohjausryhmän toiminta aloitetaan. Samoin päätettiin ohjausryhmään kuuluvat palvelutahot.

Maaliskuussa 2004 käynnistynyt Kuopion YRE –ohjausryhmä järjesti verkostoon kuuluvan **Itä-Suomen osaamiskeskuksen ISO:n toimesta alueen palvelutoimijoille kohderyhmän palveluita koskevan kyselyn**. Kyselyn tulokset kirjattiin, ja niiden perusteella järjestettiin elokuussa 2004 ensimmäinen alueellinen YRE –työkokous. Työkokous tuotti tärkeää lisätietoa koetuista palveluohjauksellisen työn ja palvelukokonaisuuden kehittämistarpeista. Niistä ilmeisin oli tuolloin Kuopion yliopistollisen sairaalan nuorisopsykiatrian poliklinikan ilmoittama tarve kehittää syrjäytymisuhassa olevien ja päihde- ja/tai rikostaustaisten nuorten **mielenterveydellisten palveluiden tarpeen tunnistamista palveluverkostossa**, ja näiden palvelutarpeiden verkottunutta ketjuttamista eri ammattitahojen kesken.

Seuraava työkokous järjestettiin marraskuussa 2004 keskussairaalassa, jossa nuorisopsykiatrian poliklinikan ilmaisema kehittämis ehdotus laajalla kokoonpanolla hyväksyttiin. Samaan aikaan perustettiin ohjausryhmään kuuluvan poliisin sosiaalityön toimesta **kriisi- ja retkahdusryhmäksi** nimetty ylisektorinen työryhmä. Se otti asiakseen kirjata esille mahdollisimman luotettavalla tavalla sen, mitä tapahtuu päihde- ja rikostaustaisille nuorille palveluketjussa, kun heillä on edelleen vaikeuksia kiinnittyä elämänmuutokseen ja tukipalveluihin. Samalla työryhmä otti tehtäväkseen nostaa esille nuorten itsensä kokemat olennaiset odotukset ja hyvät käytännöt tai niiden puutteet.

Vuonna 2005 Kuopiossa järjestettiin eri teemalla **kaksi työkokousta**: ensimmäisessä niistä käsiteltiin niin kutsuttuja **matalan kynnyksen päihde- ja mielenterveyspalvelupaikkoja**, ja kuultiin näitä palveluita tuottavia eri toimijoita. Toisessa työkokouksessa käsiteltiin **nuorten työvoimatakuuta ja Työvoiman palvelukeskuksen tuottamia palveluohjauksellisia palveluja** nuorille Kuopion työvoima-alueella.

Itä-Suomen Sosiaalialan Osaamiskeskus ISO jäi ohjausryhmän toiminnasta pois keväällä 2005. Syksyllä -05 alueverkosto otti yhteyttä kaupungin sosiaali- ja terveystoimen johtoon nostaen esiin niin hankkeen kehittämistyön merkityksen osana alueen palveluiden kehittämistä kuin välttämättömyyden saada alueen verkostotyöhön mukaan myös kunnallisen lastensuojelun edustus.

3. JATKO

Kriisi- ja retkahdustyöryhmä jatkaa Kuopiossa kohderyhmän palveluita koskevaa kehittämistyötä. Ohjausryhmä on puolestaan päättänyt antaa pääkoordinaattorin roolin vuodesta 2006 tälle työryhmälle. Toiminnan jatkolle pyydetään vahvistus kunkin palvelusektorin johdolta.

Kokoonpanoltaan jo sinällään monipuolista kriisi- ja retkahdustyöryhmää aiotaan harkitusti laajentaa. Mukaan tullaan kutsumaan mm. erityisnuorisotyö, päihdepalvelut ja lastensuojelun jälkihuolto. Työryhmän 2005 käynnistämää osallistavaa asiakasseurantaa aiotaan jatkaa, systematisoida ja laajentaa.

Alueverkoston suunnitelmissa on myös työkokousten järjestäminen pari kertaa vuodessa kulloinkin ajankohtaisista palvelukehittämisen aiheista.

