



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Minna Nurmi & Sari Pentinmäki

NUORTEN AIKUISTEN TYYTYVÄI-
SYYS KLAARAN JA TRIANGELIN
PALVELUIHIN

Sosiaali- ja terveysala

2013

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Minna Nurmi, Sari Pentinmäki
Opinnäytetyön nimi	Nuorten aikuisten tyytyväisyys Klaaran ja Triangelin palveluihin
Vuosi	2013
Kieli	suomi
Sivumäärä	72+2 liitettä
Ohjaaja	Hans Frantz

Nuorten aikuisten yhteiskunnan palveluverkoston ulkopuolelle jääminen on tällä hetkellä keskustelua herättävä ja ajankohtainen asia. Tälle ryhmälle suunnattujen, syrjäytymistä osaltaan ehkäisevien, palvelujen tulisi vastata asiakkaiden tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kahden nuorille aikuisille palvelua tarjoavan organisaation 18–25-vuotiaan asiakaskunnan tyytyväisyys saamaansa palveluun.

Tutkimus toteutettiin kevään ja kesän 2013 aikana nuorisoasema Klaaran sekä Vaasan työvoiman palvelukeskus Triangelin 18–25-vuotiaille asiakkaille. Aineiston keruussa käytettiin puolistrukturoitua kyselylomaketta, joten tutkimus sisälsi sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen osuuden. Vastauksia saatiin kokonaisuudessaan 52 kappaletta.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että Klaaran ja Triangelin 18–25-vuotiaat asiakkaat ovat pääasiassa tyytyväisiä palvelun laatuun sekä henkilökuntaan näissä organisaatioissa. Saaduista tuloksista käy hyvin ilmi asiakkaiden tyytyväisyyden taso ja vastausten pohjalta kohdeorganisaatiot voivat myös kehittää toimintaansa vastaamaan entistä paremmin asiakkaidensa tarpeita.

ABSTRACT

Author	Minna Nurmi, Sari Pentinmäki
Title	Young adults' satisfaction with services in Klaara and Triangeli
Year	2013
Language	Finnish
Pages	72 + 2 Appendices
Name of Supervisor	Hans Frantz

Young adults' leaving outside of social services in society is a topical issue nowadays. Services for young adults that prevent marginalization should meet the needs of the clients as well as possible. The purpose of this study was to find out how satisfied young adults in the age of 18-25 are with the services in two organizations that provide services for adolescents.

The research was carried out during spring and summer 2013 in Klaara and Triangeli for clients in the age of 18-25. The material was gathered up by using semi-structured questionnaires so the research was quantitative and qualitative. Altogether 52 persons answered to the questionnaire.

According to the results the 18-25 –year- old clients of Klaara and Triangeli are mostly satisfied with the quality of services and staff in the organizations. The research shows the level of clients' satisfaction with the services and based on the results target organizations can develop their function in order to meet the needs of the clients better.

Keywords	Client orientation, life management, young adult, marginalization
----------	---

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	7
2	NUORI AIKUINEN.....	8
3	NUORTEN AIKUISTEN ONGELMAT	10
	3.1 Työttömyys	10
	3.2 Päihdeongelmat.....	11
	3.2.1 Alkoholi-ongelmat.....	11
	3.2.2 Huumeongelmat	12
	3.3 Mielenterveysongelmat.....	13
	3.4 Ongelmapelaaminen	15
	3.5 Huonotuloisuus	16
4	SYRJÄYTYMINEN.....	19
	4.1 Liittäminen.....	21
	4.2 Syrjäyttäminen	22
	4.3 Elämänhallinta	23
5	NUORISOASEMA KLAARA.....	25
6	VAASAN TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS TRIANGELI.....	26
7	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	27
	7.1 Aineiston keruu.....	27
	7.2 Tutkimuksen validius ja reliabelius	28
8	AINEISTON ANALYSOINTI.....	30
	8.1 Analysointimenetelmät	30
	8.2 Otantamenetelmä	30
9	TUTKIMUSTULOKSET	32
10	KLAARAN TULOKSET	34
	10.1 Klaaran asiakkaana 0-3 kuukautta olleiden naisten vastaukset	35
	10.2 Klaaran asiakkaana 3-6 kuukautta olleiden naisten vastaukset	36
	10.3 Klaaran asiakkaana 6-12 kuukautta olleiden naisten vastaukset	38
	10.4 Klaaran asiakkaana 1-2 vuotta olleiden naisten vastaukset	40

10.5	Klaaran asiakkaana kauemmin kuin kaksi vuotta olleiden naisten vastaukset	42
10.6	Klaaran miesasiakkaiden vastaukset.....	43
11	TRIANGELIN TULOKSET	45
11.1	Triangelin asiakkaana 0-3 kuukautta olleiden naisten vastaukset	46
11.2	Triangelin asiakkaana 6-12 kuukautta olleiden naisten vastaukset	47
11.3	Triangelin asiakkaana 1-2 vuotta olleiden naisten vastaukset	48
11.4	Triangelin miesasiakkaiden vastaukset.....	49
12	JOHTOPÄÄTÖKSET	51
12.1	Klaarasta saaduista vastauksista tehdyt johtopäätökset	51
12.2	Triangelista saaduista vastauksista tehdyt johtopäätökset	52
13	POHDINTA.....	54
	LÄHTEET.....	56
	LIITTEET	

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

- Kuvio 1.** Klaaran vastaajien sukupuolijakauma s.34
- Kuvio 2.** Klaaran naisvastaajien määrä asiakkuuden keston mukaan s.34
- Kuvio 3.** Klaaran miesvastaajien määrä asiakkuuden keston mukaan s.35
- Kuvio 4.** Triangelin vastaajien sukupuolijakauma s.45
- Kuvio 5.** Triangelin naisvastaajien määrä asiakkuuden keston mukaan
s.45
- Kuvio 6.** Triangelin miesvastaajien määrä asiakkuuden keston mukaan
s.46
- Taulukko 1.** 0-3 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset suljettuihin kysymyksiin s.35
- Taulukko 2.** 0-3 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Klarassa asioidessasi?” s.36
- Taulukko 3.** 3-6 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset suljettuihin kysymyksiin s.37
- Taulukko 4.** 3-6 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Klarassa asioidessasi?” s.37
- Taulukko 5.** 3-6 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan kymmenen: ”Mihin asioihin haluaisit muutosta tai parannusta Klaaran palveluissa?” s.38

- Taulukko 6.** 6-12 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset suljettuihin kysymyksiin s.39
- Taulukko 7.** 6-12 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Klarassa asioidessasi?” s.39
- Taulukko 8.** 1-2 vuotta Klaaran asiakkaana olleiden naisten suljettujen kysymysten vastaukset s.40
- Taulukko 9.** 1-2 vuotta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Klarassa asioidessasi?” s.40
- Taulukko 10.** 1-2- vuotta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan kymmenen: ”Mihin asioihin haluaisit muutosta tai parannusta Klaaran palveluissa?” s.41
- Taulukko 11.** Kauemmin kuin kaksi vuotta Klaaran asiakkaina olleiden naisten vastaukset s.42
- Taulukko 12.** Klaaran asiakkaana kauemmin kuin kaksi vuotta olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Klarassa asioidessasi?” s.42
- Taulukko 13.** Klaaran asiakkaana kauemmin kuin kaksi vuotta olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan kymmenen: ”Mihin asioihin haluaisit muutosta tai parannusta Klaaran palveluissa?” s.43
- Taulukko 14.** Klaaran asiakkaina olleiden miesten vastaukset s.44
- Taulukko 15.** Triangelin asiakkaana 0-3 kuukautta olleiden naisten vastaukset s.46

Taulukko 16. Triangelin asiakkaana 0-3 kuukautta olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Triangelissa asioidessasi?” s.47

Taulukko 17. Triangelin asiakkaana 6-12 kautta asiakkaina olleiden naisten vastaukset s.48

Taulukko 18. Triangelin asiakkaana 6-12 kuukautta olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Triangelissa asioidessasi?” s.48

Taulukko 19. Triangelin asiakkaana 1-2 vuotta olleiden naisten vastaukset s.49

Taulukko 20. Triangelin asiakkaana olleiden miesten vastaukset suljettuihin kysymyksiin s.5

Taulukko 21. Triangelin asiakkaana olleiden miesten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Triangelissa asioidessasi?” s.50

LIITELUETTELO**LIITE 1.** Tutkimusluvut**LIITE 2.** Saatekirjeet ja kyselylomakkeet

1 JOHDANTO

Aiheemme on nuorten aikuisten tyytyväisyys Vaasassa tarjolla oleviin palveluihin. Olemme molemmat suorittaneet käytännön harjoittelujaksoja paikoissa, joissa tutkimuksemme kohteena oleva asiakasryhmä on tullut tutuksi. Tämä herätti mielenkiintomme toteuttaa opinnäytetyöhömmä liittyvä tutkimus juuri tälle asiakasryhmälle. Tutkimus toteutettiin, koska uskomme suoraan asiakkailta saadun tiedon auttavan kehittämään palvelujen laatua ja parantavan mahdollisuuksia taata niiden oikea-aikaisuus. Tästä syystä päätimme ryhtyä tutkimaan tutkimuksemme osallistuvien organisaatioiden asiakkaana olevien henkilöiden tyytyväisyyttä heidän käyttämiinsä palveluihin.

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada selvyyttä siihen, mihin asioihin kohderyhmäämme kuuluvat henkilöt ovat käyttämässään palveluissa olleet tyytyväisiä. Toisena tavoitteena oli selvittää, mikä näissä palveluissa heidän omasta mielestään kaipasi muutosta tai parannusta. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt ovat asiakkuuden asiantuntijoita ja siksi heidän mielipiteensä on tärkeä. Kun asiakkaat pääsevät itse osalliseksi heille kohdistettujen palvelujen suunnitteluun, niin kynnyksen hakeutua tarvitsemansa tuen piiriin madaltuu. Asiakkaiden vastauksissa esiin tulevia asioita voidaan myös hyödyntää jatkossa muun muassa palveluja suunniteltaessa.

Lähiaikoina on ollut paljon syrjäytymiskeskustelua, jossa on käsitelty varsinkin nuorten ja nuorten aikuisten jäämistä yhteiskunnan palveluverkoston ulkopuolelle. Näin ollen valitsimme tutkimuksemme kohteeksi kaksi organisaatiota, jotka osaltaan pyrkivät vähentämään asiakkaidensa riskiä syrjäytyä. Kohderyhmäksi valikoituivat 18–25-vuotiaat nuoret aikuiset, jotka ovat Vaasan työvoiman palvelukeskus Triangelin ja/tai nuorisoasema Klaaran asiakkaita. Tutkimukseen osallistuvilta edellytettiin 18 vuoden ikää, sillä vastaajien haluttiin olevan täysi-ikäisiä. Osallistujien yläikärajana puolestaan oli 25 vuotta.

2 NUORI AIKUINEN

Ikävaiheet, kuten nuoruus ja aikuisuus, ovat kulttuurisesti rakentuneita ja saavat merkityksensä suhteessa toisiinsa. Aikuisuuden kulttuurisissa merkityksissä korostuvat itsenäisyys, vastuullisuus ja valmius, kun taas nuoruus asettuu aikuisuuden ja lapsuuden väliseksi siirtymien ajaksi. Juridiset ikäraajat rakenteistavat nuorten siirtymää aikuiseksi kansalaiseksi, jolla on siviilioikeuksien lisäksi poliittiset ja sosiaaliset oikeudet. (Haikkola 2005, 142.)

Nuoruusiän määrittelyssä voi lähtökohtana olla psyykinen, sosiaalinen ja fyysinen kehitys, lainsäädännölliset oikeudet ja yhteiskunnallinen vastuu. Suomen lainsäädännössä nuoruus määritellään hieman eri tavoin riippuen siitä, mistä laista on kyse. 1.3.2006 voimaan astuneessa nuorisolaissa (2006/72) nuorella ymmärretään alle 29-vuotiaat. (Kinnunen 2011, 22.)

Erityisen tärkeänä yhteiskuntaan sosiaalistumiseen kuuluvana elämänvaiheena pidetään yksilön kasvua nuoresta aikuiseksi. Työmarkkinoille kiinnittyminen mielletään perheellistymisen lisäksi keskeiseksi nuoruuden ikävaiheeseen liittyväksi normatiiviseksi elämänkulun tapahtumaksi. Perheellä sekä ystäväpiirillä on opinto-ohjaajien, työnantajien ja työvoimaviranomaisten ohella suuri vaikutus siihen, miten nuori sijoittuu koulutus- ja työmarkkinoilla. Aikuistumiseen kuuluvia kehitystehtäviä ovat itsenäistyminen lapsuudenkodista, ammatin hankkiminen, työelämään siirtyminen sekä perheen perustaminen. Mitä paremmin yksilö on suoriutunut aiempien ikävaiheiden mukaisista kehitystehtävistä, sitä varmemmin hänellä on edellytyksiä hankkia ammatti ja kiinnittyä työelämään. (Ek, Saari, Viinamäki, Sovio & Järvelin 2004, 24–25.)

Aivojen alueet, joita tarvitaan harkinnassa sekä kokonaisuuksien ja syyseuraussuhteiden tajuamisessa, kehittyvät voimakkaasti varhaisessa aikuisiässä. Vastuuntunto sekä itsehillintä kehittyvät vahvistaen samalla nuoren aikuisen persoonallisuutta. Myös niin arvostelukyky kuin riskinarviokykykin paranevat ja näin ollen tunteiden kanssa pärjääminen helpottuu. Murrosiässä esiintyvät tarve uhmaan ja näytönhalu vähenevät varhaiseen aikuisikään tultaessa. Nuori aikuinen alkaa suunnata ajatuksiaan kohti itsenäistä elämää ja tekemään valintojaan sen

pohjalta. Kyky suunnitelmalliseen, intensiiviseen ja pitkäjänteiseen opiskeluun sekä työntekoon on kehittynyt. Kotoa muuttaminen saattaa tulla ajankohtaiseksi ja jatkuva vanhempien kanssa oleminen koetaan omaa elämää rajoittavaksi. (Väestöliitto 2013.) Erityyppiset tapahtumat voivat vaikuttaa yksilön identiteettiin niin myöhäisessä teini-iässä kuin varhaisessa aikuisiässäkin. Monesti kyseessä ovat yksilöstä itsestään lähtöiset muutokset identiteetissä, mutta myös ihmissuhteilla on vaikutusta. (Kroger 2006, 159–160.)

3 NUORTEN AIKUISTEN ONGELMAT

Nuorten ongelmista puhuttaessa hyvin usein unohdetaan, että syrjäytyminen ja hyvinvointierot ovat ilmiöitä, jotka usein juontavat juurensa varhaisempiin elämänvaiheisiin. Lapsuuden ja nuoruuden elinolot, perhetekijät ja kasvuympäristöt vaikuttavat monin tavoin yksilön kehitykseen ja kasvuun. Nuorten aikuisten jääminen työmarkkinoiden ja koulutuksen ulkopuolelle on eriarvoistumisen avainkysymyksiä. Niille nuorille, jotka eivät perusasteen koulutuksen jälkeen suorita vähintään toisen asteen koulutusta, on yhteiskuntaan kiinnittyminen muita vaikeampaa. (Paananen 2011.)

3.1 Työttömyys

Eräänä aikuistumisen kriteerinä pidetään henkilön kykyä hankkia oma toimeentulonsa. Nuorten siirtyminen työmarkkinoille kuitenkin on monimutkaistunut ja pitkittynyt. Monesti nuori myös elää niin kutsuttua periodielämää, jossa koulutus, osa-aikaistyöt, määräaikaistyöt sekä työttömyys vuorottelevat ja määrittävät elämää. Talouden suhdannevaihtelut ja työmarkkinoiden rakennemuutokset vaikuttavat herkimmin nuorten työllistymiseen. Laman ja syvän rakennetyöttömyyden vallitessa nuoret hakeutuvat tai ohjataan koulutukseen, kun taas nousuvaiheen aikana he hakeutuvat takaisin työmarkkinoille. Näin ollen nuoriso toimiikin joustavien työmarkkinoiden joustavimpana työresurssina. Nuorten työllistymisen vaikeuksien tuomien ongelmien ehkäisemiseksi on eduskunta hyväksynyt lait nuorten työmarkkinatuesta ja kuntouttavasta työtoiminnasta. (Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 2001, 18.)

Vähemmälle huomiolle on jäänyt se, että osa nuorista jää kaikkien yhteiskunnan palvelujen ja instituutioiden ulkopuolelle. He eivät ole töissä, eivätkä työttömiä, mutta eivät myöskään koulutuksessa, eläkkeellä tai varusmiehinä. He katoavat jonnekin järjestelmän ulkopuolelle, mistä heitä ei voida tavoittaa. Yhteiskunnallisten järjestelmien ja palvelujen ulkopuolella oleminen on ongelmallista, sillä se viivyttää nuorten siirtymistä työelämään ja voi pitkittyessään leimata koko elinkään. Kun nuoria yhteiskuntaan liittävät taloudelliset, sosiaaliset ja kulttuuriset siteet asteittain murtuvat, jäävät nuoret tavanomaisten elinympyröiden, opiskelun,

työn sekä toimeentulon ulkopuolelle. Lisäksi sosiaaliset kontaktit voivat kadota. (Myrskylä 2011, 9.)

