

Elina Koivistoinen

NUORTEN MATALAN KYNNYKSEN PALVELUOHJAUKSEN ARVIOINTI OHJAUSMALLIN KEHITTÄMISEKSI

Opinnäytetyö
Monialainen toimintakyvyn edistäminen
YAMK

2019



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Elina Koivistoinen	Sosionomi (YAMK)	Toukokuu 2019
Opinnäytetyön nimi Nuorten matalan kynnyksen palveluohjauksen arviointi ohjausmallin kehittämiseksi		66 sivua 7 liitesivua
Toimeksiantaja Varkauden kaupunki, psykososiaaliset palvelut, aikuissosiaalityö		
Ohjaajat Merja Reunanen ja Johanna Hirvonen		
Tiivistelmä Tämä opinnäytetyö on tehty OHO! – Nuorten osallisuuden, hyvinvoinnin ja oikea-aikaisen psykososiaalisen tuen -hankkeen tueksi ja sen tavoitteena oli edistää syrjäytymisvaarassa olevien varkautelaisten 16–20-vuotiaiden nuorten ohjautumista oikea-aikaisiin palveluihin ja etuuksille. Tarkoituksena oli arvioida nuorten matalan kynnyksen palveluiden nykytilaa Varkaudessa ja tuottaa arviointitietoa nuorten matalan kynnyksen palveluohjausmallin kehittämisen tueksi sosiaali- ja terveysministeriön valtionavustuksella toteutettavan OHO!-hankkeen aikana. Arviointitutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena asiakaslähtöistä Bikva-arviointi- ja kehittämismenetelmää soveltamalla. Bikvan eri vaiheissa aineistonkeruumenetelmänä käytettiin ryhmähaastatteluja sekä soveltavin osin osallistavia aineistonkeruumenetelmiä. Aineiston analysoinnissa käytettiin teemoittelua. Arviointiin osallistuivat kohderyhmän nuoret, heidän parissa työskentelevä monialainen yhteistyöverkosto, psykososiaalisten palveluiden esimiehet sekä poliittiset päättäjät. Ryhmähaastattelut toteutettiin lokakuun 2018 - tammikuun 2019 välisenä aikana. Bikvan kautta saadusta aineistosta erottui neljä keskeisintä kehittämiskohtaa: tieto palveluista ja tiedottaminen, moniammatillinen yhteistyö, nuorten osallistumisen mahdollistaminen sekä yhden luukun palvelut ja koordinointi. Olemassa olevien palveluiden kehittämisessä tulisi ottaa enemmän huomioon, että palvelut lähtevät nuorten tarpeista, ei palvelujärjestelmästä, mikä puolestaan vaatii onnistuakseen ajattelu- ja toimintatapojen muutosta sekä entistä enemmän jalkautuvaa työtettä. Arviointitutkimuksen kautta saaduista tuloksista tehty toimenpide-ehdotus viedään käytäntöön kokeiltavaksi OHO!-hankkeen aikana. Tavoitteena on luoda hankkeen aikana pysyvä matalan kynnyksen palveluohjausmalli, jonka avulla ehkäistään nuorten väliinputoamista ja poiskäännyttämistä sekä vähennetään päällekkäisen työn tekemistä nuorten palveluverkostossa. Palveluohjausmalli on tarkoitus juurruttaa osaksi Varkauden aikuissosiaalityön palvelupaketteja sekä Varkauden Ohjaamon psykososiaalisen tuen palveluvalikoimaa.		
Asiasanat Matalan kynnyksen palvelut, palveluohjaus, sosiaalinen kuntoutus, asiakaslähtöisyys, moniammatillisuus, monialainen yhteistyö, työ- ja toimintakyvyn arviointi.		

Author (authors)	Degree	Time
Elina Koivistoinen	Master's Degree Programme in Multi-disciplinary Promotion of Functional Capacity	May 2019
Thesis title		66 pages 7 pages of appendices
Evaluation of low threshold services for young people for the development of a service model.		
Commissioned by		
City of Varkaus, Psychosocial services, Adult Social Work		
Supervisors		
Merja Reunanen and Johanna Hirvonen		
Abstract		
This thesis was conducted to support the OHO! project for inclusion, well-being and timely psychosocial support for young people. The aim was to promote the guidance of young people aged 16–20 at risk of social exclusion in Varkaus into the right services and benefits. The purpose was to evaluate the current state of low-threshold services in Varkaus and provide evaluation information to support the development of a low-threshold service management model for young people carried out during the OHO! project with a state grants from the Ministry of Social Affairs and Health. The evaluation study was implemented as a qualitative study using the client-oriented Bikva assessment and development method. In the different phases of Bikva, group interviews, and where applicable, participatory material collection methods were used for data collection. Thematic methods were used to analyze the material. The adolescents in the target group, the multidisciplinary network working with them, superiors of psychosocial services and political decision makers participated in the evaluation. The group interviews were implemented between October 2018 and January 2019. Four main development objects were found in the material received through Bikva: information on services and advertising, multi-professional cooperation, enabling young people to participate as well as one-stop services and coordination. In developing existing services, the focus should be more on the needs of the young, not on the service system, which, in turn requires a change in thinking, new working methods and a closer contact with the young. The suggested measures based on the results obtained through the evaluation study will be put into practice during the OHO! project. The aim of the project is to create a permanent low-threshold service management model that will prevent young people's exclusion and rejection from services, and reduce overlapping in the youth service network. The service management model is aimed at becoming an integral part of the service packages in the City of Varkaus adult social work and of the psychosocial support services in the Ohjaamo Varkaus.		
Keywords		
Low threshold services, case management, social rehabilitation, customer orientation, multiprofessionality, multidisciplinary cooperation, assessment of work and functional capacity.		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	NUORTEN PSYKOSOSIAALISEN TUEN PALVELUTARPEET JA NIIHIN VASTAAMINEN	9
2.1	Toimenpiteet lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi	9
2.2	Nuorten kokemuksia psykososiaalisista palveluista.....	10
2.3	Nuorten palvelutarpeisiin vastaaminen	12
2.4	Sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen.....	13
2.5	Nuorten ja perheiden kokonaisvaltainen palveluohjaus	15
2.6	Moniammatillinen ja monialainen yhteistyö.....	17
3	SOSIAALISTA TOIMINTAKYKYÄ TUKEVAT MATALAN KYNNYKSEN PALVELUT.....	18
3.1	Viranomaisyhteistyö nuorten palveluverkostossa	19
3.2	Sosiaalinen kuntoutus osana työ- ja toimintakyvyn arviointia	21
3.3	Monialaista matalan kynnyksen palvelua Ohjaamosta	23
3.4	Työllistymistä edistävät palvelut.....	24
3.5	Työpajatoiminta	25
4	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS	27
5	AINEISTO JA MENETELMÄT	28
5.1	Bikva – asiakaslähtöinen arviointi- ja kehittämismenetelmä	29
5.2	Osallistavat aineistonkeruumenetelmät Bikvan eri vaiheissa.....	30
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUKSEN VAIHEET	32
6.1	Nuorten ryhmähaastattelu	33
6.2	Monialaisen yhteistyöverkoston ryhmähaastattelu.....	34
6.3	Esimiesten ryhmähaastattelu.....	35
6.4	Päättäjien ryhmähaastattelu	36
6.5	Ryhmähaastatteluiden analysointi	37
6.6	Luotettavuus ja eettisyys	38
7	TUTKIMUSTULOKSET	39

7.1	Kokemuksia ja kehittämistarpeita matalan kynnyksen palveluista	40
7.2	Matalan kynnyksen palveluihin ohjautumiseen vaikuttavat tekijät.....	41
7.3	Nuorten matalan kynnyksen palvelujen tarpeet	43
7.4	Palveluohjauksellisten yhteydenpitoväylien kehittämistarpeet.....	47
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDE-EHDOTUKSET	49
8.1	Tieto palveluista ja tiedottaminen.....	50
8.2	Moniammatillinen yhteistyö.....	51
8.3	Nuorten osallistumisen mahdollistaminen.....	52
8.4	Yhden luukun palvelut ja koordinointi	52
9	POHDINTA	53
9.1	Tutkimustulosten tarkastelu	54
9.2	Menetelmävalintojen arviointia	57
9.3	Oman osaamisen kehittyminen opinnäytetyöprosessin aikana	59
9.4	Jatkotutkimus –ja kehittämis ehdotukset	60
	LÄHTEET	62

TAULUKOT

Taulukko 1. Varkauden kaupungin aikuissosiaalityön palvelupaketit

Taulukko 2. Keskeisimmät teemat

KUVALUETTELO

Kuva 1. Nuorten pääviestit psykososiaalisen tuen palvelupakettien kehittämiseksi.

Kuva 2. Nuorten palveluverkosto Varkaudessa

Kuva 3. Varkauden Ohjaamon monialainen yhteistyöverkosto

Kuva 4. Bikvan vaiheet

Kuva 5. Bikvan eteneminen ja lähestymistavat opinnäytetyön prosessissa

Kuva 6. Bikvan kautta nousseet keskeisimmät kehittämiskohteet

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuskooste

Liite 2. Nuorten ryhmähaastattelussa käytetyt täydennettävät lauseet

Liite 3. Tutkimustiedote

Liite 4. Suostumuslomake

Liite 5. Näyte teemoittelusta

1 JOHDANTO

Tämän päivän nuorten sukupolvi elää globalisaation aikakaudella ja yrittää selviytyä väestön ikääntymisestä. Työttömyysluvut, niin Euroopassa kuin meillä täällä Suomessakin, osoittavat nuorten työllistymisvaikeudet ja syrjäytymisriskin kasvun. Vaikka elämme hyvinvointiyhteiskunnassa, yhä useampi nuori jää työn tai koulutuksen ulkopuolelle ja on vaarassa syrjäytyä. EU:n päätöksentekijät käyttävät tämän kaltaisista nuorista käsitettä NEETs (joka tarkoittaa Young people not in employment, education or training) eli nuoret, jotka eivät ole työelämässä tai koulutuksessa. Nuoret ovat kuitenkin taloutemme ja yhteiskuntamme voimavara ja uskomaton resurssi yhteiskunnallemme. Yhteiskunnallisestikin katsottuna olisi tärkeää, että ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin satsattaisiin, jotta voitaisiin hyödyntää täysimääräisesti nuorten potentiaalia ja saadaan integroitua nuoret osaksi yhteiskuntaa. Samankaltainen kasvava haaste on nähtävissä myös useimmissa EU:n jäsenvaltioissa, kuinka saataisiin nuoret osaksi koulutusjärjestelmää ja työmarkkinoita. (Eurofound 2012, 1–2.)

90-luvun laman jälkeen yhteiskuntaamme on leimannut monenlainen epävarmuus, joka osaltaan on lisännyt myös nuorten pahoinvointia. Nykypäivänä suurin osa nuorista voi hyvin, mutta enenevässä määrin nuorten tuen tarve on kasvanut. Tuen määrän kasvuun ovat osaltaan vaikuttamassa ongelmat koulussa, peruskoulun kesken jääminen, peruskoulun jälkeisen koulutuksen puuttuminen ja väliin putoaminen työmarkkinoilta jo ennen sinne pääsyä. Kasvavassa määrin uhkakuvina ovat myös päihteiden käyttö ja niihin liittyvä rikollisuus. Ikävä kyllä kaikki nuoret eivät saa riittävää turvaa ja tasapainosta huolenpitoa kotoaan, mikä on kasvattanut ammattilaisten roolia turvallisena aikuisena nuoren elämässä. (Suikkanen ym. 2004, 15.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on edistää syrjäytymisvaarassa olevien varkauteista 16–20-vuotiaiden nuorten ohjautumista oikea-aikaisiin palveluihin ja etuuksille. Tarkoituksena on arvioida nuorten matalan kynnyksen palveluiden nykytilaa Varkaudessa ja tuottaa arviointitietoa nuorten matalan kynnyksen palveluohjausmallin kehittämisen tueksi OHO!-hankkeen aikana. Tähän opinnäytetyöhön kytkeytyvä OHO! – Nuorten osallisuuden, hyvinvoinnin ja oikea-aikaisen psykososiaalisen tuen -hanke on sosiaali- ja terveysministeriön

ja Varkauden kaupungin rahoittama kehittämishanke, joka toteutetaan Varkaudessa ajalla 15.8.2018–30.11.2019. Toimin itse hankkeessa koordinaattorina. Hankkeen aikana kehitetään palveluohjausmallia, jonka avulla pyritään lisäämään monialaista ja moniammatillista yhteistyötä nuorten palveluverkostossa. OHO!-hankkeen mahdollistama käytännönkokeilu tukee toimintamallin jatkokehittämistä ja juurruttamista. Toimintamalli on tarkoitus sisällyttää olemassa oleviin aikuissosiaalityön palvelupaketteihin (taulukko 1, s. 14) ja osaksi Varkaudessa toimivan Ohjaamon palveluvalikoimaa. Pyrkimyksenä on luoda hankkeen aikana nuorten palveluihin pysyvä ja toimiva matalan kynnyksen palveluohjausmalli, jonka avulla ehkäistään nuorten väliinpuotoamista ja poiskäännyttämistä sekä vähennetään päällekkäisen työn tekemistä nuorten palveluverkostossa (kuva 2, s. 19).

Opinnäytetyö vastaa ylemmässä ammattikorkeakoulussa vaadittua osaamistasoa, koska kehittämistyöllä on tavoitteena edistää kuntoutuksen ja asiakaslähtöisen matalan kynnyksen palveluohjausprosessin avulla varkautelaisten 16–20-vuotiaiden toimintakykyä ja osallisuutta yhteiskuntaan moniammatillista yhteistyötä hyödyntäen. Tämän opinnäytetyön ja uuden toimenkuvani kautta kyseisen OHO!-hankkeen koordinaattorina pyrin laajentamaan omaa ammatillista osaamista ja lisäämään asiakkaan osallisuuden huomioimista nykyisiin työkäytäntöihin. Lisäksi pyrin saamaan laajemman kuvan nuorten matalan kynnyksen palveluista ja niihin liittyvistä kehittämiskohteista ja olemassa olevista hyvistä käytännöistä, joita voisi hyödyntää myös kuntamme nuorten sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen kehittämisessä.

Tärkeää on, että ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin satsattaisiin ajoissa, jotta saataisiin ohjattua nuoret koulutuksen ja työllisyyspalvelujen piiriin ja sitä kautta integroitua yhteiskuntaan. Nimenomaan tähän aukkokohtaan palvelurakenteissamme tärkeänä osana kytkeytyy sosiaalisen kuntoutuksen ja erilaisen nuorten matalan kynnyksen palveluiden arviointi ja kehittäminen sekä pysyvä sijoittuminen, sosiaalihuoltolaki huomioon ottaen. (Eurofound 2012, 1–2; Sosiaalihuoltolaki 710/1982.) Pääpaino tässä opinnäytetyössä on asiakaslähtöisyydessä, palveluohjauksessa ja moniammatillisuudessa. Olemassa olevien palveluiden esittelyssä sivuan sosiaalisen kuntoutuksen osuutta vain avaamalla sitä käsitteenä. Mahdollisesti tämän arviointitutkimuksen kautta saatujen ideoiden kautta voidaan sosiaalisen kuntoutuksen palveluja jatkossa kehittää edelleen, mutta se ei ole tämän opinnäytetyön tarkoitus.

2 NUORTEN PSYKOSOSIAALISEN TUEN PALVELUTARPEET JA NIIHIN VASTAAMINEN

Syrjäytymisvaarassa oleville nuorille tarvitaan matalan kynnyksen palveluita ja erilaisia sosiaalisen kuntoutuksen palveluja, joiden avulla mahdollistetaan jokaiselle nuorelle sopiva ja oikea-aikainen palvelu ja sen mukaan määräytyvä toimeentulo. Nuorten keskuudessa kasvaneet elämänhallinnalliset ongelmat vaikuttavat olennaisesti nuorten työ- ja toimintakykyyn, jotka eivätkä useinkaan riitä nykyisiin työllistymisen- ja koulutuksen asettamiin vaatimuksiin. (Holopainen 2016, 33.) Näitä matalan kynnyksen sosiaalisen kuntoutuksen palveluita ei ole kuitenkaan saatu juurrutettu pysyviin palvelurakenteisiin, vaikka nuorten laaja-alaiset ongelmat ja kasvaneet työttömyysluvut ovat tiedossa, niin meillä Suomessa kuin muuallakin Euroopassa.

Mäntynevan ja Hiilamon 2018 tehdyssä etnografisessa tutkimuksessa ongelmana nähtiin se, että asiakkaat, joilla on useita ongelmia, eivät itse löydä itselleen sopivia palveluja pirstaleisessa palveluverkostossa. Jokaisella ihmisellä on oikeus tulla kuulluksi, tuntea itsensä tärkeäksi ja merkitykselliseksi, sillä jos tietää tulewansa hyväksytyksi ja arvostetuksi sellaisena kuin on, kokee tulleensa kohdelluksi oikeudenmukaisesti. (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 18.)

2.1 Toimenpiteet lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi

Sosiaali- ja terveysministeriön asettama sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukeva työryhmä (nk. TEOS-työryhmä) on esittänyt uudistusta, jossa kaikki työelämäosallisuutta edistävät sosiaalihuollon palvelut koottaisiin yhteen lakiin heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden kuntoutuksesta. Tavoitteena on yhtenäinen palvelukokonaisuus, ja palveluihin pääsy määrittyisi asiakkaiden yksilöllisten palvelutarpeiden perusteella. Ryhmän esitys on, että nuorten sosiaalisen kuntoutuksen käytännön toteutus rakentuisi ensisijaisesti työelämävalmiuksia edistävänä sosiaalisena kuntoutuksena. (Tuusa 2016, 84–85.) Yhteiskunnallista keskustelua on käyty myös osallistavaan sosiaaliturvaan, osallisuustuloon, sosiaalityön uudistamiseen ja ns. NEET-nuoriin (Not in Employment, Education or Training) liittyen. Suunnitteilla olevien mallien avulla asiakkaille mahdollistuisi liikkuminen palveluiden toimintakokonaisuuksissa joustavasti ja asiakkaiden osallisuus kasvaisi. (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 25.)

Hallitus toteuttaa 19 toimenpidettä lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi, syrjäytymisen ehkäisemiseksi sekä koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten vähentämiseksi (Valtioneuvoston kanslia 2017). Hallitusohjelman mukainen nuorisotakuu astui voimaan 1.1.2013 ja on yksi hallituksen kärkihankkeista, jonka tavoitteena on viedä nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaan. Pohjois-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus koordinoi nuorisotakuuta maakuntatasolla. Varkaudessa nuorisotakuun toimeenpanosuunnitelma on tehty suositusten mukaan ja ilmestyi 11.4.2014 (Valtonen 2014). Nuorisotakuun tavoitteena on nuorten työttömyyden pitkittymisen ehkäiseminen ja nuorten koulutukseen ja työmarkkinoille sijoittumisen edistäminen. Nuorisotakuu tarkoittaa sitä, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle sekä jokaiselle alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle nuorelle tulee tarjota työ-, työkokeilu-, työpaja-, opiskelu- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi jäämisestä. (Härkönen & Kuikka, 9; Valtonen 2014, 2.) Työ- ja elinkeinohallinto on oleellisin toimija nuorisotakuun toteuttamisessa.

Nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaan kärkihankkeisiin kytkeytyy myös valtakunnallisesti erilaisten valtionavustusten kautta psykososiaalisten palvelujen kehittäminen ja laajentaminen osaksi Ohjaamojen toimintaa. Varkaus on yksi valtionavustuksen saaneista paikkakunnista, OHO! – Nuorten osallisuuden, hyvinvoinnin ja oikea-aikaisen psykososiaalisen tuen -hankkeellaan ja mukana toteuttamassa valtakunnallista Arki haltuun -tukipaketin toimeenpanoa. Tukipaketin toimeenpanon aikana kärkihankkeiden tehtävänä on vakiinnuttaa yhteistoimintamalleja, jotka vahvistavat erityisesti koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten arjen sujumista, toimintakykyä sekä osallistumista. Kehittämistyön taustalla tulee olla nuorten omat toiveet saada vahvistusta omaan arjenhallintaan sekä enemmän psykososiaalista tukea niin nuorelle itselleen, kuin koko perheelle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018a; 2018b.)

2.2 Nuorten kokemuksia psykososiaalisista palveluista

Arki haltuun -tukipakettiin liittyvä valtionavustushaku sai alkunsa Suomen 100-vuotisjuhlien kunniaksi. Ministeri Saarikon kutsumana Me-säätiö ja Ohjaamot yhteistyössä sadan 16–29-vuotiaan nuoren kanssa lähtivät kehittämään loppuvuodesta 2017 nuorten psykososiaalisia palveluja osaksi nuorisotakuuta. Nuorten työpajoissa nousi muun muassa esiin, että nuoret kaipaivat eniten

tukea elämän perushallintaan sekä luotettavan aikuisen läsnäoloa, huomioiden palveluissa koko nuoren perhe. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018c; 2018d; 2018e; Kuva 1.)

Kehittämistyössä mukana olleilla nuorilla oli itsellään runsaasti omaa kokemusta sosiaali- ja terveys-, opetus- ja sivistys-, nuoriso- ja työllisyyspalveluista sekä kolmannen sektorin toiminnasta. Keskeisimmät asiat, jotka nuorten keskuudesta nousivat esiin, on koottu 100 nuorta kehittäjää, nuorten terveiset psykososiaalisen tuen palvelupakettiin -raporttiin. Raportissa esiin nousseet pääviestit voidaan tiivistää seuraaviin 8. kohtaan (kuva 1). Kehittämisprosessin kautta saatuja tuloksia on tarkoitus jatkojalostaa vuoden 2018 aikana ja hyödyntää tulevaisuudessa Ohjaamojen ja Me-talojen palveluiden kehittämiseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018f.)

1. Enemmän tukea ja seurantaa koko perheelle,
2. Mielen hyvinvointi keskiöön,
3. Tukea elämän perushallintaan,
4. Luotettava, pysyvä ja välittävä aikuinen rinnalle,
5. Tukea valintoihin, siirtymiin ja tulevaisuuden pohdintaan,
6. Harrastaminen mahdolliseksi kaikille,
7. Tarvitaan uusia väyliä löytää kavereita ja toisten seuraa,
8. Tuki ja tarjonta esille ja nuorten luokse.

Kuva 1. Nuorten pääviestit psykososiaalisen tuen palvelupakettien kehittämiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018f)

Lokakuussa 2016 Ohjaamon palveluista kerättyjen asiakaspalautteiden mukaan nuorten palvelukokemukset olivat erittäin myönteisiä. Palautetta saatiin kaikkiaan 283 nuorelta, 17 eri paikkakunnalta, joista 17–20-vuotiaita nuoria oli kolmannes. Palautteen mukaan vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä nimenomaan Ohjaamon kautta saamaansa tukeen ja ohjaukseen, keskiarvo asteikolla 4–10 oli palautteiden mukaan 9,16. Tutkija Mirja Määtän asiakaspalautteista saaduista tiedoista tekemän tutkimuksen mukaan esimerkiksi väitteeseen ”Sain tarvitsemaani tietoa tai tukea” vastasi myönteisesti 95 prosenttia eli oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä. Väitteestä ”Ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani” myönteisen arvion antoi 94 % vastanneista. Kehittämis-ehdotuksina nuoret toivoivat muun muassa näkyvämpää tiedottamista sekä aikaa ja hymyä työntekijöiltä. (Määttä 2016.)

2.3 Nuorten palvelutarpeisiin vastaaminen

Nuorten osallisuuden huomioiminen aidosti palvelujärjestelmässä auttaa kuntoutumaan ja palaamaan takaisin työelämään (Rissanen 2015). Huomioon tulisi myös ottaa, että tämän kaltaiseen koordinointiin vaaditaan työntekijä resurssointia, jotta tehtävässä on mahdollista ylipäättään edes onnistua (Määttä & Keskitalo 2014, 198; Romakkaniemi ym. 2018, 69). Kehittämisvaiheessa tähän voidaan hyödyntää erilaisia hankkeita, mutta pidemmällä tähtäimellä juurruttamisen tärkeyden kannalta resursseista ja toimivista toimintamalleista tulisi saada pysyviä. Myös teknologian kehittyminen ja nuorten laajasti käyttämät digitaaliset palvelut tulee huomioida kehitystyössä, sillä digitaalisten yhteydenpitoväylien ja menetelmien hyödyntäminen voi osaltaan myös olla mahdollistamassa kynnyksen madaltumista palveluihin ohjautumisessa ja uusien toimintamallien kehittämisessä.

