



KAINUUN TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSEN NUORTEN ASIAKKAIDEN OSALLISUUDEN VAHVIS- TAMINEN

Kajaanilaisten nuorten kokemuksia palvelusta

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma	
Työn tekijä Kreetta Moilanen	
Työn nimi Kainuun työvoiman palvelukeskuksen nuorten asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen. Kajaanilaisten nuorten kokemuksia palvelusta.	
Päiväys	26.5.2015
Sivumäärä/Liitteet	49/1
Ohjaajat Mira Polón ja Auli Ratinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppanit Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä / Kainuun työvoiman palvelukeskus	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyössä tutkittiin, millaisena Kainuun työvoiman palvelukeskuksen Kajaanin toimipisteen nuoret asiakkaat kokevat palvelun tällä hetkellä ja millaista he toivoisivat palvelun olevan. Tavoitteena oli tuoda nuorten ääni kuuluviin tarjoamalla heille mahdollisuus osallistua palvelun kehittämiseen. Lisäksi tavoitteena oli löytää konkreettisia kehittämissideoita, jotta palvelu olisi asiakaslähtoisempää ja palvelisi nuorten tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla. Työn toimeksiantaja on Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä ja sen alaisuudessa toimiva Kainuun työvoiman palvelukeskuksen henkilöstö.</p> <p>Tutkimus oli muodoltaan kvalitatiivinen, ja se toteutettiin sekä yksilö- että ryhmähaastatteluina. Työssä käytettiin BIKVA-arviointimenetelmää, jossa asiakkailta kerätty palaute esitellään kenttätöntekijöille, johtajille sekä poliittisille päättäjille. Tutkimukseen osallistui yhteensä neljä Kainuun työvoiman palvelukeskuksen nuorta asiakasta. Nuoret osallistuivat syksyn aikana aikuissosiaalityön toiminnalliseen ryhmään, ja valikoituivat tätä kautta tutkimukseen. Lisäksi haastateltiin töntekijöitä, esimiehiä, yhtä organisaation johtajaa sekä Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän hallituksen edustajaa.</p> <p>Tutkimuksen mukaan nuoret ovat pääosin tyytyväisiä nykyiseen palveluun. He esittivät joitakin konkreettisia ehdotuksia palvelun parantamiseksi. Tutkimuksessa ilmeni, että nuoret hyötyisivät erilaisista ryhmätoiminnoista. Osa nuorista uskoi hyötyvänsä tukihenkilötoiminnasta, joka toisi helpotusta elämänhallinnan ongelmiin. Nuoret toivoivat Kajaaniin palvelupistettä, josta nuorten palvelut löytyisivät saman katon alta. Tutkimustuloksista ilmeni, että keskeistä asiakaslähtöisyyden toteutumisessa ja asiakkaiden osallisuuden vahvistamisessa on asiakkaiden osallistaminen kehittämistyöhön.</p> <p>Tutkimus tuotti toimeksiantajalle arvokasta tietoa työvoiman palvelukeskuksessa tehtävän työn nykytilasta ja kehittämistarpeista. Nuorten osallisuus vahvistui, kun heidät otettiin mukaan kehittämistyöhön. Tutkimustuloksia on mahdollista hyödyntää myös perussosiaalityön puolella sekä muissa nuorille suunnatuissa palveluissa. Mahdollisia jatkotutkimusaiheita ovat asiakaslähtöisen kehittämisprosessin taustoittaminen ja kuvaaminen Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä, tukihenkilötoiminnan kohdentaminen ja arvioiminen sekä nuorten ryhmän vaikutus asiakkaiden arjenhallintaan.</p>	
Avainsanat Osallisuus, työvoiman palvelukeskus, asiakaslähtöisyys	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author Kreetta Moilanen			
Title of Thesis Strengthening the participation of young customers in Kainuu Labour Force Service Center. Experiences of the service told by young adults from Kajaani.			
Date	26.5.2015	Pages/Appendices	49/1
Supervisors Mira Polón and Auli Ratinen			
Client Organisation /Partners Kainuu Social and Health Care Joint Authority / Kainuu Labour Force Service Center			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to find out what young clients in Kainuu Labour Force Service Center think about the service currently and what they expect about the service. The aim was to give young clients possibility to be heard and take part in developing the service. The aim was also to find some developing ideas so that the service would become more customer oriented and clients get the best benefit of it. The client organization of the thesis was Kainuu Social and Health Care Joint Authority and the personnel of Kainuu Labour Force Service Center.</p> <p>The study was conducted using the qualitative research method known as BIKVA evaluation method. The data were gathered by individual and group interviews. In BIKVA evaluation method the customer feedback is told to employees, executives and political decision-makers. In this study took part four young customers from Kainuu Labour Force Service Center. They were members of a practical group, which was organized by adult social work services, and that's why they were invited to the interview. Employees, executives and the member of administration of Kainuu Social and Health Care Joint Authority were also interviewed for this study.</p> <p>According to the results it seems that young customers are mainly satisfied with the service. They gave some ideas how to improve the service. According to the results young customers would benefit from different kinds of group activities. Some young customers thought that they would benefit from mentor activity that would bring help to problems in everyday life. Young customers suggested that there could be a place for young people in Kajaani where all services are in the same place. According to the results of the study, in realizing of customer orientation and customer participation it is important that customers can take part in developing the services.</p> <p>The study provided important information on the current state of the service and needs for developing. Young customers' participation strengthened because they took part in developing. The study results can be used in adult social work services and in other services which are meant to young customers. Further researches can be done about description and framing of customer oriented developing process in Kainuu Social and Health Care Joint Authority, as well as about allocation and assessment of the mentor activity and the effects of the group on young customers' life control.</p>			
<p>Keywords Participation, Labour Force Service Center, customer orientation</p>			

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ MONIALAINEN YHTEISPALVELU (TYP).....	8
3	OSALLISUUS YHTEISKUNNALLISESSA KONTEKSTISSA	10
3.1	Osallisuuden ulottuvuudet.....	10
3.2	Syrjäytyminen yhteiskunnasta.....	11
3.2.1	Nuorten syrjäytyminen koulutuksesta ja työelämästä	12
3.2.2	Yhteiskunnalliset muutokset nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi.....	13
4	ASIAKASLÄHTÖISYYS SOSIAALIPALVELUISSA	15
4.1	Asiakaslähtöinen palvelun kehittäminen	16
4.2	Asiakaslähtöisen kehittämisen osa-alueet.....	16
5	BIKVA-ARVIOINTIMENETELMÄ TYÖN KEHITTÄMISESSÄ.....	18
5.1	BIKVA-arviointimenetelmän vaiheet.....	18
5.1.1	Asiakkaiden ryhmähaastattelu	19
5.1.2	Työntekijöiden ryhmähaastattelu	19
5.1.3	Johtajien ryhmähaastattelu	20
5.1.4	Poliittisten päättäjien ryhmähaastattelu	20
5.2	BIKVA-arviointimenetelmän hyödynnettävyys	20
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	22
6.1	Tutkimusmenetelmän ja kohderyhmän kuvaus.....	22
6.2	Tutkimusprosessin eteneminen	23
6.2.1	Asiakkaiden ryhmähaastattelut.....	23
6.2.2	Työntekijöiden ja esimiesten ryhmähaastattelu.....	24
6.2.3	Johtajan ja kuntayhtymän hallituksen edustajan haastattelujen toteutus	24
6.3	Aineiston analyysi.....	25
6.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	28
7	TUTKIMUSTULOKSET.....	30
7.1	Palveluun ohjaus ja markkinointi	30
7.2	Tyytyväisyys nykyisiin palveluihin	31
7.3	Kehittämiskohteet ja -ehdotukset.....	32

7.4	Ongelmat arjenhallinnassa ja tukihenkilötoiminta	36
7.5	Ryhmätoiminta.....	37
7.6	Yhteenveto hallituksen edustajan haastattelusta	39
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	41
9	POHDINTA.....	44
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT.....	46
	LIITE 1: TUTKIMUSLUPALOMAKE.....	50

1 JOHDANTO

Lähes päivittäin voi lehdistä lukea, kuinka nuorisotyöttömyys on kasvussa, tai miten paljon yksi syrjäytynyt nuori tulee yhteiskunnalle maksamaan. Aikuisväestö on aina ollut huolissaan nuorista, mutta ajan saatossa huolen kohde on kuitenkin muuttanut muotoaan. Enää huolta eivät herätä järjestyshäiriöitä aiheuttavat paikalliset ongelmanuorista koostuvat jengit, vaan moniongelmaiset nuoret, joiden uskotaan rasittavan yhteiskunnan palveluja ja kansantaloutta. (Aaltonen ja Berg 2015.)

Aaltonen, Berg ja Ikäheimo (2015) valottavat nuorten tämänhetkistä kokemusta palvelujärjestelmän käyttäjinä Nuorisotutkimusseuran julkaisemassa tutkimusraportissa *Nuoret luukulla*. Raportista voi yhteenvetona todeta, että palvelut eivät tällä hetkellä kohtaa nuoria, joiden toimintakyky on heikentynyt. Nämä nuoret eivät ole työ- tai opiskelukykyisiä. He käyttävät myös paljon terveystalvveluja sekä ovat myös sairaampia muihin samanikäisiin verrattuna.

Aiheen opinnäytetyölleni sain ensimmäisen ammatillisen harjoittelun aikana, jonka suoritin Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä aikuissosiaalipalveluissa. Harjoittelun aikana kiinnostuin nuorten asiakkaiden parissa tehtävästä työstä. Huomasin, että syrjäytymisvaarassa olevia tai jo syrjäytyneitä nuoria on paljon asiakkaiden joukossa, ja heidän ongelmansa nuoresta iästään huolimatta ovat jo melko monialaisia. Nuoret hakeutuvat aikuissosiaalipalvelujen piiriin esimerkiksi talousvaikeuksien tai päihde- ja mielenterveysongelmien vuoksi.

Pääsin harjoittelun aikana tutustumaan Kainuun työvoiman palvelukeskuksen Kajaanin toimipisteessä tehtävään työhön. Myös siellä asiakkaiden joukossa oli nuoria, jotka tarvitsevat entistä enemmän tukea ja ohjausta koulutukseen tai työhön hakeutumisessa. Työntekijöiden mukaan osa nuorista asiakkaista tarvitsee ohjausta myös arkipäiväisissä askareissa ja esimerkiksi harrastusten etsimisessä. Työntekijät ovat lisäksi huomanneet, että nykyiset työskentelymenetelmät, kuten asiakkaiden kutsuminen ajanvarauksella virastoon, eivät toimi enää kaikkien asiakkaiden kohdalla. Asiakkaat jättävät varattuja asiointiaikoja käyttämättä, mikä luonnollisesti heikentää heidän mahdollisuuksiaan tulla autetuiksi. Käyttämättä jätetyt ajat aiheuttavat myös suuria kustannuksia. Näiden kehittämistarpeiden pohjalta lähdin suunnittelemaan opinnäytetyötäni.

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä ja tarkemmin sen alaisuudessa toimiva Kainuun työvoiman palvelukeskuksen henkilöstö. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä (Kainuun Sote) tunnetaan arvostettuna edelläkävijänä sosiaali- ja terveystalvvelujen kehittämisessä. Kuntayhtymä tuottaa kaikki sosiaali- ja terveystalvvelut Hyrynsalmella, Kajaanissa, Kuhmossa, Paltamossa, Ristijärvellä, Sotkamossa ja Suomussalmella lasten päivähoitoa lukuunottamatta. (Kainuun Sote s.a.)

Kainuun työvoiman palvelukeskus toimii Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän sekä Kainuun työ- ja elinkeinotoimiston alaisuudessa palvelu- ja asiantuntijaverkostona. Työvoiman palvelukeskus on moniammatillinen palveluyksikkö, jossa asiakkaiden on mahdollista saada monipuolista tukea ja ohjausta asiakkaan erilaiset elämäntilanteet huomioiden. Palvelukeskuksessa työskentelevät

työ- ja elinkeinotoimiston ja sosiaalitoimen työntekijät työpareina. Kajaanin toimintayksikössä työskentelee myös terveydenhoitaja. Toimintaa on Kajaanin, Ristijärven, Paltamon, Kuhmon, Sotkamon, Hyyrynsalmen ja Suomussalmen alueella. Työtä tehdään tiiviissä yhteistyössä Kainuun työ- ja elinkeinotoimiston, sosiaalitoimistojen, Kelan sekä palveluntuottajien kanssa. (Kainuun Sote 2013.) Vuoden 2015 alusta TYP-toiminnan lakisääteistämisen jälkeen työvoiman palvelukeskustoimintaa on kutsuttu nimellä työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu.

Työvoiman palvelukeskuksen työntekijät toivoivat saavansa opinnäytetyöstäni ideoita siihen, miten toimintaa voisi kehittää entistä asiakaslähtöisemmäksi. Lisäksi he halusivat kuulla nuorten mielipiteitä ja kokemuksia siitä, millä tavoin nuoret kokevat tulevansa autetuiksi parhaiten. Näistä kysymyksistä muodostuivat myös työni konkreettiset tutkimuskysymykset.

Tutkimuskysymyksiin lähdin etsimään vastausta kokoamalla kehittäjäasiakasryhmän Kainuun työvoiman palvelukeskuksen Kajaanin toimipisteen nuorista asiakkaista sekä keräämällä tältä ryhmältä asiakaspalautetta ja kehittämisehdotuksia. Opinnäytetyön tavoitteena on vahvistaa Kainuun työvoiman palvelukeskuksen nuorten asiakkaiden osallisuutta tarjoamalla heille mahdollisuus osallistua palvelun kehittämiseen. Lisäksi tavoitteena on löytää konkreettisia kehittämisideoita, jotta palvelu olisi asiakaslähtöisempää ja palvelisi nuorten tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla.

Työn toteutuksessa on yhteistyössä mukana Virta II -hankkeesta Kainuun hankeosio. Virta II -hanke on Pohjois-Suomen Kaste -alueen nuorten syrjäytymistä ehkäisevien palvelujen kehittämishanke. Hankkeen päätavoitteena on lisätä nuorten yhteiskunnallista osallisuutta sekä ehkäistä alle 30-vuotiaiden nuorten tulottomien tai pienituloisten syrjäytymistä sosiaalisen kuntoutuksen avulla ja osallisuutta tukemalla. Kainuussa hankkeen painopisteenä on aikuissosiaalityön sisällön ja palvelujärjestelmän koordinaation kehittäminen. Tavoitteena on aikuissosiaalityön vaikuttavuuden lisääminen, palvelujärjestelmän koordinoinnin ja asiakastyön vastuutyöntekijämallien kehittäminen ja pilotointi, rakenteellisen sosiaalityön osaamisen syventäminen sekä sosiaalisen kuntoutuksen prosessin määrittely ja syventäminen aikuissosiaalityön työmenetelmänä. (Ruokolainen ja Hankosalo 2013.)

Aihetta on tärkeä tutkia, sillä yhteiskunnassa tehdyt tai tehtävät uudistukset ovat tuoneet muutoksia nuorten parissa tehtävään työhön. Esimerkiksi vuoden 2013 alusta voimaan tullut nuorisotakuu on tuonut uusia linjauksia, jotka ovat vaikuttaneet myös työvoiman palvelukeskuksissa tehtävään työhön. Nuorisolain (2006) 8. pykälä velvoittaa mahdollistamaan nuorten osallistumisen paikallista ja alueellista nuorisotyötä ja -politiikkaa koskevien asioiden käsittelyyn. Lain mukaan nuoria on myös kuultava heitä koskevissa asioissa. Lisäksi uusi sosiaalihuoltolaki (2014) korostaa entistä enemmän asiakkaan voimavarojen vahvistamista ja arjen tukemista.

Tässä opinnäytetyössä keskeisenä teemana on asiakkaan osallisuuden vahvistaminen. Raportissa kuvaan ensin työn taustalla olevat teorettiset lähtökohdat. Tämän jälkeen esittelen tarkemmin tutkimusprosessin sekä tutkimustulokset ja tekemäni johtopäätökset. Lopuksi pohdin tutkimuksen herättämiä kysymyksiä, ajatuksia sekä mahdollisia jatkotutkimusideoita.

2 TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄ MONIALAINEN YHTEISPALVELU (TYP)

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu on yhteistoimintamalli, jossa työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja Kela yhteistyössä tekevät työttömille palvelutarpeen arviointeja, suunnittelevat työllistymiseen tähtääviä palvelukokonaisuuksia sekä vastaavat työllistymisprosessin etenemisestä ja jatkoseurannasta (Kerminen 2015). Pitkäaikaisesti työttömät asiakkaat, joille työ- ja elinkeinotoimiston palvelut ovat riittämättömiä, voivat päästä asiakkaiksi työvoiman palvelukeskuksiin. Palvelukeskuksissa työskentelee muun muassa työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijoita, sosiaalityöntekijöitä ja -ohjaajia, psykologeja, terveydenhoitajia sekä Kelan asiantuntijoita. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014b.)

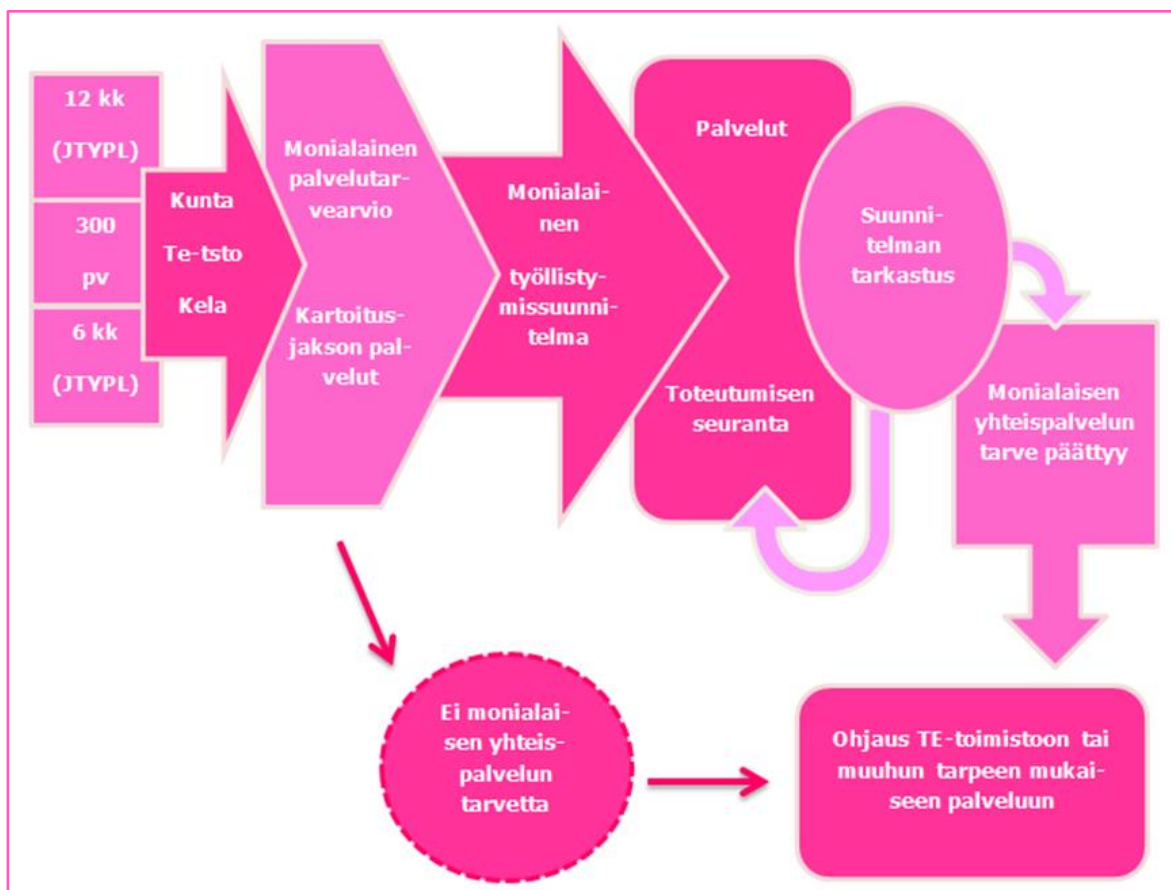
Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelmassa pitkäaikaistyöttömyyden vähentäminen oli yhtenä painopistealueena. Hallitusohjelmaan kirjattiin, että työvoiman palvelukeskusten toimintamalli tulee ulottaa koko maahan, ja että toimintamallista säädetään lailla ja niiden rahoitus turvataan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014b.) Työvoiman palvelukeskustoiminnan lakisääteistämisen taustalla on palveluiden saatavuuden ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden parantaminen sekä palveluprosessin yhdenmukaistaminen. Lisäksi lainsäädännöllä pyritään kehittämään yhteistyötä ja selkeyttämään lainsäädäntöä työllisyyden hoitoon liittyvissä asioissa valtion ja kuntien välillä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014a.) Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (2014) tuli voimaan 1.1.2015. Tavoitteena on, että 1.1.2016 jokainen kunta kuuluu TYP-verkostoon.

Monialaiselle yhteispalvelulle on määritelty tietyt asiakaskriteerit. Työttömän asiakkaan tulee olla monialaisen yhteispalvelun tarpeessa. Tällä tarkoitetaan sitä, että työttömän työllistymisen edistämiseksi työ- ja elinkeinotoimiston, kunnan sekä Kelan järjestämisvastuulla olevat palvelut on sovittava yhteen. Asiakkuus edellyttää lisäksi sitä, että asiakas on saanut työmarkkinatukea työttömyyden perusteella yhteensä 300 päivää. Kriteereissä määritellään myös se, että yli 25-vuotiaan asiakkaan on täytynyt olla yhtäjaksoisesti työttömänä yli 12 kuukautta. Alle 25-vuotialla yhtäjaksoinen työttömyysaika on kuusi kuukautta. (Kerminen 2015.)

