



”Nuori on oman prosessinsa päätähti” -Työntekijöiden ajatuksia asiakasosallisuudesta Lohjan Ohjaamon monialaisissa palveluissa

Nitta Laakso



Laurea-ammattikorkeakoulu

”Nuori on oman prosessinsa päätähti” -Työntekijöiden ajatuksia asiakasosallisuudesta Lohjan Ohjaamon monialaisissa palveluissa

Nitta Laakso
Sosionomikoulutus
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2023

Nitta Laakso

**”Nuori on oman prosessinsa päättäjä” -Työntekijöiden ajatuksia asiakasosallisuudesta
Lohjan Ohjaamon monialaisissa palveluissa**

Vuosi 2023 Sivumäärä 36

Tämän laadullisen tutkielman tarkoituksena oli kartoittaa, miten Lohjan Ohjaamon asiakkaiden asiakasosallisuus työntekijöiden näkökulmasta katsottuna toteutuu ja millaiset asiat siihen vaikuttavat. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Lohjan Ohjaamon kanssa. Opinnäytetyön tilaajana on Lohjan kaupunki. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys pohjautuu suomalaisiin nuoriin, nuorten syrjäytymiseen ja siihen vaikuttaviin tekijöihin, matalan kynnyksen palveluihin sekä monialaisuuteen. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa Ohjaamon työntekijöille sellaista tietoa asiakasosallisuudesta, jota työyhteisö voi jatkossa hyödyntää osana omaa kehittämistyötään, sekä tukea työyhteisön toimintamallien muodostumista osallisuustyön viitekehyksessä.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisen tutkielmanä. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin kyselyä sekä ryhmäkeskustelua. Kyselyyn vastasi yhteensä 7 Lohjan Ohjaamon työntekijää joista 6 osallistui lisäksi ryhmäkeskusteluun. Aineiston analyysissä hyödynnettiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmiä.

Tulosten perusteella Lohjan Ohjaamon työntekijöillä on selkeät ja yhtenevät käsitykset siitä, mitä asiakasosallisuus tarkoittaa ja millaiset tekijät siihen vaikuttavat. Työntekijöiden mahdollisuudet vaikuttaa asiakasosallisuuden toteutumiseen käytännössä kuitenkin vaihtelevat riippuen mm. työntekijän omasta ammattitaustasta ja ammatillisesta orientaatiosta sekä asiakkaan omasta motivaatiosta ja toimintakyvystä. Ohjaamon työntekijät korostavat myös oman ja koko työyhteisön hyvinvoinnin ja jaksamisen merkitystä niin asiakasosallisuuden vahvistamisessa kuin asiakastyössä kokonaisuudessaankin. Turhautumista asiakasosallisuuden toteutumiseen liittyy aiheuttaa erityisesti palvelujärjestelmään ja vähäisiin resursseihin liittyvät haasteet ja se, jos nuori ei saa oikea-aikaisesti tarvitsemiaan palveluja Ohjaamopalveluiden ulkopuolella.

Asiasanat: nuorisotyö, nuorisotakuu, nuorten syrjäytyminen, asiakasosallisuus, monialaisuus

Nitta Laakso

”Young people as the main star of their own process” - Employees thoughts on customer participation in Ohjaamo Lohja’s multidisciplinary services

Year

2023

Pages

36

The purpose of this qualitative thesis was to map out how the customer participation of Ohjaamo Lohja's customers is realised from the employees' point of view and what kinds of factors affect it. The thesis was carried out in cooperation with Ohjaamo Lohja, which is a one-stop guidance center for young people. The client of this thesis was the City of Lohja. The theoretical framework of the thesis is based on Finnish youth, youth social exclusion and factors affecting it, low-threshold services and multidisciplinary. The aim of the thesis was to provide Ohjaamo employees with information on customer participation that the work community can utilise in the future as part of its own development work, and to support the formation of work community operating models within the framework of participation work.

The thesis was conducted as a qualitative thesis. The data collection methods used were a survey and group discussion. A total of 7 Ohjaamo Lohja's employees answered the survey, 6 of whom also participated in the group discussion. The methods of data-driven content analysis were utilised in the analysis of the data.

Based on the results, Ohjaamo Lohja's employees have clear and convergent views on what customer participation means and what kinds of factors affect it. However, the employees' possibilities to influence the realisation of customer participation in practice vary, depending on, for example, the employee's own professional background and professional orientation, as well as the customer's own motivation and functional capacity. Ohjaamo employees also emphasise the importance of their own well-being and coping with the entire work community, both in strengthening customer participation and in customer work as a whole. Frustration related to the realisation of customer participation is caused especially by challenges related to the service system and limited resources, as well as when young people do not receive the services they need in a timely manner outside Ohjaamo services.

Keywords: youth work, youth guarantee, youth exclusion, customer participation, multidisciplinary

Sisällys

1	Johdanto.....	9
2	Opinnäytetyön työelämäkumppani	10
3	Nuoret osana yhteiskuntaa.....	10
3.1	Syrjäytyminen ja NEET-nuoret	11
3.2	Nuorten aikuisten parissa tehtävä työ	12
3.3	Nuorisotakuu.....	12
4	Asiakasosallisuus.....	13
4.1	Asiakasosallisuus nuorten palveluissa	13
4.2	Matalan kynnyksen palvelut	14
5	Monialaisuus.....	14
6	Opinnäytetyön toteutus	15
6.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite sekä tutkimuskysymykset.....	16
6.2	Ensimmäinen aineistonkeruu	16
6.3	Kyselyaineiston analyysi.....	18
6.4	Toinen aineistonkeruu.....	20
6.5	Aineiston analyysistä	21
6.6	Ryhmäkeskusteluaineiston analyysi.....	22
7	Tulokset	24
8	Johtopäätökset	27
9	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	30
10	Pohdinta	31
	Lähteet.....	32
	Taulukot	34
	Liitteet	34

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa opintokäynnistä Lohjan Ohjaamoon keväällä 2023, jonka myötä kävi ilmi, että Ohjaamon työyhteisön oman kehittämistyön tiimoilta myös opinnäytetyön tekijälle olisi tarvetta. Olen itse opintojeni aikana kiinnostunut erityisesti nuorten kanssa toimimisesta ja nuorten hyvinvoinnin edistämisestä, joten Lohjan Ohjaamo työelämäkumppanina tuntui luontevalta valinnalta. Lohjan Ohjaamossa on kevään 2023 aikana aloittanut Onni-työntekijä, ja koska yksi Onni-työn keskeisimpiä teemoja on osallisuus ja nuorten osallisuuden vahvistaminen, on osallisuustyö noussut tärkeäksi teemaksi koko työyhteisön sisällä ja yhteisiä toimintamalleja asiakasohjauksen näkökulmasta on alettu tarkastella laajemmin. Onni-työ on aloittanut Työ- ja elinkeinoministeriön sekä Sosiaali- ja terveysministeriön yhteishankkeena ja vuodesta 2018 lähtien tukenut Ohjaamoja ja niiden verkostoja psykososiaalisen työn teemoissa. Toiminta on vakinaistettu vuoden 2023 alussa ja nykyään Onni-työntekijät ovat kiinteä osa toimintaan niin Ohjaamoissa ympäri Suomen kuin verkon välitykselläkin.

Opinnäytetyön aihe ja näkökulma vaihtuivat alkuvaiheessa pariinkin otteeseen, mutta lopulta tuntui oikealta tarkastella juuri asiakasosallisuutta ja nimenomaan työntekijöiden näkökulmasta. Alkuun tarkoituksena oli tutkia itse asiakkaiden kokemuksia asiakasosallisuuden toteutumisesta heidän omissa prosesseissaan, mutta lopulta päädyimme työntekijän näkökulmaan. Tiedossa oli, että osallisuus on käsitteenä moniulotteinen ja se voidaan ymmärtää hyvin monella tavalla. Keskeiseksi tavoitteeksi koko prosessin ajaksi nousikin Lohjan Ohjaamon yhteisen ymmärryksen luominen asiakasosallisuudesta ja sen toteutumisesta. Asiakkaan osallisuus on viime vuosina noussut keskeiseksi näkökulmaksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten työssä ja oleelliseksi osaksi alan kehittämistyötä. Myös vuonna 2015 voimaan astunut uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) omalta osaltaan korostaa asiakkaan osallisuutta sekä palveluiden asiakaslähtöisyyttä. Kyseessä on siis moneltakin osin ajankohtainen ja laajasti tarkastelun alaisena oleva aihe.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa, miten Lohjan Ohjaamon asiakkaiden asiakasosallisuus työntekijöiden näkökulmasta katsottuna toteutuu ja millaiset asiat siihen vaikuttavat. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa Ohjaamon työntekijöille sellaista tietoa asiakasosallisuudesta jota työyhteisö voi jatkossa hyödyntää osana omaa kehittämistyötään, sekä tukea työyhteisön toimintamallien muodostumista osallisuustyön viitekehyksessä. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkielmana.

2 Opinnäytetyön työelämäkumppani

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimi Lohjan Ohjaamon monialainen työyhteisö, joka koostuu etsivistä nuorisotyöntekijöistä, uraohjaajasta, terveydenhoitajasta, sairaanhoitajista, TE-asiantuntijasta, Onni-työntekijästä sekä koordinaattorista.

Ohjaamo Lohja toimii Lohjan kaupungin Nuorisokeskuksen ja toimintakeskus Harjulan kanssa samassa rakennuksessa Lohjan keskustassa, ja tarjoaa maksuttomia matalan kynnyksen palveluita nuorille mm. työhön, koulutukseen, itsenäistymiseen, talouteen tai terveyteen liittyvissä haasteissa. Lohjan Ohjaamossa on säännöllisesti mahdollisuus tavata talon omien työntekijöiden lisäksi mm. sosiaalityön, Kelan, talous- ja velkaneuvonnan sekä ulosoton työntekijöitä. Ohjaamossa toteutetaan lisäksi muun muassa terveyteen ja hyvinvointiin liittyvää pienryhmätoimintaa, kuten esimerkiksi Jännittäjät-pienryhmä. (Ohjaamo Lohja 2023.)

Ohjaamot ovat alle 30-vuotiaille nuorille ja nuorille aikuisille tarkoitettuja palvelu- ja ohjauspisteitä, joiden periaatteena on olla ns. ”yhden luukun palvelu”, joka tarjoaa monialaisesti tietoa ja ohjausta sekä kokoaa saman katon alle eri palveluntarjoajia. Tuomalla nuorten tarvitsemat palvelut samaan tilaan, pyritään saamaan niistä helpommin saavutettavia ja saumatomampia, sekä monialaisen verkostotyön periaatteella vähentämään toimintaan osallistumiseen liittyviä esteitä ja vaikeuksia. (Määttä & Souto 2020, 6; Helander, Lilja & Pukkila 2021, 22.)

