



# **PÄIHDE- JA RIKOSTAUSTAISTEN HAASTEET PALVELUVERKOSTOSSA**

**DEMOS**

**KRATOS**



# JOHDANTO

---

*Palveluverkostolla on suuria haasteita tuottaa päihde- ja rikostaustaisille sopivia ratkaisuja. Perusongelmana koetaan verkoston joustamattomuus ja reaktiivisuus. Palveluverkostossa nähdään on myös selkeää ikärasismia ja asenteellisuutta päihde- ja rikostaustaisia kohtaan.*

*Palveluverkoston onnistumisten nähdään kumpuavan ennen kaikkea niistä virkailijoista käsin, jotka haluavat joustaa, ratkoa ja kohdata myös ne asiakkaat, joiden ennuste historian valossa on erittäin huono.*

*Päihde- ja rikostaustaiset eivät uhriudu – he näkevät itsensä aktiivisina toimijoina elämässään ja ongelmissaan. He kuitenkin toivovat, että palveluverkosto jaksaisi uskoa myös niin sanottuihin ”toivottomiin tapauksiin”.*

---

## **Työryhmä:**

Sampo Luoto  
Suvi Matvejff  
Markku Heikkilä  
Michelle Ruotsalainen  
Juha Seljanperä

Kris-Etelä-Suomi Ry selvitti Sitra Labin Demokratian kapeikot -koulutusohjelmassa, miten palveluverkosto koetaan sellaisten ihmisten keskuudessa, joilla on ollut hyvin suuria haasteita elämänhallinnassaan.

Tavoitteena oli saada aikaan tietynlainen ”palveluverkoston palvelumuotoilu” -malli, jossa konkretisoituisi, miltä palveluverkosto näyttäytyy ihmisille, jotka ovat monella tapaa sekä olosuhteiden vuoksi että omasta tahdostaan jääneet normiyhteiskunnan ulkopuolelle.

Kohderymänä hankkeessa oli 18–55-vuotiaat ihmiset, joilla on vakava päihde- tai rikostausta. Useimmiten rikokset ja päihdeet kulkevat käsi kädessä. Ydinkohderymän kokeilussa muodosti Kalliolan Settlementin Kuvernöörintien asumisyhteisö. Kuvernöörintien asumisyhteisö on tarkoitettu laitoshoidon päättäneille päihderiippuvuudesta toipuville täysi-ikäisille asiakkaille. Asumisyhteisö on profiloitunut erityisesti huumausaineidenkäyttäjien kuntoutukseen ja valmennukseen. Asumisyhteisössä vietetään jopa 18 kuukautta ennen kotoutumista.

Kuvernöörintie valittiin kokeiluun, koska terapeutisessa asumisyhteisössä kuntoutus perustuu päivittäiseen itsereflektioon ja yhteisö tuntee toisensa. Tätä kautta yhteisön jäsenille oli jo lähtökohtaisesti muita kuntoutujia helpompaa puhua itsestään, tunteistaan ja kokemuksistaan. Lisäksi kokeiluun osallistui useita Kris-Etelä-Suomen aktiiveja, joilla on erittäin vaikea päihde- ja rikostausta.

Kaiken kaikkiaan kokeilussa haastateltiin kahdeksaatoista ihmistä. Kokeilujen perustan muodostivat ryhmähaastattelut. Tämän lisäksi käytiin pienryhmähaastatteluja, yksilöhaastatteluja ja puhelinkeskusteluja. Tietoa kerättiin etenkin neljässä pajapäivässä, joissa ensin käytiin kolmen tunnin ohjattu ryhmäkeskustelu. Tämän jälkeen syötiin yhdessä lounas ja lopuksi toteutettiin elämys, jonka aikana keskustelua jatkettiin vapaamuotoisesti. Pajojen välillä osallistujat saivat erilaisia kirjallisia reflektiotehtäviä. Kaiken kaikkiaan kokeilussa meni neljä kuukautta.

Palveluverkoston keskeiset ongelmat suhteessa päihde- ja rikostaustaisiin ihmisiin esitetään tässä artikkelissa nelikenttinä. Nelikentät eivät ole tärkeysjärjestyksessä, koska tärkeysjärjestykseen niitä ei voi edes laittaa.

