

Anna Visuri

BYSTRÖMIN OHJAAMON ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Nuorten kokemuksia ohjauksesta ja asiakaslähtöisyydestä

BYSTRÖMIN OHJAAMON ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Nuorten kokemuksia ohjauksesta ja asiakaslähtöisyydestä

Anna Visuri
Opinnäytetyö
Kevät 2020
Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja
kehittäminen
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen

Tekijä: Anna Visuri

Opinnäytetyön nimi: Byströmin Ohjaamon asiakaslähtöinen kehittäminen. Nuorten kokemuksia ohjauksesta ja asiakaslähtöisyydestä.

Työn ohjaaja: Yliopettaja Kaisa Koivisto ja Yliopettaja Kari Virolainen

Työn valmistuslukukausi ja -vuosi: Kevät 2020

Sivumäärä: 46+4

Valtakunnallinen Ohjaamotoiminta tarjoaa alle 30 vuotiaalle nuorille palveluita monialaisesti ja poik-kihallinnollisesti. Byströmin Ohjaamo tarjoaa Oululaisille matalan kynnyksen palveluita saman ka-
ton alta. Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa Byströmin Ohjaamon käyttäjien, tässä
nuorten, kokemaa ja kuvaamaa tietoa ohjauksessa toteutuneista Byströmin Ohjaamon periaat-
teista.

Tietoperustana toimii kokonaisvaltainen ohjaus sekä asiakaslähtöisyys Ohjaamoissa. Tutkimusme-
netelmänä oli laadullinen tutkimus, jossa tutkimusaineisto kerättiin nuorten (N=7) teemahaastatte-
luilla. Tutkimusaineisto nauhoitettiin, litteroitiin ja analysoitiin aineistolähtöisellä sisällön analyysillä.

Tutkimustuloksiksi muodostui yksilöllinen ohjaus, ryhmämuotoinen ohjaus, palveluiden saatavuus
ja osallisuus palveluiden kehittämiseen. Nuoret kokivat saavansa kokonaisvaltaista ja henkilökoh-
taista ohjausta. He kokivat, että omaa toimijuuttaan on vahvistettu ohjauksessa sekä heidän tavoit-
teensa ja suunnitelmallisuus olivat vahvasti esillä ohjauksessa. Ohjauksessa koettiin haasteita,
jotka liittyivät ohjaussuhteen muutoksiin. Ryhmämuotoisesta toiminnasta nuoret olivat saaneet
konkreettisia työkaluja itselleen koskien heidän elämäntilannettaan sekä nauttineet hyvästä ilma-
piiristä. Ryhmämuotoisen toiminnan tärkeimmäksi asiaksi koettiin vertaisuus. Palveluiden saata-
vuudesta nuorilla oli kokemuksia monialaisten palveluiden hyödyistä. Tiedottamiseen tulisi kiinnit-
tää huomiota. Vertaiskokemusten kuulemista ja kertomista pidettiin tärkeänä. Osallisuuden koke-
mukset koko palvelun kehittämiseen kuvastivat osallisuutta ja osattomuutta. Nuoret pitivät vaikut-
tamista tärkeänä, mutta osa nuorista ei ollut kokenut, että voisi vaikuttaa koko palveluun.

Tutkimustulokset hyödynnettiin kehittämistoimintaan. Työntekijöille järjestettiin koulutustapahtu-
mia, joissa tutkimustuloksia käsiteltiin: Miten voimme ottaa huomioon nuorten kokemuksia Byströ-
min Ohjaamossa? Työntekijät (N=24) nostivat dynaamisen fasilitoinnin kautta: Nuoren kohtaami-
nen sekä sosiaaliset kontaktit ja nuorten kohtaamisten mahdollistaminen. Millä tavoin nuoret voisi-
vat osallistua palveluiden kehittämiseen? Byströmin Ohjaamon palveluiden selkeyttäminen ja
avaaminen. Byströmin Ohjaamon rooli nuoren ohjauksessa. Työn vaikuttavuuden eri tasot näky-
väksi. Mitä matala kynnyks on nyt ja mihin se voisi vielä kehittyä? Tarve henkilöstön yhteiselle kes-
kustelulle. Nousseet asiat viedään kehittämistyöryhmään.

Asiasanat: ohjaus, asiakaslähtöisyys, Ohjaamo, asiakaslähtöinen kehittäminen.

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Head of Master Degree Programme in Development and Management of Health and Social Care

Author: Anna Visuri

Title of thesis: Custom oriented Development of the Byström One-Stop Guidance Center.

Supervisors: Principal lecturer Kaisa Koivisto and Principal lecturer Kari Virolainen

Term and year when the thesis was submitted: 2020

Number of pages: 46+ 4

Byström Ohjaamo Guidance Center in Oulu is one of the One-Stop Guidance centers in Finland that offer multiprofessional and cross-administrative cooperation services for young people under 30 years of age. The aim for this thesis was to produce information users of Byström Ohjaamo, young people, have experienced ja described about the principles of Byström Ohjaamo actualized in counselling. Basis for information are holistic counselling and customer-oriented approach in Ohjaamo guidance centers.

Research method was qualitative research, where the research data was collected with individual theme interviews of youth (N=7). The data was recorded, transcribed and analysed with inductive content analysis method. The results of this thesis were individual counselling, group-based counselling, accessibility of services and participation of developing services. The young people experienced that they received holistic and individual counselling. By the experience of the youth their own agency had been strengthened by counselling and their own goal and orderliness were strongly present in the counselling. Challenges in the counselling were experienced concerning changes in the counselling relationship. The youth got tangible tools regarding their life situation and enjoyed good ambience in group counselling. The most important thing experienced in group based counselling was peer support. Youth experienced benefits of multidisciplinary services with availability of services. Informationing should be payed attention to. Hearing and telling equal experiences were regarded important. Experiences of participation in developing the whole service reflected participation and lack of participation. The youth considered actuation important but most of them had not experienced they could influence to the whole service.

The results of the research were utilized in development activities. Workshops were organized for the employees where the results of the research were addressed: How do we take in to account the youth's experiences at Byström Ohjaamo Guidance center. The employees (N=24) raised following things by means of dynamic facilitation: Encountering a young and social connections as well as enabling the encounter of the youth. In what way the youth could participate in developing the services? To simplify and open up the services of Byström Ohjaamo. The role of Byström Ohjaamo at counselling the young. The visibility of different levels of effectiveness of work. What is low threshold now and where could it develop to? Need for collective discussion amongst employees. All the rised things will be taken to Byström Ohjaamo development workgroup.

Keywords: counselling, customer-oriented approach, One-Stop Guidance Center

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KOKONAISVALTAINEN OHJAUS ASIAKASLÄHTÖISENÄ TOIMINTANA.....	8
2.1	Kokonaisvaltainen ohjaus.....	8
2.2	Asiakaslähtöisyys Ohjaamoissa	11
2.3	Byströmin Ohjaamon nuoret asiakkaat.....	12
2.4	Byströmin Ohjaamo osana valtakunnallista Ohjaamoverkostoa.....	14
3	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	16
4	LAADULLINEN TUTKIMUS.....	17
4.1	Tutkimukseen osallistuvien valinta	17
4.2	Teemahaastattelu aineiston keruumenetelmänä.....	17
4.3	Sisällönanalyysi.....	18
5	TUTKIMUSTULOKSET	21
5.1	Yksilöllinen ohjaus.....	21
5.2	Ryhmämuotoinen ohjaus.....	25
5.3	Palveluiden saatavuus	26
5.4	Osallisuus palveluiden kehittämiseen.....	30
6	POHDINTA	31
6.1	Tutkimustulosten tarkastelu aikaisempien tutkimusten ja kirjallisuuden perusteella .	31
6.2	Tutkimuksen luotettavuus.....	35
6.3	Tutkimuksen eettisyys	36
6.4	Tutkimus- ja kehittämistyön prosessin arviointi	38
7	TUTKIMUSTULOSTEN HYÖDYNTÄMINEN KEHITTÄMISTOIMINTAAN.....	40
7.1	Kehittämistoimintaan osallistujat	40
7.2	Dynaaminen fasilitointi kehittämistoiminnan menetelmänä	40
7.3	Kehittämistoiminnan tulokset.....	41
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA UUDET KEHITTÄMISEHDOTUKSET	43
	LÄHTEET.....	47
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Byströmin Ohjaamo kuuluu valtakunnalliseen Ohjaamoverkoston. Ohjaamot tarjoavat alle 30 vuotiaille nuorille monialaista ja poikkihallinnollista ohjausta ja palvelua saman katon alta. Ohjaamotoiminnan vakiinnuttaminen ja verkoston laajentaminen on ollut osana hallituksen toimintasuunnitelmia jo monena hallituskautena. (Valtioneuvoston julkaisusarja 27/2018, 16; Valtioneuvoston julkaisusarja 27/2019, 36.) Byströmin Ohjaamoista nuoret saavat tukea ja ohjausta koulutukseen, työhön, terveyteen tai elämänhallintaan liittyvissä asioissa (Määttä 2017, 7-8.) Byströmin Ohjaamon toiminnan periaatteet ovat: nuoren aito kohtaaminen, kokonaisvaltaisuus palvelutarpeenarvioinnissa ja jatkosuunnitelmien tekemisessä sekä kunnioitus nuorta ja hänen tekemiä valintoja kohtaan. Periaatteista nousee teema opinnäytetyölle ja teoreettisena viitekehystenä toimii kokonaisvaltainen ohjaus ja asiakaslähtöisyys.

Kokonaisvaltaisessa ihmiskäsityksessä ihmisen olemassa olon perusmuotoina nähdään tajunnallisuus, kehollisuus ja situationaalisuus. Perusmuotojen yhteen kietoutuminen ja alati muuttuvuus luo ihmisestä ainutlaatuisen yksilön, joka tulisi huomioida kokonaisvaltaisesti palveluissa ja palveluiden kehittämisessä. (Rauhala 2015, 32-47; Koivisto 2019, ePooki 57) Kokonaisvaltaisessa ohjauksessa on tärkeää löytää mahdollisuus dialogille, niin ohjaajan kuin nuoren kuin nuoren ja hänen ympäristönsä kesken (Vehviläinen 2001, 12; Mäkinen & Halonen 2017, 154.) Nuorta tuetaan antamalla hänelle mahdollisuus asettaa ohjaukselle tavoitteet, joita kohti yhteistyöllä matkataan. Ohjausprosessissa on tärkeää, että ohjattavalle syntyy luottamus siitä, että ohjaaja pystyy auttamaan häntä tavoitteiden saavuttamisessa (Vehviläinen 2014, 46; Onnismaa 2007, 26). Ohjaajan tärkeimpiä tehtäviä on ohjaussuhteessa luottamuksen rakentaminen, ohjattavan toimijuuden tukeminen sekä dialogisuuden mahdollistaminen (Onnismaa 2007, 26; Vehviläinen 2014, 15.)

Asiakaslähtöisyys Ohjaamoympäristössä voidaan nähdä arvopohjana, jossa nuorikeskeisyys korostuu. Toiminta organisoidaan nuoren tarpeista käsin, niin että palvelun tarjoaja ymmärtää nuoren tarpeita sekä maailmaa, jossa nuoret elävät ja toimivat. Nuori nähdään osallistuvana ja aktiivisena toimijana palveluissa. Nuorta kunnioitetaan yhteistyökumppanina ja oman elämänsä asiantuntijana palveluprosessissa. (Nieminen 2017, 43-44; Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 19).

Opinnäytetyön tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla nuorten kokemuksia Byströmin Ohjaamon periaatteiden toteutumisesta ohjauksessa. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa palvelun käyttäjien, tässä nuorten, kokemaa ja kuvaamaa tietoa ohjauksessa toteutuneista Byströmin Ohjaamon periaatteista.

Tutkimuksessa nuorten kuvaamaa tietoa hyödynnetään Byströmin Ohjaamon kehittämiseksi käytäjälähtöiseksi. Tuloksista opinnäytetyöntekijä järjestää koulutustapahtumia Byströmin Ohjaamon työntekijöille, joissa tutkimustuloksia tarkastellaan työryhmissä. Koulutustapahtumien tavoitteena on keskustella, miten voimme ottaa huomioon nuorten kokemuksia Byströmin Ohjaamossa?

2 KOKONAISSVALTAINEN OHJAUS ASIAKASLÄHTÖISENÄ TOIMINTANA

Teoriapohjassa määritellään kokonaisvaltaisen ohjauksen käsitettä sekä asiakaslähtöisyyttä Ohjaamoissa. Sen jälkeen määritellään Byströmin Ohjaamon nuoret asiakkaat sekä Byströmin Ohjaamo osana valtakunnallista Ohjaamotoimintaa.

2.1 Kokonaisvaltainen ohjaus

Kokonaisvaltaisen ohjauksen käsitettä voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Tässä käsitettä määritellään Ohjaamoympäristöön sopivalla tavalla kokonaisvaltaisen ihmiskäsityksen, ohjauksen dialogisuuden, vuorovaikutuksellisuuden sekä institutionaalisuuden kautta.

Kokonaisvaltaisen ohjauksen käsitettä sekä kokemusten tutkimista on hyvä lähestyä tarkastelemalla kokonaisvaltaista eli holistista ihmiskäsitystä. Lauri Rauhala (2015) kuvaa kokonaisvaltaista ihmiskäsitystä ihmisen tajunnallisuuden, kehollisuuden sekä situationaalisuuden samanaikaisella olemassaololla. (Rantala 2015, 32.)

Tajunnallisuus eli psyykkis-henkinen olemassaolo ilmentää inhimillisen kokemuksen kokonaisuutta, Rauhalan mukaan mielellisyyttä. Mielen ja elämyksen suhde muodostavat ihmiselle tärkeitä merkityssuhteita. Nämä merkityssuhteet muodostavat ihmisen maailmankuvaa sekä käsitystä itsestä. Kehollisuus eli olemassaolo orgaanisena tapahtumana on erittäin konkreettinen. Rauhalan mukaan elintoiminnot perustuvat mielekkäille suhteille, joissa elintoimintojen prosessit täydentävät toinen toisiaan holistisesti eikä niihin liity tajunnallisuuden kaltaista symbolisointia tai mielellisyyttä. Kehollisuuden mielekkyys on puhtaasti anatomis-fysiologista eikä se myöskään ole suhteessa ihmisen situationaalisuuteen. Situationaalisuus eli olemassaolo suhteina todellisuuteen. Ihminen on kietoutunut maailmaansa situationsa kautta. Sen ainutlaatuisuutta kuvastaa se, että jokaisella ihmisellä on omanlainen suhde esimerkiksi yhteiskuntaan oman elämäntilanteensa kautta. Situationaalisuus näkyy selkeästi ihmisen identiteetin muotoutumisessa. Situaatio on ihmisen olemassaolon käsittämiseksi yhtä välttämätön perustekijä kuin kehollisuus ja tajunnallisuus. (Rantanen 2015, 32-46, 127). Ihmisen ainutlaatuisuus sekä kokonaisvaltaisuus tulee ottaa huomioon palveluissa sekä ohjaustilanteissa sekä niiden kehittämisessä sillä ihminen elää kokonaisvaltaisesti elämänsä. (Koivisto 2018, ePooki 57.)

Ohjauksen menetelmiä käytetään eri organisaatioissa: koulussa, oppilaitoksissa, TE- palveluissa, nuorisotoimessa, sosiaali- ja terveystoimessa (Mäkinen & Halonen 2017, 154.) Ohjauksen ajatellaan perinteisesti liittyvän terapiaan (ks. Peavy & Auvinen 2006; Corey 2017.) sekä työn-, ammatinvalinnan-, että oppilaanohjaukseen (ks. Spangar, Arnkil & Vuorinen 2008; Opetushallitus 2014.) Ohjausta käytetään hoitotyössä mm. potilasohjauksessa (ks. Eloranta, Katajisto & Leino-Kilpi 2014.) sekä sosiaalialalla mm. sosiaaliohjaus, palveluohjaus. (ks. Sosiaalihuoltolaki 1301/ 2014,16; Helminen 2013, 223.) Nuorisotyön teorioissa pedagogiikka painottaa dialogista ohjaussuhdetta, nuoren aktiivista roolia, osallisuutta ja toiminnallisia menetelmiä (Korhonen & Nieminen 2010, 4.)

Ohjausta tarkastellaan tässä dialogisena työmenetelmänä. Ohjaus on yhteistoimintaa ohjaajan ja ohjattavan välillä. Se on pidempi aikainen prosessi, jossa pyritään vuorovaikutukseen niin ohjaajan ja ohjattavan välillä, mutta erityisesti vuorovaikutusta tuetaan ohjattavan ja hänen ympäristönsä kesken. Ohjattavan ja hänen ympäristönsä vuorovaikutuksen parantamisen nähdään edistävän kokonaisvaltaista hyvinvointia. (Vehviläinen 2001, 12; Mäkinen & Halonen 2017, 154).

Arnkil & Seikkula (2015) pitävät avoimen dialogisuuden tärkeinä lähtökohtina sitä, että kohtaamisessa ollaan aidosti läsnä siinä hetkessä. Dialogisuuden mahdollistamiseksi on tärkeää olla kiinnostuneita toisesta ihmisestä ja hänen omista kokemuksistaan. Avoimessa dialogissa ei tarvitse olla samaa mieltä asioista, mutta dialogisessa ohjaustilanteessa olisi turvattava mahdollisuus nostaa keskusteluun asioita, joita pitää tärkeänä. Dialogisuuden tavoitteena ei ole muuttaa toista tai päästä yhteiseen ymmärrykseen vaan keskustelun kautta rikastuttaa omia ajattelumalleja.

