



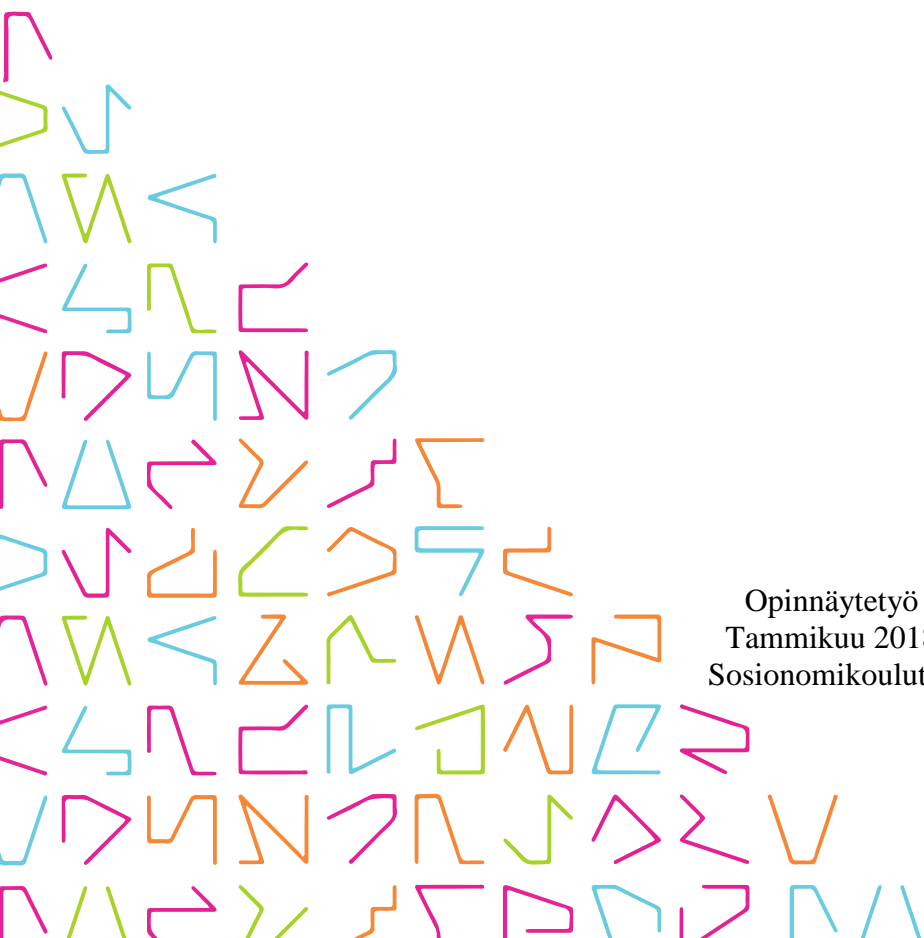
TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

”Miksi mennä muualle, kun täältä saa apua kaikkeen mahdolliseen?”

Tampereen kaupungin Etsivän työn
pitkäaikaisasiakkaiden kokemuksia tukipalveluiden
saannista

Aija Nurminen

Opinnäytetyö
Tammikuu 2018
Sosionomikoulutus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomikoulutus

NURMINEN, AIJA:

”Miksi mennä muualle, kun täältä saa apua kaikkeen mahdolliseen?”

Tampereen kaupungin Etsivän työn pitkäaikaisasiakkaiden kokemuksia tukipalveluiden saannista

Opinnäytetyö 47 sivua, joista liitteitä 5 sivua
Tammikuu 2018

Opinnäytetyössä selvitettiin Tampereen kaupungin Etsivän työn pitkäaikaisasiakkaiden tilannetta ja tutkittiin, miksi osa heistä ei ole kiinnittynyt heille ohjattuihin tukipalveluihin. Opinnäytetyössä tutkittiin myös syitä siihen, miksi osa Etsivän työn asiakkaista palautuu takaisin Etsivään työhön heidän asiakkuutensa päättymisen jälkeen. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esiin nuorten kokemuksia eri palveluista ja sen myötä herättää keskustelua eri sosiaali- ja terveystyöpalveluiden toimivuudesta sekä niissä työskentelevien työntekijöiden taidosta kohdata nuoria.

Tutkimus oli kvalitatiivinen eli laadullinen, sillä siinä tutkittiin työntekijöiden ja asiakkaiden henkilökohtaisia kokemuksia. Tutkimustulokset kerättiin työntekijöille sekä asiakkaille kohdennettujen kyselylomakkeiden sekä kolmelle asiakkaalle tehdyn avoimen haastattelun kautta. Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään, mitä etsivä työ on, etsivän nuorisotyön tehtäviä ja tavoitteita sekä eri työmenetelmiä, joita etsivässä työssä käytetään. Teoriaosassa tuodaan esiin myös Tampereella tehdyn etsivän nuorisotyön historiaa.

Tulokset osoittivat, että Tampereella ei ole asiakkaiden mielestä tarpeeksi palveluita, joissa nuori voisi asioida useita kertoja, tai palveluita, joissa perehdytään eritoten monitarpeisten nuorten tukemiseen. Tuloksista tuli myös esiin, että Etsivän työn asiakkaat ovat kohdanneet sosiaali- ja terveysalan palveluita, joissa heitä ei ole kohdattu arvostavasti ja kokonaisvaltaisesti.

Avainsanat: etsivä työ, etsivä nuorisotyö, palveluiden toimivuus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

NURMINEN, AIJA:

“Why Go Somewhere Else When You Can Get All the Help You Need from Here?”

Experiences of Long-Term Clients in Acquiring Services in Outreach Work in City of Tampere

Bachelor's thesis 47 pages, appendices 5 pages

January 2018

This thesis is about clarifying long-term clients' situations in Outreach work in the City of Tampere and researching the reasons for them not to engage in the services that they are guided towards to. The aim was also to find the reasons for previous clients returning to Outreach work. The aim of the thesis is to introduce the experiences of young people in receiving help in different services, and thus evoke discussion of the current state of social services and the abilities of employees to work with the youth.

The study was done following qualitative methods because it focused on personal experiences of Outreach work employees and clients. The results were collected from questionnaires which were given to employees and clients and from open interview where participated three clients. Outreach work is defined in the theory section, along with its objectives, methods and procedures. The history of outreach work in Tampere is also discussed.

The results indicate that from the clients' opinion City of Tampere does not have enough services to accommodate the needs of young people, especially those who need help from several areas or those who need long-term help. The results also show that the clients have faced social services in which they are not treated with respect and holistically.

Key words: outreach work, outreach youth work, functionality of the services

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	ETSIVÄ TYÖ.....	8
2.1	Etsivän työn tavoitteet ja tehtävät	8
2.2	Etsivän työn historiaa.....	9
2.3	Monialainen yhteistyö.....	10
3	ETSIVÄ NUORISOTYÖ	12
3.1	Etsivän nuorisotyön tehtävät ja tavoitteet	12
3.2	Tampereen kaupungin etsivä työ ja etsivä nuorisotyö	13
3.3	Muut Tampereella etsivää työtä tekevät organisaatiot	16
4	ASIAKASPROSESSI ETSIVÄSSÄ TYÖSSÄ	17
4.1	Prosessin kulku	17
4.2	Asiakasprosessin lopetus	19
4.3	Etsivässä työssä käytetyt työmenetelmät	20
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	22
5.1	Tutkimusaineiston kerääminen	22
5.2	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	23
6	TUTKIMUKSEN TULOKSET	25
6.1	Asiakkaiden kyselylomakkeen tulokset.....	25
6.2	Työntekijöiden kyselylomakkeen tulokset	29
7	TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI.....	31
7.1	Asiakkaiden kyselylomakkeen tulosten analysointi	31
7.2	Työntekijöiden kyselylomakkeen tulosten analysointi	32
7.3	Avoimien haastatteluiden analysointi	34
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	36
9	POHDINTA.....	38
	LÄHTEET.....	40
	LIITTEET	43
	Liite 1. Työntekijöiden kyselylomake	43
	Liite 2. Asiakkaiden kyselylomake	45
	Liite 3. Avoimen haastattelun saatekirje	47

TERMIT

etsivä työ	Työmuoto, jonka lähtökohtana on etsiä palveluita tarvitsevia ihmisiä eri asiakasryhmittäin tai alueittain
etsivä nuorisotyö	Nuorisolain mukaista työtä, jossa asiakaskuntana on alle 29-vuotiaat nuoret. Etsivää nuorisotyötä tehdään etsivän työn perustein
Etsivä työ	Etsivällä työllä, isolla e-kirjaimella kirjoitettuna, viitataan Tampereen kaupungin tekemään työhön, jonka alla tehdään sekä nuorten parissa kentällä tehtävää etsivää työtä, että Nuorisolain mukaista etsivää nuorisotyötä

1 JOHDANTO

Tampereella on pitkät perinteet, mitä tulee etsivään nuorisotyöhön. Vuonna 1991 Tampereella aloitettiin etsivän nuorisotyön projekti ENT, jossa kokeiltiin Norjassa kehitettyä etsivän työn kenttätyötä. Projekti oli neljän vuoden mittainen ja asiakasryhmänä oli riskioissa elävät ja syrjäytyneet nuoret. Norjassa etsivää työtä on tehty jo vuodesta 1969 lähtien. Työ sai alkunsa, kun huumausaineiden käyttö yleistyi Oslon keskustan alueella. Norjalaisen kenttätyömallin mukaan, jota ENT-projektissakin kokeiltiin, apu viedään sinne, missä asiakkaat ovat. Eli työntekijät jalkautuivat paikkoihin, jossa nuoret viettivät aikaansa.

Etsivän työn lähtökohtana on auttaa palvelujärjestelmästä tippuneita nuoria takaisin palveluiden pariin. Yleensä näillä nuorilla ei ole paljon voimavaroja ja heillä saattaa olla monia tuen tarpeita. Näiden nuorten saaminen palveluiden pariin on vaikeaa, sillä perinteisissä kunnallisissa palveluissa ei osata huomioida nuorten vaikeita kokemuksia ja historiaa. Näiltä nuorilta vaaditaan siis usein liikaa sekä vääriä asioita. Näistä syistä johtuen, nämä nuoret asioivat etsivässä työssä kauan.

Etsivää työtä tehdään Suomessa monien eri asiakasryhmien parissa. Historiallisesti etenkin huumeidenkäyttäjien kanssa on tehty paljon etsivää työtä. Tässä opinnäytetyössä käsitellään nuorten parissa tehtävää etsivää työtä sekä etsivää nuorisotyötä, sillä Tampereen kaupungin Etsivässä työssä työskennellään juuri tämän asiakasryhmän kanssa.

Opinnäytetyön aihe lähti työelämän toiveesta selvittää pitkäaikaisprosessissa olevien asiakkaiden tilannetta. Työntekijät pohtivat miksi osa asiakkaista palautuu takaisin Etsivään työhön, vaikka heidät on saatettu jo aikaisemmin muiden palveluiden pariin, tai miksi osa asiakkaista ei tunnu pääsevän ollenkaan auttavien palveluiden pariin. Etsivän työn asiakasmäärät ovat kasvaneet vuosi vuodelta, joten työntekijöiden mielestä olisi tärkeää, että Tampereen kokoisessa kaupungissa toimisi enemmän pitkäaikaisia tukipalveluita, joihin Etsivä työ voisi ohjata asiakkaitaan.

Opinnäytetyön tavoitteena on tämän myötä kartoittaa pitkäaikaisprosesseissa olevia Etsivän työn asiakkaita ja selvittää mitkä asiat ovat vaikuttaneet heidän asiakkuuksien pituu-

teen. Tavoitteena on myös selvittää sekä asiakkaiden, että työntekijöiden parissa havaittuja kokemuksia jatkopalveluiden toimivuudesta. Tarkempien tutkimustulosten saamiseksi, tutkimustehtävät on jäsennetty pienimpiin osiin eli tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuksessa on huomioitu sekä Etsivän työn asiakkaat, että työntekijät. Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeiden sekä asiakkaalle järjestettyjen avoimien haastatteluiden avulla. Saadut tulokset on analysoitu yksitellen, jonka jälkeen johtopäätökset on kerätty yhteen ja yhtenäistetty. Tutkimustuloksissa on nostettu esiin Tampereen kaupungin Etsivän työn asiakkaiden kokemuksia heidän saamistaan palveluista sekä kokemuksia heidän saamastaan kohtelusta eri sosiaali- ja terveystalveluiden palveluissa.

2 ETSIVÄ TYÖ

Tässä opinnäytetyössä termillä etsivä työ viitataan ammatilliseen etsivään työhön, jossa työntekijät ovat palkkatöissä eli toiminta ei perustu vapaaehtoisten tekemään työhön. Etsivän työn perustehtävänä on etsiä ja auttaa ihmisiä, jotka eivät käytä olemassa olevia auttamispalveluita tai jotka ovat tipahtaneet näistä palveluista ja järjestelmistä. Etsivän työn yhtenä tärkeimpänä peruseriaatteena pidetään vaihteluvallisuutta eli työntekijät eivät voi viedä asiakkaiden asioita eteenpäin ilman heidän suostumustaan. (Huhtajärvi 2007, 446.) Etsivässä työssä on myös muistettava, että työntekijät eivät ole viranomaisia vaan heidän tehtävänä on luoda luottamuksellisia suhteita asiakkaisiinsa (Hujala 1993, 20).