Resurssikysymykset nousevat usein esiin käsiteltäessä ennaltaehkäisevää työtä. Tulokset näkyvät vasta pidemmällä aikavälillä ja niiden vaikutuksia ei siten nähdä riittävän tärkeinä. Käsittelemäni teoria aineiston ja aiheeseen liittyvien tutkimustulosten (liite 1) kautta nousi vahvasti esiin, ettei yhdenmukaisia ja tasalaatuisia palveluja valtakunnallisesti pystytä saamaan, ellei siihen pystytä resursoimaan kattavasti koulutettuja asiantuntijoita osaksi pysyviä palvelurakenteita. Erilaisten hankkeiden ja kokeilujen kautta palvelun tarpeellisuus ja tärkeys on kyllä havaittu, mutta siitä huolimatta palvelujen pysyvyys on kunnallisella puolella haasteellista toteuttaa. (Määttä & Keskitalo 2014, 199; Notko 2006, 63; Russell ym. 2016, 128.)

Linnasuon 2004 arviointitutkimus Syrjäytymisestä selviytymiseen käsitteli töttömiä nuorten palveluohjausta. Tutkimus toteutettiin vuosina 2000–2002 Nytku-hankkeessa 17–25-vuotiaille nuorille, ja myös tämä tutkimus osoitti, että nuoret tarvitsisivat uudenlaista sosiaali- ja mielenterveyspalveluiden välimaastoon rakentuvaa palvelumallia, jossa nuorten kokonaistilanteen arviointi, sosiaalisen kuntoutuksen ja toiminnallisen terapian palvelut sekä palveluohjaus koulutukseen ja työhön löytyisivät samasta matalan kynnyksen paikasta. (Linnasuo 2004, 48; Määttä & Keskitalo 2014, 198.) Tämän kaltaisella palvelumallilla pystyttäisiin vastaamaan nuorten tarpeisiin jo ennen kuntouttavaa työtoimintaa ja muita työllistämistä edistäviä palveluita yhdistäen palvelun tarjon-

nassa toimintamuotoja sosiaalisen kuntoutuksen, mielenterveystyön ja työtoiminnan yhdistämiseksi. Toimintoja koordinoimalla ja yhteistyön ohjaamisella saataisiin aikaan tarkoituksenmukaisia palvelukokonaisuuksia ja toimintamalleja. Tämän kaltaiselle koordinaatiolle olisi tarvetta niin tavoite- kuin toimeenpanotasolla, koska näin työstä saataisiin myös kustannustehokkaampaa ja vältettäisiin päällekkäisen työn tekemistä. (Leemann & Hämäläinen 2015, 586; Määttä & Keskitalo 2014, 198; Notko 2006, 61; Romakkaniemi 2018, 69.)

Määttä ja Keskitalon (2014) tekemä case-tutkimus puolestaan osoitti, että kumuloituneista ongelmista kärsivien nuorten auttamisessa tarvitaan paitsi laajalaista asiantuntemusta ja riittävää palvelujärjestelmän tuntemusta, myös palvelujärjestelmän sisä- ja ulkorinkien toimijoiden välillä tapahtuvaa suunnitelmallista yhteistyötä, jolla voidaan rakentaa asiakkaille tarkoituksen mukainen palvelukokonaisuus, ilman turhaa asiakkaan pallottelua. Tutkimuksen mukaan koordinoituilla yhteistyörakenteilla mahdollistettaisiin myös väärin tulkintojen väheneminen sekä varhaisempi puuttuminen asiakkaan ongelmiin. Muun muassa Britanniassa, USA:ssa ja Australiassa tällaista mallia on hyödynnetty sosiaali- ja terveystaloudissa ”No Wrong Door” -tyyppisellä lähestymistavalla, jossa jokainen nuoren vastaanottava toimija on tietoinen olemassa olevista palveluista ja siten osaa ohjata nuoren eteenpäin oikeiden palveluiden ja tukien piiriin. (Määttä & Keskitalo 2014, 204.) Suomessa tämän kaltaista toimintamallia ollaan kehittämässä Ohjaamojen ympärille.

2.4 Sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen

Tänä päivänä sosiaaliturvasta puhuttaessa yhä useammin puhutaan asiakaslähtöisyydestä ja asiakkaan omien voimavarojen hyödyntämisestä, vaikkakin sosiaalityön merkittävin perustehtävä onkin aikojen alusta saakka ollut vastata heikompiensa viimesijaisesta avun tarpeesta ja toimeentulon turvaamisesta. Samalla puheissa ja toimenpiteissä näkyy myös voimakas työsuuntautuneisuus. Puhutaan osallisuudesta (*inclusion*) ja syrjäytymisen (*exclusion*) ehkäisemisestä. Sosiaalipolitiikkaa ohjaavat periaatteet, joissa korostetaan taloudellisia kiihokkeita työhön kannustettaessa ja sitä perustellaan myös sillä, että se lisää sosiaalista pääomaa ja kansalaisten yhteiskunnallista yhteenkuuluvuutta (*cohesion*). (Helne ym. 2003, 202; Mäntyneva & Hiilamo 2018, 18.)

Sosiaalityön yksi keskeisin tehtävä on asiakkaiden sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen, joka on yksi toimintakyvyn osa-alueista. Sosiaalista toimintakykyä on kuitenkin edelleen erittäin vaikea määritellä ja varsinkin mitata. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen määritelmän mukaan sosiaalinen toimintakyky voidaan jaotella potentiaaliseen ja aktuaaliseen toimintakykyyn. Potentiaalinen toimintakyky muodostuu yksilön ja sosiaalisen verkoston, ympäristön, yhteisön tai yhteiskunnan välisessä dynaamisessa vuorovaikutuksessa niiden tarjoamien mahdollisuuksien ja rajojen puitteissa. Aktuaalinen toimintakyky sen sijaan ilmenee toimijuutena erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja rooleista suoriutumisena sekä sosiaalisena aktiivisuutena ja osallisuuden kokemuksina. (Kannasoja 2013, 33; Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Sosiaalityössä tapahtui suuri muutos perustoimeentulotuen siirtyessä Kelalle vuoden 2017 alussa, samoin työllisyydenhoito on siirtynyt entistä enemmän kuntien vastuulle. Muutoksia on luvassa lisää myös lähitulevaisuudessa isojen sote- ja maakuntauudistusten kautta, joten myös sosiaalityön puolella tulee valmistautua tulevaan huolella. Muutosten keskellä Varkauden aikuissosiaalityössä heräsi tarve miettiä, kuinka pystymme jäsentämään omaa työtämme kuntalaisille perustoimeentulotuen siirtymisen jälkeen ja kuinka aikuissosiaalityössä työntekijät itse näkevät oman työnsä. Tämä muutos johti kehittämistyöhön, jossa Varkauden aikuissosiaalityöhön kehitettiin neljä erilaista palvelupakettia (taulukko 1). Sosiaalipalvelut ovat mukana kuntalaisten arjessa monessa elämän vaiheessa ja palvelupaketit osaltaan takaavat tasalaatuisen sosiaalityön. Toiminnan pääperiaate on asiakaslähtöisyys. (Kunteko 2018.)

Taulukko 1. Varkauden kaupungin aikuissosiaalityön palvelupaketit (Kunteko 2018)

Ohjauksellisen tuen paketti	Tehostetun tuen paketti	Kuntoutuksellisen tuen paketti	Työllistämisen edistämisen paketti
• Ohjausta ja neuvontaa • Kertaluontoinen taloudellisen tilanteen selvittely • Tietoa eri palveluista	• Tiivistä työskentelyä asiakkaan kanssa ➢ kotikäynnit, säännölliset tapaamiset • Jalkautuvaa työtä ➢ mukana viranomaiskäynnillä • Verkostotyöskentelyä ➢ mm. psyk.poli, päihdekliniikka, diakoniatyö ja velkaneuvonta • Tarkemmat selvittelyt ➢ työkyky, terveys selvittelyt, talous selvittelyt • Työnjako ➢ kuka tekee, mitä tekee, milloin tekee ➢ Päällekkäisen työn välttäminen ➢ Asiakkaan osallisuus	• Kuntoutukselliset palvelut: ➢ Sosiaalinen kuntoutus (päivätoiminta, startti) ➢ Aktivointisuunnitelmat ➢ Kuntouttava työtoiminta ➢ Kaupungin työpaja ➢ TYP ➢ Kelan palvelut ➢ Työkykykoordinaattorin palvelut ➢ Sosiaalihuoltolainmukainen työtoiminta • Sosiaalityön tuki taustalla	• Kaupungin työllistämisen palvelut ➢ Asiakasohjaus ➢ Nuorten palveluohjaus ➢ Työhönvalmennus ➢ Työkyvyn arviointi ➢ Työllistämisen tuet työnantajille • Työllistämispalvelut • Sosiaalityön tuki taustalla

Palvelupakettien ohella kehittämisen kohteena Varkaudessa olivat aikuissosiaalityötä ohjaavien arvojen määrittäminen, jotka vaaditaan toiminnan selkiyttämisen selkärangaksi. Työtämme ohjaaviksi arvoiksi valikoituivat oikeudenmukaisuus, hyvinvointi ja osallisuus. Tämä opinnäytetyö on jatkumo aikuisosiaalityön palvelupakettien kehittämistyölle ja kytkeytyy palvelupaketeista kuntoutuksellisen tuen palvelupakettiin (taulukko 1), painopistealue nuorten sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa ja palveluohjauksessa. Tähän opinnäytetyöhön kytkeytyvä OHO!-hanke on saanut myös nimensä aikuissosiaalityötä ohjaavien arvojen mukaan.

2.5 Nuorten ja perheiden kokonaisvaltainen palveluohjaus

Ihmisen yksi tärkein elämänvaihe on murrosikä ja aika juuri ennen aikuistumista ja se on hyvän ja tasapainoisen elämän kannalta erittäin tärkeässä osassa elinkaaressamme. Lapsen ja nuoren kasvun kannalta vanhemmuuden merkitys on erittäin oleellista ja kaikki nuoren ympärillä tapahtuvat muutokset ovat nuorelle aina haasteellisia. Näitä muutoksia voi olla esimerkiksi perheessä tapahtuva alkoholinkäyttö, perheen hajoaminen, näköalattomuus ja hukassa oleva vanhemmuus. Nämä seikat vaativat lasten ja nuorten parissa työskenteleviltä ammattilaisilta herkkyyttä havaita tilanne ajoissa ja antaa lapselle, nuorelle ja heidän perheilleen tarvittavaa tukea. (Suikkanen ym. 2004, 25; Tarvainen ym. 2007, 61.)

Olemassa olevissa palvelujärjestelmissä esiin on noussut palveluiden kyvyttömyys kohdata moniongelmaisten, lasten, nuorten ja perheiden elämismailmaa (Linnasuo 2004, 19). Nuorten kasvaneet elämänhallinnalliset ongelmat ja muun muassa eritasoiset oppimisen puolen pulmat luovat haasteensa myös perheille ja palvelujärjestelmille. Tässä korostuu moniammatillisen yhteistyön tiivistäminen, jotta perheille saataisiin tarjottua oikea-aikaisesti heidän tarvitsemansa tuki, ohjaus ja palvelut. Uudistunut sosiaalihuoltolaki antaa mahdollisuuden luoda uudenlaisia tukimuotoja, joihin nykyiset kuntoutus- ja työllistymistoimenpiteet eivät pysty vastaamaan, ja sitä kautta tukemaan yksilöllisesti lapsia, nuoria ja heidän perheitään. (Holopainen 2016, 33; Sosiaalihuoltolaki 1301/2004.)

Palveluohjaus (care/case management) on tärkeä osa nuorten ja perheiden matalan kynnyksen palveluja. Palveluohjauksella tarkoitetaan sosiaalityön työmenetelmää sekä laajemmin katsottuna asiakkaan tilanteessa tarvittavien palveluiden yhteensovittamista. Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan voimavarojen löytäminen sekä asiakkaan ohjaaminen tarvittavien palveluiden piiriin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017.) Palveluohjaus kohdennetaan eniten palveluja tarvitseville ja se on lyhyt tai pidempiaikainen prosessi, jolla on selkeä alku ja loppu. Palveluohjauksen aloittamisen oikea ajoittaminen on onnistumisen kannalta tärkeää. On huomioitava, että niillä asiakkailla, joilla on takanaan pitkä palveluhistoria, on usein vähemmän voimavaroja osallistua prosessiin kuin niillä, jotka ohjataan palveluohjaukseen aikaisemmassa vaiheessa. (Reito 2006; Valppu-Vanhainen 2002, 15.)

Palveluohjausprosessi voidaan jakaa osiin esimerkiksi seuraavasti: palveluohjauksesta sopiminen, lähtötilanteen selvittäminen, tavoitteiden asettaminen, mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen etsiminen, toteutus, koordinointi ja seuranta sekä palveluohjauksen päättäminen. (Reito 2006; Valppu-Vanhainen 2002, 15.) Sosiaalihuoltolakiin perustuen asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekee kunnan sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Palveluohjauksessa tärkeintä on asiakkaan mukaan ottaminen palvelukokonaisuuden suunnitteluun jo heti asiakkuuden alusta alkaen, jotta asiakkaan yksilöllisten tarpeiden kautta löydetään asiakkaan tarpeita vastaavia palveluita olemassa olevista palveluvalikoista. Tässä kohtaa olisi tärkeää, että prosessin palvelujen koordinointi olisi keskitetty, jotta myös seuranta yhdessä asiakkaan kanssa varmistuu. Omaisten ja läheisten rooli on palveluohjausprosessissa tärkeässä roolissa sillä, kun vastuuhenkilö on nimetty, saa asiakas ja hänen läheisensä tarvitsemansa tuen oikeiden palveluiden valinnassa. Kokonaisvastuusta vastaavalla henkilöllä on myös ajantasainen tieto asiakkaasta, jolloin suunnitelmia pystytään joustavasti muuttamaan. (Valppu-Vanhainen 2002, 14.)

Nuoren palveluohjauksessa keskeisintä on saada luotua luottamuksellinen suhde nuoreen, saada nuori pysähtymään tilanteensa äärelle ja ymmärtämään, että hänen asioilleen on mahdollista vielä tehdä jotain, jos hän on valmis ottamaan tukea vastaan. Luottamussuhteen kasvaessa nuoren motivaatio avun vastaanottamiselle turvallisessa ympäristössä kasvaa ja muutosprosessiin sitoutuminen vahvistuu. Palveluohjausprosessissa nuoren tulisi saada rinnalleen nimetty tukihenkilö/tukihenkilöitä hänen palveluverkostostaan, jotka

työskentelevät sekä nuoren ja kodin että palveluverkoston suuntaan. (Suikkanen ym. 2004, 189.) Edelleen palvelut toimivat varsin sektoroituneesti ja asiakkaan tarpeet pyritään sovittamaan jo olemassa oleviin palvelumalleihin, kun sen sijaan yksilöllisen palveluohjauksen näkökulmasta ratkaisu tulisi tehdä asiakkaan tarpeista lähtien ja oikea-aikaisesti. (Valppu-Vanhainen 2002, 13.)

Haasteen palveluohjauksen tarpeen arvioinnista, varsinkin syrjäytymisvaarassa olevien nuorten osalta, asettaa yksilölliset seikat, jotka voivat olla hyvin monimutkaisia ja vaativat usein monitoimijuutta. Peruspalveluja vahvistamalla ja siirtämällä painopistettä ehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukeen mahdollistetaan myös lapsille/nuorille ja heidän perheilleen oikea-aikaisesti heidän tarvitsemansa tuki, ohjaus ja palvelut. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2018; Valppu-Vanhainen 2002, 15.) Mikäli tavoitteet ovat kaikilla lasten, nuorten ja perheiden parissa työskentelevillä samansuuntaiset ja painopistealue ennaltaehkäisevässä työssä, mahdollistettaisiin kokonaisvaltainen tuki koko perheelle. Tämä vaatisi kuitenkin sektorirajojen ylittävän moniammatillisen yhteistyön tiivistämistä entisestään.

2.6 Moniammatillinen ja monialainen yhteistyö

Moniammatillisuudella tarkoitetaan saman koulutustaustan, mutta eri ammattiryhmätaustan omaavien yhteistyötä ja monialaisuudella puolestaan eri koulutustaustan omaavien yhteistyötä (Katajamäki 2010). Isoherranen 2008 määrittelee moniammatillisen (multiprofessional, interprofessional, trans-/ crossprofessional) yhteistyön asiakaslähtöiseksi työksi, jossa eri asiantuntijoiden ja eri organisaatioiden edustajat työskentelevät yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Eri alan edustajien erityisosaamisen, roolien ja käsitteistön yhteinen määrittäminen on onnistuneen yhteistyön edellytys. Tärkeitä edellytyksiä onnistuneeseen asiakaslähtöiseen moniammatilliseen yhteistyöhön ovat myös eri alan asiantuntijoiden sosiaaliset suhteet ja vuorovaikutustaidot. (Isoherranen ym. 2008, 33.)

Moniammatillisessa palveluprosessissa asiakkaan tilanne tulee hahmottaa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, ottaen huomioon asiakas itse tasavertaisena toimijana moniammatillisessa toimijaverkostossa ja tavoitteena on tarjota asiakkaalle juuri hänelle suunnitellut palvelut (Näkki & Sayed 2015, 153). Moniammatilliseen yhteistyöhön kuuluvia ulottuvuuksia ovat vastuu, keskinäinen

riippuvuus, läheisyys sekä ammatillinen luottamus (Autti-Rämö ym. 2016, 393). Reflektiivinen työote on keskeisessä asemassa moniammatillisessa yhteistyössä ja sen kehittämisessä. Sen tulee koskea sekä työryhmän työskentelyä että asiakkaalle suunniteltuja palveluita sekä hänen kokemustaan palvelusta ja sen laadusta. (Näkki & Sayed 2015, 155.)

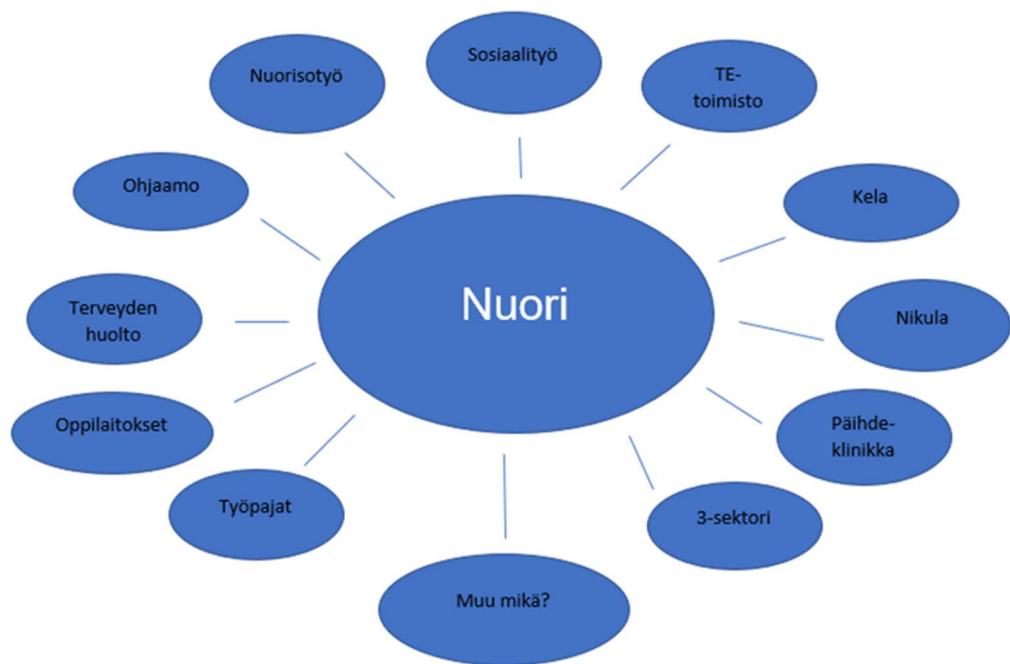
Tuore nuorisolaki määrittelee nuoren alle 29-vuotiaaksi (Nuorisolaki 21.12.2016/1285). Nuorisolain tarkoituksena on monialaisen yhteistyön käsitteen selventäminen siten, että sillä tarkoitetaan eri toimialojen viranomaisten kesken tekemää yhteistyötä (Lybeck & Wallden 2011, 26–27). Nuorisolakiin (72/2006) lisätyssä 7. §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä ja sen tehtävistä. Monialaisella yhteistyöllä tarkoitetaan paikallistasolla tehtävää työtä, joka toteutetaan eri toimialojen viranomaisten kesken yhteistyönä. Lain tasolla vain viranomaisilla on monialaisen yhteistyön velvoite ja tämän takia nuorten julkisia palveluja tulee olla jokaisessa kunnassa. (Lybeck & Wallden 2011, 25–28.)

Nykyisin kohdataan yhä monimutkaisempia ongelmia ja ammattilaiset ovat niiden ratkaisemisessa väistämättä entistä riippuvaisempia toisistaan. Päällekkäisestä ja ristiriitaisuuksia sisältävästä työskentelystä seuraa usein sekaannusta ja tehottomuutta. (Isoherranen 2012, 30.) Monialaisessa yhteistyössä on edelleen monenlaisia haasteita ja palveluiden hajanaisuuden vuoksi asiakas joutuu usein käymään useassa eri paikassa ennen kuin hän pääsee esim. työllistämistä edistävien palvelujen piiriin. Pirstaleisesta palvelujärjestelmästä ja sektoroituneesta työskentelystä ulos pääsemiseksi eri toimijoiden tulisi tiivistää yhteistyötä, kunnioittaa ja arvostaa toisten tekemää työtä sekä luottaa toistensa osaamiseen ja ammattitaitoon. Palveluiden tulisi olla läpinäkyviä ja yhteistyön pitäisi toimia hallintorajojen yli yhteisiä resursseja hyödyntäen, vaikka yhteistyön tekemisessä on vielä paljon tiedostettuja haasteita, jotka vaikeuttavat yhteistyötä. Yksi isoin haaste on tietosuojakysymykset, jotka rajoittavat osaltaan palvelutoimijoiden tiedonkulkua. (Miettinen 2015.)

3 SOSIAALISTA TOIMINTAKYKYÄ TUKEVAT MATALAN KYNNYKSEN PALVELUT

Linnasuon (2004) arviointitutkimuksen mukaan syrjäytymisvaarassa olevien nuorten parissa useat eri viranomaiset työskentelevät samojen nuorten pa-

rissa niin koulutoimessa, sosiaalitoimessa, TE-hallinnossa, työllisyyspalveluissa, nuorisotoimessa, terveydenhuollossa, kriminaalihuollossa, poliisitoimessa, oikeuslaitoksessa ja kolmannella sektorilla. Ongelmaksi on arviointitutkimuksen mukaan kuitenkin noussut se, että vaikka nuorille onkin paljon palveluja tarjolla, nämä kaikki tahot toimivat sektoroituneesti, tuntematta ja huomioimatta riittävästi toistensa lainsäädäntöä, työmuotoja ja tavoitteita. (Linnasuo 2004, 19.)



Kuva 2. Nuorten palveluverkosto Varkaudessa

Lisäksi nykyisten palveluiden kautta on huomattu, että nämä nuoret ovat ns. harmaan vyöhykkeen nuoria, joilla mm. mielenterveysongelmat luokitellaan niin lieviksi, että he jäävät sen vuoksi olemassa olevien palveluiden välimaastoon. (Holopainen 2016, 31–32; Hänninen 2007, 27; Linnasuo 2004, 57.) Varkaudessa syrjäytymisvaarassa olevien nuorten parissa toimii myös laaja palveluverkosto (kuva 2). Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus arvioida, millaiseksi nuorten matalan kynnyksen palvelut koetaan Varkaudessa ja kehittää mahdollisia esiin nousseita ongelmakohtia opinnäytetyöhön kytkeytyvän OHO!-hankkeen aikana.

