

Anna-Kaisa Nikkinen

## **Syrjäytymisvaarassa olevan nuoren toimijuus ja osallisuus Kelan palveluissa**

Opinnäytetyö

Kevät 2020

SeAMK Sosiaali- ja  
terveysalan yksikkö

Sosiaali- ja terveysalan ylempi AMK -tutkinto

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan koulutusohjelma (ylempi AMK)

Tekijä: Anna-Kaisa Nikkinen

Työn nimi: Syrjäytymisvaarassa olevan nuoren toimijuus ja osallisuus Kelan palveluissa

Ohjaaja: Tiina Tiilikka

Vuosi: 2020 Sivumäärä: 74 Liitteiden lukumäärä: 3

---

Opinnäytetyössä käsitellään syrjäytymisvaarassa olevien nuorten toimijuutta ja osallisuutta Kelan palveluissa. Työssä etsitään vastauksia siihen, millaiset tekijät tukevat ja rajoittavat nuorten toimijuutta ja osallisuutta Kelan palveluissa, miten Kelan moniammatillisella palvelulla (myöhemmin MAP -palvelulla) ja asiakkuusvastaavapalvelulla, on pystytty tukemaan syrjäytymisvaarassa olevien nuoren toimijuutta ja osallisuutta Kelan palveluissa sekä miten palveluita voidaan kehittää tukemaan paremmin nuorten toimijuutta ja osallisuutta.

Aineistomateriaali kerättiin haastattelemalla Kelan MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijoita. Haastattelut tehtiin joulukuun 2019 ja tammikuun 2020 välisenä aikana viidelle MAP-asiantuntijalle ja neljälle asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijalle Keski-, Länti-, Itä- ja Pohjoisen vakuutuspiirien alueelta. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla Skypen välityksellä. Aineiston analyysitapana käytettiin diskurssianalyysiä.

Aineiston pohjalta muodostettiin kuusi diskurssia: Nuori objektina palveluun ohjautumisessa, elämäntilanne toimijuuden taustavaikuttajana, nuori aktiivisena ja passiivisena toimijana, Kela toimijuutta rajoittavana ja tukevana tekijänä, MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijoiden roolit sekä palveluiden kehittäminen ja toimijuuden tukeminen.

Tutkimustulosten mukaan nuori nähtiin palveluun ohjautumisessa subjektin sijaan objektina. Toimijuuden ja osallisuuden taustalla vaikuttaa monin tavoin haasteellisenä näyttäytyvä elämäntilanne. Pirstaleinen palvelujärjestelmä ja toisaalta Kelan etuusjärjestelmän monimutkaisuus vaikeuttavat haasteellisessa elämäntilanteessa elävien nuorten toimijuutta ja osallisuutta palveluissa. MAP- ja asiakkuusvastaavapalveluilla on pystytty vastaamaan nuorten moninaisen tuen tarpeeseen toimimalla asiakkaan edunvalvojana ja rinnalla kulkijana Kelassa ja toisaalta myös Kelan ulkopuolella, tekemällä kumppanityötä asiakkaan muiden yhteistyötahojen kanssa.

Opinnäytetyötä voidaan käyttää MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun kehittämisen tukena sekä peruspalveluiden kehittämisessä.

Avainsanat: Syrjäytymisvaarassa oleva nuori, toimijuus, osallisuus, yhteiskunnan palvelujärjestelmä, moniammatillisuus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: School of Health care and Social Work

Degree programme: Master`s degree programme in social work

Author/s: Anna-Kaisa Nikkinen

Title of thesis: The agency and participation of young people at risk of social exclusion in Kela`s services

Supervisor(s): Tiina Tiilikka

Year: 2020      Number of pages: 74      Number of appendices: 3

---

This thesis studies the agency and participation of young people at risk of social exclusion in Kela's services. The thesis seeks answers to what factors support and limit their agency and participation in Kela's services, how Kela's MAP and customer service has supported the agency and participation of people at risk of social exclusion, and how services can be further developed to better support young people's agency and inclusion.

The study material was collected by interviewing Kela's experts of MAP customer service. The interviews were conducted in December to January 2020 with five MAP experts and four customer service representative experts from the Central, Western, Eastern and Northern insurance districts. The interviews were conducted as semi-structured thematic interviews via Skype. Discourse analysis was used as the method of data analysis.

Based on the material, six discourses were found: a young person as an object in service orientation, life situation as an influencer of agency, a young person as an active and passive actor, Kela as a limiting and supporting factor to agency, MAP and customer service roles supporting young people, and service development and support to agency.

A young person was seen as an object instead of a subject when the person is referred to a specific service at Kela. Also, a challenging life situation seems to obstruct agency and make inclusion in services more difficult. Further, the fragmented service system and complexity of Kela`s benefit system make it difficult for young people to be active and involved in services. MAP and customer relationship management services have been able to meet the needs of young people by acting as their trustee and support in Kela but also elsewhere by cooperating with other actors that provide services to the client.

The thesis can be used to support the development of the MAP and customer relationship management service, and it will also be useful in the development of basic services

Keywords: risk of youth social exclusion, agency, participation, public service, society service system, multiprofessionalism.

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvioluettelo.....	6
1 JOHDANTO .....	7
2 SYRJÄYTYNUT NUORI YHTEISKUNNASSA .....	10
2.1 Syrjäytymisvaarassa olevan nuoren määritelmä.....	10
2.2 Syrjäytymiskehitys prosessina .....	14
3 NUOREN TOIMIJUUS JA OSALLISUUS .....	17
3.1 Nuorten tuen tarpeen moninaisuus .....	17
3.2 Nuorten toimijuus .....	18
3.3 Nuoren toimijan osallisuus .....	23
4 NUORI SUOMALAISESSA PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ.....	26
4.1 Nuori asiakkaana suomalaisessa palvelujärjestelmässä .....	26
4.2 Moniammatillisuudella ja palveluohjauksella tukea palvelujärjestelmässä toimimiseen .....	28
4.3 Kelan moniammatillisen ja asiakkuusvastaavapalvelun erityispiirteet.....	30
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	32
5.1 Opinnäytetyön taustaa ja tutkimustehtävät .....	32
5.2 Aineistona asiantuntijoiden teemahaastattelut.....	33
5.3 Tiheiden kohtien kautta diskurssianalyyysiin .....	34
5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	37
6. OPINNÄYTETYÖN TULOKSET .....	40
6.1 Nuori objektina palveluun ohjautumisessa.....	40
6.2 Elämäntilanne toimijuuden taustavaikuttajana .....	42
6.3 Nuori aktiivisena ja passiivisena toimijana .....	46
6.4 Kela toimijuutta rajoittavana ja tukevana tekijänä .....	49
6.5 MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijoiden roolit .....	53
6.6 Palveluiden kehittäminen ja toimijuuden tukeminen.....	58
7 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	64

8 POHDINTA.....	72
LÄHTEET .....	74
LIITTEET .....	79

## Kuvioluettelo

Kuvio 1: Nuorten työkyvyttömyyseläkettä ja nuoren kuntoutusrahaa saaneiden osuus 16-24 -vuotiaasta väestöstä vuosina 2000-2015 .....	12
Kuvio 2: Nuori toimijana Kelan palveluissa .....	65
Kuvio 3: MAP- ja asiakasvastuuasiantuntijoiden roolit .....	67
Kuvio 4 : Kelan peruspalveluiden kehittäminen .....	69
Kuvio 5: MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelu töiden kehittäminen.....	70
Kuvio 6: Toimiva MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelu .....	71

## 1 JOHDANTO

Nykynuoret elävät yhteiskunnassa, jossa vallitsee tiedon, teknologian ja informaation räjähdysmäinen kasvu, teollisvetoisten yhteiskuntien robotisaatio ja sen tuomat taloudelliset ja sosiaaliset muutokset. Työelämässä koulutusvaatimukset ovat nousseet ja työuria leimaa töiden katkonaisuus. Elämä muodostuu seilailemisesta elämäntilanteiden välillä eikä enää luonnollisesta siirtymisestä elämäntilanteesta toiseen. (Toiviainen 2019,48-49.) Kiinnittyminen nyky-yhteiskuntaan sujuu nuorilta pääosin hyvin, mutta pienelle kouluttautumattomalle ryhmälle nuoria näyttää kuitenkin kasaantuvan ongelmia, jotka voivat myöhemmin johtaa syrjäytymiseen yhteiskunnan nuorille määrittelemästä palvelupolusta. (Harkko ym. 2016, 17; Toiviainen 2019, 50.) Tämä marginalisaatioon ajautuminen voi olla syrjäytymistä työstä ja työyhteiskunnasta sekä syrjään vetäytymistä perhesuhteista ja sosiaalisista suhteista (Pohjola 2016, 86).

Pohjoismainen hyvinvointimalli perustuu tasa-arvoajatukseen, jossa jokaisella on samanlaiset mahdollisuudet lähtökohdista riippumatta. Nuoren osallisuus yhteiskunnassa kuitenkin kapenee, jos ongelmat kasaantuvat ja arjesta selviytyminen vie voimat. Turvaverkon pettäminen heikoimmassa elämäntilanteessa vie pohjan luottamukselta palvelujärjestelmään (Luukka 2019.) Koska yhteiskunnan rakenteelle on ominaista pitää huolta heikoimmistaan, johtaa syrjäytyminen julkisen tuki- ja ohjausverkoston valpastumiseen. Mitä marginaalisemmassa asemassa nuori on, sitä enemmän häneen kohdistuu aktivointi, seuranta- ja osallistamistoimia. (Toiviainen 2019, 50-51.)

Ongelma palveluiden järjestämisessä syrjäytymisvaarassa olevan nuoren näkökulmasta on kuitenkin yhteiskunnan palveluiden erillisyys sekä asiantuntijoiden kapea, ydinsaamiseen keskittynyt ammattitaito. Pirstaleisessa palvelujärjestelmässä toimiminen edellyttää nuorelta aktiivista toimijuutta, itseohjautuvuutta ja omien mahdollisuuksien tunnistamista. Masentuneelle nuorelle, jolla ei ole kykyä, osaamista tai voimavaroja monimutkaisessa verkostossa toimimiseen, tilanne on haasteellinen. Nuorelle olisikin helpompaa, että palvelujärjestelmästä löytyisi rinnalla kulkeva vas-

tuunottaja, joka ottaisi tilanteen kokonaisvaltaisesti haltuun ja rakentaisi nuoren kokonaistilannetta muiden asiantuntijoiden kanssa. Tällä tavalla järjestelmässä liikkuisi nuoren sijaan asiantuntija. (Hamarus ym. 2014, 168-171, 189-191.)

Vuonna 2018 Kelassa käynnistettiin projekti, jonka tavoitteena oli löytää keinoja siihen, miten Kelassa pystyttäisiin ennakoivammin auttaa nuorta saamaan tarvitsemansa palvelun, tuen ja etuudet. Yhteiskunnallisena tavoitteena oli vähentää nuorten syrjäytymistä ja ulkopuolisuuden kokemusta vastaamalla erityistä tukea tarvitsevien nuorten palvelutarpeeseen. Tähän tarpeeseen syntyi moniammatillinen palvelu eli MAP-palvelu, jossa nuoren asioita hoidetaan asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti yhteistyössä Kelan sisäisten ja ulkopuolisten kumppaneiden kanssa. (Kela 2020a.) Hieman MAP-palvelua myöhemmin (2019) käynnistettiin kokeiluna asiakkuusvastaavapalvelu, neuvontapalvelu, jossa eri asiakasryhmissä erityistä tukea asiointinissa tarvitsevaa asiakasta neuvotaan haastavan tilanteen yli. Asiakkuusvastaavapalvelussa tavoitteena on edistää saumattoman palveluketjun syntymistä ottamalla asiakkaan tilanteesta koppi ja selvittämällä asiakkaan tilannetta sekä asiakkaan kanssa että ohjata asiakas tarpeen vaatiessa eteenpäin. (Kela 2020b.)

Olen työskennellyt Kelassa eläkeasiantuntijana jo useamman vuoden. Muutama vuosi sitten huomasin eläkekäsittelyssä liikkuvan ikääntyvien lisäksi paljon nuoria, joiden ei ikänsä puolesta pitäisi vielä hakea eläkettä. Mielenkiintoni näiden nuorten elämäntilanteeseen ja tulevaisuuteen heräsi. Kun sitten aloitin ylemmän ammattikorkeakoulun opinnot tiesin, mihin aiheeseen haluan opinnäytetyössäni paneutua. Aloitin myös itse helmikuussa 2020 MAP-asiantuntijana, joten tämä työ tuki myös ammatillista kasvua siihen työhön.

Opinnäytetyössäni tutkin syrjäytymisvaarassa olevan nuoren osallisuutta ja toimijuutta Kelan palveluissa MAP -ja asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijoiden näkökulmasta. Lähestyn aihetta kolmella tutkimuskysymyksellä: Millaiset tekijät tukevat ja rajoittavat nuorten toimijuutta ja osallisuutta Kelan palveluissa? Miten Kelan MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelulla on tuettu syrjäytymisvaarassa olevien nuorten toimijuutta ja osallisuutta? sekä Miten palveluita voidaan kehittää tukemaan nuoren toimijuutta ja osallisuutta?

Työni koostuu kahdeksasta luvusta, joissa etenen teoreettisesta viitekehuksesta tutkimukseen ja lopuksi johtopäätöksiin. Tutkimusaineiston olen kerännyt teemahaastattelulla viideltä MAP-asiantuntijalta ja neljältä asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijalta Keski-, Läntisen, Itäisen ja Pohjoisen vakuutuspiirin alueelta. Analyysimenetelmänä olen käyttänyt diskurssianalyysiä, jolla tarkastelen erilaisia puheen tapoja ja puheella tuotettuja asioita ja merkityksiä asiantuntijoiden puheesta. Johtopäätöksiin olen koonnut asiantuntijoiden ajatuksia tutkimuskysymysten kautta peilaten johtopäätöksiä teoreettiseen viitekehukseen ja aiempiin tutkimuksiin.

Samaan aikaan opinnäytetyöni kanssa Kelan tutkimus- ja kehittämissyksikössä oli käynnissä Tiedolla ohjaamisen -tutkimushanke, jossa selvitetään MAP- tai asiakkuusvastaavapalvelussa olevien nuorten kokemuksia uusista palvelumalleista sekä nuorten omia tavoitteita ja koettua hyvinvointia. Työn tarkoituksena on tukea Tiedolla ohjaamisen hanketta tuomalla esiin nuorten kanssa työskentelevien MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijoiden kokemuksia kehitetyistä palvelumalleista sekä kokemuksia syrjäytymisvaarassa olevista nuorista palvelun kohderyhmänä.

## 2 SYRJÄYTYNUT NUORI YHTEISKUNNASSA

Tässä luvussa määrittelen aluksi syrjäytymisvaarassa olevan nuoren termien NEET ja hikikomori kautta. Termien kautta kuvataan syrjäytymisvaarassa olevan nuoren elämäntilannetta ja tuodaan esille syrjäytymisen vaikutuksia yhteiskuntaan ja nuoren tulevaisuuteen. Luvun lopussa tuodaan esiin syrjäytymiskehityksen taustalla vaikuttavia yksilöllisiä ja yhteiskunnallisia tekijöitä.

### 2.1 Syrjäytymisvaarassa olevan nuoren määritelmä

NEET-nuorten (Not in Education, Employment or Training) käsite on syntynyt 1980-luvulla Iso-Britanniassa. Tuohon aikaan Iso-Britanniassa toteutettiin sosiaaliturvan leikkauksia ja koulun keskeyttäneiltä nuorilta leikattiin työttömyyskorvausta ennen kuin he olivat täysi-ikäisiä. Nuorten kartoittamiseksi syntyi NEET on indikaattori, jolla kuvataan ja mitataan ilman työttömyysturvaa jääneitä, syrjäytymisvaarassa olevia nuoria. 1980-luvun jälkeen NEET-käsite nousi uudelleen esiin vuonna 2008 Euroopan talouslaman jälkeen. Talouslama aiheutti nuorisotyöttömyyttä ja Euroopassa alettiin puhua NEET-nuorista menetettynä sukupolvena. (Hiilamo ym. 2017, 32.)

NEET-nuoret ovat ryhmä, joka ei ole etsinyt tai löytänyt paikkaansa polulla, joka turvaisi heille itsenäisen toimeentulon. Syynä voi olla koulutusinstituutioiden ja työmarkkinoiden puutteet, tuen ja avun saamiseen liittyvät vaikeudet tai nuoriin itseensä liittyvät tekijät. NEET-nuoriin lukeutuvat niin koulutetut, motivoituneet työttömät kuin mielenterveysongelmien kanssa painivat osattomat nuoret. NEET-nuoriin kuuluu myös niitä, jotka ovat valinneet syrjään jättäytymisen ja toisaalta niitä, jotka ovat kaukana työmarkkinoista. Yhteistä tälle ryhmälle kuitenkin on, etteivät he ole parantamassa työmarkkinavalmiuksiaan, ja heillä on suurempi riski jäädä tulevaisuudessa valtavirran ulkopuolelle. (Hiilamo ym. 2017, 31-33.) Ominaista NEET-nuorille on usein heikko toimintakyky, työkokemuksen puute sekä heikko itsetunto. Sosiaalinen syrjäytyminen on heille usein osa normaalia elämää. (Simmons & Thompson 2011, 7.)

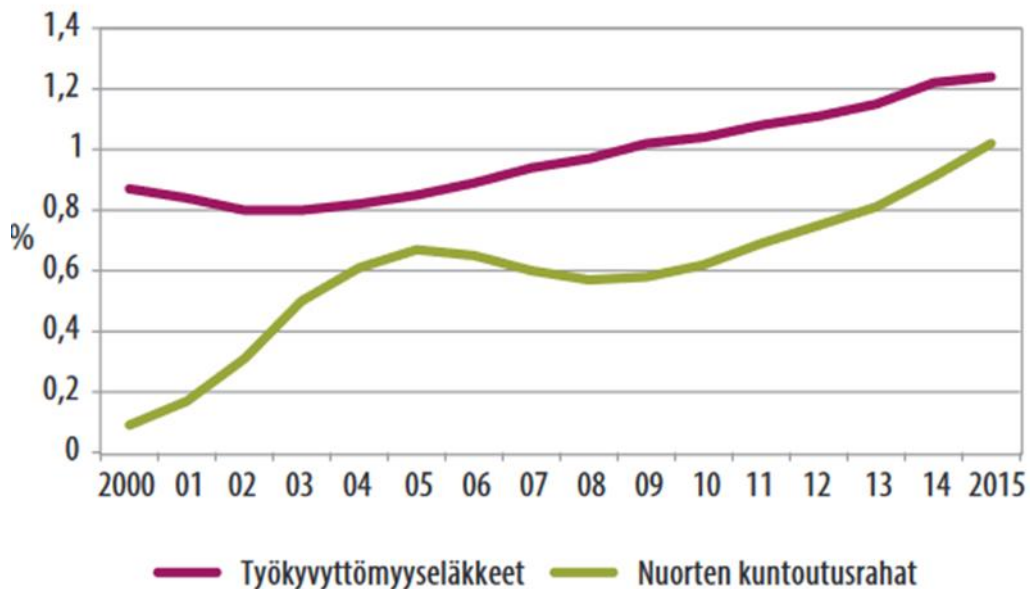
NEET-nuoret voidaan kategorisoida työttömiin nuoriin, jotka ovat työmarkkinoiden käytettävissä tai työelämän ulkopuolisiin nuoriin, jotka ovat vammaisia, sairaita tai

pitävät huolta läheisistään. NEET-nuoria ovat myös passiiviset nuoret, jotka eivät hakeudu koulutukseen eivätkä työhön, vaikka esteenä ei ole työkyvyttömyyttä aiheuttavia tekijöitä. NEET-nuoria ovat myös mahdollisuuksia etsivät nuoret, jotka eivät hakeudu työhön tai koulutukseen siksi, että odottavat mahdollisuuksia, joiden arvelevat parantavan taitojaan ja asemaansa. NEET-nuoriin lukeutuvat myös nk. vapaaehtoiset nuoret, jotka kehittävät taitojaan palkattomasti vapaaehtoistyössä, matkustelevat, harjoittavat omaehtoista opiskelua tai muuta mielekästä toimintaa. (Hiilamo ym. 2017, 33.)

Nuorten elämä on monimutkaista ja sen haasteet ja mahdollisuudet rakentuvat yksittäisistä toimista, paikallisista olosuhteista ja nuorten ominaispiirteistä ja käsityksistä. Yhteiskunta kuitenkin vaikuttaa jokaisen yksilön tai ryhmän elämänmahdollisuuteen. (Simmons & Thomson 2011, 21.) NEET-kysymykseen liittyykin universaali ajatus hyvinvointivaltiosta, jossa kaikki osallistuvat työelämään, maksavat veroja ja ylläpitävät korkeatasoisia tulonsiirtoja ja palveluita. Ideaalia olisi, että kaikilla olisi mahdollisuus elättää itsensä omalla työllään, edes osittain. Koska kattava hyvinvointivaltio edellyttää korkeaa työllisyysastetta, vaarantaa suuri työelämän ulkopuolisten määrä ideaalin yhteiskuntamallin kestävyys. Sosiaaliturva on tarkoitettu niille, jotka eivät pysty itse hankkimaan ihmisarvoisen elämän turvaa. Sitä ei ole tarkoitettu vapaamatkustamiseen, vaikkakin on toisaalta jokaisen perusoikeus. Eriytyisen haavoittavaa sosiaaliturvalla eläminen on nuorille, joilla se voi kestää koko loppuelämän. (Hiilamo ym. 2017, 33-34.)

NEET-statuksen yhdistäminen nuorten syrjäytymiseen ei kuitenkaan ole yksiselitteistä nuorten elämäntilanteiden jatkuvan muuttumisen vuoksi. Syrjäytymisen käsite on leimaava eikä se ole oikea määritelmä lyhytaikaisella NEET-statuksella omaaville nuorille kuten heille, jotka odottavat esimerkiksi koulutukseen tai varusmiespalvelukseen pääsyä tai viettävät koulutuksesta välivuotta. Lyhytaikainen NEET-status ei siis vielä tarkoita sitä, että nuori olisi syrjäytynyt. Syrjäytymisellä ja NEET-statuksella on kuitenkin tutkitusti yhteys pitkittyneessä NEET-tilanteessa, johon liittyy toimeentulon vaikeuksia ja mielenterveysongelmia. (Hiilamo ym. 2017, 34.) NEET-status muodostuu todennäköisesti ongelmalliseksi myös nuorille epäedullisissa yhteisöissä, joissa nuorten omaksumat tutut luokka- ja sukupuolirakenteet aiheuttavat nuorelle epäedullisen NEET-tilanteen. (Simmons & Thomson 2011, 6).

OECD:n ”Education at a Glance” -julkaisu kiinnitti syksyllä 2016 huomion NEET-nuorten kansainvälisesti korkeaan ja kasvavaan osuuteen Suomessa. Vuonna 2015 näitä nuoria 20–24 -vuotiaista oli 18 prosenttia OECD:n mukaan, ja 15 prosenttia tilastokeskuksen vuosikeskiarvoon perustuvan, vakaamman mittauksen mukaan. (Valtioneuvosto 2019, 1.) Eurostatin julkaiseman tilaston mukaan NEET-aste on kääntynyt nousuun 2011 ja nousua jatkui aina vuoteen 2015. Huomattavaa on myös alle 25 -vuotiaiden työkyvyttömyyseläkkeiden nousu 2000-luvulla ja nuoren kuntoutusrahan saajien määrän kasvu vuodesta 2010. Syynä työelämästä syrjäytymiseen oli erityisesti nuorten mielenterveysongelmat. Terveysongelmat vaikeuttavat usein koulutukseen pääsyä, opintojen sujumista, työelämään siirtymistä ja työelämässä pysymistä. Alla olevasta kuviosta 1 ilmenee, miten nuorten työkyvyttömyyseläkkeiden ja kuntoutusrahan kasvu on ollut noususuhdanteinen erityisesti vuoden 2010 jälkeen. (Hiilamo ym. 2017, 35, 70.)



Kuvio 1: Nuorten työkyvyttömyyseläkettä ja nuoren kuntoutusrahaa saaneiden osuus 16-24 -vuotiaasta väestöstä vuosina 2000-2015 (Hiilamo ym. 2017)

Tilannetta ryhdyttiin korjaamaan hallituksen strategiaistunnon (7.11.2016) jälkeen. Hallituskaudella syntyi palveluita, joilla nuoria pyrittiin tavoittamaan matalalla kynnyksellä (esim. ohjaamot). Opiskelu- ja työllistymisvalmiuksia ja mahdollisuuksia ko-

hennettiin, koulutustarjontaa lisättiin ja palkkatukea kohdennettiin nuorille. Varhaiskasvatukseen, esiopetukseen sekä perusopetukseen kohdennettiin toimenpiteitä, joilla pyrittiin ehkäisemään syrjäytymistä parantamalla heikommassa asemassa olevien lasten ja nuorten asemaa. (Valtioneuvosto 2019, 1.) Vuodesta 2015 NEET-nuorten kasvu yhteiskunnassa onkin saatu taittumaan. Vuonna 2018 työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten (iässä 20-24 vuotta) osuus on laskenut 11,8 prosenttiin. Muutos on ollut positiivista myös 25–29 -vuotiaiden ikäryhmässä. Vuonna 2015 tästä ikäluokasta NEET-ryhmään kuului 53 000 nuorta. Vuonna 2018 nuoria oli 45 000. (Valtioneuvosto 2019, 2.)

NEET-nuorten lisäksi haluan tuoda esiin toisen, NEET-nuoriin läheisesti liittyvän ryhmän, Hikikomorit. Hikikomori termi tulee japanin kielen sanasta hikikomorou, joka tarkoittaa sisäänpäin kääntynyttä. Hikikomorit määritellään sosiaalisesti vetäytyneiksi nuoriksi, jotka eristäytyvät muusta maailmasta. Heillä ei useimmiten ole NEET-nuorista poiketen ystävyys-suhteita. Hikikomorit pyrkivät välttämään sosiaalisia kontakteja, kun taas NEET-nuoret eivät ole sosiaalisesti vetäytyneitä. Hikikomori ei ole mielen sairaus, mutta sosiaalisesti eristäytyneet saattavat saada usein mielenterveysongelmien vuoksi kuntoutusrahaa tai eläkettä. (Haasio 2018 15, 18, 23, & 52.)

Hikikomori ilmiönä juontaa juurensa japanilaiseen kulttuuriin, johon kuuluu, että äiti huolehtii pojastaan avioitumiseen saakka. Kulttuurille ominainen piirre vanhempien elatusvelvollisuudesta mahdollistaa nuorille kotiin eristäytymisen. Vaikka Hikikomori on erityisesti japanilainen ilmiö, on heistä tehty havaintoja myös muualla maailmassa, muun muassa Suomessa. Suomessa nuorten eristäytymisen mahdollistaa vanhempien sijasta Suomen sosiaaliturva. Suomesta löytyy myös paljon semihikikyjä, joita ei niinkään esiinny Japanissa. Semihikikyille on tyypillistä kotiin vetäytyminen ja sosiaalisten tilanteiden välttäminen, mutta tällaiset nuoret kuitenkin pystyvät hoitamaan työnsä tai opintonsa. Semihikikyillä on kuitenkin suuri vaara eristäytyä kotiin, jos opinnot tai työ eivät suju. (Haasio 2018 32-33, 36.)