TYÖKÄYTÄNTÖ JA SEN TAVOITE	OLENNAISTA	MIKÄ TOIMII +/-, HIOMISTARVE	VASTUUNJAKO	VAKINAISTAMINEN
VERKOTTUNUT PALVELUOHJAUKSELLINEN TYÖTAPA OSANAMONEN PALVELUN TARPEESSA OLEVIEN NUORTEN TAVOITTAMISTA, TUKIPALVELUIHIN KIINNITTÄMISTÄ & TUKEMISTA PÄIHTEETTÖMÄN & RIKOKSETTOMAN ELÄMÄN SUUNTAAN	-kriisi- ja retkahdustyöryhmän aloittaman asiakaskuulemisen ja kirjallisen asiakasseurannan jatkaminen (vuokaavio asiakaspolusta) -työryhmän laajentaminen mm. lastensuojelun ja erityisnuorisotyön suunnasta - työryhmälle annettava vahvistettu kehittämistoimija-asema	-paljon hyödyllistä kenttätökokemusta ja mukaan osallistettua/jatkossa -kin osallistettavaa asiakaskontaktia alueella (mm. poliisin sosiaalityö; ohjaava paja; kriminaalihuoltolaitos ; nuorisopsykiatria jne.) - toimiva työkokouskäytäntö - hiottavana kehittävän verkostotyön systemaattisuus ja valtuutettu asema osana varhaista puuttumista	-päävastuuseen ohjausryhmän edustaman ylläsektorisen verkoston toimesta valtuutettu kpgin sosiaalityön kautta osittain hallinnoitu ja resursoitu poliisin sosiaalityö -muu alueverkosto sitoutunut tukemaan päävastuutahoa käytännön koordinoinnissa yms.	- <u>asiakasseuranta ja palvelupolun kriittisten kohtien sekä hyvien käytäntöjen esille nostamista jatketaan</u> -tavoitteena vakinaistettu verkottunut palveluohjaus-työtapa nuorille monen palvelun tarpeessa oleville

Kaavio 1. Palveluohjauksellisen yhteistyön prosessi: Kriisi- ja retkahdustyöryhmän asema asiakasseurannan kautta nousevien kriittisten palvelukohtien ja hyvien käytäntöjen esiin nostamisessa

YRE –HANKKEEN LOPPURAPORTTI / TURKU / JARI NURMI

4. LÄHTOTILANNE TURUSSA

Turun YRE –työn taustalta löytyy aiempia mainitsemisen arvoisia hyvien käytäntöjen kokeiluja. Näitä ovat mm. sosiaalitoimen, nuorisotoimen ja poliisin Lokki –projekti elämänhallinnan vaikeuksista kärsiville nuorille sekä Kriminaalihuoltolaitoksen, rakennusalan yrittäjien ja ammattikoulun yhteinen Kattopeltiseppä –projekti.

Ohjausryhmän kokoaminen Turussa aloitettiin projektinjohtajan toimesta alkuvuodesta 2003. Aluksi projektinjohtaja ryhtyi kartoittamaan hankealueen tarpeita ja tilannetta. Hän otti yhteyttä Turun kaupungin sosiaalitoimeen ja Kriminaalihuoltolaitoksen Turun aluetoimistoon.

Kaupungin sosiaalitoimen osalta tiedettiin, että sen toimesta on Turussa käynnistetty sosiaali- ja terveystoimialan verkottunutta työtä, ja erityisesti **asiakastason palveluohjauksellista työtä kehittävä nk. Laatu –hanke**. Siihen parhaillaan koottavana olleen poikkihallinnollisen verkoston uskottiin voivan liittää YRE – tavoitteiden mukainen yhteistyöverkosto osaksi kaupungissa käynnistettyä verkottunutta palveluohjauksellisen työtavan kehittämistä.

Sosiaalitoimen ja Laatu –hankkeen saatiin kuulla olevan YRE -hankkeen lähtökohdille varsin myönteinen, mutta toisaalta 2003 alkuvuodesta sellaisessa tilanteessa, että yhteistyössä YREen jäätäisiin odottamaan aluekohtaisesti tarkemmin määriteltyjä kehittämiskohteita.

5. TOIMINTA TURUSSA

Laatu –hanke ja Turun YRE –verkosto sopivat, että sosiaalitoimen vaativampaa palveluohjaustyyppistä työtapaa tunteva välijohtoportaan edustus osallistuisi kootun Turun alueverkoston (ohjausryhmän) toimintaan. Määriteltiin myös kaupungin alue, jonka osalta jatkossa mahdollisesti toimittaisiin Laatu-YRE –yhteistyössä.

YRE –tavoitteiden mukaan määrittyvä yhteistyöverkosto koottiin Turun osalta pitkälti Kriminaalihuoltolaitoksen aluetoimiston asiakaspalvelupolkujen rakentamisessa aiempien kokemien tärkeiden yhteistyötarpeiden ja joko olemassa tai rakenteilla olevien kytkentöjen mukaan. Alkuperäiseen ohjausryhmäkokoonpanoon kutsuttiin niin julkisen palvelun kuin kolmannen sektorin ja lähiverkostoyhteistyön edustajia.

Hankkeen muiden alueiden tapaan Turun koottu ohjausryhmä ryhtyi määrittämään ohjausryhmään kutsuttujen eri osapuolten yhteistä kehittämistarvetta ja alueellisen mallintavan työn ehtoja ja tavoitteita. Ehtojen määrittelyyn vaiheeseen kuului myös neuvottelu Turun apulaiskaupunginjohtajan kanssa: neuvottelu koski niin aluejohdon näkemystä täsmennetyimmistä kehittämistavoitteista Turussa, kuin alueverkoston mahdollisuutta nivoa verkottunut YRE -kehittäminen osaksi kaupungin ja/tai alueen laajempaa poikkihallinnollista palvelukehittämistä. Apulaiskaupunginjohtajan esittämä erityinen toivomus oli, että alueverkosto tarkastelisi työssään jatkossa myös **nuorten sovittelutoiminnan asemaa nuorten elämänhallinnan vaikeuksien esiin nostajana ja mahdollisena muiden kuin sovittelun edustamien tukipalvelujen kytkentäpintana**.

