Syrjässä syrjäytyneet

PÄIVI KIVELÄ

Syrjässä syrjäytyneet

Pelon sosiaalipolitiikka ja verkostoyhteistyön mahdollisuudet maaseudulla

© Päivi Kivelä ja Sininauhaliitto
Taitto ja kuvitus: Terttu Hauhia, Ville Helttula ja Roni Veijalainen
Kustannustoimitus: Maarit Avellan, Sininauhaliiton viestintä
Etukannen kuva: Miriam Glans / Gorilla
Kustantaja: Sininauhaliitto
Paino: Painotalo Kyriiri Oy, 2014
ISBN: 978-952-5096-82-8

Sisällys

Hiekkatien päässä tutkijaa odotti vieras maailma 7

TIIVISTELMÄ 10

ESIPUHE 12

1 Lähipalveluita kaikille – totta vai tarua? 15
1.1 Hyvinvointivaltio on muuttanut kaupunkiin 18
1.2 Tutkimustehtävä 21

2 Poissa silmistä, poissa mielestä: maaseutu syrjään jäämisen paikkana 23
2.1 Pitäjän pimeä puoli: syrjäytyminen kunnan imagohaittana 26
2.2 Kokemuksia ulkopuolisuudesta ja osattomuudesta hyvinvointivaltion reunoilla 31
2.2.1 Toiset menee kylpylälomalle, mutta köyhä lepää katkolla tai suljetulla osastolla 34
2.2.2 Kokonainen ihminen, ei pelkkä päihdeongelma 36

3 Toteutetaanko meillä pelon sosiaalipolitiikkaa? 39
3.1 Paikallista sosiaalipolitiikkaa suuruuden ekonomian varjossa 44
3.2 Hyvinvointivaltion pelastajat? Työntekijöiden väsyneet ruumiit ja uupuneet mielet 47

4 Kuka saa kunnan hyvinvointipalveluita ja kuka jää ilman? 51
4.1 Tehostamalla, kehittämällä ja palveluohjaamalla kotihoidon resurssit riittävät? 55
4.1.1 Miten paikalliset käytännöt sopeutetaan kunnan uusiin linjauksiin? 60

4.1.2 Hoivayrittäjänä maaseudun hoivamarkkinoilla: ”Se asiakaskunta on toisenlaista” 63
4.2 Sosiaalityön eetos ja kohtaamisen institutionaaliset reunaehdot maaseudulla 65
4.2.1 ”Me kehdataan luokitella ihmiset niin, että kuka saa olla olemassa ja kuka ei saa” 66
4.2.2 Sosiaalityötä toimistossa: liian paljon asiakkaita, liian vähän aikaa 68
4.2.3 Sosiaalityöntekijän pelon maantiede 72
4.3 Vaikuttavatko tunteet siihen kenelle, miten ja millaisia palveluita tuotetaan? 75
4.4 Vaikeimpien asiakkaiden kohtaamisen ja sosiaalisen eetoksen ulkoistaminen järjestöille 78

5 Kuka hallitsee paikallista sosiaalipolitiikkaa ja verkostoyhteistyötä harvaan asutulla maaseudulla? 85
5.1 Diakoniatyön paikallisen pysyvyyden merkitys kunta- ja palvelurakenteiden muutoksessa 87
5.2 Verkostoyhteistyön kehittämisen esteet ja mahdollisuudet 93

6 Kuka uskaltaa koputtaa syrjäytyneen oveen? 101
6.1 Liikkuvat lähipalvelut ja verkostoyhteistyö maaseudun syrjäytyneiden auttajana 105
6.2 Rinnallakulkija ja työrukkanen 108
6.3 Kunnan sosiaalitoimi paikallistason vastuunkantajana 111

LÄHTEET 117

Hiekkatien päässä tutkijaa odotti vieras maailma

Millan tarina: ”On edes tämä palvelu” [1]

Takana on taajaman jälkeen yli kymmenen kilometriä asfalttitietä halki kumpuilevan maalaismaiseman, kun soratie alkaa.

– Kyllä on idyllistä maalaismaisemaa, tokaisen.

– Kohta se idylli kuule päättyy. Mä veikkaan, että tän käynnin jälkeen, et oo entises, oppaanani ja kuljettajanani toimiva järjestötyöntekijä Helena hymähtää ja vilkaisee minua tietävästi.

Olemme menossa päivän toiselle ja viimeiselle kotikäynnille. Varsinainen asiakas on perheenäiti Milla, mutta kotiin vietävien palveluiden luonteeseen kuuluu, että samalla käynnillä järjestötyöntekijä kohtaa useimmiten kaikki kodin asukkaat. Helenan tehtävänä on kuitenkin tukea nimenomaan Millaa tarjoamalla keskusteluapua. Käytännössä Helena auttaa mielenterveysongelmien kanssa kamppailevaa naista jaksamaan viikon kerrallaan arjessa eteenpäin.

– Tässä työssä ammatillisuus on sitä, että tuntee omat rajansa ja omat voimavaransa ja kykynsä. En minä ole sitä varten, että esittäsin mittään psykiatria, mutta avopuolen psyk-palveluita ei tällä alueella yksinkertasesti ole saatavilla. Että on etes tämä. Milla on odottanut psykiatri-

[1] Tarina on koostettu Päivi Kivelän tutkimuspäiväkirjan ja kenttämuistiinpanojen pohjalta (kuten myös lukujen 2.2.1 ja 2.2.2 tarinat). Kaikissa tämän tutkimusraportin tapauskuvauksissa, haastatteluotteissa ja tarinoissa esiintyvät henkilönimet ja paikannimet on vaihdettu tai poistettu kokonaan. Tapauksista on myös häivytetty ja muutettu haastateltavien taustatietoja tutkimukseen osallistuneiden ihmisten suojelemiseksi ja tunnistettavuuden vähentämiseksi.

sen sairaanhoitajan vastaanottoaikaa edellissyksystä lähtien. Kaupunki on ilmoittanut lisänneensä terveyskeskuksiin sijoitettujen psykiatristen sairaanhoitajien ja ”matalan kynnyksen vastaanottojen” määrää useilla työntekijöillä, mutta Helenan mukaan ainakin hänen toiminta-alueellaan ja hänen asiakaskuntansa keskuudessa palveluiden saatavuus on heikentynyt rajusti viime kuukausina.

Soratie muuttuu kapeaksi, kuoppaiseksi ja rapaiseksi yksityistieksi. Eletään huhtikuun puoliväliä, joten pahin kelirikko on jo ohi, mutta Helena saa silti ajella kieli keskellä suuta. Autolla ei välttämättä joka kelillä pääse perille, ja lumeen tai saveen jumiutumiseen on yksinkertaisesti varauduttava.

– Olosuhteet täällä on alkeelliset, mutta Milla rakastaa tätä paikkaa. Yritti hän välillä asua keskustassa, mutta ei hän sitä kestänyt, Helena kertoo.

Metsikön keskellä odottaa Millan pieni talo piharakennelmineen, eläinaitauksineen ja muine tykötarpeineen, joita en enää edes kykene rekisteröimään. Minua hirvittää, millainen todellisuus oven takana odottaa – tai mikä talon nurkan takana vaanii. Helena on varoittanut etukäteen arvaamattomista kotielämistä ja koirista, jotka täällä vartioivat. Koirat ryntäävät haukkuen ulos, kun mökin oven avaa hymyilevä nainen. Kättelemme ja pujahdamme Helenan kanssa sisätiloihin.

– Täällä maalla on oltava näitä eläviä varashälyttimiä, Milla tokaisee.

Kenkiä ei tee mieli riisua eteiseen. Istun varovasti Helenan viereen tupakeittiön vuodesohvalle, ja Milla itse istuu ruokapöydän ääressä. Hymyilen ja rupattelen ystävällisesti, vaikka minua jännittää. Vaikka olen koiraihminen, olen iloinen, että nämä koirat suljetaan ulos.

Vietämme Millan ja hänen perheensä luona vajaat pari tuntia. Milla on hyvin avoin, kun hän kertoo tutkijalle rankasta elämästään: Hän puhuu sairauksista, köyhyydestä ja erilaisista riippuvuuksista ja sosiaalisista ongelmista, jotka ovet kulkeneet sukupolvelta toiselle. Hän kertoo myös riittämättömistä tukiverkostoista ja palveluista sekä siitä, millaista turvasatamaa syrjäinen ja ulkopuolisen silmissä vaatimaton kotipaikka Millalle merkitsee.

Vuosikymmeniä Milla oli koko suvun vastuunkantaja, ensin lapsuusperheen ja sitten oman perheen kannattelija. Sitten meni terveys.

Käynnin aikana Millan puoliso ja nuorimmat lapset tulevat kotiin. Lapsia yritetään tukea lastensuojelun voimin. Mietin, miten vaikuttavia nuo palvelut voivat edes olla, kun heidän äitinsä ei tule riittävästi autetuksi. Minun tekisi mieli silittää nuorimmaisen tukkaa ja halata. Ahdistaa. Olen neuvoton enkä tee mitään. Tiedän, että näistä tunteista minun on pakko kirjoittaa. Tämän jälkeen en ole entiseni, kuten Helena ennusti.

Kokevatko tämän perheen ympärillä pyörivät ammattiauttajatkin tällaista hämmennystä, syyllisyyttä, neuvottomuutta ja voimattomuutta, kun he sulkevat oven takanaan? Uskaltavatko he avata tämän kodin oven ja kohdata siellä asuvan perheen heidän omassa maailmassaan, heidän omilla ehdoillaan?

Helena uskaltaa avata tuon oven joka viikko, ja hänelle Milla voi soittaa, kun arjen todellisuus ahdistaa. Helenalla on aikaa, ja hänen aikataulunsa joustavat, kun tilanne niin vaatii. Se tieto helpottaa Millaa ja minua – ehkä myös niitä muita ammattiauttajia. Riittääkö se kuitenkaan antamaan toivoa myös Millan lapsille ja rakentamaan luottavaista suhtautumista tulevaan? Riittääkö se, että äiti on edes tämän palvelun arvoinen?

Olosuhteet täällä on alkeelliset, mutta Milla rakastaa tätä paikkaa. Yritti hän välillä asua keskustassa, mutta ei hän sitä kestänyt.

Tiivistelmä

Tutkimuksessa tehdään näkyväksi syrjäytymisvaarassa elävien ihmisten arjen todellisuutta sekä tarkastellaan kuntien, seurakuntien ja järjestöjen välistä paikallista verkostoyhteistyötä maaseudulla. Tutkimuksessa kysytään myös, mikä erityisesti yksinasuvien vanhusten sekä päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien ihmisten kohtaamista ja ruohonjuuritason työntekijöiden auttamisyhteistyötä estää tai haastaa.

Laadullisen tapaustutkimuksen pääaineisto kerättiin kevään 2013 aikana kuntaliitos- ja yhteistoiminta-alueiden reuna-alueilla. Aineisto koostuu työntekijöiden teemahaastatteluista sekä etnografisesta aineistosta, johon kuuluu vapaamuotoisia keskusteluja, vertaisryhmätapaamisia ja kotikäyntejä. Tutkimukseen osallistui kunnista sosiaalityöntekijöitä, psykiatrisia sairaanhoitajia ja kotihoidon henkilöstöä, päihdejärjestön työntekijöitä sekä seurakuntien diakoniatyöntekijöitä. Analyysissa huomio kiinnittyi erityisesti seuraaviin teemoihin: asiakkaiden kohtaamiseen liittyvät ja eri alojen työntekijöiden välisen verkostoyhteistyön käytännöt, eri asiakasryhmiä koskevat priorisointilinjaukset kunnissa sekä eri sektoreita edustavien työntekijöiden työn eetos ja työn kuormittavuuden kokemukset.

1

Tulokset osoittavat ensinnäkin, miten **sektoreiden välinen, paikallisuuteen perustuva verkostoyhteistyö kykenee paikkaamaan julkisen palvelujärjestelmän aukkoja ja turvaamaan ihmisten hyvinvointia palveluiden etääntyessä.** Konkreettisin tapausesimerkein kuvataan muun muassa, miten diakoniatyöntekijän tai päihdejärjestön hallinnoima verkostoyhteistyö mahdollistaa heikossa asemassa olevien kuntalaisten auttamista. Eri alojen työntekijöiden paikallistuntemusta, pitkäaikaista läsnäoloa ja asukaslähtöisten hyvien käytäntöjen ylläpitämistä tulisi kuitenkin tukea entistä enemmän, jotta niiden jatkuvuus voitaisiin turvata.

2

Toiseksi havaittiin, että **sattumanvarainen vertaistuki tai hyväntekeväisyys saattaa käytännössä olla ainoa avun lähde esimerkiksi vakavasti toimintarajoitteisille päihdeongelmaisille ihmisille.** Ihmisten elämäntilanteita kärjistävät entisestään päihde- tai mielenterveyspalvelujen heikko saatavuus ja saavutettavuus. Haastavat asiakasryhmät vaativat sellaista ammattimaista työotetta, jota maaseudun yhteisöt, epävirallinen kansalaistoiminta tai seurakuntien diakoniatoiminta eivät voi ottaa yksin kantaakseen.

3

Kolmanneksi tuloksissa korostuvat **eri sektoreiden työntekijöiden huoli yhteiskunnallisen ilmapiirin koventumisesta ja asiakkaiden elämäntilanteiden vaikeutumisesta, kun osa heikossa asemassa olevista kuntalaisista ei enää saa tarvitsemiaan palveluita.** Pidemmällä tähtäimellä auttamistyön tiukentuvien institutionaalisten reunaehtojen nähdään yhtäältä lisäävän palvelutarpeita ja toisaalta syrjäyttävän osan ihmisistä kokonaan. Varsinkin kuntien työntekijät kokevat usein, etteivät voi enää työskennellä ammattietiikkansa edellyttämällä tavalla.

Esipuhe

Verkostoyhteistyö maaseudun syrjäytyneiden auttajana -tutkimuksen toteutusta ja tämän tutkimusraportin kirjoittamista pohjusti ohjausryhmässä syntynyt keskustelu kansalaisten perusoikeuksista. **Ohjaako julkisten palveluiden järjestämistä myös käytännössä, eikä vain juhlapuheissa, ajatus kansalaisten yhdenvertaisuudesta? Entä millainen eetos ohjaa valtiollista ja kunnallista sosiaalipolitiikkaa sekä sosiaalialan ammatillisia käytäntöjä ja ihmisten kohtaamista eri sektoreilla?**

Tässä tutkimusraportissa pohdin onko olemassa sellaisia ihmisryhmiä, joille tuotettavista palveluista on helpompi säästää ja mistä se johtuu. Osuvatko julkisen talouden leikkaukset sekä sosiaali- ja terveyspalveluihin kohdistuvat säästöt tällä hetkellä kaikkein kipeimmin juuri niihin, jotka jo muutenkin saavat vähiten ja ovat jo ennestään heikoimmassa asemassa? Tai niihin, jotka eivät kykene pitämään puoliaan tai jotka eivät edes tunne oikeuksiaan?

Kaikkein heikoimmassa asemassa olevat ihmiset eivät tule vastaan virastoissa tai terveyskeskuksissa – heitä on haluttava, osattava ja uskallettava etsiä. Heikoimmille kuntalaisille suunnattujen lähipalveluiden on oltava joustavia ja liikkuvia, ne on vietävä ihmisten luo. Tai jos

palvelut eivät ole liikuteltavissa, ihminen on rinnalla kulkien saatettava sinne minne palvelut ovat karanneet ja mihin hänellä itsellään ei ole valmiuksia matkustaa. Tämän tietoisuuden lisääminen on ollut yksi Sininauhaliiton toteuttaman Lähipalveluhankkeen olennaisista saavutuksista monilla paikkakunnilla. Kysymys ei ole vain oikeudesta palveluihin ja toimeentuloon, vaan ihmisarvosta ja jokaisen ihmisen tarpeesta tulla nähdyksi ja kuulluksi. Sininauhaliiton kaltaiset järjestöt muistuttavat suuriin rakenneuudistuksiin keskittyvää yhteiskunnallisen keskustelun valtavirtaa siitä, miten ihmistä arvostava kohtaaminen lisää luottamusta ja ennalta ehkäisee palveluiden tarpeen muodostumista.

Tämä tutkimus on ollut antoisa ja opettavainen tilaisuus tutkia suomalaista sosiaalipolitiikkaa maaseutunäkökulmasta. Haluan kiittää hankkeen rahoittajaa, Työ- ja elinkeinoministeriön maaseutupoliittista yhteistyöryhmää tästä mahdollisuudesta. Sininauhaliittoa kiitän sen tarjoamista sujuvista käytännön puitteista sekä tutkimustyötä tukevasta ilmapiiristä.

Erityiskiitokset innostavan tutkimuskentän avaamisesta sekä hankkeen määrätietoisesta ja kannustavasta johtamisesta ansaitsee tutkimuspäällikkö Pekka Lund. Pääsyäni sisälle maailmoihin, joita en tiennyt olevan, ovat korvaamattomalla tuellaan mahdollistaneet Lähipalveluhankkeen projektipäällikkö Asta Juntunen sekä projektityöntekijät Ronja Kuokkanen ja Eija Pitkänen. Maaseutututkijana olen noviisi, joten oli suuri ilo ja etuoikeus saada tutkimushankkeen ohjausryhmään kaksi todellista tutkijakonkaria. Lämmin kiitos Ritva Pihlaja ja Silva Tedre, tarjoamissanne matkaeväissä riittää pureskeltavaa pidempäänkin.

Lukuisat kotien sekä työ- ja kokoushuoneiden ovet ovat avautuneet ja monilukuinen joukko ihmisiä on jakanut kokemuksiaan tämän tutkimuksen tekijälle. Nöyrä ja lämmin kiitos luottamuksestanne.

Jyväskylässä lapsen oikeuksien päivänä 20.11.2013

Päivi Kivelä

1

Lähipalveluita kaikille – totta vai tarua? [2]

[2] Sininauhaliitto on julkaissut Asta Juntusen (2012) toimittaman samannimisen artikkelikokoelman.

Tämän tutkimuksen tarkoitus on tehdä näkyväksi (1) maaseudun syrjäytymisvaarassa elävien ihmisten arjen todellisuutta sekä (2) tarkastella eri sektoreilla työskentelevien ruohonjuuritason työntekijöiden verkostoyhteistyötä sekä kohtaamisia apua tarvitsevien ihmisten kanssa. Tutkimuksen yleisempänä tavoitteena on lisätä tietoa ihmisten mahdollisuuksista saada apua, tukea ja palveluita läheltä. Konkreettisten esimerkkien avulla kuvataan, miten eri sektoreilla toimivien työntekijöiden auttamisyhteistyö mahdollistaa huono-osaisen auttamista ja nostamista ihmisarvoiseen elämään. Lisäksi nostetaan esille tekijöitä, jotka estävät ja haastavat ihmisten kokonaisvaltaista kohtaamista sekä työntekijöiden välistä auttamisyhteistyötä suomalaisissa kunnissa, erityisesti maaseudulla.

Tutkimuksessa korostuu heikossa asemassa olevien kuntalaisten ja heidän kanssaan työskentelevien ruohonjuuritason ammattiauttajien paikalliseen läsnäoloon perustuvan kokemuksen ja asiantuntemuksen kuuntelemisen merkitys. Ihmisten arjen todellisuus on hukkumassa sekä paikallisen sosiaalipolitiikan ja ruohonjuuritason verkostoyhteistyön mahdollisuudet unohtumassa, kun kunta- ja palvelurakenteiden uudistukset korostavat suuruuden ekonomiaa ja suurten rakenteiden uudistamista.

Kunta- ja palvelurakenteen, valtionosuuksien ja kuntalain uudistusten tavoitteena on hyvinvointipalveluiden järjestäminen hajautetusti, paikallistason itsemääräämistä korostavaa politiikkaa toteuttaen. Järjestelyä perustellaan ensisijaisesti pyrkimyksellä pelastaa hyvinvointiyhteiskunta sekä turvata laadukkaat lähipalvelut asuinkunnasta ja sosiaalisesta asemasta huolimatta. Yksi peruste kunta- ja palvelurakenteen uudistuksille on ollut kuntalaisten valinnanmahdollisuuksien lisääminen.

> Vahva ja itsenäinen kunta kykenee hallitsemaan markkinoita palveluiden tuotantotapojen monipuolistuessa ja vastaamaan vaatimuksiin asukkaiden valinnanvapauden lisäämisestä. (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011).

Keskittämisen lopputuloksena valinnanmahdollisuudet voivat jossain määrin lisääntyä ennestään hyvinvoivilla, oikeuksistaan tietoisilla ja ketterästi omilla kulkuneuvoillaan liikkuvilla työssäkäyvillä kuntalaisil-

la. Maaseutualueillakin on niitä, jotka saavat suurten keskustojen erikoistuneet palvelut käyttöönsä entistä monipuolisemmin, laajemmin ja vapaammin. Palveluiden karsiminen helpottaa kunnan veroprosentin pitämistä maltillisena, mikä puolestaan on erityisesti työstään veroa maksavia kuntalaisia hyödyttävää. Onko niin, että maaseutu on muuttumassa vauraiden ja hyvinvoivien maaseuduksi? Miten käy niiden, joilla ei ole kykyä ja edellytyksiä tehdä valintoja?

Suomen perustuslaki linjaa, että jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon, sosiaaliturvaan. Vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä on kunnilla, mutta lainsäädäntö ei sääntele yksityiskohtaisesti toiminnan laajuutta, sisältöä eikä järjestämistapaa. Lainsäädännössä oleva joustovara korostaa kunnallisten luottamushenkilöiden ja muiden päättäjien valtaa ja vastuuta siitä, että palvelujen taso ja laatu vastaavat kunnan asukkaiden tarpeita. (Sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteiset palvelut, otteita Sosiaali- ja terveysministeriön esitteestä 2001:7.) Valtio on samaan aikaan sekä lisännyt kuntien velvoitteita huolehtia kansalaisten palveluista että vähentänyt omaa rahoitusosuuttaan.

Kaikkialla julkisessa terveydenhuollossa ja sosiaalityössä ihmisten ja heidän avuntarpeidensa priorisointi onkin työn organisoinnin todellisuutta. Niin johtajat, päälliköt, lähiesimiehet kuin ruohonjuuritason työntekijätkin ovat joutuneet sisäistämään julkisen talouden reunaehdot. Kaikille avun, tuen ja palveluiden tarpeensa ilmaiseville ei voida tarjota kaikkea. Tutkimuksen tulokset kertovat osaltaan tämän priorisoinnin toteutumiseen liittyvistä käytännöistä ruohonjuuritason palveluissa maaseudulla.

Tutkimusraportti on syntynyt *Verkostoyhteistyö maaseudun syrjäytyneiden auttajana* -tutkimushankkeen (TEM, Maaseutupoliittinen yhteistyöryhmä 2012–2013) tuloksena. Tutkimushanke on tehnyt alusta alkaen yhteistyötä Sininauhaliiton *Järjestölähtöisten lähipalveluiden kehittämishankkeen* kanssa (RAY 2009–2013). Lähipalveluhankkeessa on organisoitu ja vahvistettu julkisen sektorin, seurakuntien ja järjestöjen yhteistyötä sekä kehitetty uusia toimintatapoja läheltä saatavan ja kotiin vietävän tuen toteuttamiseksi.

1.1 Hyvinvointivaltio on muuttanut kaupunkiin

Tutkimuksen keskeisimpänä tarkastelukohteena yhteistyössä Lähipalveluhankkeen kanssa on harvaan asutulla maaseudulla elävien päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien ihmisten asema julkisen palvelujärjestelmän muutoksissa. Tutkimushankkeen empiirisenä kontekstina on kolme Lähipalveluhankkeen hankealuetta, joilla on viime vuosina toteutettu kunta- ja palvelurakenteen uudistuksia:

(1) Hämeenlinna, jonka nykyiset rajat muodostuivat vuonna 2009, kun Hämeenlinnan silloiseen kaupunkiin liitettiin Hauhon, Kalvolan, Lammin, Rengon ja Tuuloksen kunnat.

(2) Porin yhteistoiminta-alue, jossa Porin perusturvakeskus järjestää sosiaali- ja terveyspalvelut Porin, Merikarvian ja Ulvilan asukkaille. Ulvilan kaupunkiin on vuonna 2005 liittynyt Kullaan kunta. Porin seudulla on ryhdytty keväällä 2013 selvittämään kuntaliitosta, jossa vapaaehtoisen kuntajakoselvityksen tekemistä esitetään Ulvilalle, Nakkilalle, Harjavallalle, Luvialle, Merikarvialle, Pomarkulle ja Siikaisille.

(3) Pohjois-Savossa tutkimus toteutettiin kehittämishankkeen aikana purkaantuneella Siiliset-yhteistoiminta-alueella, jonka purkautuessa Nilsiän kunta liittyi Kuopion kaupunkiin vuoden 2013 alusta, Siilinjärven kaupunki päätti jatkaa itsenäisenä kuntana ja Maaningan kunta valmistautua vaiheittain liittymään Kuopioon vuoden 2015 alussa. Maaningan kunnan perusturvan ja terveydenhuollon palvelut on 1.1.2013 alkaen järjestetty yhdessä vastuukuntana toimivan Kuopion kanssa.

Tutkimuksen pääaineisto on kerätty kevään 2013 aikana Hämeenlinnan Kalvolassa ja Lammilla, Kullaan alueella Ulvilassa sekä Maaningassa (tutkimuksen toteutuksesta tarkemmin ks. Liite). Nämä paikallisyhdyskunnat ovat mainittujen kuntaliitos- ja yhteistoiminta-alueiden reuna-alueita. Ne ovat alueellisesti varsin pirstaleisia, ja niihin kuuluu suhteellisen paljon harvaan asuttuja sivukyliä, joilta välimatkat paikallisyhdyskunnan taajamaan voivat olla useita kymmeniä kilometrejä. Tutkimuksen pääasiallisilla kohdepaikkakunnilla hyvinvointivaltio on edustettuna

enää välillisesti kuntasektorin tuottamien palveluiden kautta. Niin Kela, postilaitos, poliisi kuin työvoimatoimistokin ovat lähteneet aikaa sitten. Kunnan sosiaalialan työntekijöitäkään ei enää sankoin joukoin ole kuntaliitos- ja yhteistoiminta-alueiden reunoilla läsnä.

Tähän mennessä yhteiskuntapoliittinen keskustelu kunta- ja palvelurakenneuudistusten yhteydessä on pääosin keskittynyt kuntien välisten erojen kaventamisen ympärille. Suurkuntahankkeita ja mittavia yhteistoiminta-alueita on valjastettu loiventamaan alueiden välistä eriarvoisuutta. Väestöpohjan kasvattamisen on ajateltu mahdollistavan säästöjä,

Hyvinvointivaltio on muuttanut kaupunkiin.

mutta harvaan asutussa maassa yhtä aikaa väestöpohjan laajentumisen kanssa kasvavat väistämättä myös välimatkat kunnan laidalta toiselle ja laidoilta keskustaan. Hyvinvointivaltio on muuttanut kaupunkeihin, keskuksiin ja suurimpiin taajamiin. Alkaa olla yleinen näkemys, että syrjässä voi kyllä asua, kunhan tulee toimeen omillaan eikä vaadi palveluita.

Tämä tutkimus nostaa esille pahenevaa kuntien sisäistä eriarvoistumista. Lähtöajatus on, että julkisen hallinnon ja palveluiden keskittäminen johtaa eriarvoisuuden lisääntymiseen yksittäisten kuntien sisällä sen eri asukasryhmien välillä. On olemassa ihmisryhmiä, jotka saavat äänensä kuuluville ja kykenevät oikeuksiaan vaatimalla saamaan ne palvelut, joita palvelujärjestelmässä on periaatteessa kaikkien saatavilla ja joihin kaikki kansalaiset ovat periaatteessa yhtä oikeutettuja. Tämän tutkimuksen tulokset korostavat kuitenkin, että on olemassa myös ihmisiä, jotka eivät pysty tekemään valintoja, eivätkä ymmärrä tai jaksa vaatia oikeuksiaan ja jäävät siksi syrjään.

Erilaisten sosiaalisten ongelmien hallintaan liittyvät palvelut sekä muut avun ja tuen muodot ovat pirstaloituneet kunnan monille eri hallintosektoreille eri ammattikuntien hoidettavaksi. Seurauksena on, että syrjäytymiskierteessä olevat ihmiset eivät osaa tässä labyrintissa suunnistaa, vaikka asuisivat palveluiden ja osallistumismahdollisuuksien äärellä kaupunkien keskustoissa. (Murto 2007, 135 –140.) Maaseutunäkökulmasta valtavan suuri saavutettavuusongelma on lisäksi pitkät etäisyydet ja vaikeat kulkuyhteydet – sen lisäksi että kuntien taloudellisen ohjauksen kiristyttyä erityispalveluiden saatavuus on paikoin hyvin heikkoa.

Tutkimuksen kuluessa on havaittu, että hallinto- ja palvelujärjestelmät voivat organisaatiomuutosten jälkeen näyttäytyä kunnan työntekijöille itselleenkin hyvin sekavina. Muiden toimijoiden ja kuntalaisten kokemus puolestaan on, ettei palveluista välity riittävästi tietoa reuna-alueiden kuntalaisille asti, varsinkaan jos ei hallitse sähköiseen internetasioimiseen ja tiedonhakuun liittyviä valmiuksia. Kaiken tämän lisäksi kaikkein heikoimmassa asemassa olevat tarvitsisivat jatkuvaa henkilökohtaista apua ja ohjausta aivan perusasioissa, kuten raha-asioista, asumisesta, puhtaudesta, terveydestä ja riittävästä ravinnonsaannista huolehtimisessa.

> Heikossa asemassa oleva ihminen on pudonnut palveluiden piiristä ja osallisuudesta. Hänen sosiaaliset suhteensa ovat kaventuneet ja hänen psyykkinen, sosiaalinen, fyysinen sekä taloudellinen hyvinvointinsa on heikentynyt. Hän ei saa eikä saavuta tarvitsemiaan palveluita. Heikossa asemassa oleva ihminen on menettänyt vaikutusmahdollisuutensa ja sosiaalisen toimintakykynsä. (Juntunen 2012, 9.)

Sektoreiden välisestä yhteistyöstä saadaan hyötyä kaikkialla, mutta tutkimushankkeen perusteella voidaan todeta, että erityisen kipeä tarve sille on harvaan asutulla maaseudulla. Tutkimustulokset kertovat osaltaan myös siitä, ettei kunnissa tällä hetkellä tueta riittävästi ruohonjuuritason verkostoyhteistyötä paikallistasolla, eli kylillä, reuna-alueilla ja vanhoissa kirkonkylissä. Tässä tutkimusraportissa esitellään kuitenkin myönteinen esimerkki sellaisesta pitkäjänteisestä yhteistyön rakentamisesta, jossa kunta toimii paikallisesti. Lähipalveluhankkeen Hämeenlinnan osahankkeessa kehitettiin ”kotiin vietävä” sosiaalisen isännöinnin palvelu sekä siihen liittyvä verkostoyhteistyö, joiden sisältöä ja merkitystä eri toimijoiden näkökulmasta avataan lähemmin luvussa 6.

1.2 Tutkimustehtävä

Tutkimusaineiston analyysissa päähuomio kiinnittyy suhteisiin: yhtäältä asiakkaiden ja eri alojen työntekijöiden välisiin kohtaamisiin sekä toisaalta eri sektoreita edustavien työntekijöiden välisiin suhteisiin. Tarkastelen erityisesti asiakassuhteisiin liittyvän vastuun jakautumista sekä sosiaalialan eri sektoreilla työskentelevien ammattilaisten työn eetosta. Tarkennan tutkimustehtävää seuraavien kysymysten avulla:

1. Miten eri alojen työntekijät onnistuvat paikallistasolla kohtaamaan ihmisiä, jotka eivät selviä kodeissaan yksin tai pelkästään omaisten turvin? Pystytäänkö heille tarjoamaan sellaista apua, jota nämä tarvitsevat selvitäkseen ja voidakseen elää ihmisarvoista elämää?

2. Millaisia ovat suhteet ammattilaisten ja heidän asiakkaidensa välillä? Millaisia asiakkaiden kohtaamisen käytäntöjä eri sektoreilla on? Miten

kohdataan erityisesti hankalat asiakkaat, eli ihmiset, jotka aiheuttavat esimerkiksi pelkoa, inhoa tai syyllisyyttä?

3. Millaisia jakoja sosiaali- ja terveyspalveluiden eri asiakasryhmien välille muodostuu? Millaisia palveluja kullekin ryhmälle on saatavilla?

4. Miten käsitellään sosiaalialan ilkeitä ongelmia, joiden hallitsemiseen tarvitaan monien eri alojen yhteistyötä ja asiantuntemusta? Onnistuvatko eri sektoreilla työskentelevät paikalliset toimijat auttamisyhteistyössä? Onko verkostoyhteistyölle olemassa esteitä?