3.1 Viranomaisyhteistyö nuorten palveluverkostossa

Määtän ja Keskitalon tutkimusartikkeli Ulkoringistä sisärinkiin, kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä (2014) käsitteli viranomaisyhteistyötä alle 30-vuotiaiden kumuloituneista ongelmista

kärsivien nuorten asiakkaiden tilanteessa. Tutkimus oli case-tutkimus ja tutkimusmenetelmänä käytettiin Vignette-menetelmää eli kriittisillä tapauksilla (critical cases) analysoitiin palvelujärjestelmän kokonaisuutta työntekijä-, sektori- ja järjestelmätason tekijöiden keskuudessa. Tutkimukseen osallistuneita vastaajia pyydettiin kuvaamaan, kuinka he ammattilaisina toimisivat kohdantesaan kumuloituneista ongelmista kärsivän nuoren ja keiden muiden toimijoiden panosta tarvittaisiin.

Tutkimuksessa saatujen vastausten perusteella työntekijät voitiin jakaa kolmeen kategoriaan; kopin ottajiin, siirtäjiin ja torjujiin. Kopin ottajiksi nousivat muun muassa sosiaalitoimen ja nuorisotyön edustajat, jotka näkevät palvelujärjestelmän eri toimijoiden tukimahdollisuudet ja jotka toimivat asiakkaan asianajajina suhteessa muuhun palvelujärjestelmään. Siirtäjiiksi tutkimustulosten perusteella kutsutaan toimijoita, joilla on laaja palvelujärjestelmätuntemus, kuten kopin ottajilla, mutta joiden mielestä kertominen asiakkaalle eduista ja palveluista on riittävä ohjaus viemään nuorta eteenpäin. Siirtäjiiksi voitiin lukea muun muassa Typin, TE-toimiston ja Kelan edustajat, sillä usein siirtämisen syynä oli, ettei kyseinen vastaaja kyennyt auttamaan nuorta ennen tiettyjen palvelujärjestelmätoimijoiden tekemiä interventioita, kuten erilaisia lausuntoja, diagnooseja tai päätöksiä. Siirtäminen todensi niin pirstaleisen järjestelmän kuin eri toimijoiden väliset sidokset. Torjujiksi määrittäytyivät toimijat, jotka totesivat, ettei kuvatun asiakkaan tilanne liittynyt heidän toimenkuvaansa lainkaan eikä he myöskään viitanneet muihin palveluverkoston toimijoihin millään tavalla. Vaikkakin torjujien vastauksessa oli kyse vain yhdestä terveydenhuollon puolen vastaajasta, herätti vastaus tutkijoissa huolta, sillä tässä tapauksessa nuori olisi jäänyt ilman apua ja oman onnensa nojaan. (Määttä & Keskitalo 2014, 199–204.)

Tutkimuksessa käytetyn Vignette-menetelmän avulla saatiin nostettua esille samoissa asiakastilanteissa nousseet erot toimintatavoissa sosiaali-, terveys-, työvoima-, nuoriso- ja Kelan palveluissa. Tutkimuksen tulokset eivät kuitenkaan ole sellaisenaan yleistettävissä, mutta tutkimus osoitti tuloksillaan, että mikäli työntekijät eivät tunnista kumuloituneista ongelmista kärsivien asiakkaiden avun tarvetta, ongelmat pahenevat, auttaminen viivästyy tai pahimmillaan jopa estyy. Tutkimuksen mukaan avun tarpeen varhainen tunnistaminen voi jopa ehkäistä erityispalveluiden tarpeen ja näin ollen myös tuoda kustannus-

säästöjä pidemmällä aikavälillä. Tutkijoiden mukaan tarvitaan erilaisia paikkakuntakohtaisia ja eri kohderyhmien yhteydessä tehtäviä kokeilu- ja kehittämistoimintoja, jossa uusia toimintamalleja voidaan testata käytännössä. Tällä hetkellä meneillään oleva palveluiden murroksen aika tarjoaa hyvät mahdollisuudet uusien toimintamallien kehittämiseksi. (Määttä & Keskitalo 2014, 199–204.)

Oikeus sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin on säädetty monissa kansainvälisissä sopimuksissa ja kansallisissa laissa (Leemann & Hämäläinen 2015). Mikäli työtön ei ole kykenevä osallistumaan työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin tai kuntouttavaan työtoimintaan, tulee viranomaisten miettiä yhteistyössä, miten asiakkaan valmiuksia työmarkkinoille voitaisiin parantaa. Tällöin tarvitaan usein erityisiä sosiaali- ja terveysten palveluja, kuten mielenterveys- ja päihdetyötä. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001; Sosiaalihuoltolaki 710/1982.) Monet mielenterveys- ja päihdetyön palvelut, kuten varhaisen puuttumisen palvelut ja vertaistoiminnot, ovat nimenomaan osallisuutta edistäviä matalan kynnyksen palveluita (Leemann & Hämäläinen 2015).

Nuorten mielenterveys- ja päihdetyön tavoitteena on edistää nuorten hyvinvointia. Valtakunnallisesti katsottuna nuorten mielenterveys- ja päihdeongelmat ovat tutkitusti lisääntyneet, minkä vuoksi jalkautumista nuorten keskuuteen tarvitaan nykyään entistä enemmän, jotta yksilöllinen palveluohjaus mahdollistuisi ja palvelut olisivat saatavilla mahdollisimman matalalla kynnyksellä. Onnistuakseen työ vaatii kuitenkin moniammatillista yhteistyötä. (Tarvainen ym. 2007, 95.) Varkaudessa alle 20-vuotiaiden lasten ja nuorten mielenterveyteen liittyvästä palvelusta vastaa Lasten ja nuorten keskus Nikula ja päihdeasioista päihdekliniikka. Mielenterveys- ja päihdetyöntekijät jalkautuvat myös peruskouluille ja ammatilliseen oppilaitokseen sekä Ohjaamoon ja työpajoille, jossa heillä on mahdollisuus tavoittaa matalalla kynnyksellä ne nuoret, jotka tarvitsevat varhaista tukea mielenterveys- ja päihdeasioissa.

3.2 Sosiaalinen kuntoutus osana työ- ja toimintakyvyn arviointia

Lainsäädännössä edellytetään toimintakyvyn arviointia palveluiden tai etuuk-sien saamiseksi. Viimeaikaisissa sosiaali- ja terveydenhuollon lakiuudistuk-sissa arvioinnin merkitys on näkyvästi esillä. Esimerkiksi vuonna 2015 voi-maan tullessa uusitusssa sosiaalihuoltolaissa kiinnitetään entistä enemmän

huomiota tuen ja palveluiden tarpeiden selvittämiseen, ja siten myös toimintakyvyn arviointi on entistä suuremmassa roolissa. Sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen edellytetään kaikilta sosiaalisen kuntoutuksen asiakkailta. Toimintakyvyn arviointi on tärkeä osa ammattilaisten työtä, niin sosiaali- ja terveydenhuollossa, työvoimahallinnossa kuin opetussektorillakin. Arviointitulosten perusteella tehdään päätöksiä etuuksista ja palveluista, suunnitellaan toimenpiteitä ja arvioidaan niiden vaikutuksia. On selvää, että arvioinnin on oltava pätevää ja luotettavaa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017.) Jotta näihin haasteisiin voidaan palvelujärjestelmässämme vastata ja toteuttaa laadukasta ja kokonaisvaltaista palvelua, tulee työntekijöillä olla käytössään paitsi riittävät resurssit myös ajantasainen osaaminen ja verkostoyhteistyön tiivis tuki (Holopainen 2016, 31). Lisäksi työntekijöiltä vaaditaan sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamisen ja kasvun tukemisen lisäksi jatkuvaa motivointia ja katkeamatonta uskoa ihmisten ja ympäristön muutoskykyyn (Raivio 2018, 18).

Sosiaalisella kuntoutuksella ei tavoitella niinkään työllistymistavoitteita vaan enemmänkin toimintakyvyn ja osallisuuden lisäämistä. Jokaisella on oikeus kuulua johonkin yhteisöön, saada olla osallisena yhteiskuntaan, oli hänen statusensa sitten mikä tahansa. (Holopainen 2016, 33.) Lähtökohtana sosiaalisen kuntoutuksen toteutukselle ovat asiakkaan tarpeet, lähtökohdat ja tavoitteet. Osallisuuden tavoitteet liittyvät usein asiakkaiden oikeuksiin, velvollisuuksiin ja osallistamiseen, joka puolestaan merkitsee asiakkaiden aktivointia ja osallistamista. (Närhi ym. 2014, 227–244.) Asiakkaan näkökulmasta katsottuna sosiaalisen kuntoutuksen funktiona eivät voi olla olemassa olevan järjestuksen säilyttäminen (*conserving*) tai niihin sopeuttaminen (*conforming*). Sen sijaan voimavara- ja toivokeskeisesti tulisi vahvistaa asiakkaiden tietoisuutta sekä sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamista niin, että sekä yksilöllinen ja persoonallinen, mutta samalla myös sosiaalinen muutos tulevat näkyväksi (*transforming*). Yksilötasolla saavutetussa elämänmuutoksessa, arjen jäsentymiseen vaikuttaa uusi tavoite, jotka kytkeytyvät yhteisölliseen tai yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumiseen. (Raivio 2018, 17.)

Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu yhtenä osana mm. toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen, josta yleisimpänä aktivointi toimenpiteenä ja ainoana kuntien vastuulla

oleva aktivointitoimi on kuntouttava työtoiminta (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 19).

3.3 Monialaista matalan kynnyksen palvelua Ohjaamosta

Ohjaamo on paikka, jossa tarjotaan monialaista matalan kynnyksen palvelua alle 30-vuotiaille nuorille. Vuodesta 2014 alkaen Ohjaamo-toimintaa lähdettiin kehittämään ja laajentamaan eri puolille Suomea osana nuorisotakuuta. Kehittämistyötä on tehty nuorien keskuudessa nousseesta tarpeesta saada erityisesti työhön, koulutukseen ja hyvinvointiin liittyvää tietoa, neuvontaa ja ohjausta helposti ja nopeasti saman katon alta. Ohjaamoja kehitetään eri ministeriöiden yhteistyönä ja valtakunnallisesti Ohjaamo toimintaa tukee Kohtaamohanke (ESR). (Ohjaamo 2018.) Ohjaamo-palveluja on käynnistetty ja kehitetty vuodesta 2015 alkaen eri puolilla Suomea Euroopan sosiaalirahaston tukemien hankkeiden kautta. Toimintaa on käynnistetty myös kuntien omana toimintana ilman ulkopuolista hankerahoitusta, kuten myös Varkaudessa helmikuussa 2018 avattu Ohjaamo syntyi. Vuoden 2018 alkupuolella Ohjaamoja oli valtakunnassamme jo noin 50 eri puolilla Suomea ja toiminta ulottuu jokaisen maakunnan alueelle. (Ohjaamo 2018.)



Kuva 3. Varkauden Ohjaamon monialainen yhteistyöverkosto (Ohjaamo Varkaus 2018)

Varkauden Ohjaamo -palvelupisteellä on tavoitettavissa monialainen yhteistyöverkosto (kuva 3). Toiminta pitää sisällään erilaisia teemapäiviä ajankohtaisiin asioihin, kuten kesätöiden hakemiseen ja yhteishakuun liittyen. Ohjaamo sijaitsee Varkaudessa keskeisellä paikalla, jotta nuorilla olisi mahdollisimman matala kynnyks tulla hakemaan apua ja tukea Ohjaamosta (Ohjaamo Varkaus 2018). Ohjaamon tilat siirtyvät syksyllä 2019 Varkaudessa avattavaan Nuor-

tentaloon, jonne on tarkoitus keskittää nuorten palvelut saman katon alle. Varkauden Ohjaamon palveluvalikkoa on tarkoitus kehittää, kuten valtakunnallisestikin, vielä psykososiaalisen tuen palvelujen osalta, joita tällä hetkellä on tarjolla Varkaudessa vielä niukasti. Nuorten psykososiaalisen tuen palvelujen kehittämisessä tulee huomioida, että palvelut eivät saa rajata palvelujen käyttäjiä pois esim. iän tai etuuden perusteella, kuten olemassa olevat palvelut tällä hetkellä rajaavat. Erityistä huomiota Varkaudessa tulisi ko. palveluiden kehittämisessä kiinnittää peruskoulun päättäneiden 16-vuotiaiden palvelujen osalta, joita tällä hetkellä ei palveluvalikossamme ole lainkaan tarjolla.

3.4 Työllistymistä edistävät palvelut

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (jatkossa TYP) on yhteistoimintamalli, johon kuuluvat työ- ja elinkeinotoimisto, kunta sekä kansaneläkelaitos. TYP-toimintamallin valtakunnallistamisen ja lakisäästeistämisen jälkeen TYP-verkosto ulotettiin koko maahan ja 1.1.2016 alkaen. Monialaisen palvelun tavoitteena on tarjota asiakkaalle tarvittavat palvelukokonaisuudet saman katon alta sekä vastata työllistymisprosessin etenemisestä, ottaen huomioon tarvittavat sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalvelut. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014.) Stenfors on esitellyt Euroopan komissiolle TYP:in toimintamallia. Stenforsin mukaan on tärkeää pitää työnhakijat aktiivisina ja työkuntoisina sekä poistaa työllistämisen esteet sekä auttaa työnhakijoiden koulutusta ja työkokemusta vastaamaan työnantajien tarpeita. Työskentelytaitoja on testattava käytännössä ja työnhakijoille tulee rakentaa polkuja työmarkkinoille sekä etsiä ratkaisuja niille, jotka eivät pärjää avoimilla työmarkkinoilla. (Stenfors 2000.) Tämän opinnäytetyön kohderyhmää Varkauden Typin asiakkuudessa on vielä varsin vähän, koska alle 20-vuotiaiden nuorten työttömyyden kesto harvemmin riittää Typin asiakkuuteen pääsemiseksi, vaikka monialaisen palvelun tarve olisikin olemassa.

Kuntouttava työtoiminta on lakisääteinen aktivointitoimi työttömille työnhakijoille, joiden työttömyys uhkaa pitkittyä ja perustuu asiakkaalle tehtyyn aktivointisuunnitelmaan tai monialaiseen työllistymissuunnitelmaan (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 5§; Mäntyneva & Hiilamo 2018, 19). Mikäli suunnitelmassa nousee esiin, että asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä koulutus- ja työllistymismahdollisuuksia on tarpeen selvittää tarkemmin käytännössä, voi-

daan hänet ohjata esimerkiksi kunnan järjestämään kuntouttavaan työtoimintaan, jossa hänen työ- ja toimintakykyään voidaan arvioida käytännön työstä käsin. Kuntouttavan työtoiminnan rinnalla asiakas voidaan ohjata myös muiden sosiaali- ja terveyspalvelujen piiriin. Näistä yleisin on työttömien terveys-tarkastus sekä päihde- ja mielenterveyspalvelut ja velkaneuvonta.

Tavoitteena kuntouttavassa työtoiminnassa on ensisijaisesti vahvistaa osallistujien arjenhallintaa, työ- ja toimintakykyä sekä edellytyksiä osallistua koulutukseen, työhön, työhallinnon palveluihin tai kuntoutuspalveluihin (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 5§; Sosiaali- ja terveysministeriö 2018g). Asiakkaan näkökulmasta katsottuna tavoitteet ovat kuitenkin usein huomattavasti pienempiä. Tämä kävi ilmi esimerkiksi Mäntynevan ja Hiilamon (2014) tekemästä etnografisesta tutkimuksesta kolmella kuntouttavan työtoiminnan kentällä, mikä käsitteli osallisuuden ja osattomuuden dynamiikkaa työtoiminnassa. Empiirisen tutkimuksen ja teoriasidonnaiseen analyysiin perustuneessa tutkimuksessa kysyttiin kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien kokemuksia siitä, millaista osallisuutta työtoiminta mahdollistaa tai mitä se poissulkee. Tutkimustulosten mukaan työtoiminnan kautta mahdollistuva osallisuus koettiin hyvin merkityksellisenä. Se toi mukanaan mielekästä tekemistä, uuden oppimista, arjen jäsentymistä ja sosiaalistavaa toimintaa. Tutkimus osoitti kuntouttavan työtoiminnan vastaavan myös kuntoutuksellisiin tarpeisiin, jossa koettiin vallitsevan yhteisöllinen ja yhteisöllisyyttä salliva toiminta- ja ohjauskulttuuri, joka puolestaan koettiin voimaannuttavana ja valtaistavana. (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 24.)

Työttömyyden suuri kasvu ja kunnille siirtyneet velvoitteet ovat lisänneet kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuneiden asiakkaiden määrää huomattavasti (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 19). Tällä hetkellä kuntouttavassa työtoiminnassa Varkaudessa on kaikkiaan lähes 100 alle 30-vuotiasta nuorta, joka on 1/3 kaikista kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista. Tämän opinnäytetyön kohderyhmään kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista kuuluu tällä hetkellä 25 varkaute-laista nuorta.

3.5 Työpajatoiminta

Työpajatoiminnalla on nähty olevan tärkeä osa, sosiaalialan palveluiden sekä koulutusjärjestelmien ja työmarkkinoiden välimaastossa olevalla harmaalla

vyöhykkeellä, nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä. (Komonen 2008, 167–168.) Sote- ja maakuntauudistuksen ja kasvupalvelu-uudistuksen tultua voimaan on mielenkiintoista nähdä miten työpajapalvelut asettuvat palvelujärjestelmään. Eri toimijoille on tulossa paljon merkittäviä muutoksia ja tämä aiheuttaa sen, että on rakennettava uusia yhteistyökäytäntöjä. Sektorirajat ylittävää yhteistyötä on jo pitkään kehitetty ja tehty työpajoilla. Yhteistyöllä on saatu poistettua esteitä ja kehitetty erilaisia hyviä käytäntöjä. Monialainen, sektorirajat ylittävä yhteistyö on ensiarvoisen tärkeää asiakkaan näkökulmasta, jotta hän saa tarvitsemansa palvelut ja että palveluilla saadaan vaikuttavuutta. Asiakasnäkökulma tulisi hyödyntää myös uudistusten jatkovalmisteluissa. On pidettävä huolta, että uudistusten myötä palvelut eivät pirstaloitu ja aiheuta palvelukatkoksia, jotka puolestaan aiheuttavat tehottomuutta tai heikentävät vaikuttavuutta. (Oulasvirta-Niiranen 2017.)

Pajatoiminnan vahvuutena pidetään sen yhteydessä tapahtuvaa työssä oppimista ja työn vaikutusta nuoren itsetunnon vahvistumiseen. Työtehtävät on mahdollista räätälöidä jokaiselle nuorelle yksilöllisten tarpeiden mukaan, jolloin pajatyöskentelyssä saadaan rakennettua onnistumisen kokemuksia jo hyvin pienistä työtehtävistä. Pajatyöskentelyssä viitekehyksenä on kuntoutuksellinen näkökulma, jossa ammattikoulutetut ohjaajat tukevat ja ohjaavat yksilöllisesti nuoria antamalla palautetta heidän tekemästään työstä. Nuorten keskuudessa pajatyöskentely koetaan mielekkäänä ja usein myös sellaiset nuoret, joilla on vaikeuksia motivoitua koulunkäyntiin, ovat työpajaympäristössä hyvin työorientoituneita ja arvostavat työpajoilla tehtävää työtä. (Suikkanen 2004, 60.)

Varkauden seudun työpajayhdistys ry tarjoaa varkautelaisille työttömille 17–28-vuotiaille nuorille matalan kynnyksen pajatoimintaa Nuortenpajalla Varkauudessa. Työpajatoimintaa ei ole tarjolla oppilaitoksen kirjoilla, sairauslomalla, kuntoutustuella tai pysyvällä eläkkeellä oleville nuorille. Nuoret ovat pajalla sosiaalisen kuntoutuksen starttipalvelussa tai kuntouttavassa työtoiminnassa. Pajajakson aikana tavoitteena on kartoittaa nuoren tilanne ja koota tarvittava yhteistyöverkosto hänen ympärilleen jatkosuunnitelmien luomiseksi. Nuortenpaja tavoittaa vuosittain noin 100 eri nuorta, joiden ympärille Nuortenpajalle jalkautuu myös laaja yhteistyöverkosto tapaamaan nuoria pajapäivän aikana, kunkin nuoren yksilöllisten tarpeiden mukaan. (Nuortenpaja Varkaus 2016.) Nuortenpajan tavoin Varkauden kaupunki tarjoaa omana toimintanaan myös

työpajatoimintaa. Kaupungin työpaja on ensisijaisesti tarkoitettu yli 30-vuotiaille asiakkaille, mutta kuntouttavassa työtoiminnassa olevien nuorten määrän hurja kasvu Varkaudessa on vaikuttanut siihen, että kaupungin työpajan asiakkaista jo 30 % on alle 30-vuotiaita.

4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE JA TARKOITUS

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on edistää syrjäytymisvaarassa olevien varkautelaisten 16–20-vuotiaiden nuorten ohjautumista oikea-aikaisiin palveluihin ja etuuksille. Opinnäytetyön kautta on tarkoitus arvioida nuorten matalan kynnyksen palveluiden nykytilaa Varkaudessa ja tuottaa Bikva-arviointi- ja kehittämismenetelmän (jatkossa Bikva) avulla arviointitietoa nuorten matalan kynnyksen palveluohjausmallin kehittämisen tueksi OHO!-hankkeen aikana. Viitekehyksessä painotetaan nimenomaan palveluohjausta sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin, ei niinkään työhön- ja koulutukseen suuntaavien nuorten palveluihin, joille Varkaudessa on jo palveluohjausmalli tarjolla.

Opinnäytetyön kautta tavoitellaan pysyvää toimintamallia, jonka avulla pyritään välttämään sektorimaisia prosesseja ja päällekkäisen työn tekemistä. Palveluohjausmallin juurruttamisen kannalta tärkeää on OHO!-hankkeen käytännön kokeilun lisäksi se, että arviointiin osallistuvat kohderyhmään kuuluvat asiakkaat, heidän parissa toimiva monialainen yhteistyöverkosto, esimiehet ja kunnan poliittiset päättäjät. Toimintamalli on tarkoitus sisällyttää olemassa oleviin aikuissosiaalityön palvelupaketteihin (taulukko 1, s. 14) ja myöhemmin mahdollisesti hyödyntää mallia myös muille aikuissosiaalityön asiakkaille, jotka eivät kuulu tämän opinnäytetyön kohderyhmään.

Arviointitutkimukselle asettamani tutkimuskysymykset olivat:

1. Millaisina nuorten matalan kynnyksen palvelut koetaan?
2. Millaiset seikat vaikuttavat nuorten ohjautumiseen matalan kynnyksen palveluihin?
3. Millaisille matalan kynnyksen palveluille olisi tarvetta?
4. Millaisia palveluohjauksessa käytettäviä yhteydenpitoväyliä on tarvetta kehittää?

Tutkimuskysymykset pohjautuvat tämän opinnäytetyön tavoitteisiin ja kysymysten kautta pyritään saamaan kohderyhmältä tietoa siitä, mitä kehitettävää

nykyisissä nuorten matalan kynnyksen palveluissa nousee esille. Nuorten kokemusten ja mielipiteiden kautta pyritään saamaan tietoa, onko heidän palvelupoluillaan ollut tarjolla tukea, ohjausta ja neuvontaa, ovatko ne olleet helposti saatavilla ja oikea-aikaisia sekä millä tavoin nuoret haluavat pitää yhteyttä työntekijöihin. Nähdäänkö mahdollisesti teknologian kehittyminen tarpeelliseksi huomioida palvelujen kehittämisessä? Lisäksi arviointitutkimuksella pyritään selvittämään, kokevatko nuoret nykyiset palveluprosessit ja nuorten yhteistyöverkoston yhteistyön selkeinä ja sujuvina vai olisiko niissä kehittämisen tarvetta.

Arviointitutkimuksen avulla pyritään saamaan vastauksia tälle opinnäytetyölle asetettuihin tutkimuskysymyksiin (luku 4). Arviointiin osallistuvat asiakkaat arvioivat nuorten matalan kynnyksen palveluita omien kokemustensa perusteella ja määrittelevät siten arvioinnin ongelmat. Asiakkaiden palaute ei ole totuus vaan heidän kokemuksensa ilmaus, ja asiakkaiden huomioon ottaminen on vain yksi monista huomioon otettavista asioista jatkotoimenpiteistä päätettäessä. (Krogstrup 2004, 15, 18.)