Monialaisessa yhteispalvelussa asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi kolmen kuukauden kuluessa yhteispalvelun alkamisesta. Tämän kartoitusjakson aikana työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja Kela yhdessä asiakkaan kanssa selvittävät tämän sosiaalisen ja terveydellisen tilan sekä työ- ja toimintakyvyn. Kartoituksessa käytetään apuna niitä tietoja, joita työ- ja elinkeinotoimistolla, kunnalla ja Kelalla on asiakkaasta käytettävissä. Lisäksi työ- ja elinkeinotoimisto voi järjestää asiakkaalle osaamis- ja ammattitaitokartoituksia, työkyvyn arviointeja, uravalmennusta sekä työkokeiluja. Myös kunta ja Kela voivat tarjota järjestämisvastuulleen kuuluvia palveluja, joiden avulla asiakkaan tilannetta pystytään selvittämään. Kuviosta 1 ilmenee monialaisen yhteispalvelun prosessi kokonaisuudessaan. (Kerminen 2015.)

Kartoitusjakson aikana kunta ja TE-toimisto yhdessä asiakkaan kanssa laativat monialaisen työllistymissuunnitelman, jonka toteutumista työ- ja elinkeinotoimisto sekä kunta seuraavat ja tarkistavat. Mikäli työttömän palvelutarve edellyttää Kelan tarjoamia kuntoutuspalveluja, myös Kela on mukana

laatimassa, seuraamassa ja tarkistamassa suunnitelmaa. Työtön on veloitettu osallistumaan suunnitelman laatimiseen ja tarkistamiseen sekä toteuttamaan suunnitelmaa hakeutumalla ja osallistumalla suunnitelmassa sovittuihin toimenpiteisiin ja palveluihin. Lisäksi työttömän on suunnitelmassa sovituksessa määrääjässä ja tavalla ilmoitettava suunnitelman laatimiseen osallistuneille viranomaisille, kuinka hän on toteuttanut suunnitelmaa. Velvollisuuksien laiminlyönnistä voi aiheutua asiakkaalle seuraamuksia. Näistä seuraamuksista säädetään työttömyysturvalaissa ja toimeentulotuesta annetussa laissa. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 2014.)



KUVIO 1. Ohjautuminen ja TYP-prosessin eteneminen (Kerminen 2015).

3 OSALLISUUS YHTEISKUNNALLISESSA KONTEKSTISSA

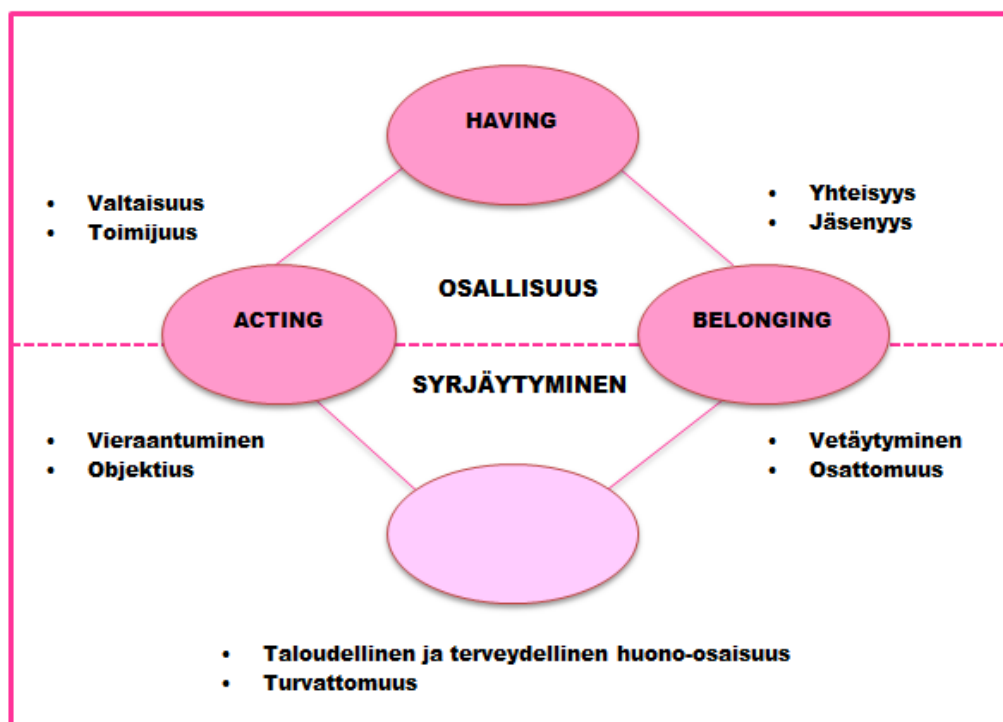
Osallisuus ja mahdollisuus osallistua ovat jokaiselle merkittävä osa elämää ja itsensä toteuttamista. Osallisuus nähdään omakohtaisesta sitoutumisesta nousevana vaikuttamisena asioiden kulkuun ja kykyä ottaa vastuuta seurauksista. Osallisuus linkittyy muun muassa yhteisöllisyyteen, sosiaaliseen pääomaan sekä aktiiviseen kansalaisuuteen. Kansalainen nähdään aktiivisena toimijana, joka haluaa ja voi vaikuttaa omaa elämäänsä koskevilla asioilla. (Särkelä-Kukko 2012.)

Myöhäismodernissa suomalaisessa yhteiskunnassa osallisuuden nähdään rakentuvan yhä vahvemmin erilaisiin yhteisöihin osallistumisen varaan (Myrskylä 2012). Yhteiskunnassa heikoimmassa asemassa olevien ihmisten osallisuutta tarkastellassa merkittävimäksi kysymykseksi nousee se, millainen mahdollisuus heillä on osallistua yhteiskunnan toimintaan täysivaltaisina jäseninä. Tällöin korostuu yksilön vuorovaikutus palvelujärjestelmän kanssa arjessa suhteessa yhteiskunnallisiin rakenteisiin ja asenteisiin. Osallisuuden ja kuulluksi tulemisen kokemuksiin vaikuttaa merkittävästi juuri palvelujärjestelmän toimivuus ja sen vaikutus ihmisten arkeen. (Särkelä-Kukko 2014, 45–46.)

3.1 Osallisuuden ulottuvuudet

Raivio ja Karjalainen (2013) määrittelevät osallisuuden rakentuvan kolmesta ulottuvuudesta (kuvio 2). Ulottuvuuksia ovat riittävä toimeentulo (*having*), yhteisöihin kuuluminen ja jäsenyys (*belonging*) sekä valtaisuus ja toimijuus (*acting*). Nämä hyvinvoinnin osa-alueet on monessa yhteydessä tunnistettu sekä osallisuutta että yhteiskunnallista toimintakykyä edesauttaviksi. Lisäksi niiden nähdään olevan sosiaalista kestävyyttä rakentavia perusedellytyksiä. Osallisuuden ulottuvuuksien jäsenyyksen innoittajana on toiminut sosiologi Erik Allardtin jäsenyys hyvinvoinnin ulottuvuuksista (*having, loving, being*). (Allardt 1976, 88-94.)

Tasapainossa olevasta osallisuuden kolmiosta ilmenee yksilötason hyvinvointi, joka näkyy yhteiskunnassa sosiaalisena kestävytenä, mikä taas ilmenee sosiaalisena eheytenä. Jokaisella osallisuuden ulottuvuudella on negatiivinen vastakohta eli syrjäytymisen ulottuvuudet. Kolmiot kuvastavat osallisuuden ja syrjäytymisen ulottuvuuksia, ja kunkin ulottuvuuden vajeus tarkoittaa lisääntyvää syrjäytymisriskiä ja heikentyvää osallisuutta. Mikäli jokin ulottuvuuksista vuotaa, osallisuus ei toteudu. (Raivio ja Karjalainen 2013.) Osallisuus hahmotetaan syrjäytymisen vastaparina prosessina, jonka toteutumiseen ja kehityskulkuun voidaan vaikuttaa yhteiskunnallisesti. Osallisuutta ei nähdä pysyvänä, saavutettavissa olevana tilana, vaan osallisuuden aste muuttuu esimerkiksi elämäntilanteiden sekä elämän eri vaiheiden mukaisesti. (Alila, Gröhn, Keso ja Volk 2011.)



KUVIO 2. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina (Raivio ja Karjalainen 2013).

3.2 Syrjäytyminen yhteiskunnasta

Raunion (2006, 9) mukaan syrjäytymisellä tarkoitetaan yksilön ja yhteiskunnan välisten yhdistävien siteiden heikkoutta. Moisio (2012) mukaan ei ole olemassa vain yhtä ja kaikkien hyväksymää määritelmää syrjäytymiselle. Hän määrittelee syrjäytymisen moniulotteiseksi ja kasautuvaksi prosessiksi, jossa huono-osaisuuden ulottuvuudet täydentävät toisiaan. Syrjäytyminen on ajautumista yhteiskunnassa tavanomaisena pidetyn elämäntavan ja -laadun ulkopuolelle. Syrjäytyminen nähdään yhteiskunnan perusinstituution eli työmarkkinoiden, sosiaalisten suhteiden sekä yhteiskunnallisen osallisuuden ulkopuolelle jäämisenä.

Sandberg (2015, 132) on väitöskirjassaan tutkinut syrjäytymistä suomalaisen yhteiskunnan ongelmana sekä sitä, miten syrjäytymisestä on tullut lähes jokaista kansalaista koskettava riski. Väitöskirjassaan hän kuvaa suomalaisen syrjäytymiskeskustelun pohjalta muun muassa sitä, millainen on yhteiskunnan normien mukainen hyvä kansalainen. Sandbergin mukaan syrjäytymisen näkökulmasta hyvän kansalaisuuden normien täyttäminen on muuttunut vuosien saatossa jatkuvasti haastavammaksi. Keskeistä on kuitenkin ymmärtää se, miten syrjäytyminen on vaatinut määrittelemään hyvän kansalaisuuden ehtoja uudella tavalla.

Laitisen (2008, 105) lisensiaatintutkimus käsittelee lahtelaisten asiakkaiden kokemuksia työttömyyden ajalta. Yksi tutkimukseen osallistuneista asiakkaista näkee työssä käyvän ihmisen hyvänä kansalaisena. Sandbergin (2015, 132–133) kuvauksen mukaan hyvä kansalainen pyrkii keskeyttömään koulutukseen ja sen jälkeen palkkatyöhön. Hyvä kansalainen kuuluu eheään perheyhteisöön ja lähiyhteisöön sekä on osa sosiaalista yhteisöä. Hän ei saata lastaan tai naapureitaan syrjäytymisvaaraan. Hyvä kansalainen ei ole menettänyt psyykkistä tai fyysistä terveyttään. Hyvä kansalainen ää-

nestää ja osallistuu yhdistystoimintaan. Hän käyttää päihteitä siten, etteivät ne aiheuta haittoja tai vaaratilanteita. Hyvä kansalainen harrastaa ja pitää huolta ulkonäöstään.

3.2.1 Nuorten syrjäytyminen koulutuksesta ja työelämästä

Nuorilla koulutus on se ympäristö, jossa integroitumisen yhteiskuntaan oletetaan tapahtuvan. Vastakohtaisesti yhteiskunnasta syrjäytymisen voidaan myös olettaa tapahtuvan koulutuksen aikana. (Myrskylä 2012.) Myrskylän mukaan tärkein tekijä nuorisotyöttömyyden ja muun syrjäytymisen taustalla on heikko koulutus. Suomalaisen koulutuksen korkeatasoisuus ja toimiva rakenne eivät kuitenkaan onnistu takaamaan kaikille oppilaille tulevaisuuden kannalta välttämättömiä tietoja ja taitoja. Erityisesti 2000-luvulla koulutuksellinen eriarvoisuus on kasvanut. Yhteiskunnalliset muutokset ovat aiheuttaneet sen, että nuorten integroituminen yhteiskuntaan, työhön sekä muihin yhteisöihin on muuttunut yhä epävarmemmaksi ja hankalammaksi. Siirtymät peruskoulutuksesta jatkokoulutukseen ja siitä edelleen työelämään ovat muuttuneet katkonaisemmiksi poluiksi. (Komonen 2007, 430–431.)

Tulevaisuuden suunnittelu, ammatinvalinta ja koulutukseen sitoutuminen peruskoulun jälkeen ovat muuttuneet aiempaa vaikeammiksi sekä kilpailu opiskelu- ja työpaikoista on kasvanut. Tämän myötä myös nuorten syrjäytymiseen liittyvät ongelmat ovat lisääntyneet. On arvioitu, että vuosittain noin 5,5 prosenttia nuorista jää koulutuksen ulkopuolelle. Vaikka nuori sijoittuu koulutukseen, ei se tarkoita automaattisesti, että nuori myös kiinnittyy koulutukseen. (Komonen 2007, 430–431.) Syyt opintojen keskeyttämiselle voivat olla moninaisia. Syitä voivat olla muun muassa epäonnistunut koulutusvalinta, vaikeudet oppimisessa ja opiskelussa tai opiskeluun liittyvät motivaatio-ongelmat. Opintojen keskeyttäminen on suuri uhka erityisesti niillä nuorilla, jotka eivät pääse ensimmäisenä vaihtoehtona valitsemaansa koulutukseen. Henkilökohtaisia, keskeyttämiä aiheuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi terveydelliset syyt tai hankala elämäntilanne. (Brandt 2007, 99.)

Palola, Hannikainen-Ingman ja Karjalainen (2012, 49) ovat tutkineet nuoria koulupudokkaita sosiaalityön asiakkaina Helsingissä. Tutkimuksessa on haastateltu sosiaalityöntekijöitä ja kysytty heidän näkemyksiään nuorten koulupudokkaiden kanssa tehtävästä sosiaalityöstä. Sosiaalityöntekijät ovat korostaneet sitä, että nuorten on vaikea ymmärtää yhteishaun pakollisuutta. Koska yhteishaun laiminlyömisestä seuraa sanktioita, hakevat nuoret sattumanvaraisesti eri koulutuksiin, ja tällöin kyse on ennemmin kokeilusta kuin omakohtaisesta sopivan alan etsimisestä. Jos nuori onnistuu pääsemään sattumanvaraisesti valitsemaansa koulutukseen, on keskeyttämisen todennäköisyys todella suuri.

Syyt voivat olla myös taloudellisia. Esimerkiksi opintotuen vähäisyys ja heikko toimeentulo voivat heikentää kouluttautumismahdollisuuksia. Usein heikossa taloudellisessa tilanteessa oleva opiskelija joutuu siirtymään työelämään, mikä voi aiheuttaa opintojen keskeytymisen. Yksi keskeinen tekijä opintojen keskeyttämiseksi on myös se, että oppilas valmistuu peruskoulusta, mutta hänellä ei ole toisen asteen vaatimaa osaamista. (Brandt 2007, 99.)

Työelämästä syrjäytyminen näkyy erityisesti toimeentulossa ja ulkoisessa elämänhallinnassa. Lyhyet työttömyysjaksot eivät vielä syrjäytä nuorta, mutta pidempiaikainen huono-osaisuuden kasaantuminen samalle ihmiselle lisää ahdinkoa. Yhteiskuntaan integroitumista ei ole mielekäästä arvioida vain koulutukseen osallistumisen kautta. Osallisuus nähdään myös oman elämän hallintana, kykyä selviytyä omassa arjessa ja lähiyhteisössä. Osallisuuteen kuuluu myös sosiaalinen kanssakäyminen. Sosiaaliseen yksinäisyyteen kuuluvat muun muassa verkostojen puuttuminen tai tyytymättömyys olemassa oleviin verkostoihin. (Komonen 2007, 431.)

Myrskylän (2012) mukaan nuoren syrjäytymiseen vaikuttaa myös perhetausta, ja syrjäytyminen näyttääkin periytyvän voimakkaasti. Mikäli perhe on ajautunut vaikeuksiin, on lasten syrjäytymisriski korkea. Syrjäytyminen lähtee usein liikkeelle nuorten lapsuudessa kokemien, perheiden sisäisten ongelmien seurauksena. Jotta syrjäytymistä voidaan ehkäistä, on tärkeää puuttua ongelmiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja tukea ongelmallisia perheitä. Heikot kotiolot aiheuttavat sen, että lapset joutuvat usein selviytymään ilman taloudellista tai muuta tukea.

3.2.2 Yhteiskunnalliset muutokset nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseksi

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelman mukaan työllisyys-, elinkeino- ja koulutuspolitiikan toimilla on pystyttävä ennakoimaan ja reagoimaan nopeasti työelämän muutostilanteisiin ja työmarkkinoiden muuttuviin rakenteisiin. Työn, koulutuksen ja työttömyyden vuorottelu kansalaisten elämässä on yhä yleisempää. Hallitusohjelman mukaan osallistumista koulutukseen, palkkatuettuun työhön ja muihin palveluihin lisätään, jotta työllisyysastetta saadaan nostettua, työuria pidennettyä sekä työttömyyden pitkittymistä ehkäistyä. (Valtioneuvoston kanslia 2011.)

Hallitusohjelman mukaisesti työ- ja elinkeinoministeriö asetti nuorisotakuu-työryhmän. Hallitusohjelmassa puhuttiin nuorten yhteiskuntatakuusta. Takuun toteutumiseksi sovittiin, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden päästä siitä, kun nuori on joutunut työttömäksi. Yhteiskuntatakuuta alettiin nimittää nuorisotakuuksi 1.1.2013 alkaen. (Savolainen, Virnes, Hilpinen ja Palola 2015.)

Nuorisotakuun tavoitteiden toteutumista hidasti huono taloudellinen tilanne. Tämän vuoksi esimerkiksi osa nuorten työllisyyttä parantavista tavoitteista jäi saavuttamatta. Nuorisotakuun aikana nuorten työttömyys pysyi kuitenkin melko lyhytkestoisena. Vuonna 2012 nuorten työttömyys kesti keskimäärin 12 viikkoa, kun vuonna 2014 keskimääräinen työttömyyden kesto oli 14 viikkoa. Työ- ja elinkeinotoimistoissa panostettiin nuorisotakuun aikana erityisesti nuorten palveluihin ohjautumiseen. Nuorisotakuu toi lisärahoitusta etsivään nuorisotyöhön, ja tällä hetkellä sitä tehdään koko maassa. Vuoden 2014 alusta kriteerijä ammatilliseen kuntoutukseen pääsemiseen lievennettiin. Tämän myötä ammatillista kuntoutusta saaneiden määrä on ollut tasaisessa nousussa. (Savolainen ym. 2015.)

Sosiaalihuoltoa koskeva lainsäädäntö on suurissa määrin peräisin 1980-luvulta. Vaikka sosiaalihuoltolain peruslähtökohdat ovat pysyneet ennallaan, on kuitenkin sosiaalihuollon toimintaympäristö sekä näkemykset yhteiskunnasta muuttuneet. Kunta- ja palvelurakennemuutos on tuonut esiin kysymyksiä eri toimijoiden välisestä yhteistyöstä ja työnjaosta. Huhtikuussa 2009 sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö asetti työryhmän sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamisen valmisteleminen varten. (STM 2012.) Työryhmän ehdotus uudeksi sosiaalihuoltolaiksi oli lausunnolla 17.6.2014 saakka, jonka jälkeen tasavallan presidentti vahvisti lain 30.12.2014. Lainsäädännön uudistukset tulevat voimaan asteittain. Vuoden 2015 alusta tuli voimaan kotipalvelua koskeva uudistus, muut uudistukset pääosin huhtikuussa 2015. (STM 2015.)

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistumisen myötä sosiaalihuolto tukee ja vahvistaa ihmisten hyvinvointia sekä ehkäisee sosiaalisten ongelmien syntymistä ja kasvamista. Sosiaalipalvelut muuttuvat entistä asiakaslähtöisimmiksi ja vaikuttavimmiksi sekä niiden saatavuus paranee. Sosiaalihuollon ja sen erityispalveluiden sekä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yhteistyö voimistuu. (STM 2015.)

Erityisesti nuoria lakiuudistuksessa koskettaa nuorisopalvelutakuu, jonka mukaan nuori saa moniammatillista tukea yhdestä toimipisteestä niin kauan, kun hän on sosiaalipalveluiden tarpeessa. Takuu pitää sisällään omatyöntekijän, palvelutarpeen arvioinnin sekä kohdennettua sosiaalista kuntoutusta. (STM 2014.) Aaltosen ym. (2015) tutkimuksissa korostui se, että paras mahdollinen hyöty nuorille tulisi siitä, että yksi ja sama työntekijä olisi vastuussa nuoren palvelukokonaisuudesta.

Elämän muutosvaiheet, kuten avioero, oppivelvollisuuden päätyminen nuorilla tai vankilasta vapautuminen voivat olla tilanteita, joissa osallisuuden tukeminen vaatii erityisiä toimenpiteitä, jotta syrjäytymiskehitystä voidaan ehkäistä. Erityisen tärkeää on vähentää nuorten riskiä syrjäytyä. Nuorten syrjäytymisenä näkyvät muun muassa jääminen koulutuksen ulkopuolelle, toimeentulotukiasiakkuus, asunnottomuus sekä elämänhallinnan heikentyminen. Nuorten kohdalla korostuu sosiaalihuollon yhteistyön vahvistaminen erityisesti koulutoimen ja työ- ja elinkeinohallinnon kanssa. (STM 2012.)