Alun perin Ohjaamot syntyivät valtakunnallisesta tarpeesta ehkäistä nuorten syrjäytymistä ja konkreettisella tasolla toteuttaa nuorisotakuuta. Nuorisotakuu tarjoaa kaikille alle 25-vuotiaille nuorille ja vastavalmistuneille alle 30-vuotiaille nuorille oikeuden saada työvoimaneuvontaa ja nuoren tarpeiden mukaisesti räätälöityä tukea. (THL 2023a) Tänä päivänä Ohjaamot ovat muotoutuneet osaksi suomalaista palvelujärjestelmää, kun vuonna 2017 toiminta hallituksen päätöksellä vakinaistettiin. (Helander, Lilja & Pukkila 2021, 22.) Ohjaamo-toiminta yhdistää julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palvelut ja edellyttääkin tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Kunkin Ohjaamon toimintaan osallistuvien organisaatioiden rooleista ja hallinnoinnista sovitaan paikallisesti, mutta kokonaisuudessaan kaikkien Ohjaamojen toimintaa ohjaa Ohjaamotoiminnan perusteihin kirjatut tunnuspiirteet ja ne toteuttavat EU:n nuorisotakuun tavoitteita ja toimintaa. (Ohjaamon perusteet 2018.)

3 Nuoret osana yhteiskuntaa

Vuonna 2016 voimaan tullut nuorisolaki (1285/2016) määrittelee nuorisotyön tehtäväksi nuorten kasvun, itsenäistymisen ja osallisuuden tukemisen yhteiskunnassa. Lain mukaan nuoriksi lasketaan kaikki alle 29-vuotiaat. Suomessa on vuoden 2018 lopussa ollut lähes 1,8 miljoonaa alle 29-vuotiasta nuorta. Nuorten osuus koko väestöstä oli 32 prosenttia. Väestöennusteen

mukaan 0-28-vuotiaiden määrä Suomessa tulee laskemaan 1,6 miljoonaan vuoteen 2029 mennessä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020, 38.)

Vaikka Suomen koulutusjärjestelmä on yhä edelleen parhaiden joukossa (OECD 2019) ja nuorten työllisyysarvo Suomessa keskiarvoa korkeampi, liittyy nuorten työllistymiseen ja työmarkkinoille siirtymiseen paljon haasteita. Mm. talouden suhdanteiden heikentyminen, rakennemuutokset, kasvaneet osaamisvaatimukset sekä kiristynyt kilpailu työpaikoista hidastaa osaltaan nuorisotyöttömyyden laskua ja erityisesti haasteita on alhaisen osaamistason nuorilla. (THL 2023a.)

Nuoruus on merkityksellinen elämänvaihe, sillä monet hyvinvoinnin ja terveyden kannalta tärkeät tekijät kuten elinolot, elämäntavat ja käyttäytymisen piirteet vakiintuvat tässä vaiheessa ja erilaiset väestöryhmien hyvinvointierot jotka näkyvät pitkälle aikuisuuteen tai jopa läpi elämän, juontavat juurensa nuoruuteen ja nuoruudessa tehtyihin valintoihin ja ympäristötekijöihin. (Karvonen, Kauppinen, Kestilä 2018, 27.) Suurimmalla osalla nuorista aikuisuuteen siirtyminen tapahtuu ongelmitta, ja nuorten hyvinvointi onkin parantunut Suomessa 2000-luvulla, mutta osalle kasaantuu sellaisia haasteita, jotka vaikeuttavat nuoren pärjäämistä. Usein haasteet ovat kasautuneet jo lapsuuden perheessä ja tällaisia syrjäytymisen riskitekijöitä ovat esimerkiksi matala koulutustaso, mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä pitkäaikainen työttömyys. Näitä riskitekijöitä on tutkimusten mukaan 3-10 prosentilla nuorista. (THL 2023a.)

3.1 Syrjäytyminen ja NEET-nuoret

Nuorten syrjäytyminen on Suomessa ollut viime vuosina yksi tutkituimmista yhteiskunnallisista aiheista ja keskustelua nuorten syrjäytymisestä on jossain määrin käyty jo vuosikymmenten ajan. Siinä missä vielä 1990-luvulla tyypillinen syrjäytynyt oli keski-ikäinen pitkäaikaistyötön ja yhdestä tai useammasta työkykyä alentavasta sairaudesta kärsivä mies, ovat ns. syrjäytyneet tänä päivänä suurelta osin peruskoulun tai ammatillisen koulutuksen sekä työelämään siirtymisen väliin jättäneitä nuoria. (Helne & Hirvilammi 2021, 27-28.)

Eduskunnan tarkastusvaliokunnan (2022) tutkimuksen mukaan on selvää, että niin taloudellisesti kuin inhimillisestikin tarkasteltuna on edullisempaa panostaa korjaavien toimien sijaan syrjäytymisen ehkäisyyn. Tutkimustietoa aiheesta on saatavilla paljon, mutta erityisesti syrjäytymisen ehkäisyn toimijoiden rooleihin ja yhteistyöhön liittyy epäselvyyksiä. Lisäksi vaikutavuustietoa aiheesta ei ole tai se on vähintäänkin puutteellista. Nuorten syrjäytyminen aiheena on tällä hetkellä ajankohtaisempi kuin koskaan, sillä nuortenkin keskuudessa voidaan nähdä hyvinvointi- ja terveyserojen sekä taloudellisen eriarvoisuuden kasvua. Tilastokeskuksen (2020) mukaan köyhyys- tai syrjäytymisriskissä on 18-24-vuotiaista nuorista jopa kolmannes.

Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten (ns. NEET-nuoret, neither in employment nor in education or training) määrä on ollut Suomessa poikkeuksellisen korkea. Sellaisia nuoria, jotka eivät olleet koulutuksessa, työelämässä tai suorittamassa asepalvelusta oli vuonna 2022 9,1 prosenttia 15-29-vuotiaista nuorista. (THL 2023a) Osalle nuorista työn ja koulutuksen ulkopuolella oleminen on vapaaehtoista ja kuuluu osaksi nuoruutta, mutta voi pitkittyessään vaikeuttaa opintoihin ja työelämään pääsemistä tai edesauttaa nuoren syrjäytymistä. NEET-nuorten palveluja järjestettäessä tulee huomioida nuorten erityistarpeet ja mahdollistaa helposti saavutettavat matalan kynnyksen palvelut ja palveluiden jalkautuminen nuoren luokse. Syrjäytyneiden nuorten määrää Suomessa on vaikeaa tarkasti arvioida, koska tilastot eivät suoraan kerro syrjäytyneiden määrää vaan sen, kenelle on kertynyt useita riskitekijöitä. (THL 2023a)

3.2 Nuorten aikuisten parissa tehtävä työ

Suomalaiseen yhteiskuntaan kuuluu oleellisesti ajatus siitä, että hyvinvointivaltio takaa jokaiselle yksilölle peruspalvelut, ja erilaisten ikäkausisidonnaisten ja kohdennettujen palveluiden kautta kasvavat yksilöt sekä kiinnitetään yhteiskuntaan että luotsataan itsenäiseen aikuisuuteen. Yksittäisen nuoren palvelupolun muodostumiseen vaikuttaa kuitenkin aina nuoren tarpeiden lisäksi mm. olemassa olevat resurssit sekä käytettävissä olevien palveluiden laatu ja saatavuus (Aaltonen & Kivijärvi 2017, 7.)

Nuorten aikuisten parissa tehtävässä työssä on tunnistettavissa ilmiö, jossa nuorten ympärillä on toiminut laajakin auttajien verkko mutta syystä tai toisesta nuori on silti jäänyt ilman tarvitsemaansa apua. Seurauksena on joukko nuoria aikuisia, joita yhdistää erilaisista työ- tai opiskeluyrityksistä huolimatta kyvyttömyys sitoutua tai kiinnittyä pitkäaikaisesti työhön tai opiskeluun. Tutkimusten mukaan ongelmien taustalla on suomalaisen palvelujärjestelmän hajanaisuus, monimutkaisuus ja byrokraattisuus. Auttamisverkosto on laaja ja moninainen, ja koostuu useista eri asiantuntijoista, mutta kaiken keskellä itse nuori ja tämän tarpeet jäävät toissijaisiksi eikä niitä osata nähdä. (Perttula 2021, 86.)

3.3 Nuorisotakuu

Nuorisotakuu oli Jyrki Kataisen hallitusohjelman kärkihanke ja se astui voimaan vuonna 2013. Nuorisotakuun tarkoituksena oli taata jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014)

Nuorisotakuuta ei ole kirjattu erikseen lakiin vaan se on eri toimijoiden välinen sopimus ja palvelulupaus ei toimijoiden välisestä yhteistyöstä yhteisten tavoitteiden täyttämiseksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 12-13.) Jokaisen nuoren pitäminen osana yhteiskuntaa tarjoamalla heidän tarpeisiinsa yksilöllisesti räätälöityä apua ja tukea on suomalaisessa

yhteiskunnassa yleisesti hyväksytty arvopäämäärä, ja nämä tavoitteet ovat näkyneet myös erilaisissa nuorisotakuuseen liittyvissä poliittisissa linjauksissa viime vuosina. (Perttula 2021, 209)

Uudenmaan ELY-keskus pyrkii kuukausittain laatimaan seurannan nuorisotakuun eri osa-alueista. Seuranta tarkastelee muun muassa työttömyysastetta, nuorisotakuun piiriin kuuluvien työttömien nuorten määrän kehitystä Uudellamaalla sekä alueellisia aktiivointiasteita. Syyskuussa 2023 julkaisusta seurannasta selviää, että Uudenmaan alueella nuorien työttömien työnhakijoiden määrä nousi 7 % syyskuusta 2022. Syyskuussa 2023 alle 30-vuotiaita nuoria työttömiä työnhakijoita alueella on ollut 16 035. Erilaisten palveluiden piirissä olevia alle 25-vuotiaita työnhakijoita on syyskuussa 2023 ollut 2 855, ja vastaavasti 25-29-vuotiaita työnhakijoita 4765. (Uudenmaan ELY-keskus 2023.)

4 Asiakasosallisuus

Asiakkaan osallisuuden mahdollistaminen ja sen lisääminen on sosiaali- ja terveysalalla laajasti tunnustettu arvo ja tavoite. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakas saa mahdollisuuden osallistua itse hänelle suunnatuiden palveluiden suunnittelemiseen, toteuttamiseen, kehittämiseen ja/tai arvioimiseen. Koska kattavaa, yleispätevää ja yleisesti hyväksytyä määritelmää asiakasosallisuudesta ei toistaiseksi ole, määritellään asiakasosallisuus usein tutkimusympäristön, tarpeen, tilanteen tai tarkoituksen lähtökohdista. Asiakasosallisuus voidaan nähdä esimerkiksi palveluiden laadun parantamisena asiakkaan tarpeiden pohjalta tai asiakkaan mahdollisuutena osallistua palveluiden kehittämiseen, toteuttamiseen ja arvioimiseen. (Matthies, Svenlin, Turtiainen 2021, 137.)