Etsivän työn ominaispiirteisiin kuuluu jalkautuminen kaduille, jossa työntekijät kartoittavat kohderyhmiensä oleskelupaikkoja ja tämän myötä ottavat kontaktia kohderyhmään kuuluviin henkilöihin. Tätä kutsutaan kenttätyöksi ja sen tavoitteena on etsiä kontakteja ja luoda asiakkaisiin luottamuksellinen suhde (Huhtajärvi 2007, 450). Anderssonin (2013, 172) mukaan etsivän työn mukainen kenttätyö on voinut olla jopa koko sosiaalityön alkulähde. Kadulla tekevien työntekijöiden tehtävänä on kontaktien luomisen lisäksi ennalta ehkäistä sosiaalisia ongelmia (Huhtajärvi 2007, 450). Etsivän työn työntekijät kulkevat ja oleilevat siis ympäristöissä, joissa heidän asiakaskuntansa liikkuu. Näin asiakkailla on matalampi kynnyks mennä juttelemaan työntekijöiden kanssa (Hujala 1993, 16).

2.1 Etsivän työn tavoitteet ja tehtävät

Etsivän työn tavoitteena on etsiä tukea tarvitsevat ihmiset, luoda varhainen kontakti heihin, motivoida heitä tarvitsemiensa palveluiden pariin, välittää heille heitä koskevat tiedot sekä ottaa kantaa heihin liittyvissä asioissa, eli tuoda tukea tarvitsevien ihmisryhmien ääntä kuuluviin (Lie 1981). Lien kirjoittama Gatelangs -teosta, pidetään yhtenä etsivän työn menetelmien perusteoksena (Hjort 1995, 17). Käytännössä tavoitteet tulevat esiin nuorten parissa tehtävässä etsivässä työssä silloin, kun nuorille välitetään sosiaalisia verkostoja ja resursseja eli heille mahdollistetaan muutoksia elämässään ja saatetaan heidät tarvittavien palveluiden pariin (Häggman 2013, 6). Etsivän työn perustehtävänä on myös antaa intensiivistä ja yksilöllistä tukea (Juvonen 2010, 76). Jotta tämä olisi mahdollista,

työntekijöiden on tunnettava asiakasryhmänsä ja heidän tarpeensa, ja niiden myötä tehtävä aktiivista verkostotyötä heidän hyväkseen. Työntekijät tukevat siis asiakkaidensa kokonaisvaltaisen hyvinvointinsa vahvistamista. (Alanen, Kainulainen & Saari 2014, 9.)

Nuorten parissa tehtävässä etsivässä työssä nuorten osallistumisen vahvistaminen on myös erittäin keskeisessä roolissa. Horelli, Haikkola ja Sotkasiira (2007, 217) tuovat ilmi, miten harvalla nuorella on voimavaroja tai edes osaamista täysipainoiseen osallistumiseen. Osallistumisella he tarkoittavat toimintatapoja sosiaalisen vahvistamisen sekä elinolojen parantamisen alueilla. Jotta osallistumisen vahvistaminen ja muutkin etsivän työn tavoitteet ja tehtävät saavutettaisiin nuorta kunnioittaen, pitää muistaa, että etsivä työ perustuu täysin vapaaehtoisuuteen. Huhtajärvi (2007, 446) muistuttaa myös, että asiakas itse määrittelee mitä hän tuo elämästään ilmi ja mistä asioista hän haluaa keskustella. Nuoren subjektiivisuuden korostaminen sekä luottamukseen nojaava asiakastyö ovat sosiaalisen työn eettisyydenkin puolesta tärkeitä tavoitteita ja ne luovat etsivästä työstä sellaisen työmuodon, joka se on tänä päivänä.

Uusien verkostojen ja palveluiden etsimisen lisäksi, etsivän työn tehtävänä on täydentää jo olemassa olevia palveluita asiakkaiden verkostojen laajentamiseksi sekä tiedottaa yhteisille toimijoille asiakkaiden tarpeista (Huhtajärvi 2007, 446). Nuorten parissa toimivat työntekijät saavat usein tietoonsa ensimmäisinä nuoria koskevat ilmiöt, ja tämän myötä on erittäin tärkeää, että he tiedottavat niitä eteenpäin muille toimijoille. Nuorten verkostoitumisessa käytetään muun muassa monialaista työotetta, jota käsitellään luvussa 2.3.

2.2 Etsivän työn historiaa

Etsivä työ on lähtöisin amerikkalaisista ”Street Work” ja ”Street Gang Work” -tyyppisistä työmenetelmistä, joissa lähtökohtana oli puuttua kadulla oleilevien nuorisoryhmien ja jengien epäsosiaaliseen käyttäytymiseen, kuten esimerkiksi rikollisuuteen ja päihteidenkäyttöön. Euroopan maihin, varsinkin Euroopan läntisiin osiin, etsivä työ rantautui toisen maailmansodan jälkeen. (Juvonen 2010, 67–68.) Erityisesti Norjassa etsivän työn malli otettiin aktiiviseen käyttöön ja Norjaa pidetäänkin ammatillisen etsivän työn mallimaana. Kaartinen-Koutaniemen (2012, 17) mukaan etsivää työtä aloitettiin kehittämään Norjassa jo vuonna 1969, jolloin työmuotoa tutkittiin ja kehitettiin muun muassa eri korkeakou-

luissa. Nimitys ammatillisen etsivän työn mallimaasta on tullut siis työmuodon kehittämisen laadukkuudesta sekä sen resursoinnista. Vuonna 1988 Norjassa toimi jo 52 etsivän työn toimipisteitä ja kenttätöntekijöitä oli 240 (Pihlaja 1997, 9).

Suomessa ammatillista etsivää työtä on harjoitettu 1960-luvulta alkaen, jolloin laittomia päihhteitä alkoi saapua Suomeen. Aluksi työtä tehtiin enemmänkin diakonisesta näkökulmasta katsoen. Varsinainen etsivä työ alkoi saada muotoaan Suomessa vasta 1980-luvulla. Työn tekemiseen oli tällöin annettu vapaat kädet, jonka myötä työtä tehtiin paljon myös työaikojen ulkopuolella. Vähitellen työmuoto kehittyi kenttä- ja jengityöhön, kun 1980-luvulla A-klinikkasäätiö alkoi järjestää koulutuksellisia kenttäpäiviä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 15–16.)

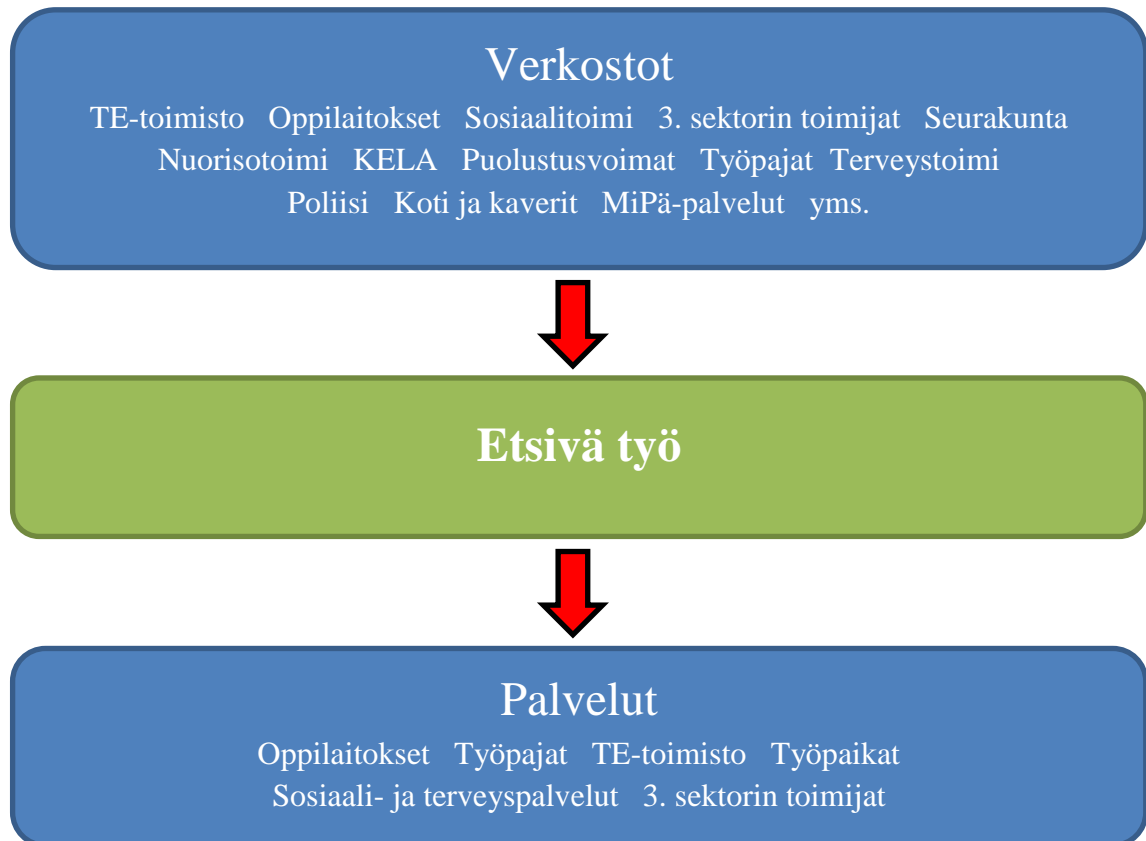
Huoli nuorista kuitenkin kasvoi 1980- ja 1990 -lukujen vaihteessa sekä viranomaisten että nuorten kanssa toimivien työntekijöiden parissa. Tämän myötä, vuonna 1990, vapaaehtoisjärjestö Nuorten Palvelu ry ehdotti viranhaltijoille ja Tampereen kaupungin nuorisolautakunnalle, että Tampereella aloitettaisiin etsivän nuorisotyön kokeiluprojekti ENT. (Tampereen kaupungin vapaa-aikavirasto 1996, 5.) Kokeiluprojektista kerrotaan lisää luvussa 3.2.

2.3 Monialainen yhteistyö

Nuorisolaissakin (1285/2016, 9§) määritelty monialainen yhteistyö tarkoittaa eri toimialojen viranomaisten tekemää yhteistyötä, jossa ovat mukana sekä kunnalliset että valtion viranomaiset. Monialainen yhteistyö ei kosketa lain mukaan yksityisiä palveluntuottajia, mutta yhteistyötä täydentää kunnallisten ja yksityisten palveluntuottajien välinen vuorovaikutus. (Lybeck & Walldèn 2011, 25–26.) Jotta yhteistyö toimisi ja onnistuisi, kaikilla verkostoon kuuluvilla on oltava yhtenäinen intressi työskentelyn taustalla (Vehviläinen 2002, 64).

Monialaisen yhteistyön käsitteellä on haluttu laajentaa moniammatillisen yhteistyön käsitteen sisältöä. Moniammatillisuus käsittää eri alojen ammattilaisten yhteistyön yhden organisaation sisällä, kun taas monialaisuus käsittää yhteistyön eri alojen organisaatioiden välillä. Monialaisuus vaatii työntekijöiltä vahvaa asiantuntijuutta omasta alastaan

sekä tietoa tarjolla olevista palveluista, jotka voivat hyödyntää asiakasta ja hänen kulkuaan aktiiviseksi yhteiskunnan vaikuttajaksi. (Lybeck & Walldén 2011, 27.) Monialaisen yhteistyön käsite kuvaa hyvin etsivässä työssä käytettävää työmenetelmää (kuva 1). Molemmissa on kyse toimintarakenteiden luomisesta ja kehittämisestä asiakkaiden elinolojen parantamiseksi (Aaltonen 2011, 17).



KUVA 1. Monialainen yhteistyö etsivässä työssä

Monialaisella yhteistyöllä halutaan varmistaa, että viranomaiset eivät tee päällekkäistä työtä saman asiakkaan kanssa ja että asiakkaan ei tarvitse asioida monessa palvelussa samanaikaisesti (Tampereen kaupungin perhepalvelut 2017, 9). Tampereen kaupungin Etsivässä työssä halutaankin etsiä nuorelle juuri se palvelu, josta hän voisi saada kokonaisvaltaista tukea. Kaikkea tukea ei ole aina mahdollista saada yhden toimijan alta, mutta tilanteita, jossa nuori asioi eri palveluissa saman tuen tarpeen myötä, on vältettävä.

3 ETSIVÄ NUORISOTYÖ

Etsivä nuorisotyö on erikoissosiaalityötä, jota tehdään 13–29 -vuotiaiden nuorten kanssa. Työn tarkoituksena on edistää nuorten sosiaalista vahvistamista ja itsenäistymisen tukemista samalla kun nuoria ohjataan aktiivisiksi kansalaisiksi (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2016). Työn ehdottomana perustana toimii vapaaehtoisuus eli yhteiskunta ei voi velvoittaa nuoria ottamaan heille tarjottuja palveluita vastaan, eikä palveluista pois jääminen aiheuta nuorille sanktioita. Työ voidaan määritellä yleisluontoisesti nuorten tarpeisiin perustuvaksi yhteisölliseksi toiminnaksi, jonka tehtävänä on yhdessä nuorten kanssa liittää heidät osaksi yhteiskuntaa. (Nieminen 2007, 34, 38.)