Ohjaustyötä tekevä tarjoaa ohjattavalle asiakkaalle ”*aikaa, huomiota ja kunnioitusta*”. (Onnismaa 2007, 42). Ohjattavalle tulee tarjota tarpeeksi aikaa ja mahdollisuuksia pohtia tavoitteitaan sekä antaa tarpeeksi aikaa ohjausprosessille, jotta tavoitteet olisi mahdollista saavuttaa. Ohjaussuhteen lähtökohtana on kunnioitus ja empatia, joita voi osoittaa yksinkertaisesti olemalla läsnä ohjattavaa varten sekä kuuntelemalla. Ohjattavan tulee tuntea olevansa hyväksytty, kunnioitettu ja turvassa sellaisenaan kuin on. Hyvän kohtaamisen kriteereitä on se, että ohjattava tulee nähdäksi ja kuuluksi. Onnistuneessa ohjausprosessissa ohjattavalla on luottamus siihen, että ammattilainen pystyy auttamaan ja olemaan ohjattavan asioissa mukana (Vehviläinen 2014, 46; Onnismaa 2007, 26).

Ohjaukseen hakeutuessa asiakkaalla on yleensä oletus, että ohjaajalla on työkaluja auttaa häntä jo ammattiasemansa puolesta. Ohjausta säätelee asiakkaan tavoitteet, mutta ohjaajalla on kuitenkin aina taustaorganisaation institutionaaliset tavoitteet ohjauksessa mukana. Jotta yhteistoiminnallisuuden päästään ohjauksessa tulisi pyrkiä määrittämään yhteinen tavoite, joka palvelee sekä yksilöä, että yhteiskunnan tavoitteita. Yhteisen tavoitteen määrittelemiseen tarvitaan kunnioittavaa keskustelua, jossa osapuolet voivat tuoda esille omia näkökulmiaan ja kuulla toisten ajatuksia. Institutionaalisten tavoitteiden ei tarvitse muokata ohjattavan ajatusmallia, mutta kunnioittavalla kohtaamisella pyritään siihen, että asiakas aktiivisena toimijana uskaltautuisi haastamaan tai kyseenalaistamaan jotain tilanteessaan ja mahdollisesti muuttamaan sitä. (Mäkinen & Halonen 2017, 154; Vehviläinen 2014, 46).

Ohjauksen lähtökohtana on ohjattavan tavoitteet ja tulkinnot. Päämääränä on, että ohjattava voi tarkastella tavoitteitaan sekä aktiivisesti osallistua mahdollisten ongelmien ratkaisemiseen tavoitteisiin pääsemiseksi. Ohjaajan tehtävänä on vahvistaa ohjattavan toimijuutta ja välttää valmiiden vastausten antamista tai paremmin tietämistä. Toimijuutta voidaan vahvistaa ohjauksen keinoilla, jotka auttavat ohjattavaa tunnistamaan omia taitojaan, tietoaan sekä voimavarojaan (Onnismaa 2007, 26; Vehviläinen 2014, 15).

Mäkinen & Halonen (2017) ovat tutkineet nuorten ohjauskohtauksia. Kohtaamiset näyttäytyivät kaksi jakoisina, kontrolloivana ja menneisyyteen katsovana tai tulevaisuuteen suuntautuvana eteenpäin katsomisena. Ammattilaisten kanssa kohtaaminen voi vahvistaa hyväksytyksi tulemisen tunnetta tai luoda leimaantumisen ja toiseuden kokemuksen. Ohjaus onnistuessaan on kunnioittavaa kohtaamista, jolla voidaan vähentää leimaamisen kokemusta ja auttaa nuorta hänen omilla ehdoillaan. Tasavertaisuuden ja yhdessä toimimisen kautta on mahdollista lisätä vuorovaikutusta ja saada nuorelle kuulumisen kokemus omaan elämäänsä sekä ympäröivään yhteiskuntaan. (Mäkinen & Halonen 2017, 145).

Aaltonen & Berg (2015) ovat tutkineet nuorten asemaa palvelujärjestelmässä. Tutkimuksen tuloksissa korostuu, että työntekijät arvostavat luottamuksellisen suhteen syntymistä ja tarvitset tarpeeksi aikaa tutustuakseen nuoreen ja hänen tilanteeseensa, jotta he osaavat vastata nuoren palveluntarpeeseen. Nuoret antoivat positiivista palautetta kohtaamisistaan työntekijöiden kanssa, sillä he tunsivat tuleensa kuunnelluksi ja heitä yritettiin auttaa. Kritiikkiä nuoret antoivat yksittäisistä

työntekijöistä ja lannistavista palveluista tai aktivointitoimenpiteistä. Asiakslähtöisyyden näkökulmasta kritiikkiä annettiin palveluiden hankalista aukioloista, työntekijöiden vaihtuvuudesta sekä pitkistä jonotusajoista (Aaltonen & Berg 2015, 125-126).

2.2 Asiakslähtöisyys Ohjaamoissa

Asiakslähtöisyyttä voidaan pitää sateenvarjokäsitteenä. Se on monimuotoinen ja vaikeasti määriteltävä käsite. Asiakslähtöisyyttä määritellään tässä lain kautta sekä erityisesti lähikäsitteiden, kuten osallisuuden ja asiakasosallisuuden kautta. Ennen kaikkea tässä asiakslähtöisyys nähdään arvopohjana (Nieminen 2017, 43-44; Virtanen ym. 2011, 19.)

Asiakslähtöisyys on yhtenä lain tarkoituksena sosiaalipalveluissa, laki ei suoraan kerro mitä asiakslähtöisyys on, mutta esimerkiksi itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen turvaaminen asiakkaalle voidaan nähdä asiakslähtöisenä toimintana (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.) Terveystieteiden tutkimuksessa potilaslaissa on nähtävissä myös samoja itsemääräämisoikeuteen, tiedonsaantioikeuteen ja hoitoon pääsyn määritelmiä. (Terveystieteiden tutkimuslaki 1326/2010; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.) Asiakslähtöisyyttä sivutaan osallisuuden kautta myös nuorisolaissa. (Nuorisolaki 1285/2016.)

Laitila (2010) hahmottelee asiakslähtöisyyden tulevan esille työntekijän ja asiakkaan välisessä dialogissa, jossa asiakkaan omat näkemykset tulee huomioiduksi. Kuuleminen ja kokemuksiensa huomioiminen ovat osa asiakslähtöistä ohjausta. Asiakkaan omia käsityksiä ja toimintaa kunnioitetaan ja hän saa osakseen asiallista kohtelua. Asiakas saa itse vaikuttaa asioidensa käsittelyyn ja aikatauluun. Asiakslähtöisen työn eettisiä periaatteita ovat ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, yhdenvertaisuus, rehellisyys ja palveluiden jatkuvuus. (Laitila 2010, 25, 158-159).

Nieminen (2017) on määritellyt asiakslähtöisyyttä Ohjaamoissa sosiaali- ja terveystieteiden arvoperustan (Virtanen ym. 2011, 19.) sekä nuorisolaissa määritellyn nuorilähtöisyyden kautta. Ohjaamokontekstissa määritelmä asiakslähtöisyys vaihtuu sanaan nuorilähtöisyys. Ohjaamoiden nuorilähtöisyyttä voidaan tarkastella neljän ulottuvuuden kautta:

"1. Nuorilähtöisyys on toiminnan arvoperusta, joka perustuu ihmisarvoisuudelle.

2. Nuorilähtöisessä toiminnassa toiminta organisoidaan nuoren, ei pelkästään palveluntuottajan, tarpeista käsin, mikä edellyttää palvelun tarjoajalta käsitystä nuoren tarpeista sekä maailmastaan, jossa hän elää ja toimii.

3. Nuori nähdään palveluihin osallistuvana aktiivisena toimijana ei passiivisena palveluiden kohteena.

4. Nuori oman elämän asiantuntijana on tasavertainen toimija ja yhteistyökumppani palvelunprosessissaan työntekijän kanssa.” (Nieminen 2017, 43-44; Virtanen ym. 2011, 19).

Monialaisessa palvelussa jokaista työntekijää ohjaa omat ja taustaorganisaation arvot, joten keskustelu asiakaslähtöisyydestä tulee olla jatkuvaa ja säännöllistä. Arvokeskustelua asiakaslähtöisyydestä olisi käytävä enemmän ja kriittisemmin sillä asiakaslähtöinen palvelu pohjautuu aina työntekijöiden arvoihin ja asenteisiin. (Laitinen 2008, 152).

Asiakasosallisuus on yksi menetelmä asiakaslähtöisyyteen. Leeman & Hämäläinen (2016) määrittelee asiakasosallisuudessa kaksi tasoa. Ensimmäisellä tasolla asiakas osallistuu omaan ohjaukseensa ja palvelupolun suunnitteluun. Toisella tasolla asiakas osallistuu yleisellä tasolla palveluiden suunnitteluun. Palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta voidaan lisätä asiakasosallisuuden kautta.

Asiakasosallisuuden lisäämisellä voidaan nähdä olevan kolme tehtävää. Ensimmäinen takaa laadukkaampia palveluita ja varmistaa asiakkaan lainsäädännöllistä oikeutta olla mukana itseään koskevissa päätöksissä. Toiseksi asiakasosallisuuden ja omaan palveluprosessiin vaikuttamisen on todettu olevan yhteydessä palveluiden vaikuttavuuden kanssa. Kolmanneksi osallisuuden kokemus lisää itsessään voimaantumista ja luottamusta siihen, että omat vahvuudet sekä rooli oman tilanteen asiantuntijana on tärkeä. (Lilja, Pukkila, Helander & Uusinoka 2018).

2.3 Byströmin Ohjaamon nuoret asiakkaat

Nuoruuteen elämän vaiheena liittyy monia siirtymiä ja kehitystehtäviä. Ohjaamoympäristössä nuorten tukemisessa on tärkeää ymmärtää nuoruuden sekä varhaisaikuisuuden kehitystehtäviä. Erik H. Eriksonin psykososiaalinen kehitysteoria kuvaa nuoruuden kehitystehtäväksi identiteetin rakentamisen ja vastakohtana tälle kehitystehtävälle roolien hajautumisen. Identiteetin rakentuminen ei ole helppoa ja siihen liittyy jopa kriisin omaista epävarmuutta sekä uusien roolien kokeilemistä ja

oman roolinsa löytämistä. Kehitystehtävien lisäksi Erikson on kuvannut ikävaiheittain yksilön voimat, jotka muodostuvat vuorovaikutuksessa yhteisön ja yhteiskunnan kanssa. Yksilön sisäiset voimat voivat esiintyä, niin positiivisena kuin negatiivisenakin. Nuoruuden voima on Eriksonin mukaan uskollisuus, jossa yksilöllä on kyky säilyttää läheiset suhteet kriisien ja ristiriitojen sattuessa. Varhainen aikuisuus sijoittuu nuoruuden ja keski-ään väliin. Varhaisaikuisuus on aikaa, jolloin nuori aikuinen lähtee etsimään omaa paikkaansa, tehtävänsä ja ihmissuhteitaan. Kehitystehtäväksi Erikson kuvaa läheisyyden muodostumisen ja yhteenkuuluvuuden, jonka vastakohtana on eristäytyminen. Läheisyys nähdään rakkautena ja yhteenkuuluvuus voi olla paikkansa löytämistä aatteen tai yhteisön sisältä. Eristyneisyys liittyy yksilön kokemukseen siitä, että häntä ei jollain tavalla hyväksytä. Tässä kehitysvaiheessa voimana on rakkaus, joka mahdollistaa pois pääsyn eristyneisyydestä. (Erikson 1968, 49-50, 265-266; Erikson 1970, 14-18; Dunderfelt 2011, 234, 236-237).

Ohjauksen merkitys ja vastuu korostuvat silloin, kun nuoren paikka suhteessa yhteiskunnan rakenteisiin muuttuu: terveydentilan muuttuessa, taloudellisen toimeentulon muutoksissa, nuoren siirtyessä kouluasteelta toiselle, koulutuksen ja työelämän risteyskohdissa sekä näiden ulkopuolella ajautuessa. Tukea ja ohjausta pidetään erittäin tärkeänä juuri näissä tilanteissa, kun nuori on siirtymässä tai sellaisessa elämäntilanteessa, joka vaatii vahvistusta. (Mäkinen & Halonen 2017, 152-153; Määttä 2018, 158; Robertson 2019, 403).

Byströmin Ohjaamon asiakkaat ovat alle 30 vuotiaita Oululaisia nuoria. Byströmin Ohjaamon toiminnot on ensisijaisesti asiakkaille, jotka ovat muiden palveluiden ulkopuolella esim. ilman opiskelu- tai työpaikkaa. Asiakkaisiin kuuluu myös paljon nuoria, jotka hyötyvät tieto- ja neuvontapalvelusta sekä kevyestä tuesta. Asiakkaat voidaan Ohjaamoissa nähdä kahtena joukkona: kaikki nuoret ja kevyen tuen tarvisijat sekä ne nuoret, jotka tarvitsevat elämäntilanteissaan pitkäkestoisempaa monialaista ohjausta. (Määttä 2018, 9; Byströmin nuorten palveluiden Tulosraportti 2017; Henderson, Hawke & Chaim 2017, 139).

Monialaisessa palvelussa on vaikea määritellä nuorta asiakasta yhdeltä näkökulmalta. Osa asiakkaista hakeutuu ja osallistuu vapaaehtoisesti palveluun, kun taas osan asiakkuuteen kuuluu velvollisuuksia. Yhteisen asiakkuusmääritelmän puuttumista ei kuitenkaan nähdä pelkästään ongelmallisena. Määttä (2018, 166) mukaan Ohjaamoiden työntekijöillä ei ole yhteisiä määritelmiä nuorille asiakkaille ja välttävät kuvaamasta tyypillistä asiakasta. Ohjaamon työntekijöillä on näkemys, miten nuoria määritellään erilaisissa palveluissa ja hallinnonaloilla, ja miten merkittäviä tietyt kategorisoinnit ovat, että nuori saa ja pääsee kiinnittymään tarvitsemiinsa palveluihin.

2.4 Byströmin Ohjaamo osana valtakunnallista Ohjaamoverkostoa

Byströmin Ohjaamo silloinen Byströmin nuorten palvelut on aloittanut toimintansa vuonna 2011. Palveluita alettiin kokoamaan ja vakiinnuttaa saman katon alle ilman hankerahoitusta eri hallintokuntien kanssa yhteistyössä. Valtakunnallisesti huoli nuorten heikosta asemasta työllistymisen suhteen (vrt. Myrskylä 2011) toi muun muassa Nuorisotakuun hallituksen ohjelmaan 2013. Valtakunnallinen Ohjaamotoiminta on saanut Euroopan sosiaalirahaston Euroopan Sosiaalirahaston (ESR) työllisyyttä edistävää rahoitusta vuosina 2014–2020. Ohjaamoiden aseman vakiinnuttaminen ja verkoston laajentaminen ovat olleet Pääministeri Juha Sipilän hallituksen kärkihankkeita (Valtioneuvoston julkaisusarja 27/2018, 16.) Ohjaamoiden rooli nuorten ohjaamisessa näkyy edelleen nykyisen hallituksen toimintasuunnitelmassa (Valtioneuvoston julkaisusarja 27/2019, 36.) Ohjaamoiden tukena toimii Kohtaamo -hanke, joka tuottaa tutkimuksellista tietoa Ohjaamoista sekä vastaa toiminnan kehittämisestä.

Byströmin Ohjaamo on valtakunnalliseen Ohjaamoverkostoon kuuluva matalan kynnyksen palvelukokonaisuus alle 30 vuotiaalle Oululaisille nuorille. Nuoret saavat monialaisesti apua työllistymiseen, koulutukseen tai muuhun oman elämän alueeseen. Nuoria varten Byströmillä työskentelee asiantuntijoita TE-palveluista sekä Oulun kaupungin nuoriso-, työllisyys - ja hyvinvointipalveluista. Kerran viikossa on nuorten tavoitettavissa myös Kelan, Oulun seudun ammattiopiston sekä asumisneuvonnan palvelut. Nuorilla on mahdollisuus asioida ilman ajanvarausta, ajanvarauksella tai sähköisesti esim. chatin tai pulmakulman kautta. Byströmin Ohjaamo on osa valtakunnallista Ohjaamoverkostoa.

Ohjaamoiden tavoitteena on tarjota *yhden luokun* monialaista ohjausta ja palvelua matalalla kynnyksellä. Matala kynnys tarkoittaa palvelun saavutettavuuden lisäksi sitä, että nuori voi tulla Ohjaamoon leimaantumatta. Ohjaamoista saa tukea ja ohjausta koulutukseen, työhön tai elämänhallintaan liittyvissä asioissa, monialaisesti ja poikkihallinnollisesti. Monesti ohjauksen tarpeeseen liittyy jokin muutos tai muutostoive nuoren elämässä. Asiakkuudet Ohjaamossa kestävät sen aikaa, että nuori on löytänyt pidempiaikaisen ratkaisun. Pidempiaikainen ratkaisu voi olla esimerkiksi opintoihin kiinnittyminen tai työllistyminen. (Määttä 2017, 7-8).