Vuonna 2003 Turun YRE –alueen ohjausryhmä ja ohjausryhmän nimeämä työryhmä kehittivät erillisen **nuorten elämänhallinnan valmiuksien sekä koulutus- ja**

työvalmiuksien selvittämiseen tähtäävän, pitkäkestoisen toimintamallin. Se suunniteltiin nimenomaan alle 25-vuotiaille rikostaustaisille nuorille tai nuorille aikuisille, ja sen ”omistajuus” sovittiin paikalliselle Rainasäätiölle, jolla on vahva näyttö työkyvyltään erityistilanteessa olevien henkilöiden koulutus- ja työpolun tukemisesta. Tämän vaikkapa kartoitukselliseksi koulutukseksi nimitettävissä olevan tuotteen osalta ohjausryhmä sopi, että sen piiriin ohjattavat **nuoret valittaisiin verkoston yhteistyön kautta.**

Rainasäätiö tarjosi koulutusta mm. alueen TE –keskukselle, mutta vuonna 2004 rahoitusta ei koulutukselle saatu. Idea jäi kuitenkin alueverkostoon itämään, ja vuonna 2005 palvelutuotetta kehitettiin edelleen, esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksen ostokilpailutukseen paremmin sopivaksi. Parhaillaan se on mukana paikallisessa työvoimahallinnon tarjouskilpailussa.

Kartoituksellisen koulutuksen kohtalo 2004 rahoitushaussa oli vain yksi haaste, jonka alueverkosto kehittämisessään kohtasi. Suurin työ alueella tehtiin aluekohtaiseen palvelukehittämiseen olennaisesti liittyvän verkottuneen **asiakasseurannan idean** läpiviemiseksi. Tällä tarkoitetaan YREssä sitä, että alueverkostoon kuuluvat eri toimijat sopivat yksittäisten, asiakkaiden kanssa, samaten kuin keskenään, että tiettyjä **asiakaspolkuja seurataan niissä kohdattujen hyvien käytäntöjen ja epäkohtien osalta.**

Tarkasteltaviksi sovittavien asiakaspolkujen seurannan käynnistämisen vaikeudet johtuivat

- osittain ohjausryhmän kokoonpanon elämisestä: osa YREen ja aluekohtaiseen ohjausryhmään tutustujista joutui luopumaan osallistumisesta muilta työkiireiltään – toisaalta ohjausryhmään kutsuttiin tai halusi osallistua uusia, varteenotettavia palvelutoimijoita Turun kaupungista
- osittain siitä, että koska nimenomaan asiakastyön alkuvaihetta, ja siihen liittyviä palveluohjauksellisia työmuotoja pidettiin ohjausryhmätasolla keskeisenä kehittämisen tavoitteena, päätettiin panostaa käytännön tason yhteistyökontaktin syntymiseen kaupungin sosiaaliryhmien ja sen alaisen palveluohjaustyön kanssa

Ohjausryhmän ja työryhmän edustamien alueverkoston yhteistyön tasoilla edettiin kuitenkin johdonmukaisesti:

- tarkennettiin **asiakaspalvelussa havaittavia kehittämistarpeita palvelutoimijatasolla**
- selvennettiin suunnitellun vankeuslain ja vahvisteilla olleen/vahvistetun nuorisorangaistuslain merkitystä alueen verkostoyhteistyön tasolla
- **tutustuttiin toisten hankealueiden työtappoihin** kutsumalla nämä laivaseminaariin kesäkuussa 2004 sekä vierailamalla YRE-alueverkoston parissa Tampereella ja osallistumalla hankkeen valtakunnalliseen työkokoukseen Jyväskylässä helmikuussa 2005
- tiedotettiin YRE –kehittämistyöstä niin omalle organisaatiolle kuin ulospäin, erityisesti kaupungin sosiaalitoimeen.

6. JATKO

Kesäkuussa 2005 sovittiin, että hankkeen tuottama **alueverkosto aloittaa asiakasseurannan prosessin sekä yleisellä tasolla että yksilöllisesti asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen pohjalta.** Kummallekin tasolle sovittiin olennaisina elementteinä kuuluviksi **kehittämistoimintoja koskeva informointi, ja tiedonvaihto osallisten kesken.** Tälle toiminnalle ja sen hyödyntämiselle kaupungin palvelukehittämisessä **sovittiin haettavaksi palvelutahojen johtotason vahvistus.**

Syys-lokakuussa 2005 aloitettiin asiakkuuksien yhteinen valinta seurantaan ja siihen liittyvään mahdollisten tukipalveluiden tuottamiseen tai palveluiden muuhun parantamiseen. Tämä prosessi tulee jatkumaan, ja sen kautta saadut kokemukset ja tieto tullaan siirtämään laajemmin osaksi kaupungin ja alueen palvelutoimijoiden ammattitietoa ja työkäytäntöjä.