Hikikomoreita voidaan pitää nykyajan ”peräkammarin poikina”. Maatalousyhteisössä peräkammarin poikien kokemusmaailma rajoittui pitkälti kyläyhteisöön, hikikomoreilla taas maailman keskeisin sisältö ja henkilökohtaiset kontaktit löytyvät vir-

tuaalimaailmasta. Sosiaalinen eristäytyminen ei ole kaikilla voimakkuudeltaan samanlaista, vaan se vaihtelee. Lievimmillään nuori oleskelee neljän seinän sisällä, mutta pystyy kuitenkin hoitamaan kodin ulkopuoliset, välttämättömät askareet. Äärimmäisessä tapauksessa taas nuori ei poistu kotoa lainkaan tai poistuminen on vastentahtoista ja tapahtuu pakon edessä. Sosiaaliseen eristytymiseen liittyy aina syrjäytymisen vaara. Sosiaalisessa eristytymisessä nuorella on ulkopuolisuuden tunne valtaväestöön ja siihen, mitä enemmistö väestöstä pitää tärkeänä ja arvokkaana. Samalla sosiaalinen eristäytyminen aiheuttaa sen, että yhteiskunta määrittää nuoret pois yhteisöstä erilaisuuden vuoksi. (Haasio 2018 15, 16-17.)

Halusin määritellä syrjäytymisvaarassa olevan nuoren näiden molempien termien kautta, koska omassa tutkimuksessani asiantuntijoiden puheesta oli löydettävissä näitä molempia tyyppisiä. Pelkkä NEET-termi ei olisi ollut kattava syrjäytymisvaarassa olevan nuoren määritelmään, sillä asiantuntijat toivat usein esiin kotiin eristäytyneet nuoret, ne nuoret, joista he ovat eniten huolissaan, koska heitä ei juuri näe missään ja Kela-kontaktit ovat todella vähäisiä. Myös sosiaalisen vetäytymisen vaihtelevuus heijastui asiantuntijoiden puheesta. Siinä, missä osa nuorista jättäytyi kokonaan neljän seinän sisään, pystyi osa taas hoitamaan asioitaan Kelassa ja asioimaan toimistossakin, vaikka he muutoin viettävätkin vapaa-ajan kotona.

## **2.2 Syrjäytymiskehitys prosessina**

Syrjäytymiskehitys alkaa jo ennen kouluikää. Hamarus ym. (2014, 92-93) kuvaavat syrjäytymiskehitystä seikkaperäisesti. Peruskoulussa nuoren elämä saattaa rajoittua sänkyyn ja tietokoneeseen, eikä nuori juuri poistu näiden ääreltä. Nuori on usein masentunut, ja ammattiauttajista saattaa olla jo vuosien kokemus. Päihteiden käyttö on saattanut alkaa jo alle kymmenenvuotiaana. Nuori yrittää käydä koulua, mutta joutuessaan kiusatuksi jättäytyy syrjään. Kotona on ongelmia vanhempien työttömyyden ja päihdekäyttämisen kanssa. Parikymppisenä tällaisella nuorella ei ole sosiaalisia taitoja, ja hän on huonokuntoinen, yksinäinen ja päihderiippuvainen. Huomioitavaa on, että syrjäytyneiden nuorten kertomuksissa tuodaan usein esiin,

että vaikka auttajia olisikin elämän varrella ollut useita, ei kukaan suhtaudu ongelmiin vakavasti. Oma tahto tai toimintakyky ongelmien ratkomiseksi ei ole riittävää, vaan nuori tarvitsisi siihen ulkopuolisen avun.

Syrjäytyminen ymmärretään usein huono-osaisuuden kasautuvana prosessina, johon liittyy toimeentuloon ja hyvinvointiin liittyviä ongelmia sekä ulkopuolisuutta työmarkkinoilta ja yhteiskunnallisesta osallisuudesta. Huono-osaisuuden prosessimaisen luonteen vuoksi sosiaalisista esteistä saadaan mahdollisimman kattava kuva ainoastaan kiinnittämällä huomiota ihmisen koko elämänsäkaareen: lapsuuden, nuoruuden ja aikuisuuden tapahtumiin. Huomattavaa myös on, että köyhyyden ja työttömyyden kestolla ja toistuvuudella on huomattavia vaikutuksia yksilön psykososiaaliseen toimintakykyyn ja työelämään siirtymiseen. Vähimmäisetuuksien varassa eläminen aiheuttaa pitkäaikaisen köyhyyden riskin. (Harkko ym. 2016, 16.)

Nuorista valtaosa kiinnittyy normaalielämään melko kitkattomasti, mutta vähän koulutettujen nuorten näyttää olevan yhä vaikeampi saada työtä, ja työmarkkinoille kiinnittymisen yhteydessä ongelmat näyttävät kasaantuvan pienelle, kouluttautumattomalle ryhmälle. (Harkko ym. 2016, 17). Lyhytaikainen koulutuksen ja työn ulkopuolella oleminen ei tarkoita, että nuoren tilanne olisi automaattisesti huono, mutta pitkittyessään NEET-tilanne aiheuttaa kuitenkin syrjäytymisen riskin. Epävarmuus työstä ja tuloista lannistaa ja estää nuoria saavuttamasta aikuisuuden tuntomerkkejä. Nuoret voivat tuntea itsensä osattomiksi työn ja koulutuksen ulkopuolella olemisen heikentäessä sosiaalista koheesiota. Työn ja koulutuksen ulkopuolella olemisella on vaikutusta nuoren terveyteen, syntyvyyteen ja rikollisuuteen. (Valtioneuvosto 2019, 7.)

Yksi sosiaaliseen syrjäytymiseen liittyvä keskeinen tekijä on työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyminen nuorena. (Harkko ym. 2016, 16). Työkyvyttömyyseläkettä saavien nuorten (alle 25-vuotiaiden) osuus väestöstä on kasvanut 2000-luvun puolivälin jälkeen. Eläkkeelle siirtyminen nuorena tarkoittaa usein työelämästä syrjäytymistä ja loppuelämän taloudellisia ongelmia. (Hiilamo ym. 2017, 14.) Syynä on lyhyen työuran vuoksi keskimääräistä pienemmäksi jääneet eläkkeet. Usein nuoret eläkkeensaajat ovatkin myös muiden etuuksien saajia (Koskenvuo, Kempainen & Pösö 2014, 8.) Nuorten syrjäytymistä ja aikaista työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymistä on pyritty

ehkäisemään kuntoutuksen, kuten ammatillisen koulutuksen ja toimeentuloturvan avulla. (Hiilamo ym. 2017, 71-72).

Itse määrittelen syrjäytymisen jättäytymisenä yhteiskunnan ja sen palveluiden ulkopuolelle. Miellän syrjäytymisen aiheutuvan nuoren oman elämänhallinnan puutteesta, jonka syynä saattavat olla terveydelliset syyt, päihteidenkäyttö tai sosiaaliset ongelmat. Koen syrjäytymisen vaikuttavan myös nuoren toimijuuteen ja osallisuuteen palveluissa. Syrjäytyneenä on haasteellista toimia itseohjautuvasti ja tehokkaasti, kun energiaa pitäisi olla myös oman toimintakyvyn ylläpitämiseen. Eläkekäsittelijänä koen, että yksi syrjäytymisen seuraus sekä syrjäytymiskehityksen syventävä tekijä on nuorena työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyminen. Minimietuuksilla eläminen voi aiheuttaa loppuelämän taloudellisen niukkuuden ja tätä kautta vaikuttaa nuoren kokemaan hyvinvointiin sekä edelleen toimijuuteen ja osallisuuteen yhteiskunnassa.

### 3 NUOREN TOIMIJUUS JA OSALLISUUS

Tässä luvussa määrittelen syrjäytymisvaarassa olevien nuorten ongelmien moninaisuutta ja erityisen tuen tarvetta palveluissa syrjäytymisvaarassa olevien nuorten haasteiden kautta. Luvussa tuodaan esille myös nuorten toimijuuteen ja osallisuuteen vaikuttavia tekijöitä sekä kuvaillaan, miten syrjäytymisvaarassa olevien nuorten haasteet näkyvät nuorten toimijuudessa ja osallisuudessa yhteiskunnan palvelujärjestelmässä.

#### 3.1 Nuorten tuen tarpeen moninaisuus

Kelan julkaisemassa, toimintakyvyn arviointi 16–29 -vuotiaille NEET-nuorille, julkaisussa kuvataan NEET-nuorten elämäntilannetta. Julkaisun mukaan NEET-nuorilla on ongelmia usein monella elämänalueella. Elämän- ja arjenhallintaa hankaloittaa päälaelleen kääntynyt uni-valve-rytmi. Aikakäsitys, päivärytmin hallinta ja asioiden aikatauluttaminen voivat olla nuorelle jopa mahdottomia. Itsestä ja omista asioista huolehtiminen ei ole ikätason mukaista, ja aloitekyky arjen perustoimintoihin voi olla niin heikkoa, että postin avaaminen, laskujen maksaminen ja puhelimeen vastaaminen on vaikeaa. Talouden hallinta ja rahankäyttö ovat haasteellisia. Talous on hoitamatta ja rahaa on vähän, nuori voi olla pikavippikierteessä tai merkittävästi velkaantunut. Tästä huolimatta rahaa kuluu pelaamiseen ja pelivelkoihin. Tarpeelliset etuudet saattavat jäädä hakematta, koska niiden hakeminen on vaikeaa. Lomakkeet ovat pitkiä ja vaikeaselkoisia, ja niihin tarvitaan erilaisia liitteitä, joiden hankkiminen voi olla nuorelle jopa mahdotonta. Hakematta jääneet etuudet vaikuttavat osaltaan negatiivisesti talouteen. (Sandberg 2018, 11-12.)

NEET nuorten tilannetta selittävinä tekijöinä nousivat kodin turvattomuus ja välinpitämättömyys. Nuorilla ei välttämättä ollut lähipiirissä välittävää ja tukevaa aikuista. Kodin tuen puutteeseen tai sen vähäiseen tukeen olivat syynä mm. haastava perhetilanne tai esimerkiksi kasvatuksesta puuttuneet rajat. Arjen problematiikka, päihteiden käyttö tai mielenterveysongelmat vaikuttivat lasten ja nuorten kehitykseen. Nuori voi myös salailla ongelmiaan ja tuen tarpeita, jolloin lähipiirillä on nuoren tilanteesta vain vähän tietoa. (Sandberg 2018, 13.)

Nuorille tuottavat ongelmia myös sosiaaliset suhteet ja taidot. Nuorella saattaa olla vain vähän sosiaalisia suhteita, ja hän voi tuntea itsensä ulkopuoliseksi, jopa yksinäiseksi. Osalla voi olla takanaan koulukiusaamista, joka on osaltaan aiheuttanut syrjään vetäytymistä. Nuorella on myös tunne, ettei kelpaa ikäistensä joukkoon ja vuorovaikutussuhteissa ja seurustelusuhteissa esiintyy vaikeutta tai ne voivat puuttua täysin. Sosiaalisten suhteiden vähyys ja yksinäisyys voivat ajaa nuoren vääränlaisiin ihmissuhteisiin, joissa nuoria voidaan käyttää myös taloudellisesti ja ruumiillisesti hyväksi. Niin sanotut väärät porukat voivat myös antaa vääränlaisia toiminta- ja käyttäytymismalleja. Kun muuta sosiaalista elämää ei ole, on vääränlaisesta seurasta irtautuminen vaikeaa. Nuori voi myös eristäytyä kotiin ja yhteydet ulkomaailmaan tapahtuvat ainoastaan verkon kautta. Tämä vaikuttaa sosiaalisen eristäytymisen pitkittymiseen. Nuori saattaa ahdistus- ja paniikkihäiriöproblematiikan vuoksi tarvita merkittävää tukea kodin ulkopuolella selviytymiseen tai ylipäätään kotia poistumiseen. (Sandberg 2018, 13-14.)

### **3.2 Nuorten toimijuus**

Toimijuuden käsite on moniulotteinen, monimuotoinen ja siksi helposti käsistä karkaava ilmiö. Sosiaalitieteissä toimijuus on peruskäsite, kun puhutaan yhteiskunnan ja yksilön välisistä suhteista. Se liittyy kysymykseen siitä missä määrin yksilöt ohjaavat toimintaansa omilla valinnoillaan ja missä määrin sosiaaliset, taloudelliset ja yhteiskunnalliset rakenteet ja kulttuuriset normit ohjaavat yksilöiden toimintaa. Toimijuuden historiassa yhteiskunnan rakenteiden on ajateltu alistavan yksilöä ja estävän hänen mahdollisuutensa toimijuuteen ja toisaalta taas yksilö on nähty rakenteista riippumattomana toimijana. Ajankohtainen käsitys toimijuudesta sijoittuu näiden kahden ääripään väliin. (Eteläpelto ym. 2011, 20.)

Yhteiskuntatieteellisessä keskustelussa Anthony Giddensin (1984) toimijuuden määritelmä on ehkä tunnetuin ja eniten käytetty. Giddensin ajatuksen mukaan yksilön toimijuus ilmenee yksilön teoissa silloin, kun tapahtunut ei olisi tapahtunut ilman kyseistä tekoa ja kun yksilö olisi voinut toimia toisella tavalla. Giddensin ajatuksen mukaan toimijalla on valtaa ja autonomia valita eri vaihtoehtoista itselleen sopivin. Teko on kuitenkin aina tarkoituksellista ja sillä on seurauksensa. Jos tätä ajatusta

tarkastellaan asiakkaan näkökulmasta, merkitsee toimijuus valtaa vaikuttaa tapahtumien kulkuun. (Eteläpelto ym. 2011, 20.)

Nuoren toimijuutta määrittelee hänen elämänsä, sosiaaliset suhteet, ympäristön tarjoamat mahdollisuudet ja käsitys omista mahdollisuuksista. (Mönkkönen 2018, 159.) Nyky-yhteiskunnassa nuorilta vaaditaan yhä enemmän aktiivista toimijuutta. Nuoren tulisi valintojen ja mahdollisuuksien pohjalta rakentaa mielekkäästi omaa elämänkaartaan. Nuorilta odotetaan toimijuutta, joka merkitsee kestäviä valintoja koulutus- ja työuran suhteen. Lisäksi tarvitaan luovuutta, riskin arviointia, ongelmanratkaisutaitoja, kriittistä ajattelua, päätöksentekoa ja tunteiden rakentavaa hallintaa sekä halua oppia uutta. Aloitekyky ja yrittäjäyys ovat elinikäisen oppimisen avaintaitoja. (Eteläpelto ym. 2011, 11-12.)

Toimijuus määritelmänä luo kuvan laskelmoivasta, määrätietoisesta ja ponnekaasta toimijasta, joka panee asiat kuntoon. Tomeraa yksilöä voidaan pitää esimerkiksi ihmisoikeuksien ajajana ja asiakkaan oikeusturvan takaavana toimijana tai oman edun tavoittelijana ja hankalana asiakkaana. Intensiivinen toimija tietää, miten toimia ja hän osaa, kykenee ja haluaa toimia yhteiskunnan normeista, asenteista ja rakenteista piittaamatta. Aktiiviselle, vahvalle toimijalle on tyypillistä toimia kuin tiedostava kuluttaja. Hän osaa ottaa itsenäisesti asioista selvää ja ratkaista vireillä olevan tilanteen. Vahva toimija ymmärtää kuulemaansa, kysyy aktiivisesti ja perehtyy vaihtoehtoihin sekä osaa vertailla niitä. Hän ei jättäydy yhden asiantuntijan tiedon varaan, vaan suhtautuu asiansa hoitoon tietämyksensä ja osaamisensa kautta. (Hokkanen 2013, 60-61, 65.) Toimijuus nähdäänkin avuttomuuden vastakohtana ja rinnastetaan yksilön elämänhallintaan. Yksilöllisestä toimijuudesta on tullut aikuisuuteen kuuluva keskeinen ja välttämätön hyve ja se näkyy sellaisena myös viranomaispuheessa. Aktiiviseen toimijuuteen liittyy sosiaalista osallistumista ja siihen liittyvää toimijuutta. (Eteläpelto ym. 2011, 11-12.)

Kaikki eivät kuitenkaan toimi kuten kuluttaja-asiakkaat, vaan toimijuuteen liittyy usein asioita, joiden vuoksi toimijuus on hiljaisempaa, alistuvampaa ja passiivisempaa. Kyse ei silloin ole välttämättä taidon, tiedon, motivaation, mahdollisuuksien tai uskalluksen puutteesta, vaan kokemusperäisestä tiedosta ja taidosta sekä toimimi-

sesta niiden ohjaamana. Osa asiakkaista epäilee kokemusten perusteella työntekijöitä, järjestelmää ja instituutioita, jolloin luottamuksen synnyttäminen yhteisen toimijuuden tukemiseksi vaikeutuu. (Hokkanen 2013, 65.)

Luottamus on olennainen tekijä palveluiden ja yhteiskunnan toimivuuden mahdollistajana sekä sosiaalisen pääoman kehittymisessä. Luottamuksen menettäminen instituutioihin tapahtuu vuosien kuluessa, kun erilaisten sosiaalietuuksien hakeminen ja jatkuva epääminen aiheuttavat katkeruutta ja ihmiset kokevat tulevansa kohdelluksi epäoikeudenmukaisesti. Tällaista kielteistä kokemusta korostavat vielä epäselvät päätöksentekoprosessit ja päätösten epämääräiset perusteet. Luottamuksen pitäisi näkyä instituutioiden luottamuksena asiakkaaseen sekä asiakkaan luottamuksena instituutioihin. Luottamus hyvinvointivaltion instituutioihin lisää asiakkaan luottamusta myös muihin ihmisiin, mikä puolestaan lisää hyvinvointia ja tunnetta yhteenkuuluvuudesta. Aiemmat huonot kokemukset voivat vaikuttaa siihen, että asiakas ei hae enää etuutta uudelleen, vaikka tuen tarve olisi ilmeinen. (Blomgren ym. 2016, 43.)

On olemassa uskomus, etteivät syrjässä olevat ihmiset pysty vaikuttamaan tai osaa vaikuttaa omaan elämäänsä. Huomattavaa kuitenkin on, että ihmiselle on ominaista toimia niin kuin hänen uskotaan toimivan. Jos kokee, että syrjäytynyt ihminen on kykenemätön, hän luultavasti toimii oletuksen otaksumalla tavalla. Vastaavasti, jos ihmiseen uskoo ja kulkee rinnalla, on ihmisen toimijuuskin palkitsevaa. (Isola ym. 2017, 3.) Henkilökohtaiseen uskomukseen toimijuudesta vaikuttaa ihmisen uskomisiin kykyihin. Rajoittaviin uskomuksiin vaikuttavat sosiaaliset, kulttuuriset ja yhteiskunnalliset tekijät. Ammatillaiset voivat vaikuttaa uskomukseen joko toimintakykyä edistävästi tai rajoittavasti. Toimijuus on laaja käsite, johon vaikuttaa oma tahto, kyky ja mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämäänsä. (Mönkkönen 2018, 157.)

Toimijuuden määrittelyssä on hyvä miettiä, mitä toimijuus käytännössä kulloinkin tarkoittaa, mitä se edellyttää, mikä sitä rajoittaa ja miten sitä voidaan edistää. Tällöin on syytä miettiä tekijöitä, jotka edistävät toimijuutta ja ihmisten elämänhallintaa sekä niitä tekijöitä, jotka rajoittavat tai estävät toimijuutta. (Eteläpelto ym. 2011, 14.) Toimijuus on kontekstisidonnaista ja siihen vaikuttaa sekä toimija itse että kanssatoimijat. Huomio kiinnittyy siihen, onko toimijalla mahdollisuus saada aikaan jokin tapahtuma tai lopputulos, tehdä haluamansa. (Hokkanen 2013, 60.) Erilaiset ympäristöt

ja yhteisöt avaavat erilaisia toimijuuden mahdollisuuksia tarjoamalla erilaisia välineitä ja resursseja. Konkreettiset paikat ja tilanteet ja niissä syntyvä sosiaalinen vuorovaikutus muodostavat toimijuuden välittömät puitteet ja edustavat samalla nuorten käytettävissä olevaa sosiaalista pääomaa ja yhteiskunnallisia mahdollisuuksia. Kontekstisidonnaisuutensa vuoksi nuorten toimijuutta ei voi lähestyä universaalina, kaikissa ympäristöissä samanlaisena ilmenevänä kapasiteettinä, vaan nuoren toimijuuden tila on hyvä linkittää mahdollisuusrakenteisiin. Yhteiskunnallisesti eri asemista tulevilla nuorilla on erilaiset mahdollisuudet ja resurssit osallistua yhteiskunnan toimintaan sekä jäsentää mahdollisuuksiaan ja vaihtoehtojaan. Niukemmilla voimavaroilla ja resursseilla varustetut nuoret tunnistavat, ja toisaalta heille myös tarjoutuu, huonommin instituutioiden väyläämiä mahdollisuuksia. Huono-osaisuuden leimaamassa ympäristössä varttuneelle nuorelle siirtymävaiheet ovat täynnä rakenteellisia, sosiaalisia kulttuurisia ja psykologisia esteitä ja haasteita. (Toiviainen 2019, 38, 43, 49.)

Motivaatio on olennainen osa yksilön, nuoren toimijuutta. Uskomus omasta pystyvyydestään, mieliala sekä päämäärä ohjaavat nuoren toimintaa. Sen taustalla vaikuttavat motiivit voivat olla tiedostettuja tai tiedostamattomia. Motiiveilla on aina päämäärä ja motivaatio määrittää, millä intensiteetillä yksilö päämääräänsä pyrkii. Työttömyys on hyvä esimerkki ihmisen uskomuksien, mielialan ja päämäärien kulminoitumisesta. Kun päämäärää eli työtä ei löydy, usko omaan työllistymiseen on heikkoa ja mieliala latistuu ja tätä kautta on helppo jättäytyä syrjään, ”peräkammarin pojaksi”. Näin nähtynä ”peräkammarin pojan” taustalla ei siis ole pelkästään ihmisen oma tahto jättäytyä sivuun, vaan takana saattaakin olla toivottomuuden tunne työmarkkinoilla. (Kotiranta & Virkki 2011, 116 & 121-122.)

Toimijuuden resursseihin pääsyä säätelevät ja rajoittavat nuoren elämässä läsnä olevat sosiaaliset ja institutionaaliset valtarakenteet. (Toiviainen 2019, 38.) Valta kietoutuu väistämättä asiakkaiden toimijuuteen ja osallisuuteen. Asiakas ei voi toimia täysin vapaasti, vaan hänen tulee valita valmiiksi tarjotuista toimintavaihtoehdoista itselleen nähden tarkoituksenmukaisimmat. Valta vaikuttaa sekä ylhäältä asioiden jäsentymiseen, mutta myös valinnan perusteisiin ja seurauksiin. (Niemi 2013, 31.) Erityisen selkeänä valta näkyy yksilön toimijuutta rajoittavien tekijöiden tarkas-

telussa. Valta näyttäytyy rajoitteena, jota yhteiskunnalliset vallankäyttäjät, instituutiot, kulttuuriset normit tai lähiyhteisö harjoittavat tai ylläpitävät. (Eteläpelto ym. 2011, 16.) Julkishallinnollisissa laitoksissa työskentelevät henkilöt voivat käyttää valtaa asiakkaaseen säädösten ja normien kautta arvioimalla tuen saamisen edellytyksiä ja normistoa. (Mäkinen & Halonen 2017, 152). Tällaisen feministisen poststrukturalismin mukaan rakenteet ja yksilö nähdään yhteenkietoutuneina. Toimijoiden ymmärretään synnyttävän itsensä vallan diskurssien, tietoregiimien ja mikrotason käytännöissä eikä näistä rakenteista vapaata itsemääräävää toimijaa ole olemassa. (Toiviainen 2019, 38.)

Organisaatiossa työntekijä käyttää valtaa, kun tavoitellaan muutosta asiakkaan tilanteen muuttamiseksi (Hokkanen 2013, 63). Nuoren näkökulmasta tämä usein tarkoittaa monien odotusten, vaatimusten ja tavoitteiden täyttämistä. Ohjaus on sekä nuoren valtaannuttamista että institutionaalista vallankäyttöä. Instituution ammattilaisten toimintaa määrittelevät kuitenkin aina lainsäädäntö, ohjeistus ja normit. (Mäkinen & Halonen 2017, 151.)

Tavoiteltavaa on vallankäyttö, joka lisää asiakkaan toimijuutta. Asiakkaan voimattomuutta aiheuttavien tekijöiden poistaminen mahdollistuu niin kutsutulla positiivisella vallankäytöllä, joka tarkoittaa työntekijän työskentelyä asiakkaan tarvitsemalla tavalla, tarvittaessa joustamalla säännöistä. Bandura (2001) puhuu kahdenkeskisestä toimijuudesta, proxy agency, jossa kahdessa eri valta-asemassa olevat yksilöt toimivat yhteistoimijuudessa. Yhteistoimijuudessa hyötyy heikommassa asemassa oleva. Toimijuutta lisäävät asiakkaan kuulluksi tuleminen, oikeus tehdä päätöksiä, valinnan mahdollisuudet sekä mahdollisuus elää ja toimia haluamallaan tavalla. (Hokkanen 2013, 63-64.) Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus sekä palveluissa kohtaaminen tai kohtaamattomuus vaikuttavat asiakkaan toimijuuteen (Laitinen & Niskala 2013, 11). Kohtaamiseen ja dialogiin asiakkaan kanssa taas vaikuttavat institutionaaliset ja yhteiskunnalliset puhetavat sekä ammattisanastot (Mäkinen & Halonen 2017, 152).

### 3.3 Nuoren toimijan osallisuus

Toimintaan liittyy läheisesti osallisuuden käsite. Osallisuudella tarkoitetaan yksilön aktiivista roolia yhteisössä ja mahdollisuuksia vaikuttaa asioihin. (Mönkkönen 2018, 159.) Osallisuus on määritelmänä osallistumista syvällisempi toiminnan muoto, koska se edellyttää sitoutumista, henkilökohtaista vastuunottoa toiminnasta ja siinä on aina vaikuttamisen tavoite. Onnistuakseen osallisuus vaatii tiivistä vuorovaikutusta, avoimuutta ja luottamusta sekä näyttöjä kuulluksi tulemisesta. (Laitinen & Niskala 2013, 12.)

Kuten toimijuuskin niin myös osallisuus on käsitteenä hankalasti määrittyvä ja väljä rajainen ja sen konkreettinen tunnistaminen onkin vaikeaa. Osallisuus viittaa hyviin sosiaalisiin suhteisiin ja palkitsevaan toimintaan ja niiden edellytyksiin. (Maunu & Kiilakoski 2018, 113-114.) Osallisuutta pystytään lisäämään elämässä mahdollisuudella toimintaan muiden ihmisten kanssa sekä tarpeeseen vastaavalla palvelulla ja kohtuullisella toimeentulolla. Osallisuus on ennen kaikkea kuulluksi, nähdyksi, ymmärretyksi ja arvostetuksi tulemista. Tärkeää on olla osa merkityksellisiä suhteita, yhteisöjä ja ryhmiä. Osallisuudessa tärkeitä taustalla toimivia asioita ovat yksilön autonomia, toimintaympäristön ymmärrettävyys sekä elämänhallinnan lisääminen. Yksilön tulee pystyä vaikuttamaan omaan elämäänsä, toimintaansa ja palveluunsa. (Isola ym. 2017, 25.)