3.2 Päihdeongelmat

Päihteiksi määritellään sellaiset aineet, jotka vaikuttavat aivojen välittäjäaineisiin ja saavat ihmisessä aikaan mielihyvän tunteita. Käytön pitkään jatkuessa ne aiheuttavat riippuvuutta. Päihteinä voidaan käyttää muun muassa alkoholia, liimoja, nikotiinia, huumeita ja lääkkeitä. (Kinnunen 2011, 36.) Alkoholi on suomalaisten nuorten eniten käyttämä päihde. Yleisin laiton kokeiltu huume on kannabis. (Von Der Pahlen & Marttunen 2012, 213).

On olemassa riippuvuuksia, jotka ovat jopa välttämättömiä jo ylipäätään ihmisen elämää ja hyvinvointia ajatellen. Näin ollen riippuvuus onkin ihmiselle luonnollinen olotila. Heti syntymänsä jälkeen ihminen on riippuvainen hengitysilma- ja juomasta, ruuasta, toisten läsnäolosta sekä hoivasta. Esimerkiksi päihteistä tai pelaamisesta ihminen ei kuitenkaan automaattisesti ole riippuvainen. Muun muassa perintötekijät sekä lapsuuden ja nuoruuden oppimiskokemukset vaikuttavat siihen, pysyvätkö riippumattomuus ja riippuvuus tasapainossa elämän eri vaiheissa tai kriiseissä. (Holmberg 2010, 37.)

3.2.1 Alkoholiongelmat

Alkoholin käyttö Suomessa on arkipäiväistänyt ja koskettaa jokaista kansalaista. Suurimmalla osalla alkoholin kulutus on kohtuullista, mutta hyvin merkittävä osa, noin joka viides mies ja kymmenes nainen, juo alkoholia yli riskirajojen. Alkoholin lisääntynyt kulutus on moninkertaistanut sen aiheuttamia haittoja. Seuraamukset ovat nähtävissä erilaisina oireina ja sairauksina, jotka johtavat heikentyneeseen työ- ja toimintakykyyn. (Seppä, Alho & Kiiänmaa 2010, 5.)

Alkoholin käyttö lisääntyy aikuisuutta kohti, ja lähes jokainen aikuisikään ehtinyt on ainakin maistanut alkoholia. Runsaimmillaan alkoholin käyttö on yleensä varhaisaikuisuudessa. Tämän jälkeen se normaalisti kääntyy laskuun, kun työ- ja perhe-elämään liittyvät haasteet tulevat ajankohtaisemmaksi. Nuoret käyttävät alkoholia pääsääntöisesti sosiaalisen kanssakäymisen takia, osana juhlimiskulttuuria.

Osa nuorista kuitenkin käyttää alkoholia myös itselääkintänä, esimerkiksi ahdistuksen ja masennuksen lievittämiseen. Alkoholilla voi olla myös osuutta syrjäytymiskehitykseen. Tällöin alkoholin tai muiden päihteiden käyttö on osa suurempaa ongelmavyöhytettä, joka normaalisti ulottuu lapsuudesta aikuisuuteen. (Niemelä 2010, 108–109.) Opintoihin, koulunkäyntiin ja työllistymiseen liittyvät ongelmat ovat yleisimpiä alkoholin aiheuttamia ongelmia nuorilla. Alkoholista johtuvia ongelmia esiintyy eniten opintonsa keskeyttäneiden, koulusta erotettujen, oppivelvollisuutensa heikoilla arvosanoilla läpäisseiden sekä koulupinnaajien keskuudessa. Arviolta joka toisella nuorella aikuisella, joka ei ole jatkanut koulunkäyntiään peruskoulusta päästyään, on varhaisaikuisuudessa alkoholin riskikäyttöä. Nuorisotyöttömyyden on myös osoitettu lisäävän alkoholiongelmien riskiä aiemmasta päihteiden käytöstä tai perhetaustasta riippumatta. (Niemelä 2010, 115.)

3.2.2 Huumeongelmat

Huumeiden käyttäjiä on Suomessa melko vähän verrattuna moniin muihin maihin. Huolestuttavaksi ilmiön tekevät kuitenkin käyttäjien nuori ikä sekä käyttöön liittyvät suuret riskit, kuten esimerkiksi rikollisuus ja syrjäytyminen. (Seppä, Aalto, Alho & Kiiänmaa 2012, 5.) Kannabis on niin maailmanlaajuisesti kuin Suomessaakin yleisimmin käytetty huumausaine. Vuonna 2006 tehdyn väestökyselyn mukaan kannabista oli kokeillut 15–34-vuotiaista 22 %. (Seppä ym. 2012, 10.) Vaikka kansallisten ja kansainvälisten tutkimustulosten mukaan nuorten huumausainekäyttö on tasaantunut, näyttää kannabis kuitenkin jääneen pysyvästi suomalaisnuorten päihdekulttuuriin.

Kouluterveyskyselyn mukaan huumeiden arkipäiväistyminen näkyy muun muassa siten, että nuoret kokevat huumeiden saannin olevan helpompaa kuin ennen. Nuorten tuttavapiiriin kuuluu yhä useammin joku, joka on kokeillut huumausaineita tai tarjonnut niitä heille. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen keräämien tietojen mukaan noin puolet suomalaisista pitää kannabiskokeilujen aiheuttamia riskejä vähäisinä. Muita huumeita, kuten amfetamiinia, kokaiinia tai opiaatteja joskus kokeilleiden osuus vaihtelee runsaan puolen ja kahden prosentin välillä. (Von Per Dahlen & Marttunen 2012, 213–14.) Uusimman kouluterveyskyselyn tiedot

viittaavat siihen, että nuorten asenteet huumausaineita kohtaan ovat muuttuneet sallivimmaksi, mikä voi ennakoida huumausainekokeilujen yleistymistä. (Von Der Pahlen & Marttunen 2012, 214–215.)

Tarkalleen ei voida tietää sitä, mitkä tekijät altistavat huumekekeilulle, ja näin myös riippuvuudelle. Mitä varhaisemmassa vaiheessa huumeita kokeillaan, sitä suurempi riski on huumeriippuvuuteen myöhemmällä iällä. Lapsuuden turvattu-
muus, muiden päihteiden varhainen käyttö sekä sosiaaliset olot näyttäisivät olevan yhteydessä huumekekeiluihin- ja käyttöön. (Seppä ym. 2012, 9.) Nuoren päihde-
häiriön kehittymiselle altistavia riskitekijöitä voivat olla muun muassa nuoren
persoonallisuuteen, ystäväpiiriin tai mielenterveyteen liittyvät tekijät. (Von Der
Pahlen Marttunen & Von Der Pahlen 2012, 213). Huumeriippuvuudelle altistavia
tekijöitä voidaan löytää ympäristön vaikutuksen lisäksi myös yksilön perimästä.
On ilmeisesti olemassa geneettisiä seikkoja, jotka vaikuttavat huumeriippuvuuden
kehittymiseen yksilötasolla. (Seppä ym. 2012, 9.) Huumeidenkäyttöön voidaan
nähdä liittyvän monesti yhtä aikaa erilaisia taustatekijöitä. Eri ihmisillä on eri syyt
ajautua käyttämään huumeita. Joillakin syynä on yksinkertaisesti yksinäisyyden
aiheuttama ahdistus, jota huumeiden avulla pyritään helpottamaan. (Järvinen,
Räihä & Kolu, 2000, 61.)

3.3 Mielenterveysongelmat

Viime vuosien aikana yhteiskunnan keskustelun ja huolen aiheeksi ovat nousseet
mielenterveys ja siihen liittyvät tekijät. Mielenterveys ymmärretään yleisesti ra-
kentuvan elämän arkiympäristöissä. Mielenterveysongelmiin voi saada apua ter-
veydenhuollon organisaatioista, mutta mielenterveyden edistämistyötä tulee kui-
tenkin tehdä niissä ympäristöissä, joissa lapset, nuoret ja aikuiset elävät sekä ai-
kaansa viettävät. Vaikka mielenterveyden häiriöitä on tutkittu paljon, niin silti yhä
nuorten ihmisten elämään liittyvistä tekijöistä, joilla pitkällä aikavälillä on yhteys
myöhempään mielenterveyteen, löytyy melko vähän tietoa. Tällaiseen asiaan tulisi
mielenterveyden edistämistyössä erityisesti kiinnittää huomiota. (Kinnunen 2011,
5.)

Ihmisten mielenterveyshäiriöt voivat ilmetä erilaisina ja eriasteisina oireina, kuten esimerkiksi masennuksena, erilaisina pelkoina, ahdistuneisuutena tai psykosomaattisina oireina. Mielenterveysoireet lisääntyvät nuoruudessa ja aikuisuuden kynnyksellä. Nuorilla todetaan mielenterveyden häiriöitä kaksi kertaa enemmän kuin lapsilla. Mielenterveysoireiden määrään näyttää olevan vaikutusta myös sillä, millainen sosiaalinen tausta yksilöllä on. Vuonna 2009 nuorten aikuisten psyykkisestä terveydestä tehty tutkimus osoitti, että kaksi yleisintä nuorten aikuisten psyykkisistä oireista ovat masennus ja päihdehäiriö. Mielenterveyden häiriöiden lisääntymisestä ei ole viime vuosina selkeää näyttöä, ja näin onkin vaikea todentaa, ovatko ongelmat lisääntyneet vai onko niiden tunnistaminen vain aikaisempaa herkempää. Osa tutkimuksista kuitenkin viittaa siihen, että nuorten keskuudessa mielenterveysoireilu olisi lisääntynyt. (Kinnunen 2011, 31–32.)

Nuorten huolia ei aina näe ulospäin ja siksi niitä on hankala tunnistaa. (Kinnunen 2011, 41). Nuorten positiivinen suhtautuminen tulevaisuuteen kertoo siitä, että heillä on toivoa, halua elää ja kokemus elämän merkityksellisyydestä. Epätoivo tulevaisuudesta voi olla huono merkki. (Kinnunen 2011, 43.) Kaoottinen ja epävakaa elämäntilanne voi johtaa helposti nuoren toivottomuuteen. Nuori voi kokea toivottomuuden elämänhaluttomuutena ja mahdollisuuksien menettämisenä. Tällaisessa tilanteessa tulevaisuus ei näyttäydy kovinkaan myönteisenä. Toivo lisää nuorten positiivisia tunteita ja auttaa heitä selviytymään vaikeistakin elämäntilanteista. Toivottomuus voidaan nähdä merkittävänä tekijänä itsetuhoiselle käyttäytymiselle. (Kinnunen 2011, 44.) Kinnusen (2011, 88) tutkimus osoitti, että varhaisaikuisuuden mielenterveysoireet voivat ilmetä yhdellä tai useammalla alueella samanaikaisesti. Tästä syystä todenmukaisen käsityksen nuoren tilanteesta saamiseen edellyttää, että oireita tarkastellaan riittävän laajalla mittarilla.

Mielenterveyteen liittyvissä oireiluissa on ero sukupuolten välillä. Naisilla esiintyy masennusta useammin kuin miehillä. Suomessa itsemurhaluvut ovat suuret kansainvälisessä vertailussa, vaikka viime vuosina luvut ovatkin laskeneet. Naisilla on miehiä useammin itsetuhoisia ajatuksia. Silti kuitenkin pojat ja miehet päätyvät itsemurhaan naisia ja tyttöjä huomattavasti useammin. Toiseksi yleisin kuolin syy 15–24-vuotiailla onkin itsemurha. (Kinnunen 2011, 34–35.)

Huumeiden käyttö ja mielenterveys, mukaan lukien myös riippuvuutta aiheuttavat lääkkeet, voivat liittyä monella tavalla toisiinsa. Psykkiset häiriöt ja oireet voivat johtua päihteiden käytöstä. Huumeongelmallisella voi olla myös niin sanottu itsenäinen mielenterveyden häiriö, joka ei häviä pitkäänkään jatkuneen raittiin jakson aikana. Huumeet voivat tällöin vain pahentaa mielenterveyden häiriön oireita ja heikentää siihen tarkoitetun hoidon vaikuttavuutta ja tehoa. (Aalto 2012, 163–164.)

Yleisin ja tärkein alkoholin aiheuttama mielenterveydenhäiriö on alkoholiriippuvuus. Alkoholin ongelmakäyttöön ja etenkin alkoholiriippuvuuteen liittyy hyvin usein myös muita psyykkisiä sairauksia oireineen. Psykkiset sairaudet, sekä niiden oireet, ovat alkoholin ongelmakäyttäjillä joko alkoholin aiheuttamia tai siitä riippumattomia sairauksia. (Aalto 2010, 183.) Alkoholin ongelmakäyttö voi aiheuttaa monia masennuksen oireita, kuten esimerkiksi unettomuutta, mielihyvän katoamista tai itsesyytöksiä. On hyvin tärkeää tietää, johtuvatko masennuksen oireet alkoholista vai eivät. Tämän tiedon avulla voidaan suunnata toimenpiteet ja tarvittava hoito oikein. (Aalto 2010, 185.)

3.4 Ongelmapelaaminen

Vuonna 1999 hallitus esitti, että arpajaisiin osallistumisesta aiheutuvia ongelmia tulee seurata ja tutkia. Vastuu tästä langetettiin sosiaali- ja terveysministeriölle, joka ryhtyi toimimaan heti uuden lain astuttua voimaan vuoden 2002 alussa. Ministeriöllä oli oikeus tilata tutkimuksia haluamaltaan tutkimuslaitokselta. Lain mukaan rahapeliyhtiöiden täytyy korvata valtiolle tutkimuksesta sekä seurannasta aiheutuvat kustannukset. (Järvinen-Tassopoulos 2012, 83–84.)

Eräänä rahapelaamisen tutkimista osana arpajaislainsäädäntöä selittävänä tekijänä on pidetty sitä, että suomalaisia rahapelaajia on haluttu suojella rahapelaamisen riskeiltä ja haitoilta. Esimerkiksi 12–17-vuotiaiden nuorten pelaamista sekä rahapeli-ongelmia on kuitenkin tutkittu jo paljon aiemmin. Vielä 1970-luvulla alaikäisiä pidettiin tarpeeksi itsenäisinä pelaamaan rahapelejä, mutta nykypäivään tultessa on tajuttu heidän olevan nimenomaan rahapelaajien riskiryhmää. Kansainväliset tutkimukset osoittavat, että varhain aloitettu rahapelaaminen, miessukupuoli,

ja päihteiden käyttö altistavat rahapeliongelman synnylle. Myös Suomessa on alettu pitää ongelmapelaamista kansanterveydellisenä ongelmana, jota olisi syytä ennaltaehkäistä ja johon rahapelipolitiikan pitäisi puuttua. Ongelmallinen rahapelaaminen ei kuitenkaan ole ainoastaan kansanterveydellinen kysymys. (Järvinen-Tassopoulos 2012, 84–85.)

Suomessa alhaiset ikäraajat sekä rahapelien helppo saatavuus ovat osaltaan olleet lisäämässä rahapelaamista ja samalla myös rahapeliongelmia. Rahapelien hajautus eri tiloihin sekä internetin luomat moninaiset pelimahdollisuudet ovat vahvistaneet suomalaisten innostusta pelaamiseen. Riskiryhmissä, kuten nuorten ja ikään-tyvien keskuudessa, voi rahapelien pelaaminen johtaa liialliseen kulutukseen ja tappiokierteeseen. Lisäksi myös rahapelien markkinoinnin on epäilty vaikuttavan rahapeliongelmiin syntyyn. (Järvinen-Tassopoulos 2012, 91.)

Kun halutaan tarttua ongelmaan nimeltä rahapeli-riippuvuus, tarvitaan vastauksia kahteen kysymykseen. Ensinnäkin tulisi selvittää, kuinka suurta ihmisjoukkoa ongelma koskettaa. Toisaalta tulisi selvittää myös se, onko peliongelmaisten määrää saatu selkeästi vähennettyä tiedottamalla, ennaltaehkäisemällä, testaamalla, kouluttamalla ja hoidolla. (Järvinen-Tassopoulos 2012, 91.)

3.5 Huonotuloisuus

Nuoret ovat elämänvaiheessa, jossa taloudellinen niukkuus on varsin yleistä. Opiskelevien nuorten tulotaso on matala ja nuorisotyöttömyys ajaa yhä useammat nuoret toimeentulotuen piiriin. On pohdittu suhteellisen köyhyyden yhteyttä syrjäytymiseen ja sitä, että onko niin sanottu ”helppo raha”, kuten toimeentulotuki, suurempi syrjäytymisriski kuin taloudellinen niukkuus. Tätä on perusteltu sillä, että koska suurin osa nuorista on rahallisesti tiukoilla, ei rahan puute tee kenestäkään erilaista. Jos taas toimeentulo voidaan taata ilman omaa panosta, saatetaan liukua passiiviseen oleiluun sekä valmiiden palvelujen odotukseen. (Stakes 2001, 10–11.)