Byströmin Ohjaamon toimintaa ohjaavat periaatteet **ovat nuoren aito kohtaaminen, kokonaisvaltaisuus palvelutarpeen arvioinnissa ja jatkosuunnitelmien tekemisessä sekä kunnioitus nuorta ja hänen tekemiään valintoja kohtaan** (Byströmin nuorten palveluiden toimintakertomus

2015.) Näitä toiminnan periaatteet sisältyvät sekä asiakaslähtöisyyden käsitteen, että kokonaisvaltaisen ohjauksen käsitteeseen.

Periaatteiden lisäksi erityisen tärkeänä pyrkii toivon herättämiseen nuoren ajatuksissa oman tulevaisuutensa suhteen. Byströmillä halutaan välittää nuorelle tunne, että joku on kiinnostunut ja haluaa auttaa. Nuori saa kokemuksen kohdatuksi tulemisesta ja kunnioituksesta. Hänen luottamuksensa viranomaisiin kasvaa ja jatkossa asiointi helpottuu. Nuorelle mahdollistetaan onnistumisen kokemuksia ja tuetaan nuoren omien voimavarojen löytymistä ja vahvistumista. (Byströmin nuorten palveluiden toimintakertomus 2015)

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvailla nuorten kokemuksia Byströmin Ohjaamon periaatteiden toteutumisesta ohjauksessa. Toiminnan periaatteet ovat: aito kohtaaminen, kokonaisvaltaisuus palvelutarpeenarvioinnissa ja jatkosuunnitelmien tekemisessä sekä kunnioitus nuorta ja hänen tekemiä valintoja kohtaan.

Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa palvelun käyttäjien, tässä nuorten, kokemaa ja kuvaamaa tietoa ohjauksessa toteutuneista Byströmin Ohjaamon periaatteista.

Tutkimuksessa nuorten kuvaamaa tietoa hyödynnettiin Byströmin Ohjaamon kehittämiseksi käyttäjälähtöiseksi. Tuloksista opinnäytetyöntekijä järjesti koulutustapahtumia, joissa tutkimustuloksia tarkasteltiin työryhmissä. Koulutustapahtumien tavoitteena oli saada kehittämisideoita, miten voimme ottaa nuorten kokemuksia huomioon Byströmin Ohjaamossa.

Tutkimuskysymykset

1. Millaisia kokemuksia nuorilla on Byströmin Ohjaamon periaatteista ohjauksessa?
 - a. Millaisia kokemuksia nuorilla on kokonaisvaltaisesta ohjauksesta?
 - b. Millaisia kokemuksia nuorilla on asiakaslähtöisyydestä Byströmin ohjaamossa?

4 LAADULLINEN TUTKIMUS

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja tutkittavien kokemusten esille pääseminen. Laadullisen tutkimuksen teoreettinen viitekehys kuvaa keskeiset käsitteet sekä niiden väliset suhteet. Tiedonkeruu on harkinnanvaraista ja metodologisesti perusteltua mahdollisimman tutkittavien näkökulman ja kokemusten esille pääsemistä mm. haastattelujen kautta. Laadullisen aineiston analysointiin käytetään sisällönanalyysin menetelmää. Tutkiessa ihmisten kokemuksia laadullisilla menetelmillä tutkimuksen eettinen arviointi ja luotettavuuden arviointi on tärkeä piirre. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 160-164; Tuomi & Sarajärvi 2013, 103, 117, 147; Eskola & Suoranta 2014, 13-17).

4.1 Tutkimukseen osallistuvien valinta

Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavaksi valitaan henkilöitä, joilla on mahdollisimman paljon tietoa ja kokemusta tutkittavasta ilmiöstä sekä kyky ilmaista itseään haastattelutilanteessa. Haastateltavat valitaan tarkoituksenmukaisesti ja harkinnanvaraisesti, jotta tutkimuskysymykseen tulee vastattua. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 86; Eskola & Suoranta 2014, 18). Haastateltavaksi valittiin nuoria, jotka olivat asioineet useammalla Byströmin Ohjaamon palvelualueella sekä käyttäneet jo pidempään palveluita Byströmin Ohjaamossa tai heidän ohjauksensa oli jo päättynyt.

Opinnäytetyön suunnitelma ja saatekirje haastatteluun (Liite 2) esiteltiin työntekijöille, jotta he voisivat antaa haastattelukutsun niille nuorille, joilla on tarvittavaa kokemusta Byströmin Ohjaamosta. Asiasta lähetettiin työntekijöille myös sähköposti, joka sisälsi opinnäytetyön suunnitelman mukaiset ohjeet haastateltavien valintaan. Saatekirje kirjoitettiin huolellisesti niin, että haastateltavalla olisi mahdollisimman tarkka käsitys haastattelun sisällöstä. Nuorten haastatteluajat sovittiin puhelimitse ja siinäkin oli mahdollisuus vielä tarkistaa, että nuori tietää mihin haastatteluun on tulossa.

4.2 Teemahaastattelu aineiston keruumenetelmänä

Laadullisen tutkimuksen aineiston keruumenetelmät ovat haastattelu, kyselyt, havainnointi ja erilaisista dokumenteista kerätty tieto. Näistä menetelmistä voidaan aineiston keruuseen käyttää yhtä tai useampaa, riippuen tutkimuksen tarkoituksesta sekä tutkimusresurssista. (Tuomi & Sarajärvi

62) Teemahaastattelu valittiin tutkimusaineiston keuruumenetelmäksi, sillä se luo mahdollisuuden tarkentaa ja selvittää kysymyksiä haastattelun aikana. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88). Nuorten kokemuksia kerättiin teemahaastattelulla. Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa teemat ovat selvillä, mutta tarkka muoto ja järjestys puuttuvat (Hirsjärvi ym. 2013, 208.) Haastattelun teemat perustuvat sekä tutkimuksen teoriapohjaan, että asetettuun tutkimustehtävään. Teemahaastattelun teemat olivat tutkimuskysymyksen mukaisesti kokonaisvaltaisesta ohjauksesta sekä asiakaslähtöisyydestä (Liite 1).

Haastattelut järjestettiin yksilöhaastatteluna, haastateltavat valittiin Byströmin Ohjaamon eri palvelualueilta. Haastatteluihin osallistui 7 nuorta. Haastateltavat löytyivät helposti ja haastatteluajat sovittiin nuorten kanssa puhelimitse. Haastattelut pidettiin Byströmin Ohjaamossa ja ne nauhoitettiin. Haastattelut kestivät puolesta tunnista tuntiin. Haastattelujen aloitukseksi käytiin läpi tietoinen suostumus. Haastatteluhuone oli rauhallinen ja aikaa oli varattu haastattelun tekemiseen runsaasti. Haastattelutilanteesta pyrittiin tekemään mahdollisimman rento hyvällä etukäteisvalmistautumisella sekä ottamalla haastateltava ystävällisesti vastaan ja kertomalla, että heidän kokemuksensa ovat tässä haastattelussa tärkeitä ja kysymyksiin ei voi vastata väärin. Haastattelut nauhoitettiin ja haastatteluaineisto litteroitiin. Haastatteluaineistoa tuli yhteensä 4 tuntia 50 minuuttia ja litteroituna aineisto oli yhteensä 62 sivua.

4.3 Sisällönanalyysi

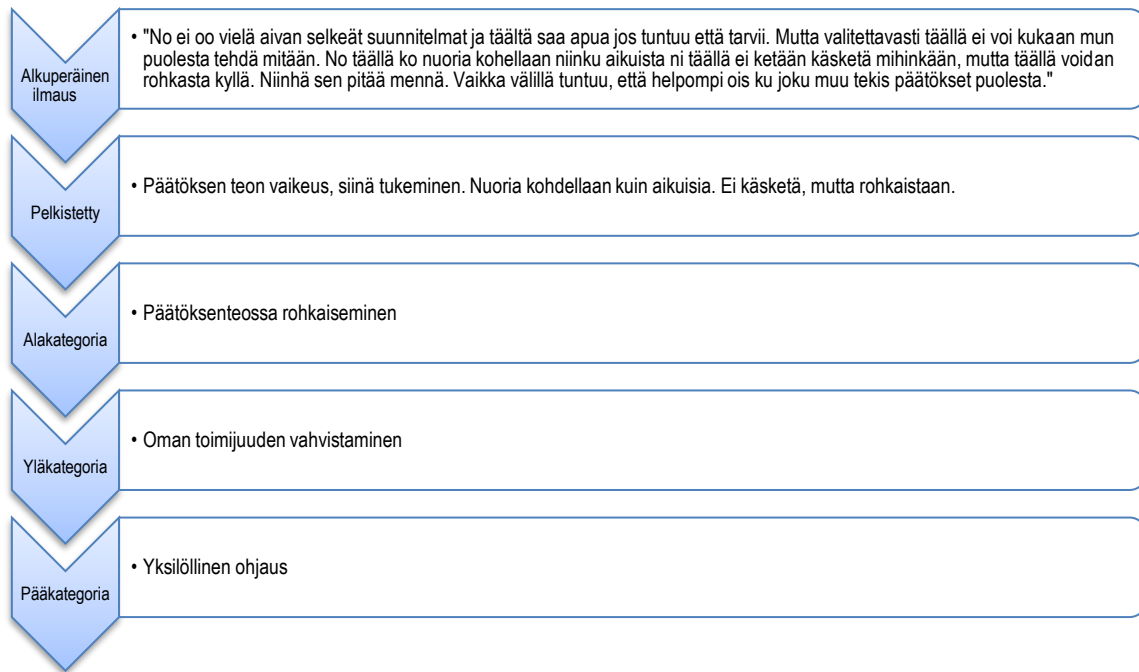
Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysimenetelmänä voidaan käyttää sisällönanalyysia. Sisällön analyysi voi olla aineistolähtöinen eli induktiivinen tai teorialähtöinen eli deduktiivinen. Päätelyn logiikka on näissä analyysissä eroava. Induktiivisessa analyysissä teoria muodostetaan yksittäisestä yleiseen, kun taas deduktiivisessa analyysissä päättely etenee yleisestä yksittäiseen. Aineistolähtöinen analyysi pyrkii irrottautumaan aikaisemmin tiedetystä, kun taas teorialähtöistä analyysia ohjaa tutkimuksen viitekehysessä esitelty teoria tai malli. (Kyngäs, Elo, Pölkki, Kääriäinen & Kanste 2011,139; Tuomi & Sarajärvi 2018, 107-113).

Tässä kerätty tutkimusaineiston sisällönanalyysi menetelmäksi valikoitui aineistolähtöinen eli induktiivinen sisällönanalyysi. Aineistolähtöistä sisällön analyysia voidaan käyttää laadullisen aineiston analysointiin, kun pyritään kuvailemaan nuorten kokemuksia saamastaan palvelusta. Aineistolähtöisessä analyysissä teoria ja ennalta tiedetty eivät ohjaa analyysia, vaan ne pyritään sulkemaan

analyysin ulkopuolelle. Analyysin tarkoituksena oli avata aineistosta nouseva ilmiö, eli nuorten kokemukset kokonaisvaltaisesta ohjauksesta ja asiakaslähtöisyydestä Byströmin Ohjaamossa, mahdollisimman selkeästi. Tutkimuksen tarkoitus sekä tutkimuskysymykset määrittivät sisällönanalyysin suuntaa. (Kyngäs ym. 2011, 146; Tuomi & Sarajärvi 2018, 108).

Aineistolähtöinen eli induktiivisen sisällönanalyysin prosessi voidaan jakaa kolmeen osaan: aineiston pelkistäminen eli redusointi, aineiston ryhmittely eli klusterointi sekä teoreettisten käsitteiden luominen eli abstrahointi. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5; Tuomi & Sarajärvi 2013, 122-127)

Aineisto eli haastattelut litteroitiin. Litteroitu aineisto luettiin ja siihen tutustuttiin moneen kertaan. Litteroidusta aineistosta poistettiin tutkimuskysymykseen ja tutkimuksen tarkoitukseen vastaava aineisto, joita oli esimerkiksi kokemukset palveluista, jossain muualla kuin Byströmin Ohjaamossa. Näin aineisto saatiin vastaamaan tutkimuskysymykseen sekä tutkimuksen tarkoitukseen. Tämän jälkeen aineisto pelkistettiin. Aineistosta nousevat tekstit jaoteltiin ja rinnastettiin pelkistettyihin ilmaisuihin, säilyttäen kuitenkin alkuperäiset puhutut tekstit. Pelkistettyjä ilmaisuja tuli 199. Klusteroinnissa pelkistetyt ilmaisut käsiteltiin alaluokiksi. Tästä analyysi jatkui yläkategorioiksi ja viimeisenä pääkategorioiksi. Kluserointi on osa abstrahointia, sillä pääluokat muutetaan yhdistäväksi luokaksi. Aineiston sisällönanalyysin avulla muodostettiin tutkimustulokset ja johtopäätökset, joita hyödynnettiin kehittämistyössä Byströmin Ohjaamossa. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5-7; Ruusuvoori ym. 2010, 13-14 5-7; Tuomi & Sarajärvi 2013, 101, 122-127).



KUVIO 1. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin polku alkuperäisestä aineistosta pääkategoriaan

5 TUTKIMUSTULOKSET

Aineiston analyysin perusteella tutkimustuloksiksi muodostui neljä pääkategoriaa. Yksilöllinen ohjaus, ryhmämuotoinen ohjaus, palveluiden saatavuus ja osallisuus palveluiden kehittämiseen. Aineistosta nousseet kategoriat sekä niiden sisällöt esitellään tässä kappaleessa (Kynäs & Vanhanen 1999, 10.) Aineiston analyysin kautta saatiin vastaukset tutkimuskysymykseen.

5.1 Yksilöllinen ohjaus

Yksilöllisen ohjaus muodostui yläkategorioista kokonaisvaltainen ohjaus, haasteet ohjauksessa, tavoitteet ja suunnitelmat ohjauksessa sekä oman toimijuuden vahvistaminen.

Kokonaisvaltainen ohjaus

Nuorten kokemusten mukaan ohjauksessa otettiin huomioon kokonaisvaltaisesti heidän elämäntilanteensa ja palveluntarpeensa. Nuoret arvostivat sitä, että heidän tilanteessaan nähtiin muutakin kuin se, että heillä ei ollut koulu- tai työpaikkaa, vaan he saivat tuoda ohjauksessa esille elämäntilanteeseen vaikuttavat muutkin asiat, esimerkiksi terveys- ja kotiasiat. Nuoret kertoivat hyötynsä siitä, että hoidettavia asioita laitettiin ohjauksessa tärkeysjärjestykseen. Osa arvosti sitä, että liikaa ei kuitenkaan lähdetty utelemaan asioita.

”Siis ihan perin pohjin, että en vois – et sen takii tänne on niin hyvä tulla, ihan tosi monet asiat otetaan huomioon.”

Nuorten kokemusten mukaan henkilökohtainen huomioiminen ohjauksessa toteutui hyvin. He kertoivat, että ohjauksessa mennään nuori edellä, ollaan aidosti kiinnostuneita, kuunnellaan ja pyritään löytämään jokaiselle henkilökohtaiset ratkaisut. Osa nuorista kuvaili ohjausta avoimeksi ja rehelliseksi ja tuntevensa itsensä tärkeäksi ohjauksessa.

”Huomasin, että täällä on semmonen meininki, että mua kuunnellaan ja ollaan aidosti kiinnostuneita, se oli mulle tavallaan niinkö semmonen emmää aatellu, että ois semmosta paikkaa, jossa joku vois olla.”

Nuoret kokivat luottamusta ohjaajia ja ohjaussuhdetta kohtaan, he kokivat voivansa pyytää ja saada apua. Kokemukset luottamuksesta koskivat myös suunnitelmien selkeytymistä sekä eteenpäin pääsemistä.

”Tuli semmonen olo, että mulle löydetään jotakin tekemistä ja ei tarvi niinku hölmönä ootella, että mitähän tässä elämässä tapahtuu. Vaan että mää saan ihan ulkopuolista apua siinä, että.”

Nuorilla oli kokemus, että työntekijät olivat kuuntelevia ja ymmärtäviä. Työntekijät osasivat käyttää ammattitaitoaan sopivien vaihtoehtojen löytämisessä. Työntekijät osasivat auttaa nuoria löytämään omia vahvuuksiaan ja kysymään oikeita kysymyksiä.

”kyllä jotenki aina kuunneltu ja kuulosteltu ja ainaku mää sanon, että mää en niinku ite tiää tai jotenki, että on osattu kysyä niitä oikeita kysymyksiä, että mää saan itestäni otettua semmosen vastauksen mihin sitten toinen on voinu sitten tarttua”

Empatia ohjaustyössä koettiin tärkeäksi. Nuoret kertoivat kokemuksia myötätuntoisesta, rauhallisesta ja lempeästä lähestymisestä. Nuoret kokivat ohjauksen kannustavaksi, jossa he saivat aikaa ja tukea oman suunnan löytymiseen.

”...ku on ollu sellanen huonompi päivä niin, siellä on osattu kysyä, onko joku vialla tai miten voin auttaa? Niin se on musta tosi tärkeää.”

Kokemukset koira-avusteisuudesta ohjauksesta olivat vaihtelevat. Osa koki sen tuovan ohjaukseen läheisyyttä ja helppoutta sekä saavan vertaisuutta koiraelämään. Haasteita koettiin siinä, jos oma ohjaaja oli muu kuin avustajakoiran ohjaaja.