4 ASIAKASLÄHTÖISYYS SOSIAALIPALVELUISSA

Asiakaslähtöisyydestä puhuttaessa on tarpeen määritellä, mitä käsitteellä asiakas tarkoitetaan. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakas on henkilö, joka käyttää tai hakee sosiaalihuollon palveluja tai saa sosiaalihuoltoon kuuluvia etuuksia. Asiakkain luetaan myös ne, jotka saavat palveluja tai etuuksia koskevaa neuvontaa ja opastusta. Sosiaalihuollon asiakas voi olla yksittäinen henkilö, ryhmä tai jokin organisaatio. (Laaksonen ym. 2011.) Sosiaalihuollon asiakkuuden taustalla on usein se, että yksilö tai perhe havaitsee elämässään ongelman tai puutteen. Ongelma voi olla niin vaikea, ettei sitä pysty yksin tai sosiaalisen verkoston voimin ratkaisemaan. Tällöin on turvaututtava viranomaisten apuun. (Smale, Tuson ja Statham 2000, 31.)

Valkama (2012, 77) on väitöskirjassaan tutkinut asiakkuutta ja sen merkitystä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Asiakas käsitteenä luo mielikuvan aktiivisesta ja omia valintoja tekevästä subjektista, joka voi omalla toiminnallaan vaikuttaa palveluihin. Valkaman mukaan todellisuus suomalaisessa palvelujärjestelmässä ei vielä vastaa tähän mielikuvaan. Asiakkain kuvataan lähes kaikissa palveluissa asioivia kansalaisia. Termiä käytetään, vaikka asiakas olisi toiminnan kohteena, aktiivisena toimijana, tahdonvastaisten toimien kohteena tai kuluttajana.

Valkaman (2012, 78) mukaan keskeisimpiä asiakkuutta määritteleviä tekijöitä ovat aktiivisuus, osallisuus sekä mahdollisuus vaikuttaa ja tehdä valintoja. Juuri aktiivisuuteen näyttää liittyvän mahdollisuus vaikuttaa ja valita, mikä lisää asiakkaan osallisuutta. Heikon toimintakyvyn omaava asiakas ei välttämättä kykene aktiiviseen asiakkuuteen, ja näin myös vaikuttamismahdollisuudet ja osallisuuden tunne jäävät vähäisiksi. Heikko toimintakyky ei saa olla esteenä hyvinvointiin liittyvien palveluiden saamisessa, joten yksilölliset tarpeet on pystyttävä ottamaan huomioon.

Julkisella rahoituksella tuotettujen palveluiden tuloksellisuudesta ja vaikuttavuudesta ollaan nykyisin kiinnostuneita. Poliitikot, päättäjät ja media ovat kiinnostuneita tarkastelemaan palveluiden vaikutuksia kansalaisten elämään. (Hokkanen 2012, 116.) Sosiaalipalveluiden ja sosiaalityön arvoinneissa on pitkälti keskitytty tuottamaan tietoa palvelujen toimivuudesta. Usein ajatellaan, että jos jokin palvelu toimii suunnitellulla tavalla, tavoitellut tulokset on helppo saavuttaa, ja asiakkaat saavat parhaan hyödyn palvelusta. (Korteniemi, Kotiranta ja Kivipelto 2012, 89.) Yhtenä palvelun vaikuttavuuden mittaajana käytetään usein asiakasta, joka nähdään palvelutilanteessa myös toimijana. Taustalla on ajatus siitä, että asiakkaalla on tietoa siitä, miten ja missä tilanteessa hän on kokenut tulleensa autetuksi. (Hokkanen 2012, 116.)

Toiminnan tulosten ja vaikuttavuuden arvioimisen vaikeus on hyvinvointipalveluja tuottaville organisaatiolle luonteenomaista. Ongelmallista on se, miten tulisi valita parhaat ja vaikuttavimmat palvelut ja menetelmät, ja ketä ovat ne asiakkaat, jotka niistä hyötyvät kaikkein eniten. (Hasenfeld 1983, 110–111.) Totuus on kuitenkin se, että hyvinkään suunniteltu ja toimiva palvelu ei välttämättä tuo odotettuja muutoksia asiakkaan elämään, vaikka asiakas olisikin tyytyväinen palveluun. Tämän vuoksi tulisi arvioida ja tutkia, millaisia vaikutuksia palveluilla on yhteiskunnallisella tasolla. Asettaako

palvelu asiakkaat esimerkiksi eriarvoiseen asemaan tai lisääntykö syrjintä ja marginaalisuus? (Korteniemi ym. 2012, 89.)

4.1 Asiakaslähtöinen palvelun kehittäminen

Asiakkaat ovat julkisten palveluiden kehittämistyössä vielä melko vähän hyödynnetty resurssi. Asiakkaita osallistamalla voidaan lisätä muun muassa asiakaslähtöisyyden arvostusta, henkilökunnan muutosvalmiutta ja sitoutumista sekä kuntalaisten kiinnostusta ja luottamusta kunnan toimintaa kohtaan. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi ja Manka 2012.) Kun mietitään keinoja arjessa selviytymiseen, ovat asiakkaat parhaita asiantuntijoita hyvien käytäntöjen ja vaikuttavien palveluiden kehittämisessä (Kilpeläinen ja Salo-Laaka 2012, 303).

Asiakaslähtöisen kehittämisen taustalla on ajatus siitä, että asiakas on voimavara palvelujen kehittämisessä, sillä hän on oman elämänsä asiantuntija. Kun asiakkaan omaa asiantuntijuutta korostetaan, korostuu myös asiakkaan rooli aktiivisena toimijana. Tämän tulee näkyä voimavarana, jota on osattava hyödyntää. Asiakaslähtöisyyden perustana on ihmisen kunnioittaminen ja ihmisarvon tunnustaminen sekä oikeudenmukainen ja hyvä kohtelu. (Stenvall ja Virtanen 2012, 177–178.)

4.2 Asiakaslähtöisen kehittämisen osa-alueet

Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen ja Suokas (2011) määrittelevät asiakaslähtöisen kehittämisen kuusi osa-aluetta, jotka ovat asiakkaan palveluymmärryksen rakentaminen, asiakkaan osallistumismahdollisuuksien lisääminen, palveluiden muodon, sisällön ja jakelukanavien kehittäminen, asiakasymmärryksen syventäminen, palvelua tuottavan organisaation asenteiden ja palvelukulttuurien muuttaminen sekä johtaminen. Mikäli asiakas ei ymmärrä omaa asiakkuuttaan, ei asiakkuutta voi muodostua. Asiakasta tulee tiedottaa hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Lisäksi tulee tuoda esille, mikä asiakkaan rooli on, ja mitkä ovat hänen mahdollisuutensa vaikuttaa ja osallistua eri vaiheissa palvelutapahtumaa ja -prosessia. Nämä tiedot muokkaavat asiakkaiden asenteita sekä aktivoivat asiakasta osallistumaan palveluprosessiin.

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet määritellään laissa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000) velvoittaa sekä palveluntarjoajaa että asiakasta. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon sekä ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä kunnioittavaan palveluun. Asiakkaan toiveet, etu ja mielipiteet on otettava huomioon sekä asiakkaan itsemääräämisoikeutta on noudatettava. Vastaavasti asiakas on velvollinen antamaan sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarvittavat tiedot palveluntuottajalle.

Asiakkaan tehtävä kehittämistyössä on tuoda palvelutapahtumaan omat voimavaransa. Asiakas nähdään tapahtumassa toimijana, ei palvelun kohteena. Asiakkaan toimijuus merkitsee sitä, että molempinpuolista ymmärrystä palvelutapahtuman vuorovaikutuksellisuudesta on lisättävä. On myös korostettava asiakkaan subjektiivista eli mahdollisuutta tehdä omia valintoja. Asiakaskokemuksella on merkittävä rooli palveluita kehitettäessä. (Virtanen ym. 2011.)

Palolan ym. (2012) tutkimuksen mukaan erityisesti nuorten asiakkaiden kohdalla toimijuus ja voimavarat korostuvat. Toimijuuteen nähdään kuuluvan toiminta- ja työkyky sekä toimintamahdollisuudet. Tutkimuksen mukaan kannustavan ja aktivoivan palvelujärjestelmän tulisi lähteä liikkeelle siitä, mitä kykyjä nuorella on, ja miten hän voi toimia yhteiskunnassa kykyihinsä nähden. Merkityksellistä on se, millaisiin saavutuksiin nuori kokee toimijana ja yhteiskunnan jäsenenä pystyvänsä.

Ei riitä, että asiakkaan ääni tulee esille itse palvelutapahtumassa. Ääntä on kuultava myös silloin, kun kehitetään palvelujen muotoja, sisältöjä ja tapoja, joilla palvelut tuotetaan ja toteutetaan. Kehittämistä ei voida tehdä asiakkaiden tarpeiden pohjalta, mikäli palvelun kehittäjä ei ole tietoinen asiakkaiden tarpeista. Jotta palveluja voidaan kehittää asiakaslähtöisemmiksi, on asiakastiedon kerääminen ja hyödyntäminen kehitystyössä välttämätöntä. (Virtanen ym. 2011.)

SOS II -hanke on aikuissosiaalityön kehittämishanke Päijät-Hämeen, Pirkanmaan, Kanta-Hämeen sekä Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan maakunnissa. Hankkeen tavoitteena on muun muassa osallisuuden vahvistaminen sekä omissa palveluprosesseissa että palveluiden kehittämisessä. Hankkeessa on kehitetty erilaisia malleja, joiden avulla asiakkaiden osallisuutta palvelujen kehittämisessä voidaan lisätä. Tampereen alueella on otettu käyttöön kehittäjäasiakasryhmät sekä asiakasraati. (SOS-hanke 2014.) Pekkalan (2011) mukaan kehittäjäasiakkaiden avulla palvelut saadaan vastaamaan asiakkaiden todellisiin tarpeisiin, sillä asiakkaat omat oman elämänsä asiantuntijoita, ja heillä on kokemustietoa, jota on mahdollista hyödyntää. Kehittäjäasiakkaita apuna käytettäessä kehittämistyön painopiste siirtyy rakenteista ja hallinnosta enemmän palvelujen sisältöön.

Asiakasraadeista voidaan käyttää myös nimitystä käyttäjäneuvostot tai käyttäjäfoorumit. Asiakasraati on pysyvä ryhmä, johon kuuluu noin 10 jäsentä. Jäsenet ovat arvioinnin ja kehittämisen kohteena olevan palvelun käyttäjiä. Asiakasraadin tehtävä on keskustelun avulla antaa palautetta sosiaalipalveluista ja niiden laadusta, esittää kehittämissuhteita sekä käydä avointa vuoropuhelua palveluntuottajan kanssa. Asiakasraati ei tee päätöksiä vaan toimii neuvonantajana. (Halttunen-Sommardahl 2008.)

Ei ole riittävää asiakaslähtöisen kehittämisen kannalta, jos vain palveluiden jakelukanavia ja prosesseja kehitetään. Myös palvelua tuottavan organisaation asenteiden ja palvelukulttuurin on pystyttävä muuttumaan. Asiakaslähtöisyyden tulee toteutua myös palveluja tarjoavien organisaatioiden henkilöstön asenteissa ja asiakaskohtaamisissa. On tärkeää tunnistaa asennemuutosten mahdolliset esteet ja panostettava asennemuutokseen. (Virtanen ym. 2011.)

Organisaatiossa toteutettavien toimintatapojen ja asenteiden muuttamiseen vaikuttaa oleellisesti myös johtaminen. Asiakkuusajattelu tuodaan organisaation eri toimijatasoille johtamisen kautta ja samalla pyritään tukemaan sen kehittämistä. (Virtanen ym. 2011.) Alakiikonen (2009, 55–56) on pro gradussaan tutkinut sosiaalityön kehittämistä. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kokevat kehittämisen haasteina olevan jatkuvan kiireen, mutta myös ylhäältä päin tulevan arvostuksen puutteen. Työntekijät kokevat arvostuksen puutteen johtavan siihen, että resursseja ohjataan muihin palveluihin. Tällöin työmäärä pysyy yhtä suurena eikä kehittämistyölle jää aikaa.

5 BIKVA-ARVIOINTIMENETELMÄ TYÖN KEHITTÄMISESSÄ

BIKVA-arviointimenetelmän pääajatus on se, asiakkaalla on merkittävää tietoa, jota on mahdollista hyödyntää julkisen sektorin toiminnan kohdentamisessa. Mallissa korostuu uuden oppiminen ja sen kautta menetelmien kehittäminen. Tähän päästään siten, että asiakkaat arvioivat sosiaalityötä omien kokemustensa pohjalta. Tämän jälkeen asiakkaiden palaute esitellään tärkeille sidosryhmille, kuten kenttätyöntekijöille, johtajille ja poliittisille päättäjille. He arvioivat esiin nostettuja ongelmia ja käsittelevät saatua myönteistä ja kielteistä kritiikkiä, jonka avulla toimintaa on mahdollista kehittää. (Krogstrup 2004, 10, 15.)

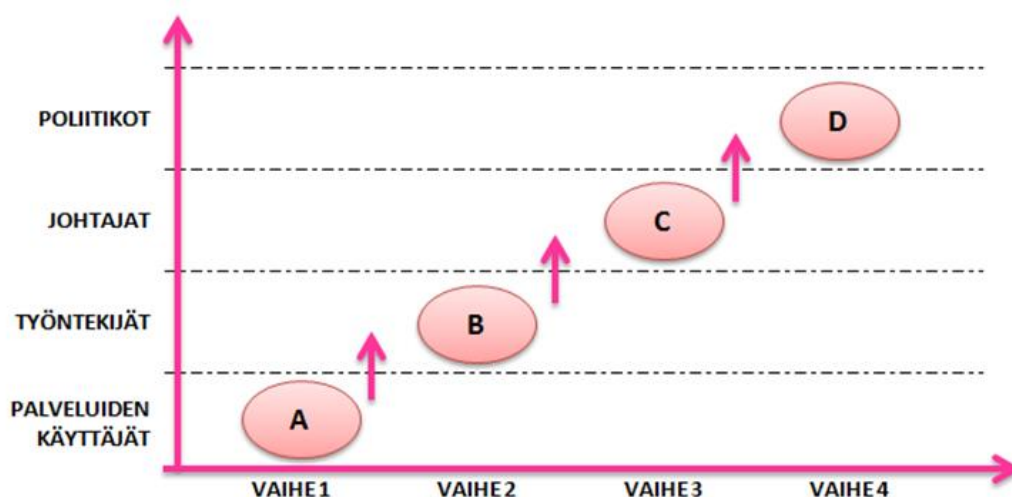
BIKVA on lyhenne tanskan kielen sanoista *Brugerinddragelse i kvalitetsvurdering*, suomennettuna ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Alun perin malli on kehitetty Tanskassa sosiaalipsykiatrian alalla. Malli on julkaistu ensimmäisen kerran vuosina 1996 ja 1997. Kehittämisen taustalla on ollut vaatimus siitä, että asiakkaita tulisi ottaa enemmän mukaan arviointeihin. Tuolloin asiakastytyväisyyskyselyjä kritisoitiin siitä, että niissä asiakkaat arvioivat lähtökohtaisesti muiden kuin asiakkaiden määrittämiä kysymyksiä. Näin ollen he eivät pysty tuomaan esiin sitä, mikä asiakkaiden itsensä mielestä on tärkeää kertoa. BIKVA-mallissa asiakkaiden rooli on keskeinen, sillä asiakkaat määrittelevät arviointikysymykset omien kriteeriensä pohjalta. (Krogstrup 2004, 7.)

Vaikka BIKVA-mallissa korostetaan asiakkaiden roolia, on kenttätyöntekijöiden haastattelulla myös suuri merkitys. Kenttätyöntekijöiden toimintaa ohjaavat muun muassa työorganisaation kulttuuri, rakenne, prosessit ja lainsäädäntö sekä myös johtajien ja poliittisten päättäjien tekemä työ. Kenttätyöntekijöitä haastatteleamalla saadaan selvitettyä, miten nämä tekijät vaikuttavat heidän työhönsä. Tästä syystä myös johtajia ja poliittisia päättäjiä on tärkeä osallistaa arviointiin. BIKVA-mallissa painotetaan sitä, että johtajille ja poliittisille päättäjille esitellään vain sellainen asiakkailta ja kenttätyöntekijöiltä kerätty palaute, johon johtajat ja poliittiset päättäjät voivat vaikuttaa toimivallallaan. (Krogstrup 2004, 9–10.)

Arviointien tulokset voivat olla hyvin vaihtelevia. Joskus BIKVA-mallin toteutuksessa esiin tulleet ongelmat voivat olla sellaisia, ettei niille voi tehdä mitään esimerkiksi rajoittavan lainsäädännön vuoksi. Poliittiset päättäjät voivat keskustella ongelmista ja päättää, ettei nykyisiä käytäntöjä muuteta. Päinvastoin he voivat tehdä päätöksiä siitä, että syntyneitä ongelmia pyritään ratkaisemaan muuttamalla toimintatapoja. (Krogstrup 2004, 22–23.)

5.1 BIKVA-arviointimenetelmän vaiheet

Kehittämistoimintaa ei välttämättä aina kuvata horisontaalisesti ajassa etenevänä prosessina. Prosessi on mahdollista kuvata myös vertikaalisesti, jolloin sen voidaan ajatella etenevän taso kerrallaan ylöspäin. Tällaista tasomallia (kuvio 3) kuvastaa esimerkiksi BIKVA-arviointimenetelmä. Pääpiirteisään BIKVA-mallista eritellään neljä vaihetta. (Toikko ja Rantanen 2009, 68.)



KUVIO 3. BIKVA-arvioinnin mukainen tasoprosessi (Toikko ja Rantanen 2009, 68.)

5.1.1 Asiakkaiden ryhmähaastattelu

Ensimmäisessä vaiheessa asiakkaat pyydetään ryhmähaastatteluun. Haastattelussa lähtökohtana on esittää asiakkaille avoin kysymys: ”Mikä on mielestäsi hyvää ja mikä huonoa?”. Kysymyksellä tavoitellaan sitä, että asiakkaat pystyvät ilmaisemaan itsensä laajasti omin sanavalinnoin. (Krogstrup 2004, 26–27.)

Haastattelijan tulee puuttua keskusteluun mahdollisimman vähän. Hän voi kuitenkin tehdä selventäviä ja syventäviä kysymyksiä. Haastattelijan tulee olla aidosti kiinnostunut kuulemistaan arvioista ja näkökohdista sekä pystyä osoittamaan herkkyyttä sekä huomioida osallistujien näkökulmat. (Krogstrup 2004, 26–27.)

5.1.2 Työntekijöiden ryhmähaastattelu

Toisessa vaiheessa kenttätyöntekijät kutsutaan ryhmähaastatteluun, jossa asiakkailta saatu palaute esitellään. Tarkoituksena on pohtia, mihin asiakkaiden arviot perustuvat. Ensisijaisen tärkeää on, että työntekijät myös arvioivat omaa toimintaansa. Mallin mukaan ryhmähaastatteluun osallistuvien kenttätyöntekijöiden valinta tehdään osin asiayhteyden perusteella ja osin sen mukaan, missä arviointi tehdään, ja ketkä työntekijät ovat asiakkaiden mielestä tärkeässä roolissa. Työntekijöiden ryhmähaastattelu ei perustu avoimiin kysymyksiin, vaan apuna käytetään haastatteluohjetta, joka on laadittu asiakkaiden haastattelujen pohjalta. (Krogstrup 2004, 21.)

Asiakkaiden palaute on merkittävässä roolissa oppimisprosessissa, jossa kenttätyöntekijät pohtivat saatua palautetta. Samalla työntekijät antavat oman arvionsa ja tuovat esille käsityksensä tekemästään työstä. Työntekijöiden pohdinta aiheuttaa yleensä useanlaisia jatkotoimenpiteitä. Seurauksena voi olla välitön toiminta suhteessa esiintuotuun ongelmanasetteluun tai mahdollinen myöhempi pohdinta ja arviointi, josta voi seurata jokin uusi käytäntö tai harkitumpi toimintatapa. BIKVA-mallin mukaisesti kenttätyöntekijöiden haastattelun seurauksena on myös ongelmien esittäminen esimiehille ja poliittisille päättäjille. (Krogstrup 2004, 21–22.)

5.1.3 Johtajien ryhmähaastattelu

Kolmannessa vaiheessa sekä asiakkailta että työntekijöiltä saatu palaute esitellään organisaation johdolle. Johtajien haastattelu pohjautuu samoihin periaatteisiin kuin muutkin ryhmähaastattelut. Johto pohtii omassa ryhmähaastattelussaan syitä saadulle palautteelle. Haastattelun pohjana käytetään ohjeita, jotka on laadittu asiakkaiden ja kenttätöntekijöiden haastattelujen pohjalta. (Krogstrup 2004, 22.)

Ensin arvioidaan, ketkä johtajat kutsutaan mukaan haastatteluun. Organisaation rakenteen tunteminen ja edellisten haastattelujen pohjalta esiin nousseet ongelmat auttavat johtajien valinnassa. Varsinkin pienissä kunnissa johtajien ryhmähaastatteluja voi olla hankala toteuttaa, sillä johtajia voi olla organisaatiossa vain muutamia. (Krogstrup 2004, 22.)

