



Saija Tarvainen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan amk-tutkinto
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö, 2020

NUORTEN ELÄMÄNTILANTEIDEN ASIANTUNTIJUUS

-Koulutus Kelan etuuskäsittelijöille



TIIVISTELMÄ

Saija Tarvainen

Nuorten elämäntilanteiden asiantuntijuus -Koulutus Kelan etuuskäsittelijöille

Sivut (81) ja liitteet (4)

Kevät 2020

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan amk-tutkinto

Sosionomi (AMK)

Opinnäytetyö käsittelee Kelan eteläisen vakuutuspiirin opintoetuuksien etuuskäsittelijöille suunnatun koulutuskokonaisuuden suunnittelua ja toteutusta. Koulutuksella oli tarkoitus vastata nuoren asiakkaan kokonaisvaltaisen kohtaamisen asettamiin uusiin vaatimuksiin etuuskäsittelijän ammatilliselle osaamiselle. Koulutuksen tavoitteena oli, että etuuskäsittelijä tuntee ja tunnistaa nuoren elämäntilanteisiin liittyvät erityispiirteet ja haasteet, sekä osaa auttaa nuoren tämän tarvitsiin palveluihin ja näin vaikuttaa nuoren syrjäytymiskehitykseen. Koulutuksen suunnittelussa hyödynnettiin Kelan eteläisen vakuutuspiirin opintoetuuksien ryhmässä toteutetun aloitteellisen asiointi- ja palveluohjauskokeilun tuloksia ja kokeilussa mukana olleiden etuuskäsittelijöiden haastatteluja.

Koulutuskokonaisuus muodostui kolmesta osasta, joiden sisältö on kuvattu opinnäytetyön teoriasisällössä. Ensimmäinen koulutus käsitteli nuoruutta elämänvaiheena ja syrjäytymisen ilmiötä, toinen koulutus nuoria ja palvelujärjestelmää ja kolmas nuoren asiakkaan kohtaamista ja ohjausta. Koulutukset toteutettiin verkko-yhteydellä ja ne sisälsivät myös osallistavan ryhmätyöskentelyn. Koulutukset toteutuivat marraskuussa 2019 ja tammikuussa 2020.

Koulutukseen osallistui Kelan Eteläisen vakuutuspiirin opintoetuuksien etuuskäsittelijöitä, jotka olivat koulutuksen kohderyhmä. Koulutukseen osallistui myös muita eri tehtävissä toimivia Kelan työntekijöitä. Koulutusten vaikuttavuutta arvioitiin perustuen kohderyhmän itsearviointiin omista valmiuksistaan ennen koulutusta ja koulutusten jälkeen. Arviointien perusteella etuuskäsittelijät kokivat omat valmiutensa keskimääräisesti paremmiksi koulutusten jälkeen.

Asiasanat: Kansaneläkelaitos, Kela, palvelujärjestelmä, ohjaus, palveluohjaus, nuoret, sosiaalipalvelut, syrjäytyminen

ABSTRACT

Saija Tarvainen

Expertise in working with young people in different situations of life -Training for benefits officers at Kela

81p, 4 appendices

Spring 2020

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Bachelor of Social Services

This thesis covers planning and implementing a training for benefits officers at the student financial aid section of Finland's Social insurance institution's (Kela) Southern Insurance District. The purpose of the training was to respond to the new demands of benefits officers' professional ability when meeting young customers. The objective of the training was that benefits officer would know and identify special characteristics and challenges of young people's situations in life and be able to help young people to get necessary services and have an impact on the social exclusion of the youth. The results of an active counselling experiment in Kela's student financial aid section of The Southern Insurance District from year 2018 and benefits officers' interviews included in the experiment were used on planning the training.

The training was formed of three parts whose contents are represented in theoretical part of the thesis. The first course covered youth as a stage of life and youth social exclusion. The second course covered youth and the service system and the third course covered meeting and counselling young people. Courses were implemented as online sessions and they also included participatory group work. The courses were carried out in November 2019 and January 2020.