Niin työllisten, työttömien kuin työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolistenkin tulot ovat iästä riippuvia. Toisin sanoen, kun ikää karttuu, niin myös tulotaso kas-

vaa. 20–24-vuotiaiden veronalaiset keskitulot ovatkin noin kaksinkertaiset 15–19-vuotiaisiin verrattuna. Työttömien verotettavat tulot ovat jotakuinkin puolta pienemmät kuin työllisillä, kun taas työ- ja opiskeluelämän ulkopuolella olevilla puolestaan on vain kolmannes verotettavia tuloja työttömiin verrattuna. Tulotaso jää matalaksi siksi, että yhteiskunnan maksamat työttömyyskorvaukset, päivärahat sekä eläkkeet määräytyvät yksilön oman työpanoksen mukaan. Verotettavat tulot jäävät vähäisiksi, kun työtuloja on korkeintaan vajaalta vuodelta ja päivärahat perustuvat juuri ansiotuloihin. (Myrskylä 2011, 19–20.) Työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolella oleville tärkeänä taloudellisena apuna ovat monesti ei-veronalaiset tulot. Tällaisia ovat esimerkiksi asumistuki, toimeentulotuki ja lapsilisät. (Myrskylä 2011, 113.)

Sukupuolella on merkitystä tulotasosta puhuttaessa, sillä naisten tulotaso on kaikissa työllisten sekä työttömien ikäryhmissä 20–25 prosenttia pienempi kuin miehillä. Ulkopuolisten ryhmässä naisilla kuitenkin on jopa kaksinkertaisia tuloja miehiin nähden, sillä heistä osa on äitiyslomalla tai hoitovapaalla ja saa näin ollen ansiotasoon sidottuja päivärahoja miehiä useammin. (Myrskylä 2011, 20.) Myös kotitausta vaikuttaa osaltaan aikuistuvan nuoren raha-asioihin, sillä opiskelun ulkopuolelle sekä työttömäksi jääneiden nuorten vanhemmat ovat myös usein keskimääräistä heikommin koulutettuja ja kuuluvat monesti alimpiin sosioekonomisiin ryhmiin. (Myrskylä 2011, 3.)

Perusturvan varassa olevat joutuvat elämään erittäin niukoissakin oloissa. Myös elämänhallinta on vaikeaa, kun toimeentulo on minimitasoa. Esimerkiksi toimeentulotuki ja omaishoidontuki ovat määrällisesti pieniä, aina ei työkään takaa toimeentuloa. Suomalaisen yhteiskunnan uusi vitsaus onkin alipalkkaus, joka aiheuttaa sen, että ihmisellä tulee olla useita työpaikkoja tai työn sekä sosiaaliturvan yhteensovittamista. (Kainulainen 2006, 78.)

Toimeentulotukea on kritisoitu siitä, että se on laskettu kaavamaisesti normiksi, joka ei ota riittävän hyvin huomioon yksilön kokonaistilannetta. Esimerkiksi velkojen lyhennyksiä ei huomioida toimeentulotuesta päätettäessä, vaikka ne käytännössä saattavat viedä asiakkaan ruokarahatkin. Kritiikkiä on kohdistettu myös vi-

ranomaisten vähäiseen harkintavallan käyttöön sekä liian ehdottomiin ja kategoriisiin lainsäädännön rajoihin. (Kainulainen 2006, 78–79.)

Sosiaaliturvan piiristä on vaikea irrottautua. Siirtyminen työelämään pitkän työttömyysjakson jälkeen tuottaakin usein monenlaisia vaikeuksia sekä edellyttää ennakointia, ettei taloudellinen tilanne pahimmassa tapauksessa huononisin entistään. Lisäksi vain harva siirtyy toimeentulotuelta suoraan hyväpalkkaiseen sekä vakituiseen työsuhteeseen. (Kainulainen 2006, 79.)

4 SYRJÄYTYMINEN

Syrjäytyminen on käsite, jolla ei ole tarkasti määriteltävää sisältöä (Myrskylä 2011, 22). Sen voidaan määritellä olevan normaaliudesta sivuun joutumista. Normaalisuus puolestaan voidaan käsittää esimerkiksi tilastollista mallia tarkastellen. Näin ollen syrjäytynyt yksilö nähdään tilastollisesti tyypillisestä kansalaisesta poikkeavana. Normaalisuus sisältää oletuksen siitä, miten ihmisten tulisi käyttäytyä ja toimia elämässään. Kukaan ei kuitenkaan voi suoralta kädeltä sanoa, että määritellyn normaaliuden ulkopuolella elävien elämä automaattisesti olisi jotenkin huonompaa tai vajavaisempaa kuin heillä, jotka vallitsevien normien mukaan elävät. Liiallinen normaaliuden korostaminen mahdollistaa vain yhdenlaisen tavan integroitua yhteiskuntaan. Näin ollen yhteiskuntaan integroitumisen ongelmaksi muodostuukin ryhmä- ja yksilöllisten erojen sekä moninaisuuden sivuuttaminen. (Raunio 2006, 14.)

Syrjäytymistä voidaan tarkastella myös esimerkiksi prosessina ja huono-osaisuutena. Kun se nähdään prosessina, sen ei voida näin ollen katsoa olevan ihmisen ominaisuus sen kummemmin kuin paikallaan pysyvä tilakaan. Prosessin voidaan kuvata olevan yhteiskunnassa normaaleina pidettyjen osallisuuksien ulkopuolelle ajautumista. Vaikka syrjäytyminen yhtäältä määritellään prosessiksi ja kasautuvaksi huono-osaisuudeksi, niin toisaalta samanaikaisesti se nähdään tietynlaisia yhteisiä piirteitä jakavien ihmisten tai alueiden ominaisuutena. Kun syrjäytyminen liitetään joihinkin paikkoihin tai ihmisryhmiin, niin syrjäytymisen prosessinäkökulma liukuu syrjäytymisen tilan kuvaamisen suuntaan. Tässä määritelmässä liikkeen sijasta korostuu helposti pysyvyys. Syrjäytymistä ei näin ollen voida nähdä ketä tahansa yksilöä yhtä todennäköisesti koskevana asiana, vaan se liitetään määrättyihin ryhmiin, joihin yhteiskunnan toimenpiteet erityisesti kohdennetaan. (Juhila 2012, 56.) Syrjäytymisen vastaprosessina voidaan pitää liittämistä. Sen tarkoituksena on liittää syrjäytynyt tai syrjäytymisvaarassa oleva takaisin osaksi yhteiskunnan enemmistöä. Ymmärtääkseen syrjäytymisen vastaista prosessia eli liittämistä, on oltava jonkinlainen käsitys siitä, miten syrjäytyminen nykykeskusteluissa näyttäytyy. (Juhila 2012, 52–56.)

Syrjäytyminen on seurausta monen eri tekijän yhteisvaikutuksesta. Näin ollen se ei siis ole selitettävissä vain yhdestä tai muutamasta tekijästä johtuvaksi elämäntilanteeksi. Nuoren aikuisen syrjäytymisen ymmärtäminen edellyttää niin hänen nykyiseen elämäntilanteeseensa kuuluvien tapahtumien kuin myös hänen elämänsä aiemmin kuuluneiden, syrjäytymisen riskiä lisänneiden tai syrjäytymiseltä suojanneiden tekijöiden tarkastelua. Yksilön syrjäytymisen yhteiskunnasta siis voidaan katsoa olevan seurausta hänelle kasautuneista erityyppisistä puutteista hyvinvoinnissa. Yksilöön syrjäytymiseen liittyy monesti sosiaalisten verkostojen ulkopuolelle jääminen sekä tunne turvattomuudesta ja voimattomuudesta. Tämä tunne estää yksilöä etsimästä ja saamasta tukea ympäröivästä yhteisöstä. Sosiaalisten verkostojen ulkopuolelle jäämisen lisäksi työmarkkinoilta syrjäytyminen on palkkatyötä korostavissa yhteiskunnissa yksi suurimmista syistä yksilön laajemmalle syrjäytymisprosessille. (Ek ym. 2004, 17–18.) Toisinaan työelämästä syrjäytymisen syyt saattavat löytyä jo lapsuudesta. Tällaisia syitä saattavat olla esimerkiksi perheen sosiaalinen huono-osaisuus tai ongelmat koulussa. (Ek ym. 2004, 113.)

Stakesin (Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 2001, 18) tutkimuksen mukaan koulutuksen keskeytymisellä on saattaa olla useita nuoren elämässä pitkälle vaikuttavia seurauksia. Koulutus nimittäin on tulo- ja ammatiasematietojen rinnalla eräs keskeisistä sosiaalisen rakenteen mittareista. Koulutuksella on suora yhteys työttömyysasteeseen, kuten myös koulutuksen asteellakin. Peruskoulun jälkeisen koulutuksen ulkopuolelle jääminen johtaa monesti myös syrjäytymiseen työelämästä. Ne nuoret ihmiset, jotka puolestaan menestyvät hyvin koulussa, kykenevät paremmin jatko-opiskeluun sekä luomaan uraa. Sen lisäksi, että koulun keskeyttäminen rajoittaa nuoren mahdollisuuksia työelämässä, herättää se myös kielteisiä reaktioita ympäristössä sekä vähentää yksilön vaikutusmahdollisuuksia. Tästä seurauksena voi ilmetä itseleimaamista tai identiteettiongelmia. Myös liiallinen poissaolo koulusta voi olla este sosiaalisissa taidossa edistymiselle. (Stakes 2001, 18.)

Nuorten syrjäytymisen voidaan ajatella ilmenevän kolmella eri tavalla. Saattaa esimerkiksi olla, että nuori ei täytä joitain tiettyjä käyttäytymis- tai ammattitaito-

vaatimuksia ja näin ollen hänet erotetaan koulusta tai työpaikasta. Syrjäytyminen toteutuu, jos uutta paikkaa ei löydy. Syrjäytyminen voi myös perustua estoon. Tällä tarkoitetaan sitä, että nuori ei syystä tai toisesta onnistu pääsemään haluamaansa työhön tai koulutukseen. Toisin sanoen hän ei siis täytä hyväksyttävyyden kriteereitä. Toisinaan syrjäytyminen taas on itse tehty valinta, jonka nuori tekee usein turhautuneena tai vailla tulevaisuuden perspektiiviä. (Stakes 2001, 11.)

4.1 Liittäminen

Kun syrjäytymistä tarkastellaan valtavirtakulttuurista käsin, niin huomio kohdentuu vähemmistöön ja ongelman ratkaisuna nähdään heidän liittämisenä osaksi enemmistöä. Näin ollen yhteiskuntapolitiikan keskeiseksi tehtäväksi on muodostunut vahvistaa syrjäytyneiden osallisuutta yhteiskunnassa. Palkkatyön ulkopuolelle ajautuminen ja erityisesti pitkäaikaistyöttömyys ovat olleet viimeisen vuosikymmenen aikana EU-vetoisessa syrjäytymis- ja liittämispuheessa yhtenä ylitse muiden nousevana teemana. Tämän vuoksi huomiota on alettu vielä entistä enemmän kiinnittää pienituloisten työttömien työllistämiseen. (Juhila 2012, 57.)

Yhteiskuntapolitiikassa on nyttemmin siirrytty hyvinvoinnin politiikasta (*welfare*) työperustaiseen hyvinvointiin (*workfare*). *Workfare* on politiikkaa, joka perustuu aktivointiin ja kannustamiseen. Siitä onkin tullut yhä keskeisempiä syrjäytymisen vastaisen toiminnan välineitä. Suomessa aktiivinen työllisyyspolitiikka suhteessa syrjäytymiseen näkyy varsinkin vuonna 2001 voimaan astuneessa laissa kuntouttavasta työtoiminnasta. (189/2001) Kaikessa yksinkertaisuudessaan tämä laki pyrkii nimensäkin mukaisesti sekä aktivoimaan että kuntouttamaan työttömiä. Sen mukaiset toimenpiteet voivat pitää sisällään esimerkiksi toimeentuloturvan tiukennuksia ja varsinaisia aktivoivia toimenpiteitä, kuten koulutusta tai kuntoutusta. Toimenpiteet voivat olla niin sanktioita kuin kannustimiakin. Sanktioilla pyritään siihen että työ nähtäisiin sosiaalietuuksia houkuttelevampana vaihtoehtona. Aktivointitoimenpiteet kohdistetaan kahteen ryhmään. Toinen ryhmä pitää sisällään työelämästä syrjäytymisvaarassa olevat alle 25-vuotiaat työttömät, kun taas toiseen kuuluvat yli 25-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät. (Juhila 2012, 59.)

Aktivointitoimenpiteillä voidaan tarkoittaa esimerkiksi aktivointisuunnitelman laatimista asiakkaalle sekä kuntouttavaa työtoimintaa. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan aiempien suunnitelmien ja toimenpiteiden arviointi, nykytilanne sekä työllistymistä edesauttavien toimien sopiminen. Kuntouttava työtoiminta on yksilöllisesti sovittua, työllistymisedellytyksiä parantavaa, ei-työsuhteessa tapahtuvaa toimintaa. Työttömällä on velvollisuus osallistua aktivointisuunnitelman tekemiseen, ja siitä perusteeton kieltäytyminen sanktioidaan rahallisia tukia vähentämällä. Aktivointisuunnitelman laativat työvoima- ja sosiaaliviranomaiset yhteistyössä työttömän kanssa.

4.2 Syrjäyttäminen

Suomalaisessa yhteiskunnassa syrjäytyneimpien ihmisten on kaikkein vaikeinta saada sosiaalityön palveluita. Tämä on paradoksaalista, sillä sosiaalityön tarkoituksena on tukea nimenomaan syrjäytyneitä ja köyhiä ihmisiä. Ilmiön taustalla on useita yhtä aikaa vaikuttavia syitä. Kaikkein köyhimpien sosiaalihuollon asiakkaiden tilanteessa on tapahtunut sosiaalihuollon lainsäädännön uudistuksista johtuvia muutoksia. Näiden muutosten lisäksi on kyse sosiaalityön professionaalistumisesta. Myös yleisellä yhteiskunnallisella kehityksellä on vaikutusta, sillä globalisoitua maailmantalous saattaa tehdä aiemmin tärkeänä pidetyistä taidoista tarpeettomia ja samalla nostaa muita taitoja tarpeellisiksi. Pitkäaikaistyöttömien sekä esimerkiksi päihteiden ongelmakäyttäjien on näin ollen entistäkin vaikeampi löytää sopivaa elämisen mallia. Useimmin syrjäytymiseen liitetään työttömyys, asunnottomuus ja päihteidenkäyttö. Silti nykyään yhä useammin syrjäytymisen perusteeksi voivat riittää mitättömiltäkin kuulostavat asiat, kuten esimerkiksi puutteellinen tietokoneen käyttötaito. Sosiaalihuolto on aina muutakin, kuin lainsäädäntö, joka sitä säätelee. Lainsäädäntö ja muut yleiset normit nimittäin eivät aina kuvaa kentän käytäntöjä, vaan sosiaalihuollon toimeenpano voi käytännössä olla lainsäädäntöä rajoittavampaa sekä kontrolloivampaa. (Mäntysaari 2008, 115.)

Kohtuuttomia tilanteita syntyy, kun asiakkaat eivät saa tarvitsemaansa palvelua tai etuutta. Tällaiset kohtuuttomat tapaukset onkin liitetty jopa julkisen hyvinvointivastuun lupauksen pettämiseen. Kielteiset päätökset perustuvat lakien kierään tul-

kintaan, järjestelmän epäjohtonmukaisuuteen ja ennen kaikkea määrärahojen riittämättömyyteen. Monesti asiakkaita myös siirretään toisten auttajatahojen vastuulle tai he jäävät eri toimintasektoreiden väliin, ja näin ollen kokonaan ilman palveluja. Toisaalta kohtuuttomuus liittyy myös hallinnon ja suunnittelun heikkouksiin sekä tuottajatahojen pirstoutumiseen. Näin ollen voidaan syystäkin puhua palveluviidakosta. (Hirvilampi & Laatu 2008, 15.)