”Se istuu siinä vierellä ja mää yleensä istun siinä, niin se yleensä siinä mun vieressä istuu ja sitä voi silittellä. Vähä läheisyyttä saa koiralta.”

Haasteet ohjauksessa

Nuoret kokivat muutokset ohjaussuhteessa haasteellisena. Haastavana koettiin kiireen vuoksi aikojen peruminen, tapaamisvälien pidentyminen ja ohjaajan vaihtuminen. Ohjauksen lopettamisesta sopiminen tulisi tehdä mahdollisimman selkeästi. Nuoret kokivat osittain epäselvyyttä siitä, mikä on Ohjaamon tehtävä heidän ohjauksessaan.

”Ainut huono puoli siinä on, että mennee enemmän aikaa siinä, että jokaisen kanssa alkaa ettämään niitä paikkoja ja selittämään millanen tilanne on elämässä.”

”niin mun tarpeet saattaa olla erilaisia, ku jonku semmosen nuoren, jolla ei oo sitä taustaa, että mikä sitten on se Byströmin tehtävä ylipäättänsä. Että mulle vois olla ehkä semmosia toiveita, jotka eivät sitten välttämättä ole... en niinku nää että ne ois sitten Byströmin tehtävä täyttää.”

Tavoitteet ja suunnitelmallisuus ohjauksessa

Toiveena ohjaukseen tullessa nuorilla oli säännöllisen rytmien löytäminen, kotoa pois lähteminen, työn, koulutuksen tai jonkun itselle sopivan vaihtoehdon löytyminen. Toiveena oli myös saada keskusteluapua ja tukea elämäntilanteeseen sekä ohjausta muihin palveluihin. Nuoret toivoivat myös mahdollisuutta tutustua muihin nuoriin.

”Niinku mun toive, ku mä tulin tänne ni, et oli se, ettei alettais heti, että mee nyt taas johonki paikkaan vaan, että keksittäis joku hyvä välivaihevaihtoehto, että sen ei tarvi olla, että hanki töitä tai joko se tai että oo vaan kotona.”

Osalla nuorista ei ollut toiveita ohjausta kohtaan, sillä ei ollut asioinut aikaisemmin palvelussa. Kokemukset toiveista olivat vaihtelevia. Toiset kokivat saaneensa enemmän kuin mitä olivat osanneet odottaa ja toiset eivät olisi halunneet tulla palveluun ja käyneet vain pyydettyinä.

”Tuli vähä niinku semmonen, että katotaan nyt mimmonen tää homma on ja että miten tää jatkuu. Että ei ollu sillee mitenkään kummempia toiveita”

Nuorilla oli kokemus, että heidän henkilökohtaiset tavoitteensa on pidetty esillä ohjauksessa. Osa nuorista nosti esille, että heidän tavoitteitaan tuki ohjaajan lisäksi heidän luomuverkostonsa. Toiset nuoret pitivät tärkeänä sitä, että ohjauksessa keskitytään vain tavoitteeseen. Tavoitteet liittyivät nuorilla työn, koulutuksen tai mielekkään tekemisen löytymiseen.

”Niinku ja alusta alkaen oli Byströmillä semmonen fiilis, että täällä mennään niinkö nuoret edellä ja henkilökohtasest, että ei oo että kaikille, jotka on samassa tilanteessa niin ois sama ratkasu.”

”Työharjotteluun tai löytäisin koulupaikan enkä jäis vaan kotia istuskelemaan, että varmaan semmonen tavoite on ollu kaikilla.”

Nuorilla oli monenlaisia kokemuksia suunnitelmien selkeytymisestä. Toisten nuorten kokemusten mukaan heidän suunnitelmansa olivat selkeytyneet ohjauksen aikana. Toisille se oli käytännön asioiden hoitamista, toisille uusiin vaihtoehtoihin tutustumista sekä mahdollisuuksien kartoittamista. Osa nuorista piti tärkeänä suunnitelmien selkeytymisessä sitä, että ohjaaja tutustuu nuoreen.

”Lähetettiin heti kartottaan niinku, että niinku minkälainen tyyppi mää oon ja mitä mulle vois niinku kehittää, että se oli kyllä tosi hyvä. Että siitä se on kyllä lähteny.”

Toisilla nuorilla oli kokemuksia siitä, että heidän suunnitelmansa eivät olleet vielä selkeytyneet. Koettiin, että suunnitelmien tekeminen voi olla vaikeaa, jos on terveydellisiä haasteita tai sopivia vaihtoehtoja ei löydy. Nuoret kuitenkin kokivat, että asiat menevät eteenpäin käytännön asioita hoidettaessa ja apua on mahdollista saada. Osa nuorista koki epävarmuutta, oliko suunnitelmat selkeytyneet ohjauksen aikana.

”No jonkun verran joo, että jotakin asioita on saanut eteenpäin. Että ei niinkö sillee mitään mullistavaa tapahtunu, eteenpäin on vaan menny asiat. No ei mitään isompaa.”

Oman toimijuuden vahvistaminen

Nuoret kokivat ohjauksen lisänneen itsetuntemustaan. He olivat löytäneet ohjauksessa omia vahvuuksiaan, oppineet kuuntelemaan itseään ja löytäneet tavoitteitaan. Nuoret kokivat saaneensa ohjauksessa apua näköalattomuuteen ja itsetuntoon liittyviin haasteisiin. Itsetuntemuksen lisääminen koettiin edistävän eteenpäin pääsemistä.

”Teini-ian kynnyksellä mulla ei ollu mitään semmosta itsevarmuutta mitään semmosta haavetta mihin mää olisin tarttunu tai mistä mä oisin niinku saanu kiinni. Että mää en kokenu oikeen olevani missään hyvä ja mä en oikeen saanu semmosta tukea, että kukkaan ois niinku kysyny multa, että mitä sä haluaisit tehdä tai yrittäny työntää mua sitä kohti. Mut sitten täällä Byströmillä on koko ajan oltu sillee, hei sulla on tää homma, että täällä on tämmönen toiminta mikä vois tällä ja tällä tavalla tukea sitä sun haavetta tai tukea siinä eteenpäin.”

Nuoret kokivat, että heillä oli mahdollisuus vaikuttaa oman ohjaukseensa ja polkuunsa. Ohjauksessa heidän omia mielipiteitään ja valintojaan kunnioitetaan sekä annetaan tarpeeksi aikaa miettimiseen ja valintojen tekemiseen. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että ei tarjota mitään mitä ei halua. Osa nuorista koki saaneensa hyvin tietoa omasta tilanteestaan nopeasti.

”Monesti on ollu sillee, että mennään niinkö mun ehdoilla. No sillee, että ei lähetä väkisin tyrkyttään mulle mitään vaan ensin kysytään, että oisko tommonen tai tommonen hyvä ja sitten saa niinkö rauhassa miettiä ja että jos tulee itellä jotakin mieleen niin sitten mennään niinkö se edellä.”

Nuoret kokivat, että päätösten tekeminen oli vaikeaa. He olivat saaneet päätösten tekemiseen tukea ja kannustusta sekä ohjauksesta että luomuverkostoltaan. Nuorilla oli kokemus, että ohjauksessa heitä ei ole painostettu mihinkään, mutta heitä oli rohkaistu tekemään päätöksiä. Nuorilla oli kokemus, että heidän tekemiään päätöksiä oli tuettu ohjauksessa.

”Ni ei oo yhtään painostetu mihinkään vaan kuunneltu mua ja vähä että omia voimavaroja ja mielenkiinnon kohteita kuunneltu ja annettu niinkö ja annettu mun tiiäkö tehdä loppupeleissä päätökset ja ratkaisut, että mitä mä haluan tehdä ja saanu sitten vaan tukea ja kannustusta niihin.”

5.2 Ryhmämuotoinen ohjaus

Ryhmämuotoinen ohjaus muodostui yläkategorioista vertaisuus ja ryhmäohjaus.

Ryhmäohjaus

Nuorten kokemusten mukaan ryhmistä sai konkreettisia työkaluja itselleen. Nuorten kokemusten mukaan näitä olivat tunnetyöskentelyyn, itsetuntemukseen, elämähallintaan sekä työllistymiseen liittyvät sisällöt. Tärkeänä nuoret pitivät sitä, että ryhmän sisällöt tukivat elämäntilannettaan ja olivat heille ajankohtaisia. Osa nuorista piti hyvänä sitä, että ennen ryhmään menoa esitellään ryhmän vaatimukset sekä kerrotaan mitä ryhmäläisiltä odotetaan.

”Ja et vaikka tuntu, et kaikilla oli siellä niinku mukava olla, niin loppujen lopuks siitä jäi käteen sulle itelleen niinku ne kaikki harjotukset mitä me tehtiin, niin oli niinku ihan just sulle itelleen.”

Nuoret kokivat ryhmien ilmapiirin turvalliseksi. Turvallisuutta kuvasti se, että sai olla omana itsenään sekä kunnioitettiin omia rajoja esimerkiksi ei pakotettu osallistumaan. Nuorten kokemusten mukaan myös ohjaajien ammattitaito nousi esille ilmapiirin luomisessa. Nuoret nostivat esille kokemuksiaan ensimmäisen ryhmäkerran onnistumisen tärkeydestä.

”No siellä sai olla rennosti ja omana itsenään eikä tarvinnu stressata.”

”Ja sit välillä tuntu et ne ohjaajatkaan ei ollu ohjaajia et niinku ne ei ollu töissä siellä vaan ne tykkäs olla siellä.”

Osa nuorista kokivat, että ryhmätoiminnot ovat liian lyhytkestoisia. Lyhytkestoisuuden vuoksi ryhmistä ei ollut saanut uusia tuttavuuksia eikä se ollut vastannut tarpeeseen kuulua johonkin yhteisöön.

”Mulle on tärkeää, että on ollut jotakin tekemistä ja sitten tuntuu, että se on tosi vaikeeta löytää. Tietysti se, että Byströmin ryhmät on hirmu lyhyitä, että ymmärrän kyllä, että miksi, mutta sitten se on vähän sillee, että just ja just ehtii kiinnittyä siihen niin se loppuu.

Nuorten kokemusten mukaan ryhmissä tarjottiin mahdollisuuksia vaikuttaa. Osallisuutta koettiin niin ryhmien suunnittelussa kuin toteuttamisessakin. Palautettakin oli kerätty hyvin ryhmien jälkeen. Osalla nuorista oli kokemus, että annetulla palautteella oli ollut vaikutusta.

”Et en sitten tiää oliko se sen ensimmäisen ryhmän palaute mikä on sitten jonkinäköstä muutosta tehnyt siihen toiseen. Että se että ootte läsnä ja kuuntelette, niin se näkyy myös sitte noissa ryhmissä et en mie osaa mitään muuta sanoa ku, et jatkaa mitä ootte tehnyt nyttekki.”

Vertaisuus

Nuorten kokemusten mukaan ryhmätoimintojen yksi tärkeimpiä asioita oli muiden nuorten tapaminen. Osa nuorista oli saanut myös uusia ystäviä ryhmien kautta. Nuoret kertoivat hyvästä ryhmähengestä ja, että halu olla ryhmässä heijastui myös muista nuorista. Osa nuorista piti tärkeänä sitä, että ryhmissä oli saanut tehdä yhdessä sekä keskustella ryhmän aiheista muiden nuorten kanssa. Osa nuorista koki, että mahdollisuus syödä yhdessä oli heille tärkeää.

”Just se, että siellä ollaan ryhmässä ja siellä on muitakin ihmisiä, mikä meikö monelta ihmiseltä puuttuu. Just se, että on jotakin tekemistä ja siinä on se sosiaalinen puoli ja ne aiheet on semmosia mitkä koskettaa omaan elämään muutenki ja jos on mahdollisuus syyä yhdessä niin se on aina hyvä juttu.”

5.3 Palveluiden saatavuus

Palveluiden saatavuus muodostui yläkategorioista palveluiden monialaisuus, palveluiden saavutettavuus sekä tiedottaminen.

Palveluiden monialaisuus

Nuorilla oli kokemuksia asioinnista monessa eri palveluissa saman katon alla. Heidän kokemuksensa mukaan avun pystyi saamaan nopeasti ja hoitamaan useamman asian yhdellä aikavarauksella. Nuoret kertoivat kokemuksia asioiden hoitamisen helppoudesta, kun kaikki tarvitsemansa palvelut löytyivät samasta talosta. Osalla nuorista oli kokemuksia työparityöskentelyn positiivisista

vaikutuksista ohjauksessaan. Nuoret pitivät tärkeänä sitä, että heillä oli mahdollisuus saada tukiasioihin ohjausta. Nuoret kertoivat kokemuksia myös palvelun tulkkauksesta.

”Tosi hyviä kokemuksia ja helppo tulla ja nopeasti saa hoidettua asiat, kun ne on kaikki täällä saman katon alla se on niinku ei haittais vaikka tulis lisääki mahdollisuuksia niinkö just näitä palveluita tänne saman katon alle, se on kyllä ollu ihan huippu.”

Kokemukset vaihtoehtojen löytymisestä olivat vaihtelevat. Osa nuorista koki, että vaihtoehtoja on runsaasti tarjolla, niiden löytymisessä autetaan ja mieleisen vaihtoehdon löydyttyä siihen on helppo päästä mukaan. Osa nuorista taas kertoi kokemuksia, että mahdollisuuksia oli vähän johtuen nuoresta iästä. Koettiin myös, että työn ja koulutuksen ulkopuolelta oli vaikea löytää säännöllistä tekemistä.

”Mutta en ois todellakaan tämmösistä mahdollisuuksista tienny jossens ois täällä, tänne tullu tänne Byströmille.”

”Mun mielestä se johtu vaan siitä iästä, että niitä vaihtoehtoja ei vaan pystynyt järjestämään.”

Nuoret kokivat päässeensä hyvin ja nopeasti palveluihin. Ainoastaan psykiatriselle sairaanhoitajalla aikaa sai odottaa pitkään. Osalla nuorista oli kokemuksia siitä, että kesäaikana on palveluita vaikeampi saada.

”Tosi hyvin on aina päässyt ja aina on löytynyt joku, joka ainakin yrittää auttaa.”

Nuoret kokivat, että he olivat saaneet hyvää palvelua. Osa nuorista ei toivonut palvelulta mitään lisää. Nuorten kokemusten mukaan kasvatusten saatava palvelu on vienyt heidän asioitaan eteenpäin nopeammin. Osa tunsivat olevansa etuoikeutettu saamaan näin hyvää ohjausta ja palveluita.

”Täällä on niin moneen juttuun ei itekkään tienny ku tuli, että millasia mahdollisuuksia täällä oikeesti on, että ihan vaikka ois niinkö pitkästyttävää niin sillonki täällä kannattaa, täällä voi viettää aikaa ja täällä on aina ihmisiä kenelle jutella. Että en tiä ei varmaan joka paikkakunnalla oo etes tämmöstä. Tää on ihan etuoikeutettu, että on tämmönen mahdollisuus oikeesti”

”Että emmää oo tarvinnu mittään enempää, ku on ollukkaan.”

”Ei mitään erikoista ei mitään negatiivista, ihan normaalia.”

Palveluiden saavutettavuus

Nuoret kertoivat kokemuksiaan palveluun saapumisesta. Osa nuorista oli saapunut palveluun jonkun läheisen tai työntekijän kanssa. Saapuminen palveluun ensimmäistä kertaa jonkun kanssa koettiin hyväksi. Osa nuorista oli tavannut ensimmäisen kerran Byströmin Ohjaamon ohjaajan jossain muualla. Osa nuorista oli saapunut ilman ajanvarausta ja miettineet, kuinka osaisivat kertoa palvelun tarpeensa.

”Vanhemmat otti yhteyttä, mutta kuitenkin olin siinä mukana. Ne kysy, että olisinko mää tänne lähössä, jos ne tänne soittaa ja mää suostuin siihen sitten.”

”Vähän siinä jännitti, että miten muotoilee sen, että minkälaista apua tarttee ja silloin tuossa Napissakin oli just joku tuuraaja, joka ei oikein tiennyt mitä tehdä, mutta sitten tuo ohjaaja otti mut puhutteluun.”

Palveluun tulon syyt vaihtelivat nuorilla. Osa nuorista hakeutui palveluun, koska olivat ilman työtä tai opiskelupaikkaa. Osa nuorista hakeutui palveluun, koska tarvitsivat tukea itsenäistymiseen liittyviin asioihin tai heillä oli epävarmuutta tulevasta. Osa nuorista kertoi käyneensä hoitamassa paperiasioita, mutta eivät olleet osanneet hakeutuneet ohjaukseen ja vasta myöhemmin ohjautuneet ohjaukseen jonkun muun tahon kautta.

”Mut ite kävin tosiaan tulostelleen jottain kela ja ehkä jotain sosiaalitoimiston jotain lappuja tai sellaisia virallisia papereita. Että tiesin, mutta en sitten osannu kuitenkaan ite ohjautua tänne tai en ehkä se onkin nuorille ihmiselle vähän iso kynnys, kun ei oo tuttu paikka niin mennä, että niin miten te voitte auttaa tai näin niin ei ollut sillee tullut käytyä.”