Etsivää nuorisotyötä ohjaa nuorisolaki (1285/2016), johon työmuoto kirjattiin ensimmäisen kerran tammikuussa 2011, jolloin voimaan astui nuorisolain muutos. Tämä merkitsi muun muassa etsivän työn käsitteen kirjaamista lakiin sekä samalla se laajensi etsivän nuorisotyön parissa työskentelevien työntekijöiden määrää (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 15). Tällä hetkellä etsivää nuorisotyötä tehdään ympäri Suomea ja sitä järjestävät niin kunnat kuin järjestöt. Aluehallintoviraston (2017, 6) tilastoista tulee ilmi, että vuonna 2016 Suomessa työskenteli yhteensä 592 etsivää nuorisotyöntekijää ja he olivat tavoittaneet kyseisen vuoden aikana yhteensä 18 550 nuorta.

3.1 Etsivän nuorisotyön tehtävät ja tavoitteet

Etsivän nuorisotyön palveluissa asioivat nuoret ovat joutuneet syystä tai toisesta koulutuksen ja/tai työmarkkinoiden ulkopuolelle (Aluehallintovirasto 2016). Etsivän nuorisotyön peruserätyytenä onkin auttaa nuoria, joilla on erilaisia tuen tarpeita, mutta jotka eivät ole olleet kontaktissa palveluntarjoajiin (Kolppenburg & Hendriks 2012, 607). Syitä kyseisen kontaktin puutteeseen voivat olla esimerkiksi nuorten tietämättömyys palveluntarjoajista tai oma tahto olla vastaanottamatta palveluja. Syynä voi olla myös nuorten vähäiset voimavarat. Etsivän nuorisotyön tarkoituksena onkin tämän myötä kartoittaa palveluiden ulkopuolella olevat nuoret ja luoda luottamuksellinen yhteys heihin dialogia käyttäen (Häggman 2013, 5). Etsivän nuorisotyön tarkoituksena on myös pyrkiä vaikuttamaan nuorille suunnattujen palveluiden saatavuuteen ja sen myötä vahvistaa nuorten yhdenvertaisuutta ja osallisuutta (Kalliomaa 2016, 5).

Niemisen (2007, 23–26) mukaan etsivää nuorisotyötä tarkasteltaessa voidaan nimetä neljä eri osa-aluetta, jotka toimivat etsivän nuorisotyön perustehtävinä. Osa-alueet ovat:

1. Sosialisatio, jolla tarkoitetaan nuorten liittämistä osaksi yhteiskuntaa
2. Personalisaatio, jolla tarkoitetaan nuorten tietoisuutta omista kyvyistään
3. Edellä mainittujen funktioisen kompensointi, jolla tarkoitetaan nuorten tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden ongelmien hallitsemista
4. Yhteiskunnallinen vaikuttaminen, jolla tarkoitetaan nuorten huomioimista yhteiskuntapoliittisessa päätöksen teossa

Nämä neljä tehtävää voidaan vielä yhdistää yhdeksi suureksi käsitteeksi: nuorten aktiivisen kansalaisuuden edistäminen, mikä sisältää ajatuksen ennalta ehkäisevästä toiminnasta (Aaltonen 2011, 17).

Aktiivisen kansalaisuuden edistämiseen kuuluu tärkeänä osana myös nuoriin ja nuorisokulttuureihin liittyvien asioiden ja ilmiöiden tiedottaminen muille toimijoille. Nuorten kanssa työtä tekevät työntekijät kuulevat ja näkevät useimmiten ensimmäisinä nämä uudet asiat ja ilmiöt. Työntekijöiden on tärkeää tuoda esille tulleet asiat tietoisuuteen, jotta nuorisotyötä voidaan kehittää tulevaisuuden muutosten mukaan (Määttä & Tasanko 2012, 30.) Yksi näkyvä esimerkki tästä on nuorisotyön toimikentän laajentuminen kauppakeskuksiin, sosiaaliseen mediaan ja muihin paikkoihin, jossa nuoret viettävät aikaansa.

3.2 Tampereen kaupungin etsivä työ ja etsivä nuorisotyö

Nuorten parissa tehtävää etsivää työtä on tehty Tampereella jo vuodesta 1991 lähtien. Toiminta sai alkunsa, kun huoli nuorista kasvoi merkittävästi sekä viranomaisten että nuorten kanssa työskentelevien työntekijöiden parissa, 1980 ja 1990 -lukujen vaihteessa. Nuorisotilojen ulkopuoliseen kenttätyöhön nähtiin tarve, jonka myötä vapaaehtoisjärjestö Nuorten Palvelu ry teki ehdotuksen Tampereen kaupungin nuorisolautakunnalle ja viranhaltijoille etsivän nuorisotyön (ENT) käynnistämisestä. (Tampereen kaupungin vapaa-

aikavirasto 1996, 5.) Vuonna 1991 työmenetelmä aloitettiin kokeilu- ja tutkimusprojektina, jossa olivat mukana Tampereen kaupungin nuoriso- ja sosiaalitoimi sekä Nuorten Palvelu ry. Kokeilun tavoitteena oli löytää ammatilliset käytännöt etsivälle nuorisotyölle sekä kehittää uusia työ- ja toimintatapoja nuorisotoimelle. (Toivanen 2016.) Kokeilussa hyödynnettiin esimerkiksi Norjassa tehdyn ammatillisen etsivän työn kokemuksia (Toimintavuosikertomus 1992, 1). Projektin päätyttyä vuonna 1995, etsivä nuorisotyö vakiinnutti paikkansa Tampereella ja on siitä lähtien ollut osa kaupungin sosiaali- ja nuorisotoimen työtä (Toivanen 2016).

Tilastoista voidaan todeta, miten etsivä nuorisotyö on ajan saatossa kasvanut sekä vakiinnutun Tampereella. ENT-projektin ensimmäisenä toimintavuotena uusia kontakteja tehtiin yhteensä 85 (taulukko 1), kun taas vuonna 2016 uusia kontakteja kertyi ENT-tiimille yhteensä 196 (taulukko 2). Kontaktin kriteerinä pidetään sitä, että nuoren nimi on tullut ilmi keskustelussa. Toimintakertomuksista tulee myös ilmi, että kolmella työparilla, jotka tekevät alueellista kenttätyötä, uusia kontakteja on tullut vuoden 2016 aikana noin 50 työparia kohden.

TAULUKKO 1. Uusien kontaktien määrä 1.9.1991–31.8.1992 (Toimintavuosikertomus 1992, 13)

Kontaktien määrä lähiötyössä 1.9.1991–31.8.1992			
1.9.–30.11.	1.12.–28.2.	1.3.–31.5.	1.6.–31.8.
12 uutta kontaktia	24 uutta kontaktia	29 uutta kontaktia	20 uutta kontaktia
			Yhteensä: 85 uutta kontaktia

TAULUKKO 2. Vuonna 2016 tavoitetut nuoret (ENT-työ 2016, 2)

**Kuinka monta henkilöä etsivä nuorisotyö
on tavoittanut?**

	kaikki		joista naisia		joista miehiä	
		Uusia		Uusia		Uusia
alle 16						
16v						
17v	4	2	3	1	1	1
18v	22	21	11	10	11	11
19v	25	22	5	5	20	17
20v	50	40	20	15	30	25
21v	36	24	12	6	24	18
22v	28	20	14	8	14	12
23v	28	23	7	5	21	18
24v	25	7	12	4	13	3
25v	7	6	4	3	3	3
26v	19	12	5	1	14	11
27v	10	6	4	3	6	3
28v	10	7	5	3	5	4
29 tai yli	10	6	3	2	7	4
ikä ei tietoa						
nuoria yhteensä	264	190	102	64	162	126
kaikki yhteensä	274	196	105	66	169	130
nuorin	17	17				
vanhin	36	29				

Tavoitetut

Etsivän nuorisotyön tullessa osaksi nuorisolakia vuonna 2011, Tampereen kaupungin Etsivä työ jakautui kahteen eri tiimiin (Toimintakertomus syksy 2011). Tänä päivänä toinen tiimi ENT tekee viiden työntekijän voimin opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamaa ja nuorisolain mukaista etsivää nuorisotyötä ja toinen tiimi ET tekee kolmen eri työparin voimin alueellista kenttätystä keskustassa, kaakossa ja lännessä. Tiimien jakautuessa myös ENT-tiimi jalkautui nuorten pariin, mutta työn luonteen muuttuessa tiimi ei ole enää jalkautunut. Suurin syy työn muuttumiseen on ollut se, että lähes puolet ENT-tiimin asiakkaista ottavat itse yhteyttä Etsivään työhön sekä asiakasmäärät ovat niin isoja, etteivät ENT-tiimin jäsenet ehdi jalkautua kentälle (ENT-työ 2016, 1).

3.3 Muut Tampereella etsivää työtä tekevät organisaatiot

Nuorisolaissa (1285/2016, 11§) määritellään, että tietyt viranomaisverkostot voivat tehdä lähetteen nuoresta etsivään nuorisotyöhön ilman nuoren omaa suostumusta. Lähette tehdään, mikäli nuori ei ole päässyt peruskoulun jälkeen opiskelemaan, jos nuori keskeyttää tai on keskeyttämässä toisen asteen opinnot tai jos nuori keskeyttää tai hänet vapautetaan varusmies- tai siviilipalveluksesta. Tampereella on tehty kumppanuussopimus eri OKM-rahoitusta saavien etsivän työn organisaatioiden kanssa. Sopimuksessa on määritelty työnjakoja liittyen viranomaisten lähettämiin lähetteisiin. Tampereen kaupungin Etsivään työhön tulevat ilmoitukset varusmies- ja siviilipalveluksesta, Silta-valmennusyhdistys ry saa ilmoitukset toisen asteen keskeyttäneistä nuorista ja Nauha ry saa tiedon nuorista, jotka ovat muuttaneet toiselta paikkakunnalta tai jotka ovat tippuneet mielenterveyspalveluista (Kumppanuussopimus 2016, 4—5). Peruskoulun jälkeen ilman opiskelupaikkaa jääneet nuoret ohjataan Tampereen seudun ammattiopisto Tredun järjestämään AKU-toimintaan (Akutoiminta).

Tampereella näiden tahojen lisäksi etsivää työtä tekevät Pro-tukipiste, A-klinikkasäätiö ja A-kilta ry. Pro-tukipiste on erikoistunut tekemään etsivää työtä seksityöntekijöiden parissa, A-klinikkasäätiö tekee etsivää huumetyötä ja A-kilta ry tekee etsivää naistyötä (Toivanen 2016.) Yhdessä kaikki Tampereella etsivää työtä tekevät organisaatiot tekevät tiivistä monialaista yhteistyötä keskenään.

4 ASIAKASPROSESSI ETSIVÄSSÄ TYÖSSÄ

Sosiaalipalveluissa tarkoituksena on tuottaa asiakkaille palveluja, jotka vaikuttavat myönteisesti heidän elämäänsä. Näiden palveluiden saamisen varmistamiseksi tarvitaan organisaatioihin toimiva asiakasprosessi (kuva 2), joka suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa, asiakkaan tarpeet huomioiden. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22.) Etsivän työn asiakasprosessiin kuuluu etsiminen, kartoitus, kontaktin otto, luottamuksen rakentaminen, motivointi sekä ohjaaminen auttamis- ja palvelujärjestelmiin (Huhtajärvi 2007, 447). Nämä vaiheet eivät kuitenkaan aina etene tässä kyseenomaisessa järjestyksessä, vaan prosessia muokataan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

ETSIVÄ NUORISOTYÖ	E N S I M M Ä I N E N Y H T E Y D E N O T T O	Kohtaaminen	Palvelutarpeen arvioiminen	Palveluihin saattaminen	Seuranta	O H J A U S P Ä Ä T T Y Y
Etsivän nuorisotyön toimintatarpeet		Tuttuus Dialogi Avoimuus Luottamus	Kunnioittaminen Motivoiminen	Yhteistyö	Valmius	
VERKOSTO		Tiivis, suunnitelmallinen monialainen yhteistyö nuoren tarpeen mukaisesti				

KUVA 2. Etsivän työn asiakasprosessin kulku (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 98)

4.1 Prosessin kulku

Ennen kuin asiakkuus voi alkaa, tukea tarvitseva nuori pitää tulla löydetyksi. Suuri osa nuorista ottaa itse yhteyttä etsivään työhön, mutta osa asiakaskunnasta täytyy kartoittaa. Kartoittamista käytetään etsivässä katutyössä. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijät hahmottelevat ketä kyseisellä alueella liikkuvat, heidän ikäjakaumansa, sosiaaliset verkostonsa sekä alueen sosioekonomiset olosuhteet. Myös alueen historialla on merkittävä osuus kartoittamisessa eli onko kyseenomaisella alueella ollut ennenkin huoli nuorista vai

onko ilmiö uusi. (Hjort 1995, 65.) Alueen kartoittamisen jälkeen alkaa nuorien kohtaaminen. Koska nuoret eivät välttämättä tiedä heille kuuluvista palveluista tai he eivät ole suostuvaisia ottamaan palveluita vastaan, on kohtaamisella tärkeä rooli ennen itse asiakkuuden alkamista. Kaartinen-Koutaniemi (2012, 70) mukaan asiakkuus syntyy etsivässä työssä vain silloin, kun kohdattu nuori on itse päättänyt vastata häneen luotuun kontaktiin. Kontaktin luomiseen on erilaisia keinoja, mutta tärkein työväline on työntekijän oma persoona. Se mitä työntekijät sanovat, tekevät ja tuottavat edistävät kontaktien luomista. Etenkin katutyössä kontaktit voivat muodostua mitä erikoisimmin keinoin, sillä kadulla on käytettävä luovuutta nuorten kiinnostuksen herättämisessä. (Hjort 1995, 26, 68.)