Syrjäyttämisessä voidaan nähdä olevan kysymys yksilöiden tai ryhmien poiskäännyttämisestä. Yksilöitä tai ryhmiä suljetaan ulos ”meidän” arvoista, järjestyksestä ja ihanteista, heitä hämmennetään ja pomotellaan välitilaan tai heitä yritetään käännähtää osaksi ”meitä”. Näin poiskäännyttäminen nivoutuu taisteluun siitä, ketä voidaan ottaa osaksi järjestyksemme piiriä, ketkä on suljettava siitä ulos ja mitä ehtoja mukaan ottamiselle asetetaan. Poiskäännyttämisestä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta ja lukuisilla eri tasoilla. Tärkeitä näkökulmia poiskäännyttämisestä ovat muun muassa institutionaalinen ja yhteiskunnallinen diskriminaatio yhteiskunnan eri sektoreilla. (Törrönen & Välipakka 2007, 31.) Hyvinvointipalvelujen käyttäjät eivät aina mahdu ennalta osoitettuihin mallikriteereihin, jolloin heidät luokitellaan kuuluviksi palvelupiiriin ulkopuolelle, käännähtetään hakemaan palvelua toisin perustein tai ohjataan suoraan toiselle luukulle (Törrönen & Välipakka 2007, 33).

4.3 Elämänhallinta

Elämänhallinnalla tarkoitetaan luottamusta siihen, että kykenee itse ohjaamaan elämäänsä ja pitämään sitä koossa. Elämänhallinta on hyvää silloin, kun ihminen arvostaa itseään ja hänellä on realistinen käsitys omista toiveistaan ja mahdollisuuksistaan. Vastoinkäymiset, pettymykset sekä ongelmat, jotka kuuluvat elämään voivat vaikuttaa elämänhallintaan negatiivisesti. Myös taloudellisilla seikoilla ja yhteiskunnan olosuhteilla on vaikutusta elämänhallintaan. (Nytyi ry 2013.)

Elämänhallinta käsitteenä kuvaa usein sitä lopullista tavoitetta, johon syrjäytyneeksi luonnehdittujen ihmisten yhteiskuntaan liittämiseksi pyritään. Työllistymistä pidetään yhtenä tärkeimpänä indikaattorina elämänhallinnan parantumisesta. Se on myös merkittävä väline elämänhallinnan saavuttamiseen. (Juhila 2012, 61.)

Eräs tutkija 1980-luvulla pyrki ymmärtämään ja selittämään elämänhallinnan käsitettä jakamalla sen ulkoiseen ja sisäiseen elämänhallintaan. Ulkoisella elämänhallinnalla hän tarkoitti sitä, että ihmisellä on kyky ohjata elämäänsä niin, etteivät siihen pääse vaikuttamaan liian monet itsestä riippumattomat tekijät. Ulkoisesti hallinnassa olevan elämän tunnusmerkkejä voivat olla esimerkiksi turvattu toimeentulo, asema työmarkkinoilla, perhe ja kaikin puolin toimiva arki. Sisäinen elämänhallinta puolestaan tämän tutkijan mukaan on sitä, että ihmisellä on kyky pitää elämänsä palaset kasassa silloinkin, kun elämässä tapahtuu dramaattisia asioita, joihin ei itse voi vaikuttaa. Yleisesti ottaen elämänhallinnassa on kyse siitä, että elämisen välttämättömät asiat ovat järjestyksessä. (Juhila 2012, 61.)

Viime vuosina elämänhallinnan käsite on saanut suoraviivaisempia sisältöjä ja sovelluksia. Elämänhallintaa määriteltäessä katse on yhä enemmän kiinnittynyt erilaisten elämänhallinnallisten ongelmien kanssa painivien ihmisten ominaisuuksien erittelyyn. Elämänhallinnan käsitettä on myös kritisoitu kysymällä voiko elämää koskaan täysin hallita. Muutama vuosikymmen aiemmin alkaneet keskustelut yhteiskunnan ja ihmisten elämän muuttumisesta ennakoimattomampaan suuntaan, ovat murentaneet elämänhallinnan sisällön uskottavuutta. Elämänhallinta käsitteen tilalle on esitetty elämänpolitiikka-käsitettä, mutta siitä huolimatta elämänhallinnan käsite on edelleen se, joka elää sosiaalityön ohjelmissa tavoiteltaessa syrjäytymisen ehkäisemistä sekä vähentämistä. (Juhila 2012, 61.)

5 NUORISOASEMA KLAARA

Nuorisoasema Klaara on Vaasan sosiaali- ja terveystoimen alainen toimipiste, joka on tarjonnut palveluja vuodesta 2000 keskittyen lasten ja nuorten mielenterveys-, päihde- ja elämänhallinnan ongelmien ennaltaehkäisyyn sekä hoitoon. Nuorisoaseman palvelut ovat suunnattu ensisijaisesti 13–24-vuotiaille vaasalaisille ja sopimuksesta myös muista kunnista tuleville nuorille, jotka haluavat keskustella luottamuksellisesti aikuisen kanssa. Tarvittaessa perheetkin otetaan mukaan tapaamisiin. (Vaasan kaupunki 2013.)

Nuorisoaseman asiakkuus ei edellytä lähetettä, vaan Klaara tarjoaa niin sanottuja matalan kynnyksen palveluja. Klaaraan voi mennä keskustelemaan, mikäli tuntee itsensä yksinäiseksi, masentuneeksi, ahdistuneeksi tai jos ongelmana on jännittäminen. Tukea on tarjolla myös, jos huolena on alkoholin, lääkkeiden tai huumeiden käyttö. Niin ikään apua voi saada silloin, kun kaveripiirissä, kotona tai koulussa on hankaluuksia. Muita ongelmia, joihin nuorisoasemalta voi hakea tukea ovat muun muassa pelaaminen, sydänsurut tai huoli tulevaisuudesta. Klarassa voi siis keskustella mistä tahansa mieltään askarruttavasta asiasta luottamuksellisesti. (Vaasan kaupunki 2013.)

Klaarassa työskentelee moniammatillinen tiimi, johon kuuluu nuorisotyöntekijöitä, psykiatrisia sairaanhoitajia, sosiaaliterapeutti ja sosiaaliohjaaja. Lisäksi tarjolla on psykologi- ja lääkäripalveluja. Asiakkaille annetaan neuvontaa ja ohjausta tarvittaessa myös puhelimitse. Asiakkaille järjestetään myös toiminnallisia ja terapeuttisia ryhmiä, erilaisia kursseja sekä perhetapaamisia. Klaaran kaikki toiminta perustuu luottamuksellisuuteen, vapaaehtoisuuteen ja maksuttomuuteen. Nuori voi mennä Klaaraan myös ilman ajanvarausta. Sinne voi mennä yksin, kaverin tai jonkun läheisen kanssa. Halutessaan voi pysytellä nimettömänä. (Vaasan kaupunki 2013.)

6 VAASAN TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS TRIANGELI

2000- luvun alkupuolella alettiin lähestyä nykyisten työvoiman palvelukeskusten periaatteita. Euroopan unionin tuella toteutettiin erilaisia hankkeita, joista suurin osa vakinaistettiin yhteishankkeiksi kuntien sekä työhallinnon välille. Ensimmäisen työvoiman palvelukeskukset (TYP:t) aloittivat toimintansa vuonna 2004 tarkoituksenaan tarjota moniammatillisia palveluja työttömille, joiden auttamiseksi tai työllistämiseksi entiset palvelut olivat osoittautuneet riittämättömiksi. Tämä tarkoitti sitä, että kunnat, työvoimatoimistot ja Kela siirsivät toimintojaan samankatun alle. Työvoiman palvelukeskusten kautta vaikeasti työllistyvien on mahdollista saada yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja lääkäripalveluja. Myös koulutus-tarvetta voidaan arvioida. (Karjalainen 2008, 117.)

Työvoiman palvelukeskus Triangeli on Vaasan työ- ja elinkeinotoimiston, Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystoimiston ja Kansaneläkelaitoksen moniammatilliseen yhteistyöhön perustuva palvelupiste, jossa on erityisosaamista liittyen nuorten työllistymisen ongelmiin. Triangelissa nuorelle laaditaan juuri hänelle sopiva aktiivointisuunnitelma. Palvelu on tarkoitettu vaasalaisille ja mustasaarelaisille työmarkkinatukea/toimeentulotukea saaville henkilöille, jotka ovat olleet pitkään työttömänä. Triangelissa työ- ja elinkeinohallinto yhdessä sosiaali- ja terveystoimen sekä Kelan ja muiden tarvittavien toimijoiden kanssa tarjoaa pitkäaikaistyöttömille erityispalvelua. Työvoiman palvelukeskusten asiakkailta on hyvinkin erilaisia esteitä työnsaannille ja näitä esteitä yhteistyössä pyritään poistamaan – siksi Triangelissa asiakkaan tukena on työvoimaohjaajia, sosiaalialan ammattilaisia sekä terveydenhoitajia. Asiakkaalle tarjotaan tukea työnhaussa ja elämänhallinnassa sekä monipuolisia ammatillisia kuntouttavia ja aktivoivia toimenpiteitä. (Triangelin esite 2012.)

Palvelukeskuksen henkilökunta laatii asiakkaan kanssa suunnitelman, joka voi sisältää esimerkiksi TE-toimiston palveluita, erilaisia sosiaali-, terveys-, koulutus- sekä kuntoutuspalveluita ja kuntouttavaa työtoimintaa. Ohjaus Triangeliin tapahtuu pääsääntöisesti läheteellä tai ajanvarauksella. (Triangelin esite 2012.)

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kuinka tyytyväisiä nuoret aikuiset (18–25-vuotiaat) ovat saamaansa palveluun Triangelissa ja Klarassa. Tämän lisäksi haettiin ottaa selvää myös siitä, onko sukupuolella tai asiakkuuden kestolla vaikutusta siihen, mihin asioihin ollaan tyytyväisiä ja mihin vastaavasti haluttaisiin muutosta tai parannusta. Tutkimusaineisto kerättiin Klaran osalta keväällä 2013. Suurin osa myös Triangelin asiakkaiden vastauksista saatiin toukokuussa, mutta kyselylomakkeita jaettiin asiakkaille vastattavaksi vielä kesäkuun puolella. Nämä vastaukset haettiin analysoitavaksi syksyllä 2013. Triangeliin vietiin 30 suomenkielistä sekä 30 ruotsinkielistä lomaketta valmiiksi tulostettuina. Klaraan lähetimme lomakkeet sähköisesti ja työntekijät tulostivat niitä tutkimuksen kohde-ryhmään kuuluville asiakkaille.

7.1 Aineiston keruu

Aineiston keruussa käytettiin puolistrukturoitua kyselylomaketta, jossa oli kuusi suljettua monivalintakysymystä ja kaksi avointa kysymystä. Tutkimus oli näin ollen luonteeltaan sekä kvantitatiivinen että kvalitatiivinen. Molempiin tutkimuksen kohteina oleviin organisaatioihin jaettiin sekä suomen- että ruotsinkielisiä lomakkeita, jotka olivat sisällöltään identtisiä. Klarassa työntekijät tulostivat itse kyselylomakkeet asiakkaille vastattaviksi. Kysymyksiin vastattuaan asiakkaat laittoivat lomakkeet niille tarkoitettuun palautuslaatikkoon. Triangeliin sen sijaan vietiin kyselylomakkeet valmiiksi tulostettuina. Jokaisen lomakkeen mukana oli myös kirjekuori, johon asiakas sai vastauksensa sulkea.

Kyselylomake on yleisin määrällisessä tutkimusmenetelmässä käytetty tapa kerätä aineistoa. Tällaisesta kyselystä voidaan käyttää myös nimitystä survey-tutkimus. Tällä viitataan siihen, että kysely on standardoitu eli vakioitu. Vakioimisella tarkoitetaan sitä, että kaikilta kyselyyn vastaajilta kysytään samat asiat täsmälleen samalla tavalla. Kyselylomaketutkimuksessa vastaaja lukee itse kirjallisessa muodossa olevan kysymyksen, jonka jälkeen hän siihen kirjallisesti vastaa. Tällainen tapa kerätä aineistoa on hyvä silloin, kun tutkimuksessa käsitellään arkaluontoisia kysymyksiä. Kyselylomakkeen etu nimittäin on, että vastaaja jää aina tuntemat-

tomaksi. Tyypillisimpänä kyselylomakkeen haittana puolestaan pidetään sitä, että riski alhaiseen vastausprosenttiin on suuri. Joissain tilanteissa vastauslomakkeiden palautuksessa saattaa tapahtua viiveitä. (Vilkkä 2005, 73–74.)

7.2 Tutkimuksen validius ja reliaabelius

Validiudella tarkoitetaan tutkimusmenetelmän pätevyyttä tai sen kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoitus mitata. Esimerkiksi johonkin kyselylomakkein toteutettuun tutkimukseen saadut vastaukset saattavat antaa virheellisen kuvan todellisuudesta, sillä vastaajat voivat ymmärtää kysymykset eri tavalla kuin tutkija on halunnut ne ymmärrettävän. Reliaabeliudesta puolestaan voidaan puhua silloin, kun tutkimuksesta saadaan ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tutkimus siis tulee voida toistaa esimerkiksi toisen henkilön toimesta niin, että tulokset pysyvät muuttumattomina. (Hirsijärvi ym. 2007, 226–228.) Tutkimusprosessi on luotettava silloin, kun tutkijan käsitteellistäminen sekä tämän tekemät tulkinnat vastaavat tutkittavan käsityksiä. Tutkimusta tehdessä on pidettävä mielessä, että tutkimuksessa yleistäminen tehdään aina tulkinnasta, ei tutkimusaineistosta. (Vilkkä 2005, 157–158.)

Klaaran ja Triangelin asiakkaille toteutetussa tutkimuksessa kyselylomakkeiden kysymykset olivat sellaisessa muodossa, että virhetulkintoille ei jäänyt varaa. Lisäksi asiakkaalla oli mahdollisuus valita vastaako hän suomen- vai ruotsinkieliseen lomakkeeseen. Tämä minimoi kielen ymmärtämisestä aiheutuvien virhetulkintojen määrän. Näin ollen tutkimustulokset ovat tältä osin valideja. Toisaalta taas organisaatioiden asiakasmäärään sekä annettuun vastausaikaan nähden vastausten määrä jäi Klaaran miesvastaajien sekä Triangelin osalta suhteellisen vähäiseksi. Tästä johtuen näiden ryhmien edustajien vastausten pohjalta ei välttämättä voida tehdä niin luotettavia johtopäätöksiä, kuin ehkä suuremman vastausmäärän pohjalta olisi voitu. Klaaran naisvastaajien määrä sen sijaan oli sen verran kattava, että siitä voidaan tehdä tutkimuksen kohteena olevaa organisaatiota hyödyttäviä päätelmiä.

Tutkimuksen reliaabeliuteen vaikuttavat osaltaan esimerkiksi vastaajan mieliala sekä vireystila vastaushetkellä. Siihen saattaa vaikuttaa myös vastauskerralla saa-

dun palvelun laatu, joka voi vaihdella eri käyntikerroilla. Palvelun laatua saattavat heikentää tai parantaa yksittäisen työntekijän ominaisuudet, kuten esimerkiksi luonne tai asenteet. Asiakkaan antamiin vastauksiin vaikuttaa myös asiakkaan ja työntekijän välinen henkilökemia. Tämän pohjalta voidaan todeta, että vastauksiin vaikuttavat osaltaan myös ihmisistä itsestään lähtöisin olevat asiat. Mikäli aina tutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa otettaisiin huomioon ihmismielen ailahtelevaisuus, ei mitään ihmisten tyytyväisyyttä mittaavaa tutkimusta voitaisi pitää luotettavana. Näin ollen Klaaran ja Triangelin asiakkaille tehtyä tutkimusta heidän tyytyväisyydestään saamiinsa palveluihin voidaankin pitää niin luotettavana kuin ihmisten mielipiteitä tarkasteltaessa ylipäätään on mahdollista.

8 AINEISTON ANALYSOINTI

Tutkimus sisälsi sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen osuuden. Tästä johtuen aineiston analysointiin käytettiin kahta eri analysointimenetelmää. Vastausten suhteellisesta vähäisyydestä johtuen vastauksia analysoitaessa otettiin huomioon koko perusjoukko.

8.1 Analysointimenetelmät

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohteena ovat tutkimusaineiston sisällölliset ominaisuudet tilastollisesti ilmaistavina, numeerisina, tuloksina. Kvantitatiivista osuutta purettiin erittelemällä suljettujen vastausten keskiarvot taulukoihin niiltä osin, kun se oli mahdollista.

Aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä tarkoitetaan tutkimuksen aineiston kuvaamista sanallisesti. Tällöin tutkimusaineiston kvantifioimista ei katsota mahdolliseksi. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tutkijalla on tavoitteenaan löytää tutkimusaineistosta esimerkiksi jonkinlainen toiminnan logiikka tai tutkimusaineiston ohjaamana jokin tyypillinen kertomus. (Vilka 2005, 139–140.) Klaaran ja Triangelin asiakkaille tehdyn tutkimuksen kvalitatiivisen osuuden analyysiin käytettiin täten aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.

8.2 Otantamenetelmä

Havaintoyksiköillä tarkoitetaan tutkittavaa kohdetta. Tutkimuksen kohteena voisi olla esimerkiksi ihminen, tuote, kuva tai teksti. Otanta puolestaan tarkoittaa menetelmää, jolla otos poimitaan perusjoukosta. Otos muodostuu havaintoyksiköistä. Perusjoukko on tutkimuksessa määritetty joukko, joka sisältää kaikki ne havaintoyksiköt, joista tutkimuksessa tietoa halutaan. (Vilka 2005, 77.)