5 AINEISTO JA MENETELMÄT

Opinnäytetyön menetelmävalintaan liittyen hyödynsin mm. Metsämuurosen tutkimuksen tekemisen perusteisiin ihmistieteissä (2006) ja Laadullisen tutkimuksen käsikirja (2006) teoksia. Muun muassa Metsämuurosen teosten kautta sain vahvistusta sille, että menetelmävalintani on opinnäytetyössäni arviointitutkimus, jossa aineisto kerätään laadullisen tutkimuksen menetelmin. Perusteluna valinnalleni oli se, että olen kiinnostunut sosiaalityötä koskevista yksityiskohtaisista rakenteista ja sosiaalipalveluissa mukana olevien toimijoiden merkitysrakenteista. Metsämuurosen mukaan tässä opinnäytetyössä halusin saada opinnäytetyöni kautta lisätietoa sosiaalisen kuntoutuksen mahdollisuuksista ja sen puutteellisuudesta aiheutuneista syy-seuraussuhteista ja mahdollisesti lisättyä hyviä käytäntöjä kotikuntani sosiaalisen kuntoutuksen palveluvalikoimaan.

Suomessa sosiaalityön asiantuntijoiden keskuudessa pyritään työmenetelmiä ja -orientaatioita kehittämällä ja erilaiset toiminnalliset yhdyspinnat huomioiden luomaan sellaisia toimintamalleja, joilla pystytään vahvistamaan asiak-

kaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia. Koska Bikva on kvalitatiivisesti orientoitunut, pystytään sen avulla lisäämään ymmärrystä siitä, miten asiakkaat ymmärtävät oman tilanteensa suhteessa palvelujärjestelmään ja sitä kautta luomaan asiakaslähtöisempiä palvelumalleja. Bikva on myös varheen otettava vaihtoehto kehittämistyön kannalta sosiaalityössä perinteisesti käytettyjen asiakastytyväisyyskyselyiden sijaan. (Hänninen 2007, 9, 15–16; Krogstrup 2004, 3.)

Oikeudenmukaisuus, hyvinvointi ja osallisuus ovat työyhteisössämme yhdessä sopimamme arvot, jotka halusin ottaa huomioon myös opinnäytetyössäni. Arvojemme ja arvioitavan kohderyhmän pohjalta valitsin tutkimusmenetelmäksi tähän opinnäytetyöhön Bikvan. Halusin arviointitutkimukselleni pluralistisen näkökulman, ja näin ollen koin monitahoarvioinnin mahdollistuvan Bikvan avulla. Lisäksi näen eri toimijoiden osallistamisen erittäin tärkeäksi kehitettäessä hyvinvoinnin edistämiseen liittyviä palveluja.

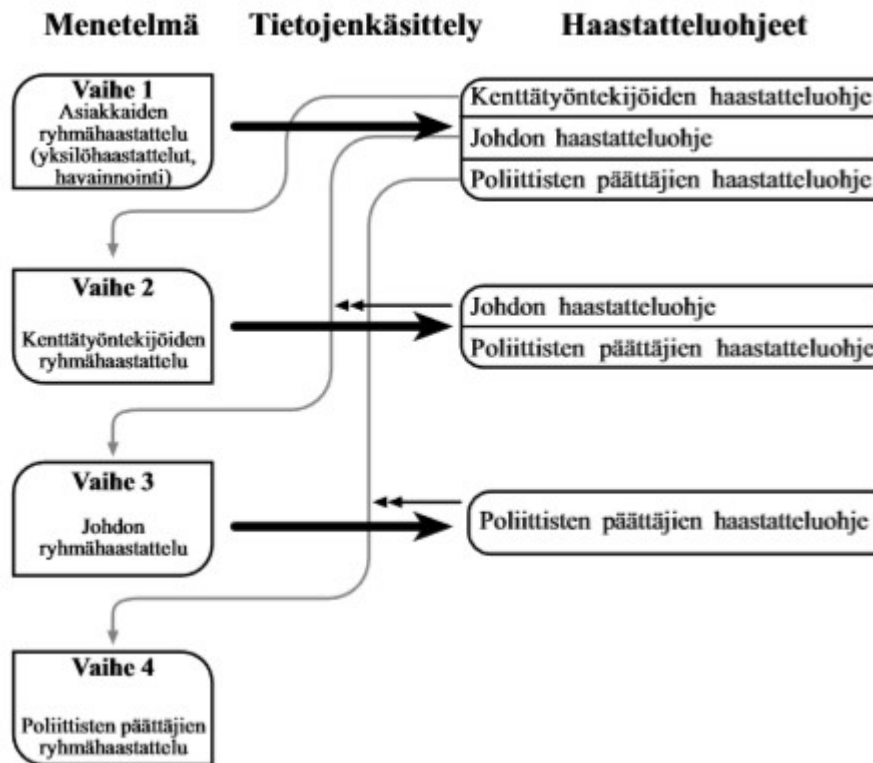
Laadullisessa tutkimuksessa on myös tärkeää, että tietoa kerätään niiltä henkilöiltä, joilla on tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon tietoa ja kokemusta. Tämän vuoksi kohderyhmän valinnan ei tarvitse olla sattumanvaraista vaan harkittua ja tarkoituksenmukaista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86.)

5.1 Bikva – asiakaslähtöinen arviointi- ja kehittämismenetelmä

Bikva tulee tanskan kielen sanoista ”Brygerinddragelse i Kvalitetsvurdering” eli ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana” Menetelmää on alettu sovelta-
maan 2000-luvulta lähtien sosiaalityön kehittämisen välineenä. Asiakaslähtöisen Bikvan tarkoituksena on olla arviointi- ja kehittämismenetelmä, jota sovel-
tamalla saadaan aikaan oppimista, kehittymistä ja toimintatapojen muutosta
työyhteisöissä/organisaatioissa. Bikvan lähtökohdat perustuvat asiakkaiden
kokemustietoon, jota tarvitaan palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja kustan-
nustehokkuuden kehittämisessä. Asiakkaan rooli arvioinnissa tiedonantajana
ja kumppanina on arvokasta ja asiakas toimii oppimisen käynnistäjänä. (Koi-
visto 2007, 17; Krogstrup 2004, 7.)

Bikva (kuva 4) perustuu kaksikehäisen oppimisen ajatukseen, jossa menetel-
mää sovellettaessa voidaan nähdä tilanne monelta eri kannalta ja kyseen-

alaistamaan jo olemassa olevat toimintatavat. Menetelmän toimivuuden kannalta on tärkeää, että organisaatio ottaa avoimin mielin vastaan asiakkailta nousseet näkökannat. (Koivisto 2007, 18.)



Kuva 4. Bikvan vaiheet (Krogstrup 2004)

Koska opinnäytetyön kautta ja OHO!-hankkeen avulla tavoitellaan pysyvää toimintamallia kuntamme sosiaalipalveluihin, pelkästään tutkittu ja käytännön kautta osoitettu tieto toimintamallin tarpeellisuudesta ei riitä, vaan siihen täytyy saada myös johdon ja poliittisten päättäjien tuki. Bikvan käyttö arviointimenetelmänä mahdollistaa sen, että johtajille ja poliittisille päättäjille saadaan tiedoksi vain sellainen asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden palaute, johon he voivat vaikuttaa ja johon heillä on toimivaltaa. Tätä väitettä vahvistaa myös Krogstrup (2004) itse seuraavasti: "Sosiaalityötä on tehtävä poliittisten tavoitteiden, budjettien ja lainsäädännön sekä sen puitteissa, mitä pidetään laajalti katsottuna yhteiskunnan kannalta legitiiminä". Tämä tieto oli osaltaan vaikuttamassa myös menetelmävalintaan. (Krogstrup 2004, 8.)

5.2 Osallistavat aineistonkeruumenetelmät Bikvan eri vaiheissa

Tässä opinnäytetyössä Bikvan lähestymistavan eri vaiheissa käytettiin aineistonkeruuseen ryhmähaastatteluja, jota pidetään yhtenä laadullisen tutkimuk-

sen yleisimmistä aineistonkeruumenetelmistä. Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi ryhmähaastattelun, koska sen idea on paitsi yksinkertainen, mutta myös joustava huomioiden haastateltavana oleva kohderyhmä.

Ryhmähaastattelu on keskustelu, jossa käydään yhdessä keskustellen läpi tutkimuksen kohteena olevia asioita siten, että haastattelijana toimiva henkilö puhuu samanaikaisesti useille haastateltaville, mutta voi tarvittaessa kysyä kysymyksiä myös yksittäisiltä ryhmän jäseniltä. (Hirsjärvi ym. 2001, 61.) Ryhmähaastattelussa on tarkoituksena kvalitatiivisen tutkimuksen mukaisesti esittää enemmän tai vähemmän avoimia kysymyksiä valituille yksilöille tai ryhmille ja haastattelun jälkeen litteroida haastattelutulokset puhtaaksi kirjoittamista varten (Metsämuuronen 2006, 88). Haastattelussa haastattelijalla on myös mahdollista toistaa ja selventää kysymyksiä ja käydä keskustelua haastateltavien kanssa, jotta välttyttäisiin väärinkäsityksiltä. Haastattelun avulla on tarkoitus saada mahdollisimman paljon tietoa tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin, minkä vuoksi on hyvä antaa haastatteluun osallistuville haastattelukysymykset jo ennakoon tutustuttavaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73, 75.)

Ryhmähaastattelun rinnalla käytettiin arviointitutkimuksessa myös osallistavia aineistonkeruumenetelmiä, kuten **täydennettävät lauseet menetelmää** (liite 2) ja **Learning Cafe -työpajaa eli oppimiskahvilaa**. Osallistavien menetelmien valinnan perusteena oli huomioitu kohderyhmä ja se, että ko. menetelmillä mahdollistettiin vaihtoehtoinen tapa osallistua haastattelutilanteeseen myöskin sellaisille kohderyhmän henkilöille, joilla olisi muutoin vaikeuksia osallistua ryhmähaastatteluun. (Krogstrup 2004, 18; Metsämuuronen 2006, 113.)

Tässä opinnäytetyössä käyttämäni **täydennettävät lauseet -työkalu** (liite 2) on osallistava menetelmä, jonka avulla voidaan kerätä avainhenkilöiltä henkilökohtaista kokemustietoa esimerkiksi erilaisista palveluista tai perustoiminnasta. Menetelmää voidaan käyttää hyvin vapaasti ja hyödyntää myös toiminnassa mukana olevien henkilöiden motivoinnissa ja sitouttamisessa. (Järvi-hanke 2005–2009.) Täydennettävät lauseet -työkalua (liite 2) käytettiin tässä opinnäytetyössä nuorten ryhmähaastattelun osalta aiheeseen virittäytymisessä ennen varsinaista ryhmähaastattelutilannetta. Menetelmän avulla tarkoituksena oli lisätä nuorten osallisuutta sekä mahdollisuutta osallistua myös

kirjallisesti arvioinnin tekemiseen ja sitä kautta madaltaa kynnystä osallistumiseen ennen varsinaista ryhmähaastattelua. Lauseet olivat teemoiteltu tämän opinnäytetyön tutkimuskysymysten pohjalta ja täydennettävien lauseiden kautta saadut nuorten ajatukset koottiin ryhmähaastattelun rungoksi fläppi-papereille, joita tarkasteltiin tarkemmin yhdessä itse ryhmähaastattelutilanteissa.

Monialaiselle yhteistyöverkostolle suunnattu ryhmähaastattelu toteutettiin **Learning cafe eli oppimiskahvila -menetelmää** (jatkossa oppimiskahvila) hyödyntäen. Se on yleisesti hyväksi menetelmäksi koettu yhteistoimintamenetelmä ideoida ja oppia yhdessä sekä luoda ja siirtää tietoa 12 hengen tai suurempien ryhmien keskuudessa. Menetelmässä keskustelu on kaikkein tärkeimmässä roolissa, jossa korostuu omien näkemysten selittäminen ja yhteisen ymmärryksen löytäminen ja sitä kautta yhteisten ratkaisujen löytäminen. Oppimiskahvilassa on lupa kommentoida ja kyseenalaistaa toisten näkemyksiä mutta tärkeintä on ryhmän yhteisen mielipiteen löytäminen. (Savolainen 2016.)

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUKSEN VAIHEET

Tässä opinnäytetyössä toteutettu Bikva -prosessi toteutettiin lokakuun 2018 - tammikuun 2019 välisenä aikana (kuva 5). Arviointitutkimus toteutui osallistujamääriltään ja sisällöiltään suunniteltujen tavoitteiden mukaisesti. Koko prosessin aikana noudatettiin tälle arviointitutkimukselle asetettuja tavoitteita ja arvioinnissa noudatettiin hyvän tutkimuksen käytäntöön perustuvia toimintatapoja, jolloin tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus myös toteutuivat.

1. vaihe	Lokakuu 2018	Asiakkaiden ryhmähaastattelu	Täydennettävät lauseet	6 osallistujaa
2. vaihe	Marraskuu 2018	Monialaisen yhteistyöverkoston ryhmähaastattelu	Learning cafe eli oppimiskahvila	12 osallistujaa
3. vaihe	Tammikuu 2019	Esimiesten ryhmähaastattelu	Powerpoint-esitys	4 osallistujaa
4. vaihe	Tammikuu 2019	Poliittisten päättäjien ryhmähaastattelu	Powerpoint-esitys	5 osallistujaa

Kuva 5. Bikvan eteneminen ja lähestymistavat opinnäytetyön prosessissa

Osallistujien rekrytoinnissa hyödynsin olemassa olevia yhteistyötahoja, esittelemällä heille ensin arviointisuunnitelmani ja kutsumalla heidät osallistumaan arviointiprosessiin. Rekrytointi tapahtui nuorten osalta suullisesti ja muiden

ryhmien osalta kirjallisesti sähköpostitse. Kaikille osallistujille jaettiin opinnäytetyöhön liittyvä tutkimustiedote (liite 3), jossa kerrottiin arvioinnin tekemisestä sekä arvioinnin tarkoitus ja tavoite, aika, paikka ja ajankohta sekä tieto siitä kuinka paljon arviointiin tulee varata aikaa, mitkä ovat eri toimijoiden roolit sekä kuinka arviointituloksista kerrotaan ja kuinka niitä käytetään. Lisäksi pyysin eettisistä syistä kaikilta arviointiin osallistuvilta kirjallisen suostumuksen, alaikäisten osalta suostumuksiin vaadittiin huoltajien allekirjoitus (liite 4).

6.1 Nuorten ryhmähaastattelu

Arviointimenetelmän **ensimmäinen vaihe** käynnistyi lokakuussa 2018 nuorten ryhmähaastattelua varten pidetystä infotilaisuudesta, johon osallistui yhteistyökumppaneiden kautta, työpajoilla, sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa ja palvelujen ulkopuolella olevista, kymmenen 16–20-vuotiaasta kohderyhmän nuorta. Infotilaisuudessa mukana olleista kahdeksan nuorta suostui osallistumaan varsinaiseen ryhmähaastatteluun, jota varten heille jaettiin ennakoon täytettäväksi täydennettävät lauseet lomakkeet (liite 2) ja ohjeistus niihin liittyen. Lomakkeet tuli olla palautettuna viikkoa ennen varsinaista ryhmähaastattelua. Määräaikaan mennessä seitsemän nuorta palautti täydennettävät lauseet -lomakkeen, jonka pohjalta varsinainen ryhmähaastattelun runko koottiin.

Varsinainen ryhmähaastattelu pidettiin lokakuussa 2018. Haastatteluun osallistui ilmoittautuneista nuorista kuusi, kaksi ilmoitti olevansa estyneitä haastatteluun osallistumiseen. Yksi nuori poistui ryhmähaastattelusta puolesta välissä. Viisi nuorta osallistui aktiivisesti ryhmähaastatteluun, joka kesti kaikkiaan kaksi tuntia. Kaikki haastatteluun osallistuneet palauttivat ennen haastattelua kirjallisen suostumuslomakkeen, alaikäisten suostumuslomakkeissa oli huoltajien allekirjoitukset.

Ryhmähaastattelussa kerättiin nuorten vastauksia tutkimuskysymyksiin, ja sitä kautta palautetta nuorten kokemuksista matalan kynnyksen palveluista ja palveluohjauksesta sekä mahdollisia kehittämisideoita matalan kynnyksen palvelujen ja palveluohjausmallin kehittämiseksi. Ryhmähaastattelun runko pohjautui opinnäytetyölle asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja niiden pohjalta toteutettuun osallistavaan täydennettävät lauseet -menetelmään (liite 2), joihin nuorilta tuli hyvin vastauksia. Nuorilta saatiin vastaukset kaikkiin muihin täydennettäviin lauseisiin, paitsi *”en ole koskaan uskaltanut kysyä...”* lauseeseen ei

tullut yhtään vastausta. Ryhmähaastattelun jälkeen nuorten ajatuksista koottiin tiivistetty yhteenveto, joka vietiin arviointimenetelmän toiseen vaiheeseen monialaisen yhteistyöverkoston käsiteltäväksi.

6.2 Monialaisen yhteistyöverkoston ryhmähaastattelu

Arviointimenetelmän **toisen vaiheen** monialaiselle yhteistyöverkostolle suunnattu ryhmähaastattelu toteutettiin marraskuussa 2018 oppimiskahvila -menetelmää hyödyntäen. Ryhmähaastatteluun kutsuttiin sähköpostitse 22 henkilöä, joista 12 nuorten monialaisen yhteistyöverkoston jäsentä osallistuivat keskustelemaan ja pohtimaan pienryhmissä nuorten ryhmähaastatteluiden kautta nousseita keskeisimpiä kokonaisuuksia. Koiviston (2007) mukaan työntekijä tasolla toimintatapoja tulisi kehittää ja pohtia yhdessä, kuinka nuorilta nousseisiin keskeisimpiin asiakokonaisuuksiin voitaisiin vastata (Koivisto 2007, 17).

Osallistujat ja puheenjohtajat jaettiin sattumanvaraisesti kolmeen neljän hengen ryhmään tuolien alle laitettujen numeroiden avulla. Jokaiselle pöydälle annettiin keskustelun aiheet, jotka pohjautuivat nuorten haastatteluista nousseisiin keskeisimpiin asioihin sekä tutkimuskysymyksiin. Oppimiskahvila pöytien teemat olivat seuraavanlaiset:

1. Millä tavoin nuorten matalan kynnyksen palveluja saataisiin näkyvimiksi? Kuinka kynnystä palveluihin ohjautumiselle saataisiin madallettua?
2. Kuinka nuoria voidaan osallistaa palveluiden aikana oman palvelupolun suunnitteluun? Mitä se vaatii työntekijöiltä?
3. Millä tavoin nuorten verkostossa työskentelevien kesken tehtävää yhteistyötä voitaisiin parantaa/tiivistää? Mitkä ovat mahdolliset esteet yhteistyölle, vai onko niitä?

Puheenjohtajat pitivät hyvin huolta siitä, että jokainen osallistuja sai kussakin pöydässä äänensä kuuluviin ja tuotua ainakin kerran omat näkemyksensä esiin. Keskusteluja jatkettiin pöydissä 15 minuutin ajan niin pitkään, että jokainen ryhmä oli käynyt kaikissa kolmessa pöydässä. Tämän jälkeen jokaisen pöydän puheenjohtajat esittelivät lopputulokset kaikille osallistujille, minkä jälkeen osallistujien keskuudessa virisi vielä lisää keskustelua aiheeseen liittyen. Ryhmähaastattelun keskeisimmistä asioista tehtiin tiivistetty yhteenveto, joka

vietiin nuorten ryhmähaastattelun yhteenvedon lisäksi tiedoksi arviointimenetelmän seuraavaan vaiheeseen.

6.3 Esimiesten ryhmähaastattelu

Arviointimenetelmän **kolmannessa vaiheessa** esimiehille suunnattuun ryhmähaastatteluun kutsuttiin sähköpostitse viisi henkilöä. Kutsutuista kaikki ilmoittivat osallistuvansa haastatteluun, mutta ennen haastattelua yksi esimiehistä ilmoitti olevansa estynyt osallistumaan, ja lopulta neljä psykososiaalisen palvelualueen esimiestä oli mukana ryhmähaastattelussa.

Koiviston (2007) mukaan esimiehille suunnatussa ryhmähaastattelussa tulee pohtia muun muassa asiakkaiden ja työntekijöiden palautteen perusteita ja syitä. Arviointimenetelmän tavoite tässä vaiheessa on, että esimiesten tulisi tarvittaessa muuttaa ratkaisujaan, jotta asiakkaiden tarpeet ja todelliset palvelut olisivat sopusoinnussa. (Koivisto 2007, 17.) Esimiehille suunnatut ryhmähaastattelun kysymykset oli seuraavanlaiset:

1. Millä tavoin esimiehenä voisitte vaikuttaa, että nuorten matalan kynnyksen palveluja saataisiin näkyvimmiksi? Kuinka mielestänne kynnystä palveluihin ohjautumiselle saataisiin madallettua?
2. Kuinka nuoria voidaan osallistaa palveluiden aikana oman palvelupolun suunnitteluun? Mitä se vaatii esimiehiltä?
3. Millä tavoin nuorten verkostossa työskentelevien kesken tehtävää yhteistyötä voitaisiin parantaa/tiivistää? Miten mahdollisia yhteistyölle olemassa olevia esteitä voitaisiin purkaa, vai onko sellaisia?
4. Millä tavoin esimiesten näkökulmasta voitte tukea nuorten ja työntekijöiden keskuudesta nousseiden kehittämis ehdotuksien toteuttamisessa?

Esimiesten ja päättäjien ryhmähaastatteluissa esiteltiin alkuun PowerPointesityksenä opinnäytetyön tavoitteet ja tarve, tutkimuskysymykset sekä edellisten haastattelujen tiivistetyt yhteenvedot. Ryhmähaastattelua varten osallistujille oli varattu Post it -lappuja, joihin alustuksen jälkeen pyysin jokaisen osallistujan täyttämään 10 minuutin aikana omia ajatuksiaan liittyen yllä oleviin haastattelukysymyksiin. Kaikki esimiehet täyttivät Post it -lappuja, jonka jälkeen keskustelua jatkettiin yhdessä kysymys kerrallaan. Kaikki esimiehet osallistuivat aktiivisesti keskusteluun, tuoden omia näkemyksiään ja ajatuksiaan

avoimesti esiin. Esimiesten ryhmähaastattelusta nousseet keskeisimmät tulokset lisättiin tiivistettynä yhteenvedona muiden haastattelujen tavoin tiedoksi viimeiselle haastatteluryhmälle.

6.4 Päättäjien ryhmähaastattelu

Arviointimenetelmän **neljännessä eli viimeisessä vaiheessa** poliittisten päättäjien ryhmähaastatteluun kutsuttiin sähköpostitse 11 henkilöä. Kutsutuista kuusi ilmoitti osallistuvansa haastatteluun, mutta yksi ilmoittautuneista jätti tulematta/ilmoittamatta poissaolostaan. Viisi kaupunginhallituksen (perusturvalautakunnan ja työllisyystyöryhmän) jäsentä oli mukana ryhmähaastattelussa. Alustuksessa päättäjille esiteltiin heidän toimintatapojaan koskevat asiakkaiden, monialaisen yhteistyöverkoston ja esimiesten ryhmähaastatteluiden yhteenvedot.

Koiviston (2007) mukaan poliittisten päättäjien tehtävänä on ryhmähaastattelun keinoin, samoin kuin työntekijöiden ja esimiesten, pohtia asiakkaiden, monialaisen yhteistyöverkoston ja esimiesten antaman palautteen perusteita ja syitä. Oppimis- ja kehittymistavoite koskee samalla tavalla päättäjiä kuin esimiehiäkin, jotta asiakkaiden tarpeisiin voidaan vastata ja tarjota hyvää asiakaspalvelua. (Koivisto 2007, 17.) Alustuksen jälkeen päättäjille esitettiin seuraavat kysymykset keskustelun aiheiksi:

1. Millä tavoin päättäjinä voisitte vaikuttaa, että nuorten matalan kynnyksen palveluja saataisiin näkyvimmiksi? Kuinka mielestänne kynnystä palveluihin ohjautumiselle saataisiin madallettua?
2. Kuinka nuoria voidaan osallistaa palveluiden aikana oman palvelupolun suunnitteluun? Mitä se vaatii päättäjiltä?
3. Millä tavoin nuorten verkostossa työskentelevien kesken tehtävää yhteistyötä voitaisiin parantaa/tiivistää? Miten mahdollisia yhteistyölle olemassa olevia esteitä voitaisiin purkaa, vai onko sellaisia?
4. Millä tavoin päättäjien näkökulmasta voitte tukea nuorten, työntekijöiden ja esimiesten keskuudesta nousseiden kehittämis ehdotuksien toteuttamisessa?