Nuorilla oli kokemus, että he voivat tarvittaessa palata ohjaukseen ottamalla yhteyttä omaan ohjaajaan. Tieto siitä, että takaisin voi palata on tuonut osalle nuorista turvaa.

mutta ehkä sillee, että se turva, että tietää, että täällä on tiiäkö ihmisiä, että voi aina kysyä jos tulee – nytkö jos jatkuu elämä tälle, löytyy oma polku ni sitten ni aina tietää että täällä on turvana tämä Byströmin nuoret niin voi aina vaan palata takas ja kysyä apua jos on semmosia.

Nuoret kokivat, että saavat neuvontaa ja ohjausta tarpeen tullen myös ohjauksen ulkopuolella. Osa nuorista kertoi ottavansa yhteyttä silloin, kun ei osaa itsenäisesti ratkaista jotain asiaa. Osa nuorista kertoi käyttävänsä aulapalveluita TE-palveluiden, Kelan asioiden sekä muiden tärkeiden asioiden hoitamiseen. Nuorilla oli kokemus, että aina voi ottaa yhteyttä ja saada apua.

”Ja kyllä määhän sillon ku tulee semmonen, että tavallaan katkos itelle, että tuntuu että okei että nyt määhän en niinkö tiiä että mitä määhän voin omillani tehdä niin kyllä määhän oon sitten niinkö ottanu yhteyttä tai tullu käymään tai näin. En niinku jatkuvasti mutta aina silloin tällöin.”

Tapaamiset ohjaajan kanssa koettiin hyväksi vastapainoksi kotona olemiselle. Nuoret kertoivat tapaneensa ohjaajia niin Byströmillä kuin muissakin toimintaympäristöissä. Nuoret kokivat, että voivat itse vaikuttaa tapaamistiheyteen.

Tiedottaminen

Nuorten kokemusten mukaan palveluista tiedottamisen tulisi olla monipuolisempaa. Palveluun hakeutumisen esteenä voi olla tiedon puute siitä, miten Byströmin Ohjaamossa voidaan auttaa. Nuoret kokivat tärkeänä myös sen, että palvelun arvoista ja ilmapiiristä esimerkiksi nuoren kunnioittamista tulisi saada tietoa. Nuoret kokivat, että tutustumiskäyntejä tulisi järjestää erityisesti peruskouluista. Tulisi myös huolehtia siitä, että opasteet talon ulkopuolella ovat tarpeeksi informatiivisia. Nuorilla oli kokemus, että ohjauksessa ollessa on helppo ottaa yhteyttä, mutta toivoisivat että sen tunteen voisi saada jo aikaisemmin.

”Et varmaan se on se isoin kynnys, että saa sitä oikeenlaista tietoa siitä et millasta tääl oikeesti on. Siis varsinki se sosiaalipalvelutyöntekijä, joka meidän taloudessa aina käy niin oli vähä semmonen, et keksis nyt jotain tekemistä mee vaikka sinne Byströmille ni se tuli vähä sillee, et keksi jotain tekemistä mee vaikka töihin. Mut siis ei et varmaan ku sais semmosta oikeeta tietoa sit niinku ihan kaikille. Et sen sijaan et sanottais et mee Byströmille niin avattasi vähä, et siellä on oikeesti ihan hauskaa niinku näin nuorten kannalta.”

Nuoret olivat saaneet tietoa palvelusta tutustumiskäynneillä. Osa nuorista oli löytänyt tietoa palveluista nettisivujen kautta sekä lehdestä. Nuoret nostivat esille vertaiskokemusten kuulemisen ja kertomisen tärkeyden. He olivat kuulleet kavereiltaan hyviä ohjaukokemuksia Byströmin Ohjaamosta, jotka olivat tukeneet heidän hakeutumistaan palveluihin. Osa nuorista koki tärkeäksi kokemusten vaihtamisen ja sen, että voisivat itsekin kannustaa muita nuoria hakeutumaan palveluun tai antamaan tietoa saamastaan palveluista.

”Olimmää myöski kuullu joiltain kavereilta, että ovat käyneet täällä käyttämässä jotain palveluita ja olivat kokeneet hyödyllisiksi ja sillee niinkö tukeviksi elämäntilanteessa, ku on tarvinnu tukea niin ovat saaneet sitä täältä.”

”Määhän oon tosi paljo aina kaikille kavereille, että jos on vähäkään, että mitähän määhän teen tän asian kanssa niin määhän oon monesti sille, että kannattaa Byströmillä, että sieltä saa apua kaikkiin ongelmiin eikä ees tarttis olla mitään ongelmia, että tänne vois tulla aina.”

5.4 Osallisuus palveluiden kehittämiseen

Osallisuus palveluiden kehittämiseen muodostui yläluokista osallisuuden kokemukset palveluiden kehittämisessä sekä osallisuuden edistäminen.

Osallisuuden kokemukset palveluiden kehittämisessä

Nuorilla oli monenlaisia kokemuksia osallisuudesta ja osattomuudesta palveluiden kehittämiseen. Osa nuorista kertoi osallistuneensa haastatteluihin sekä verkkopalveluiden kehittämiseen. Osa nuorista oli antanut palautetta yksilöohjauksesta, ryhmäohjauksesta sekä kuntouttavan työtoiminnan ohjauksesta.

Osa nuorista ei ollut kokenut, että voisi vaikuttaa palvelun kehittämiseen. Osa näistä nuorista kuitenkin koki, että ilmapiiri on niin avoin, että voisi halutessaan sanoa kehittämisideoita ja osa nuorista koki, että varmasti on nuorilta kysytty, koska palvelu on niin hyvää. Osa nuorista ei nähnyt mahdollisuuksia vaikuttaa koko palveluun. Pääsääntöisesti nuorilla oli halu osallistua palvelun kehittämiseen.

”No en oo vaikutanu mitenkään, niinku mutta kyllähän täällä sais tiiäkkö jos ois jotain kehittämisideoita niin sais sanoa ja ne otettais todellaki huomioon.”

Osallisuuden edistäminen

Nuorten kokemusten mukaan vaikuttaminen on tärkeää. Jatkuvuuden kannalta olisi hyvä ottaa nuorten näkökulma huomioon. Nuorten kokemusten mukaan hyvä tapa vaikuttaa olisi kyselyt, joihin voisi vastata nimettömänä.

”Kyselyt ois varmasti semmosia, että niihin olis helpompi vastata. Hyvähän se on, että pääsee jollakinlailla vaikuttamaan.”

6 POHDINTA

6.1 Tutkimustulosten tarkastelu aikaisempien tutkimusten ja kirjallisuuden perusteella

Tutkimustuloksia tarkastellaan neljän pääkategorian kautta: yksilöllinen ohjaus, ryhmämuotoinen ohjaus, palveluiden saatavuus sekä osallisuus palveluiden kehittämiseen. Ohjaamo toimintaa on tutkittu säännöllisesti sekä monesta eri näkökulmasta (mm. Nieminen 2017, Määttä 2018.) Väitöstudium koulutuksen ja työn marginaalissa olevien nuorten toimijuudesta ja ohjauksesta (Toivainen 2019.) Opinnäytetöitä ja pro gradu tutkielmia on aikaisemmin tehty nuorten kokemuksista Ohjaamoista (mm. Kosonen & Romppainen 2018; Siniluoto 2016.) Byströmin Ohjaamossa ei ole aikaisemmin tehty YAMK opinnäytetyötä nuorten kokemuksista. Tämä tutkimus tuotti uutta tietoa nuorten kokemuksista ohjauksesta sekä asiakaslähtöisyydestä Byströmin Ohjaamossa.

Yksilöllinen ohjaus

Nuorten kokemukset yksilöllisestä ohjauksesta olivat sävyltään positiivisia. Byströmin Ohjaamon periaatteet aito kohtaaminen, kokonaisvaltaisuus palveluntarpeen arvioinnissa ja jatkosuunnitelmien tekemisessä sekä kunnioitus nuoren omia valintojaan kohtaan näkyivät nuorten kokemuksissa. Aikaisemmassa tutkimuksessa Toivainen (2019) on havainnut, että nuorten kokonaisvaltaisen kohtaaminen on tärkeässä asemassa nuoren toimijuuden rakentumiselle.

Tutkimuksen tuloksissa nousee esille se, että nuoret ovat kokeneet päässeensä vuorovaikutukseen niin luotettavan ohjaajan kuin oman ympäristönsä kanssa. Nuoret ovat saaneet kokonaisvaltaisessa ohjauksessa mahdollisuuksia löytää omia vahvuuksiaan, tehdä suunnitelmia ja luoda tavoitteita omalle ohjaukselle ja omalle tulevaisuudelle. Nuoret kertoivat kokemuksiaan tavoitteiden määrittelemisessä ja suunnitelmien tekemisessä. Aikaisemmissa tutkimuksissa on todettu, kuinka tällaisen dialogisen ohjauksen kautta on mahdollista löytää tavoite, joka palvelee niin nuoren tarpeita kuin institutionaalisiaakin tarpeita (vrt. Mäkinen & Halonen 2017, 154; Arnkil & Seikula 2015, 153.)

Nuorten kokemukset huokuvat asiakasosallisuuden kokemuksia. Nuoret kokivat voivansa vaikuttaa omaan polkuunsa sekä saaneensa kokonaisvaltaisesta ohjauksesta itsetuntemusta. Kokonaisvaltaisuus ohjauksessa, koettu empatia ja luottamuksellisuus ohjaussuhteessa sekä omaan polkuun

vaikuttaminen kuvastavat osallisuuden tunteita ja asiakasosallisuuden piirteitä. Nämä kokemukset voidaan liittää asiakasosallisuuden ensimmäiseen portaaseen (Leeman & Hämäläinen 2016, 588.) Asiakasosallisuus on yksi sosiaalisen osallisuuden menetelmä ja sitä on tutkittu paljon myös matalan kynnyksen palveluissa ja Ohjaamo ympäristössä. Asiakasosallisuuden on myös tutkittu olevan yhteydessä palveluiden vaikuttavuuteen. Aikaisemmat tutkimukset osoittavat myös, että osallisuus lisää nuoren toimijuutta ja sitoutumista ohjaukseen (vrt. Leeman & Hämäläinen 2016, 591-592; Matthies 2017, 154; Nieminen 2017, 42-46; Laitila 2010, 146; Lilja ym. 2018.)

Ohjauksessa koettiin myös haasteita. Nuorten nostamat haasteet ovat hyvin tunnistettuja haasteita: kiire ja työntekijöiden vaihtuminen. Tämä toteamus ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö näitä asioita tulisi ottaa tarkasteluun palveluita kehittäessä asiakaslähtöisemmäksi huomioimalla resursseja, asiakasmäärät ja asiakasprofiilit.

Nuorten kokemuksista nousi myös esille, että he eivät tienneet mikä on Byströmin Ohjaamon rooli heidän ohjauksessaan. Ohjaamoiden tehtävän selkeyttämistä koskevia kysymyksiä on pohdittu ja nämä haasteet on tiedostettu varsinkin nuorten kohdalla, jotka tarvitsevat erikoistuneempia palveluita (Määttä 2018, 164.)

Ryhmämuotoinen ohjaus

Nuoren ollessa ilman opiskelu- tai työpaikkaa on hän myös niiden tuomien yhteisöjen ulkopuolella, jolloin nuoret voivat kokevat yksinäisyyttä ja ovat sosiaalisesti haavoittuvassa asemassa (Aaltonen, Kivijärvi, Myllylä 2019, 305; Välimäki, Kivijärvi & Aaltonen 2019.) Parhaimmillaan ryhmämuotoinen ohjaus voi osaltaan vastata nuorten yksinäisyyteen ja tukea näin vahvasti Ohjaamoiden ohjaustehtävää.

Ryhmätoiminnot Ohjaamo ympäristössä on yksi mahdollisuus tarjota kohderyhmän nuorille yhteisöllisyyttä sekä tukea elämäntilanteeseen (vrt. Berry, Easterbrook, Empson & Fowler 2019, 6.) Ryhmämuotoisesta ohjauksesta nuorten kokemukset hyviä. Nuoret kokivat saaneensa ohjauksesta konkreettisia työkaluja, ryhmien ilmapiiri koettiin hyväksi ja ryhmissä koettiin osallisuutta (vrt. Ståhlberg 2019, 27; Ahvenharju 2011, 74). Haasteena ryhmissä koettiin niiden lyhytaikaisuus, jolloin se ei vastaa tarpeeseen kuulua jonkin yhteisöön tai saada uusia tuttavuuksia.

Ryhmien erityisenä voimavarana koettiin vertaisuus. Vertaissuhteet voivat tarjota nuorille monipuolista tukea niin ohjausta ja neuvontaa, sekä syvällisemmissä ystävyysuhteissa myös emotionaalista tukea. Vertaisuus perustuu molemmin puoleiseen luottamukseen ja kunnioitukseen, jonka avulla on mahdollisuus kasvaa ja saada tukea elämäntilanteeseen (vrt. Korkiamäki 2013, 123; Mikkonen 2009, 186; Penney 2018, 7; Robertson 2018, 23). Vertaisuus tukee nuorten yhteisöllisyyttä erityisesti niiden nuorten kohdalla, jotka kokevat yksinäisyyttä ja ovat ilman yhteisöä. Ahvenharju (2011) kuvaa, että nuoret tarvitsevat kehityksen tueksi yhteisöä ja vertaisia.

Palveluiden saatavuus

Nuoret hakeutuivat palveluun koska olivat työn tai koulutuksen ulkopuolella. Nuoret kaipasivat myös tukea itsenäistymiseen liittyviin asioihin. Haasteeseen, jossa nuori käy ohjaamossa mutta ei osaa hakeutua palveluun tuli pyrkiä vastaamaan.

Nuorten kokemukset palveluiden monialaisuudesta olivat positiivisia ja ne olivat myös yhteneväisiä aikaisempiin tutkimuksiin. Nuorten kokemukset työparityöskentelystä olivat kannustavia, työparityöskentelyä työmuotona tulisi vaalia Ohjaamo ympäristössä. Monialaisuus tuo parhaimmillaan nuorille nopeampia palvelupolkuja ja helppoutta palveluiden saatavuuteen (Määttä 2018, 159.) Monialaisuus luo mahdollisuuksia yhteisölliseen työskentelyyn nuoren kokonaisvaltaisen tilanteen huomioon ottamiseksi (vrt. Pukkila & Helander 2016, 54.) Monialaisia nuorten palveluita on tutkittu kansainvälisesti ja niitä yhdistää nuorilähtöisyys, nuoren ja perheen hyvä sitoutuminen palveluun, nopea palveluihin pääseminen, joka mahdollistaa aikaisen puuttumisen sekä kumppanuuksien ja yhteistyön rakentamisen nuorten kokonaisvaltaisen tilanteen huomioonottamiseksi (Settipani, Hawke, Cleverley, Chaim, Cheung, Mehra & Henderson 2019, 13.)

Vaihtoehtoja koulutukseen, työhön, kuntoutukseen sekä muihin palveluihin koettiin olevan paljon. Nuoret kuvasivat ohjaajien ammattitaidon olevan apuna hyvän vaihtoehdon löytymisessä. Nuoret kokivat, että vaihtoehdon löytyessä he pääsivät nopeasti palveluihin tai muuhun löytyneensä vaihtoehtoon. Vaihtoehtojen puuttuminen koettiin olevan sidonnaisena terveydentilaan tai ikään. Nuorilla oli kokemus, että heillä oli haasteita psykiatrisen sairaanhoitajan ajan saaminen. Aikaisemmissa tutkimuksissa on kuvattu kuinka heikko terveydentila sekä työelämään kiinnittymisen mahdollisuuksien puuttuminen vievät syrjempään työhön ja koulutukseen kiinnittymisestä sekä vaikuttavat usein myös sosiaalisiin suhteisiin sekä vapaa-aikaan. Kokonaisvaltainen tukeminen ja terveyspalveluiden saaminen vahvistavat nuoren mahdollisuutta päästä koulutukseen tai työelämään.

Tämän vuoksi palvelujärjestelmässä tulisi kiinnittää erityistä huomiota terveys- kuin kuntoutuspalveluiden riittävydestä sekä niihin pääsystä. (Toivainen 2019, 77; Aaltonen & Berg 2015, 128; Saikku & Hannikainen 2019, 154.) Tutkimukset osoittavat että, osa ohjaamon asiakkaista, työn- ja koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret ovat haavoittuvassa asemassa ja tarvitsevat erityisesti terveyspalveluita (Goldman-Mellor, Caspi, Arseneault, Ajala, Ambler, Danese & Moffitt 2015, 199-200; Rodwell 2018, 9; Basta, Karakonstantis, Koutra, Dafermos, Papargiris, Drakaki & Papadakis 2019, 215; Paananen, Surakka, Kainulainen, Ristikari, Gissler 2019, 119.)