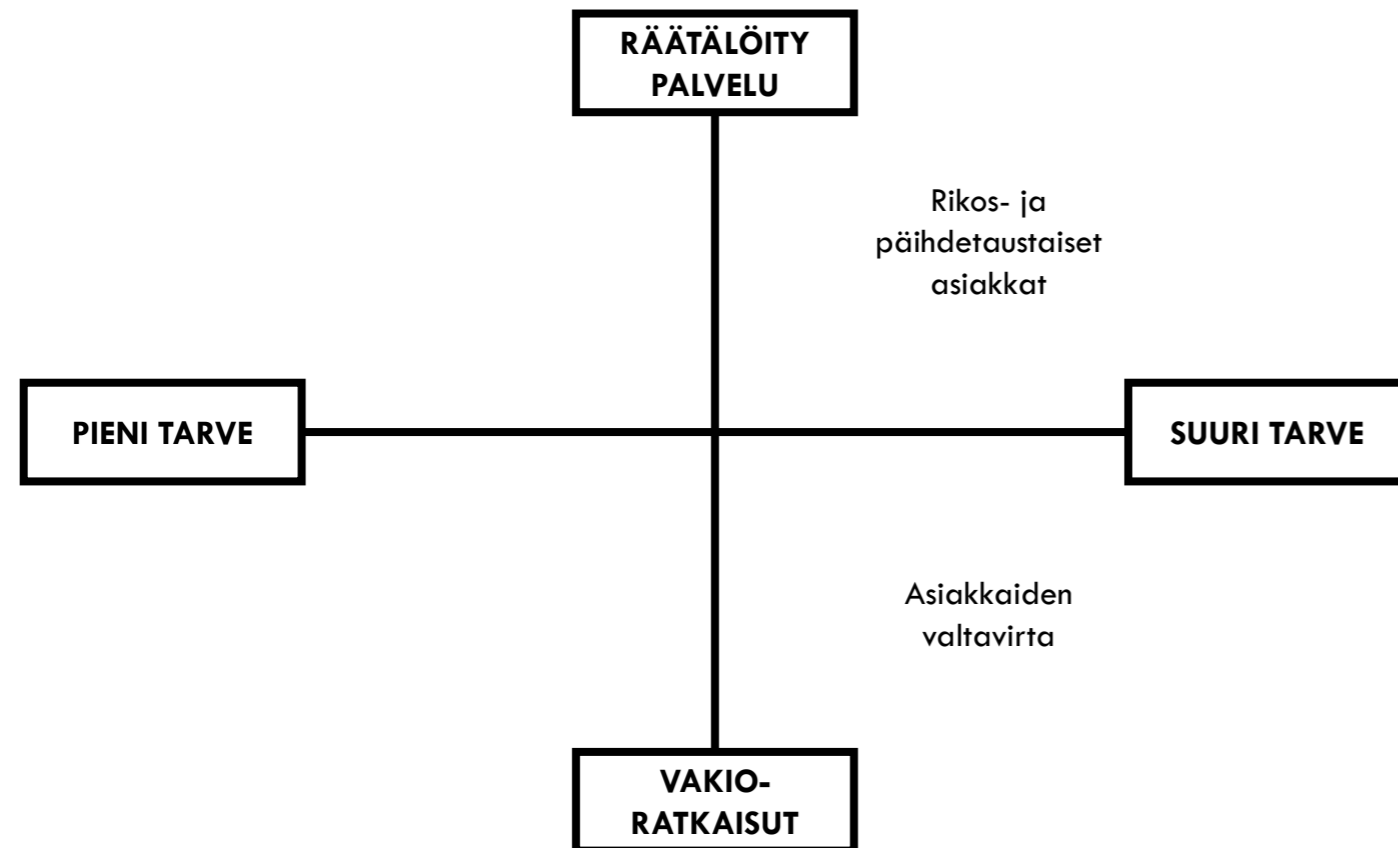
# VAKIORATKAISUT VS. YKSILÖLLINEN TARVE

Palveluverkosto on suunniteltu pitkälti demografisista lähtökohdista. Kun ihminen täyttää tietyn demografisen kriteerin, hänellä on mahdollisuus tiettyyn palveluun. Tämä ns. "kriteerien täytyminen" palveluverkoston ehtona on ongelmallinen silloin, kun ongelmat ovat monisyisiä. Tällainen tilanne on päihde- ja rikostaustaisilla enemmän sääntö kuin poikkeus.