Osallisuuden ajatellaan tukevan ihmisen toimijuutta, toimintakykyä ja toimintavalmiutta sosiaalisen ja poliittisen ulottuvuuden kautta. Poliittinen ulottuvuus viittaa päätöksentekoon, muutoksien aikaansaamiseen, julkiseen keskusteluun ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Se liittyy päätöksentekoprosesseihin ja kykyyn saada aikaan muutosta lähiympäristössä ja yhteiskunnassa. Osallisuuden sosiaalinen ulottuvuus taas näyttäytyy myönteisinä sosiaalisina suhteina. Siihen liittyy syrjäytymisen ehkäisy ja elämänhallinnan vahvistaminen ja se on kuulumista ja toimimista ryhmissä, yhteisöissä ja sosiaalisissa suhteissa. (Maunu & Kiilakoski 2018, 114.)

Asiakkaan osallisuuden toteutuminen palvelujärjestelmässä on aina sidoksissa yhteiskunnallisiin, kunnallisiin ja organisatorisiin toimintaympäristöihin. Osallisuus ei siis koskaan ole vain asiakkaan ja työntekijän suhteessa rakentuva asia. Nuoren

osallisuutta palveluissa voidaankin parhaiten tukea avoimella valmistelulla ja päätöksenteolla. (Laitinen & Niskala 2013, 14.) Osallisuutta palveluiden tuottamisessa voidaan kehittää siten, että nuoret ovat mukana ideoinnissa, suunnittelussa, päätöksenteossa, toteuttamisessa ja arvioinnissa. (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015, 62.) Kun nuoren omat tarpeet ja tavoitteet tulevat kuulluksi ja huomioon otetuksi, nuori kokee olevansa toimijana omaa elämäänsä koskevissa ratkaisuisissa. (Juhila 2018, 60).

Osallistuminen on tärkeä teema syrjäytymistä koskevissa keskusteluissa, sillä osallistuminen ehkäisee putoamista pois yhteiskunnasta. Sosiaalityössä osallistuva asiakas ei ole vain vastaanottava, passiivinen kohde, vaan asiakkaalla on tärkeä rooli oman palvelutilanteen ja -kokonaisuuden määrittelyssä. Näin sosiaalityössä pyritään tukemaan asiakkaan subjektiivuutta. Asiakkaan jäsentäminen subjektina on kuitenkin hankalaa, ja osallistuminen omaan prosessiin voi olla hyvin yleisellä tasolla. Osallisuutta voidaankin ajatella eri astein. Osallistuminen voi olla hyvin järjestelmälähtöistä, jolloin asiakkaan osallisuus katsotaan riittäväksi, kun häntä kuullaan ja tavoitteet kirjataan palvelusuunnitelmaan. Järjestelmälähtöisessä osallistumisessa on riski, että asiakkaan rooli jää sivustaseuraajaksi ja myötäilijäksi vuorovaikutuksen kulkiessa hänen ylitseen. Lopuksi asiakas ei välttämättä edes tiedä, mitä työntekijän kanssa on sovittu. Osallistumisen kehittyneemmässä muodossa asiakas taas kohdataan palveluissa tasavertaisena. Asiakkaan aktiivinen rooli sekä asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus rakentuu yhteistyösuhteeksi, jossa asiakasta aidosti kuunnellaan. Osallisuutta tuetaan organisoimalla vuorovaikutteisia tilanteita kuten yhteistyöneuvotteluja ja asiakasneuvostoja, joissa asiakas on mukana ja hänen näkemyksensä vaikuttavat palveluiden toteutumiseen. Osallisuuden edistyneimmässä muodossa asiakas ja työntekijä muodostavat kumppanuussuhteen, jossa työntekijästä tulee asiakkaan rinnalla kulkeva tukija. Asiakassuhteen sijaan rakentuu yhteistyösuhde, jossa toiminnan tavoitteet asetetaan ja niiden saavuttamiseen työskennellään aidosti yhdessä. Tämä saattaa toisinaan jäädä palvelujärjestelmän retoriseksi tavoitteeksi, jolloin kumppanuus nähdään mantrana, jota esitetään vaihtoehtona asiakkaan kohteellistamiselle. (Pohjola 2010, 57-58.)

Osallisuuden tukeminen on tärkeää, koska osallistumisella voidaan auttaa kiinnittymistä yhteiskuntaan, kuulumaan johonkin, sitoutumaan ja uskomaan omiin vaikutusmahdollisuuksiin. Osallisuutta voidaan vahvistaa osallistamisen avulla, joka tarkoittaa ulkoapäin tulevia hallinnon toimenpiteitä. Pahimmillaan se voi tarkoittaa sitä, että asiakkaan mielipidettä ei lainkaan kysytä. Jos asiakkaat eivät osallistu heitä koskevaan päätöksentekoon, ei kyseessä ole osallisuus. (Eräsaari 2016,112.)

Todellinen subjektius ja osallisuus perustuvat siihen, että asiakas ymmärretään oman elämänsä asiantuntijana. Tämä edellyttää asiakkaan oman kokemuksen nostamista palvelun lähtökohdaksi. Asiakassuhde on yhteistyösuhde, jossa jaetaan asiantuntijuutta. Työntekijä tuntee ammatillisesti palveluiden antamat mahdollisuudet sekä työprosessin ja asiakas taas oman elämänsä tapahtumat ja puitteet. Ratkaisujen löytäminen edellyttää molempien tietoperustojen tasavartaista yhdistämistä. Myös asiakkaasta tulee tässä prosessissa tietäjä yhteisessä työskentelyssä. Yhteinen työskentely tasavertaisina toimijoina valtaistaa molempia osapuolia. Näin molemmat ovat oman työskentelyssä yhteisen prosessin subjekteja. (Pohjola 2010, 59, 65.)

## **4 NUORI SUOMALAISESSA PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ**

Luvussa tuon esiin suomalaisen palvelujärjestelmän piirteitä nuoren näkökulmasta. Luvussa käsitellään aiempia tutkimuksia siitä, millaisena nuoret kokevat suomalaisen palvelujärjestelmän ja mitä he palvelujärjestelmältä toivoisivat, että voisivat toimia siinä itsenäisesti ja tuntisivat tulleen osalliseksi omien asioiden käsittelyssä.

### **4.1 Nuori asiakkaana suomalaisessa palvelujärjestelmässä**

Nuorten ja palveluiden suhteessa on kyse asiakkuudesta, johon vaikuttavat lait ja asetukset, paikalliset toimintakulttuurit sekä instituutioiden väliset suhteet. Asiakkuuden taustalla ovat usein luonteeltaan pitkäaikaiset ja kärjistyneet ongelmatilanteet. Marginaalissa oleminen ei anna parhaita lähtökohtia monenlaista ymmärrystä ja osaamista vaativalle asiakkuudelle. Palvelujärjestelmä vaatii esimerkiksi aikarajoissa pysymistä ja täsmällisyyttä, mutta suurien asiakasvirtojen palvelussa nuorten myös odotetaan olevan joustavia ja odottavan vuoroaan. Hyvinvointipalveluiden avulla marginaalissa olevat nuoret voivat kuitenkin kokea olevansa osallisia yhteiskunnassa ja rakentaa palvelun käytön kautta luottamusta muihinkin yhteiskunnan instituutioihin. (Aaltonen & Kivijärvi 2017, 17.)

Suomalaisessa palvelujärjestelmässä asiakaslähtöisyys ja asiakkaan subjektiivisuus on perinteisesti ollut varsin näkymätöntä. Asiakkaan sijaan järjestelmässä ovat keskiössä etuudet, säädökset, palvelut, järjestelmän rakenne sekä työntekijöiden toiminta. Asiakas saatetaan kohdata suodattuneena oman ongelmansa kautta, sen kantajana, erilaisena ja puutteellisena yksilönä eikä niinkään toimijana palveluissa. Asiakkaan kohtaamisessa on edetty palvelujärjestelmän lähtökohdista. Nykyisin palvelujärjestelmässä on alettu puhua enemmän asiakkaan tarpeista lähtevästä palvelusta, asiakaslähtöisyydestä, asiakkaiden osallistamisesta ja heidän kumppanuudesta. Asiakas nähdään palvelujärjestelmässä enemmän oman toimintansa subjektina, ja tätä on lähennytty luomalla osallistumisen ja osallisuuden muotoja sekä parantamalla asiakaspalvelua (Pohjola 2010, 19, 71-72.)

Järjestelmä muuttuu kuitenkin hitaasti. Edelleen suomalaisen palvelujärjestelmän ongelmana on sen moniportaisuus ja jäykkyys. Ongelmana tällaisessa järjestelmässä on, että huonossa asemassa olevat eivät useinkaan pääse palveluportaissa edes sille tasolle, että voisivat varata ajan toimistoon. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 99.) Palvelujärjestelmän saatavuus on riippuvainen nuoren resursseista, ja näin ollen se ei välttämättä ole nuoren saatavilla, vaikka se poliittisella ja palvelujärjestelmätasolla näyttäisikin sitä olevan. (Toiviainen 2019, 44-45.)

Syrjäytymisvaarassa olevilla nuorilla saattaa esiintyä moniasiakkuutta, eli he ovat asiakkaana monessa palvelujärjestelmän paikassa samanaikaisesti. Oman elämän avaaminen useassa paikassa samanaikaisesti ja eri organisaatioiden sääntöjen ja ohjeiden opetteleminen kuluttavat voimavaroja ja voivat tuntua alentavilta. (Juhila 2018, 110-111.) Asiantuntijoiden osaamisen rajallisuus aiheuttaa asiakkaan heittämissä asiantuntijalta toiselle, jolloin asiakas jää järjestelmässä toisarvoiseksi ja aiheuttaa asiakkaan etääntymistä järjestelmästä. (Hamarus ym. 2014, 168-169). Aaltonen, Berg & Ikäheimo (2015, 58) viittaavat Määtän ja Keskitalon luonnehdintaan palvelujärjestelmän ulkokehästä ja sisäkehästä, jonka mukaan työntekijöillä on valta, instituutionsa säännösten mukaisesti ohjata asiakkaita ulkokehältä sisäkehän erikoistuneisiin palveluihin. Toiminnallaan nämä kopin ottajat, siirtäjät tai torjujat tulevat samalla neuvotelleeksi asiakkaan toimijuuden raameista.

Tällaisessa palvelujärjestelmässä on oletuksena asiakkaan aktiivinen toimijuus, itseohjautuvuus ja omien mahdollisuuksien tunnistaminen. Nuorelle, joka on masentunut eikä hänellä ole kykyä, osaamista tai voimavaroja toimia monimutkaisessa verkostossa, ei tällaisesta palvelujärjestelmästä ole apua. (Hamarus ym. 2014, 170-171.) Kaikkein heikommassa asemassa olevien näkökulmasta palvelut, jotka on tarkoitettu lisäämään toimintavalmiuksia, eivät sitä siis välttämättä tee. Ne voivat jopa vähentää elämänhallintaa ja autonomiaa, jos luottamuksellista ja vuorovaikutteista suhdetta työntekijöihin ei pystytä muodostamaan. Suhteen luominen on erityisen vaikeaa silloin, kun työntekijät vaihtuvat usein. (Isola ym. 2017, 32.)

Hyvinvointijärjestelmään on rantautunut käsitys asiakkaan aktiivisuudesta. Määritelmän taustalla vaikuttaa näkemys asiakkaiden jonkinasteisesta passiivisuudesta, uskon puutteesta omiin kykyihin. Aktivoinnilla perätään yksilön omaa vastuuta ja pa-

nostusta oman tilanteensa edistämiseen. Toisin kuin asiakaslähtöisyydessä, aktiivinnissa on näkökulma hierarkisesti ylhäältä alaspäin eikä ruohonjuuritasolta, asiakkaan näkökulmasta eteneminen. Näin asiakkaan aktivointi voidaan nähdä ristiriitaisena asiakaslähtöisyyden kanssa. Järjestelmässä aktiivinen ja passiivinen nähdään vastakohtina. Järjestelmässä pitäisi kuitenkin enemmän hakea näiden väli- muotoa, latenttia suhdetta ympäristöön. Yksilöt voivat olla aktiivisia toisella elämän- alueella mitä järjestelmä odottaa. Passiiviseksi luokittelu leimaa yksilön huo- noksi ja riittämättömäksi. Osa ihmisistä taas saattavat vaikuttaa passiivisilta, johtuen haasteellisesta elämäntilanteesta. (Pohjola 2010, 67.)

#### **4.2 Moniammatillisuudella ja palveluohjauksella tukea palvelujärjestelmässä toimimiseen**

Palvelujärjestelmää täydentämään tarvitaan verkostoituvampaa ja yksilöllisempää palvelua. Palvelun lähtökohtana tulee olla ihmisen arjen lisääntyvä epävarmuus, yksilöllistyminen ja monimutkaisten tilanteiden yhteen kietoutuminen. Tällainen lähtö- kohta korostuu erityisesti monimutkaisissa elämäntilanteissa, joissa tarvittavia ai- neksia ovat yksilöllisyyden ja verkostoitumisen lisäksi monitoimijaisuus, paikalli- suus, prosessimaisuus, asiakkaan osallistaminen ja dialogisuus. (Raunio 2009, 237.)

Kuten jo aiemmin olen työssäni tuonut esiin, on NEET-nuorilla moninaisia tuen tar- peita. Nuorilla on elämönhallinnan ongelmia, vähän sosiaalisia suhteita myös perhe- ja läheissuhteita, vaikeuksia sosiaalisissa taidoissa sekä merkittäviä taloudellisia ongelmia. Moninaiset ja yhtäaikaistkin ongelmat aiheuttavat sen, että nykyisellä palvelujärjestelmällä on vaikeaa ratkaista kulminoitunut tilanne, koska yksittäiset palvelut eivät nuorille riitä. (Sandberg ym. 2018, 11.) Palvelujärjestelmässä toimiva nuori kohtaa useita eri ongelma-alueeseen erikoistuneita auttamisorganisaatioita, mutta työntekijöiden vaihtuvuus aiheuttaa sen, että nuori ei pysty muodostamaan yhtäkään auttamissuhdetta virastoissa (Pohjola 2010, 42).

Palvelujärjestelmälle yksi vaihtoehtoinen tapa toimia on rinnalla kulkeva vastuunot- taja, joka ei laita asiakasta eteenpäin, vaan ottaa asiakkaan kokonaisvaltaisesti hal-

tuun ja selvittää asiakkaan asiaa seuraavalta asiantuntijalta. Tällöin verkossa liikkuvat asiantuntijat ja tieto, ei asiakas. Toiminnan muutos vaatii työntekijältä luottoa omiin kykyihin, itseohjautuvuutta, kokonaiskuvan hahmottamista sekä asiantunte-  
musta etsiä tietoa muilta asiantuntijoilta myös yli organisaatorajojen. Toimintata-  
vasta saatu hyöty on, että asiakkaat saavat luottoa siihen, että heidän asiaansa hoi-  
detaan ja toisaalta työntekijän työ tulee näkyvämmäksi ja hän jaksaa työssään pa-  
remmin. Rinnalla kulkevan vastuunottajan tulee kuitenkin huomioida, että nuorelle,  
jolle on syntynyt epäluottamus palvelujärjestelmän ammattilaisia ja heidän edusta-  
miaan instituutioita kohtaan, saattaa olla haasteellista tukeutua tarjolla oleviin oh-  
jauspalveluihin. (Hamarus ym. 2014, 189-191.)

Nuori tarvitsee luottamuksen saavuttamiseksi pidempiaikaista ohjausta ja tukipalve-  
luita. Yksittäisellä ohjauksella ei pystytä nuorelle tarjoamaan hänen tarvitse-  
maansa tukea, ideoita, kontakteja ja nuorta tukevia kokemuksia. (Toiviainen 2019,  
71.) Nuorten ohjauspalveluissa tulee avautua dialogiin nuorten kanssa ja kuulla hei-  
dän näkemyksiään ja kokemuksiaan palveluista. Nuorten sitoutuminen vahvistuu,  
kun heille annetaan mahdollisuus vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon.  
Kriittinen suhtautuminen, kieltäytyminen yhteistyöstä tai passiivinen yhteistyö voivat  
kertoa siitä, että toimintatavat eivät kohtaa nuoren tavoitteita tai eivät ole sillä het-  
kellä oikea-aikaisia. Oman terveyden, taloudellisen tai asumistilanteen kanssa pai-  
niskelvalle nuorelle tuntuu etäiseltä miettiä tulevaisuutta, koulutusta tai työuraa.  
Vaikka kouluttautuminen, työnsaanti tai oman uran suunnittelu eivät olisi ajankoh-  
taisia, hyötyy nuori kuitenkin tuesta elämänsuunnan etsimisessä ja seuraavan as-  
keleen ottamisessa. Ohjauksellisella otteella asetetaan nuoren elämälle tavoitteita  
siten, että elämän mielekkyys ja nuoren hyvinvointi ovat etusijalla. On myös huo-  
mattava, että liiallinen omatoimisuuden ja aktiivisuuden painottaminen voi osoittau-  
tua toimimattomaksi nuorelle, joka on kokenut paljon pettymyksiä ja vastoinkäymi-  
siä. (Toiviainen 2019, 19, 96-97.)

Ohjauksessa nuorelle tulee antaa tilaa miettiä vaihtoehtoja ja tulevaisuuttaan. Asi-  
antuntijoiden tehtävänä on tukea nuorta tavoittelemaan yhteiskunnallisesti oikeina  
ja hyvinä pidettyjä asioita, kuten työtä ja koulutusta. (Mäkinen & Halonen 2017, 152.)  
Moniammatillisessa työssä eri alojen asiantuntijat ratkovat asiakkaan tilannetta yh-  
dessä yli ammatti- ja organisaatorajojen. Moniammatillisen työn merkitys korostuu

tilanteessa, jossa asiakkaalla on monenlaisia ongelmia, joihin yksittäinen palvelujärjestelmä ei ole pystynyt vastaamaan. Moniammatillinen yhteistyö on lisääntynyt erityisesti ennaltaehkäisevänä työnä ja se nähdään erityisen tärkeänä lasten ja nuorten ongelmien ratkaisemisessa. (Mönkkönen 2018, 137-138, 140.)

Moniammatillisuus toimiessaan edistää asiakkaan selviytymistä ongelmien kanssa ja luo asiakkaalle turvallisuuden tunnetta. Haasteena moniammatillisessa palvelussa kuitenkin on, että sen työntekijät toimivat erilaisissa toimintakulttuureissa ja määrittelevät asiakkaan tilannetta omalla tavallaan. Olennaista onkin dialoginen työtapana ja kyky muodostaa eri toimijoiden ajatuksista yhteinen tarina. Moniammatillisessa palaverissa tieto asiakkaan tilanteesta rakentuu tilanteeseen osallistuvien kesken. Keskusteluissa ei oteta kantaa siihen, mikä on oikein ja mikä väärin, vaan yhdessä avataan erilaisia näkökulmia, kaikki toimijat on nähtävä tilanteessa tasa-vertaisina tilanteen määrittäjinä. Moniammatillinen työote edellyttää oman ammattialan asiasisällön hallintaa, koordinointi- ja vuorovaikutustaitoja, johtajuutta sekä sitoutuvaa ja joustavaa asennoitumista. Moniammatillinen työ on joukkuetyötä, jossa jokainen ammattilainen tunnistaa paikkansa asiakkuuden kokonaistilanteessa ja näkee kokonaisuuden sekä erilaiset mahdollisuudet pyrkien samalla yhteiseen tavoitteeseen. (Mönkkönen 2018, 138-141, 143-144.)

Moniammatillisessa asiakastyössä on tärkeää asiakkaan subjektiivisuuden korostaminen. Ihminen tulee nähdä aktiivisena toimijana, itsenäisiin päätöksiin ja ratkaisuihin kykenevänä. Vastakohtana on kohdata asiakas objektina, eli toiminnan kohteena. (Mönkkönen 2018, 156-157.) Kun asiakas nähdään toimivana subjektina, nähdään hänet toimivana, tuntevana ja ajattelevana ihmisenä. Samalla asiakasta kuunnellaan herkemmin omassa asiassaan. Työntekijän on mahdollista asettaa itsensä rinnalla kulkijaksi ymmärtämällä asiakkaan kokemuksia. Samalla asiakkaan kokemukset toimivat työntekijälle peilinä, josta työntekijä voi tarkastella auttamistilanteessa omaa toimintaansa. (Pohjola 2010, 35.)

#### **4.3 Kelan moniammatillisen ja asiakkuusvastaavapalvelun erityispiirteet**

Kansaneläkelaitos eli KELA, hoitaa suomalaisten perusturvaa. Kelan nykyisen organisaation muodostaa kuusi tulosyksikköä. Näistä tulosyksiköistä etuuspalvelujen

tulosityksikkö vastaa etuusratkaisutoiminnasta ja asiakkuuspalvelujen tulosityksikkö asiakaspalvelusta eri palvelukanavissa. (Kela 2020c.)

Tulosityksikön etuusratkaisutyötä tehdään vakuutuspiireissä: Eteläisessä, Itäisessä, Läntisessä, Keskisessä ja Pohjoisessa. Asiakaspalvelua tehdään kuudessa alueellisessa asiakaspalveluyksikössä: Eteläisessä, pääkaupunkiseudun, Itäisessä, Läntisessä, Keskisessä ja Pohjoisessa asiakaspalveluyksikössä. Yksiköihin kuuluu myös puhelinpalvelusta vastaava yhteyskeskus. Muut yksiköt ovat ICT- ja kehittämisspalvelujen tulosityksikkö, yhteisten palvelujen tulosityksikkö, Johdon tukiyksikkö, viestintäyksikkö ja sisäinen tarkastuskeskus. (Kela 2020d.)

Kelan toiminta-ajatuksena on turvata väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukea itsenäistä selviytymistä. Kela toteuttaa toimintaansa arvojensa kautta: Ihmistä arvosta, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. (Kela 2020e.) Kelan asiakkuusvastaavapalvelu käynnistyi ensin kokeiluna 2019 ja kokeilua on sittemmin jatkettu. Asiakkuusvastaavapalvelu on neuvontapalvelu, jossa eri asiakasryhmissä erityistä tukea asiointissa tarvitsevaa asiakasta neuvotaan haastavan tilanteen yli. Asiakkuusvastaava ottaa asiakkaan tilanteesta vastuun ja tarjoaa neuvontapalvelua useamman peräkkäisen kerran. Palvelussa asiakkaan tilanne selvitetään ja tarpeen mukaan asiakas ohjataan eteenpäin, pyrkimys on edistää saumattoman palveluketjun syntymistä. (Kela 2020f.)

Moniammatillinen palvelu käynnistyi syksyllä 2018 kohderyhmänään syrjäytymisvaarassa olevat nuoret. (Kela 2020g.) MAP-palvelu on tarkoitettu asiakkaille, joilla on vaativa muutostilanne tai he tarvitsevat erityistä tukea. Se on etuusriippumatonta työtä, johon kuuluu pitkäjänteinen asiakasvastuun ottaminen. MAP-palvelussa asiantuntija kulkee asiakkaan rinnalla Kelan etuusasioiden hoitamisessa ja tekee myös yhteistyötä asiakkaan kumppaneiden kanssa asiakkaan asioiden eteenpäin viemiseksi. Palvelussa kuuluu varmistaa, että asiakas saa kaikki hänelle kuuluvat etuudet Kelasta. (Kela 2020f.) Pää tavoitteena on, että asiakkaan asiat selvitetään vahvan tuen ja yhteistyön kautta asiakaskeskeisesti. (Kela 2020g.) MAP-palvelussa on paljon samoja piirteitä kuin asiakkuusvastaavapalvelussa ja niiden yhdistämisestä ja keskinäisestä yhteistyöstä onkin keskusteltu ja tehty ehdotuksia. Tavoitteena on, että Kelasta olisi asiakkaan näkökulmasta yksi toimiva palvelukokonaisuus. (Kela 2020g.)

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa käsittelen tutkimuksen lähtökohtia työn taustan ja tutkimustehtävien kautta. Luvussa kerron, miten tutkimus on toteutettu ja miten aineisto on analysoitu. Luvun lopussa pohdin tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta.

### 5.1 Opinnäytetyön taustaa ja tutkimustehtävät

Tutkimuksessani tarkastellaan nuorten toimijuutta ja osallisuutta Kelan palveluissa MAP- ja asiakkuusvastaavapalveluiden asiantuntijoiden näkökulmasta. Aineiston keräämiseen on käytetty asiantuntijoiden kokemuksia, koska MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelut ovat Kelassa uusia palvelumuotoja ja halusin heidän näkemystään nuorten kanssa toimimisesta. Valintaan vaikutti myös se, että aloitin itse työskenteleyn MAP-asiantuntijana ja halusin tehdä työn aiheesta, josta koin, että on minulle ammatillista hyötyä. Lisäksi valintaani vaikutti Kelassa samaan aikaan käynnissä oleva tiedolla ohjaamisen hanke, jossa selvitetään MAP- tai asiakkuusvastaavapalvelussa olevien nuorten kokemuksia uusista palvelumalleista, nuorten omia tavoitteita ja koettua hyvinvointia. Omalla tutkimuksella pystytään täydentämään tiedolla ohjaamisen hanketta tuomalla esiin asiantuntijoiden näkökulmaa nuorista ja uusien palvelumallien koetusta hyödystä.

Tutkimusaineistolla ei haeta vastausta nuorten kokemuksiin toimijuudesta ja osallisuudesta Kelan palveluissa, koska toimijuudesta ja osallisuudesta voi kertoa vain henkilö itse. Tutkimuksella haetaan nimenomaan työntekijöiden kokemuksia nuorten toimijuuden ja osallisuuden mahdollisuuksista, ajatuksia siihen vaikuttavista tekijöistä sekä asiantuntijoiden omia kokemuksia MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun hyödyistä nuoren toimijuuden ja osallisuuden tukemisessa.

Tutkimuksellani haettiin vastauksia kolmeen tutkimuskysymykseen:

Millaiset tekijät tukevat ja rajoittavat nuorten toimijuutta ja osallisuutta Kelan palveluissa?

Miten Kelan MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelulla on tuettu syrjäytymisvaarassa olevien nuorten toimijuutta ja osallisuutta?

Miten palveluita voidaan kehittää nuoren toimijuutta ja osallisuutta tukeviksi?

## 5.2 Aineistona asiantuntijoiden teemahaastattelut

Tutkimuksen aineisto kerättiin viideltä MAP- palvelun asiantuntijalta ja neljältä asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijalta, jotka edustivat Kelan Keskistä, Läntistä, Itäistä ja Pohjoista vakuutuspiiriä sekä asiakaspalveluyksiköitä.

Asiantuntijahaastattelulle on ominaista, että haastateltavilta pyritään saamaan tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Mielenkiinnon kohteena on asiantuntijan tieto tutkittavasta ilmiöstä, joka on kertynyt asiantuntijoiden kokemuksen ja vallitsevan organisaatiokulttuurin kautta. (Alastalo & Åkerman 2010, 373-374.) Aineiston suuruudella ei laadullisessa tutkimuksessa ole määrällistä suositusta, koska laadullinen tutkimus ei pyri tutkimuksen yleistettävyyteen tutkimukseen osallistuvien määrän kautta. Sen sijaan ajatuksena on, että yksittäistäkin tapausta tarkasti tutkimalla voidaan saada esiin se, mikä ilmiössä on merkittävää ja toistuvaa yleisemmälläkin tasolla. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 181-182.) Itse koin haastateltavien määrän riittävänä, koska asiantuntijat edustivat eri vakuutuspiirejä ja vakuutuspiirikohtaisista työn järjestelyn eroista huolimatta he selittivät itse ilmiöitä hyvin samalla tavalla. Samojen asioiden kertaantuessa voidaan olettaa, että lisähaastattelut eivät olisi tuoneet esille enää lisää tietoa tutkittavasta ilmiöstä.