Asiakkuuden alussa, kuin myös prosessinkin aikana, luottamussuhteen luominen asiakkaan ja työntekijän välille on erittäin tärkeää. Työn kautta nuorille halutaankin tuoda ymmärrys siitä, että heidän on mahdollista saada luotettavia kontakteja elämäänsä (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 68). Huhtajärvi (2007, 449) muistuttaa, että nuoret ovat voineet kokea paljon pettymyksiä elämänsä aikana, joten luottamussuhteen rakentaminen voi viedä aikaa.

Samaan aikaan luottamussuhteen luomisen kanssa rinnalla kulkee asiakkaan motivointi. Kuten Huhtajärvi (2007, 449) totesi nuorten mahdollisista pettymyksistä, heidän motivaationsa saattaa olla myös heikentynyt. Motivointi käsitteellä on usein negatiivinen merkitys sosiaalihuollossa, mutta etsivässä työssä motivoinnilla tarkoitetaan nuoren itseluottamuksen vahvistamista (Hjort 1995, 70). Nuorten motivoimisella on myös sen myötä tärkeät taustat, sillä jos nuori ei kykene toteuttamaan itseään tai itseään vastaavaa toimintaa, voi hän vieraantua omasta elämästään. Pahimmassa tapauksessa nuori voi tämän myötä vieraantua myös koko yhteiskunnasta. Nuorella ei voi olla kykyä osallisuuteen tai osallistumiseen, joita yhteiskunnassamme tänä päivänä arvostetaan, jos hänen oma käsitys itsestäänkin on hämärän peitossa (Niemelä 2009, 219).

Asiakasprosessin on tarkoitus jatkaa luottamussuhteen rakentamisen jälkeen ohjaukseen. Ohjauksella pyritään löytämään yhdessä nuorten kanssa palveluita, joista olisi eniten hyötyä heidän elämässään. (Huhtajärvi 2007, 446.) Ohjauksesta voidaan käyttää myös termiä välitys, jolloin ajatus mahdollisesta hoitoon ohjaamisesta poistuisi. Asiakas välitetään siis yhdessä seuraavaan palveluun. (Hjort 1995, 71.) Asiakasprosessissa työntekijän on kui-

tenkin muistettava, että nuori on asiakkuudessa subjekti ja työntekijän rooli on olla rinnalla kulkija, ei puolesta tekijä (Huhtajärvi 2007, 449). Eli asiakkuus kulkee eteenpäin nuoren ehdoilla.

4.2 Asiakasprosessin lopetus

Asiakkuuksien kesto voi vaihdella muutamasta tapaamiskerrasta useampiin vuosiin riippuen nuoren palvelutarpeista. Tampereen kaupungin Etsivässä työssä asiakkaat ovat usein niin sanotusti monitarpeisia, eli heillä on monella elämän eri osa-alueella yhtäaikaista tuen tarpeita. Tästä syystä nuoren asioita harvoin saadaan hoidettua muutamalla tapaamisella, vaan nuori voi olla asiakkuudessa jopa yli vuoden. Asiakkuuden kestoja voi määritellä myös eri tukipalveluiden resurssit. Kaikkiin palveluihin ei ole mahdollista päästä heti esimerkiksi runsaiden asiakasjonojen takia.

Koska nuorten parissa tehtävän etsivän työn tavoitteena on nuorten aktiivisen kansalaisuuden edistäminen, asiakkuutta olisi hyvä lopetella hiljalleen samalla kun nuorta ohjataan omatoimisuuteen ja mahdollisten muiden palvelujen pariin. Kun nuori on kiinnittäytymässä uusiin palveluihin, työntekijöiden tehtävänä on myös seurata, miten kiinnittäytyminen edistyy ja lopulta yhdessä nuoren kanssa päättää asiakasprosessi etsivässä nuorisotyössä (Kaartinen-Koutaniemi (2012, 85–86). Asiakkaan tilanteen seuraamisella turvataan myös se, että nuori ei tipahtaisi uudestaan palveluiden ulkopuolelle. Asiakkuuden lopettaneille nuorille halutaan siis painottaa, että he voivat milloin tahansa olla uudestaan yhteydessä etsivään työhön, mikäli heillä on siihen tarvetta.

Asiakkuuden lopettamisessa on omat vaikeutensa. Kun asiakkuuden alussa luottamussuhdetta on työstetty voi asiakkuuden lopettamisessa olla vaikeaa päästä irti. Nuori voi ajatella miten hän pärjää ilman työntekijää ja työntekijällä voi olla myös omat huolensa, miten nuori tulee pärjäämään. (Hjort 1995, 78.) Näissä kyseenomaisissa tilanteissa edellä mainittu ”nuoren tilanteen seuraaminen” voi lievittää molempien osapuolien huolta. Kontaktin ylläpidosta voi seurata myös tilanteita, jolloin nuoret eivät ymmärrä asiakkuutensa päättyneen, mutta näissä tilanteissa on hyvä keskustella nuoren kanssa.

4.3 Etsivässä työssä käytetyt työmenetelmät

Etsivässä työssä ei ole käytössä konkreettisia työvälineitä, koska menetelmä perustuu ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Sen sijaan työssä on tärkeää omata tietyt työmenetelmät. Tärkein työmenetelmä etsivässä työssä on kohtaaminen, sillä ilman sitä asiakkaita ei olisi. Ennen kuin nuoret tulevat asiakkuuteen, heidät pitää kohdata. Kohtaaminen onkin sen myötä aina tavoitteellista ja suunnitelmallista (Hjort 1995, 22). Jos nuori ei koe, että hänet kohdataan, hän tuskin jatkaa asioimista etsivän työn parissa, sillä hän ei koe saavansa työntekijöiltä mitään. Siksi nuorille on tärkeää välittää kohtaamisen myötä, että heistä välitetään ja heitä kunnioitetaan. (Alanen & Kotkavuori 2014, 44.) Etsivässä työssä kohtamisella halutaan välittää myös se, että asiakkaat ovat tasavertaisia ihmisiä tarpeistaan huolimatta. Kohtamisessa tärkeintä on siis huomioida nuori ihmisenä, ei esimerkiksi päihteiden käyttäjänä tai asunnottomana (Alanen & Kotkavuori 2014, 77).

Toisena tärkeänä työmenetelmänä pidetään dialogia. Dialogi on keskeisessä roolissa sosiaalista kommunikaatiota kuvattaessa, sillä sen avulla rakennetaan yhteistä ja jaettua ymmärrystä (Isoherranen 2008, 65). Kommunikointia voidaan käydä myös ilman dialogia, mutta sen kanssa kahden tai useamman ihmisen välisestä keskustelusta on mahdollisuus saada enemmän irti. Isoherranen (2008, 66) esittää dialogin eroavan normaalista keskustelusta sen tavoitteellisuuden myötä. Dialogia käyttäessä on mahdollista verrata eri vaihtoehtoja ja näkökulmia tasavertaisesti ilman, että niiden eroihin kiinnitetään huomiota. Tästä syystä dialogitaitoja hyödynnetään etsivässä työssä sekä asiakkaiden, että yhteistyöverkostojen kanssa kommunikoidessa.

Etsivässä työssä käytetään myös kokonaisvaltaista työtettä. Kokonaisvaltainen työote tarkoittaa sitä, että yksi työntekijä auttaa asiakasta tämän kaikkien tuen tarpeidensa kanssa (Alanen & Kotkavuori 2014, 77). Kuten aikaisemmin opinnäytetyössä on tuotu ilmi, Tampereen kaupungin Etsivän työn asiakkaat ovat usein monitarpeisia. Tällöin kokonaisvaltaisesta työtteestä on hyötyä, sillä nuorta ei tarvitse saattaa moniin eri palveluihin. Etsivän työn työntekijöiden työnkuvaan kuuluukin tämän myötä vuoksi säännölliset konsultoinnit eri asiantuntijoilta sekä jatkuva tiedonkeruu (Alanen & Kotkavuori 2014, 77).

Tärkeimpiin työmenetelmiin lukeutuu myös parityö, joka on samalla etsivän työn yksi peruseriaatteista. Ihanteellisesti työparissa on edustettuna molemmat sukupuolet, sillä osa nuorista kokee helpommaksi lähestyä miestyöntekijää, kun taas toisille on helpompaa

lähestyä naistyöntekijää. Molempien sukupuolien ollessa edustettuina, voidaan myös tuoda ilmi, että naiset ja miehet eivät välttämättä toimi perinteisten sukupuoliroolien tavoin. Kuitenkin sukupuolten moninaisuutta on korostettu viime vuosina, jonka myötä parityössä eri sukupuolien merkitys voi vähentyä. Huhtajärvi (2007, 450) muistuttaa, että työparitoiminnan taustalla toimii ajatus turvallisuusriskien minimoimisesta. Työparit tukevat toisiaan kentällä ja pystyvät yhdessä hahmottamaan ympäristöään paremmin. Edellytys hyvin toimivalle työparitoiminnalle on siis se, että työparin molemmat osapuolet voivat luottaa toisiinsa.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön aihe lähti työelämän toiveesta selvittää pitkäaikaisprosessissa olevien asiakkaiden tilannetta, miksi osa heistä palautuu takaisin Etsivään työhön, vaikka heidät on saatettu jo aikaisemmin muiden palveluiden pariin, tai miksi osa asiakkaista ei tunnu pääsevän ollenkaan auttavien palveluiden pariin. Aihe kiinnosti työelämää myös sen takia, että pitkäaikaisprosessissa olevista asiakkaista on tehty hyvin vähän tutkimuksia, etenkin etsivän nuorisotyön osalta. Tutkimustehtäväksi valikoitui selvittää prosessin pitkäaikaisuuteen vaikuttavat tekijät Tampereen kaupungin Etsivän työn asiakkailla. Tavoitteena oli myös selvittää miksi osa asiakkaista palautui Etsivän työn asiakkuuteen.

Tutkimuskysymyksiksi valikoitui:

1. Mitkä ovat nuorten kokemukset heille suunnattujen palveluiden toimivuudesta?
2. Mitkä ovat syitä mahdolliseen nuoren paluuseen Etsivään työhön?

Opinnäytetyön taustalla toimii sekä tieteellinen tutkimus että työelämäntutkimus. Tieteellisen tutkimuksen kriteereinä on, että tutkimuskohde on määritelty täsmällisesti ja tunnistettavasti, ja että siinä tuotetaan jotakin uutta ja hyödyllistä. Tieteellisen tutkimuksen tuloksien on myös annettava perusteluita julkiselle keskustelulle. (Eco 1989, 31.) Opinnäytetyö on kooltaan pienempi, kuin suurin osa tieteellisistä tutkimuksista, mutta sen tavoitteena on tieteellisten tutkimusten tavoin tuottaa uutta tietoa ja herättää keskustelua. Työelämäntutkimuksen taustalla taas toimii työelämän käytäntöjä kehittävä ajatus, ja sen tavoitteena on yhdistää käytäntöä ja teoriaa, sekä luoda yhteisiä käytäntöjä eri toimialojen ja niiden sidosryhmien välille (Vilka 2015, 18–19). Tässä opinnäytetyössä tämä näkyy muun muassa nuorten kokemusten ja teorian tiedon yhteen liittämässä sekä keskustelun herättämisessä eri toimialojen välillä yhtenäisemmän linjauksen puolesta.

5.1 Tutkimusaineiston kerääminen

Opinnäytetyössä käytettävä tutkimusote on laadullinen eli kvalitatiivinen. Opinnäytetyön tutkimustulokset pohjautuvat nuorten ja työntekijöiden omiin kokemuksiin. Laadullista

tutkimusotetta käytetään tutkimuksissa, joissa halutaan selvittää ihmisen niin sanottua elämismaailmaa eli yksilön kokonaisvaltaista tilannetta ja kokemuksia (Varto 1992, 28).

Tutkimusaineisto kerättiin työntekijöille suunnattujen (Liite 1) sekä asiakkaille suunnattujen (Liite 2) kyselylomakkeiden kautta. Molemmat lomakkeet olivat puolistrukturoituja, eli ne sisälsivät sekä avoimia kysymyksiä että valmiita vastausvaihtoehtoja. Tutkimuksessa oli mukana myös asiakkaille tarkoitettujen kyselylomakkeiden pohjalta kolmelle asiakkaalle järjestetty avoin haastattelu, joilla haluttiin selvittää tutkimustulosten yhtenäisyyttä asiakkaitten käytännön kokemuksiin.

Työntekijöille tarkoitettu kyselylomake lähetettiin asianomaisille sähköpostitse ja he saivat palauttaa sen joko sähköpostin välityksellä tai paperisena. Asiakkaille tarkoitettu kyselylomake annettiin kasvotusten osana asiakaskäyntejä. Kaikilla nuorilla ei välttämättä ole sähköpostiosoitetta tai mahdollisuutta päästä internettiin, joten tällä tapaa heidät saatiin tavoitettua helpoiten. Vilkan (2015, 96) muistuttaa, että kasvokkain annetussa kyselyssä tutkija pysyy helposti mukana tutkimusotannan laajuudesta ja vastaukset saadaan heti. Kasvokkain annetussa kyselylomakkeessa on etuna myös se, että mikäli vastaajalla on hankaluuksia kyselyyn vastaamisessa, tutkija voi avata kysymysten tarkoitusta.