THL:n sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisuuden käsitteiden sanastossa (2019) linjataan, että asiakasosallisuus on samanaikaisesti sekä työskentelyn päämäärä, että myös keino laadukkaiden ja yhdenvertaisten palvelujen saavuttamiseksi. Terminä asiakasosallisuus korostaa ennen kaikkea asiakkaan omaa kokemusta, kun taas esimerkiksi asiakaslähtöisyydestä puhuttaessa kyse on enemmän palveluntarjoajan näkökulmasta. Lainsäädännön näkökulmasta asiakasosallisuus on asetettu tavoitteeksi esimerkiksi sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). (THL 2019)

4.1 Asiakasosallisuus nuorten palveluissa

Osallisuustyö näkyy myös Ohjaamon perusteissa. Ohjaamon perusteisiin listatuissa toiminnan tunnuspiirteissä on kirjattu, että nuorten osallisuus toiminnan kehittämisessä on suunnitelmallista ja että Ohjaamossa tulee olla osaamista osallisuuden tukemiseen. (Ohjaamo 2018)

Asiakasosallisuuden toteutumisesta nuorten monialaisissa ohjaus- ja neuvontapalveluissa on toistaiseksi verrattain vähän tutkimustietoa, siitäkin huolimatta, että tämän tyyppisillä palveluilla on merkittävä rooli nimenomaan nuorten palvelukentässä ja osana suurempaa palvelujärjestelmää. Vuonna 2021 toteutettiin havainnointitutkimus ohjaustilanteista Ohjaamoissa (Helander, Lilja & Pukkila 2021), jossa tarkasteltiin neljän eri Ohjaamon ohjaustilanteita. Tutkimuksen tavoitteena oli ymmärtää ohjaajan käyttämiä ohjauskeskustelun suuntaamisen keinoja ja niiden yhteyttä nuoren asiakasosallisuuden asteeseen. Tämän tutkimusten tulosten perusteella asiakasosallisuutta heikentäviä tekijöitä ohjauskeskusteluissa olivat mm. ohjaajien käyttämien ohjauskeskustelun suuntaamisen keinojen vaihtelevuus sekä ohjaajan paine toteuttaa ohjauksen yhteiskunnallisia intressejä käyttäen sellaisia keinoja jotka osaltaan heikentävät nuoren osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Myös monialaisten palveluiden ohjaajien erilaiset ammatti- ja koulutustaustat ja sitä kautta vaihteleva osaaminen ja orientaatio suhteessa työn sisältöön ja tavoitteeseen nousi esiin ongelmallisena tekijänä ohjaustilanteissa asiakasosallisuuden toteutumisen näkökulmasta. (Helander, Lilja & Pukkila 2021, 33-34.)

4.2 Matalan kynnyksen palvelut

Matalan kynnyksen palveluista puhuttaessa tarkoitetaan sellaisia palveluita, joihin pääsemiseksi asiakkaalta vaadittavia edellytyksiä on madallettu. Matalan kynnyksen palveluilla voidaan lisätä sosiaalista osallisuutta erityisesti huono-osaisten keskuudessa saavuttamalla sellaisiakin asiakkaita, jotka syystä tai toisesta jäävät ns. normaalin palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Matalan kynnyksen palveluita on mahdotonta yksiselitteisesti määritellä, mutta käytännössä palvelut määräytyvät asiakaskunnan ja toiminnan sisällön mukaan. Esimerkkejä matalan kynnyksen palveluista ovat mm. työelämän ja opiskelun ulkopuolella oleville nuorille suunnattu etsivä nuorisotyö, päihde- ja mielenterveysongelmaisten varhaisen puuttumisen palvelut sekä lapsiperheiden perhekahvilat. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.)

THL:n vuonna 2023 osana kansallisen lapsistrategian toteutusta teettämästä selvityksestä käy ilmi, että nuoret itse toivovat matalan kynnyksen palveluilta erityisesti sitä, että oman paikkakunnan sosiaali- ja terveyspalvelut löytyisivät kaikki saman katon alta, niihin voisi hakeutua ilman ajanvarausta ja toimintaympäristö olisi viihtyisä ja turvallinen kaikille. (THL 2023b).

5 Monialaisuus

Monialaisuudella tarkoitetaan perinteisesti eri koulutustaustan omaavien ammattilaisten yhteistyötä. Sosiaalialan näkökulmasta monialainen yhteistyö ja verkostoituminen ovat välttämättömiä, ja esimerkiksi varhainen puuttuminen ja ennaltaehkäisevä työ mahdollistuvat vain sektori- ja organisaatorajat ylittävän yhteistyön myötä. (Helminen 2020, 18.) Ennen kaikkea

moniammatillinen yhteistyö hyödyttää asiakasta, ja usein asiakkaiden tilanteet edellyttävätkin useamman osaamisalan hallintaa eikä yksi asiantuntija välttämättä kykene hallitsemaan kokonaisuutta yksin.

Ohjaamo-toiminta on esimerkki monialaisesta, eri palveluja ja toimijoita linkittävästä yhteistyöstä. (Määttä & Souto 2020, 5). Työ- ja elinkeinoministeriö on vuonna 2013 linjannut, että monialaisten ohjaus- ja neuvontapalveluiden kautta on tarkoitus tarjota nuorille laajempaa tukea kokoamalla mahdollisimman moni palveluntarjoaja saman katon alle ja sitä kautta lopettaa kaikista heikko-osaisimpien nuorten juoksuttaminen ”luukulta luukulle” ja estää palveluiden väliinpuotoaminen. (Helander, Lilja & Pukkila 2021, 34). Ohjaamo tarjoaa henkilökohtaista ja yksilöllistä apua ja tukea elämän eri haasteissa, elämänhallinnan ja sosiaalisten taitojen kehittämisestä koulutukseen kiinni erilaisissa nivelvaiheissa olevia nuoria, eli tukee nuorta esimerkiksi koulutukseen tai työelämään kiinnittymiseen liittyvissä haasteissa.

Nuorten palvelujärjestelmän kehittämiseksi ja nuorten osallisuuden lisäämiseksi on tyypillisesti ehdotettu nimenomaan palveluiden integraatiota ja monialaisen verkostotyön lisäämistä. (Helander, Lilja & Pukkila 2021, 22) Ohjaamo-toiminta onkin konkreettinen esimerkki niin palvelujen integraatiosta kuin monialaisesta, eri toimijoita linkittävästä yhteistyöstäkin. Jotta nuoret pystytään kohtaamaan kokonaisvaltaiseksi ja heidän erilaiset, yhteen kietoutuvat ja mahdollisesti kasautuneet haasteet voidaan selvittää, on nuorille tarjottavissa palveluissa erityisellä tavalla korostettava monialainen yhteistyö. Valtion nuorisotyön ja -politiikan ohjelma (VANUPO) vuosilta 2020-2023, nosti monialaisen yhteistyön yhdeksi lähtökohdaksi päätavoitteidensa toteutumiseksi. VANUPO määrittelee nelivuotiskausittain tärkeimmät nuoria koskevat valtionhallinnon tavoitteet ja toimenpiteet tuleviksi vuosiksi ja sen tavoitteena on nuorten kasvu- ja elinolosuhteiden edistäminen.

Ohjaamotoiminnan lähtökohtana ja vahvuutena on nimenomaan monialainen yhteistyö ja ohjausprosessi. Valtioneuvoston vuonna 2020 julkaistun tutkimuksen, jossa arvioitiin Ohjaamojen toiminnan vaikutuksia sekä Ohjaamojen monialaisen toimintamallin käytäntöjä, tulosten perusteella nuorten kokemukset monialaisesta yhteistyöstä Ohjaamossa ovat pääosin positiivisia ja merkittävä osa nuorista on kokenut saaneensa tilanteeseensa apua monialaisista palveluista. (Arnkil 2020 ym.)

6 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkielmana. Laadullisessa tutkimuksessa pyrkimyksenä on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä niiden henkilöiden näkökulmasta, jotka ovat tutkimuksen kohteena. Käytännössä siis kaiken keskiössä ovat tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden ajatukset, tunteet, kokemukset ja se, millaisia merkityksiä he itse tutkittavalle asialle

antavat. Koska kokemusmaailma ei sinänsä ole yksiselitteisesti mitattavissa, tarvitaan erilaisia menetelmiä tutkimuksen tekemiseksi ja tutkimustiedon keräämiseksi. (Juuti & Puusa 2020, 9.) Laadullinen tutkimus soveltui opinnäytetyön menetelmäksi määrällistä paremmin, sillä tilastotietoja tärkeämmältä tuntui saada tietoa nimenomaan työntekijöiden ajatuksista, kokemuksista ja mielipiteistä, ja lisäksi osallisuus on subjektiivisena kokemuksena vaikeasti mitattavissa.

6.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite sekä tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa, miten Lohjan Ohjaamon asiakkaiden asiakasosallisuus työntekijöiden näkökulmasta katsottuna toteutuu ja millaiset asiat siihen vaikuttavat. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa Ohjaamon työntekijöille sellaista tietoa asiakasosallisuudesta, jota työyhteisö voi jatkossa hyödyntää osana omaa kehittämistyötään, sekä tukea työyhteisön toimintamallien muodostumista osallisuustyön viitekehyksessä. Opinnäytetyö on laadullisin menetelmin toteutettu tutkielma.

Tutkimuskysymyksiä olivat:

1. Mitä asiakasosallisuus Ohjaamon palveluissa työntekijöille tarkoittaa ja miten se toteutuu?
2. Mitkä asiat vaikuttavat asiakasosallisuuden toteutumiseen?

6.2 Ensimmäinen aineistonkeruu

Laadullista tutkimusta tehtäessä käytetään aineistonkeruumenetelminä yleisimmin kyselyä, haastattelua, havainnointia tai erilaisista dokumenteista koottua tietoa. Menetelmää ei ole tarpeen rajata vain yhteen, vaan erilaisia menetelmiä voidaan käyttää eri tavoin yhdisteltynä tai rinnakkain, riippuen tutkittavasta ongelmasta ja tutkimusresursseista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83.)

Tämän opinnäytetyön aineistonkeruu toteutettiin kaksivaiheisena, kahta eri menetelmää hyödyntäen. Ensimmäinen aineisto kerättiin strukturoidulla kyselyllä Lohjan Ohjaamon työntekijöiden yhteisen kehittämispäivän aikana 25.8.2023. Kysely ja haastattelu ovat käyttökelpoisia aineistonkeruun menetelmiä silloin, kun halutaan tarkastella yksilön ajatuksia tai syitä toiminnan taustalla, jolloin on tarkoituksenmukaista kysyä asiaa suoraan häneltä itseltään. Kysely ja haastattelu eroavat toisistaan siinä, että haastattelussa esitetään henkilökohtaisia kysymyksiä esimerkiksi suullisesti tai sähköpostitse tapahtuvan vuoropuhelun kautta, ja muistiin kirjatut vastaukset muodostavat tutkimusaineiston, kyselyn vastaaja taas voi täyttää täysin itsenäisesti. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 61-62; 84.) Tässä opinnäytetyössä tarkastelun kohteena ovat nimenomaan Ohjaamon työntekijöiden ajatukset ja kokemukset asiakasosallisuuden toteutumisesta, joten vaihtoehtoina käytettävälle aineistonkeruumenetelmälle olivat

haastattelut tai kysely. Kumpaakin vaihtoehtoa pohdittiin ja suunniteltiin, mutta lopulta kyselyn käyttämiseen päädyttiin työyhteisön omasta toiveesta. Ohjaamon työntekijöille lähetettiin Ohjaamon koordinaattorin toimesta elokuun alussa sähköposti, jossa kerrottiin tulevasta kehittämispäivästä ja jonka yhtenä osana oli opinnäytetyön aineistonkeruu. Vastaajille kerrottiin etukäteen käsiteltävä aihe, aineistonkeruutapa, kyselyyn vastaamiseen varattu aika, sekä opinnäytetyön alustava nimi. Lisäksi vastaajia muistutettiin aiemmin ilmoitetusta ennakkotehtävästä, joka myös osaltaan kytkeytyi opinnäytetyöhön ja sen aineistoon.