Palveluverkoston keskeisenä ongelmana nähtiin, että se on suunniteltu ratkomaan yhtä ongelmaa kerrallaan. Vanki- ja päihdetaustaiset ihmiset ovat kuitenkin yleensä moniongelmaisia ja heidän ongelmansa usein myös nivoutuvat ja limittyvät toisiinsa eräänlaiseksi "ongelmakimpuksi" jota ei voi ratkoa vain yhdestä kulmasta käsin.

Elämässä saattaa yhtä aikaa olla tarve psykososiaaliseen terveyteen, fyysiseen terveyteen, päihdekuntoutukseen, sosiaaliturvaan ja asumiseen liittyviä asioita.

Tämän vuoksi kohderyhmä kaipaasi suuresti palveluverkosta, joka pystyisi räätälöimään palvelua yksilötasolla. Ongelmat ja avun tarve pitäisi käsitellä yksilöllisenä ja uniikkina kokonaisuutena. Ratkaisut pitäisi pystyä räätälöimään niin, että kokonaisuus ottaa huomioon mikä on kulloinkin tärkein ratkottavissa oleva asia, joka tulisi lisäämään asiakkaan voimavaroja.



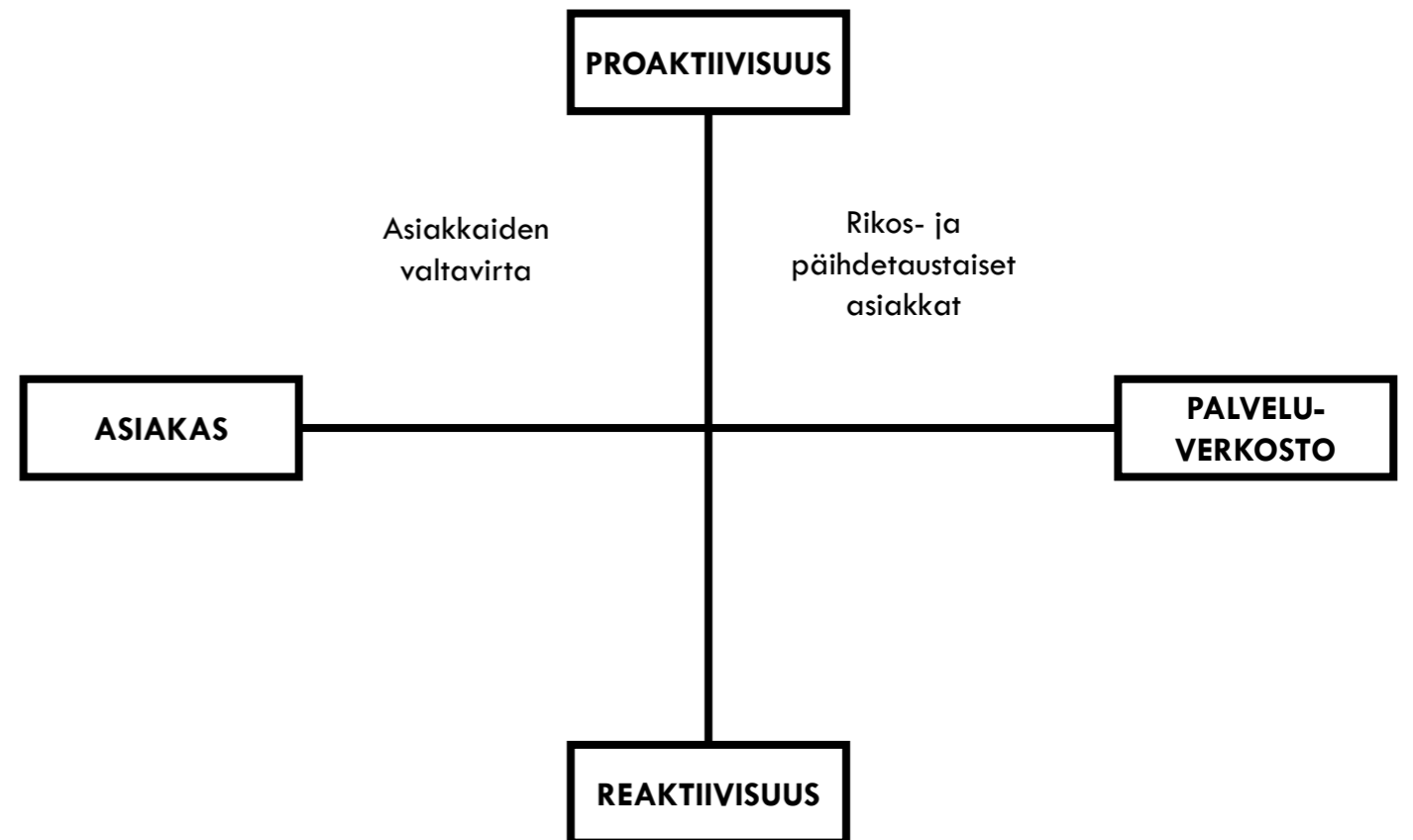
# PROAKTIIVISUUS VS. REAKTIIVISUUS

Palveluverkosta ohjaa eräänlainen perusajatus autonomisesta ihmisestä, joka osaa assertiivisesti pyytää niitä oikeuksia, joita hänelle hyvinvointivaltiossa