Päättäjien toiveesta ryhmähaastatteluun varattuja Post it -lappuja ei käytetty vaan haastateltavat halusivat käydä keskustellen kysymyksiä yhdessä läpi. Päättäjien haastattelu oli koko ajan hyvin keskustelevaa, jo alustuksen aikana

nousi paljon välikeskustelua, jopa opinnäytetyön aiheeseen nähden laajemmin nuorten tilanteesta ja palveluista Varkaudessa. Keskustelu saatiin kuitenkin pidettyä puheenjohtajan toimesta ryhmähaastattelun aiheessa ja kaikille osallistujille jaettiin tasapuolisesti puheenvuoroja. Myös päättäjien ryhmähaastattelun keskeisimmistä asioista tehtiin muiden haastatteluiden tavoin lopuksi tiivistetty yhteenveto.

Kaikille ryhmähaastatteluille oli varattu aikaa kaksi tuntia ja tästä oli ilmoitettu kaikille osallistujille etukäteen. Kaikissa muissa ryhmähaastatteluissa aika-taulu pysyi suunnitelman mukaisesti, mutta päättäjien ryhmähaastattelu jouduttiin päättämään 1 ½ tunnin jälkeen, osallistujien päällekkäisten menojen vuoksi. Kaikki päättäjille ennakoon suunnitellut kysymykset ennätettiin kuitenkin käydä läpi, mutta yhteissopimuksella sovimme, että haastattelukysymykset laitettiin kaikille osallistuneille haastattelun jälkeen vielä sähköpostitse mietittäväksi. Osallistujilla annettiin kaksi päivää aikaa kommentoida lisää kysymyksiin. Kahdelta osallistujalta tuli varsinaisen haastattelun jälkeen lisäkommentit sähköpostitse, jotka lisättiin yhteenvetoon.

6.5 Ryhmähaastatteluiden analysointi

Tässä arviointitutkimuksessa jokaisessa Bikvan eri vaiheessa käytettiin aineistojen analysoimisessa teemoittelua. Analyysitavan valinnassa päädyin tässä opinnäytetyössä teemoitteluun, koska se on Tuomi & Sarajärven (2009) mukaan luonteva tapa ryhmähaastattelun kaltaisten aineistojen analysoinnissa, joissa haastateltavina ovat sellaiset henkilöt, joilla on tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon tietoa ja kokemusta. Ryhmähaastattelujen kohderyhmän valinta ei myöskään ollut sattumanvaraista vaan harkittua ja tarkoituksenmukaista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86.)

Jokaisesta ryhmähaastattelusta tehtiin tiivistetyt yhteenvedot, minkä jälkeen keskeisimmät teemat tunnistettiin ryhmähaastattelujen yhteenvedoista saaduista yhdistävistä kehittämiskohteista värikoodein. Näyte teemoittelusta löytyy nuorten ryhmähaastattelun yhteenvedosta (liite 5).

Taulukko 2. Keskeisimmät teemat

Tieto palveluista ja tiedottaminen	"Enemmän tietoa palveluista, myös kouluille ja oppilaitoksiin." "Verkoston keskuudessa lisää tietoisuutta eri toimijoista, toisistaan sekä toisten työstä." "Panostetaan tiedottamiseen sekä konkreettisesti että sosiaalisessa mediassa." "Ohjeistusta tarpeeksi aikaiseen tiedottamiseen."
Moniammatillinen yhteistyö	"Henkilöä autetaan sosiaali- ja terveysalan asiakastyön avulla". "Eri sektorit yli hallintorajojen kehittämään palveluja." "Toisten ammattilaisten osaamisen hyödyntämiseen tulisi panostaa." "Nykyinen budjetointi ei tue moniammatillista yhteistyötä."
Nuorten osallistumisen mahdollistaminen	"Enemmän ymmärrystä nuoria ja heidän ongelmiaan kohtaan." "Nuoren vastuuttaminen, arviointi yhdessä heti alussa palvelutarpeesta, ei työntekijän toimesta tehtyjä suunnitelmia." "Nuorten kuuleminen ja mukaanotto päätöksen tekoon myös sellaiset nuoret, jotka eivät ole aktiivisia." "Osallistaminen ei pitäisi olla päälle liimattua, vaan luontevaa arjessa, työotteena."
Yhden luukun palvelut / koordinointi	"Avunpyytämiseksi tulisi olla mahdollisimman matala kynnyks, vaikka joku henkilö, jolta voisi kysyä." "Yksi vastuuhenkilö, joka kerää asiakkaasta tiedot ja huolehtii kokonaiskuvasta ja kulkee rinnalla koko palvelupolun ajan." "Palvelut nuorten ehdoilla, lähelle nuoria, yhdenluukun periaatteella, saattaen vaihtaan." "Koordinointi nuorten palveluista yhdelle henkilölle."

Teemoista (taulukko 2) poimittiin näytteitä Bikvan eri vaiheista tuloksien esittelyssä. Teemoittelun avulla löytyi neljä keskeisintä kehittämiskohtaa: tieto palveluista ja tiedottaminen, moniammatillinen yhteistyö, nuorten osallistumisen mahdollistaminen sekä yhden luukun palvelut ja koordinointi (taulukko 2), joihin perustuen tehdään tästä arviointitutkimuksesta nousseet johtopäätökset sekä toimenpide-ehdotukset, jotka voidaan yhdistää muihin aihetta koskeviin tutkimustuloksiin ja laajempiin kokonaisuuksiin.

6.6 Luotettavuus ja eettisyys

Sosiaalityölle hyvin tyypillistä on, että kenttätöntekijät hoitavat asiakastyötä itsenäisesti, jolloin heidän on otettava, omaa harkintaa ja arviointikykyään hyödyntäen, kantaa moniin ammatillisiin ja eettisiin näkökohtiin sekä huomioidaan tehtävien hoidon tärkeysjärjestys. Sosiaalityölle on myös tyypillistä, että tämän kaltaisia itsenäisiä päätöksiä pitää pystyä tekemään hyvinkin nopeasti. Tähän lisähaasteen tuo sosiaalityön asiakkaila esiintyvät kumuloituneet ongelmat, jotka ovat haaste sekä asiakkaille itselleen että koko palvelujärjestelmille (Määttä & Keskitalo 2014, 197).

Koska tässä opinnäytetyössä arvioitiin ihmisiä ja heidän käsityksiään ja kokemuksiaan matalan kynnyksen sosiaalipalveluista, eettiset asiat tuli huomioida arvioinnissa tarkasti. Eettisyys ja luotettavuus toteutuivat, kun arvioijana noudatin hyvän tutkimuksen käytäntöön perustuvia toimintatapoja, kuten rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta, niin tutkimustyössä kuin tulosten talentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa.

Lisäksi arvioijana sovelsin eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä.

Tuomi & Sarajärven (2009) mukaan eettisyys ja luotettavuus toteutuivat tässä opinnäytetyössä, kun ennen arvioinnin aloittamista opinnäytetyön toteuttamiselle haettiin hyväksytty tutkimuslupa psykososiaalisten palveluiden palvelualuepäälliköltä. Lisäksi haastatteluihin osallistuville kerrottiin hyvissä ajoin arvioinnista, sen tavoitteista ja menetelmistä (liite 3), ja pyydettiin myös kirjalliset suostumukset (liite 4), alaikäisten osallistujien osalta suostumus pyydettiin heidän vanhemmiltaan. Suostumuksien avulla varmistettiin, että tutkimukseen osallistuvat olivat tietoisia mihin olivat osallistumassa ja, että osallistuminen oli vapaaehtoista. Osallistujille tiedotettiin myös ennen ryhmähaastattelun alkua, että osallistumisesta voi kieltäytyä sekä kieltää itseään koskevan aineiston käytön tutkimusaineistossa missä vaiheessa tutkimusta tahansa. Tällä tavoin turvattiin osallistujien oikeudet ja hyvinvointi ja lisättiin luottamusta.

Krogstrupin (2004) ja Tuomi & Sarajärven (2009) mukaan ennakoon tiedottaminen lisää osallistujien motivaatiota ja vähentää epävarmuutta, koska heillä on aikaa valmistautua haastatteluun ja tarvittaessa tehdä tarkentavia lisäkysymyksiä ennakoon haastatteluun liittyen. Eettisyyttä ja luotettavuutta lisäsi tässä opinnäytetyössä myös kohderyhmän huomioiminen ja huolellinen ennakkovalmistautuminen. Vaihtoehtoisten menetelmien, kuten tässä opinnäytetyössä täydennettävät lauseet-työkalun käytöllä, mahdollistettiin myös kaikille haastatteluun osallistuminen.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Asiakaslähtöistä Bikvaa soveltamalla tässä opinnäytetyössä pyrittiin saamaan aikaan oppimista, kehittymistä ja toimintatapojen muutosta nuorten matalan kynnyksen palveluiden osalta. Lähtökohdat arviointitutkimukselle perustuivat asiakkaiden kokemustietoon, jota tarvitaan palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja kustannustehokkuuden kehittämisessä.

Arviointitutkimuksen tutkimuskysymykset pohjautuivat tämän opinnäytetyön tavoitteisiin ja arviointitutkimuksen avulla pyrittiin saamaan vastauksia tälle opinnäytetyölle asetettuihin tutkimuskysymyksiin (luku 4) Bikvan neljän eri vai-

heen ryhmähaastatteluiden kautta. Seuraavaksi esittelen tutkimuskysymyksittäin kustakin Bikva-vaiheen ryhmähaastatteluista saadut tutkimustulokset aineistonäytteitä hyödyntäen.

7.1 Kokemuksia ja kehittämistarpeita matalan kynnyksen palveluista

Ryhmähaastattelun tulosten mukaan nuoret kokivat matalan kynnyksen palvelut hyviksi ja tärkeiksi, mutta samalla tuntemattomiksi ja vaikeiksi löytää. Nuorten mukaan matalan kynnyksen palveluja ei myöskään arvosteta ja niitä on liian vähän tarjolla. Palvelut koettiin nuorille apu-tuki- ja toimintamahdollisuuksina, joiden avulla löytyy suunta, omat tavoitteet, elämään sisältöä, päiväryhtiä sekä apua, tukea ja toimintaa.

Verkoston ryhmähaastattelussa nousi esiin, jotta nuorten kokemuksiin pystyttäisiin vastaamaan, tulisi tietoa matalan kynnyksen palveluista saada mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, myös sellaisille nuorille, jotka eivät ole vielä palvelujen piirissä. Näkyvyyden lisäämiseksi verkoston keskuudesta nousi esiin erilaisten tietoiskujen ja tapahtumien järjestäminen sekä monikanavaisien viestintä- ja markkinointikanavien hyödyntäminen. Tämän lisäksi vahvasti esiin nousi se, että työntekijöillä tulisi olla enemmän tietoa olemassa olevista palveluista sekä siitä kuinka palveluihin ohjataan. Myös nuorten verkostossa toimivien tietoisuus toisistaan ja toisten tekemästä työstä nähtiin verkoston keskuudessa tärkeänä. Tietoisuuden lisäämisessä esimiehet kokivat tehtäväkseen mahdollistaa riittävät resurssit ja jalkautuvan työotteen. Päättäjät puolestaan kokivat tehtäväkseen luoda strategiat esimiehille ennaltaehkäisevän työn toteuttamiselle.

"Ohjeistusta tarpeeksi aikaiseen tiedottamiseen."

Kaikissa ryhmähaastatteluissa koettiin, että yhdenmukaista ohjeistusta tarpeeksi varhaiseen tiedottamiseen tulisi olla enemmän, eikä vasta ongelmien ollessa päällä. Päättäjät toivoivat tiedottamiseen selkokielisyyttä kapulakielen ja hienojen sanojen sijaan. Päättäjien mukaan matalan kynnyksen palveluiden madaltamiseksi ja tietoisuuden lisäämiseksi vaaditaan monikanavaista markkinointia, kuten nuorten omat nettisivut ja markkinointiyksikkö tulisi ottaa mukaan suunnitteluun ja esimiehille velvoite toimia niiden mukaisesti. Lisäksi niiden hyödyntäminen pitäisi olla tasavertaista kaikissa yksiköissä.

Päättäjät olivat esimiesten tavoin sitä mieltä, että nuorten osallistaminen on tärkeää, myös ”ei aktiivisten” nuorten osallistaminen ja jalkautuminen kouluihin nähtiin tärkeiksi myös nuorten matalan kynnyksen palveluiden osalta. Koulujen ja varhaiskasvatuksen työntekijöiden tietoisuutta palveluista pitäisi päättäjien mukaan lisätä, esim. aiheeseen liittyvien yhteisten seminaarien tai koulutus- ja suunnittelupäivien kautta.

”Enemmän tietoa palveluista, myös kouluille ja oppilaitoksiin.”

Peruspalveluja ei tulisi tulosten mukaan saada vain ongelmien kautta, jolloin vaaditaan jo korjaavia toimenpiteitä, joita sosiaalityöhön aina sisältyy. Tulosten mukaan peruspalveluissa tulisi olla enemmän informaatiota ja työmenetelmiä, mistä kunkin palvelun saa, ja työntekijöiden tehtävänä on kohtauttaa asiakas ja palvelu. Peruspalveluiden ja matalan kynnyksen palveluiden vahvistamista kaivattiin niin esimiesten kuin päättäjienkin toimesta. Lisäksi päättäjien mukaan esimiehille tulisi olla strategiat, joissa olisi painopistealue ennaltaehkäisyssä, eikä tulipalojen sammuttamisessa.

”Palvelut nuorten ehdoilla, lähelle nuoria, yhden luukun periaatteella, saattaen vaihtaen.”

Kaikissa ryhmähaastatteluisa nousi esiin, että matalan kynnyksen palvelut tulisi järjestää nuorten ehdoilla, lähellä nuoria, yhden luukun periaatteella ja niiden tulisi olla saattaen vaihtaen tapahtuvaa. Rakenteilla oleva Nuortentalo nähtiin kaikissa Bikvan vaiheissa mahdollistajana yhden luukun periaatteella matalan kynnyksen palveluiden tarjoamiselle ja osaltaan madaltamassa myös kynnystä ohjautua palveluihin.

7.2 Matalan kynnyksen palveluihin ohjautumiseen vaikuttavat tekijät

Tämä nuorten ryhmähaastattelusta noussut kuvaus palveluohjauksesta nousi vahvasti esiin jokaisen tason ryhmähaastatteluiden keskusteluissa, koska se koettiin olevan kuvattu niin hyvin:

”Henkilöä autetaan sosiaali- ja terveysalan asiakastyön avulla, vahvistetaan itsenäistä elämäntilannetta ja yksityistä verkostoa sekä palvelullaan löytämään tavoitteitaan erilaisissa elämäntilanteissa”.

Nuorten ryhmähaastattelun mukaan erilaisista palveluvaihtoehtoista ei kerrota nuorille tai niistä ei tiedetä riittävästi, ei myöskään eri viranomaiset, joka aiheutti nuorissa hämmennystä. Nuorten kokemus oli, että ohjautuminen palvelujen piiriin on tapahtunut aina ongelmien kautta. Nuorten mukaan on olemassa vain joko tai vaihtoehdot, joko olet koulussa tai et ole, välimallia ei ole. Esim. työpajatoiminnan yhdistämistä opiskeluihin toivottiin nuorten keskuudessa, etteivät opinnot keskeytyisi heti, kun ongelmia ilmenee. Nuoret kokivat matalan kynnyksen palveluissa aikuisten tuen ja neuvojen, muiden nuorten seuran sekä rahallisen tuen tärkeiksi. Samankaltaista tukea, ohjausta ja ymmärrystä sekä tietoa nuorten mielenterveysongelmista toivottiin myös oppilaitoksiin, jottei aina vedottaisi nuorten motivaation puutteeseen, jos opinnot eivät etene.

"Enemmän ymmärrystä nuoria ja heidän ongelmiaan kohtaan."

Verkoston ryhmähaastattelun mukaan nuorten osallistamisessa ja oman palvelupolun suunnittelussa tärkeintä olisi luoda nuorille kokemus aidosti kuulaksi tulemisesta. Lisäksi palaute ja kannustus tulisi antaa nuorelle mahdollisimman reaaliajassa, ideoihin tulisi tarttua heti ja tavoitteet olisi pidettävä lähellä. Työntekijöiden omalla aktiivisuudella ottaa asioista selvää, motivoituneisuudella ja oikealla asenteella koettiin verkoston keskuudessa olevan vaikutusta siihen, että nuorten osallistumista saataisiin edistettyä ja ohjattua nuoret oikea-aikaisten palvelujen piiriin. Vaihtoehtojen valinta tulisi verkoston mukaan tapahtua positiivisuuden, ja erilaisten havaintomateriaalien kautta olisi hyvä antaa tietoa nuorille eri palveluista, esim. virtuaalinen palvelupolku, jossa nuori voisi itse tehdä valintoja.

Verkoston oppimiskahvilan pöydissä nousi myös esiin, että nuoren oman voimaimhisen siviilistä tai luomu ympäristöstä mukaan ottaminen suunnitelmien tekoon ja palavereihin olisi tärkeää ja lisäisi läheisten tietoisuutta nuoren asioista. Lisäksi tärkeäksi koettiin, että nuorta tulisi vastuuttaa ja arviointia tulisi tehdä yhdessä heti palvelutarpeen alusta saakka. Verkoston mukaan suunnitelmia ei myöskään tulisi tehdä työntekijän toimesta ja suunnitelmaa tulisi päivittää yhdessä säännöllisesti. Kaikissa muissa Bikvan eri vaiheissa, paitsi ensimmäisten ryhmähaastattelussa, nousi esiin, että nuorella tulisi olla vastuuhenkilö, joka keräisi asiakkaasta tiedot ja huolehtisi kokonaiskuvasta sekä kulkisi rinnalla koko palvelupolun ajan.

"Panostetaan tiedottamiseen sekä konkreettisesti että sosiaalisessa mediassa."

Esimiesten ryhmähaastattelussa nousi esiin, että tiedottamiseen tulisi panostaa sekä konkreettisesti että sosiaalisessa mediassa. Kehittämishankkeet koettiin hyviksi mahdollisuuksiksi lisätä näkyvyyttä ja tietoisuutta sekä luoda uusia mahdollisuuksia. Tietoa erilaisista tukipalveluista tulisi esimiesten mukaan myös saada varhaisessa vaiheessa suhteessa kaikkiin asiakkaisiin (asiakkaat, työntekijät, päättäjät, kuntalaiset), joka vaatisi panostamista tiedottamiseen. Esimiehet kokivat, että myös julkisuuteen tulisi saada näkyväksi kehittämis-työtä ja tehtyjen töiden tuloksia.

"Osallistaminen ei pitäisi olla päälle liimattua, vaan luontevaa arjessa, työotteena."

Esimiehet kokivat, että nuoria voidaan osallistaa palveluiden aikana oman palvelupolun suunnittelussa, tulisi esimiesten pitää työntekijät tietoisina ajankohtaisista asioista. Lisäksi esimiesten mukaan tulisi panostaa toisten ammattilaisten osaamiseen ja mahdollistaa työntekijöiden osallistuminen kehittämiseen sekä poikkihallinnolliseen yhteistyöhön. Päättäjien mukaan osallistamisessa tärkeintä olisi jalkautumisen mahdollistaminen ja työntekijöiden olisi mentävä päättäjien mukaan nuoren luokse, eikä osallistaminen pitäisi olla päälle liimattua, vaan luontevaa arjessa, työotteena.

7.3 Nuorten matalan kynnyksen palvelujen tarpeet

Nuorten mukaan Varkaudessa olisi tarvetta nuorten kohtaamis- ja vapaa-aanviettopaikoille. Lisäksi toivottiin myös 16-vuotiaille ja opiskelijoille tarjolle matalan kynnyksen palveluja sekä myös heille tietoa erilaisista palveluista, koska ongelmat eivät katso nuorten mukaan aikaa eikä paikkaa. Nuorten mukaan tietoa palveluista tulisi olla jo yläkouluilla ja 2. asteen oppilaitoksissa ja erilaisissa elämäntilanteissa, koska tällä hetkellä nuoret kokivat palvelut liikaa "ohjaudu itse" periaatteella toimiviksi. Työntekijöiltä nuoret toivoivat aitoa kuuntelijaa, oikeaa apua, iloisuutta, ystävällisyyttä ja asiallista käytöstä. Lisäksi nuoret toivoivat, ettei nuoria tuomittaisi, vaan että työntekijöillä sekä myös vanhemmilla olisi enemmän ymmärrystä nuoria ja heidän ongelmiaan kohtaan. Tärkeäksi koettiin myös, että apua olisi saatavilla nopeasti, ilman lähetteitä sekä palveluvaihtoehtoja esim. sairausloman ja lääkityksen rinnalle.

Verkoston keskuudessa toivottiin enemmän tietoisuutta siitä, kuka missäkin yksikössä työskentelee. Kehittämisehdotukseksi nousivat työntekijöiden lyhyet esittelyt kuvien kera sekä kuvaus siitä, mitä kukakin tekee ja missä. Lisäksi verkosto toivoi ryhmäytymisiltoja, joissa voisi tutustua toisiin sekä eri sektorit yli hallintorajojen mukaan kehittämään palveluja erilaisten verkostotapaamisten ja kehittämisiltapäivien kautta. Aikataulujen yhteensovittamiseksi toivottiin vuosikellon käyttöönottoa. Lisäksi toivottiin, että kartoitettaisiin kuka toimijoista tarvitaan nuoren ympärille ja, että sovittaisiin työnjaosta. Tärkeäksi koettiin myös se, että nuorilla olisi yksi vastuuhenkilö, joka huolehtisi kokonaiskuvasta.

"Verkoston keskuudessa lisää tietoisuutta eri toimijoista, toisistaan sekä toisten työstä."

Verkoston ryhmähaastattelussa tietosuoja-asiat koettiin esteiksi verkostoyhteistyölle, mutta silti oltiin yhtä mieltä siitä, että yhteistyön parantamiseksi vaaditaan nykyisten toimintatapojen päivittämistä ja uudenlaisten ajattelutapojen sekä toimintamallien kokeilemistä. Suurimmaksi esteeksi koettiin verkoston keskuudessa kuitenkin arkityön imu, koska työntekijät kokivat oikeaksi työkseen vain sen mitä tehdään asiakkaiden kanssa, eikä kehittämistä sen sijaan koettu oikeaksi työkseen.

Esimiesten mukaan osallistamisessa tärkeintä on saada nuorten ääni kuuluviin, myös nuorten kuuleminen sekä mukaanotto päätöksen tekoon koettiin tärkeäksi. Osallistaminen olisi tärkeää huomioida esimiesten ja päättäjien mukaan myös sellaisten nuorten kohdalla, jotka eivät ole aktiivisia. Nuorisovaltuuston ei koettu olevan tähän riittävä kanava. Esimiesten ryhmähaastattelun mukaan nuorilta tulisi kysyä mielipiteitä palveluita kehitettäessä, jotta palvelut olisivat asiakkaiden tarpeista lähteviä, ei järjestelmästä ja työntekijöistä lähteviä. Esimiesten mukaan nuoret asettavat itse tavoitteensa asiakassuunnitelmissa, aidosti nuoren omista lähtökohdista yksilöllisen tason mukaisesti, ja kaikissa palveluissa tulisi olla asiakkaiden tarpeista, ei palveluista lähteviä suunnitelmia. Esimiesten ryhmähaastattelussa nousi esiin myös, että nuorten osallistaminen tulisi tulla aitojen kohtaamisten, kuuntelun ja eri kanavien kautta, lisäksi nuorille tulisi antaa aikaa sekä henkilökohtaisia tapaamisia mahdollisimman epävirallisesti. Tämän toteutumiseen koettiin esimiesten taholta vaadittavan aikaa, panostusta ja aitoa tahtotilaa.

"Nuoren vastuuttaminen, arviointi yhdessä heti alussa palvelutarpeesta, ei työntekijän toimesta tehtyjä suunnitelmia."

"Nuorten kuuleminen ja mukaanotto päätöksen tekoon myös sellaiset nuoret, jotka eivät ole aktiivisia."