The training was attended by benefits officers of the student financial aid section of The Southern Insurance District and they were the target group of the training. The training was attended also by other employees from various positions at Kela. The significance of the training was evaluated based on the target group's self-evaluations of their abilities before and after attending the training. Based on the evaluations the benefits officers experienced their abilities after the training to be better on average.

Keywords: Kela, marginalization, service coordination, service system, counselling, social services, social exclusion, youth

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO | 4 |
| 2 NUORUUS ELÄMÄNVAIHEENA JA NUORTEN SYRJÄYTYMINEN | 7 |
| 2.1 Nuoruusiän kehitys..... | 7 |
| 2.2 Nuorten mielenterveys | 10 |
| 2.3 Nuorten syrjäytyminen | 13 |
| 2.4 NEET-nuoret | 15 |
| 2.5 Syrjäytymisriski -haavoittuvuudet ja hyvinvoinnin vajeet..... | 18 |
| 2.6 Ylisukupolvinen huono-osaisuus | 19 |
| 3 NUORET JA PALVELUJÄRJESTELMÄ | 22 |
| 3.1 Opiskelijan palvelut ja opiskelun tuki..... | 25 |
| 3.2 Sosiaalihuollon palvelut, lastensuojelu ja jälkihuolto | 29 |
| 3.3 Terveystenhoito ja mielenterveys- ja päihdepalvelut | 35 |
| 3.4 TE-palvelut ja nuorisotyö..... | 38 |
| 3.5 Talous- ja velkaneuvonta ja sosiaalinen luototus | 41 |
| 3.6 Integroidut palvelut -TYP ja Ohjaamot | 42 |
| 3.7 Kolmas ja neljäs sektori | 44 |
| 4 KOHTAAMINEN JA OHJAUS | 46 |
| 4.1 Ammattieettinen toiminta..... | 47 |
| 4.2 Asenne, ennakkoluulot ja stereotypiat | 48 |
| 4.3 Vuorovaikutusorientaatio..... | 49 |
| 4.4 Tuen tarpeen tunnistaminen ja huolen puheeksi otto..... | 50 |
| 4.5 Kelasta kuntaan tehtävät ilmoitukset..... | 52 |
| 5 KOULUTUSTEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS..... | 54 |
| 5.1 Aloitteellinen asiointi- ja palveluohjaus..... | 54 |
| 5.2 Kohderyhmä ja koulutustarve..... | 56 |
| 5.3 Haastattelut..... | 57 |
| 5.4 Koulutusten suunnittelu ja toteutus | 59 |
| 5.5 Ryhmätyöskentelyn menetelmät, narratiivisuus ja dialogisuus | 64 |
| 5.6 Koulutusten arviointi..... | 66 |

| | |
|---|----|
| 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA..... | 69 |
| 6.1 Johtopäätökset..... | 69 |
| 6.2 Opinnäytetyön eettinen arviointi..... | 70 |
| 6.3 Pohdinta..... | 71 |
| LÄHTEET..... | 74 |
| LIITE 1. Haastattelukysymykset..... | 82 |
| LIITE 2. Koulutusten esitysmateriaali | |
| LIITE 3. Kyselylomake ennen koulutusta | |
| LIITE 4. Kyselylomake koulutusten jälkeen | |

1 JOHDANTO

Ainoa pysyvä asia on muutos. Tämä ajatuksen on esittänyt kreikkalainen filosofi Herakleitos jo 2 500 vuotta sitten, ja kenties jokainen sukupolvi tämän jälkeen on kuvannut omaa aikaansa ”muutoksen aikana”. Yhtenä oman aikamme suurena muutostrendinä pidetään digitalisaation vaikutuksia työhön ja työelämään. Viime vuosina ja vuosikymmeninä on digitaalitekniikassa saavutettu läpimurtoja, jotka ovat merkittävimpiä työn tekemisen tapoja muovaavia teknologisia muutoksia (Alasoini 2019). Digitalisaatio on muuttanut ja tulee muuttamaan työn tekemistä myös Kansaneläkelaitoksessa. Koneoppiminen, robotiikka ja tekoäly vapauttavat tulevaisuudessa ihmistyötä automatisoimalla rutiinitoimintoja.