kuuluu. Päihde- ja rikostaustaiset ihmiset eivät hyvin usein tarkasti tiedä oikeuksiaan, eivätkä myöskään toimi hyvin verkostoissa, joiden perusluonne on byrokraattinen ja hallinnollinen.

Palveluverkoston kaivataan proaktiivisuutta suhteessa asiakkaaseen. Tätä toivetta palveluverkoston ei tänä päivänä koeta täyttävän juuri lainkaan. Haastatteluissa kestokokemus ihmisillä oli, että palveluverkosto ei proaktiivisesti kerro heille haastavina ja "huonon ennusteen" asiakkaina juuri mitään. Nähtiin,

että palveluverkoston ymmärtäminen ja siinä autonomisesti toimiminen ovat palveluverkoston sisään pääsyn edellytys. Kohderyhmällä ei taas lähtökohtaisesti ole kykyjä, taitoja ja voimavaroja lähteä yksin selvittämään, miten palveluverkosto heitä voi auttaa.

Päihde- ja rikostaustaiset kaipaavat palveluverkosta, jossa sisääntulokulmasta riippumatta erilaiset oikeudet ja mahdollisuudet selvitettäisiin heille proaktiivisesti. Verkosto on tavallaan rakennettu ajatukselle "jos sinä kysyt, minä kyllä vastaan", mutta kohderyhmä ei usein tiedä, mikä on edes se kysymys, mikä pitäisi osata kysyä.