Kohorttitutkimus on nostanut esiin nuorten kohonneet mielenterveysongelmat (Gyllenberg, Marttila, Sund, Jokiranta-Olkonieniemi, Sourander, Gisler, Ristikari 2018, 234-235.) Kohonneeseen palvelun tarpeeseen pyritään vastaamaan Sosiaali- ja terveysministeriön kansallisella mielenterveysstrategialla 2019 – 2030. Painopisteinä on vahvistaa mielenterveyttä ihmisen pääomana, tukea lasten ja nuorten mielenterveyttä vahvistamalla hyvää arkea sekä tuoda yhdenvertaisuutta luomalla ihmisten tarpeiden mukaisia laaja-alaisia palveluita, jotka tukevat mielenterveyttä oikea-aikaisesti. Palveluiden tulee pohjautua hyvään johtajuuteen ja käytänteisiin sekä tutkittuun tietoon (Pirkola 2019, 166-167; Valtioneuvosto 2019)

Palveluiden saavutettavuudesta nuorilla oli kokemuksia, että ensimmäistä kertaa oli hyvä saapua jonkun kanssa. Nuoret kertoivat myös kokemuksia palveluun saapumisesta ilman ajan varausta sekä siitä kuinka vaikeaa oli kertoa avun tarve. Tiedottaminen tulisi nuorten kokemusten mukaan oltava monipuolisempaa. Tietoa palveluista he olivat kuulleet muilta nuorilta. Aikaisemmissa tutkimuksissa palveluiden saavutettavuutta on osoitettu lisäävän se, että palveluista tarjotaan tietoa, myös oikeuksista palveluihin ja palveluiden oletetuista vaikutuksista. (vrt. Karvonen ym. 2017, 27-29.)

Osallisuus palveluiden kehittämiseen

Ohjaukseensa liittyen nuoret kertoivat osallisuuden kokemuksista, mutta ylemmälle tasolle tultaessa asiakasosallisuutta ei enää koettu niin vahvasti kuin omaan polkuunsa vaikuttamiseen. Nuoret olivat osallistuneet palautteen antamiseen palveluista, mutta eivät kokeneet voivansa osallistua koko palveluiden kehittämiseen (vrt. Leeman & Hämäläinen 2016, 588, 591-592; Matthies 2017, 154; Nieminen 2017, 42-46; Lilja ym. 2018). Aikaisemmissa tutkimuksissa on noussut esille yhteisiä tutkimustuloksia siitä, että nuorilla on enemmän mielenkiintoa vaikuttaa omaan polkuunsa kuin koko Ohjaamon keittämiseen (Nieminen 2017, 45.) Kuitenkin aikaisemmissa tutkimuksissa on

noussut esille, että aina on asiakkaita, jotka ovat halukkaita palveluiden kehittämiseen osallistumaan (Laitila 2010, 136.)

Nuorten mielestä vaikuttaminen on tärkeää ja jatkuvuuden kannalta oli hyvä kuulla nuorten mielipiteitä. Nuoret nostivat esille osallistuneensa palveluiden kehittämiseen ja yleensä tätä kehittämistä tapahtuukin erilaisten hankkeiden kautta, kuten tässä nuoret nostivat esille digitaalisen ehkäisevän päihdetyön verkkopalveluihin liittyvän kehittämisen. Asiakasosallisuuden toisen portaan toteutumiseen tulisi Ohjaamoiden tarjota nuorille monipuolisia mahdollisuuksia toimia ohjaamoyhteisössä sekä mahdollisuuksia osallistua palveluiden kehittämiseen. Aikaisemmat tutkimuksia nuorten osallistumisesta palveluiden kehittämiseen ovat nostaneet sosiaalisen innovaation hyödyntämisen palveluissa (Häikiö & Kallinen 2017, 110-123.) Terveystieteiden tutkimuksessa potilaiden osallistumisesta palveluiden kehittämiseen on tutkittu paljon ja sieltä on nostettavissa menetelmiäkin mm. kokemusasiantuntijuus (Laitila 2010, 136; Puschner, Repper, Mahlkel, Nixdorf, Basangwa, Nakku, J & Moran, G. 2019, 7; Settapani, Hawke, Cleverley, Chaim, Cheung, Mehra & Henderson 2019, 10.)

6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltiin laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerien kautta. Niitä ovat uskottavuus, vastaavuus, siirrettävyys ja riippuvuus. Uskottavuutta on arvioitu haastateltavien valintaperustelujen kautta, kerätyn haastatteluaineiston totuudenmukaisuuden perusteella sekä vastaako opinnäytetyöntekijän kuvaus haastateltavien käsityksiä. Vastaavuutta on arvioitu peilamalla, kuvaako tutkimusteksti haastateltavien tuottamaa tietoa tutkitusta ilmiöstä. Tutkimustulosten siirrettävyys luotettavuuden kriteerinä kuvaa pystyykö tutkimustuloksia siirtämään tutkimuksen ulkopuolisiin, mutta samankaltaisiin ympäristöihin. Siirrettävyyttä on pyritty osoittamaan vertaamalla tutkimustuloksia aikaisempiin tutkimuksiin. Riippuvuus luotettavuuden kriteerinä tarkoittaa, että tutkimus toteutetaan yleisesti ohjaavien periaatteiden mukaisesti. Tutkimuksessa on noudatettu Oulun Ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohjeita sekä Byströmin Ohjaamon periaatteiden mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 162; Eskola & Suoranta 2014, 213; Toikko & Rantanen 2009, 124).

Aineiston analyysissä luotettavuuteen kiinnitettiin erityistä huomiota. Analyysia tehdessä on pyritty pelkistämään aineisto sekä luomaan kategoriat niin, että ne kuvaavat tutkittavaa ilmiötä eli nuorten kokemuksia kokonaisvaltaisesta ohjauksesta ja asiakaslähtöisyydestä Byströmin Ohjaamossa (Kyngäs & Vanhanen 1999, 10).

Luotettavuutta tässä tutkimuksessa on lisätty kirjaamalla jokainen tutkimuksen vaihe ja pyritty avaamaan jokainen perustelu ja kaikki valinnat metodien valinnoista, aineiston analyysiin ja tutkimustekstin kirjoittamiseen saakka. Opinnäytetyön tekijä on ottanut huomioon vastuun siitä, että lukijoilla on tarkkaa tietoa tutkimuksen toteuttamisesta, jotta he voivat arvioida tutkimuksen tuloksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 165).

Luotettavuutta on pyritty lisäämään sillä, että opinnäytetyötä arvioitiin eettisesti ja tutkimusprosessin jokaista vaihetta arvioitiin ulkopuolelta, sekä oppilaitoksesta että tilaajataholta. Eettistä arviointia on tehty koko prosessin ajan, seuraavassa kappaleessa on aukaistu opinnäytetyössä tehty eettinen arviointi.

6.3 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimusprosessin aikana noudatettiin hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Hyvät tieteelliset käytännöt näkyvät niin, että koko tutkimusprosessin ajan on noudatettu rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta. Tutkimuksessa käytetty tieto on tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaista, uutta ja tieteellisesti perusteltua tietoa. Tiedonhankinta, tutkimus- ja arviointimenetelmät ovat eettisesti kestäviä. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä noudatetaan tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta sekä vastuullista viestintää tuloksia julkaistaessa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6).

Opinnäytetyön raportoinnissa on kiinnitetty huomioita lähdeviitteiden oikeellisuuteen kunnioittaen näin muiden tekemää työtä. Tutkimus on suunniteltu ja toteutettu ja lopullinen raportti tallennetaan Theseukseen. Tutkimusaineistot on käsitelty jokaisessa vaiheessa huolellisesti. Tutkimusaineistot hävitetään tutkimuksen päätyttyä tietoturvallisesti Oulun kaupungin vaatimalla tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6).

Tutkimukselle haettiin tutkimuslupa Oulun kaupungilta ja Oulun ammattikorkeakoululta. Tutkimuslupasopimuksessa sovitaan kaikkien osapuolten – niin työnantajan, tutkijan kuin ryhmän jäsenten – oikeudet, tekijyyttä koskevat periaatteet, vastuut ja velvollisuudet sekä aineistojen säilyttämistä ja käyttöoikeuksia koskevat kysymykset kaikkien osapuolten hyväksymällä tavalla (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6).

Hyviin tieteellisiin käytäntöihin kuuluu, että tarvittavat luvat haetaan ja tarvittaessa tehdään eettinen ennakoarviointi. Ihmistieteellisen tutkimuksen eettisyydessä tulee ottaa huomioon tutkimuksen yleiset eettiset periaatteet, tutkittavan kohtelu ja oikeudet, alaikäinen tutkittavana, vajaakykyinen henkilö tutkittavana, henkilötietojen käsittely tutkimuksessa, yksityisyydensuoja tutkimusjulkaisussa sekä tutkimusaineistojen avoimuus. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7-14).

Tutkittavan kohtelusta ja oikeuksista huolehdittiin niin, että tutkittava on vapaaehtoisesti osallistunut tutkimukseen ja hänellä on tarpeeksi tietoa tutkittavasta aiheesta. Tutkimukseen haastatteluun osallistuvilta nuorilta pyydettiin tietoinen suostumus. Haastatteluun osallistuminen oli täysin vapaaehtoisista. Suostumuksessa kuvattiin tarkoin ja ymmärrettävästi mihin tutkimukseen allekirjoittanut osallistuu ja mahdollisuudesta keskeyttää tutkimus missä vaiheessa hän haluaa. Ennen keskeyttämistä kerättyjä tutkimusmateriaaleja voitiin kuitenkin käyttää tutkimuksessa. Kukaan tutkittavista ei halunnut keskeyttää tutkimukseen osallistumistaan. Tutkittaville annettiin suostumuskaavakkeen mukana tietoa tutkimuksesta; tutkijan nimi, tutkimusaihe, aiheiston keruu tapa sekä arvioitu aika, kerättävän aineiston käyttötarkoitus, säilytys ja jatkokäyttö sekä vapaaehtoisuus osallistumisesta. Kirjallisen suostumuksen lisäksi tutkittavien kanssa keskusteltiin suostumusasiakirjan asiat ennen haastattelua. Tutkimuksen tulokset esitettiin niin, että vastaajien anonymiteetti ja yksityisyyden suoja täyttyvät. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8-9).

Opinnäytetyöntekijä kiinnitti huomiota siihen, että tutkittava kohdataan arvostavasti, Byströmin Ohjaamon ja tutkimuksen eettisiä periaatteita kunnioittaen. Haastattelutilanteessa vapaaehtoisuutta on vaalittu. Kirjoitettaessa tutkimustuloksia tutkittavien kokemuksia on kuvattu kunnioittavasti. Taloudellisten ja sosiaalisten haittojen välttäminen tapahtuu noudattamalla huolellisesti yksityisyyttä ja tietosuojaa koskevia eettisiä ohjeita. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8-9).

Alaikäisille haastatteluun osallistuneille pyydettiin toimittamaan tiedoksi huoltajille suostumus haastatteluun (Liite 2). Kukaan alaikäisistä haastatteluun osallistuneista ei ollut alle 15 -vuotias, joten kaikki haastatteluun osallistuvat pystyivät antamaan suostumuksen haastatteluun osallistumisesta itse. Ennen haastattelun alkamista asiasta keskusteltiin nuorten kanssa ja kysyttiin, olivatko vanhemmat saaneet tiedon. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 9-10).

Tietosuojasta huolehdittiin suojaamalla tutkimusaineisto ja sitä käsiteltiin luottamuksellisesti. Kerätty aineisto anonymisoitiin. Tutkimusaineisto säilytettiin lukitussa kaapissa Byströmin Ohjaamossa sekä muutettiin mahdollisimman pian sähköiseksi ja säilytettiin tietoturvallisesti. Tutkimusaineisto hävitetään asianmukaisesti Oulun Kaupungin vaatimalla tietoturvallisella tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 12-13).

6.4 Tutkimus- ja kehittämistyön prosessin arviointi

Tutkimus- ja kehittämistyön prosessin arviointi lisää osaltaan luotettavuutta. Kehittämistyönaihe nousi esille Byströmin Ohjaamossa. Tutkimusta nuorten kokemuksia Byströmin Ohjaamon periaatteista ei ollut tehty aikaisemmin.

Laadulliseen tutkimukseen haastateltavat löytyivät todella helposti ja haastattelujen tekeminen nuorille onnistui hyvin, nuoret ymmärsivät kysymykset hyvin ja heillä oli paljon kokemuksia. Tutkimusaineiston laajuudesta tuli hyvä. Haastatteluaineistojen käsittely vaati ajateltua enemmän aikaa ja aikataulu aineiston analyysin opettelemisessa ja tekemisessä vei enemmän aikaa kuin mitä oli ajateltu. Aineiston kerääminen ja analysointi sekä tutkimustulosten tarkastelu oli kuitenkin erittäin mielenkiintoista ja antoisaa juurikin siksi, että pääsi oppimaan ja opettelemaan jotain aivan uutta. Tutkimustulosten tarkastelu oli myös vaikea lopettaa.

Kehittämistoiminnan koulutustilaisuudet järjestysivät työntekijöille marraskuiksi. Koulutustilaisuuksista informoitiin aamupalaverissa ja sen jälkeen tiedotettiin sähköpostitse. Jokaisella työntekijällä oli mahdollisuus ilmaista kiinnostuksensa ja osallistua kehittämistoimintaan. Työyhteisön ollessa tuttu oli helppo ottaa huomioon millainen paikka ja aika loisi parhaan mahdollisuuden osallistua. Samasta syystä myös fasilitointimenetelmä oli helppo valita koulutustilaisuuksiin. Paikaksi valikoitui kokoustila, joka oli muunnettavissa hyvin sekä tuloksien esittelyyn, että keskusteluun. Kaksi fasilitointia piti projektipäällikkö Saija Ukkola, joiden aikana opinnäytetyöntekijä sai osallistua kehittämistoimintaan fasilitoinnin ajan työntekijän roolissa.

Koulutustilaisuuksien pitäminen opetti todella paljon dynaamisen fasilitoinnin merkityksestä avoimen dialogin mahdollistajana sekä sen toimivuudesta keskustelun jäsentämiseen. Työntekijät antoivat palautetta, että koulutustapahtumat olivat olleet tarpeellisia ja menetelmä oli toimiva. Erillisessä kehittämispäivässä työntekijät nostivat yhdeksi toiveeksi, että opinnäytetyöntekijä pitäisi

avoimen dialogin työpajoja, joissa aiheina olisi koulutustapahtumissa nousseet yhdeksän kehittämiskohdetta.

7 TUTKIMUSTULOSTEN HYÖDYNTÄMINEN KEHITTÄMISTOIMINTAAN

Kehittämistoiminnan tavoitteena oli saada kehittämisehdotuksia, miten voimme ottaa huomioon nuorten kokemuksia Byströmin Ohjaamossa?

7.1 Kehittämistoimintaan osallistujat

Tutkimustulokset hyödynnettiin Byströmin Ohjaamon työntekijöille järjestetyissä koulutustapahtumissa, jossa tutkimustuloksia tarkasteltiin työryhmissä. Kehittämistoimintaan tulee saada mukaan kaikki, joita kehittäminen tavalla tai toisella koskettaa, joten osallistumista koulutustapahtumaan tarjottiin kaikille työntekijöille. Kehittämistoiminnan avulla tavoitellaan työntekijöiden oppimista sekä oman toiminnan kehittämistä (Toikko & Rantanen 2009, 58, 114). Koulutustapahtumat suunniteltiin huolellisesti, jotta osallistujilla olisi mahdollisimman selkeä käsitys työpajan tarkoituksesta sekä paljonko se vaatisi heiltä aikaa. Työntekijöille esiteltiin aamupalaverissa työpajojen tarkoitus sekä käytettävä menetelmä, jonka jälkeen heitä tiedotettiin koulutustapahtumasta sähköpostitse. (liite 4) (Kantojärvi 2012, 43).

Koulutustapahtumia järjestettiin kolme, näin pyrittiin takaamaan, että jokainen halukas pääsee osallistumaan. Koulutustapahtumiin sai ilmoittautua halutessaan, oli myös mahdollisuus ilmoittaa halukkuutensa osallistua, jos mikään ajankohdista ei sopinut (Toikko & Rantanen 2009, 90). Koulutustapahtumiin osallistui 24 työntekijää. Kolmesta koulutustapahtumasta kahdessa fasilitaattorina toimi projektipäällikkö Saija Ukkola. Tämä mahdollisti opinnäytetyön osallistujan osallistumisen koulutustapahtumaan Byströmin Ohjaamon työntekijänä.

7.2 Dynaaminen fasilitointi kehittämistoiminnan menetelmänä

Koulutustapahtumissa esiteltiin tutkimuksen tulokset prezi esityksenä. Esityksen jälkeen virittäydettiin ja heräteltiin osallistujat tulevaan keskusteluun janaharjoitusten kautta (Kantojärvi 2012, 53). Osallistujat asettuivat kuvitteelliselle janalle: Kuinka hyvin ajattelet hahmottavasi tutkimuksen tulokset sekä toiselle janalle: millainen on vireystilasi?

Kehittämistoiminnan menetelmäksi valikoitui Dynaaminen fasilitointi, joka tukee dialogisuutta. Fasilitointia voidaan käyttää tutkimustulosten käsittelyyn ja dynaaminen fasilitointi kehittämistoiminnan menetelmänä tukee tutkimustulosten käyttämistä reflektion herättelijänä. (Kantojärvi 2012, 11; Toikko & Rantanen 2009, 92-93, 117).

Dynaaminen fasilitointi on Jim Roughin kehittämä menetelmä, jonka tarkoitus on mahdollistaa avointa keskustelua ja edistää kuulluksi tulemistä. Menetelmä tukee yhteisen ymmärryksen muodostumista käsiteltävästä aiheesta sekä tekee sen myös näkyväksi. Menetelmässä jokainen osallistuja voi tuoda oman osaamisensa työskentelyyn, mutta lopputulos ei ole kuitenkaan riippuvainen yksittäisestä osallistujasta. Menetelmä nostaa keskustelun kautta nopeasti esille ydinkysymykset, mahdollistaen tuoda huolenaiheet ja tunteet esille. (Kantojärvi 2012, 95; Möller, Tarpila & Karreinen 2014, 36; Zubizarreta 2013, 48-49).