Perusjoukosta voidaan valita joko kaikki perusjoukon havaintoyksiköt tai sitten voidaan tehdä edustava otos. (Vilka 2005, 78) Kokonaistutkimuksella tarkoitetaan sitä, että koko perusjoukko otetaan mukaan tutkimukseen, eikä otantamenetelmää näin ollen käytetä. Kokonaistutkimus kannattaa tehdä silloin, kun otos-

kooksi tulisi yli puolet perusjoukosta. Sitä kannattaa harkita monesti jo silloin, kun otoskooksi tulisi yksi kolmasosa perusjoukosta. (Vilka 2005, 78.)

9 TUTKIMUSTULOKSET

Ero vastaajien määrässä oli suuri kahden tutkimuksen kohteena olevan organisaation välillä. Klaaran asiakkailta saatujen vastausten määrä oli huomattavasti Triangelin asiakkailta saatujen vastausten määrää suurempi. Myös sukupuolella näytti olevan osuutta vastausten määrään, sillä naisvastaajien määrä kokonaisuudessaan oli suurempi. Vastauksia saatiin Klaarasta ja Triangelista yhteensä 52 ja näistä 42 oli naisilta. Tuloksia analysoitaessa tuli ottaa huomioon vaihtelut vastaajien määrässä. Samoin tuli huomioida niin miesvastaajien vähyys kuin myös se, että joissain asiakkuuden keston mukaan jaotelluissa ryhmissä ei ollut ainuttakaan vastaajaa.

Klaaraan ja Triangeliin jaetut kyselylomakkeet koostuivat kahdeksasta suljetusta ja kahdesta avoimesta kysymyksestä. Kahdessa ensimmäisessä kohdassa kysyttiin vastaajan sukupuolta sekä asiakkuuden kestoa. Loput suljetut kohdat olivat väittämiä, joiden alla oli rivi numeroita yhdestä neljään. Vastaajan tehtävänä oli ympyröidä sopivin. Ympyröimällä numeron yksi, vastaaja ilmaisi olevansa täysin eri mieltä esitetyn väittämän kanssa. Numero neljän ympyröiminen puolestaan tarkoitti vastaajan olevan täysin samaa mieltä väittämästä. Numero kaksi tarkoitti vastaajan olevan jokseenkin eri mieltä ja numero kolme jokseenkin samaa mieltä. Kohdan kolme väittämän mukaan asiakas oli tyytyväinen saamaansa palveluun Klaarassa tai Triangelissa. Kohdassa neljä taas väittämä kuului seuraavasti: ”Koen, että olen saanut palvelua viivästyksettä”. Kohdan viisi väittämä oli ”Koen saaneeni työntekijöiltä tietoa minulle hyödyllisistä palveluista Vaasassa”, kohdan kuusi ”Tunnen, että työntekijät ovat tehneet parhaansa minua auttaakseen” ja kohdan seitsemän ”Työntekijät ovat helposti lähestyttäviä ja heille on helppo puhua”. Viimeisen väittämän mukaan työntekijät ovat helposti tavoitettavissa (esimerkiksi puhelimella tai sähköpostilla).

Kyselylomakkeen lopussa oli vielä kaksi avointa kysymystä, joiden alle vastaajat saivat vapaasti kirjoittaa mielteitään. Ensin kysyttiin, mitkä asiat vastaajat ovat kokeneet positiivisena Klaarassa tai Triangelissa asioidessaan, kun taas toisessa kohdassa he saivat esittää mahdollisia parannusehdotuksia koskien käyttämiään

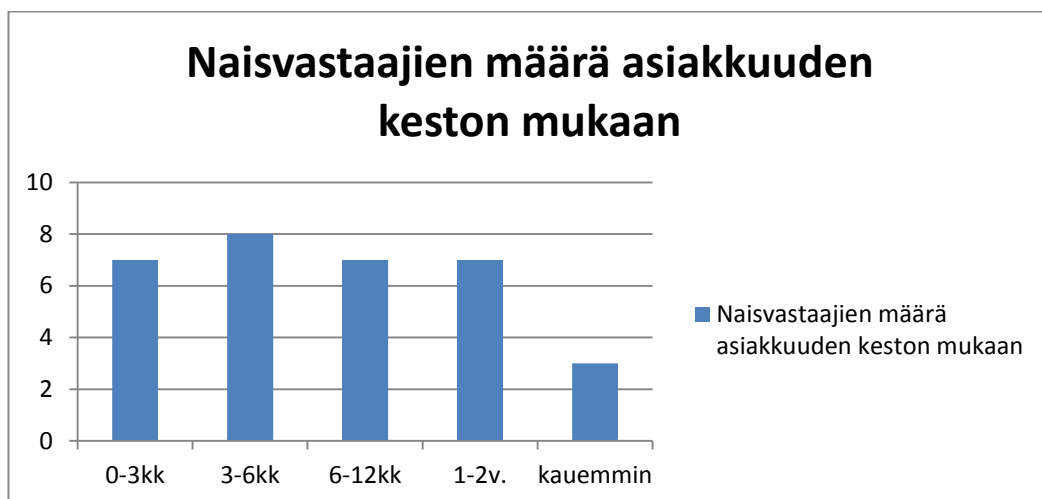
palveluja. Kyselylomake haluttiin pitää tarkoituksella lyhyenä, sillä kohdeorganisaatioiden asiakaskunta koostuu henkilöistä, joista usealla on elämänhallinnallisia ongelmia, jotka saattavat vaikuttaa keskittymiskykyyn. Näin ollen liian pitkä kyselylomake olisi voinut johtaa alhaisempaan vastausprosenttiin sekä siihen, että vastaajat valitsevat vastauksensa suljettuihin kysymyksiin sattumanvaraisesti, jolloin kyselylomake ei olisi palvellut tutkimuksen todellista tarkoitusta.

10 KLAARAN TULOKSET

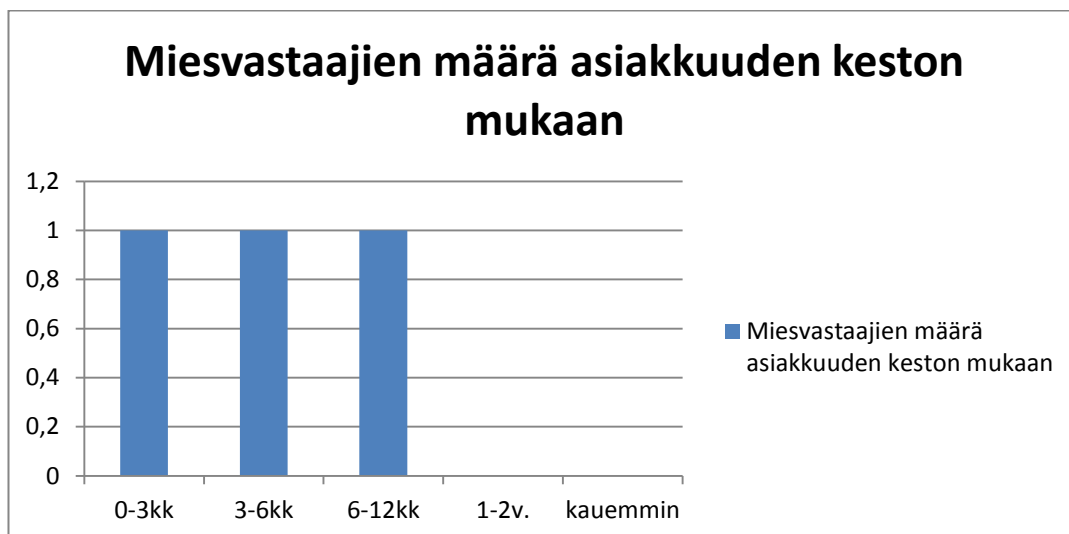
Klaarasta vastauksia saatiin yhteensä 35 kappaletta. Vastaajista kolme oli miehiä ja loput naisia. Miesten osuus jäi suppeaksi, mutta kokonaisuudessaan vastauksia saatiin kattavasti. (Ks. Kuvio 1, 2 ja 3)



Kuvio 1. Klaaran vastaajien sukupuolijakauma



Kuvio 2. Klaaran naisvastaajien määrä asiakkuuden keston mukaan



Kuvio 3. Klaaran miesvastaajien määrä asiakkuuden keston mukaan

10.1 Klaaran asiakkaana 0-3 kuukautta olleiden naisten vastaukset

Taulukossa yksi 0-3 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastausten keskiarvoista suljettujen kysymysten kohdalla voidaan nähdä kyseisen ryhmän edustajien olevan keskimääräisesti ainakin jokseenkin samaa mieltä esitettyjen väittämien kanssa. Jokainen vastaaja tässä ryhmässä piti henkilökuntaa helposti lähestyttävänä ja koki, että Klaarassa puhuminen on helppoa. Matalin keskiarvo saatiin kohtaan viisi, jossa väittämänä oli ” Koen saaneeni työntekijöiltä tietoa minulle hyödyllisistä palveluista Vaasassa”.

Taulukko 1. 0-3 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset suljettuihin kysymyksiin

	Kysymys 3	Kysymys 4	Kysymys 5	Kysymys 6	Kysymys 7	Kysymys 8
Vastausten keskiarvo	3,86	3,57	3,17	3,71	4,00	3,71

Taulukossa kaksi on teemoitettu 0-3 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän. Vastauksissa esiintyy eniten ilmauksia palvelun hyvään laatuun liittyen. Kaksi ilmoitti olevansa tyytyväi-

nen kaikkeen. Kiitosta saivat myös henkilökunta, ilmapiiri, sijainti ja tilat sekä kurssit ja muu ryhmätoiminta.

Taulukko 2. 0-3 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Klaarassa asioidessasi?”

Tyytyväinen kaikkeen	Henkilökuntaan liittyvät asiat	Ilmapiiri	Palvelun laatu	Sijainti & tilat	Kurssit & muu ryhmätoiminta
2	2	2	6	2	1

Kohtaan yhdeksän oli vastattu muun muassa, että: ”positiivinen ilmapiiri, Murehtija-kurssi erittäin hyvä, helppo tulla → matala kynnyks, voi tulla periaatteessa ihan mistä syystä tahansa juttelemaan”, ”Olen kokenut positiivisena sen, että työntekijöille on ollut helppo puhua, sillä he eivät ole tuominneet mistään ja he ovat antaneet neuvoja ja kyselleet asioista. Työntekijät ovat olleet myös todella ymmärtäviä. ☺” ja ”Ymmärtävyys, ystävällisyys, helppo löytää paikalle, saa paljon vaihtoehtoja miten voisi toimia, mutta mihinkään ei pakoteta. Saa tukea myös tapaamisiin muissa paikoissa, esim. Jupiterissa (ei tarvitse mennä yksin).” Kohdassa kymmenen parannusehdotuksia oli esitetty vain muutama, esimerkiksi, että ”Klaarasta voisi vielä enemmän tiedottaa, jotta jokainen apua tarvitsisi näin hyvästä palvelusta”. Jotain muutosta toivottiin myös siihen, että uusi aika ei menisi niin kauas edellisestä.

10.2 Klaaran asiakkaana 3-6 kuukautta olleiden naisten vastaukset

Taulukossa kolme on laskettuna 3-6 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastausten keskiarvot suljettuihin kysymyksiin. Niistä näkee, että kyseisen ryhmän edustajat ovat keskimääräisesti ainakin jokseenkin samaa mieltä esitettyjen väittämien kanssa. Moni vastaaja tässä ryhmässä koki saaneensa palvelua viivästyksellä. Matalin keskiarvo saatiin kohtaan viisi, jossa väittämänä oli ”Koen saaneeni työntekijöiltä tietoa minulle hyödyllisistä palveluista Vaasassa”.

Taulukko 3. 3-6 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset suljettuihin kysymyksiin

	Kysymys 3	Kysymys 4	Kysymys 5	Kysymys 6	Kysymys 7	Kysymys 8
Vastausten keskiarvo	3,50	3,88	3,25	3,75	3,63	3,63

Taulukossa neljä on teemoitettuna 3-6 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän. Kyseisessä kohdassa esiintyy eniten ilmauksia, jotka kertovat tämän ryhmän tyytyväisyydestä henkilökuntaan. Neljä kertoi olevansa tyytyväinen kaikkeen. Kiitosta saivat myös palvelun laatu, ilmaisuus ja kaksikielisyys sekä Klaaran yleinen ilmapiiri.

Taulukko 4. 3-6 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Klaarassa asioidessasi?”

Tyytyväinen kaikkeen	Henkilökuntaan liittyvät asiat	Ilmapiiri	Palvelun laatu	Palvelun ilmaisuus	Palvelun kaksikielisyys
4	9	1	6	1	1

Taulukossa viisi kuvataan 3-6 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastauksia avoimien kysymysten kohtaan kymmenen. Eräässä vastauksessa toivotaan lisää erityisosaamista. Yksi vastaajista puolestaan toivoisi lisää ruotsinkielistä henkilökuntaa. Esiin nousi myös, että lääkäriaikoja toivottaisiin lisää.

Taulukko 5. 3-6 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan kymmenen: ”Mihin asioihin haluaisit muutosta tai parannusta Klaaran palveluissa?”

Lisää erityisosaamista	Ruotsinkielistä henkilökuntaa lisää	Lääkäriaikojen saatavuus
1	1	1

Kohtaan yhdeksän oli vastattu muun muassa, että *”On ollut helppo puhua psykologille. Hyvä ilmapiiri. En juuri ole kokenut mitään negatiivista.”* ja *”Nopeuteen vastata, jos on ollut huono olo niin on saanut helpotusta melkein heti, ryhmän työntekijät ovat olleet samanhenkisiä ja heitä on ollut helppo lähestyä ja on uskaltanut kertoa asioista aika paljon, mitä ei yleensä.”* Eräs vastaaja oli maininnut olevansa tyytyväinen myös siihen, että palvelu on ilmaista ja apu nopeaa. Kohdassa kymmenen yhtenä esille nousseena asiana oli, että on tärkeää saada palvelua omalla äidinkielellään. Eräs vastaaja kirjoitti seuraavasti: *”Vad jag vet var det bara en som var/är helt svenskspråkig av personalen. Jag tycker det är viktigt att få hjälp på sitt eget modersmål så att man kan känna sig som att man faktiskt kan berätta.”*

10.3 Klaaran asiakkaana 6-12 kuukautta olleiden naisten vastaukset

Taulukossa kuusi on laskettuna 6-12 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastausten keskiarvot suljettuihin kysymyksiin. Niistä voidaan nähdä kyseisen ryhmän edustajien olevan keskimääräisesti ainakin jokseenkin samaa mieltä esitettyjen väittämien kanssa. Tämän ryhmän edustajat siis vastasivat olevansa täysin samaa mieltä siitä, että ovat saaneet palvelua viivästyksettä ja he myös tunsivat työntekijöiden tehneen parhaansa heitä auttaakseen. Hieman muita alhaisemmaksi keskiarvo jäi kohdassa viisi, jossa väittämänä oli ”Koen saaneeni työntekijöiltä tietoa minulle hyödyllisistä palveluista Vaasassa”.

Taulukko 6. 6-12 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset suljettuihin kysymyksiin

	Kysymys 3	Kysymys 4	Kysymys 5	Kysymys 6	Kysymys 7	Kysymys 8
Vastausten keskiarvo	3,86	4,00	3,57	4,00	3,86	3,86

Taulukkoon seitsemän on teemoitettu 6-12 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän. Niissä esiintyy eniten ilmauksia, jotka kertovat tämän ryhmän tyytyväisyydestä henkilökuntaan ja palvelun laatuun. Kolme kertoi olevansa kaikkeen tyytyväinen. Kiitosta saivat myös tavoitettavuus sekä tilat ja ilmapiiri.

Taulukko 7. 6-12 kuukautta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Klaarassa asioidessasi?”