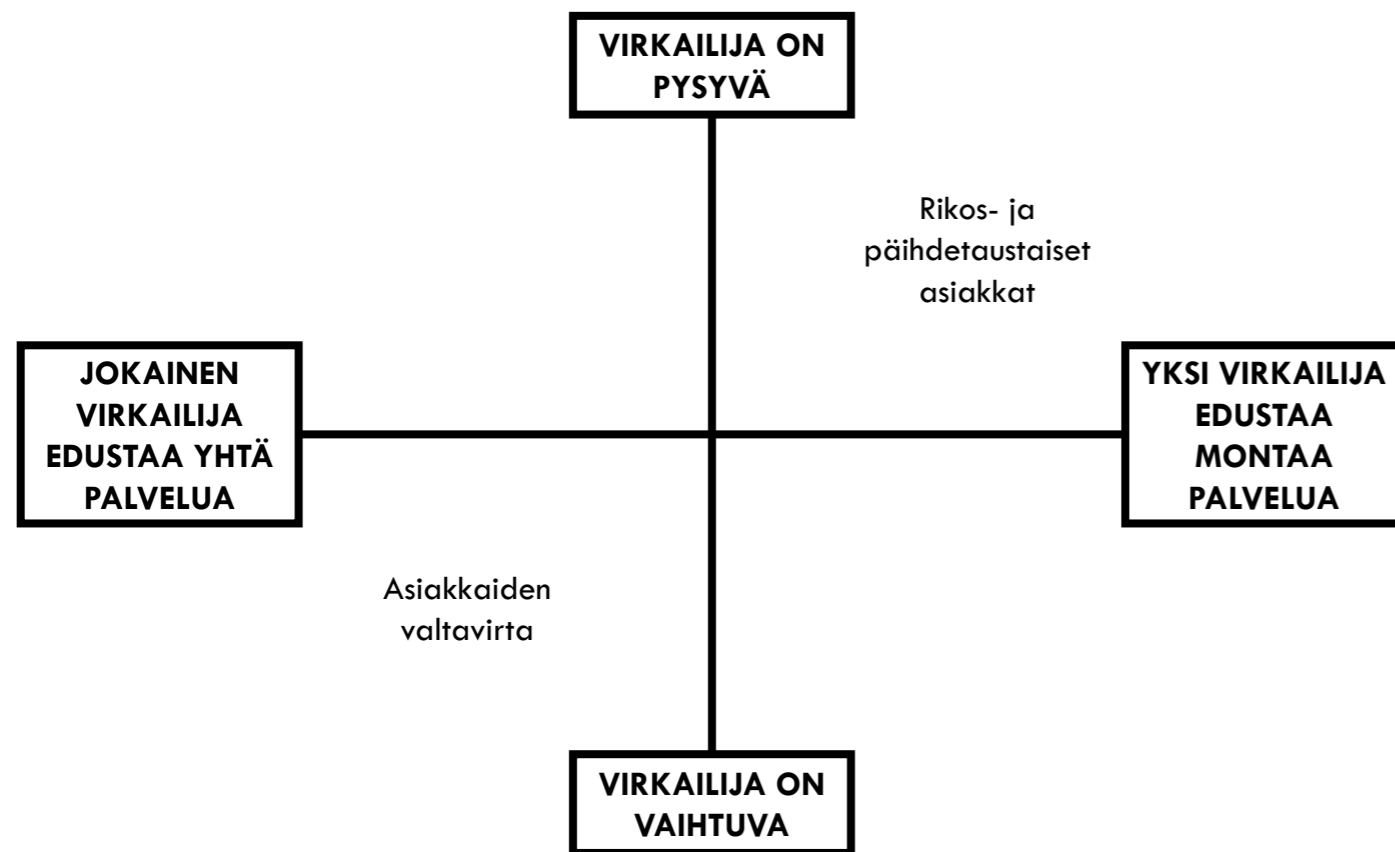


# YKSI VS. MONTA VIRKAILIJAA

Palveluverkostolle, kuten muillekin työpaikoille on tyypillistä virkailijoiden vaihtuvuus. Asiakkaiden valtavirralla tämä ei ole ongelma, koska palveluverkostossa hoidetaan Ad hoc- tyyppistä asiaa, jonka ratkaisu ei ole virkailijariippuvainen ja edellytä virkailijalta henkilökohtaista asennetta tai asiakkaan henkilöhistorian syvällisempää tuntemista.

Rikos- päihdetaustaisten asiakkaiden kanssa virkailijoiden vaihtuvuus on kuitenkin selkeä ongelma. Heillä on pääsääntöisesti pitkä historia, jossa virkailijalle on yksinkertaisesti pakko selittää, miksi elämäntilanne ja avun tarve on mikä se on. Palveluverkoston ei voi mennä vain ongelman kanssa, mikä edellyttää

ratkaisua, vaan ongelman syyt ovat osa sitä positiota, missä palveluverkostossa kyseisessä hetkessä ollaan. Tämän vuoksi asiakassuhde ei ollakseen hedelmällinen saisi koskaan lähteä ns. puhtaalta pöydältä, koska tämä tuottaa turhaa vaikeuserrointa asiakkuuteen. Ihmiset kokevat, että heidän pitää uudestaan ja uudestaan kertoa samat asiat aina uudelle ihmiselle. Tämä koetaan turhauttavaksi eräänlaiseksi "Päiväni murmelina"-kierteeksi, jossa palvelu alkaa aina uudestaan samasta lähtöpisteestä ja jatkuvuuden tunnetta ei synny. Jatkuvuuden puute myös itsessään aiheuttaa turvattomuutta, joka on usein hyvin keskeinen tunne näiden asiakkaiden elämässä jo lähtökohtaisesti.