Päättäjien keskuudessa heräsi vilkasta keskustelua sektorirajojen yli tehtävään yhteistyöhön liittyvistä ongelmista ja ihmettelyä siitä, mikä yhteistyölle on ollut esteenä sekä mitkä ovat tekijät, mistä matalan kynnyksen palvelujen tarpeen hurja kasvu Varkaudessa johtuu. Keskusteluissa pohdittiin, onko taustalla syynä esim. pirstaleinen ja kiireinen yhteiskunta ja kuinka nuorten kasvaaviin ongelmiin Varkaudessa on vaikuttanut 90-luvun lama ja sen tuomat erilaiset nuorten palveluissa tapahtuneet heikennykset ja resurssien pienennykset, kuten nuorisotilojen ja kouluterveydenhoitajien vähentäminen sekä valmentavan ja 10. luokan opetuksen loppuminen paikallisesti.

Verkoston, esimiesten ja päättäjien ryhmähaastatteluissa nousi vahvasti esiin, että palvelujen kehittämistä tulisi tehdä yhdessä ja raja-aidat pitäisi saada pois toimijoiden väliltä. Lisäksi toisten ammattilaisten osaamisen hyödyntämiseen tulisi kaikkien mielestä panostaa enemmän. Omista lokeroista pitäisi päästä pois, jotta tämä saataisiin käytännössä toimimaan. Arviointitutkimuksesta nousikin vahvasti esiin, että kehittämistyötä tehdään omissa porukoissa, josta puuttuu yhteisöllisyys. Yhteistoimijuutta ja monitoimijuutta kaivattiin niin verkoston, esimiesten kuin päättäjienkin keskuudessa enemmän, mutta toteutukseen se vaatii asennemuutoksen ja myös esimiesten oman kiinnostuksen, asenteen ja varhaisen puuttumisen näkemisen koettiin heijastuvan myös työntekijöihin. Niin verkoston, esimiesten kuin päättäjienkin ryhmähaastatteluissa esiin nousi vahvasti, että moniammatillisen ja monialaisen yhteistyön merkitystä on jatkossa nostettava esille nykyistä vahvemmin. Yhteistyön parantamiseksi vaaditaan yhteisten verkostotapaamisten ja kehittämistyön sekä poikikihallinnollisen yhteistyön mahdollistaminen. Moniammatillinen ja monialainen yhteistyö koettiin säästävän osaltaan usein myös resursseja.

"Eri sektorit yli hallintorajojen kehittämään palveluja."

"Toisten ammattilaisten osaamisen hyödyntämiseen tulisi panostaa."

Kehittäminen tulisi esimiesten mukaan nähdä myös aitona työkaluna, tapana tehdä työtä yhdessä ja tämä vaatisi säännöllisiä tapaamisia ja arviointia. Tämän vuoksi verkostotyötä toivottiin esimiesten taholta tehokkaammaksi työkaluksi palvelujen suunnitteluun. Myös jalkautumista ja tietoa toisista työntekijöistä pitäisi olla enemmän. Esimiesten mukaan tämä vaatisi myös esimiestyön tiivistämistä yli sektorirajojen. Tässäkin kohtaa esimiehet kokivat esimerkiksi toiminnan olevan esteiden perusta ja vaativat kaikilta osallistumista ja ajattelutavan muutosta. Esimiesten tehtävänä on myös luoda työntekijöiden keskuuteen rohkeutta ja kannustaa kaikkia ajattelemaan avarammin ja rohkeammin.

Tulosten mukaan myönteinen suhtautuminen ja aito tahtotila palvelujen kehittämiseen lähtevät esimiehistä ja esimiesten tehtävänä on mahdollistaa aikaa myös kehittämistyölle sekä tietotaito ja välineistö. Päättäjät kuitenkin korostivat, että tämän lisäksi myös jokaisen työntekijän tulee muistaa minkä ja kenen takia on töissä, jotta palveluita saataisiin kehitettyä asiakaslähtöisimmiksi. Palvelujen pirstaleisuus ei myöskään saisi näkyä asiakkaaseen päin, vaan työntekijöillä tulisi olla tieto, mistä kunkin palvelun saa ja taito kohtauttaa asiakas ja palvelu. Päättäjien ryhmähaastattelussa nousi esiin, että verkostossa toimivien ei myöskään pitäisi itse toimia pirstaleisesti eikä sektoriajattelulla, vaan sen sijaan pitäisi saada luotua yhteisiä prosesseja ja sitä kautta asiakaslähtöisempiä palveluja (esim. LEAN-ajattelu).

Päättäjät kokivat, että johtamisessa on edelleen havaittavissa hierarkkisuutta, ja työpaineet tulevat ylhäältä päin. Kehittämistyölle pitäisi antaa aikaa arkityön ohessa, mutta päättäjissä heräsi kysymys, onko sille esteenä se, että työ on vielä liian johdettua. Päättäjien mukaan hierarkkinen johtajuus rajoittaa kehittämistyötä ja sektorirajat yli tehtävää yhteistyötä. Tästä vanhanaikaisesta ajattelun-/johtamistavasta pitäisi päästä pois, vahvistaa ja käyttöönottaa enemmän nykyaikaisempia johtamistyyliä yhteistyön ja asiakaslähtöisten palvelujen kehittämiseksi.

"Nykyinen budjetointi ei tue moniammatillista yhteistyötä."

Päättäjien keskuudessa nousi keskusteluun myös nykyinen budjetointi, joka ei heidän mielestään tue moniammatillista yhteistyötä. Päättäjien näkemys oli, että tähän ongelmaan voisi auttaa yhteisbudjetointi nuorten palveluiden osalta.

Lisäksi päättäjät olivat sitä mieltä, että he päättäjinä kuvittelevat tietävänsä mikä työyksiköissä on todellinen tarve, mutta tarve pitäisi lähteä alhaalta ylöspäin, ei päinvastoin, jonka vuoksi osallistamisessa tulisi huomioida myös sisäiset asiakkaat, eli työntekijät. Osallistavassa budjetoinnissa otettaisiin myös työntekijät ja asiakkaat mukaan. Päättäjien mukaan tämä on selvittämisen ja kokeilemisen arvoinen asia sellaisilla sektoreilla, joilla tiedetään olevan jo nyt paljon yhteistä ”kenttää”, kuten nuorten matalan kynnyksen palveluissa.

Tuloksissa nousi hyvin vahvasti esiin myös nuorten palveluiden pirstaleisuus ja palveluiden koordinointi. Päättäjien ryhmähaastattelussa eräs puheenvuoro oli kuvaava.

”Nuorille on olemassa Varkaudessa paljon palveluja, mutta palvelut ovat kuin mosaiikki, jossa on paljon erilaisia paloja, mutta kukaan ei vastaa kokonaisuudesta, eikä yli sektorirajojen toimivien palvelujen koordinointi myöskään ole kenenkään vastuulla. Palvelut vaatisivat koordinointia, jonkun yhden henkilön, joka näkee mosaiikin keskellä koko taulun, pitäen langat käsissä”.

Päättäjät muistuttivat myös siitä, ettei kaupungin tarvitse tehdä kaikkea yksin, vaan yhdistykset ja järjestöt tulisi ottaa myös kehittämiseen ja palvelujen toteuttamiseen mukaan.

”Yksi vastuuhenkilö, joka kerää asiakkaasta tiedot ja huolehtii kokonaiskuvasta ja kulkee rinnalla koko palvelupolun ajan.”

”Koordinointi nuorten palveluista yhdelle henkilölle.”

Kaikissa ryhmähaastatteluissa nousi myös useampaan kertaan esiin, että nuorella tulisi olla yksi vastuuhenkilö, joka kerää asiakkaasta tiedot, huolehtii kokonaiskuvasta ja suunnitelman päivytyksestä sekä kulkee rinnalla koko nuoren palvelupolun ajan. Tämän koettiin verkoston keskuudessa lisäävän myös moniammatillista yhteistyötä, kun kartoitettaisiin aina, ketä toimijoita tarvitaan nuoren ympärille ja sovitaan työnjaosta.

7.4 Palveluohjauksellisten yhteydenpitoväylien kehittämistarpeet

Palveluohjauksessa käytettävistä yhteydenpitoväylistä nuoret kokivat kasvokkain tapahtuvan yhteydenpidon kaikkein tärkeimmäksi. Nuorten mukaan kasvokkain tapahtuvaa yhteydenpitoa ei korvaa mikään muu yhteydenpitoväylä, vaikka mieluiten nuoret pitävätkin yhteyttä viesteillä tai soittamalla. Nuoret ko-

kivat avun pyytämisen tärkeäksi ja hyväksyttäväksi, vaikkakin se koettiin olevan usein vaikeaa. Avun pyytämiselle nuoret toivoivat matalampaa kynnystä, vaikka jonkun yhden henkilön, jolta voisi kysyä neuvoja. Lisäksi nuoret toivoivat palveluita, joissa voisi kohdata työntekijöitä kasvokkain sekä joissa olisi erilaista toimintaa nuorille.

"Avunpyytämiselle tulisi olla mahdollisimman matala kynnys, vaikka joku henkilö, jolta voisi kysyä."

Tiedottaminen koettiin kaikissa Bikvan vaiheissa tärkeäksi, samoin digitaalisten alustojen mukaanotto hoitotyöhön ja asiakassuhteisiin, perinteistä kasvokkain tapahtuvaa yhteydenpitoa unohtamatta. Uusien työtapojen ymmärtäminen, myös digitaalisuuden kasvu huomioiden, vaatisi tietotaidon ja välineistön mahdollistamisen työntekijöille, mutta myös esimiesten omalla asenteella koettiin olevan vaikutusta, jotta varhainen puuttuminen nähtäisiin tärkeänä.

Esimiehet kokivat voivansa tukea nuorten ja verkoston keskuudessa nousseiden kehittämis ehdotusten toteuttamisessa siten, että he mahdollistavat kehittämistyön ja rohkaisivat työntekijöitä kokeilemaan uusia toimintatapoja ja toisaalta, myös rohkeutta myöntää mikäli joku asia ei toimi. Esimiesten mukaan konkreettisiin kehittämisideoihin tulee sopia käytännönasiat ja se, kuinka niitä voidaan toteuttaa. Yhteisistä toimintamalleista ja niiden käyttöönotosta ja toteutuksesta päätetään johtoryhmässä. Esimiehet kokivat, että heidän tehtäväänään on toimia esimerkkeinä ja mahdollistajina, mutta myös kaikkien tulisi olla avoimia muutokselle ja kokeiluille.

Päätäjien näkökulmasta koettiin nuorten, verkoston ja esimiesten keskuudessa nousseiden kehittämis ehdotusten toteuttamiseen annettavan tuki siten, että resurssien kohdistaminen tulisi tehdä oikein ja päätäjien tulisi tehdä sellaisia ratkaisuja ja päätöksiä, että voitaisiin vahvistaa peruspalveluja ja kohdentaa resursseja. Esiin nousi keskusteluissa mm. nuorison oma terveyskioski, ja pohdinta voisiko se paikata osaltaan kouluterveydenhoitajien työtä esim. jalkautumalla tulevaan Nuortentaloon pari kertaa viikossa. Lapsivaikutusten arviointi tulisi päätäjien mukaan myös saada mukaan kaikkeen päätöksentekoon. Lisäksi päätäjien mukaan tulisi laatia erillinen tiukka nuorten hyvinvointisuunnitelma, jossa hyödynnettäisiin kouluterveyskyselyn tuloksia ketterästi, mutta lyhyellä syklillä ja toimien painotus juuri niihin muutamiin kipupisteisiin kerrallaan.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

Bikvan kautta tehdystä arviointitutkimuksesta nousivat vahvasti esiin neljä kehittämiskohdetta: tiedon palveluista ja tiedottamisen, moniammatillisen yhteistyön, nuorten osallistumisen mahdollistamisen sekä yhden luukun palveluiden ja koordinoinnin tärkeys sekä tarve niiden kehittämiselle (kuva 6). Olemassa olevien palveluiden kehittämisessä tulisi ottaa enemmän huomioon, että palvelut lähtevät nuorten tarpeista, ei palvelujärjestelmästä, joka puolestaan vaatii onnistuakseen ajattelu- ja toimintatapojen muutosta sekä entistä enemmän jalkautuvaa työtettä.



Kuva 6. Bikvan kautta nousseet keskeisimmät kehittämiskohteet

Tietoa ja tiedottamista palveluista tulisi arviointitutkimuksen mukaan lisätä monikanavaisen tiedottamisen kautta, myös palveluiden ulkopuolella oleville nuorille, jotta ohjautumista palveluihin saataisiin madallettua. Moniammatillinen yhteistyön katsottiin säästävän myös osaltaan resursseja. Nuorten osallistumisen mahdollistaminen tulisi nuorten palveluiden kehittämisessä nostaa myös vahvemmin esille, osaksi arkista työtä, myös ei aktiivisten ja palveluiden ulkopuolella olevien nuorten osalta. Nuoret tulisi myös ottaa vahvemmin mukaan kehittämistyöhön ja omien palvelupolkujen suunnitteluun. Lisäksi nuorten matalan kynnyksen palveluihin kaivattiin yhden luukun periaatteella toimivia matalan kynnyksen palveluja sekä niiden koordinointia ja jalkautuvan työotteeseen lisäksi nuorten rinnalle yhtä vastuuhenkilöä, joka huolehtisi kokonaiskuvasta koko palvelupolun ajan. (Kuva 6.)

Aineistosta erottuneisiin neljään teemaan (taulukko 2, 38) ja arviointitutkimuksen kautta nousseisiin keskeisimpiin kehittämiskohteisiin (kuva 6) perustuen tehdään tästä arviointitutkimuksesta johtopäätökset sekä toimenpide-ehdotukset, jotka pohdinnassa yhdistetään muihin aiheita koskeviin tutkimustuloksiin

ja laajempiin kokonaisuuksiin. Johtopäätöksistä ja toimenpide-ehdotuksista tehdään toimeksiantajalle myös mediatiedote.

8.1 Tieto palveluista ja tiedottaminen

Tulosten mukaan tietoa ja tiedottamista matalan kynnyksen palveluista tulisi lisätä ja palveluiden tiedottamiseen entistä varhaisemmassa vaiheessa tulisi panostaa. Tiedottaminen tulisi tapahtua monikanavaisesti, digitaaliset alustat hyödyntäen ja tiedottamisessa tulisi huomioida myös selkokieli, ei kapulakieltä ja hienoja sanoja. Tärkeäksi koettiin kaikissa ryhmähaastatteluissa, että tietoa erilaisista palveluista tulisi saada myös niille nuorille, jotka eivät ole vielä matalan kynnyksen palveluiden piirissä.

Tärkeäksi koettiin myös kaupungin oman markkinointiyksikön mukaanotto markkinoinnin suunnitteluun. Monikanavaisten viestintä- ja markkinointikanavien hyödyntäminen tulisi olla myös tasavertaista kaikissa yksiköissä, samoin velvoite toimia yhdenmukaisesti myös esimiesten taholta. Esimiehille tulisi olla strategiat, joissa painopistealue olisi ennaltaehkäisyssä, ei tulipalojen sammuttamisessa. Tietoisuutta työntekijöiden keskuudessa myös toisten tekevästä työstä toivottiin lisää.

Toimenpide-ehdotuksena näihin haasteisiin pyritään OHO!-hankkeen aikana puuttumaan ja vastaamaan lisäämällä tietoisuutta matalan kynnyksen palveluiden osalta entistä varhaisemmassa vaiheessa, niin nuorille kuin heidän perheilleen. Onnistuakseen tämä vaatii yhteistyön tiivistämistä niin perusopetuksen kuin 2. asteen oppilaitoksen toimijoiden kanssa sekä jalkautumista oppilaitoksiin erilaisten tapahtumien ja tietoisukujen kautta. OHO!-hankkeen aikana hyödynnetään monikanavaisia viestintä- ja markkinointikanavia ja pyritään kiinnittämään huomiota myös selkokieliä. Tiedottamisen ja viestinnän kehittämiseen ja suunnitteluun pyydetään mukaan kaupungin oma markkinointiyksikkö. Myös tietoisuutta nuorten matalan kynnyksen palveluista ja yhteistyöverkostosta pyritään lisäämään nuorten matalan kynnyksen palveluohjauksen prosessikuvauksen avulla, joka tullaan laatimaan hankkeen aikana. Lisäksi OHO!-hankkeen aikana kehitellään verkoston haastattelusta esiin noussutta ideaa siitä, että kaikilla työntekijöillä olisi käytössään kuvat työntekijöistä ja lyhyt esittely mitä tekee ja missä. Tähänkin kehitystyöhön pyritään saamaan tukea kunnan viestintä- ja markkinointiyksikön edustajilta.

8.2 Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillisen yhteistyön parantamiseksi vaaditaan yhteisten verkostota-
paamisten ja kehittämistyön sekä poikkihallinnollisen yhteistyön tiivistämistä ja
mahdollistamista. Tietoisuutta nuorten verkoston kesken toisistaan ja toisten
tekemästä työstä tulee lisätä, joka osaltaan tukee myös moniammatillista yh-
teistyötä.

Suurimmaksi esteeksi moniammatilliselle yhteistyölle ja sen kehittämiseksi ko-
ettiin verkoston keskuudessa arkityön imu, eikä kehittämistä koettu oikeaksi
työksi. Yhteiskehittämiseksi ja toisiin tutustumiseksi tulosten mukaan oli kuiten-
kin tarvetta ja sitä toivottiin lisää. Lisäksi toivottiin hyvissä ajoin tietoa ajankoh-
dista, jotta osallistuminen tiiviin asiakastyön ohella mahdollistuisi.

Toimenpide-ehdotuksena OHO!-hankkeen aikana luodaan nuorten verkostolle
oma vuosikello, johon esitetään pidettäväksi koko verkoston yhteisiä ryhmäy-
tymisiltoja tai kehittämispäiviä kaksi kertaa vuodessa sekä sovitaan pienem-
pien työryhmien kokoontumisista. Vuosikelloon kerätään myös eri sektoreilta
tiedoksi erilaiset nuorten tapahtumat, joissa verkoston jäsenet voisivat olla
mukana ja sisältöjä voitaisiin suunnitella yhdessä. Vuosikellon ehdotukset vie-
dään johtoryhmälle käsittelyyn ennen käyttöönottoa. Vuosikellon päivittämi-
sestä vastaa hankkeen aikana hankekoordinaattori ja vuosikellolle pyritään
saamaan digitaalinen alusta, josta kaikki monialaisen yhteistyöverkoston jäse-
net pystyisivät sitä hyödyntämään. Digitaalisten alustojen käyttöönottoon ja sii-
hen liittyviin tietosuoja-asioihin liittyen pyydetään apua kaupungin ICT-palve-
luilta.

Päättäjien keskuudessa nousi keskusteluun myös nykyinen budjetointi, joka ei
tällä hetkellä tue moniammatillista yhteistyötä. Päättäjien näkemys oli, että tä-
hän ongelmaan voisi auttaa yhteisbudjetointi sellaisten nuorten palveluiden
osalta, joissa on jo ennestään yhtymäpintaa, kuten matalan kynnyksen palve-
luiden osalta. Päättäjien mukaan osallistavassa budjetoinnissa tulee ottaa
myös työntekijät ja asiakkaat mukaan. Toimenpide-ehdotuksena myös osallis-
tavan budjetoinnin mahdollisuutta ehdotetaan selvitettäväksi hankkeen aikana
jo seuraavaa talousarviota ajatellen.

8.3 Nuorten osallistumisen mahdollistaminen

Nuorten osallistumisen mahdollistamisen lisäämisessä tärkeäksi koettiin nuoren vastuuttaminen sekä arviointi yhdessä heti palvelutarpeen alusta alkaen. Suunnitelmat tulisi lähteä nuoren tarpeista, ei työntekijän toimesta ja vaihtoehtojen valinta tulisi nousta positiivisuuden kautta.

Lisäksi tärkeäksi nähtiin suunnitelman säännöllinen päivitys yhdessä nuoren ja verkoston tai lähityöntekijän kanssa, myös nuoren oman voimaihmissen siviilistä tai luomu ympäristöstä mukaan ottaminen suunnitelmien tekoon ja palavereihin ja sitä kautta tietoiseksi nuoren asioista koettiin tärkeänä.

Näitä kaikkia asioita tullaan kokeilemaan OHO!-hankkeen aikana, koska se on nimenomaan hankkeen päätarkoitus. Palveluohjausmallin avulla pyritään osallistamaan nuoret oman palvelupolkujen suunnittelussa ja löytämään nuorten vahvuuksien kautta yksilölliset ja oikea-aikaiset palvelut sekä ottamaan mukaan matalan kynnyksen palveluiden kehittämiseen.

Arviointitutkimuksen mukaan nuorella tulisi olla yksi vastuuhenkilö, joka huolehtii kokonaiskuvasta ja suunnitelman päivityksestä sekä kulkee nuoren rinnalla koko nuoren palvelupolun ajan.

OHO!-hankkeen aikana nuorille nimetään myös vastuuhenkilö, joka vastaa kokonaiskuvasta, huolehtii suunnitelmien päivityksestä ja kulkee nuoren rinnalla koko palvelupolun ajan. Hankkeen aikana työotteena painottuu jalkautuva työote, jota esimiehet ja päättäjät myös toivoivat, sillä nuoria tavataan heille sopivissa paikoissa, ja perinteisiä virastotapaamisia pyritään vähentämään.

Hankkeen aikana käytössä on myös suostumuslomake, jonka avulla pyritään vähentämään tietosuojaan liittyviä esteitä siten, että nuori saa itse nimetä suostumukseen ne henkilöt, joiden kanssa vastuuhenkilö saa vaihtaa asiakkaaseen liittyviä tietoja. Asiakkaalla on mahdollisuus nimetä myös omasta luomuverkostostaan haluamansa henkilö suostumuslomakkeeseen.

8.4 Yhden luukun palvelut ja koordinointi

Nuorten matalan kynnyksen palveluihin kaivattiin myös koordinointia, jota testataan käytännössä OHO!-hankkeen mahdollistaman käytännönkokeilun

avulla. Seuraavaan talousarvioon ehdotetaan toimenpide-ehdotuksena otettavan myös huomioon arviointitutkimuksessa esiin noussut nuorten palveluiden koordinoinnin tarve ja sen järjestäminen sekä palveluohjausmallin mahdollisuudet jäädä pysyväksi toimintatavaksi OHO!-hankkeen päättymisen jälkeen. Osallistava budjetointi tukisi myös moniammatillista yhteistyötä, mikäli koordinointi ja yhden luukun periaatteella toimivat nuorten palvelut, myös psykososiaalisen tuen palvelut, sekä kokonaisvaltainen palveluohjaus kytkettäisiin osaksi Varkaudessa toimivaan Ohjaamo-toimintaan ja rakenteilla olevaan Nuortentaloon.

Kokonaisuuteen olisi yhdistettävissä myös päättäjien ryhmähaastattelusta noussut toive nuorten omasta hyvinvointisuunnitelmasta, josta vastaisi myös nuorten palveluja koordinoiva henkilö. Tämän kaltainen koordinointi ja yhden luukun periaatteella toimivat nuorten palvelut sekä palveluohjaus koettiin kaikissa Bikvan vaiheissa olevan kytkettävissä esimerkiksi osaksi Varkaudessa toimivaa Ohjaamo-toimintamallia ja rakenteilla olevaa Nuortentaloa. Tuleva Nuortentalo mahdollistaisi myös matalan kynnyksen palveluiden ja opiskeluiden yhteensovittamisen. Lisäksi näiden uudenlaisten toimintamallien kokeilemisen mahdollistaisivat Varkaudessa meneillään olevat nuorten kehittämiss Hankkeet. Pysyvyyden kannalta tarvitaan päättäjiltä sellaisia ratkaisuja ja päätöksiä, että voidaan vahvistaa peruspalveluja ja kohdentaa resursseja.

9 POHDINTA

Tämän arviointitutkimuksen tarkoituksena oli arvioida nuorten matalan kynnyksen palveluiden nykytilaa Varkaudessa ja tuottaa arviointitietoa nuorten matalan kynnyksen palveluohjausmallin kehittämisen tueksi OHO! – Nuorten osallisuuden, hyvinvoinnin ja oikea-aikaisen psykososiaalisen tuen -hankkeen aikana. OHO!-hankkeen avulla kehitettävän palveluohjausmallin avulla pyritään lisäämään monialaista ja moniammatillista yhteistyötä nuorten palveluverkostossa (kuva 3, s. 23) ja sitä kautta kohdentamaan resursseja vähentämään päällekkäisen työn tekemistä. Hankkeessa kiinnitetään huomiota ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin ja pyritään kehittämään palveluja vastaamaan enemmän syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tarpeita ja sitä kautta ehkäisemään nuorten väliinpuotoamista ja poiskäännyttämistä. Ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin satsaaminen on yhteiskunnallisestikin katsottuna tärkeää, jotta nuorten

potentiaalia voitaisiin hyödyntää täysmääräisesti ja sitä kautta integroitua nuoret osaksi yhteiskuntaa (Eurofound 2012, 1–2).