Fasilitaattorin rooli on kirjaaminen, hän ei johda keskustelua tai osallistu keskusteluun. Fasilitaattori kirjaa ryhmän keskustelun näkyville neljän otsikon alle: faktat, huolet, ydinkysymys, ratkaisut. Vaikka otsikoissa on ratkaisut, ne voivat olla ensimmäisiä ajatuksia ratkaisun löytymisestä. Kuitenkin dynaamisen fasilitoinnin tehtävä on löytää kolme keskustelun läpimurtoa, jotka viedään edelleen kehitettäväksi. (Kantojärvi 2012, 95-96; Möller ym. 2014, 36; Zubierrata 2013, 52). Menetelmän avulla kirjattua keskustelua ei raportoida, jotta kunnioitus käytyä keskustelua kohtaan säilyy. Tuloksina esitellään keskustelun jälkeen yhteisen reflektion kautta kolme keskustelun läpimurtoa, jotka jokainen ryhmä muodosti.

7.3 Kehittämistoiminnan tulokset

Kehittämistyön tuloksena syntyi yhdeksän keskustelun läpimurtoa tutkimustuloksia tarkastellessa, miten voimme ottaa huomioon nuorten kokemuksia Byströmin Ohjaamossa?

Ryhmä 1

1. Kohdataan nuori ja nuoren tunnetila, sanoitetaan ja reflektoidaan eli heijastetaan takaisin.
2. Pohditaan millä tavoin nuoret voisivat osallistua palvelun kehittämiseen, tiedottamiseen ja toimintaan.
3. Talon palveluiden selkeyttäminen ja avaaminen nuorelle ja meille.

Ryhmä 2

1. Työn vaikuttavuuden eri tasot näkyväksi, nuorille, verkostoihin ja päättäjille eli kaikille.
2. Tarve henkilöstön yhteiselle keskustelulle.
3. Mahdollistetaan nuorten yhdessä oleminen, sosiaaliset kontaktit ja kohtaaminen.

Ryhmä 3

1. Osallisuus –jatkuva palaute, nuoret Byströmin lähettiläinä, opiskelijat ja kesämuusikot kesäryhmien vetäjinä.
2. Mitä matala kynnyks on nyt ja mihin se voisi vielä kehittyä? – Yhteisötaalo. Kuntoutuminen, psykososiaalinen tuki, voimavarakeskeisyys käsitteiden avaaminen ja yhteinen ymmärrys.
3. Byströmin rooli nuoren ohjauksessa. –Nuori tietää missä palveluissa käy ja miksi (tavoite). Työnjako verkostoissa. Kenelle markkinoidaan ja millä laajuudella?

Koulutustapahtumissa nousseet tulokset esiteltiin Byströmin Ohjaamon työntekijöille aamupalaverissa sekä ne vietiin yhteiselle tiedotusalustalle teamsiin. Tulokset vietiin Byströmin Ohjaamon kehittämisyöryhmään.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA UUDET KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Asetettuihin tutkimuskysymyksiin vastatattiin. Tutkimuskysymykset: Millaisia kokemuksia nuorilla on Byströmin Ohjaamon periaatteista ohjauksessa? Millaisia kokemuksia nuorilla on kokonaisvaltaisesta ohjauksesta? Millaisia kokemuksia nuorilla on asiakaslähtöisyydestä Byströmin ohjauksessa? Tutkimuksen tulokset muodostuivat yksilöllisestä ohjauksesta, ryhmämuotoisesta ohjauksesta, palveluiden saatavuudesta sekä osallisuudesta palveluiden kehittämiseen.

Nuoret kokivat saaneensa kokonaisvaltaista ohjausta. He kertoivat, että ohjauksessa mennään nuori edellä, ollaan aidosti kiinnostuneita, kuunnellaan ja pyritään löytämään jokaiselle henkilökohtaiset ratkaisut. Nuoret kertoivat luottamuksellisesta ohjaussuhteesta sekä koetusta empatiasta ohjauksessa.

Henkilökohtaiset tavoitteet on pidetty esillä ohjauksessa. Nuoret nostivat esille, että heidän tavoitteitaan tuki ohjaajan lisäksi heidän luomuverkostonsa. Tavoitteet liittyivät nuorilla työn, koulutuksen tai mielekkään tekemisen löytymiseen. Suunnitelmien selkeytymistä nuoret kuvailivat käytännön asioiden hoitamista, uusiin vaihtoehtoihin tutustumista sekä mahdollisuuksien kartoittamista. Nuoret pitivät tärkeänä suunnitelmien selkeytymisessä sitä, että ohjaaja tutustuu nuoreen. Haasteellisenä koettiin suunnitelmien selkeytyminen, jos on terveydellisiä haasteita tai sopivia vaihtoehtoja ei löydy.

Nuoret kokivat ohjauksen lisänneen itsetuntemustaan. He olivat löytäneet ohjauksessa omia vahvuuksiaan, oppineet kuuntelemaan itseään ja löytäneet tavoitteitaan. Nuoret kokivat saaneensa ohjauksessa apua näköalattomuuteen ja itsetuntoon liittyviin haasteisiin. Itsetuntemuksen lisääminen koettiin edistävän eteenpäin pääsemistä. Nuoret kokivat, että heillä oli mahdollisuus vaikuttaa oman ohjaukseensa ja polkuunsa. Ohjauksessa heidän omia mielipiteitään ja valintojaan kunnioitetaan sekä annetaan tarpeeksi aikaa miettimiseen ja valintojen tekemiseen. Nuoret kokivat, että olivat saaneet päätösten tekemiseen tukea ja kannustusta sekä ohjauksesta että luomuverkostoltaan. Nuorilla oli kokemus, että heidän tekemiään päätöksiä oli tuettu ohjauksessa.

Nuoret kokivat muutokset ohjaussuhteessa haasteellisena. Haastavana koettiin kiireen vuoksi aikojen peruminen, tapaamisvälien pidentyminen ja ohjaajan vaihtuminen. Ohjauksen päättämisestä

tulisi sopia mahdollisimman selkeästi. Nuoret kokivat osittain epäselvyyttä siitä, mikä on Ohjaamon tehtävä heidän ohjauksessaan.

Nuorten kokemusten mukaan ryhmätoiminnasta sai konkreettisia työkaluja itselleen. Tärkeänä nuoret pitivät sitä, että ryhmän sisällöt tukivat elämäntilannettaan ja olivat heille ajankohtaisia. Nuoret kokivat ryhmien ilmapiirin turvalliseksi. Osa nuorista koki, että ryhmätoiminnot ovat liian lyhytkestoisia eikä se ollut vastannut tarpeeseen kuulua johonkin yhteisöön. Nuorten kokemusten mukaan ryhmissä tarjottiin mahdollisuuksia vaikuttaa. Nuorten kokemusten mukaan ryhmätoimintojen yksi tärkeimpiä asioita oli muiden nuorten tapaaminen. Osa nuorista oli saanut myös uusia ystäviä ryhmien kautta. Ryhmissä pidettiin tärkeänä sitä, että oli saanut tehdä yhdessä sekä keskustella ryhmän aiheista muiden nuorten kanssa. Osa nuorista koki, että mahdollisuus syödä yhdessä oli heille tärkeää.

Nuorten kokemusten mukaan monialaisuus palveluissa mahdollistaa sen, että avun pystyi saamaan nopeasti ja hoitamaan useamman asian yhdellä aikavarauksella. Nuoret kertoivat kokemuksia asioiden hoitamisen helppoudesta, kun kaikki tarvitsemansa palvelut löytyivät samasta talosta. Osalla nuorista oli kokemuksia työparityöskentelyn positiivisista vaikutuksista ohjauksessaan. Nuoret kokivat päässeensä hyvin ja nopeasti palveluihin. Ainoastaan psykiatriselle sairaanhoitajalla aikaa sai odottaa pitkään. Nuoret kokivat, että he olivat saaneet hyvää palvelua. Osa nuorista ei toivonut palvelulta mitään lisää. Nuorten kokemusten mukaan kasvotusten saatava palvelu on vienyt heidän asioitaan eteenpäin nopeammin. Osa tunsikin olevansa etuoikeutettu saamaan näin hyvää ohjausta ja palveluita.

Kokemukset vaihtoehtojen löytymisestä olivat vaihtelevat. Osa nuorista koki, että vaihtoehtoja on runsaasti tarjolla, niiden löytymisessä autetaan ja mieleisen vaihtoehdon löytyttyä siihen on helppo päästä mukaan. Osa nuorista taas kertoi kokemuksia, että mahdollisuuksia oli vähän johtuen nuoresta iästä. Koettiin myös, että työn ja koulutuksen ulkopuolelta oli vaikea löytää säännöllistä tekemistä.

Nuoret kertoivat kokemuksiaan palveluun saapumisesta. Saapuminen palveluun ensimmäistä kertaa jonkun kanssa koettiin hyväksi. Osa nuorista oli saapunut ilman ajanvarausta ja miettineet, kuinka osaisivat kertoa palvelun tarpeensa. Palveluun tulon syyt vaihtelivat nuorilla. Osa nuorista hakeutui palveluun, koska olivat ilman työ- tai opiskelupaikkaa. Osa nuorista hakeutui palveluun, koska tarvitsivat tukea itsenäistymiseen liittyviin asioihin tai heillä oli epävarmuutta tulevasta. Osa

nuorista kertoi käyneensä hoitamassa paperiasioita, mutta eivät olleet osanneet hakeutuneet ohjaukseen ja vasta myöhemmin ohjautuneet ohjaukseen jonkun muun tahon kautta. Nuoret kokivat, että saavat neuvontaa ja ohjausta tarpeen tullen myös ohjauksen ulkopuolella. Osa nuorista kertoi ottavansa yhteyttä silloin, kun ei osaa itsenäisesti ratkaista jotain asiaa. Nuorilla oli kokemus, että aina voi ottaa yhteyttä ja saada apua.

Nuorten kokemusten mukaan palveluista tiedottamisen tulisi olla monipuolisempaa. Palveluun hakeutumisen esteenä voi olla tiedon puute siitä, miten Byströmin Ohjaamossa voidaan auttaa. Nuoret kokivat tärkeänä myös sen, että palvelun arvoista ja ilmapiiristä esimerkiksi nuoren kunnioittamista tulisi saada tietoa. Nuoret nostivat esille vertaiskokemusten kuulemisen ja kertomisen tärkeyden. He olivat kuulleet kavereiltaan hyviä ohjaukokemuksia Byströmin Ohjaamosta, jotka olivat tukeneet heidän hakeutumistaan palveluihin. Osa nuorista koki tärkeäksi kokemusten vaihtamisen ja sen, että voisivat itsekin kannustaa muita nuoria hakeutumaan palveluun tai antamaan tietoa saamastaan palveluista.

Nuorilla oli monenlaisia kokemuksia osallisuudesta ja osattomuudesta palveluiden kehittämiseen. Osa nuorista kertoi osallistuneensa haastatteluihin sekä verkkopalveluiden kehittämiseen. Osa nuorista oli antanut palautetta yksilöohjauksesta, ryhmäohjauksesta sekä kuntouttavan työtoiminnan ohjauksesta. Osa nuorista ei ollut kokenut, että voisi vaikuttaa palvelun kehittämiseen. Nuorten kokemusten mukaan vaikuttaminen on tärkeää. Jatkuvuuden kannalta olisi hyvä ottaa nuorten näkökulma huomioon. Nuorten kokemusten mukaan hyvä tapa vaikuttaa olisi kyselyt, joihin voisi vastata nimettömänä.

Työntekijöille järjestettiin koulutustapahtumia, joissa tutkimustuloksia käsiteltiin: Miten otamme huomioon nuorten kokemukset Byströmin Ohjaamossa? Työntekijät nostivat kolme kehittämisideaa. Yhteensä kehittämisideoita tuli yhdeksän: Kohdataan nuori ja nuoren tunnetila, sanoitetaan ja reflektoidaan eli heijastetaan takaisin. Pohditaan millä tavoin nuoret voisivat osallistua palvelun kehittämiseen, tiedottamiseen ja toimintaan. Mahdollistetaan nuorten yhdessä oleminen, sosiaaliset kontaktit ja kohtaaminen. Osallisuus –jatkuva palaute, nuoret Byströmin lähettiläinä, opiskelijat ja kesämuusikot kesäryhmien vetäjinä. Talon palveluiden selkeyttäminen ja avaaminen nuorelle ja meille. Byströmin rooli nuoren ohjauksessa. –Nuori tietää missä palveluissa käy ja miksi (tavoite). Työnjako verkostoissa. Kenelle markkinoidaan ja millä laajuudella? Mitä matala kynnyks on nyt ja

mihin se voisi vielä kehittyä? – Yhteisötao. Kuntoutuminen, psykososiaalinen tuki, voimavarakeskeisyys käsitteiden avaaminen ja yhteinen ymmärrys. Työn vaikuttavuuden eri tasot näkyväksi, nuorille, verkostoihin ja päättäjille eli kaikille. Tarve henkilöstön yhteiselle keskustelulle.

Uudet kehittämisideat nousevat jo kehittämistoiminnan tuloksina sekä nuorten kokemuksista, että työntekijöiden nostamana. Tulevaisuudessa tulisi kehittää vertaistoimintaa asiakaslähtöisesti Ohjaamo ympäristössä, joka voisi osaltaan vastata asiakasosallisuuden nostamisesta toiselle tasolle. Myös kokemusasiantuntijoiden sekä vertaisuuden merkitystä nuorten ohjauksessa Ohjaamotoiminnassa tulisi tutkia. Palvelumuotoilulla voisi hakea vastausta, asiakaslähtöiseen palveluiden kehittämiseen, asiakasryhmien profiloinnin ja palvelupolkujen kautta esille, Byströmin Ohjaamon roolia nuorten ohjauksessa. Työntekijöiden palautteesta nousi tarve yhteiselle keskustelulle sekä yhteisen ymmärryksen luomiselle. Kehittämishaasteena voisi olla kuinka vahvistetaan monialaisen henkilöstön dialogisuutta Ohjaamoympäristössä. Toivon, että opinnäytetyön tekeminen on luonut pohjaa sille, että opinnäytetöitä tilattaisiin, oli ne sitten YAMK tai pro gradu -tutkielmia, näin osaltaan taattaisiin palveluiden kehittymistä ja arviointia myös paikallisella tasolla.

Kiitokset hyvästä ohjauksesta ohjaaville opettajille Kaisa Koivistolle ja Kari Virolaiselle. Erityiskiitos kaikille opinnäytetyöhön osallistuneille nuorille, teidän luottamuksenne tutkimusta kohtaan ja halunne jakaa kokemuksenne on erityisen merkityksellistä työmme kehittämiseksi. Kiitokset Byströmin Ohjaamon työntekijöille, teidän kehittämismyönteisyytenne, asiantuntijuutenne ja rohkeutenne nostaa asioita esille mahdollistaa parempia palveluita nuorille. Kiitokset palvelupäällikkö Anneli Koistiselle ja Byströmin Ohjaamon koordinaattori Jutta Pernu-Määtälle. Haluan kiittää avusta, tuesta ja innostuksen ylläpitämisessä Riikka, Tiia ja Saija.

LÄHTEET

Aaltonen, S. & Berg, P. 2015. Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Teoksessa: Aaltonen, S. & Berg, P. & Ikäheimo, S. Nuoret luukulla: Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Unigrafia.

Aaltonen, S. Kivijärvi, A. & Myllylä, M. 2019 Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten koettu hyvinvointi. Yhteiskuntapolitiikka 84 (2019):3

Ahvenharju, A. 2011. Psykopedagoginen pienryhmäohjaus lukiossa. Kehittämistutkimus lukiolaisten koulutus- ja urasuunnittelun ryhmäohjauksesta. Ammatillisen suuntautuneen kasvatustieteen lisensiaattityö. Tampereen yliopisto.

Arnkil, T. E. & Seikkula, J. 2015. Developing Dialogicity in Relational Practices: Reflecting on Experiences from Open Dialogues. Australian and New Zealand Journal of Family Therapy, 36(1), pp. 142-154.

Basta, M., Karakonstantis, S., Koutra, K., Dafermos, V., Papargiris, A., Drakaki, M., & Papadakis, N. 2019. NEET status among young Greeks: Association with mental health and substance use. Journal of affective disorders, 253, 210-217.

Berry, C., Easterbrook, M. J., Empson, L. & Fowler, D. 2019. Structured activity and multiple group memberships as mechanisms of increased depression amongst young people not in employment, education or training. Early intervention in psychiatry.

Byströmin nuorten palvelut toimintakertomus 2015. Viitattu 14.11. 2018. https://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=cf6ff72d-f0e2-4394-9f8f-60510b9f423a&groupId=78453

Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuus tulosraportti 2017. Viitattu 14.11. 2018. https://www.ouka.fi/documents/78453/1324644/Bystrom_Vaikuttavuusraportti_2017.pdf/01fe7dbe-6b56-497d-829b-ee48596a7bb4

Corey, G. 2017. Theory and practice of counseling and psychotherapy. Boston, MA: Cengage Learning

Dunderfelt, T. 2011. Elämänkaaripsykologia: Lapsen kasvusta yksilön henkiseen kehitykseen (14. uud. p.). Helsinki: WSOYpro.