Deloitte (2018) inhimillisen pääoman trendiraportin mukaan tekoäly, robotiikka ja automaatio ovat yksi kymmenestä globaalista kärkitrendistä. Sen mukaan suurimman kilpailuedun tulevat saavuttamaan ne yritykset, jotka tähtäävät koko työn tekemistä koskevan arkkitehtuurinsa muuttamiseen olemassa olevien työtehtävien tai toimintojensa automatisoinnin sijaan. Laajempaan pyrkimykseenä organisaatiolla ei tulisi olla vain eliminoida rutiinitehtäviä ja säästää, vaan tuottaa lisäarvoa asiakkaille ja merkityksellistä työtä ihmisille.

Tulevaisuuden työn organisoinnin ja koulutussisältöjen suunnittelun keskeisenä lähtökohtana tulisi olla realistinen käsitys siitä, millaisia töitä ei ole jatkossakaan perusteltua korvata teknologialla (Alasoini 2019). Kelan opintoetuuksien etuuskäsittelijän työssä keskeisintä substanssiosaamista on opintoetuuksien lainsäädännön ja -toimeenpanon tuntemus ja ymmärrys koulutusjärjestelmästä. Lisäksi työssä tarvitaan teknistä järjestelmäosaamista. Etuuskäsittelytyön luonne on suhteellisen kaavamaisista asiakastietojen käsittelyä ja niiden perusteella tehtäviä lakiin ja soveltamisohjeisiin perustuvia päätöksiä ja asiakaspalvelua. Digitalisaation myötä on odotettavissa, että etenkin teknisen osaamisen painotus on vähenevässä. Samalla myös rutiininomainen työ tulee yhä enemmän korvautumaan automaatiolla.

Ihmisen ja koneen välisellä uudella tehtävänjaolla ihmisen kyky tuottaa arvoa lisääntyy ja vapautuvaa panosta voidaan hyödyntää enemmän luovaan ongelmanratkaisuun ja sosiaalista älykkyyttä vaativiin työtehtäviin (Alasoini 2019). On ennakoitavissa, että tulevaisuudessa etuuskäsittelijän osaamisprofiili tulee muuttumaan vastaamaan syvempää etuuskäsittelijän ja elämäntilanteiden asiantuntijuutta. Opintoetuuksien etuuskäsittelyssä on automaation myötä vapautuvaa panosta mahdollista hyödyntää nuorten elämäntilanteiden kokonaisvaltaisempaan huomiointiin etuuskäsittelyn yhteydessä ja näin vaikuttaa myös nuorten syrjäytymiskehitykseen.

Opinnäytetyö toteutetaan yhteistyössä Kansaneläkelaitoksen Eteläisen vakuutuspiirin opintoetuuksien ryhmässä. Kansaneläkelaitos on eduskunnan valvonnan alaisena oleva itsenäinen sosiaaliturvalaitos, jolla on oma hallinto ja talous. Kela huolehtii Suomessa asuvien ja monien ulkomailla asuvien suomalaisten sosiaaliturvasta eri elämäntilanteissa (Kansaneläkelaitos. Kela lyhyesti; Kansaneläkelaitos. Organisaatio). Kelan Eteläisen vakuutuspiirin opintoetuuksien ryhmässä käsitellään Etelä-Suomen alueen toisen asteen oppilaitosten ja kansanopistojen opiskelijoiden opintoihin liittyviä etuuksia. Lisäksi ryhmässä hoidetaan myös ruotsinkielisten ammatillisten oppilaitosten ja korkeakoulujen opintoetuuksia.