Tyytyväinen kaikkeen	Palvelun laatu	Tavoitettavuus	Henkilökuntaan liittyvät asiat	Tilat & ilmapiiri
3	8	1	8	2

6-12 kuukautta asiakkaana olleista naisista vain yksi oli esittänyt kohdassa kymmenen kehittämisidean. Hän oli toivonut lisää tietoa tarjolla olevasta ryhmätöinnistä. Kohdassa yhdeksän puolestaan esitettiin seuraavia ajatuksia: ”*Ammattilainen oli inhimillinen, eikä tuominnut minua tai ajatuksiani. Sain ”kotitehtäviä”, jotka antoivat ajateltavaa kotiin. Sain itse vaikuttaa siihen, mitä käynnit pitivät sisällään ja millaisia tehtäviä sain tehtäväkseni. Pidin kovasti cd-levyltä tulleista läsnäoloharjoituksista, joita teimme yhdessä. Sain nopeasti ensimmäisen ajan Klaaraan ja muutenkin aikoja oli riittävän tiheään. Koen, että minut otetaan täällä vakavasti.*”, ”*Kukaan ei neuvo mitä pitäisi tehdä, vaan kannustaa tekemään miltä tuntuu. Sain paljon apua paniikkihäiriöideni kanssa. Ihmiset ovat luotettavia*

ja mukavia.” sekä ”Mukavat työntekijät, nopea ajanvarauspalvelu, ihanat tilat (tosin vähä vilpoisat), rento ei-tuomitseva asenne, hyvä musa ☺”

10.4 Klaaran asiakkaana 1-2 vuotta olleiden naisten vastaukset

Taulukkoon kahdeksan lasketuista suljettujen kysymysten keskiarvoista näkee 1-2 vuotta Klaaran asiakkaana olleiden naisten olevan enimmäns osan väittämistä kohdalla ainakin jokseenkin samaa mieltä esitetyn väittämän kanssa. Matalin keskiarvo saatiin kohtaan neljä. Kyseisen kohdan väittämänä oli seuraavanlainen: ”Koen, että olen saanut palvelua viivästyksettä”.

Taulukko 8. 1-2 vuotta Klaaran asiakkaana olleiden naisten suljettujen kysymysten vastaukset

	Kysymys 3	Kysymys 4	Kysymys 5	Kysymys 6	Kysymys 7	Kysymys 8
Vastausten keskiarvo	3,57	2,86	3,00	3,71	3,71	3,57

Taulukkoon yhdeksän on teemoitettu 1-2 vuotta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän. Niissä esiintyy selkeästi eniten ilmauksia, jotka kertovat tämän ryhmän tyytyväisyydestä palvelun laatuun. Kolme kertoi olevansa kaikkeen tyytyväinen. Kiitosta sai myös henkilökunta. Muutamit olivat ilmaisseet olevansa tyytyväisiä ilmapiiriin ja yksi työntekijöiden tavoitettavuuteen.

Taulukko 9. 1-2 vuotta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Kloorassa asioidessasi?”

Tyytyväinen kaikkeen	Henkilökunta	Ilmapiiri	Palvelun laatu	Tavoitettavuus
3	6	2	12	1

Taulukkoon 10 on teemoitettu 1-2 vuotta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan kymmenen. Eräässä vastauksessa toivottiin parannusta aikojen saatavuuteen. Kaksi ilmausta liittyi palvelun laatuun. Suurin osa parannusehdotuksista tämän ryhmän kohdalla liittyi lääkäripalveluihin.

Taulukko 10. 1-2- vuotta Klaaran asiakkaana olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan kymmenen: ”Mihin asioihin haluaisit muutosta tai parannusta Klaaran palveluissa?”

Aikojen saatavuus	Palvelun laatu	Lääkäripalvelut
1	2	3

Kohtaan yhdeksän oli vastattu muun muassa, että ”...Haavojen auki repiminen ei tunnu pahalta, kun tietää että kuuntelija on ammattitaitoinen, myötätuntoinen, ihana ihminen. Keskustelua on ohjattu hyvin, ja vaikka lähtiessä on ollut joskus paha mieli, on se pian muuttunut kun on ajatellut kallisarvoisia neuvoja Klaaran työntekijältä. Ikinä ei ole tarvinnut miettiä, voiko jotain asiaa kertoa Klaarassa, kaikki tunteet ja ajatukset ovat sallittuja. Klaarassa käyminen on ollut erittäin hyvä ja tärkeä asia elämässäni.”, ”Työntekijät ovat olleet kivoja. Varsinkin oma terapeutti, tarpeeksi ”tiukka”, eli puuttui tiettyihin asioihin järkevämmällä äänellä, kuin oma huonovointinen ja hiukan ”vääristynyt” ääni. + Työntekijät ottivat asiat tosissaan, olivat avuliaita ja ymmärtäväisiä.”, ”Pyydetessä aikaa, ajan saa nopeasti. Pystyy olemaan yhteyksissä sähköpostilla.”, ”Minua kuunneltiin ja ymmärrettiin sain Kelan terapian” ja ”Kun koin että ensimmäinen ”terapeutti” ei ollut sopiva sain vaihtaa ja tänne tullessa ei ole ollenkaan niin ahdistavaa sillä ilmapiiri ei ole niin laitospäinen”. Kohtaan kymmenen puolestaan oli vastattu esimerkiksi, että ”Kun aloitin Klaarassa ja unohdin ensimmäisen ajan ja olin liian väsynyt soittaakseni uutta, niin kukaan ei kysellyt perääni, vaikka soitin uuden ajan vasta monen kuukauden jälkeen. Onneksi en kumminkaan ollut suisidaalinen, koska ”ele” tuntui kun ketään ei olisi kiinnostanut. Monet muut nuoret kuitenkin hautovat itsemurhaa ja sitten viimeinenkin taho ”hylkää”...” ja, että ”Lääkäriin

”kovat” puheet on joskus iskenyt sydämeen pahasti. Ei surevalle ihmiselle kannata ihmetellä käyntikertojen määrää...”

10.5 Klaaran asiakkaana kauemmin kuin kaksi vuotta olleiden naisten vastaukset

Taulukkoon 11 lasketuista suljettujen kysymysten keskiarvoista voidaan nähdä kauemmin kuin kaksi vuotta Klaaran asiakkaana olleiden naisten olevan ainakin jokseenkin samaa mieltä esitettyjen väittämien kanssa. Matalimmat keskiarvot saatiin kohtaan neljä, jonka väittäjä oli ”Koen, että olen saanut palvelua viivästyksettä” ja kohtaan viisi, jonka väittäjä oli ”Koen saaneeni työntekijöiltä tietoa minulle hyödyllisistä palveluista Vaasassa”.

Taulukko 11. Kauemmin kuin kaksi vuotta Klaaran asiakkaina olleiden naisten vastaukset

	Kysymys 3	Kysymys 4	Kysymys 5	Kysymys 6	Kysymys 7	Kysymys 8
Vastausten keskiarvo	3,33	3,00	3,00	3,67	3,67	3,67

Taulukosta 12 voidaan nähdä, että Klaaran asiakkaana kauemmin kuin kaksi vuotta olleiden naisten vastauksissa avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän esiin nousee kaksi teemaa. Vastauksista käy ilmi, että tämän ryhmän edustajat ovat tyytyväisimpiä henkilökuntaan liittyviin asioihin. Myös palvelun laatu sai osakseen kiitosta.

Taulukko 12. Klaaran asiakkaana kauemmin kuin kaksi vuotta olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Klarassa asioidessasi?”

Henkilökuntaan liittyvät asiat	Palvelun laatu
5	3

Taulukkoon 13 on teemoitettu Klaaran asiakkaana kauemmin kuin kaksi vuotta olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan kymmenen. Eniten parannusta toivotaan lääkäripalveluihin. Eräs vastaaja toivoo muutosta palvelun laatuun. Yksi puolestaan haluaisi parannusta informointiin.

Taulukko 13. Klaaran asiakkaana kauemmin kuin kaksi vuotta olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan kymmenen: ”Mihin asioihin haluaisit muutosta tai parannusta Klaaran palveluissa?”

Palvelun laatu	Lääkäripalvelut	Informointi
1	2	1

Kohtaan yhdeksän oli vastattu muun muassa, että ”*Omat arvot ja mielipiteet ja ajatukset ovat vahvistuneet asiakkuuden aikana, mikä takaa sen, etten ole alkanut nöyristelemään ja mielistelemään muita, jotta saisin muilta hyväksyntää.*” sekä, että ”*Helppo jutella, asiat vaan ei edisty, 2 vuotta olen yrittänyt korvaushoitoon, MITÄÄN EI TAPAHDU...*” Kohdassa kymmenen puolestaan oli toivottu erilaisia toiminnallisia ryhmiä sekä enemmän tietoa siitä, jos Klaara esimerkiksi on jostain syystä kiinni tai sinne ei saa yhteyttä.

10.6 Klaaran miesasiakkaiden vastaukset

Taulukossa 14 kuvatuista Klaaraan asiakkaana olevien miesten vastauksista käy ilmi, että he ovat suurimmaksi osaksi täysin samaa mieltä esitettyjen väittämien kanssa. Jokainen vastaaja on ilmaissut olevansa täysin samaa mieltä väittämien kuusi, seitsemän ja kahdeksan kanssa. Kohdan kuusi väittäjä oli seuraava: ”Tunnen, että työntekijät ovat tehneet parhaansa minua auttaakseen”. Kohdassa seitsemän puolestaan väittämänä oli, että ”Työntekijät ovat helposti lähestyttäviä ja heille on helppo puhua”. Kohdan kahdeksan väittämän mukaan työntekijät ovat helposti tavoitettavissa (esimerkiksi puhelimella tai sähköpostilla).

Taulukko 14. Klaaran asiakkaina olleiden miesten vastaukset

	kysymys 3	kysymys 4	kysymys 5	kysymys 6	kysymys 7	kysymys 8
(0-3kk)	4	4	3	4	4	4
(3-6 kk)	3	3	2	4	4	4
(6-12kk)	3	3	3	4	4	4

Klaarassa asiakkaina olleista miehistä vastasi kyselyyn vain kolme, joista yksi oli ollut asiakkaana 0-3 kuukautta, yksi 3-6 kuukautta ja yksi 6-12 kuukautta. Kaikki heistä ilmoittivat olevansa tyytyväisiä lähestulkoon kaikkeen, etenkin palvelun laatuun sekä henkilökuntaan. Lääkäriaikojen hankalaa saatavuutta kohtaan puolestaan esitettiin kritiikkiä. Kohtaan yhdeksän oli vastattu muun muassa, että *”Työntekijät ovat helposti lähestyttäviä ja heille on helppo puhua. Apua saa helposti.”* ja *”Betjäningen, diskussionerna, allting”*. Kohdassa kymmenen puolestaan mainittiin, että *”Lisää lääkäriaikoja tarvitaan. Ne ovat todella kiven alla, koska meitä on monia jotka tarvitsevat apua.”*

11 TRIANGELIN TULOKSET

Triangelin osalta vastaussaalit jäi hieman pienemmäksi. Vastauksia oli yhteensä 17, joista seitsemän oli miehiltä ja 10 naisilta. Vastausprosentti oli siis 28,33, kun lomakkeita oli toimitettu Triangeliin jaettavaksi yhteensä 60. (Ks. Kuvio 4,5 ja 6)



Kuvio 4. Triangelin vastaajien sukupuolijakauma



Kuvio 5. Triangelin naisvastaajien määrä asiakkuuden keston mukaan



Kuvio 6. Triangelin miesasiakkaiden määrä asiakkuuden keston mukaan

11.1 Triangelin asiakkaana 0-3 kuukautta olleiden naisten vastaukset

Taulukkoon 15 on laskettu keskiarvot 0-3 kuukautta Triangelin asiakkaana olleiden naisten vastauksista suljettuihin kysymyksiin. Lähes joka kohtaan saatiin melkein sama keskiarvo. Hieman matalammaksi keskiarvo jäi kohdissa viisi ja kahdeksan. Kohdan viisi väittämä oli ”Koen saaneeni työntekijöiltä tietoa minulle hyödyllisistä palveluista Vaasassa” ja kohdan kahdeksan mukaan työntekijät ovat helposti tavoitettavissa (esimerkiksi puhelimella tai sähköpostilla).

Taulukko 15. Triangelin asiakkaana 0-3 kuukautta olleiden naisten vastaukset

	Kysymys 3	Kysymys 4	Kysymys 5	Kysymys 6	Kysymys 7	Kysymys 8
Vastausten keskiarvo	3,80	3,80	3,60	3,80	3,80	3,60

Taulukkoon 16 on teemoitettu Triangelin asiakkaina 0-3 kuukautta olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän. Niistä näkee, että tämän ryhmän edustajat ovat kaikkein tyytyväisimpiä henkilökuntaan liittyviin asioihin.

Yksi vastaaja on tyytyväinen kaikkeen. Kiitosta saivat myös aikojen saatavuus ja palvelun hyödyllisyys.

Taulukko 16. Triangelin asiakkaana 0-3 kuukautta olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Triangelissa asioidessasi?”

Tyytyväinen kaikkeen	Henkilökuntaan liittyvät asiat	Aikojen saatavuus	Palvelun hyödyllisyys
1	2	1	1

Yksikään vastanneista ei ollut esittänyt kehittämideoita kohdassa kymmenen. Sen sijaan kohtaan yhdeksän oli vastattu muun muassa, että ”*Olen saanut nopeasti uuden (seuraavan) ajan Triangeliin.*” ja ”*Olen saanut tarvitsemaani apua työn hakuun ja muihinkin ongelmiini ja työntekijät ovat mukavia ja heidän kanssaan on helppo asioida*”. Eräs vastaaja puolestaan oli kirjoittanut Triangelin työntekijöiden olevan ”*Mukavia ja ammattitaitoisia ihmisiä*”.

11.2 Triangelin asiakkaana 6-12 kuukautta olleiden naisten vastaukset

Taulukkoon 17 on laskettu keskiarvot 6-12 kuukautta Triangelin asiakkaana olleiden naisten vastauksista suljettuihin kysymyksiin. Keskiarvoista näkee, että kyseisen ryhmän edustajat ovat ainakin jokseenkin samaa mieltä esitettyjen väittämien kanssa. Matalin keskiarvo saatiin kohtaan seitsemän, jossa väittäminen oli seuraavanlainen: ”Työntekijät ovat helposti lähestyttäviä ja heille on helppo puhua”.

Taulukko 17. Triangelin asiakkaana 6-12 kuukautta asiakkaina olleiden naisten vastaukset

	Kysymys 3	Kysymys 4	Kysymys 5	Kysymys 6	Kysymys 7	Kysymys 8
Vastausten keskiarvo	3,67	3,67	3,33	3,67	3,00	3,67

Taulukkoon 18 on teemoitettu Triangelin asiakkaana 6-12 kuukautta olleiden naisten vastauksia avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän. Eniten kiitosta sai palvelun hyödyllisyys. Esiin nousi myös esimerkiksi terveystarkastuksen tärkeys osana palvelua.

Taulukko 18. Triangelin asiakkaana 6-12 kuukautta olleiden naisten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Triangelissa asioidessasi?”

Terveystarkastus	Henkilökuntaan liittyvät asiat	Tavoitettavuus	Palvelun hyödyllisyys
1	1	1	2

Yksikään vastanneista ei ollut esittänyt kehittämisideoita kohdassa kymmenen. Kohtaan yhdeksän oli vastattu muun muassa, että ”*Helppo tavoitettavuus, rento asenne työntekijöillä. Kerrankin oikeasti ajatellaan mun parasta, eikä vain työnnetä johonkin*”. Yksi vastaaja puolestaan kirjoittaa kaikessa yksinkertaisuudessaan, että ”*asiat ovat tulleet hyvin hoidetuksi.*”, kun taas toinen mainitsee olevansa tyytyväinen Triangelin ilmaisiin terveystarkastuksiin.

11.3 Triangelin asiakkaana 1-2 vuotta olleiden naisten vastaukset

Taulukkoon 19 on laskettu keskiarvot 1-2 vuotta Triangelin asiakkaana olleiden naisten vastauksista suljettuihin kysymyksiin. Keskiarvoista voidaan nähdä kyseisen ryhmän edustajien olevan ainakin jokseenkin samaa mieltä jokaisen väittämän

kanssa. Jokainen vastaaja ilmaisi olevansa täysin samaa mieltä kohdan kolme väittämän kanssa. Kyseisen väittämän mukaan asiakas oli tyytyväinen saamaansa palveluun Triangelissa. Matalin keskiarvo saatiin kohtaan seitsemän, jonka väittämänä oli, että ”Työntekijät ovat helposti lähestyttäviä ja heille on helppo puhua”.

Taulukko 19. Triangelin asiakkaana 1-2 vuotta olleiden naisten vastaukset

	Kysymys 3	Kysymys 4	Kysymys 5	Kysymys 6	Kysymys 7	Kysymys 8
Vastausten keskiarvo	4,00	3,67	3,33	3,67	3,00	3,67

Avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän 1-2- vuotta asiakkaana olleista naisista yksi oli maininnut informaation positiivisena asiana. Yksikään kyselyyn vastannut ei esittänyt kehittämisideoita kohdassa kymmenen.

11.4 Triangelin miesasiakkaiden vastaukset

Taulukkoon 20 on koottu Triangelin asiakkaana olleiden miesten vastaukset suljettuihin kysymyksiin. 0-3 kuukautta, 3-6 kuukautta, 6-12 kuukautta sekä kauemmin kuin kaksi vuotta Triangelin asiakkaana olleet miehet ilmaisivat olevansa ainakin jokseenkin samaa mieltä kaikkien väittämien kanssa. Myös 1-2 vuotta asiakkaana olleet miehet olivat ainakin jokseenkin samaa mieltä väittämien kolme, neljä, viisi, kuusi sekä seitsemän kanssa. Kohdan kahdeksan keskiarvo jäi puolestaan matalammaksi. Kyseisessä kohdassa väittämän oli, että henkilökunta on helppo tavoittaa esimerkiksi puhelimella tai sähköpostitse.