5.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Luotettavuutta eli reliaabeliutta tutkimuksissa mitataan sillä, miten tarkkaan tutkitut osat alueet pystyvät antamaan tasaisia tuloksia (Vilka 2015, 194). Tässä opinnäytetyössä tehty tutkimus on luotettava, kun kyselylomakkeiden kautta saadut tulokset ovat mahdollisimman tasaiset ja ei-sattumanvaraisia tuloksia on vähän. Tutkimuksen luotettavuus on myös ainoastaan siinä ajassa ja paikassa missä se on tehty eli tässä opinnäytetyössä on tärkeää muistaa, että tutkimuksen tulokset eivät kuvaa kaikkia etsivän nuorisotyön organisaatioita vaan ainoastaan Tampereen kaupungin. Tutkimustuloksia ei pidä siis yleistää koskemaan muita organisaatioita tai esimerkiksi tilanteita vuosien päästä, jolloin ajat ja toimintatavat ovat voineet muuttua.

Tärkeä osa opinnäytetyön luotettavuutta on myös sen pätevyys eli validius. Pätevyydellä tarkoitetaan kykyä mitata sitä, mitä on ajateltukin eli esimerkiksi tutkimuskysymykset on laadittava niin, että vastaajat ymmärtävät ne samanlaisesti kuin tutkija (Vilka 2015,

193). Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen pätevyys on otettu huomioon siten, että asiakkaiden kyselylomakkeet on annettu heille henkilökohtaisesti ja heillä on ollut mahdollisuus kysyä lisäkysymyksiä, mikäli jokin on ollut epäselvää. Kun sekä luotettavuus että pätevyys otetaan huomioon tutkimuksessa, ne muodostavat kokonaisluotettavuuden, jota mitataan tutkimukseen osallistuneen otoksen ja mahdollisen satunnaisuuden vähäisyyden yhteneväsyydellä (Vilka 2015, 194).

Tutkimusetiikka on myös oleellinen osa opinnäytetyön luotettavuutta. Tässä opinnäytetyössä etiikka on huomioitu jo ennen tutkimuksen aloittamista hakemalla Tampereen kaupungilta tutkimuslupaa. Etiikka on huomioitu myös tutkimukseen osallistuvien asiakkaiden ja työntekijöiden henkilöllisyyden turvaamisella, eli opinnäytetyöstä ei voi saada selville ketään yksittäistä henkilöä. Käytetyissä lähdemateriaaleissa on sekä luotettavia että tieteellisiä ja enintään 10 vuotta vanhoja lähteitä, mikä on tutkimusetiikan mukaista. Lähdemateriaaleina on käytetty myös yli 10 vuotta vanhoja lähteitä, mutta ne ovat olleet tilastollisia lähteitä, kuten vanhat Tampereen kaupungin Etsivän työn vuosikertomukset. Tutkimusetiikkaan kuuluu tärkeänä osana myös tutkimustulosten oikeanlainen säilytys ja hävittäminen (Kuula 2011, 24). Kyselylomakkeet palautettiin suljetuissa kirjekuorissa, jotta tulokset näkyivät vain tutkijalle. Tulosten analysoinnin jälkeen lomakkeet tuhottiin oikeaoppisesti paperisilppurilla.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimustulokset on ensin jaettu eri kyselyiden perusteella, eli asiakkaiden kyselylomakkeen, työntekijöiden kyselylomakkeen ja avoimien haastatteluiden tuloksiin. Vastausprosentti asiakkaiden kyselyyn oli 91 %, sillä kyselylomakkeita jaettiin yhteensä 32 ja vastauksia tuli 29. Vastanneiden määrä suhteessa koko Tampereen kaupungin Etsivän työn asiakkaisiin on pieni, mutta saadut vastaukset olivat tarpeeksi yhteneväisiä, eli otanta katsottiin riittäväksi. Työntekijöitä Tampereen Etsivässä työssä tutkimuksen aikana työskenteli yhteensä 11 sekä heidän lisäksi organisaatiossa oli yksi vastaava ohjaaja. Yhdestätoista työntekijästä kuusi tekivät töitä vakituisina työpareina. Vakituisina työpareina työskentelevät työntekijät vastasivat kyselyyn yhdessä, sillä heillä suurin osa asiakkaista on yhteisiä. Kuitenkin yksi työpareista ei ehtinyt vastaamaan kyselyyn runsaiden asiakasmäärien vuoksi. Vastaava ohjaaja ei myöskään osallistunut tutkimukseen, sillä asiakastyö ei ole keskiössä hänen työnkuvassaan.

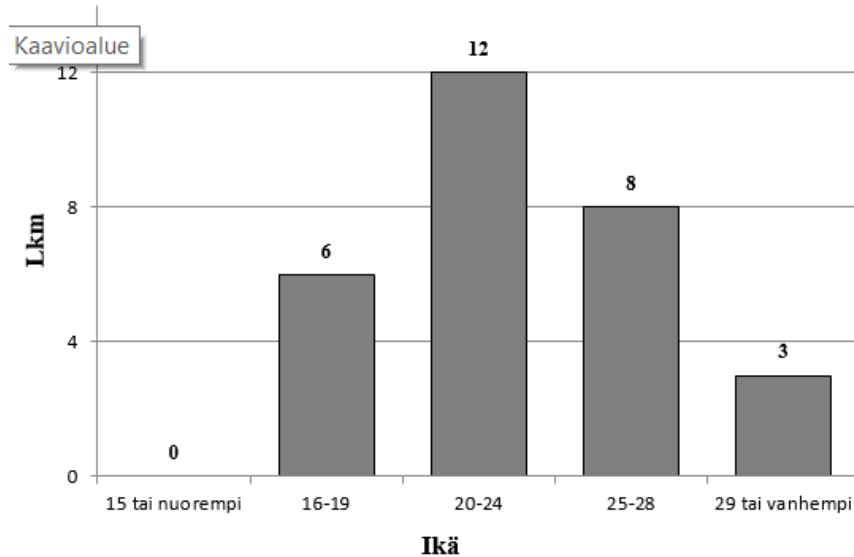
Tutkimustulosten pätevyyttä haluttiin lisätä järjestämällä avoin haastattelu kolmelle Etsivän työn asiakkaalle. Haastateltavia valikoidessa Etsivän työn työntekijät lähettivät saatekirjeen (Liite 3) asiakkailleen, joista haastatteluun valikoitui kolme ensimmäistä halukasta. Otanta koettiin riittäväksi, sillä haastatteluista tulleet tulokset olivat riittävän yhteneväisiä keskenään sekä verrattaessa kyselylomakkeen tuloksiin. Avoimen haastattelun analysointia käydään läpi luvussa 0.

6.1 Asiakkaiden kyselylomakkeen tulokset

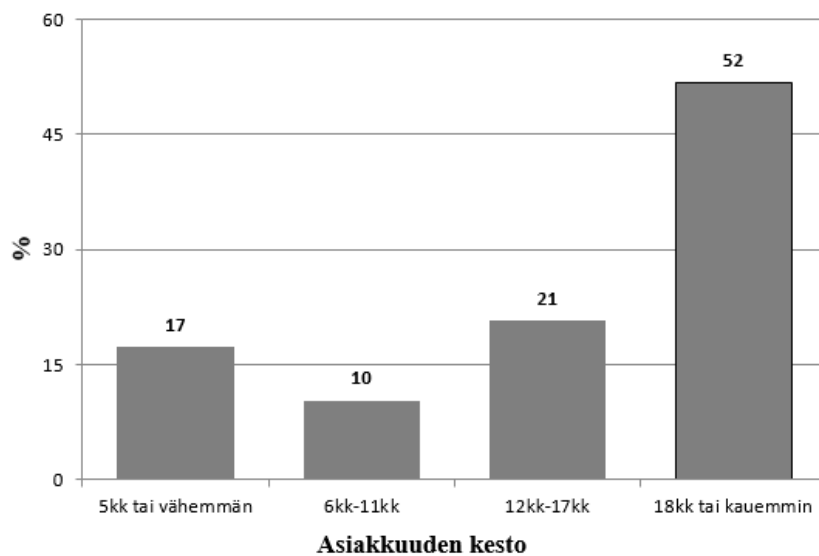
Asiakkaiden kyselylomakkeesta nousi esiin mielenkiintoisia ja ajatuksia herättäviä tuloksia. Kyselyyn vastasi 17 miestä, 11 naista ja yksi muun sukupuolinen. Sukupuolijakauma oli täten suurin piirtein tasavertainen ja tuloksista pystytään huomioimaan mahdolliset erot eri sukupuolien välillä. Ikäjakauma (taulukko 3) kyselyyn vastanneista kuvaa hyvin Tampereen kaupungin Etsivän työn asiakaskuntaa. Kuten aikaisemmin on tullut ilmi, etsivän nuorisotyön kohderyhmä on alle 29-vuotiaat nuoret, mutta kyselyn kautta tulee esiin, että Tampereen kaupungin Etsivässä työssä on myös muutamia yli 29-vuotiaita. Nämä asiakkaat ovat suurimmalta osin nuoria, jotka ovat olleet jo kauemmin asiakassuhteissa. Myös alle 19-vuotiaita on Etsivässä työssä asiakassuhteissa. Nämä asiakkaat ovat

suurimmaksi osaksi kadulla kohdattuja nuoria, sillä kolme jalkautuvaa työparia kohtaavat alueillansa alle 18-vuotiaita, joista osa siirtyy asiakasprosessiin.

TAULUKKO 3. Asiakkaiden kyselylomakkeeseen vastanneiden ikäjakauma

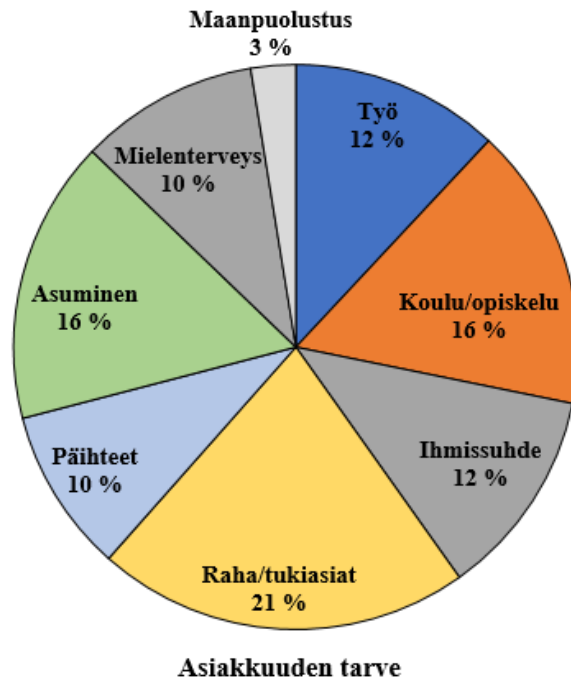


TAULUKKO 4. Asiakkuuksien kesto prosentteina



52 % kyselyyn vastanneista ilmoitti, että heidän asiakkuutensa oli kestänyt 18 kuukautta tai kauemmin eli yli puolitoista vuotta (taulukko 4). Tuen tarpeet, joiden myötä nuoret ovat hakeutuneet Tampereen kaupungin Etsivään työhön, jakautuvat suhteellisen tasaisesti (diagrammi 1). Yleisimmin nuoret hakeutuvat Tampereen kaupungin Etsivään työhön hakiessaan tukea raha- ja tukiasioiden kanssa. Heti perässä tukea haetaan asumiseen liittyvissä asioissa sekä kouluun ja opiskeluun liittyvissä asioissa. Nämä kolme liittyvät

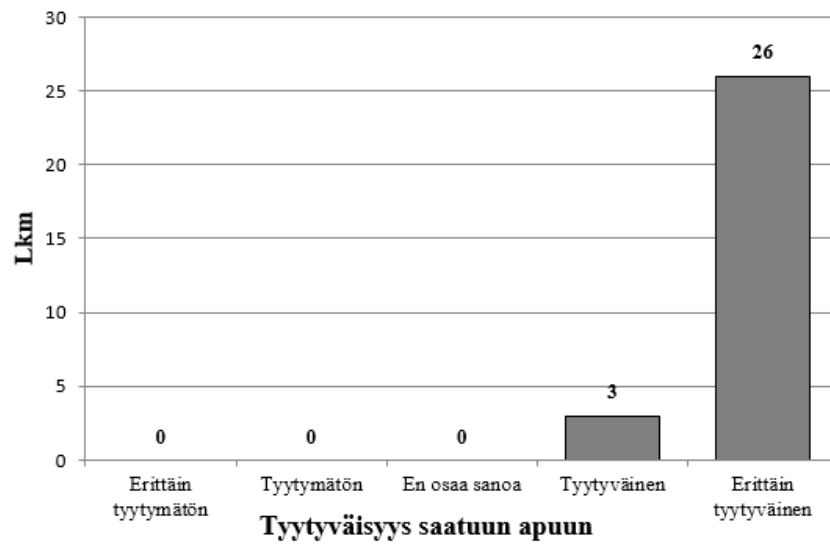
vahvasti toisiinsa, sillä haettaessa apua asumiseen tai opiskeluun liittyvissä asioissa, raha-asioiden hoitaminen on olennaista.