Tutkimusmenetelmänä aineiston keruussa oli teemahaastattelu. Hirsjärven ym. (1997, 183) mukaan tutkimusmenetelmä koostuu tavoista ja käytännöistä, joilla havaintoja kerätään. He viittaavat teoksessaan Alasuutarin (1989) teokseen, jossa hän tuo esiin, että havaintoja ei pidetä löydöksinä, vaan niitä tarkastellaan johtolankoina. Merkinä todellisuuden piirteistä tai ulottuvuuksista, jotka eivät ole suoraan havaittavissa. Havaintoja ei oteta sellaisenaan, vaan niitä analysoidaan ja niiden pohjalta tehdään kokoavat näkemykset. Haastattelun etuna aineiston keruumenetelmänä on sen joustavuus aineistoa kerätessä, jolloin mm. aiheiden järjestyksen muuttaminen haastattelun aikana on mahdollista. Lisäksi vastauksien tulkitsemiseen on

enemmän mahdollisuuksia. Teemahaastattelu on avoimen ja lomakehaastattelun välimuoto, jossa haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka järjestys ja muoto puuttuu. (Hirsjärvi ym. 1997 204-205, 208.)

Tutkimusmenetelmän valintaan vaikutti se, että itselläni ei ollut aineiston keräämis-  
hetkellä MAP- tai asiakkuusvastaavan asiantuntijuutta eikä kokemusta nuorista  
MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelussa. Koin, että tarkalla kysymysasettelulla tutki-  
mus olisi saattanut saada vääränlaisen suunnan tai jäädä sisällöltään löyhäksi. Tee-  
mahaastattelulla sain asiantuntijoilta sellaista tietoa, joka olisi voinut jäädä saamatta  
ilman keskustelunomaista haastattelua, tarkasti strukturoiduilla kysymyksillä. Seu-  
rasinkin haastattelujen aikana teemahaastattelurunkoa melko löyhästi esittäen  
haastattelujen aikana lisäkysymyksiä ja tarkennuksia. Pysin pitämään haastatteluti-  
lanteen keskustelunomaisena, mutta kuitenkin teemahaastattelurungon mukaisesti  
etenevänä, johdonmukaisena tilanteena.

Haastattelut suoritettiin Kelassa, omalla päätteellä, työaikana, Skypen välityksellä  
tutkijan ja tutkittavan kesken. Haastattelujen suorittamisen omalta työpisteeltä mah-  
dollisti Skype. Haastatteluihin kului aikaa 20 minuutista 90 minuuttiin. Haastatteluti-  
lanteet olivat keskustelunomaisia, noudattaen kuitenkin tutkimukseen osallistuneille  
lähetettyä teemahaastattelurunkoa (liite 3). Haastattelumateriaali nauhoitettiin tutki-  
jan työkoneelle, josta se edelleen litteroitiin tutkijan kotikoneelle. Litteroituja sivuja  
tuli 75 sivua. Litteroinnin ulkopuolelle jätettiin alku- ja loppupuheet siltä osin kuin  
niissä puhuttiin muista kuin tutkimukseen liittyvistä asioista. Hirsjärvi ym. 1997, (222-  
223) mukaan litteroinnissa aineisto kirjoitetaan puhtaaksi sanasanasesti. Litterointi  
voidaan tehdä joko kerätystä aineistosta tai teema-alueiden mukaisesti. Omassa  
työssäni litterointi tehtiin kerätystä aineistosta heti haastattelujen jälkeen.

### **5.3 Tiheiden kohtien kautta diskurssianalyysiin**

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa analyysiä tehdään pitkin tutkimusprosessia. Aineis-  
toa kerätään ja analysoidaan osittain samanaikaisesti (Hirsjärvi ym. 1997, 222-223.)  
Tutkijalla on tutkimuksen alussa tutkimuskysymys, hypoteesi, mihin hän tutkimuk-  
sella haluaa vastauksen. Aineiston keruuta ei voi kuitenkaan pitää vain hypoteesien  
testaamisena, vaan aineiston tehtävänä voidaan katsoa olevan myös hypoteesien

keksimisen. Tutkija voi löytää aineistosta myös uusia näkökulmia eikä vain todentaa oletettuja. (Valli 2018, 212.) Itselläni oli aiheeseen ja tutkimaani ilmiöön oman kokemuksen ja aiempien tutkimuksien vuoksi tietty ennakkokäsitys. Haastattelujen aikana tuo hypoteesi vahvistui, mutta toi myös uusia ajatuksia. Olin esimerkiksi ajatellut nuorten toimijuuden ja osallisuuden palveluissa lähinnä passiiviseksi, mutta aineistostani saatujen tulosten mukaan toiminta voi olla myös aktiivista. Tähän palataan myöhemmin tulosluvun kohdassa.

Analyysimenetelmänä päädyin käyttämään diskurssianalyysiä. Menetelmän valintaan vaikutti aineiston laajuus, ja sen luonne selittää tutkittavaa ilmiötä. Vilkan (2015, 175) mukaan diskurssianalyysi on väljä teoreettinen viitekehys, ei selvärajainen tutkimusmetodi. Diskurssilla tarkoitetaan diskurssianalyysissä niitä säännönmukaisia merkityssuhteiden järjestelmiä, jotka muodostuvat sosiaalisissa käytännöissä ja rakentavat todellisuutta, jota elämme. Jokinen, Juhila, Suoninen (2016, 14, 20-21) mukaan diskurssianalyysissä analysoidaan sosiaalisissa käytännöissä tuotettua kieltä ja merkitysvälitteistä toimintaa. Kielenkäytön voidaan ajatella olevan väline tiedon saamiseksi tosiasioista, tai sitten kielen voidaan ajatella olevan silta todellisuuteen. Jälkimmäinen viittaa sosiaalisesti konstruoituun näkökulmaan, jossa ajatellaan, ettei kielenkäyttö ainoastaan kuvaa maailmaa, vaan merkityksellistää, järjestää ja rakentaa, uusintaa ja muuttaa elämämme sosiaalista todellisuutta. Diskurssianalyysillä pyritään tuomaan konstruktiot näkyväksi. Konstruktiivisuus liittyy kielen jäsentämiseen sosiaalisesti jaettuina merkityssysteemeinä.

Diskurssianalyysissä on erilaisia toimijaulottuvuuksia; identiteetti, subjektipositio ja diskurssin käyttäjä. Identiteetti muotoutuu omanlaisekseen eri diskursseissa. Eri merkityssysteemit tuovat esiin erilaisia minuuksia. Esimerkiksi eri merkityssysteemeissä tai kontekstissa voidaan veitsi kädessä oleva ihminen määritellä kirurgiksi, murhaajaksi tai keittäjäksi. Subjektipositiota käytetään kuvaamaan toimijoiden aseman vaihteluita sekä analysoimaan toiminnan rajoituksia. Subjektipositio on kulttuuririippuvainen. Esimerkiksi lääkäriellä ja potilaalla on kulttuurinen asema: toinen toimii asiantuntijan asemasta, toinen on hoidettava. Diskurssin käyttäjässä on kyse ihmisten mahdollisuuksista määrittää itseään ja puhua erilaisilla, kenties ristiriitaisillakin tavoilla kokemuksistaan. Ihmiset voivat toimia erilaisissa merkityssysteemeissä, vaikka toiminta kunkin identiteetin sisällä olisi rajoitettua. Sen sijaan, että

ihmiset olisivat yhden position vankilassa, he voivat hyödyntää erilaisia diskursseja. (Jokinen ym. 2016, 45.)

Tutkimusaineiston analysoimisen aloitin lukemalla litteroidut haastattelut useaan kertaan hahmottaakseni ensin kokonaisuuden. Analyysin tein kahdessa vaiheessa, joista ensimmäisessä värikoodasin haastatteluaineistoista teemahaastattelurungon mukaisesti ja tein näistä teema-analyysin. Tällä tavalla koin saavani parhaiten pilkkottua ja hahmotettua aineistoa. Teema-alueiksi muodostuivat nuoren ohjautuminen MAP- ja asiakkuusvastaavapalveluun, nuoren toimijuus ja osallisuus Kelan palveluissa, nuorten toimijuuden ja osallisuuden tukeminen MAP- ja asiakasvastuupalvelussa ja Kelan palveluiden kehittäminen nuorten itsenäistä toimijuutta ja osallisuutta tukevaksi.

Toisessa vaiheessa palasin alkuperäiseen aineistoon ja erittelin aineistosta tiheät kohdat. Tiheät kohdat ovat laadullisesta tutkimuksesta tunnistettavissa olevia yksityiskohtaisia tekstejä, jotka antavat asiayhteyteen sidotun rikkaan tapahtumakuvauksen. (Freeman 2014, 827.) Tiheät kohdat sisältävät monimutkaisten käsitteiden monimuotoisuuden ja sisältävät sekä kulttuuriset että itsestään selvät oletukset ja sanomattoman viestinnän (Barker 2000, 28).

Tutkimusaineistostani tunnistin tiheät kohdat niiden kerronnan kautta. Kerronta oli monimuotoista ja polveilevaa, kuvailevaa ja saattoi sisältää useita tilannekuvauksia tai tilanteen pohdintaa monenlaisesta näkökulmasta. Puhe saattoi olla yksityiskohtaista ja sisälsi erilaisia teemoja ja roolikuvauksia. Nämä tiheät kohdat koodasin haastatteluaineistoon kirjain ja numero -yhdistelmällä. Kirjain H + numero määritteli haastateltavan sekä T + numero yksittäisestä haastatteluaineistosta nostetun tiheän kohdan. Koodauksen viimeinen numero viittasi siihen sivuun, josta kohta oli analysoitavaksi nostettu. Näin esimerkiksi haastatteluun osallistuvan asiantuntijan H4 tiheä kohta 4 sivulla 4 koodattiin H4,T4,4. Nämä tiheät kohdat olen haastatteluotteista myöhemmin poistanut, koska ne eivät tuo lisäarvoa työn lukijalle, jolla ei ole mahdollisuutta tutustua haastattelumateriaaliin. Tutkimustuloksissa puhutaan aineistoviittauksissa ainoastaan haastateltavasta esim. H4.

Joissain alaluvuissa on ollut tarpeen erotella MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijoiden esiin tuomia asioita, koska ne liittyvät vahvasti jommankumman palvelun erityispiirteeseen. MAP-asiantuntijat on koodattu yhdistelmällä H1-H5 ja asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijat koodein H6-H9. Koodausjärjestys ei kerro haastateltavien haastattelujärjestyksestä, vaan koodausnumerot on valittu sattumanvaraisesti tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden anonymiteetin suojaamiseksi.

Tiheitä kohtia analysoin diskurssianalyysillä peilaten aineistoa tutkimuskysymyksiin sekä teema-analyysillä muodostettuihin teema-alueisiin. Tarkastelin asiantuntijoiden puheesta, miten he asioista puhuvat. Miten puhutaan nuoren elämäntilanteesta, nuorten toimijuudesta ja osallisuudesta, omasta roolista asiakkaan toimijuuden ja osallisuuden tukemisessa sekä Kelan palveluista? Etsin aineistosta samankaltaisuuksia, ristiriitaisuuksia ja roolikuvauksia sekä sitä, miten asiantuntijat asemoivat palveluissa itsensä ja nuoren. Näiden asioiden kautta muodostin aluksi suppeita diskursseja, joita tuli runsaasti. Suppeita diskursseja yhdistelemällä sain muodostettua työn päädiskurssit, jotka on esitelty tulosluvun alalukuina.

Työssä päädiskursseiksi muodostuivat: Nuori objektina palveluun ohjautumisessa, elämäntilanne toimijuuden taustavaikuttajana, nuori aktiivisena ja passiivisena toimijana, Kela toimijuutta rajoittavana ja tukevana tekijänä, MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijoiden roolit sekä palveluiden kehittäminen ja toimijuuden tukeminen.

#### **5.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus**

Tutkimuksessani on noudatettu Arenen laatiman Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset -teoksen mukaisia ohjeita. Työstä laadittiin opinnäytetyötä koskeva yhteistyösopimus toimeksiantajan, ammattikorkeakoulun ja opiskelijan välillä. Sopimuksessa sovittiin opinnäytetyötä koskevista pelisäännöistä. (Arene [viitattu 15.4.2020]) Yhteistyösopimuksen lisäksi hain tutkimusaineiston keräämiseen luvan Keskisen vakuutuspiirin sekä Keskisen asiakkuuspalvelun johtajilta. Keskisen vakuutuspiirin johtaja varmisti lupa-asian myös niistä vakuutuspiireistä ja asiakkuuspalveluyksiköistä, joista asiantuntijoita haastatteluun osallistui.

Opinnäytetyöprosessissa tulee kiinnittää huomiota tutkimuskohteiden tietosuojan toteutumiseen sekä henkilötietojen käsittelyyn. Tutkimukseen tulee olla tutkittavan suostumus. (Arene [viitattu 15.4.2020].) Tutkimukseni alussa työskentelin Keskisen vakuutuspiirin eläkekäsittelijänä. En etukäteen tuntenut MAP- tai asiakkuusvastaavapalvelussa työskenteleviä asiantuntijoita omasta tai muistakaan vakuutuspiireistä. Tällä tavalla en itse voinut vaikuttaa haastateltavien valintaan oman henkilökohtaisen kokemuksen ja mielipiteen kautta. Tutkimukseen hain osallistujia lähestymällä MAP- tai asiakkuusvastaavapalvelun esimiehiä sähköpostitse. Esimiehet edelleen tiedustelivat alaisiltaan kiinnostusta tutkimukseen ja välittivät nimitiedot tutkijalle. Kahden asiantuntijan nimi tuli esiin tutkijalle työn puolesta ja heitä lähestyin henkilökohtaisesti ja kysyin heidän esimiehiltään suostumuksen haastatteluun jälkikäteen.

Kun haastateltavien nimet olivat selvillä, otin heihin yhteyttä Skypellä tai sähköpostilla. Tutkimukseen osallistuville välitettiin sähköpostin kautta tutkimuskirje (liite 1), jossa kerroin lyhyesti itsestäni ja opinnoistani sekä opintoihin liittyvästä tutkimuksesta, sen kulusta ja tavoitteista, julkaisusta, aineistonkeruutavasta sekä haastatteluaineiston käytöstä ja säilytyksestä. Kirjelmässä tuotiin esiin myös haastattelun raamit, eli sen että haastatteluihin saa osallistua työaikana, osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista ja osallistumisensa saa missä vaiheessa tahansa tutkimusta keskeyttää. Suostumuksensa tutkimukseen haastateltavat antoivat kirjelmän liitteenä olleella suostumuslomakkeella (Liite 2) tai sähköpostiviestillä. Lisäksi tutkimukseen osallistuville lähetettiin tässä vaiheessa teemahaastattelurunko (Liite 3).

Tutkimuksen luotettavuuden osoittaminen laadullisessa tutkimuksessa voi olla haasteellista, koska laadullinen tutkimus ei ole täysin riippumaton tutkijasta. Tutkimuksessa esiintyy vaihtelevuutta jo tutkijan oman tulkinnan ja näkemysten kehittymisenkin myötä. Luotettavuuteen vaikuttaakin tutkimusasetelman avoimuus ja tutkimuksen prosessiluonteisuuden korostaminen. Olennaista on tiedostaa, millaista vaihtelua tapahtuu tutkijassa, aineistonkeruumenetelmissä ja tutkittavassa ilmiössä, olennaista on vaihtelun tunnistaminen ja hallitseminen. Raportoinnissa on tästä syystä tärkeää tuoda esille tutkimuksen kehitysprosessit. (Valli 2018, 84.)

Tutkimusvaihe oli pitkä ja prosessimainen. Olen tutkimuksessani pysynyt uskollisena aineistolleni, mutta koska aloitin itse MAP-työn 1.2.2020, ei tutkimukseni voi

kuitenkaan olla täysin irrallinen omasta tulkinnastani. Vallin (2018, 77, 85-86) mukaan tutkija ei ole tutkimustilanteessa tabula rasa eli tyhjä taulu, vaan hän omilla käsityksillään ja aiemmalla tiedollaan ohjaa myös aineiston tulkintaa. Tästä syystä aineiston tulkinnassa näkyy aina tutkijan oman käden jälki. Laadullisessa tutkimuksessa raportti on tutkijan oma tulkinnallinen konstruktio, jossa tutkija on myös tulkintojen tekijä.

## 6. OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset. Tuloksissa tuodaan esiin myös suoria sitaatteja aineistosta tukemaan analyysia. Tulosluvussa käytetään myös jonkin verran lähdeviitteitä syventämään saatuja tuloksia sekä selittämään ilmiöitä. Tutkimuksen tulokset esittelen seuraavien alalukujen kautta: nuori objektina palveluun ohjautumisessa, elämäntilanne toimijuuden taustavaikuttajana, nuori aktiivisena ja passiivisena toimijana, Kela toimijuutta rajoittavana ja tukevana tekijänä, MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun rooleilla tukea nuorelle ja palveluiden kehittäminen toimijuutta tukemaan. Alaluvuilla kuvataan keskeisiä puhumisen tapoja eli niitä diskursseja, joita haastateltavien puheesta voidaan erottaa.

### 6.1 Nuori objektina palveluun ohjautumisessa

MAP- tai asiakkuusvastaavapalveluun ohjautuessa asiantuntijat näkivät nuoret ohjauksen kohteena. Nuori on ohjauksen aihe ja tehtävä. Nuoren ohjautumisessa MAP- tai asiakkuusvastaavapalveluun on palvelumallien erilaisuudesta aiheutuvia eroja.

Asiakkuusvastaavapalvelu on asiointissa tukea tarvitseville asiakkaille suunnattu palvelu, johon nuori ohjataan Kelan sisältä asiakaspalvelusta tai ratkaisutyöstä. Nuori voi ohjautua asiakkuusvastaavapalveluun myös Kelan ulkopuolelta, yhteistyökumppaneilta. Asiakas asemoidaan asiakkuusvastaavapalveluun ohjautumisessa kohteeksi, toiminnan objektiksi. Asiakas ei ole erityispalveluun ohjautumisessa itse toimijana, vaan toimijoita ovat asiakkaan tai asiakkaan asian ympärillä työskentelevät Kelan asiantuntijat tai Kelan ulkopuoliset yhteistyökumppanit.

Oheisessa aineistokatkelmassa asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntija kertoo palveluun ohjautumisesta. Katkelmasta ilmenee, miten asiakas on Kelan sisältä ohjautuessa ensin itse ottanut yhteyttä Kelaan joko asioimalla asiakaspalvelussa tai jättämällä hakemuksen. Asiakaspalvelussa asiakasneuvoja on tunnistanut asiakkaan

elämäntilanteessa piirteitä, joiden perusteella asiakas on ohjattu asiakkuusvastaavapalveluun. Ratkaisutyön puolelta taas ohjaututaan hakemuskäsittelyssä syntyneen huolen kautta.

”No jos tyypillistä palvelupolkua tai sitä prosessia kuvais niin se olis oikestaan ihan tasavertaisesti kahdesta eri väylästä elikä ihan suoraan asiakaspalvelusta. Että henkilö on itse yhteydessä asiakaspalveluun ihan missä tahansa yhteydessä ja siinä sitten on tunnistettu meidän asiakaspalvelussa se tarve, että tämä olis meidän nuori ja saattais tarvita nyt tässä nykyisessä elämäntilanteessa erityistä tukea ja sit se on sitä kautta ohjautunu tähän asiakkuusvastaavapalveluun. Ja sit toinen väylä on, että se on tullu ihan tuolta ratkaisutyön puolelta, ilman asiakkaan varsinaista yhteydenottoa, et se niin sanottu yhteydenotto on tullu sit esimerkiksi hakemuksena. et tää nuori ihminen tai asiakas on tehny hakemuksen johonki etuuteen liittyen ja sitten siinä yhteydessä kun hakemusta on lähdetty käsittelemään niin järjestelmän antamalla tiedoilla on tietyt tunnusmerkit tai nämä täyttyneet ja sitten on huomattu, tai asiakaspalvelun puolella huomattu, että saattais olla erityistä tukea tarvitseva ja sitä kautta sitten ohjautunu asiakkuusvastaavapalvelun piiriin. Et tota molemmilla tavoilla.” (H9)

MAP-palvelu on erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille kehitetty palvelumuoto, jossa ensimmäisenä kohderyhmänä ovat syrjäytymisvaarassa olevat nuoret. MAP-palveluun ohjautuessa nuori kuvataan niin ikään ohjauksen kohteena. MAP-palveluun ohjautuminen tapahtuu Kelan sisältä, muista etuuksista, kun nuoren elämäntilanteesta nousee ratkaisutyössä huoli. Nuoren ohjaamisessa MAP-palveluun on jonkin verran vakuutuspiirikohtaisia eroja. Toisissa vakuutuspiireissä keskustellaan nuoren tilanteesta suoraan vakuutuspiirin MAP-asiantuntijan kanssa, ennen kuin asiakkaan työ siirretään MAP-työjonoon. Toisissa piireissä taas otetaan ensin yhteyttä monialalaisiin tiimeihin, joista nuoren asia siirretään tarvittaessa konsultoiden MAP -työjonoon.

”Joo, ei, vaan tulevat ihan suoraan elikä tuota ratkasuasiantuntijalla kun huoli herää niin he soittaa suoraan meille moniammatillisen palvelun työntekijöille ja käydään yhdessä se konsultaatio läpi ja siinä sitten mietitään, että voisko asiakas sitten meistä hyötyä vai menisikö se sielä meidän peruspalveluissa ja jos päädytään siihen, että tätä olis hyvä selvittää ja yrittää asiakasta kiinni niin me tehdään se konsultaatiotyö ja se joka on ottanut sen konsultaation vastaan, niin ottaa sen sitten omalle työjonoon ja sitten tavoitellaan asiakasta sen perusteella” (H 5)

Tähänkin palveluun ohjautuessa nuori on toiminnan kohteena eli objektina. Toimijoita ohjautumisessa ovat nuoren tilanteesta keskustelevat asiantuntijat. Huomioitavaa kuitenkin on, että vaikka nuori onkin alussa objektina palveluun ohjautumisessa, on palvelu kuitenkin vapaaehtoista eikä sitä käynnistetä ilman asiakkaan suostumusta. Tällä tavalla tuetaan asiakkaan subjektiivista omassa asioissaan.

## 6.2 Elämäntilanne toimijuuden taustavaikuttajana

Asiantuntijat kertoivat nuorten elämäntilanteen näyttäytymisestä hyvin yhtenevästi, ja ilmaisu oli osittain luettelomaista. Olen halunnut tuoda tätä yhtenäisyyttä esille analyysissä esittämällä asioita lukumäärällisesti. Analyysiin olen sulkuisiin merkinnyt niiden asiantuntijoiden tunnisteet, jotka asiasta tietyllä tavalla ovat lausuneet. Jos siis haastateltavista 1,2,3,4 ovat olleet samaa mieltä, olen merkinnyt ne sulkuihin (H1,H2,H3,H4).

Elämäntilanteen diskurssissa syrjäytymisvaarassa oleva nuori asemoidaan asiantuntijoiden puheissa usein kotiin eristäytyneenä. Koti voi olla nuoren yksin asuttama asunto tai nuori voi asua vanhempien kanssa vanhempien asunnossa. Asemoidessaan nuoren vanhempien luokse asiantuntijat kuvasivat vanhemmat usein syrjäytymisen mahdollistajina. Vanhemmat mahdollistivat nuoren syrjäytymisen siten, että nuorta ei kannusteta opiskelemaan ja todentavat toimeentulon olevan turvattu toimeentulotuella. Toiminnallaan vanhemmat tukevat nuoren kotona asumista ja mahdollistavat ongelmien kehittymisen.

”Asutaan vanhempien luona ja vanhemmat mahdollistavat sen, että ei tarvikaan pyrkiä mihinkään opiskelemaan, että tullaan hyvin toimeen sillä perustoimeentulotuella, että se riittää, että ei tarvi tehdä mitään, että sehän se siinä helpointa onkin, että vanhemmat elättää ja kustantaa ja nuori voi sitten eristäytyä ja pelaila kotona eikä sitä nähdä mitenkään ongelmana” (H3)

Yksi asiantuntija asemoi nuoren vanhempien luona asumisen lisäksi myös asunnottomaksi. Asunnottoman nuoren tilannetta hän kuvasti siten, että nuorella on ollut auttavia palveluita, mutta ne eivät ole tukeneet nuorta hänen odottamallaan tavalla.

”Mutta sitten on tietysti paljon niitä asunnottomia nuoria, että siinä sitten miettii sitä sosiaalitoimen, usein heillä on jo kyllä tarina, että sinne sos-suunkin on jo poltettu sillat. Että se palvelu ei heitä vain kohtaa” (H2)

Asiantuntijat kuvasivat nuorten elämäntilanteessa esiintyvän myös ylisukupolvisuutta. Sosiaalisen huono-osaisuuden ylisukupolvisuudella viitataan hyvinvoinnin resurssien puutteeseen. Tähän liittyy toisen asteen koulutuksen ulkopuolelle jääminen, toimeentulotuen ja työttömyysturvan asiakkuudet. (Vauhkonen, Kallio & Erola 2017, 501) Asiantuntijat kuvasivat ylisukupolvisuutta siten, että nuoren vanhemmat saattoivat itse olla työkyvyttömyyseläkkeellä tai elää toimeentulotuella. Nuorta ei silloin välttämättä patisteta itsenäistymään, vaan tuodaan esiin, että etuuksien varasakin elämisellä pärjää. Näiden lisäksi yksi asiantuntija rakensi puheessaan myös vanhempien vaikutuksen nuoren kokemaan terveyteen.

”Ett tossa on nyt huomannut sellaisenkin piirteen, että ne vanhemmat ja varsinkin se äiti on niinku vanhempien on vaikee niinku päästää sitä nuorta, ett niitä nousee tuolta eteen, että tehdään lapsesta niinku sairaita, ett lapset, ett sitä eläkkeelle menemistä jo, ett lapset on kotikoulussa ja siel taustalla voi olla koulukiusaamista ja muuta, mutta mahdollistetaan se, ett ehkä siinä on vanhemmillakin jo taustalla syrjäytyneisyyttä ja työkyvyttömyyseläkkeellä olemista ett tota tän tyyppistä on niinku näkyny myös, että tehään nuoresta sairaampi, kuin hän sitten olisikaan.” (H3)

Syrjäytymisvaarassa oleva nuori asemoidaan asiantuntijoiden puheessa koulutuksen ulkopuolella olevaksi nuoreksi. Nuoret ovat usein ammattikouluttautumattomia. Koulutus on usein keskeytynyt tai uhkaa keskeytyä tai voi olla, että koulutus ei ole alkanutkaan. (H1,H2,H3,H4,H6). Yksi asiantuntija toi esiin uutena ilmiönä peruskoulun pitkittyminen. Nuoret eivät saa peruskoulua suoritettua loppuun, ja se yritetään jossain vaiheessa suorittaa loppuun verkossa.