5.1.4 Poliittisten päättäjien ryhmähaastattelu

Neljännessä vaiheessa asiakkailta, työntekijöiltä sekä organisaation johdolta saadut tulokset esitetään poliittisille päättäjille, jotka myös arvioivat toimijoilta saadun palautteen syitä. (Krogstrup 2004, 15.) Haastattelu pohjautuu ohjeisiin, jotka on laadittu asiakas-, työntekijä- ja johtajahaastattelujen pohjalta. Yleensä mukaan haastatteluun otetaan kunnan sosiaalilautakunta. Perinteisen ryhmähaastattelun sijaan poliittisten päättäjien haastattelu on luonteeltaan usein enemmän keskustelua arvioinnin tuloksista. Poliittisten päättäjien haastattelu päättää BIKVA-mallin tiedonkeruuosion. (Krogstrup 2004, 22–23.)

Arviointitulosten välittäminen on oleellista BIKVA-menetelmässä. Arviointiprosessin aikana tuloksia välitetään ja esitetään asianosaisille. Arvioinnista kootaan tulokset ja ne välitetään asiakkaille. Asiakkaille tiedotetaan myös sidosryhmien reaktiot, arvioinnin pohjalta laaditut kehittämissuosituksen ja kuvataan sitä, millaisia toimia arvioinnista on seurannut. Tietojen välittäminen perustuu moraalisiin ja yleiseen velvollisuuteen arviointiin osallistuneita kohtaan. Tuloksista laaditaan myös arviointiraportti. (Krogstrup 2004, 23.)

5.2 BIKVA-arviointimenetelmän hyödynnettävyys

Högnappa (2008) on tutkinut sitä, minkälaisia tuloksia ja vaikutuksia BIKVA-arviointien avulla on saatu aikaan. Tutkimustulosten mukaan BIKVA-arvioinnilla on mahdollista vaikuttaa työyhteisöjen arvokeskusteluun ja eettiseen pohdintaan. Arviointiprosessi voi synnyttää dialogisia työkäytäntöjä, jotka lisäävät asiakalähtöistä ja tutkivaa työorientaatiota. Arvioinnin onnistuneeseen toteutukseen ei riitä ainoastaan se, että arviointi lisää arvokeskustelua tai eettistä pohdintaa. Tavoitteena on se, työkäytännöt muuttuisivat asiakkaiden toivomaan ja ehdottamaan suuntaan.

Paavilainen (2010, 108–109) on pro gradussaan tutkinut BIKVA-arviointimenetelmän soveltuvuutta erään kunnan aikuissosiaalipalvelujen kehittämisessä. Tutkimustuloksesta ilmenee, että malli on käyttökelpoinen työyhteisön kehittämisen välineenä ja että se toimii oppimisprosessina tuoden uusia ajatusmalleja ja käytänteitä työhön. Tutkimustulosten mukaan työntekijöillä ja päättäjillä tulee kui-

tenkin olla motivaatiota ottaa vastaan asiakkaiden antamaa palautetta sekä pystyä antamaan palautetta myös itse.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä tutkimuksessa pyrittiin kuvaamaan, millaisena työvoiman palvelukeskuksen nuoret asiakkaat kokevat tämänhetkisen palvelun, ja millaista he toivoisivat palvelun olevan. Opinnäytetyön tavoitteena oli vahvistaa Kainuun työvoiman palvelukeskuksen nuorten asiakkaiden osallisuutta tarjoamalla heille mahdollisuus osallistua palvelun kehittämiseen. Tavoitteena oli lisäksi löytää konkreettisia kehittämideoita, jotta palvelua voisi kehittää enemmän asiakaslähtöiseksi ja asiakkaiden tarpeisiin paremmin vastaavaksi. Työn varsinaiset tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Kuinka toimintaa voisi kehittää enemmän asiakaslähtöiseksi?
2. Millä tavoin nuoret kokevat tulevansa autetuiksi parhaiten?

6.1 Tutkimusmenetelmän ja kohderyhmän kuvaus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus nähdään tiedonhankintana, jossa aineisto kerätään luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Yleistä on, että tutkimussuunnitelma muuttuu jonkin verran tutkimuksen edetessä olosuhteiden vuoksi. Tutkimuksessa tiedon keruun instrumenttina suositellaan käytettävän ihmistä. Tutkijan tulee pyrkiä paljastamaan odottamattomia seikkoja tutkittavasta ilmiöstä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa kohdejoukko valitaan tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2014, 164.)

Opinnäytetyön aineiston keruussa käytettiin soveltaen BIKVA-arviointimenetelmää, joka on haastatteluun pohjautuva kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 11) mukaan haastattelu on käyttäytymis- ja yhteiskuntatieteissä yksi käytetyimmistä tiedonhankinnan muodoista. BIKVA-arviointimenetelmässä haastattelut pyritään järjestämään ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelu nähdään keskusteluna, jonka tavoitteet voivat olla hyvin vapaamuotoisia. Osanottajat voivat vapaasti kommentoida asioita, ja samalla he tuottavat tietoa tutkittavasta asiasta. Ryhmähaastattelun merkitys korostuu silloin, kun halutaan tietää, miten haastateltavat muodostavat yhteisen kannan tutkittavaan ilmiöön. (Hirsjärvi ja Hurme 2001, 61.)

Tutkittava kohderyhmä oli joukko nuoria alle 29-vuotiaita työvoiman palvelukeskuksen asiakkaita. Syksyn 2014 aikana toimin ohjaajana Kajaanissa nuorten aikuisten kokeilumuotoisessa ryhmässä, jonka jäsenet ovat kaikki työvoiman palvelukeskuksen asiakkaita. Ryhmätoimintaa suunniteltiin kesän 2014 aikana, ja tuolloin aloitin yhteistyön Virta II -hankkeen kanssa. Ryhmätoimintaa suunnitellamme päädyimme siihen ajatukseen, että voisin toteuttaa asiakkaiden ryhmähaastattelun kyseisen ryhmän osallistujille. Muutaman ryhmäkerran jälkeen, kun ryhmän kokoonpano alkoi vakiintua, tiedustelin nuorilta, olisivatko he halukkaita osallistumaan ryhmähaastatteluun. Kukaan ei kieltäytynyt osallistumasta. Tutkittavia oli yhteensä neljä.

Kvalitatiivista tutkimusta tehtäessä on tärkeää, että tutkittavalla joukolla on tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tietoa tai kokemusta. Tämän takia tutkimuksen tiedonantajien eli tutkijajoukon valinnan tulee olla tarkkaan harkittu ja tarkoituksenmukainen. (Tuomi ja Sarajärvi 2013,

85–86.) Tutkittavien asiakkuudet työvoiman palvelukeskuksessa ovat eripituisia, ja he ovat olleet asiakkuudessa eri ajanjaksoina. Heillä on monipuolisesti kokemusta työvoiman palvelukeskuksen asiakkuudesta. Tämän vuoksi nuorten ryhmän jäsenet osoittautuivat antoisaksi tutkimusjoukoksi.

BIKVA-mallin mukaisesti tutkimuksessa haastateltiin asiakkaiden lisäksi myös muita tahoja. Haastateltavina olivat Kainuun työvoiman palvelukeskuksen työntekijät ja heidän esimiehensä, yksi Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän johtavista työntekijöistä sekä kuntayhtymän hallituksen edustaja. Näiden haastattelujen avulla pyrittiin selvittämään, millä tavoin he ovat valmiita vastaamaan nuorten esittämiin muutostarpeisiin ja toiveisiin.

Työntekijöiden ja esimiesten haastattelu toteutettiin Kainuun työvoiman palvelukeskuksen kehittämispäivän yhteydessä, ja paikalla oli suurin osa palvelukeskuksen henkilökunnasta. Mukana haastattelussa työ- ja elinkeinotoimiston puolelta oli työ- ja elinkeinotoimiston asiantuntijoita, kuntoutuspsykologi, palvelujohtaja ja kehittämispäällikkö sekä sosiaalipuolelta sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, terveydenhoitaja ja yksi esimies. Johtaja ja hallituksen edustaja valittiin haastateltaviksi kuntayhtymän organisaatorakenteen mukaisesti.

6.2 Tutkimusprosessin eteneminen

Tarve opinnäytetyölle tuli työelämästä. Toimeksiantaja oli huomannut toiminnassaan kehittämistarpeita, ja kehittämistyön tueksi toimeksiantaja ilmaisi kiinnostuksensa yhteistyölle. Kävimme toimeksiantajan kanssa keskustelua erilaisista aihevaihtoehdoista. Opinnäytetyön aihe varmistui syksyllä 2013. Esitin työsuunnitelman huhtikuussa 2014, jonka jälkeen tutkimussuunnitelma muuttui vielä joiltakin osin.

Anoin tutkimuslupaa Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymältä marraskuussa 2014 erillisellä Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän käyttämällä lomakkeella (liite 1). Tutkimuslupa myönnettiin joulukuun 2014 alussa. Nuorten ryhmähaastattelut toteutettiin joulukuussa 2014, työntekijöiden ja esimiesten haastattelut maaliskuussa 2015 ja kuntayhtymän hallituksen edustajan haastattelu huhtikuussa 2015.

6.2.1 Asiakkaiden ryhmähaastattelut

Asiakkaiden ryhmähaastattelu järjestettiin kolme kertaa. Viimeisellä kerralla uutta aineistoa ei enää kertynyt. Haastatteluihin osallistui yhteensä neljä nuorta. Ensimmäisellä haastattelukerralla mukana oli kolme nuorta, toisella kerralla haastatteluun osallistui myös yhteensä kolme nuorta, joista kaksi osallistui myös ensimmäiseen haastattelukertaan. Ensimmäinen haastattelukerta kesti noin tunnin, toinen kerta oli noin puolen tunnin pituinen.

BIKVA-mallin mukaisesti asiakkaiden ryhmähaastattelu lähtee etenemään siten, että asiakkailta kysytään, mikä palvelussa on hyvää ja mikä huonoa. Koska tunsin nuoret entuudestaan ja tiesin, että he ovat toisinaan hyvin vähäsanaisia, olin miettinyt varalta apukysymyksiä, joiden avulla keskustelua

saa tarvittaessa vietyä eteenpäin. Tämä osoittautui hyväksi käytännöksi, sillä keskustelu oli todella vähäistä alkukysymyksen esittämisen jälkeen. Apukysymyksillä keskustelu lisääntyi huomattavasti. Nuorten puheenvuorot eivät jakaantuneet ryhmähaastattelussa tasaisesti, kuten BIKVA-menetelmässä suositellaan (Krogstrup 2004, 27–28). Osa haastateltavista oli puheliaampia kuin toiset.

Ensimmäisellä haastattelukerralla mukana oli myös kaksi työntekijää, toinen työvoiman palvelukeskuksesta ja toinen sosiaalipalvelukeskuksesta. Tämä siitä syystä, että nuoria haastateltiin yhden ryhmäkerran lopuksi. Työntekijät eivät juuri puuttuneet keskustelun kulkuun, vaan esittivät tarkentavia kysymyksiä. Haastattelua ei nauhoitettu nuorten toiveesta. Haastatteluun sain avukseni työntekijän Virta II -hankkeesta. Työntekijä teki lähes sanatarkat muistiinpanot haastattelusta. Lisäksi kirjasin itse pääkohtia ylös.

6.2.2 Työntekijöiden ja esimiesten ryhmähaastattelu

Työntekijät haastateltiin Kainuun työvoiman palvelukeskuksen kehittämispäivässä 11.3.2015. Työntekijöille lähetettiin sähköpostitse erillinen ohjeistus haastatteluun osallistumisesta ennen tilaisuutta. Tilaisuuteen osallistui yhteensä 20 henkilöä. Haastattelu nauhoitettiin litterointia varten. BIKVA-mallia sovellettiin työntekijöiden ryhmähaastattelussa, sillä mukana oli myös esimiehiä.

Tilaisuus kesti kaksi tuntia. Ajankäyttö jakaantui siten, että työntekijöiden ryhmähaastattelulle varattiin aikaa puolitoista tuntia. Tämän jälkeen esimiehillä oli noin puolen tunnin mittainen kommenttipuheenvuoro työntekijöiden ryhmähaastatteluun pohjautuen. Työntekijöiden haastattelussa pohjana toimi nuorten haastattelun pohjalta laadittu haastatteluohje. Haastatteluohjetta ei julkaista tämän raportin liitteenä sen sisältämien yksityiskohtaisten tietojen vuoksi. Ohje sisälsi lainauksia asiakkaiden haastattelusta teemoiteltuna kuuteen eri osa-alueeseen. Osa-alueet olivat tyytyväisyys nykyiseen palveluun, kehittämiskohteet, kehittämissuositukset, palveluun ohjaus ja palvelun markkinointi, ryhmätoiminta sekä ongelmat arjenhallinnassa. Aineiston analyysin kuvauksessa luvussa 6.3 kerron tarkemmin, miten haastatteluohjeen teemat on muodostettu.

Mukana haastattelussa oli työntekijä Virta II -hankkeesta. Työntekijä seurasi ajankäyttöä ja esitti tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä sekä otti osaa keskusteluun. Jokaiselle käsiteltävälle osa-alueelle oli varattu 10 minuuttia aikaa, mutta osa teemoista herätti enemmän keskustelua kuin toiset. Tämä pystyttiin huomioimaan aikataulutuksessa, eikä tilaisuus mennyt yliajalle.

6.2.3 Johtajan ja kuntayhtymän hallituksen edustajan haastattelujen toteutus

BIKVA-prosessin kolmas haastattelu järjestettiin 23.3.2015. Haastateltavana oli yksi Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän johtajista, jonka työhuoneessa haastattelu toteutettiin. Haastattelu kesti tunnin ja 15 minuuttia. Neljäs haastattelu järjestettiin 1.4.2015 Virta II -hankkeen tiloissa. Haastateltavana oli Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän hallituksen edustaja. Haastattelu kesti noin tunnin.

Haastatteluiden tarkoituksesta ilmoitettiin haastateltaville sähköpostitse ennen tilaisuutta. Haastattelut nauhoitettiin litterointia varten. Mukana haastatteluissa oli työntekijä Virta II -hankkeesta. Työntekijä osallistui haastatteluihin kommentoimalla keskustalua ja ottamalla kantaa keskusteluun hankkeessa tehtävän työn näkökulmasta.

Johtajan haastattelussa käytettiin haastatteluohjeena power point-esitystä, johon oli listattu aiemmin käytettyjen teemojen mukaisesti sekä asiakkaiden että työntekijöiden haastatteluista nousseita pääkohtia. BIKVA-menetelmässä tarkoituksena on vielä esimiehille vain sellainen tieto, mihin he voivat omalla työllään vaikuttaa, mutta sovelsin hieman tätä ohjetta. Kerroin tiivistetysti myös nuorten haastattelun pääkohdat, sillä mielestäni tuloksista kertominen olisi ollut haastavaa, mikäli taustoja ei olisi tarkemmin avattu. Lopuksi esittelin esimiesten puheenvuoron pääkohdat sekä kysyin johtajalta, mitä hän haluaa minun vievän tiedoksi hallituksen puheenjohtajalle, työntekijöille ja asiakkaille.

Myös hallituksen edustajan haastattelussa käytettiin haastatteluohjeena power point-esitystä. Haastattelussa ei käsitelty kaikkia aikaisemmin käsiteltyjä teemoja vaan keskityttiin sellaisiin asioihin, jotka ovat merkityksellisiä hänen työtään ajatellen. Keskeiset käsitellyt teemat olivat asiakkaiden hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä, ennaltaehkäisevä työ sekä poliittiseen päätöksentekoon liittyvät asiat.

BIKVA-arviointiprosessi päättyi hallituksen edustajan haastatteluun. Tutkimustuloksista kerrottiin nuorille yhden ryhmäkerran yhteydessä huhtikuussa 2015. Tutkimustulokset välitetään muille tutkimukseen osallistuneille tiedoksi, kun raportti on hyväksytty.

6.3 Aineiston analyysi

Käytin tutkimuksen aineiston analysoinnissa apuna aineistolähtöistä sisällön analyysiä sekä teemoittelua. Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on saada aineistoon selkeyttä ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Aineisto tiivistetään kadottamatta informatiivista sisältöä. Tarkoituksena on luoda hajanaisesta aineistosta selkeä ja mielekäs kokonaisuus. (Eskola ja Suoranta 1998, 138.) Seuraavaksi kuvaan tarkemmin sisällön analyysin ja teemoittelun pääperiaatteet.

Käytettäessä analyysimenetelmänä sisällön analyysiä, analyysi tehdään joko aineistolähtöisesti eli induktiivisesti tai aiempaan teoriaan nojaten eli deduktiivisesti (Kyngäs ja Vanhanen 1999, 3). Aineistolähtöisessä sisällön analyysissä analyysiä ohjaa tutkimustehtävä, jonka perusteella aineistosta etsitään tutkimuskysymyksiin vastaavia ilmaisuja (Tuomi ja Sarajärvi 2013, 109). Teorialähtöinen sisällön analyysi pohjautuu johonkin valmiiseen viitekehykseen, joka voi perustua teemaan tai aikaisempaan tietoon pohjautuvaan malliin. Tämän mallin pohjalta laaditaan analyysirunko. Teorialähtöistä sisällönanalyysiä käytetään usein silloin, kun halutaan testata olemassa olevaa tietoa uudessa kontekstissa. (Kyngäs ja Vanhanen 1999, 7–9.)

Sisällön analyysin ensimmäinen vaihe sekä induktiivisessa että deduktiivisessä analyysissä on analyysiyksikön määrittäminen. Yksikkö voi olla esimerkiksi sana tai sanayhdistelmä, lause, lausuma tai

ajatuskokonaisuus. (Kyngäs ja Vanhanen 1999, 5.) Analyysiyksikkö määräytyy tutkimustehtävän mukaisesti. (Tuomi ja Sarajärvi 2013, 95.) Analyysiyksikön määrittelyn jälkeen analyysi jakautuu kolmeen eri vaiheeseen, jotka ovat aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja abstrahointi (Kyngäs ja Vanhanen 1999, 5).

Pelkistettäessä aineistosta koodataan sellaisia ilmaisuja, jotka ovat kytköksissä tutkimustehtävään. Aineistolta kysytään tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä. Pelkistetyt ilmaisut kirjoitetaan alkuperäisessä aineistossa olevia termejä mukaillen. Aineiston ryhmittelyssä pyritään löytämään pelkistetyistä ilmaisuista eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä. Samankaltaiset ilmaisut yhdistetään samaan kategoriaan, ja kategoria nimetään sen sisällön mukaisesti. Kun kategorioita muodostetaan aineistolähtöisesti, tutkija päättää tulkintaa apuna käyttäen, mitkä asiat voidaan laittaa saman kategorian alle. Jo tässä vaiheessa analyysiä tutkija käsitteellistää eli abstrahoi aineistoa. Aineiston abstrahoinnissa samansisältöiset kategoriat yhdistetään toisiinsa ja niistä muodostetaan yläkategorioita. Yläkategorioille annetaan sellaiset nimet, jotka kuvaavat alakategorioita. Abstrahointia jatketaan kategorioita yhdistelemällä niin pitkään, kuin se on mielekästä ja mahdollista. (Kyngäs ja Vanhanen 1999, 5–6.)

Yksi tapa analysoida kvalitatiivista tutkimusaineistoa on teemoitella sitä. Teemoittelu on suositeltava tapa silloin, kun aineistosta etsitään ratkaisua jonkin käytännöllisen ongelman ratkaisemiseen. Onnistunut teemoittelu vaatii teorian ja empirian vuorovaikutusta, joka ilmenee tutkimustekstissä niiden toisiinsa lomittautumisena. (Eskola ja Suoranta 1998, 176, 179.) Teemoja eli aineiston keskeisiä aiheita muodostetaan yleensä aineistolähtöisesti etsimällä tekstistä eri haastatteluja tai vastauksia yhdistäviä tai erottavia seikkoja. Teemoittelu on mahdollista tehdä myös jonkin viitekehyksen tai teorian mukaisesti. Tällöin puhutaan teorialähtöisestä teemoittelusta. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006.)

Teemoittelu on toimiva menetelmä esimerkiksi teemahaastatteluaineistoa analysoidessa. Teemat, joiden pohjalle haastattelu on rakentunut, löytyvät usein kaikista haastatteluista. Joskus teemat muodostuvat suoraan teemahaastattelurungosta, mutta aina ei käy näin. Aineistosta voi nousta uusia teemoja, eivätkä haastattelut aina etene tutkijan tekemän järjestyksen ja jäsennyksen mukaisesti. Tämän vuoksi litteroitua aineistoa tulisinkin tarkastella ilman ennakkoluuloja. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006.)

Analysoin nuorten ryhmähaastattelun aineiston käyttäen aineistolähtöistä sisällön analyysiä. Muut haastattelut teemoittelin teorialähtöisesti. Teemoittelussa käytin viitekehyksenä nuorten ryhmähaastattelusta nousseita pääteemoja. Aloitin nuorten ryhmähaastattelusta kerätyn aineiston analyysin määrittelemällä analyysiyksikön. Analyysissä käytin analyysiyksikkönä ajatuskokonaisuutta. Etsin aineistosta tutkimuskysymyksiin jollakin tapaa viittaavia ajatuskokonaisuuksia, jotka alleviivasin tekstistä. Kävin tekstit useaan kertaan läpi, jotta huomaisin kaiken olennaisen informaation. Kun olin löytänyt aineistosta tutkimuskysymyksiin viittaavia ajatuskokonaisuuksia, pelkistin ne taulukkoon 1 säilyttäen termit samankaltaisina alkuperäisten ilmaisujen kanssa.

