

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma / kasvatus- ja perhetyö

Jenni Vainonen

MATALAN KYNNYKSEN PALVELUOHJAUS ASIAKASNÄKÖKULMASTA

Opinnäytetyö 2012

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma / kasvatus- ja perhetyö

VAINONEN JENNI	Matalan kynnyksen palveluohjaus asiakasnäkökulmasta
Opinnäytetyö	29 sivua + 4 liitesivua
Työn ohjaaja	Lehtori Ari Vesanen
Toimeksiantaja	Kouvolan terveysterveyst
Maaliskuu 2012	
Avainsanat	dialogisuus, matalan kynnyksen palvelu, palveluohjaus

Opinnäytetyö on osa Voi hyvin nuori! -hanketta, joka pyrkii nuorten hyvinvoinnin lisäämiseen Kymenlaaksossa. Tarkemmin opinnäytetyö liittyy Kouvolan osahankkeeseen.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli koota tutkimustietoa nuorten ja etsivän nuorisotyön kokemuksista liittyen matalan kynnyksen terveydenhuollon palveluohjaukseen Kouvolassa. Tavoitteena oli saada syrjäytyneiltä tai syrjäytymisuhan alla olevilta noin 16 - 25-vuotiailta nuorilta tietoa terveydenhoitajan eli terveydenhuollon palveluohjaajan luo hakeutumisesta, palveluohjauksen toteutumisesta ja mahdollisista palveluohjauksen ongelmista nuorten näkökulmasta, jotta palvelusta voitaisiin mahdollisesti kehittää pysyvä toimintamalli.

Menetelmänä tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua. Haastateltavina oli neljä OTE Nuorten työpajojen nuorta, jotka ovat olleet terveydenhoitajan asiakkaita. Lisäksi haastateltiin etsivän nuorisotyön entistä ja nykyistä nuoriso-ohjaajaa heidän yhteistyöstään hankkeen terveydenhoitajan kanssa. Nuorten kysymykset koskivat nuoren hakeutumista terveydenhoitajan luo, palveluohjauksen laatua sekä dialogisuutta. Etsivän nuorisotyön kysymykset koskivat yhteistyötä terveydenhoitajan kanssa.

Tutkimuksessa esille tulleet kommentit kertoivat palvelun tarpeellisuudesta ja sille toivottiin jatkoa. Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemukset yhteistyöstä terveydenhoitajan kanssa olivat positiivisia.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Care

VAINONEN JENNI

Accessible Service Counseling from the Client's
Perspective

Bachelor's Thesis

29 pages + 4 pages of appendices

Supervisor

Ari Vesanen, Senior Lecturer

Commissioned by

Health Care Services in Kouvola

March 2012

Keywords

dialogue, accessible service, service counseling

This study was made as a part of Voi hyvin nuori! project that aims to increase young people's welfare in Kymenlaakso, and it also belongs to Kouvola project.

This study's function was to collect the experiences of the young and youth workers in relation to accessible service counseling in Kouvola health care. The goal was to get information from sixteen to twenty five-year-old youngsters who are displaced or under the threat of exclusion. Information was about going to the practice of health care supervisor, fulfillment of counseling and possible problems from youngsters' perspective. This information could help to develop service counseling into a permanent operation model.

The method used in this survey was a theme interview. Four youngsters, who came from OTE Nuorten työpajat, were interviewed. They had been the health care supervisor's clients. Former and present youth leaders from Kouvola youth work, who have cooperated with the service supervisor, were also interviewed. Youngsters' questions were about going to supervisor's practice, quality of supervision and dialogue, whereas youth workers' questions were about cooperation with supervisor.

The comments in the survey gave a certain message: the service was very useful and it was hoped to be continued. Clients' and outreach youth workers' experiences about cooperation with supervisor were positive.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	SYRJÄYTYMINEN JA KEINOJA SEN EHKÄISEMISEKSI	7
	2.1 Nuorten syrjäytyminen	7
	2.2 Matalan kynnyksen palvelu	8
	2.3 Etsivä nuorisotyö	9
3	PALVELUOHJAUS	10
	3.1 Ohjaus	12
	3.2 Ohjauksen laatu	12
	3.3 Ohjaukseen vaikuttavia tekijöitä	13
4	DIALOGI JA DIALOGISUUS	13
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	15
	5.1 Tutkimusongelmat	15
	5.2 Tutkimusmenetelmä	16
	5.3 Tutkimuksen luotettavuus	18
6	TULOKSET	19
	6.1 Palveluun hakeutuminen	19
	6.2 Palveluohjauksen laatu	20
	6.3 Dialogisuus ohjaussuhteessa ja palvelun toimivuus	20
	6.4 Yhteistyö terveydenhoitajan kanssa etsivän työn kokemana	21
	6.4.1 Etsivän työn toimintatavat	21
	6.4.2 Yhteistyö terveydenhoitajan kanssa	22
7	TULOSTEN ANALYYSI	24
8	POHDINTA	25
	LÄHTEET	28
	LIITTEET	

Liite 1. Nuorten haastattelukysymykset

Liite 2. Suostumus tutkimushaastatteluun

Liite 3. Tiedonkeruu tutkimusta varten

Liite 4. Etsivän nuorisotyön haastattelukysymykset

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö kuuluu Voi hyvin nuori! -hankkeeseen. Hankkeella pyritään nuorten hyvinvoinnin lisäämiseen Kymenlaaksossa.

Suomen nuorisoyhteistyö – Allianssi Ry:n vuonna 2010 teettämästä tutkimuksesta käy ilmi, että valtaosalla nuorista menee hyvin ja jopa 80 prosenttia nuorista arvioi terveydentilansa hyväksi. Raskaudenkeskeytysten määrä on vähentynyt ja kaksi kolmasosaa yli 25-vuotiaista on suorittanut ammatillisen tai korkeakoulututkinnon. Syrjäytyneiden nuorten määrä on kuitenkin kasvanut. Lasten ja nuorten psykiatrian, lastensuojelun avohuollon toimien ja sijoitusten käyttö on kasvanut nopeasti. Myös masennuksen takia sairaseläkkeelle jäävien nuorten määrä on kasvussa. Asunnottomien nuorten määrä on kääntynyt kasvuun, ja maksuhäiriöt ovat moninkertaistuneet. Noin 200 nuorta jää joka vuosi Suomessa ilman peruskoulun päättötodistusta, ja noin 8000 nuorta jokaisesta ikäluokasta jää ilman jatkokoulutusta. Nuorten työttömyysaste on noussut ja neljäsosa työvoimaan kuuluvista nuorista on työttömänä. (Miten nuorilla menee? 2010.)

Kouvolan osahankkeen taustalla tavoitteena on kehittää terveydenhuollon palvelurakennetta. Jo olemassa olevat resurssit on tarkoitus kohdentaa uudelleen niin, että tehokkuus lisääntyy. Asiakkaan kannalta olennaista on toimiminen matalalla kynnyksellä niin, että asiakkuus olisi mahdollisimman huomaamaton ja apu helposti lähestyttävissä. Kun terveys- ja sosiaalitoimen yhteistyö saadaan toimimaan joustavammin, asiakasta voidaan palvella yhä nopeammin ja paremmin. (Pekkola 2009.)

Kouvolan seudulla on tarve löytää keinoja nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn. Kohderyhmänä ovat peruskoulun ja toisen asteen opinnot päättäneet työttömät. Kohderyhmään kuuluvat myös toisen asteen- tai ammattikorkeakouluopinnot ja varusmiespalveluksen keskeyttävät tai näiden ulkopuolelle jäävät nuoret. Kouvolan kaupungin haasteina ovat muun muassa koulu- ja opiskelumahdollisuuksien kapea-alaisuus sekä elinkeinopoliittinen tilanne. Alueella aikaisemmin toimineita paperitehtaita on lopetettu, eikä korvaavia työpaikkoja ole muodostunut riittävästi. Erityisenä uhkana koetaan Kouvolan työttömien määrän ja matalasti koulutettujen nuorten työttömyyden kasvu. Tämä kehitys näkyy tulevaisuudessa toimeentulotuen lisääntyvänä tarpeena. (Pekkola 2009.)

Opinnäytetyössä kootaan tutkimustietoa nuorten kokemuksista liittyen matalan kynnyksen terveydenhuollon palveluohjaukseen Kouvolassa. Haastatteluvastauksilla pyritään saamaan tietoa palveluohjauksen toteutumisesta, jotta palvelua voitaisiin kehittää ja mahdollisesti saada siitä pysyvä toimintamalli. Nuorten haastattelut ovat tämän tutkimuksen kannalta erittäin oleellisia, sillä palvelu on heitä varten ja he asiakkaina pysyvät kuvaamaan sen toteutumista ja mahdollisia ongelmia realistisesti.

2 SYRJÄYTYMINEN JA KEINOJA SEN EHKÄISEMISEKSI

Syrjäytymistä kuvataan yleisesti yksilöä yhteiskuntaan yhdistävien siteiden heikkoudeksi. Käytännössä tätä tarkennetaan niin, että syrjäytynyt yksilö jää yhteiskunnan keskeisten toiminnallisten areenoiden ulkopuolelle. Syrjäytymiseen liittyy läheisesti käsite 'sosiaalinen osallisuus', joka tarkoittaa esimerkiksi marginalisoituneiden ryhmien aktiivisempaa osallistumista yhteiskunnan toimiin. (Raunio 2006, 9–11.)