”Peruskoulua ei saada suoritettua. Se näyttäytyy aika yleisenä, ett on ongelmana, (...), ett nuoret ei saa peruskoulua suoritettua. Ett ne pitkittyy ja sitten yritetään niitä netissä suorittaa tai sitte, jotenki, että se voi olla 20 tai 21 vuotiaana, että saadaan vasta peruskoulu suoritettuu. Kotiopetukses tai nettiversiona. Se on semmonen mikä mua on viime aikoina hämmästyttänyt” (H3)

Elämönhallinnallisia ongelmia asiantuntijat rakensivat erilaisten riippuvuuksien kautta. Erityisen suurena nähtiin nuorten pelaaminen. Lisäksi erilaiset päihderiippuvuudet näyttäytyivät asiantuntijoiden puheessa, joskin niitä tuotiin esiin ristiriitaisesti (H1,H3,H4,H6,H7). Asiantuntijoiden mukaan päihderiippuvuutta esiintyy, mutta se ei välttämättä ole merkittävää. Yksi haastateltavista (H3) toi kuitenkin esiin, että Kannabiksen käyttö muuhunkin kuin viihdekäyttöön, näkyy nuorilla erityisen vahvasti. Yksi asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntija (H9) kuvasi päihderiippuvuuksien tunnistamisen haasteellisuutta. Peliongelmiin tunnistaminen on helpompaa, koska se ilmenee tilioitteista. Päihdeongelma ei välttämättä tule esiin, ellei henkilö itse asioi toimistossa, jolloin ongelma huomataan siinä tilanteessa.

”(...) vaikeempi puuttua meidän kautta, et monesti sellaiset, se ei niinku, välttämättä konkretisoidu meille päin, jos ei se henkilö asioi meillä. Toki jos henkilö asioi ja se sitten huomataan, niin meillä on velvollisuus tehdä sosiaalityön ilmoitus. Ja se mikä liittyy näihin tunnistettaviin ongelmiin, mihin sitten ratkaisutyön puolella voidaan puuttua herkemmin. Niin on ihan tää kasvavassa mittakaavassa tämä peliongelma, mikä sitten tulee ilmi toimeentulotukea haettaessa. Koska enemmän tai vähemmän saavat ratkaisutyössä, saavat tai joutuvat, tutkimaan tilioitteita, niistä käy sitten helposti ilmi, että jos on esimerkiksi peliongelmaa, et joku päihdeongelma ei niistä välttämättä tuu ilmi” (H9)

Elämäntilanteessa näyttäytyy paljon eristäytymistä. Eristäytymistä kuvataan nuorten sosiaalisten suhteiden ja toimintakyvyn kautta. Nuorilla ei välttämättä ole kaveriteita tai kaverit ovat verkossa. Nuoret asuvat kotona vanhempien luona, mutta he voivat olla myös ilman tukiverkostoa. Eristäytymisen taustalla saattaa olla koulukiusaamista. Eristäytyneen nuoren toiminnassa näkyy sosiaalisten tilanteiden pelko, jonka seurauksena, nuori ei uskalla asioida muun muassa Kelan toimistossa eikä välttämättä uskalla vastata edes tuleviin puheluihin. Alla olevassa haastatteluotteessa asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntija kuvaa, miten sosiaalisten tilanteiden pelko rajoittaa nuoren kykyä asioida Kelan toimistossa.

”Jos tulee tänne aulaan niin täällä on paljon ihmisiä. Ja se on sellainen asia, että se pelottaa, jos siellä on paljon ihmisiä, en oo ennen käynny, en tiä yhtään miten siellä pitää toimia, mitä pitää sanoa. Et tää ainakin on sellainen mitä nuoret kertoo, että on vaikein asia” (H8)

Eristäytymiseen ja sosiaalisten tilanteiden pelkoon saattoivat liittyä osittain erilaiset mielenterveydelliset ongelmat. Eristäytymistä ja sosiaalisten tilanteiden pelkoa tosin saattoi esiintyä myös ilman mielenterveyden ongelmia. Mielenterveyden ongelmat näyttäytyivät asiantuntijoiden puheessa suuresti nuoren toimintaan vaikuttavana tekijältä, ja niiden koettiin usein olevan nuoren toimijuuden juurisyynä. Lisäksi nuorilla tunnistettiin erilaista neuropsykiatrista oirehdintaa kuten Asperger, ADHD ja ADD. Tules-oirehdinta koettiin vähäisenä, haasteet nähtiin enemmän mielenterveyden puolella (H1,H2,H3,H4,H6).

”Nehän näyttäytyi nuo tules sairaudet paljon suurempana siinä kun silloin kun mun kela-historia alko, että nyt nämä mielenterveydelliset tai ei niinkään mielenterveydelliset vaan ihan nää neuropsykiatriset vaivat ja oireet niin ne näyttäytyy nyt sitt aika vahvana. Just asperger, ADHD tyyppiset, ADD tyyppiset ja just sit myös nää sosiaalisten tilanteiden pelot niin, ett en tiä sitte vaikuttaako tuo koulumaailman muutos sit niin paljon vai onks sitte niinku sukupolvien, ett onks sitte nykynuorten vanhempien elämä ollu sit jo erilaista, ett he sitte kasvattaa lapset eri tavalla vai onks se sit tää yhteiskunnallisuus tässä mikä muutos on tullu, ett mikä sit vaikuttaa mihinkäki. mutta, huomaa sen, että tosi paljon nuorilla on sellaista ahdistuneisuutta ja ei niinkään paniikki häiriöitä, mut sellasta, ett ennemmin jäädään sit sinne kotiin ja ei oo ystäviä ja ehkä ne ystävät on netissä ja sitt myös se mikä näyttäytyy on tuo kannabis. Kannabiksen käyttö. Että se ei välttämättä oo mitään viihdekäyttöä, vaan sitä niinku käytellään ihan muutenki, että se sitte tuntuu näyttäytyvän kans niinku” (H3)

Yllä ote haastattelupuheesta, jossa yksi asiantuntijoista rakensi vahvasti nuorten tilannetta terveyden- ja toimintakyvyn näkökulmasta ja vertasi sen muuttumista vuosien aikana. Asiantuntijalla on taustana pitkä työura Kelassa, ja hän vertasi puheensa nuorten nykytilannetta työnsä alkuaikoihin. Hän kertoi, että työuransa alussa Tules-sairaudet, eli tuki- ja liikuntaelinsairaudet näyttäytyivät suurena toimintakykyä rajoittavana tekijänä nuorilla, mutta nyt suurimmat ongelmat ovat neuropsykiatriset oireet sekä sosiaalisten tilanteiden pelot. Lisäksi nuorilla esiintyy nykyisin ahdistusta ja eristäytymistä, eikä ystäviä välttämättä ole tai ne ovat verkossa.

### 6.3 Nuori aktiivisena ja passiivisena toimijana

Ihmiselle on tyypillistä vaihdella olemistaan passiivisen ja aktiivisen toimijuuden välillä. Joskus on tarve vetäytyä syrjään eikä se tarkoita, että tilanteessa ollaan sen enempää toiminnan objekteja kuin subjektejakaan. (Liukko 2006, 54.) Asiantuntijat kuvasivat puheessaan nuoren toimijuutta passiivisen ja aktiivisen toimijan kautta.

”Osa asiakkaista on semmosia että ne pommittaa Kelaa aika paljon ja pyytää kiireellistä käsittelyä, että ovat hyvinkin paljon yhteydessä Kelaan ja työllistää Kelaa, mutta sitten on myös sellaisia passiivisia, jotka ei toimita hakemuksia, ei toimita liitteitä eikä saa asiaa aikaseks.” (H4)

Passiivista nuorta kuvailtiin siten, että nuori ei ole aktiivinen toimija eli toimintansa subjekti, vaan asettuu toimenpiteiden kohteeksi eli objektiksi. Nuori jää ikäänkuin odottamaan, että muut tekevät asiat hänen puolestaan ja hän on palvelussa vastaanottavana osapuolena.

”Niitä nuoria, jotka tavallaan asettaa ittensä niitten toimenpiteiden kohteeksi, jotenkin objektivoi. He vähän niin kuin odottaakin, että joku muu hoitaa ne hommat ja on ite ikään kuin ottavana osapuolena. Ja tietysti tää on sitten taas, että mistä se johtuu niin onkin vaikeempi kysymys, että sielä on monenlaisia syitä sielä takana, mutta tämän tyyppisillä nuorilla se toimijuus ja osallisuus ei ainakaan oo mitenkään kauheen vahvaa” (H6)

Passiivisen nuoren asioiden hoitaminen on löyhää. Löyhyys ilmenee paitsi asioiden hoitamisessa viranomaisten kanssa myös arkipäivän asioiden hoitamisessa. Passiivisilla nuorilla jäävät laskut maksamatta, nuori käyttää usein pikavippejä ja rahaasiat saattavat lopuksi olla ulosotossa. Löyhyys ilmenee myös nuoren tavoittamisen vaikeutena. MAP-palvelun asiantuntijat tuovat esiin, että nuoren saa kiinni puhelimella parhaiten iltapäivällä, joskin tavoittaminen voi silloinkin olla haasteellista. Nuoret eivät välttämättä vastaa puheluihin, vaikka aika puhelulle olisi sovittu nuoren kanssa etukäteen. Asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijat taas tuovat esiin, että toimistossa asioidaan yleensä vasta iltapäivisin.

”Joo ja sen huomaa kun yrittää noita nuoria kiinni, niin se on aika harva nuori, joka ennen puolta päivää vastaisi puheluun, että se menee iltapäiväpainotteiseksi ja silloinkin saa useamman kerran yrittää tai laittaa

tekstiviestin, että se on niinku jännä, että vaikka sovitaan joku tietty aika niin. Se kuulostaan vähän hassulta, kun ite on tottunut, että sitten kun jotain sovitaan niin silloin ollaan sitten kuulolla. Et tota. se kertoo myös niitä nuorista, että se on vähän tommosta löyhää, että vaikka mekin ollaan viranomainen niin niin eivät sitten pidä lupauksiansa. Ja muut asioidenhoitamiset, laskut jää maksamatta ja ulosotto, pikavippejä otetaan” (H3)

Passiivisella nuorella nähtiin usein olevan toimintakykyrajoitteita. Asiantuntijoiden näkemyksen mukaan passiivisuuden aiheutuessa toimintakykyrajoitteista, muuttuu toiminta aktiiviseksi, kun nuoren toimintakyky paranee.

”Ja tavallaan se passiivinenkin nuori, siinä vaiheessa, kun päästään sitä toimintakykyä edistämään ja se nuori saa ne tarvittavat palvelut siihen, niin sekin saattaa sitten tilanne muuttua, mutta selkeästi vaatii siihen enemmän sitä tukea ja kannattelua, ennen kuin päästään siihen tilanteeseen.” (H5)

Passiivisten nuorten lisäksi asiantuntijat rakensivat puheessaan myös aktiivista nuorta. Aktiivisesti toimivan nuoren elämäntilanne nähtiin usein hetkellisesti haastava, joka saattoi johtua elämäntilanteesta tapahtuneesta isommasta muutoksesta. Muutos on aiheuttanut sen, että nuoren elämä on mennyt solmuun eikä nuori omin voimin selviä asioiden purkamisesta. Näiden nuorten kuvattiin kuitenkin olevan motivoituneita asioidensa selvittämiseen, mikä ilmenee voimakkaana tahtotilana ja aktiivisuutena asioidensa hoidossa. Nuori haluaa osallistua itseään koskeviin asioihin ja näitä käydään läpi nuoren kanssa yhdessä.

”Mutta sitten tottakai on myöskin aktiivisia syrjäytymisvaarassa olevia nuoria, jotka kuitenkin hoitaa niitä asioita aktiivisesti, että sielä saattaa olla sitten jotain niinku isompaa muutosta elämäntilanteessa tai jotain muuta minkä takia asiat on menny solmuun, mutta yleensä nämä nuoret joilla tällaista tahtotilaa ja aktiivisuutta näkyy niin yleensä niitten sellainen ennustekin on sitten parempi. voi olla, että moni niistä saakin sitten jollakin aika välillä asiansa kuntoon.”(H6)

”Meille ohjautuu palveluun myös hyvin aktiivisia nuoria siihen palveluun, että jos nuoren tavoittaa, niin he on kyllä hyvin halukkaita selvittämään sitä asiaa kyllä. ja sitten että sielä on sitä motivaatiotakin jonkin verran lähteä sitä asiaa selvittämään, että se on ehottomasti toi. Että silloin nuori haluaakin ottaa osaa siitä omasta asiastaan ja se toimijuus näkyykin siinä, että kun käydään yhdessä asioita läpi ja käydään vähän niitä meidän byrokratian reunaehtojakin, että miten jotakin pitää tehdä.

Niin sitten on niinku, että hei okei, tämä olikin tosi mahtava juttu, että näin pitää tehdä, että hän ei oo tiennyt tästä aikasemmin.”(H5)

Asiakkaiden toimijuus vaihtelee passiivisuuden ja aktiivisuuden välillä. Vähäisten voimavarojen vaiheet vaihtelevat monesti vahvan toimijuuden jaksojen kanssa. Asiakkaiden kulloistakin tilannetta on osattava lukea niin, että työssä ei lukkiuduta liikaa passivoiviin voimavaratulkintoihin. (Juhila 2018, 41.) Haastateltavien puheesta oli huomattavissa myös aktiivisen ja passiivisen toimijan rajapinta. Aktiivisuus liittyy nuorilla usein viime hetkellä toimimiseen. Tällaisen asiakkaan toimimista kuvataan aluksi passiivisen toimijuuden kautta, nuorta ei tavoiteta puhelimella tai nuori ei asioi asiointipalvelussa muutoin kuin silloin, kun elämäntilanteessa on akuutti hätä. Viime hetkellä toimiminen aiheuttaa sen, että nuoren aktiivisuus ilmenee Kelan ”pommituksena”. Tällä asiantuntijat tarkoittavat hyvin aktiivista ja hätäistä asioiden hoitoa. Nuoret haluavat tällöin saada nopeasti päätökset ja asiansa hoitoon. Usein tällaisia tilanteita ovat rahojen loppuminen, häätö tai sähkön katkaiseminen.

”Että toki mullakin on MAP asiakkaina näitä erityyppisiä asiakkaita ja huomaa, et ne välillä pommittaa kun rahat loppuu ja sitten kun mä yritän tavoittaa jollain muulla asialla niin sitten ei vastatakaan puhelimeen.”(H4)

”Must tuntuu, että aika monet kontakti Kelaa vain silloin kun on aivan pakko, että kun on tilanne päällä. Sähköt poikki tai häätö tulossa tai muuta, mut et sitä jotenkin vältellään” (H6)

”Nuori tulee tavallaan viime hädässä tänne Kelaan ja sit sillä on ehkä ne sähköt poikki ja vuokrat maksamatta ja ei oo rahaa ruokaan ja kaikki näyttäytyy vähän hassulta” (H8)

Asiantuntijoiden näkökulmasta aktiivisen nuoren tilanne saattaa olla myös sellainen, että nuori on ollut aktiivisesti yhteydessä Kelaan ja hoitanut etuusasioitaan. Tilanne voi olla myös niin, että nuori ei juurikaan ole Kelaan ollut yhteydessä, jolloin oletuksena on, että nuori osaa hoitaa asiansa itsenäisesti.

”tilanne näyttäytyy aika hyvältäkin Kelan näkökulmasta, että juurikaan ei ole etuuksia haettuna, ainakaan paljon, että ei ole suljettuja töitä, että se voi olla niin kuin päinvastoin, että voi olla niinku vähäisessä määrin nuori yhteydessä Kelaan tai sitten se voi olla, että siellä on paljonkin

etuushakemuksia, haetaan väärää etuusia ja nuori on tosi paljon yhteydessä Kelaan, että ne vähän vaihtelee nää nuoret. Ja aika usein sit huomaa, että ne nuoret on siellä toimeentulotuen saajia ja sieltä 2017 alkaen” (H3)

Edellä olevasta aineistokatkelmasta ilmenee, miten asiantuntija kertoo nuoren tilanteen näyttävän hyvältä Kelan näkökulmasta, mutta todellisuudessa tilanne saattaa kuitenkin olla päinvastainen. Etuudet pyörivät säännöllisesti, mutta ne saattavat olla nuoren tilanteeseen väärää etuusia. Usein näissä tilanteissa on nuorelle maksettu säännöllisesti toimeentulotukea, kun oikea-aikainen etuus saattaisi kuitenkin olla jokin toinen.

#### **6.4 Kela toimijuutta rajoittavana ja tukevana tekijänä**

Asiantuntijat kuvasivat melko yksimielisesti Kelassa nuoren toimijuutta rajoittavia tekijöitä. Suurin osa asiantuntijoista puhui asiakasvastuusta. Asiakasvastuuta kuvailtiin vastuunottamisena nuoren asiakkuudesta eikä vain yksittäisen etuuden hoitamisesta vaativasta asiakaskontaktista. Asiakasvastuun ei tarvitse olla kestoiltaan pitkä, mutta sen tulisi kestää sen aikaa, että nuoren kokonaistilanne saadaan selville ja ohjattua asiakasta tilanteessaan eteenpäin. Alla olevassa katkelmassa MAP-palvelun asiantuntija kuvaa asiakasvastuun ottamista Kelan peruspalveluissa. Aspa-lyhenteellä tarkoitetaan katkelmassa asiakaspalvelun asiantuntijoita eli heitä, jotka työskentelevät perusasiakaspalvelutyössä ja ASVA-lyhenteellä taas asiakkuusvastavapalvelun asiantuntijoita.

”Noh, kyllä mun mielestä Kelan taakkana on aina ollut se, että kun meillä ei ole sitä asiakkuutta, tai kyllähän aspat hoitaa, mutta päätökset tehdään kuitenkin muualla. että justiin se, että kun se on aina hakemus kerrallaan, liitteet kerrallaan. Että kukaan ei kuitenkaan ota sitä vastuuta niinku siitä hänen asiakkuudesta. Että jos näkee, että on jo monta vuotta sitä totua haettu ja aina vain pyydetään uudestaan ja uudestaan. Tai no siihenhän se ASVA nyt sitten vastaa. Mutta jos oo esimerkiksi kertaakaan soitettu asiakkaalle meiltä. Mikä on tietysti aina ollutkin niin, ettei heille oo soiteltu, mutta nythän se pitäisi olla niin, että se puhelin on luoteva työkalu. Siinä tuntuu, että me ollaan vain maksaja, mutta kun meiltä odotetaan paljon muuta” (H2)

Vaihtuvat virkailijat vaikeuttavat myös nuoren asiointia. Asiointi helpottuisi, jos nuoren asioita hoitaisi jo peruspalveluissa yksi virkailija, jolla olisi aina asiakastilanteen alussa olemassa olevaa tietoa nuoren tilanteesta ja joka osaa sen kautta viedä nuoren tilannetta eteenpäin. Saman asian kertominen vaihtuville virkailijoille kuormittaa haastavassa elämäntilanteessa elävää nuorta entisestään eikä palvele nuoren itsestä toimimista asioidensa hoidossa.

”kun on riittävästi niitä ongelmia kasaantunut, niin he kokee hirvittävän rasittavaksi sen, että he joutuu sitä samaa asiaa selvittämään joka kerta kun he hakee jotain etuutta tai kohtaa jonkun uuden ihmisen tai jotenkin he on hakeneet nyt sitten sitä sairauspäivärahaa ja se on hylätty ja sitten kehoitetaan hakemaan työttömyysturvaa ja sit he sitä samaa tarinaansa joutuu toistaan ja toistaan ja toistaan useille ihmiselle. Eli sen he usein kokevat rasittavaksi. Että heitä kovasti helpottaa, että on joku yksi ihminen joka tietää ja tuntee heidän tilanteensa ja osaavat ehdottaa ja suosittella niitä tapoja miten edetään seuraavaks.” (H1)

Näihin kahteen edelliseen liittyen, muutama asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntija toi esiin ajan vähyyden. Asiakaskontakteja on päivän aikana monta, eikä perusasiakaspalvelutyössä ole resursseja luottamussuhteen rakentamiseen nuoren kanssa.

”Mut sitten se joka sitä rajoittaa, niin on se ajan vähyyys. Ei pysty ehkä kohtaamaan niin syvällisesti tuossa peruspalvelussa tai kuuntelemaan tai rakentamaan mitään luottamusta nuoren kanssa. Toki jollain tasolla vähän, mutta kyllä mä sitten asiakkuusvastaavapalvelun näkökulmasta ajattelen, että se luottamuksen rakentaminen on vähän pidempi prosessi ja vaatii vähän enemmän” (H6)

Rajoittavana tekijänä asiantuntijat toivat esiin myös Kelan ratkaisu- ja asiakaspalveluasiantuntijoiden osaamisen ja tiedon puutteen psyykkisesti oireilevista nuorista sekä yhteiskunnan palvelujärjestelmästä. Peruspalveluissa asiantuntijoilla ei välttämättä ole riittävästi tietoa mielenterveysasiakkaan kohtaamisesta, ja nuoren haasteiden tunnistaminen voi olla vaikeaa. Palveluissa ei myöskään ole taitoa ohjata asiakasta muihin asiakkaan tarvitsemiin palveluihin. Kelan koulutuksissa tulisi kiinnittääkin huomiota paitsi etuusasioiden koulutukseen, myös jakaa tietoa nuorten elämäntilanteen haasteista ja selvittää yhteiskunnan palvelujärjestelmän tukimuotoja. Tiedolla lisätään ymmärrystä, ja tätä kautta mahdollistetaan asiakkaan valtais-

tamista jo peruspalveluissa. Nuoren haasteiden tunnistaminen jo niiden alkuvaiheessa ja rohkeus puuttua nuoren tilanteeseen, ehkäisisivät ongelmien kriisiytymisen ja monimutkaistumisen ja tilanteen muodostumisen niin vaikeaksi, ettei nuori pysty siitä itsenäisesti selviämään.

”No sitte yks sellainen rajoittava tekijä on kelan työntekijöiden, kelan, tiedon puute jostain nuorten mielenterveysongelmista ja sopivista jatko-ohjaus paikoista tai muusta. Et tavallaan niinku kelassakin paljon koulutetaan mutta lähinnä etuuksiin. että sitte tavallaan tällaset asiat jää katvealueelle. et ehkä jonkinnäköinen perusymmärrys siitä miten paljon nuoret oireilee niinku psyykkisesti tänä päivänä, ett pystyttäis jollain tavalla niinku edistää sitä niiden valtaistamista.” (H6)

”Et tavallaan toivoisin, että se kokonaisvaltainen tekeminen jalkautuis sinne peruspalveluihin ja varmaan se vaatii just koulutusta sitten etuus-käsittelijöille ja muille, että on sitten sitä etuustietoa ja varmuutta neuvua muistakin etuusasioista tai ohjata sosiaalitoimeen tai muuta. Että tavallaan, että se koppi tulis tehtyä jo siellä ennen kuin ne asiat tosi paljon pielessä. Että ehkä se, että meidän MAP palveluissa ilmenee se, että ne asiat on mennyt jo monta kertaa pieleen. ja sit niitä on vaikeaa lähteä siinä kohtaa korjaamaan” (H4).

Tärkeänä asiana asiantuntijat toivat esiin Kelan kielen käytön. Tämä tuli esiin varsinkin asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijoilla. Kelan kielellä tarkoitettiin hakemuksissa ja etuuksissa sekä asiakaspalvelussa käytettävää kieltä. Kelan kieli on pitkälti lainsäädännöstä nousevaa kieltä, joka ei aina ole kansankielisesti ymmärrettävää. Kelan kielen muokkaaminen enemmän kansankielelle tukisi nuorten toimimista palveluissa. Tässä yhteydessä yksi asiakkuusvastaava-asiantuntija toi esiin, että asiakaspalvelussa on se ikuinen haaste, että asiakkaalle kerrotaan helposti asiat Kelan kielellä eikä aina muisteta olla sen Kelan kielen tulkkina, jotta asiakkaatkin ymmärtäisivät, mistä puhutaan.

”No ehkä rajoittavina tekijöinä on sellaiset, että lainsäädäntö on aika tiukkaa, että etuuksissa vois olla ehkä enemmänkin sellaista harkintaa, että heti jos joku yks liite on vääränlainen niin heti tulee hylky tai muuta, että jos nuoren tilanne on muutenkin vähän vaikee niin se byrokratia voi tuntua ihan ylitsepääsemättömältä, että ei jakseta hoitaa niitä asioita, kun ne on niin vaikeita. Hakemuslomakkeet on vaikeita tai ei ymmärretä mitä liitteitä on pyydetty tai muuta, että. Ne on ehkä sellasia rajoittavia tekijöitä, jotka sitten rajoittaa tätä nuorta, että sitten ei toimita ollenkaan, jos sitten ei ymmärretä, että mitä on pyydetty.”(H4)

”Ja tämä on asiakas palvelussa sellainen ikuinen haaste, ettei rupee jauhaan sitä Kela kieltä, jota asiakkaat ei ymmärrä, vaan on enemmänkin se tulkki, joka sitten niinku välittää sitä kelan kieltä suomen kielellä ja tää on itse asiassa yksi keskeinen millä sitä nuoren kykyä asiointiin voi sitten kans tukea, et pitää huolta siitä omasta palvelukielestä ja siitä miten asiat esittää ja muu, että on sitten sellaisella selkeyden tasolla, että se nuori oikeesti tajuaa. Ja myöskin kysyy sitä siltä nuorelta, että tajusitko nyt ihan oikeasti.” (H6)

Nuorten toimijuutta ja osallisuutta tukevista tekijöistä yksittäisenä isona tekijänä MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijat nostivat NUOTTI-valmennuksen. NUOTTI-valmennus on 16-29 -vuotiaille nuorille, joiden toimintakyky on olennaisesti heikentynyt, tarkoitettu matalan kynnyksen kuntoutuspalvelu. NUOTTI-valmennukseen hakeminen ei edellytä muiden kuntoutusmuotojen tavoin lääkärinlausuntoa, vaan hakemiseen riittää kuntoutuskäsittelijän haastattelu. NUOTTI-valmennuksessa nuori saa tuekseen henkilökohtaisen valmentajan, joka pitää yhteyttä nuoreen ja tarvittaessa myös nuoren verkostoon. NUOTTI-valmentaja tapaa nuoren hänen arkiympäristössään ja tukee nuorta sieltä käsin. (Kela 2020h.)

”joo, mutt en mä tiä sitten tukevia. Toi varmaan tulee tos varmaan jos-sain eteen, että kun Kelaankin tuli tossa viime syksynä NEET nuorten kuntoutus hankkeena ja sitt se tuli lakiin, tää nuoren ammatillinen kuntoutus, varsinkin tuo nuotti valmennus niin se on sitte ollut se, mihin nuori on voitu ohjata eikä ole tarvittu lääketieteellistä diagnoosia eikä lääkärinlausuntoa, ett jos vaan niinku nuoren tilanne on olennaisesti heikentyny ja esimerkiksi just tällaisille, jolla on keskeytyneet opinnot ja arki ongelmia, arjenhallintaongelmia jollain tavalla, mutta katse on sinne tulevaisuuteen, ett tarvii siihen vähän sellaista tukea, ett nuotti-valmennus on ollut sitte sellainen tukimuoto mitä on ollu helppo sitten tarjota nuorille, ja kyllä niistä on tullu sitte ihan hyvää palautetta, että sen kautta on sitten saatu nuori takaisin koulunpenkille tai välttämättä ei koulun penkille, mutta oppisopimus tai koulutussopimuksella sitten opiskelemaan” (H3).

Hyvät vuorovaikutustaidot asiakkaan kohtaamisessa, luottamussuhteen luominen ja asiakasvastuun ottaminen tuotiin esiin toimijuutta tukeviksi tekijöiksi. Luottamussuhdetta tukee se, että nuori saa nopeasti tarvittaessa yhteyden Kelaan tutulle työntekijälle, jolla on jo käsitys nuoren tilanteesta. Vuorovaikutustilanteessa toimijuutta pystytään parhaiten tukemaan nuorta kuuntelemalla, kannustamalla, antamalla empatiaa ja sympatiaa sekä huomioimalla nuoren pienetkin onnistumiset. Nuorta tulee kehua ja paljon. Haastateltavien mukaan nuoret eivät elämänsä aikana ole usein

kehuja kuulleet, ja tämä motivoi heitä taas asioissa eteenpäin. Luottamus omaan toimintaan kasvaa kehujen kautta ja näin nuoren omaa toimijuutta ja osallisuutta palveluissa saadaan aktivoitua.