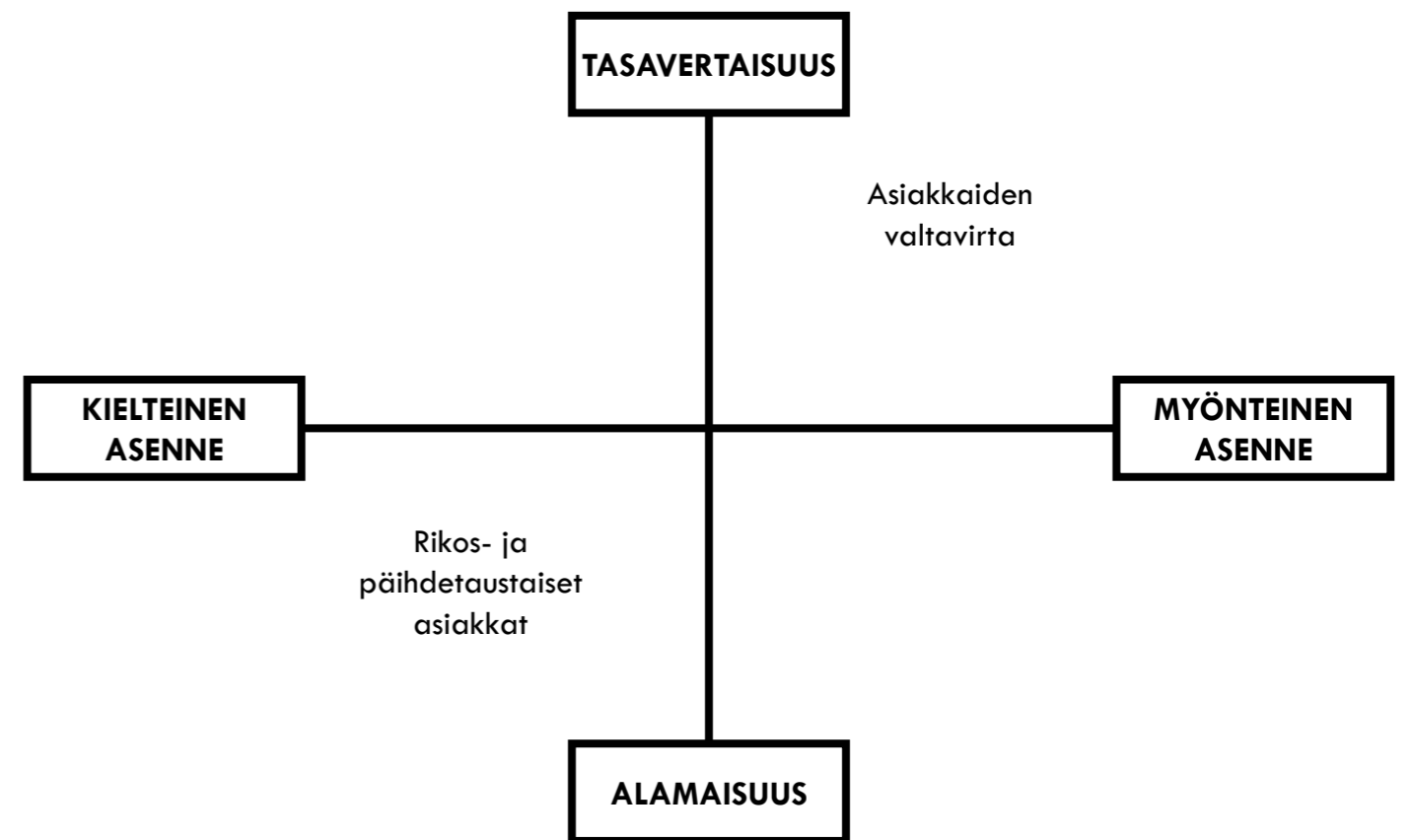
# ASENTEET JA TASAVERTAISUUS

Palveluverkoston perusajatus on tasavertainen kohtelu kaikille asiakkaille. Asioiden käsittely on periaatteessa yksinkertaista: jos ehdot palvelun saamiselle täyttyvät, palvelun piiriin pääsee. Asiakkaan menneisyys palveluverkostossa ei vaikuta palveluun, koska jokainen tapaus ratkaistaan sen hetken valossa ja niillä todennettavilla tiedoilla mitä hetkessä on.