Yhteisesti suunniteltu, Rainasäätiön kautta tuotettavaksi sovittu koulutusmalli syrjäytymisuhassa oleville nuorille päihde- ja rikostaustaisille turkulaisille tullaan toteuttamaan, mikäli rahoitus kartoittavalle koulutukselle saadaan.

Turun YREen koottu alueverkosto jatkaa kohderyhmää koskevaa, sektorirajat ylittävää työtapojen kehittämisen yhteistyötä YRE –työryhmänä.

TYÖKÄYTÄNTÖ JA SEN TAVOITE	OLENNAISTA	MIKÄ TOIMII +/-, HIOMISTARVE	VASTUUNJAKO	VAKINAISTAMINEN
VERKOTTUNUT PALVELUOHJAUKSELLINEN TYÖTAPA OSANOMONEN PALVELUN TARPEESSA OLEVIEN NUORTEN TAVOITTAMISTA, TUKIPALVELUIHIN KIINNITTÄMISTÄ & TUKEMISTA PÄIHTEETTÖMÄN & RIKOKSETTOMAN ELÄMÄN SUUNTAAN	- <u>YRE - alueverkoston</u> aloittama asiakaskuuleminen ja kirjallisen asiakasseurannan tuottaminen ja hyödyntäminen -työryhmän laajentaminen mm. sovittelemis- ja lastensuojelun suuntaan - <u>alueverkoston kehittämistoimija- asema vahvistaminen mm. elävän yhteistyön, osallistumisen ja tiedottamisen keinoin</u>	-paljon hyödyllistä kenttätökokemusta ja mukaan saatettavaa asiakas-kontaktia alueella (mm. poliisi; nuorisosaatava; nuorisosaatava; Työvoima ja TYP; sosiaalitoimen kriisityö; kriminaalihuolto; yhdistykset) - hiottava toimiva työkokouskäytäntö - hiottavana kehittävää verkostotyötä koskeva tiedonsiirto ja toiminta-aloitteita koskeva vastuunjako	-sovittu yhtäältä jo olemassa olevan kehittämisverkoston jaettua vastuu, toisaalta mm. kriminaalihuolto-laitos on lupautunut ainakin osittaiseen koordinaatiovastuurooliin, toistaiseksi - toiminnalle syytä tuottaa yhä <u>selkeytetympi valtuutettu asema osana kaupungin ja/tai alueen rikostorjuntaa, varhaista puuttamista jne.</u>	- <u>asiakasseuranta ja palvelupolun kriittisten kohtien sekä hyvien käytäntöjen esille nostamista jatketaan</u> -tavoitteena vakinaistettu verkottunut palveluohjaus-työtapa nuorille monen palvelun tarpeessa oleville

Kaavio 1. Verkottuneen palveluohjauksellisen työtavan kehittämisen prosessi

YRE –HANKKEEN LOPPURAPORTTI / OULU / JARI NURMI

1. LÄHTÖTILANNE OULUSSA

Oulun seutukunnan hankealueella YRE –toimintaa pohjustettiin jo loppuvuodesta 2002. Tällöin Oulun alueella toimiva, nuorille syrjäytymisuhassa oleville toimintansa suuntaava Merimajakka -yhdistys ja projektinjohtaja kokosivat yhteen asiakastyön kautta yhdistykselle tuttuja eri palvelusektorien toimijoita Oulusta.

YRE -hankkeen ensimmäinen valtakunnallinen seminaari järjestettiin helmikuussa 2003. Tällöin mukaan kutsuttiin eri palvelusektoreiden edustajia Oulun hankealueelta. Oulun puheenvuoron käytti edellä mainittu nuorten päihdekuntoutuspalveluihin erikoistunut Merimajakka ry. Keskustelu seminaarissa nosti kuitenkin esille eri toimijoiden epäuskoa hankkeen lähtötilanteeseen Oulussa. Erityisesti toivottiin verkostopohjaista yhteistyötä kokoavaksi tahoksi julkista sektoria edustavaa palvelualaa.

Syksyllä 2003 hanke löysi alueverkostotyölle kantavan pohjan alueella jo käynnistetyn rikostorjuntaohjelman kautta.

2. TOIMINTA OULUSSA

Ensimmäiset yhdessä poliisitoimen kanssa kootun ohjausryhmän kokoontumiset alkuvuodesta 2004 olivat luonteeltaan lähinnä toinen toistensa työkenttään tutustumista sekä YRE –toiminnan alueellisten lähtökohtien yhteistä määrittelyä. Samalla kyse oli hankkeen kokonaistehtävän paremmasta hahmottamisesta kaikille osallistujille. Läsnä oli edustajia poliisin lisäksi seuraamusjärjestelmästä, sosiaali- ja terveystoimen johdosta, työvoimasta, kaupungin työyhteisön kehittämissyksiköstä, päihdehuollosta ja kolmannelta sektorilta.