”Se, että tulee kuulluksi, se on sellainen asia. On hienoa, että joku kuuntelee ja kuulee heitä ja oikeasti mitä he haluaa. Kun usein aikuiset lähtee tekemään, että mitäs sun kuuluisi tehdä, niin nuoret on sillä tavalla niinku, siinä on ensiksi se luottamussuhteen luominen, se vie aikaa joittenkin kanssa, mutta se, että se lähtee siitä, että mitä sä haluat. Sillä tyylillä lähtee vähän nostamaan sitä kiinnostusta sieltä.” (H3)

”Mutt kyll se on paljon sitä, että me kuunnellaan ja ollaan nopeasti saatavilla, vastataan nopeasti puhelimeen, jos tulee viestiä, useita yhteydenottoja. Kehutaan toki hirveästi, kun joku asia onnistuu, niin luottamus kasvaa, koska sitten jos joku asia on mennyt pieleen, niin sitten ei enää uskalleta käyttää verkkoasiointia tai siellä jotain ominaisuutta, jos se ei sitten toimikaan. Ja sitten jos aloittaa siellä jotain ja se ei sitten toimikaan, niin sitten on taas luottamus mennyt ” (H7)

Kelan verkkopalvelut koettiin myös toimijuutta ja osallisuutta tukevana tekijänä. Nuoret osaavat käyttää hyvin verkkopalveluja ja heillä on siihen yleensä myös välineet. Verkkopalvelut mahdollistavat myös palveluiden saamisen, jos nuorella on vaikeuksia esimerkiksi pelkotilojen vuoksi poistua kotoaan, ja toisaalta asioita voi hoitaa silloin, kun se nuorelle parhaiten sopii. Asioiden hoitaminen ei vaadi pitkällistä suunnittelua toimistoasiointiin eikä jonottamista Kelan puhelinpalveluun. Edellisessä haastatteluotteesta kuitenkin käy ilmi, että verkkopalveluiden toimivuus on kuitenkin olennainen osa toimijuuden tukemista. Jos verkkopalvelut eivät toimi, nuoren luotto asioiden hoitamiseen särkyä helposti.

### **6.5 MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijoiden roolit**

Toimijuuden tukemisesta puhuttaessa asiantuntijat asemoivat itsensä MAP- ja asiakkuusvastaavapalveluun ja merkityksellistivät toimijuuden tukemista näistä palveluista käsin. He kuvasivat nuoren toimijuuden tukemista erilaisten roolien kautta. Keskeiseksi rooliksi muodostuivat rinnalla kulkijan rooli, edunvalvojan rooli ja kumppanin rooli. Roolien rajat eivät olleet selkeät ja roolit osittain myös sekoittuivat

toisiinsa. Tuloksissa halusin kuitenkin tuoda esille nämä kolme roolitusta, koska niiden kautta asiantuntijat roolitukseensa kuitenkin luonnehtivat ja toisaalta toivat esiin roolitukseen liittyviä erityispiirteitä.

Rinnalla kulkijan roolille annettiin varsinkin asiakkuusvastaavapalveluissa sellaisia merkityksiä kuin kädestä kiinni pitäen hakemuksien täyttämisen ja ihan konkreettisesti käveleminen toimistosta asiakkaan kanssa yhteistyökumppanin luo. Rinnalla kulkijan rooliin sisältyi asiakkaan seuranta ja tarvittaessa asiakkaan tilanteeseen puuttuminen. Olennaista oli pitkäkestoisen ja luottamuksellisen suhteen muodostaminen ja asiakkaan valtaistuminen omien asioiden hoitoon. Juhila K (2018, 58) mukaan valtaistumisella (empowerment) tarkoitetaan heikossa tai haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten itsetunnon, rohkeuden ja osallisuuden sekä vallan lisäämistä omassa elämässään. Kelan asiakkuusvastaavapalvelussa tämä tarkoittaa asiakkaan kannustamista ja tukemista asioiden hoitamiseen siten, että asiakas osaisi niissä jatkossa itsenäisesti toimia. Rinnalla kulkemisen rooli koettiin tärkeänä, mutta samalla rajallisena toimintana. Rinnalla kulkeminen rajautui Kela-asioiden hoitoon, mutta varsinainen rinnalla kulkeminen koettiin tapahtuvan asiakkaan lähellä toteutuviissa muissa yhteiskunnan palveluissa.

”Mut tietysti jotenkin tässä tullaan aika nopeasti myös siihen asiakkuusvastaavapalvelun rajallisuuteen, että vaikka onkin erikoispalvelu niin todellakaan ei yksin tässä pärjätä, että mä jotenkin näkisin, että tämä on vain yks osa isompaa kokonaisuutta ja että vaikka mekin puhutaan kauniisti rinnalla kulkemisesta ja muusta ja esimerkiksi mun kohdalla mä oon ihan oikeesti joskus lähtenyt niinkun kävelemään kelan toimistolta ohjaamolle, että tavallaan on semmostakin, että on sellastakin, mutta jotenkin näkisin, että se varsinainen rinnalla kulkeminen on niissä muissa palveluissa, siellä on etsivää nuorisotyötä, ohjaamoja ja muuta. et jotenkin nää työnkuvat pitäis vielä selkiyttää ja saada mahdollisimman niinku jotenki koordinoitusti ja järkevästi. Se koko kokonaisuus rakennettua eikä vain niin, että me tehdään täällä kelan sisällä tällainen, sinänsä ihan hieno palvelu, mutta että tässäkin pitäis kattoo kelan ulkopuolellekin myöskin.” (H6)

Edunvalvojan rooli tuli esille muutaman MAP -asiantuntijan puheessa. Edunvalvojan roolia määriteltiin siten, että MAP-asiantuntija on nuoren oma linkki Kelan sisällä, jonka henkilökohtaiseen numeroon he voivat olla tarvittaessa yhteydessä. Nuori voi

keskittää voimavaransa asioiden eteenpäin viemiseen ja MAP-asiiantuntijan työnkuvaan edunvalvojan roolista kuuluu, että nuoren ei tarvitse käyttää voimavarojaan byrokratian selvittämiseen ja hoitamiseen, vaan edunvalvoja hoitaa tämän hänen puolestaan ja kääntää Kelatermit nuorelle. Tämä tarkoittaa MAP-asiiantuntijoille sitä, että omat asiakkaat ovat jatkuvassa seurannassa omalla työjonolla ja heidän tilanteeseensa tarvittaessa reagoidaan.

”Turvaa ja luottamusta ja sitten jotenkin antaa sen mahdollisuuden, että kun se asiakas tietää, että hänellä on sellainen ”edunvalvoja” siellä kelan sisällä niin hän voi keskittää ne voimavaransa taas siihen mitä häneltä odotetaan siinä kehitymisprosessissa tai asioiden eteenpäin menemisessä eli hänen ei tarvitse hirveästi säästellä voimavaroja justiin siihen byrokratian selvittelyyn tai hoitamiseen hänellä on se ihminen joka tekee sen hänen puolesta ja kääntää ne kelatermit hänelle niin, että hän sen ymmärtää, että kyllä se luo turvaa ja helpottaa myös siinä ettei tarvi koko ajan pelätä. Joku on sanonut, että nyt uskaltaa luottaa siihen, että se toimeentulo esimerkiksi tulee sieltä joka kuukausi että se jotenkin saadaan järjesteltyä ja näin, että tuo sellaista turvaa ja sitä kautta ehkä sitä hyvinvointia ja sitten on ehkä enemmän voimavaroja keskittyä siihen omaan toipumiseen tai asioiden työstämiseen.” (H1)

Edunvalvojan roolikuvaus tuo esiin, että kun asiakkaalla ei ole juuri voimavaroja osallistua ongelmansa määrittelyyn tai ylipäättään orientoitua muutokseen tai tulevaisuuteen, tarvitaan enemmän herkistymistä asiakkaan nykytilanteelle, ja sitä tarvitaan asiakkaan kuuntelemista ja huolta pitämistä haastavan tilanteen edessä. Näin esimerkiksi silloin, kun asiakas on kaotettujen elämäntilanteen vuoksi uupunut tai jos asiakkaalla on vaikea riippuvuus. Tässä vaiheessa velvoittava toimintaan osallistuminen on asiakkaalle vääräaikainen interventio. (Juhila 2018, 40-41.)

Sekä edunvalvojan että rinnalla kulkijan rooliin kuuluu asiakasvastuun kantaminen. Asiantuntijat toivat esiin, että Kelan peruspalveluissa ei ole resursseja ottaa asiakkaista asiakasvastuuta, mutta se mahdollistuu MAP- ja asiakkuusvastaavapalveluissa. Asiakasvastuu tarkoitti henkilökohtaisia asiakkuuksia, joihin liitettiin asiakkaan tilanteen seuraaminen ja tarvittaessa tilanteeseen puuttuminen. Asiakasvastuu mahdollisti myös asiakkaan yhteydenoton henkilökohtaiselle asiantuntijalle.

”No ainakin sillä henkilökohtaisen asiakasvastuun ottamisella, että on se sama ihminen, joka koko ajan toimii sen asiakkaan asiassa. Että on

se yksi kanava, jota asiakas tietää, että voi aina lähestyä, oli se Kela mikä tahansa. Sitten se, että on helposti lähestyttävissä. Eli MAP:ssa toimitaan usein omalla henkilökohtaisella puhelinnumerolla eli voi laittaa viestiä, he voi soittaa, laittaa vastaajaan viestiä, että hei soitatko. Että on helposti saatavilla tuttu ihminen” (H1)

Olennaista asiakasvastuun kantamisessa on luottamuksellisen suhteen rakentaminen, asiakkaan kuunteleminen ja asioiden eteenpäin vieminen asiakaslähtöisesti.

Asiantuntijat toivat esiin, että lähtökohtana on nuoren itsenäinen toimiminen ja vastuun ottaminen asioiden hoitamisesta. Tarpeen mukaan tilanteen etenemistä kuitenkin ohjataan yhteistyössä muiden kumppaneiden kanssa. Kumppaniryö onkin olennainen osa sekä MAP- että asiakkuusvastaavapalvelua. Palveluiden erilaisuuden vuoksi kumppaniryötä kuvattiin hieman eri tavalla. MAP-palvelun asiantuntijat kuvasivat kumppaniryötä verkostomaisena yhteistyönä. Kumppaniryö on Kelan sisäisten ja ulkoisten asiantuntijoiden kanssa tehtävää verkostomaista työtä asiakkaan tilanteen eteenpäin viemiseksi. Ulkopuolisiksi kumppaneiksi asiantuntijat luettelivat muun muassa sosiaalityöntekijät, terveydenhuollon edustajat, nuorisotyön toimijat, kuntoutuksen palveluntuottajat ja oppilaitoksen edustajat. Kumppaniryö vaatii aina asiakkaan suostumuksen ja asiakkaan toimijuuden ja osallisuuden kannalta olisi olennaista, että myös asiakas olisi verkostopalavereissa mukana. Aina se ei ole mahdollista, mutta asiakkaan antamalla luvalla verkostotyötä voidaan tehdä myös ilman asiakkaan läsnäoloa. Olennaista kuitenkin on, että asiakas on tietoinen niistä asioista, joista keskusteltiin.

”(...) siellä taustalla niin he myöskin tekevät yhteistyötä sen asiakkaan tilanteen ja asian edistämiseksi, mutta kuitenkin niin, että asiakas on aina tietoinen mitä tapahtuu eli ei toimita asiakkaan selän takana eikä tehdä mitään päätöksiä asiakkaan tietämättä tai vastoin hänen tahtoaan ja kaikki se viranomaisyhteistyö, verkostotyö mitä tehdään paljon, tapahtuu aina asiakkaan suostumuksella eli asiakkaan kanssa etukäteen määritellään ne kumppanit keiden kanssa hän haluaa, että MAP palvelusta sitten toimitaan.” (H1)

”Sitte on tietysti niitä toisia, joilla kumppanien palvelut on vähän niinku levällään, ett kukaan ei oikein hoida, tai ei ainakaan tiedä toisistaan, ett mitä toisessa paikassa tehdään, ett se mitä MAP -palvelussa yritetään nuoren kanssa yhdessä, että saadaan niinku toimivaksi ne palvelut ett jokanen niinku tietää mitä sen nuoren kohdalla voidaan tehdä, ett sit me voidaan niinku saattaa se nuori niihin palveluihin, että tavoitteena on,

ett se nuori pystyis sit niinku ite hoitamaan niitä asioitaan ettei hoidettaisi niitä heidän puolesta. Toiset vaatii sitte vähän enemmän aikaa ja se on kyllä sit hieno huomata niitä onnistumisii, ett niitä on monia mitä tuossa on nyt ollut. Mut se, että jos ei ole ollut mitään yhteistyötahoja ja nuori on ollut ihan hukassa, ei ole osannut hakea sairauspäivärahaa silloin kun on kipee ja sitte ku on onnistunu löytämään sosiaalityöntekijät, jotka menee kotiin niin sielä arvoidaan sitä tilannetta ja sitten ollaan mietitty, ett millä tavalla saadaan nuori lääkäriin ja saadaan ylös sängystä ja lukuisia yhteydenottoja nuoreen ja sosiaalityöntekijään ja sitt hoitotahoille ja sit ku se puoli vuotta on kulunu, niin on hienoa huomata, ett nyt yhteistyö pelaa sillä tavalla, ett Kela voi poistuu siitä sit.” (H3)

Asiakkuusvastaavapalvelussa kumppanityötä kuvattiin yhteistyönä Kelan sisällä sekä talon ulkopuolella. Talon ulkopuolista kumppanityötä asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijat kuvasivat erityisesti sosiaalityöntekijöiden, ohjaamoiden ja etsivän nuorisotyön kanssa tehtävällä yhteistyöllä. Yhteistyö on usein vastavuoroista. Sosiaaliviranomaiset saattavat ehdottaa asiakkaita asiakkuusvastaavapalveluun ja vastaavasti taas asiakkuusvastaavapalvelusta sosiaalipuolelle. Sosiaalipuolen ja asiakkaan kanssa voidaan tarpeen vaatiessa myös järjestää myös asiakkuusvastaavapalveluun yhteistapaaminen.

”Sellainen yhteistyö tässä korostuu aika paljon, että ollaan sekä talon sisällä että ulkopuolella yhteydessä. Että esimerkiksi meikäläisellä sosiaalityöntekijöihin tulee kyllä pidettyä yhteyttä ja itse asiassa se on vähän niin kuin molemminpuoleista että myöskin sosiaalityöntekijät ehdottaa sitten uusia asiakkaita meidän palveluihin.” (H6)

”(...) saattaen vaihtamista näiden nuorten kanssa. Että ei ole vain sitä, että me tehdään ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta koneella ja otetaan yhteyttä sitten joskus. Että joidenkin kohdalla on tehty ihan sellanen, että mä oon varannut tänne meille ajan ja kutsunu ihan sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan siihen mukaan, jos mulla on ollut yhtään sellainen epäily, että tää nuori ei kiinnity sinne sosiaalityön palveluun. Ja sit madaltanut sitä kynnystä, että tässä on nyt niin, että mä oon niinku tutu työntekijä sulle ja tässä on nyt tää sosiaalityöntekijä, joka jatkaa sun kanssa tätä homma” (H8)

Sekä MAP – että asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijat toivat esiin, että kumppanityössä on olennaista nuoren osallisuus. Nuoren osallistamisella palaverieihin pystytään tukemaan nuoren toimijuutta ja osallisuutta palveluissa. Nuori on kuitenkin se viimesijainen henkilö, joka asioistaan päättää.

## 6.6 Palveluiden kehittäminen ja toimijuuden tukeminen

Palveluiden kehittämisestä MAP – ja asiakkuuspalvelun asiantuntijat puhuivat sekä Kelan peruspalveluiden kehittämisestä että MAP – tai asiakkuusvastaavapalvelun kehittämisestä. Peruspalveluiden kehittämisestä puhuttaessa asiantuntijat toivat esiin verkkopalveluiden, asiakastyön ja etuusjärjestelmän kehittämisen.

Verkkopalvelut tukevat niiden nuorten toimijuutta, joilla verkkopalvelut ovat käytävissä. Näille nuorille verkkopalvelut ovat helposti saatavilla ja mahdollistavat asiointin Kelassa mihin tahansa aikaan, eikä nuoren tarvitse ehtiä asioimaan toimistossa sen aukioloaikaan eikä jonottaa puhelinpalveluun. Kaikille nuorille verkkopalvelu ei kuitenkaan ole saavutettavissa. Ongelmana silloin on, että kirjautuminen vaatii vahvan tunnistautumisen välineet eikä nuorilla ole välttämättä palveluun tarvittavia välineitä. Tällöin nuoren on käytettävä Kelan muita palvelukanavia.

”Toisaalta taas mä ajattelen, että meidän digipalvelut tukee sitä, jos ajattelee puhtaasti Kelan näkökulmasta, niin sitä etuuksien hakemista toisaalta. Että meillä on mahdollisuus hakea verkossa ja toimittaa verkossa paljon asioita. Niin se osittain varmasti tukee, että sitten on helppo tutustua niihin. Niihin eri vaihtoehtoihin. Mutta mitkä on näyttäytynyt sellaisena haasteena, että eihän verkkopalvelut ole kaikkien käytävissä, että sulla täytyy olla ne vahvan tunnistamisen välineet ja tietenkin ite käytössä digipalvelut. ja sitten meidän toimistojen aukioloajat, niin sitten täytyy virka-aikana olla liikkeellä nuorten kanssa.” (H5)

Verkkopalveluiden ei yksin nykymuodossaan kuitenkaan nähty olevan riittävä muoto nuorten asiointin tukemiselle, koska nuorten ongelmat ovat usein asioiden ymmärtämisessä ei niinkään palveluiden käytön hallitsemisessa. Nykyisten verkkopalveluiden lisäksi nuorten tulisi saada henkilökohtaisempaa, kohdennettua ja nopeasti toimivaa palvelua, jossa käsitellään nuoren tilannetta ytimekkäästi ja neuvonta kohdistuu nuoren henkilökohtaisiin tarpeisiin. Tällaisena palveluna asiantuntijat ehdottivat chat-tyyppistä palvelua. Kelan tulisi olla myös paljon esillä verkossa erilaisissa kanavissa, joissa nuoret liikkuvat. Näitä kanavia ovat erilaiset sosiaalisen median kentät.

”No nythän verkkoasiointi on kovasti lisääntynyt ja sitä he käyttää ja osaa käyttää, mutta muuten sellainen esimerkiksi tiedon ja ohjaamisen saamisen he kokee vaikeeks. Ei oo ketään keltä kysyä. He eivät välttä-

mättä halua lähteä palvelupisteeseen jonottamaan tuntien jonotusajoilla, vaan he tarvitsevat sellaista niin kuin nopeeta, lyhyttä, ytimekästä palvelua. Esimerkiksi chat -tyyppistä palvelua on esimerkiksi toivottu ja selkeää, mutta se pitäisi kuitenkin olla riittävän henkilökohtaisella tasolla, että puhutaan juuri heidän tilanteestaan ja heidän tarpeestaan. Että tää on sellainen mitä monet on tuottaneet, että he kokee, että Kelan palvelut ovat jotenkin niinku hankalasti saavutettavissa. Ja sitten pitää aina täyttää hakemuksia ja aina toimittaa liitteitä ja kaikki pitää jollakin tositteella todentaa kaikki asiat. sen he kokee monesti aika raskaaks.” (H1)

”No tätä jo sivuttiinkin tässä mikä se on se ongelma kohta ylipäättään. niin meidän pitäis saada mun mielestä sekä nuorille että kaikille tuon verkossa tapahtuvan asiointin kautta henkilökohtaisempaa asiakaskokemusta. Sen sijaan että annetaan yleismaallisia ohjeita vaikka asumistuen hakemisesta niin tota just tonne sähköiseen muotoon vuorovaikutteisuutta, että se on ihan selkee. Sitten Kelan pitäis vielä enemmän näkyä niissä kanavissa missä nuoret vaikuttaa. Eli tietyt sosiaalisen median kanavat.” (H9)

Verkkopalveluiden nähtiin toisaalta myös rajoittavan nuorten toimijuutta. Toisaalta eristäytyvälle nuorelle tekisi hyvää lähteä kotoa ”ihmisten ilmoille” asioitaan hoitamaan, mutta koska verkkopalvelut ovat heille yksinkertaisia käyttää, ei kotoa tarvitse Kela-asioiden hoitamisen vuoksi poistua. Tästä tilanteesta kertoo oheinen haastattelute. Haastattelussa H tarkoittaa haastateltavaa ja T tutkijaa.

H: joo, juurikin se. Kyllä, mutta tietysti se. että toimistoonkaan ei voi enää tulla ajanvarauksella, mutta minun asiakkaat niin ei toimistoon tulinisikaan, että se on varmaan sellainen valitettavan oikea linja sitten Kelta sekin ettei sitä tueta enää sitä toimistossa asiointia, mutta sitähan ne nuoretkin toisaalta, vähän sellaista ihmisten ilmoille menoa, niin vähän semmonen kakspiippunen juttu.

T: niin ku sitte jos on tällainen kotiin eristäytyvä nuori, niin olisi se sitten hyvä saada sieltä välillä kammettua

H : on on, että se on jotenkin niin surkeeta, että kun pitäis niitä tiliotteita tuoda , niin minä soitan äitille, että pitäis lähteä kaupungis. No ei tarvi, että laita ne sieltä asiointipalvelun kautta, että siinä meni kontakti äitiin ja myöskin se farkkujen jalkaan vetäminen, että tää on niinku jännä.” (H2)

Digitalisaatiosta asiantuntijat miettivät robotiikan hyödyntämistä nuorten tunnistamisessa ja toisaalta nuorten palvelemisessa. Yksi asiantuntija (H1) kuvaili robotiikan

hyödyntämistä siten, että tulevaisuudessa voitaisiin ennustaa nuorten syrjäytymiskehitystä toistuvien tunnusmerkkien avulla. Tunnusmerkkien täytyessä nuori nostettaisiin tarkempaan tarkasteluun. Yksi asiantuntija (H9) toi esiin myös virtuaalitulat. Virtuaalitila olisi tila, jonne asiakas voisi halutessaan ottaa nopeasti yhteyden ja saisi tarvitsemansa avun asiantuntijalta. Tilassa toimisivat siis asiakas ja asiantuntija.

”Tai jos oikein lennokkaasti lähdetään ajattelemaan niin (...) meillä vois olla virtuaalisesti tuola pilvessä sellainen kohtaamispaikka mihin sitten, esimerkiksi virtuaalitila, jossa olis kelan palveluneuvoja ja nuori ikään kuin samassa tilassa. Ja se olis ikään kuin henkilökohtaista, kasvotusten tapahtuvaa palvelua, vaikka se nuori olis ihan kotona tai koulussa tai bussissa tai missä tahansa ja kelan palveluneuvoja istuis missä tahansa, mutta se olis kuitenkin tekniikan mahdollistamana lasit päässä ja kuulokkeet korvilla niin siinä ikään kuin kasvokkain.” (H9)

Asiakastyön kehittämistä rakennettiin etuusratkaisutyön näkökulmasta siten, että kaikissa etuuksissa tulisi tunnistaa herkemmin erityisen tuen tarvetta ja käydä asiakkaan tilanteesta matalalla kynnyksellä vuoropuhelua eri etuuksien välillä. Asiakaspalvelussa asiakastyön kehittämistä rakennettiin asiakkaan kohtaamisen kautta. Asiakkaan lukeminen ja tilannetaju koettiin asiakaspalvelun ammattimaisuuden ytimeksi.

”jotenki se kohtaaminen ja sellanen on aivan korostetusti sitten meidän ammattimaisuuden ydintä. Ja sitten jos miettii vielä tuota asiakkuusvastavapalvelua niin siinä se vielä jotenkin korostuneemmin tulee eteen ja siinä se asiakkaan lukeminen ja se koko tilannetaju ja ymmärtää ne taustat ja ymmärtää miten ne hänen käytökseen voi vaikuttaa niin kaikki semmoset on tavallaan koko ajan läsnä.” (H6)

Asiakasyhteistyön tiivistäminen koettiin osaksi asiakastyötä. Tällä hetkellä eri toimijoilla on tahtotila nuoren elämäntilanteen eteenpäin viemiseen ja tukemiseen, eivätkä yksittäisten toimijoiden resurssit ole riittävät. Tarvitaan rajoja ylittävän yhteistyön luomista, vuoropuhelua, vastuunjakoja ja ymmärrystä toisten toimijoiden työstä. Toivottiin kynnyksetöntä ja saumatonta yhteistyötä sekä Kelan sisällä että myös sen ulkopuolella. Tähän liittyy myös tiedottaminen Kelan palveluiden saatavuudesta paitsi asiakkaille, myös niille yhteistyökumppaneille.

”Se kun asiakkaat on yhteisiä niin meidän pitää tehdä vähän sitä työtäkin sillä tavalla, että yhteisten asiakkaitten hyväks. Että tuota niin niin.

Että silloin tavallaan on se tieto, että miten missäkin toimitaan ja missäkin tilanteessa ohjataan. Ja vaikka se, että jos Kelan palveluissa jokin muuttuu, niin muistaa se tiedottaminen myöskin niille yhteistyökumppaneille” (H8)

Asiakastyön kehittämistä rakennettiin myös Kelan jalkautumisen kautta. Kelan tulisi jalkautua enemmän niihin paikkoihin, joissa nuoret liikkuvat esimerkiksi messut ja erilaiset tapahtumat. Asiantuntijat kuvasivat Kelan organisaationa näyttäytyvän nuorelle usein pelottavana viranomaisena. Jalkautumalla tätä mielikuvaa saataisiin kohenettua ja Kelassa uskallettaisiin asioida matalalla kynnyksellä.

”ja sitten ihan paikallistasolla niin ihan niis paikois ja tapahtumis, missä niitä nuoria on ja mist niitä tavoitetaan. Että on ne sit syksyn mittaan, mitä toki tehdäänkin, mutta vois tehdä vielä enemmän, että syksyisin kun uudet opiskelijat aloittaa niin heitä käy tapaamassa erilaisissa tapahtumissa tai sitten erilaisilla messuilla, mitä kaikkee on, niin vielä enemmän meidän pitäisi olla näkyvillä koska se on, se on just se, tavallaan se kuva mitä me annetaan ja se on nimenomaan se millä me pystytään madaltaan sitä kynnystä ja päästä pois siitä vanhanaikaisesta ajattelusta, että me ollaan se iso ja vanhanaikainen viranomainen, jota on vaikea lähestyä ja pelottaa asioida ja näin.” (H9)

Etuusjärjestelmän kehittämistä rakennettiin hakemusten vaikean ymmärrettävyyden ja etuuksien monimutkaisuuden poistamisen kautta. Silloin, kun nuoren elämäntilanne on monimutkainen, on Kelan etuuksista vaikea lähteä poimimaan omaan tilanteeseen ne oikeat etuudet ja täyttää hakemukset. Jos etuuksia pystyttäisiin yksinkertaistamaan, asioinnin ongelmat vähenisivät. Strukturoidulle hakemukselle esitettiin vaihtoehtona jotain erillistä kaavaketta tai paikkaa verkkopalveluihin, jonne asiakas voisi kirjata elämäntilannettaan ja Kelassa asiantuntija etsisi nuorelle elämäntilanteeseen ajankohtaiset etuudet.