Taulukko 20. Triangelin asiakkaana olleiden miesten vastaukset suljettuihin kysymyksiin

	kysymys 3	kysymys 4	kysymys 5	kysymys 6	kysymys 7	kysymys 8
(0-3kk)	3	4	3	4	4	2
(3-6kk)	4	4	3	4	4	3
(6-12kk)	4	4	4	4	4	4
Vastausten keskiarvo (1-2vuotta)	3,33	3,33	3,00	3,67	3,67	2,67
(kauemmin)	4	4	3	4	4	4

Taulukkoon 21 on teemoitettu Triangelin asiakkaana kauemmin kuin kaksi vuotta olleiden miesten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän. Kiitosta saivat palvelun laatu sekä henkilökunta. Viisi vastaajaa puolestaan ilmaisi olevansa tyytyväinen kaikkeen.

Taulukko 21. Triangelin asiakkaana olleiden miesten vastaukset avoimien kysymysten kohtaan yhdeksän: ”Mitkä asiat olet kokenut positiivisena Triangelissa asioidessasi?”

Tyytyväinen kaikkeen	Henkilökuntaan liittyvät asiat	Palvelun laatu
5	1	4

Kohtaan yhdeksän oli vastattu muun muassa, että ”*Monipuolisempi toiminta kuin työkkärissä*”, ”*Pääasiassa kokenut vain positiviisiä asioita*”, ”*Ystävälliset ihmiset joita on helppo lähestyä*” ja ”*Töiden hankkimisessa Triangeli auttaa parhaansa mukaan ja se on hyvä*”. Kohdassa kymmenen eräs vastaajista toteaa, että Triangeliin on toisinaan vaikea saada yhteys puhelimitse

12 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimusta tehtäessä haluttiin selvittää asiakastyytyväisyyden lisäksi, että onko sukupuolella tai asiakkuuden kestolla vaikutusta siihen, kuinka tyytyväinen asiakas on ollut saamaansa palveluun. Ero tutkimuksen kohteena olleista organisaatioista saatujen vastausmäärien välillä oli huomattava. Kloorasta saatiin lähes kaksinkertainen määrä vastauksia Triangeliin verrattuna. Klooran vastaajista suurin osa oli naisia, kun taas Triangelin osalta nais- ja miesvastaajien määrä jakautui tasaisemmin. Tämä vaikuttaa siihen, että miten yleistettäviä johtopäätöksiä vastauksista on voitu tehdä.

12.1 Kloorasta saaduista vastauksista tehdyt johtopäätökset

Tutkimuksen kohderyhmään kuuluvien Klooran miesasiakkaiden osalta vastausten määrä jäi suppeaksi. Johtopäätöksiä vastauksista siis voidaan tehdä enimmäkseen naisvastaajien osalta, sillä kolmen miesvastaajan joukko ei ole tarpeeksi kattava yleistysten tekemiseksi. Klooran asiakaskunnasta naiset olivat huomattavasti miehiä aktiivisempia vastaajia. Naisten vastausten määrästä voisikin näin ollen päätellä, että naisilla on miehiä suurempi halu tuoda julki mielipiteitään ja pyrkiä näin vaikuttamaan asioihin.

Kun tarkastellaan suljetut kysymykset käsittävää osiota kokonaisuutena, niin merkittävää eroa eri ryhmien välillä ei voida havaita. Yksittäisten kysymysten kohdalla puolestaan esiintyy hienoista vaihtelua. Tämä vaihtelu on kuitenkin sen verran pientä, ettei sen pohjalta voida tehdä sen kummempia johtopäätöksiä siitä, että joku ryhmä olisi esimerkiksi merkittävästi toista vähemmän tai enemmän samaa tai eri mieltä jonkin yksittäisen väittämän kanssa. Myöskään naisten ja miesten vastausten keskiarvoissa suljettujen kysymysten kohdalla ei voida nähdä merkittäviä eroja.

Avoimien kysymysten kohdan yhdeksän vastauksissa erottuvat selkeästi ne asiat, joihin tutkimuksen kohteena ollut asiakaskunta on ollut tyytyväinen. Asiakkuuden kestosta tai sukupuolesta riippumatta jokaisessa ryhmässä tuotiin esiin useita samankaltaisia asioita. Kaikkien asiakasryhmien vastauksista löytyi ilmauksia kos-

kien palvelun laatua sekä henkilökuntaa. Tästä voidaan päätellä Klaaran palvelutarjonnan olevan sen verran monipuolista, että asiakkaat kokevat palvelun mielekkäänä vielä jopa vuosien asiakkuuden jälkeenkin.

Avoimien kysymysten kohdassa kymmenen naisten kohdalla puolestaan oli havaittavissa vaihtelua eri ryhmien vastausten välillä. Mitä pidempään henkilö oli Klaaran asiakkaana ollut, niin sitä enemmän kritiikkiä hän vastauksessaan toi esiin. Eräs selkeästi esiin noussut asia oli lääkäripalveluita kohtaan esitetty kritiikki, jota ei ilmennyt alle vuoden Klaaran asiakkaina olleiden henkilöiden vastauksissa. Miehillä saatujen vastausten vähäisyyden vuoksi on vaikea nähdä, onko asiakkuuden kestolla vaikutusta siihen, mitä miesasiakkaat vastasivat avoimiin kysymyksiin. Kuten naistenkin vastauksissa, niin myös eräässä miehiltä saadussa vastauksessa esitettiin kritiikkiä lääkäripalveluita kohtaan.

12.2 Triangelista saaduista vastauksista tehdyt johtopäätökset

Triangelista saatujen vastausten määrä jaettuihin kyselylomakkeisiin nähden jäi suhteellisen pieneksi. Vastauksia saatiin kuitenkin melko tasaisesti niin miehiltä kuin naisiltakin. Naisvastaajien määrä oli silti hieman miesvastaajien määrää suurempi.

Suljetut kysymykset käsittävää osiota kokonaisuutena tarkasteltaessa ei huomattavaa eroa eri vastaajaryhmien välillä voida havaita. Yksittäisten kysymysten kohdalla puolestaan esiintyy jonkin verran vaihtelua. Kuten Klarankin kohdalla, niin myös Triangelissa tämä vaihtelu on kuitenkin sen verran pientä, ettei sen pohjalta voida tehdä sen kummempia johtopäätöksiä siitä, että joku ryhmä olisi esimerkiksi merkittävästi toista vähemmän tai enemmän samaa tai eri mieltä jonkin yksittäisen väittämän kanssa. Myöskään naisten ja miesten vastausten keskiarvoissa suljettujen kysymysten kohdalla ei voida nähdä juurikaan eroja.

Avoimien kysymysten kohdan yhdeksän vastauksissa tuodaan esiin keskenään suhteellisen erilaisia asioita. Kuitenkin asioita, joihin palvelussa ollaan tyytyväisiä, esitettiin vastauksissa vähemmän kuin Klarasta saaduissa vastauksissa. Tämä johtunee osittain vastaajien vähäisemmästä määrästä, mutta siihen saattavat vai-

kuttaa osaltaan myös vastaajien henkilökohtaiset ominaisuudet. Asiakkuuden kesto tai sukupuoli ei vaikuttanut siihen, mitä asioita vastauksissa tuotiin ilmi. Melko monessa vastauksessa nostettiin esiin palvelun hyödyllisyys. Vastauksista voidaan tehdä suuntaa antavia johtopäätöksiä siitä, että tutkimuksen kohderyhmään kuuluva Triangelin asiakaskunta on kohtuullisen tyytyväinen saamaansa palveluun. Vastauksia saatiin melko vähän ja avoimiin kysymyksiin oli vastattu suppeasti. Näin ollen ei silti voida suuremmassa mittakaavassa alkaa tehdä yleistyksiä niiden pohjalta.

Avoimien kysymysten kohdassa kymmenen vain yksi vastaaja kaikista seitsemästätoista oli tuonut esiin asian, johon toivoisi muutosta tai parannusta. Kyseinen vastaaja koki, että Triangeliin on ajoittain ollut vaikea saada yhteys puhelimitse. On silti epärealistista ajatella, etteikö Triangelin palveluissa jonkun muunkin vastaajan mielestä olisi jotain mihin he kaipaisivat muutosta. Mahdollisesti vastaustilanne on vaikuttanut siihen, että kohtaan kymmenen saatiin vain yksi vastaus. Omia, kriittisiäkin, mielipiteitä on saatettu kokea epämukavaksi esittää, jos lomake on täytetty vastaanotolla työntekijän ollessa läsnä.

13 POHDINTA

Tahdoimme tutkimuksemme olevan mahdollisimman monipuolinen. Siksi halusimme siihen mukaan kaksi toisistaan erillistä, mutta kuitenkin osittain saman tai ainakin samanikäisen asiakaskunnan ongelmien parissa työskentelevää organisaatiota. Näin ollen olemme erittäin tyytyväisiä siihen, että tutkimuksen kohteeksi kaavailemamme organisaatiot, Klaara ja Triangeli, olivat kiinnostuneita osallistumaan tutkimukseemme.

Vaikka Triangelista saatujen vastausten määrä jäi suhteessa pieneksi, niin se ei haitannut, koska tutkimme kahta organisaatiota. Täten vastauksia kokonaisuudessaan saatiin analysoitavaksi suurempi määrä kuin olisi saatu, jos tutkimuksen kohteena olisi ollut vain yksi organisaatio. Klaaran osalta miesvastaajien osuus jäi naisiin verrattuna pieneksi, mutta naisilta saatiin paljon ja kattavia vastauksia.

Analysointivaiheessa aloimme miettiä sitä, että olisiko vastauslomakkeessa kysytyn asiakkuuden keston voinut jakaa kolmeen luokkaan. Nyt vastausvaihtoehtoina asiakkuuden kestoksi oli 0-3 kuukautta, 3-6 kuukautta, 6-12 kuukautta, 1-2 vuotta ja kauemmin kuin kaksi vuotta. Jos vastausvaihtoehtoina olevat ajanjaksot olisi jaoteltu erilailla, niin asiakkuuden keston perustuvat erot vastauksissa olisivat olleet ehkä helpommin huomattavissa. Pohdimme myös, että Klaarassa käytössä ollut laatikko, johon vastaukset palautettiin, olisi saattanut olla Triangelinkin kohdalla hyvä vaihtoehto vastausprosenttia ajatellen. Asiakkaat olivat vastanneet ilmeisesti työntekijöiden ollessa läsnä, joten vastauksissa ei tästä johtuen mahdollisesti ollut viitsitty esittää kriittisiä näkökulmia ja täten kvalitatiivinen osuus jäi Triangelin osalta suppeaksi. Triangeli eroaa Klaarasta siten, että Klaaran asiakkuus on useimman kohdalla vapaaehtoista. Myös tämä saattaa vaikuttaa siihen, että Klaaran asiakkaat olivat vastanneet huomattavasti Triangelin asiakkaita laajemmin avoimiin kysymyksiin.

Aloitimme tämän opinnäytetyön tekemisen hyvissä ajoin. Se osoittautui hyväksi ratkaisuksi, nimittäin tällä aikataululla pystyimme paneutumaan kunnolla tutkimuksen jokaiseen osuuteen sekä antamaan organisaatioille runsaasti aikaa kerätä asiakkailtaan vastauksia. Olemme tyytyväisiä vastausten kokonaismäärään sekä

työmme tulokseen. Kumpikin organisaatio voi päätellä tutkimuksestamme, mitkä ovat sellaisia asioita, joita kannattaa pyrkiä pitämään entisellään tai ottaa uudestaan osaksi palvelua. Klaaran osalta tutkimus oli hyödyllinen myös siinä mielessä, että kehittämisideoita oli esitetty rohkeasti. Tutkimuksessa esiin tulleiden asioiden perusteella Klaaran toimintaa voidaan näin ollen parantaa entisestään.

Tutkimus osoitti, että kummassakin organisaatiossa asioivat nuoret aikuiset ovat enimmäkseen ja monilta osin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Toivoaksemme tutkimuksestamme saadut tulokset toimivat kohdeorganisaatioiden työntekijöille motivaattorina jatkaa samalla linjalla kiitosta saaneiden asioiden kohdalla. Oli hyvä, että päätimme ottaa tutkimukseen mukaan kaksi toisistaan erillistä organisaatiota, sillä näin ollen saimme tutkimuksesta enemmän irti.

LÄHTEET

- Aalto, M., 2012. Huumeet ja mielenterveys. Teoksessa Huume- ja lääkeriippuvuudet. Toim. Seppä, K., Aalto, M., Alho, H. & Kiiänmaa, K. Saarijärvi. Saarijärven Offset Oy.
- Aalto, M. 2010. Mielenterveys ja alkoholi. Teoksessa Alkoholiriippuvuus. Toim. Seppä, K., Alho, H. & Kiiänmaa, K. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino Oy.
- Ek, E., Saari, E., Viinämäki, L., Sovio, U. & Järvelin, M-R. 2004. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia. Nuorten aikuisten työelämästä syrjäytyminen ja sosiaaliturvan käyttö. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Haikkola, L. 2005. Kunnan kansalaisia. Nuoret, ikä ja osallistuminen. Teoksessa Polkuja ja poikkeamia –Aikuisuutta etsimässä. Toim. Aapola, S. & Ketokivi, K. Tampere. Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.
- Hirvilammi, T. & Laatu, M. 2008. Toinen vääryyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Vammala. Vammalan kirjapaino Oy.
- Holmberg, J. 2010. Päihderiippuvuudesta elämänhallintaan. Helsinki. Edita Prima Oy.
- Juhila, K. 2012. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Jyväskylä. Osuuskunta Vastapaino.
- Järvinen M., Räihä M. & Kolu J. 2000. Häng med i vården. Porvoo. WS Bookwell Oy.
- Järvinen-Tassopoulos J. 2012. Rahapelaamisen ja ongelmapelaamisen yleisyys Suomessa. Teoksessa Rahapelaaminen Suomessa. Toim. Raento P. Tallinna. Raamatutrükikoda.
- Kainulainen S. 2006. Hyvinvointivaltio ei turvaa hyvinvointia kaikille. Teoksessa Vääryyskirja. Toim. Helne, T & Laatu, M. Vammala. Vammalan kirjapaino Oy.
- Karjalainen, L. 2008 Alistetut ja ahdistetut pitkäaikaistyöttömät. Teoksessa Toinen vääryyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Toim. Hirvilammi, T & Laatu, M. Vammala. Vammalan kirjapaino Oy.
- Kinnunen, P. 2011. Nuoruudesta kohti aikuisuutta. Varhaisaikuisen mielenterveys ja siihen yhteydessä olevat ennakoivat tekijät. Akateeminen väitöskirja. Tampere. Tampereen yliopistopaino.
- Kroger, J. 2006. Identitetsutvecklingen i de tidiga vuxenåren. Teoksessa Ungdomar och identitet. Toim. Frisén, A. & Hwang, P. Tukholma. Elanders, Falköping.

L 2.3.2001/189. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Säädos säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 15.4.2013.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

L 27.1.2006/72. Nuorisolaki. Säädos säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 18.9.2013. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>

Marttunen, M. & Von Der Pahlen, B. 2012. Nuoret ja huumeet. Teoksessa Huume- ja lääkeriippuvuudet. Toim. Seppä, K., Aalto, M., Alho, H. & Kiianmaa, K. Saarijärvi. Saarijärven Offset Oy.

Myrskylä, P. 2011. Nuoret työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolella. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Helsinki. Edita Publishing Oy / Ab / Ltd.

Mäntysaari, M. 2008. Syrjiikö sosiaalityö? Teoksessa Toinen vääräkirja. Lähi-kuvia sosiaalisista epäkohdista. Toim. Hirvilampi, T & Laatu, M. Vammala. Vammalan kirjapaino Oy.

Niemelä, S. 2010. Nuorten alkoholin käyttö. Teoksessa Alkoholiriippuvuus. Toim. Seppä, K., Alho, H. & Kiianmaa, K. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.

Nyyti ry:n internet-sivusto. Elämänhallinta- henkinen voimavara. 2013. Viitattu 22.10.2013. <https://www.nyyti.fi/tietoa/elamanhallinta/>

Paananen, R. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen internet- sivusto. Miten nuoret aikuiset voivat? 2011. Viitattu 18.9.2013.

http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/ajankohtaista/marraskuun_2011_teema/miten_nuoret_aikuiset_voivat

Pohjola, A. 2009. Nuorisotyön ja sosiaalityön rajapinnoilla. Teoksessa Nuorisotyön ja sosiaalityön jaetut kentät. Puheenvuoroja asiantuntijuudesta, käytännöistä ja kohtaamisista. Toim. Raitakari, S. & Virokannas, E. Jyväskylä. Gummerus.