Kokoontunut verkosto totesi heti ensi alkuun, että hankkeen myös Oulussa tärkeäksi nähty tehtävä edellyttäisi jatkossa monen ei vielä ohjausryhmään kutsutun palvelutahon informoimista hankkeen luonteesta. Lisäksi tuli harkita kutsutaanko niitä ohjausryhmään, jäseniksi perustettaviin työryhmiin tai muuten osallistumaan hankkeeseen.

Ohjausryhmä määritteli myös useassa kokouksessa alueellista YRE –kohderyhmää. Samalla nostettiin esille palvelupolun keskeisiä ”kipukohtia” eli kehittämishaasteita.

Hankkeen alueverkosto ja erityisesti Merimajakka ry:n sosiaalityöntekijä Kaisa Vuolukka sekä paikallinen ammattikorkeakoulu **tekivät merkittäviä asiakasseurantaan liittyviä tutkimusaloitteita**, jotka myös toteutettiin. Tuloksena saatiin selkeää asiakas- ja palvelusektoritason päivitettyä kuvausta palvelupolun kokonaisuuden hyväksi koetuista käytännöistä ja aukkokohtista.

Toimintakautena 2004-2005 varmennettiin **ohjausryhmän** ja perustetun **koulutuksen ja sosiaalisen työllistymisen työryhmän** toimesta hanketta koskeva tiedonsiirto ja linkittyminen sosiaali- ja terveystoimen seutukunnalliseen kehittämiseen, koulutoimen kehittämiseen sekä yleensä seutuhallituksen alaiseen kehittämistoimintaan. Lisäksi vastaava tiedonvaihto ja linkitys toteutettiin suhteessa alueelliseen nuorten työpajatoimintaan, ja nuorten asumisen ja asumispalveluiden kehittämiseen.

Perustettu ylisektorinen koulutuksen ja sosiaalisen työllistymisen **työryhmä kokosi yhteen syrjäytymisvaarassa olevien nuoren palveluihin liittyviä epäkohtia ja kehittämistarpeita**. Tämä esitys tuotiin hankkeen johtoryhmän arvioitavaksi. Esitystä pidettiin merkittävänä palveluita ja niiden kehittämistarpeita koskevana puheenvuorona. Kuitenkin todettiin, että sen **saattaminen ministeriöiden tietoon** ei voi tapahtua YRE –hankkeen toimesta. Kyse on laajan alueverkoston esille nostamista käytännön kokemuksista ja kehittämissuunnitelmista kohderyhmää koskevien palvelujen osalta.

Ohjausryhmä teki loppuvuodesta 2004 päätöksen **asiakastapauskohtaisen yhteistyön parantamiseen liittyvistä kokeiluista**. Tehostettuun mallintavaan yhteistyöhön ryhtyivät erityisesti sosiaalitoimi ja seuraamusjärjestelmän edustajat ja lisäksi Oulun seudun nuorisoasuntoyhdistys. Asiakaspolun seurantaan koskeva ammattikorkeakoulun tutkimusaloite hyväksyttiin osaksi kokeilua. Mallintavasta yhteistyöstä on sittemmin tuotettu **niin kirjallista tutkimuksellista tietoa kuin suullista tiedonvälitystä alueen eri toimijoille**.

Oulun seutukunnan YRE –alueen edustajat ovat aktiivisesti osallistuneet niin hankkeen valtakunnallisiin seminaareihin kuin nuorten kanssa tapahtuvaa verkostopohjaista kehittämistyötä koskeviin koulutustilaisuuksiin.

Oulun hankealueen ensimmäinen oma seminaari järjestettiin toukokuussa 2005. Seminaari sai pääosin varsin myönteisen palautteen, ja sille, kuten koko kehittämistyölle, toivottiin jatkoa, jossa pureuduttaisiin yhä konkreettisemmin asiakaspalveluiden tuottamisen ja kehittämisen keskeisiin kysymyksiin. Seminaarissa todettiin, että eräs tällainen olennainen kysymys on **peruspalveluiden käyttömahdollisuuden varmistaminen myös niille palveluntarvitsijoille, joiden on vaikea hakea palveluita, täyttää niiden tarjonnan asiakasta koskevia ehtoja tai kiinnittyä niihin**.