Eräänlaisena punaisena lankana tutkimuksessa on tutkimuskysymyksiin vastaamisen ohella käsitellä yhteiskunnan eri tasoilla ilmenevää pelkoa ja erityisesti sen ilmenemistä toimijoiden välisissä suhteissa sekä ihmisten välisissä kohtaamisissa. Tutkimusraportti etenee empiirisen aineiston analyysin ja teoreettisten näkökulmien vuoropuheluna. Samalla valotetaan erilaisia näkökulmia siihen, miten pelko voi olla vaikuttamassa niin ruohonjuuritason auttamistyön käytäntöihin kuin estää päätöksentekijöitä näkemästä vaihtoehtoisia ajattelu- ja toimintatapoja. Tutkimuksessa pohditaan myös poliittisen retoriikan synnyttämiä kollektiivisia pelkoja sekä pelon ilmapiiriä kunta- ja palvelurakenteen uudistuksen yhteydessä.

2

Poissa silmistä, poissa mielestä: maaseutu syrjään jäämisen paikkana

Tutkimuksen kohteena on vähän tunnettu ja tutkittu, eriasteisen marginaalisuuden vuoksi syrjään joutuneiden ihmisten varsin näkymätön joukko. Oman kylän asukkaat ovat yleensä tietoisia, että metsämökissä asuu yksin tai mummon kanssa peräkammarin poika tai -tyttö tai että kunnan vuokra-asunnoissa asuu ”sellaista väkeä”, esimerkiksi pitkäaikaistyöttömiä alkoholisteja omissa oloissaan. Kukaan ulkopuolinen ei välttämättä ole heidän kanssaan tekemisissä eikä halua puuttua siihen, mitä seinien sisällä tapahtuu. Kun hyvinvointivaltio on muuttanut kaupunkiin, eivät ihmiset enää tiedä mitä tehdä ”kylähulluille” tai ”vanhoille juopoille”. He ovat yhteisön ulkopuolella ja uhkaavat jäädä heitteille.

Syrjäytyneiden syrjään jättämisen taustalla on kansalaisten neuvottomuuden lisäksi rakenteellisia syitä. 2000-luvun hyvinvointiyhteiskunnassa universaalit kansalaisuuteen perustuvat tukijärjestelmät ovat vähitellen korvautuneet tarveharkinnalla ja vastikkeellisuutta korostavilla malleilla (esim. Julkunen 2006, 43–46). Yhteiskunnallinen ilmapiiri on koventunut ja eriarvoisuuteen suhtaudutaan entistä hyväksyvämmin. Kansantaloudellisesti ”tuottamattomina” pidettyjen ja sosiaaliturvasta riippuvaisten ihmisten auttamiselle ei tahdota enää löytää riittäviä perusteluja. Esimerkiksi päihdeongelmaiset ovat erityisen hankalasti sulatettava ryhmä, johon kohdistuu aivan erityisiä säästö- ja tehokkuusvaatimuksia (Murto 2007). Nykyisessä, yksilön vastuuta korostavassa ja menestystä ihannoivassa kilpailuyhteiskunnassa häpeä ja syyllisyys sosiaalisista ongelmista, kuten työttömyydestä, työuupumuksesta, köyhyydestä, mielenterveys- tai päihdeongelmasta, jäävät lähes yksinomaan yksilön itsensä kannettavaksi.

Sen sijaan sosiaaliturvan kannustimien, pakotteiden ja vastikkeellisuuden lisäämistä vaativat kannanotot ovat lisääntyneet. Liikkeenjohdollisen uuden julkisjohtamisen keskeisiä ajatuksia ovat tehokkuus, suoritusten arviointi, tulospalkkaus, kustannusten alentaminen, yksityiseltä sektorilta peräisin olevien johtamisjärjestelmien suosiminen ja selkeät, mitattavat johtamistavoitteet (Oinonen 2005, 143). Julkisen sektorin markkinoistuminen sekä hallintoon ja johtamiseen keskittyminen ovat työntäneet marginaaliin tietyt sosiaaliset ongelmat – jopa koko sosiaalipolitiikan. Suoritetalouteen perustuvaa julkishallinnon uutta eetosta edustavat markkinamekanismin ohjaamat palvelut, itsepalveluun, säh-

köisiin etäpalveluihin ja omatoimisuuteen tottunut kuluttaja-asiakas sekä palveluiden tilaajan (kuntien) rooli tuotannon valvojana. Sosiaalipolitiikan perinteiset arvot, joita ovat kohtuullisuus, solidaarisuus, sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja ihmisarvo, joudutaan sopeuttamaan tämän hallintotavan koviin puitteisiin. (Esim. Murto 2009, 13–14.)

Syrjäytymistä koskeva tieto on pääsääntöisesti tietoa kaupungeista ja kaupunkien syrjäytymisilmiöstä. Tutkimusraportin yläotsikko ”Syrjässä syrjäytyneet” viittaa yhtäältä fyysiseen etäisyyteen ja toisaalta sosiaaliseen etäisyyteen eri ihmisryhmien välillä. *Fyysinen etäisyys* liittyy alueelliseen eriarvoistumiseen ja merkitsee yksinkertaisesti elämistä harvaan asutulla maaseudulla ja kuntien reuna-alueilla, siis pitkän välimatkan päässä vallan keskittymistä. Nämä ovat alueita, joilla on suhteellisen matala taloudellinen ja symbolinen arvo (Bourdieu 1986; Kivelä 2012). Reuna-alueiden kaikkein huono-osaisimmat ovat jo fyysisesti niin etäällä vallan keskittymistä, ettei heitä tarvitse erikseen siivota pois julkisesta tilasta, kuten metrotunneleista, kävelykaduilta, kaupunkien puistoista tai asuinalueilta, joissa kiinteistöjen neliöhinnat ovat korkeita. Kärjistäen ilmaistuna maaseudun syrjäytyneet saavat rauhassa syrjäytyä, koska he eivät häiritse juuri ketään tai eivät ainakaan niitä, joilla on vaikutusvaltaa. Väestökadosta kärsivillä taantuvilla alueilla löytyy aina tyhjillään olevia asuntoja, jotka eivät kelpaa muille.

Sosiaalinen etäisyys puolestaan viittaa kiihtyvään sosiaaliseen eriarvoistumiseen, tulo- ja varallisuuseroihin sekä niihin liittyvään maailmojen eriytymiseen ja etääntymiseen ihmisten välillä. Kun tähän vielä liittyy esimerkiksi päihde- tai mielenterveysongelmia, tekee se ihmisestä usein luotaantyöntävän ja pelottavan. Pitkä välimatka tai syrjäinen sijainti huonojen kulkuyhteyksien päässä merkitsee, että heikossa asemassa oleva ihminen on vieläkin hankalammin muiden ihmisten, osallisuuden ja yhteiskunnallisten palveluiden tavoitettavissa. Avun tarpeessa olevalle itselleen kynnys hakeutua avun ja etääntyvien palveluiden piiriin voi olla ylitsepääsemätön. Syynä voivat olla niin fyysiset, psyykkiset kuin taloudellisetkin liikkumisen esteet. Erityisesti yhteen kietoutuneina nämä kaksi eriarvoistumisen ulottuvuutta voivat kasvattaa muurin apua tarvitsevien ja heidän potentiaalisten auttajiensa välille. Etäisyys ja henkilökohtaisen kanssakäymisen puute tekevät mahdolliseksi sen, että nämä

ihmiset unohtuvat omiin oloihinsa. Se, mitä emme näe, ei ole meidän ongelmamme.

Heikoimmassa asemassa olevat ovat usein myös niitä, joille on erityisen vähän saatavilla epävirallisten, ”luonnollisten” sosiaalisten yhteisöjen, kuten perheen, suvun, ystävien ja naapuruston, tarjoamaa apua ja tukea. Vaikka asumiskustannukset syrjäseuduilla ovat kaupunkeja matalammat ja suoranaista asunnottomuutta on vähän, elämisen kustannuksia lisää erityisesti liikkuminen, sillä etääntyvien palveluiden perässä kulkemiseen menee aikaa ja rahaa. Syrjässä asuvat sairaat, köyhät, eläkeläiset, pitkäaikaistyöttömät ja erilaisista liikkumisen rajoitteista kärsivät huono-osaiset kuntalaiset ovat erityisessä vaarassa pudota kokonaan yhteiskunnallisen osallisuuden sekä palveluiden ja sosiaaliturvan ulkopuolelle.

2.1 Pitäjän pimeä puoli: syrjäytyminen kunnan imagohaittana

Kunnista on tullut hyvistä veronmaksajista, työssäkäyvistä asukkaista ja työllistävistä yrityksistä kilpailevia yritysmäisiä toimijoita. Kuten Sakari Möttönen (2013) toteaa, myös kunnallinen sosiaalipolitiikka on alkanut ohjautua muista kuin sosiaalipoliittisista periaatteista käsin. Myös sosiaalitoimen tehtäväksi alkaa määrittyä kunnan vetovoiman lisääminen ja sellaisen sosiaalisiin ongelmiin liittyvän julkisuuden estäminen, joka on haitallista kunnan imagolle. Ongelmien esille nostamista voidaan pitää jopa oman pesän likaamisena.

Seuraava tapausesimerkki on tutkijan[3] tekemä kooste yhdellä tutkimuspaikkakunnalla tehdystä kolmesta eri haastattelusta.[4] Kunnallisen sosiaalipolitiikan sosiaalisten ja imagollisten periaatteiden välinen jännite konkretisoituu eri haastateltavien vuoropuhelussa. Puheenvuorot

[3] Haastattelut on litteroinut ja haastattelijan kenttäpäiväkirjaa hyödyntäen analysoinut Päivi Kivelä.

[4] Kaikki kolme haastattelua toteutti Pekka Lund. Niihin osallistui kaikkiaan yhdeksän henkilöä, jotka edustivat kunnan sosiaalitoimen johtoa, aikuissosiaalityötä, TE-toimistoa, seurakuntaa, kristillistä päihdejärjestöä sekä kunnan vuokra-asuntotarjonnasta vastaavaa kiinteistöosakeyhtiötä. Haastateltavien anonymiteetin suojaamiseksi haastatteluotteissa ei yksilöidä tarkemmin puheenvuoron esittäneen henkilön taustatietoja.

valottavat eri näkökulmista erityisesti paikallisten suhtautumista päihdeongelmista kärsivien ihmisten sosiaaliseen asuttamiseen ja puuttuviin tuetun asumisen palveluihin. Omaksumansa ajattelutavan mukaan eri toimijat näkevät vallitsevassa tilanteessa joko räikeitä laiminlyöntejä tai alibudjetoimista, kun taas toiset kiistävät lähes kokonaan kunnallisen sosiaalipolitiikan sisältöihin liittyvien ongelmien olemassaolon.

Millainen eetos ohjaa kunnan sosiaalitoimea?

1: Mä sanosin näin, sosiaalitoimen näkökulmasta, että me ollaan lievästi muuttovoittonen paikkakunta, mutta meillä tahtoo vähän muuttaa semmosta vääränlaista porukkaa tänne. (…) Tämmöstä tietynlaista kasaantumista on (…)

2: No, kyllä aikalailla kai asuntopolitiikalla sitä on ohjattu. Kyllä täällä on tämä tietty asuinalue, jolla on sellanen maine, että siellä on paljon huono-osasuutta… (…)

1: Tällä seudulla on yks semmonen rivitalo mikä on ongelmallinen, missä asuu, lähes kaikki on alkoholisteja, niin siellä pidettiin semmonen asiakastyytyväisyys kysely, niin kuitenkin se paradoksaalinen tulos oli se, että he tykkäs olla siellä. He arvosti sitä, että naapurit tuntee toisensa ja välittää toisistansa. Eli toisin sanoen he jako viinaa siellä ja ryyppäsivät koko ajan. Mutta siis kuitenkin niin kun koki sen semmosena, että tää oli hyvä juttu. Ja meidän viranomasten näkökulmasta alue on katastrofaalinen ja sille pitäis jotakin tehdä, mutta ne viihty siellä oikein hyvin. (…)

1: Kun täällä kuta kuinkin kaikki tuntee kaikki, niin siinä mielessä meille tulee sosiaalitoimeenkin erittäin paljon näitä vinkkejä, että menkää kattomaan jonnekin peräkylän mökkiin, että siellä on henkilö ollu jo vaikka pari vuottakin ihan omissa oloissaan. (…) Joka on jääny vaikka johonkin lapsuuden mökkiin, asunu siellä 30 vuotta putkeen, ja sitten kun ympäriltä kaikki muut naapurit on lähteny pois. Niin sitten jos sattuu joku sukulainen joskus poikkeamaan, monen vuoden jälkeen, niin hän saattaa sitten kauhistua (…). Toisaalta ne on tottunu pitkällä aikavälillä siihen elämään, ei ne toisaalta valita sitä, mutta ulkopuolisin silmin se taas näyttää aivan niinku asuinkelvottomalta. (…)

PL: Ja nää metsämökin ihmiset ei sitten kaipaakaan palveluita, että heitä ei haittaa että he on kaukana?

1: Joo, ei oo kukaan valittanu, se on kans jännä ilmiö että. (...)

3: No, varmaan meillä ehkä on sellasta kokemusta, että asuntoa ei aina helposti saa. Ja voi olla, että joutuu sitten ottamaan vastaan vaikka sen metsämökin sieltä syrjästä ja sitten ei osaa ite hakee sinne niitä palveluja (...) Et pienemmillä paikkakunnilla oon muuallakin törmänny siihen, että asuntotoimella voi olla aika tiukat rajat ketä halutaan asiakkaaksi (...). Voi tulla aikaa tiukkaa tekstiä, että kenelle asuntoa myönnetään.

1: Kyllä, niin ja siinä on myös tää imagokysymys, kyl mää niinku ymmärrän oikeen hyvin kaupungin vuokrataloyhtiöitä, ettei kukaan halua leimautua tämmösten alkoholistien tai muitten niin kun totaalisyrjäytyjien asuttajaksi (...). Että mää ymmärrän toisaalta oikein hyvin tätäkin puolta. Tietenkin sitten tullaan taas tähän sosiaaliseen niinku asuttamiseen ja siihen velvollisuuteen kyllä. (...) Tää elämänlaatu on niin yksilöllinen käsite, että miten sen kukin määrittelee ja mitkä tekijät siihen määrittää kelläkin, niin sitähän ei voi kukaan virkamies mennä sanomaan.

Kunnan kiinteistöyhtiön edustaja kaipaa kipeästi tuetun asumisen palveluita

Kunnan sosiaalitoimi vuokraa tiettyjä kiinteistöjä ja tiettyjä huoneistoja, käytännössä siis sitoutuu maksamaan sosiaalitoimen asukkaiden vuokrat. Kunnan kiinteistöyhtiöstä kerrotaan, että yhtiöllä ei ole henkilöstöresursseja päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien asukkaiden asumisen tukemiseen, esimerkiksi sosiaaliseen isännöintiin. ”Oman työn ohessa kaiken muun ohella yritetään saada kiinni tilanteista”, ilman konkreettista yhteistyötä sosiaalialan, päihde- tai mielenterveystyön asiantuntijoiden kanssa. Huonomaineisen alkoholistien asuinkeskittymän naapurustoon kuuluvat ihmiset pitävät yhdyskuntaan etäisyyttä, eivät haluakaan ottaa selvää mitä alueella tapahtuu. Tienooseen liittyvät valitukset ovat kohdentumattomia: ”siellä on sitä” tai ”ettekö te nyt voi tehä mittään”. Siinä missä osa kunnan sosiaalitoimen edustajista puhuu elämäänsä tyytyväisistä alkoholisteista, asuntotoimen työntekijä tuo

haastattelupuheessa esille selvää ahdinkoa samojen ihmisten tilanteen toivottomuudesta, vaikkei avoimesti lähdekään vastustamaan sosiaalitoimen linjauksia.

> Jos valitaan asukkaaks semmonen, joka sitä tukea tarvitsee, niin – taloudellisestihan kiinteistöyhtiön selusta on turvattu, siinä on riittävät vuokravakuudet – mutta sitten pitäis vielä pyrkiä vaikuttamaan siihen, että siihen saahaan asukkaalle sitten jonkunlaista tukea. (...) Tukea asumiseen, elämiseen, arkipäivään, talouden hoitamiseen, ihan kodin hoitamiseen ne ketkä sitä tarvii, ja ne sais sitä apua ennen kuin se tilanne on katastrofaalinen. Kaikki ei aina osaa hakea itse sitä apua, että sitä niin kun tultas suorastaan niin kun tyrkyttämään sitä apua. (...)

> Sen on välttämätöntä tapahtua verovaroin. Ja sen pitäis tapahtua aika pienissä yksiköissä. (...) Kunnan järjestämänä muutaman hengen voimin semmonen pystys toimimaan, että löydetään niitä [apua tarvitsevia]. Toisaalta niin kun mielenterveyspuolelle avohoitoon (..) ja sinne sosiaalitoimeen (...) ihan henkilöresursseja, niitä ketkä niin kun auttaa ihmisiä löytämään niitä uusia uria elämäänsä. (...)

Näkemys sosiaalisista ongelmista yksilöiden valintoina johtaa päihdepalveluiden alibudjetointiin?

Kunnan johtavan sosiaalityöntekijän mukaan paikallisten sosiaalipalveluiden taso on niin korkea, että niistä on jopa vara leikata ja silti pystytään vielä säilyttämään lähipalveluita. Sen sijaan seurakunnan edustajan mukaan varsinkaan päihdehuollon resurssit eivät voisi juuri huonommat olla ja kunnassa syyllistytään törkeään alibudjetointiin. Seurakunnan ja kristillisen päihdejärjestön edustajien mielestä päihdekuntoutukseen haluaville asetetut vaatimukset ovat kohtuuttomia, koska heiltä vaaditaan erittäin pitkää näyttöä toipumismotivaatiosta. Päihdeongelman riippuvuusluonnetta ei oteta vakavasti. Käytännössä kunta jättää päihdeongelmaiset oman onnensa nojaan.

> [K]yllä tämä paikkakuntana on sellanen missä lyödään... kun nyt puhuttiin nuista päihteistä, niin se on oikeastaan ihan sama kun saat sen päihdeongelmaisen leiman, niin sen jälkeen vähän yhteiskunta nostaa käsiä pystyyn, että se on sitten sillä hyvä, että ite on tilanteesa tuohon aiheuttanu. (...) [E]ttä mitenkä voijaan tällasella paikkakunnalla jättää joku ihmisryhmä näin heitteille, sille ei tarjota oikeestaan minkäänlaisia palveluita. Mitä nyt sitten tosiaan järjestöt vähän, vähän on siinä ja seurakunta mukana, mutta ei niin kun yhteiskunnan puolelta niitä palveluita, mitkä periaatteessa lakisääteisesti kuuluu. Eiköhän nuo oo tämän vuojen päihdekuntoutuksen määrärahat loppunu täällä jo hyvänaika sitten.[5]

Esimerkiksi vapautuvilla vangeilla, asunnottomilla, alkoholi- ja päihdeongelmaisilla ja mielenterveysongelmista kärsivillä elämän perusturvallisuutta järkyttää kokemus oman elämän sirpaleisuudesta. Tämän lisäksi syrjäytettyjen arki on tasapainoilua valtaväestön ennakkoluulojen ja omien pelkojen välissä. (Koskela 2009, 119.)

Sosiologi Frank Furedi (2002) puhuu monille eri elämänalueille tunkeutuvasta vieraan pelosta. Se pohjautuu sosiaaliseen erotteluun, jossa ihmiset luokitellaan luotettaviksi tai pelottaviksi, alueet hyvämaineisiksi ja turvallisiksi tai vaihtoehtoisesti pahamaineisiksi ja kartettaviksi. Valtaväestö työntää ei-toivottuja naapureita sivuun ja pois silmistä, varsinkin jos päihteiden käyttö on ongelma. Julkisen tilan kontrolli kohdistuu tavallisesti nimenomaan yhteiskunnan heikompiosaisiin, jotka harvoin käyvät vastarintaan. Julkisen tilan puhdistaminen ei-toivotusta aineksesta suosii hyväosaisia, jotka ovat yhteiskunnallisessa päätöksenteossa äänekkäämpiä ja vaikutusvaltaisempia. Kaikkein heikompiosaiset ovat joko niin nöyriä tai niin sekaisin, että erilaisten marginaalisten ryhmien siirtämistä ja syrjäyttämistä tietyistä tiloista tai alueilta on seurannut harvoin näkyviä konflikteja. (Koskela 2009, 241.) Suomalaiset köyhät pysyttelevät laitamilla ja jonottavat leipäjonoissa, hyväntekeväisyysjärjestöjen ruokaloissa ja omissa piireissään. Monet huono-osaiset valitsevat vetäytymisstrategian, eli hakeutuvat itse pois muiden silmistä – esimerkiksi perikuntien omistamiin pikku mökkeihin syrjäseuduille.

[5] Haastattelu toteutettiin huhtikuussa 2012.

2.2 Kokemuksia ulkopuolisuudesta ja osattomuudesta hyvinvointivaltion reunoilla

”Hyvinvointivaltio on luvannut enemmän kuin hengissä säilymisen, se on luvannut arvokkaan elämän”
(Zygmunt Bauman 1996: Postmodernin lumo).

Sisäministeriön toimeksiannosta toteutettiin touko–kesäkuun vaihteessa 2012 sähköpostikysely, jolla selvitettiin suomalaisten pelkoja. Kyselyyn vastasi noin 1200 suomalaista. Tutkimuksen toteutustapa ja vastausprosentti (hieman alle 35) antavat olettaa, että aihetta tulisi tutkia lisää. Tulosten viesti on kuitenkin selvä: suomalaiset pelkäävät eniten nuorten syrjäytymistä, eriarvoistumista, työttömyyttä ja terveyden menettämistä. Tutkimuksen tekijä Leena Ilmola toteaa tulosten kertovan tiivistetysti sen, että suomalaiset ymmärtävät maan turvallisuuden perustuvan hyvinvointiyhteiskuntaan ja että suomalaiset pelkäävät hyvinvointiyhteiskunnan puolesta. Erityisesti avoimista vastauksista käy ilmi, että ihmiset tuntevat itsensä voimattomiksi rakenteiden ja tilanteiden armoilla. (Sisäasiainministeriö 2012.) Suomalaiset eivät siis yksinkertaisesti luota omiin mahdollisuuksiinsa muuttaa yhteiskunnan rakenteita ja tehdä suunnanmuutos nykyiseen eriarvoistumiskehitykseen. Seuraavat kommentit ovat esimerkkejä avovastauksista, joita esiteltiin pelkotutkimuksen julkistamistilaisuudessa Porissa 19.7.2012.

> Pelkään että köyhät jäävät rikkaiden hampaisiin. Mitä vähäosaisempi on tuloiltaan, sen vähäosaisempi on myös yhteiskunnassa ja elämänlaadultaan... En ole kilpailuhenkinen ja pelkään, että tulee aikoja jolloin heikot todella jäävät jalkoihin. Oikeastaan tämä kuva kuvastaa pelkoja, joita tunnen läheisten nuorten tulevaisuutta kohtaan. Onko muille tässä elämässä enää paikkoja – kuin voittajille vain?

Tämän tutkimusraportin kirjoittamisen aikaan, syksyllä 2013, valtakunnan johtavat poliitikot toistelivat päivittäin, että meidän on tehtävä kipeitä leikkauksia, jotta voimme säästää kansallisen turvallisuutemme peruskivijalan, hyvinvointivaltion ja hyvinvointipalvelut. Kaikkien on

tehtävä entistä lujemmin ja määrätietoisemmin töitä kilpailukyvyn ja talouskasvun eteen. Tässäkin yhteydessä työllä tarkoitetaan palkkatyötä ja yrittämistä.

Onko meillä enää sellaista yhteiskuntajärjestelmää ja sellaista hyvinvointipalveluiden muodostamaa turvaverkkoa, joka pehmentää törmäystä, kun ihminen joutuu kokonaan sivuun työelämästä, tippuu ulos ansiosidonnaisten sosiaalietuuksien piiristä eikä hänellä ole sukulaisia ja ystäviä, jotka pitäisivät huolta? Onko kaikille ihmisryhmille mahdollista kokea, että heidän ihmisyydellään ja olemassaolollaan on edelleen väliä ja että he ovat osa yhteiskuntaa? Tai että heidän lapsillaan on toivoa paremmasta tulevaisuudesta, vaikka he ovat menettäneet taloudellisen autonomiansa, itsenäisen toimintakykynsä ja terveytensä?

Tutkimusraportin alussa kerrottiin jo Millan tarina. Seuraavaksi esittelen Reetan, Ritun ja Mikon tarinat, jotka kertovat lisää kohtaamieni ihmisten elämään liittyvistä peloista sekä arvottomuuden ja osattomuuden kokemuksista. Ne ilmentävät, miten sosiaalinen, taloudellinen ja alueellinen syrjäytyminen limittyvät huono-osaisten elämäntilanteissa keskenään ja pitävät yllä kokemusta omasta ulkopuolisuudesta ja arvottomuudesta muiden silmissä. Tämä kokemus lisää vetäytymistä erilaisista sosiaalisista piireistä ja uusintaa samalla oman sosiaalisen aseman taustalla olevia yhteiskunnallisia jakoja.

Silva Tedre ja Anneli Pulkkinen (2010) ovat kristillisen päihdetyön päiväkeskuksia käsittelevässä tutkimuksessaan haastatelleet päiväkeskusten asiakkaita. Heidän analyysinsa käsittelee yhteiskunnalliseen ”systeemiin” kohdistuvan luottamuksen murenemista, joka liittyy erityisesti huono-osaisuuteen. Tässä tilanteessa epäluottamuksen kulttuuri sisäistetään työmarkkinoihin, palvelujärjestelmään ja muihin yhteiskunnallisiin instituutioihin liittyvien katkerien kokemusten kautta. Epäluottamuksesta muodostuu vähitellen muuri, jota yksittäiset hyvät kokemukset eivät enää pysty läpäisemään. Osallistumattomuus tai luovuttaminen suhteessa työelämään ei aina kerro ensisijaisesti elämänhallinnan puutteista vaan pikemminkin siitä, etteivät huono-osaiset, kuten pitkäaikaistyöttömät, enää yksinkertaisesti usko omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa (Poutanen 2000). Kuten Millan tarinassa, myös seuraavissa tarinoissa nousevat esille samat teemat: (1) nähdyksi tulemisen tarve sekä uhattu ja

puuttuva ihmisarvo, (2) sosiaalisten suhteiden niukkuus ja vaikeus luoda uusia suhteita sekä (3) oikeutuksen hakeminen omalle heikkoudelle tilanteessa, jossa yhteiskunnan vaatimukset koetaan omalla kohdalla liian koviksi täyttää (emt. 137.)

Alueellinen, sosiaalinen ja taloudellinen syrjäytyminen limittyvät huono-osaisten elämäntilanteissa keskenään. Ne pitävät yllä kokemusta omasta ulkopuolisuudesta ja arvottomuudesta muiden silmissä.

2.2.1 Toiset menee kylpylälomalle, mutta köyhä lepää katkolla tai suljetulla osastolla

Reetan ja Ritun tarina

Kaupungeissa puhutaan leipäjonoista, mutta tällä pienellä maalaiskylällä hyväntekeväisyysjärjestön ruokajakelussa käy säännöllisesti kymmenkunta ruuan hakijaa. Ennen ruokakassien jakamista tarjoillaan kahvia ja pullaa sekä osallistutaan hartaushetkeen.

Istun keskellä salia. Samaan pöytään tulevat Reetta ja Ritu, jotka ovat suurin piirtein itseni ikäisiä, nelikymppisiä naisia. Puhelias ja erittäin avoin Ritu kertoo innokkaasti uudesta kodista, jonka he ovat juuri saaneet vuokralle ja jonne ovat päässeet muuttamaan ”eläinlastensa” kanssa. Onhan se kuulemma heille vähän liian kallis, mutta edellinen asunto oli niin homeessa, että sieltä oli päästävä heti pois.

Päät alas painaen naiset kuuntelevat hartauspuhetta, jossa oma identiteetti ja elämäntapa tuomitaan. Köyhällä ei ole varaa olla ylpeä. He asettuvat nöyrästi jonoon ruokakassia hakiessaan.

Pari päivää myöhemmin menen tapaamaan naisia heidän kotiinsa. Ruokajakelusta saadut hedelmät ovat kauniina asetelmana keittiön pöydällä. Arjesta selviytyminen on köyhälle rankkaa työtä, ja se käy vieraalle ahdistavan selväksi parin tunnin keskustelun aikana. Reetta saa pienintä mahdollista eläkettä, eikä ”normaaliin” työelämään kuntoutumista pidetä mahdollisena. Ritu on työmarkkinatuella.

– Kyllä mä vielä toivon joskus saavani töitä. Menin töihin 17-vuotiaana ja 30-vuotiaaks asti mä olinkin koko ajan töissä. Mä tykkäsin olla hoitoalalla, ja mummot tykkäs musta. Sitten alkoi mennä huonommin, tuli masennusta, ongelmia alkoholin kanssa ja terveys alkoi muutenkin reistailla enemmän. (…) Siinä töihin menossa on vaan se huono puoli, että heti jos on vähänkin palkkatuloja, ulosotto vie nekin rahat, ja asumistuki menee.

Ritulla on diabetes, joten hänen pitäisi noudattaa sokeritonta ruokavaliota. Kauppojen hyväntekeväisyyteen lahjoittamissa ruokakasseissa on kuitenkin suhteellisen paljon pullaa ja kakkuja, joten tuleehan niitä välillä syötyä. Omasta hyvinvoinnista tinkimistä on myös se, ettei ole varaa hankkia silmälaseja, joilla näkisi kunnolla. Diabeteksen vuoksi Ritun näkökyky heikkenee nopeasti, ja hän olisi tarvinnut uudet silmälasit

jo pari vuotta sitten. Kun Reetan vuonna 2001 hankitut silmälasit rikkoutuivat, hän joutui seitsemän vuotta käyttämään vanhoja 1990-luvulla hankittuja laseja.

– Tässä talossa on öljylämmitys, mutta öljy on ollu loppu jo pari kuukautta. Me ostetaan vaan kanisterillinen kerrallaan. Sen verran lämmitetään suihkussa käyntiä varten, että ei ihan jäädytä. Ruokakaupassa me ei oikeastaan käydä ollenkaan, vaan joka viikko täytyy hakea ruokakassi jostain.

Näiden kahden naisen elämänpolut ovat olleet hyvin erilaiset siihen pisteeseen asti, jossa he nyt ovat. Ritulla on rasitteenaan monen sukupolven mittainen päihdeongelmien ja perheväkivallan ketju. Reetta puolestaan kertoo, että hänellä oli ihan hyvä lapsuus ja että hän tulee rakastavasta perheestä ja oli ”vain lievästi koulukiusattu”. Gradua vaille valmiin maisterin yliopistoura päättyi järkyttävään, traumaattiseen tapahtumaan, joka rikkoi nuoren naisen mielen.

– Me ollaan varmaan vähän syrjäydytty. Aina kun saadaan jotain hyvää itselle, joku menee pieleen, Ritu huokaisee.

– Mutta näillä eläinlapsilla pitää aina olla kaikki hyvin. Mieluummin sitä tinkii omastaan. Eihän siellä sossussa näistä eläimistä tykätä, vaikka voitais me meidän rahat paljon huonomminkin käyttää. Koira on tosi sosiaalistava eläin, nämä pitää mut elämässä kiinni, Reetta hymyilee ruokkiessaan koirat.

Toinen elinehto, josta huolehtimisesta naiset eivät voi tinkiä, on pihalla seisova hopeanharmaa pikku-Toyota. Auton ostohinta oli alle 400 euroa, mutta nyt siihen pitäisi laittaa uudet renkaat. Bensaa ostetaan muutama litra kerrallaan ja aina jännitetään, että päästäänkö perille. Autolla on mentävä joka paikkaan, taajamiin ja keskustoihin palveluiden, ihmisten ja yhteiskunnallisen osallisuuden piiriin, leivänhakureissulle. Ja jakamaan mainoslehtisiä, mistä naiset saavat pientä lisätuloa.

2.2.2 Kokonainen ihminen, ei pelkkä päihdeongelma

Mikon tarina

Vertaisryhmätapaamisia on paikkakunnalla pidetty yllä kristillisen päihdejärjestön, seurakunnan ja kunnan sosiaalitoimen yhteistyön turvin kolmisen vuotta. Seurakunta tarjoaa kokoontumistilan veloituksetta käyttöön, järjestötyöntekijä tuo kahvit ja muut tarjottavat, eri alojen työntekijät kunnasta pitävät joskus alustuksia ja antavat palveluneuvontaa sitä tarvitseville. Paikalle avoimeen kahvilaan saapuu vakioaikana parin viikon välein yleensä 10–15 henkilöä. Kerran pari vuodessa järjestetään pienimuotoisia retkiä ja kerran kuussa on yhteinen ruokailu, jonka seurakunta kustantaa.