”No tietysti, jos pystyttäisiin ylipäättään yksinkertaistaan meidän etuusjärjestelmää niin sehän ois. Jokuhan joskus sanoi, että miksi kelassa ei voisi olla vain joku nappi, että kaikki minulle kuuluvat etuudet ja sitten kun sitä painais niin sitten se ois niinku Kelan vastuulla selvittää se sitten sen jälkeen, että tavallaan että jos se meidän palvelujärjestelmä ja etuudet olis paljon yksinkertaisempia niin olis paljon vähemmän sellaista tarvetta, niin kauheesti asioinninongelmiin puuttua tai muuta. Mutta ei ne toki kaikkea poistais nekään.” (H6)

Peruspalveluiden lisäksi palveluiden kehittämistä rakennettiin myös MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun kehittämisen kautta. Asiantuntijat olivat yhtä mieltä siitä, että MAP- ja asiakkuusvastaavapalveluilla on pystytty vastaamaan hyvin syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tarpeisiin, niiden nuorten kohdalla, jotka on palveluihin tavoitettu. Palvelut ovat henkilökohtaisia, luottamuksellisia ja tätä kautta myös ennaltaehkäiseviä.

”Kyllä mä sanoisin, että koen että on pystytty vaikuttamaan niihin, jotka siihen palveluun on päätenyt. Toki jos isoo kuvaa katsotaan niin se on vain pieni osa, pieni prosentti tai promille, joka tähän palveluun on päätenyt. En uskalla edes ajatella, että kuinka paljon on niitä nuoria, jotka hyötyis tän tyyppisestä palvelusta, et tosiaan niiden osalta, jotka itsellä on tullut vastaan, niin koen kyllä, että oon onnistunut ja pystynyt antamaan sen nuoren asiointiin tukea” (H9)

”Paljonhan meillä on kehitettävää ja se asiakkaiden elämäntilanteiden korkea muuttuvuus, voisko sanoo näin, sielä on monenlaisia erilaisia tilanteita mihin tarvitaan sitten niinkun nopeaakin reagointia niin tää on ainakin osaltaan helpottanut sitä, että miellä on sellainen palvelu, missä voidaan pysähtyä siihen tilanteeseen ja tukea ja kannatella sitten sen vaiheen yli ja sitten varmistua siitä, että asiakas saa ne tarvitsemansa palvelut, että on se niinku sillä tavalla muuttanut toimintatapaa ja omasta näkökulmasta ainakin osittain vastannut siihen tarpeeseen mitä asiakkaat on kertanut.” (H5)

Yksi asiantuntija sanoitti tilannetta kuvaavasti niin, että palvelut toimivat hänen mielestään tällä hetkellä hyvin. Hän toi esiin, että nuori tietää, millainen palvelumuoto asiakkuusvastaavapalvelu on ja tietää myös muista Kelan palveluista.

”He tietää, että tällainen palvelu on olemassa ja että jos muutkin palvelumuodot tietää, että jos elämässä tulee uusi ongelmakohta niin sit hän tietää olla meihin yhteydessä. En mä tiää tarviiko tähän sen koommin olla, vaan hänellä täytyy olla tiedossa nää meidän palvelukanavat ja muodot ja kyky ilmaista, että hän tarvii apua, jos sellainen tilanne tulee” (H7)

Kehittämisen tarvetta rakennettiin kuitenkin resurssien kautta. Molempien palveluiden toteuttamiseen toivottiin Kelan puolelta riittävästi aikaa ja resursseja. Yksi MAP-asiantuntija (H4) toi myös esiin, että omien asiakkaiden lukumäärässä pitäisi olla myös joku maksimimäärä, että asiakkaat pystyisi hyvällä omalla tunnolla hoitamaan.

”Et ehkä enemmänki tää liittyy taas tähän resursointiin, että jos meillä olis enemmän resursseja käytettävissä siihen kela tasolla, tai yksikkö tasolla niin silloin me saatais paljon enemmän niitä nuoria siihen palvelun pariin. Et jos nyt koetaan, että se on ollut tosi hyödyllistä, mutta välittettävän vähäistä niin se toki johtuu ihan siitä, että on tietty resurssi joka lasketaan tän kaltaisen palvelun ylläpitoon. Et sitten tullaan taas, on tylsää vastata, että resurssit ja resurssit, mutta siitähän se pitkälti on kiinni” (H9)

Kumppanityön kehittämistä rakennettiin byrokratian keventämisellä ja yhteistoiminnan lisäämisellä. Yhteiskunnan palvelujärjestelmä on pirstaleinen, ja asiantuntijat toivoivat sen tiivistämistä eri toimijoiden välillä ja Kelan huomioimista yhteistyökumppanina. Ongelmana yhteistoiminnassa nähtiin varsinkin MAP -palvelussa asiakkaan tietosuojasta nouseva byrokratia. Asiakas on saattanut antaa luvan yhteistyön tekemiseen suullisesti, mutta kirjallisen luvan saaminen koettiin vaikeaksi ja tästä syystä kumppanityötä ei voida aloittaa.

”hieno ajatus, että tehdään yhteistyötä Kelan ulkopuolelle ja on se lomakekin, jolla asiakas pystyy antamaan sen luvan, mutta kun nämä asiakkaatkin on semmosia, että he vastaa puhelimeen kun haluaa. Niin suurin osa ei oo myöskään palauttanut sitä lomaketta. Niin se vähän niinku estää sitä yhteistyön tekemistä Kelan ulkopuolelle. Että ne saattaa sanoa, että joo, voit olla yhteydessä tonne ja tonne ja sitte ku mä laitan sen kirjallisen suostumuslomakkeen, niin ei ne sitä palauta. Niin se, että en mä sitten pysty tekemään sitä työtä Kelan ulkopuolelle. Että ymmärtää tavallaan, että se on tällainen byrokraattinen tekijä, että pitää olla tällainen kirjallinen suostumus, mutta kun tää on sellainen asiakasryhmä, joka ei saa aikaseks välttämättä niitä hakemuksiakaan kirjoitettua niin ei se onnistu tämä suostumuslomakkeenkaan palauttaminen.” (H4)

Koulutuksen kehittämistä rakensivat puheessaan ne MAP-asiantuntijat, joilla ei ole kuntoutusasioiden osaamista. Kuntoutuksen kerrottiin liittyvän läheisesti MAP-työhön ja tiedon rajallisuus kuntoutusasioista koettiin aiheuttavan ajoittain haasteita MAP-työn tekemiseen. Tiedon tosin koettiin karttuvan työkokemuksen kautta, muiden avustuksella, mutta tähän olisi aluksi tarvinnut tukea enemmän koulutuksella.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

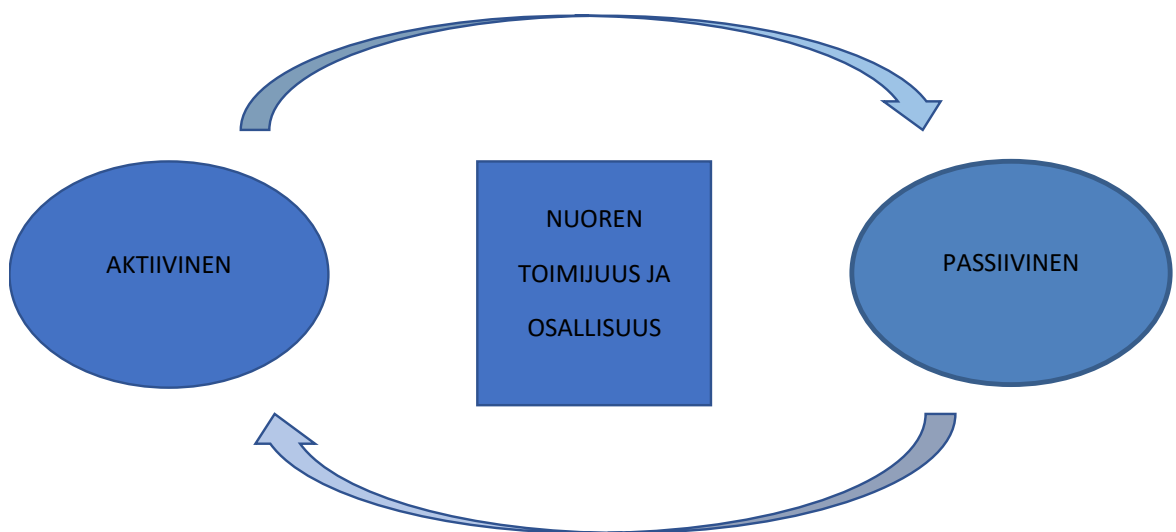
Tässä luvussa vertaan tutkimukseni tuloksia teoriaosuuteen sekä aikaisempiin tutkimuksiin. Tutkimuksellani haettiin vastauksia kolmeen kysymykseen: Millaiset tekijät tukevat ja rajoittavat nuorten toimijuutta ja osallisuutta Kelan palveluissa, miten MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelulla on pystytty tukemaan syrjäytymisvaarassa olevan nuoren toimijuutta ja osallisuutta sekä miten Kelan palveluita voidaan kehittää nuoren toimijuutta ja osallisuutta tukeviksi? Tutkimuksista käytän vertailupohjana THL ja Kelan julkaisemaa Toimintakyvyn arviointi 16–20-vuotiaille NEET-nuorilla julkaisua sekä Hokkanen Liisan väitöskirjaa sosiaalisesta asianajosta ja Paavosen ja Salmisen tutkimusta Kelan ja ohjaamoiden välisestä yhteistyöstä.

Teoreettisessa viitekehyksessä toin esiin, että nuoren toimijuus ja osallisuus on kontekstisidonnaista, ja sen ymmärtämisessä tulee ottaa lähtökohdaksi nuoren elämäntilanne. Toimijuus ja osallisuus riippuu yksilön elämäntilanteesta ja niistä resursseista, joita nuorella on käytettävissään. Jos nuoren elämäntilanne on vaikea ja haasteellinen, on hänen vaikeaa selvittää itsenäisesti kulminoitunutta elämäntilannettaan. Tutkimustulokseni tukevat tätä ajatusta. Asiantuntijoiden mukaan nuoren toimijuuden taustalla vaikuttaa nuoren elämäntilanne, joka voi olla haasteellinen esimerkiksi taloudellisen tai terveydellisen tilanteen vuoksi. Nuorten elämäntilanteessa toimijuuden rajoittavina tekijöinä olivat elämännhallinnalliset, mielenterveydelliset ja taloudelliset ongelmat. Lisäksi nuorten elämäntilanne on usein jo kulminoitunut niin, että nuoren on vaikeaa sieltä omin voimin selvitä. Asiantuntijat kuvasivat nuorten elämäntilannetta hyvin samalla tavalla kuin sitä kuvataan Kelan julkaisemassa, toimintakyvyn arviointi 16–20-vuotiaille NEET-nuorilla, julkaisussa. Julkaisun mukaan nuorilla on yleensä monenlaisia elämännhallinnan pulmia, merkittäviä taloudellisia ongelmia, hankaluuksia sosiaalisissa taidoissa ja vain vähän perhe- ja läheissuhteita. Usein nuorella on myös monenlaisia ongelmia elämässään, joiden yhteisvaikutus on huomattava nuoren toimintakyvyn heikentymiseen. (Sandberg ym. 2018,11.)

Tutkimustulosteni ja teoreettisen viitekehykseni mukaan nuoren toimijuus ja osallisuus vaihtelee aktiivisen ja passiivisen välillä. Hokkanen Liisa (2014,57) puhuu vah-

vasta ja heikosta toimijuudesta. Näistä vahvaan toimijuuteen liittyy miellelyhtymä aktiivisesta ja rationaalisesta valintoja tekevästä yksilöstä, joka tietää, mitä tekee ja miksi. Vastinparina on heikko tai pieni toimijuus, joka näyttäytyy epätoivottuna ja poistavoiteltuna tilana. Hokkasen jako vahvaan ja pieneen toimijuuteen vastaa oman tutkimukseni aktiivista ja passiivista toimijuutta.

Tutkimustuloksissani nuoren passiivisuutta kuvattiin asioiden hoitamisen löyhyytenä. Nuorilla oli usein etuusasiat solmussa, ja heitä oli vaikea tavoittaa. Passiivisuus kuvattiin kokonaisvaltaisena välinpitämättömyytenä asioiden hoitamista kohtaan. Aktiivista nuorta taas kuvattiin etuukseen ja omaa tilannettaan aktiivisesti hoitavan nuoren kautta. Nuori on usein asiastaan yhteydessä Kelaan ja etuuksia saattaa olla moniakin haettuna, joskaan ne eivät ole välttämättä nuoren tilanteeseen oikeanlaisia etuuksia. Nuoren aktiivisuus nähtiin usein jatkumona passiiviselle toimijuudelle. Nuori on saattanut aluksi olla asioiden hoidossa passiivinen, mikä on aiheuttanut asioiden kulminoitumisen. Toiminta muuttuu aktiiviseksi, kun rahat loppuvat, sähkötkä katkaistaan tai ruokaan ei ole rahaa. Toimijuuden nähtiin muuttuvan passiivisesta aktiiviseksi myös silloin, kun nuoren muut haasteet esim. toimintakykyasia on saatu toimenpitein selätettyä. Alla olevalla kuviolla 2 haluan havainnollistaa, että toimijuus ja osallisuus ei ole aina joko aktiivista tai passiivista, vaan se vaihtelee näiden välillä.

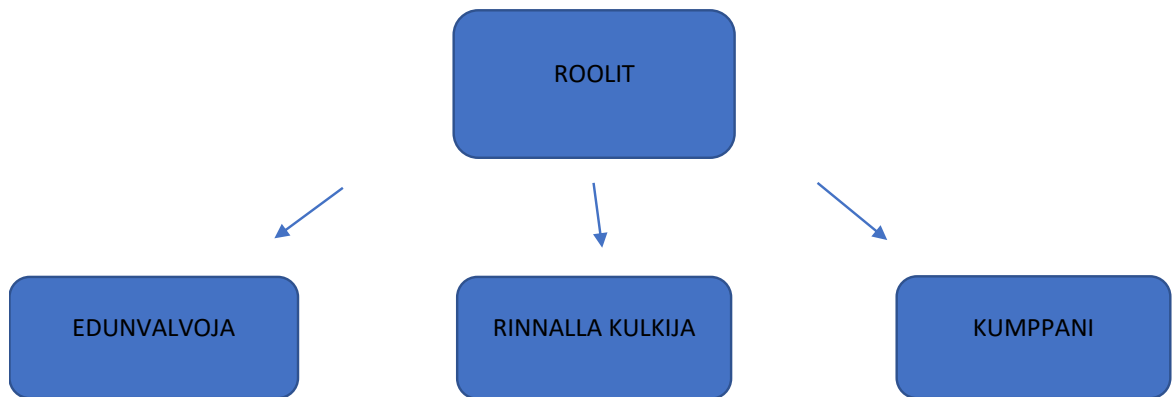


Kuvio 2: Nuori toimijana Kelan palveluissa

Nuoren toimijuutta rajoittavana tekijänä yhteiskunnan palveluissa, kuten myös Kelan palveluissa, on palveluiden pirstaleisuus. Teoreettisessa viitekehyksessä tuon esiin, että yhteiskunnan palvelujärjestelmän pirstaleisuus edellyttää nuorelta aktiivista toimijuutta ja osallisuutta. Nuorelle, jolla on elämässä haasteita, saattaa olla vaikeuksia jo varata aikaa toimistoasiointiin, saati sitten hoitaa asioitaan monessa eri instituutiossa. Tutkimustulosteni mukaan palveluiden pirstaleisuus aiheuttaa sen, että nuori ei tiedä, mistä aloittaisi asiansa selvittämisen eikä pysty palveluverkossa toimimaan. Asiantuntijoiden mukaan Kelassa vaikeuksia tuottaa Kelan monimutkainen etuusjärjestelmä, josta nuoren pitäisi löytää ne omaan, elämäntilanteeseensa tarkoituksenmukaiset etuudet. Tilannetta monimutkaistaa myös Kelan asiantuntijoiden tiedon puute yhteiskunnan palvelujärjestelmän tarjoamista palveluista sekä osaamisen puute nuoren tilanteesta. Rajoittavina tekijöinä nähtiin myös Kelan kieli sekä asiakasvastuun puuttuminen.

Toimijuutta Kelan palveluissa tukevat verkkopalvelut sekä asiakkaan hyvä kohtaminen. Verkkopalvelut mahdollistavat asioinnin nuorelle ilman toimisto- tai puhelinasiointia ja asiantuntijoiden mukaan varsinkin sosiaalisten tilanteiden pelko tilanteissa verkkopalvelut tukevat nuoren omaa toimijuutta. Varsinkin asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijat kokivat lisäksi, että nuorten hyvä kohtaminen asiakaspalvelutilanteessa tukee nuoren toimijuutta ja osallisuutta. Luottamussuhdetta ei peruspalveluissa pystytä nuoren kanssa luomaan palvelun lyhyiden vuoksi, mutta MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelussa myös luottamussuhteen luominen nähtiin merkitykselliseksi tekijäksi. Yksittäisenä etuuksiin liittyvänä tekijänä NUOTTI -valmennus nähtiin tukevana tekijänä.

Teoreettisessa viitekehyksessä tuodaan esiin, että nuoren toimijuutta yhteiskunnan palvelujärjestelmässä auttaisi nuoren rinnalla kulkeva asiantuntija, joka selvittäisi asioita nuoren puolesta sen sijaan, että nuori siirrettäisiin asiantuntijalta toiselle. Myös tutkimustulosteni mukaan MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijat ovat kokeneet, että nuoren kannalta MAP- ja asiakkuusvastaavapalveluilla on ollut iso merkitys nuoren toimintakyvyn ja toimijuuden kannalta. Tuota merkityksellistämistä kuvattiin rinnalla kulkijan, edunvalvojan ja kumppanin rooleista käsin, jotka ilmenevät kuvioista 3.



Kuvio 3: MAP- ja asiakasvastuuasiantuntijoiden roolit

Nuoren toimijuuden tukemissa olennainen merkitys on luottamuksellisen suhteen rakentamisella. Nuorelle on helpottavaa, että Kelassa oma henkilö, johon voi tarvittaessa olla yhteydessä ja joka puolestaan on tarpeen vaatiessa yhteydessä nuoreen. Nuori voi keskittyä toimintakykynsä kohentamiseen, kun hänen ei tarvitse miettiä taustalla olevaan byrokratian hoitamista. Nuoren toimijuus asioiden hoidossa myös kohenee, kun hänellä on se tietty henkilö, johon voi ottaa matalalla kynnyksellä yhteyttä.

Rinnalla kulkevan asiantuntijan vaikutusta nuoren toimijuuteen on tutkittu aikaisemminkin. Paavonen ja Salminen (2016,19) ovat tehneet selvityksen Kelan ja ohjaamoiden yhteistyöstä ja toivat siinä esiin, että haasteellisessa elämäntilanteessa olevat nuoret hyötyisivät yhteiskunnan palvelujärjestelmässä henkilökohtaisesta Kelaneuvojasta, joka selvittää asioita yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti myös asiakkaan kanssa työskentelevien muiden alojen työntekijöiden kanssa. He toivat esiin, että syrjäytymisriskissä olevat nuoret tavoitetaan parhaiten silloin, kun Kelan työntekijä jalkautuu ohjaamoon, jolloin mahdollistuu kasvokkain kohtaaminen ja nuori saa selvitettyä monta eri etuutta samanaikaisesti.

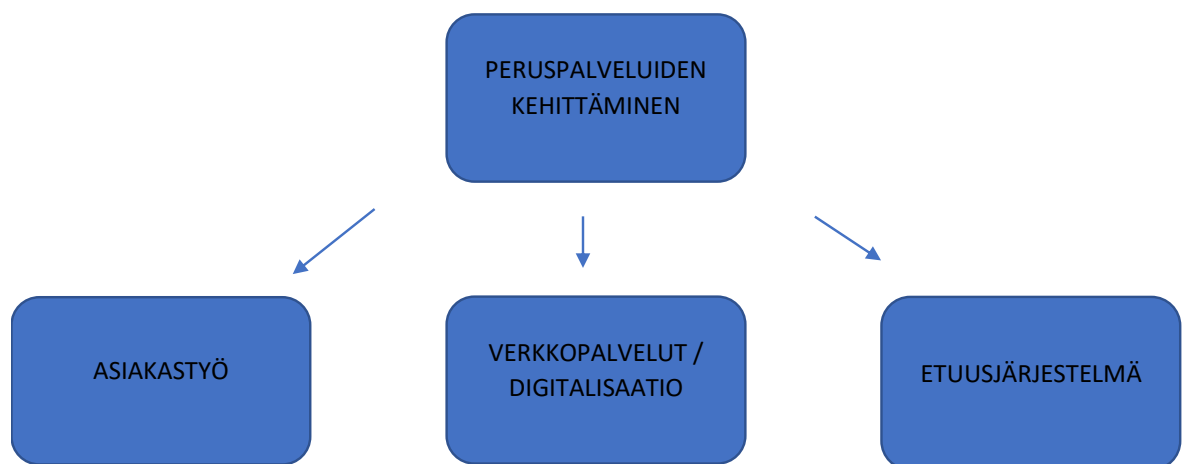
Toimijuus ei ole yksilön ominaisuus, vaan se on kontekstisidonnaista ja määrittyy sosiaalisesti ja vuorovaikutteisesti (Hokkanen 2014,22). Tutkimukseni mukaan rinnalla kulkijan, edunvalvojan ja kumppanin rooleilla pystytään Kelassa valtaistamaan ja osallistamaan nuorta omien asioiden hoitoon ja tätä kautta saadaan muutosta nuoren elämään. MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelulla pystytään lähestymään asiakkaan elämäntilannetta yksilölähtöisesti ja kohentamaan asiakkaan tilannetta

eteenpäin asiakkaan lähtökohdista käsin. Olennaista on molemminpuolinen luottamus sekä toimiva dialogi. Hokkanen Liisa (2014, 44-45,47) mukaan valtaistuminen ja voimaannuttaminen (empowerment) liitetään subjektiuden ja tietoisuuden kasvatamiseen sekä hallinnan- ja pystyvyydentunteen vahvistamiseen. Yksilön huono-osaisuuden kierre saadaan katkaistua vuorovaikutteisilla toimintakäytänteillä, jotka mahdollistavat uusien toimintakäytänteiden syntyminen ja valtaistumisen. Keskeistä on asioiden eteenpäin vieminen asiakaslähtöisesti, että asiakas saadaan sitoutettua mukaan muutosprosessiin. Dialogisuudella pystytään välttämään liiallinen asiantuntijakeskeisyys ja ottamaan huomion kohteeksi myös asiakkaan tarpeet.

Kelan palveluiden kehittämistä asiantuntijat rakensivat puheessaan sekä peruspalveluiden kehittämisen kautta että MAP -ja asiakkuusvastaavapalveluiden kehittämisen kautta. Peruspalvelun kehittämistä rakennettiin verkkopalveluiden ja digitalisaation, asiakastyön sekä etuusjärjestelmän kehittämisen kautta (kuvio 4). Verkkopalvelut tukevat syrjäytymisvaarassa olevan nuoren osallisuutta ja toimijuutta palveluissa, mutta palvelusta tulisi saada henkilökohtaisempaa ja kohdennetumpaa, Chat-tyyppistä palvelua. Asiakastyötä taas tulisi kehittää lyhyen asiakasvastuun ottamisen suuntaan. Nuoren erityisen tuen tarve tulisi tunnistaa ja nuoren kanssa käydä tilanteesta matalalla kynnyksellä vuoropuhelua. Erityisesti asiakaspalvelussa tulee kiinnittää lisäksi huomiota asiakkaan kohtaamiseen. Nuoren kohtaamiseen liittyy toimiva dialogi ja Kelan kielen käytön rajoittaminen palvelutilanteessa. Hokkasen (2014, 47-48) mukaan toimiva dialogi on asiakaspalvelun keskeinen tekijä. Toimivalla dialogilla vältetään asiakeskeisyyden ylilyönnit, joissa asiantuntija tuottaa asiakkaan tilanteesta oman tulkintakehyksen ja rakentaa malleja tilanteen ratkaisemiseksi. Dialogissa tilanteen määrittäjät saavat toistensa tulkinnoista omalle ajattelulle heijastuspintaa ja mahdollistavat näin uudistuneen näkemyksen tilanteen ratkaisemiseen.

Kolmantena kehittämisen kohteena asiantuntijat toivat esiin etuusjärjestelmän yksinkertaistamisen. Hakemuksien ymmärtäminen ja oikeiden hakemusten löytäminen Kelan etuusjärjestelmästä nähtiin nuorille haastavana. Vaihtoehdoksi asiantuntijat esittivät hakemusta tai erillistä paikkaa verkkopalveluissa, joissa asiakas voisi kertoa elämäntilanteestaan ja tuottaa yhteydenottopyynnön Kelaan. Haastavassa elämäntilanteessa nuoren toimijuutta tukisi, kun saisi itse kirjata elämäntilanteensa

ja Kelassa asiantuntija selvittää siihen tilanteeseen sopivat tuet ja palvelut. Työn luonteesta vuoksi, erityisesti asiakkuuspalvelun asiantuntijat kokivat Kelan hakemusten rajoittavan nuoren toimijuutta. Nuori ei itsenäisesti osaa täyttää Kelan hakemuksia, vaikka hän olisi korkeakoulut käynyt. Asiakkuusvastaavapalvelussa käydään usein nuoren kanssa hakemusta läpi kohta kohdalta. Paavosen ja Salmisen (2016, 15-17, 20) tutkimuksen mukaan nuoret toivoivat henkilökohtaista neuvontaa Kelan etuuksien hakemiseen sekä halusivat keskustella tukien hakemisesta Kelan henkilön kanssa, toiset halusivat neuvoa Kelassa asiointiin ja elämäntilanteen korjauksia. Nuoret toivoivat yksilölliseen elämäntilanteeseen soveltuvaa neuvontaa sekä Kelan työntekijän tukea tilanteisiin, jossa heidän omat tietonsa ja taitonsa eivät riitä asioiden selvittämiseen. Nuoret kokevat tukien ja etuuksien hakemisen usein vaikeana ja työläänä.