Opinnäytetyössä selvitetään, minkälaista uutta substanssiosaamista nuorten elämäntilanteiden asiantuntijuus edellyttää Kelan etuuskäsittelijän työssä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa ja toteuttaa koulutuskokonaisuus Kelan eteläisen vakuutuspiirin opintoetuuksien etuuskäsittelijöille. Koulutuksen tavoitteena on, että etuuskäsittelijä tuntee ja tunnistaa nuoren elämäntilanteisiin liittyvät erityispiirteet ja haasteet, sekä osaa auttaa nuoren tarvitsemiinsa palveluihin ja mahdollisiin soveltuviin tukitoimiin. Näin etuuskäsittelijä voi kohdata nuoren kokonaisvaltaisesti ja vaikuttaa nuoren syrjäytymiskehitykseen.

Opinnäytetyönä toteutetun koulutuskokonaisuuden teoreettinen sisältö on kuvattu osakoulutusten mukaisesti omina lukuinaan, jotka käsittelevät nuoruutta elämänvaiheena ja nuorten syrjäytymistä, nuoria ja palvelujärjestelmää sekä kohtaamista ja ohjausta. Koulutusten sisällön suunnittelussa on käytetty apuna Kelan

Eteläisen vakuutuspiirin opintotukiryhmässä vuonna 2018 toteutetun aloitteellisen asiointi- ja palveluohjauksen kokeilun tuloksia sekä kokeilussa mukana olleiden etuuskäsittelijöiden haastatteluja. Koulutussisällön suunnitteluun on vaikuttanut merkittävästi myös kirjoittajan oma työkokemus Kelan asiakastyöstä 10 vuoden ajalta, joista viimeiset viisi vuotta opintoetuuksien etuuskäsittelystä.

2 NUORUUS ELÄMÄNVAIHEENA JA NUORTEN SYRJÄYTYMINEN

Nuoruus on siirtymäaikaa lapsuudesta aikuisuuteen. Nuoruusiän katsotaan alkavan puberteetista ja päättyvän aikuisuuden keskeisten roolien saavuttamiseen – työelämään kiinnittymiseen ja perheen perustamiseen. Nuoruus on myös historiallisesti määrittävä ajanjakso, jossa on viime vuosisadan aikana tapahtunut suuri muutos. Aiemmin nuoruus saattoi rajoittua muutamaan vuoteen, kun se nykyisellään on laajentunut jopa kahden vuosikymmenen mittaiseksi elämänjaksoksi. Muutokseen on vaikuttanut puberteetin varhaistuminen, sekä perheen perustamisen ja ensimmäisessä työpaikassa aloittamisen siirtyminen koko ajan myöhemmälle iälle. Samalla länsimaisissa yhteiskunnissa aikuistuminen on muuttunut yhä epämääräisemmäksi tapahtumaketjuksi. (Ahonen, Lyytinen, Lyytinen, Pulkkinen, Ruoppila & Nurmi 2014, 148.)

Nuoret ovat oman aikakautensa ja yhteiskuntansa peili. Historialliset tapahtumat ja ideologiat ovat kautta aikojen näkyneet nuorten ajattelussa ennen niiden laajempaa yleistymistä yhteiskunnassa. Näistä esimerkkeinä 1920- ja 1930 –luvulla oikeistolaisen ideologian leviäminen ja 1960- ja 1970-lukujen radikalismien aalto. Nuorten herkkyyden ajan tapahtumille näkyy myös monina ylilyönteinä niin nuorten omassa toiminnassa kuin myös valtakulttuuriin suhtautumisessa heihin. (Ahonen ym. 2014, 148.) Tämän päivän nuorten ajattelua ja suhdetta yhteiskuntaan ilmentää erityisesti ilmastonmuutoksen vastainen toiminta ja nuorten keulakuvana ruotsalainen 16-vuotias ilmastoaktivisti Greta Thunberg, joka oli vahva ehdokas vuoden 2019 Nobelin rauhanpalkinnon saajaksi.