Virittelen osallistujia keskusteluun kyselemällä vertaistoiminnan merkityksestä osallistujille. Yhteinen keskustelu ryöstäytyy nopeasti hallinnastani, mutta vilkas puheensorina, itse kunkin oman paikallishistorian ja porukkaan kuuluvien keskinäisten suhteiden selvittely jatkuu. Huomaan, että minua katselee intensiivisesti noin 60-vuotias mies, Mikko, joka istuu erilleen muista ja on pysytellyt ulkona yleisestä keskustelusta.

– Mä en välitä asioistani puhua kaikkien kuullen, Mikko toteaa, kun lähestyn häntä.

– No, haluaisitko kertoa mulle ihan näin kahden kesken?, kysyn.

Ei Mikkoa tarvitse sen kummemmin houkutella puhumaan. Minulle tulee tunne, että hänellä on halu tulla nähdyksi muutoinkin kuin vain raihnaisena alkoholistina. Vaikka pääasiassa hän silti puhuu viinasta, joka ajaa hänet eristäytymään muista ihmisistä. Mikko asuu ”erakkona” sivukylällä siskonsa omistamassa talossa. Siskon kanssa nähdään ”silloin tällöin”.

– Oli pakko päästä pois [kaupungista], siellä kun oli viinaa ja ryyppykavereita joka puolella. Nyt kun kauppaan on 15 kilsaa matkaa, niin ei sieltä viitsi lähteä muutamaa kaljapulloa hakemaan. (…) Sosiaalitoimiston armoillahan mä elän. Sairaseläkkeelle varmaan pääsisin, mutta en mä jaksa sitä paperisotaa, mitä se vaatis. Kolmen vuoden päästä täytän 63 vuotta, jos sitä siihen asti yrittää kitkutella. Diakonissalta saan välillä ruoka-apua, ja jutellaan me elämästä muutenkin. Hän käy kahvilla aina välillä munkin luona, jutellaan miten menee, kaikesta mahollisesta mitä elämään kuuluu.

– Kyllä mulla kumminkin on ilo elämässä. Kirjoitan runoja aikani kuluksi. Ja seikkailen netissä joskus vähän liikaa ja rupean nukkumaan viiden tai kuuden aikaan aamulla. Sitten on rytmi äkkiä sekasin. Telkkarista kuuntelen musiikkia ja monesti nukahdan siihen. Äänet ympärillä. Täytyis päästä enemmän ihmisten ilmoille, siellä tulee muuten mökkihöperöksi yksin. Mutta se on sitten se viina joka puolella vaanimassa. (…) Yritin mä AA-ssakin käydä, mutta ei se sopinu mun vartalolle. Se on sellasta kuivajuontia, puhutaan viinasta koko ajan. Mutta näissä kahvilatapaamisissa mä aina sillon tällöin käyn, että näkee sentäs vähän ihmisiä. Ja kyllä näitä tyyppejä käy välillä siellä minunkin luona. Ekikin hakkaa mulle polttopuut, kun en itse pysty. Mutta se on se viina, mikä tätäkin porukkaa yhdistää. Välillä se on sitten taas sitä juomista, hunningolla olemista. Mutta nyt oon ollu kuivilla, huomenna olen lähdössä (päihde) kuntoutukseen. Yli kymmenen vuotta sitten olin viimeksi kuntoutuksessa kaksi kuukautta. Kun vaan nyt pääsis siitä viinasta irti.

3

Toteutetaanko meillä pelon sosiaalipolitiikkaa?

”Sinun ongelmasi, Pancho, on siinä” Don Quijote sanoi, ”että olet niin peloissasi ettet voi nähdä ja kuulla selvästi; eräs pelon seurauksista on näet se, että se harhauttaa aistit ja saa asiat näyttämään toiselta kuin ne ovat” (Cervantes 1605).

Oma arvaukseni – joka ei perustu tutkittuun tietoon – on, että yhteiskunnan päätöksentekokoneisto on menettänyt kykynsä kuunnella ihmisiä ja nähdä heidän arjen todellisuuteensa, koska poliittinen eliitti pelkää ”kestävyysvajetta” sekä kansainvälisen kilpailukyvyn, kolmen A:n luottoluokituksen ja taloudellisen kasvun heikentymistä. Siksi päätöksentekijät eivät kykene näkemään toisin ajattelemisen ja tekemisen mahdollisuuksia. Siksi katseen kääntäminen suuruuden ekonomiasta kansalaisten arkeen tai esimerkiksi ruohonjuuritason auttamistyön mahdollisuuksiin ja edellytysten turvaamiseen paikallistasolla ei onnistu. Huomio kiinnittyy lyhytjänteisesti palvelujärjestelmän ongelmiin, ei pitkäjänteisesti ihmisten hyvinvoinnin edistämiseen ja palvelutarpeiden ennalta ehkäisemiseen.

Olkoon päätöksenteon taustalla millaisia tekijöitä tahansa, pelon ja vaihtoehdottomuuden ilmapiiri valtaa myös kuntien ja alueiden hallintoa ja kunnallista hyvinvointipolitiikkaa. Kuten edellisen luvun tapausesimerkki kuvasi, kunnat ovat ajautuneet toistensa kilpailijoiksi, toimintaansa jatkuvasti tehostaviksi ja ”tuottavien” kuntalaisten tarpeita priorisoiviksi palveluntilaajiksi. Kuntalaiset ja kansalaiset mielletään asiakkaiksi sekä verovaroilla tuotettavista hyvinvointipalveluista hyötyviksi kuluttajiksi.

Yhä useammat köyhät ja pitkäaikaistyöttömät suomalaiset eivät enää jaksa nähdä toivoa paremmasta tulevaisuudesta. Myös suurelle osalle tavallisista työssäkäyvistä kansalaisista epävarmuus, epäoikeudenmukaisuuden ja turvattomuuden kokemukset sekä pelko luovat lähtökohdan, jossa tulevaisuutta katsotaan pessimistisinä. Pelon värittämää tulkintaa tulevaisuudesta eivät määritä toivo ja luottamus, vaan mielikuvat ongelmien kasvamisesta ja muuttumisesta yhä vaikeammiksi. Pelon ilmapiirissä piilee myös uhka yhteiskuntarauhalle. Vaikuttaa siltä, että monien työssäkäyvienkin kansalaisten pelko, epäluottamus ja väsymys alkaa jo nousta pintaan uhmana ja vihana, erityisesti ”muita” ja ”muukalaisia” kohtaan.

Vahva, universaalin sosiaalipolitiikan idealle rakentunut hyvinvointivaltio on pitkään tuottanut ihmisille luottamusta ja tunnetta yhteiskunnasta, joka kannattelee myös heikoimpiaan, eli niitä, jotka eivät syystä tai toisesta voi itse omalla työpanoksellaan osallistua sen rahoittamiseen. Hyvinvointivaltion, sosiaalisen pääoman ja luottamuksen välisen suhteen tarkasteluun erikoistunut ruotsalainen Bo Rothstein on todennut, että universaali, koko väestön kattava hyvinvointivaltio ruokkii luottamusta, kun taas valikoiva, tarveharkintainen ja ohjelmakohtainen sosiaalipolitiikka ruokkii epäluottamusta (ks. Julkunen & Niemi 2002, 167). Valikoivassa järjestelmässä sosiaalipolitiikka koskee vain huono-osaisia, poikkeavia ja ”toisia” (”muut”). Universaali sosiaalipolitiikka koskee kaikkia kansalaisia: ”me” kaikki hyödymme, ja kaikki voivat luottaa saavansa oman kohtuullisen osansa verovaroillaan kustantamasta järjestelmästä.

Valikoivassa sosiaalipolitiikassa viranomaisilla on paljon harkintavaltaa. Viranomaiset määrittelevät, kuuluuko hakija apua tarvitseviin sekä miten paljon ja millaista apua hän tarvitsee ja ansaitsee. Erityisesti yksilökohtaisen harkinnan ja päätöksenteon alueet, kuten työkyvyttömyyseläke ja kuntoutus, ovat erityinen epäluottamuksen kasvualusta. Sen sijaan universaalissa systeemissä, jossa on vähän kohdentamista ja tarveharkintaa, säilyy helpommin luottamus sosiaalipolitiikan menettelytapojen tasapuolisuuteen ja reiluuteen. Sosiaaliturva voi olla myös epäluulon aiheuttaja jos epäillään, että osa ihmisistä käyttää sen tuomaa turvaa väärin. Huono-osaiset kokevat yleisesti epäluottamusta hyvinvointivaltion instituutioita kohtaan, koska ne kohdistavat heihin kontrollia ja epäävät heiltä etuuksia, joita he kokevat tarvitsevansa. (Emt. 161, 168.)

Huono-osaisuuden ja huono-osaisten kohtaaminen voi muistuttaa hyväosaisia myös siitä, miten paljon heillä on menetettävänä. Sen vuoksi huono-osaisten kohtaaminen voi aiheuttaa syyllisyyttä ja jäytäviä ajatuksia siitä, onko hyväosainen todella ansainnut oman hyväosaisuutensa ja aseman, joka on paljon edullisempi kuin noiden ”toisten”. Näitä tuntemuksia voidaan torjua ja vaientaa vetämällä keinotekoisia rajoja ”meidän” ja ”muiden” välille. (Koskela 2009, 39.)

Filosofi Jaana Parviainen (2009) väittää, että Suomen poliittisessa ja taloudellisessa johtamisessa pelon ilmapiirin luomisella ja kollektiivisten

pelkojen hyödyntämisellä on pitkät perinteet. Esimerkiksi Neuvostoliiton pelko oli vuosikymmeniä itsenäisyyden ajan uhkakuvien ehtymätön lähde.[6] 1990-luvun lama ikään kuin täytti Neuvostoliiton romahduksen jättämän ”pelotetyhjiön”. Tavallisen kansan näkökulmasta laman myötä menetettiin mahdollisuus uudenlaiseen kansalaisdemokratiaan ja poliittisen johtamisen kulttuuriin. (Parviainen 2009, 208.)

Yhteiskuntamaantieteilijä Hille Koskela puolestaan esittää kirjassaan *Pelkokierre* (2009), että turvallisuusajattelusta on tullut aikamme suuri kertomus, joka läpäisee kaikki yhteiskunnalliset instituutiot, päätöksenteon ja elämän moninaiset toimintaympäristöt. Turvallisuuden tunteeseen pyritään ennakoimalla ja varautumalla kaikkiin ajateltavissa oleviin riskeihin, mutta turvallisuusajattelu johtaa itse asiassa jopa pelkojen lisääntymiseen.

Yleistynyttä turvattomuuden tunnetta selittävät Koskelankin mukaan osaltaan 1990-luvun tapahtumat, jotka kietoutuivat sekä globaaleihin mullistuksiin että lokaaliin sosiaalipolitiikkaan. Laman sekä hyvinvointipalveluiden ja yhteiskunnan turvaverkkojen karsimisen myötä huono-osaisuus tuli käsitteenä ja konkreettisesti ihmisten tietoisuuteen.

Poliittisella retoriikalla synnytetään tälläkin hetkellä kansalaisten kollektiivisia pelkoja.

(Emt. 65–68.) Yleisen yhteiskunnallisen ilmapiirin kannalta merkittävänä voi pitää erityisesti sitä, että kansan enemmistö alkoi nähdä huono-osaisuuteen tipahtamisen itselleen mahdollisena tulevaisuuden kuvana: minäkin voin pudota.

1990-luvun jälkeen pitkäaikaistyöttömyys ja yleinen epävarmuus työmarkkinoilla ovat toimineet pelotteena, joka pitää ihmiset työpaikoilla pääosin kuuliaisina, valppaina, varovaisina ja taipuvaisina. Työlliset ymmärtävät alitajuisesti, että on pysyttävä työelämäjunan kyydissä hinnalla millä hyvänsä. (Parviainen 2009, 10.) Pelko ja nöyryys ovat kulkeneet käsi kädessä.

Kollektiiviset pelot eivät ole selkeästi tunnistettavia emootioita vaan huomattavasti epämääräisempiä, enemmänkin yleisiä mielentiloja (Parviainen 2008, 8). Kollektiiviset pelot saavat valtaansa huomaamatta, joten niitä on vaikea vastustaa. Ne tarttuvat ihmisestä toiseen ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Se, että jotkut pelkäävät, tekee mahdolliseksi joidenkin toisten etujen säilyttämisen. (Koskela 2009, 73.) Pelon politiikan avulla voidaan ohjata kansalaisia haluttuun suuntaan (Robin 2004, Parviaisen 2008, 9 mukaan).

Parviaista ja muita tutkijoita mukaillen väitän, että poliittisella retoriikalla synnytetään tälläkin hetkellä kansalaisten kollektiivisia pelkoja: kuvaamalla päätöksenteon reunaehtoja, taloudellisia rationaliteetteja, kestävyysvajetta, väestön ikääntymisen kauhuskenaarioita kuvaavia tilastoja ja muita niin sanottuja ”kiistattomia järkisyitä”. Niiden avulla vedotaan kansalaisten ja työtekijöiden yhteisvastuuseen. Paikallistasolla yksittäiset työntekijät, johto, esimiehet ja kunnallispoliitikot pelkäävät maineensa, työpaikkojensa ja asemansa menettämistä.

Pelko ja sen kokemiseen vaikuttaminen on monilla tasoilla merkittävä sosiaalipoliittinen kysymys. Vallitsevan tiukan taloudenpidon aikana hyvää sosiaalipolitiikkaa on kansainvälistä kilpailukykyä parantava politiikka, joka ei lisää valtionvelkaa. Sosiaaliset ongelmat ovat merkityksel-

[6] Parviainen esittää provosoivan, mutta vakavaan pohdintaan velvoittavan väitteen, että Neuvostoliiton romahdus ja kylmän sodan päättyminen toivat Suomen taloudelliselle ja poliittiselle eliitille ongelman: Mitä jos ihmiset lakkaisivat pelkäämästä? Miten heidät pidetään jatkossa kiltteinä ja kuuliaisina, jotta voidaan jatkaa sujuvaa päätöksentekoa pienen valtapiirin kesken? Miten käy, jos ihmiset alkaisivat todella tuntea voivansa omalla toiminnallaan muuttaa sitä yhteiskuntaa, jossa elävät?

listyneet enemmän yksilöllisiksi kuin rakenteellisia ratkaisuja kaipaaviksi huolenaiheiksi. Ajatus kaikkien ihmisten tasavertaisesta oikeudesta saada yhteiskunnalta apua on näin asetettu kyseenalaiseksi. (Helne & Laatu 2006, 12–13.)

Yhteiskunnallinen eliitti toistaa neutraalilta vaikuttavia taloudellisia ja huolestuneita uhkakuvia luoden kontekstin, jonka puitteissa onnistuneen sosiaalipolitiikan merkki vaikuttaa olevan se, miten hyvin taloudellisen rationaalisuuden kriteerit täyttyvät, eikä suinkaan se, onnistutaanko sille alun perin määritellyssä ”perustehtävässä” eli tasa-arvon lisäämisessä ja eriarvoisuuden poistamisessa.

3.1 Paikallista sosiaalipolitiikkaa suuruuden ekonomian varjossa

Sakari Möttönen (2013) tarkastelee kunnallista sosiaalipolitiikkaa käsitteiden pieni ja suuri sosiaalipolitiikka yhdistelmänä (ks. taulukko 1). Pieni sosiaalipolitiikka lähtee paikallisista oloista, kansalaisten osallistumisesta ja yhteisöllisyydestä sekä ihmisten keskinäisestä huolehtimisesta ja auttamistyöstä. Suuri sosiaalipolitiikka puolestaan on palvelujärjestelmän rakentamista ja ylläpitoa. Suuren politiikan tavoitteena on sosiaalinen ja alueellinen tasa-arvoisuus, eli palveluiden järjestäminen siten, että ne kattavat ja saavuttavat kaikki ihmisryhmät. Suomalaisen kunnallisen sosiaalipolitiikan juuret ovat pienessä sosiaalipolitiikassa, mutta hyvinvointivaltion palvelujärjestelmissä kunnista on tehty ennen muuta suuren sosiaalipolitiikan toteuttajia.

Pieni ja suuri sosiaalipolitiikka tuovat käsitteellistä selkeyttä siihen kehitykseen, jossa paikallisuus, asukaslähtöisyys ja kansalaisnäkökulma ovat hukkuneet yhteiskunnan ylärakenteisiin sekä suuren mittakaavan ylhäältä alas johdettuihin kunta- ja palvelurakenteen uudistuksiin. Sosiaali- ja terveystoimen yhdistämisen seurauksena sosiaalitoimen uudistaminen on tapahtunut terveydenhuollon, erityisesti erikoissairaanhoidon logiikalla ja ehdoilla. Kunnan sosiaalitoimen vahva asema sekä sosiaalinen eetos on hämärtynyt palvelutuotannon kilpailuttamisen ja asiakkuusnäkökulman korostuessa. Tällä hetkellä vallitsevan näkemyksen mukaisesti tulevaisuuden kunta on sellainen, jolla on ”riittävän vahvat

PIENI SOSIAALIPOLITIIKKA	SUURI SOSIAALIPOLITIIKKA
paikallisuus	suuret palvelujärjestelmät
hajautettu, alhaalta ylös -ohjaus	keskitetty, ylhäältä alas -ohjaus
yhdistelmäetu	mittakaavaetu (suuruuden ekonomia)
suora demokratia	kattavuus, peittävyys
yhteisöllisyys	edustuksellinen demokratia
aktivointi, auttaminen	järjestämisen ja tuottamisen erottaminen
kansalaisuus	tuottavuus, tehokkuus
verkostoituminen ja vuorovaikutus	lakisääteisyys
	markkinoiden hyödyntäminen
	asiakkuus

Taulukko 1. Pieni ja suuri sosiaalipolitiikka (Möttönen 2013).

hartiat", jotta sillä on rahkeita ottaa kantaakseen erikoissairaanhoidosta, magneettikuvauslaitteista, leikkaussaleista ja sädehoitoklinikoista koituvat kulut. Tällainen "uusi kunnallinen" eli yhteistoiminta-alueiden tai suurten liitoskuntien kunnallinen ei tällä hetkellä tarjoa otollista lähtökohtaa asukaslähtöisen yhteisöllisyyden tai kansalaistoiminnan innostamiselle. (Kivelä & Lund 2013.)

On helppo nähdä, että erilaiset paikalliset harrastustoimijat ja yhteisöt voisivat olla nykyistä huomattavasti keskeisempiä yhteistyökumppaneita kunnille. Kansalaisjärjestöjen ja muiden yhteisöjen tukeminen vertaistuen ja vapaaehtoistoiminnan organisoinnissa voi hyvinkin vähentää julkisin varoin tuotettujen palvelujen tarvetta ja ennaltaehkäistä syrjäytymistä. Pieni sosiaalipolitiikka ei kuitenkaan riitä sellaisten jo muodostuneiden maaseudun *ilkeiden ongelmien* hallitsemiseen, joiden hallinnasta tässä raportissa ollaan erityisesti kiinnostuneita. Esimerkiksi päihdeongelma määrittyy usein ilkeäksi ongelmaksi, koska siihen liittyy päihteiden käytön lisäksi köyhyyttä ja mitä moninaisimpia sosiaalisia, psyykkisiä ja terveydellisiä ongelmia (Murto 2007).

Suuren sosiaalipolitiikan vallitsevasta linjasta hyötyviä voivat olla ne, jotka tunnistavat ongelmansa, osaavat hakeutua avun piiriin sekä asioivat puhelimen ja netin välityksellä. Lisäksi heillä on rahaa sekä psyykkisiä ja fyysisiä valmiuksia matkustaa avun ja palveluiden luo. Pieni sosiaalipolitiikka puolestaan vastaa niihin hyvinvointia edistävien ja pahoinvointia ennalta ehkäisevien osallistumisen ja aktiviteettien tarpeisiin, jotka paikallinen asukkaiden yhteisö pystyy käsittelemään. Pienen sosiaalipolitiikan paisteeseen pääsevät ne, jotka näkevät itsensä osana paikallista yhteisöä ("meitä"). Tämä yhteisöllisyys on sitä, että yhteisiä nimittäjiä ja samaistumispintaa toistensa kanssa löytävät ihmiset yhdessä hoitavat yhteisiä asioita auttaen itseään ja toisia tämän yhteisön sisäpiiriin aktiivisesti hakeutuvia ihmisiä.

Suuri sosiaalipolitiikka sivuuttaa ilkeät ongelmat, koska niihin puuttumista ei pystytä – ainakaan lyhyellä aikajänteellä tai toimialoittain jakautuvilla kustannuslaskelmilla – perustelemaan talousrationaalisesti. Pieni sosiaalipolitiikka ei puolestaan kykene käsittelemään tai kohtaamaan niitä, koska ne eivät esiinny yhteisön sisällä vaan sen ulkopuolella. Ne ovat "muiden" ilkeitä ongelmia. Sen vuoksi niiden hallitseminen ei

onnistu pelkästään suurta sosiaalipolitiikkaa uudistamalla tai pientä sosiaalipolitiikkaa tukemalla.

Jotta päästään lähemmäs sitä monin tavoin paikallisyhteisöstä ulossuljettujen ihmisten joukkoa, johon mielenkiinto tässä tutkimuksessa pääosin kohdistuu, tulee kunnan edustajien joukkoon lisätä ainakin työvoimahallinto, kuntoutustoiminta ja muut työllistämisen toimijat. Erityisen merkityksellistä on sellaisten vahvojen päihde- ja mielenterveysjärjestöjen alueellinen läsnäolo, jotka ovat onnistuneet luomaan luottamuksellisen suhteen kunnan sosiaalipalveluista vastaavan organisaation suuntaan. Tällaisissa järjestöissä toimii koulutettuja ammattilaisia vertaistukea ja osallistumismahdollisuuksia tarjoavan vapaaehtoistoiminnan rinnalla.

Kaiken kaikkiaan ilkeitä ongelmia voidaan parhaiten hallita sektoreiden välisellä yhteistyöllä sekä kokonaisvaltaisella ja luottamukseen perustuvalla pitkäjänteisellä työskentelyotteella. Niiden kohtaamista ei voida jättää vapaaehtoisten tai vertaistuen vastuulle, vaan niiden hallitsemiseen soveltuvien verkostojen ja yhteistyömuotojen tulee olla ammattimaisia. (Kivelä & Lund 2013.)

3.2 Hyvinvointivaltion pelastajat? Työntekijöiden väsyneet ruumiit ja uupuneet mielet

Luottamuksen teoriassa on pohdittu instituutioihin (trust) ja ihmisiin luottamisen (confidence) välistä erottelua (Ilmonen 2000). Paitsi että luottamus on yhteiskuntaa ja yhteisöjä koossa pitävää kittiä ja liimaa, luottavaisuus on myös yksilöllinen ominaisuus. Jotkut ihmiset ovat myös luottavaisempia muita ihmisiä kohtaan kuin toiset. Luottavaisuuden perustan voi olettaa liittyvän lapsuuteen, mutta empiiriset tutkimukset ankkuroivat sen myös aikuisiän kokemuksiin (esim. Kortteinen & Tuomikoski 1998). Heikkoon yhteiskunnalliseen asemaan, köyhyyteen ja nälän kokemiseen liittyy kokemus kovasta maailmasta. Luottavaisuudella on paitsi syynsä myös seurauksensa, kuten esimerkiksi Kortteisen ja Tuomikosken (emt.) tutkimus työttömien selviytymisestä osoittaa. Mitä vähemmän luottaa muihin ihmisiin, sitä todennäköisemmin sairastuu ja syrjäytyy.

Hyvinvointivaltion instituutiot säilyvät tai luhistuvat viime kädessä niitä ylläpitävien ihmisten arkisten käytäntöjen varassa: ihmisten, jotka rahoittavat niitä verovaroillaan, äänestävät ja työskentelevät hyvinvointityön ammateissa. Hyvinvointivaltiolla on siis myös kasvot. Sosiaalityöntekijöillä, kotihoidon työntekijällä ja mielenterveysneuvolan psykiatrisella sairaanhoitajalla on kädet ja jalat, koko vartalo sekä sydän ja pään sisällä ajattelevat aivot. Lähtökohtaisesti hyvinvointityön asiakassuhteessa kohtaa (vähintään) kaksi ihmistä, avun tai tuen tarpeessa oleva ihminen ja ammattiauttaja. Suhteen ytimessä on luottamus – tai epäluottamus.

Hyvinvointivaltion tulevaisuus ei siten riipukaan vain valtion vaikutusvaltaisimmista virkamiehistä, kansanedustajista tai ministereistä vaan myös siitä, miten paljon me tavalliset ihmiset sen kannattelevuuteen ja oikeudenmukaisuuteen luotamme. Jos lakkaamme luottamasta sosiaaliturvajärjestelmään, julkiseen terveydenhuoltoon, vanhustenhuoltoon tai eläketurvaan, alamme vähitellen hakea elämäämme varmuutta jostain muualta. (Julkunen & Niemi 2002, 164–165.)

Raija Julkunen ja Riikka Niemi (emt. 174–176) pohtivat, että suomalaisten luottamuksessa hyvinvointivaltioon ja heidän sen säilyttämiselle antamassaan tuessa on ollut jotain ”myyttistä ja tunteenomaista”. He kysyvät, onko luottamuksessa hyvinvointivaltioon yksinkertaisesti kyse luottamuksesta hyvinvointityön ammattilaisiin, sairaanhoitajiin, lähihoitajiin, lääkäreihin, sosiaalityöntekijöihin sekä heidän ammattitaitoonsa ja työmoraaliinsa. Ehkä suomalaiset ovatkin luottaneet ennen kaikkea siihen, että nämä ammattilaiset *välittävät* avun tarpeessa olevista ihmisistä, joita *kohtaavat* työssään.

Tällaisen hypoteesin seuraaminen tarkoittaa, että kun – ja jos – suomalaiset yhä luottavat hyvinvointivaltioon ja kuntiin sen paikallisina säilyttäjinä, he luottavat enemmänkin sen palveluita toteuttaviin ihmisiin. He luottavat ruohonjuuritason työntekijöihin eivät kasvottomaan hyvinvointivaltion ideaan.

Julkisen sektorin ihmiset ovat nääntyneet. Nämä keskimäärin 43-vuotiaat naiset ovat jaksaneet vain, koska ovat uskoneet säästöjen loppuvan joskus. Mutta teki mitä teki, potilasjono ei lopu vaan jatkuu liinavaatevarastoon.

Näin toteaa Juha Siltala Sosiaali- ja terveysviestissä vuodelta 2000 –

Julkisen sektorin ihmiset ovat nääntyneet. Teki mitä teki, potilasjono ei lopu vaan jatkuu liinavaate-varastoon.

siis jo 13 vuotta ennen tämän tutkimusraportin kirjoittamista. Kaikki, jotka vähänkin tuntevat sosiaali- ja terveysalojen tilannetta, tietävät, etteivät säästäminen, uudistukset, organisaatiomuutokset, tehostamiset, kehittämiset, työmäärä ja kiire työpaikoilla ole suinkaan vähentyneet. Muutostahti ja maaninen säästäminen on vain kiihtynyt. Yhä useammat (naiset) uupuvat, palavat loppuun, sinnittelevät vailla työniloa ja

vaihtoehtoisia työllistymisväyliä tai jos mahdollista vaihtavat alaa, pakenevat työelämää kotiin lapsia hoitamaan, vuorotteluvapaille ja varhaiseläkkeelle.

Eikä loppua näy, vaan vaikutukset ovat alkaneet näkyä myös muilla sektoreilla työskentelevien hyvinvointityön ammattilaisten arjessa. Kun työntekijät yksi toisensa jälkeen väsyvät, yhä useammat kuntalaiset jäävät vaille puolestapuhujia, kaikkein heikoimmat suorastaan heitteille. Samalla he vaipuvat yhä syvemmälle epäluottamukseen ja toivottomuuteen.

Luottamusta rakentanut universaalin hyvinvointivaltion idea kaikkien yhteiskunnan jäsenten kuulumisesta ”meihin” hapertui 1990-luvun laman jälkimainingeissa samalla kun universaalista sosiaalipolitiikasta on tehty valikoivampaa ja toimeentulotuen ja tulorajoihin sidottujen etuuksien merkitystä kasvatettu (Julkunen & Niemi 2002, 171). 2010-luvulla sosiaalipoliittinen toimintaympäristö on vain koventunut. Pelon sosiaalipolitiikka tuottaa ihmisten välille vahingollisia jakoja ja lyö kiilaa eri ihmisryhmien väliseen solidaarisuuteen. Epäluottamus ja erilaisuuden pelko lisääntyvät samalla kun pitkäaikaistyöttömyys, köyhyys ja syrjäytyminen kääntyivät kysymykseksi siitä, mitä ”meidän” pitäisi tehdä noille ”muille”.

4

Kuka saa kunnan hyvinvointipalveluita ja kuka jää ilman?

Kaikenlaisissa yhteiskunnallisissa asemissa elävillä ihmisillä on samannimisiä ongelmia: ylivelkaantumista, uupumista, liiallista päihteiden käyttöä ja mielenterveysongelmia. Vanhuus ja sairaudet tekevät raihnaisiksi ja riippuvaisiksi muiden tarjoamasta hoivasta. Näiden sosiaalisten ongelmien merkitykset ja niiden selvittämiseksi tarjottavat palvelut kuitenkin vaihtelevat riippuen siitä, onko ihminen työssä vai työtön, onko hänellä käytössään paljon, vähän vai ei lainkaan rahaa, onko hän niin sanotusti taloudellisesti riippumaton vai elääkö sosiaaliturvan varassa. Yhteiskunta jakaa palveluissaan ihmiset ja heidän ongelmiensa käsittelyn tavalla, joka noudattelee tulonjakoa (Tedre & Pulkkinen 2010).

Tarveharkintainen sosiaaliturva tuottaa jakoa ”meihin” ja ”muihin”. Jakolinjana ihmisten välillä toimii ennen muuta ansiotyö. Normaalit ihmiset (me) käyvät töissä ja elättävät sillä itsensä. Muut muodostuvat ”huollettavista”, työttömistä ja rahattomista köyhistä. Rahattomien osaksi jää mielekkään elämisen ehtojen pohtiminen yhteiskunnassa, joka toimii niiden ehdoilla, joilla on rahaa ja työtä, ja niiden varaan rakentuvia ihmissuhteita ja ansiosidonnainen sosiaaliturva tukenaan. (Tedre & Pulkkinen 2010, 135–136.) Rahakkaille ja rahattomille on 1990-luvun lamasta alkaen enenevässä määrin suunnattu omia, tätä jakoa noudattelevia palveluita. Yleisimmin puhutaan työterveyshuollon ja julkisen terveydenhuollon välisestä eriarvoisuudesta.

Avun, tuen ja palveluiden ansaitsevuudesta puhuminen on ominaista erityisesti sellaiselle hyvinvointivaltiomallille, joissa kansalaiset jakautuvat sosiaaliturvan maksajiin ja sen varassa eläviin käyttäjiin (Albrekt Larsen 2006). Myös hyvinvointityötä tekevien ammattiauttajien asenteita, työn eetosta ja työotetta muokkaavat näkemykset siitä, miten hyvin eri asiakasryhmien katsotaan ansaitsevan apua ja tukea. Sosiaalityöntekijöiden, diakoniatyöntekijöiden ja Kelan etuuskäsittelijöiden näkemyksiä toimeentulotuen saajista tutkinut Johanna Kallio (2013) tiivistää nämä avun tarvitsevuuteen liittyvät pohdinnat seuraaviin kysymyksiin: Kuinka suuri henkilön avun tarve on? Miksi henkilö tarvitsee apua? Onko avuntarvitsija yksi ”meistä”? Mitä hän on tehnyt ansaitakseen tuen? Olisiko hän valmis auttamaan minua, jos tilanne kääntyy toisin päin? Onko avun tarvitsija nöyrä ja kiitollinen saadessaan apua?

Tätä tutkimusta varten on siis haastateltu useiden auttamistyötä te-

kevien ammattikuntien edustajia: kotihoidossa, terveyskeskuksissa ja sosiaalialalla työskenteleviä kodinhoitajia, lähihoitajia, sairaanhoitajia, sosiaalityöntekijöitä sekä diakoniatyöntekijöitä, päihdejärjestön työntekijöitä ja hoivayrittäjiä. Nämä ruohonjuuritason asiakastyötä tekevät ammattilaiset poikkeavat toisistaan edustamansa sektorin (julkinen sektori, kansalaisyhteiskunta, markkinat), organisaation (kunta, seurakunta, järjestö, yritys), avun myöntämiskriteerien (avun tarveharkintaisuus, avun vapaaehtoisuus) ja asiakasryhmien suhteen.