Yhteiskunnan näkökulmasta syrjäytyminen tarkoittaa ennen kaikkea työstä syrjäytymistä. Työ on keskeinen yksilön hyvinvoinnille ja työllistyminen nähdään EU-vetoisessa yhteiskuntapolitiikassa tärkeimmäksi yksittäiseksi syrjäytymistä vähentäväksi tekijäksi. Perhe ja arkielämän sujuvuus ovat kuitenkin yksilön elämässä merkittävässä roolissa sosiaalityön näkökulmasta katsottaessa. Perheen kautta välittyvät myös yksilön siteet yhteiskuntaan. (Raunio 2006, 11–12.)

Syrjäytyneisyys voidaan nähdä henkisenä mielentilana. Syrjäytyneisyyteen yhdistetään esimerkiksi vararikot, asunnottomuus, mielenterveysongelmat, riippuvuudet ja rikollisuus. Samalla syrjäytyminen nähdään sosiaalisena, terveydenhoidollisena ja oikeudellisena ulkopuolisuutena. Syrjäytynyt henkilö on siis erossa sellaisista toiminnoista, joita yhteiskunta pitää jäsenilleen tärkeinä ja tarpeellisina. Ansiotyötä pidetään näistä toiminnoista tärkeimpänä, koska se takaa henkilölle ja hänen mahdollisille huollettavilleen säännöllisen toimeentulon. (Myrskylä 2011, 26.)

2.1 Nuorten syrjäytyminen

Koulutuksen ulkopuolelle peruskoulun jälkeen jääneet nuoret ovat muita suuremmassa vaarassa syrjäytyä. Jotta nuoren syrjäytymistä voitaisiin ehkäistä, on tärkeää panostaa nuoren henkilökohtaiseen ohjaukseen riittävän ajoissa. Sellaiset nuoret, joiden per-

heissä esiintyy pitkäaikaistyöttömyyttä, ylivelkaantuneisuutta, asunnottomuutta tai psykososiaalisia ongelmia, ovat erityisen tuen tarpeessa. Maahanmuuttajat ovat myös ryhmä, joka on tuen tarpeessa syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Syrjäytymisprosessi on monivaiheinen. Nuoren vaikeudet voivat alkaa joko koulussa tai kotona. Ne voivat myös ilmetä ongelmina sosiaalisissa tilanteissa. Nämä voivat johtaa koulun keskeytymiseen, joka aiheuttaa sen, että nuorta ei huoliteta työmarkkinoille kouluttamattomuuden takia. Tämän vaiheen jatkuessa pidempään nuori tyytyy elämään toimeentulotuen varassa, alkaa vieroksua työtä ja mahdollisesti kriminalisoituu. Tässä elämäntilanteessa esiintyy usein myös runsasta alkoholinkäyttöä ja eristäytymistä omiin oloihin. Mikäli kierrettä ei saada ajoissa katkaistua, voi nuori jopa laitostua. (Koulutuksen ulkopuolelle jääneet nuoret.)

Nuorena syrjäytyneen henkilön yhteiskunnalle aiheuttamat kustannukset ovat hänen elinaikanaan noin 1,2 miljoonaa euroa. Syrjäytyminen aiheutuu monesti koulun keskeytymisestä, koska vähintään toisen asteen koulutus on usein edellytys työsaamiseksi. Kun työttömyys kasvaa, myös ei-aktiivisten nuorten määrä kasvaa. Tämä tarkoittaa, että nuoret eivät tule esille missään rekisterissä siitä syystä, että he eivät ilmoittaudu työttömiksi koska eivät saa työttömyyskorvausta. Ei-aktiivisten nuorten määrän arvioidaan olevan noin 15 000 iältään 15 – 29-vuotiasta nuorta. Etenkin kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia ja mielenterveysongelmaisia pidetään muita alttiimpina syrjäytymiselle. Yksi syy nuorten pahoinvoinnille on yksinäisyys. Nuoret kokevat, että kukaan kavereista ei ole niin lähellä, että hän voisi puhua asioistaan heille. Yksinäisyys näkyy nuoressa levottomuutena ja tottelemattomuutena. Myös vahingonteot ovat yleisiä. Kun yksinäisyyttä jatkuu pitkään, voi nuorella esiintyä jopa itsetuhoisuutta. Myös vammaiset ja maahanmuuttaja-nuoret kärsivät yksinäisyydestä, kun tarvittavat palvelut sijaitsevat vaikeiden kulkureittien päässä tai kulttuuri, johon yritetään sopeuttaa, tuntuu vieraalta. (Nuorten syrjäytyminen 2010.)

2.2 Matalan kynnyksen palvelu

Matalan kynnyksen palvelulla tarkoitetaan sellaista palvelua, joka on helposti asiakkaan saatavissa ja lähellä asiakasta niin, että palveluun on helppo hakeutua. Matalan kynnyksen idea on se, että asiakas ei tarvitse palveluun lähetettä, vaan voi itse varata ajan tai mahdollisesti kävellä itse paikan päälle palvelua saadakseen. (Laine, Mattila & Voutilainen.)

Nuorelle henkilölle voi olla vaikeaa hakeutua terveystalveluiden pariin. Hänellä voi olla aiempia huonoja kokemuksia jonoista ja terveydenhuoltojärjestelmän monimutkaisuudesta. Koska hyviä kokemuksia ei välttämättä ole ollut, voi nuoren olla vaikea ymmärtää matalan kynnyksen palvelun ideaa. Useisiin hyvinvointi- ja joihinkin terveyshpalveluihin tarvitaan lähete, mutta matalan kynnyksen terveydenhuollon pariin ei. Näin ollen nuori voi itse soittaa ja varata terveydenhoitajalle ajan. Näin nuori välttyy jonottamasta terveyskeskuksen ajanvaraukseen ja hänen asian hoitonsa nopeutuu. Kun hän ohjautuu tarvitsemiensa palveluiden pariin terveydenhoitajan kautta hieman nopeampaa reittiä, on suurempi todennäköisyys, että hän käyttää terveystalveluita myös jatkossa. Palvelun luotettavuuden näkökulma on siis tärkeä huomioitava tekijä nuorille kohdistettuja palveluita kehitettäessä.

2.3 Etsivä nuorisotyö

Etsivän nuorisotyön tarkoitus on olla läsnä nuoren elämässä ja tarjota apua ja tukea hankalissa tilanteissa. Etsivä nuorisotyö on erityisnuorisotyötä ja nuori voi etsivän nuorisotyön kautta hakeutua tarvitsemiensa palveluiden pariin. Etsivän nuorisotyön apuun turvautuminen on täysin vapaaehtoista. (Etsivä nuorisotyö.)

Etsivän nuorisotyön painopiste on ennaltaehkäisevässä ja varhaisessa puuttumisessa, jotta syrjäytymistä ei tapahtuisi. Etsivä nuorisotyö on osa moniammatillista verkostoa ja se täydentää nuorten tukipalveluja sekä vahvistaa arjenhallintaa. Liikkeelle lähdetään nuoren suostumuksesta ja tehdään hänelle tilannekartoitus, jonka pohjalta tehdään suunnitelma, jonka mukaan lähdetään etenemään. (Etsivä työ.)

Nuorisolaissa säädetään etsivästä nuorisotyöstä seuraavaa: Etsivä nuorisotyö tarjoaa nuorelle väylän hakeutua tarvitsemiinsa palveluihin. Koulutukseen ja työelämään ohjaaminen sekä kasvun tukeminen ovat etsivän työn päätehtäviä. Nuorelle etsivän nuorisotyön apu on vapaaehtoista ja hänen antamiensa tietojen varassa tehtävää työtä. Etsivää nuorisotyötä voi järjestää kunta, tai kunta voi hankkia palvelun nuorten palveluja tuottavalta yhteisöltä. (Nuorisolaki 27.1.2006/72.)

Yhteydenotot etsivään nuorisotyöhön tulevat useimmiten nuorelta itseltään, vanhemmilta, kavereilta tai viranomaistahoilta, kun nuoret ovat luisumassa pois heidän palveluistaan. Opetus- ja kulttuuriministeriön vuonna 2009 teettämän kyselyn mukaan eni-

ten apupyöntöjä nuoren tavoittamiseksi tuli etsivälle nuorisotyölle toisen asteen ammattioppilaitoksista ja sosiaalitoimesta. Esimerkki nuoren kanssa tehtävästä työstä voi olla käynti työ- ja elinkeinotoimistossa. Etsivä nuorisotyö tähtää varhaiseen puuttumiseen ja syrjäytymisen ehkäisyyn. Jos vanhemmat pyytävät työntekijöitä kotiinsa tapaamaan nuorta, joka ei poistu kotoaan, kyseessä ei ole enää varhainen puuttuminen. Syrjäytyminen on jo tapahtunut. Etsivän nuorisotyön avulla nuoria ohjautuu esimerkiksi työpajoille, asuntotoimistoon, työ- ja elinkeinotoimistoon, erilaisiin opintoihin sekä terveystaloihin. (Aaltonen 2011, 42–44.)

Etsivällä nuorisotyöntekijällä voi olla esimerkiksi yhteisöpedagogin tai erityissairaanhoidajan koulutus. Työntekijältä edellytetään myös riittävää, esimerkiksi muutaman vuoden, kokemusta nuorten kanssa tehtävästä työstä. Näin ollen katsotaan, että työntekijällä on riittävät valmiudet auttaa nuorta. Myös julkisen sektorin palvelujärjestelmän tuntemus auttaa työntekijää työssään. Etsivää työtä suositellaan tehtäväksi työpa-reittain. Työpari muodostuu kunnan tarpeiden mukaisesti. (Aaltonen 2011, 45–47.)