TAULUKKO 1. Esimerkki aineiston redusoinnista eli pelkistämisestä.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
"Typasta saa yksilöllistä ohjausta."	Yksilöllinen ohjaus
"Sanottiin, että se on yksityiskohtaisempaa."	Yksityiskohtainen palvelu
"Vähän joustavampaa kun työkkärissä."	Joustava palvelu
"No jos on uusi pari siinä, niin sitten ehkä olisi vaikeaa puhua."	Uuden työntekijän kanssa vaikeaa puhua
"Mutta sillä on vain testejä, joita ei kiinnosta tehdä."	Testit ei kiinnosta

Jatkoin analyysiä ryhmittelemällä pelkistettyjä ilmaisuja sen mukaan, miten ilmaisut liittyivät toisiinsa. Samansisältöisistä ilmaisuista muodostin alakategorioita, joille annoin niitä kuvaavat nimet. Näistä alakategorioista muodostui yhteensä kuusi yläkategoriaa (taulukko 2). Yläkategorioiksi muodostuivat tyytyväisyys palveluun, kehittämiskohteet, kehittämisehdotukset, palveluun ohjaus ja palvelun markkinointi, ryhmätoiminta sekä ongelmat arjenhallinnassa.

Lopetin abstrahoinnin tähän, sillä abstarhoinnin jatkaminen ei ollut enää aineiston kannalta mielekästä. Lisäksi muodostuneista yläkategorioista oli helppo lähteä laatimaan haastatteluohjetta työntekijöiden haastattelua varten. BIKVA-menetelmässä ei ole määritelty tarkemmin haastatteluohjeen muotoa, mutta ohjeen tulee sisältää oleelliset asiat ja teemat, jotka asiakkaiden haastattelusta nousevat esiin (Krogstrup 2004, 21).

TAULUKKO 2. Esimerkki aineiston ryhmittelystä ja abstrahoinnista.

Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläkategoria
Puhelinasiointi Soitto takaisin, jos ei saa kiinni Joustava palvelu Testeistä voi olla apua Helppo saada aika	Toimiva asiointi	TYTYTYVÄISYYS PALVELUUN
Viihtyisä odotustila Ei tarvetta vahtimestarille Vahtimestarilla ei väliä	Turvallinen ympäristö	
Terveystenhoitajalle pääsee Terveystenhoitajan luo akuutissa vaivassa Riittävät terveystenhoitopalvelut	Toimivat terveystenhoitopalvelut	

Muut tutkimuksessa kertyneet aineistot analysoin teemoittelemalla niitä. Käytin teemoittelussa viitekehyksenä nuorten ryhmähaastattelussa syntyneitä yläkategorioita. Litteroinnin jälkeen korostin aineistosta eri teemojen mukaisilla väreillä niihin liittyviä ilmauksia. Tekstikatkelmat poimin aineistosta

kopioimalla ja liittämällä ne teemojen alle. Tarkastelin teemoiteltuja ilmaisia suhteessa tutkimustehtävään ja -kysymyksiin ja karsin pois epäoleelliset ilmaiset. Jokaisen haastattelun jälkeen ilmaiset oli helppo lisätä samaan teemarunkoon. Koska haastatteluohje noudatti teemarunkoa, ei haastatteluohjetta tarvinnut laatia alusta joka kerta uudelleen.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kvalitatiivista tutkimusta tehdessään tutkija joutuu toistuvasti pohtimaan tekemiään ratkaisuja. Samalla tutkija ottaa kantaa analyysin riittävyteen ja työnsä luotettavuuteen. Apuna on vain omat tai tutkijakollegan asettamat ennakko-odotukset, arkielämän viisaudet sekä teoreettinen tietämys, joka vaihtelee tutkijoittain. Yksi tieteen tekemisen eettisistä normeista on järjestelmällisen epäilyn periaate. Tutkimusta arvioiva yleisö on luonteeltaan epäilevää. Tämän näkökulman mukaan tutkimuksen luotettavuus on pitkälti sidoksissa siihen, miten tutkija saa epäluuloisen yleisön vakuuttumaan tekstissä näkyvien merkkien avulla ja kielellisillä keinoilla. (Eskola ja Suoranta 1998, 209–210.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioimiseksi ei ole olemassa yhtä yksiselitteistä ohjetta. Luotettavuutta pystyy kuitenkin arvioimaan Tuomen ja Sarajärven (2013, 140) mukaan muutamien seikkojen avulla. Tärkeää on arvioida, onko tutkittu juuri sitä, mitä on alun perin ollut tarkoitus tutkia. Myös tutkijan oma sitoutus tutkimukseen on oleellista. Tutkijan tulee arvioida sitä, onko aineiston keruumenetelmä ollut tutkimukseen sopiva, ja miten keruu on teknisesti onnistunut. Eskolan ja Suorannan (1998, 216) mukaan laadullisessa tutkimuksessa aineiston kokoa on ennakolta lähes mahdoton arvioida. Kun aineisto alkaa toistaa itseään eli saavuttaa saturaatiopisteen, on aineistoa todennäköisesti riittävästi.

Tutkimuksen tiedonantajilla on merkittävä rooli tutkimuksessa. Tutkijan tulee pystyä perustelemaan, miksi on tutkittu juuri kyseistä joukkoa, miten henkilöt on valikoitu ja kutsuttu tutkimukseen sekä montako henkilöä tutkimukseen on osallistunut. Tutkijan tulee kuitenkin varmistaa, ettei tiedonantajien henkilöisyyttä voi jäljittää esimerkiksi ammatin perusteella. Tutkijan tulee kuvata lukijalle mahdollisimman tarkkaan, kuinka tutkimus on toteutettu, jotta he pystyvät arvioimaan tutkimustulosten luotettavuutta. (Tuomi ja Sarajärvi 2013, 140.)

Grönforsin (1982, 188) määritelmään mukaan tutkimuksen etiikalla tarkoitetaan konkreettisesti sitä, mitä tutkija voi tehdä ja mitä ei. Tuomen ja Sarajärven (2013, 130–131) mukaan voidaan yleistää, että ihmisoikeudet muodostavat eettisen perustan ihmisiä tutkittaessa. Tutkimuseettiset ongelmat voidaan jakaa karkeasti kahteen osaan. Niin sanotut Manhattan-tapaukset viittaavat tutkijan vastuuseen tutkimustuloksia sovellettaessa. Mengele-tapauksista puhutaan, kun viitataan tutkimuksen tiedonhankintaan ja tutkittavien yksityisyydensuojaan liittyviin tekijöihin.

Tutkijalla on eettinen vastuu tieteelle, kanssaihmisille sekä tutkittaville henkilöille. Kun tutkija on vastuussa tieteelle, tarkoittaa tämä sitä, että tutkijan tulee välttää sellaisia toimenpiteitä, jotka hidastavat tieteen kehitystä. Tutkijan tulee saattaa tutkimustuloksensa ja -aineistonsa tieteen hyödynnettäväksi. Tutkijan vastuu kanssaihmiä kohtaan merkitsee sitä, ettei tutkija voi käyttää tutkijan

asemaansa tai tutkimustuloksiaan omaksi hyväkseen. Mikäli tutkimuksessa on käynyt ilmi, että jokin uhkaa tutkittavien hyvinvointia tai terveyttä, tulee tutkijan saattaa se tutkittavien tiedoksi. Tutkittavia henkilöitä kohtaan tutkija on eettisessä vastuussa siten, että tutkijan tulee kohdella tutkittavia ihmisarvoisesti. Tutkijan ei tule tehdä sellaisia tutkimuksia tai toimenpiteitä, joihin ei itse suostuisi. Tutkija ei myöskään saa käyttää hyväkseen asemaansa, koulutustaan tai muuta taustavoimaa pakottaakseen henkilöitä ottamaan osaa tutkimukseen. (Grönfors 1982, 188–189.)

Kun tutkimuksessa käytetään menetelmän havainnointia, eettiset ongelmat liittyvät lähinnä siihen, miten tarkkaan tutkija voi syventyä tutkittavien yksityiselämään. Tällaisissa epävarmoissa tilanteissa havainnoinnin sijasta voi hyödyntää menetelmän haastattelua. Tällöin tutkittava pystyy itse säätämään yksityisyyttään kertomalla vain ne asiat, joiden ei koe olevan liian intiimejä. (Grönfors 1982, 199.)

Tähän tutkimukseen osallistui yhteensä neljä nuorta. Koska nuoret valikoituivat tutkimukseen ryhmän kautta, ei kaikilla työvoiman palvelukeskuksen nuorilla asiakkailla ollut mahdollisuutta osallistua tutkimukseen. Ryhmän nuorten taustat ja asiakkuuksien pituudet vaihtelevat, mikä tuo erilaisia näkökulmia tutkimukseen. Toisaalta on kuitenkin otettava huomioon se, että nuorten elämäntilanteet ovat hyvin erilaisia, ja tämän vuoksi tutkimustuloksia ei kaikilta osin voi yleistää. Luonnollisesti asiakkaiden henkilökohtaiset kokemukset vaikuttavat tutkimustuloksiin. Kehittämideoita kerätessä yleistettävyyttä ei kuitenkaan ole oleellisin asia, vaan se, että kehittämissideita syntyy ja että palvelun käyttäjät ovat saaneet tuoda omat mielipiteensä esiin.

Tutkimukseen osallistuneilla oli tutkimuksen missä tahansa vaiheessa mahdollista keskeyttää tutkimus. Tutkimukseen osallistuneiden yksityisyyden suoja huomioidaan raportissa siten, ettei esimerkiksi haastatteluaineistosta poimituista lainauksista pysty tunnistamaan asiakasta. Tutkimustulokset esitetään siten, ettei muita tutkimukseen osallistuneita pysty tunnistamaan ammatin perusteella.

Koska asiakkaiden ryhmähaastattelua ei osallistujien toiveesta nauhoitettu, on joitakin kommentteja voinut jäädä huomaamatta. Tutkimuksen eettisyyden kannalta oli kuitenkin tärkeä noudattaa tutkimukseen osallistuneiden tahtoa. Muiden haastattelujen nauhoittaminen on tutkimuksen luotettavuutta lisäävä tekijä. Joissakin kohdissa äänitteen laatu on heikko taustahälinän vuoksi. Tämän takia joitakin sanoja tai kommentteja jäi litteroimatta. Koska tein tutkimuksen suurimmaksi osaksi yksin, on se voinut aiheuttaa tutkimustuloksiin virhepäätelmiä. Mukana tutkimusprosessissa oli kuitenkin työntekijä Virta II -hankkeesta, ja hänen kanssaan pystyin keskustelemaan tutkimukseen liittyvistä asioista.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Esittelen tässä luvussa tutkimustulokset nuorten ryhmähaastattelusta nousseiden teemojen mukaisesti, sillä samoja teemoja käytettiin myös työntekijöiden, esimiesten ja johtajan haastatteluissa. Hallituksen edustajan haastattelussa ei käsitelty kaikkia teemoja, vaan keskityttiin sellaisiin asioihin, jotka ovat merkityksellisiä hänen tehtäväänsä ajatellen. Tämän vuoksi käsitelen hallituksen edustajan haastattelun omassa luvussaan. Koska työntekijöiden ryhmähaastattelussa oli mukana kaksi esimiestä, käytän tutkimustulosten esittelyn selkeyttämiseksi heistä termejä esimies 1 ja esimies 2.

7.1 Palveluun ohjaus ja markkinointi

Kaikki haastatteluun osallistuneet nuoret oli ohjattu työvoiman palvelukeskukseen TE-toimiston kautta. Nuoria oli ohjattu palveluun puuttuvan koulutuksen ja asioiden etenemättömyyden takia. Nuorille palvelua markkinoitiin työ- ja elinkeinotoimiston palveluihin nähden yksityiskohtaisempana ja yksilöllisempänä. Yksi nuorista ei ollut aiemmin tiennyt työvoiman palvelukeskuksen olemassaolosta.

Yksi nuorista oli jättänyt aiemmin menemättä varatulle ajalle, koska hänellä oli ollut vääränlainen käsitys palvelusta. Hän oli kokenut palvelun olevan suunnattu selkeästi huono-osaisemmille kuin hän itse:

Oli väärä käsitys työvoiman palvelukeskuksesta, niin en mennyt ajalle. Oli ajatus, että se on laitapuolen kulkijoita varten ja ei itse kuulu sinne.

Työntekijöiden ja esimiesten haastattelussa käytiin keskustelua siitä, mistä tällainen käsitys on voinut syntyä. Esimies 2 oli sitä mieltä, että osa asiakaskunnasta oli asiakkuudessa pitkälti siitä syystä, että työvoiman palvelukeskuksessa toimeentulotuen käsittely oli nopeampaa. Tämä olisi osaltaan vaikuttanut asiakaskunnan muodostumiseen. Esimiesten puheenvuorossa ilmeni myös se, että imagotyötä on tehtävä jatkuvasti joka foorumilla, ja on korostettava sitä, asiakkaat tulevat hyvin erilaisista elämäntilanteista.

Johtajan mukaan toimeentulotuen käsittelyn ei itsessään pitäisi vaikuttaa asiakaskunnan muodostumiseen. Hänen mukaansa asiakasvirta saattoi päivittäin olla suurempi silloin, kun toimeentulotukea myönnettiin vielä työvoiman palvelukeskuksesta. Suurempi asiakasvirta sai myös asiakaskunnan näyttämään kirjavammalta. Imagotyöhön ja viestintään liittyen johtaja kertoi, että aikuissosiaalityöstä oli tehty juttu radioon, ja vastaavanlainen on tekeillä myös lastensuojelusta.

Työntekijöiden haastattelussa paljon keskustelua herätti se, ketä työvoiman palvelukeskuksen asiakkaiksi tulisi ohjata. Työntekijät pohtivat sitä, millainen toimintakyky asiakkaalla tulisi olla, että hän hyötyisi parhaalla mahdollisella tavalla työvoiman palvelukeskuksen asiakkuudesta:

Meidän pitää nyt miettiä, että kelle sitä palvelua suunnataan. Että onko se ihan tähän ylläpitäviin asioihin vai siihen, että ollaan johonkin toimenpiteeseen jo lähössä.

Esimies 2 kommentoi, että jatkossa on tarkemmin mietittävä, ketä palveluun ohjataan, sillä kyseessä on kuitenkin työllistymistä edistävä palvelu. Esimies 1 arveli perussosiaalityöstä toimintakyvyltään heikkoja asiakkaita ohjautuvan työvoiman palvelukeskukseen siitä syystä, että perussosiaalityössä ei kaikkia asiakkaita pystytä heidän tarpeitaan vastaavalla tavalla auttamaan. Hän korosti kuitenkin kyseessä olevan monialaisen palvelun, jonka piiriin kuuluvilla asiakkailla on työllistymisen esteitä. Esimies 1 oli sitä mieltä, että perussosiaalityöhön olisi saatava resursseja muun muassa ryhmämuotoisia toimintoja varten. Ryhmätoiminnoissa olisi mahdollista kehittää asiakkaiden valmiuksia esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksen asiakkuutta varten.

Myös johtajan mukaan on jatkossa tarkemmin arvioitava, kuka palvelusta hyötyy, miten palveluntarjonnalla pystytään asiakasta auttamaan, mikä on asiakkaan toimintakyky ja miten sitä lähdetään asiakkaan kanssa rakentamaan. Hän korosti, että asiakaskriteerejä määriteltäessä tulisi kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, ettei kynnystä palveluun nosteta liian korkeaksi. Liian tarkat kriteerit rajaavat osan kuntalaisista palvelun ulkopuolelle esimerkiksi silloin, jos kriteeriksi asetetaan asiakkaan täydellinen sitoutuminen palveluun. Johtajan mukaan nuorten aikuisten kohdalla palvelun näkökulma tulisi olla nuoren palaaminen työmarkkinoille, koulutukseen tai ylipäätään osalliseksi tuleminen ympäröivään yhteiskuntaan.

7.2 Tyytyväisyys nykyisiin palveluihin

Haastattelussa nuoret vertasivat palvelua TE-toimiston palveluihin. Nuoret olivat tyytyväisiä siihen, että työvoiman palvelukeskuksessa pysyy paremmin sama työntekijä, kuin te-toimistossa. Palvelu koettiin myös työ- ja elinkeinotoimiston palvelua joustavampana. Työntekijöiden haastattelussa ilmeni, että asiakassuhteen kannalta työntekijöiden pysyvyys on tärkeää. Varsinkin pitkäaikaisissa asiakassuhteissa työntekijöiden pysyvyys nähdään asiointia helpottavana asiana. Johtajan mukaan työvoiman palvelukeskuksessa on tällä hetkellä yksittäisiä työntekijöitä viransijaisuuksissa, mutta pääasiallisesti henkilöstö on pysynyt melko muuttumattomana viimeisten vuosien aikana.

Suurin osa nuorista koki työparityöskentelyn hyvänä asiana. Nuorten mukaan työparityöskentely tuo palveluun selkeyttä sekä parantaa työntekijöiden tavoitettavuutta, sillä yleensä ainakin toisen työntekijän tavoittaa. Työntekijöiden keskustelussa ilmeni, että nuoret tapaavat jonkin verran vain toista työparin työntekijää riippuen siitä, millainen tilanne nuorella on. Keskustelussa kävi ilmi, että palvelu on muuttumassa enemmän siihen suuntaan, että työntekijät ottavat yksin asiakkaita vastaan.

Johtaja pohti syitä sille, miksi käytäntö on muuttumassa, kun työparityö on ollut nimenmaan työvoiman palvelukeskuksille erottava ja kantava tekijä. Hänen mukaansa taustalla voi olla työ- ja elinkeinohallinnon uudistukset asiakasmäärien kasvamisen myötä. Lisäksi hän pohti sitä, muutuuko työskentely tulevaisuudessa enemmän ryhmämuotoiseksi, eli asiakkailla järjestettäisiin esimerkiksi erilaisia ryhmäinfoja.

Puhelinasionnin nuoret kokivat toimivana. Mikäli työntekijä ei vastaa puhelimeen, soittaa hän aina kuitenkin takaisin. Yksi nuorista totesi, että asioita tulee hoidettua puhelimesta paljon. Yksi työnteki-

jöistä kertoi haastattelussa, että asiakkuuden alkamisessa he korostavat asiakkaille sitä, että työntekijät soittavat takaisin, mikäli eivät heti pysty vastaamaan puhelimeen. Osa nuorista kokee nykyisen aukioloajan hyvänä; tarvetta pidemmälle aukiololle ei heidän mielestään ole. Valtaosa nuorista koki, että ajan työvoiman palvelukeskukseen saa helposti.

Nuoret olivat pääosin tyytyväisiä terveydenhoitajan palveluihin. Asiointi terveydenhoitajan luona oli onnistunut hyvin. Yksi nuoresta koki terveydenhoitajan palvelut niin kattavina, ettei näe niistä puuttuvan mitään. Yksi nuorista toivoi, että lääkäriajan saisi varattua terveydenhoitajan kautta. Hän ei ollut kuitenkaan kokeillut koskaan varata lääkäriaikaa sitä kautta. Terveydenhoitaja toi keskustelussa esiin, että häneen voi olla yhteydessä, mikäli on tarvetta lääkäriajalle. Lisäksi hän ohjaa ja auttaa tarvittaessa myös muissa asioissa.

Esimies 1 ehdotti, että nuorten ryhmää voisi hyödyntää terveystarkastusta koskevan infolomakkeen suunnittelussa. Terveydenhoitaja on laatinut hyvän pohjan viranomaisen näkökulmasta, ja lomake pitäisi saada sellaiseksi, että asiakkaat innostuvat ilmaisesta terveystarkastuksesta. Nuorten tietoja ja osaamista on aiemmin hyödynnetty työvoiman palvelukeskuksessa haastattelulomakkeen suunnittelussa, ja siitä on saatu hyviä kokemuksia.

Johtaja kuvasi työvoiman palvelukeskuksen terveydenhoitopalveluja siten, että terveydenhoitajan toimenkuvaan kuuluu terveystarkastukset sekä yleisohjaus ja neuvonta. Käytössä on ostopalveluna asiantuntijalääkärin palveluja tarvittaessa. Erillistä päihdetyöntekijää ei ole, mutta terveydenhoitaja voi terveydenhuollon ammattilaisena ottaa kantaa päihteidenkäyttöön ja riippuvuuksiin.

7.3 Kehittämiskohteet ja -ehdotukset

Yksi nuorista koki työparityön vaikeana asiana. Hän asioisi mieluummin yhden työntekijän luona. Yhden nuoren mukaan uuden työparin kanssa keskusteleminen voi olla vaikeaa. Yhdellä nuorella oli työntekijän vaihtumisesta huono kokemus lastensuojelun puolelta, ja hän nosti asian esille haastattelussa kuvastaakseen sitä, miten työntekijän vaihtuminen voi vaikuttaa asiakkaan tilanteeseen.

Työntekijät kävivät keskustelua siitä, että työntekijän vaihtuessa prosessi olisi hyvä hoitaa hallitusti, saattaen vaihtuen -periaatteella. Esimies 1 kuvasi nykyistä palvelujärjestelmää sektorimaiseksi ja siivumaiseksi. Hän käytti termiä kurottuminen, jolla hän viittasi siihen, että työtä voi tehdä yli sektorirajojen myös toisen työntekijän ”tontille”. Näin hänen mukaansa siirtymävaiheet onnistuvat paremmin. Hän korosti myös sitä, että asiakkaalle tulisi perustella siirtymävaiheiden tarkoitusta ja palvelujärjestelmän toimintaa:

– – tekisin mielellään sinun kanssa työtä, mutta tässä on parempi asiantuntemus ja auttaa sinua paremmin, enemmän semmosta perustelua sitten aina, että miksi mitään tapahtuu siinä palvelujärjestelmässä.

Johtajan mukaan siirtymävaiheissa, esimerkiksi asiakkuuden päättyessä, on tärkeää muistaa, että seuraava palvelutaho saa riittävät tiedot asiakkaan tilanteesta. Ylipäätään jonkun tahon tulisi hänen mukaansa ylläpitää asiakkaan suunnitelmaa. Kun on kyse erityispalvelusta tai ajallisesti rajatusta palvelusta, niin väistämättä työntekijävaihdoksia tulee eteen.