Kuntauudistus, sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistus sekä jo 1990-luvulta alkaen voimistunut ulkoistaminen julkiselta sektorilta kolmannelle sektorille ja yrityksille muokkaa hyvinvointipalveluihin liittyvää asiakasryhmäjakoa uuteen uskoon. Hyvinvointivaltion kehitys ja julkisen sektorin asiakkaiden priorisoinnin periaatteet ja tavat tuottaa sen järjestämisvastuulle lakisääteisesti kuuluvat palvelut heijastuvat mitä suurimmassa määrin myös muilla sektoreilla tehtävään työhön.

Ruohonjuuritason auttamistyön ammattilaisilla on sosiaalipoliittista toimeenpanovaltaa. Heidän toteuttamansa asiakastyön käytännöt määrittävät viime kädessä sen, millaiseksi laissa määritelty sosiaalipolitiikka muodostuu ja miten asiakkaiden kohtaaminen tapahtuu. Eri sektoreilla työskentelevillä ammattilaisilla on erilainen koulutus ja tehtäväkenttä, mikä voi vaikuttaa heidän näkemyksiinsä asiakaskunnasta ja huono-osaisuudesta (Kallio 2013, 41, 44).

Siirryn nyt tarkastelemaan, miltä palveluiden ja asiakasryhmien tarveharkinnan ja valikoinnin lisääntymiseen liittyvä ”uusjako” näyttää harvaan asutuilla maaseudulla ja suurten kuntaliitosten reuna-alueilla työskentelevien hyvinvointityön ammattilaisten silmin. Käsittelen seuraavissa alaluvuissa erityisesti kunnallisen vanhustenhuollon (kotihoidon) ja sosiaalityön, palvelulinjausten sekä tuen ja palveluiden myöntämiseen liittyvien arviointikriteereiden muuttumista. Tarkastelen, miten muutokset ovat yhtäältä vaikuttaneet näiden ammattialojen käytäntöihin ja asukkaisiin kunnissa. Toiseksi erityisesti luvussa 5.1 analysoidaan niiden heijastumista seurakunnissa tehtävään diakoniatyöhön ja vapaaehtoistyöhön sekä luvussa 4.4 päihdejärjestön tuottamiin palveluihin. Aluksi annan kuitenkin puheenvuoron Markulle, lähes 70-vuotiaalle omaishoitajalle.

4.1 Tehostamalla, kehittämällä ja palveluohjaamalla kotihoidon resurssit riittävät?

Keittiönpöydän ääressä tutkijaa vastapäätä istuu Markku, omaishoitaja. Vaimoa ei ole tullut otetuksi eikä lapsia tehtyä. Esikoispoikana hän ei myöskään käynyt kouluja kuten muut sisarukset, vaan jäi pitämään kotitilaa vanhempiensa kanssa. Lopullinen sukupolvenvaihdos tehtiin 1980-luvulla. Nyt kotitilan pellot ovat vuokralla vieraalla. Ennen 60-vuotispäivää oli lypsykarjasta ja tilanpidosta luovuttava kokonaan, kun oma terveys meni. Markku alkoi saada virallista omaishoidontukea vuonna 2002, mutta oli sitäkin ennen jo vuosikaudet toiminut äitinsä omaishoitajana. Puolitoista vuotta ennen haastattelua oli hankittu rivitaloasunto kirkonkylältä, kun yli 90-vuotiaan äidin terveydentila alkoi huonontua. Kotihoitokaan ei etäiselle sivukylälle, noin 30 kilometrin päähän kunnan taajamasta, palvelujaan ulottanut joka päivä, vain kolmena päivänä viikossa. Markun arkea sävyttää selkeä omaishoitajan kuukausirytmi: äiti on kolme viikkoa kotihoidossa ja yhden viikon intervallihoidossa vanhustentalolla. Haastattelun aikaan sattuu juuri olemaan ”lomaviikko”. Kunta- ja palvelu-uudistusten myötä omaishoitajan osaksi on tullut entistäkin vahvemmin omista ja hoivattavansa eduista taisteleminen, palvelujen vaatiminen ja oikeuksien perääminen.

> Niin, se happi ol ensimmäinen mistä myö otettiin tuota mittoo (palvelurakenneuudistuksen jälkeen).

PK: Niin, eli teijän äiti tarvii sitä lisähappea päivittäin, ja sitä haettiin itse maksettavaks? Sää sanoit että piti kunnanjohtajan kanssa…

> Niin, myö sen hallituksen puheenjohtajan kanssa juteltiin (ensin), ja se ei ruvennu mihinkään. (…) Mutta ei mittään, ei muuta kun kunnanjohtajan pakeille. Tämä kunnanjohtaja sitten kyllä hoiti, ei siinä mittään. (…) Mutta sanon vaan, että tämä nykyajan terveyvenhuolto on, että jos vanha immeinen jääpi yksinään, niin ei tullu mittään. Jääp ihan osattomaks, jos ei ossoo vaatia mittään. Eikä kykene esittämmään tuolla mittään. (…)

PK: No, mites jos aattelet tulevaisuutta viis vuotta etteenpäin, niin mitä aattelet siitä?

> Ei oo mittään aavistustakaan, oisinniin viisas, jos tietäsin.

PK: No, onko jottain mitä pelkäät, mikä ois pahinta?

> Vanahuutta, omalla kohalla, kun nään että minkälaiseks mennöö tämä, alamäkkeä. Oon tuota joutunna nyt niin läheltä seuraamaan, jos vaan tuota vauhtia huononee, niin ei kyllä naurata. Sittenhän ne, jolla on rahhoo mielettömästi, niin onhan niitä palavelukotia sitten.

Markun huolettoman ja arvokkaan elämän tulevaisuusnäkymien edellytyksiksi määrittyy (taloudellinen) riippumattomuus yhteiskunnan tuista, kyvykkyys perätä omia oikeuksiaan sekä mahdollisuus liikkua omin avuin. Oma auto ja ajolupa ovat haastatteluhetkellä tuon näkymän mahdollistajia, vapauden ja riippumattomuuden symboleita, joten ei ihme, että oma auto on Markun silmäterä. Kuvaavaa on myös, että yli 65 vuotta maatilalla ja sivukylällä elänyt Markkukin pohtii jo seuraavaksi asunnoksi hankkivansa yksiön kaupungista ”torin laidalta, siellä on palvelut lähellä”. Markku kertoo pelkäävänsä sellaista vanhuutta, jolloin hänen hyvinvointinsa on kokonaan riippuvainen muiden huolenpidosta. Pelko perustuu kokemustietoon vanhusten kohtelusta.

Jatkossa asetan vanhusten hoivapalveluiden ruohonjuuritason työntekijöiden ja lähiesimiesten kertomukset vuoropuheluun Markun kanssa. Ensimmäisissä haastatteluotteissa lähiesimies kuvaa kunnallisen kotihoidon tarkoitusta ja organisatorisia reunaehtoja.

> [Vanhusten] toive on pääsääntöisesti asua siellä omassa kodissa niin pitkään kun se on heidän omasta mielestään mahdollista, ja meidän tehtävä on sitten jatkaa siitä vielä vähän lisää. Eli tukea, kun he ei omasta mielestään enää koe jaksavansa. Niin meijän tehtävä on sitten vielä vähän jatkaa, tukea heitä jaksamaan vielä vähäsen lisää.

Kotipalvelusta on tullut teknistä, hoitotieteen ja lääketieteen määrittämää kotihoitoa. Myös kotihoidossa työskentelevien koulutuspohja on muuttunut, ja kodinhoitajan koulutuksen saaneet alkavat olla vähemmistönä. Uudenlaisen koulutuksen saaneet lähihoitajat ”ei oo mitään kokkeja, eikä

he oo siistijöitä, he on hoitajia", tämä on fraasi, jota kaikki tavalla tai toisella kotihoidon kanssa työskentelevät tai sen kanssa yhteistyössä toimivat haastatellut omilla sanoillaan ja omasta näkökulmastaan toistavat. Toinen toistuva fraasi on toiminnan "tehostaminen ja kehittäminen", jota vaativille hallinnon linjauksille ei ole näkyvissä loppua. Erilaiset asiakkaan arjessa selviytymistä ja hyvinvointia sekä elinympäristön viihtyisyyttä olennaisesti lisäävät hoivatyöt on jo "ulkoistettu" pääosin yksityisille palveluntuottajille ja esimerkiksi järjestöissä välityömarkkinoilla työskenteleville tukityöllistetyille, mutta myös omaisille, vapaaehtoisille ja naapureille (Tedre & Perälä 2010).

> Ja tavote oli tietenkin sillon se, että pystytään enemmän hoitamaan. Että käyntejä saadaan lyhkäsemmäks ja saadaan enemmän asiakkaita sisään. (...)

PL: Miten te ootte varustautunu tähän, että se väkimäärä, jotka tarvitsevat tukea, ei varmaankaan ole vähenemässä, että miltä tää näyttää tää seuraava viis tai kymmenen vuotta?

> No tota, näyttää aika huonolta, koska koko aika ja rahat on vähissä, ja aina ylitetään budjetti – ja se on paha asia – ja mitään ei saa lisää, ja samalla henkilöstöllä pitää hoitaa se tulevaisuuden visio, joka on siis enemmän asiakkaita, niin mää en oikein tiedä, miten se hoituu. (...)
>
> Siis se on se lause, että kotihoitoa tehostetaan ja kehitetään, mutta se ei tarkota yhtään ihmisiä lisää, vaan, emmä tiiä, mitä ne on sitten. Onko ne sitten nopeempia autoja ja nopeempia hoitajia. (...)
>
> Ku kotihoitoa kehitetään ja tehostetaan, niin sillä ei oo vielä semmosta oikein... että se on nyt lähinnä ollu sitä sairaalan kanssa yhteistyön tehostamista, että kukaan ei olisi sairaalassa liian kauaa sen takia, että kotihoito ei toimi. Kaikki täytyy sairaalasta kotiuttaa mahdollisimman nopeasti. (...) Kyllä se tehostaminen varmaan (jatkossa) tarkottaa sitä, että entistä tarkemmin täytyy katsoa sitä, että kuka sitä palvelua oikein saa. Että täytyykö ruveta rajaamaan niitä, kun omaiset haluaa semmosia "varmuuden vuoksi" -käyntejä paljon, että "kyllä on hyvä, että käydään" ja "käydään vaan usein". Että täytyykin ruveta rajaamaan sitä, että "kyllä sää täällä pärjäät, että ei

me käydäkään ku kerran päivässä". Tai "sinä et saa ollenkaan, ku sää oot vielä noin hyväkuntonen".

Kertomukset työntekijöiden suuresta vaihtuvuudesta sekä omasta, työtovereiden ja esimiestason eettisestä kuormituksesta ja työssä uupumisista olivat hyvin yleisiä kaikissa ammattiryhmissä, joita kenttätyöjakson aikana kohtasin. Varovaisuus tutkijalle annetuissa haastattelulausunnoissa oli kuitenkin ominaisinta juuri kotihoidon henkilöstölle. Siinä missä muiden ammattialojen työntekijät halusivat suorastaan "puhua suunsa puhtaaksi", kotihoidon työntekijät olivat varautuneempia ja heidän tarjoamansa vihjeet hienovaraisimpia, jättäen eniten varaa tutkijan tulkinnalle.

Yllä siteerattu haastateltavakin vetää tutkijan[7] edessä mallikkaasti hyvin koulutetun ja hallinnon linjauksille kuuliaisen virkanaisen roolin. Samoin kuin muidenkin haastateltujen kotihoidon esimiesten puheesta, voi myös hänen tarkasti valittujen, hieman lakonisten lauseidensa välistä aistia häivähdyksen eettistä ahdinkoa. Aineistoa analysoineelle toiselle tutkijalle[8] muodostuu äänitteen ja litteroidun tekstin etäännyttävästä vaikutuksesta huolimatta empaattinen tuntemus siitä, että hillittyjen ja hallittujen ilmausten ja sanavalintojen takana voi olla kipeitäkin tunteita. Näitä tuntemuksia hoivatyöntekijöille herää tilanteissa, joissa itse eettisesti oikeaksi koetulle toiminnalle on olemassa institutionaalisia ja taloudellisten perustelujen dominanssiin liittyviä esteitä. Tutkimuksen jatkuessa erilaiset kohtaamiset niin hierarkian eri tasoilla toimivien työntekijöiden kuin heidän asiakkaidensa, näiden omaisten ja eri yhteistyökumppaneiden kanssa käydyt keskustelut vahvistavat tulkintaa: aineistosta löytyy runsaasti viitteitä stressistä ja uupumuksesta, jota aiheutuu siitä, että työssä kohdataan jatkuvasti eettisesti kuormittavia asiakastilanteita ilman riittävää tukea ristiriitojen ratkaisuun. (Metteri & Hotari 2011, 67–69.)

Jo edellisessä luvussa siteeraamani Juha Siltalan vuonna 2000 esittämään kommenttiin viitaten: hyvinvointityön ammattilaiset voivat edelleen pahoin, vaikka useimmat heistä yrittävät edelleen urhoollisesti

[7] Haastattelijana Pekka Lund
[8] Analyysin on toteuttanut tutkimusraportin kirjoittaja Päivi Kivelä.

parhaansa asiakkaiden tarpeiden ja työnantajaorganisaation maineen puolesta. Silti tämänkin tutkimusprosessin aikana on kuultu ihmisten kokemuksia kyynisyyden ja väsymisen aiheuttaman piittaamattomuuden lisääntymisestä sosiaali- ja terveyspalveluiden piirissä.

4.1.1 Miten paikalliset käytännöt sopeutetaan kunnan uusiin linjauksiin?

Toisella paikkakunnalla tapasin samalla kertaa kaksi kotihoidon esimiestä. Aikataulu tapaamiselle oli tiukka, ja keskustelimme noin tunnin aamupäivä- ja iltapäiväkiertojen välissä. Toinen esimiehistä oli työskennellyt paikkakunnalla pitkään, ja toinen heistä oli vastikään tullut tehtäväänsä. 2000-luvun aikana oli tapahtunut jo kolme suurta hallintoon ja työnorganisointiin liittyvää muutosta.

Vuoden 2004 ja 2005 tienoilla palveluita alettiin järjestää seudullisessa yhteistyössä. Vuonna 2009 käynnistyi liikelaitos, joka merkitsi kotihoidon henkilökunnalle isoa muutosta, ja tietokoneohjelmasta tuli keskeinen työväline asiakastietojen kirjaamisessa ja seurannassa. Vuoden 2013 alussa oli irtaannuttu yhteistoiminta-alueesta ja siirrytty sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisessä vastuukuntamalliin, jonka jälkeen tähtäimessä oli kuntaliitos vuoden 2015 alussa. Nyt vasta totuteltiin uusiin ”kaupungin linjauksiin”. Lähiesimiehet arvioivat tuoreimman organisaation olevan työyhteisölle helpompi, vaikka tietokoneohjelma jälleen vaihtuikin. Mobiililaitteita odotettiin muutoksen seuraavassa vaiheessa. Haastatteluhetkellä oltiin sekä itse sopeutumassa että sopeuttamassa kuntalaisia uusiin asiakkaaksi ottamisen ja palveluohjauksen linjauksiin.

PK: No, mitkä ne on tavallaan sitten ne prioriteetit teijän työssä?

1: No, just sitä, että kaikki ne keinot ja avut, joilla tiijetään, että niillä pidemmällä tähtäimellä pystytään sitä kotona asumista edistämään. (…) Mutta kaikki se muu, esimerkiks siivous ja kaupassakäynti ja asiointi ja pyykinpesut kaikki, että ne yritetään jotenkin muuten sitten sinne (kotiin) saaha järjestymään. (…)

2: Joskus voi olla, että asiakas ottaakin mieluummin sen palvelun yksityiseltä, kun tää on menny ihan totta niin sirpaleiseks tää julkinen puoli – että kun päivääkin sannoo, niin siitäkin joutuu maksamaan. (…)

1: Mut se tavallaan, että meille kun tulee asiakkaaks, niin me sitten rakennellaan se hoitosuunnitelma sen asiakkaan tarpeista, mut sitten on eri toimijoita. Että me ei vaan sanota, että me ei hoijeta, vaan me ihan niin kun palveluohjataan, että mitenkä tämän nyt vois järjestää tällä alueella ja

mistä voisit saaha, ja voijaan vähän apunakin olla kyselemässä. Että semmosta palveluystävällisyyttä tässä. Täytyyhän se olla, että jää semmonen niinku turvallinen olo. (…)

2: Kyllähän ne suurituloset kannattaa ilman muuta ohjata sinne yksityiselle, että saavat sitten kerralla kaikki, ettei tarvi pilkkoa niitä, että siivoukset ja muut. (…)

1: Mutta eihän kettään oo jätetty hoitamatta sen takia, ettei sillä oo vara ostaa kunnasta palveluja, ei. Että kyllä meijän niinku on viime sijassa varmistettava, että se [pienet tulot] ei voi olla este.

Esimiesten haastattelun jälkeen pääsin kotihoidon normaalille iltakierrolle. Iltakierron aikana käynnit eivät suuntaudu syrjäkylille vaan kirkonkylän liepeille. Sivukylillä asuvien on oltava sen verran hyväkuntoisia, että heille riittää yksi kotihoidon käynti päivässä. Suuri osa vanhenevasta väestöstä ennakoi tilannetta ja muuttaa kirkonkylään oma-aloitteisesti, mutta hoitajat kertoivat myös vanhusten ”pakkomuutatuksesta”: monet vanhukset ovat joutuneet muuttamaan hyvin vastentahtoisesti. Alkuillan kierroksella kävimme kaikkiaan viiden vanhuksen kotona. Useimmilla oli muistisairaus ja joillakin perussairauteen liittyvää masentuneisuutta. Käynnit olivat pääosin kuulumisten kyselemistä, yleissilmäyksen tekemistä, lääkkeiden tarkistamista ja antamista. Erityisesti vaikeasti muistisairaiden hygienia tarkistettiin ja tarvittaessa käytiin pikku pesulla. Juomista tarjottiin, kahvia keitettiin, ruokaa otettiin esille jääkaapista ja lämmitettiin mikrossa. Yksi käynti asiakkaan luona kesti 10–15 minuuttia, joskus vähemmänkin, esimerkiksi jos vanhuksen omainen oli juuri vierailulla. Viiden kotikäynnin jälkeen oli aika pistäytyä toimistolla, missä ensin kirjattiin käyntien tiedot tietokoneelle, pidettiin ruokatauko ja keskusteltiin taukotilassa toisen iltavuorossa olevan hoitajan kanssa käynneistä, jäljellä olevista asiakkaista ja seuraavasta työpäivästä.

Tauon jälkeen oppaani vaihtui toiseen lähihoitajaan ja käyntikohteet tehostetun palveluasumisen piirissä oleviin asiakkaisiin. Aikaa oli kuulemma väljemmin kuin tavallisesti, sillä pari tavallista käyntikohdetta oli jäänyt kierrolta pois omaisten vierailuiden tai vastaavien sattumusten vuoksi. Tällä kierrolla jäi enemmän aikaa keskustella vanhusten kanssa ja istua rauhassa. ”Nyt ei oo kiire”, kuten hoitaja useammallekin vanhuk-

selle totesi. Leppoisenakin päivänä ajankäytössä oli silti oltava tarkkana: Jos asiakkaalla oli palvelusopimus kahdesta tunnista per viikko, on pidettävä huoli, ettei sovittu aika mene yli, koska asiakasta on laskutettava sen mukaan, miten ohjelmaan on käyntiaikoja kirjattu. Aika on rahaa, vaikka kiirettä ei seuraavan asiakkaan luokse tai toimistolle olisi eikä työaika olisi päättymässä.

Molemmat kierrolla minua opastaneet lähihoitajat kertoivat, että ovat todella mielellään tehneet asiakkaidensa kanssa myös erilaisia virkistyskäyntejä: esimerkiksi pieniä kävelylenkkejä ja kirjastokäyntejä. Vastuukuntamalliin siirtymisen jälkeen ”niitä virkistyskäyntejä ei ole oikein katsottu hyvällä, ne eivät kuulemma kuulu kaupungin linjauksiin”, vaikka aikaa jäisikin. Myös virkistyskäynnit on ulkoistettu erilliseksi maksulliseksi palveluksi: ”Muistatkos sitten Kaarina, että perjantaina tulee Piia sulle letunpaistokaveriks”, hoitaja muistuttaa asiakasta 4H:n työntekijästä, joka silloin tällöin käy vanhuksen luona. Kyseisellä paikkakunnalla seurakunnassa toimii noin 40 vapaaehtoista, joista suuri osa on mukana järjestämässä virkistys- ja ystävätoimintaa eri väestöryhmille, vanhusvaltaisessa paikallisyhdyskunnassa erityisesti yksinasuville vanhuksille.

Sivukylillä asuvien on oltava sen verran hyväkuntoisia, että heille riittää yksi kotihoidon käynti päivässä.

4.1.2 Hoivayrittäjänä maaseudun hoivamarkkinoilla: ”Se asiakaskunta on toisenlaista”

Tutustuin vanhustenhuoltoon ja kotihoitoon myös haastattelemalla hoivayrittäjää, joka tunsi oman seutukuntansa vanhustenhuollon tilanteen parinkymmenen vuoden ajalta. Yrittäjäksi hän oli ryhtynyt muutamia vuosia aiemmin.

> Varmaan sen viimesen kymmenen vuotta vatkasin mielessäni, että haluaisin joskus tehä tätä työtä ihan omannäkösesti – ja sillä tavalla kun asiakas haluaa. (…) Ja aloitin sitten tämän oman ja mitään muuta en oo katunu kun sitä, että miksi en aikaisemmin, miksi en kymmentä vuotta aikaisemmin. (…)

PK: Mitenkäs nämä kuntahallinnon ja palvelurakenteen muutokset, ja nyt tää yhteistoiminta-alueen purkautumisen vaikutukset on näkynyt sun toiminnassa?

> Ehkä enemmän on vaikuttanu niin, että yksityisiä (vanhus) asiakkaita on tullut enemmän, koska [kaupunki] on taas kiristäny tätä kotihoidon antamaa palvelua. (…) Ei [kaupunki] minun näkökulmasta hullumpi yhteistyökumppani ole ollut, mutta tietysti tiukennetaan, kaikkia palveluita tiukennetaan. (…)
>
> Kyllähän se varmaan niin on, että ne jotka näitä yksityisiä palveluita ostaa, niin kyllähän se, parempiosasuus on ehkä vähän paljon sanottu, mutta niin että ne perusasiat on elämässä kunnossa, minä en kohtaa tässä työssä niitä huono-osasia niin paljon kuin jossain aikasemmissa töissä. (…)

PK: Miten sä kuvailisit tätä ryhmää, joka tekee tän siirtymän, että he siirtyy tähän yksityiseen tai ostaa sulta mieluummin palvelut?

> No, siinä on oikeestaan yks yhteinen tekijä, että jotenkin se talous täytyy olla turvatumpi kuin tavallisella eläkeläisellä. Että jos on joku tämmönen, takuueläke, se pienin mahollinen, niin sillä ei osteta yksityistä palvelua, se on ihan tosiasia. Että joko siellä on pitkä työura takana tai omaisilla on mahdollisuus auttaa. (…)

PK: Mikä on se ero niitten asiakkaitten näkökulmasta, jotka on siirtyneet sulle kunnan kotihoidosta?

> Ero on heijän näkökulmasta, että se on se yksi ja tuttu ihminen, joka tulee, ja palaute siitä on ollu pelkästään positiivista. (...) Ja tässä on se ilo, että asiakkaalle ei tarvii sanoo, että nyt on se ja se tietty aika, mikä sinulle on varattu. Ja tämä ja tämä on se tehtävä, jonka minä teen. Enkä minä käy ovella luettelemaan, että tämä ja tuo ei kuulu mulle, vaan se on paketti, missä mietitään että mitä asiakas tarvihtee. Voin niinku tehä hyvällä omallatunnolla sen, mitä hän haluaa. (...) Ehkä se paras on tässä, että sitä voi tehä niin kun sillä lailla kuin haluaisi, että joku minua joskus hoitaisi, jos vanhaksi satun elämään.

Kunnallinen kotihoito näyttäytyy tuloksissa selvimpänä esimerkkinä siitä, miten talouden ja teknologian käsitteet, ajattelutavat ja toimintalogiikka ovat tunkeutuneet sosiaalipalveluiden alueelle. Lähihoitajat, kodinhoitajat ja sairaanhoitajat puhuivat työstään sujuvasti tuotteina tai suoritteina.

Kunnallinen kotihoito näyttäytyy tuloksissa selvimpänä esimerkkinä siitä, miten talouden ja teknologian käsitteet, ajattelutavat ja toimintalogiikka ovat tunkeutuneet sosiaalipalveluiden alueelle. Lähihoitajat, kodinhoitajat ja sairaanhoitajat puhuivat minulle työstään sujuvasti tuotteina tai suoritteina: asiakkaan sairauksien ja diagnoosien mukaisten hoitotoimenpiteiden, hoitoaikojen, työn organisointiin liittyvien yksityiskohtien ja niiden kirjaamiseen liittyvien seikkojen kautta.

Perinteinen kotipalvelu lähti ihmisten tarpeista, eli aikaa pyrittiin antamaan sen verran kuin tilanne asiakkaan luona vaati. ”Tehtiin se, mitä silmä näytti”, oli ohjenuora, jota eräs pitkänlinjan kodinhoitaja sanojensa mukaan edelleen pyrki noudattamaan siinä määrin kuin työn

organisoinnin institutionaaliset reunaehdot mahdollistivat. Siinä ei voinut kuitenkaan mennä liian pitkälle, sillä sovituista aikatauluista ei ollut lupa jäädä jälkeen. Silti toimintatapa oli hänen oma hiljainen protestinsa uutta hallintotapaa kohtaan mutta myös työn mielekkyyttä lisäävä tekijä, koska asiakkaat arvostivat tällaista ”vanhanaikaista” työskentelytapaa. Nykyiseen työn organisoinnin periaatteisiin liittyy ammattimaistumisen kielteisten puolien korostuminen: asiakastyötä ohjaavat yhtäältä hoitotiede, kirjaviisaus ja teknisyys, toisaalta talouden kovat reunaehdot, ei ihmisten kokonaisvaltainen kohtaaminen (vrt. Murto 2009, 15).

Jotkut kotihoidon asiakkaiden omaiset, muiden ammattialojen työntekijät ja jopa kotihoidon työntekijät itse kuvaavat, miten työntekijät muuttuvat arjen tukijoista ja kannattelijoista etäiseksi ja äärimmäisissä tapauksissa jopa asiakasta etäisyyden päästä katsoviksi ”mieluummin toimistolla istuviksi” asiantuntijoiksi. Kohtaamisesta, kiireettömyydestä ja kokonaisvaltaisesta palvelusta näyttää kenttätyökokemusteni valossa olevan muodostumassa maksukykyisten ”luksusta”, kuten hoivayrittäjä oman asiakaskuntansa tilannetta kuvailee. Seurustelun ja erilaiseen virkistystoimintaan liittyvien inhimillisten tarpeiden saavuttamiseksi on oltava rahaa tai sosiaalisia suhteita. Eräs diakoniatyöntekijä kärjisti kunnallisen vanhustenhuollon lähestyvän jo entisaikojen vaivaistenhoitoa: ”kuka halvimmalla pitää”.

4.2 Sosiaalityön eetos ja kohtaamisen institutionaaliset reunaehdot maaseudulla

Julkisten palveluiden kyvyssä käsitellä erilaisia syrjäytymiskierteitä on jo pitkään nähty suuria puutteita (esim. Murto 2009, 15). Yksilöllisyyden huomiointi ja hyvinvointivaltion lupaus huolenpidosta jää lunastamatta monien kansalaisten kohdalla, varsinkin harvaan asutulla maaseudulla.

Maija Mänttäri-van der Kuip (2013) on kyselytutkimukseen perustuvassa artikkelissaan tarkastellut markkinoistumisen ja organisatorisen tilivelvollisuuden vaikutuksia sosiaalityössä (N=817, vastausprosentti 46,5). Lähes 40 prosenttia tutkimukseen vastanneista sosiaalityöntekijöistä koki, että mahdollisuudet tehdä ammattieettisesti vastuullista työtä ovat heikentyneet, ainoastaan kymmenesosa koki niiden parantuneen.

Runsas kolmannes sosiaalityöntekijöistä vastasi joutuvansa työskentelemään tavalla, joka on ristiriidassa omien ammattieettisten arvojen kanssa.

Käsittelen seuraavaksi kunnallisen sosiaalityön palveluiden ja eri asiakasryhmien välistä priorisointia kolmen eri alueen sosiaalityöntekijöiden kertomana. Kuten Mänttäri-van der Kuip (emt. 16) toteaa, on syytä olla huolissaan eettisesti kestävän sosiaalityön mahdollisuuksista nykyisessä toimintaympäristössä. Tässä luvussa sosiaalityöntekijät vahvistavat omin sanoin, että hekin ovat huolissaan asiakkaiden tilanteiden kärjistymisestä ja koko yhteiskunnan tilasta. Mahdollisuudet tarjota asiakkaille riittäviä ja heidän ”solmussa olevaa” elämäntilannettaan korjaavia palveluita ja ”pelastaa” asiakkaita, ”jotka ovat autettavissa” ovat heikentyneet. Sosiaalityöntekijät ”istuvat tässä koneella ja hakkaavat sisään toimeentulotukipäätöksiä” samalla kun ”osa ihmisistä siirretään syrjään”.

4.2.1 ”Me kehdataan luokitella ihmiset niin, että kuka saa olla olemassa ja kuka ei saa”

PK: Niin, te näette semmosia uhkia tai te sanoitte aikasemmin, että sitten kun me ei enää saada tehä tätä työtä niin kun me haluttais, niin sitten pitäs voida siirtää sitä Sininauhaliiton tai sen jäsenjärjestöjen kaltasille tekijöille. Kerrotko nyt vielä vähän, että mitä ajoit takaa siinä ja minkälaisia ne uhkat on?

> No, siis ajattelen näitä oikeesti syrjäytymisvaarassa olevia ihmisiä ja jo syrjäytyneitä ihmisiä, jotka ei niin kun sovi kenenkään asiakkaaks. TE-keskus alkaa ulostaa jo ihmisiä, joilla on ylipäätään maininta jostain mielenterveysongelmasta tai sairaudesta. Ja sitten meillä on jo pitkään ollu tällaset, sanosko tällaset pahasti krooniset juopot, joita kukaan ei haluais koskee enää ollenkaan, ei sosiaalitoimistokaan. Ja erilaisia rangaistuksia annetaan, että jos et ole ilmoittautunu työttömäks työnhakijaks, niin toimeentulotuesta pätkästään 20 tai 30 prosenttia pois, olit vanha tai nuori. Ja sit erityisesti nää tämmöset nuoret, jotka on keskeyttäny opiskelunsa (…) ja jääneet tyhjän päälle. Ja jotka siis osa olis autettavissa sillä, että jolla kulla olis aikaa joustavaan tukemiseen. (…)
>
> Musta tää meijän kulttuuri on menossa niin kylmäks, et me kehdataan

> luokitella ihmiset niin, että kuka saa olla olemas ja kuka ei saa olla olemas. (...) Et siis yhteiskunnan palvelut kovenee ja vähenee ja kallistuu. (...) Ja jos et oo nöyrä ja jos et suostu sulle tarjottuun sapluunaan ja jos kehtaat haluta jotain ihan itte, niin lennät ulos. (...) Että kyllä osa ihmisistä siirretään nyt syrjään, ihan selvästi. Et jos sulla ei oo ketään auttaja, jos sää et oo mitään, niin sanotusti, tai sulla ei oo varallisuutta tai jotain sellasta, niin sä oot kyllä uhan alla. (...)
>
> Et yhdessä kohtaa mää tajusin, että mä en sovi enää sosiaalityöntekijäks! Et siis kerta kaikkiaan, tämmöst sosiaalityötä, mitä nyt tehdään, niin mä en halua semmosta edustaa, ei se mitään sosiaalityötä ole. (...) Se on toimistovirkailijan, ja mitä se sitten vielä olis... just sitä asiantuntijan työtä, jollei oo paskankaan merkitystä, ollenkaan käytännössä.

Outi Välimaa (2008) on tarkastellut kunnallisen aikuissosiaalityön institutionaalisten reunaehtojen ja sosiaalityöntekijöiden ammattietiikan välistä ristiriitaa pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa. Hänen tutkimuksessaan sosiaalityö määrittyy sosiaalityöntekijöiden puheessa byrokratiatyöksi, jossa työn käytäntöjen lähtökohtana ovat instituution sanelemat normit eivätkä asiakkaiden elämäntilanteet ja tuen tarpeet. Sosiaalityön ammattietiikan mukaiseen työotteeseen ei nähty olevan aikaa tai mahdollisuutta. Kaikkein vaikeimmin työllistettävät ja heikoimmassa asemassa olevat aikuissosiaalityön asiakkaiksi kuuluvat pitkäaikaistyöttömät nähtiin priorisoinnin uhreina: he olivat vaarassa jäädä kokonaan palvelujen ulkopuolelle (ks. myös Mäntysaari 2006). Aivan kuten myös edellä haastateltu sosiaalityöntekijä kuvaa.