Kyselytutkimusta käytettäessä tutkija esittää vastaajalle kysymykset kyselylomakkeen välityksellä. Kysely voidaan nähdä sellaisena menetelmänä, jossa tutkittavat täyttävät heille teetetyt kyselylomakkeen joko valvotusti ryhmässä tai itsekseen kotona. (Eskola 1975, Tuomen ja Sarajärven 2018, 85) mukaan. Kysely oli kätevästi toteutettavissa työyhteisön yhteisen kehittämispäivän yhteydessä ja se toteutettiin valvotusti ryhmässä. Kyselyn pohjana käytettiin Ohjaamojen Onnin osallisuuden nelikenttää (Liite 1) joka on suunniteltu työntekijöiden käyttöön ja osallisuustyön tueksi. Nelikenttä koostuu neljästä kysymyksestä, joita käytettiin tämän opinnäytetyön aineistonkeruuseen sellaisenaan. Kysymykset olivat:

1. Mikä nuorten osallisuudessa on meille tärkeää?
2. Millaisia hankalia ajatuksia ja tunteita kohtaamme, kun tavoitteenamme on vahvistaa nuorten osallisuutta?
3. Miten toimimme, kun emme halua työssämme kohdata näitä hankalia ajatuksia ja tunteita? Miten ”harhautamme” itseämme ja työyhteisöämme?
4. Mitä voisimme tehdä, jotta nuorten osallisuus toteutuisi vahvemmin?

Osallisuuden nelikentän lisäksi työntekijöille oli elokuun alussa annettu ikään kuin ennakkotehtäväksi lukea Onnillista osallisuutta- opas osallisuustyön tueksi -opasvihkonen (Ohjaamojen Onni 2023) joka on kehitetty varta vasten Ohjaamojen osallisuustyön tueksi. Tarkoituksena oli herätellä ajatuksia siitä, mitä osallisuustyö käytännössä tarkoittaa ja miten kukin työntekijä sen omalla kohdallaan ja omassa työssään kokee. Opasvihkonen ja sen herättämien ajatusten pohjalta työntekijät vastasivat kehittämispäivän aluksi kysymykseen ”*Mitä nuoren osallisuus/asiakasosallisuus Ohjaamon palveluissa tarkoittaa sinun työsi näkökulmasta?*”

Kehittämispäivään osallistui 6 Ohjaamon työntekijää, joista jokainen vastasi kyselyyn. Yksi Ohjaamon työntekijöistä oli estynyt osallistumasta kehittämispäivään, mutta vastasi samaan kyselyyn etukäteen. Kehittämispäivän aineisto koostuu siis yhteensä 7 Ohjaamon työntekijän vastauksista ja nämä 7 työntekijää muodostavat tämän opinnäytetyön tutkittavien joukon.

Ennen aineistonkeruuta olin päättänyt, että jos työpajapäivän aikana kerätty aineisto osoittautuu riittämättömäksi, tullaan aineistoa keräämään syksyn aikana lisää. Alustava

suunnitelma oli lähettää tutkittaville ensimmäisen kyselyn aineiston vastausten ja niistä esiin nousseiden jatkokysymysten pohjalta tehty strukturoitu kysely. Tutkittavia informoitiin etukäteen tästä mahdollisuudesta.

6.3 Kyselyaineiston analyysi

Kyselytutkimuksessa rakennetaan aineisto kyselylomakkeen pohjalta. (Vehkalahti 2014, 49) Osallistujat vastasivat ensimmäisen kehittämispäivän aikana yhteensä 5 kysymykseen, yhteen ennakkotehtävään ja 4 osallisuuden nelikentän kysymykseen. Jo aineiston analyysin alkuvaiheessa päädyin jättämään analyysistä kokonaan pois kysymyksen 3 (Miten toimimme, kun emme halua työssämme kohdata näitä hankalia ajatuksia ja tunteita? Miten ”harhautamme” itseämme ja työyhteisöämme?) sillä koin kysymyksen ja siihen saatujen vastausten sekä siitä nousseiden teemojen olleen liian kaukana valitusta tutkimuskysymyksestä. Lisäksi aineisto tuntui jo sellaisenaan melko hajanaiselta ja vaikeakäyttöiseltä analyysin tekemisen näkökulmasta, joten näin tarpeelliseksi rajata aineistoa ja parhaimmalta vaihtoehdolta tuntui suoraan jättää yksi kysymys sellaisenaan aineiston ulkopuolelle. Aineiston analyysissä käytettiin siis neljään eri kysymykseen saatuja vastauksia. Koska osallistujien antamien vastausten lukumäärää ei aineistonkeruuvaiheessa rajoitettu, on kukin osallistuja voinut antaa jokaiseen kysymykseen haluamansa määrän vastauksia. Kyselyihin vastattiin täysin anonyymisti, joten annettuja vastauksia ei ole voitu yhdistää tiettyihin työntekijöihin, minkä ei tämän opinnäytetyön kannalta myöskään katsottu olevan tarpeellista tai tarkoituksenmukaista.

Kyselyaineisto koostuu vastaajien Jamboard-alustalle, toisistaan irrallisille yksittäisille ”post-it” -lapuille kirjoittamista vastauksista annettuun kysymykseen. Pääasiassa vastaukset ovat yksittäisiä sanoja tai lyhyitä lauseita. Aloitin aineistoanalyysin redusoinnilla eli pelkistämällä. Pelkistäminen voi Tuomen ja Sarajärven (2018, 123) mukaan tapahtua esimerkiksi niin, että aineistosta etsitään tutkimustehtävää kuvaavat ilmaisut ja erilaiset ilmiöt voidaan erottaa toisistaan alleviivaamalla samaa kuvaavat ilmaisut samanvärisillä kynillä. Etsin tästä aineistosta oman tulkintani mukaan samaa asiaa kuvaavat ilmaisut joista sitten kokosin kunkin teeman yhdistävän yläluokan. Ne yläluokat, joiden alle kertyi määrällisesti eniten alkuperäisilmauksia, valitsin myöhemmässä vaiheessa tekemäni ryhmäkeskustelun rungoksi. Havainnollistan tekemäni analyysia taulukossa 1.

Alkuperäisilmaukset	Yhdistävä luokka
”Kuulluksi tuleminen” ”Kuuntelu ja kuulluksi tuleminen”	Nuoren kuulluksi tuleminen

”Nuorta kuunnellaan ja kuullaan aidosti” ”Tasa-arvoisuus, kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen” ”Nuori tulee kuulluksi”	
”Turhautuminen” ”Turhautuneisuus” ”Turhautumista”	Turhautuminen
”Työpäivän tauottaminen” ”Aikataulutus, kalenterointi” ”Oman ja työyhteisön vireystilan huomioiminen sekä hyvinvoinnista huolehtiminen” ”Kalenterointi” ”Pitää omasta hyvinvoinnista ja aikatauluista huolta”	Oman ja työyhteisön hyvinvointi
”Tasa-arvoisuus, luottamus” ”Yhdessä tekeminen, ei puolesta tekeminen” ”Yhdessä jatkosuunnitelman tekeminen” ”Tasa-arvoisuus, kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen”	Tasa-arvoisuus ja yhdessä tekeminen

Taulukko 1: Kyselyaineiston analyysi

Kyselyaineiston pohjalta muodostetut yläluokat ovat: Nuoren kuulluksi tuleminen, tasa-arvo ja yhdessä tekeminen, turhautuminen sekä työntekijän ja työyhteisön hyvinvointi, jotka toimivat teemarunkona aineistonkeruun jälkimmäiselle vaiheelle eli ryhmäkeskustelulle.

6.4 Toinen aineistonkeruu

Ensimmäisen aineistonkeruun tuottama aineisto osoittautui määrältään vajavaiseksi, ja saadut vastaukset jättivät liikaa tulkinnanvaraa, minkä vuoksi päädyin keräämään aineistoa vielä lisää. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että aineistoa kerätään useassa osassa. (Puusa 2020, 146) Koska ensimmäinen aineistonkeruu toteutettiin kyselynä, oli perusteltua ja tarkoituksenmukaista toteuttaa uusi aineistonkeruu ryhmäkeskusteluna. Ryhmäkeskustelu on menetelmä, jossa valikoitu ryhmä ihmisiä kutsutaan keskustelemaan tietyistä, ennalta valituista teemoista tai aiheista. Ryhmäkeskustelu eroaa ryhmähaastattelusta erityisesti vuorovaikutuksen rakentumisessa. Siinä missä ryhmähaastattelussa painopiste on ryhmän vetäjän ja yksittäisten ryhmän jäsenten välisessä vuorovaikutuksessa, rakentuu ryhmäkeskustelu kokonaisuudessaan ryhmän jäsenten väliselle keskustelulle. Ryhmän vetäjän eli moderaattorin tehtävänä on ikään kuin virittää otollinen ilmapiiri ja kannustaa osallistujia keskinäiseen keskusteluun aiheen ympärillä, mutta itse keskusteluun hän ei itse aktiivisesti osallistu. Juuri ryhmän osallistujien välinen keskustelu tuottaa tutkimusaineiston. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 118.)

Ryhmäkeskustelu soveltuu menetelmäksi silloin, kun jo olemassa olevan, aikaisemman aineiston pohjalta saatua tietoa halutaan lisätä, syventää tai tarkentaa. Tässä opinnäytetyössä aineistoa oli jo kerätty kyselyn kautta, joten sen pohjalta nousseita teemoja tuntui luontevimmalta lähteä syventämään nimenomaan ryhmäkeskustelun muodossa. Lisäksi tiesin työyhteisön vahvuuksien olevan nimenomaan avoimessa vuorovaikutuksessa ja ilmapiirissä, jossa jokainen työyhteisön jäsen tulee kuulluksi ja voi kertoa mielipiteensä ja ajatuksensa rehellisesti. Koin työyhteisön olevan parhaimmillaan juuri yhtenä ryhmänä ja yhdessä vastavuoroisesti keskustellen, joten ryhmäkeskustelu tuntui yksilö- tai ryhmähaastattelua sopivammalta menetelmältä. Ryhmäkeskustelussa ryhmän muodostamisella on suuri merkitys. Yleisimmin ryhmän koko on 6-8 henkilöä, ja ryhmän homogeenisuutta korostetaan. Mitä enemmän samankaltaisuutta ja yhdistäviä taustatekijöitä osallistujilla on, sitä mielekkäämmäksi he valituista teemoista keskustelun kokevat. Ryhmän tulee olla tarkoin valittu, ja useimmiten he ovat valitun aiheen asiantuntijoita ja sellaisessa asemassa, että he pystyvät suoraan vaikuttaa tarkastelun kohteena olevaan asiaan tai ilmiöön. (Valtonen & Viitanen 2020, 120-121; Hirsjärvi & Hurme 2011, 62.) Tässä opinnäytetyössä tutkittavien ryhmä koostuu tiiviistä työyhteisöstä, jotka työskentelevät eri koulutus- ja ammattitaustoistaan huolimatta saman asiakasryhmän kanssa ja ovat alansa ammattilaisia.