2.1 Nuoruusiän kehitys

Nuoruusikää on kuvattu ja kuvataan usein edelleen kriisien ja myllerrysten ajaksi. Tutkimustieto kuitenkin osoittaa, että valtaosa nuorista ei käy läpi mitään erityistä kriisiä. Myllerrys on sopeutumista muutokseen, jossa sekä nuori että hänen lähipiirinsä sopeutuvat muutokseen. Ajoittaiset ristiriidat ja ylireagointi ovat tavan-

omaisia molemmilla osapuolilla. Nuoruus on silti haavoittuvaa aikaa ja monenlainen ongelmalliseksi koettu käyttäytyminen on yleisimmillään. (Ahonen 2014, 148.).

Nuoruusiän kehityksen kulku on hyvin yksilöllistä eikä yhtä ainoaa oikeaa nuoruusikää voida määritellä. Nuoruusiän kehitystä vievät eteenpäin monet muutokset, joista osa liittyy fyysiseen kasvuun ja kypsymiseen, osa ajattelun kehittymiseen ja osa sosiaalisiin tekijöihin, jotka ulottuvat nuoren lähipiiristä aina yhteiskunnan rakenteisiin. (Ahonen 2014, 148.) Nuoruusiän kehitys voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen, joilla on omat kehitykselliset ominaispiirteensä.

Varhaisnuoruuden kehitys alkaa puberteetista. Tätä vaihetta noin 12-14 ikävuo-
den välillä kuvataan usein myös murrosikä. Puberteetilla tarkoitetaan sukukyp-
syyttä ja siihen liittyvää kehitystä ja se on näkyvimpiä biologisia ja sosiaalisia
muutoksia ihmisen elämässä. Sen päätepisteenä ja kehitystehtävänä on suku-
kypsyyden saavuttaminen. Varhaisnuoruusikäan liittyy mielialojen ja käytöksen
ailahtelu, jotka osittain johtuvat nopeista fysiologisista muutoksista. Nuoren käyt-
täytyminen ei kuitenkaan ole ainoastaan fysiologisten ja hormonaalisten muutos-
ten suorja seurauksia, vaan puberteetin mukanaan tuomat muutokset heijastuvat
myös nuoren sosiaaliseen elämään. (Ahonen 2014, 149-153; Marttunen, Huurre,
Strandholm & Viialainen 2013.)

Kehitykseen vaikuttavat erilaiset psykologiset ja sosiaaliset tekijät, jotka ovat vuo-
rovaikutuksessa toistensa kanssa. Varhaisnuoruuden alussa tapahtuva ajattelun
muuttuminen abstraktimmaksi ja yleistävämmäksi selittää monia laajempia muu-
toksia minäkuvan, maailmankuvan, moraalin ja tulevaisuuden suunnittelun
osalta. Vaikka tiedot ja kokemukset lisääntyvät pitkin elämänkulkua, ei ajattelun
muodoissa tapahdu olennaisia muutoksia enää varhaisnuoruuden jälkeen. (Aho-
nen ym. 2014, 149-153; Marttunen ym. 2013.)

Keskinuoruudessa noin 15-17 vuotiaana fyysinen kehitys etenee tasaisemmin ja
nuori on pääosin sopeutunut puberteetin mukanaan tuomiin muutoksiin. Tunne-
kuohut tasaantuvat ja nuoren riippuvuus vanhemmista vähenee. Keskinuoruuden
tärkein kehitystehtävä on luoda yhtenäinen ja sisäisesti ristiriidaton identiteetti.

Suomalaisen nuoren elämänkulun keskeinen nivelvaihe, –siirtyminen perusasteen jälkeiseen koulutukseen, ajoittuu keskinuoruuteen.