Päihde- ja rikostaustaiset kokevat, että palveluverkosto suhtautuu heihin hyvin usein asenteellisesti ja negatiivisesti. Katsotaan, että huono historia palveluverkostossa on asia, joka näkyy palvelussa. On tosiasia, että tällä kohderyhmällä on lukuisia epäonnistumisia palveluverkostossa. Ihmiset ymmärtävät, että

historiansa valossa he eivät näytä asiakkaalta, johon kannattaisi suhtautua kovinkaan optimistisesti. Silti tämän menneisyyden painolastin heijastuminen asiakaspalveluun on turhauttavaa ja alentavaa. Kun ihminen on itse ruvennut uskomaan omaan muutokseensa, on inhimillistä, että silloin toivoo, että sama usko näkyisi myös palveluverkostossa myönteisenä asenteena.

Koettu asenteellisuus tuottaa valtadisposition, jossa päihde- ja rikostaustainen asiakas ei koe, että häntä kohdellaan tasavertaisesti. Syntyy kokemus alamaisuudesta, jossa palveluverkoston mennään "lakki kourassa" parasta lopputulosta toivoen, mutta pahinta peläten.



# IÄN VAIKUTUS PALVELUKOKEMUKSEEN

Ryhmässä, jota kokeilussa tutkittiin, oli useita 35–45-vuotiaita rikos- ja päihdetaustaisia. Nämä hieman vanhemmat ihmiset nostivat melko yhdenmukaisesti esiin kokemuksen siitä, että erityisesti rikos- ja päihdetaustassa ikä tuntuu olevan radikaalisti palveluverkoston negatiiviseen suuntaan muokkaava tekijä. He kokivat, että palveluverkostossa on voimakas mentaliteetti, jossa nuori rikos- ja päihdetaustainen henkilö on vielä ”pelastettavissa” ja häneen kannattaa laittaa paukkuja. Vanhempi ihminen on taas ”menetetty tapaus”, jonka muutosta ei enää tosiasiallisesti nähdä mahdollisena.

Kohderyhmän vanhemmat asiakkaat ymmärtävät kyllä, että tämä on inhimillistä. Hehän ovat lukuisia kertoja elämänsä aikana tuottaneet palveluverkostolle kokemuksen, että tämä

ihminen ei kykene muuttumaan ja kaikki häneen laitettu energia tuottaa epäonnistumisen. Puhtaasti todennäköisyyksien valossa muutosta ei tule, koska 90 % heidän iässään olevista on ”menetettyjä tapauksia”. Iso ongelma kuitenkin on, että meillä on tästä huolimatta huomattava joukko rikos- ja päihdetaustaisia, jotka kykenevät muuttamaan elämänsä suunnan vielä vanhemmalla iällä. Nyt tästä joukosta tulee herkästi palveluverkoston todennäköisyyksiin pohjautuvassa asenteellisuudessa väliinputoajia. Iän ja historian takia juuri näiden ihmisten tulisi saada maksimaalinen usko ja kannustus palveluverkostosta. Perustava ongelma on, että palveluverkostolla ei ole keinoja tunnistaa vanhempaa rikos- ja päihdetaustaista, joka haluaa kuntoutua. On selvää, että motivaation arviointiin pitäisi olla nykyistä tehokkaampia menetelmiä käytössä.

# PALVELUN NOPEUS

Rikos- ja päihdetaustaisten palvelutarpeet ovat hyvin usein akuutteja. Esimerkiksi päihdekuntoutukseen haluttaisiin päästä heti. Palveluverkoston on kuitenkin rakennettu mallilla, jossa motivaatio kuntoutukseen pitää osoittaa jaksamalla odottaa. Odottamisjaksot, joilta edellytetään raittiutta, ovat tyypillisesti joitain viikkoja.