Ryhmäkeskustelu toteutettiin Lohjan Ohjaamon kehittämispäivän yhteydessä 6.10.2023. Keskusteluun osallistui 6 Lohjan Ohjaamon työntekijää, joista jokainen osallistui myös aikaisempaan kehittämispäivään ja vastasi sen yhteydessä toteutettuun kyselyyn. Yksi kyselyyn vastanneista työntekijöistä oli estynyt eikä voinut osallistua jälkimmäiseen kehittämispäivään eikä sen yhteydessä toteutettuun ryhmäkeskusteluun. Keskusteluun oli valittu aikaisemman aineiston teemoittelun myötä nousseet 4 teemaa, jotka olivat

1. Nuoren kuulluksi tuleminen
2. Tasa-arvo ja yhdessä tekeminen
3. Turhautuminen
4. Työntekijän ja työyhteisön hyvinvointi

Keskustelulle oli varattu aikaa noin 45 minuuttia, joten yhden teeman käsittelylle aikaa oli 10-12 minuuttia. Keskustelu äänitettiin kokonaisuudessaan, ja olin etukäteen pyytänyt jokaiselta osallistujalta kirjallisen suostumuksen äänittämiselle ja äänitteen käyttämiselle osana opinnäytetyön aineistoanalyysiä (Liite 2) Ryhmäkeskustelun tueksi olin koostanut PowerPointesityksen, jossa ensimmäisissä dioissa avasin hieman opinnäytetyöprosessin etenemistä ja taustaa ja viimeisille dioille olin kirjoittanut ryhmäkeskustelun teemat.

Tässä tutkimuksessa vuorovaikutusta tukevana tekijänä näyttäytyi erityisesti työyhteisössä vallitseva ilmapiiri ja se että työntekijät tuntevat toisensa entuudestaan hyvin. Ilmapiiri on lämmin, kunnioittava ja avoin, eikä mielipiteissä näkynyt erimielisyyksiä. Haasteeksi nousi enemmänkin keskustelun teemoissa ja aikataulussa pysyminen. Jokainen työntekijä osallistui aktiivisesti keskusteluun ja keskustelu oli vastavuoroista. Oma roolini moderaattorina oli pohjustaa jokainen teema ja lukea osallistujille teemojen pohjalta muotoilemani kysymys yhteisesti ääneen, mutta varsinaisen keskustelun aikana keskityin aktiiviseen kuunteluun ja osallistujien kannustamiseen ilmein ja elein. Koska keskustelu eteni omalla painollaan sujuvasti ja osallistujat ottivat aktiivisesti puheenvuoroja, en kokenut tarpeelliseksi puuttua keskusteluun tai esimerkiksi esittää tarkentavia kysymyksiä vaan halusin antaa jokaisen osallistujan puhua keskeytyksettä ja sanoa juuri ne asiat, jotka hänelle itselleen tuntuivat tärkeimmiltä.

Lopullisen äänitteen pituus oli 45 minuuttia 47 sekuntia.

6.5 Aineiston analyysistä

Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on luoda aineistosta mielekäs kokonaisuus, jonka avulla muodostuu rikas ja perusteltu tulkinta sekä johtopäätökset tutkittavasta aiheesta. (Puusa 2020, 148) Eri analysointikeinojen kautta on mahdollista tiivistää yksi iso sisältökokonaisuus useaksi pienemmäksi kokonaisuudeksi. (Vilka 2021, 129) Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi on tiiviisti kytköksissä aineiston hankintaan, ja aineistoa hankkiessa tutkijan läsnäolo omalta osaltaan ikään kuin käynnistää aineiston analysoinnin. Se, millainen esiyttäminen tutkijalla tutkittavasta asiasta on, vaikuttaa oleellisesti niin aineiston keruuseen kuin analysointiinkin. Tutkijan onkin tärkeää etukäteen tarkastella niitä tietoja ja ajatuksia, joita hänellä aiheesta ennakkoon on. Kun aineisto on kerätty, voidaan varsinaisen aineistoanalyysi nähdä kaksijakoisena: tutkija sekä lukee keräämäänsä aineistoa ja pohtii aineiston mahdollista ryhmittelemistä mm. teemoihin, kategorioihin tai luokkiin, että hankkii aiheesta lisätietoa tutustumalla aiheesta koottuun kirjallisuuteen, teorian tietoon ja tutkimuksiin. (Juuti & Puusa 2020, 143.)

Tuomen ja Sarajärven (2018, 104) mukaan laadullisessa tutkimuksessa aineistosta löytyy aina sellaisia asioita, jotka herättävät tutkijan mielenkiinnon mutta joita ei ole tullut etukäteen kuitenkaan ajatelleeksi. Vaikka uusia ja kiinnostavia näkökulmia ja asioita ilmestyykin, on valitun ilmiön rajaaminen mahdollisimman tarkkaan ja kapeasti ensiarvoisen tärkeää.

Tämän opinnäytetyön aineiston analysointiin käytetään sisällönanalyysin menetelmiä. Sisällönanalyysi on laadullisessa tutkimuksessa käytetty aineiston analyysitapa. Sisällönanalyysin menetelmin voidaan Tuomen ja Sarajärven (2018, 117) mukaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti, ja dokumentiksi on sanan väljässä merkityksessä mahdollista ymmärtää miltei mikä tahansa kirjalliseen muotoon saatettu materiaali. Tässä opinnäytetyössä aineisto muodostuu Jamboard-alustalle kootuista, osallistujien itse kirjoittamista vastauksista ennalta annettuihin kysymyksiin, joihin on vastattu valvotusti ryhmätilanteessa, sekä äänitetystä ja sen jälkeen litteroidusta ryhmähaastattelusta annettuihin teemoihin pohjautuen.

6.6 Ryhmäkeskusteluaineiston analyysi

Ryhmäkeskustelun äänite litteroitiin ja saatu aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Kun tehdään aineistolähtöistä tutkimusta, pääpaino on nimensä mukaisesti aineistossa ja teoria rakentuu aineiston pohjalta. Laadullinen sisällönanalyysi on lähellä teemoittelua ja näitä termejä käytetäänkin usein jopa synonyymeina. Sisällönanalyysissä näkökulma on aineiston sisällössä, eli siinä mistä tutkittavat puhuvat tai mitä asioita teksti käsittelee. Aineiston kielellinen tai ilmaisullinen muoto jäävät tarkastelun ulkopuolelle. Miles ja Huberman (1994) näkevät aineistolähtöisen laadullisen eli induktiivisen aineiston analyysin kolmivaiheisena prosessina: 1.) aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2.) aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3.) abstrahointi eli teoreettisen käsitteiden luominen. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 122).

Aloitin aineiston analyysin redusoinnilla, eli muodostin alkuperäisilmausten pohjalta pelkistetyjä ilmauksia. Pelkistetyt ilmaukset ryhmittelin ensin alaluokiksi, ja niiden pohjalta muodostui lopulta kolme yläluokkaa:

1. Asiakasosallisuus Lohjan Ohjaamossa tarkoittaa
2. Asiakasosallisuuden toteutumista tukevat tekijät
3. Asiakasosallisuuden toteutumista rajoittavat tekijät

Analyysin tekemistä on havainnollistettu taulukossa 2.

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka	Pääluokka
<p>Nuori saa äänensä kuuluviin</p> <p>Nuori on oman elämänsä asiantuntija</p> <p>Nuori saa valita mihin osallistuu</p> <p>Yhdessä, ei puolesta tekeminen</p> <p>Työntekijä suunnannäyttäjänä</p> <p>Työntekijä tarjoaa vaihtoehtoja</p>	<p>Nuoren asiantuntijuus</p> <p>Nuoren mahdollisuus vaikuttaa</p> <p>Nuoren tukeminen</p>	<p>Asiakasosallisuus Lohjan Ohjaamossa tarkoittaa</p>
<p>Työntekijällä aikaa kuunnella nuorta</p> <p>Tarpeellisen ajan varaaminen</p> <p>Työntekijän ja asiakkaan tasa-arvo</p> <p>Palveluiden riittävyys, saatavuus ja laatu</p> <p>Palveluiden oikea-aikaisuus</p> <p>Lait samat kaikille</p> <p>Laki motivoi ja asettaa raamit</p>	<p>Työntekijän toiminta ja resurssit</p> <p>Palveluiden saatavuus ja oikea-aikaisuus</p> <p>Lainsäädäntö</p>	<p>Asiakasosallisuuden toteutusta tukevat tekijät</p>
<p>Lain määräämät tahdonvastaiset palvelut</p> <p>Virka-aseman vaikutukset asiakastyöhön ja päätöksiin</p> <p>Tarpeellisia palveluita ei ole saatavilla tai niihin ei pääse</p> <p>Palvelujärjestelmän muutokset huonompaan</p> <p>Valmiiden ratkaisujen tarjoaminen</p> <p>Ennakoasenteet ja nuoren puolesta suunnitteleminen</p>	<p>Lainsäädäntö</p> <p>Työntekijöiden eriävä asema ja ammattitausta</p> <p>Haasteet palvelujärjestelmässä</p> <p>Työntekijöiden asenne</p>	<p>Asiakasosallisuuden toteutusta rajoittavat tekijät</p>

Valmiiden ratkaisujen tarjoaminen	Työntekijän toiminta ja valinnat	
Työntekijän suunnittelee nuoren puolesta ennakkoon		
Nuoren motivaation puute ja palveluihin kiinnittymättömyys	Nuoren oma asenne ja toimintakyky	
Nuoren huono terveydentila, heikentynyt toimintakyky ja niiden vaikutus		

Taulukko 2: Ryhmäkeskusteluaineiston analyysi

7 Tulokset

Aineiston pohjalta oli havaittavissa seuraavaa:

Koska aika oli rajattu ja teemat etukäteen määriteltyjä, antoi ryhmäkeskustelu melko tiiviin ja rajatun aineiston käsiteltävästä aiheesta. Vastaajat olivat aiheista melko yksimielisiä, joten toisistaan poikkeavia näkökulmia tai eriäviä mielipiteitä ei syntynyt. Vastaajat korostavat nuoren kuulluksi tulemistä ja sitä, että nuori saa itse tehdä lopulliset päätökset liittyen omaan prosessiinsa ja palvelupolkuunsa. Työntekijät pyrkivät olemaan toimimatta nuoren äänenä myös niissä tilanteissa, joissa nuoren itsensä on vaikeaa kertoa ajatuksistaan ääneen. Vastaajat korostavat kokonaisvaltaista kuulemistä näennäisen kuuntelemisen sijaan.

Periaatteessa nuori on sen oman elämänsä seppä ja mä oon vaan siinä niinkun vierellä kulkija ja tavallaan tarjoan erilaisia palveluita tai ohjeita ja neuvoja ja valinnan tekee aina sit se nuori pääsääntöisesti.

Se nuori saa sen oman äänen kuuluviin ja hän kertoo itse omasta tilanteesta eikä me puhuta nuoren puolesta et mäpä otan tästä nyt puheenvuoron.

Jotta (nuori) voi tulla kuulluksi pitää olla myös aikaa kuunnella. Et me niinkun näennäisesti kuunnellaan mut me ei kuulla mitä se nuori oikeesti sanoo.

Vastaajilla vaikuttaisi olevan kollektiivinen ajatus siitä, että asiakastyössä tulisi pyrkiä tekemään yhdessä asiakkaan kanssa, asiakkaan puolesta tekemisen sijaan. Tämä tunnustetaan, mutta sen toteutumisella käytännössä on erinäisiä haasteita. Vastaajat kertovat usein sortuvansa tarjoamaan nuorelle ikään kuin valmiita ratkaisuja. Usein he ovat jo ennen nuoren tapaamista, ennakkotietojen pohjalta, saattaneet luoda mielessään kuvan siitä, millaista apua ja tukea tai palveluita juuri tämä mahdollisesti tarvitsee ja mitä hänelle voisi tarjota.