TYÖKÄYTÄNTÖ JA SEN TAVOITE	OLENNAISTA	MIKÄ TOIMII +/-, HIOMISTARVE	VASTUUNJAKO	VAKINAISTAMINEN
1)VANKILOISTA VAPAUTUVIEN, ERITYISESTI NUORTEN KUNTALAISTEN VERKOTTUNUT PALVELUPROSESSI: TÄMÄ PILOTOIVANA ESIMERKKINÄ NUORILLE YHTEISTYÖN KAUTTA TUOTETTAVASTA PALVELUOHJAUSTYÖTAVASTA	-vankiloiden, kriminaalihuollon, sosiaalitoimen sekä nuorisotasunto- ja nuorten päihdekuntoutusyhdistysten väliset sopimukset menettelytavoista (mm. prosessin aloitus, työnjako, asiakkaan palvelutarpeen arviointi & suunnitelma, verkoston kokoaminen, palveluohjaajan nimeäminen) <u>-asiakasseuranta</u>	-työkäytännön kehittäminen asiakasseurannan pohjalta ohjausryhmän toimintaa jatkavassa <u>YRE-ryhmässä</u> ja sen alla toimivissa työryhmissä - eri tahojen suunnitelmien nivominen ja palveluohjaus (YRE-yhteistyöryhmän keskeinen teema jatkossa) - hiottavana: työtavan sisäänajo jo kehittäväenä työtapakokeiluna osaksi verkostoon kuuluvien palvelutahojen työtapa ja yleisempää palvelurakenteen kehittämistä seutukunnassa	- <u>sosiaalitoimi</u> : palvelutarpeen arviointi & suunnitelma yhteistyössä verkoston kanssa Prosessin koordinointi yhdessä palveluohjauksellisen roolin ottavan ammattihenkilön & tahon kanssa <u>-vankilat ja kriminaalihuolto</u> : yhteydenotto ja tiedonsiirtovastuu, palvelutarpeen arviointiin ja suunnitelmantekoon osallistuminen (myös mm. poliisilla ja päihdehuollolla halu ottaa tällaista vastuuta) <u>-palveluohjaajan</u> vastuu palveluohjauksellisesta prosessista	-vakinaistamisen osalta sovittu ohjausryhmätasolla vastuunjako erityisesti seutukunnallisen sosiaali- ja terveystoimen <u>palvelukehittämisen</u> , ja Oulun alueen <u>rikostorjuntasuunnittelun</u> suuntaan -Oulun kaupungin oman työn kehittämissyksikkö vahvasti vakinaistamisen kannalla ja prosessissa mukana -koulutoimi halutaan jatkossa paremmin mukaan -asiakasseuranta jatketaan ja sen Pohjalta nostetaan esiin sekä asiakastodellisuuden että palveluyhteistyön olennaisia realiteetteja kehittämis-työn perustaksi.

Kaavio 1. Verkottuneen palveluohjauksellisen työtavan kehittämisen prosessi

TYÖKÄYTÄNTÖ JA SEN TAVOITE	OLENNAISTA	MIKÄ TOIMII +/-, HIOMISTARVE	VASTUUNJAKO	VAKINAISTAMINEN
2)SYRJÄYTYMIS-UHAN ALLA ELÄVIEN, MIELENTERVEYS-, KEHITYS-, OPPIMIS- JATAI PÄIHDEVAIKEUKSI SSA OLEVIEN NUORTEN KOULUTUKSEN JA TYÖLLISTYMISEN POLUN TUKEMINEN	-alueverkostoon kuuluvan koulutuksen ja sosiaalisen työllistymisen työryhmän tuottama, ja alueen ohjausryhmässä, YREn johtoryhmässä jne. käsitelty <u>asiantuntijakokemus pohjainen toimenpide-esitys 2005</u> -2006 vuoden alusta YRE-alueverkoston alaisuudessa jatkava koulutuksen ja työllistymisen työryhmä <u>-asiakasseuranta</u>	-vahva seutukunnallinen kokemus nk. yksilötarpeiden pohjalta räätälöidyistä koulutus-, ohjaus- ja työpoluista (kansallinen Merikosken koulutuskeskus; ammatillinen korkeakoulu; seutukunnallinen työ-pajatoiminta) -työkäytännön kehittäminen työryhmän, asiakas-seurannan & tematisoitujen työkokousten pohjalta - eri tahojen suunnitelmien nivominen ja palveluohjaus	-YRE-yhteistyöryhmän alainen <u>koulutuksen ja työllistymisen työryhmä</u>	-hyvät käytännöt pyritään nivomaan osaksi koulu-, koulutus ja työvoimatoimen + sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistä alueella

Kaavio 2. Verkostopohjaisen palveluohjauksellisen työtavan kautta ohjatun koulutuksen ja työpölyllä etenemisen kehittämisprosessi

2. KEHITTÄMISTOIMINNAN JATKAMINEN

Oulun seutukunnan tähänastista verkottunutta palvelutoimija ja –sektoriyhteistyötä on sovittu varmasti alueella jatkettavan. Ohjausryhmään kuuluva Oulun kaupungin työyhteisön kehittämisvastaava on laatinut **2006 kehittämistyötä jatkavalle YRE – ohjausryhmälle** esityksen, jota ohjausryhmä on jo käsitellyt. Nimike `YRE´ ei tässä tarkoita enää projektimuotoista hanketoimintaa, vaan käyttöön vakiintunutta kutsumanimeä alueverkostolle ja sen ylisektoriselle yhteistyölle nuorten ja nuorten aikuisten elämänhallinnan vaikeuksia kokevien seutukuntalaisten hyväksi.