Kun ihminen haluaa raitistua, hän tarvitsisi kaiken mahdollisen tuen ja avun heti, kun raitistuspäätös on tehty. Kohderyhmästä tuntui epäreilulta ja osin jopa irvokkaalta, että päästäkseen päihdepalveluihin ihmisen on tosiallisesti kyettävä tekemään kaikista raskain

teko, eli raitistumisen alku yksin ja ilman apua. Koettiin, että ihmisen pitää todistaa olevansa palvelujen arvoinen päästäkseen kuntoutukseen.

Ihminen on usein heikoimmillaan ja eniten altis ratkaisemiselle juuri raittiisuuden alussa. Palveluverkoston kaivattiin erittäin matalan kynnyksen katkoja, joihin voisi vain kävellä sisään. Tämän jälkeen systeemissä ideaalasti kuntoutus tapahtuisi porraskerrallaan ilman katkoja. Palveluissa on selkeitä disruptiokohtia, joissa yksi palvelu loppuu, mutta toisen alkamisesta ei ole mitään tietoa. Tehokas kuntoutus edellyttää kohderyhmän mielestä jatkumoa, johon palveluverkosto ei vielä kykene.

# PÄIHTEILY - SAIRAUS VAI VAPAA TAHTO?

Onko ihmisellä vapaata tahtoa, on yksi keskeisimmistä filosofian kysymyksistä. Vapaan tahdon vastakohta on determinismi, ajatus siitä, että asiat vain tapahtuvat ihmiselle. Palveluverkosto on Suomessa rakennettu deterministiselle ideologialle, mutta siitä, mitä implikaatioita tästä rajauksesta seuraa, ei ole oikeastaan koskaan keskusteltu avoimesti.

Päihdekuntoutuksen perusprinsiippi on, että päihdeongelma on krooninen sairaus. Kuitenkin ihmiset itse näkevät itsensä autonomisina toimijoina ongelmissaan ja kokevat, että palveluverkosto ei myöskään pidä heitä ihmisinä, joille päihdeongelma vain ”tapahtui”. Tämä johtaa tietynlaiseen Virtahepo olohuoneessa -ilmiöön, jossa vuorovaikutuksesta tulee tietyllä tapaa näytelmällistä. Palveluverkostolla ei ole lupaa tuoda asiakastyöhön moraalista komponenttia, ja asiakas myös itse joutuu teeskentelemään, ettei koe asiassa olevan moraalista ulottuvuutta.

Fakta kuitenkin on, että rikoksiin ja päihnteilyyn liittyy elimellisesti moraalit ja etiikka. Ihminen aiheuttaa pahaa itselleen, läheisilleen ja yhteiskunnalle jos elämä keskittyy päihnteisiin ja rikoksiin. Ongelma on siinä, että jos ihminen ei voi tehdä pahoja tekoja, silloin hän ei myöskään voi tehdä hyviä tekoja. Ihmisenä kasvun pitäisi olla myös tunnustuksellista, mutta nykymallissa onnistumisen hedelmistä ei ole tavallaan lupa keskustella asiakaspalvelussa moraalisisessa tai eettisessä viitekehysessä.

Kuntoutukselle voisi olla huomattavasti hedelmällisempää suhtautua päihdeongelmiin destruktiivisina tapoina, joita ei voi suosittelaa, ja joita asiakas ei itsekään suosittelle toisille. Jos rikosten ja päihnteiden taustalla nähtäisiin kokemuksen ja käyttäytymisen vääristyneet kivijalat demografisten tekijöiden sijaan, olisi aivan uudella tavalla mahdollista suhtautua asiakkaisiin aitoina yksilöinä. Ihmisinä, jotka pelkäävät, haaveilevat, onnistuvat ja epäonnistuvat. Samalla tavalla kuin kaikki nekin, jotka eivät tarvitse palveluverkoston.





---

Demos Kratos -tiimin loppuraportti Sitra Lab -koulutusohjelmasta. 2022.  
[www.krisetelasuomi.fi](http://www.krisetelasuomi.fi) - [www.sitra.fi/caset/demos-kratos/](http://www.sitra.fi/caset/demos-kratos/)