Myöhäisnuoruus tai varhaisaikuisuus ajoittuu täysi-ikäisyyteen ja sitä seuraaviin vuosiin. Aikuistumisen edetessä nuori muodostaa oman arvomaailmansa, ihanteensa ja päämääränsä. Myöhäisnuoruudessa tehdään monia kauaskantoisia tulevaisuuteen tähtääviä valintoja ja luonteenpiirteet ja käyttäytyminen alkavat vakiintua. Persoonallisuuden piirteet vakiintuvat vähitellen aikuisen persoonallisuudeksi. Myöhäisnuoruuden kehitystehtäviä ovat parisuhteen muodostaminen, perheen perustaminen ja työelämään siirtyminen. (Marttunen ym. 2013; Ahonen ym. 2014, 148–153.)

Puberteetti, ajattelumuotojen kehitys, sosiaalisten suhteiden muutos ja muuttuvat kehitystehtävät luovat pohjan nuoren psyykkis-sosiaaliselle kehitykselle. Siirtäessä lapsuudesta nuoruuteen minäkuva muuttuu abstraktimmaksi oman itsen määrittelyksi, joka on vähemmän riippuvainen konkreettisesta muilta saadusta palautteesta. Nuori kohtaa ikäkausittain nopeasti muuttuvia tehtäviä, haasteita ja mahdollisuuksia, jotka kanavoivat toimintaa ja valintoja. Hän joutuu sopeutumaan muuttuviin tilanteisiin ja sopeuttamaan tavoitteitaan ja toimintaansa niihin sopivaksi päätyen näin tiettyihin asemiin yhteisössään. Nuori muodostaa käsityksen itsestään toiminnastaan saaman palautteen perusteella, sekä myös tietyn aseman edustajana. Itseään koskevan käsityksen muodostamista kutsutaan nuoruusiän psykologiassa identiteetin muodostamiseksi. (Ahonen 2014, 155–166.)

Nuoren kehitysympäristö laajenee vähitellen nuoruuden aikana. Nuori viettää aikansa pääasiassa kahdessa sosiaalisessa ympäristössä, perheessä ja kaveripiirissä. Suhde vanhempiin muuttuu, nuori saa enemmän itsenäisyyttä ja alkaa viettää enemmän aikaa ikätoverien parissa. Perhe kuitenkin pysyy tärkeänä osana nuoren elämää. Vanhemmat tukevat, ohjaavat ja neuvovat nuorta ja samalla nuoren oma toiminta vaikuttaa siihen, kuinka vanhemmat häneen suhtautuvat. Vuorovaikutus muuttuu vanhemman yksisuuntaisesta ohjauksesta keskusteluun ja yhteiseen päätöksentekoon perustuvaksi ja samalla nuoren autonomia lisääntyy. Vaikka vuorovaikutuksen muodot muuttuvat, sen laadussa ja vanhempien ja lasten suhteen läheisyydessä tapahtuu vähemmän muutoksia. Vanhemmuudella ja

kasvatustyyeillä on myös vaikutuksensa nuoren käyttäytymiseen ja ajatteluun. (Ahonen ym. 2014, 168–171)

2.2 Nuorten mielenterveys

Mielenterveys on psyykkisen hyvinvoinnin tila, jossa ihminen ymmärtää oman potentiaalinsa ja selviytyy elämän tavanomaisista stressitilanteista. Hän pystyy tuottamaan työhön ja antamaan panoksensa yhteisönsä hyväksi. Perinteisesti mielenterveyttä on tarkasteltu kaksisuuntaisena janana, jonka toisessa päässä on mielenterveyden häiriö ja toisessa mielen terveys. Toisen esiintyminen sulkee toisen pois tai toisen lisääntyminen vähentää toista. Uudemman näkökulman mukaan mielen terveyttä tulisi tarkastella myös toisen ulottuvuuden, mielen hyvinvoinnin ja –pahoinvoinnin jatkumolla. Positiivisen mielenterveyden määritelmän mukaan mielenterveyden häiriö ei oikein hoidettuna sulje pois hyvinvoivaa mieltä. Toisaalta mielen hyvinvoinnissa voi olla paljon vajautta, vaikka mielenterveyden häiriötä ei olisi todettu. Molemmissa tilanteissa on tärkeää vahvistaa tietoja mielenterveydestä ja mielenterveystaitoja. (Appelqvist-Schmidlechner, Tuisku, Tamminen, Nordling & Solin, 2016.)