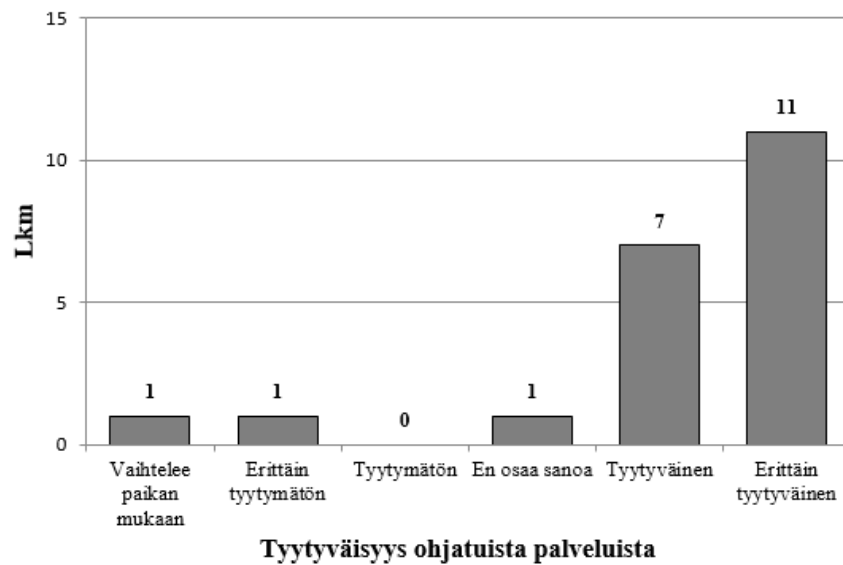
DIAGRAMMI 1. Asiakkaiden tuen tarpeet

Kysyttäessä asiakkaitten tyytyväisyyttä Tampereen kaupungin Etsivään työhön sekä muihin palveluihin, joita he käyttivät tai olivat käyttäneet, tulokset erosivat huomattavasti toisistaan (taulukko 5 & taulukko 6). Tyytyväisyyteen Tampereen kaupungin Etsivästä työstä vastasi kaikki kyselyyn osallistuneet eli 29 henkilöä ja muiden palveluiden tyytyväisyyskysymykseen vastasi 21 henkilöä. Vaikka kysymyksiin vastasi eri määrä henkilöitä, tulokset ovat verrattavissa, sillä vastaukset on muutettu prosenttiosuuksiksi. Taulukoista voi huomata, että 90 % oli erittäin tyytyväisiä Tampereen kaupungin Etsivän työn tarjoamiin palveluihin ja vain 52 % olivat yhtä tyytyväisiä muiden toimijoiden palveluihin.

TAULUKKO 5. Asiakkaiden tyytyväisyys Etsivään työhön



TAULUKKO 6. Asiakkaiden tyytyväisyys muihin heidän käyttämiin palveluihin

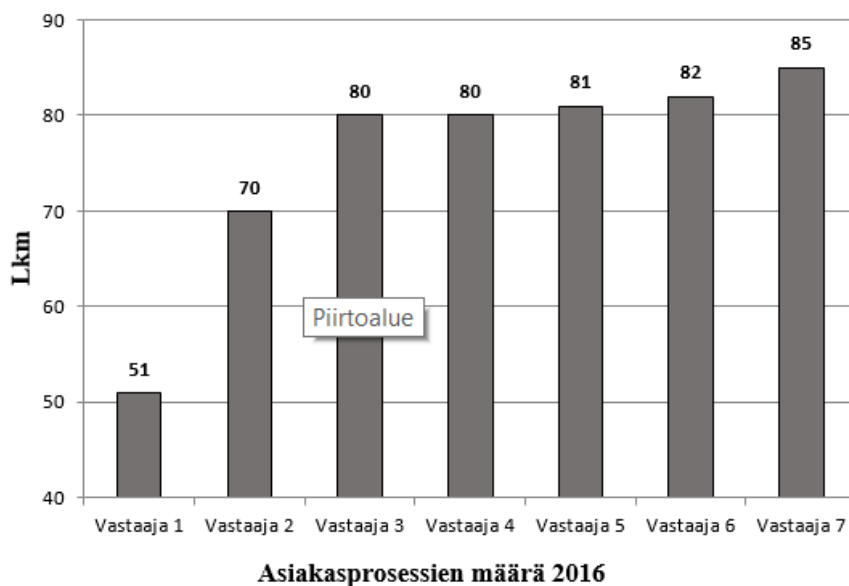


6.2 Työntekijöiden kyselylomakkeen tulokset

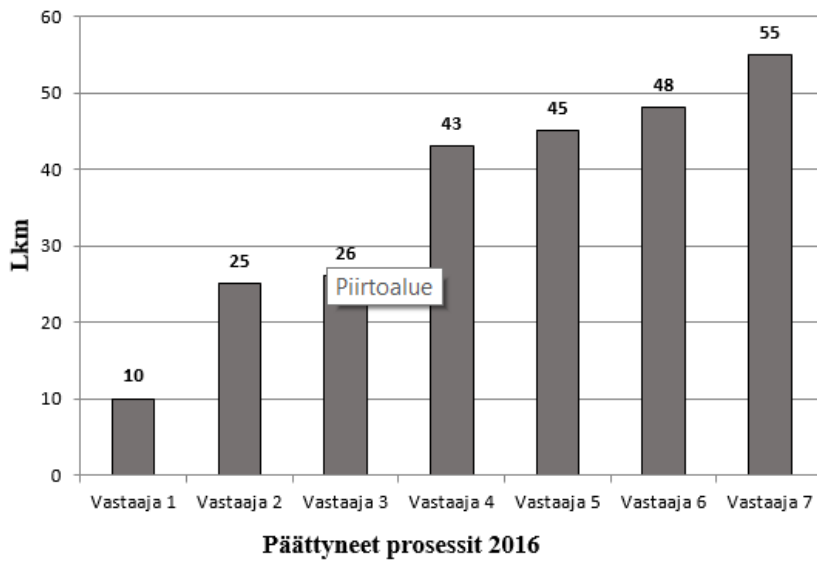
Työntekijöiden kyselyyn vastasi viisi yksittäistä työntekijää sekä kaksi vakituista työparia. Vastauksia kertyi siis yhteensä seitsemän kappaletta. Työpareina toimivilla työntekijöillä oli vaikeuksia arvioida asiakasmääriään, sillä kadulla työskennellessään he voivat kohdata yksittäisen nuoren useampaan kertaan, ennen kuin hän siirtyy itse asiakasprosessiin. Heidän antamansa luvut ovat siis suuntaa antavia määriä. Kaikki kyselylomakkeessa kysyttävät asiakasmäärät ovat vuodelta 2016.

Kysyttäessä työntekijöiden kokonaisasiakasprosessimääriä, luvut vaihtelivat 51:stä 85:een. Keskimäärin asiakasprosessien määrä oli 75,6 asiakasta työntekijää/työparia kohden (taulukko 7). Prosessit kestivät keskimäärin 10,3 kuukautta. Tämä luku on ristiriidassa asiakaskyselyn kautta tulleisiin vastauksiin prosessien kestoista. Lisää analysointia tästä löytyy luvusta 7.2. Asiakasprosesseja päättyi vuonna 2016 työntekijöillä keskimääräisesti 36 työntekijää/työparia kohden (taulukko 8). Tulokset vaihtelivat työntekijöillä 10:stä päättyneestä prosessista 55:een. Työntekijöiden kyselylomakkeessa kysyttiin myös, oliko heillä vuonna 2016 alkanut prosesseja asiakkaiden kanssa, joiden kanssa he olivat jo aikaisemmin päättäneet prosessin. Keskimääräisesti työntekijöille tuli uudelleen asiakkuuteen 4,9 asiakasta.

TAULUKKO 7. Asiakasprosessien määrä



TAULUKKO 8. Päättyneiden asiakasprosessien määrä



Työntekijöiden kyselylomakkeessa oli myös kaksi avointa kohtaa, johon he saivat avata mietteitään liittyen asiakkaiden uudelleenpaluusta Etsivään työhön ja syistä, miksi välillä asiakasprosesseja on hankala päättää. Työntekijöiden mukaan suurimmat syyt nuorten paluuseen olivat heidän elämässään tapahtuneet muutokset. Eräs työntekijä toi vastauksessaan esimerkiksi ilmi, että luottamuksen ollessa vahva työntekijän ja asiakkaan välillä, asiakkaiden on helppo ottaa yhteyttä vanhoihin työntekijöihinsä.

”Vanhaan tuttuun työntekijään on helppo ottaa yhteyttä - nuoret usein sanovat, että kun sä jo tiedät tän mun taustan.”

Työntekijöillä oli monia eri syitä siihen, miksi heillä on välillä hankalaa lopettaa asiakasprosessejaan. Eniten vastauksissa korostui kuitenkin se, että työntekijä koki olevansa epävarma asiakkaan pärjäämisestä prosessin päättämisen jälkeen. Myös pitkän luottamuksellisen suhteen kehittämisen jälkeen asiakassuhteen päättäminen tuntui olevan hankalaa.

”Työntekijältä puuttuu ns. viranomaisleima, jonka takia asiakassuhteet saattavat muodostua varsin luottamuksellisiksi. Asiakasprosessit saattavat olla pitkiä, jolloin asiakkaat opitaan myös tuntemaan varsin hyvin. Uskon, että nämä asiat vaikuttavat osaltaan siihen, että joitakin asiakassuhteita tuntuu hankalalta päättää.”

7 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI

Laadullisissa tutkimuksissa kerätyt tulokset ovat usein erilaisissa muodoissa, eli tutkimustulokset on kerätty monin eri tavoin. Tällöin tuloksia ei voida analysoida kerralla, vaan aineistoja on tutkittava erikseen, jotta oleelliset tiedot tulevat esiin. (Kananen 2015, 160.) Tätä kyseenomaista tapaa on käytetty myös tässä opinnäytetyössä, sillä tutkimuksessa käytettiin sekä kyselylomakkeita että avoimia haastatteluita.

Kyselylomakkeiden analysoinnissa on käytetty apuna havaintomatriisia ja sen pohjalta tehtyjä taulukoita. Havaintomatriisissa jokaisen vastaajan tiedot on koottu kysymyksittäin, joista voidaan kehittää erilaisia taulukoita tiedon analysoinnin helpottamiseksi. Taulukoista on helppo tiivistää tulosten sisältö kirjalliseen muotoon. (Kananen 2015, 287.) Avointen haastattelujen analysoinnissa on käytetty litterointia. Litteroinnilla tarkoitetaan haastattelun muuttamista tekstimuotoon sanatarkasti (Kananen 2015, 160). Litteroinnissa on tärkeää, että haastateltavan äänenpainot ja reaktiot kirjataan myös ylös. Kananen (2015, 160) muistuttaa, että litteroinnilla haastattelusta saadaan autenttinen kuvaus, jonka myötä tekstiä on helpompi analysoida.

7.1 Asiakkaiden kyselylomakkeen tulosten analysointi

Kuten taulukosta 4 ilmenee, kyselyyn osallistuneiden asiakkaiden asiakkuuksien pituudet painottuivat selvästi yli vuoden pituisiksi. Tämä selittää sen, että Etsivän työn asiakkaat tarvitsevat palveluita, joissa he voivat asioida kauan. Palvelut, joissa on rajalliset käyntikerrat tai jotka odottavat selviä muutoksia nuorissa lyhyessä ajassa, eivät ole tällöin sopivia monitarpeisille nuorille.

Kyselylomakkeessa oli kolme avointa kohtaa, joissa asiakkaat saivat tuoda esiin tyytyväisyyttään Tampereen kaupungin Etsivään työhön ja heille ohjattuihin palveluihin sekä tarinansa siitä, miksi he ovat palautuneet Etsivän työn asiakkuuteen, mikäli heidän asiakkuutensa oli aikaisemmin jo päättynyt. Asiakkaiden vastauksissa toistui se, miten Tampereen kaupungin Etsivän työn työntekijöitä on helppo lähestyä ja miten he osaavat kohdata nuoret arvostavasti ja kunnioittaen. Myös työntekijöiden ammatillisuutta ja laajaa asiantuntijuutta korostettiin. Niin kuin yksi vastanneista kirjoitti:

”Miksi mennä muualle, kun täältä saa apua kaikkeen mahdolliseen”.

Tampereen kaupungin Etsivän työn palveluista pidetään myös sen takia, että palveluita on mahdollista saada muinakin kuin perinteisinä toimistoaikoina. Tampereen kaupungin etsivät tekevätkin töitä myös viikonloppuisin ja jalkautuvia työntekijöitä on helppo lähestyä esimerkiksi viikonloppuiltaisain kaupungin eri alueilla.

Yksi yleisimmistä vastauksista oli yllä mainittujen lisäksi Etsivän työn tarjoaman keskusteluavun tärkeys. Usean asiakkaan vastauksessa painotettiin sitä, miten Tampereen kaupungin Etsivästä työstä saa hyvää keskusteluapua pulmallisiin tilanteisiin. Eräs kyselyyn vastanneista kävi esimerkiksi aktiivisesti psykologilla, mutta piti Etsivää työtä tärkeänä tukimuotona, sillä sinne saa varattua aikoja tiheämmin kuin psykologille. Myös Tampereen kaupungin Etsivän työn avointa ja yksilöllistä työotetta pidettiin etuna, jota ei aina muualta ole saanut.