Arviointitutkimuksen kautta saaduista tuloksista tehdyt toimenpide-ehdotukset viedään ensin johtoryhmään hyväksyttäväksi ja sen jälkeen käytäntöön kokeiltavaksi OHO! – Nuorten osallisuuden, hyvinvoinnin ja oikea-aikaisen psykososiaalisen tuen -hankkeen aikana. Lisäksi johtopäätöksistä ja toimenpide-ehdotuksista tehdään mediatiedote toimeksiantajalle. Hankkeen aikana tavoitteena on luoda pysyvä matalan kynnyksen palveluohjausmalli, joka juurrutetaan osaksi aikuissosiaalityön palvelupaketteja (taulukko 1, s. 14). sekä osaksi Varkauden Ohjaamon toimintaa. Toimintamallin juurruttamiseksi tarvitaan aikaa, panostusta ja aitoa tahtotilaa kaikilta Bikva-vaiheen tasoilta.

9.1 Tutkimustulosten tarkastelu

Tässä opinnäytetyössä toteutettu arviointitutkimus tukee sekä Linnasuon (2004) arviointitutkimuksen että Määtän ja Keskitalon (2014) case-tutkimuksen tuloksia, jotka myös osoittivat, että nuoret tarvitsisivat uudenlaista sosiaali- ja mielenterveyspalveluiden välimaastoon rakentuvaan palvelumallia, joilla pystyttäisiin vastaamaan nuorten tarpeisiin jo ennen työllistymistä edistäviä palveluja. Tutkimukset tukivat myös toimintojen koordinoinnin tärkeyttä, joka tästä arviointitutkimuksesta nousi myös vahvasti esiin. Toimintoja koordinoimalla ja yhteistyön ohjaamisella saataisiin tarkoituksenmukaisempia palvelukokonaisuuksia ja toimintamalleja, jolloin työstä saataisiin myös samalla kustannustehokkaampaa ja vältettäisiin päällekkäisen työn tekemistä. (Linnasuo 2004, 48; Määttä & Keskitalo 2014, 198.) Määtän ja Keskitalon case-tutkimuksen mukaan koordinoinnissa tarvitaan laaja-alaista asiantuntemusta ja riittävää palvelujärjestelmän tuntemusta sekä palvelujärjestelmän sisä- ja ulkorinkien toimijoiden välillä tapahtuvaa suunnitelmallista yhteistyötä, jotta vältettäisiin asiakkaiden turha pompottelu luukulta luukulle. (Määttä & Keskitalo 2014, 204.) Tämän kaltainen koordinointi ja yhdenluukun periaatteella toimivat nuorten palvelut sekä palveluohjaus olisi kytkettävissä osaksi Varkaudessa toimivaa Ohjaamo-toimintamallia ja rakenteilla olevaa Nuortentaloa ja tämän arviointitutkimuksen kautta saatua arviointitietoa voidaan hyödyntää toimintamallin kehittämistyössä.

Bikvan avulla tehdyn arviointitutkimuksen mukaan nuorilta tulisi myös kysyä mielipiteitä palveluita kehitettäessä, jotta palvelut olisivat asiakkaiden tarpeista lähteviä, ei järjestelmästä ja työntekijöistä lähteviä. Valppu-Vanhaisen (2002) mukaankin palvelut toimivat edelleen varsin sektoroituneesti ja asiakkaan tarpeet pyritään sovittamaan jo olemassa oleviin palvelumalleihin, kun sen sijaan yksilöllisen palveluohjauksen näkökulmasta ratkaisu tulisi tehdä juuri päinvaltoin, kuten arviointitutkimuksestakin nousi esille, asiakkaan tarpeista lähtien ja oikea-aikaisesti. (Valppu-Vanhainen 2002, 13.) OHO!-hankkeen kautta kehitteillä olevassa matalan kynnyksen palveluohjausmallissa voitaisiin hyödyntää yksilöllisen palveluohjausprosessin osiota Reiton (2006) ja Valppu-Vanhaisen (2002) mukaan: palveluohjauksesta sopiminen, lähtötilanteen selvittäminen, tavoitteiden asettaminen, mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen etsiminen, toteutus, koordinointi ja seuranta sekä palveluohjauksen päättäminen.

Valppu-Vanhaisen (2002) mukaan palveluohjauksessa tärkeintä on nimenomaan asiakkaan mukaan ottaminen palvelukokonaisuuden suunnitteluun jo heti asiakkuuden alusta alkaen, jotta asiakkaan yksilöllisten tarpeiden kautta löydetään asiakkaan tarpeita vastaavia palveluita olemassa olevista palveluvalikoista. Suikkasen ym. (2004) ja Valppu-Vanhaisen (2002) mukaan palveluohjaus prosessissa tärkeää olisi, että palvelujen koordinointi olisi keskitetty, jotta myös seuranta yhdessä asiakkaan kanssa varmistuu asiakas ja hänen läheisensä saavat ajantasaisen tiedon asiakkaan tilanteesta ja nimetyn vastuuhenkilön avulla tarvitsemansa tuen oikeiden palvelujen valinnassa. (Suikkasen ym. 2004, 189; Valppu-Vanhainen 2002, 14.)

Tästä arviointitutkimuksessa nousi esiin nuorilta samoja kehittämissuhteita kuin Mirja Määtän asiakaspalautteista saaduista tiedoista. Määtän tutkimuksen (2016) mukaan nuoret toivoivat muun muassa näkyvämpää tiedottamista sekä aikaa ja hymyä työntekijöiltä. Tiedottamisen puute nousi vahvasti esiin tämänkin opinnäytetyön kautta tehdyssä arviointitutkimuksessa ja nuoret toivoivat aitoa kuuntelijaa, oikeaa apua, iloisuutta, ystävällisyyttä ja asiallista käytöstä. Nuorten matalan kynnyksen palvelut koettiin arviointitutkimuksen mukaan myös piilossa oleviksi ja vaikeiksi löytää eikä niistä koettu olevan riittävän tietoisia edes nuorten verkoston työntekijät. Tietoisuuden puute vaikuttaa niin palvelujen laatuun kuin palveluihin ohjautumiseen, mutta yhtä lailla nuorten parissa työskentelevien yhteistyöhön. Näihin kaikkiin osa-alueisiin vaikut-

taa se, ettei nuorten matalan kynnyksen palveluiden koordinointi ole tällä hetkellä Varkaudessa kenenkään vastuulla, joka osaltaan vaikuttaa siihen, että nuorten parissa työskentelevät toimivat sektoreittain ja palvelut koetaan sen vuoksi pirstaleisiksi.

Arviointitutkimuksen mukaan peruspalveluissa tulisi olla enemmän työmenetelmiä ja tietoa mistä kunkin palvelun saa ja työntekijöiden tehtävänä on kohdauttaa asiakas ja palvelu. Peruspalveluja ei myöskään tulisi arviointitutkimuksen mukaan saada vain ongelmien kautta, jolloin vaaditaan jo korjaavia toimenpiteitä, joita sosiaalityöhön aina sisältyy. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2018) ja Valppu-Vanhaisen (2002) mukaankin peruspalveluja vahvistamalla ja siirtämällä painopistettä ehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukeen mahdollistetaan myös lapsille/nuorille ja heidän perheilleen oikea-aikaisesti heidän tarvitsemansa tuki, ohjaus ja palvelut (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018; Valppu-Vanhainen 2002, 15). Tavoitteiden ollessa kaikilla lasten, nuorten ja perheiden parissa työskentelevillä samansuuntaiset ja painopistealue ennaltaehkäisevässä työssä mahdollistettaisiin kokonaisvaltainen tuki koko perheelle. Tämä vaatisi kuitenkin sektorirajojen ylittävän moniammatillisen yhteistyön tiivistämistä entisestään, ja sen tärkeys korostuu nimenomaan palveluohjauksessa ja on tärkeä osa nuorten ja perheiden matalan kynnyksen palveluja. Uudistunut sosiaalihuoltolaki mahdollistaa myös uudenlaisten tukimuotojen luomisen ja sitä kautta yksilöllisemmän tuen lapsille, nuorille ja perheille. (Holopainen 2016, 33; Sosiaalihuoltolaki 17§; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

Miettisen (2015) mukaan palveluiden tulisi olla läpinäkyviä ja yhteistyön pitäisi toimia hallintorajojen yli yhteisiä resursseja hyödyntäen, tiedostetuista haasteista huolimatta, joista suurimpana ovat Miettisenkin mukaan nimenomaan tietosuojakysymykset, jotka rajoittavat eri toimijoiden välistä tiedonkulkua. Tietosuoja-asiat koettiin myös tässä opinnäytetyön arviointitutkimuksessa esteiksi verkostoyhteistyölle, mutta silti koettiin, että yhteistyön parantamiseksi vaaditaan nykyisten toimintatapojen päivittämistä ja uudenlaisten ajattelutapojen sekä toimintamallien kokeilemistä.

Verkostossa toimivien ei myöskään pitäisi itse toimia pirstaleisesti eikä sektoriajattelulla, vaan sen sijaan pitäisi saada luotua yhteisiä prosesseja ja sitä

kautta asiakaslähtöisempiä palveluja. Myös Linnasuon (2004) arviointitutkimuksen mukaan ongelmaksi nousi se, että vaikka nuorille onkin paljon palveluja tarjolla, nämä kaikki tahot toimivat sektoroituneesti, tuntematta ja huomioimatta riittävästi toistensa lainsäädäntöä, työmuotoja ja tavoitteita. (Linnasuo 2004, 19, 57.) Sen vuoksi palvelujen kehittämistä tulisi tehdä yhdessä ja rajaidat pitäisi saada pois toimijoiden väliltä. Lisäksi toisten ammattilaisten osaamisen hyödyntämiseen tulisi panostaa enemmän. Isoherrasenkin (2012) mukaan tänä päivänä kohdataan entistä monimutkaisempia ongelmia, jolloin ammattilaiset ovat niiden ratkaisemisessa väistämättä entistä riippuvaisempia toisistaan. Päällekkäisestä ja ristiriitaisuuksia sisältävästä työskentelystä seuraa usein sekaannusta ja tehottomuutta. Sen vuoksi Isoherranen määrittelee, että pirstaleisesta palvelujärjestelmästä ja sektoroituneesta työskentelystä ulos pääsemiseksi eri toimijoiden tulisikin tiivistää yhteistyötä, kunnioittaa ja arvostaa toisten tekemää työtä sekä luottaa toistensa osaamiseen ja ammattitaitoon. (Isoherranen 2012, 30.)

Palveluja kehittäessä tulisi myös muistaa, että monialainen, sektorirajat ylittävä yhteistyö on ensiarvioisen tärkeää nimenomaan asiakkaan näkökulmasta, jotta asiakas saa yksilöllisesti hänen tarvitsemansa palvelut ja että palveluilla saadaan aikaan vaikuttavuutta. Asiakasnäkökulma tulisi hyödyntää myös uudistusten jatkovalmisteluissa, tulevia sote- ja maakuntauudistuksiakin ajatellen. On pidettävä huolta, että uudistusten myötä palvelut eivät pirstaloidu ja aiheuta palvelukatkoksia, jotka puolestaan aiheuttavat tehottomuutta tai heikentävät vaikuttavuutta. (Oulasvirta-Niiranen 2017.) Näkki ja Sayed (2015) määrittelivät, että moniammatillisessa palveluprosessissa asiakkaan tilanne tulisi hahmottaa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja ottaa huomioon asiakas itse tasavertaisena toimijana moniammatillisessa toimijaverkostossa.

9.2 Menetelmävalintojen arviointia

Bikva-arviointi- ja kehittämismenetelmä oli tähän opinnäytetyöhön hyvin soveltuva, koska Koiviston (2007) mukaan arvioitaessa ihmisiä, heidän käsityksiään ja kokemuksiaan matalan kynnyksen sosiaalipalveluista on tärkeää nähdä tilanne monelta eri kannalta ja jo olemassa olevia toimintatapoja voidaan myös kyseenalaistaa (Koivisto 2007, 18). Menetelmä oli myös tässä opinnäytetyössä hyvin toimiva, sillä organisaation eri tasot ottivat avoimin mielin vastaan asiakkailta nousseet näkökannat. Arviointitutkimuksessa käytetyt osallistavat

menetelmät olivat kohderyhmä huomioiden hyvä valinta. Täydennettävät lauseet menetelmällä tarjottiin osallistumisen mahdollisuus myös niille nuorille, jotka eivät itse ryhmähaastatteluun osallistuneet, tai eivät osallistuneet keskusteluun lainkaan. Lisäksi menetelmän avulla saatiin rakennettua hyvä pohja varsinaisen ryhmähaastattelun rungoksi ja nuoret itsekin olivat yllättyneitä omista vastauksistaan ryhmähaastattelun alkaessa.

Oppimiskahvila oli toimiva menetelmä monialaiselle yhteistyöverkostolle, koska sillä saatiin nostettua esiin yhteiskehittämisen ja kaikkien osallistumisen tärkeys. Monialaiselta yhteistyöverkostolta tuli myös paljon kiitosta ja hyvää palautetta ryhmähaastattelusta ja sen toteutuksesta. Päivä koettiin monialaisena ja yli sektorirajojen yli tehtäväksi yhteiskehittämiseksi, jollaisia toivottiin jatkossakin lisää. Vaikka Varkaudessa onkin melko tiivis yhteistyö useimpien nuorten verkostotyöntekijöiden kesken, oli haastattelussa osalle ennestään tuntemattomia yhteistyökumppaneita, mikä herätti myös keskustelua ja nosti esiin tarvetta sille, että tämän ryhmähaastattelun kaltaisia yhteistapaamisia tulisi jatkossa olla enemmän.

Esimiehille ja poliittisille päättäjille vapaamuotoisempi keskustelu oli soveliaampi, koska molemmat haastattelyryhmät olivat pienempiä ja edellisten ryhmähaastattelujen läpi käyminen ja niihin liittyvät keskustelut veivät ison osan haastattelulle varatusta kokonaisajasta. Molemmissa ryhmähaastatteluissa keskustelu oli hyvin aktiivista ja laaja-alaista, mutta siitä huolimatta keskustelut saatiin pysymään hyvin aiheessa ja aikataulussa.

Päättäjien ryhmähaastattelussa nykypäivän uudistuneita opetussuunnitelmia ei nähty tukevan syrjäytymisen ehkäisyä, sillä uudistukset vaativat entistä enemmän lapsilta ja nuorilta itseohjautuvuutta ja mikäli sitä ei ole, eikä kotoa ole tarjolla riittävää tukea, lisääntyy välinputoajien määrä väistämättä. 2. asteen opiskelijoiden koulukuntoisuuteen tulisi päättäjien mukaan myös puuttua ja tukea tulisi olla tarjolla jo nykyistä aikaisemmin. Varkaudessa tuetaan, joustetaan ja mukautetaan lapsen/nuoren polkua perusopetuksessa ja myös jos-sain määrin 2. asteella, mutta se ei useinkaan valmista ”kovaan ja usein joustamattomaan työelämään/aikuisen arkeen”. Päättäjien mukaan ei siis ole ihme, että juuri tuossa vaiheessa usein ongelmia ilmenee ja nuoria putoaa palveluiden ulkopuolelle ja syrjäytyy. Nykypäivän koulumaailman hektisyys ei

myöskään anna aikaa kuunteluun, ja tämän päivän vaatimukset ovat niin kovat, että ihmiset luovuttavat helpommin. Myös kodin vaikutukset ja esim. vanhempien kyvyt asettaa lapsilleen rajoja vaikuttavat lapseen/nuoreen ja tukea pitäisi sen vuoksi olla tarjolla kokonaisvaltaisesti koko perheelle. Tässä kohtaa päättäjät kokivat, että matalan kynnyksen palveluiden ja opiskeluiden yhteensovittamiselle olisi tarvetta.

9.3 Oman osaamisen kehittyminen opinnäytetyöprosessin aikana

Tässä opinnäytetyössä toteutetun Bikvan kautta saatiin vastauksia tälle opinnäytetyölle asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja siten arviointitutkimuksen kautta nostettua esiin keskeisimmät kehittämiskohteet (kuva 6, s. 49). Suomessa sosiaalityön asiantuntijoiden keskuudessa pyritään työmenetelmiä ja -orientaatioita kehittämällä ja erilaiset toiminnalliset yhdyspinnat huomioimalla luomaan sellaisia toimintamalleja, joilla pystytään vahvistamaan asiakkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia (Hänninen 2007, 9, 15–16; Krogstrup 2004, 3). Tässä opinnäytetyössä käytetyn Bikvan avulla pystyttiin lisäämään ymmärrystä siitä, miten asiakkaat ymmärtävät oman tilanteensa suhteessa palvelujärjestelmään ja sitä kautta nostettua esiin tärkeitä näkökulmia, jotta jatkossa pystytään luomaan asiakaslähtöisempiä palvelumalleja.

Tämä opinnäytetyö vastasi ylemmässä ammattikorkeakoulussa vaadittua osaamistasoa, koska sain laajennettua omaa ammatillista osaamistani ja sitä kautta vahvistettua ongelmanratkaisutaitojani ja eri alojen yhdyspintoihin liittyvien kysymysten kriittistä ymmärtämistä. Kyseisistä taidoista koen olevan hyötyä innovatiivisessa monialaisten palvelujen kehittämistyössä sekä uusien ajattelu- ja toimintamallien käyttöönotossa.

Opinnäytetyön aiheen valinta oli perusteltu toimeksiantajana toimineen Varkauden kaupungin aikuissosiaalityön nuorten psykososiaalisten palvelujen kehittämisen näkökulmasta. Opinnäytetyön kautta saatiin kerättyä arvokasta tietoa nuorten matalan kynnyksen palveluiden nykytilasta ja tutkimustuloksia voidaan hyödyntää palveluiden jatkokehittämistyössä ja sitä kautta luomaan asiakaslähtöisempiä ja ennaltaehkäisevimpiä palvelukokonaisuuksia nuorille.

Opinnäytetyölle oli tarvetta myös ammattialan kehittämisen näkökulmasta, koska syrjäytymisvaarassa olevien nuorten psykososiaalisten palveluiden kehittämisen tarve on tiedostettu myös valtakunnallisesti.

Opinnäytetyön aihe oli rajattu koskemaan nuorten sosiaalista toimintakykyä tukevia matalan kynnyksen palveluita ja lähestymistapoja. Opinnäytetyön tavoitteet, tarkoitus ja keskeiset käsitteet oli määritelty tarkkaan jo suunnitelmavaiheessa, joiden pohjalta teoreettinen viitekehys koottiin hyödyntäen aihealueen kansallista ja kansainvälistä tutkimustietoa sekä kirjallisuutta.

Henkilökohtaisesti tämän kehittämistyön kautta laajensin omaa ammatillista osaamistani ja pääsin OHO!-hankkeen kautta verkostoitumaan myös kansallisiin yhteistyöverkostoihin ja sitä kautta mukaan laajempaan yhteiskunnallisesti merkittävään kehittämistyöhön. Lisäksi sain kehittämistyön aikana laajemman kuvan nuorten matalan kynnyksen palveluista ja niihin liittyvistä tutkimustiedoista, jotka osaltaan vahvistivat itseluottamustani omaa ammatillista osaamistani kohtaan sekä lisäsivät rohkeutta hyödyntää omaa asiantuntijuuttani. Lisäksi opinnäytetyön kautta sain laajempaa näkemystä nuorten matalan kynnyksen kehittämis- ja tutkimustarpeista ja olemassa olevista hyvistä käytännöistä sekä sosiaalisen kuntoutuksen mahdollisuuksista uudistunut sosiaalihuoltolaki huomioiden.

9.4 Jatkotutkimus –ja kehittämis ehdotukset

Arviointitutkimuksesta saadun arviointitiedon kautta voidaan kehittämistyössä OHO!-hankkeen aikana edistää varkautelaisten nuorten toimintakykyä ja osallisuutta yhteiskuntaan ja palvelujen kehittämiseen moniammatillista yhteistyötä hyödyntäen. OHO!-hankkeen kautta saadaan näkyvyyttä myös valtakunnallisella tasolla, joka osaltaan lisää myös vaikuttavuutta. Kansainvälisyys ja kansainvälinen tutkimustieto jäivät tässä opinnäytetyössä niukahkoksi, mutta koin viitekehyksen ja tutkimustulosten kautta löytäneeni onnistuneen synteessin, joka tukee käytännöntyötä ja mahdollistaa myös kehittämistyön toimeksiantajan tarpeita vastaaviksi.

Nuorten osallisuuden huomioiminen aidosti palvelujärjestelmässä auttaa myös nuoria kuntoutumaan ja palaamaan takaisin työelämään (Rissanen 2015). Näen kehitettävän nuorten matalan kynnyksen palveluohjausmallin olevan puuttuva palanen toimijoiden yhteistyön tiivistämiselle sekä pirstaleisesta palvelujärjestelmästä ja sektoroituneesta työskentelystä ulos pääsemiseksi. Tämän perusteella voi ennakoida sen juurruttamisen mahdollisuuksiin sekä kytkeytymiseen osaksi Varkauden aikuissosiaalityön sosiaalisen kuntoutuksen

palvelupakettia (taulukko 1, s. 14) sekä Ohjaamon psykososiaalisen tuen palveluja. Palveluohjausmalli on hyödynnettävissä myös muille asiakasryhmille niin paikallisesti kuin valtakunnallisestikin.

Tämä opinnäytetyö tuotti tärkeää arviointitietoa nuorten matalan kynnyksen palveluiden nykytilasta Varkaudessa nuorten matalan kynnyksen palveluohjausmallin kehittämisen tueksi. Arviointitutkimuksen kautta saatuja tuloksia voidaan hyödyntää Varkaudessa nuorten psykososiaalisten palveluiden kehittämistyössä ja sitä kautta käyttää hyviä käytäntöjä myös muille asiakasryhmille. Pääpaino tässä opinnäytetyössä oli asiakaslähtöisyydessä, palveluohjauksessa ja moniammatillisuudessa. Sosiaalista toimintakykyä tukevien matalan kynnyksen palveluiden esittelyssä sivusin sosiaalisen kuntoutuksen osuutta vain avaamalla sitä käsitteenä. Tämän arviointitutkimuksen kautta saatujen ideoiden kautta nousi vahvasti tarve myös nuorten sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen kehittämiseksi, jotta pystyisimme vastaamaan nuorten tarpeisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, ennaltaehkäisevästi. Sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden kehittämisessä näen tärkeänä myös sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden ja opiskeluiden yhteensovittamisen huomioimisen nuorten yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

LÄHTEET

Autti-Rämö, I., Salminen, A-L. & Rajavaara M. ja Ylinen, A. (toim.). 2016. Kuntoutuminen. Helsinki: Duodecim.

Eurofound. 2012. NEETs – Young people not in employment, education or training: Characteristics, costs and policy responses in Europe, Publications Office of the European Union, Luxembourg. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.cliclavoro.gov.it/Barometro-Del-Lavoro/Documents/NEET_2012_EUROFOUND.pdf [viitattu 16.4.2018].

Helne, T., Julkunen, R., Kajanoja, J., Laitinen-Kuikka, S., Silvasti, T. & Simppura, J. 2003. Sosiaalinen politiikka. Helsinki: WSOY.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Holopainen, S. 2016. Sosiaalisen kuntoutuksen toimintamallin kehittäminen. Sosionomi (ylempi AMK), Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/116301/Holopainen%20Susanna.pdf?sequence=1> [viitattu 24.2.2019].

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes.

Härkönen, P. & Kuikka, K. 2016. Osallisuuden ytimessä. Vanhempien ja esi-
miesten näkemyksiä nuorten palveluista Lempäälässä. Sosionomi (ylempi
AMK), Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saa-
tavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/119304/Harko-
nen Paivi Kuikka Kati.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/119304/Harkonen_Paivi_Kuikka_Kati.pdf?sequence=2&isAllowed=y) [viitattu 6.4.2019].

Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Väitöskirja. PDF-do-
kumentti. Saatavissa: [https://helda.helsinki.fi/bitstream/han-
dle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf?seq](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf?seq) [viitattu 21.5.2018].