3 PALVELUOHJAUS

Palveluohjauksella tarkoitetaan sekä asiakastyön menetelmää että palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla. Kiteytettynä palveluohjaus on asiakaslähtöinen työskentelytapa, jolla kootaan eri palvelut asiakkaan tueksi niin, että asiakkaan ei tarvitse kärsiä palveluiden hajanaisuudesta. Palveluohjaukseen kuuluvat asiakkaan neuvonta, koordinointi ja asian hoitaminen eli resurssien mukaisten palveluiden järjestäminen asiakkaalle. (Palveluohjaus 2008.)

Palveluohjausta hoitava palveluohjaaja on yleensä sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun sosiaaliturvan ammattihenkilö. Palveluohjaaja toimii yli hallinnollisten organisaatorajojen ja arvioi asiakkaan tilanteen yksilöllisesti ja pyrkii voimavaraistamaan asiakasta. Palveluohjaaja laatii asiakkaalle palvelusuunnitelman yhdessä hänen kanssaan. Suunnitelmaa voidaan palvelusuhteen aikana muuttaa, mikäli tarve niin vaatii. Tärkeintä on löytää asiakkaalle toimiva, joustava ja saumaton palveluiden kokonaisuus. (Palveluohjaus 2008.)

Palveluohjaus on prosessi, joka jaetaan viiteen vaiheeseen. Ensin palveluohjaajan luotuvat asiakkaat valikoituvat jostain joukosta, esimerkiksi työvoimatoimiston asiak-

kaista. Tämän jälkeen palveluohjaaja arvioi asiakkaan palvelutarpeet yksilöllisesti, jonka jälkeen asiakkaalle suunnitellaan ja järjestetään sopivat palvelut. Palveluohjaaja seuraa tuen ja palvelujen toteutumista ja tekee tarvittaessa muutoksia palvelusuunnitelmaan yhdessä asiakkaan kanssa. Lopuksi palvelusuhde päätetään, kun asiakkaalla on riittävästi voimavaroja ottaakseen kokonaan vastuun omasta selviytymisestään yhteiskunnassa. (Palveluohjaus 2008.)

Palveluohjaus voidaan nykyisin nähdä myös kolmivaiheisena prosessina, joka sisältää yksinkertaisesti aloitusvaiheen, työvaiheen ja lopetusvaiheen. Aloitusvaiheessa luottamuksen synty asiakkaan ja palveluohjaajan välille on tärkeää, koska sen pohjalta aletaan rakentaa yhteistyötä. Tässä vaiheessa palveluohjaaja muodostaa kuvan asiakkaan tilanteesta asiakkaan antamien eikä muualta saatujen tietojen pohjalta. Asiakas määrää ohjauksen tahdin, ja aluksi tapaamiset ovat yleensä pidempikestoisia kuin varsinaiseen työvaiheeseen päästyä. Asiakkaan kanssa voidaan lähteä liikkeelle alhaiselta toimintatasolta ja antaa hänelle esimerkiksi yksinkertaisia, arkielämään liittyviä tehtäviä hoidettavaksi. Palveluohjaaja näkee näin konkreettisesti asiakkaan kyvyt hallita omaa arkeansa ja voi antaa tukea, jotta asiakkaan elämä olisi mahdollisimman sujuvaa ja itsenäistä. (Suominen & Tuominen 2007, 41 – 42.)

Työvaiheen alkaessa palveluohjaajalla on selkeä kuva asiakkaan kokonaistilanteesta ja vaihe perustuu aloitusvaiheessa luotuun luottamukselliseen suhteeseen. Tässä vaiheessa kartoitetaan asiakkaan tarvitsemat palvelut ja asiakkaalle luodaan päämääriä. Mikäli nämä eivät toteudu, voidaan luottamukselliseen suhteeseen nojaten ottaa arkaluontoisemmatkin asiat esille ja keskustella niistä. Tästä käytetään nimitystä vastuuttava työote. Jatkuvuus leimaa työvaiheen luonnetta ja asiakkaan on tarkoitus selviytyä yhä paremmin arjessa palveluiden antaman tuen ja oman aktiivisuutensa varassa. (Suominen & Tuominen 2007, 42.)

Lopetusvaihe on mahdollista aloittaa vasta, kun yhteisesti sovitut tavoitteet on saavutettu ja asiakkaan arkielämä pyörii näiden tavoitteiden mukaisesti. Lopetusvaiheelle on ominaista, että tapaamiskerrat ovat harventuneet ja tapaamisilla lähinnä varmistetaan arkielämän sujuvuutta. Lopetusvaihe voi myös koitua ongelmaksi asiakkaille, joille asiakkuus on tuottanut turvallisuuden tunnetta. Siksi onkin tärkeää muistuttaa asiakasta palveluohjausprosessin kestosta ja siitä, ettei sen tarkoitus ole olla koko loppuelämän kestävä. Lopetusvaiheessa asiakas pyritään saattamaan osaksi muita verkos-

toja. Toimintaa myös arvioidaan, ja ennen kuin palveluohjaussuhteen lopettamista aletaan harkita, on mietittävä, onko ohjaus parantanut asiakkaan tilannetta. (Suominen & Tuominen 2007, 42 – 43.)

Palveluohjauksen tulisi näkyä asiakkaalle kolmivaiheisena, jotta hän hahmottaisi työskentelyn päämäärät ja keston. Lopetusvaihe voi olla etenkin nuorelle tai nuorelle aikuiselle haastava, koska hän voi olla vastikään itsenäistynyt ja irrottautunut vanhemmistaan. Nuori voi kiintyä palveluohjaajaan, mikäli palveluohjausprosessi on pitkä. Näin ollen hänen voi olla vaikea itsenäistyä ohjaussuhteesta, kun hän on ollut pidempään ikään kuin lievässä kontrollissa. Kontrollilla tarkoitan, että nuorella on ollut tukenaan henkilö, joka on huolehtinut jollain tavalla hänen asioistaan. Tämä voi johtaa ”roikkumiseen” ohjaussuhteessa. Työntekijän ammattitaitoa vaaditaan, jotta nähdään, milloin ohjaussuhde on syytä päättää.

3.1 Ohjaus

Ohjaus käsitteenä voidaan rinnastaa muun muassa käsitteisiin neuvonta, tiedon antaminen ja opastus riippuen siitä, missä yhteydessä käsite esiintyy. Ohjauksessa ihmiset välittävät tietoa toisilleen, ja ohjaus on asiakkaan auttamisprosessiin liittyvää vuorovaikutusta. Käsitteenä ohjaus voi olla erittäin mukautuva ja muuttuva riippuen käyttöyhteydestä ja käyttäjistä. (Kääriäinen 2007.)

Ohjauksen käsite on hieman muuttunut ajan kuluessa. Kun ennen korostettiin potilaan tai asiakkaan ongelmia ja hoitohenkilöstön asiantuntijuutta, myöhemmin on nostettu tärkeämmäksi asiakkaan ja henkilöstön jaettu asiantuntijuus sekä asiakkaan oma vastuu toiminnastaan. Ohjaus-käsite ei ole tänä päivänäkään täysin yksiselitteinen, vaan se on määriteltävä lähes tapauskohtaisesti. (Kääriäinen 2007.)

3.2 Ohjauksen laatu

Laatu-käsite voidaan ymmärtää yleensä joko positiivisena tai negatiivisena. Ohjaus voidaan määritellä hyväksi tai huonoksi sen eri piirteiden avulla. Usein ohjauksen laadun määritelmä riippuu paljon ohjauksen saajasta ja siitä, kuinka hän on ohjauksen kokenut. Ohjauksen saaja määrittelee ohjauksen laadun omien odotustensa ja tarpeidensa mukaan. Hän on ainoa, joka voi päättää, onko ohjaus ollut laadultaan hänen

tarpeisiinsa vastaavaa. Asiakaslähtöisyys on laadukkaan ohjauksen tärkein piirre. Näin asiakkaan lähtökohdat ja taustatekijät tulevat kunnolla huomioon ja sille pohjalle on hyvä lähteä rakentamaan toimivaa ohjaussuhdetta. (Kääriäinen 2007.)

3.3 Ohjaukseen vaikuttavia tekijöitä

Ohjauksessa pyritään dialogiin, jonka kautta ohjaaja ja ohjattava pystyvät ymmärtämään toisiaan. Keskeinen ohjausprosessiin liittyvä ja vaikuttava tekijä on ohjaajan oma kokeminen vaikuttavuudestaan ja merkityksellisyydestään. Ohjaajan tulee sietää pettymyksiä ja omaa tietämättömyyttään eteen tulevissa tilanteissa. Ohjaukseen liittyy läheisesti käsite 'kasvatus', joka on tarkoituksellista toimintaa. Siten ohjaajan on oltava tietoinen oman toimintansa seurauksista, eli hänen tulee olla kasvatustietoinen. Ohjaajan on pystyttävä erittelemään tunteitaan ja rohkaistava ohjattavaa työskentelyyn. (Ojanen 2000.)