Asiakkaiden kyselylomakkeiden tuloksista voi siis päätellä, että nuoret kaipaavat erityisesti heitä kunnioittavaa ja arvostavaa tahoja, johon on helppo mennä ja jossa voi puhua itseään vaivaavista ja mieltä painavista aiheista. Tämän ohella nuoret saavat apua esimerkiksi erilaisten tukien hakemiseen sekä kattavaa tietoa muista mahdollisista palveluista ja palveluntarjoajista. Nuoret saattavat pysyä Tampereen kaupungin Etsivän työn asiakaina myös samalla kun he saavat palveluita muilta toimijoilta, sillä Etsivästä työstä he saavat tarvitsemaansa keskusteluapua, mitä he eivät ole saaneet muualta. Toisaalta nuoret eivät näe syytä ohjautua muihin palveluihin, sillä he saavat kaiken tarvittavan avun ja tuen Etsivästä työstä.

7.2 Työntekijöiden kyselylomakkeen tulosten analysointi

Työntekijöiden oli vaikeaa arvioida asiakasmääriään, sillä heillä ei ole käytössä aktiivista dokumentoinnin välinettä, josta edellisten vuosien asiakasmäärät tulisivat esiin yksilötasolla. Varsinkin työparien, jotka tekevät alueellista katutyötä oli vaikea määrittellä lukuja, sillä he tapaavat myös asiakasprosessin ulkopuolella olevia nuoria. Nämä asiat selittävät aiemmin mainitsemaa eroa asiakasprosessien pituudessa. Asiakaskyselyn mukaan prosessit kestivät 18 kuukautta tai kauemmin, kuin taas työntekijöiden tilastoista tuli esiin,

että prosessien pituus on keskimäärin noin 10 kuukautta. Näihin lukuihin vaikuttaa se, että katutyöntekijöiden asiakkaat ovat voineet ajatella asiakasprosessin alkaneen silloin, kun he ovat ensimmäisen kerran kohdanneet työntekijät, vaikka nuori voi olla yhteydessä Etsivän työn työntekijöihin useamman vuoden, ennen kuin hänen prosessinsa alkaa.

Tuloksiin vaikuttaa myös asiakkaiden epä tietoisuus siitä, että heidän prosessinsa on katkennut jossain vaiheessa. He ovat ajatelleet olevansa prosessissa, vaikka heillä ei ole ollut kontaktia Etsivän työn työntekijöihin useampaan kuukauteen. Eräs työntekijöistä avasi kyseistä asiaa hyvin vastauksessaan:

”Tämä näyttäytyy ehkä enemmänkin työntekijälle, kuin asiakkaalle, joka saattaa olettaa, ettei asiakassuhde ole koskaan päättynytkään. Palveluun on palattu, kun asiat ovat menneet tavalla tai toisella söhröön.”

Työntekijöiden vastauksista nousi vahvasti esiin se, että he ovat omistautuneita työhönsä ja että he omaavat etsivän työn periaatteet. He eivät käännytä ketään apua tarvitsevaa pois, eivätkä he tuomitse asiakkaitaan, vaikka tilanteet eivät ole menneet suunnitelmien mukaan. Tampereen kaupungin Etsivän työn työntekijät eivät myöskään väheksy niitä nuoria, jotka tulevat hakemaan apua uudestaan.

”Koska etsivässä työssä työ ei ole ns. sektoroitunutta, on nuoren helppo palata kysymään apua missä tahansa asiassa, koska hän ei koskaan saa vastausta: Tämä asia ei kuulu tänne”.

7.3 Avoimien haastatteluiden analysointi

Avoimiin haastatteluihin valikoitui kolme Tampereen kaupungin Etsivän työn asiakasta. Haastateltavista yksi oli mies ja kaksi oli naisia, iältään he olivat 30, 25 ja 24 -vuotiaita. Haastattelut kuvattiin videokameralla ja asiakkaille selitettiin, että tallennettu video tulee vain tutkijan käyttöön, helpottamaan keskustelun purkua. Videot tuhottiin litteroinnin jälkeen. Haastatteluiden videoimisella mahdollistettiin aineiston syvällisempi analysointi, sillä videosta pystyttiin havainnoimaan myös asiakkaiden kehon kieltä ja reaktioita.

Haastattelujen tarkoituksena oli täydentää asiakkaiden kyselylomakkeen vastauksia. Haastatteluiden alussa asiakkaille on kerrottu opinnäytetyön aihe ja mitä sen kautta halutaan tutkia. Asiakkaille painotettiin, että haastattelu on avoin, eli he ohjaavat keskustelua haluamaansa suuntaan. Haastattelut aloitettiin kysymyksellä: Milloin tulit ensimmäisen kerran Tampereen kaupungin Etsivään työhön ja mitkä olivat syyt siihen? Tämän kysymyksen myötä asiakkaat alkoivat kertoa tarinaansa.

Kaikki kolme asiakasta olivat kohdanneet elämänsä aikana negatiivisia ennakkoluuloja asioidessaan eri palveluissa. Esimerkiksi yksi haastateltavista avasi erästä kohtaamistaan ylilääkärin kanssa:

”Kävin hakemassa lisää lääkitystä, mulla meni siis opiaatteja. Ylilääkäri alkoi sitten vihjailemaan, että miten toi psyykinen puoli. Eli leimattiin hulluksi ja lääkehalukkaaksi. Se oli ihan valitettavan arkipäivää. Et ei meinata uskoa, ei meinata ottaa todesta.”

Haastateltavat olivat myös kohdanneet muutakin syrjintää ja he kokivat, että heidät oltiin monesti kohdattu ongelmiansa kautta, ei ihmisenä. Esimerkiksi eräs haastateltavista oli pitkäaikaisesti sairas ja hän kertoi, kuinka hänet usein kohdataan sairautensa kautta eri palveluissa. Yksi haastateltavista oli taas romanitaustainen ja hän kertoi, kuinka hänen taustansa on tuonut hänelle ongelmia, ihmisten ennakkoluulojen takia. Negatiivisten kokemusten myötä kaikki kolme haastateltavaa kertoivat, että Etsivästä työstä he ovat saaneet kokonaisvaltaista ja yksilöllistä tukea. Sama asia tuli esiin myös asiakkaiden kyselylomakkeista.

Kahdessa haastattelussa päädyttiin keskustelemaan viranomaisten ja Etsivän työn työntekijöiden eroista. Vaikka asiakkaat olivat saaneet omasta mielestään huonoa palvelua jossain vaiheessa elämäänsä, osasivat he silti arvostaa eri alojen ammattilaisten asiantuntijuutta. He ymmärsivät, että Tampereen kaupungin Etsivän työn työntekijöillä ei ole samanlaista keskitettyä asiantuntijuutta, mutta silti he kokivat, että Etsivästä työstä he saavat jopa enemmän apua kuin eri alojen asiantuntijoilta.

Vaikka analysoidessa esiin tulee suurimmaksi osaksi asiakkaiden huonoja kokemuksia, se ei tarkoita, että kaikki asiakkaat olisivat tyytymättömiä saatuun apuun. Haastateltavilla oli myös hyviä kokemuksia eri palveluntarjoajista, mutta he toivat ilmi, että huonoja muistoja ja kokemuksia on helpompi muistaa kuin hyviä. Yksi haastateltavista osasi pohdita asiaa enemmänkin:

”Välillä on helpompi avautuu Etsiville, kun noilla ammattilaisilla on sellanen tietynlainen aura tai sellanen, niin se jännittää enemmän kertoo niille. Mutta ehkä se on se, että jos löytäis sellasen ammattilaisen, kenen kanssa kemia kohtais paremmin. Ni se vois vaikuttaa.”

Etsivässä työssä asiakkailta ja työntekijöillä on pitkä yhteinen prosessi, kun taas muissa palveluissa asiakkaat voivat joutua työskentelemään joka kerta eri työntekijän kanssa. Täten luottamussuhdetta on vaikeampi työstää ja ennakkoluuloja sekä mahdollista syrjintää saattaa esiintyä. Kuitenkin omasta mielestäni on mielenkiintoista, että miten sosiaali- ja terveysalan ammattilainen voi kohdata nuoren niin, että hänelle syntyy torjuttu mielikuva siitä?

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustuloksista nousi esiin, että asiakkailta on vaihtelevia kokemuksia palveluiden toimivuudesta. Asiakkaan oma tilanne ja tuen tarve vaikuttavat saatuun kokemukseen, mutta lähes kaikki tutkimukseen osallistuneet nuoret olivat kokeneet saaneensa joskus huonoa palvelua tai negatiivisen kohtaamisen kokemuksen. Varsinkin asiakkaat, joilla oli useampia tuen tarpeita, olivat kokeneet saavansa enemmän huonoja kokemuksia kuin hyviä. Tulosta tukee myös Juvosen (2010, 70) huomiot siitä, että esimerkiksi kunnallisissa palveluissa ei osata kohdata etsivän työn asiakaskuntaan kuuluvia asiakkaita tarpeeksi ymmärtäväisesti. Asiakkaiden kokemuksista nousi myös vahvasti esiin se, että muissa palveluissa heidät kohdataan useasti ongelmansa kautta, eikä kokonaisvaltaisena ihmisenä.

Tampereen kaupungin Etsivän työn asiakkaat voivat tämän myötä päätyä ikävään oravanpyörään. Asiakas ohjataan jatkopalveluun, häntä ei kohdata siellä tasa-arvoisena ihmisenä, asiakas tippuu palvelujärjestelmästä ja etsivät työntekijät joutuvat työstämään uudelleen luottamusta kyseisen asiakkaan kanssa. Suurin osa etsivän työn asiakkaista tarvitsee intensiivistä tukea palvelujärjestelmässä pysymiseen (Juvonen 2010, 70). Tutkimustulosten myötä tätä ei kuitenkaan ymmärretä tai osata käsittää sosiaali- ja terveysalalla.

Asiakkaiden paluuseen takaisin Etsivään työhön on vaikuttanut asiakkaiden saama kohdeltu muista palveluista. Asiakkaat ovat kokeneet, että Tampereen kaupungin Etsivässä työssä heidät osataan huomioida tavallisina ihmisinä, eikä heitä torjuta, vaikeivat asiat menisikään suunnitelmien mukaan. Etsivien työntekijöiden ammattitaitoon vaikuttaa varmasti työmuodon pitkä historia Tampereella, mutta mielestäni kaikkien sosiaali- ja terveysalalla työskentelevien ammattilaisten pitäisi omata arvostava ja tasavertainen ihmis käsitys ja käyttää sitä kohdatessaan asiakkaita. Myös sosiaalityön edelläkävijä Mary Richmondin on kerrottu ajattelevan sosiaalityön perustuvan heikompiensa auttamiseen Niemelän (2009, 226) artikkelissa, joka taas tukee omaa näkemystäni siihen, miten ammattilaisten tulisi kohdella ja auttaa asiakkaita.

Tuloksista nousi myös esiin se, että asiakkaat ovat palanneet Etsivään työhön, koska palveluissa, johon heidät on ohjattu, on ollut rajallisia käyntikertoja, eivätkä ne ole olleet

riittäviä. Eräissä palveluissa pitää asioida myös selvin päin, mikä saattaa olla vaikeaa osalle Etsivän työn asiakkaille. Tampereen kaupungin Etsivä työ ei vaadi asiakkailtaan päihteettömyyttä, mutta asiakkaan on oltava asiointikunnossa. Tiivistettynä monitarpeisille nuorille pitäisi olla saatavilla pidempiaikaisempia ja joustavampia palveluita, joissa osataan kohdata ihminen ihmisenä. Tämä nousi esiin sekä asiakkaiden että työntekijöiden puolelta. Asiakkaat kaipasivat myös palveluja, joissa ei ole niin tiukkaa kontrollivaihtetta, sillä heillä voi olla välillä vaikeaa päästä varatuille ajoille esimerkiksi vaikean masennuksen myötä.

Tutkimustehtävänä oli selvittää mitkä asiat vaikuttavat prosessien pitkäaikaisuuteen Tampereen kaupungin Etsivän työn asiakkailta. Tutkimustulosten mukaan siihen vaikuttavat suurimmaksi osaksi asiakkaiden huonot kokemukset palveluista, joihin heidät on ohjattu. He ovat kokeneet palveluissa esimerkiksi syrjintää, väheksyntää ja ala-arvoista kohtaamista, kun taas Etsivässä työssä he ovat saaneet heitä kunnioittavaa ja yksilöllistä tukea, kohtelua ja luottamusta.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Tampereen kaupungin Etsivän työn työntekijöiden huolta, koskien heidän asiakkaidensa saamaansa kohteluun eri sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tutkimustulosten analysoinnin ja johtopäätöksien jälkeen voidaan todeta, että työntekijöiden huoli oli aiheellinen. Koska tutkimuksessa on huomioitu vain Etsivän työn työntekijät ja asiakkaat, olisi mielenkiintoista kuulla eri sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijöiden mielipiteitä kyseiseen asiaan. Kuitenkin tämä tutkimus osoitti sen, että sosiaali- ja terveysalalla on epäkohtia, mitä tulee asiakkaiden kohtaamiseen ja kohteluun.

Tutkimuksen tavoitteiksi määriteltiin pitkäaikaisprosessissa olevien Etsivän työn asiakkaiden asiakkuuksien pituuden selvittäminen sekä havainnoida jatkopalvelujen toimivuutta Etsivän työn asiakkaiden näkökulmasta. Molemmat tavoitteet tulivat esiin tutkimuksen myötä ja saadut tulokset olivat ajatuksia herättäviä.