Nuoruus on keskeinen kehitysvaihe myöhemmän elämän terveyden, elintapojen ja myös mielenterveyden häiriöiden näkökulmasta. Monet mielenterveyden häiriöt ilmenevät ensimmäisen kerran nuoruudessa. Laajoissa väestötutkimuksissa on selvinnyt, että noin puolet aikuisiän mielenterveyden häiriöistä on alkanut jo ennen 14 vuoden ikää ja kolme neljäsosaa ennen 24 ikävuotta. Mielenterveyshäiriöt ovat yleisiä. Eri tutkimusten mukaan mielenterveyden häiriöistä kärsii noin 20-25 prosenttia nuorista. (Marttunen ym. 2013) Mielenterveys- ja päihdehäiriöt aiheuttavat pääosan opiskelijoiden terveyshaitoista ja ne ovat merkittävä syrjäytymisen riskitekijä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Opiskelijoiden mielenterveys. 2019.)

Yleisimpiä mielenterveyden häiriötä ovat mieliala-, ahdistuneisuus- ja käytös- ja päihdehäiriöt. Samanaikaisesti esiintyvät häiriöt ovat nuorilla tyypillisiä, kuten masentuneisuus- ja ahdistuneisuushäiriö tai käytös- ja päihdehäiriö. (Marttunen ym.

2013). Nuorten tunneperäisiä ongelmia kutsutaan usein sisäänpäin suuntautuviksi erotuksena erilaisista käytöshäiriöistä ja epäsosiaalisuudesta, joita kutsutaan yleensä ulkosuuntautuneeksi ongelmakäyttäytymiseksi. (Ahonen ym. 2014, 174–177.)

Arviot nuorten ahdistuksen ja masennuksen yleisyydestä vaihtelevat. Noin kymmenesosa nuorista kärsii erilaisista ahdistus- tai pelkotiloista ja masennusta on suunnilleen yhtä paljon. Erityisesti tytöt -ja ammattikoulutuksessa olevat tytöt, ovat erityisen alttiita masennukselle ja ahdistukselle. Tarkkoihin lukuihin on kuitenkin suhteuduttava kriittisesti, koska masennus- ja ahdistuneisuushäiriöt ilmenevät monenlaisina ja vaihtelevina oireina. Masennuksen ja ahdistuksen syyt ovat niin ikään moninaisia, yhteen kietoutuneita ja kumuloituneita. On myös painotettava, että suurin osa ihmisistä kokee joskus elämässään ahdistusta ja on mielialaltaan masentunut ilman, että on kyse häiriöstä. (Ahonen ym. 2017, 176)

Käytöshäiriöllä tarkoitetaan lapsuudessa tai nuoruudessa alkanutta toistuvaa tai pysyvää epäsosiaalisen käyttäytymisen mallia, jossa lapsi tai nuori toistuvasti rikoo iänmukaisia sosiaalisia normeja ja muiden perusoikeuksia. Käytöshäiriötä ilmenee noin 6-16 prosentilla pojista ja 2-9 prosentilla tytöistä. Käytöshäiriöt, aggressiivisuus ja rikollisuus esiintyvät usein yhdessä ja ongelmakäyttäytyminen on usein pysyvää, vaikkakin sen muodot vaihtelevat ikäkaudesta toiseen. Myös kehityksellinen tausta ongelmakäyttäytyvillä ihmisillä on samankaltainen. Lapsuudenaikaisista temperamentti- ja persoonallisuustyypistä etenkin kontrolloimattomuus, impulsiivisuus ja vaikea temperamenttityyppi ennakoivat nuoruuden aikaista käytöshäiriötä. Vanhempien autoritäärinen tai välinpitämätön kasvatustapa ja perheeseen liittyvät konfliktit lisäävät käytöshäiriötä ja rikollisuutta. Myös ikätoveriryhmällä on keskeinen vaikutus. Nuoret hakeutuvat samankaltaistensa pariin ja ongelmakäyttäytymisen myötä hyljeksityt nuoret muodostavat omia kaveriryhmiä. (THL. Käytöshäiriöt. 2019; Ahonen ym. 2014, 178–179)