Ohjattava tulee ohjaajan luokse yleensä avuntarpeen vuoksi, mutta koska ohjaaja rohkaisee häntä omatoimiseen työskentelyyn, on ohjattava ohjauksen edetessä yhä valmiimpi tuomaan tietoa esille itse. Näin syntyy ohjaajan ja ohjattavan välille yhteistyö, jossa molemmat osapuolet ovat tasavertaisia ja voivat myös oppia toisiltaan ja tuoda esille erilaisia näkökulmia. (Ojanen 2000.)

Työskentely-ympäristön on oltava häiriötön ja sopiva ohjausprosessia varten. Näin ohjattava pystyy keskittymään ohjaukseen. Tällä tarkoitetaan niin sanottua ulkoista oppimisympäristöä. Sisäinen oppimisympäristö puolestaan muodostuu siitä, kuinka ohjaaja ja ohjattava sitoutuvat työskentelemään ohjaustilanteessa. (Ojanen 2000.)

4 DIALOGI JA DIALOGISUUS

Dialogilla tarkoitetaan yleisesti vuoropuhelua tai keskustelua ja dialogilla on tavoite. Sillä pyritään saavuttamaan yhteinen ymmärrys kahden ihmisen kesken jonkin asian suhteen. Dialogin muodot vaihtelevat eri kulttuurien välillä, ja dialogia pidetään yhtenä keskeisenä osana sosiaalista kommunikaatiota. (Mönkkönen 2002.)

Sanat 'dialogi' ja 'dialogisuus' tarkoittavat eri asioita. Dialogi voi olla luonteeltaan monologista, vaikka kaksi ihmistä on vuorovaikutuksessa kasvokkain. Tällöin keskus-

telun osapuolten lausumat eivät kytkeydy toisiinsa ja osapuolet tuovat näkemyksiään esiin rinnakkain. Tästä esimerkkinä voidaan mainita lääkärin ja potilaan välinen keskustelu, jossa lääkäri hankkii potilaalta tietoa määrittääkseen ongelman syyn. Dialogisessa dialogissa osapuolet käyvät koko ajan vastavuoroista neuvotteluprosessia, jonka avulla osapuolten on mahdollista saavuttaa keskinäinen ymmärrys. (Mönkkönen 2002.)

Dialogisuuden saavuttaminen edellyttää avoimuutta toista osapuolta kohtaan. Lisäksi dialogisuuden saavuttamiseksi vaaditaan osapuolilta aitoutta ja uskallusta esiintyä ohjaustilanteessa omana itsenään. Toisen ihmisen hyväksyminen juuri sellaisenaan on onnistuneen dialogin edellytys. Näin osapuolten keskinäinen kunnioitus tulee näkyviin. Avoimen dialogin avulla pystytään toimimaan ohjaussuhteessa luovasti ja rakentavasti. (Ojanen 2000.)

Luottamuksellinen suhde on avain dialogiseen vuorovaikutukseen, sillä ilman sitä asiakas voi kokea työntekijän mahdollisesti erilaisen näkökulman uhkana. Tämä voi johtaa väittelyyn siitä, kuka on oikeassa, ja näin asia, jonka eteen työskennellään, voi unohtua. (Mönkkönen 2007, 89.)

Palveluohjaus on syntynyt ratkaisuksi liian hajanaiseen ja pirstaleiseen auttamisjärjestelmä-kokonaisuuteen. Palveluohjaajan dialoginen työote auttaa häntä kokoamaan eri tahojen näkemyksiä asiakkaan tilanteesta ja saamaan näiden voimavarat liikkeelle. Palveluohjaajalta odotetaan myös tiivistä yhteydenpitoa asiakkaaseen ja tämän tukiverkoston. (Mönkkönen 2007, 137.)

Palveluohjaajalla tulee olla taitoa hyödyntää työssään asiakkaan jo olemassa olevaa luonnollista verkostoa, kuten esimerkiksi omaisia. Näin ollen palveluohjaajan työ ei painotu ainoastaan viranomaisverkoston luomiseen. Omaiset kokevat helposti jäävänsä asiakkaan tilanteen hoidossa ulkopuolisiksi, kun asiakkaan asioiden hoidossa painotetaan usein tahattomasti liikaa viranomaiskontakteja. (Mönkkönen 2007, 138.)

Palveluohjauksessa on tuotava esiin koko verkoston dialogisuutta. Dialogisuus on saatava toimimaan esimerkiksi palaverissa, joissa helposti asiat menevät vain mutkikkaammiksi ja ratkaisu jää syntymättä. Tämä on tyypillistä silloin, kun kyseessä on asiakkaaseen kohdistuva huoli. Dialogisuutta edistäviä tekijöitä tällaisissa tilanteissa ovat

työskentelyn jäsentäminen ja tapaamisten prosessimaisuus. Jokaisen osallistujan näkökulma on kuunneltava ja puntaroitava huolella ja on sovittava työnjaosta jatkosuhteen. (Mönkkönen 2007, 139.)

Nuoret aikuiset ovat tänä päivänä yhä huonommin kenenkään tavoitettavissa, koska he harvemmin enää kokoontuvat entisten aikojen lailla viettämään aikaa esimerkiksi johonkin tiettyyn paikkaan. Nuoret liikkuvat sosiaalisessa mediassa enemmän kuin ulkona, jossa useiden ihmisten olisi mahdollista tavoittaa nuori. Sosiaalinen media ja Internet yleensä ovat nuorelle helppoja keinoja olla yhteyksissä kavereihinsa, mikä voi johtaa sosiaalisten suhteiden heikentymiseen Internetin ulkopuolella. Nuoret aikuiset voivat myös olla asiakasryhmänä haastava, koska heillä voi olla jonkinlainen, esimerkiksi kavereiden puheiden perusteella luotu kuva palvelujärjestelmästä, mutta ei konkreettista tietoa. Näin ollen suhtautuminen esimerkiksi terveydenhoitajan palveluun voi olla epävarmaa. Epävarmuus voi näkyä yksipuolisuutena keskusteluissa, joka ei edistä dialogisuuden syntyä. Koska terveydenhoitaja voi olla nuoren silmissä enemmän viranomainen kuin hyväntahtoinen auttaja, voi molemminpuolinen keskustelu olla aluksi haastavaa. Ensimmäinen tapaaminen voi nuoresta tuntua kuulustelulta, koska hänen yksityisyyteensä eräällä lailla puututaan, vaikkakin hyväntahtoisesti. Useampi käyntikerta tuo tapaamisiin luottavaisuutta, ja siksi nuoren olisi hyvä asioida missä tahansa palvelussa useammin kuin kerran.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimusongelmat

Tutkimuksessa haluttiin saada selville, kuinka nuoret kokevat heille tarjolla olevan terveydenhoitajan palvelun. Yksityiskohtaisen tiedon nimenomaan terveydenhuollon palveluohjaajan luona asioimisesta ja tapaamiskerroista oli tarkoitus tuoda esille nuorten näkökulmasta palvelun hyvät puolet ja sen puutteet. Kehitysideoita toivottiin, jotta palvelusta saataisiin nuorten kannalta mahdollisimman toimiva. Myös etsivän työn näkökulma palvelusta haluttiin, koska etsivä työ teki yhteistyötä terveydenhoitajan kanssa. Terveydenhoitajan palvelu ja etsivä työ siis tuottivat molemminpuolista hyötyä.

Tutkimusongelmiksi ja teemahaastattelun pääkohdiksi nousivat seuraavat:

1. Kuinka nuori on kokenut palveluohjaajan luona asioimisen?
2. Mitä asioita nuori haluaisi palvelussa kehittää?
3. Kuinka etsivän nuorisotyön työntekijät ovat kokeneet terveydenhoitajan yhteistyökumppaninaan?

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus oli kvalitatiivinen eli laadullinen. Kvalitatiivisesta tutkimuksesta on olemassa useita eri määritelmiä ja oletuksia. Se pyrkii tulkintaan ja tutkimuksen toimijoiden näkökulman ymmärtämiseen. Tähän viittaa se, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa ajatellaan olevan yhtä monta totuutta kuin on toimijoitakin. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuksen kohde ja tutkija ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja siinä otetaan huomioon osallistujan näkökulma. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 21 - 25.)

Tutkimusmenetelmäksi valitsin teemahaastattelun. Se oli mielestäni nuorille paras vaihtoehto sen takia, että se jättää auki paljon vastausvaihtoehtoja. Siten hiljaisinkin nuoren saa todennäköisesti vastaamaan jotain. Teemahaastattelu haastattelumuotona antoi myös mahdollisuuden tarkentaa ja selventää kysymyksiä, mikäli nuori ei ymmärtänyt kysymystä. Teemahaastattelu oli myös parempi vaihtoehto kuin strukturoitu kyselylomake, koska haastateltavien määrä oli pieni.

Teemahaastattelun lähtökohtana haastattelijan näkökulmasta on se, että kaikki haastateltavat ovat kokeneet samanlaisen tilanteen. Haastattelulle ominaista on, että haastattelu etenee tiettyjen teemojen mukaan ja tuo haastateltavan näkökulman esiin. Teemojen ei tarvitse edetä jokaisen haastateltavan kohdalla samalla tavalla. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47 - 48.)