Omasta mielestä tutkimus oli onnistunut. Oman ammatillisuuden käsittäminen, kohta valmistuvana sosionomina, on todella tärkeä aspekti sosiaalityötä tehdessä, joten tutkimuksen tulokset herättivät itsessäni välillä erittäin negatiivisiakin ajatuksia ja mielipiteitä. Itse opinnäytetyötä oli mukava tehdä, sillä etsivä työ kiinnostaa minua paljon ja koen sen myös työksi, mitä minun olisi helppo tulevaisuudessa tehdä.

Suurimmaksi ongelmaksi koitui se, että olin itse vahvasti mukana Etsivän työn toiminnassa mukana harjoittelijana, samaan aikaan kun tein tutkimusta. Välillä tuli hetkiä, jolloin täytyi miettiä mitkä asiat ovat tulleet esiin tutkimusaineiston kautta ja mitkä olivat asioita, joita oli kuullut tai kokenut harjoittelun aikana. Tämä oli erittäin tärkeää tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Tätä kyseistä ongelmaa lukien opinnäytetyön teossa ei ollut hankaluuksia.

Opinnäytetyön teko oli itselle myös opettavaista. Luottamus omaan ammatillisuuteen kasvoi työn mukana. Inspiroivaa oli esimerkiksi, kun huomasi, kuinka paljon teoreettista tietoa oli opiskelun aikana omannut. Myös eräiden negatiivisten mielipiteiden herääminen tutkimustulosten analysoinnin ohessa toi paloa päästä työskentelemään sosiaalialalle, ja tehdä kyseenomaista työtä oman ammatillisen viitekehyksen näkökulmasta.

Tutkimukseen olisi ollut mielenkiintoista tuoda myös jatkopalveluiden, joihin Etsivän työn asiakkaita on ohjattu, mielipiteitä ja kokemuksia esiin. Tämä olisi esimerkiksi hyvä jatkotutkimusidea, joka tuottaisi selvempää kuvaa sosiaali- ja terveyspalveluiden toimivuudesta. Omasta mielestäni sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintaan olisi puututtava, sillä pitkällä aikavälillä asiakkaiden epäammattimainen kohtaaminen ja kohtelu tulee organisaatioille kalliiksi.

LÄHTEET

Aaltonen, K. 2011. Nuorisopolitiikka. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.) 2011. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy. 15–19.

Akutoiminta. AKU - Mitä ja kenelle? Luettu 8.5.2017. <http://akutoiminta.fi/aku.html>.

Alanen, O. & Kotkavuori, A. 2014. Välittämisen ammattilaiset. Vamoksen käsikirja etsivään nuorisotyöhön. Helsinki: Helsingin diakonissalaitos.

Alanen, O., Kainulainen, S. & Saari, J. 2014. Vamos tekee vaikutuksen. Vamos-nuorten hyvinvointikokemukset ja tulevaisuuden odotukset. Hdl raportti #01/2014. Helsinki: Helsingin diakonissalaitos.

Aluehallintovirasto. Päivitetty 4.10.2016. Etsivä nuorisotyö. Luettu 20.3.2017.

Aluehallintovirasto. 2017. Etsivä nuorisotyö 2016 - Valtakunnallisen etsivän nuorisotyön kyselyn tulokset. Aluehallintovirastojen julkaisuja 31/2017. <http://www.avi.fi/documents/10191/8064383/Julkaisu-31-LSSAVI.pdf/4e4bdbd9-bdfc-43c2-a69a-cd314be5002a>.

Andersson, B. 2013. Finding Ways to the Hard to Reach – Considerations on the Content and Concept of Outreach Work. *European Journal of Social Work*. Vol. 16, No.2, 171–186.

Eco, U. 1989. Oppinaisuuden esittäminen eli miten tutkielma tehdään? Tampere: Vastapaino. Teoksessa Vilkkä H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. 4., uudistettu painos.

ENT-työ. 2016. Toimintakertomus 2016.

Hjort, H. 1995. Etsivän työn psykologia. Helsinki: Suomen nuorisoyhteistyön allianssi ry.

Horelli, L., Haikkola, L. & Sotkasiira, T. 2007. Osallistuminen nuorisotyön lähestymistapana. Teoksessa Hoikkala, T. & Sell, A. (toim.) 2007. Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura julkaisuja 76. 217–242.

Huhtajärvi, P. 2007. Ammatillinen etsivä työ. Teoksessa Hoikkala, T. & Sell, A. (toim.) 2007. Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura julkaisuja 76. 446–457.

Hujala, A. 1993. Etsivä nuorisotyö – Mitä se on? Helsinki: Stakes.

Häggman, E. 31.10.2013. Etsivä nuorisotyö. Asenne ja menetelmä. Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. <http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/57826/30.-31.10.2013+Etsivien+p%C3%A4iv%C3%A4t%20Erik+H%C3%A4ggman/3359a6c9-c01e-4dc6-98b7-33bae23f646d>.

Isoherranen, K. 2008. Vuorovaikutuskulttuuri muutoksessa. Teoksessa Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. (toim.) 2008. Enemmän yhdessä: Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Juvonen, T. 2010. Etsivä työ nuorten tukimuotona. Teoksessa Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. (toim.) 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveystalalla. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. 67–84.

Kaartinen-Koutaniemi, J. (toim.) 2012. Etsivässä työssä. Helsinki: LK-kirjat / Lasten Keskus.

Kalliomaa, J. 2016. ”Ainoa hommani on auttaa sinua”. Etsivän nuorisotyön hyvät käytännöt Etelä-Suomen alueella. Helsinki: Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Opetus- ja kulttuuritoimi.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kolppenburg, R. & Hendriks, P. 12.10.2012. Outreach approaches in the private domain: an international study. *European Journal of Social Work*. Vol. 16, No.5, 605–619.

Kumppanuussopimus. 24.10.2016. Tampereen kaupungin, A-klinikkasäätiön Sisä-Suomen palvelualueen, Pirkanmaan Sininauha ry:n ja Silta-valmennusyhdistys ry:n etsivän nuorisotyön KUMPPANUUSSOPIMUS vuosiksi 2017-2018.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Bookwell Oy. Toinen, uudistettu painos.

Lie, G. 1981. *Gatelangs. Om oppsøkende ungdomsarbeid*. Oslo: Universitetsforlaget.

Lybeck, T. & Walldén, J. 2011. Nuorisolain muutokset – Monialainen yhteistyö ja etsivä nuorisotyö. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.) 2011. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy. 25–58.

Määttä, M. & Tasanko, P. 2012. Nuorisotyön tehtävä ohjelma (yhteis)kunnassa. Teoksessa Kommonen, K., Suurpää, L. & Söderlund, M. (toim.) 2012. Kehittyvä nuorisotyö. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 128.

Niemelä, P. 2009. Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Teoksessa Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.) 2009. Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus. 209–236.

Nieminen, J. 2007. Vastavoiman hahmo - Nuorisotyön yleiset tehtävät, oppimisympäristöt ja eetos. Teoksessa Hoikkala, T. & Sell, A. (toim.) 2007. Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura julkaisuja 76. 21–43.

Nuorisolaki 1285/2016. 21.12.2016. Helsinki: Oikeusministeriö.

Pihlaja, J. 1997. ”Ne ei ainakaan laula mitään eteenpäin” – Tutkimus etsivän nuorisotyön projektista Tampereella 1991-1995. Tampere: Nuorten palvelu Ry.

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. (toim.) 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Tampereen kaupungin perhepalvelut. 2017. Laatukäsikirja 2017.

Tampereen kaupungin vapaa-aikavirasto. 1996. Etsivän nuorisotyön projekti 1.9.1991 – 31.8.1995. ”Nobody’s Perfect..” ENT -projekti.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 15.1.2016. Nuorisotyö. Luettu 26.3.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/nuoret-ja-palvelut/nuorisotyö>.

Toimintakertomus syksy 2011. 1.9.-31.12.2011. ENT-työ.

Toimintavuosikertomus. 1992. Etsivän nuorisotyön (ENT) projekti Tampereella. Ensimmäinen toimintavuosi 1.9.1991 – 31.8.1992.

Toivanen, J. 26.9.2016. Etsivää työtä tehty Suomessa 25 vuotta. Tampereen kaupunki. http://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankohtaista/tiedotteet/2016/09/26092016_2.html.

Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.

Vehviläinen, J. 2002. Moniammatillinen nuorisotyö. Yksinäisten sankareiden ajasta tiimityöhön. Kauniainen: Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. 4., uudistettu painos.

LIITTEET

Liite 1. Työntekijöiden kyselylomake

1 (2)

Kysely etsiville työntekijöille asiakkaiden prosessien päättymisestä

Kuinka monta asiakasta sinulla oli arvioltaan prosessissa vuonna 2016? _____

Keskimääräisesti, kuinka kauan he ovat olleet prosessissa? _____kk

Kuinka monta asiakasprosessia sinulla päättyi vuoden 2016 aikana? _____

Palasiko vuonna 2016 asiakkuuteen nuoria, joiden asiakasprosessi oli jo aikaisemmin päättynyt?

Kyllä Ei

Jos vastasit Kyllä, kuinka monta heitä oli arvioltaan? _____

Jos mietit kaikkia asiakkaitasi, mistä syistä he ovat palanneet takaisin prosessiin?

Kumpi on yleisempi syy asiakkuuden päättymiseen?

- Nuori halusi päättää asiakkuuden
- Nuori saatiin tarvitsemiensa palveluiden pariin

Onko sinulla ollut asiakasprosesseja, joita et olisi halunnut päättää, sillä sinulla on ollut tunneside asiakkaaseen?

- Kyllä
- Ei

2 (2)

	Erittäin har- voin	Silloin täl- löin	Aika usein	Todella usein
Jos vastasit Kyllä, kuinka usein tätä on tapahtunut?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Mitkä tekijät vaikuttavat mielestäsi asiakassuhteen hankalaan päättämiseen?

Kiitos vastauksestasi!

Liite 2. Asiakkaiden kyselylomake

1 (2)

Hei, opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa sosionomiksi ja teen opinnäytetyötä Tampereen kaupungin Etsivälle työlle, liittyen pitkäaikaisasiakkaisiin ja heidän saamiinsa palveluihin

Kyseisen kyselylomakkeen tarkoituksena on hahmottaa Etsivän työn asiakaskuntaa ja heidän tilanteitaan. Kyselyyn vastataan anonyymisti ja valmiiseen opinnäytetyöhön ei tule tunnistetietoja, joista asiakas voitaisiin tunnistaa. Täytetyt lomakkeet käsitellään luottamuksellisesti ja ne tuhoaan asianmukaisesti tulosten keräämisen jälkeen.

Jos sinulla on kysymyksiä kyselylomakkeesta tai sen käytöstä voit olla yhteydessä minuun.

Aija Nurminen
[Yhteystiedot]

Sukupuoli

- Mies Nainen Muu

Ikä

- 15 tai nuorempi 16-19 20-24 25-28 29 tai vanhempi

Kuinka kauan olet ollut asiakkuudessa Etsivässä työssä?

- 5kk tai vähemmän 6kk-11kk 12kk-17kk 18kk tai kauemmin

Missä asioissa olet asioinut Etsivässä työssä?

(Voit valita useamman)

- Työ Koulu/Opiskelu Ihmissuhde Raha/Tuet
 Päihteet Asuminen Mielenterveys Maanpuolustus
 Muu, mikä? _____

Erittäin tyytyväinen

Tyytyväinen

En osaa sanoa

Tyytymätön

Erittäin tyytymätön

Kuinka tyytyväinen olet saamaasi palveluun?



2 (2)

Voit tarkentaa vastaustasi _____

Onko sinut ohjattu muihin palveluihin? Jos on, mihin?

	Erittäin tyytyväinen	Tyytyväinen	En osaa sanoa	Tyytymättöm	Erittäin tyytymättöm	Vaihtelee paikan mukaan
Kuinka tyytyväinen olet ollut näihin saamiisi palveluihin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Voit tarkentaa vastaustasi _____

Oletko joskus palannut Etsivän työn asiakkuuteen, vaikka olit jo päässyt muiden palveluiden pariin? Mitkä olivat syyt tähän?

Kiitos vastauksestasi!

Liite 3. Avoimen haastattelun saatekirje

Hei, opiskelen Tampereen ammattikorkeakoulussa sosionomiksi ja teen opinnäytetyötä Tampereen kaupungin Etsivälle työlle liittyen pitkäaikaisasiakkaisiin ja heidän saamiinsa palveluihin.

Aikomuksenani on haastatella muutamaa nuorta opinnäytetyötäni varten ja kysyisinkin nyt Sinulta, olisitko suostuvainen haastatteluun? Haastattelun kesto on noin 30 minuuttia.

Haastattelu tullaan tallentamaan videokameralla tai ääninauhurilla, mutta nämä materiaalit tulevat vain minun käyttöni haastattelun purkamisen helpottamiseksi. Kyseistä videota tai äänitettä ei tulla julkaisemaan missään ja se tuhotaan asianmukaisesti käytön jälkeen.

Haastattelu tullaan kirjaamaan opinnäytetyöhön anonymisti eli haastateltavaa ei voi tunnistaa valmiista tuotoksesta. Jos haluat, saat nähdä kirjatun tuotoksen ennen opinnäytetyön julkaisemista.

Jos sinulle tulee kysyttävää, voit olla minuun yhteydessä sähköpostin kautta tai tulla jututuille.

Terveisin

Aija Nurminen

[Yhteystiedot]