Kyseinen sosiaalityöntekijä havainnoi sosiaalityön muutosta ”70-lukulaisena” ja ”yhteiskuntatietoisena ihmisenä”. Hän on kokenut hyvinvointivaltion kukoistuskauden, jolloin huono-osaisuuden tarkastelussa ja ratkaisuissa korostettiin nykyistä enemmän rakenteiden merkitystä. Suurimmassa puutteessa eläneet ja suurimmista ongelmista kärsineet laitettiin silloin priorisointilistan kärkeen (Tedre & Pulkkinen 2010, 117). Nuoremmat kollegat ovat opetelleet – ja heidät on opetettu – ammattiinsa aikakautena, jossa sosiaalisten ongelmien syyt ja ratkaisut on alettu ymmärtää aikaisempaa yksilölähtöisemmin. Avain köyhyyden ja huono-osaisuuden vähentämiseen on tässä ajattelumallissa yksilön käyttäy-

tymiseen vaikuttaminen ja aktivointi. Myös asiakasryhmien priorisointi on kääntynyt päälaelleen, ja ihanneasiakkaaksi piirtyy riippumattomaksi yksilöksi ponnisteleva valistunut asiakas, joka tietää palvelut ja mitä niillä tavoitellaan (Eräsaari 2010).

Sosiaalialan ammattieettisten ohjeiden (2005, 9) mukaan ammattilaisen tulee huolehtia erityisesti kaikkein heikoimmassa asemassa olevien oikeuksien toteutumisesta ja toimia asiakkaan puolestapuhujana. Sosiaalityön perustehtävä on siis asettua niiden kansalaisten puolelle, jotka elävät köyhyydessä ja joiden resurssit ovat muuten riittämättömät. Nykyisin sosiaalialalla työskentelevät joutuvat jatkuvasti elämään puun ja kuoren välissä. Yhtäältä heitä puristavat kunnallisen sosiaalityön institutionaaliset rajat ja toisaalta asiakkaiden todelliset tuen tarpeet. Näissä olosuhteissa muodostuu jännitteinen ristiriitatilanne, jossa työntekijät kokevat olevansa moraalisesti itselleen ja muille ”selityksen velkaa” tekemistään arkisista päätöksistä ja käytännöistä (Välimaa 2008, 177).

4.2.2 Sosiaalityötä toimistossa: liian paljon asiakkaita, liian vähän aikaa

Toinen aikuissosiaalityössä toimiva sosiaalityöntekijä on haastatteluajankohtana ollut vakinaisen toimenhoitajan sijaisena noin vuoden ajan. Edellisen kerran hän oli työskennellyt samaisessa sosiaalitoimistossa noin kymmenen vuotta aiemmin. Sosiaalityöntekijä kuvaa, miten asiakaskunta, työn sisällöt ja työtahti olivat muuttuneet näiden kahden sijaisuuden välillä suhteellisen radikaalisti.

> Sillon oli oikeesti sosiaalitoimisto, todellakin, oli monta sosiaalityöntekijää, lastensuojelu, lastenvalvojat ja sillon oli todellakin monta. Nyt mä olin ihan ihmeissäni. (…) Et ei ehdi tekemään niin hyvin kuin haluais tätä työtä. Et on kiva tavata asiakkaita, mutta välillä on niin kiire, että ittelläkin on semmonen et ”no niin, aika nopeesti nyt tää asia”, vaikka koittaa aina rauhottaa ittesä kuunteleen sitä asiakasta ja keskittymään siihen. (…)
>
> Kun huomaa sen [asiakkaan] hädän, asiakkaat monta kertaa on ihan itkeviä, tosi hätääntyneitä, aika solmussa olevia, erilaisia tilanteita ihmisillä ja haluais hirveesti auttaa. (…) Aina kun ohjaa niitä eri tahoihin, niin sit jää

> miettimään, et meneekö ne kuitenkaan, et välttämättä kaikki ei kuitenkaan mee. (...) Se ei välttämättä johda mihinkään, ellei se oo ite niin aktiivinen. (...) Mitään ei pysty tekemään täältä, kun se asiakas ei vaan saa niitä tehtyä. (...)
>
> Et sekin jo on hyvä tavote, että näkis edes kerran. (...) Että tulis niin, ettei pelkästään vaan miettis niitä raha-asioita, vaan pääsis pureutuun niihin elämäntilanteisiinkin. (...) Me yritetään ainakin, eihän me siis pystytä, se on ihan mahdotonta tietysti niihin kaikkiin, ne listat on niin todella pitkiä... Mutta jos pystys keskittyyn edes muutamien asiakkaiden tilanteisiin vähän paremmin, että jos sais edes muutamia pelastettua, niin sekin ois jo iso juttu. (...) Pariskuntia tai yksinäisiä me ei edes pelasteta, ei ole muuta vaihtoehtoja kuin majailla tuttavien nurkissa. (...) [M]ä huomaan ittestäni, että ne kelle mä haluan antaa sitä ennalta ehkäsevää rahaa, niin ne on ne lapsiperheet, ihan selkeesti haluu niitä auttaa eniten. (...) Et me ei voida ketään pihalle laittaa – lapsiperheitä.

Kokonaisuutena sosiaalityöntekijän kertomus havainnollistaa sen, miten tehokas sosiaalityö vaatii asiakkaiden systemaattista kategorisointia ja priorisointia. Asiakkaiden suuri volyymi ja sosiaalityön riittämättömät resurssit yhdessä aiheuttavat sen, että vain harvoin asiakkaita voidaan palvella heidän tarpeidensa mukaan. On tehtävä valikointia ja pistettävä etusijalle niitä asiakkaita, joiden ”pelastaminen” arvioidaan mahdolliseksi niillä keinoilla, mitä on käytössä. Normaalitapauksissa pääasiallisena keinona tavallisella sosiaalityöntekijällä on toimeentulotuen myöntäminen. Etusijalla ovat asiakkaat, joilla on pieniä lapsia. Itsestään selvänä pidetään, ettei lapsiperhettä voi sysätä esimerkiksi asunnottomuuteen. He ovat merkittävin harkinnanvaraista ”ennalta ehkäisevää” toimeentulotukea saavien ryhmä. Lisäksi suuri osa sosiaalityöntekijän voimavaroista kuluu erilaisiin väärinkäytösepäilyihin ja niihin liittyviin kontrollikäytäntöihin. Yleisin syy kotikäynteihinkin on epäily toimeentulotuen väärinkäytöksistä tai sen yrityksestä.

Haastattelemani sosiaalityöntekijän puheesta hahmottuvat seuraavanlaiset asiakastyypit:

1) vaikeasti päihdeongelmaiset (”mahdottomat tapaukset”, ”pohjasakki”)
2) työkyvynselvitystä tarvitsevat ja mahdollisesti kuntouttavaan työtoimintaan ohjattavat (”epämääräisiä eläkeasioita”)
3) ajelehtivat, aktivointia ja palveluohjausta kaipaavat nuoret aikuiset (”saattaen vaihdettavat”, typ-toimintaan ohjattavat)
4) sosiaalitoimen asiakkuuden ylisukupolvisuus
5) sosiaaliturvan väärinkäytösepäilyt

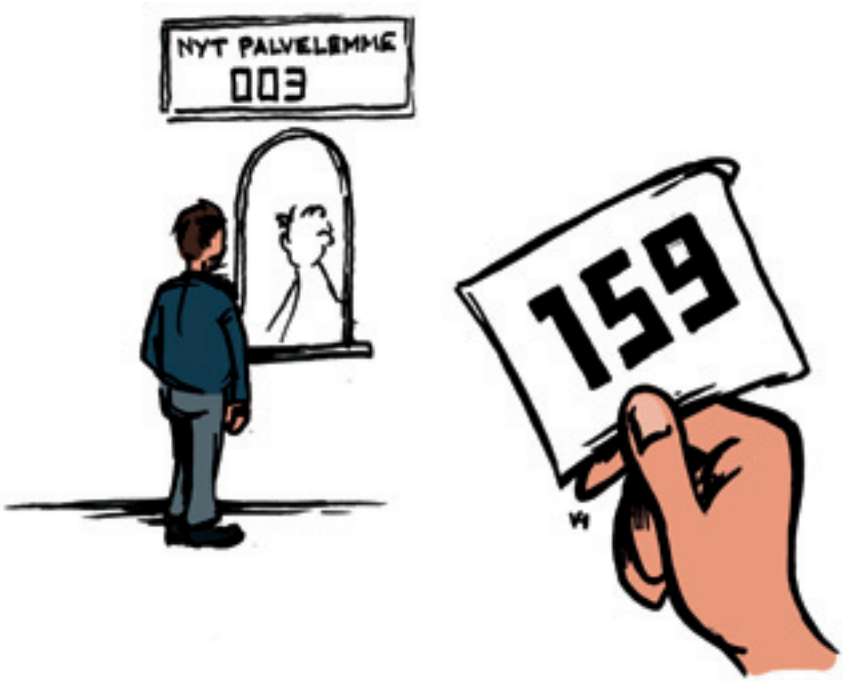
Näiden ryhmien varjoon ja jalkoihin jäävät ne asiakkaat, jotka tyytyvät pelkkään passiiviseen toimeentulotukiasiakkuuteen, sekä asiakkaat, jotka eivät joko tiedä oikeuksistaan tai eivät halua, osaa tai jaksa niitä perätä. Tällaisissa puitteissa sosiaalityöntekijöillä ei yksinkertaisesti ole mitään mahdollisuutta etsivään työhön eikä juuri edes jalkautumiseen asiakkaiden koteihin – vain ”ihan kaikkein välttämättömimmät kotikäynnit tehdään”. Sosiaalityöntekijöiden vastaanotolle kävelee päivittäin omin jaloin joukko haastavia ”itkeviä, solmussa olevia ja hätääntyneitä” asiakkaita, joiden ”pelastamiseen” ei ole aikaa. Ei siis ihme, että sosiaalityöntekijälle ei jää aikaa tai voimia yrittää etsiä lisää asiakkaita. Piiloon jäävät ne huono-osaiset, jotka asuvat niin etäällä harvaan asutulla maaseudulla niin kaukana keskuksista, että heistä ei edes tiedetä mitään, koska he ovat poissa silmistä. Tällaisissa olosuhteissa kohdatuiksi tai ainakin jotenkin käsitellyiksi tapauksiksi tulevat pääosin ne, jotka pystyvät ja ymmärtävät itse hakeutua palveluiden piiriin vaatimaan oikeuksiaan.

Vähimmäistoimeentulon varassa elävistä eri-ikäisistä ihmisistä näyttää muodostuvan köyhien ja marginalisoitujen pysyvä massa. Yleisillä sosiaalityön tukitoimilla ei useinkaan kyetä muuttamaan näiden ihmisten tilannetta, vaan se on pysähdyttänyt heidät elämään tilapäisyyden tilassa ja sosiaalistanut heidät ulkopuolisiksi. Ulkopuolisuuden tilaan ajautumiseen liittyy ajattelu- ja toimintamalleja, jotka vaikuttavat ulkopuolisten silmin käsittämättömiltä ja järjettömiltä.

Tämän aineistoesimerkin valossa on selvää, että työntekijämitoitus on

palvelujen tarpeeseen nähden liian pieni. Sosiaalityöntekijälle on muodostunut tilanne, jossa on ollut pakko alkaa määritellä joitakin asiakkaita niin sanotuiksi toivottomiksi tapauksiksi, joihin ei enää kannata panostaa työaikaa. Mikä ehkä hälyttävintä, aikaa ei jää tarpeeksi edes niihin asiakkaisiin, jotka tulevat määritellyksi ”autettavissa oleviksi”. Onko asiakkaiden ”toivottomuudesta” viestittävä työ todellakaan enää sosiaalityötä, kuten edellisen luvun sosiaalityöntekijä jo kyseenalaisti?

Kuten Anna Metteri ja Kaisa-Elina Hotari (2011, 85) toteavat, sosiaalityön etiikkaan ja auttamistyön eetokseen sisältyy ajatus, ettei toivottomia tapauksia ole, vaan että jokaisen ihmisen mahdollisuuksiin täytyy uskoa ja että jokaisen tapaamisen asiakkaan kanssa pitäisi lisätä tämän kokemaa toiveikkuutta. Yllä oleva sosiaalityöntekijän haastattelukatkelma on tähän ajatukseen suhteutettuna suorastaan raadollinen. Se antaa Metterin ja Hotarin tapaan aiheen kysyä, joutuvatko sosiaalityöntekijät suuresta työmäärästä selviytyäkseen yksinkertaisesti sopeutumaan epäeettisiin rakenteisiin ja tekemään liian suuria moraalisia kompromisseja



Työntekijämitoitus on palvelujen tarpeeseen nähden liian pieni. Sosiaalityöntekijälle on muodostunut tilanne, jossa on ollut pakko alkaa määritellä joitakin asiakkaita niin sanotuiksi toivottomiksi tapauksiksi, joihin ei enää kannata panostaa työaikaa.

selvitäkseen työstään. Joka tapauksessa jatkuvat moraaliset kompromissit tuottavat työntekijöille eettistä painolastia, joka pidemmällä tähtäimellä uuvuttaa ja johtaa kyynisyyden lisääntymiseen.

Myös Outi Välimaan jo 2000-luvun alussa keräämään aineistoon perustuva tutkimus tuo yhtäältä esille samoja aikuissosiaalityön ongelmia kuin nyt käsillä oleva tutkimus: Sosiaalityöntekijät kuormittuvat, kun he eivät voi tehdä työtään pitkäaikaistyöttömien kanssa haluamallaan, eettisesti kestävällä tavalla. Asiakastyössä on jatkuvasti kiire, työntekijöitä on liian vähän ja asiakkaista on priorisoitava lapsiperheitä ja toisaalta niitä, jotka ovat aktivoitavissa ja ”autettavissa” – siis työllistettävissä. Asiakkaita ei ehditä kohtaamaan kasvotusten ja työntekijät vaihtuvat usein. Kaikkein heikoimmassa asemassa oleville, erilaisten psyykkisten, fyysisten ja sosiaalisten liikkuvuusesteiden vaivaamille kuntalaisille sosiaalitoimen kynnys on liian korkea. Välimaan haastattelemat sosiaalityöntekijät mainitsevat asiakkaiden priorisoinnin vaarantavan ihmisarvon toteutumisen. Kaikkein heikoimmassa asemassa olevat asiakkaat on jätettävä sivuun, jos työtaakasta ylipäätään mielii jotenkin selvitä järjissään. (Välimaa 2011.)

4.2.3 Sosiaalityöntekijän pelon maantiede

Toisella tutkimuspaikkakunnalla asiakaskunnan rakenne on hyvin erilainen kuin edellisellä ja pitkäaikaisia toimeentulotukiasiakkaita on suhteellisen vähän. Sosiaalityöntekijä työskentelee paikkakunnalla kolmena päivänä viikossa, jolloin hän pyrkii mahdollisimman tiiviisti olemaan paikallaan kunnantalon toimistossa ilman ajanvarausta piipahtavien asiakkaiden varalta. Tällä paikkakunnalla sosiaalityössä painottuvat vammaispalveluun ja vanhusten kuljetuspalveluun liittyvät asiat.

PK: Mites nuo päihteet näkyy sinun työssä ja sinun asiakkailla?

> Tarpeen vaatiessa päihdejutut hoidetaan paikallisessa terveyskeskuksessa. Katkasuun pääsee terkkarille, viis avopäivää myönnetään sosiaalityöntekijän kautta. (…) Varmasti on tarvetta jollakin, mutta nyt ei oo ollu (viime aikoina). Että itsestähän se täytyy lähteä, että ihminen tullee tähän, joka haluaa, että on niitä ollu, on käyny ja myönnetty. (…) Kyllä se tuo mielen-

terveyspuoli myös hoitaa sitä päihdepuolta. (...) Sillä tavalla tämä minun asiakaskunta on varmaan omalla tavallaan ihan hyvinvoiva. [PK: Hanskassa?] Hanskassa niin, että ei oo huono omatunto, että ois joku jääny, että kaikkia kyllä palvelee.

Keskustaajamassa on rivitaloyhtiö, johon on koottu suuri osa paikkakunnan päihdeongelmaisista. Pääosa asukkaista on 50–70-vuotiaita miehiä.

Ne (elää) sitä ommaa elämäänsä. (...) Ja kuitenkin hyö sitten siellä omilla avuillaan selviytyy, että ei niistä oo minun puoleen... yks siellä on minun asiakkaana niistä, muut on eläkkeellä ja muitten hoitotukien piirissä. (...) Että siinä ne on keskenään oppinu olemaan ja toisistaan, nehän huolehtii varmaan toisistaan, jos ei ala näkymään.

Sosiaalityöntekijä oli jo opiskeluaikanaan ollut samaisella paikkakunnalla harjoittelussa. Silloin kunnassa oli oma sosiaalijohtaja, kaksi sosiaalityöntekijää ja toimistosihteeri, varsinainen sosiaalitoimisto siis. Nuorelle, kokemattomalle naiselle oli ehdotettu interventiota kyseisen alkoholistiyhteisön pariin, mutta kohtaaminen asukkaiden kanssa säikäytti ja ehdotus heidän parissaan työskentelystä aiheutti pelkoa.

Se aika mikä siinä käytiin, neljässä asunnossa 15 minuuttia, niin minä mietin jopa, että onko se, että myö käytiin hätistelemässä... (...) Myö vaan käyvään ovella, ku ei uskalleta istuakaan mihinkään. Se mua niinku askarrutti, että harmi että käy ja lähtee pois vaan nopeasti, että ”heippa, jatkakaa samaan malliin”. Sitten mun ohjaaja ehdotti, että ”menepäs sinä, että menisitkö sinä jututtamaan niitä sinne?” Minä olin justiin ollu ensimmäisen viikon, minä että ”tuota, en minä ihan varmaan vielä, että minä vielä vähän mietin”. Että meinas laittaa minut yksin sinne – nehän syö! Säikähin. Minä aattelin, että jos minun pittää mennä sinne, niin tämä harjottelu jää siihen, minä en uskalla sinne yksistään mennä, 8 tai 10 miestä siellä on, ja jututtamaan! Että ”kyllä ne niin mielellään kertos elämästään”. Kyllä ne varmaan kertos, mutta mitä reaktioita se voi aiheuttaa, kun minä menisin kyselemään sinne? Että se pitäs olla vähän eri tilanne, kun vaan että ihan mielenkiinnosta.

Kunta- ja palvelurakenneuudistuksen yhteydessä kunnan vanhat sosiaalityöntekijät ja sosiaalijohtaja lähtivät muualle. Nykyään yksinään työskentelevällä, parin eri maaseutupaikkakunnan välillä kiertävällä sosiaalityöntekijällä ei juuri ole kosketusta paikkakunnan asukkaisiin tai muihin toimijoihin, muutoin kuin niiden seikkojen selvittämisessä, joita taloudellisen tuen tarveharkinta, palveluohjaus, kuntouttaminen ja työllistäminen vaativat. Kotikäynnit typistyvät lähinnä vammais- ja vanhustalouksien korjausavustusten hakemiseen liittyviin arviointikäynteihin. Alkoholistiyhteisöön sosiaalityöntekijällä on kontakti parin vastaanotolla käyvän toimeentulotukiasiakkaan kautta. Toistaiseksi hänelle ei ollut tullut tilaisuutta etsiä tai verkostoitua sellaisten paikallisten toimijoiden kanssa, joiden kanssa yhdessä työskennellen pelottavasta yhteisöstä voisi tulla helpommin lähestyttävä.

Alkoholistiyhteisö voi näyttäytyä sosiaalityöntekijälle pelottavana. Verkostoituminen muiden paikallisten toimijoiden kanssa voi tehdä tästä pelottavasta yhteisöstä helpommin lähestyttävän.

4.3 Vaikuttavatko tunteet siihen kenelle, miten ja millaisia palveluita tuotetaan?

Pelon, kuten muidenkin tunteiden ja tuntemusten voima, piilee mielikuvissa, ja niiden aikaansaamat mentaaliset muutokset tuottavat niin sosiaalisia kuin materiaalisia muutoksia. (Koskela 2009, 29–30.) Onkin tärkeää muistaa, että hallinnan ja vallankäytön lisäksi myös tavallisten ihmisten arjen käytännöt ja kokemukset tuottavat ja muokkaavat sosiaalista tilaa (Lefebvre 1991; de Certeau 1984). Käsitykset siitä, mihin tilanteisiin liittyy vaara, millaisissa olosuhteissa on mielekästä työskennellä ja miten asiakkaita autetaan parhaalla mahdollisella tavalla muotoutuvat arkipäiväisissä vuorovaikutustilanteissa. Esimerkiksi käsityksiä vaarasta tai uhkasta tuotetaan suorasti tai epäsuorasti sosiaalisesti: varoituksin, ohjeistuksin ja kokemuksiin perustuvin kertomuksin. Liikkuessaan luonnonympäristössä, ihmisten kodeissa ja julkisilla paikoilla ihminen ”lukee” ympäristöä, jossa hän liikkuu. Kulkija tekee tulkintoja paikkojen turvallisuudesta, vaarallisuudesta, kutsuvuudesta, viihtyisyydestä tai luotaantyöntävyydestä. Eri ihmisillä on erilaiset valmiudet lukea ja tulkita vaaran merkkejä ja uhkaavia tilanteita (Koskela 2009, 35). Kulkijan lukutaidot vaikuttavat siihen, millaisena hän kunkin paikan tunnelman tai ilmapiirin kokee ja millaiseksi hän arvioi paikkaan liittyvät riskit, esimerkiksi riskin joutua väkivallan kohteeksi.

On siis mahdollista, että myös auttajien kokemat tunteet vaikuttavat siihen ketä, missä, milloin ja miten kohdataan konkreettisessa auttamistyössä, miten heitä palvellaan tai autetaan. On mahdollista, että niillä on osaltaan vaikutusta siihen, kuka liikkuu, jotta avun tarve ja palvelu voisivat kohdata – auttaja vai autettava. Pelolla ja muilla tunteilla voi olla osansa siinä, kenen kotiin mennään ja kenen ei, kenen luona takki ja kengät riisutaan, kenen luona vain piipahdetaan pikaisesti oven suussa, takki päällä ja kengät jalassa.

Jotta kyetään toimimaan tilanteessa rationaalisesti ja ”oikein”, on tärkeää oppia erottamaan turvattomuuden tunne ja todellinen vaara, väkivallan riski tai vastaava. Pelon kokemus työssä voi johtaa myös puuttumattomuuteen. Esimerkiksi työnantajat ohjeistavat useimmiten työntekijöitä huolehtimaan omasta turvallisuudestaan, mutta laajempi välittämisen konteksti voi jäädä vähäiseksi (Koskela 2009, 129). Jos pe-

lon käsittelemiseen ei saada riittävästi kollektiivista tukea esimerkiksi työpaikalla, ainoaksi tavaksi käsitellä pelkoa voi muodostua välinpitämättömyys tai vastuun siirtäminen muille tahoille.

Ihmisten kokemat tunteet, tuntemukset ja aistimukset ylipäätään muuttavat tilan merkityksiä ja tunnelmaa. Tilaan yhdistyvät tunnelmat muuttuvat sen mukaan, alkaako paikan henkeä määrittää pelko, inho, sääli tai ilo. Yksilöiden toiminta muuttuu tunteiden vaikutuksesta, mutta yksilöiden toteuttamilla käytännöillä on myös laajempia vaikutuksia. Jos esimerkiksi sosiaalityöntekijät tai kotihoidon työntekijät alkavat välttää tiettyihin koteihin menemistä kiireeseen, vaaraan, epämukavuuteen tai turvattomuuden tunteeseen vedoten, muodostuu vähitellen vakiintunut käytäntö, jota ei enää edes osata kyseenalaistaa.

Turvattomuus heijastuu työelämään myös siten, että erilaisissa toimistoissa, virastoissa ja vastaavissa satsataan kulunvalvontaan ja muuhun työntekijöihin kohdistuvaan valvontaan. Leena Eräsaari (1995) on nimennyt julkisen vallan virastojen piilotetut sisäänkäynnit ja sokkeloiset reitit esimerkeiksi marginaaliryhmien ulossulkemista aiheuttavista keinoista. Sekä fyysinen että sosiaalinen etäisyys tekee ”syrjässä syrjäytyneiden” huono-osaisten ihmisten itsenäisen liikkumisen avun piiriin ja auttajien luokse usein varsin vaikeaksi. Lisäksi esimerkiksi julkisen sektorin vakiintuneet ammatilliset käytännöt voivat sinällään olla sellaisia, etteivät ne millään kohtaa kaikkein heikoimmassa asemassa olevien ihmisten arjen todellisuutta ja heidän avun tarpeitaan.

Vaikka pelko ei tunteena ole koskaan turha, se on silti vahingollinen tunne. Pelottavaa tilannetta, ympäristöä ja pelottavien ihmisten käyttäytymistä voi oppia tuntemaan tavalla, joka mahdollistaa toimimisen pelosta huolimatta, eli pelon hallinnan ja sen kautta olosuhteiden muuttamisen. Arjen käytäntöjä muuttamalla mahdollistuu siten myös yhteiskunnan rakenteiden muutos.

Turvallisuuden tavoittelu voi siis paradoksaalisesti lisätä turvattomuuden tunnetta ja pelkoa. Hille Koskela listaa muun muassa seuraavanlaisia *turvallisuuden paradokseja* (Koskela 2009, 18–27).

Pelko tuottaa välinpitämättömyyttä muita ihmisiä kohtaan. Vastuun kantaminen ja muista välittäminen vaatii aina uskallusta, mutta pelosta

seuraa luottamuspula, joka syö valmiuksia vuorovaikutukseen ihmisten välillä. Pelon sivutuotteita ovatkin välinpitämättömyys ja vastuun välttely. Toisen ihmisen oletettu vaarallisuus estää välittämisen vaatimaa kommunikaatiota. Välinpitämättömyyteen liittyy myös vastuun ulkoistaminen: auttaminen on jonkun muun tehtävä, ei minun. Vastuun välteleminen oikeutetaan itselle pelolla.

Pelot ja sosiaalisesti tuotetut uhkakuvat alkavat vaikuttaa myös toimintaan, käytökseen ja käytäntöihin. Pelko ja sen vähentämiseksi tarkoitettu kontrolli saavat aikaan epäilyksiä. Samalla kun erilaisen valvonnan ja kontrollin julkilausuttu viesti on esimerkiksi ehkäistä väärinkäytöksiä, niiden piiloinen viesti on, että ”toisiin” ei luoteta. Tämä aiheuttaa paitsi pelkääjän, myös pelkoa aiheuttavan kohteen jähmettymistä.

Riskejä välttelevän kulttuurin hallitsevuus määrittelee vaaralle altistumisen epänormaaliksi. Oman toiminnan turvallisuushakuisuus voi estää hyväksymästä vaihtoehtoisia käytäntöjä. Pelkoon kytkeytyvä moralismi romuttaa suvaitsevaisuutta.

Turvallisuutta maksimoiva arkkitehtuuri on vieraannuttavaa ja ulossulkevaa. Toisiaan välttelevät ihmisryhmät pakenevat toisiaan eristäytymällä omiin yksiköihinsä, kaupunginosiinsa ja asuinympäristöihinsä. Erilaiset tilalliset ratkaisut ilmentävät valtaa ja sosiaalisia hierarkioita. Myös sosiaalitoimistojen ajanvarauskäytäntöjä, virastojen lukittuja ovia ja lasikopin sisällä istuvia virkailijoita voidaan pitää esimerkkeinä tästä.

Toisten turvallisuuden parantaminen merkitsee toisten syrjäytymistä. Pelon sivutuotteita ovat kasvava epätasa-arvo, sosiaalinen marginalisoituminen ja tilallinen polarisaatio. Marginaaliryhmät sysätään syrjään, kun voimakkaammat, valtaapitävät ja varakkaat ryhmät puolustavat omaa tilaansa. Monet marginaaliryhmät ovat lisäksi niin nöyriä, osaansa tyytyneitä ja vailla puolustautumiskeinoja, etteivät saa ääntään kuuluviin, kykene tai osaa perätä oikeuksiaan, saatikka järjestäytyä ja artikuloida turvallisuuden tarvettaan.

4.4 Vaikeimpien asiakkaiden kohtaamisen ja sosiaalisen eetoksen ulkoistaminen järjestöille

Se on ihan sama ongelma, sen mä oon huomannu, diakoneilla, kotihoidolla plus kaikilla muillakin, alkoholistien koteihin ei mennä, se on tosi korkee kynnys sinne mennä. (Järjestötyöntekijä)

Kuten yllä oleva haastattelusitaattikin kertoo, päihdeongelmaiset ovat sosiaali- ja terveysalojen ammattilaisille ”vaikea ryhmä” ja ”haastavaa väkeä”. Näiden ihmisten luottamuksen saavuttaminen, auttaminen ja elämäntilanteen parantaminen vaatii ensinnäkin paljon aikaa. Se vaatii myös pitkäjänteistä työstämistä ja erityisosaamista. Alkoholistit, sekakäyttäjät ja ihmiset, joilla päihdeongelmaan yhdistyy esimerkiksi erilaisia mielenterveysongelmia, ovat niin aikuissosiaalityölle, perusterveydenhuollolle, kotihoidolle kuin seurakuntien diakoniatyöntekijöillekin ilkeä ongelma. Päihdeongelma määrittyy ilkeäksi ongelmaksi, koska siihen liittyy päihteiden käytön lisäksi mitä moninaisimpia sosiaalisia, psyykkisiä ja terveydellisiä ongelmia sekä köyhyyttä. (Murto 2009,15).

Vastakohtana ilkeille ongelmille ovat *kesyt ongelmat*[9], jotka voidaan helposti määritellä, todeta ja siten myös ratkaista. Niiden rinnalla *ilkeät ongelmat* ovat sotkuisia ongelmavyyhtejä, joiden muodostumiselle ei ole yksinkertaista selitystä eikä myöskään selkeää ja suoraviivaista ratkaisua. On myös vaikeaa osoittaa jotakin selkeää päätepistettä, jolloin ilkeä ongelma olisi kokonaan ratkaistu tai milloin sen ratkaisemiseksi aloitettu tuki voidaan kokonaan lopettaa. Ilkeitä ongelmia ei voida hallita vain yhden ammattikunnan tai edes yhden sektorin konsteilla. (Karinsalo 2010, 16–17.)

Ritva Karinsalo (2010, 17–18) toteaa, että monimutkaisten ongelmien ratkaisemiseen tarvitaan sellaista lähestymistapaa, jota määrittävät voimavarakeskeisyys, verkostoituneisuus, sektorirajojen ylittäminen ja dialogisuus. Syrjäytyneisyyttä, köyhyyttä, päihdeongelmaa tai pitkäaikaistyöttömyyttä purkamaan on käytävä usealta suunnalta, sektorirajat ja asiantuntijakeskeisen toimintatavan periaatteet ylittäen.

[9] Markku Sotarauta on käsitellyt hierarkkisen ja verkko-ajan ongelmien eroja väitöskirjassaan Kohti epäselvyyden hallintaa (1996). Sotarauta esittää siinä myös termin ”Ilkeä ongelma”, joka tarkoittaa verkottunutta, dynaamista ongelmaa, jota on hyvin vaikea ratkaista kokonaan, mutta sitä voidaan hallita verkottuneella tiedolla.

Ilkeiden ongelmien vaikeus ja niiden hallintaan saamisen haasteellisuus eivät silti ole ainoa syy siihen, että näiden hankalien tyyppien auttaminen on vaikeaa. Niistä kärsivien ihmisten auttamiseen liittyvää työtä voidaan pitää inhimillisesti katsoen hyvin vaikeana ja raskaana, jopa likaisena, vaarallisena ja luotaantyöntävänä (Karinsalo 2010, 17). Kohtaamistilanteissa syntyvän käyttäytymisen taustalla ovat ihmisten inhimilliset tunteet ja tuntemukset. Esimerkiksi pelko tai inho voi romuttaa mahdollisuudet sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Se voi estää neuvottelut, välittämisen ja auttamisen ja johtaa ylipäätään välinpitämättömyyteen.