YRE –yhteistyöryhmän alla tulee toimimaan **kaksi erillistä työryhmää**, joista toinen keskittyy asumiseen, päihdekuntoutukseen ja toimeentuloon, toinen koulutuksen ja työllistymisen polkuun. Alueverkoston toiminnalla on jo nyt vahva **kytkentä seutukuntatasolla esimerkiksi rikostorjuntasuunnitteluun ja sosiaali- ja terveystoimen palvelujen sekä päihdepalvelujen kehittämiseen.**

JOHTOPÄÄTÖKSET

YRE –hanke on osoittanut, että ylisektorinen palvelualojen verkostoyhteistyö toimii ja on tuottaa tyytyväisyyttä ja hyviksi koettuja käytäntöjä niin asiakkaille kuin palvelusektoritoimijoille. Samaten hankkeen tuottama alueellinen palvelukehittäminen viestittää siitä, että palvelutyön ja yleensä asiakastyön paradigma on muuttumassa, tai se on jo osin muuttunut. Myös kunnalliset ja valtiolliset palvelut määrittävät suhdettaan siihen työtapaan, jota voidaan lyhyesti kutsua palveluohjaukselliseksi.

Palveluohjauksellinen työtapa on YREn kautta katsottuna vaikuttavimmillaan silloin, kun siihen kuuluu

- tapa harjoittaa taloudellisuutta ja tehokkuutta lisäävää, asiakastyön realiteetteja tunnistavaa palveluhallintoa: suomeksi tätä voidaan kutsua vaikkapa nimellä `ohjattu palvelu´ (ks. YREn väliraportti, 2004)
- verkottuneeseen yhteistyöhön perustuva sopimus pohjainen työote
- ennen kaikkea asiakkaan elämäntodellisuuden kokonaisvaltainen huomioonottaminen, sen määrittely riittävässä ajassa vuorovaikutteisesti asiakkaan kanssa, ja sen pohjalta yhteisymmärryksessä asiakkaan ja palveluverkoston kanssa laadittava, riittävän joustava ja läpinäkyvä palvelusuunnitelma.

YRE –hankkeen kautta voidaan esittää palveluiden kehittämisen osalta jatkossa käytettäväksi seuraava lähestymissuuntien kolmijako:

1. Asiakaspolun – ja samalla asiakkaan elämänpolun - niin kutsuttujen kriittisten kohtien löytäminen ja yhteinen nimeäminen. Tälle lähestymissuunnalle on keskeistä asiakkaan tukipalveluiden polun ja yleensä hänen elämänpolunsa **siirtymävaiheiden** keskeinen asema ja merkitys. Siirtymävaiheiden osalta on lukuisissa kehittämistoimissa ja –hankkeissa todettu ja osoitettu niin kutsutun saattaen siirtämisen, ja yleisemmin sanoen: verkostoyhteistyön, merkitys. Olennaista on ajoissa aloitettava siirtymävaiheiden valmistelu, niin asiakkaassa kuin palvelu- ja lähiverkostossa (esimerkiksi vankilasta vapautumista edeltävät toimet YRE-alueilla)
2. Asiakkaan **tavoittamisen ja kiinnittämisen** lähestymissuunta. Kiinnittämisellä tarkoitetaan asiakkaalle tuotettavaa, aitoa huomioiduksi ja kuulluksi tulemisen kokemusta, ja asiakkaan itsensä kokemaan palvelutarpeisiin vastaamista. Lähestymissuuntaa edustaa YREn kaltaisessa palvelukehittämisessä erityisesti matalan kynnyksen toimijoiden ja kohtaamispisteiden kutsuminen yhteistyöhön mukaan (esimerkiksi vertaustuen ja julkisen palvelun yhteistyö; palveluportaalien tuottaminen; sovittelutoiminnan kytkeminen palveluohjaukselliseen työtapaan)
3. **Hyviksi todetut tai mahdollisesti kokeilun kautta toimiviksi todettavat palvelukäytännöt** ja palvelupaikat sinällään. Tämän lähestymissuunnan metaforana voisi olla vaikkapa laiva, joka kantaa tietyn matkaa, tiettyjä asiakkaita tietyn ehdoin hyvin. Sillä on paljon annettavaa tietyssä kohtaa palvelujen ja elämänhallinnan polkua, niin asiakkaalle kuin opiksi muille palvelutoimijoille. Toisaalta tällaisella palvelukäytännöllä tai –paikalla on itsellään tarve nousta saarekemaisuudesta tarkastelemaan omaa osa-luonnettaan ja/tai määräaikaaisuuttaan asiakkaan elämässä, samoin kuin palvelukokonaisuuden kentässä. Tällaista kehittämistyön lähestymissuuntaa edustaa moni innostava palvelukäytännön osa ja palvelutoimijataho YREnkin alueilla; alueverkoston yhteistyö realisoitui näille käytännöille selkeämmän paikan osana tuloksellista palveluketjua – tai tyydyttävää asiakkaan elämänpolkua.