Kyl mä ainakin itte myönnän et välil syyllistyn siihen et oon vähä valmiiks aatellu et mikä se reitti vois olla mut sit se ei meekään ihan aina silleen.

Kun kaivetaan vähän sellasta sudenkuoppaa niinkun kokoajan sillä puolesta tekemisellä ja holhoomisella et niinku et must neki on vähän semmoset rinnakkaiset termit se osallisuus ja tavallaan ja se et kun tehdään puolesta niin onks se rehellist osallisuutta.

Toisaalta vastauksissa näkyy myös vastaajien kokemus siitä, että tämän asiakasryhmän kohdalla ikään kuin valmiiden ratkaisujen tarjoaminen tai asiakkaan ohjaaminen tiettyihin palveluihin on usein tarpeellista tai jopa tilanteeseen nähden pakollista.

Toiset nuoret myöskin kaippaa sitä suunnannäyttäjää et ne on hukassa ja ne ei oikeen tiedä minne suuntaan mä lähden ja sit joku sanoo ja kertoo et sä voit valita tän tai tän.

Joidenkin asiakkaiden kohdalla haasteita tuo asiakkaiden heikko kunto ja toimintakyky, jotka osaltaan vähentävät asiakasosallisuuden toteutumista sillä asiakas ei ole kykeneväinen tekemään päätöksiä itse, tai jaksa aktiivisesti työskennellä oman tilanteensa parantamiseksi. Näissä tilanteissa työntekijöiden näkökulmasta valmiiden ratkaisujen ja asiakkaan puolesta asioiden hoitaminen voi olla ainoa vaihtoehto tilanteen etenemiseksi. Työntekijät kuitenkin näkevät, että koska Ohjaamon palvelut perustuvat vahvasti vapaaehtoisuuteen TE-palveluita lukuun ottamatta, toteutuu asiakasosallisuus jo siinä, että nuori saa päättää siitä, tuleeko vai jättääkö tulematta sovittuihin tapaamisiin sekä siitä, ottaako tarjottuja palveluita vastaan. Työntekijöiden näkemys on, että asiakasosallisuus toteutuu myös siinä tilanteessa, kun asiakas tekee itse päätöksen jättäytyä kokonaan palveluiden ja tukiverkon ulkopuolelle.

Et se nuori todellakin kokee et se on hänen suunnitelma, ei niin että se on meidän suunnitelma ketkä pöydän ääressä muut istuu vaan se on hänen suunnitelma ja mitä hän lähtee tekemään, mitä asioita hän lähtee viemään eteenpäin kenenkin tahon kanssa.

Tavallaan et siihen kohtaa se asiakas tai nuori on itse tehnyt sen valinnan ja esimerkiksi siihen tiettyl tavall se osallisuus, hän on itse, päättänyt että hän ei vaikka aloita sitä lääkitystä et sithän hän on itse osallinen siihen prosessiin ja hän on päättänyt näin.

Vastauksissa korostuu se, että jokainen tarkastelee asiakasosallisuutta ja sen toteutumista tiukasti oman ammatillisen taustansa, työnkuvansa ja asemansa kautta. Esimerkiksi virkamiesten työssä nähtiin asiakastyötä vahvasti ohjaavana erilaiset lait ja asetukset jotka osaltaan asettavat työlle ja sen toteuttamiselle selkeät raamit.

Meil on tietysti se etu, että meil ei oo mitään velvottavaa niinkun meidän työskentelyssä että meillä nuoret on vapaaehtosesti mukana työskentelyssä et meil ei tuu sitä virkahenkilöasemaa niinkun muilla saattaa tulla.

Kylhän meilläkin on terveydenhuollossa periaatteessa niin et masennusta hoidetaan tietyllä tavalla, ahdistuneisuutta tietyllä. Et on ne tietyt ratkasut, miten niistä tilanteista pääsee eteenpäin.

Kysymykseen siitä, mitä hankalia tunteita tai ajatuksia vastaajat kohtaavat kun tavoitteena on asiakasosallisuuden edistäminen, vastaajat antavat useita eri näkökulmia. Vastaajat

puhuvat aiheesta melko kokonaisvaltaisesti, koko työnkuvaansa peilaten. Eniten turhautumista aiheuttaa nuorten tapaamisiin ja vastaanotolle saapumatta jättäminen, palvelujärjestelmään ja yhteiskunnan tilanteeseen liittyvät epäkohdat sekä työntekijän henkilökohtaiset toimintamallit ja valmistautumattomuus asiakaskohtaamisiin.

Mua tietenkin turhauttaa et jos asiakas ei tuu varatulle ajalle.

Turhauttaa se, et hän ei tule, koska hän voisi todella saada sitä apua ja ohjausta tilanteeseensa.

Et hän ei niinkun arvosta sitä, et meil on siellä ihmisiä jotka häntä odottaa.

Turhauttaa se kun asiakas ei tuu ajalle ja sit se kumminkin haluaa aina varata uutta aikaa ja sit se ei välttämättä tuu sille toiselle eikä kolmannellekaan.

Myös palvelujärjestelmään ja eri verkostojen toimivuuteen sekä yhteiskunnallisiin muutoksiin liittyvät hankaluudet nousivat esille turhautumisen tunteen aiheuttajina.

Mua turhauttaa se, että jos joku nuoren verkostossa vaikka sakkaa tai joku palvelu sakkaa tai ihan selkeesti huomataan et nuori tarvis tietynlaista tukea tai apua ja sitä ei oo saatavilla.

Aika harvoin mä turhaudun siihen nuoren tekemiseen, et usein se on sit jotain sellasta ulkopuolista mihin ei itse siinä kohtaa pysty vaikuttamaan.

Nää yhteiskunnan isot muutokset mitä tässä on viime vuosina tapahtunu niin ne vie paljon asioita takapakkia, että palveluihin pääsy on hitaampaa ja palveluita ei välttämättä oo tarjolla tai palveluita ei järjestetä kun ei ole resursseja.

Vastaajat tunnistivat turhautumisen aiheita myös itsessään ja toiminnassaan

Mä melkeen nykyään enemmän turhaudun siihen jos mä en ole pystynyt valmistautumaan siihen tapaamiseen tarpeeks hyvin tai mä en itse ole jotenkin siinä hetkessä 110 prosenttisesti läsnä.

Vastauksissa korostuu työyhteisön ja työntekijän oma hyvinvointi. Vastaajien puheenvuoroissa toistuu ajatus siitä, että jotta asiakkaan voi kohdata aidosti, yksilöllisesti ja huomioon ottaen sekä asiakasosallisuuden huomioiden, tulee työntekijän oma vointi olla hyvä ja kuormitustekijät minimoitu.

Kun sul on niin sanotusti se oma kasetti kasassa ja homma toimii niin sit sä pystyt niinku keskittymään siihen työntekoon ihan eri tavalla, antaa sitä, tuottamaan laadukasta kohtaamista ja hoitamaan niitä asiakkaiden asioita paremmin kun sul on omat asiat järjestyksessä.

Se on kyl tosi tärkeä asia et olis vähän happee siellä niinkun tapaamisten välissä koska jos miettii osallisuutta niin onhan ihan eri energialla aamupäivästä kun iltapäivästä jos on koko päivän vetäny tukka putkella tuolla baanalla että, että se ois kyl tosi tärkeä ja peiliin katsomisen paikka itselle.

Kylhän toi et työyhteisö on avoin ja tota se on hyvä olla ja hyvä fiilis niin kylhän se välittyy myös asiakkaisiin ja tota ainakin nyt täytyy kehuu tätä omaa

työyhteisöön ja tota monesti kuulee tuolta muualta että voi että teil on siel nuorisokeskukse tosi hyvä ja sinne on ihana tulla ja muuta et kylhän se kertoo siitä että meillä on sisällä asiat hyvin ja työntekijöillä asiat suht hyvin että se toivottavasti myös välittyy asiakkaisiin ja verkostojäseniin ja näin on ainakin palautteesta käynny ilmi et näin se on.

Just se, että kun työ on hyvä olla niin kylhän se välittyy niihin asiakastapaamiin

8 Johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin työntekijöiden ajatuksia siitä, mitä asiakasosallisuus tarkoittaa ja mitkä asiat sen toteutumiseen vaikuttavat Lohjan Ohjaamon monialaisissa palveluissa.

Lohjan Ohjaamon työntekijöillä on yhteneväinen näkemys siitä, mitä asiakasosallisuus heidän asiakasryhmänsä kohdalla konkreettisesti tarkoittaa ja millaiset asiat sen toteutumiseen käytännössä vaikuttavat sekä sitä edistäen että toisaalta myös sitä estäen. Työntekijät yhdistävät asiakasosallisuuteen vahvasti erityisesti nuoren kuulluksi tulemisen, joka heille tarkoittaa ennen kaikkea sitä että nuoren kuuntelemiselle on aikaa ja passiivisen kuuntelemisen sijaan aidosti kuullaan, mitä nuori haluaa sanoa. Työntekijät korostavat nuoren kuulemisessa myös ajan antamista, ja sitä että asioiden ei voi vaatia tapahtuvan nopeasti sillä niin tilanteet kuin ihmisetkin esimerkiksi verkostotapaamisissa ovat usein nuorelle uusia ja oman äänen saaminen kuuluviin voi tuntua vaikealta.

Työntekijät mieltävät oman palvelunsa ja asiakasryhmänsä sellaiseksi, ettei asiakasosallisuutta ole aina mahdollista täysin toteuttaa. Myös Ohjaamossa on tunnistettavissa ilmiö, jossa palveluihin ohjautuvat nuoret ovat aikaisempaa huonommassa kunnossa ja heidän toimintakykynsä on usein voimakkaasti alentunut. Huonosti voivan nuoren kohdalla oma motivaatio ja kyvykyys pyrkiä oman tilanteensa edistämiseen voi olla erittäin haasteellista eikä tilanteen parantamiseen tähtäävien toimenpiteiden eteen ponnistelu välttämättä onnistu. Sellaistenkin nuorten, joiden vointi ja toimintakyky ovat verrattain paremmat, voi kuitenkin olla haasteellista tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä eivätkä he välttämättä yksiselitteisesti osaa sanoa, minkälaiseen palveluun haluaisivat tai mitä tavoitteita heillä omassa elämässään on. Lohjan Ohjaamon työntekijöiden keskuudessa onkin vahvana ajatus siitä, että tämän tyyppisten nuorten kohdalla tarvitaan eteenpäin ohjaavaa, rinnalla kulkevaa toimintatapaa ja osittain valmiiden ratkaisujen tarjoamista.