Pelon ja epävarmuuden tuntemuksiin kohtaamistilanteissa on mahdollista reagoida kehittämällä omia taitojaan ja toimintatapojaan sekä kouluttautumalla (Koskela 2009, 103). Aivan erityisesti verkostoyhteistyö, eri toimijoiden asiantuntemuksen hyödyntäminen ja konkreettisesti hankalien asiakkaiden kohtaaminen yhdessä mahdollistavat epävarmuuden voittamisen auttamistyössä. Päihde- ja mielenterveysjärjestöjen työntekijät ja kokemusasiantuntijat voivat toteuttaa esimerkiksi etsivää työtä ja toimia luottamussuhdetta edistävinä välittäjinä viranomaisten ja haastavien asiakkaiden välillä.

Järjestöjen merkitys kaikkein huono-osaisimpien ja hankalimmista ongelmista kärsivien palveluareenoina on kasvanut sitä mukaa, kun julkinen sektori on ulkoistanut niihin liittyviä palveluita. Kolmannesta sektorista on tullut osittain julkisen sektorin jatke. ”Uusi kolmas sektori” ei voi enää perustua niinkään vapaaehtoisuudelle, intressi- ja identiteettipolitiikalle tai kansalaisyhteiskunnan aseman vahvistamiselle (Huotari, Pyykkönen & Pättiniemi 2008). Sen osana on entistä enemmän sopeutua julkisen sektorin (tilaajan) linjauksiin. Toimintansa jatkuvuutta entisessä volyymissa jatkaakseen palveluja tuottavien järjestöjen on kasvavassa määrin tuotettava julkisen sektorin haluamia palveluita julkisen sektorin sanelemilla ehdoilla. Kilpailussa menestyäkseen yhdistykset ja järjestöt joutuvat toimimaan varsin yritysmäisesti, ja niiden henkilöstö muodostuu eri aloilla koulutetuista ammattilaisista. (Ks. taulukko 2.)

Tässä tutkimuksessa käsiteltävä järjestöissä tehtävä sosiaalityö onkin pääosin sellaista ammatillista työtä, jota tehdään kunnan tilaamana palveluna yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.[10] Seuraavassa haastatteluotteessa aikuissosiaalityön työpareina työskentelevät päihdejärjestön

Perinteinen kolmas sektori		Uusi kolmas sektori
Tietyn ryhmän etujen ajaminen ja toiminnan järjestäminen ko. ryhmälle	Toiminnan tarkoitus	Palvelujen ja/tai tavaroiden tuottaminen ja myyminen, työllistäminen
Tapauskohtainen	Suhde julkiseen sektoriin	Osa julkista palvelurakennetta
Ei-liikevoittoa tuottava, tuotot organisaation toimintaan	Taloudellisen toiminnan perusperiaate	Liikevoiton tavoittelu
Tapauskohtainen	Juridinen muoto	Osa julkista palvelurakennetta
Vapaaehtoisia	Työntekijöiden enemmistö	Palkattuja asiantuntijoita

Taulukko 2: Perinteinen ja uusi kolmas sektori (Huotari, Pyykkönen & Pättiniemi 2008, 7).

lähipalvelutyöntekijät[11] kuvaavat oman työnsä luonnetta.

> 1: [Tässä työssä] sun pitää ihan oikeesti kohdata ihmiset, hänen ongelmat ja mennä siellä kotonakin käymään, käydä kattoon se tilanne paikan päällä, että mikä siellä on (…) minä sitten kerron heille, mikä se tilanne on.

PK: Eli (menet) tekemään tavallaan sen likasen työn niin sanotusti?

> 1: Kyllä, juuri niin. (…) Tässä ei voi olla kauheen hienohelma eikä tiukkapipo, kyllä tää tarvii vähän semmosta rennompaa meininkiä. Ja sitten vielä

semmosta, että se pystyy jättämään työt tänne työpaikalle eikä vie kotia, kyllä se pittää tietyntyylinen olla.

2: Ja silti täytyy olla, vaikka tässä on tietty herkkyys, täytyy olla, mutta täytyy myös olla jämäkkä ja pystyä vetämään niitä rajoja. Ja sitten tässä on nopeet johtopäätökset, nopeet ratkasut, on tultava ihan… (…)

2: Yleisesti ottaen tää meijän työtilanne on ollu ihan kaoottinen tän viimesen vuoden, ja tuota, on koko ajan semmosta hakemista. Elikkä mää ainakin koen, että tarvis edelleen enemmän tukea. (…)

2: Niin, ja meillä kumminkin on hurjan vaikeat asiakkaat (…) niin kyl se on raskasta välillä.

1: Mulla on kans semmonen aavistus, että täällä olevat ihmiset ei tiedä kuinka raskasta se meijän työ on, mulle on semmonen kuva tullu tässä. (…) Ei tiiä koskaan, mitä kotona on vastassa.

2: Huonointa palkkaa nostetaan (nauraa). (…) Me ollaan talonmiehiä, me ollaan psykologeja, me ollaan lääkäreitä ja me ollaan sairaanhoitajia, me ollaan maalareita, me ollaan siivoojia, me ollaan kokkeja, se on niin laidasta laitaan… velkaneuvojia, poliiseja melkein välillä [kuivaa naurua], siis niinku silleen, pienellä huumorilla höystettynä. (…)

1: Tuholaistorjuja, kun siivotaan asuntoa. (…)

2: Mulla ittelläni niinkö koko ajan sit se, että oikein miten tää vuosi, miten ens vuosi, jatkuuks tää? Mitä sitten?

1: Mm, tää jatkuvuus tietenkin, että jos se kaupungin rahotus loppuu, niin täähän loppuu kokonaan, vai alkaako sitten minkälaisena palveluna, mutta kyllä se vaan loppuu. (…)

1: Tää on tärkee, ois, mutta se on vaan se raha, joka aina tässä vaan ratkasee.

2: Niin, mutta toisaalta se on hyvin pieni raha, mikä tähän laitetaan, että se tulee montaa kautta sitten moninkertasemmaksi, jos tätä ei oo, ehkä, tai todennäkösesti. (…)

---

[10] Kristillisen päihdejärjestön kunnan tilaamana tuottamaa harvaan asuttujen maaseutualueiden vaikeasti päihde- ja mielenterveysongelmaisille suunnattua lähipalvelua oli kuitenkin olemassa vain Hämeenlinnan seudulla. Muilla paikkakunnilla nämä asiakasryhmät olivat vaihtelevasti osittain kunnan kotihoidon piirissä tai kokonaan sen ulkopuolella, mutta kuitenkin ilman vastaavantyyppistä kokonaisvaltaista tukea tarjoavaa palvelua (palvelun sisällöistä ja toimintatavoista lähemmin luvussa 6).

[11] Haastatteluote on kooste kahden työntekijän yhteishaastattelusta. Haastateltavien puheenvuorot on erotettu toisistaan numeroilla 1 ja 2.

Haastattelukatkelmat kuvaavat osaltaan työntekijöiden kokemusta työn kuormittavuudesta ja siitä tavasta, jolla julkinen sektori ulkoistaa kaikkein hankalimpien asiakkaiden kohtaamisen, ihmisistä välittämisen sekä likaisen ja osin vaarallisenkin työn kolmannelle sektorille sitoutumatta sen jatkuvuuteen pidemmällä tähtäimellä. Lisäksi kolmannen sektorin työntekijät tekevät työnsä vaativuustasoon nähden pienellä palkalla, huonoilla työehdoilla ja työnsuojelullisesti haastavissa olosuhteissa asiakkaiden kotona. Kaikki tämä heijastuu heidän työssä jaksamiseensa ja työssä sitoutumiseensa (ks. myös Ruuskanen, Selander & Anttila 2013). Työntekijät tuovat esille sen, että loputtoman pitkälle työn eetos ei heitä kannattele, vaan pohdinnat oman jaksamisen rajoista ovat jatkuvia. Tuen saatavuuden ja paikallisten verkostojen toimivuuden edellytyksenä pidemmällä tähtäimellä on, että kunta sitoutuu mahdollistamaan esimerkiksi parempaa jatkuvuutta työsuhteille palveluntuottajansa organisaatiossa. Tällä voidaan turvata työhönsä motivoituneen ja sitoutuneen ammattitaitoisen henkilökunnan pysyvyyttä myös jatkossa.

> 1: Vanhat asiakkaat pois ja sitten aletaan hoitaan kolmen kuukauden jaksoissa ihmisten asioita. Että semmonen nopeampi kierto pitää saada näihin asiakkuuksiin. (...)
>
> 1: Sen mää oon huomannu, että vaikka ei näitä sopimuksia enää ole, niin edelleen nään vanhat asiakkaat pyörii tässä, puhelimen päässä, oon mä niissä käyny sitten kummiskin, aina ohi mennen, kun tuntuu jotenkin, että pikkusen hirvitti jättää niitä, mutta... En niin tiiviisti enää.

Myös lisääntyvät tuloksellisuusodotukset kuormittavat työntekijöitä. Kun nykyisessä kuntoutusajattelussa tavoitteena on päihdesairaudesta paraneminen, suurin osa päihdehuollon käyttäjistä tulee rajatuksi ihanteellisen kuntoutettavan normin ulkopuolelle (Murto 2006). Luottamussuhteen muodostumiseen perustuvassa pitkäjänteisessä auttamistyössä realisoituvat ihmisten kunnioittamisen lupaukset ja niiden toteuttamisen ongelmat. Lähtökohta on yleensä, että ihmiset on hoidettava hyvin. Tämä työn eetos on ristiriidassa nykyjärjestelmän kanssa, joka priorisoi erityisesti tuloksellisuutta. Työntekijät joutuvat päivittäin sovittamaan oman työotteensa ja työmoraalinsa järjestelmän asettamiin rajoituksiin.

> Jos kulurakennetta miettii, niin [sosiaalinen] isännöintihän on meille hiukan tappiollista toimintaa, eli kuluja on enemmän kun tuloja. Tietysti voi ajatella, että se on vähän kaikkien meijän toimintojen kannalta niin, että melkein kaikki on vähän tappiollista. Tietenkin, mehän ollaan vaan yleishyödyllinen yhdistys, että eihän meijän kuulukaan pyrkiä voitolliseen tulokseen, että eihän tässä ole intressiäkään mihinkään muuhun. (Päihdejärjestön toiminnanjohtaja.)

Erityisesti kun puhutaan ilkeistä ongelmista kärsivistä ihmisistä, järjestöjen ja seurakuntien yhteisöllinen toiminta täydentää kunnallista palvelutuotantoa reuna-alueilla ja paikkaa vallitsevan sosiaalipolitiikan ja kuntien hyvinvointipolitiikan aukkoja. Vaativaa ja kuormittavaa päihdetyötä tekevillä – ja aivan erityisesti liikkuvien, kotiin vietävien palveluiden parissa työtään tekevillä – täytyy olla vahva usko työn merkitykseen samalla kun heiltä vaaditaan myös aivan erityistä varautumista pettymyksiin ja muutoksen hitauteen. Silti myös heidän työtään on viety markkinakontekstiin, ja siltä vaaditaan kaiken aikaa enemmän tehoa ja tuloksellisuutta. Päihdetyötä tekevät ruohonjuuritason työntekijät hakevat vastavoimaa ja jaksamista työhönsä työn taustalla vaikuttavista arvoista ja eetoksesta. (Murto 2009, 11–13.) Tästä tilaajaorganisaatio ei maksa erillistä korvausta.

5

Kuka hallitsee paikallista sosiaalipolitiikkaa ja verkostoyhteistyötä harvaan asutulla maaseudulla?

Ja mää näen sen henkilökohtasesti ainakin resurssien tiettynä haaskauksena, jos ne virkailijat ei säily, jotka on paikallistason virkailijoita, niin ei jatkossa säily yhteistyökuvioissa, ne hajaantuu jonnekin muualle... et siellä on sitten niin kun [kaupungin] pään virkailijat, jotka ei tunne paikallistasoo eikä yrityssektoria eikä asiakkaita. (TE-toimiston virkailija)

Verkostolla tarkoitetaan yleensä monien toimijoiden toimintaympäristöä, jossa ei ole perinteisessä mielessä johtoa eikä keskusta. Koordinointivastuuta verkostoyhteistyö kuitenkin käytännössä vaatii. Ideaalitapauksessa verkoston eri toimijat ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa ja täydentävät toistensa osaamista ja tietämystä.

Tutkimushankkeen empiirisenä kontekstina on ollut kolme aluetta, joilla on viime vuosina toteutettu kunta- ja palvelurakenteen uudistuksia. Tutkimushankkeessa kertyneen tietämyksen valossa voidaan todeta, että kunnallisen ja paikallisen hyvinvointipolitiikan välille ei voida laittaa yhtäläisyysmerkkiä. Vanhat kuntarajat ovat tutkimuksen kohteena olleilla pienillä maaseutupaikkakunnilla karanneet tai karkaamassa niin kauas, että asukkaiden arjen todellisuus, hyvinvoinnin edistämisen reuna-ehdot ja käytettävissä olevat voimavarat ovat jotain muuta kuin kunnallisen hyvinvointistrategian valossa saattaa näyttää. (Kivelä & Lund 2013.) Siksi verkostosuhteiden keinotekoinen solminen tai ylätason verkostopalaverit hallinto-organisaatiossa eivät sinällään ratkaise paikallisia ongelmia tai turvaa hyvien paikallisten käytäntöjen asemaa uusissa hallintorakenteissa. Ratkaisun avain on pikemminkin se, miten verkostoon kuuluvat ihmiset, eli ruohonjuuritason työntekijät ja yksittäiset kuntalaiset, toimivat ihmisten parissa ja millaisia toimintaedellytyksiä heidän työlleen ja toiminnalleen kunnissa tarjotaan ja miten toimintaa tuetaan taloudellisesti.

Aiemmin pienissäkin kunnissa oli omat sosiaalijohtajat. Samoin sosiaalitoimen työntekijät kiinnittyivät nykyistä pitkäjänteisemmin vain yhdessä paikassa työskentelyyn. Sosiaalitoimen uudelleenjärjestelyjen vuoksi paikallisesti käytössä olevat palvelut ja henkilöstöresurssit ovat tutkimuspaikkakunnilla supistuneet dramaattisesti. Muualla asuville ja työskenteleville tai tiuhaan vaihtuville ja eri toimipaikkojen välillä kiertäville sosiaalityöntekijöille ei muodostu kokonaisvaltaista kuvaa paikal-

lisyhdyskunnasta eikä edes omien asiakkaidensa tilanteista. Kun tähän vielä yhdistyy ikäkausi- tai elämänkaarimallien käyttöönotto sosiaali- ja terveyspalveluiden organisoinnissa, ei asukkaiden kokonaisvaltaisesta asioiden hoidosta enää välttämättä ole perillä yksikään kunnan ”lähityöntekijä”. (Emt.) Toisin sanoen paikallisen hyvinvointipolitiikan kannalta tilanne on se, että koska sosiaalijohtajien ja kasvokkain kohdattavissa olevien virkailijoiden määrä maaseudulla on vähentynyt radikaalisti, ei muilla läsnä olevilla toimijoilla välttämättä ole lainkaan paikallisyhdyskunnan erityispiirteistä, paikalliskulttuurista tai siellä asuvien ihmisten taustoista perillä olevaa kuntaa edustavaa yhteistyökumppania.

Verkostoyhteistyön ja yhdessä tekemisen aktiivisimpia ylläpitäjiä useimmilla tutkimuspaikkakunnilla olivatkin yhtäältä seurakuntien diakoniatyöntekijät sekä toisaalta erilaisten sosiaali- ja terveysjärjestöjen työntekijät ja aktiivit. Järjestöjen työntekijät toimivat usein erilaisilla lyhytaikaisilla projektirahoituksilla, joiden päätyttyä koordinointivastuun siirtäminen kunnan toimijoille oli onnistunut vain harvoin. Sen sijaan diakoniatyöntekijöille oli tutkimuspaikkakunnilla ominaista paikallinen pysyvyys.

5.1 Diakoniatyön paikallisen pysyvyyden merkitys kunta- ja palvelurakenteiden muutoksessa

Tätä tutkimusta varten on haastateltu useita oman kirkonkylänsä ainoina toimivia diakoniatyöntekijöinä. Seuraavaksi selvennän, millaiseksi diakoniatyöntekijän paikka ja tehtävä paikallisessa sektoreiden välisessä työnjaossa hahmottuu heidän haastattelupuheessaan, mihin ryhmiin auttamistyö kohdistuu ja millainen merkitys sillä on paikallisille asukkaille.

Diakoniatyölle ominainen individualistinen työkulttuuri mahdollistaa sen, että työntekijä voi toteuttaa työssään omia ideoitaan ja omaa ”persoonallista” työotettaan (vrt. Stenlund 2012). Haastattelut ilmentävät kuitenkin, että heidän työnsä sisältö määrittyy aktiivisessa vuorovaikutuksessa paikallisyhteisön asukkaiden kanssa.

> Tällasissa pienissä seurakunnissa tää työ on sellasta sillisalaattia, että siinä on sitä vanhustyötä hirveesti ja sitten on näitä päihdeongelmaisia ja mielenterveysongelmaisia ja kaikkea riittää.

Erityisesti pienissä seurakunnissa paikallisiin odotuksiin sopeutuminen sekä oman työotteen ja ”työntekijäidentiteetin” rakentuminen tarkoittaa tasapainoilua työn eri osa-alueiden ja eri asiakasryhmien välillä. Työmuodot heijastelevat osaltaan myös paikallista väestörakennetta. Seurakunnan vakiintuneiden palveluiden jatkuvuudesta ja diakoniatyön ”universaalisuudesta” halutaan pitää kiinni tilanteessa, jossa julkisen sektorin lähipalveluita lakkautetaan ja etäännytetään kiihtyvällä tahdilla. Itsenäistä harkintavaltaa työssään käyttävän diakoniatyöntekijän työotteeseen vaikuttavat myös elämänkulun kokemukset ja koulutustausta.

> Päihdeongelma ei mulle sillai oo kaikkein helpoin asia sillä tavalla, että ei oo lähipiirissä ollu sitä ongelmaa, että se ei oo niin. Mä en tosin tiedä, että pitääkö sitä aina olla itsellä jotenkin niin kun… Että sitten tietysti se mikä nyt on tullu koulutuksesta ja koko ajanhan meillä on täydennyskoulutusta asioista, ja sitten tietysti tää psykiatrinen sairaanhoidon erikoistuminen, kyllähän siinä tulee sitä problematiikkaa, että monesti mielenterveys- ja päihdeongelmat on samassa.

Yleisesti ottaen haastateltujen diakoniatyöntekijöiden paikallinen kiinnittyminen ja paikallistuntemus suhteessa julkisen sektorin jatkuviin uudistuksiin ja henkilövaihdoksiin on pehmentänyt esimerkiksi sosiaalityön, kotihoidon ja lääkäripalveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden ongelmia tutkimuspaikkakunnilla. Seuraavissa haastatteluotteissa noin 30 vuotta samassa paikallisseurakunnassa työskennellyt diakonissa kertoo työnsä luonteesta sekä asukkaiden tuntemisen ja koteihin jalkautumisen merkityksestä.

> Ihmiset tääl ottaa muhun yhteyttä, et se etsivä työ, niinku sanoit, niin se on aika helppoo, et kun ihmisiä tuol näkee ja juttelee. (…) Mää nimenomaan nään tärkeenä sen, että ihmisen kotiin mennään ja jutellaan hänen kans (…). Mut et usein he tietää multa kysyä esimerkiks jostain lääkkeistä ja

> tutkimustuloksista tai jostakin sairaanhoitoon liittyvistä (…) No, esimerkiks viime vuoden tilasto oli, niin mulla oli yli 300 käyntii. (…)
>
> Ja just se että jos mää en olis menny (kotikäynneille), niin monta asiaa olis jääny ihan huomaamatta, sillai että se ihminen olis jääny hoidotta. Et pahin oli se, että se ihminen oli ollu kolme päivää lattialla. (…)
>
> Et sitä [ihmiset] tarvii, et on semmonen takatuuppari ja rohkasija, et ”hae nyt vaan niitä toimeentulotukijas ja tee niin ja noin”. Et semmost tarvitaan tulevaisuudes varmaan vielä enemmän. (…) Nää syrjäytyneet ja vanhukset, ei ne osaa semmosta paperisotaa ja jaksa tehä, se on joko omainen tai viranomainen joka sen sit tekee. (…)

Vuosien ja vuosikymmenten paikallisen läsnäolon myötä niin paikalliset asukkaat, yhdistykset, yrittäjät kuin etäisemmätkin kuntakeskuksien ammattiauttajat ovat tulleet tutuiksi.

> Mulla oli aikasemmin täällä, oli semmonen ryhmä, kun täällä oli yllättävästi sellanen tilanne, että oli monta nuorta, jotka alko viiltelemään itteänsä, oli mielenterveysongelmia (…). Niin mä tunsin ne kaikki äidit, kun mä olin pitäny päiväkerhoo, niin mä olin siltä ajalt jo tullu heil tutuks, ja Omaiset mielenterveystyön tukena, niin siit ryhmästä tuli mulle tänne toinen vetäjä vielä, ja sitten oli erikoissairaanhoitaja kans joskus apuna mulla siinä, et meitä oli kaks vetäjää yleensä. Mut et usein mä vedin yksin. Meillä oli semmonen vertaistukiryhmä, et niitä kävi semmonen viis äitii tässä, ja mä oon kyl ilonen lopputulokseen, et kyl kai sekin jotain osaltaan autto, et heil menee tällä hetkel ihan hyvin. Ne lapsetkin pääs sitten ihan kuntoon. (…) Ja tietysti sururyhmät on sitten kun niitä tarvitaan, niin niitä kans vedän sitten. Ku se on jännä, kun täällä on kauan ollu, et kehittyy jo semmoset tuntosarvet, et tietää jo, että minkätyyppisiä nää on ollu nää tapaukset, että tarvitaanko sitä ryhmää vai ei. (…)

Diakonissan kuvaamaa auttamis- ja verkostoyhteistyötä voidaan pitää erittäin merkittävänä paikallisen hyvinvointipolitiikan kannalta: se on edistänyt kuntalaisten ja ammattiauttajien kohtaamista, avun tarpeessa olevien ihmisten pääsyä palveluiden, epävirallisen avun ja tuen piiriin sekä toiminut julkisten palveluiden tarpeen lisääntymistä ennalta eh-

käisevästi. Monet diakoniatyöntekijät toimivat erittäin määrätietoisesti ja ammattimaisesti paikallisten ihmisten rinnallakulkijoina ja ”palveluohjaajina”. He olivat onnistuneet nostamaan erittäin vaikeissakin elämäntilanteissa olleita ihmisarvoiseen elämään verkostosuhteidensa avulla.

Kirkosta tuli 1990-luvun laman jälkeen vahvasti köyhien ja laman uhrien auttaja. Diakoniatyön resurssit eivät lisääntyneet samassa tahdissa kuin tehtävät, vaan työntekijöiden määrä ja osuus kaikista seurakuntatyöntekijöistä samoin kuin osuus seurakuntien yhteenlasketuista kuluista pysyi lähes muuttumattomana. (Hiilamo 2010, 11.)

Näissä tiukoissa puitteissa toimivan diakoniatyön asiakaskunnan merkittävin osa koostuu huono-osaisista, jotka eivät ole saaneet riittävää apua julkisella sektorilla tai eivät lainkaan täytä lakisääteisen sosiaaliturvan myöntämiseen oikeuttavia kriteereitä. (Kallio 2013, 43–44.) Kenelläkään ei ole lähtökohtaista oikeutta diakoniatyöntekijöiden tarjoamaan apuun tai taloudelliseen tukeen, mutta heillä on velvollisuus auttaa (Juntunen 2011, 118). Kun lisäksi esimerkiksi vanhustenhuollon palveluiden saatavuus ja kotihoidon tehtävänkuva typistyy, koituu tästä entistä suurempaa painetta myös diakoniatyön suuntaan. Väestön ikääntyminen lisää diakonisen avun tarvetta ennen kaikkea siten, että yksinäisten vanhusten ja sitä kautta kotikäyntien tarve kasvaa entisestään.

Yleisesti ottaen voidaankin sanoa, että diakoniatyö on lähentynyt julkisen sektorin sosiaali- ja terveysaloilla tehtävää työtä. Diakoniatyön asiakkuuteen ei liity samanlaista kontrollia kuin julkiseen sosiaalityöhön, eikä diakoniatyöntekijöitä puitteista samalla tavoin laki. Työn itsenäisyydestä ja väljästä normituksesta johtuen diakonia on tekijöidensä näköistä ja työn sisältöjen sopeuttaminen asukkaiden tarpeisiin on helpompaa kuin kunnan sosiaalitoimessa. (Hiilamo 2010, 22–23.)

Diakonian tukena toimii myös kymmeniä tuhansia vapaaehtoisia eri seurakunnissa (Kiiski 2013). Vaihtelua eri seurakuntien välillä vapaaehtoisten määrässä ja aktiivisuudessa kuitenkin on paljon, joten tarvetta vapaaehtoisten lisäämiselle on. Vaikka osittain vapaaehtoisten houkuttelemisessa on kyse seurakunnan työntekijöiden vastaanottavuudesta, ihmisten houkuttelusta ja innostamisesta, tässäkin kysymyksessä eletään osin paikalliskulttuurin ja väestörakenteen armoilla. Alla olevat haastatteluotteet kuvaavat kahden eri diakoniatyöntekijän kuvaamina paikallisia

eroja: kun yhdelle paikkakunnalle on ollut mahdotonta luoda ”yhdessä tekemisen meininkiä”, toisella aktiivisia toimijoita on ilmaantunut ”kuin itsestään”, toinen toistensa kannustamina.

> 1: Valitettavasti siellä on niin vahvat kyläidentiteetit, tää on yks semmonen juttu, mitä vastaan mää oon siellä tapellu koko tämän ajan, ku mää oon siel ollu, yrittäny järjestää yhteisii tilaisuuksii. (…) Et jos mää seurakuntakodilla järjestän jonkun tämmösen tyyliin diakoniailtapäivän, niin sielt jää aina jonku kyläläiset pois, että ne ei tuu saman pöydän viereen. (…) Et se on jännä, et ei ne kyläläiset puhalla yhteen hiileen, vaik määkin oon hirveen paljon siit puhunu, et ajatelkaa nyt, et tää on niinku yks kylä, täs (kaupungin) klöntis, että koittakaa nyt tehdä yhdes töitä, et jonkun näkönen henki pysyis. (…) Mut täs ku keskusteltiin just täst verkostoitumisesta, niin on niinku kauheen sääli, että näitten toimijoitten keskel tällä hetkel ei oo niinku sellast yhteisen tekemisen meininkii.

> 2: Oon tässä miettiny, että ei tää tällee ois onnistunu, jos ei meillä ois vapaaehtosia niin paljon. (…) Onneks he tekkee ihan omatoimisesti, kun he huomaa, että nyt on uus naapuri muuttanu (…) Että eihän kukaan, eikä viranomainen ennätä tekemään semmosta, että onneks on heitä, että heillä on sydäntä ja silmät ja korvat päässä. (…) (Viime vuosina) on muuttanu uusia ihmisiä seurakuntaan – että kun ennen tuntu että ”oi, että miten tää kivireki, ei niitä saa ihmisiä mukkaan, ketään ei saa mihinkään” – nyt tuntuu, että asiat tapahtuu, ja ne mennee ja tekkee, ja ne on ehottamassa, että järjestetäänkö kuule semmosta, ne on tekemessä, ja niinku aivan ihana! (…) Se antaa mulle hirveesti, tää on ollu niin yksinäinen paikka tehä töitä, ku ei oo työkaveria.

Sekä tähän tutkimukseen osallistuneet kotihoidon työntekijät että sosiaalityöntekijät pistävät toivonsa julkisen sektorin asiakastyössä havaitsemansa ”kohtaamisvajeen” paikkaamisesta hyvin pitkälle seurakuntien ja järjestöjen työntekijöiden sekä vapaaehtoisten varaan. Myös erilaiset projektitoimijat miellettiin keskeisiksi paikkaajiksi, joiden toiminnan päättyessä paikalliseen työkenttään jäi yleensä aukko (myös Välimaa 2008, 190–191). Kirkon tulevaisuuden näkymiä vaikeuttaa jatkuva jä-

senkato ja sitä kautta merkittävä verokertymän supistuminen, mikä aiheuttaa paineita työntekijöiden määrän vähentämiseksi. Supistamispaineiden myötä toivoa laitetaan esimerkiksi vapaaehtoistyöntekijöiden ja aktiivisten seurakuntalaisten panoksen lisääntymiseen. (Juhola 2013.) Useimmat haastattelemamme diakoniatyöntekijät pitivätkin hyvin todennäköisenä, ettei heille eläköitymisen jälkeen enää palkata seuraajaa. Kun tällainen paikallista auttamistyötä ja verkostoa koordinoiva henkilö väistyy syrjään, vaarantuu myös aktiivisten vapaaehtoisten sitoutuminen työhönsä. Kuntien ei siis pidä tuudittautua seurakuntien toiminnan varaan vaan varautua ajoissa muuttuvaan toimintaympäristöön.

Diakoniatyöntekijät pitivät hyvin todennäköisenä, ettei heille eläköitymisen jälkeen enää palkata seuraajaa. Kuntien ei siis pidä tuudittautua seurakuntien toiminnan varaan vaan varautua ajoissa muuttuvaan toimintaympäristöön.

5.2 Verkostoyhteistyön kehittämisen esteet ja mahdollisuudet

Myös kuntien omat ruohonjuuritason työntekijät kertovat, että etäällä toimivien kunnan työntekijöiden osaaminen ja paikallisiin oloihin kehitetyt toimintakäytännöt saattoivat olla täysin tuntemattomia uuden organisaation esimies- ja johtotasolla. Niihin perehtymiseen tai tukemiseen ei ollut juurikaan panostettu. Jos sektoreiden välistä verkostoyhteistyötä koordinoidaan vain keskusjohtoisesti, eivät paikalliset työntekijät useinkaan näe sillä konkreettista merkitystä oman alueensa asukkaiden kannalta. Kunnan hyvinvointistrategioiden paikallisen toteuttamisen heikkoutena ovat sosiaalipoliittisen johtamisen etäisyyden tai suoranaisen johtamisen puutteen lisäksi myös muiden sektoreiden kanssa tehtävän yhteistyön ja kansalaistoiminnan mahdollisuuksien huomioimisen ja resurssien puutteet.

Työntekijät ruotivat työnantajaorganisaation institutionaalisia reunaehtoja, mutta haastattelupuhe keskittyy silti lähinnä oman toiminnan puolustamiseen ja sen osoittamiseen, että ”kaikkeni teen niissä mahdottomissa puitteissa, mitkä minulle on annettu”. Erityisesti useat pitkän uran jo tehneet hyvinvointipalveluiden työntekijät ovat kokeneet monet organisaatiomuutokset, lukuiset kehittämis- ja projektitoiminnan vaiheet sekä ”pyörän uudelleenkeksimiset”. Heidän puheestaan kuuluu suorastaan taisteluväsymys. He haluaisivat keskittyä pitkän kokemuksensa, kokonaisuuksien hallinnan ja vakiintuneiden yhteistyösuhteidensa tuomalla varmuudella toimittamaan omaa perustehtäväänsä asiakkaiden tilanteiden parantamiseksi, kuten kaksi työntekijää seuraavassa haastattelukatkelmassa toisiaan saumattomasti täydentäen osuvasti kuvaa.

> 1: Me ei varmaan enää kapinoida, vaan me vaan tehdään, me vaan näytetään, millai me tehdään. Ei me varmaan enää oikein viittitä kapinoida, joskus sanallisesti ehkä pikkusen, tai sit mää puhun rumia, jossain palaveris kirroo pärräytän, kun muut ei kehtaa. Mutta ei me varmaan enää kapinoida. Paitsi mää puran ehkä joskus tietysti heille.
>
> 2: Mut et varmaan se on enempi sitä, että yritetään tehdä sitä työtä just silleen….

1: Uskollisena…

2: …sille omalle näylle…

1: …minkä on nähny hyväks.

2: Ja sitten se että viedä jotain asiaa niin pitkälle kuin pystyy.

1: Juu, siltikin vaikka siitä tulis haukut.

2: Ja sitten kun siihen tulee toppi, niin sitten tulee, mutta että niin kun yrittää viedä eteenpäin. (…)

1: Ja sit se mikä vanhoilla työntekijöillä myös on, mun kokemuksen mukaan, niin yks valtti, ja se on se kokonaisuuden hallinta. Että yhtäkkiä esimerkiks nuoret sosiaalityöntekijät, niin ne ei hallitse sitä kontekstia, mikä jonkun yhden asian tai asiakkaan elämä kaiken kaikkiaan on, eikä tuu ajatelleeks, eikä oo oppinu ajattelemaan. (…)

Että ei sekään pidä paikkaansa, että iso organisaatio toimis taloudellisesta näkökulmasta tehostaen, vaan se saattaa suorastaan tuhlata varoja sillä jäykkyydellänsä. (…) Eli siellä on siinä organisaatiossa ittessään niin paljon puuhaa ja palaveria ja raporttia ja kehittämissysteemiä ja mitä ne on nää projektityöt ja konsulttikoulutukset ja johtajakoulutukset… (…) Se elää ilman asiakkaita tosi hyvin, että asiakkaat häiritsee kuule sen systeemin elämää!