Järvi-hanke 2005–2009. Täydennettävät lauseet -toimintamalli. WWW-doku-
mentti. Päivitetty 31.7.2014. Saatavissa: [https://www.inno-
kyla.fi/web/malli260143](https://www.innokyla.fi/web/malli260143) [viitattu 21.5.2018].

Kannasoja, S. 2013. Nuorten sosiaalinen toimintakyky. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/42447/1/978-951-39-5459-8 vai-
tos23112013.pdf](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/42447/1/978-951-39-5459-8_vaitos23112013.pdf) [viitattu 24.2.2019].

Katajamäki, E. 2010. Moniammatillisuus ja sen oppiminen. Tapaustutkimus ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalalta. Tampere: Tampereen yliopis-
topaino Oy. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://tam-
pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66639/978-951-44-8152-9.pdf?sequence=1](https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66639/978-951-44-8152-9.pdf?sequence=1) [viitattu 16.3.2018].

Koivisto, J. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Stakesin raportteja 21/2007. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Komonen, K. 2008. Nuorten työpajat kasvatuksellisinä instituutioina. *Janus* vol 16 (2) 2008, 167–174.

Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt. Menetelmä -käsikirja. Helsinki: Stakes.

Kunteko 2020 – kunta-alan työelämän kehittämisohjelma. 2018. Aikuissosiaalityön palvelupakettien kehittäminen 13.4.2018. Varkauden kaupunki, aikuis-sosiaalityö, vammaispalvelu ja kuntouttava työtoiminta, Varkaus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kunteko.fi/katso/658> [viitattu 17.4.2018].

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 5§.

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014, 2 §.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: www.thl.fi/sokra [viitattu 16.4.2018].

Linnasuo, O. 2004. Syrjäytymisestä selviytymiseen? Arviointitutkimus työttömien nuorten palveluohjauksesta. KELA. Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 61. Helsinki, 19.

Lybeck, T. & Wallden, J. 2011. Nuorisolain muutokset – monialainen yhteistyö ja etsivä nuorisotyö. Teoksessa: Aaltonen, K. (toim.) Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Tallinna: Tietosanoma Oy, 25–28.

Metsämuuronen, J. 2006. (toim.). Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp.

Metsämuuronen, J. 2006. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp.

Miettinen, S. 2015. Kehittämisen keihäänkärjet. Ehdotuksia vaikeimmin työllistytävien nuorten palvelujärjestelmän kehittämiseksi. Vapaamuotoisia julkaisuja – 55. Mikkelin ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97131/URNISBN9789515885159.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 16.3.2018].

Mäntyneva, P. & Hiilamo, H. 2018. Osallisuuden ja osattomuuden dynamiikka työtoiminnassa. Etnografinen tutkimus kolmella kuntouttavan työtoiminnan kentällä. *Yhteiskuntapolitiikka* 83 (2018):1, 18–19.

Määttä, A. & Keskitalo, E. 2014. Ulkoringistä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (2014):2, 197–207.

Määttä, M. 2016. Alle 30-vuotiaiden palaute uudesta Ohjaamo-palvelusta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://kohtaamo.info/documents/21827/23058/Nuorten+palaute+Kev%C3%A4t+16/b34751ff-1fd4-4f9b-be1c-c27c9d29a943> [viitattu 20.5.2018].

Notko, T. 2006. Kuntoutus- ja palveluohjauksen mahdollisuudet. *Janus* vol 14 (1) 2006, 61–66.

Nuorisolaki 21.12.2016/1285, 3§ ja 72/2006, 7§.

Nuortenpaja, Varkaus. 2016. Nuortenpajan kotisivut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://nuortenpaja-varkaus.fi/> [viitattu 20.4.2018].

Näkki, P. & Sayed, T. (toim.). 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita.

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* vol. 22, 2014, 3, 227–244.

Ohjaamo. 2018. Ohjaamon kotisivut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ohjaamot.fi/etusivu> [viitattu 20.4.2018].

Ohjaamo Varkaus. 2018. Po1nt.fi -nuorten portaali -palvelut. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.po1nt.fi/fi/kunnat/varkaus/ohjaamovarkaus/palvelut/> [viitattu 20.4.2018].

Oulasvirta-Niiranen, P. 2017. ”Heikossa työmarkkina-asemassa olevien palvelut on unohdettu” Arvioita sote- ja maakuntauudistuksen vaikutuksista työpajatoimintaan. Valtakunnallinen työpajayhdistys. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tpy.fi/uutiset/tuore-selvitys-maakuntauudistuksen-valmistelussa-useita-epakohtia-tyopajatoiminnan-kannalta/> [viitattu 20.4.2018].

Raivio, H. 2018. Kiteytyksiä sosiaalisen kuntoutuksen tehtävästä ja työotteesta. 18.5.2018. Mikkeli. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/documents/10531/3149614/Sosiaalinen+kuntoutus+-+Kiteytyksi%C3%A4+teht%C3%A4v%C3%A4st%C3%A4+ja+ty%C3%B6otteesta+-+Helka+Raivio+170518.pdf/8244118a-3170-4a31-b72a-047116fd9d87> [viitattu 21.5.2018].

Reito, S. 2006. Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Ikaalilainen palveluohjaus auttaa työikäistä palvelujärjestelmän labyrintissa. Helsinki, Ikaalisten kaupunki: Stakes.

Rissanen, P. 2015. Toivoton tapaus? Autoetnografia sairastumisesta ja kuntoutumisesta. Helsinki: Kuntoutussäätiö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://kuntoutussaatio.fi/files/2116/Paivi_Rissanen.pdf [viitattu 28.4.2018].

Romakkaniemi, M., Lindh, J. & Laitinen, M. 2018. Nuorten aikuisten osallisuus ja sosiaalinen kuntoutus Lapissa. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 147. Helsinki: Kela. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/232086/Tutkimuksia147.pdf?sequence=1> [viitattu 20.5.2018].

Russel, H., Richardson, E., Bombardier, C., Dixon, T., Huston, T., Rose, J., Sheaffer, D., Smith, S. & Ullrich, P. 2016. Professional standards of practice for psychologists, social workers, and counselors in SCI rehabilitation. *Clinical Standards* 2016, vol. 39, No. 2.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html [viitattu 26.2.2019].

Savolainen, H. 2016. Learning cafe eli oppimiskahvila. Innokylä 3.2.2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli2825539> [viitattu 21.5.2018].

Sosiaalihuoltolaki 710/1982 ja 1301/2004, 17§.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018a. Arjen tuki vahvistuu Ohjaamoissa. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/arjen-tuki-vahvistuu-ohjaamoissa [viitattu 12.8.2018].

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018b. Valtionavustukset nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaan -kärkihanke. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://stm.fi/valtionavustukset-nuorisotakuuta-yhteisotakuun-suuntaan-karkihankkeessa> [viitattu 30.8.2018].

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018c. Perhe- ja peruspalveluministeri Saarikko päätti nuorten arjen hallintaa tukevista valtionavustuksista. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sosiaali-ja-terveysministerio-jakoi-valtionavustuksia-tukemaan-nuorten-arjen-hallintaa [viitattu 12.8.2018].

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018d. Nuoret haluavat enemmän tukea koko perheelle osana psykososiaalisia palveluja. Tiedote 27/2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/nuoret-haluavat-enemman-tukea-koko-perheelle-osana-psykososiaalisia-palveluja [viitattu 20.5.2018].

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018e. Björklund, L., Nord, U. & Tarvainen, T. 2018. Suomi 100 ”yhdessä”. 100 nuorta kehittäjää. Nuorten terveiset psykososiaalisen tuen palvelupakettiin. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://stm.fi/documents/1271139/7007736/100+kehitt%C3%A4j%C3%A4%20Nuorten+terveiset+psykososiaalisen+tuen+palvelupakettiin_2018.pdf/6c25d13c-6362-45cf-a63a-4bde30130af2/100+kehitt%C3%A4j%C3%A4%20Nuorten+terveiset+psykososiaalisen+tuen+palvelupakettiin_2018.pdf.pdf [viitattu 20.5.2018].

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018f. STM käynnistää valtionavustushaun nuorten psykososiaalisen tuen palvelujen kehittämiseksi. Tiedote 27/2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/stm-kaynnistaa-valtionavustushaun-nuorten-psykososiaalisen-tuen-palvelujen-kehittamiseksi [viitattu 20.5.2018].

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018g. Kuntouttava työtoiminta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta> [viitattu 28.4.2018].

Stenfors, J. 2000. Multidisciplinary Joint Service for Long-Term Unemployed. Tampere City Region Multidisciplinary Employment Services. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=16502&langId=en> [viitattu 17.4.2018].

Suikkanen, A., Martti, S. & Linnakangas, R. 2004. Homma hanksaan. Nuorten kuntoutuskokeilun arviointi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70774/Selv200405.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 19.5.2018].

Tarvainen, T., Pietiläinen, V. & Kuure, T. (toim.). 2007. Nuoret eivät odota. Palvelurakenteen muutos nyt. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2017:61.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Toimintakyvyn ulottuvuudet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakykyon/toimintakyvyn-ulottuvuudet> [viitattu 24.2.2019].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Palveluohjaus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/talous-ja-politiikka/sosiaali-politiikka/sosi-aalityo/palveluohjaus> [viitattu 17.4.2018].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape-> [viitattu 28.4.2018].

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuusa, M. 2016. Kuntoutumista ja työllistymistä tukeva palvelusuunnitelma. - mistä, milloin ja millaista tukea? Helsinki: Kuntoutussäätiö. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2016/08/Tuusa_Kuntoutus-mista_tyollisty-mista_tukeva_palvelujarjestelma_3_2_2016.pdf [viitattu 17.4.2018].

Valppu-Vanhainen, A. 2002. Paremmiin palveluohjauksella. Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin. Jyväskylän yliopistopaino.

Valtioneuvoston kanslia. 2017. Ratkaisujen suomi. Puolivälin tarkistus. Hallituksen toimintasuunnitelma vuosille 2017–2019. Hallituksen julkaisusarja 5/2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://valtioneuvosto.fi/documents/10616/4610410/Toimintasuunnitelma+H_5_2017+280417.pdf#page=45 [viitattu 29.4.2018].

Valtonen, T. 2014. Varkauden nuorisotakuun toimenpidesuunnitelma. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://asiakas.kotisivukone.com/files/elamantaito.palvelee.fi/Tiedostot_2014/varkauden_nuorisotakuun_toimeenpanosuunnitelma.pdf [viitattu 17.4.2018].

Tutkimuskooste

Tutkimuksen tiedot	Tutkimuskohde	Otos, menetelmä	Keskeiset tulokset	Oma intressini opinnäytetyöni kannalta
Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes. Helsinki.	Antaa läpileikkaus palveluohjauksen kehittämistyöstä, palveluohjauksen tarpeellisuudesta ja hyödyllisyydestä sekä osaltaan kannustaa kehittämistä.	Kooste sosiaalialan kehittämistyöstä ajalla 2004-2007. Kartoittava kirjallisuuskatsaus. Palveluohjauksen asiakasryhmät kattavasti edustettuina.	Palveluohjaus lähtee liikkeelle aina asiakkaan tarpeesta ja vaatii onnistuakseen luotamusta, työntekijän tieto-taitoa sekä asiakkaan, työntekijän ja johdon sitoutumista pitkäjänteiseen työhön.	Palveluohjaus, sosiaaliala, asiakaslähtöisyys.
Koivisto, J. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Stakesin raportteja 21/2007. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki.	Bikva-menetelmän toimivuuden ja sen käyttöönoton generoiman muutoksen tutkiminen ja arviointi.	Relationaalinen arviointi 20 eri hankkeessa, kuusi sosiaalialalle sijoittuvaa Bikvan soveltamisprosessia. Bikva-menetelmän toimivuuden ja käyttöönoton generoiman muutoksen tutkiminen ja arviointi.	Tutkimuksessa päästiin jäsentämään lähestymistavan perusajattelua ja -lähtökoh- tia sekä kokeilemaan alustavasti sen sovellettavuutta.	Bikva-mallin hyödyntäminen asiakaslähtöisen arvioinnin välineenä sosiaalityössä. Tukea menetelmävalinnan tekemiselle omaan opinnäytetyöhön. Asiakaslähtöisyys, arviointi.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalankynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. <i>Yhteiskuntapolitiikka</i> 81 (2016):5, 586-594.	Luonnehtia sosiaalisen osallisuuden, asiakasosallisuuden ja matalan kynnyksen palveluiden käsitteitä.	Kotimaiset keskustelut palvelujen käyttäjien keskuudessa, käytännön näkökulmasta ja niistä tehty käsitteellisesti-teoreettinen selvitys.	Sosiaalipoliittisesta näkökulmasta sosiaalinen osallisuus on muuttuva, dynaaminen prosessi, joka torjuu köyhyyttä ja syrjäytymistä, mahdollistaa yhteiskuntaan osallistumisen sekä edistää taitojen ja kykyjen kehittymistä.	Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut, vaikuttavat palvelut, osallistava työmarkkinapolitiikka, palveluohjaus, osatyökykyiset.
Linnasuo, O. 2004. Syrjäytymisestä selviytymiseen? Arviointitutkimus työttömien nuorten palveluohjauksesta. Helsinki: Kela, Sosiaali- ja terveysturvan katsauksia 61.	17-25-vuotiaiden työttömien nuorten palveluohjauksen toteutuminen Nytkuhankkeessa vuosina 2000-2002.	17-25-vuotiaille työttömille Nytkuhankkeeseen osallistuneille nuorille suunnattu arviointitutkimus.	Nuoret tarvitsevat palvelumallia, jossa nuorten kokonaistilanteen arviointi, sosiaalisen kuntoutuksen ja toiminnallisen terapian palvelut ja palveluohjaus koulutukseen ja työhön löytyisivät samasta matalan kynnyksen paikasta.	Tämän kaltaisen palveluohjausmallin hyödyntäminen oman kuntani sosiaalityön palveluvalikossa.
Mäntyneva, P. & Hiilamo, H. 2018. Osallisuuden ja osattomuuden dynamiikka työtoiminnassa. Etnografinen tutkimus kolmella kuntouttavan työtoiminnan kentällä. <i>Yhteiskuntapolitiikka</i> 83 (2018):1, 18-19.	Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien kokemuksia siitä, millaista osallisuutta työtoiminta mahdollistaa tai mitä se poissulkee.	Etnografinen tutkimus kolmella kuntouttavan työtoiminnan kentällä.	Työtoiminnan mahdollistava osallisuus on merkityksellistä. Vastaa kuntoutuksellisiin tarpeisiin Voimaannuttaa ja valtaistaa.	Kuntouttava työtoiminta, osallisuus, opinnollistaminen, pitkäaikaistyöttömät.

Määttä, A. & Keskitalo, E. 2014. Ulkoringistä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. <i>Yhteiskuntapolitiikka</i> 79 (2014):2, 197-207.	Alle 30-vuotiaat, kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret.	Viranomaisyhteistyö alle 30-vuotiaiden, kumuloituneista ongelmista kärsivien nuorten asiakkaiden tilanteessa. Analysoimalla työntekijä-, sektori- ja järjestelmätason tekijöitä. Menetelmänä käytettiin Vignettejä eli kriittisiä tapauksia, joihin kukin palvelujärjestelmän toimija ottaa kantaa.	Avun tarpeen varhainen tunnistaminen voi jopa ehkäistä erityis- palvelun tarpeen ja näin ollen myös kustannussäästöjä pidemmällä aikavälillä.	Nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Palveluohjauksen ja palvelujen koordinoimisen tärkeys nuorten pirstaleisessa palvelujärjestelmässä, sekä oikea-aikaiset palvelut.
Notko, T. 2006. Kuntoutus- ja palveluohjauksen mahdollisuudet. <i>Janus</i> vol 14 (1) 2006, 61-66.	Kuntoutus- ja palveluohjausjärjestelmän yhtenäistäminen ja kehittäminen.	Kriittinen keskustelu ja sen edistäminen aiheesta.	Yhdenmukainen käytäntö koko maassa selkeyttäisi kokonaisuutta ja helpottaisi oikean tiedon saamista niin asiakkaille kuin eri sektoreiden työntekijöillekin.	Kuntoutus- ja palveluohjauksen mahdollisuudet, moniammatillinen yhteistyö ja sen koordinointi. Kuntoutus- ja palveluohjausjärjestelmien kehittäminen.
Russel, H., Richardson, E., Bombardier, C., Dixon, T., Huston, T., Rose, J., Sheaffer, D., Smith, S. & Ullrich. P. 2016. Professional standards of practice for psychologists, social workers, and counselors in SCI rehabilitation. <i>Clinical Standards</i> 2016, vol. 39, No. 2.	Koulutettujen asiantuntijoiden saaminen sosiaaliin ja psykologisiin interventioihin osaksi kattavaa kuntoutusryhmää ja ammatillisten standardien kehittämiseksi.	10 työntekijää (psykologeja ja sosiaalityöntekijöitä).	Käyttäytymismuutoksen noudattaminen on vaikeampaa ja monimutkaisempaa kuin tyypillisesti oletetaan. Siihen vaikuttavat mm. psykososiaaliset muuttujat.	Sosiaalityö, kuntoutus, mittarit, asiantuntijuus.

Nuorten ryhmähaastattelussa käytetyt täydennettävät lauseet Liite 2**1. Millaisina nuorten matalankynnyksen palvelut koetaan?**

Matalan kynnyksen palvelut tarkoittavat minusta sitä, että...

Hyvää saamassani palvelussa koen olevan...

Huonoa saamassani palvelussa koen olevan...

Nuorille tarjolla olevat palvelut Varkaudessa ovat mielestäni...

Henkilökohtaisesti olen saanut...

2. Millaiset seikat ovat auttaneet nuoria ohjautumaan matalan kynnyksen palveluihin?

Palveluohjaus tarkoittaa minusta sitä, että...

Oikea-aikainen palvelu tarkoittaa minusta sitä, että...

Ohjauduin matalankynnyksen palvelujen piiriin...

Tärkein asia palveluun tullessani oli...

Minua auttoi...

3. Millaisille matalankynnyksen palveluille olisi tarvetta?

Ihmettelen välillä miksi...

Työntekijöiltä toivoisin...

En ole koskaan uskaltanut kysyä...

Nuoret tarvitsisivat...

Varkaudessa ei ole...

4. Millaisia palveluohjauksessa käytettäviä yhteydenpitoväyliä on tarvetta kehittää?

Pidän yhteyttä työntekijöihin mieluiten...

Tärkeintä tässä vaiheessa olisi...

Jatkossa toivoisin...

Mielenkiintoisinta on...

Avun pyytäminen on minusta...

Hei,

Olen sosionomi (YAMK) opiskelija Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulusta, kuntoutus- ja terveysalan koulutusyksiköstä Savonlinnasta ja teen opinnäytetyötä aiheesta Nuorten matalankynnyksen palveluohjauksen arviointi ohjausmallin kehittämiseksi.

Tarkoituksena on arvioida nuorten matalankynnyksen palveluiden nykytilaa Varkaudessa ja tuottaa arviointitietoa nuorten matalankynnyksen palveluohjausmallin kehittämiseksi OHO! – Nuorten osallisuuden, hyvinvoinnin ja oikea-aikaisen psykososiaalisen tuen -hankkeen aikana. Opinnäytetyön tavoitteena on edistää syrjäytymisvaarassa olevien varkautelaisten 16–20-vuotiaiden nuorten ohjautumista oikea-aikaisiin palveluihin ja etuuksille.

Arviointiin osallistuvat asiakkaat, moniammatillinen yhteistyöverkosto, esimiehet sekä kunnan poliittiset päättäjät. Opinnäytetyön toteutuksen tiimoilta järjestän ryhmähaastattelut erikseen sovituille ryhmille, kuten kohderyhmään kuuluville 16–20-vuotiaille nuorille, ko. nuorten parissa työskenteleville yhteistyöverkoston jäsenille ja heidän esimiehilleen sekä poliittisille päättäjille. Haastattelut tehdään ryhmämuotoisina kunkin ryhmän kanssa erikseen sovittuina ajankohtina. Haastatteluille varataan aikaa kaksi tuntia ja haastatteluista tehdään kirjalliset muistiinpanot. Haastattelun muistiinpanot hävitetään, kun ne on käsitelty. Haastatteluista saatua aineistoa käytetään opinnäytetyön tulosten raportoinnissa ja arvioinnissa. Arvioinnin tuloksista kerrotaan osallisille pääpiirteittäin tutkimuksen jälkeen suullisesti ja/tai kirjallisesti. Valmis opinnäytetyö on nähtävissä Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun kirjastossa, sen julkistamisen jälkeen.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Halutessanne voitte keskeyttää haastattelun missä vaiheessa tahansa. Tutkimukseen osallistuvien henkilöllisyys ei tule ilmi missään vaiheessa arviointitutkimusta eikä osallistuminen vaikuta palveluihin.

Elina Koivistoinen (MOSA17SY)
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu (XAMK)
oelko035@edu.xamk.fi

Suostumuslomake

Suostun osallistumaan ryhmähaastatteluun erikseen sovittuna ajankohtana, jossa on tarkoitus arvioida nuorten matalankynnyksen palveluiden nykytilaa Varkaudessa ja tuottaa arviointitietoa nuorten matalankynnyksen palveluohjausmallin kehittämiseksi OHO! – Nuorten osallisuuden, hyvinvoinnin ja oikea-aikaisen psykososiaalisen tuen -hankkeen aikana.

Olen tietoinen opinnäytetyöstä sekä sen tarkoituksesta ja tavoitteista. Minulla on milloin tahansa, ilman erityistä syytä, mahdollisuus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen.

Varkaudessa ____ / ____ / 2018

Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus
(HUOM! alle 18-vuotiaan huoltajan allekirjoitus)

Jos Teille tulee jotain kysyttävää koskien opinnäytetyötä ja sen toteutusta, vastaan kysymyksiin mielelläni.

Elina Koivistoinen (MOSA17SY)
Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu (XAMK)
aelko035@edu.xamk.fi

Näyte teemoittelusta

Nuorten ryhmähaastattelun yhteenveto	
Millaisina nuorten matalan kynnyksen palvelut koetaan?	Millaiset seikat ovat auttaneet nuoria ohjautumaan matalan kynnyksen palveluihin?
- Pääsääntöisesti hyviksi ja tärkeiksi - Tuntemattomia tai piilossa / vaikeita löytää - Niitä ei arvosteta, on liian vähän tai aikoja ei ole riittävästi saatavilla - Niiden avulla löytyy suunta, omat tavoitteet, elämän sisältöä, päivärytmiä, apua, tukea ja toimintaa erilaisissa elämäntilanteissa - Edellytyksiä on madallettu ja palveluun on helppo päästä - Apu-tuki- ja toimintamahdollisuuksina	- Henkilöä autetaan sosiaali- ja terveysalan asiakastyön avulla - Vahvistetaan itsenäistä elämänhallintaa ja yksityistä verkostoa - Palvellaan löytämään tavoitteitaan erilaisissa elämäntilanteissa - Ohjautuminen on tapahtunut ongelmien kautta - Ohjautettu läheisten, tuttujen, oppilaitoksen, etsivän nuorisotyön, päihdeklonikan, Nuortenpajan, Kinnulan tai Ohjaamon kautta - Aikuisten tuki ja neuvot, muiden nuorten seura sekä rahallinen tuki tärkeää
Millaisille matalan kynnyksen palveluille olisi tarvetta?	Millaisia palveluohjauksessa käytettäviä yhteydenpitoväyliä on tarvetta kehittää?
- Toimintaa ja paikkoja, joissa hengata - Myös 16-vuotiaille ja opiskelijoille toivottiin tarjolle matalan kynnyksen palveluja - Enemmän tietoa palveluista, myös kouluille ja oppilaitoksiin - Aitoa kuuntelijaa, oikeaa apua - että ei tuomittaisi - Iloisuutta, ystävällisyyttä ja asiallista käytöstä työntekijöiltä - Enemmän tietoa eri elämäntilanteissa - Enemmän ymmärrystä nuoria ja heidän ongelmiaan kohtaan - Tärkeää, että apua saa nopeasti ilman lähetteitä	- Kasvokkain tapahtuvaa yhteydenpitoa ei korvaa mikään muu yhteydenpitoväylä - Palveluja, joissa voi kohdata kasvokkain ja on toimintaa - Mieluiten yhteyttä pidetään viesteillä tai soittamalla - Avun pyytäminen on tärkeää ja hyväksyttävää, mutta usein miten vaikeaa - Avunpyytämiseksi tulisi olla mahdollisimman matala kynnys, vaikka joku henkilö, jolta voisi kysyä