Aiheeni räätälöitiin palaverissa syyskuussa 2010. Myös kahta muuta opinnäytetyötä oli alettu tekemään aihealueesta, joten minun aiheeni kasattiin niin, ettei se mennyt päällekkäin näiden kahden jo vahvistetun opinnäytetyön kanssa. Opinnäytetyön tekoni käynnistyi hyvin hitaasti, koska minulla ei ollut kiire saada haastateltavia. Tämä johtui siitä, että asiakkuuksia hankkeen terveydenhoitajan luona ei ollut palvelun alkuvaiheessa syntynyt kovin paljon. Hain tutkimuslupaa alkuvuodesta 2011 ja sain sen ter-

veydenhuollon palvelujohtajalta toukokuussa 2011. Tämä ei kuitenkaan hidastanut haastattelujen aloitusta edellä mainitusta syystä. Toisen tutkimusluvan etsivän työn haastatteluja varten sain myöhemmin nuorisopalveluiden päälliköltä.

Haastattelut oli alun perin tarkoitus tehdä kevään 2011 aikana ja tarvittaessa jatkaa niitä alkukesästä, riippuen haastateltavien määrästä. Sen jälkeen haastattelumateriaali oli tarkoitus purkaa kirjoittamalla haastattelut puhtaaksi ja poimimalla sieltä vastaukset liittyen esitettyihin kysymyksiin. Haastatteluja ei ollut tarkoitus tehdä kaikkia peräjälkeen vaan mahdollisesti ripotellen riippuen sopivien haastateltavien löytymisestä. Haastateltavien löytyminen osoittautui kuitenkin haastavaksi, koska osa haastatteluun paperilla suostuneista ei vastannut puhelimeen tai ei ollut enää tavoitettaessa halukas osallistumaan haastatteluun.

Aikataulutukseni meni siinä mielessä pieleen, että tein haastattelut vasta syksyllä 2011. Kevään 2011 aikana kirjoitin opinnäytetyön teoriaosuutta, jota olen kuitenkin hionut pitkin matkaa. Opinnäytetyön puhtaaksikirjoituksen piti tapahtua syksyn 2011 aikana, mutta omat aikatauluni estivät sen. Alun perin olin suunnitellut saavani opinnäytetyöni esitarkastukseen joulukuussa 2011, mutta olin syksyllä 2011 aikataulustani todella paljon jäljessä, joten tämä ei toteutunut.

Haastattelin neljää nuorta, jotka työskentelivät työpajoilla ja olivat olleet terveydenhoitajan asiakkaina. Lisäksi haastattelin etsivän nuorisotyön nykyistä sekä entistä työntekijää ja kysyin heidän kokemuksiaan liittyen terveydenhuollon palveluohjaukseen ja yhteistyöhön terveydenhoitajan kanssa. Etsivän nuorisotyön näkökulma on siksi merkittävä, että terveydenhoitaja on tehnyt työparin kanssa yhteistyötä noin puolentoista vuoden ajan ja tavannut myös sellaisia nuoria heidän kanssaan, joita on askarruttanut jokin terveydellinen seikka.

Tutkimukseen osallistuneita nuoria haastateltiin OTE Nuorten työpajoilla Koriolla ja Myllykoskella. Heidät valittiin haastatteluun heidän oman halukkuutensa mukaan. Terveydenhoitaja jakoi heille lomakkeet, joissa kysyttiin heidän halukkuuttaan osallistua haastatteluun. Kaikki ne, jotka lomakkeen palauttivat allekirjoitettuna, antoivat siis minulle luvan olla heihin yhteydessä ja sopia haastatteluajankohdan. Lomakkeet tulivat minulle joko terveydenhoitajan tai pajojen työvalmentajien kautta. Haastavaksi osoittautui kuitenkin tavoittaa suostuneet nuoret. Joko he eivät enää työskennelleet pa-

joilla tai heidän elämäntilanteensa oli muuten vain sellainen, ettei haastatteluun ollut enää kiinnostusta tai mahdollisuutta osallistua. Sain kuitenkin haastateltua neljää nuorta, jotka kaikki työskentelivät haastatteluhetkellä pajoilla ja sain keskeyttää heidän työpäivänsä haastattelujen ajaksi. Haastattelut tehtiin rauhallisissa tiloissa, joissa ei ilmennyt häiriötekijöitä. Kolme neljästä haastattelusta sain luvan nauhoittaa, ja se helpotti litterointia, jonka tein heti kunkin haastattelun jälkeen. Tämän jälkeen poimin nuorten haastatteluista vastaukset haastattelun teemojen mukaisiin kysymyksiin.

Etsivän nuorisotyön entistä ja nykyistä nuoriso-ohjaajaa haastattelin etsivän työn toimipisteellä Kouvolassa ja nauhoitin molemmat haastattelut. Minulle oli tärkeää haastatella molempia työntekijöitä, koska he ovat tehneet yhteistyötä hankkeen terveydenhoitajan kanssa. Ensin haastattelin nykyistä työntekijää ja sen jälkeen litteroin haastattelun. Myöhemmin sain haastateltua myös entisen työntekijän ja kun olin litteroinut hänenkin haastattelun, tein yhteenvetoa heidän haastatteluistaan ja poimin vastaukset teemojen mukaisesti.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Haastatteluaineiston luotettavuuteen vaikuttaa merkittävästi aineiston laatu. Tallenteiden huono kuuluvuus, litteroinnin epäsäännöllisyys eri kohdissa ja erilaiset haastattelukäytännöt eri haastateltavien kohdalla vaikuttavat aineistoon epäluotettavasti. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 185.)

Suunnitelmaa tehdessäni ajattelin, että tulisin haastattelemaan nuoria, jotka ovat käyneet terveydenhoitajan luona mahdollisimman monta kertaa. Näin ajattelin haastattelutulosten olevan monipuolisempia ja realistisempia kuin vain yhden kerran käyneillä. Haastateltavikseni ei kuitenkaan tullut terveydenhoitajan pidempiä asiakkuuksia.

Haastateltavani olivat yhtä lukuun ottamatta naispuolisia. Kaikki haastateltavat suhtautuivat nähdäkseeni positiivisesti minuun ja haastatteluaikeisiini. Muutama tosin sanoi jännittävänsä hieman. Jos olisin heidät entuudestaan tuntenut, olisin mahdollisesti voinut saada heiltä hieman pidempiä vastauksia ja keskustelu olisi voinut olla luontevampaa. En kuitenkaan usko sen, että olin heille vieras, vaikuttaneen haastatteluvastusten luotettavuuteen millään tavalla.

Ennen haastattelun alkua painotin haastateltavalle, että hänen tulee vastata kysymyksiin täysin oman mielipiteensä ja kokemuksensa mukaisesti. Halusin tuoda tämän esille siksi, ettei haastateltava vastaisi niin kuin olettaisi minun haluavan kuulla. Yritin myös esittää kysymykset niin, että ne olivat mahdollisimman mutkattomia ja helposti nuoren ymmärrettävissä.

Sekä Singossa että Spiraalissa sain haastattelupaikaksi rauhallisen huoneen, jossa nuoret olivat tavanneet myös terveydenhoitajaa. Haastattelupaikkojen suhteen ei siis ollut pelkoa, että ulkopuoliset olisivat haastatteluja kuulleet. Rauhallinen paikka oli mielestäni haastattelun onnistumiselle ehdoton edellytys, jotta nuori pystyi keskittymään kunnolla esitettyihin kysymyksiin, eikä ollut pelkoa esimerkiksi muiden nuorten kuuntelemisesta lähetyvillä.

6 TULOKSET

6.1 Palveluun hakeutuminen

Terveydenhoitajan luo hakeutuminen tapahtui työpajojen työvalmentajien kautta. Nuoret kertoivat täyttäneensä esitietolomakkeen, jonka pohjalta terveydenhoitaja haastatteli nuoret. Muutamasta haastateltavasta tämä palvelu kuulosti perusjutulle ja perustui siihen, että nuorten täytyy puhua asioistaan jollekin. Nuoret myös pitivät palvelua sellaisena, että siihen oli helppo lähteä mukaan:

”Ihan tarpeellista, tulin kattoo sillee avoimin mielin et mitä sil on niinku antaa.”

”..kuulosti ihan siis perusjutulta..”

”..nuorten pitää keskustella jonkuu kaa..”

Nuorten haastatteluista kävi ilmi, että toiveena palvelulle oli hyödyn saaminen omaan senhetkiseen tilanteeseen. He pitivät pääosin tapaamisia tarpeellisina, eivätkä tapaamiset olleet heidän mielestään erityisiä tai poikenneet liiaksi normaaleista toimintatavoista.

6.2 Palveluohjauksen laatu

Palveluohjauksen laatuun ja terveydenhoitajan luona käyntiin liittyvät mielipiteet olivat melko erilaisia:

“No tuntu ehkä vähä tarpeettomalta..”

”No ihan tarpeellista tai mä tuln sillee kattomaa että mitä se on.”

“Siis tällast niinku normaali.”

Yhden haastateltavan mielestä se oli täysin tarpeetonta, mutta tähän hän ei osannut sanoa syytä. Kaikki haastateltavat olivat käyneet terveydenhoitajan luona yhden tai kaksi kertaa, joten pidempään jatkuneesta ohjaussuhteesta en haastatteluilla saanut tietoa. Osalla haastateltavista ei ollut jatkosuunnitelmia terveydenhoitajalla käynnin suhteen, kun taas joku oli valmis menemään uudestaan mielellään. Jonkun piti täytellä lisälomakeita ja tavata terveydenhoitaja uudelleen näiden pohjalta parin viikon kuluttua. Suurin osa piti kuitenkin palvelua tarpeellisena ja oli lähtenyt avoimin mielin katsomaan mitä terveydenhoitajalla on antaa. Tuntui hyvältä mennä, vaikka pientä jännitystä kokikin. Erään haastateltavan mielestä tuntui rennolta ja luottavaiselta puhua, eikä jäänyt epäselvyyksiä. Palvelu toimi asiakkaan tarpeiden mukaan:

”..oli sillee rentoo ja luottavaista puhua..”