Oman työnantajaorganisaation tilanteesta puhutaan jo ikään kuin toivosta luopuneena: tilanne ei tästä ainakaan parane, ja resursseja tullaan jatkossa leikkaamaan entisestään – tehostamisella ja kehittämiselle ei loppua näy. Työntekijät eivät enää tunnu uskovan omaan vaikutusvaltaansa muutoksen aikaansaamisessa, vaan he ovat luovuttaneet ja vetäytyneet poteroihinsa.

Pelon ilmapiiri taannuttaa työyhteisön

Työelämässä yksittäiselle työntekijälle koituvien oppimisesteiden ja hyvinvoinnin laskun lisäksi pelko saa aikaan monia työyhteisölle haitallisia vaikutuksia, kun sen kehittyminen estyy ja pysähtyy vähitellen. Ihmiset vetäytyvät yksitellen pois työyhteisöstä tai tekevät työtään ainoastaan niiden työkavereidensa kanssa, joihin voivat luottaa (Eriksson 2006, 139). Tieto ei kulje vapaasti. Vähäisetkin työskentelyrutiinien muutokset pelottavat, koska työntekijät ajattelevat etteivät ole tarpeeksi nokkelia ja ketteriä verrat-

tuna kollegoihinsa. Pelolla johdettu työyhteisö siis sanalla sanoen taantuu.

> 1: Kun me mennään tonne (kaupunkiin) kokoukseen, niin ei me kaikesta puhuta sillai. (...) Siel aistii aika herkästi tän, että kyllä siellä kova kritiikki tavallaan käy. (...) Siellä ei ilmeisesti sais sanoo, ettei osaa tai että mikä on huono puoli. Että kaikki yrittää esittää jotain hyvää ittestään tai että on jollain tavalla asiantuntija [merkitsevällä äänensävyllä]. (...) Mutta en mäkään siellä sillai itteeni alttiiks pistä ku voisin, kyl sen aistii sen negatiivisen kriitikin. Eli ei tuu mieleen jossain yhteisessä tapaamisessa jotain herkkiä asioita sanoo, eikä kannata. (...)
>
> 2: Että tää on hyvin lepposaa työskentelyä (täällä reuna-alueella), niin kauan kun saadaan olla rauhassa, mutta että toivotaan nyt että mahollisimman pitkään. (...) Jos ennen tässä pienessä (paikallis)yksikössä oltiin yhteisö, niin nyt ollaan eri ammattialoja, ja siinä on aita välissä.

Työelämä näyttäytyy nykyisin tiukasti omia rajojaan valvovana alueena, johon päästetään vain tarkan seulan läpäisseitä valioyksilöitä. Pelotteet työelämässä liittyvät osaltaan juuri mielivaltaisiin kriteereihin, joilla työnhakijoita luokitellaan kelvollisiin ja epäkelpoihin. Epävarmuuden mielentila ”pitää ihmiset varpaillaan ja selkä seinää vasten”. Oman työpaikan jatkuvuutta yritetään ostaa toimimalla työnantajan toiveille kuuliaisesti, mahdollisimman oikein ja sääntöjen mukaan. (Parviainen 2009, 210.) Kaiken aikaa täytyy varmistella, millaisen kuvan itsestään antaa, täytyy taktikoida, ”pelata asiantuntijakortilla”, eikä ”pistää itseään alttiiksi” kollegoille tai esimiehille, joihin ei voi luottaa.

Mihin pelkojen ja pelottelun voima ihmisten johtamisen välineenä perustuu? Konkreettisesti pelko aiheuttaa ihmisen elimistössä vahvaa fyysistä kuormitusta, kuten pulssin nousua ja hengityksen kiihtymistä, vatsaoireita ja lihasjännitystä. Pelon rinnakkaisvaikutuksia ovat jännittäminen, ahdistus ja stressi. Nämä tuntemukset kuormittavat pitkittyessään ja muuttuvat arkielämää haittaaviksi. Pelkoon liittyy usein muita tunteita, kuten alemmuutta, häpeää, vihaa ja turvattomuutta. Pitkäkestoisina pelkotilat johtavat unettomuuteen, ärtyneisyyteen ja masentuneisuuteen. Pelko on niin epämiellyttävä ja vahvasti ihmisen hyvinvointia rajoittava tunne, että jo pelkkä pelon uhka voi olla riittävä keino saada

ihmiset tekemään asioita toivotulla tavalla (Parviainen 2008, 7).

Yksilökeskeisten tunneteorioiden valossa tiedetään, että pelon tunnetta säätelee tahdosta riippumaton autonominen hermosto. Monet pelot ovat luonteeltaan epärationaalisia, eivät todelliseen vaaraan perustuvia vaan kulttuurisia ja sosiaalisesti rakentuvia. Pelottelu on tehokas johtamisen väline myös siksi, että pelon tunteesta irtaantuminen onnistuu harvoin pelkkien rationaalisten perustelujen avulla. Niin sanotun pelon hallinta -teorian[12] perusajatus on, että ihmiset toimivat ja tekevät päätöksiään, pitkälle tiedostamattaan, kuoleman pelon vallassa. ”Kuoleman pelko” ei kuitenkaan tarkoita ainoastaan konkreettista kauhua kuoleman edessä, vaan ihminen voi kokea samantyyppistä ahdistusta, mikäli hänen itseymmärryksensä ja identiteettinsä perustavat rakenteet ovat uhattuna. (Parviainen 2009, 208.) Näin ollen esimerkiksi suomalaisessa, perinteisesti hyvin työkeskeisessä yhteiskunnassa työttömyyden aiheuttama sosiaalisen aseman menetys voidaan mieltää sosiaaliseksi kuolemaksi.[13]

Yksilön työhyvinvoinnin näkökulmasta omista tuntemuksista puhuminen voi olla vapauttavaa. Puhumisen kautta usein havaitaan, että muutkin jakavat samankaltaisia kokemuksia. Kuitenkin kärjistyessään tilanne suljetussa työyhteisössä voi johtaa pelon, pessimismin ja negatiivisuuden lietsomiseen sisäpiirin kesken, mikä voi tuottaa myös vahingollisen noidankehän. Uhkakuvista puhumalla tuotetaan ympäröivästä maailmasta pelottavampi paikka kuin se itse asiassa on. (Koskela 2009, 69.) Toivottomuus-, välttämättömyys- ja mahdottomuusajattelu voi padota muutoksen voimat ja hämärtää sen, että muutosta kuitenkin tapahtuu koko ajan.

Reuna-alueiden verkostoyhteistyö diakoniatyöntekijöiden näkökulmasta

Kuten luvusta 5.1 jo kävi ilmi, pienissä seurakunnissa yksin toimivan diakoniatyöntekijä työ voi olla hyvin yksinäistä. Siksi kirkon sisäisen yhteistyön ja vapaaehtoisten kanssa toimimisen lisäksi verkostoyhteistyö muiden ammattilaisten kanssa koettiinkin hyvin tärkeäksi. Joidenkin

[12] Sheldon Solomonin ym. 1990-luvulla kehittämä terror management theory (TMT)
[13] Yhdysvaltalainen sosiaalipsykologi Kipling Williams kutsuu toistuvasti ulkopuoliseksi jätetyn ihmisen kokemusta sosiaaliseksi kuolemaksi.

haastateltujen diakoniatyöntekijöiden työotteeseen kuului erittäin paljon yleistä tiedonvaihtoa ja erityisesti yksittäisten asiakkaiden tilanteeseen liittyvää auttamisyhteistyötä.

Keskeisin yhteistyötaho oli kunnallinen sosiaalitoimi, mutta myös kotisairaanhoidon, kotihoidon, mielenterveys- ja vammaispalveluiden kanssa tehtiin yhteistyötä. Vuoden 2013 diakoniabarometrin mukaan keskeisimmät ongelmakohdat, joihin diakoniatyöntekijät ovat verkostoyhteistyössä törmänneet, olivat vaitiolovelvollisuuden aiheuttamat rajoitteet, ajan puute, yhteistyökumppaneiden tavoittamattomuus ja työntekijöiden runsas vaihtuminen varsinkin kunnan sosiaalitoimessa. (Kiiski 2013, 83–84.) Samat tekijät tulevat esille myös tähän tutkimukseen osallistuneiden diakoniatyöntekijöiden haastatteluissa. Persoonallista työotetta toteuttavaa löyhästi normitettua diakoniatyöntekijää usein turhautti sekä lain kirjaimeen tiukasti nojaavan kunnallisen sosiaalitoimen jäykkyys että ”hienostelevaksi”, asiakkaan kannalta kylmäksi ja joustamattomaksi muuttunut teknisen tehostamisen ja hoitotieteen määrittämä kotihoito.

> Sosiaalityöntekijän kans on tavattu ihan kerran kuussa, saatu jutella yhteisistä asiakkaista, on pikkusen tullu takasin sitä verkostotoimintaa, mikä oli 90-luvul ihan ilman muuta selvä asia, et verkostoyhteistyötä tehtiin, ja meillä oli palaverit säännöllisesti. Ja mä kävin niissä silloisissa kotipalvelun palavereissa melkein joka maanantaiaamu kuulemas, mis mennään. Mut ne on ihan jääny nyt kun tuli tämä tietosuojalaki, niin siihen aina vedottiin, ”ei me voida kertoo”. Ja se ei niinku palvele sillä tavalla ihmisiä, eikä se oo semmoseks varmaan tarkotettukaan, et kylhän ihmisen asioista saa puhua, jos siltä on omakohtanen lupa siihen.

Kun kunta säästää julkisen sosiaalitoimen menoista tai sen palveluiden saatavuus heikkenee, on sillä välittömät heijastusvaikutukset diakonian työkenttään. Suurelta osin tähän liittyen seurakuntien ja järjestöjen välejä voi puolestaan hiertää rahasta puhuminen ja kustannusten jakamisesta sopiminen. Kun yhteistyökumppani pyytää rahaa, nähdään punaista, vaikka yhdessä tekemistä muuten pidetään hyvänä ja yhteisten asiakkaiden kannalta tärkeänä.

Rahakeskustelu on (päihdejärjestön) kans vähän vaikeeta. (...) Että ne yrittää kuitenkin aina että seurakunnasta tulis rahat. (...) Niin mä olin sitten, että mihinkäs mä ne muut asiakasryhmät sitten voin jättää, en mä voi niitä jättää. (...) [Päihdejärjestölle] on mahdollista keskittyä tähän väkeen pelkästään. (...)

Mutta tää (päihdejärjestön) työskentely on nostanu tän päihdeongelman näkyvämmäksi. (...) Oon sillai huomannu, että varmaan moni on ottanu tän [päihdejärjestön] hyvin vastaan, kun on ollu, joka on huomannu sen tilanteen, ja heitä kuullaan. (...)

Musta se yhteistyö on siinä hyvä ja niitten ihmisten sellanen yhdessä auttaminen, ja sit tavallaan... kaikilla tahoilla on oma näkemyksensä siitä tilanteesta, ja kaikki on yhteydessä sen ihmisen kans. Se paikallisuus niinku tulee tavallaan.

Kunnan on otettava huomioon myös niiden edut, jotka eivät kuulu mihinkään järjestöön ja jotka eivät pysty hyödyntämään edunvalvontajärjestöjen voimaa oman asiansa ajamisessa.

Verkostoidutaan, eli tehdään yksinkertaisista asioista monimutkaisia?

Verkostoituminen ei itsessään tuota mitään, vaan konkreettiset yhteistyön tulokset ovat hyvin arkisia ja käytännönläheisiä. Ruohonjuuritason työntekijän käytännön läheinen näkökulma verkostoyhteistyöhön on, että sen pitää palvella ammatillista perustehtävää eli mahdollistaa avun tarpeessa olevien ihmisten kohtaamista ja auttamista. Verkostoitumisen onnistumisen kannalta keskeinen kysymys siis on, tapahtuuko se tavalla, joka todella hyödyttää omia asiakkaita. Tämä mahdollistuu, jos ensinnäkin tuntee ja tietää ne tahot ja oikeat henkilöt, joihin voi ottaa yh-

teyttä, kun asiakkaan tilanne sitä vaatii. Toiseksi ratkaisevan tärkeää on se, että asiakkaan tilanne etenee ja hänet saadaan ”saattaen vaihdettua” tarvittavan palvelun piiriin ja varmistettua, että ”tuki kantaa elämässä eteenpäin”. Pienellä paikkakunnalla toimijoita on vähän, joten tehtävä on periaatteessa helppo, mutta toimintaympäristön toistuvat muutokset ja henkilöiden jatkuvat vaihdokset pistävät pakan sekaisin.

> Kai se on enemmänkin tämä ajan henki, että tehdään siinä omassa pilttuussa sitä työtä, omalla sektorilla (...) Mut se että paljon on vuosien saatossa tehty yhdessä ja meillä oli monenlaisia ryhmiä täällä. (...) Nykyään puhutaan paljon verkostoitumisesta, mutta toisaalta sitä tehdään paljon vähemmän kuin aikasemmin. Nykyään se on tehty jotenkin niin vaikeeksi, se on niin kankeaa ja hienoa.

Paikallisten toimijaverkostojen tarkastelussa tulee esille myös järjestökentän moniaineksisuus. Eri järjestöjen välillä vallitsee myös kilpailua ja etujen ristiriitoja. Järjestöjen joukossa on myös hyvinvoivien kuntalaisten ryhmittymiä, jotka pääosin käyttävät valtaansa oman jäsenistönsä hyväksi eivätkä pyyteettömästi koko paikallisyhdyskunnan hyväksi. Kunnan on toiminnassaan ja päätöksenteossaan otettava huomioon myös niiden edut, jotka eivät kuulu mihinkään järjestöön ja jotka eivät pysty hyödyntämään edunvalvontajärjestöjen voimaa oman asiansa ajamisessa. Järjestöjen ja kunnan välinen yhteistyö ei siis ole yleispätevä lääke paikallisyhdyskuntien kehittämisessä. (Möttönen 2002, 133–134.)

Kunnissa saattaa toimia erilaisia kyläasiamiehiä ja vapaaehtoistoiminnan koordinaattoreita yhteistyössä kyläyhdistysten, urheiluseurojen, Lionsien ja Marttojen kaltaisten toimintakykyisten asukasryhmien kanssa. Ilkeiden ongelmien ja paikallisväestöön kuuluvien ”hankalien tyyppien” auttamisessa hyödytään erityisesti sellaisten vahvojen päihde- ja mielenterveysjärjestöjen alueellisesta läsnäolosta, jotka ovat onnistuneet luomaan luottamuksellisen suhteen kunnan sosiaalipalveluista vastaavan organisaation suuntaan. Tällaisissa järjestöissä toimii koulutettuja ammattilaisia vertaistukea ja osallistumismahdollisuuksia tarjoavan vapaaehtoistoiminnan rinnalla.

Kaikessa yksinkertaisuudessaan yhteistyö on vaativaa jatkuvasti

muuttuvalla kuntakentällä. Luottamuksen synnyttäminen edellyttää henkilökohtaista tuntemista, ja se voi vahvistua vain melko pitkien yhteistyösuhteiden ja hyvien yhteistyökokemusten tuloksena (Metteri & Hotari 2011, 82). Pirstaloitunut palvelujärjestelmä on erityisesti asiakkaiden kannalta vahingollista, jos toimijat eivät tunne toisiaan tai luota toisiinsa – silloin myöskään tieto heidän välillään ei kulje, eikä asiakkaan tilanne voi edetä niin kuin pitäisi.

Yhdessä tekeminen ja auttaminen helpottuvat, jos toimijat sietävät ristiriitoja ja erilaisuutta sekä arvostavat toinen toisensa osaamista ja erityispiirteitä. Luonteva lähestymistapa erojen ja erimielisyyksien ylittämiseen on avun tarpeessa olevaan yhteiseen asiakkaaseen keskittyminen. Kun toimitaan konkreettisesti yhdessä, auttajien keskinäinen luottamus kasvaa samalla kun autetaan avun tarpeessa olevaa ihmistä luottamaan.

Juuri tällaisille ihmisten henkilökohtaiselle tuntemiselle, luottamukselle ja kanssakäymisen paikallisesti vakiintuneille asukaslähtöisille malleille ylhäältä alaspäin johdetut palvelujärjestelmien hallintouudistukset vaikuttavat olevan sokeita. Uudistuvien kuntien johtamisen tulisi jatkossa olla entistä aktiivisempaa eri toimijoiden välisen paikallisen verkostoyhteistyön edistämisessä. Verkostoyhteistyön johtamisessa kunnan ei pitäisi yksipuolisesti keskittyä vain kunnan omien tavoitteiden edistämiseen, vaan huomioida ja edistää myös muiden toimijoiden tavoitteita siltä osin kuin ne ovat yhdensuuntaiset. (Möttönen 2002, 119.) Kunnan ei verkostotoiminnan voimien kokoajana tule myöskään yhdenmukaistaa eri sektoreita edustavien toimijoiden tavoitteita vaan keskittyä edistämään niiden vuorovaikutusta ja keskinäistä ymmärrystä. Siten verkostomaisella toimintatavalla voidaan päästä paremmin käsiksi myös niin sanottuihin ilkeisiin ongelmiin. (Emt. 120.)

Verkostoyhteistyön johtamisen suuri haaste jatkuvasti muuttuvissa hallintorakenteissa onkin se, että reuna-alueilla toimivaa verkostoa ei voi johtaa kuntatasolla vaan paikallistasolla. Jos kunnallinen sosiaalitoimi ei ole läsnä paikallisesti, se ei myöskään kykene vastaamaan ”pienen sosiaalipolitiikan” mukaiseen yhteisöllisyyden ja kansalaisten aktivoinnin haasteeseen.

6

Kuka uskaltaa koputtaa syrjäytyneen oveen?

Kun aletaan menemään ovelle ja tällasia ihmisiä kohtaamaan, sieltä voi tulla kaikenlaista vastaan, katkeruutta ja kaikki ei ota vastaan, kun on tarkotus etukäteen ilmottaa, millonka me tultas, niin varmasti kaikki ei ota vastaan. Että semmoset ihmiset on kaikkein pahimmassa tilanteessa, jotka on niin katkeroitunu, et ne on itekin hyljänny, ”että minua nyt ei kannata, mää oon täällä itekseni ja sillä sipuli, pärjään miten pärjään”. (Diakoniatyöntekijä)

Aineistonkeruu ja kenttätyö on raottanut tutkijalle syrjässä syrjäytyneiden ja ilkeistä ongelmista maaseudulla kärsivien ihmisten kirjoa ja moniaineksisuutta. Heihin lukeutuu perheen häpeän tai stigmatisoitumisen vuoksi syrjään vietyjä kehitysvammaisia tai mielenterveysongelmista kärsiviä peräkammarinpoikia ja -tyttöjä. Eräänlaista peräkammarin ”uutta sukupolvea” edustavat kilpailuyhteiskunnan vauhdista pudonneet nuoret, joille lähteminen opintojen ja työn perässä pois kotipaikkakunnalta ei ole vaihtoehto. Monille syrjään vetäytyminen on ollut myös tietoista pakenemista, esimerkiksi halua irtautua päihteistä ja päihdeporukoista ja siitä seurannutta vähittäistä erakoitumista ja yksinäisyyttä. Joukosta löytyy myös väliinputoajia, ”vähän syrjäytyneitä”, joilla on vielä aktiivisuutta ja toimintakykyä jäljellä, sosiaalisia verkostojakin, mutta joilla pääasiallinen ongelma on velkaantumisen, pitkittyneen työttömyyden ja köyhyyden mukanaan tuoma näköalattomuus, kasaantuvat ongelmat sekä riittämättömät ja joustamattomat tukitoimet. Suuri joukko syrjäytyneistä muodostuu myös syrjään sysätyistä toivottomiksi tapauksiksi luokitelluista ”vanhoista juopoista”, jotka elävät oman onnensa nojassa mökeissä ja asunnoissa, jotka heille sosiaalisen asuttamisen nimissä milloin mistäkin osoitetaan. Monilla paikkakunnilla sattumanvarainen vertaistuki tai hyväntekeväisyys saattaa käytännössä olla ainoa avun lähde esimerkiksi vakavasti toimintarajoitteisille päihdeongelmaisille ihmisille. He eivät nuoren ikänsä tai haastavan elämäntilanteensa vuoksi oikein tuntuneet sopivan esimerkiksi kotihoidon asiakkaiksi. Tilanteita kärjistivät myös päihde- tai mielenterveyspalvelujen heikko saatavuus tai saavutettavuus useissa kunnissa.

Erityisesti heikossa asemassa olevat ihmiset voivat kokea kodin ulkopuoliset ihmiset ja kodin ulkopuolella liikkumisen uhkaavina tai pelottavina. Kotiin tilana liittyy yksityisyyden suojaaminen, oman turva-

vyöhykkeen rakentaminen ja sen puolustaminen (Koskela 2009, 111). Syrjäseuduilla ovien lukitseminen, turvaketjut, ovisilmät, summerit tai varashälyttimet eivät välttämättä tarjoa riittävää suojaa kutsumattomia tai ei-toivottuja vieraita vastaan. Osaltaan esimerkiksi suuret koirat ja muut eläimet toimivat kutsumattomilta vierailta suojelevina elementteinä, samoin pitkät etäisyydet ja vaikeakulkuisuus.

Kotiin ja kotona olemisen tunteeseen liittyy jotain sellaista, mitä ei kaikille haluta paljastaa, myös häpeällistä ja syyllisyyttä aiheuttavaa. Turvallisuuden tunnetta voidaan hakea asioita kätkemällä, piilottelemalla ja poissa muiden silmistä pysyttelemällä. Tähän voi liittyä oman itsensä ja läheisten suojaamista muiden tuomitsevilta asenteilta, mutta syrjässä voidaan yrittää piilotella myös trokareilta, velkojilta tai entisiltä ryyp-

Syrjäisissä paikoissa ei useinkaan ole ohikulkijoita tai naapureita, jotka hädän tullen kiinnittäisivät huomiota avun tarpeeseen.

pykavereilta. Kotiin päästäminen tarkoittaa aina sitä, että ollaan valmiit paljastamaan jotain itsestä. Oven avaaminen vaatii luottamussuhteen olemassaoloa.

Siinä missä koti voi heikossa asemassa olevalle ihmiselle merkitä turvapaikkaa, auttajalle se voi edustaa vaaraa ja uhkaa tai olla ainakin luotaantyöntävä ja ahdistava. Päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien ihmisten kodit ovat usein likaisia sekä täynnä epäjärjestystä ja hajuja. Myös autettavan käytös ja olemus herättävät ulkopuolisissa ruumiillisia aistimuksia ja voimakkaita negatiivisia tunteita, kuten kuvotusta, inhoa, pelkoa, epävarmuutta, halua paeta tai pysyä poissa. Tämä tekee ilkeistä ongelmista kärsivien ihmisten kohtaamisen, välittämisen ja auttamisen muita vaikeammaksi, ristiriitaisemmaksi ja kuormittavammaksi, erityisesti jos luottamussuhdetta avun ja tuen tarpeessa olevaan ei ole mahdollista rakentaa pitkäjänteisesti ja varovaisesti edeten.

Syrjäisissä paikoissa ei useinkaan ole ohikulkijoita tai naapureita, jotka hädän tullen kiinnittäisivät huomiota avun tarpeeseen. Järjestyshäiriöt tai väkivalta asuntojen ja kotien sisällä eivät nostata samanlaista moraalista paniikkia kuin vaikkapa katuväkivalta, katuprostituutio tai ilkivalta (Koskela 2009, 111). Esimerkiksi parisuhdeväkivaltaa ei nosteta asumisen tai asuinalueiden turvallisuuteen liittyväksi ongelmaksi, vaan sitä tarkastellaan yksityisasiana (Husso 2003). Omaehtoista asioihin puuttumista vältetään, yleensä poliisin rooli turvallisuuden tunteen luojana korostuu. Poliisin, kuten muidenkin viranomaisten ja ammattiauttajien katsotaan olevan avainasemassa yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisijana. Juuri näistä viranomaisista harvaan asutun maaseudun tiedetään tyhjentyneen.

6.1 Liikkuvat lähipalvelut ja verkostoyhteistyö maaseudun syrjäytyneiden auttajana

Sininauhaliiton Lähipalveluhankkeessa lähdettiin kehittämistyöhön ajatuksesta, että erityisesti heikoimmassa asemassa olevat ihmiset, kuten päihde- ja mielenterveysongelmaiset, yksinäiset vanhukset, pitkäaikaistyöttömät, asunnottomat ja vammaiset, tarvitsevat tukea ja ohjausta selvitäkseen kunta- ja palvelurakenteen uudistuksista. Muiden toimijoiden ja kuntalaisten kokemus on usein, että palveluiden saatavuus ja saavutettavuus heikkenee. Riittävä tieto palveluista ei välity reuna-alueiden kuntalaisille asti, varsinkaan jos ihmisellä ei ole sähköiseen internetasioimiseen ja tiedonhakuun liittyviä valmiuksia. Lisäksi Lähipalveluhankkeessa tiedostettiin, että myös kunnan työntekijöille itselleen hallinto- ja palvelujärjestelmä voi organisaatiomuutosten jälkeen näyttäytyä hyvin sekavana. Siten myös työntekijät ja muiden sektoreiden toimijat tarvitsevat muutostilanteessa rohkaisua toistensa löytämiseksi.

Vastauksena tähän tarpeeseen Hämeenlinnan seudulla toimii lähipalvelumalli, jossa kristillinen päihdejärjestö Hämeen Sininauha, Hämeenlinnan kaupunki ja seurakunta tekevät yhteistyötä kunnan reuna-alueilla (ks. Juntunen 2012). Toimintamallia on kehitetty alusta alkaen juuri kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kuntalaisten ja erityisesti päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien tarpeista käsin heidän omassa elinympäristössään toteutettavaksi ja kotiin vietäväksi palveluksi. Ajatuksena on, että kun ihminen ei voi itse liikkua palveluiden, avun ja osallisuuden piiriin, auttajien on liikuttava ihmisen luo.

Hämeen Sininauhan lähipalvelumallin historia ulottuu aikaan ennen ”uutta-Hämeenlinnaa”, eli entisen Lammin kunnan perusturvan toimintaan. Lammin kunnan silloinen perusturvajohtaja näki, että erikoissairaanhoidon kuluissa voidaan säästää merkittävästi kotiuttamalla pitkään laitoshoidossa olleita mielenterveyskuntoutujia avohoitoon ja järjestämällä heille riittävät kotiin vietävät tukipalvelut. Näistä lähtökohdista käynnistettiin yhteistyö Hämeen Sininauhan kanssa, joka alkoi tuottaa sosiaalisen isännöinnin palvelua. Järjestötyöntekijän taustatiiminä ja työnohjaajina toimi sosiaali- ja terveysalojen ammattilaisia kunnasta ja seurakunnasta. Hankemuotoisena käynnistynyt sosiaalinen isännöinti vakiintui Lammin ja Tuuloksen kunnissa hyvien tulosten myötä. Yhteis-

työkumppaneiden luottamuksen ja vahvan alueellisen aseman saavuttanut päihdejärjestö on onnistunut neuvottelemaan toiminnan jatkuvuudesta myös vuoden 2009 kuntaliitoksen jälkeen aina vuoden sopimuksen kerrallaan.[14]

Voidaan todeta, että Hämeenlinnan kaupungin sosiaalitoimessa ja tilaajaorganisaatiossa oli kuntaliitoksen siirtymävaiheessa sellaista näkemystä ja tietämystä, joka huomioi myös reuna-alueilla asuvien huono-osaisten ihmisten tarpeet. Palvelumalli nähtiin juuri sellaisena, jota tarvittiin turvaamaan myös näiden pitkien matkojen ja huonojen kulkuyhteyksien päässä asuvien kuntalaisten oikeudet. Tunnistettiin ja tunnustettiin kunnan vastuu tilanteessa, jossa uudistunut palvelujärjestelmä selvästi vaati kuntalaisilta sellaisia resursseja ja sellaista omatoimisuutta, jota kaikkein heikoimmilla ei ole. Myöhemmin sosiaalisen isännöinnin lähipalvelumallia on levitetty muillekin Hämeenlinnaa ympäröiville reuna-alueille.[15]

Lisäulottuvuuksia Hämeen Sininauhan lähipalvelumalli sai Lähipalveluhankkeen myötä. Uudenlaista toimintaa käynnistyi yhteistyössä kunnan ja seurakunnan kanssa erityisesti Kalvolan alueella. Hanketoiminnan tuloksena (2009–2011) koottiin ruohonjuuritason yhteistyöverkosto ja kehitettiin edelleen paikallisista tarpeista nousevia toimintamuotoja. Alkuvaiheessa päihdejärjestön toteuttamalla etsivällä työllä onnistuttiin tavoittamaan osallisuudesta ja palvelujärjestelmästä syrjään pudonneita, ohjaamaan heitä olemassa olevien palveluiden piiriin ja parantamaan heidän elämäntilanteitaan. Järjestön lähipalvelutyöntekijä (sosiaalinen isännöinti), kunnan sosiaalityöntekijä ja psykiatrinen sairaanhoitaja sekä diakoniatyöntekijä kokoontuvat kerran kuussa yhdessä suunnittelemaan paikallista yhteistyötään ja keskustelemaan ihmisten avun tarpeista ja auttamistyön eteenpäin viemisestä.

Keskeinen osa Kalvolassa kehitettyä toimintamallia on vertaistukea ja osallisuutta tukeva kahvila- ja ruokailutoiminta (Lähimmäiskahvila), jonka suunnitteluun myös asiakkaat osallistuvat. Kokoontumisten ohjelmassa on ollut muun muassa terveysneuvontaa ja pienimuotoisia retkiä.

---

[14] Sininauhaliiton aluetyön koordinaattori Hannu Rutasen henkilökohtainen tiedonanto 8.8.2013.
[15] Vuonna 2009 Hämeenlinnaan liittyivät Lammin lisäksi Hauho, Kalvola, Renko ja Tuulos.

Lisäksi kahvilatoiminta mahdollistaa kevyemmän sosiaalialan ammatillisen tuen ja ohjauksen pitkäkestoisen jatkumisen myös niille, jotka eivät ole varsinaisessa asiakassuhteessa kristillisen päihdejärjestön lähipalvelutyöntekijään. (Juntunen 2012, 11.) Kahvilatoiminta on Kalvolasta levinnyt myös alkuperäisen sosiaalisen isännöinti -mallin syntysijoille Lammille.

Kuntaliitosten siirtymävaiheessa tarvitaan näkemystä ja tietämystä, joka huomioi myös reunaalueilla asuvien huono-osaisten ihmisten tarpeet. On turvattava myös näiden pitkien matkojen ja huonojen kulkuyhteyksien päässä asuvien kuntalaisten oikeudet.

6.2 Rinnallakulkija ja työrukkanen

Kunnan, päihdejärjestön ja seurakunnan kesken tehtävän verkostoyhteistyön ja ”yhteisösosiaalityön” perustana on eri sektoreilla toimivien työntekijöiden vahva ammatillinen osaaminen sekä heidän taustaorganisaatioidensa erilaiset, toisiaan täydentävät vahvuudet ja tehtävät sekä keskinäinen arvostus. Järjestön lähipalvelutyöntekijän työparina toimiva sosiaalityöntekijä kuvaa seuraavassa haastatteluotteessa harvaan asutun maaseudun erityiskysymyksiä ja lähipalvelutoiminnan merkitystä syrjäytymisvaarassa oleville asiakkailleen.

> Se oli heti huomattavissa, miten hirveen paljon siis tämä kaupunkiliitos teki sitä, että ei oo työkkäriä, meillä ei oo poliisia, ei oo mitään valtion virastoa meillä. Ja nää meijän heikoimmassa asemassa olevat ihmiset menetti sen palvelun. (…) Ennen oli kunnanvirasto, sinne ihmiset tuli ja tapas aina jonkun ihmisen, jos ei muita niin sit aina meijän etuuskäsittelijän, eli toimistoihmisen. Sit kun siirryttiin kaupunkiin, niin ovi meni lukkoon ja tuli ajanvaraus, sossulla on ollu ajanvaraus tietysti kautta aikojen, mut et tapas jonkun kuitenkin. Ja saatto tulla siihen eteiseen niinku istuun, että jos jonkun näkis ja sais jonkun asian toimitettua. (…) Must se oli aika suuri kulttuurinmuutos. Kyllä mä ymmärrän ne perustelut että miksi, mutta sillain asiakkaat siinä menetti. (…) Ei sossut voi ottaa yhtään enempää (asiakkaita), mut et ois edes joku, että ne pääsis jättään sen asiansa tai tapaamaan jonkun edes, joka nyt vähän tietäis.