LIITTEET

YRE YHTEYSTIEDOT ALUEITTAIN:

YRE-yhteystiedot Tampereella

YRE-yhteistyöryhmän pj.-vastuutyöpari:

-Taina Nummela, apulaisjohtaja, Kylmäkosken vankila

taina.nummela@om.fi puh. 010 36 83501

-joht.sos.tt., sosiaaliasema Paussi, Tampereen kaupunki (vaihtuu 1.11.05)

etunimi.sukunimi@tampere.fi p. 020 711 020 (keskus)

YRE-tiimin pj.:

Seppo Ahteneva, sosiaalityöntekijä, Kaukajärven sosiaaliasema, Tampereen kaupunki

seppo.ahteneva@tampere.fi puh. 020 777 4641 (virkanumero, ei asiakasnumero)

YRE-yhteystiedot Lahdessa:

YRE-yhteistyöryhmän edustusta

Anne Savolainen, kriminaalihuoltotyöntekijä, Kriminaalihuoltolaitos Lahden aluetoimisto, puh. 050 4631793

anne.savolainen@om.fi

Timo.Komonen, rikosylikonstaapeli, Lahden poliisi, puh. 03 85800

timo.komonen@lahti.poliisi.fi

Risto.Kajaste, sosiaalijohtaja, Lahden kaupunki, puh. 03 818 3201

risto.kajaste@lahti.fi

YRE-yhteystiedot Hämeenlinnassa:

YRE-yhteistyöryhmän edustusta

Risto Jokinen, johtaja, Hämeenlinnan seudun työvoiman palvelukeskus, puh. 03 6212376

risto.jokinen@hameenlinna.fi

Tarja Vikman, johtava työvoimaohjaaja, Hämeenlinnan seudun työvoiman palvelukeskus, puh. 010 6045348

tarja.vikman@mol.fi

YRE-yhteystiedot Turussa:

YRE-yhteistyöryhmän edustusta

Janne.Aro-Heinilä, ylikonstaapeli, Turun kihlakunnan poliisilaitos puh. 02 281511

Janne.aro-heinila@turku.poliisi.fi

Ilmari Päivärinta, johtava sosiaalityöntekijä, Kriminaalihuoltolaitos Turun aluetoimisto puh. 050 5399583

ilmari.paivarinta@om.fi

Maaret Rantolahti, johtaja, Työvoiman palvelukeskus, Turku, puh. 02 262 6111
maaret.rantolahti@mol.fi

Niina Vuoristo, Jälkihuollon johtava sosiaalityöntekijä, Turun kaupunki, puh.
022626111
niina.vuoristo@turku.fi

YRE-yhteystiedot Oulusta:

YRE-ohjausryhmän edustusta

Paavo Pietiläinen, sosiaali- ja terveysjohtaja, Oulunsalon kunta, puh. 08 5203 200
paavo.pietilainen@oulunsalo.fi

Risto Korkala, työsuojelupäällikkö, sosiaali- ja terveystoimi, Oulun kaupunki, puh.08
558 44054
Risto.Korkala@ouka.fi

Margit Päätaalo, projektipäällikkö, seudulliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut;
Oulun seutukunta, puh. 08 558 410
margit.päätaalo@ouka.fi

Irmeli Korhonen, poliisin turvallisuusyhteyspäällikkö, Oulun kihlakunnan poliisi, puh.
040 54140328
irmeli.korhonen@oulu.poliisi.fi

Sirkka-Liisa Pinola, erityisohjaaja, Oulun vankila, puh. 010 36 86072
sirkkaliisa.pinola@om.fi

Kaisa Vuolukka, sosiaalityöntekijä, Merimajakka ry., puh. 08 5359 500
kaisa.vuolukka@pp.inet.fi

YRE-yhteystiedot Pääkaupunkiseudulla:

YRE-yhteistyöryhmän edustusta

Matti Latvala, valmiuspäällikkö, Turvallisuusstrategia, Helsingin kaupunki, puh. 09 169 2496

matti.latvala@hel.fi

Kaj Kaiser, suunnittelija, Nuorisoasiainkeskus, Helsingin kaupunki, puh. 09 310 89123

kaj.kaiser@nk.hel.fi

Harri Ruotsalainen, suunnittelija, Kehityspiikki Oy, puh. 040 5542 264

harri.ruotsalainen@kehityspiikki.fi

Jarno Ruotsalainen, projektisuunnittelija, Kriminaalihuollon tukisäätiö, puh. 050 4124 303

jarno.ruotsalainen@kritis.fi

Tuula Asikainen, kriminaalihuoltojohtaja, Kriminaalihuoltolaitos Toiminnan ohjauksen yksikkö, Rikosseuraamusvirasto, puh. 010 36 88500

tuula.asikainen@om.fi

Anna-Liisa Tavi, koulutussuunnittelija, Uudenmaan TE-keskus, puh. 010 60 21056

anna-liisa.tavi@te-keskus.fi

YRE-yhteystiedot Kuopio:

YRE-yhteistyöryhmän edustusta

Laura Matikka, sosiaalityöntekijä, Kuopion kaupunki ja Kuopion poliisin sosiaalityö, puh. 017-246511

laura.matikka@kuopio.poliisi.fi

Arja Rantanen-Popov, apulaisjohtaja, Kriminaalihuoltolaitos, Kuopion aluetoimisto, puh. 044 368 8570

arja.rantanen-popov@om.fi