Nuoret kokivat toimeentulotuen hakemisen eri toimipisteestä hankalaksi, sillä joutuvat menemään paikasta toiseen hoitaakseen asioitaan. Kaksi nuorista toivoi, että toimeentulotuen voisi edelleen hakea työvoiman palvelukeskuksesta. Johtaja kertoi toimeentulotuen käsittelyn siirtämisen taustalla olleen palvelujärjestelmän ja toimipisteiden muutokset ja osin turvallisuussyyt, sillä toimeentulotuen käsittely on haluttu virastomestaripalvelun alaisuuteen. Hänen mukaansa järjestely voi näyttäytyä asiakkaalle palvelun heikentämisenä, kun asiakas joutuu hoitamaan asioitaan useassa toimipisteessä aikaisemman yhden toimipisteessä asioinnin sijaan.

Osa ryhmäläisistä kävi nuorten ryhmän kanssa tutustumassa Oulussa Byströmin talon palveluihin, mikä sai nuoret vertailemaan Kajaanin palveluja Oulun palveluihin. Nuorten mielestä Oulun palvelut ovat hyvät siinä mielessä, että kaikki löytyi saman katon alta. Yksi nuorista oli sitä mieltä, että myös Kajaanissa voisi olla Bystörmin talon tyyppinen palvelukeskus nuorille. Nuori kuitenkin epäili, että Kajaanissa tuskin päästäisiin samaan mittakaavaan.

Työntekijöiden haastattelussa ilmeni, että Kajaaniin on suunnitteilla Byströmin talon tyyppinen matalan kynnyksen paikka nuorille. Asia on kuitenkin vielä alkutekijöissään. Se, miten toiminta muuttaisi esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksen käytäntöjä, on vielä epäselvää. Esimies 1 oli sitä mieltä, että Bystörmin talo -tyyppinen malli on todella hyvä ennaltaehkäisevässä mielessä, mutta korjaavaa työtä siellä ei pystytä tekemään.

Johtajan mukaan Kajaanin kaupunki on jättänyt asiaan liittyen ESR-hankerahoitushakemuksen. Vaikka kyseinen palvelu tulisi Kajaaniin, ei se johtajan mukaan kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki palvelut löytyisi saman katon alta. Suunnitteilla olevassa talossa sijaitsisi osa työ- ja elinkeinohallinnon palveluista, osa sosiaalipalveluista, osa nuorisopalveluista sekä osa terveystalouksista. Mikäli nuori tulee asiakkuuteen työvoiman palvelukeskukseen, olisi pääasiallinen asiointipaikka silti työvoiman palvelukeskus.

Yksi nuorista oli sitä mieltä, että palvelukeskus voisi olla auki esimerkiksi kello 18.00 saakka. Sama nuori toivoi myös enemmän iltapäivään painottuvia aikoja. Työntekijöiden keskustelusta kävi ilmi, että osalle nuorista pyritään antamaan iltapäiväaikoja, koska nuorten ei oletta saapuvan aamun ajoille. Työntekijöiden mukaan on kuitenkin yksilöllistä, miten nuoret pystyvät saapumaan aamun ajoille. Yksi työntekijöistä mainitsi sen jo olevan kuntoutusta, että aluksi annetaan iltapäiväaikoja, joita asteittain siirrettäin aikaisemmaksi. Yksi työntekijöistä koki asian siten, että virastot ovat auki virastoaikaan, ja siihen olisi nuorten kuntouduttava tai ajatusmallia muutettava.

Yksi asiakkaista koki, että työvoiman palvelukeskukseen on hankala saada aikoja. Tämä tuli esille siinä asiayhteydessä, että nuoren unirytmä on sekaisin, ja hän ei jaksakaan herätä aamun vastaanotto-

ajoille. Työntekijöiden mukaan aikojen jättämättä käyttäminen on harmillista. Vaikeuksia aiheuttaa se, että käyttämättömän ajan jälkeen osa nuorista pyytää heti uutta aikaa. Työntekijöiden mukaan uutta aikaa on toisinaan mahdotonta järjestää:

Ne nuoret on vähän semmosia, että ne soittaa sitten, että en pääse tulemaan tänään, mutta oisko ens maanantaina tai huomenna aikaa ja se on sula mahottomuus.

Yksi työntekijöistä ehdotti, voisiko kalenteriin jättää tyhjää tilaa eräänlaisia päivystysaikoja varten. Yhden työntekijän mukaan tämä tilanne voi helpottua sitten, kun asiakkaita otetaan enemmän vastaan yksin. Yhden työntekijän kalenterista ajan löytäminen on helpompaa kuin se, että vapaata aikaa etsitään kahden työntekijän kalenterista.

Yksi nuorista toivoi käyttöön chat-palvelua, jossa voisi kysyä anonyymisti asioita työntekijöiltä. Uusi kuntayhtymässä käyttöön otettu Omasote-palvelu sai nuorilta kritiikkiä siitä, että sitä on hankala käyttää verkkopankkitunnuksilla kirjautumisen vuoksi. Osa nuorista oli sitä mieltä, että facebook-palvelu olisi paljon parempi Omasoteen verrattuna. Nuoret epäilivät kuitenkin sitä, miten työntekijät olisivat saavutettavissa facebookissa, ja riittäisikö työntekijöillä aikaa tällaiseen.

Työntekijät olivat positiivisesti yllättyneitä siitä, että nuoret pohtivat työntekijöiden ajan riittävyyttä. Esimies 1 oli harmissaan siitä, että nuoret kokevat Omasoten hankalana, sillä palvelua on yritetty markkinoida paljon. Hänen mukaansa Omasote on nähty facebookia parempana vaihtoehtona, koska facebookiin hukkuu helposti.

Nuorten kokemusten perusteella ammatinvalinnanohjauksessa on parannettavaa. Yksi nuorista kokee, ettei ammatinvalintatestien tekeminen ole kiinnostavaa, ja että testejä tulkitaan väärin. Testien sijaan hän miettisi mieluummin yhdessä työntekijän kanssa erilaisia koulutusvaihtoehtoja. Yhden nuoren mukaan ammatinvalinnanohjaaja on aina myöhässä. Yksi nuorista oli sitä mieltä, että työvoiman palvelukeskuksesta puuttuu ammatinohjaaja. Keskustelun edetessä jäi epäselväksi, mitä nuori tällä tarkoitti. Yksi nuorista koki, että ammatinvalintatesteistä voi olla hyötyä. Hän kertoi tehneensä niitä yläasteella myös opinto-ohjaajan kanssa.

Työntekijöiden näkemys oli, että on hyvin asiakaskohtaista, millaisina ammatinvalintatestit koetaan. Työntekijät pohtivat, tarkoittivatko nuoret ammatinohjaajalla entistä tietopalvelun ohjaaja -nimikettä. Työntekijät keskustelivat, voisiko nuorille avata enemmän eri ammattinimikkeitä, esimerkiksi mitä media-assistentti konkreettisesti tarkoittaa, ja mitä kyseisellä nimikkeellä työskentelevä käytännössä tekee. Työntekijät toivat esiin koulutuskokeilun, jota voisi hyödyntää enemmän nuorten kohdalla. Koulutuskokeilun avulla nuoret voisivat käydä oppilaitoksessa osallistumassa oppitunneille. Samalla selkiintyisi se, mitä ammattialoja omalla kotipaikkakunnalla voi opiskella.

Yksi työntekijä pohti sitä, miten itsenäisesti nuoren on toimittava koulutuskokeilussa. Monelle nuorelle voi olla kynnyskysymys mennä tutustumaan itsenäisesti oppilaitokseen, vaikka vastassa olisi opinto-ohjaaja tai kuraattori. Suomussalmella kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja on lähdössä tutustu-

maan kolmen nuoren kanssa ammattiopiston toimintaan. Tämän työntekijät nostivat varteenotettavaksi toimintamalliksi. Nuoret toivoivatkin haastattelussa sitä, että koulupaikkoihin käytäisiin tutustumassa ryhmässä ennemmin kuin kahdestaan työntekijän kanssa. Yksi työntekijä kertoi yhden nuoren onnistuneesta tutustumiskäynnistä, jossa oli mukana myös kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja nuoren tukena.

Työntekijät pohtivat myös sitä, miten nuoret pystyvät hyödyntämään työ- ja elinkeinotoimiston internetsivuja. Työntekijät kertoivat käyttävänsä niitä paljon asiakkaiden kanssa, mutta miettivät sitä, hyödyttääkö se asiakasta. Sivuilla on valtava määrä materiaalia, ja nuorille voi olla haastavaa löytää kaiken tiedon joukosta itselle tarpeellinen materiaali. Työntekijät miettivät sitä, onko kaikilla nuorilla valmiuksia ja kykyjä etsiä tietoa itsenäisesti internetistä. Yksi työntekijöistä mainitsi, että jos nuori on valmiiksi motivoitunut, todennäköisesti hän etsii itsenäisesti tietoa internetistä, mutta miten ohjata niitä nuoria, jotka ovat toimintakyvyttömiä ja vailla motivaatiota.

Esimies 1 opasti työntekijöitä hyödyntämään omia verkostojaan. Jos lähipiirissä on joku, joka työskentelee sellaisissa tehtävissä, joka kiinnostaa jotakin asiakasta, voisi asiakkaalle tätä kautta tarjoutua mahdollisuus tutustua kyseiseen työhön. Esimiehen mukaan tällainen järjestely antaa asiakkaalle todellisen kuvan työstä ja voi herättää kiinnostusta ja innostusta.

Nuoret kokivat odotusaulan viihtyisänä. Nuorten mielestä oli hyvä asia, ettei aulassa ole vahtimestaria. Yksi nuorista oli sitä mieltä, ettei sillä ole väliä, onko aulassa vahtimestaria vai ei. Työntekijät olivat yllättyneitä siitä, etteivät nuoret koe vahtimestarin läsnäoloa oleelliseksi. He itse ovat pohtineet, olisiko aulassa hyvä olla jonkinlainen ”aulaemäntä”, joka tarvittaessa opastaisi asiakkaita, jos heillä olisi kysyttävää. Yksi työntekijöistä mainitsi, että asiakkaat eivät ehkä kaipaa aulaan ketään vastaanottajaa, sillä asiakkaat tietävät tulevansa varatulle ajalle ja ovat niin sanotusti työparin hallussa.

Nuoret toivoivat kahvitarjoilua aulaan. Työntekijät arvelivat, että tuskin kukaan ehditsi kahvia keittämään, mutta kahviautomaatti voisi olla kätevä. Työntekijät nostivat kuitenkin esille heti kahviautomaattien kalliuden. Yksi työntekijöistä mainitsi, että monet asiakkaat pyytävät vettä saapuessaan ajalle. Hän arveli tämän johtuvan siitä, että asiakkaat saattavat kävellä pitkän matkan päästä, tai että tilanne voi jännittää asiakasta ja aiheuttaa näin ollen janon tunnetta. Keskustelussa kävi ilmi, että aulassa on aiemmin ollut kokeiluluonteisesti vesiautomaatti, mutta sopimuskauden päätyttyä sen hinta oli noussut liian suureksi ja siitä oli päätetty luopua.

Esimies 1 pyysi työntekijöitä tekemään ehdotuksia niistä asioista ja hankinnoista, millä ulkoisia tekijöitä pystytään parantamaan ja mahdollisesti kynnystä madaltamaan. Hänen mielestään paljon pystytään tekemään pienilläkin asioilla:

Ei ne välttämättä aina paljon maksakaan, mutta jos sillä pystytään madaltamaan kynnystä ja tulee sitä ei niin virallista tunnetta, niin me voidaan tota lähteä miettimään. Tehkää esityksiä, mitä näkisitte täällä tarpeen tai olis hyvä olla.

Myös johtaja oli sitä mieltä, että moneen asiaan voidaan jo pienillä korjauksilla vaikuttaa. Kaikkia uudistuksia ei hänen mukaan tarvitse tehdä kerralla, mutta esimerkiksi tietokoneita voi uusia vähitellen leasing-sopimusten päätyttyä. Kaikki nuorista olivat sitä mieltä, että aulaassa olevat tietokoneet eivät toimi. Yksi nuorista kuvasi aulan tietokoneiden toimivuutta seuraavasti:

Joo, eihän ne toimi. Saisi lahjoituksenakin paremmat.

Työntekijöiden haastattelun aikana selvisi, että uudet koneet oli tilattu jo aiemmin, ja ne odottivat asennusta. Työntekijät olivat itsekin tietoisia siitä, että koneet olivat liian vanhanaikaisia, eikä niissä ollut kaikkia tarvittavia ominaisuuksia. Aulaan on hankittu tulostin skannausmahdollisuudella, mikä helpottaa esimerkiksi sähköisen toimeentulotukihakemuksen liitteiden lähettämässä.

Nuoret esittivät koulun aloittamisen suhteen kaksi toivetta. He toivoivat, että yhteydenpito työntekijän ja nuoren välillä jatkuisi vielä koulun aloittamisen jälkeenkin, mikäli jotakin ongelmia ilmaantuisi. Nuoret toivoivat myös sitä, että mahdollisista oppimisvaikeuksista voisi pitää palaveria koulun kanssa. Työntekijät kertoivat, että he toimivatkin nuorten esittämien toiveiden mukaisesti. Työntekijät ovat tarvittaessa koululla mukana laatimassa yksilöllisiä opintopolkuja nuorelle.

7.4 Ongelmat arjenhallinnassa ja tukihenkilötoiminta

Nuorten ongelmat arjenhallinnassa painoutuivat selkeästi vuorokausirytmiiin ja sen puuttumiseen. Yksi nuorista kertoi, että on jättänyt menemättä ajalle, koska aamulla herääminen on ollut vaikeaa. Sama nuori oli vahvasti sitä mieltä, että jonkinlainen tukihenkilö olisi tarpeellinen aamuherätyksissä. Kynnys jatkaa nukkumista on matalampi, jos heti aamusta joku tulee käymään. Puhelinsoitto koettiin riittämättömänä tukimuotona, sillä sen jälkeen nukkumista on helppo jatkaa.

Osa nuorista kokee, että jonkinlaisesta tukihenkilötoiminnasta voisi olla hyötyä. Tukihenkilöä toivottiin siihen, että kotoa lähdetäisiin yhdessä liikkeelle. Yksi nuorista ehdotti, että tukihenkilötyötä voisivat tehdä eri työntekijät vaihtelevasti, esimerkiksi sosiaalityöntekijät tai etsivät nuorisotyöntekijät. Yksi nuorista kommentoi asiaa näin:

Eräänlainen tukihenkilö voisi olla hyvä. Jos toinen tulee ihan sinne kämppään asti, niin silloin on pakko kammata ylös sängystä.

Tukihenkilötoiminta herätti paljon keskustelua sekä työntekijöiden että esimiesten keskuudessa. Keskustelussa ilmeni, että ammatillista tukihenkilötoimintaa on aiemmin järjestetty lastensuojelussa ja jälkihuollossa, mutta nyt tukihenkilömäärärahoja on saatu myös aikuissosiaalityön puolelle. Yksi työntekijöistä kertoi, että määrärahat Kajaanin alueelle alkuun ovat pienet ja resurssit vähäiset, joten tulisi tarkkaan miettiä, kuka hyötyy tukihenkilöstä.

Tukihenkilötoimintaa on aiemmin käytetty esimerkiksi silloin, kun nuori on keskeyttänyt opinnot useamman kerran ja hän on aloittamassa uusia opintoja. Työntekijät kävivät keskustelua siitä, onko tukihenkilötoiminta tarkoituksenmukaista sellaiselle nuorelle, jolla on arjenhallinnassa merkittäviä

haasteita, kuten vaikeuksia herätä tai lähteä kotoa liikkeelle. Yksi työntekijä oli sitä mieltä, että tukihenkilöstä voisi hyötyä sellainen nuori, joka jo itsenäisesti pääsee kotoa liikkeelle, mutta tarvitsee tukea esimerkiksi opiskelussa tai muussa työllistymistä edistävässä toiminnossa. Yksi työntekijä epäili, muuttuuko tukihenkilötoiminta pian eräänlaiseksi kotipalveluksi, jos nuoria autetaan kotiaskareissa ja aamuherätyksissä.

Yksi työntekijä kommentoi tätä siten, että kyse ei ole kodinhoidosta, vaan siitä, että nuoren toimintakyky ei jostain syystä ole kehittynyt riittävälle tasolle. Nuori tarvitsee ohjausta esimerkiksi siihen, kuinka huolehtia henkilökohtaisesta hygieniasta tai miten normaaleja kotitöitä tehdään. Tarkoitus ei ole tehdä asioita nuoren puolesta, vaan opastaa häntä tekemään ne itsenäisesti. Keskustelua herätti myös se, kuka auttaa niitä nuoria, jotka eivät pääse kotoa edes liikkeelle. Tässä yhteydessä nousi esiin etsivien nuorisotyöntekijöiden rooli. Työntekijät näkevät heidät enemmän palveluun saattajina. Heillä on jonkin verran pidempiaikaisia asiakkasuuhteita, mutta tukihenkilötoimintaan heidän työtään ei kuitenkaan voi verrata. Esimies 2 korosti sitä, että usein asiakkailla on jonkin sortin muutosvaihe elämässään, mikä edellyttää tukitoimia myös toimintaympäristöön:

Enemmän tai vähemmän näiden asiakkaiden kohdalla on jonkin sortin elämäntapa-muutoksesta tai jostakin muutoksesta kysymys – – asiakas jää ikään kuin yksin sen muutoksen kanssa – – samalla pitäisi pystyä tukemaan sitä toimintaympäristöä ja tekemään siellä, niinkun olemaan tukemassa siinä muutoksessa.

Johtaja toi haastattelussa esiin sen seikan, miten asiakkaat kokevat hyötyvänsä virastossa tehtävästä työstä. Hän pohti, onko riittävää asiakkaan näkökulmasta, jos asiakas käy kerran kuukaudessa virastossa tapaamassa työntekijää. Hänen mukaansa tarpeellista olisi tarjota sosiaalipalvelua myös eri ympäristöissä ja eri vuorokauden aikoihin. Tähän tarkoitukseen hän näkee tukihenkilötoiminnan sopivan hyvin:

Kuinka paljon ihmisiä ylipäättään voi virastosta käsin auttaa, että tää on musta se olennainen kysymys – – siihen se tukihenkilötoiminta parhaimmillaan onkin tarkoitettu, että pystytään ehkä virastoajan ulkopuolella erityyppisissä asioissa auttamaan.

7.5 Ryhmätoiminta

Kaikki haastatteluun osallistuneet nuoret kokivat ryhmätoiminnan positiivisena asiana. Nuoret kokivat ryhmätoiminnan vastanneen niihin odotuksiin, mitkä heille oli muodostuneet ryhmää markkinoidessa. Nuorten mielestä esimerkiksi koulupaikkoihin tutustuminen olisi ryhmässä mukavampaa kuin työntekijän kanssa kahdestaan. Ryhmän tutustumiskohteet koettiin hyödyllisinä, ja turhia käyntejä ei nuorten mielestä juurikaan ollut. Yksi nuorista koki tutustumiskäynnin kulttuuripaja Marilyniin turhana. Nuorten mieleen oli jäänyt erityisesti Oulun reissu, Angry Birds -puisto, A-klinikka ja velkaneuvonta. Yksi nuorista piti erityisesti Oulun reissusta, koska sieltä sai vertailupohjaa Kajaanin palveluille:

Oulun reissu oli kans tosi hyvä, pääsi vertailemaan ja tutustumaan ja tälle.

Angry Birds -puisto oli yhden nuoren mukaan velkaneuvontaa kiinnostavampi paikka, mutta hän oli kokenut vierailun velkaneuvontaan kuitenkin hyödyllisenä. Yksi nuorista oli aiemmin osallistunut vastaavatyypiseen nuorten ryhmään, jossa vierailukohteet olivat olleet erilaisia nykyiseen ryhmään verrattuna. Aikaisemman ryhmän jälkeen nuoret olivat etsineet kuntouttavan työtoiminnan paikkoja yhdessä ohjaajan kanssa, ja hän toivoi, että nykyisenkin ryhmän jälkeen olisi jotain vastaavanlaista toimintaa.

Ryhmäkerran kesto koettiin hyvänä. Yksi nuorista oli sitä mieltä, että ryhmäkerta voisi kestää pidempään, varsinkin jos ryhmä lähtee jonnekin kauemmas vierailulle. Osa nuorista kokee, että voisi käydä ryhmässä useammankin kerran viikossa, mutta nuoret olivat kuitenkin sitä mieltä, että kaikille se ei sovi:

Ainakin kerran viikossa voisin lähteäkin, ei haittaisi jos olisi kaksikin kertaa viikossa. Ei kuitenkaan kaikille sovi se, että jos on viisi kertaa viikossa.

Ryhmän nykyinen koko koettiin hyvänä, kymmenen hengen ryhmän nuoret kokevat liian suureksi. Nuorten mielestä se, että työntekijä on mukana ryhmässä, on hyvä asia. Työntekijältä on ollut helppo kysyä ryhmässä, jos on tullut jotain asioita mieleen. Yksi nuorista oli sitä mieltä, että aikoja ei ole tarvinnut varata erikseen työvoiman palvelukeskukseen, kun asioita on voinut hoitaa ryhmän kokoontuessa. Nuorten ryhmässä vetäjänä toimineen työntekijän mielestä henkilökohtaisia aikoja ei ole tarvinnut varata niin paljon. Työpari on kuitenkin huolissaan siitä, mitä nuorelle kuuluu, kun ei näe asiakasta niin usein.