6.3 Dialogisuus ohjaussuhteessa ja palvelun toimivuus

Kaikki haastateltavat kokivat pystyneensä olemaan avoimia, eikä heistä tuntunut epämiellyttävältä käydä asioitaan läpi. Eräs haastateltava sanoi pystyneensä olemaan oma itsensä, vaikka jännittikin tavata uusi ihminen. Eräs haastateltava sanoi saaneensa ymmärtäväistä apua, ja hänestä oli kiva jutella jonkun kanssa omista asioista. Tuntui siltä, että terveydenhoitaja kuuntelee ja välittää:

”Kiva jutella välil omist asioist jollee.”

”Oon saanu, tosi ymmärtäväist apuu.”

Eräs haastateltava sanoi, että hänellä on mahdollisuus muutaman viikon sisällä tavata terveydenhoitajaa uudelleen. Hän ilmaisi asian niin, että mahdollisuus on olemassa, mikäli hän niin haluaa. Mielestäni tämä kertoo erittäin asiakaslähtöisestä palvelusta.

Haastateltavat pitivät hyvänä asiana, että on ollut mahdollisuus tällaiseen palveluun. Jollekin haastateltavalle ensimmäinen kokemus tällaisesta palvelusta oli kiva ja toimiva. Eräs haastateltava antoi terveydenhoitajasta henkilönä hyvin positiivista palautetta. Kyseisellä haastateltavalla on aiemmin ollut huonoja kokemuksia terveystalveista, mutta tämä terveydenhoitaja on äärimmäisen mukava ja hänen kanssaan on tullut käytyä asiat käytyä huolella läpi. Palvelusta puhuttiin kokonaisuudessaan hyvin positiivisessa sävyssä:

”Mul ei kyl varmaa mitää huonoo sanottavaa oo täst..”

”Positiivist vaa!”

6.4 Yhteistyö terveydenhoitajan kanssa etsivän työn kokemana

Kouvolan osahankkeen terveydenhoitaja ja nuorisopalveluiden etsivä nuorisotyö tekivät yhteistyötä noin puolitoista vuotta. Sen vuoksi haastattelin myös etsivää työtä heidän kokemuksistaan yhteistyöstä terveydenhoitajan kanssa. Yhdistävänä tekijänä sekä etsivällä työllä että hankkeen terveydenhoitajalla on se, että molemmat ovat matalan kynnyksen palveluita. Se tarkoittaa, ettei palveluun hakeutumisen tarvitse tapahtua lähetteellä, mikä nopeuttaa palvelua.

6.4.1 Etsivän työn toimintatavat

Etsivässä nuorisotyössä nuorten tavoittaminen tapahtuu pääasiassa puhelimitse, sähköpostitse, Facebookin tai yhteyshenkilön kautta. Nuorten ovella käydään harvoin ja tällöinkin nuori on entuudestaan tuttu ja hänestä voi olla herännyt muulla taholla huoli. Nuorten tavoittamisessa olennaisinta on työntekijän sinnikkyys. Työntekijän on syytä markkinoida itseään ja motivoida nuorta jo, kun nuori on saatu puhelimen päähän. Nuoren kannattaa ehdottomasti tavata etsivää työtä ainakin kerran, koska hän ei menetä siinä mitään. Etsivän työn rooli ei ole nuorten silmissä yhtä virallinen kuin esimerkiksi sosiaalitoimen, joten tämä on etu kun nuoren kanssa lähdetään työskente-

lemään. Nuoren on helpompi lähteä hoitamaan asioita etsivän työn kanssa yhdessä, kun motivointi tapahtuu ulkopuolelta.

Nuorilta on tullut etsivästä työstä pääosin hyvää palautetta. Usein tilanteestaan epävarmat nuoret tukeutuvat herkästi etsivään työhön ja ovat kiitollisia pienestäkin avusta, oli apu sitten ajanvaraus sosiaalitoimen suuntaan tai jonkin lomakkeen täyttö. Jotkut nuoret ovat kuitenkin tyytyväisiä senhetkiseen tilanteeseensa esimerkiksi koulusta erottuaan, eivätkä halua vierasta aikuista neuvomaan. Nuori voi olla tekemisissä etsivän työn kanssa juuri niin kauan kuin hän itse haluaa:

”..ku sieltä tulee kiitos ku teit tämän ja kiitos ku tulit taas kahville ja kiitos ku lähet taas viemää mua tänne, se on se palkitsevin juttu.”

Myös yhteistyöverkoston antama hyvä palaute ja kiitos auttavat jaksamaan etsivässä työssä, vaikka yhteiset nuoret voivatkin olla todella haastavia tapauksia. Nuoret ovat sanoneet etsivän työn olevan helposti lähestyttävissä. Etsivän työn kanssa on helppoa työskennellä ja työntekijöihin on helppo ottaa yhteyttä:

”..kun nuori tulee sanoo et ei kyl olis tullu ite lähettyy.”

6.4.2 Yhteistyö terveydenhoitajan kanssa

Voi hyvin nuori! -hankkeen terveydenhoitaja on ollut etsivälle työlle hyvä yhteistyökumppani. Nuorten suhtautuminen terveydenhoitopalveluihin on kuitenkin melko varauksellista. Terveydenhoitaja oli joustava yhteistyötaho, koska hänet oli helppo saada mukaan kotikäynnille nuoren luokse. Kun etsivällä työllä oli jo valmiiksi luottamuksellinen suhde nuoreen, oli terveydenhoitajan mukaan tuleminen nuoren suostumuksella luontevaa. Yhteisillä tapaamisilla saattoi selvittää asioita, joita yksin etsivä työ ei välttämättä olisi saanut selville. Tämä johtui varmasti eri ammattien tuomista erilaisista näkökulmista. Nuoren tapaaminen tällä tavalla oli joustavampaa kuin ohjata nuori terveyskeskuksen jonoon. Se olisi todennäköisesti heikentänyt nuoren motivaatiota hoitaa asiaansa.

Etsivälle työlle terveydenhoitajan hyvä tavoitettavuus oli erityisen tärkeä silloin, kun nuoren vaihtoehtoja pohdittiin eri terveystalveluiden välillä. Soitto terveydenhoitajal-

le suoraan oli huomattavasti nopeampi keino viedä nuoren asiaa eteenpäin kuin esimerkiksi soitto terveyskeskuksen ajanvaraukseen, jossa puhelimesta jonottaminen vie aikaa puhumattakaan mahdollisen tulevan hoitopolun mutkikkuudesta.

Vaikka yhteistyö terveydenhoitajan ja etsivän työn välillä on ollut sujuvaa, kuitenkin jotain kehitettävääkin olisi. Etsivän työn ja terveydenhoitajan yhteiset kotikäynnit olisivat kattavampia, mikäli terveydenhoitajalla olisi mukana tarpeeksi laaja hoito- ja mittausvälineistö. Yleisesti siis paremmat resurssit terveydenhoitajan takana voisivat helpottaa hänen työtään. Etsivän työn näkökulmasta olisi tärkeää, että terveydenhoitajalla olisi sijainen, joka sijaistaisi terveydenhoitajaa tarvittaessa. Näin palvelu olisi koko ajan saatavilla myös sairastapauksien sattuessa eikä siihen tulisi katkoksia. Työskentelyä helpottaisi ns. matalan kynnyksen työryhmä, jossa sekä etsivä työ että terveydenhoitopalvelut ym. saisivat vaihdettua helpommin tietoja, nuoren suostumuksella tietenkin:

”No tietysti olis toivonut tän (yhteistyön) jatkumista pidempää, koska aikaa menee aina uudessa toimessa se vuoden päivät että se tulee riittävän tutuksi sillä tavalla että niinku meidät vajaan kolmen vuoden tekemisen perusteella jo nuoret muistaa ja tunnistaa ja tietää mistä meidän asiois-saki on jopa kyse, ni samalla viistee että terveydenhoitaja olisi ja ollu sellanen henkilö että nuoret niinku alkaa jo vähitellen muistaa ja tietää niinku mistä on kyse.”

Nuoret ovat yleensä hitaasti lämpeneviä etenkin sellaisia palveluja kohtaan, jotka vähänkin tuntuvat heistä virallisilta. Harva nuori haluaa ehdottomasti olla tekemisissä mielestään viranomaisen kanssa, etenkin jos on tullut hölmöiltyä joskus ja pelkää joutuvansa vastuuseen siitä. Uskon, että pidemmällä tähtäimellä viranomaisen leima olisi terveydenhoitajan yltä nuorten silmissä viimeistään kadonnut. Nuoret ottavat yleensä hyvin vastaan sellaisen palvelun, jonka kokevat omakseen. Kun nuoret olisivat ehtineet saada riittävästi tietoa terveydenhoitajan palvelusta ja kuulla esimerkiksi kaveridensa kokemuksia siitä, olisi palvelun tunnettavuus varmasti lisääntynyt ja asiakasmäärä kasvanut:

”Tunnettavuuden tekeminen tollasella aikavälillä on melko riittämätön.. sitä markkinointityötä olis voinu olla paljon enemmän, mutta tervey-

denhoitaja teki siinä äärimmäisen hyvää työtä siinä mielessä että kohtas nimenomaan näitä sanotaan työikäisiä nuoria näitä päälle parikymppiä ja haki ne kanavat joista niitä saisi ja piti tätä verkostoa yllä ja oli siinä aktiivinen ja organisoisi sitä. Että kanavat otti ainakin hyvin hallintaansa.”