Sosiaalityöntekijä kertoo, miten kaupunkiliitoksen jälkeen lukuisat ihmiset eivät kyenneet enää hoitamaan toimeentulotukiasioitaan, kun asioinnin käytännöt muuttuivat eikä henkilökohtaista palvelua omalla alueella siirtymäaikana ollut lainkaan saatavilla. Ylipäätään uudenlaisiin ajanvaraus- ja vastaanottokäytäntöihin oli totuttelemista. Asiakkaat oli ”kulttuurinmuutoksen” yhteydessä systemaattisesti opetettava uusiin sosiaalityön käytäntöihin. Osa ei oppinut ja tipahti palveluiden ulkopuolelle. Osa pystyi hakeutumaan diakoniatyöntekijän vastaanotolle, mutta joillain alueilla esimerkiksi Lähipalveluhankkeen aikana syrjään pudonneita ihmisiä ”putkahteli esiin”, kun heitä alettiin etsiä. Tilanteessa oli siis

selkeä tilaus etsivälle ja jalkautuvalle työlle, sosiaalialan ammattilaisten kotikäynneille, neuvonnalle ja henkilökohtaiselle asiointiavulle.

> Kun se vaan on ihmisillä se linja-autoon meneminenkin (vaikeaa), ja että sä tulet tänne (kaupunkiin) ja sun pitäs täällä johonkin mennä. Ei, siis se on niin uskomatonta, että ei tää Hämeenlinna oo (reuna-alueiden asukkaille) semmonen paikka, ei heillä oo ollu mitään tarvetta aikasemmin asioida kaupungissa. Se on ihan kauhee, jos mä yritän heille neuvoa, missä on A-klinikka täällä, missä jäät bussissa pois. Eihän sitä palvelua, en mä vois lähteä heitä kuljettaan! (…) Et tavallaan niillä on niin ääretön se luottamus ja tarvis johkun asioiden hoitajaan. (…)
>
> Käytännössä jotkut A-klinikan käynnit on ollu hankalia toteuttaa, ja sitten (järjestötyöntekijä) on käyny kotikäynnillä, mut se on ollu määräaikanen juttu, et niinku tavallaan se kriittisin vaihe sitten ohitte. Ja sit siinä mielessä, kun ihmisille tulee hätä, mä oon ihan varma että (järjestötyöntekijä) on A-klinikalle esimerkiks ohjannu, saattanu varata aikoja semmosillekin ihmisille, jotka ei oo tän palvelun piiris. (…) Eli tavallaan sitten hän pystyy kertoon asioita siellä ja ohjaa ihmisiä, ja sit tavallaan se semmonen epävirallinen niinku leviää. (…) Et sillai mää aattelen että (järjestötyöntekijä) on meijän kenttätyöntekijä. (…)
>
> Sillä tavalla ajattelen, että nyt tämä työskentelytapa, kun oon tehny yksin töitä (…) niin täähän on tavallaan tää Sininauhan työ, niin työrukkanen mulle, koen sen erittäin hyvänä. Että eihän mulla oo sillä tavalla työparia, kun ei oo sosiaaliohjaajaa, tuolla maalla. (…) Ei olisi mahdollisuutta mennä ihmisten koteihin, tavata ihmisiä sillä tiheydellä millä, ja sillä semmosella intensiteetillä, millä nyt sitten tää tukihenkilö, tää sosiaalinen isännöinti toimii täällä. (…) Ja sillä tavalla niin kun hänet tunnetaan, ja hänelle voi mennä puhumaan ihan eri tavalla, hän on tavotettavis, kaverit tietää, että koskas se (järjestötyöntekijä) tulee ja sitten kuitenkin (vertaisryhmätapaamisessa) voi viimestään kysyä jotakin. (…)
>
> Ja kyllä mä toisaalta ajattelen sillai, että tää on mulle sellanen työkalu (…) et sit tavallaan kun mä tiedän, et sit se kantaa se apu, et nyt maksetaan vuokrat, mut se tarkottaa, et sä otat nyt tän isännöinnin, ettei olla kohta sitten samassa tilanteessa. (…)

Sosiaalisen isännöinnin piiriin kuuluvan asiakkaan luona käydään yleensä kerran tai kaksi viikossa. Käyntien sisältö määrittyy asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan, mutta työssä painottuvat ihmisen kuunteleminen, ohjaaminen, neuvominen sekä saattaminen erilaisten palvelujen piiriin. Useimmat asiakkaat tarvitsevat myös apua erilaisten virallisten asiapapereiden tulkitsemisessa ja lomakkeiden täyttämisessä. Sosiaalinen isännöinti määritellään ensisijaisesti ennaltaehkäiseväksi työksi, koska sen mahdollistamilla riittävillä tukitoimilla voidaan varmistaa vuokrien hoituminen, välttää häätötilanteet, jatkaa omassa kodissa asumista pidempään ja lyhentää kalliita laitoshoitojaksoja. Jossain mielessä sosiaalinen isännöinti muistuttaa monilta osin kotipalvelua tai kotihoitoa, mutta sitä määrittää radikaalisti erilainen työote ja työn eetos. Työnkuva on huomattavasti monipuolisempi ja asiakkaan kohtaamisesta huolehtii aina sama työntekijä. Kohtaamistilanteissa edetään asiakkaan ehdoillla, pitkäjänteisesti ja luottamukseen nojautuen. ”Me tehdään ihan kaikkee”, kuten työntekijät itse kuvaavat (ks. myös luku 4.4).

> 2: Mää oon tykästyny tähän työhön silleen, hurjasti, ja oon motivoitunu tähän.
>
> 1: Tää on mielenkiintosta.
>
> 2: Niin, tää on kuitenkin niin semmosta, että sää ittekseen, niin paljon oot tuolla ja teet ratkasuja, ja on tosi vastuullista (…) Että mulle sopii ihan oikeesti tämmönen liikkuva työ, mitä mää oon oikeestaan aina tehny, että ei siinä yhessä pisteessä. (…)
>
> 1: Tää on siitä, kun tää on liikkuva työ, ja se että sää ite määrittelet työtehtävät asiakkaitten mukaan ja sitten sun ei tarvi sitä aikaa miettiä, se on mun mielestä hyvä puoli tässä työssä. Se on ehdotonta plussaa, ei sun tarvi kattoo sitä kelloo, kun se että muistat neljältä lähteä kotiin.

Lähipalvelutyöntekijöiden työote on joustava myös käynteihin käytettävissä olevan ajan suhteen. Aikataulut elävät työpäivän aikana asiakkaan luona odottavan tilanteen ja päivän kunnon mukaan. Tämä on myös merkittävä lähipalvelutyöntekijöiden työssä viihtymistä edistävä tekijä, kuten yllä olevasta haastattelukatkelmasta käy ilmi. Kunta on tilaajana

sisäistänyt kotihoidon ongelmallisuuden vaativista päihde- ja mielenterveysongelmista kärsivien palveluna.

> [Kotihoidossa] ne [työt] jakaantuu siellä niin monelle eri ihmiselle. Että esimerkiks siivouspalvelu muualta, tommoset terveydelliset palvelut tulee sieltä yhdestä paikkaa, joilla on ne tietyt asiat ja minuuttimäärät. Ja sitten saattaa olla, että tulee vielä monta muutakin siihen sitten, siinä saattaa pyöriä useempi. (...) Eli tässä sosiaalisessa isännöinnissähän on se hyvä puoli, että kaikki hoituu melkein saman kautta ja yhden ihmisen kautta, niin se helpottaa huomattavasti sen ihmisenkin taakkaa, joka tietää mihin otetaan yhteyttä, että miten ne asiat selviytyy.

Kun asiakas kohdataan hänen todellisissa elinoloissaan, keskellä oman arkensa ja asuinympäristönsä asettamia haasteita, konkretisoituvat niin fyysinen kuin sosiaalinen ja psykologinenkin etäisyys siihen maailmaan, missä ammattiauttajat itse elävät ja työskentelevät. Sosiaalisessa isännöinnissä työskentelevät lähipalvelutyöntekijät eivät usko, että heidän asiakkaitaan voitaisiin ymmärtää riittävän hyvin näkemättä ja kokematta, millaiset lähtökohdat heillä on hakeutua muiden ihmisten ja palveluiden piiriin.

6.3 Kunnan sosiaalitoimi paikallistason vastuunkantajana

Palvelun piiriin kuuluvien ihmisten kannalta on sosiaalityöntekijän mukaan olennaista, että heitä varten on aina tavoitettavissa tuttu, luotettava ihminen, joka ei ole viranomainen. Asiakassuhteen kokonaisvaltaisuus ja pitkäjänteisyys kantaa asiakasta eteenpäin, koska se perustuu kaikkien kolmen osapuolen väliseen luottamukseen ja avoimuuteen. Myös asiakassuhteen tavoitteellisuus tuodaan alusta alkaen esille, ja asiakassuhteen sisällöt ja tavoitteet kirjataan sopimukseen, johon kaikki sitoutuvat kolmen kuukauden määräajaksi kerrallaan. Määräaikaisuudesta huolimatta asiakkaan luottamusta pyritään varmistamaan tuomalla esille niin sanotun ”kevyemmän tuen” mahdollisuuksia, kuten vertaisryhmässä mahdollistuvaa ohjaustoimintaa ja puhelinkontaktin ylläpitämistä järjestötyöntekijään.

PK: Miten sä sitä ei-viranomaisuuden ydintä kuvaisit?

No, mä ajattelen sitä, että sossu on aina jonkun silmissä kuitenkin ihmisille semmonen kontrolli, ja sossu on päätöksen tekijä, ja sossulla on rahaa. Et ei mitään sellasia niin kun, et se on vaan apu ja tuki, että ei oo sitä kontrollii. (…) Et must se perustuu siihen, että luotetaan toisiimme. (…) Ja asiakkaat tietää, että me ollaan keskenämme tekemisissä. (…) Me tavataan aina niin kun siinä ja tuodaan se asiakkan tilanne esille, kun asiakaskin kuulee, ja mä kysyn asiakkaalta, että ”saanks mä kertoo, että miks me ollaan tässä” – ja ne sanoo aina että ”juu”, sillonhan mä annan tulla kaiken, mikä siihen liittyy. Niin se varmaan on lähtökohtasesti semmonen hyvä asia, ja mä ajattelen, että asiakkaat on kokenu, että (järjestötyöntekijä) on tavallaan linkki heidän ja mun välillä.

Me keskustellaan siinä kun sopimusta tehdään, että mitään ei (järjestötyöntekijä) tee sun puolestas – että ite teet – hän auttaa ja tukee ja neuvoo. (…) Et kun ajatus on se, että nää olis määräaikasia ja siin tapahtus jotain, ja sen jälkeen kun se päättyy, niin asiakas tietyn asian osaisi hoitaa. Mut sit tietysti osa on semmosia, jotka toisena päivänä osaa, toisena taas ei osaa, ja välttämättä joskus ei osaa, jotkut ei osaa koskaan. (…) Ne (sopimusasiakkaat) ei siitä haluais luopua, ja niitä on sellasia, joille se on ainoo ihminen, niinku ulkopuolinen tän kaveriporukan lisäks, esimerkiks. Että vaikka ei ois enää semmosia asioita, joita pitäs toimittaa, niin se on se ihmisen tarve. (…) Me siinä sopimuksen tekovaiheessa nyt jo mietitään sitä, että sitten kun ruvetaan tavallaan loiventaan, että se voi olla vaikka kerran kuussa, esimerkiks puhelimitse. (…)

Kysyn sosiaalityöntekijältä, miksi paikallinen yhteistyö toimii niin hyvin kuin se toimii.

Se toimii, koska se on koko ajan ollu niin selkeesti mun peukalon alla, (tällä alueella) ainoastaan minä oon tehny näitä päätöksiä. Sosiaalityöntekijä on se, kenel se prosessi on hallussa ja kenen se asiakkuus on. Ja jos minä katson että asiakkaalleni ostan tätä palvelua, tai annan tätä palvelua, niin sit minä annan ja minä teen sopimuksen. (Lähipalvelutyöntekijä) ei voi sivust ottaa (asiakkaita). (…) Mä tavallaan olen niin kun hänen työnohjaajansa

semmosessa mielessä, mikä liittyy siihen asiakkaan tilanteeseen ja asioihin. (...)

Mä tietäsin paljon asiakkaita, jos olis sellanen, että olis mahdollisuus oikeesti vaikka kaks, kolme kertaa kuukaudessa antaa ihmisille, niin varmasti olis potentiaalia. Siis ihmisillä on niin paljon, että jos sanos, että ”nyt mulla on sulle kolmeksi kuukaudeks tämmönen tukihenkilö, otatko”, ja asiakas sanos, että ”otan” – niin siin varmaan moni asia tapahtuis. Mutta kun ei se oo mahdollista kaikille, ja sillon pitää miettiä, että kuka hyötyy eniten.

Lähipalvelutyöntekijä puolestaan näyttäytyy itsenäisenä päätöksentekijänä käytännön asiakastilanteissa kentällä. Molemminpuolinen luottamus toisen ammatilliseen osaamiseen ja arviointikykyyn on sosiaalityöntekijän näkemyksen mukaan työparin yhteistoiminnan perusta.

Se on tavallaan aika avoimella sopimuksella, että me ei rajoteta sitä. (...) Ja sit siinä on taas se, että tulee se, että mä luotan siihen, että (järjestötyöntekijä) ei käy vaan sen takia, että tulee päivä täyteen, vaan tavallaan se ratkasee, että tarviiks asiakas. (...) Enhän mä pysty sanomaan että kaks tuntia viikko, se riittää. Kun se voi olla ihan kaoottinen se tilanne, kun sinne menee.

Asiakkaat ovat kokeneet, että järjestötyöntekijä on linkki heidän ja viranomaisten välillä.

Sosiaalityöntekijän työssä korostuu		Järjestötyöntekeijän työssä korostuu
Suuret asiakasmäärät, ajan niukkuus: asiakassuhde typistyy pääosin tilanteen arvioinniksi, toimeentulotukipäätösten pohjustamiseksi, kontrolloinniksi ja seurannaksi Sopimuksellisuus, asiakkuuden hallinta tavoitteelisena prosessina, joka alkaa ja loppuu	**Työotteen ydin, suhde asiakkaisiin**	Keskittyminen rajattuun asiakasryhmään kokonaisvaltaisesti Luottamuksen synnyttäminen ja rinnalla kulkeminen palvelevat tavoitteellista toimintaa Rinnalla kulkeminen, välittäjänä ja tulkkina toimiminen asiakkaan sekä viranomaisen välillä
Asiakkaiden valikointi sekä sopimusten hallinnointivalta ja -vastuu Järjestötyöntekijän työnohjaus	**Valta ja vastuut**	Itsenäinen päätöksenteko käytännön asiakastilanteissa Raportointivastuu asiakassopimusten toteutumisesta ja asiakkaan tilanteen kehittymisestä (3 kk:n jaksoissa)
Virasto- ja vastaanottotyö Ajanvaraukset, soittoajat Asiakassopimuksen vaiheisiin ja asiakkaan toimeentuloon liittyvä asiointi korostuu	**Asiakkaan kohtaamisen käytännöt**	Kohtaaminen pääosin asiakkaan kotona, asiakkaan ehdoilla (asumisen tuki) Saavutettavuus tarvittaessa Avustaminen liikkumisen ongelmissa (asiointituki, sähköinen asiointi) Puuttuvien ja huonosti saatavilla olevien palveluiden täydentäminen (esim. keskustelutuki)
“Minulla ei ole aikaa” Vastaanottajat, puhelinaika	**Kohtaamisen aika - milloin?**	“Minulla on aikaa” Joustavuus tarpeen mukaan, nopeat tilanteen uudelleenarvioinnit
Julkinen (virasto) Keskusta, taajama (paikkaan sidottu)	**Kohtaamisen tilallinen ulottuvuus - missä?**	Yksityinen (koti) Reuna-alue (liikkuvuus, joustavuus)

Taulukko 3. Kunnan sosiaalityöntekijän ja järjestön lähipalvelutyöntekijän toisiaan täydentävä suhde sekä asiakkaan kohtaamisen käytännöt työparitoiminnassa

Taulukko 3 tiivistää yhteen sosiaalityöntekijän ja lähipalvelutyöntekijän välisen suhteen käytännöt ja asiakassuhteen periaatteet, vallan ja vastuun jakautumisen. Kokoavasti voidaan myös todeta, että jotta työparitoiminta voi toimia niin hyvin kuin se tässä esimerkkitapauksessa toimii, yksittäisen sosiaalityöntekijän on organisaationsa paikallisena edustajana oltava perillä työparinsa ja hänen asiakkaidensa tilanteesta. Hän tukee järjestön työntekijää toimimalla neuvonantajana ja työnohjaajana. Onnistuneen kumppanuuden ehtona on, ettei sosiaalityöntekijä kokonaan ulkoista asiakkaasta välittämistä ja kohtaamista, vaikka lähipalvelutyöntekijä vastaakin konkreettisen kenttätyön toteuttamisesta.

Kaiken kaikkiaan lähipalvelumalli on hyvä esimerkki tavasta, jolla kunnan sosiaalitoimen on oltava jatkuvasti kiinnostunut, läsnä ja edistettävä omilla konkreettisella toiminnallaan sekä sitoutumisellaan paikallista ammattimaista verkostoyhteistyötä. Kokonaisvaltaisen, moniammatillisen päihdetyön ja verkostoyhteistyön toteutumisen kannalta on tärkeää, että lainsäädäntö – kuten myös kuntien hyvinvointipolitiikka – mahdollistaa eri sektoreilla toimivien palvelujen tilaajan ja palvelujen tuottajan pitkäjänteisen yhteistyön. Silloin verkostoyhteistyössä voivat yhdistyä paikallisten tarpeiden tunnistaminen, ehkäisevä toiminta, palvelujen tuottaminen, asiakkaiden osallisuuden edistäminen ja moninainen kehittämistyö.

Keskeinen eettinen ulottuvuus sosiaalityössä on työntekijöiden mahdollisuus pysähtyä pohtimaan kaikessa rauhassa, miten juuri nyt vallitsevassa tilanteessa ja olemassa olevilla resursseilla on mahdollista toimia omien asiakkaiden kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. On ylipäätään vaativaa huolehtia haavoittuvassa tilanteessa olevien ihmisten auttamisesta eri työntekijöiden ja organisaatioiden yhteistyönä, koska suhteisiin liittyy valtahierarkioita ja hallinto- ja palvelujärjestelmien rakennemuutokset tuovat omat lisähaasteensa yhteistyöhön. (Metteri & Hotari 2011, 87–88.)

Näistä haasteista huolimatta Hämeenlinnassa on onnistuttu, mikä on osoitus siitä, että muuallakin voidaan onnistua. Ruohonjuuritason työntekijöillä on tukenaan toiminnan sisältöjä tuntevat ja sitoutuneet kannattajansa myös tilaajaorganisaation sisällä. Toimintamallin avulla on varsin pienillä resursseilla päästy hyvään alkuun sosiaalisen eetoksen periaat-

teiden mukaisen toiminnan mahdollistamisessa sektoreiden välisessä verkostoyhteistyössä. Osoituksena tästä ovat ihmisten ainutlaatuisuutta kunnioittava työskentelyote, joustavuus ja luottamuksellisuus. (Murto 2009, 14.) Työntekijöillä on laaja kosketuspinta asiakkaan arkeen, kyky kuulla ja nähdä kokonainen ihminen sekä mahdollisuus antaa riittävästi aikaa, mitkä ovat keskeisiä hyvän palvelun takeita. Lähipalvelumalli on myönteinen, levitettävissä ja sovellettavissa oleva esimerkki siitä, miten tukea ja apua kärsimysten lievittämiseksi voidaan viedä ihmisten luo myös harvaan asutulle maaseudulle.

> Ajattelen, että tuolla meillä maalla, kun meillä ei ole mitään klubitaloja, meillä ei oo mitään ryhmiä, meillä ei oo semmosia, mihin me ihmisiä ohjattais, niin mä ajattelen, että on ihanaa, että on joku palvelu, mitä voi sanoa, että olis tämmöstä palvelua. Kun eihän siellä oo mitään. Siellä on kyllä eläkeläisten ryhmät ja nää tämmöset tavan, semmosille ihmisille, jotka osaa toimia ja osallistuu, mutta ei oo mitään [näille, tälle kohderyhmälle]. Jotenkin on ihan upee, että on. (…) Ja sitten on mun mielestä hieno asia se, että tilaaja on, tilaaja on huomannu, että tätä palvelua tarvitaan ja että reuna-alueilla pitää olla, että me ei voida sanoo, et menkää sinne palveluiden piiriin keskustaan, vaan että myöskin jotakin palvelua on niin kun siellä alueella. (Sosiaalityöntekijä)

Lähteet

Albrekt Larsen, Christian (2006) The Institutional Logic of Welfare Attitudes. How Welfare Regimes Influence Public Support. Hampshire: Ashgate Publishing Limited.

Bourdieu, Pierre (1986) The forms of capital. Teoksessa Richardson, J. (ed.) Handbook of theory and research of education. Westport, CT: Greenwood Press, 241–258.

de Certeau, Michel (1984) The Practice of Everyday Life. Berkeley: California University Press.

Eräsaari, Leena (1995) Kohtaamisia byrokraattisella näyttämöllä. Helsinki: Gaudeamus.

Eräsaari, Leena (2010) Miten tutkia laitoshoitoa? Teoksessa Antti Teittinen (toim.) Pois laitoksista! Vammaiset ja hoivan politiikka. Helsinki: Palmenia, 199–124.

Furedi, Frank (2002) Culture of Fear. Risk-taking and the Morality of Low of Expectation. London: Continuum.

Helne & Laatu (2006) Johdanto: ”Hyvinvointipolitiikka” ja sen vääryydet. Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 9–42.

Hiilamo, Heikki (2010) Laman uhrien auttaminen diakoniatyössä 1990-luvulla. Diakonian tutkimus 1, 7–26.

Huotari, Tiina, Pyykkönen, Miikka & Pättiniemi, Pekka (2008): Sosiaalisen ja taloudellisen välimaastossa. Tutkimusnäkökulmia suomalaiseen sosiaaliseen yritykseen. Helsinki: STKL.

Husso, Marita (2003) Parisuhdeväkivalta. Lyötyjen aika ja tila. Tampere: Vastapaino.

Juntunen, Elina (2011) Vain hätäapua? Taloudellinen avustaminen diakoniatyön professionaalisen itseymmärryksen ilmentäjänä. Helsinki: Suomen ev. lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja 3.

Ilmonen, Kaj (2000) Sosiaalinen pääoma: käsite ja sen ongelmallisuus. Teoksessa Kaj Ilmonen (toim.) Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Jyväskylä: SoPhi, 9 – 35.

Juhola, Teemu (2013) Kirkon dilemma: Työntekijöiden määrä pysynyt ennallaan jäsenkadosta huolimatta. Yle uutiset. Kotimaa. Luettu 20.5.2013. (http://yle.fi/uutiset/kirkon_dilemma_ tyontekijamaara_pysynyt_ennallaan_jasenkadosta_huolimatta/6648407).

Julkunen, Raija & Niemi, Riikka (2002) Mihin luotamme, kun luotamme hyvinvointivaltioon? Teoksessa Petri Ruuskanen (toim.) Sosiaalinen pääoma ja hyvinvointi. Jyväskylä: PS-Kustannus, 161–180.

Juntunen, Asta (toim.) (2012) Lähipalveluita kaikille – totta vai tarua? Helsinki: Sininauhaliitto.

Kallio, Johanna (2013) Sosiaalityöntekijöiden, diakoniatyöntekijöiden ja etuuskäsittelijöiden näkemykset toimeentulotuen saajista. Diakonian tutkimus 1, 39–66.

Karinsalo, Ritva: Hyvinvointityö on se fokus? Tapaustutkimus palvelurakennemuutoksen merkityksestä ja kumppanuuden rakentumisesta kunnan ja kolmannen sektorin välillä Hämeenlinnan päihdehuollossa. Marginalisaatiokysymysten sosiaalityön erikoisala. Tampereen yliopisto. 2010. (Lisensiaatintutkimus, http://tutkielmat.uta.fi/pdf/lisuri00129.pdf)

Kiiski, Jouko (2013) Diakoniatyöntekijä – rinnallakulkija ja kaatopaikka. Diakonia -barometri 2013. Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisuja 33. Kirkon tutkimuskeskus. Suomen ev. lut. kirkko.

Kivelä Päivi (2012) Oman paikan taju. Keski-ikäiset perheenäidit paikallisilla kentillä. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 454. Jyväskylä: University of Jyväskylä.

Kivelä, Päivi & Lund, Pekka (2013) Ilkeät ongelmat ja auttamistyö. Verkostoyhteistyön mahdollisuudet maaseudun lähipalveluiden turvaamisessa. Kommenttipuheenvuoro Huoltajasäätiön Bruno Sarlin -työseminaarissa Kunnallisen sosiaalipolitiikan tila ja tulevaisuus. Haasteet opetukselle ja tutkimukselle. 21.11.2013. (Verkkojulkaisu tulossa.)

Kortteinen, Matti & Tuomikoski, Hannu (1998): Työtön. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Helsinki: Hanki ja Jää.

Lefebvre, Henri (1991) The Production of Space. Oxford: Blackwell.

Metteri, Anna & Hotari, Kaisa-Elina (2011) Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-Kustannus, 67–89.

Murto, Lasse (2006) Ilkeät ongelmat haaste hyvinvointipalveluille. Teoksessa Tuula Helne, Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja. Helsinki: Kela, 135–143.

Murto, Lasse (2009) Luja sosiaalinen eetos – moniammatillisen päihdetyön kivijalka nyt ja tulevissa haasteissa. Teoksessa Kalevi Kaipio & Arja Ruisniemi (toim.) Ihan oikea ihme. Kirjoituksia päihdetyöstä. Vapaan Alkoholistihuollon Kannatusyhdistys – VAK ry, 11–20.

Mänttäri–van der Kuip, Maija (2013) Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? Yhteiskuntapolitiikka 78: 1, 5–19.

Mäntysaari, Mikko (2006) Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Tuula Helne & Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja, 115–132.

Möttönen, Sakari (2013) Onko kunnalliselle sosiaalipolitiikalle tilaa rakenteiden muutoksessa? Alustus Huoltajasäätiön Bruno Sarlin -työseminaarissa Kunnallisen sosiaalipolitiikan tila ja tulevaisuus. Haasteet opetukselle ja tutkimukselle 21.11.2013. (Verkkojulkaisu tulossa.)

Oinonen, Tero (2005) Sosiaalisen pääoman ylläpitämisen vaikeus uudessa julkisjohtamisessa. Työelämän tutkimus 3 (1), 142–152.

Parviainen, Jaana (2008) Pelko johtamisen välineenä: Käskyttämisestä kollektiivisten pelkojen strategiseen hyväksikäyttöön suomalaisessa työelämässä. Hallinnon tutkimus, vol 27, nro 3, sivut 3–14.

Parviainen, Jaana (2009) Poliittinen johtajuus ja tunneilmaston muutos. Yhteiskuntapolitiikka, vol 74, nro 9, sivut 207–213.

Poutanen, Veli-Matti (2000) Elämänhallintaa ilman työtä. Tutkimus pitkäaikaistyöttömyyden seurauksista ja niiden hallinnasta Suomussalmella. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Robin, Corey (2004) Fear: The History of Political Idea. Oxford: Oxford University Press.

Ruuskanen, Petri & Selander, Kirsikka & Anttila, Timo (2013) Palkkatyössä kolmannella sektorilla. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 20/2013.

Sisäministeriö (2012) Mitä suomalaiset pelkäävät? Sisäasiainministeriön pelkotutkimuksen julkistustilaisuus 19.7.2012, Pori. Tutkija Leena Ilmola International Institute For Applied Systems Analysis (IIASA). Luettu 20.5.2012 (http://www.intermin.fi/download/35318_pelkotutkimus_ infokalvot.pdf).

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet (2005) Arki, arvot, elämä, etiikka. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. (http://www.talentia.fi /files/558/1649_Etiikka opas2005_1_.pdf)

Sosiaali- ja terveydenhuollon lakisääteiset palvelut, otteita Sosiaali- ja terveysministeriön esitteestä 2001:7.

Stenlund, Mari (2012) ”Oma persoona on diakoniatyöntekijän työväline” -väitteen kriittistä tarkastelua. Diakonian tutkimus 2, 173 –195.

Tedre, Silva & Perälä, Riikka (2010) Työllistetyt – uudet hoivatyön näkymättömät. Työelämän tutkimus 3/2010, 298 –304.

Tedre, Silva & Pulkkinen, Anneli (2010) Palvelu, johon köyhyys tiivistyy. Tutkimus kristillisen päihdetyön päiväkeskuksista. Diakonian tutkimus 2, 115 –142.

Välimaa, Outi (2008) Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisessa. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 175 –195.

Välimaa, Outi (2011) Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvotteleminen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. Acta Electronica Universitatis Tamperensis: 1044. Tampere University Press.

Liite

Käytetyt tutkimusaineistot ja tutkimuksen toteutus

Tutkimusta varten tehdyt kenttätyöjaksot toteutettiin huhti-toukokuussa 2012 (Pekka Lund) sekä helmikuussa ja huhtikuussa 2013 (Päivi Kivelä).

Osa Pekka Lundin keväällä 2012 toteuttamista 24 haastattelusta oli ryhmähaastatteluja, osa yksilöhaastatteluja. Niihin osallistui yhteensä 35 henkilöä. Ryhmähaastatteluihin osallistui järjestöjen, kuntien, työvoimahallinnon ja seurakuntien toimijoita kaikilta Lähipalveluhankkeen kohteena olleilta hankepaikkakunnilla Pohjois-Savossa (Maaninka, Nilsiä, Suonenjoki, Siilinjärvi) sekä Porin seudulla. Haastattelujen tarkoitus oli tehdä yleiskartoitus heikoimmassa asemassa olevien palveluiden saatavuudesta ja saavutettavuudesta, niissä tapahtuneista muutoksista sekä syrjäytymisen hoitoon liittyvästä verkostoyhteistyöstä hankealueilla. Laajalla hankealueen kartoittamisella pohjustettiin myös varsinaisten tapaustutkimuspaikkakuntien valintaa. Tätä tutkimusraporttia varten tehdyssä analyysissa on systemaattisimmin keskitytty niiden paikkakuntien työntekijöiden haastatteluihin, joilla Päivi Kivelä toteutti toisen vaiheen aineistonkeruun keväällä. Kevään 2013 kenttätyöjaksoja edelsi

myös monipuoliseen asiakirja-aineistoon tutustuminen (hankeraportit, projektityöntekijöiden hankepäiväkirjat, erilaiset esitteet ja kokousmuistiot).

Päivi Kivelä toteutti Hämeenlinnan seudulle kaksi erillistä aineistonkeruumatkaa, joista ensimmäinen toteutui helmikuussa ja toinen huhtikuussa 2013. Työntekijähaastatteluja tehtiin viiden eri järjestötyöntekijän kanssa, yhden seurakunnan edustajan kanssa, kolmen aikuissosiaalityön edustajan sekä yhden psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa. Haastatteluilla selvitettiin erityisesti paikallisen lähipalvelumallin sisältöä sekä eri toimijoiden kokemuksia omassa työssään tapahtuneista muutoksista, sektoreiden välisen yhteistyön toimivuudesta sekä merkityksestä oman työn ja asiakkaiden kannalta. Molemmilla käyntikerroilla tutkija osallistui myös vertaisryhmätapaamisiin sekä kulki järjestön lähipalvelutyöntekijän (sosiaalinen isännöinti) kanssa kotikäynneillä työn sisältöjä ja kohtaamistilanteita havainnoiden ja toiminnan piiriin kuuluvien ihmisten kanssa vapaamuotoisesti keskustellen.

Huhtikuussa 2013 Kivelä toteutti kenttätyöjaksot Ulvilassa ja Maaningassa. Molemmilla paikkakunnilla tutkija pääsi mukaan kotihoidon kierrolle ja haastatteli kotihoidon työntekijöitä työn ohessa. Usein kotikäynteihin liittyi myös mahdollisuus käydä keskusteluja asiakkaiden kanssa. Lisäksi tutkija haastatteli seurakuntien diakoniatyöntekijöitä ja vapaaehtoistyöntekijöitä sekä teki kotikäyntejä niin heidän kanssaan kuin itsenäisestikin. Molemmilla paikkakunnilla haastateltiin myös sosiaalityöntekijöitä ja psykiatrisia sairaanhoitajia. Haastattelut keskittyivät eri asiakasryhmien kohtaamisen reunaehtoihin ja käytäntöihin, oman työn muutoksen sekä paikallisen verkostoyhteistyön tarkasteluun.