Työntekijät olivat kiinnostuneita kuulemaan, mitä ryhmässä on tehty, ja mikä on ohjaajien näkemys siitä, miten nuoret ovat hyötäneet ryhmätoiminnasta. Yksi työntekijöistä oli ohjannut ryhmään kokeilumielessä sellaisen nuoren, jonka sitoutumista ryhmätoimintaan oli epäillyt. Ennako-odotuksista huolimatta kyseinen nuori oli kuitenkin sitoutunut ryhmätoimintaan, mikä oli yllättänyt työntekijän positiivisesti.

– – yhtä ihmistä aattelen, niin enpä ois uskonu, että hän sitoutuu ryhmään. Ei oo ryhmäihminen olleenaan, että varmaan just se, että sais ne sinne kokeilemaan, että miltä tuntuu.

Esimies 2 oli sitä mieltä, ryhmämuotoiseen asiakastyöhön tulisi enemmän kiinnittää huomiota. Hänen mukaansa kyseessä ei tarvitse välttämättä olla varsinainen ryhmätoiminto, vaan asiakkaita voisi koota ryhmään keskustelemaan jostakin heitä yhdistävästä asiasta. Esimiehen mukaan ryhmässä voisi olla aluksi ulkopuolinen ohjaaja, mutta jonkin ajan kuluttua ryhmä voisi kokoontua itsenäisesti. Hän kertoi uskovansa ryhmän ja vertaistuen voimaan.

Esimies 1 painotti sitä, että ryhmätoiminnoilla tulisi aina olla jokin tavoite, ja että ryhmän ohjaajan rooli on kuljettaa ryhmäläisiä kohti asetettua tavoitetta. Yksi tavoite voi esimerkiksi olla se, että nuori sitoutuu ryhmätoimintaan. Sen jälkeen on kuitenkin asetettava jatkotavoitteita, kuten esimerkiksi

työ- tai opiskelupaikan etsiminen. Esimiehen mukaan ryhmä voisi kuitenkin kokoontua omaehtoisesti varsinaisen ryhmätoiminnan ulkopuolella, missä korostuu enemmän sosiaaliset kontaktit ja vertaistuki.

Johtaja puhui haastattelussa ryhmäytymisen merkityksestä. Hän kertoi kansainvälisistä ryhmätoimintamalleista, joissa joku tahoo kokoaa ryhmän ja toimii alkuun sen vetäjänä, mutta jossain vaiheessa ryhmä alkaa toimia itsenäisesti ja ohjaaja jää pois. Hänen mukaan tällainen toimintamalli luo parhaimmillaan ystävyysuhteita ja antaa vertaistukea. Ryhmätapaamisten määrä ja se, miten ryhmää on lähdetty rakentamaan, ovat kuitenkin merkittävässä asemassa ryhmän tuottamaa hyötyä ajatellen.

7.6 Yhteenveto hallituksen edustajan haastattelusta

Hallituksen edustajan haastattelussa keskeisiä aiheita olivat asiakkaiden hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä, ennaltaehkäisevä työ sekä poliittiseen päätöksentekoon liittyvät asiat. Hallituksen edustajan mukaan varsinaisista kehittäjäasiakkaista ei hallituksen kokouksissa ole juurikaan puhuttu. Kokemusasiantuntijoita käytetään jonkin verran. Hän oli sitä mieltä, että mikäli asiakkaita aletaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä, tulee jonkun ottaa vastuu sen järjestämisestä.

Kehittäjäasiakkaiden rooli on myös mietittävä tarkkaan, sillä kehittämis ehdotusten kautta tehtävät parannukset vaativat yleensä aina jonkin verran rahaa. Asiakkailta voi tulla todella hyviä ehdotuksia, mutta mikäli ehdotuksia ei huomioida millään tavalla, se tietenkin turhauttaa asiakkaita. Lisäksi hallituksen edustaja korosti sitä, että mikäli kehittäjäasiakastoimintaa ryhdytään järjestämään, tulee mukaan suunnitteluun ottaa luottamushenkilöt. Heidän tulee konkreettisesti tietää, mitä toiminnalla haetaan ja mitä se vaatii.

Hallituksen edustaja korosti sitä, että työntekijöiden tulisi olla aktiivisia, mikäli asiakkaat tuovat esiin kehittämis ehdotuksia tai -tarpeita. Ongelmat voivat olla asiakkaalle suuria ja merkityksellisiä, jos hän kohtaa ne joka kerta palvelua käyttäessään. Kuitenkin ongelmat voivat olla organisaation puolelta helposti korjattavissa, ja välttämättä korjaukset eivät tule edes kalliiksi. Kun asiakas huomaa, että epäkohtiin on puututtu, herättää se luonnollisesti tietynlaista luottamusta. Mikäli viesti ei etene työntekijätasolta eteenpäin, ei se välttämättä koskaan saavuta poliittisia päättäjiä, ja silloin asiaan on hankala vaikuttaa.

Hallituksen edustajan totesi, että kun talous on tiukilla, ja rahaa ei riitä kaikkeen, tulisi työntekijöiden yrittää kuitenkin sopeutua siihen. Hallituksen edustaja toivoi työntekijöiden käyttävän luovuuttaan ja kehittelemään uudenlaisia toimintatapoja, ratkaisukeskeisyyteen keskittyen. Jos jotakin uutta lähdetään testaamaan ja luomaan, olisi siihen hyvä saada koko työyhteisö ja sen tuki mukaan.

Sehän on helppo sanoa, että ei oo rahaa. Mut jos oikeesti alkaa miettiä, niin joutuu vähän eri tavalla asennoitumaan niihin asioihin ja pyrkiä ratkaisemaan eri tavoin eikä vedota, että ei oo rahaa tähän.

Hallituksen edustaja nosti esiin ennaltaehkäisevän työn merkityksen, johon hallituksessa on sitouttu. Tavoitteena on panostaa enemmän ennaltaehkäiseviin palveluihin, jotta kalliiden korjaavien palveluiden tarve tulevaisuudessa olisi vähäisempi. Hallitus on pyytänyt tulosalueita tekemään ehdotuksia siitä, mihin asioihin tulisi panostaa, ja millaisia vaikutuksia niillä mahdollisesti on eri tekijöihin. Hallituksen edustaja korosti myös sitä, että työn vaikuttavuus tulee avata päättäjille myös numeroina. Ehdotuksia on pyydetty esittämään jo kevään puolella, sillä hallitus haluaa tehdä pitkäjänteisiä suunnitelmia siitä, mihin panostetaan ja miten, ja kuinka asiaa lähdetään viemään eteenpäin. Suunnitelmia ei voi tehdä, mikäli ehdotukset annetaan vasta syksyllä, kun talousarvioita jo laaditaan.

Johtajan haastattelussa nousi esiin, että Kainuun työvoiman palvelukeskuksen ohjausryhmässä ei ole tällä hetkellä poliittista edustusta. Johtajan haastattelussa kävi kuitenkin ilmi, että tulevaisuudessa myös työvoiman palvelukeskuksen ohjausryhmään olisi tulossa poliittista edustusta. Hän korosti sitä, että poliittinen edustus erilaisissa ohjausryhmissä olisi tärkeää:

Mitä paremmin TYP ja sen toimintaedellytykset ja toimintamallit pystytään huomioimaan paikallisessa päätöksenteossa, niin sen paremmin se pystyy toimimaan. Sen parempia palveluja me pystytään tuottamaan ja järjestämään kuntalaisille.

Myös hallituksen edustaja koki tärkeänä sen, että erilaisissa ohjausryhmissä olisi aina poliittinen edustus, sillä yleensä ohjausryhmissä käsitellyt asiat tulevat aina jollakin tapaa hallituksen käsiteltäviksi. Kun johonkin asiaan tarvitaan resursseja ja rahaa, ja suunnittelussa ei ole ollut osallisena poliittisia päättäjiä, voi olla vaikea ymmärtää, mitä kaikkea asian taustalla todellisuudessa on.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Lähdin tutkimuksessa selvittämään, kuinka työvoiman palvelukeskuksen toimintaa voisi kehittää enemmän asiakaslähtöiseksi, ja millä tavoin nuoret kokevat tulevansa autetuiksi parhaiten. Asiakkaiden haastattelussa tuli esille konkreettisia ehdotuksia, joilla palvelu saadaan vastaamaan enemmän asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Tutkimustulokset vahvistivat sitä käsitystä, että asiakaslähtöisyydestä puhuttaessa kyse on koko organisaatiota koskevasta asiasta.

Kun puhutaan asiakaslähtöisestä ja osallisuutta vahvistavasta palvelusta, on ensijaisen tärkeää, että asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa palveluun. Tämä käy ilmi myös Laitilan (2010, 139) väitöstudiumuksessa, joka käsittelee asiakkaan osallisuutta mielenterveys- ja päihdetyössä. Laitilan mukaan asiakkaan osallisuus voi toteutua monella tasolla. Tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden ja palvelunkäyttäjien mukaan osallisuus näyttäytyy osallisuutena omaan hoitoon ja kuntoutukseen, osallisuutena palveluiden kehittämiseen sekä osallisuutena palveluiden järjestämiseen. Tässä tutkimuksessa asiakkaiden osallisuutta vahvistettiin osallistamalla heitä palveluiden kehittämiseen.

Hyvärisen (2011, 46) tutkimustulosten mukaan asiakaslähtöisyyden toteutumista haittaa eniten toimiminen organisaation asettamista lähtökohdista käsin. Organisaatiolähtöisyys näkyy palvelun tuottamisessa, mutta se voi heijastua myös yksittäisen työntekijän toimintaan. Työntekijä on voinut koulutuksessaan saada toimintaedellykset asiakaslähtöiseen toimintaan, mutta organisaatiossa vallitsevat vakiintuneet käytännön voimat estää työntekijää toteuttamasta asiakaslähtöisyyttä. Ei siis riitä, että pelkästään työntekijät omassa työssään huomioivat asiakaslähtöisyyden toteutumisen, vaan koko organisaation on annettava tuki toiminnalle.

Tutkimukseni lähtökohtana oli työntekijöiden halu kehittää palvelua enemmän asiakaslähtöiseksi. On hienoa, että työntekijät ovat motivoituneita kehittämään työtään ja ennen kaikkea siten, että kehittämisen taustalla on asiakkaiden toiveet ja tarpeet. Tutkimuksessani selvisi, että Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä asiakkaita ei juurikaan käytetä apuna kehittämistyössä. Organisaatiossa on kuitenkin kiinnostusta hyödyntää asiakkaita kehittämistyössä. Päällimmäisenä ongelmana vaikuttaa kuitenkin olevan se, että systemaattisempi kehittämistyö vaatii sekä rahaa, että aikaa. Lisäksi toiminta vaatii suunnittelua, ja jonkun tahon olisi otettava suunnittelutyö vastuulleen. Koska myös organisaation johtoa osallistui tutkimukseen, uskon sen osaltaan lisäävän organisaation sisäistä keskustelua asiakaslähtöisyyden kehittämisestä ja sen tärkeydestä.

Tutkimuksessani selvisi, että Kainuun työvoiman palvelukeskuksen nuoret asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä palveluun. Nuorten esittämistä kehittämiskohteista ja -ehdotuksista selvisi hyvin se, millaisesta palvelusta nuoret kokevat hyötyvänsä tai hyötyisivät parhaiten. Tärkeää on ymmärtää se, että asiakkaalle pienikin ongelma voi olla merkittävä ja heikentää palvelukokemusta merkittävästi. Uskon, että tutkimuksessa ilmenneisiin pieniin puutoksiin tartutaan, ja näin palvelu saadaan vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin.

Tutkimukseni mukaan on hyvin yksilöllistä, mitkä asiat palvelussa koetaan hyödyllisinä ja mitkä tarpeettomina. Koska asiakkaat kokevat palvelun hyvin eri tavoin, on vaikeaa sanoa, mitä toimintoja

kannattaa vähentää vai mitä vastaavasti lisätä. Korostamalla asiakkaan yksilöllisyyttä ja arvostamalla hänen mielipiteitä palvelutapahtumasta tulee sellainen, että asiakas kokee itse voivansa vaikuttaa siihen. Asiakas tulisi palvelutapahtumassa nähdä subjektina, jolla on omia mielipiteitä ja toiveita.

Snellman (2012, 65) on tutkinut tukea tarvitsevien nuorten aikuisten kohtaamia kynnyksiä sosiaali- ja terveystalvissa. Tutkimuksessa haastatellut työntekijät olivat kohdanneet nuoria, joiden elämäntapa ei ollut sopinut järjestelmän asettamiin vaatimuksiin. Nuoret olivat jääneet marginaaliin joko vaikean elämäntilanteen tai oman valinnan vuoksi. Vaikeissa elämäntilanteissa olevilla nuorilla vuorokausirytmien sekoittuminen haittaa palvelujen käyttämistä. Tämä oli näyttäytynyt tutkimuksen mukaan siten, että nuoret ovat jättäneet etenkin aamupäivän aikoja käyttämättä. Tämä tuli esille myös omassa tutkimuksessani.

Snellmanin (2012, 65) tutkimuksessa yksi työntekijöistä kertoi varaavansa vain iltapäiväaikoja sellaisille nuorille, joiden tietää kärsivän epäsäännöllisesti vuorokausirytmistä. Työntekijä perusteli käytäntöään sillä, että pääasia on saada nuori saapumaan ajalle, ja että vuorokausirytmien ehtiä kääntää myöhemminkin. Myös omassa tutkimuksessani muutamat työntekijät kertoivat toimivansa samoin. On tärkeää huomioida asiakkaiden yksilölliset tarpeet, ja niiden pohjalta lähteä suunnitelmaan yksilöllisiä polkuja, oli tavoite tai päämäärä sitten vuorokausirytmien säännöllistäminen, koulutus tai työelämä.

Nuorten puheissa nousi esiin se, että ryhmätoiminnasta on ollut hyötyä arjenhallinnassa. Myös esimiesten ja johtajan kommentit ryhmätoimintojen puolesta vahvistavat sitä käsitystä, että ryhmätoimintoihin kannattaa panostaa. Kärkkäinen (2010, 81) on tutkinut aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta sekä yhteistyöstä sosiaalityöntekijän kanssa. Tutkimuksen mukaan etenkin nuoret asiakkaat ovat kokeneet hyötyvänsä toiminnallisista ryhmistä. Toiminnallisten ryhmien merkitys on tukea arjessa selvitymistä ja päihteetöntä elämäntapaa sekä vahvistaa osallisuutta.

Ryhmätoiminta hyödyttää sekä asiakkaita että organisaatiota. Asiakkaat saavat tekemistä arkeen, tapaavat muita ihmisiä ja pääsevät ehkä lähemmäs työelämää tai koulutusta. Kajaanissa aikuissosiaalityön ja Virta II -hankkeen organisoimassa ryhmässä työntekijöillä oli mahdollisuus nähdä monta asiakasta samalla kertaa. Lisäksi kontakteja asiakkaisiin tuli luonnollisesti useammin, kun ryhmä koontui viikoittain. Tekemässäni tutkimuksessa ilmeni myös se, että ryhmätoiminnoissa työntekijä näkee asiakkaasta uusia puolia. Tämä auttaa esimerkiksi vahvuuksien miettimisessä koulutukseen haettaessa.

Tukihenkilötoiminta herätti paljon keskustelua jokaisessa tutkimuksen haastattelussa. Tutkimukseen osallistuneiden nuorten ongelmat painottuvat arjenhallintaan, ja tukihenkilötoiminta nousi yhdeksi mahdolliseksi ratkaisuksi arjenhallinnan tukemisessa. Hyvä uudistus Kainuussa on se, että ammatillista tukihenkilötoimintaa on mahdollista tarjota myös niille nuorille, jotka eivät kuulu jälkihuollon piiriin. Jokinen (2011, 54) on tutkinut jälkihuollossa olevien nuorten kokemuksia ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Tutkimuksen mukaan suurin hyöty tukihenkilöstä nuorille on ollut konkreettinen

tuki, joka on mahdollistanut muutoksen. Nuorten kohdalla muutos on ollut esimerkiksi työpaikan tai opiskelupaikan löytäminen. Myös tukihenkilön antama apu esimerkiksi virastoasioiden hoitamisessa on koettu tärkeänä.

Työntekijöiden haastattelussa ilmeni, että toimintakyvyltään heikkoja nuoria asiakkaiden joukossa ei ole paljon, mutta työntekijät ovat kuitenkin huolissaan siitä, kuka näitä nuoria voi auttaa. Vaikka tukihenkilötoiminnan resurssit ovat tällä hetkellä vähäiset, ja palvelua on mahdollista tarjota vain murto-osalle asiakkaista, on ainakin mahdollista testata, mitä hyötyjä tukihenkilötoiminnalla saavutetaan. Kun toiminnan vaikuttavuus saadaan tuotua esille, on myös lisäresurssien saaminen todennäköisempää.

Nuoret ilmaisivat selkeästi haastattelussa, että saman katon alta löytyvät palvelut ovat heidän asiointiaan ja tilannettaan helpottava asia. Nuorisotakuu-työryhmän loppuraportissa (Savolainen ym. 2015) kuvataan ohjaamo-mallia, joka on matalan kynnyksen palvelupiste alle 30-vuotiaille nuorille. Ohjaamossa nuorille tarjotaan ohjausta, tietoa, neuvontaa ja tukea esimerkiksi erilaisissa elämäntilanteissa. Ohjaamoon nuoren on mahdollista ottaa yhteyttä myös ilman lähettävää tahoa.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että vaikka Kajaaniin saataisiin esimerkiksi ohjaamo-tyyppinen palvelupiste nuorille, joutuisivat nuoret silti asioimaan useammassa toimipisteessä. Uskon kuitenkin, että ennaltaehkäisevään työhön painottuva matalan kynnyksen palvelupiste toisi helpotusta monen nuoren elämään. Ennaltaehkäisevän työn rooli on merkittävä, ja siihen Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä on sitouduttu. Snellmanin (2012, 64) tutkimuksen mukaan nuoret ovat jättäneet käyttämättä palveluita siitä syystä, etteivät nuoret tiedä, mitä palveluja heille on tarjolla ja mihin he ovat oikeutettuja. Tällaisissa tilanteissa matalan kynnyksen palvelupisteestä nuoret voisivat käydä helposti hakemassa apua. Sieltä nuoria olisi myös mahdollista ohjata oikeiden palvelujen pariin.

On tärkeää, että asiakkaat ovat tutkimuksen avulla saaneet äänensä kuuluviin. Tutkimukseen osallistuminen on ollut nuorille osallisuutta vahvistava kokemus. Työntekijät ovat saaneet ideoita palvelun kehittämistä ajatellen, ja mielenkiintoista on nähdä, miten nuorten kehittämis ehdotuksiin tartutaan. Uskon, että BIKVA-arviointimenetelmän ansioista kehittämistyö on helpompi saada käyntiin, sillä kehittämisen tarve on tällä tutkimuksella osoitettu, ja tulokset on viety myös organisaation johdon tiedoksi.

9 POHDINTA

Tutkimus tuotti arvokasta tietoa ja konkreettisia ehdotuksia Kainuun työvoiman palvelukeskukselle kehittämistyön tueksi. Nuorten osallisuutta vahvistettiin, sillä heidät pyydettiin mukaan kehittämistyöhön, ja heidän mielipiteitään ja toiveitaan kuultiin. Koska samanlaisten ongelmien kanssa kamppaillaan myös perussosiaalityön piirissä, on tutkimustulokset sovellettavissa myös siellä tehtävään työhön. Koska organisaation johtoa osallistui myös tutkimukseen ja kehittämistarpeet on tiedossa myös heillä, on palvelua helpompi lähteä kehittämään.

Työntekijöiden ryhmähaastattelu järjestettiin kehittämispäivän yhteydessä. Parempaa ajankohtaa haastattelun toteutukselle ei olisi voinut olla, sillä paikalle saapui koko Kainuun työvoiman palvelukeskuksen henkilöstö. Se, että työntekijöiden haastattelussa oli mukana myös esimiehiä, osoittautui hyväksi toteutustavaksi. Työntekijät kokivat hyvänä asiana tilaisuuden vuorovaikutuksellisuuden. Mikäli olisin haastatellut esimiehet erikseen, olisi joitakin työntekijöiden esittämiä näkökohtia joutunut karsimaan väistämättä pois. Nyt esimiehet kuuluivat suoraan, mitä työntekijät keskustelevat, ja vastavuoroisesti työntekijät kuuluivat heti esimiesten kommentit. Tämä lisäsi mielestäni prosessin avoimuutta.

Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa epävarmuutta aiheutti se, löytyykö asiakkaiden joukosta tarpeeksi nuoria, jotka ovat halukkaita osallistumaan tutkimukseen. Yhteistyö Virta II -hankkeen kanssa osoittautui toimivaksi ratkaisuksi, sillä hankkeen kautta pääsin mukaan suunnittelemaan nuorten ryhmätoimintaa. Ryhmän kautta löytyivät myös nuoret haastatteluun. Jo pelkästään ryhmän suunnitteluun osallistuminen on ollut ammatillisen kehittymisen kannalta tärkeä kokemus. Opinnäytetyöprosessin aikana olen oppinut paljon hanketyöstä, ja on ollut hienoa huomata oman työn linkittyvän johonkin suurempaan kokonaisuuteen.