Raunio, K. 2006. SYRJÄYTYMINEN. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Vaajakoski. Gummerus Oy.

Seppä, K., Aalto, M., Alho, H. & Kiianmaa, K. (toim.) 2012. Huume- ja lääke-riippuvuudet. Saarijärvi. Saarijärven Offset Oy.

Seppä, K., Alho, H. & Kiianmaa, K. (toim.) 2010. Alkoholiriippuvuus. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Nuorisosiain neuvottelukunta. Nuorisotutkimus verkosto. 2001. Aikuistumisen pullonkaulat. Toim. Kuure, T. Pieksämäki. Kirjapaino Raamattutalo Oy.

Stakes. 2001. ”HUONO ENNUSTE” Mitä on lasten ja nuorten syrjäytyminen? Toim. Taskinen, S. Helsinki. Stakesin monistamo.

Triangeli 2012. Esite.

Törrönen, J. & Välipakka, I. 2007. Poiskäännyttäminen elämyksenä. Teoksessa Pääsy Kielletty. Pois käännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Toim. Hänninen, S., Karjalainen, J. & Lehtelä K-M. Vaajakoski. Gummerus kirjapaino Oy.

Vaasan kaupunki 2013. Nuorisoasema Klaara 2013. Viitattu 11.2.2013.
http://www.vaasa.fi/Suomeksi/Sosiaali_ ja_ terveys/Lapset__nuoret_ ja_ perheet_/Nuorisoasema_Klaara

Vaasan työvoiman palvelukeskus Triangelin esite 2012. Viitattu 11.2.2013.
<http://www.mol.fi/toimistot/vaasa/triangeli/trangeliesite2011netti.pdf>

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

Väestöliitto 2013. Viitattu 25.9.2013.
<http://www.vaestoliitto.fi/vanhemmuus/kasvurauhaa/nuori-aikuinen/>



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
 VASA YRKESHÖGSKOLA
 UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS OPINNÄYTETYÖTÄ VARTEN

OPISKELIJAN TIEDOT:		
Opinnäytetyön tekijä(t):	Opiskelijanumero:	Koulutusohjelma:
Sari Pentinmäki	e1001495	Sosiaalialan koulutusohjelma,
Minna Nurmi	e1001309	sosionomi
TUTKIMUKSEN KOHDEORGANISAATION TIEDOT:		
Organisaation nimi ja tulosyksikkö:		
Nuorisosasema Klaara, sosiaali- ja terveystoimi		
Vaasan työvoiman palvelukeskus Triangeli, sosiaali- ja terveystoimi		
Yhteys henkilön nimi, sähköposti, puhelin:		
Pi Sundell, pi.sundell@vaasa.fi , 06 3252656/ Nuorisosasema Klaara		
OPINNÄYTETYÖN TIEDOT:		
Opinnäytetyön nimi:		
Nuorten aikuisten tyytyväisyys Triangelin ja Klaaran palveluihin		
Opinnäytetyötutkimuksen tarkoitus:		
Tutkimuksen tarkoituksena on saada selvyyttä siihen, että mihin asioihin kohderyhmäämme kuuluvat henkilöt ovat käyttämässään palveluissa olleet tyytyväisiä. Toisena tavoitteena on selvittää, mikä näissä palveluissa heidän omasta mielestään kaipaisi muutosta tai parannusta. Ks. liite 1 (tutkimussuunnitelma)		
Opinnäytetyön ohjaajan nimi, sähköposti, puhelin:		
Hans Frantz, hans.frantz@puv.fi		

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU

Wolffintie 30, 65200 VAASA
 Puh. 020 766 3300, faksi (06) 326 3002
info@puv.fi, www.puv.fi
 Y-tunnus 2267669-3

Vaasan kaupunki – Vasa stad
 Sosiaali- ja terveysvirasto – Social- och hälsovårdsverket
 Sosiaalityö ja perhepalvelut – Socialarbete och familjeservice

Päätös - Beslut
 4.3.2013

Viranhaltija- Tjänsteinnehavare
 Tulosalueen johtaja

Pykälä - Paragraf
 A 27/2013

Dno - Dnr

Esittelijä - Föredragande

Asia - Ärende
 Tutkimuslupa / Minna Nurmi ja Sari Pentinmäki

Esitys - Förslag
 Vaasan ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmassa opiskelevat Minna Nurmi ja Sari Pentinmäki anovat tutkimuslupaa opinnäytetyötään varten. Nurmi ja Pentinmäki aikovat tehdä asiakastyytyväisyyskyselyn nuorille aikuisille, jotka ovat nuorisoesema Klaaran ja Työvoiman palvelukeskus Triangelin asiakkaita.

Tutkimuslupa-anomus LIITE

Päätös - Beslut
 Tutkimuslupa myönnetään seuraavin ehdoin:

1. Tutkimusta tehtäessä noudatetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3. luvussa säädettyä salassapitovelvollisuutta
2. Tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan henkilötietolain määräyksiä ja tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit hävitetään tai arkistoidaan henkilötietolaisa edellytyllä tavalla
3. Tutkimusraportissa ei ole yksilöitävissä tutkimuksen piiriin tai otantaan kuulunutta henkilöä
4. Mahdollisesti tarvittavassa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä ao. henkilön lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimuksiin heti niin halutessaan. Kyselyn saatekirjeeseen on lisättävä maininta, miten vastaukset säilytetään ja milloin/miten ne hävitetään, sekä että vastaaminen on vapaaehtoista.
5. Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti toimitetaan sosiaali- ja terveystoimen käyttöön.

Allekirjoitus - Underskrift


 Erkki Penttinen

Tiedoksianto - För kännedom M. Nurmi ja S. Pentinmäki, psykososiaalisten palvelujen johtaja, sosiaalityön johtaja, sotela

Lisätietoja antaa – Tilläggsuppgifter ges av

Otteen oikeaksi todistaa
 Utdragets riktighet bestyrker

Oikaisuvaatimusohje - Anvisning för rättelseyrkande

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen alla mainitulle viranomaiselle 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista:

Den som är missnöjd med detta beslut kan inom 14 dagar från delfäendet av beslutet framställa ett skriftligt rättelseyrkande till:

Sosiaali- ja terveystalautakunta
 Ruutikellarintie 4
 65101 VAASA

Social- och hälsovårdsnämnden
 Krutkällarvägen 4
 65101 VASA



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
 VASA YRKESHÖGSKOLA
 UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Oikeudet tuloksiin

Tekijänoikeus ja omistusoikeus opinnäytetyön tuloksiin ja muuhun aineistoon kuuluvat opinnäytetyön tekijälle. Toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin ja niiden hyödyntämiseen. Opinnäytetyön tekijä on velvollinen raportoimaan opinnäytetyön tulokset toimeksiantajalle.

Tulosten julkistaminen ja luottamuksellisuus

Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan julkinen. Mikäli opinnäytetyö sisältää liikesalaisuuksia tai muuta julkisuuslaissa salassa pidettävää tietoa, on opinnäytetyön raportti laadittava siten, että tietojen luottamuksellisuus säilyy. Opinnäytetyön kirjallinen osa voidaan julkaista myös Theseus -tietokannassa Internetissä.

Opinnäytetyön osapuolet (opiskelija, toimeksiantaja, ohjaaja) sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esiin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat sekä pidättäytymään käyttämästä hyväkseen toisen osapuolen ilmaisemia luottamuksellisia tietoja ilman erillistä lupaa.

Opinnäytetyön kustannukset

Opinnäytetyöstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten korvaamisesta sopivat toimeksiantaja ja opinnäytetyön tekijä keskenään. Pääsääntöisesti Vaasan ammattikorkeakoulu ei vastaa yksittäisen opinnäytetyön kustannusten korvaamisesta.

Päiväys: 20.2.13 Opinnäytetyön tekijän allekirjoitus: *Sam Penttinen*

Liitteet: Tutkimussuunnitelma liitteineen

Tutkimuslupa opinnäytetyötä varten

- Myönnetty anomuksen mukaan
 Hylätty
 Myönnetään seuraavin korjauksin

- Kohdeorganisaation nimi SAA esiintyä opinnäytetyössä
 Kohdeorganisaation nimi EI SAA esiintyä opinnäytetyössä

Päiväys 4.7.2013
 Allekirjoitus *Erkki Penttinen*
 Nimen selvennys Erkki Penttinen
 tulosalueen johtaja

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU

Wolffintie 30, 65200 VAASA
 Puh. 020 766 3300, faksi (06) 326 3002
 info@puv.fi, www.puv.fi
 Y-tunnus 2267669-3



TE-palvelut
tjänster | services

Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto
Österbottens arbets- och näringsbyrå

10.4.2013

Minna Nurmi, Sari Pentinmäki
Vaasan ammattikorkeakoulu

Viite: anomuksenne

TUTKIMUSLUPA

Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimisto antaa luvan tehdä sosionomi-opiskeluihin liittyvään opinnäytetyöhön haastattelukysely Vaasan työvoiman palvelukeskus Triangelin asiakkaille keväällä 2013.

Ystävällisin terveisin

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Helvi Riihimäki'.

Helvi Riihimäki
Johtaja

TIEDOKSI Palvelujohtaja Matti Sykkö
Vaasan Työvoiman palvelukeskus

13.2.2013

Hei!

Olemme kolmannen vuoden sosionomiopiskelijoita Vaasan ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä, jonka kohteena ovat nuoret aikuiset. Tahdomme selvittää, kuinka tyytyväisiä te olette olleet saamaanne palveluun Nuorisoasema Kloorassa. Kyselyyn vastaaminen on tilaisuus kertoa, mihin olette olleet tyytyväisiä sekä esittää muutos- tai parannusideoita.

Tutkimus toteutetaan, jotta palveluita voitaisiin kehittää asiakkaiden toivomalla tavalla. Siksi toivomme, että vastaat mahdollisimman huolellisesti. Tärkeää on myös vastata kyselyn jokaiseen kohtaan. Vastaukset palautetaan laatikkoon ja ne käsitellään luottamuksella sekä tuhoetaan heti analysoinnin jälkeen silppurissa. Vastauksiin ei pääse käsiksi kukaan muu kuin me, tutkimuksen toteuttajat. Vastaaminen kyselyyn on vapaaehtoista.

Ystävällisin terveisin,

Minna Nurmi

Sari Pentinmäki

Vaasan ammattikorkeakoulu

KYSELYTUTKIMUS NUORISOASEMA KLAARAN ASIAKKAILLE

Alleviivaa tai ympyröi oikea vaihtoehto

1. Sukupuoli mies nainen

2. Asiakkuuden kesto 0-3kk 3-6kk 6-12kk 1-2v. kauemman

Ympyröi sopivin vaihtoehto

1 = Täysin eri mieltä

2 = Jokseenkin eri mieltä

3 = Jokseenkin samaa mieltä

4 = Täysin samaa mieltä

3. Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun Nuorisoasema Kloorassa

1 2 3 4

4. Koen, että olen saanut palvelua viivästyksettä

1 2 3 4

5. Koen saaneeni työntekijöiltä tietoa muista minulle hyödyllisistä palveluista

Vaasassa

1 2 3 4

6. Tunnen, että työntekijät ovat tehneet parhaansa minua auttaakseen

Kiitos vastauksista ja mukavaa kevään jatkoa!

13.2.2013

Hej!

Vi är tredje årets socionomstuderande från Vasa yrkeshögskola. Vi har börjat göra vårt lärdomsprov som handlar om unga vuxna. Vi vill ta reda på att hur nöjda ni har varit med den service som ni har fått vid ungdomsstation Klaara. Nu har du en möjlighet att berätta om vad ni har varit nöjda med. Ni kan också ge idéer om hur man kan förbättra eller förändra Klaaras verksamhet.

Forskningen genomförs för att servicen skall kunna utvecklas enligt klienternas önskemål. Därför är det viktigt att du svarar så noggrant som möjligt och att ni svarar på alla frågor. Svaren returneras till en låda. Svaren behandlas konfidentiellt och alla dokument förstörs efter analyseringen i en dokumentförstörare. Att svara på frågorna är frivilligt.

Med vänliga hälsingar,

Minna Nurmi

Sari Pentinmäki

Vasa Yrkeshögskola

Tack för dina svar och trevlig vår!

13.2.2013

Hei!

Olemme kolmannen vuoden sosionomiopiskelijoita Vaasan ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä, jonka kohteena ovat nuoret aikuiset. Tahdomme selvittää, kuinka tyytyväisiä te olette olleet saamaanne palveluun Vaasan työvoiman palvelukeskus Triangelissa. Kyselyyn vastaaminen on tilaisuus kertoa, mihin olette olleet tyytyväisiä sekä esittää muutos- tai parannusideoita.

Tutkimus toteutetaan, jotta palveluita voitaisiin kehittää asiakkaiden toivomalla tavalla. Siksi toivomme, että vastaat mahdollisimman huolellisesti. Tärkeää on myös vastata kyselyn jokaiseen kohtaan. Vastaukset palautetaan suljettavissa kirjekuorissa ja ne käsitellään luottamuksella sekä tuhoaan analysoinnin jälkeen. Vastauksiin ei pääse käsiksi kukaan muu kuin me, tutkimuksen toteuttajat.

Ystävällisin terveisin,

Minna Nurmi

Sari Pentinmäki

Vaasan ammattikorkeakoulu

KYSELYTUTKIMUS TRIANGELIN ASIAKKAILLE

Alleviivaa tai ympyröi oikea vaihtoehto

1. Sukupuoli mies nainen

2. Asiakkuuden kesto 0-3kk 3-6kk 6-12kk 1-2v. kauemmin

Ympyröi sopivin vaihtoehto

1 = Täysin eri mieltä

2 = Jokseenkin eri mieltä

3 = Jokseenkin samaa mieltä

4 = Täysin samaa mieltä

3. Olen ollut tyytyväinen saamaani palveluun Triangelissa

1 2 3 4

4. Koen, että olen saanut palvelua viivästyksettä

1 2 3 4

5. Koen saaneeni työntekijöiltä tietoa muista minulle hyödyllisistä palveluista Vaasassa

1 2 3 4

6. Tunnen, että työntekijät ovat tehneet parhaansa minua auttaakseen

1 2 3 4

7. Työntekijät ovat helposti lähestyttäviä ja heille on helppo puhua

1 2 3 4

8. Työntekijät on helppo tavoittaa (esim. puhelimella, sähköpostilla tms.)

1 2 3 4

Kirjoita vapaasti mielipiteitäsi koskien saamaasi palvelua Triangelissa

9. Mikä asiat olet kokenut positiivisena Triangelissa asioidessasi?

10. Mihin asioihin haluaisit muutosta tai parannusta Triangelin palveluissa?

Kiitos vastauksista ja mukavaa kevään jatkoa!

Nyt voit sulkea vastauksesi kirjekuoreen ja antaa sen työntekijällesi

13.2.2013

Hej!

Vi är tredje årets socionomstuderande från Vasa yrkeshögskola. Vi har börjat göra vårt lärdomsprov som handlar om unga vuxna. Vi vill ta reda på hur nöjda ni har varit med den service som ni har fått vid Triangeln, Vasa servicecenter för arbetskraften. Nu har du en möjlighet att berätta om vad du har varit nöjda med. Du kan också ge idéer om hur man kan förbättra eller förändra Triangelns verksamhet.

Forskningen genomförs för att servicen skall kunna utvecklas enligt klienternas önskemål. Därför är det viktigt att du svarar så noggrant som möjligt och att ni svarar på alla frågor. Svaren returneras i kuvert som kan stängas. Svaren behandlas konfidentiellt och alla dokument förstörs efter analyseringen.

Med vänliga hälsingar,

Minna Nurmi

Sari Pentinmäki

Vasa Yrkeshögskola

ENKÄT FÖR SERVICECENTERS KLIENTER

Understryk eller ringa in ditt svar

1. Kön man kvinna

2. Kundförhållandets längd

14 0-3mån 3-6mån 6-12mån 1-2år längre

Inringa det svar som passar bäst!

1 = Helt av annan åsikt

2 = Delvis av annan åsikt

3 = Delvis av samma åsikt

4 = Helt av samma åsikt

3. Jag har varit nöjd med servicen som jag har fått vid Triangeln

1 2 3 4

4. Jag upplever, att jag har fått service omedelbart

1 2 3 4

5. Jag upplever, att personalen har gett mig information om annan service i Vasa

1 2 3 4

6. Jag upplever, att personalen har gjort sitt bästa för att hjälpa mig

1 2 3 4

7. Det är lätt att ta kontakt och prata med personalen

1 2 3 4

8. Personalen är lätt att nå (till. exempel via telefon eller e-mail osv)

1 2 3 4

Skriv fritt om dina åsikter rörande den service som du har fått vid Triangeln

9. Vilka saker har varit positiva i Triangelns verksamhet?

10. Vilka är sådana saker i Triangelns verksamhet som skulle behöva förbättras eller förändras?

Tack för dina svar och trevlig vår!