Yhden ihmisen työ tällaisen asian parissa niinkin suurella alueella kuin Kouvolassa vie runsaasti aikaa ja energiaa. Työkenttä on laaja, koska verkosto on todella suuri ja toimivien suhteiden luominen vie jo runsaasti aikaa. Hankkeen puitteissa määritelty aika terveydenhoitajan työlle olisi varmasti voinut olla vähintään puolet pidempi, jotta olisi kehittynyt täysin valmis ja toimiva verkosto, jossa terveydenhoitajan olisi ollut hyvä ja tuloksellista työskennellä täysillä.

Haastattelussa tuli esille etsivän työn vahva näkökulma siihen, että tällaista terveydenhoitopalvelua tarvittaisiin jatkossakin. Näin lyhyellä aikavälillä on ollut erittäin haastavaa saada aikaan hyviä yhteisiä tuloksia. Tämä johtuu siitä, että nuorten saaminen tällaiseen palveluun on haastavaa ja vaatii aikaa, koska ennakkoluuloja terveydenhoitopalveluita kohtaan on. Jotta etsivä työ voisi tehdä monialaista työtä, terveydenhoitaja on olennainen osa tiimiä. Etsivän työn mukaan on todella sääli, että tällaiset palvelut, joilla on jo saatu pientä tulosta aikaan lyhyessä ajassa, loppuvat.

7 TULOSTEN ANALYYSI

Palveluun hakeutumisesta sain nuorilta yhtenevää tietoa. Kukaan haastateltavista nuorista ei ollut osallistunut terveydenhoitajan tapaamiseen vasten tahtoaan. Nuoret olivat tyytyväisiä, että heille tarjoutui tilaisuus terveydenhoitajan tapaamiseen. Palveluohjauksen laatua oli haastatteluvastausten perusteella melko helppo määrittää. Kaikki nuoret, jotka olivat kokeneet terveydenhoitajan luona käynnin tarpeelliseksi, kokivat myös saavansa siitä tarpeeksi itselleen apua. Haastatteluissa tuli myös esille dialogisuuden toteutuminen palveluohjauksessa; eräs nuori sanoi saaneensa keskustelemaa apua.

Etsivät nuorisotyöntekijät kokivat terveydenhoitajan läheiseksi yhteistyökumppanikseen. Yhteistyön sujuvuudesta huolimatta tuli esille, että jotkut nuoret ovat melko vaarautuneita terveydenhoitopalveluja kohtaan. Terveydenhoitajan mahdollisuus jous-

vaan liikkumiseen nuoren luo teki palvelusta asiakaslähtöisempää. Toista olisi ollut, jos nuori olisi jokaisessa tapauksessa jouduttu ohjaamaan terveyskeskukseen. Tällaisessa tapauksessa palvelun luotettavuus ja helppous olisivat nuoren näkökulmasta kärkeet. Myös joustavat yhteydenpitomahdollisuudet auttoivat molempia osapuolia työssään. Entistä paremman yhteistyön olisivat mahdollistaneet paremmat resurssit terveydenhoitajan takana, sekä matalan kynnyksen monialainen työryhmä. Nuoren asioiden hoitaminen helpottuisi, kun olisi jonkinlainen matalan kynnyksen palvelupaikka nimenomaan nuorille.

8 POHDINTA

Teemahaastattelu kasvotusten oli hyvä keino tavoittaa nuori ja mahdollisti sen, että nuori varaa haastatteluun juuri tietyn ajan eikä tee sitä kiireessä. Haastattelemani nuoret olivat kuitenkin melko vähäsanaisia, joten jotain toista haastattelumenetelmää olisi voinut harkita. Ensimmäisenä mieleeni tulee sähköpostitse teetettävä haastattelu, joka olisi voinut olla enemmänkin kyselymuotoinen. Nuoret viihtyvät tietokoneen äärellä, joten heidän tavoittamisprosenttinsa olisi voinut olla suurempi kuin sovittaessa tapaaminen kasvotusten. Kuitenkin kasvotusten tapaaminen ja teemahaastattelu toivat nuorille jälleen uudenlaisen kokemuksen, joka oli heidän sosiaalisten taitojen kehittymisen kannalta parempi kuin tietokoneen ääressä istuminen ja vastaaminen kyselyyn.

Opinnäytetyön tekeminen käynnistyi hitaasti. Kun olisin päässyt vihdoinkin tekemään nuorten haastatteluja, olivat omat työni ja muut menoni melko suurena esteenä aikataulujen puolesta haastatteluajkojen sopimiselle. Aikojen sopimista vaikeutti myös se, että nuoret olivat hankalasti tavoitettavissa ja jo saadut yhteydet lähinnä sähköpostitse katkesivat niin, ettei aikaa ja paikkaa ehditty sopia. Alkuvaiheessa minun olisi pitänyt olla huomattavasti aktiivisempi opinnäytetyön teossa kuin nyt olin. Koska en pysynyt alkuperäisessä aikataulussani, viivästyi työn valmistuminen noin kahdella kuukaudella.

Opinnäytetyön teko on ollut mielenkiintoinen prosessi. Jos en olisi tehnyt työtä Voi hyvin nuori! -hankkeeseen ja olisin ennen aloitusta tiedostanut työn määrän, olisin tehnyt opinnäytetyön esimerkiksi kesän 2011 aikana, kun muita koulutöitä ei ollut ja kun olisin jättänyt lupautumatta kesätöihin. Työn tekeminen olisi varmasti ollut huomattavasti miellyttävämpää, kun ei olisi ollut muita koulutehtäviä ja töitä syömässä

aikaa opinnäytetyön teolta ja toisinpäin. Toisaalta olen kuitenkin tyytyväinen, että sain opinnäytetyön näin aikaisessa vaiheessa valmiiksi valmistumiseen nähden. Ajankohta on nimenomaan aikainen sen vuoksi, että minulla on vielä keväällä jonkin verran opintoja jäljellä. Pohdin, että tulevissa opintojaksoissa tulen mahdollisesti saamaan jonkin verran uutta tietoa ja näkökulmia, joita tällaisessa työssä olisi myös voinut hyödyntää.

Tulevan sosionomin näkökulmasta tämän opinnäytetyön aihe on erittäin ajankohtainen. Syrjäytyneistä ja syrjäytymisuhan alla olevista nuorista puhutaan paljon esimerkiksi mediassa. Syitä heidän syrjäytymiseensä pohditaan ja mielestäni se voisi olla yksi tutkittava aihe tähän laajempaan kokonaisuuteen liittyen. Syitä voisi selvittää haastatteluin ja kyselytutkimuksin. Toinen asia, johon etenkin toivoisin kysyttävän nuoren näkökulmaa, on palvelujärjestelmä. Esimerkiksi paikallisilta nuorilta voisi selvittää, minkälaisia palveluja he toivoisivat lisää ja minkälaiset palvelut toisivat heille lisää hyötyä ja mahdollisuuksia vaikuttaa omiin asioihinsa.

Haastatteluiden pohjalta itselleni jäi vahva kuva siitä, että matalan kynnyksen terveydenhuoltopalvelua todella tarvitaan Kouvolassa. Nuorten määrä on suuri ja myös nuorten huolien määrä tulee todennäköisesti jatkossa nousemaan huonon työllisyystilanteen ja heikohkon palvelutarjonnan vuoksi.

Kuka tahansa tulisi varmasti mielellänsä matalalla kynnyksellä toimivan terveydenhuolto- tai muun palvelun piiriin. Nuorille tällainen palvelumuoto on erittäin tärkeä juuri siksi, että monella heistä voi jo olla huonoja kokemuksia terveydenhuollon monimutkaisista palvelupoluista ja heidän motivaationsa lähteä asioitaan hoitamaan on tämän vuoksi nollassa. Ongelmat kasautuvat, ja kun näitä ongelmia lähdetään ratkomaan pitkän ajan kuluttua, voidaan tarvita huomattavasti useampia ja kalliimpia palveluita kuin terveydenhoitajan vastaanotto varhaisessa vaiheessa.

Jotkut nuoret voivat olla hyvinkin epäileväisiä erilaisten viranomaistahojen tarjoamia palveluita kohtaan ja mieltävät myös matalan kynnyksen palvelut sellaisiksi. Siksi kestää jonkin aikaa, ennen kuin nuori saavuttaa luottamuksen jotakin palvelua kohtaan. Tämän vuoksi tulosten saaminen nuorten palveluiden toimivuudesta vie aikaa. On tärkeää, että nuoren kohtaavalla henkilöllä, eli tässä tapauksessa terveydenhoitajalla, on herkkyttä nuoren kokemuksille. Nuorta tulee kuunnella ja asioita lähteä hoita-

maan nimenomaan nuoren näkökulmasta, jotta luottamus syntyy. Haastatteluissani ilmeni, että terveydenhoitaja on ollut nuorten näkökulmasta luotettava ja positiivinen tuttavuus.