Lohjan Ohjaamon työntekijöillä vaikuttaa olevan kollektiivinen ajatus siitä, että asiakastyössä on tärkeää pyrkiä tekemään yhdessä asiakkaan kanssa, ei asiakkaan puolesta. Työntekijät tunnistavatkin itse tilanteita, joissa päätyvät tarjoamaan asiakkaille valmiita ratkaisuja tai jopa suunnittelemaan etukäteen palvelupolkua nuoren puolesta, tietämättä välttämättä nuoren

omista ajatuksista ja toiveista mitään. Osittain ilmiössä on varmasti kyse työntekijöiden vahvasta ammatillisesta osaamisesta ja harjaantumisesta nuorten kanssa työskentelyyn. Työntekijät ovat omaksuneet tietyn tyyppisiä, usein toimiviksi todettuja toimintatapoja joiden mukaan he herkästi lähtevät toimimaan. Tähän asiaan on kuitenkin varsinkin viime aikoina alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota ja ryhmäkeskustelun aineistosta olikin tunnistettavissa muuttuneita toimintatapoja ja ajatusmallien muotoutumista siihen suuntaan, että valmiita suunnitelmia nuoren puolesta ei ehkä ole tarkoituksenmukaista tehdä. Työntekijöillä on myös havaittavissa taipumusta oman kokemuksensa pohjalta tehdä ennako-olettamuksia ja muodostaa ennakkoajatuksia tietyn tyyppisistä asiakkaista, jotka osaltaan ehkä herkästi heikentävät asiakasosallisuudenkin toteutumista. Työntekijät myös itse tunnistavat tilanteita, joissa ennako-olettamukset esimerkiksi siitä että nuori tuskin ilmestyy paikalle, osoittautuvat vääriksi ja nuori yllättää työntekijän positiivisesti esimerkiksi juuri saapumalla tapaamiseen.

On kuitenkin ilmeistä, että Ohjaamon monialaisen palvelurakenteen takia se, missä määrin yksittäinen työntekijä voi omassa työssään asiakasosallisuuden toteutumista edistää, vaihtelee. Virkamiesasemassa olevan työntekijän kohdalla erilaiset lait ja määräykset pitkälti sanelevat, missä kohtaa prosessia mitäkin palvelua voi nuorelle tarjota, ja mitä nuorelta itseltään vaaditaan jotta tietyt ehdot esimerkiksi tukien saamiselle täyttyvät. Jokaisella työntekijällä luonnollisesti on oman ammattitaitonsa ja työnkuvansa sanelemat raamit toteuttaa asiakastyötä, mutta toisilla työntekijöillä työ on vapaampaa ja siihen on mahdollista vaikuttaa henkilökohtaisilla valinnoilla muita enemmän. Ohjaamossa työskentelee niin sosiaali- kuin terveysalankin ammattilaisia, ja pelkästään se luo työn tekemiselle keskenään moneltakin osin erilaiset lähtökohdat ja näkökulman. Aikaisempien tutkimusten valossa Ohjaamojen monialainen toimintamalli tehostaa arviointi- ja asiakasprosesseja, ja Ohjaamotoiminta kokonaisuudessaan näyttää toimivana ja tarpeellisena lisänä olemassa olevaan palvelujärjestelmään. Myös Lohjan Ohjaamon kohdalla monialainen yhteistyö vaikuttaa asiakasprosessin näkökulmasta toimivalta ja eri alojen ammattilaisten välinen yhteistyö on selkeästi rakentunut sellaiseksi, että asiakas pyritään kohtaamaan ja palvelemaan sekä tarvittaessa ohjaamaan eteenpäin parhaalla mahdollisella tavalla.

Turhautumista asiakasosallisuuden toteutumisen näkökulmasta Lohjan Ohjaamon työntekijöiden keskuudessa aiheuttaa erityisesti palvelujärjestelmän toimimattomuus, heikot resurssit ja palveluiden huono saatavuus. Käytännössä siis asiakkaan palvelupolku Ohjaamon palveluissa saattaa olla toteutunut asiakkaan itsensäkin näkökulmasta toimivasti ja asiakas on saanut kaiken sen avun ja tuen jota Ohjaamo hänelle voi tarjota. Siinä kohtaa kun asiakasta pyritään ohjaamaan seuraavan palvelun pariin, voi kuitenkin olla että juuri asiakkaan tarvitsemaa tai toivomaa palvelua ei olekaan saatavilla. Asiakasosallisuuden näkökulmasta voidaan nähdä, että tämän tyyppisissä tilanteissa asiakasosallisuus ei kokonaisuudessaan toteudu, jos lopputuloksena on että asiakas jää vaille sitä palvelua, jota olisi halunnut saada.

Ohjaamon työntekijät nostivat keskeiseksi teemaksi omasta ja työyhteisön hyvinvoinnista huolehtimisen asiakasosallisuuden toteutumiseen vaikuttavana tekijänä. Sosiaali- ja terveysalalla puhutaan paljon työhyvinvointiin ja työntekijöiden jaksamiseen liittyvistä teemoista, ja aihe on selvästi ollut esillä myös Ohjaamon työntekijöiden keskuudessa. Asia tunnustetaan ja tunnustetaan mutta sen edistämiseen liittyy haasteita. Asiakasmäärät ovat suuria ja työtä on paljon, joten yksittäinen työntekijä herkästi täyttääkin oman kalenterin turhan täyteen unohtaen esimerkiksi tauot tapaamisten välillä. Vaikka tarkoituksena on pyrkiä palvelemaan asiakkaita mahdollisimman hyvin, johtaa liiallinen kuormitus kuitenkin lopulta siihen että väsynyt työntekijä ei jaksaa aidosti kohdata asiakasta tai ottaa huomioon tiettyjä näkökulmia vaan saattaa pyrkiä hoitamaan tapaamisen mahdollisimman nopeasti pois alta. Satunnainen huono päivä ja väsymys on inhimillistä eikä kukaan voi aina kyetä parhaimpaan mahdolliseen suoritukseen, mutta on hyvä että Ohjaamossa asiaan on havahduttu jotta korjaavia toimenpiteitä voidaan miettiä ennen kuin kuormitus yhdenkään työntekijän kohdalla kasvaa kohtuuttomaksi.

Tuloksista voisi päätellä, että Lohjan Ohjaamon työntekijöiden ajatukset asiakasosallisuuden toteutumisesta liittyvät pääasiassa nuoren kuulluksi tulemiseen, asiakkaan ja työntekijän välisen asetelman tasa-arvoisuuteen sekä siihen että nuori on oman prosessinsa keskiössä ja saa vaikuttaa sekä tehdä päätöksiä. Asiakasosallisuuteen Lohjan Ohjaamon työntekijöiden näkökulmasta keskeisimpänä vaikuttavat palveluiden saatavuus ja oikea-aikaisuus, työntekijän oma toiminta ja käytettävissä olevat resurssit. Asiakasosallisuutta heikentävät erityisesti palvelujärjestelmään ja verkostoihin liittyvät haasteet, työntekijän kuormittuminen ja nuoren oman motivaation puute. Lainsäädäntö osaltaan toisaalta vahvistaa asiakasosallisuutta, mutta myös heikentää sen toteutumista tietyissä tilanteissa.

Ohjaamossa ollaan ottamassa aiempaa vahvemmin käyttöön 3X10D-elämäntilannemittaria, joka on asiakastyöhön suunniteltu osallistava työväline. Sen tarkoituksena on nostaa esiin nuoren vahvuudet ja tuen tarpeet sekä tukea monialaisen verkoston työskentelyä sekä helpottaa yhteisen käsityksen muodostumista asiakkaan elämäntilanteesta. Mittari ei sellaisenaan käsittele asiakasosallisuuteen liittyviä näkökulmia, mutta ajattelen että Lohjan Ohjaamon työyhteisö ja asiakkaat voisivat hyötyä nimenomaan asiakasosallisuutta mittaavan, säännöllisesti asiakastyön välineenä käytettävän mittarin kehittämisestä. Mittarin kysymykset voisivat käsitellä esimerkiksi asiakkaan omaa kokemusta kuulluksi tulemisesta ja siitä, miten paljon hän on kokenut voivansa vaikuttaa oman palvelupolkunsa muotoutumiseen. Opinnäytetyön aiheiston pohjalta myös nousi esiin työntekijöiden yhteinen ajatus siitä, että ylipäätään asiakasosallisuuteen liittyvien tekijöiden ja asiakkaan omien ajatusten ja kokemusten puheeksi ottoa olisi hyvä lisätä. Kenties jonkinlainen työväline puheeksi ottoon olisi mahdollista näiden näkökulmien pohjalta rakentaa. Myös palautteen pyytämisen lisäämistä asiakkailta pohdittiin. Välitön palaute asiakkailta kysytään usein tapaamisen päätteeksi tai viimeistään siinä kohtaa kun työskentely päätetään, mutta palautteen kerääminen ei ole erityisen strukturoitua eikä siihen ole selkeästi yhteneviä ohjeita tai toimintamalleja. Asiakkaiden kanssa tehtävä työ on

jo tällä hetkellä Lohjan Ohjaamossa asiakkaan huomioon ottavaa ja vastavuoroiseen kommunikointiin pyrkivää, jossa asiakkaan ajatuksia, tunteita ja mielipiteitä muistetaan kysyä henkilökohtaisesti. Palautteen keruun menetelmiä ja käytänteitä olisi ehkä kuitenkin tarpeen tarkastella vielä laajemmin.

Koska omaan ja työyhteisön hyvinvointiin liittyvät teemat nousivat keskeisesti esille myös asiakasosallisuuden toteutumista käsittelevässä keskustelussa, näkisin että työyhteisö voisi tulevaisuudessa hyötyä työhyvinvointikysymyksiin liittyvästä tarkastelusta ja näihin asioihin tarkemmin pureutumisesta. Kokonaisuudessaan Lohjan Ohjaamon työyhteisössä vallitsee kuitenkin tässäkin asiassa vahva yhteisymmärrys ja selkeä halu työskennellä asian edistämiseksi. Työntekijät myös korostavat puheissaan sitä, että esihenkilötasolla asiaan on kiinnitetty huomiota ja työntekijöiden hyvinvointia tukeavia toimia on jo tehty. Esimerkiksi etä-työmahdollisuus on Ohjaamon työntekijöillä olemassa, ja toki osaltaan edesauttaa työntekijöiden vaikutuksia huomioida omaa jaksamistaan. Työntekijät itse kuitenkin korostavat kohtaamisen ja kasvokkain tapaamisen merkitystä omassa työssään, mikä heidän kohdallaan ymmärrettävästi nostaa kynnyksen tehdä töitä etänä. Lisäksi Lohjan Ohjaamon työyhteisössä vallitsee niin hyvä yhteishenki ja työporukka aidosti viihtyy yhdessä, joten työpaikalle on joka aamu aidosti mukava tulla.