Tutkimustulokset olisivat olleet kattavampia ja monipuolisempia, mikäli haastatteluun olisi osallistunut enemmän nuoria. Koska tutkimukseen osallistuneet nuoret valikoitui haastatteluun nuorten ryhmästä, ja työvoiman palvelukeskuksessa nuoria asiakkaita on noin 180, ei tutkimusjoukko välttämättä ole edustava otos Kainuun työvoiman palvelukeskuksen nuorista asiakkaista. Asiakkaat tulevat kuitenkin hyvin erilaista elämäntilanteista ja heillä on erilaisia syitä asiakkuuksien taustalla, joten otoksen edustavuutta on hankala arvioida.

Mielestäni tutkimuksen luotettavuutta lisäsi se, että haastatellut nuoret olivat minulle ennestään tuttuja, ja olin saavuttanut tietynlaisen luotettavuuden nuoriin nähden. Jos ulkopuolinen haastattelijä olisi toteuttanut haastattelun, uskon, että nuoret eivät olisi niin avoimesti kertoneet mielipiteitään. Nuorten ensimmäiseen ryhmähaastattelukertaan osallistui myös kaksi työntekijää. Koska työntekijät olivat myös tuttuja nuorille, en usko työntekijöiden läsnäolon vaikuttaneen nuorten avoimeen keskusteluun ja mielipiteiden vaihtoon. Koska toinen työntekijöistä oli työvoiman palvelukeskuksen työntekijä, hän esitti nuorille sellaisia kysymyksiä työhönsä liittyen, mitä itse en ehkä olisi huomannut kysyä.

Koska kyseessä oli ryhmähaastattelu ja osa nuorista oli puheliaampia kuin toiset, eivät kaikkien mielipiteet tulleet välttämättä esille. Tätä pyrin ehkäisemään sillä, että haastattelutilanteessa yritin rohkaista myös hiljaisempia nuoria osallistumaan keskusteluun. Myös työntekijät kyselivät hiljaisemmilta nuorilta heidän mielipiteitään käsitellyistä asioista. Lähes koko opinnäytetyöprosessin ajan pohdin sitä, toteutanko myös yhden yksilöhaastattelun, jotta saan monipuolisemman aineiston nuorten haastattelusta. Aikatauluongelmien vuoksi en kuitenkaan ehtinyt toteuttaa haastattelua. Yksilöhaastattelussa aineisto olisi ehkä ollut syvällisempää. Toisaalta mietin sitä, että nuoret ehkä rohkeammin esittivät kehittämisideoita, kun niille oli mahdollista saada myös muiden nuorten ”taustatuki”. Jos tekisin vastaavanlaisen tutkimuksen uudestaan, käyttäisin sekä ryhmähaastattelua sekä yksilöhaastattelua. Jotkut nuoret antavat varmasti enemmän itsestään kahden kesken haastattelijan kanssa.

BIKVA-arviointimenetelmän käyttäminen lisää mielestäni tämän tutkimuksen arvokkuutta merkittävästi. Työntekijät pitivät toteutustapaa todella hyvänä, sillä harvoin heille tarjoutuu tällainen mahdollisuus päästä keskustelemaan porukalla työn kehittämisestä. Myös esimiehet ja organisaation johto antoivat kiitosta toteutukselle. Tutkimuksen tehtyäni olen entistä vahvemmin sitä mieltä, että asiakaspalautetta kerätessä työntekijöiden ja organisaation osallistaminen on erittäin merkittävässä roolissa. Johtajan haastattelussa ilmeni, että kuntayhtymälle tehdään paljon opinnäytetöitä, mutta usein raportit tulevat sähköpostin liitetiedostoina, ja ne jäävät kiireen keskellä lukematta. Tässä tutkimuksessa tulokset esiteltiin henkilökohtaisesti organisaation toimijoille, ja uskon sen osaltaan lisäävän tutkimuksen vaikuttavuutta.

Tutkimusprosessin aikana mieleeni tuli muutamia mahdollisia jatkotutkimusaiheita. Kiinnostavaa olisi lähteä tarkemmin taustoittamaan ja kuvaamaan asiakaslähtöisen kehittämisen prosessia Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymässä. Myös tukihenkilötoiminnasta olisi mielenkiintoista kuulla esimerkiksi jälkihuollossa olleiden nuorten kokemuksia. Kokemusten pohjalta voisi lähteä suunnittelemaan tarkemmin tukihenkilötoimintaa ja sen kohdentamista. Nuorten ryhmän toiminnasta ja sen vaikutuksista nuorten arkeen olisi myös mahdollista tehdä tutkimusta. Tässä opinnäytetyössä aihetta sivuttiin jonkin verran, mutta huomasin, että aiheesta olisi saanut oman tutkimuksen aikaan.

Opinnäytetyöprosessi on ollut itselleni hieno ja kasvattava kokemus. Koska opinnäytetyön suunnittelu aloitettiin aikaisessa vaiheessa, olen pystynyt syventämään tietämystäni aiheesta muiden oppimistehtävien avulla. Monet tekemistäni oppimistehtävistäni sivuavatkin opinnäytetyöni aihealuetta. Sain opinnäytetyöstä omaa tulevaa työuraa ajatellen paljon hyviä ideoita, joita toivon mukaan pääsen pian hyödyntämään. Opinnäytetyöprosessi opetti paljon kehittämistyöstä, ja kiinnostus kehittämistyötä kohtaan lisääntyi entisestään. Opinnäytetyö jää mieleeni yhtenä haastavimmista, mutta myös antoisimmista opintoihini kuuluvista tehtävistä.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- AALTONEN, Sanna ja BERG, Päivi 2015. Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Julkaisussa: AALTONEN, Sanna, BERG, Päivi ja IKÄHEIMO, Salla (toim.) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä [verkkokirja]. Nuorisotutkimusseura. [Viitattu 2015-04-08.] Saatavissa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>
- AALTONEN, Sanna ja BERG, Päivi ja IKÄHEIMO, Salla 2015. Lopuksi: mitä rekisterit ja haastattelut kertovat meille syrjäytymisestä, nuorista ja palveluista? Julkaisussa: AALTONEN, Sanna, BERG, Päivi ja IKÄHEIMO, Salla (toim.) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä [verkkokirja]. Nuorisotutkimusseura. [Viitattu 2015-04-08.] Saatavissa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>
- ALAKIHKONEN, Mari 2009. "Koskaan ei pysty kehittämään työtä sillai, et siihen sais oman ajan". Tapauksitutkimus innovaatiopolitiikan toteutumisesta sosiaalityössä. Tampereen yliopisto. Sosiologian ja sosiaalityön laitos. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 2015-03-14.] Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/81151/gradu03971.pdf?sequence=1>
- ALILA, Antti, GRÖHN, Kari, KESO, Ilari ja VOLK, Raija 2011. Sosiaalisen kestävyuden käsite ja mallintaminen [verkkopublication]. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistiot 2011:1. [Viitattu 2015-04-06.] Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3216386&name=DLFE-15314.pdf
- ALLARDT, Erik 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.
- BRANDT, Mats 2007. Nivelvaiheen vahvistamisen keinot ja pysyvät rakenteet. Julkaisussa: TARVAINEN, Tom, PIETILÄINEN, Ville ja KUURE, Tapio (toim.) Nuoret eivät odota - palvelurakenteen muutos nyt. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 99-106.
- ESKOLA, Jari ja SUORANTA, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.
- GRÖNFORS, Martti 1982. Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. Helsinki: WSOY.
- HALTTUNEN-SOMMARDAHL, Riitta 2008. Osallistavia menetelmiä ja rakenteita sosiaaliviraston työssä - opas sosiaaliviraston työntekijöille [verkkopublication]. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. [Viitattu 2014-04-07.] Saatavissa: http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/978f02804a1563e89829fcb546fc4d01/2008_osallistavat_menetelma.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=978f02804a1563e89829fcb546fc4d01
- HASENFELD, YEHESKEL 1983. Human service organizations. New Jersey: Prentice hall.
- HIRSJÄRVI, Sirkka ja HURME, Helena 2001. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- HOKKANEN, Liisa 2012. Sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyn tulkinta. Julkaisussa: POHJOLA, Anneli, KEMPPAINEN, Tarja ja VÄYRYNEN, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Lapland University Press / Lapin yliopistokustannus, 116–161.
- HYVÄRINEN, Hannu 2011. Asiakaslähtöisyyden moniulotteisuus ja toteutumisen haasteet asiantuntijoiden näkemänä. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 2015-04-09.] Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20110374/urn_nbn_fi_uef-20110374.pdf
- HÖGNAPPA, Stina 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus BIKVA-arviointimenetelmän vaikutuksista [verkkopublication]. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. [Viitattu 2015-03-14.] Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75525/R34-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>

- JOKINEN, Pirjo 2011. Jälkihuollossa olevien nuorten kokemuksia ammatillisesta tukihenkilötoiminnasta. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 2015-04-13.] Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/24885/graduloppu.pdf?sequence=2>
- KAINUUN SOTE 2013. Kainuun työvoiman palvelukeskus [verkkosivu]. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. [Viitattu 2014-04-12.] Saatavissa: http://sote.kainuu.fi/tyovoiman_palvelukeskus
- KAINUUN SOTE S.a. Tervetuloa Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän sivuille [verkkosivu]. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. [Viitattu 2015-04-07.] Saatavissa: <http://sote.kainuu.fi/index.asp>
- KERMINEEN, PÄIVI 2015. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) [verkkajulkaisu]. Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 2015-04-05.] Saatavissa: http://www.kunta.tv/c/document_library/get_file?uuid=783d6015-bdbb-4b65-b470-65da8ab9054b&groupId=10129
- KILPELÄINEN, Arja ja SALO-LAAKA, Marja 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Julkaisussa: POHJOLA, Anneli, KEMPPAINEN, Tarja ja VÄYRYNEN, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Lapland University Press / Lapin yliopistokustannus, 303–322.
- KOMONEN, Katja 2007. Työpajatoiminta nuorisotyön työmuotona. Julkaisussa: HOIKKALA, Tommi ja Sell, Anna (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä – menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Nuorisotutkimusseura r.y., 429–445.
- KORTENIEMI, Pertti, KOTIRANTA, Tuija ja KIVIPELTO, Minna 2012. Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta. Kriittisiä kohtia ja kehittämistarpeita. Julkaisussa: POHJOLA, Anneli, KEMPPAINEN, Tarja ja VÄYRYNEN, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Lapland University Press / Lapin yliopistokustannus, 89–115.
- KROGSTRUP, Hanne 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. BIKVA-malli. FinSoc-arviointiraportteja, hyvät käytännöt 1/2004. Stakes: Helsinki.
- KYNGÄS, Helvi ja VANHANEN, Liisa 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede 1/1999, 3–12.
- KÄRKKÄINEN, Marja Sisko Helena 2010. Aikuisosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta ja yhteistyöstä sosiaalityöntekijän kanssa. Helsingin yliopisto. Sosiaalieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 2015-04-13.] Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/24628/karkkmarja.pdf?sequence=1>
- LAAKSONEN, Maarit, KÄÄRIÄINEN, Aino, PENTTILÄ, Marja, TAPOLA-HAAPALA, Maria, SAHALA, Heli, KÄRKI, Jarmo ja JÄPPINEN, Anu 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen [verkkajulkaisu]. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2015-03-14.] Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1>
- LAITILA, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja. [Viitattu 2015-04-13.] Saatavissa: <http://core.ac.uk/download/pdf/15168145.pdf>
- LAITINEN, Maarit 2008. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyden ajalta. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Lisensaatintutkimus. [Viitattu 2015-04-13.] Saatavissa: <http://uta32-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/76488/lisuri00081.pdf?sequence=1>
- LAKI SOSIAALIHUOLLON ASIAKKAAN ASEMESTA JA OIKEUKSISTA. L 22.9.2000/812. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2015-03-14.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- LAKI TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄSTÄ MONIALAISESTA YHTEISPALVELUSTA. L 1369/2014. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2015-03-12.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369>

LARJOVUORI, Riitta-Liisa, NUUTINEN, Sanna, HEIKKILÄ-TAMMI, Kirsi ja MANKA, Marja-Liisa 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi - opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin [verkkajulkaisu]. Tekes. [Viitattu 2014-03-13.] Saatavissa:

http://www.tekes.fi/Julkaisut/asiakkaat_kuntapalvelujen_kehittajiksi.pdf

MOISIO, Pasi 2012. Nuorten syrjäytyminen – mistä on kyse? [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2015-04-06.] Saatavissa: http://www.slideshare.net/THLfi/pasi-moisio-tervesos-2012?qid=e756bd0a-4832-4f13-92c1-338acc25c1e4&v=default&b=&from_search=1

MYRSKYLÄ, Pekka 2012. Hukassa – keitä ovat syrjäytyneet nuoret? [verkkajulkaisu]. Elinkeinoelämän valtuuskunta. [Viitattu 2014-04-11.] Saatavissa: <http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf>

NUORISOLAKI. L 27.1.2006/72. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2014-03-19.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060072>

PAAVILAINEN, Päivi 2010. Asiakkaan ääni – kuuluviin? BIKVA-arviointimenetelmän soveltaminen erään kaupungin sosiaalityössä. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 2015-03-14.] Saatavissa:

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/24451/URN%3ANBN%3Afi%3Ajyu-201006182098.pdf?sequence=1>

PALOLA, Elina, HANNIKAINEN-INGMAN, Katri ja KARJALAINEN, Vappu 2012. Nuoret koulupudokkaat sosiaalityön asiakkaina. Tapaustutkimus Helsingistä. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

PEKKALA, Terho 2011. Osallistava kehittäminen – katsaus Kainuussa käytettävien sosiaali- ja terveys-toimialan käytäntöihin [verkkajulkaisu]. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. [Viitattu 2014-03-13.] Saatavissa: <http://www.sosiaalikallega.fi/kaste/Pekkala162011.pdf>

RAIVIO, Helka ja KARJALAINEN, Jarno 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Julkaisussa ERA, Taina (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? [verkkokirja] Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. [Viitattu 2015-04-06.] Saatavissa:

http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1

RAUNIO, Kyösti 2006. Syrjäytyminen – sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Vaajakoski: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.

RUOKOLAINEN, Marja-Liisa ja HANKOSALO, Timo 2013. Virta II – Virtaa vielä. Nuorten syrjäytymistä ehkäisevien palvelujen kehittämishanke Pohjois-Suomessa 2014 – 2016 [verkkajulkaisu]. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. [Viitattu 2014-10-08.] Saatavissa:

http://sote.kainuu.fi/alltypes.asp?menu_id=1575

SAARANEN-KAUPPINEN, Anita ja PUUSNIEKKA, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkosivu]. Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. [Viitattu 2015-03-06.] Saatavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

SANDBERG, Otso 2015. Hallittu syrjäytyminen. Milloin syrjäytymisestä muodostui lähes jokaiseen meistä ulottuva riski? Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Väitöskirja. [Viitattu 2015-04-06.] Saatavissa: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96542/978-951-44-9677-6.pdf?sequence=1>

SAVOLAINEN, Janne, VIRNES, Elise, HILPINEN, Merja ja PALOLA, Elina 2015. Nuorisotakuutyöryhmän loppuraportti ja suositukset jatkotoimiksi [verkkajulkaisu]. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 19/2015. [Viitattu 2015-04-06.] Saatavissa:

https://www.tem.fi/files/42493/TEMjul_19_2015_web_19032015.pdf

SMALE, Gerald, TUSON, Graham & STATHAM, Daphne 2000. Social work and social problems. Working towards social inclusion and social change. Houndmills: Palgrave.

SNELLMAN, Karita 2012. Tukea tarvitsevien nuorten aikuisten kohtaamat kynnykset sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro gradu -

tutkielma. [Viitattu 2015-04-13.] Saatavissa:

<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83570/gradu05911.pdf?sequence=1>

SOS-HANKE 2014. Asiakasraati / kehittäjäasiakkaat [verkkosivu]. SOS-hanke. [Viitattu 2014-04-07.] Saatavissa: <http://www.sos-hanke.fi/asiakasraati>

SOSIAALIHUOLTOLAKI. L 30.12.2014/1301. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2015-03-14.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

STENVALL, Jari ja VIRTANEN, Petri 2012. Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma.

STM 2012. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2014-03-13.] Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-22206.pdf

STM 2014. Sosiaalihuoltolaki lisää matalan kynnyksen palveluja [verkkosivu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2015-04-02.] Saatavissa: <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/-/view/1899857>

STM 2015. Sosiaalihuollon lainsäädännön kokonaisuudistus [verkkosivu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2015-04-02.] Saatavissa: <http://www.stm.fi/sosiaalihuoltolaki>

SÄRKELÄ-KUKKO, Mona 2012. Huono-osaisten osallisuus – osallisena yhteisössä ja yhteiskunnassa [verkkajulkaisu]. Jelli.fi. [Viitattu 2014-04-07.] Saatavissa:

<http://www.jelli.fi/lataukset/2012/03/Mona-S%C3%A4rkel%C3%A4-Kukko.pdf>

SÄRKELÄ-KUKKO, Mona 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Mistä puhumme, kun puhumme osallisuudesta? Julkaisussa JÄMSÉN, Arja ja PYYKKÖNEN, Anne (toim.) Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 34–49.

TOIKKO, Timo ja RANTANEN, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

TUOMI, Jouni ja SARAJÄRVI, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ 2014a. TYP-toimintamallin kehittäminen, lakisäateistäminen ja valtakunnallistaminen. Työryhmän valmisteleva luonnos toimintamallista [verkkajulkaisu]. Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 2015-04-05.] Saatavissa: http://www.tem.fi/files/38799/TYP-toimintamalli_diat.pdf

TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ 2014b. Työvoiman palvelukeskuksista ja kuntakokeilusta moniammatillista tukea [verkkajulkaisu]. Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 2015-04-05.] Saatavissa: http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/tyovoiman_palvelukeskus/index.html

VALKAMA, Katja 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaitaan. Vaasan yliopisto. Sosiaali- ja terveystalouden tutkimuslaitos. Väitöskirja. [Viitattu 2015-04-07.] Saatavissa: http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf

VALTIONEUVOSTON KANSLIA 2011. Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelma [verkkajulkaisu]. Valtioneuvoston kanslia. [Viitattu 2014-04-12.] Saatavissa: <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>

VIRTANEN, Petri, SUOHEIMO, Maria, LAMMINMÄKI, Sara, AHONEN, Päivi ja SUOKAS, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen [verkkajulkaisu]. Tekesin katsaus 281/2011. [Viitattu 2014-04-17.]. Saatavissa:

<http://www.gcf inland.fi/file/original/matkaopas%5B1%5D.pdf?fileId=5688>

LIITE 1: TUTKIMUSLUPALOMAKE



Kainuun sosiaali- ja
terveydenhuollon kuntayhtymä

Tutkimuksen hallinnollinen lupa

1/1

Laatimispv: 7.11.2014

Tutkija	
Nimi <u>Kreetta Henriikka Moilanen</u>	Puhelin _____
Kotiosoite _____	
Postinro ja -paikka _____	
Mihin tutkimuksen hallinnollinen lupa lähetetään? <u>Sama kuin yllä</u>	
Tutkimusta koskevat tiedot	
Tutkimuksen nimi <u>Kainuun työvoiman palvelukeskuksen Kajaanin toimipisteen nuorten asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen</u>	
Tutkimuksen toimeksiantaja / rahoittaja <u>Kainuun sote / Kainuun työvoiman palvelukeskus</u>	
Tutkimuksesta vastaava henkilö ja tutkimuspaikka (nimi, tutkinto, erikoistumisalat, yhteystiedot) <u>Kreetta Moilanen, puh. _____ sosionomiopiskelija (AMK) / Savonia Ammattikorkeakoulu, Iisalmi</u>	
Tutkimuksen hallinnollinen lupa	Suostun tässä ilmoitetun tutkimustyön suorittamiseen Kainuun sote -kuntayhtymässä johtamani tulosalueen/ vastuualueen / tulosyksikön mahdollisuuksien puitteissa. Mikäli kysymyksessä on kuntayhtymän / tulosalueiden/vastuualueiden yhteistyöprojekti, tarvitaan kaikkien ao. tahojen esimiesten allekirjoitus. Kainuun sote -kuntayhtymässä lausuntohakemuksen allekirjoittavat hallintoyliääkäri ja tutkimukseen osallistuvien tulosalueiden/ vastuualueiden esimiehet sekä tulosyksikön päällikkö.
	Päiväys: <u>28.10.2014</u>
	Päiväys: <u>21.11.2014</u>
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p><i>ESA</i></p> <p>Hallintoyliääkäri Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Nimen selvennys <u>ESA AHONEN</u> <small>Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Kajaanin toimipiste, Dos Kajaanin Järjestökeskus, SV 225029</small></p> </div> <div style="width: 45%;"> <p><i>Matti Heikkinen</i></p> <p>Tulosalueen/ vastuualueen esimies Nimen selvennys <u>Matti Heikkinen</u> arvo/ammatti <u>perhepalvelujohtaja</u></p> </div> </div>
Päiväys: <u>19.11.2014</u>	Päiväys: _____
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p><i>Päivi Ahola - Anttonen</i></p> <p>Tulosalueen/ vastuualueen esimies Nimen selvennys <u>Päivi Ahola - Anttonen</u> arvo/ammatti <u>vasemmistolaisjohtaja</u></p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Tulosyksikön päällikkö Nimen selvennys _____ arvo/ammatti _____</p> </div> </div>	

Tyhjennä lomake

Tulosta lomake

Osoite
Urho Kekkosenkatu 2 - 4
87100 KAJAANI

Puhelin
08 615 61 / vaihde
Telefax
08 6155 4270

Y-tunnus
2496986-0

Pankki
Iban
FI08 8119 9710 0089 72
BIC DABAFIHH

Sähköpostiosoite
nimi.sukunimi@kainuu.fi

Internet
www.kainuu.fi