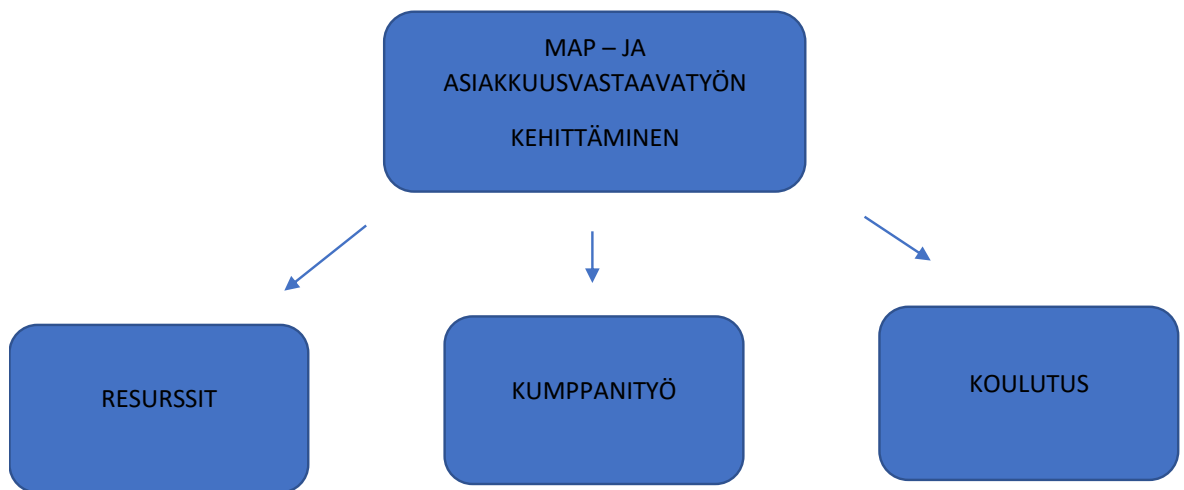


Kuvio 4 : Kelan peruspalveluiden kehittäminen

Parhaiten nuoren toimijuutta ja osallisuutta palveluissa pystyttiin asiantuntijoiden mukaan kuitenkin tukemaan MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelulla tilanteissa, joissa nuoren asiat ovat jo kulminoituneet ja nuorella on elämässään useampia haasteita. MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun kehittämistä asiantuntijat rakensivat puheensa resurssien, kumppanityön ja koulutuksen kautta (Kuvio 5). Toimivan MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun edellytyksenä myös on, että palvelumuodoille varataan työnantajan taholta riittävästi resursseja ja aikaa. Tutkimustulosteni mukaan osa

asiantuntijoista oli huolissaan varsinkin MAP-palveluun varatun ajan supistamisesta. MAP -työlle varattu aika vaihtelee vakuutuspiireittäin, mutta huomioitavaa kuitenkin on, että resurssikysymys nousi vakuutuspiiristä riippumatta MAP -asiantuntijoiden huolena.

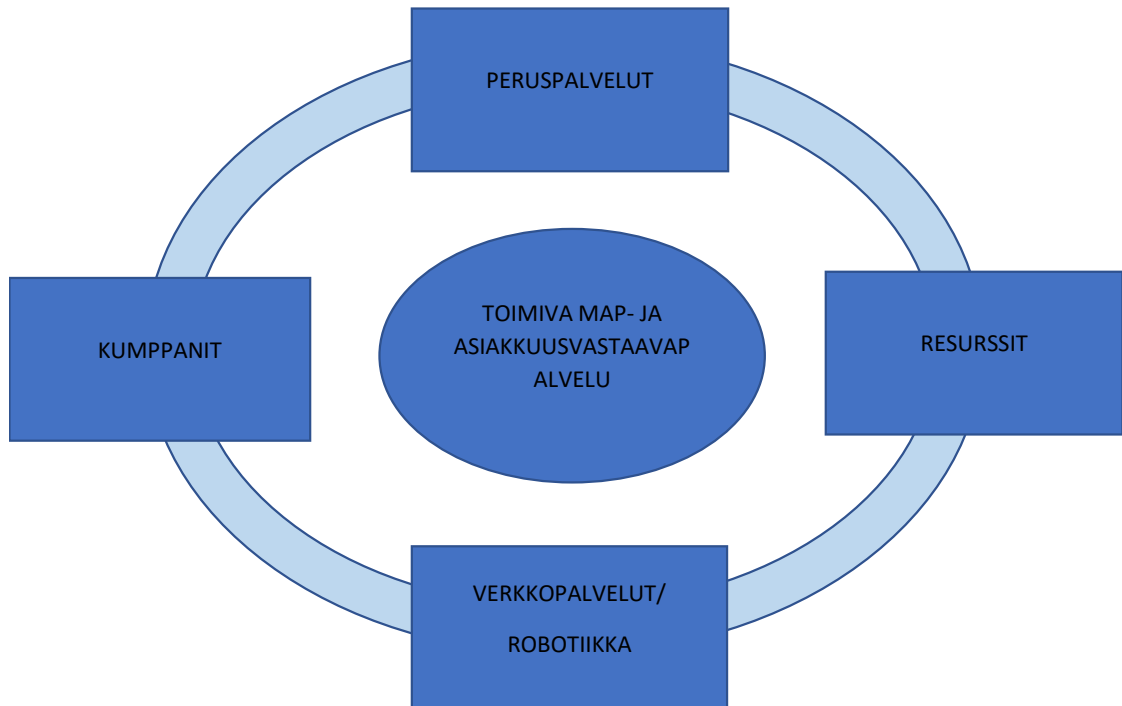
Kumppanityöstä toivottiin saumatonta ja sujuvaa. Asiakkaan vahva tietosuoja haittaa ajoittain yhteistyön tekemistä organisaation ulkopuolelle, ja tätä olisikin hyvä keventää. Nuoren suullinen valtuutus kirjallisen sijaan helpottaisi yhteistyön tekemistä. Saumattoman yhteistyön tarve ilmenee myös Paavosen ja Salmisen (2016, 17-18) tutkimuksesta, jossa ohjaamoiden ja Kelan välille toivottiin monenlaista, asiakkaisiin liittyvää yhteistyötä. Toiveissa oli erityisesti tiiviimpi yhteistyö Kelan kanssa ja toive, että Kela tarjoaisi asiakkaille yksilöllistä ohjausta. Ohjaamoiden nuoret toivoivat tutkimuksen mukaan saumatonta yhteistyötä Kelan, sosiaalitoimen ja TE-palveluiden välillä. Kolmantena asiana nousi esiin kuntoutusasioiden koulutus. Tarve koulutukseen esiintyi niiden MAP -asiantuntijoiden puheessa, joilla ei ollut ennestään kuntoutuksen osaamista.



Kuvio 5: MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelu töiden kehittäminen

Tutkimustulosteni mukaan toimiva MAP -ja asiakkuusvastaavapalvelu koostuu monen tekijän yhteisvaikutuksesta. MAP – ja asiakkuusvastaavapalvelun voidaan aja-

tella koostuvan toimivasta peruspalvelusta, riittävästä resursseista, toimivista verkkopalveluista ja robotiikan tuesta sekä saumattomasta yhteistyöstä. Kuviossa 6 tuodaan esille toimivan MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelun kulmakivet.



Kuvio 6: Toimiva MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelu

MAP -ja asiakkuusvastaavapalvelu mahdollistavat nuorelle henkilökohtaisen ja yksilöidyn palvelun, jolla parhaiten pystytään tukemaan nuoren tilannetta silloin, kun nuoren tilanne on eskaloitunut eikä hänellä ole voimavaroja sitä enää itse selvittää.

## 8 POHDINTA

Työskentelen Kelassa eläkeasioiden ratkaisutehtävissä ja 1.2.2020 lukien myös moniammatillisessa palvelussa eli MAP-palvelussa. Kiinnostuin syrjäytymisvaarassa olevien nuorten yhteiskunnallisesta tilanteesta joitain vuosia sitten, kun työkyvyttömyyseläkeasioita tehdessä törmäsin lääkärinlausuntoihin, joissa nuorille haettiin määräaikaista työkyvyttömyyseläkettä eli kuntoutustukea tai pysyvää työkyvyttömyyseläkettä. Mietin syitä ilmiölle ja koin huolta näiden nuorten elämäntilanteesta ja tulevaisuudesta. Nuorena eläköityvälle on harvoin kertynyt työeläkettä, joten heidän pääasiallinen tulonlähteensä eläkeratkaisun jälkeen olisi kansaneläke ja takueläke. Eläkkeet jäävät nuorena eläköityvillä pieneksi ja koen, että ne saattavat aiheuttaa nuorelle pitkäaikaisen niukkuuden kokemuksen.

Kun sitten aloitin ylemmän ammattikorkeakoulun opinnot, halusin opinnäytetyössäni tavalla tai toisella käsitellä näitä nuoria. Tämän taustan kautta opinnäytetyöni aiheeksi valikoitui syrjäytymisvaarassa olevan nuoren toimijuus ja osallisuus Kelan palveluissa. Toimijuus ja osallisuus termeinä ovat laajoja, mutta rajattuna ja kohdennettuna ajattelin niiden kuitenkin teoreettisena viitekehyksenä tarkastelevan parhaiten nuorten elämäntilannetta ja heidän toimintaansa yhteiskunnan palvelujärjestelmässä.

Opinnäytetyöprosessi oli pitkä, mutta mielenkiintoinen ja opettavainen. Työ opetti paljon nuorista, yhteiskunnan palvelujärjestelmästä sekä toimijuuden ja osallisuuden käsitteistä. Työn kautta myös Kela organisaationa näyttäytyy nyt erilaisena. Aiempien vuosien ratkaisupainotteisesta Kelasta on siirrytty kohti ihmisläheisempää ja asiakaslähtöisempää Kelaa, jossa yhteistyö ja verkkopalvelut toimivat isossa roolissa. Vaikka Kelan perustehtävänä on edelleen suomalaisten perusturvasta huolehtiminen, on asiakaslähtöisyyden painottuminen mielestäni askel oikeaan suuntaan asiakkaiden kohtaamisessa ja elämäntilanteen edistämässä.

Tutkimusmenetelmän kanssa haastoin itseni diskurssianalyysin valinnalla. Diskurssianalyysi tuntui menetelmänä väljältä, ja aina kun mielestäni ymmärsin, mitä diskurssi on, huomasin seuraavassa vaiheessa, että en ollut kuitenkaan menetelmää sisäistänyt. Luin tätä varten paljon menetelmäkirjallisuutta ja tutkimuksia, joissa sitä

oli menetelmänä käytetty. Jälkikäteen ajateltuna diskurssin käyttäminen analyysimenetelmänä oli kuitenkin oikea ratkaisu, vaikka itseäni säästären olisin voinut valita analyysitavaksi jonkun yksinkertaisemman ja suoraviivaisemman. Koen kuitenkin saaneeni tutkimustuloksista enemmän irti diskurssin avulla, koska diskurssia käyttämällä pääsin kiinni niihin merkityksiin, joita asioille ja ilmiöille annettiin, miten niitä puheessa rakennettiin ja miten asioita kuvailtiin. Jos olisin tehnyt analyysin sisällön analyysillä, opinnäytetyöni olisi ollut luettelomaisempi ja pelkistetympi.

Toivon, että työstäni on tukea Kelan palveluiden kehittämiseen. Aiheena syrjäytymisvaarassa olevat nuoret sekä toimijuus ja osallisuus ovat ajankohtaisia ja yhteiskunnallisesti tärkeitä. Nuorten kanssa Kelassa työskenteleviä asiantuntijoita haastatteleamalla koin, että sain laajan ja kattavan kuvan nuorten elämäntilanteesta sekä heidän toimimisestaan Kelan palveluissa. Tutkimustuloksissa on kuitenkin huomiotava, että työhön on haastateltu asiantuntijoita, ja näin ollen työ kuvastaa heidän kokemuksiaan ja mielipiteitään nuorten toimijuudesta. Olisi mielenkiintoista tietää, millaiseksi työ olisi muotoutunut, jos siihen olisikin haastateltu itse nuoria. Tämä on yksi mahdollinen jatkotutkimusaihe. Näistä MAP- ja asiakkuusvastaavapalvelussa olleista nuorista olisi mielenkiintoista nähdä myös jossain vaiheessa vaikuttavuustutkimusta. Onko näillä erityispalvelumuodoilla pystytty vastaamaan nuorten kokemaan tarpeeseen ja pystytty edistämään elämäntilannetta? Yhtenä jatkotutkimusaiheena voisi olla myös, miten verkkopalveluita voitaisiin kehittää toimijuutta ja osallisuutta tukeviksi.

## LÄHTEET

- Aaltonen S., Berg P. & Ikäheimo S. 2015. Nuoret luukulla: Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto. [Viitattu 23.9.2019] Saatavana : <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>
- Aaltonen S. & Kivijärvi A. 2017. Hyvinvointipalvelut ja nuoret aikuiset -ohjausta monimutkaistuneissa siirtymissä. Teoksessa S. Aaltonen & A. Kivijärvi (toim.) Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusseura; Julkaisuja nro 198. Helsinki. 7-23
- Alastalo M. & Åkerman M. 2010. Asiantuntijahaastattelun analyysi: faktojen jäljillä. Teoksessa J. Ruusuvoori, P. Nikander & M. Hyvärinen. Haastattelun analyysi. Tampere : Vastapaino. 372-392
- Arene. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. [Verkojulkaisu] [Viitattu 15.4.2020] Saatavana : <http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>
- Barker C. 2000. Cultural studies. Theory and practice. Thousand oaks. London : Sage publications.
- Blomgren S., Karjalainen J., Karjalainen P., Kivipelto M., Saikkonen P. & Saikku P. 2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. [Verkojulkaisu]. Terveiden ja hyvinvointilaitoksen raportti 4/2016. [Viitattu 7.4.2020] Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino. Saatavana : [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN\\_ISBN\\_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130515/URN_ISBN_978-952-302-648-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Eteläpelto A. Heiskanen T. & Collin K. Vallan ja toimijuuden monisäikeisyys. Teoksessa Eteläpelto A. Heiskanen T. & Collin K. 2011. Valta ja toimijuus aikuiskasvatuksessa. Kansanvalistusseura; aikuiskasvatuksen 49. vuosikirja. Vantaa : Hansaprint oy. 9-30
- Eräsaari L. 2016 Yhteisösuhteille perustuva sosiaalityö. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä. Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. [Verkkokirja] Helsinki: University Press. [Viitattu 18.3.2020]. Saatavana Ellibs palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Freeman M. 2014. The Hermeneutical Aesthetics of Thick Description. [Verkkolehdistäartikkeli] Qualitative Inquiry. 20(6) 827-833.[Viitattu 1.3.2020]. Saatavana <https://journals-sagepub.com.libts.seamk.fi/doi/pdf/10.1177/1077800414530267> vaatii käyttöoikeuden.

- Haasio A. 2018. Hikikomori. Vantaa : Avain 2018.
- Hamarus P., Kanervio P., Landèn L. & Pulkkinen S. 2014. Huuto. Lasten ja nuorten hyvinvoinnin puolesta. Jyväskylä : PS-kustannus
- Harkko J., Lehikoinen T., Lehto S. & Ala-Kauhaluoma M. 2016. Onko osa nuorista vaarassa syrjäytyä pysyvästi? Nuorten syrjäytymisriskit ja aikuisuuteen siirtymistä tukeva palvelujärjestelmä. [Verkkojulkaisu]. Kela. Sosiaali- ja terveysalan tutkimuksia 144, 2016. [Viitattu 20.3.2019] Saatavana : <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/170035/Tutkimuksia144.pdf>
- Hiilamo H., Määttä A., Koskenvuo K., Räsänen T. & Aaltonen S. 2017. Nuorten osallisuuden edistäminen. Selvitysmiehen raportti [Verkkojulkaisu] Diakonia ammattikorkeakoulu. Diak puheenvuoro 11. [Viitattu 20.3.2019] Tampere : Diakonia ammattikorkeakoulu. Saatavana : [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133266/Puheenvuoro\\_11\\_978-952-493-298-1.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133266/Puheenvuoro_11_978-952-493-298-1.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Hirsjärvi S. Remes P. & Sajavaara P. 1997. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna : Kirjayhtymä oy
- Hokkanen L. 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa. M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 55-86
- Isola A-M, Kaartinen H., Leemann L., Lääperi R., Schneider T., Valtari S. & Ketotokoi A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. [Verkkojulkaisu]. Työpaperi 33/2017. [Viitattu 13.11.2019]. Helsinki : Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. Saatavana : [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_978-302-917-0.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_978-302-917-0.pdf?sequence=1)
- Jokinen A. Juhila K. & Suoninen E. 2016. Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino
- Juhila K. 2018. Aika, paikka ja sosiaalityö. [Verkkokirja] Tampere : Vastapaino. [Viitattu 12.4.2020]. Saatavana Ellibs -verkkokirjapalvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Kaartinen-Koutaniemi J. 2012. Etsivässä työssä. Helsinki : LK-kirjat
- Kela. 2020a. Nuorille tarjolla paljon palveluita – miten ne saadaan pelaamaan paremmin yhteen? [Verkkojulkaisu.] Julkaistu 21.11.2018. [Viitattu 20.4.2020]. Vaatii käyttöoikeuden.
- Kela 2020b. Palvelut aakkosjärjestyksessä. [Verkkojulkaisu]. Vaatii käyttöoikeuden. [Viitattu 20.4.2020].

- Kela 2020c. Hallinto ja valvonta. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2.1.2020]. Saatavana: <https://www.etk.fi/elakejarjestelmat/elakejarjestelman-hallinto-ja-valvonta/elakejarjestelman-toimijat/kansanelakejarjestelma-ja-kela/>
- Kela 2020d. Tulosityksiköt. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2.1.2020]. Saatavana: <https://www.kela.fi/tulosityksikot>
- Kela 2020e. Elämässä mukana. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 14.4.2020]. Saatavana: <https://www.kela.fi/kela-lyhyesti>
- Kela 2020f. Palvelut aakkosjärjestyksessä. [Verkkajulkaisu]. Vaatii käyttöoikeuden. [Viitattu 20.4.2020].
- Kela 2020g. Kun nuoren elämä on solmussa, MAP -asiantuntijat auttavat. [Verkkajulkaisu] julkaistu 15.5.2019 [Viitattu 20.4.2020] Saatavana: <https://sivut.kela.fi/ajankohtaista/Sivut/Kun-nuoren-el%C3%A4m%C3%A4-on-solmussa,-MAP-asiantuntijat-auttavat.aspx>
- Kela 2020h. NUOTTI-valmennus. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2.4.2020]. Saatavana: <https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-kuntoutuspalvelut-palveluntuottajille-palvelukuvaukset-taydentava-ohje-nuotti-valmennus>
- Kotiranta t. & Virkki T. 2011. Toimijuus ja sosiaalisen toiminnan teoria. Teoksessa T. Kotiranta, P. Niemi & R. Haaki. Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki : Gaudeamus, 113-131
- Koskenvuo K., Kemppinen H. & Pösö R. 2014. Nuoret eläkkeensaajat. [Verkkajulkaisu]. Helsinki : Kelan tutkimusosasto. [Viitattu 16.8.2019]. Saatavana : <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/135525/Tyopapereita60.pdf>
- Laitinen M & Niskala A. 2013. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa M. Laitinen & A.Niskala (toim.). Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 9-16
- Liukko E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCA ja Heikki Waris -instituution julkaisusarja 9/2006. [Verkkajulkaisu] [Viitattu 9.4.2020] Saatavana: [http://www.socca.fi/files/78/Kuntouttavaa\\_sosiaalityota\\_paikantamassa.pdf](http://www.socca.fi/files/78/Kuntouttavaa_sosiaalityota_paikantamassa.pdf)
- Luukka T. 2019. Jatkuva niukkuus vie voimat. Helsingin Sanomat 8.1.2019. 6-7.
- Maunu & Kiilakoski 2018. Ohjausta osallisuuteen? Sosiaalinen ja poliittinen osallisuus ammattiin opiskelevien nuorten arjessa. [Verkkolehtiartikkeli]. Aikuiskasvatus 38 (2), 112-129. [Viitattu 27.4.2020] Saatavana : Elektra-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.

- Mäkinen S. & Halonen T. 2017. Januskasvoinen portinvartija: ohjaus tukena ja kontrollina julkisissa palveluissa. Teoksessa: S. Aaltonen & A. Kivijärvi (toim.) Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Helsinki: Nuorisotutkimusseura. Julkaisuja nro 198, 151-172
- Mönkkönen K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki : Gaudeamus.
- Niemi P. 2013. Hyvä, paha valta. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 31-54
- Paavonen A-M & Salminen 2016. Kelan ja ohjaamoiden yhteistyö. Selvitys Kelan roolista nuorten matalan kynnyksen palveluissa. [Verkkajulkaisu]. Kela. Työpapereita 103/2016. Helsinki 2016. Saatavana : <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/166385/Tyopapereita103.pdf>
- Pohjola A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola A. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki : Gaudeamus, 19-75
- Pohjola A. 2016. Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuneista. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä. Vastavuoroinen sosiaalityö. [Verkkokirja] Helsinki : University Press. [Viitattu 18.3.2020]. Saatavana Ellibs palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Raunio K. (2009) Olennainen sosiaalityössä. [Verkkokirja] Helsinki : Helsinki University press. [Viitattu 12.4.2020] Saatavana Ellibs verkkokirjapalvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Sandberg E., Jokinen S., Kärkkäinen J., Lämsä R., Löfstedt J., Norlund-Spiby R., Pajunen M., Raivio H., Rouvinen J. & Valkeinen H. 2018. Toimintakyvyn arviointi 16-29-vuotiailla NEET-nuorilla. Suositus avuksi Kelan ammatilliseen kuntoutukseen ohjatessa. [Verkkajulkaisu] Helsinki : Kela [Viitattu 29.2.2020]. Saatavana <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/250244/Kuntoutustakehittamassa3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Simmons R. & Thompson R. 2011. NEET Young People an Training for work. Learning on the margins. [Verkkokirja] Staffordshire :Trentham Books Ltd. [Viitattu 21.4.2020] Saatavana : Ellibs -Palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden
- Toiviainen S. 2019. Suhteisia elämänpolkuja – yksilöiden elämänhallintaa. Koulutuksen ja työn marginaalissa olevien nuorten toimijuus ja ohjaus. Väitöskirja. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Helsinki.
- Valli R. 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus

- Valtioneuvosto. 2019. Koulutuksen ja työn ulkopuolella olevat (NEET) nuoret, katsaus tilanteeseen ja toimenpiteisiin. [Verkojulkaisu] [Viitattu 10.10.2019] Saatavana: <https://valtioneuvosto.fi/documents/1410845/4449678/Koulutuksen+ja+ty%C3%B6n+ulkopuolella+olevat+%28NEET%29+nuoret%2C+katsaus+tilanteeseen+ja+toimenpiteisiin/51231944-1fc0-ef0b-fc7a-afc6c975b010/Koulutuksen+ja+ty%C3%B6n+ulkopuolella+olevat+%28NEET%29+nuoret%2C+katsaus+tilanteeseen+ja+toimenpiteisiin.pdf>
- Vauhkonen T., Kallio J. & Erola J. 2017. Sosiaalisen huono-osaisuuden ylisukupolvisuus Suomessa. [Verkkolehtiartikkeli] Yhteiskuntapolitiikka 5, 501-512. [Viitattu 21.4.2020]. Saatavana Arto-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Vilka H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus

## **LIITTEET**

Liite 1. Kirje asiantuntijoille

Liite 2. Suostumuslomake

Liite 3. Teemahaastattelurunko

## Liite 1. Kirje asiantuntijoille

Hei

Olen Kelan keskisen vakuutuspiirin eläkekäsittelijä ja opiskelen työn ohessa Seinäjoen ammattikorkeakoulussa Sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Opintoihin kuuluvassa opinnäytetyössä tutkin syrjäytymisvaarassa olevan nuoren toimijuutta ja osallisuutta Kelan palveluissa.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tuoda Kelan moniammatillisen- ja asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijoiden näkökulmasta tietoa siitä, millaisesta ryhmästä syrjäytymisvaarassa olevista nuorista on Kelassa kyse ja millä tavalla näiden nuorten toimijuus ja osallisuus näyttäytyy Kelan palveluissa ja miten Kelan palveluita tulisi kehittää nuorten toimijuutta ja osallisuutta paremmin tukeviksi. Tutkimusta tehdään yhteistyössä Kelan tutkimusyksikön kanssa, jossa on samaan aikaan käynnissä Tiedolla ohjaamisen – tutkimushanke. Tiedolla ohjaamisen -tutkimushankkeessa selvitetään moniammatillisessa- ja asiakkuusvastaavapalvelussa olevien nuorten kokemuksia uusista palvelumalleista, nuorten omia tavoitteita ja koettua hyvinvointia. Kartoittamalla kokemuksia palvelumallista sekä työntekijöiltä että asiakkailta, saadaan palveluiden kehittämiseksi kattavaa pohjatietoa.

Opinnäytetyötäni varten haastattelen Kelan moniammatillisen- ja asiakkuusvastaavapalvelun asiantuntijoita. Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina skypein välityksellä tutkijan ja haastateltavan ennalta sopimana ajankohtana marras-/ joulukuun 2019 aikana. Haastatteluun saa käyttää työaika. Ennen haastattelua pyydän ilmoittamaan oheisella suostumuslomakkeella (liite 1) osallistumisesta haastatteluun. Vaihtoehtoisesti suostumus voidaan ilmoittaa myös sähköpostitse. Liitteestä kaksi voit tutustua haastattelukysymyksiin.

Haastattelumateriaalia säilytetään tutkijan koneella, jonne pääsemiseen tarvitaan tunnistetiedot. Materiaalia käytetään tutkimuksessa siten, että haastatteluihin osallistuneiden henkilöllisyyttä ei tunnisteta. Materiaali hävitetään tutkimuksen jälkeen. Osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista ja sen voi halutessaan keskeyttää.

Tutkimuksen tulokset tullaan julkaisemaan Theseuksessa ja tutkimus luovutetaan työnantajan käyttöön.

Mikäli sinulla on kysymyksiä tutkimuksesta, voit ottaa yhteyttä sähköpostitse : [Anna-Kaisa.Nikkinen@kela.fi](mailto:Anna-Kaisa.Nikkinen@kela.fi) tai ottamalla yhteyttä skypen välityksellä.

Ystävällisin Terveisin :

Anna-Kaisa Nikkinen

Liitteet:

Liite 1 Suostumus tutkimukseen

Liite 2 Teemahaastattelurunko

## Liite 2. Suostumuslomake

### Suostumus:

Minulle on selvitetty tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytetyt tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Olen myös tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minikäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon, minua koskevaa aineistoa käytetään vain kyseiseen tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Suostun siihen, että minua haastatellaan ja antamiani tietoja käytetään kyseisen tutkimuksen tarpeisiin.

Päiväys

---

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys

---

---

### Liite 3. Teemahaastattelurunko

#### **Teemahaastattekkysymykset :**

##### 1) MAP – ja asiakkuusvastaavapalvelu

Kuvaa lyhyesti nykyistä toimenkuvaasi?

##### 2) Nuorten MAP / asiakkuusvastaavapalveluun ohjautuminen

Miten syrjäytymisvaarassa olevat nuoret palveluun ohjautuvat? Millaisena elämäntilanne ja palvelukäyttäytyminen tyypillisesti näyttäytyy?

##### 3) Nuorten toimijuuteen ja osallisuuteen vaikuttavat tekijät palveluissa.

Millaisena näet nuorten toimijuuden ja osallisuuden Kelan palveluissa ennen erityispalveluun siirtymistä?

Mitkä tekijät koet Kelassa tai nuoren elämässä rajoittavan tai tukevan toimijuutta ja osallisuutta Kelan palveluissa?

##### 4) Nuorten toimijuuden ja osallisuuden tukeminen palveluissa

Millaisin keinoin nuoren toimijuutta ja osallisuutta Kelan palveluissa pystytään tukemaan MAP - tai asiakkuusvastaavapalvelulla?

Millä keinoin ohjaat ja motivoit nuorta itsenäiseen palvelukäyttäytymiseen?

##### 5) MAP- ja asiakkuusvastaavapalveluilla saavutetut tulokset

Miten koet työnkuvasi muutoksen vastanneen syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tarpeisiin?

Koetko, että työnkuvan muutoksella on pystytty tukemaan nuoren toimijuutta ja osallisuutta palveluissa?

Mitä asioita kehittäisit Kelan palveluissa, että ne tukevat MAP -tai asiakkuusvastaavapalvelusta poistuneen nuoren itsenäistä toimijuutta sekä osallisuutta?