9 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön luotettavuuden arviointi sekä hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen ovat tärkeässä ja keskeisessä osassa tutkimusta tehdessä ja niihin on tätäkin opinnäytetyötä kiinnitetty erityistä huomiota. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2021) on määritellyt, että tutkimuksen tekijän tulee noudattaa tutkimustyössään, tulosten tallentamisessa, esittelyssä ja tulosten arvioinnissa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta. Muiden tutkijoiden työ ja tulokset tulee ottaa asianmukaisesti huomioon ja niitä tulee kunnioittaa antamalla niille niiden ansaitsema arvo ja merkitys esimerkiksi kiinnittämällä erityistä huomiota aiempiin julkaisuihin viitatessa. Opinnäytetyötä tehdessä on lisäksi huolehdittava tutkimuslupien hankkimisesta ja tutkimukseen osallistuvien asianmukaisesta tiedottamisesta sekä aineiston oikeaoppisesta ja tietoturvallisesta säilytyksestä ja käsittelystä sekä hävittämisestä. Nämä seikat on tätä opinnäytetyötä tehdessä otettu huomioon ja olen osaltani huolehtinut tutkimuslupa-asioista ja siitä että olen opinnäytetyön jokaisessa vaiheessa informoinut tutkimuksen osallistujia siitä mitä tulen tekemään mitä opinnäytetyön kuhunkin vaiheeseen osallistuminen heiltä edellyttää. Varsinaista tutkimuslupaa ei Lohjan kaupungilta erikseen tarvinnut hakea, mutta työntekijöiden haastattelemisen ja aineiston kerääminen edellytti huolellista ja valmista opinnäytetyösuunnitelmaa joka on hyväksytty niin koulun, työelämäkumppanin kuin tilaajankin toimesta etukäteen.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeen mukaan aina kun tutkitaan ihmisiä, kuulu tutkimuksen yleisiin periaatteisiin kunnioittaa tutkittavien ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Tutkimukseen osallistumisen tulee siis aina olla ehdottomasti vapaaehtoista, tutkimukseen tulee olla siihen osallistuvien henkilöiden suostumus ja tutkimukseen osallistumisesta tulee pystyä kieltäytymään ja siitä on missä tahansa vaiheessa mahdollista myös vetäytyä kokonaan pois. (Vilkkä 2021, 115-116.) Tässä opinnäytetyössä osallistujia on aina ennen aineistonkeruuta, eli ennen kyselyyn vastaamista ja ryhmäkeskusteluun osallistumista muistutettu osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja siitä, että missä vaiheessa tahansa on mahdollista jättäytyä prosessista pois. Korostin myös sitä, ettei opinnäytetyöraporttiin tule mitään sellaisia tietoja joista yksittäinen työntekijä tai taustaorganisaatio olisi suoraan tunnistettavissa.

10 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa, miten Lohjan Ohjaamon asiakkaiden asiakasosallisuus työntekijöiden näkökulmasta katsottuna toteutuu ja millaiset asiat siihen vaikuttavat. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa Ohjaamon työntekijöille sellaista tietoa asiakasosallisuudesta, jota työyhteisö voi jatkossa hyödyntää osana omaa kehittämistyötään, sekä tukea työyhteisön toimintamallien muodostumista osallisuustyön viitekehyksessä.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tavoite toteutui, ja lopputuloksena on raportti, jossa esitetyt tulokset Lohjan Ohjaamo voi jatkossakin hyödyntää. Toivottavasti opinnäytetyöprosessi ja valmis raportti ovat myös lisänneet työyhteisön ymmärrystä asiakasosallisuuden käsitteestä ja osaltaan vahvistanut kollektiivista ymmärrystä siitä, millaiset asiat asiakasosallisuuden toteutumiseen käytännön asiakastyössä vaikuttavat.

Opinnäytetyöprosessin lähtöajatuksena oli, että ymmärtääksemme asiakasosallisuuden toteutumista Lohjan Ohjaamon palveluissa asiakasnäkökulmasta, on ensin selvitettävä millainen ymmärrys työntekijöillä aiheesta on. Näkisin asiakasosallisuuden kuitenkin sellaisena teemanäkökulmana, josta on mahdollista jatkojalostaa aiheita myös tuleviin opinnäytetöihin ja asiakasnäkökulma voisi hyvin olla yksi mahdollisuus jatkaa aiheen tarkastelua tulevaisuudessa vielä laajemmin Lohjan Ohjaamon monialaisessa työyhteisössä. Aineiston pohjalta nousseiden ajatusten perusteella myös työhyvinvointi ja työssä jaksaminen ovat aiheita, joiden tarkastelusta Lohjan Ohjaamon työyhteisö voisi pitkällä tähtäimellä hyötyä.

Lähteet

- Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.) 2017. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 136. Viitattu 4.11.2023. https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/nuoret_aikuiset_hyvinvointipalvelujen_kayttajina_ja_kohteina_lopullinen.pdf
- Arnkil, R., Eskelinen, J., Mayer, M., Nyman, J., Sillanpää, K., Spangar, T., Valtakari, M., Yli-Koski, M. & Ålander, T. 2020. Ohjaamot - monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja. 2020:13. Viitattu 22.10.2023. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162134/VNTEAS_2020_13.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Helander, J., Lilja, T. & Pukkila, P. 2021. Nuorten asiakasosallisuus monialaisessa ohjaus- ja neuvontapalvelussa: Havainnointitutkimus ohjaustilanteista Ohjaamoissa. Nuorisotutkimus. Viitattu 14.8.2023 <https://journal.fi/nuorisotutkimus/article/view/121390>
- Helminen, J. (toim.) 2020. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita.
- Helne, T. & Hirvilampi, T. 2021. Puristuksissa? Nuoret ja kestävä hyvinvoinnin ehdot. Kelan tutkimus. Helsinki. Viitattu 5.11.2023.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu - teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Juuti, P. & Puusa, A. (toim.) 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.
- Karvonen, S., Kauppinen, T. & Kestilä, L. 2018. Kokevatko nuoret saavansa tarvitsemiansa sosiaali- ja terveystalvveluja? Tuloksia väestötutkimuksista. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.) 2018. Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 136.
- Kuula, A. 2015. Tutkimusetiikka - aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Matthies, A-L., Svenlin, A-R. & Turtiainen, K. 2021. Aikuissosiaalityö - tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Helsinki: Gaudeamus.
- Määttä, M. & Souto, A-M. 2020. Ohjaamo nuorten, ammattilaisten ja verkostojen silmin koettuna, tutkittuna ja tulkittuna. Teoksessa Määttä, M. & Souto, A-M. (toim.) 2020. Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo - Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 154.
- Nuorisolaki 1285/2016. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2020. Valtakunnallinen nuorisotyön ja -politiikan ohjelma 2020-2023. Viitattu 17.8.2023. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162007/OKM_2020_2_VANUPO_fi_u.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- THL. 2019. Sosiaali- ja terveystalvvelujen yhdenvertaisuuden käsitteet. Versio 2.0. Viitattu 8.11.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139000/Sosiaali_ ja_ terveystalvvelujen_yhdenvertaisuuden_k%c3%a4sitteet_versio_2-0_saavutettava06032020.pdf?sequence=3&isAllowed=y

THL 2023a. Nuorten syrjäytymisen ehkäisy. Viitattu 22.8.2023. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/hyvinvointi-ja-terveys/nuorten-syrjaytymisen-ehkaisy>

THL 2023b. Nuoret toivovat mutkattomia matalan kynnyksen palveluita - pahoinvointi ja palveluihin pääsyn vaikeus korostuvat tietyissä ryhmissä. Viitattu 11.11.2023. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/69970311/nuoret-toivovat-mutkattomia-matalan-kynnyksen-palveluita-pahoinvointi-ja-palveluihin-paasyn-vaikeus-korostuvat-tietyissa-ryhmissa?publishid=69817778>

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

Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Yhdessä tekeminen tuottaa tuloksia - Nuorisotakuun tutkimuksellisen tuen loppuraportti. TEM julkaisuja. 15/2014. Viitattu 20.10.2023.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2018. Ohjaamon perusteet. TEM esitteet. 6/2018. Viitattu 10.8.2023. <https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet>

Uudenmaan ELY-keskus. Syyskuu 2023. Nuorisotyöttömyyden seuranta Uudenmaan ELY-keskuksen alueella. Viitattu 6.11.2023. <https://www.ely-keskus.fi/documents/13166/0/Nuorisotakuun+seuranta+092023.pdf/08b5e3ab-4c3a-542e-5bfd-e740276d3d1a?t=1698057660342>

Perttula, R. 2021. Nuorten aikuisten parissa tehtävä sosiaalityö. Teoksessa Matthies, A-L., Svenlin, A-R. & Turtainen, K. (toim.) Aikuissosiaalityö - Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Helsinki: Gaudeamus.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Julkaisemattomat lähteet

Onnillista osallisuutta - opas osallisuustyön tueksi. Ohjaamojen Onni. 2023.

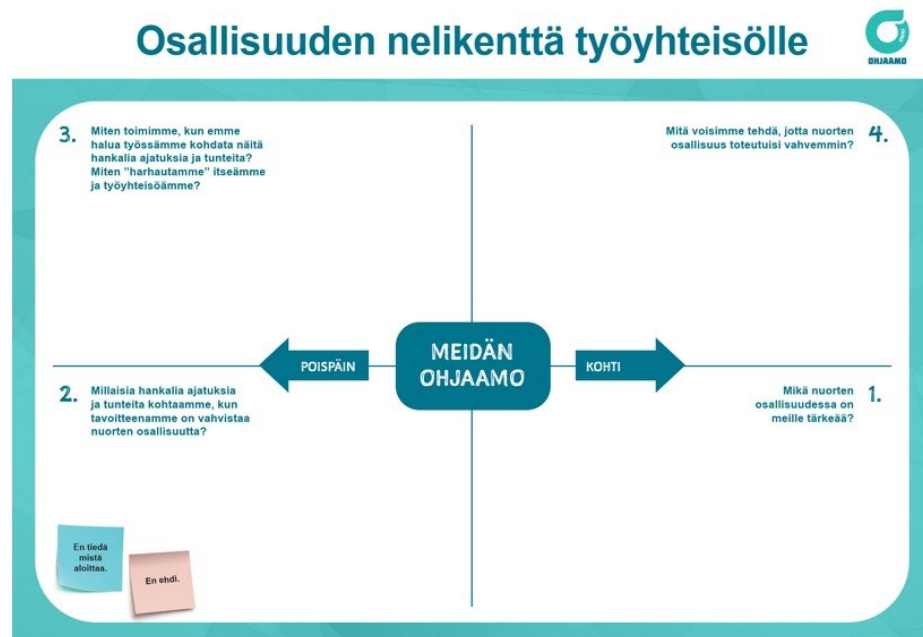
Taulukot

Taulukko 1: Kyselyaineiston analyysi	19
Taulukko 2: Ryhmäkeskusteluaineiston analyysi	24

Liitteet

Liite 1: Ohjaamojen Onnin osallisuuden nelikenttä työyhteisölle	35
Liite 2: Lupalomake ryhmäkeskustelun äänittämisestä ja äänitteen käytöstä.....	36

Liite 1: Ohjaamojen Onnin osallisuuden nelikenttä työyhteisölle



Liite 2: Lupalomake ryhmäkeskustelun äänittämisestä ja äänitteen käytöstä

Opinnäytetyön aineistonkeruu 6.10.

Lohjan Ohjaamon kehittämispäivänä 6.10. toteutetaan ”Nuoret oman polkunsuunnittelijoina – Työntekijöiden kokemuksia asiakasosallisuudesta Lohjan Ohjaamon monialaisissa palveluissa” - opinnäytetyön aineistonkeruu. Aineistonkeruu tapahtuu ryhmäkeskustelun muodossa ja se tullaan kokonaisuudessaan äänittämään. Äänitettä ei luovuteta kolmannelle osapuolelle ja se hävitetään litteroinnin jälkeen.

Allekirjoittamalla tämän asiakirjan, annan suostumukseni ryhmäkeskustelun äänittämiselle ja äänitteen käyttämiselle osana opinnäytetyön toteutusta.

Lohjalla 2.10.2023

Allekirjoitukset