Eloranta, S. & Katajisto, J. & Leino-Kilpi, H. 2014. Toteutuuko potilaslähtöinen ohjaus hoitotyöntekijöiden näkökulmasta? Hoitotiede 26 (2014): 1, s. 63-73. Viitattu 28.11.2018. <http://elektra.helsinki.fi/se/h/0786-5686/26/1/toteutuu.pdf>

Erikson, E. H. 1970. Reflections on the dissent of contemporary youth. The International journal of psycho-analysis, 51(1), p. 11.

Erikson, E. H. 1968. Identity: Youth and Crisis. New York: Norton.

Eskola, J & Suoranta, J. 1998/2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere vastapaino.

Gyllenberg, D., Marttila, M., Sund, R., Jokiranta-Olkonieni, E., Sourander, A., Gissler, M. & Ristikari, T. 2018. Temporal changes in the incidence of treated psychiatric and neurodevelopmental disorders during adolescence: an analysis of two national Finnish birth cohorts. Lancet Psychiatry.

Goldman-Mellor, S., Caspi, A., Arseneault, L., Ajala, N., Ambler, A., Danese, A., Moffitt, T. E. 2016. Committed to work but vulnerable: Self-perceptions and mental health in NEET 18-year olds from a contemporary British cohort. Journal of Child Psychology and Psychiatry, 57(2), pp. 196-203.

Haikkoja, L., Näre, L. & Lähteenmaa, J. 2017. Tunnistamisen institutionaaliset kontekstit. Nuoret työttömät aktivointitoimenpiteissä. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Helsinki: Unigrafia. https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/nuoret_aikuiset_hyvinvointipalvelujen_kayttajina_ja_kohteina_lopullinen.pdf#page=54
Viitattu 27.9.2019

Hirsijärvi, S., Remes P. & Sajavaara P. 1997/2013. Tutki ja kirjoita. Tekijät ja Kirjayhtymä Oy. Porvoo, Bookwell Oy.

Henderson, J. L., Hawke, L. D., Chaim, G., & Network, N. Y. S. P. 2017. Not in employment, education or training: Mental health, substance use, and disengagement in a multi-sectoral sample of service-seeking Canadian youth. *Children and Youth Services Review*, 75, 138-145.

Helminen, J. 2013. Päämääränä sosiaalialan ammattilaisuus. Sosiaaliohjaajien näkemyksiä ammattialasta. Viitattu 28.11. 2018. <https://core.ac.uk/download/pdf/30083990.pdf>

Hyvän ohjauksen kriteerit. 2014. Helsinki: Opetushallitus. Viitattu 28.11. 2018. Saatavissa: http://www.oph.fi/download/158918_hyvan_ohjauksen_kriteerit.pdf

Häikiö, L. Kallinen, Y. 2017. Nuorten aikuisten tarpeet ja asiantuntijoiden mahdollisuudet palveluiden suunnittelussa. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Helsinki: Unigrafia. https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/nuoret_aikuiset_hyvinvointipalvelujen_kayttajina_ja_kohteina_lopullinen.pdf#page=54

Viitattu 30.11.2019

Kantojärvi, P 2012. Fasilitointi luo uutta. Menesty ryhmän vetäjänä. Talentum. Helsinki.

Kautto, T. Korpilauri, T. Pudas, M. & Savonmäki P. 2017. Ohjaamojen synty ja kehittämishaasteet. Teoksessa: Määttä, M. (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Jyväskylä: Grano.

Koivisto, K. 2018. Ihmisen kokonaisvaltaisuus ja ainutlaatuisuus. Teoksessa K. Koivisto, L. Paaso, J. Alakulppi & K. Serlo (toim.) Tasa-arvoa, itsemääräämisoikeutta ja mielenterveyttä edistämässä. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 57. Hakupäivä 31.1.2020. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018082333944>.

Korhonen, V. & Nieminen, J. 2010. Nuorten ohjauksen kentät ja monialaisen yhteistyön mahdollisuudet. *Nuorisotutkimus* 3/2010 <https://core.ac.uk/download/pdf/39982056.pdf>

Korkiamäki, R. 2013. Kaveria ei jätetä! Sosiaalinen pääoma nuorten vertaissuhteissa. Tampereen yliopisto.

Kosonen, M., & Romppanen, H. 2018. Nuorten kokema osallisuus ja toimijuus Ohjaamoiden asiakkaina. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/57266/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201803071680.pdf?sequence=1> Viitattu: 27.9.2019

Kyngäs, H. & Vanhanen, L. 1999. Sisällön Analyysi. *Hoitotiede* 11, no. 1 (1999): 3-12.

Kyngäs, H., Elo, S., Pölkki, T., Kääriäinen, M., & Kanste, O. 2011. Sisällönanalyysi suomalaisessa hoitotieteellisessä tutkimuksessa. *Hoitotiede*, 23(2), 138-148. https://www.researchgate.net/profile/Tarja_Poelkki/publication/261723764_Sisallanalyysi_suomalaisessa_hoitotieteellisessa_tutkimuksessa/links/551b0ad80cf2fdce84384f32.pdf Viitattu 20.4.2019

Laitinen, M. 2008. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta.

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä: Fenomenografinen lähestymistapa. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Leemann, L. & Hämäläinen, R-L. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyspalvelut: Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka*, 81(5), pp. 586-594. Viitattu 14.12.2018. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann&Hamalainen.pdf?sequence=2

Lilja, T., Pukkila, P., Helander, J. & Uusinoka, S. 2018. Asiakasosallisuus Ohjaamoissa. HAMK Unlimited Journal 25.9.2018. Haettu 18.12. 2018 osoitteesta <https://unlimited.hamk.fi/ammattillinen-osaaminen-ja-opetus/asiakasosallisuus-ohjaamoissa>

Matthies, A-L. 2017. Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. Sosiologia 54:2, 150-166. https://www.uef.fi/documents/364780/1847612/Matthies_Osallistumisen_lupaus_ja_petos.pdf/1b66bd1b-e017-4f75-af69-846345a35698 Viitattu: 27.9.2019.

Mikkonen, I. 2011. Vertaistuki osana sosiaalista vahvistamista. Teoksessa Lundblom, Pia & Heranen, Jatta (toim.): Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Bookwell Oy. Jyväskylä, 204-222. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/38289/978-952-456-114-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=206> Viitattu 3.11.2019

Myrskylä, P. 2011. Nuoret työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolella. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys, 12, 2011. <https://tem.fi/documents/1410877/3346190/Nuoret+ty%C3%B6markkinoiden+ja+opiskelun+ulkopuolella+17032011.pdf> Viitattu 17.11. 2019

Mäkinen, S. & Halonen, T. 2017. Januskasvoinen portinvartija: ohjaus tukena ja kontrollina julkisissa palveluissa. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Helsinki: Unigrafia. https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/nuoret_aikuiset_hyvinvointipalvelujen_kayttajina_ja_kohteina_lopullinen.pdf#page=54 Viitattu 14.12.2019

Määttä, M. 2018. Työtä, osaamista ja arjen taitoja. Ohjaamot tehtäväänsä määrittämässä. Teoksessa Mika Gissler, Marjatta Kekkonen & Päivi Känkänen (toim.) Nuoret palvelujen pauloissa. Helsinki: THL, Nuoristotutkimusverkosto, Valtion Nuorisoneuvosto. www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137198/THL_TEE030_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 3.12.2019.

Määttä, M. (toim.) 2017. Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Jyväskylä: Grano.

Möller, A., Tarpila, J-E. & Karreinen, L. 2014. Kaupunkilaisten raati käsikirja. Helsingin kaupunki. https://fasilitointiareena.files.wordpress.com/2018/01/kaupunkilaisten-raati-kasikirja_jan-erik-tarpila.pdf Viitattu 3.10.2020

Nieminen, J. 2017. Ohjaamot ja osallisuus. Teoksessa Määttä, M. (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Jyväskylä: Grano.

Nuorisolaki 1285/2016

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Tampere: Tammerpaino.

Paananen, R., Surakka, A., Kainulainen, S., Ristikari, T., Gissler, M. 2019 Nuorten aikuisten syrjäytymiseen liittyvät tekijät ja sosiaali- ja terveystalveluiden ajoittuminen. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2019: 56: 114–128.

Peavy, R. V. & Auvinen, P. 2006. *Sosiodynaamisen ohjauksen opas*. Helsinki: Psykologien kustannus.

Penney, D. 2018. Defining “Peer Support”: Implications for Policy, Practice, and Re-search. http://ahpnet.com/AHPNet/media/AHPNetMediaLibrary/White%20Papers/DPenney_Defining_peer_support_2018_Final.pdf Viitattu 3.11.2019.

Pirkola, S. 2019. Mielenterveys valokeilassa-vihdoinkin! Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti, 56(3).

Pukkila, P. & Helander, J. 2016. Työotteena monialaisuus – katsaus Ohjaamojen monialaisen yhteistyön rakentumiseen. Nuorisotutkimus 34 (2016):3 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135023/nuorisotutkimus%203%202016%20pukkila%20helander.pdf> Viitattu 24.11. 2019

Puschner, B. Repper, J. Mahlke, C. Nixdorf, R. Basangwa, D. Nakku, J. & Moran, G. 2019. Using peer support in developing empowering mental health services (UPSIDES): background, rationale and methodology. *Annals of Global Health*, 85(1).

Rauhala, L. 2015. Ihmiskäsitys ihmistyössä. Helsinki: Gaudeamus.

Robertson, P. J. 2018. Developing career capabilities in “NEET” young people: experiences of participants in the Prince’s Trust team programme. *British Journal of Guidance & Counselling*, 46(6), 752-764.

Robertson, P. J. 2019. The casualties of transition: the health impact of NEET status and some approaches to managing it. *British Journal of Guidance & Counselling*, 47(3), 390-402.

Toiviainen, S. 2019. Suhteisia elämänpolkuja – yksilöllistä elämänhallintaa. Koulutuksen ja työn marginaalissa olevien nuorten toimijuus ja ohjaus. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 217.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 6.11.2018, http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Viitattu 6.2.2019. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valtioneuvosto. Mielenveysstrategian valmistelun ohjaus ja asiantuntijaryhmä. Mielenveysstrategian painopisteet. 15.3.2019. https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/708ea88f-d191-4d79-8857-e4c5cac1a0df/f2a8e0d4-ec89-45c3-a7f7-e9058733dc4f/ESITYS_20190402090950.pdf Viitattu 24.11.2019

Valtioneuvoston julkaisusarja 27 / 2018. Ratkaisujen Suomi: Hallituksen toimintasuunnitelma vuosille 2018–2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-582-2> Viitattu 17.11. 2019.

Valtioneuvoston julkaisusarja 27 / 2019 Hallituksen toimintasuunnitelma. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-789-5> Viitattu 17.11. 2019.

Virtanen, P. & Suoheimo, M. & Lamminmäki, S. & Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen. Tekesin katsaus 28/2011. Helsinki: Tekes. Viitattu 22.11. 2018 https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf? t_id=1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfq%3d%3d& t_q=Matkaopas+asiakasl%C3%A4ht%C3%B6isten+sosiaali-+ja+terveyspalvelujen+kehitt%C3%A4miin& t_tags=language%3afi%2csiteid%3a53b34a16-7ce7-4ab0-8c7e-f06c83547e28& t_ip=195.148.193.2& t_hit.id=Finpro_Web_Features_MediaData_Generic-MediaData/ 970a54ea-ff2e-4643-838a-d9fc0bedb7c1& t_hit.pos=1

Vehviläinen, S. 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Yliopistopaino.

Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas: Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.

Välimäki, V. Kivijärvi, A & Aaltonen, A. 2019 The links between structural and social marginalisation – social relations of young Finnish adults not in employment or education, *Journal of Youth Studies*.

Zubizarreta, R. 2013. Co-creative dialogue for meeting practical challenges: New approaches. *OD Practitioner*, 45:1, 47-53.

Kokonaisvaltainen ohjaus:

Kuinka tulit palveluun?

Miten ohjaus alkoi?

Miten ohjaus jatkui?

Millaisia toiveita ohjaukseen liittyen sinulla on?

Esimerkkejä tai kuvaile miten sinun omat mielipiteet on huomioitu ohjauksessa?

Kuvaile miten olet itse ollut mukana päättämässä omista asioistasi?

Kuvaile, millaista ohjaus on Byströmillä?

Oliko esteitä, kerro esimerkkejä.

Esimerkkejä, miten ohjaus on alkanut, miten jatkunut ja mitä toiveita ohjaukseen liittyen nuorilla on? Esimerkkejä mitä esteitä on ollut saavutettavuuteen liittyen, omaan osallistumiseen, tavoitteen määrittelyyn jne liittyen?

Asiakaslähtöisyys:

Miten löysit palvelut?

Kerro asiakaspolustasi?

Kuvaile miten olet itse päässyt vaikuttamaan koko talon toimintaan, palveluiden suunnittelemiseen?

Millaisia palveluita olet käyttänyt Byströmillä?

Oliko esteitä, kerro esimerkkejä.

Arvoisa vastaanottaja.

Opiskelen Oulun ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen (YAMK) tutkintoa. Opinnäytetyönäni teen laadullisen tutkimuksen Byströmin nuorten palveluiden nuorten asiakkaiden kokemuksista liittyen Byströmin nuorten palveluista saamaan ohjaukseen. Ohjauksen periaatteina on nuoren aito kohtaaminen, kokonaisvaltaisuus palvelutarpeen arvioinnissa ja jatkosuunnitelmien tekemisessä sekä kunnioitus nuorta ja hänen tekemiään valintoja kohtaan.

Opinnäytetyö toteutetaan teemahaastatteluna. Haastattelut ovat yksilöhaastatteluja. Osallistuminen haastatteluun on täysin vapaaehtoista ja luottamuksellista. Vapaaehtoisuudella tarkoitan, että voit missä vaiheessa tutkimusta tahansa peruuttaa suostumuksesi tutkimukseen, mutta ennen peruuttamista jo keräämiä haastatteluaineistoja voidaan käyttää tutkimusaineistona. Luottamuksellisuus tarkoittaa, että vastaat haastatteluun nimettömänä, aineisto säilytetään huolellisesti sekä aineistosta häilytetään tunnistettavuustiedot. Aineisto käsitellään luottamuksellisesti sekä hyviä teollisia käytäntöjä noudattaen ja se hävitetään asianmukaisesti heti kun tutkimus on saatu päätökseen.

Opinnäytetyön tarkoituksena on saada tietoa, miten Byströmin nuorten palveluiden periaatteet näkyvät ohjaustyössä.

Opinnäytetyöni tilaajana on Oulun Kaupungin nuorisopalvelut, Byströmin Ohjaamo. Ohjaajana toimivat yliopettajat Kaisa Koivisto ja Kari Virolainen Oulun ammattikorkeakoulusta. Opinnäytetyö tulaa julkaisemaan Internetissä osoitteessa www.theseus.fi.

Haastatteluajat sovimme yhdessä Sinun aikatauluihin sopivaksi. Haastattelut tapahtuvat Byströmin nuorten palveluissa. Haastatteluun osallistumisesi on arvokasta Byströmin nuorten palveluiden kehittämisen kannalta, näin voimme taata hyvää palvelua tulevaisuudessa myös muille nuorille. Vastaan mielelläni tutkimukseen liittyviin kysymyksiin!

Ystävällisin terveisin ja etukäteen kiittäen,

Anna Visuri, p. 0505211862, o7vian00@students.oamk.fi

Olen perehtynyt tämän tutkimuksen tarkoitukseen ja sisältöön sekä kerättävän tutkimusaineiston käyttöön. Suostun osallistumaan tutkimukseen ja minuun saa ottaa yhteyttä haastatteluaian sopimiseksi. Voin halutessani peruuttaa tai keskeyttää osallistumiseni tai kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta missä vaiheessa tahansa. Annan luvan käyttää ja hyödyntää tutkimustuloksia ja kerättyä aineistoa sellaisessa muodossa, jossa yksittäistä tutkittavaa ei voi tunnistaa.

Nimi: _____

Puhelinnumero tai yhteystiedot: _____

päiväys

Allekirjoitus

Hei,

Tervetuloa työpajaan keskustelemaan miten voimme ottaa huomioon nuorten kokemukset ohjauksesta ja asiakaslähtöisyydestä Byströmin Ohjaamossa. Työpajoja järjestetään kolme **7.11.**, **8.11.** ja **11.11. klo 8.30-10.00**. Byströmin infon kalenterin välistä löydät ilmoittautumislistan.

Lämpimästi tervetuloa osallistumaan.

Työpajassa käydään läpi opinnäytetyön tutkimustulokset. Tämän jälkeen keskustelun kautta käymme läpi **miten voimme ottaa huomioon nuorten kokemuksia Byströmin Ohjaamossa**. Keskustelun jäsentämiseen käytämme dynaamista fasilitointia, jonka avulla pyrimme löytämään kehittämissideoita.

Annan mielelläni lisätietoja niin työpajaan kuin opinnäytetyön tutkimukseenkin liittyen.

Liitteenä tutkimuksen tulokset, jotka toivoisin teidän silmäilevän ennen työpajaan tuloa.

T:

Anna Visuri