Terveydenhoitajan palvelu on ollut monipuolista, ja hän on lyhyessä ajassa onnistunut kasaamaan toimivan yhteistyöverkoston. Verkosto olisi varmasti kehittynyt entisestään pidemmän ajan kuluessa. Terveydenhoitajalla on ollut laaja toimenkuva ja näen, että haastattelemani työpajanuoret ovat olleet onneksaassa asemassa kun tällainen palvelu on ollut heidän ulottuvillaan. Vaikka he ovat työelämässä, on terveydenhoitajalla ollut mahdollisuus olla joustavasti läsnä heidän keskuudessaan ja tarjota säännöllistä palvelua, johon eivät työterveyshuollon resurssit välttämättä riitä.

Terveydenhoitajan merkitys nuoren elämässä voi olla moninainen. Ensisijaisesti terveydenhoitaja tarjoaa apua ja tukea terveydellisiin asioihin, mutta voi myös olla nuorelle sosiaalinen tuki. Nuorella ei välttämättä ole elämässään sillä hetkellä säännöllisyyttä, mutta terveydenhoitajan tapaaminen tuo nuorelle edes yhden sosiaalisen kontaktin, oli se sitten kerran viikossa tai millaisin aikaväleihin tahansa. Nuoren sosiaaliset taidot voivat olla heikot, mikäli nuori on jäänyt kotiin ja sosiaalinen elämä on vähäistä. Näin ollen terveydenhoitaja voi palvelullaan edistää näitä taitoja ja mahdollisesti ohjata erilaisiin toimintoihin, jotka kehittävät nuoren osallisuutta ja sosiaalisuutta entisestään.

Terveydenhoitajan mahdollisuus liikkua nuoren tarpeiden mukaisesti on mahdollistanut nopeankin avun ja ohjauksen järjestymisen nuorelle. Nuori ottaa enemmän avun vastaan tämän muotoisena, kuin että hänen tarvitsisi itse liikkua terveyskeskukseen. Nuoren hakeutumiselle terveyskeskukseen voi olla monia jarruttavia tekijöitä, mutta varmasti yksi tärkeimmistä on se, ettei nuori koe saavansa tarvitsemaansa apua sieltä. Resurssien vähennyttyä asiakasta palvellaan usein kiireellä. Kiireen vuoksi ei-kiireelliset tapaukset joutuvat odottamaan. Mikäli nuorella on jokin mieltä askarruttava asia, ei sitä välttämättä koeta terveyskeskuksessa yhtä suurena kuin mitä se mahdollisesti nuoren mielessä on. Tämän vuoksi matalan kynnyksen terveydenhoitajan kiireettömyys ja nuoren aito kohtaaminen nuoren haluamassa paikassa tekevät terveydenhoitajan palvelusta erityislaatuista.

LÄHTEET

Aaltonen, K. 2011. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanomama Oy.

Etsivä nuorisotyö. Opetus- ja kulttuuriministeriön internetsivut. Saatavissa: http://www.minedu.fi/OPM/Nuoriso/nuorisotyoen_kohteet_ja_rahoytus/etsiva_nuorisoty/?lang=fi. [Viitattu 7.12.2010].

Etsivä työ. OTE-Nuorten työpajojen internetsivut. Saatavissa: www.otenuortentyopajat.fi/etsivatyo.html. [Viitattu 7.12.2010].

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Kääriäinen, M. 2007. Potilasohjauksen laatu: Hypoteettisen mallin kehittäminen. Saatavissa: <http://herkules.oulu.fi/isbn9789514284984/isbn9789514284984.pdf>. [Viitattu 26.12.2010].

Laine, E., Mattila, L. & Voutilainen, N. Lasten, nuorten ja lapsiperheiden avoimen ja matalan kynnyksen palveluiden kartoitus Keski- ja Länsi-Uudenmaan alueella. Opin näytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Myrskylä, P. 2011. Nuoret työmarkkinoiden ja opiskelun ulkopuolella. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Saatavissa: http://www.tem.fi/files/29457/TEM_12_2011_netti.pdf. [Viitattu 6.2.2012].

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Väitöskirja. Kuopion yliopisto. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf. [Viitattu 19.1.2011].

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Nuoret ja ehkäisevä työ. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa:
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-fi/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/ehkaisevatyo/nuoret/>. [Viitattu 17.1.2012].

Nuorisolaki 27.1.2006/72.

Nuorista Suomessa 2010. Suomen nuorisoyhteistyö – Allianssi Ry:n tutkimuskooste. Saatavissa: <http://www.alli.fi/binary/file/-/id/665/fid/793/>. [Viitattu 7.2.2012].

Ojanen, S. 2000. Dialogi ohjauksen keskeisenä kommunikaatiomenetelmänä. Saatavissa: [http://sokl.joensuu.fi/verkkojulkaisut/ohjaus/Ojanen.htm#Dialogi ohjauksen keskeisenä kommunikaatiomenetelmänä](http://sokl.joensuu.fi/verkkojulkaisut/ohjaus/Ojanen.htm#Dialogi%20ohjauksen%20keskeisen%C3%A4%20kommunikaatiomenetelm%C3%A4n%C3%A4). [Viitattu 26.12.2010].

Palveluohjaus. 2008. Sosiaaliportin internetsivut. Saatavissa:
www.sosiaaliportti.fi/Page/e66167f8-db2e-4f8c-97c4-42ee974d9bef.aspx. [Viitattu 6.12.2010].

Pekkola, J. 2009. Voi hyvin nuori! Nuorten aikuisten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Hankesuunnitelma. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen – Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Vaajakoski: Gummerus Oy.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus - portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.

Nuorten haastattelukysymykset

Palveluun hakeutuminen:

- Kuinka päädyit palveluohjaajan luo?
- Jos sinua ohjasi palveluohjaajan luo jokin taho, kuinka koit palveluohjaajan luo tulemisen lähetyshetkellä? (pakotettiin, oliko helppo tulla, oliko mielestäsi lähetyshetkellä tarpeellista jne.)
- Montako kertaa olet käynyt palveluohjaajan luona tähän mennessä? Aiotko mennä myös jatkossa?

Palveluohjauksen laatu:

- Millaisena koet käyntisi palveluohjaajan luona? (hyödyllinen, ahdistava, pelottava, mukava, luottamuksellinen jne.)
- Jos saisit kehittää palvelua jollakin tavalla, kuinka kehittäisit sitä?
- Millaisena pidät vastaanottotilaa? Onko tila sellainen, että siellä on helppo puhua luottamuksellisesti? Jos saisit kehittää vastaanottotilaa jollain tavalla, kuinka kehittäisit sitä?

Dialogisuus ohjaussuhteessa:

- Koetko olleesi avoin ja täysin oma itsesi palveluohjaajan luona käydessäsi? Jos et, niin mikä tähän mahdollisesti voisi olla syynä?
- Koetko, että tilanteesi edistyi ja sait apua palveluohjaajan luona käydessäsi? Jos ei, niin mikä tähän mahdollisesti voisi olla syynä?

Muita kommentteja palveluohjausprosessista

Suostumus tutkimushaastatteluun

Tutkimushaastattelun tarkoituksena on saada tietoa Kymenlaakson ammattikorkeakoulun sosionomikoulutuksessa tehtävää opinnäytetyötä varten. Opinnäytetyötä tekee sosionomiopiskelija Jenni Vainonen. Työn aihe on ”Matalan kynnyksen palveluohjaus asiakasnäkökulmasta” ja opinnäytetyö kuuluu Voi hyvin nuori-hankkeeseen.

Antamanne vastaukset käsitellään tutkimuksessa niin, että henkilöllisyyttänne ei yhdistetä antamiinne tietoihin.

Haastatteluni saa äänittää haastatteluvastausten puhtaaksikirjoittamisen helpottamiseksi.

(Rastita, jos tämä sopii sinulle.)

Nimi _____

Yhteystiedot _____

(esim. puhelinnumero, _____

sähköpostiosoite) _____

Paikka & aika

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Tiedonkeruu tutkimusta varten

Terveydenhuollon palveluohjaaja antaa asiakkailleen (noin 5-10 nuorta) Suostumus tutkimushaastatteluun – lomakkeet, jonka nuoret täyttävät ja allekirjoittavat mikäli ovat suostuvaisia haastatteluun. Opinnäytetyöntekijä saa tiedon haastateltavista vasta sitten, kun he ovat lupautuneet mukaan tutkimukseen. Tutkimusta varten ei tarvita mitään terveydenhuollon salassa pidettäviä tietoja, vain asiakkaan suostumus haastatteluun varten.

Lomakkeeseen tulevat nuoren yhteystiedot, jotta haastatteliija voi olla nuoriin yhteydessä haastatteluajankohdan ja -paikan sopimista varten.

Haastattelut nauhoitetaan, mikäli nuoret siihen suostuvat (rastitus-kohta lomakkeessa). Koko tutkimusaineisto hävitetään, kun tutkimus on raportoitu. Haastateltavien nimiä, henkilötietoja tai muita tunnistettavia tietoja ei tutkimukseen kirjata.

Etsivän työn haastattelukysymykset

Millaisia keinoja olette käyttäneet hankalimmin tavoitettavien nuorten löytämiseen?

Millaista palautetta olette saaneet työstänne nuorilta ja yhteistyötahoilta?

Millaisissa tapauksissa olette ohjanneet nuoria Voi hyvin nuori! -hankkeen terveydenhoitajan luo?

Mitkä ovat olleet hyviä ja hyvin toimivia asioita työskennellessänne yhteistyössä hankkeen terveydenhoitajan kanssa? Millaisissa tilanteissa hänestä on ollut teidän työssänne apua / teistä hänen työssään?

Olisiko yhteistyössänne ollut jotain kehitettävää/parannettavaa?