Päihdeongelmilla on suora yhteys nuorten mielenterveyteen. Psykyinen oireilu ja mielenterveyden häiriöt ovat todennäköisiä aikaisin aloitetun ja runsaan päihdeiden käytön yhteydessä. Alkoholi on suomalaisnuorten yleisin päihde. Päihde-

kokeilut ovat nuorilla tavallisia. Päihdehäiriöstä on kyse, kun päihteet alkavat hallita elämää. Tavallisimmin päihdehäiriö alkaa kehittyä 14-15 vuotiaana. Arvioiden mukaan noin viisi prosenttia nuorista kärsii päihdehäiriöstä. Eriasteisia päihdeongelmia on huomattavasti useammalla. Päihteiden käyttö nuorten keskuudessa on pysynyt tasaisena 2000-luvulla ja paikoin vähentynytkin. Kannabiksen käyttö on kuitenkin lähtenyt kasvuun 2010-luvun puolivälissä. Vuoden 2019 kouluterveyskyselyn tulosten mukaan kannabista on kokeillut lukiolaisista 14 ja ammatillisten oppilaitosten opiskelijoista 20 prosenttia ja perusopetuksen 8. ja 9. luokkalaisista yhdeksän prosenttia. (THL. Nuorten päihteiden käyttö ja päihdehäiriöt 2019; THL. Kannabiksen käyttö Suomessa 2019; Ikonen & Helakorpi 2019.)

Huoli nuoren mielenterveydestä voi nousta eri syistä. Tavanomaisesti kehittyvä nuori suoriutuu koulutyöstä ja muista velvollisuuksista, sekä huolehtii terveydestään ja turvallisuudestaan. Huomiota tulisi kiinnittää pitkittyneisiin muutoksiin nuoren toimintakyvyssä. Esimerkiksi kehitykseen kuuluva lievä alakuloisuus kestää muutamia päiviä eikä aiheuta merkittäviä vaikeuksia arkielämässä. Normaalisti kehittyvä nuori tulee toimeen aikuisten kanssa, ei jää pois koulusta tai eristydy ystävistään lievistä mielialan ailahteluista huolimatta. Tärkeintä on arvioida nuorta ja hänen elämäntilannettaan kokonaisuutena. Häiriöstä on kyse silloin, kun oireet rajoittavat nuoren toimintakykyä, osallistumis- ja selviytymismahdollisuuksia tai aiheuttavat kärsimystä ja psyykkistä vajaakuntoisuutta (Marttunen ym. 2013; THL. Mielenterveyden häiriöiden ehkäisy 2018.)

Opiskeluterveydenhuollon tavoitteena on ylläpitää ja edistää opiskelijoiden hyvinvointia ja terveyttä. Opiskeluterveydenhuoltoon sisältyy myös mielenterveys- ja päihdetyö. Myös oppilas- ja opiskeluhuollon palveluissa, kouluissa ja oppilaitoksissa voidaan tehdä ratkaisevan paljon nuorten hyväksi. Siellä voidaan tunnistaa jo varhain nuoren mielenterveyteen liittyviä huolia, hoitaa lieviä häiriöitä ja ohjata hoitoon vakavammassa tapauksissa. Mielenterveyden edistäminen on laaja-alaista, tapahtuu eri tasoilla ja on koko opiskeluyhteisön asia. (THL. Opiskelijoiden mielenterveys; Marttunen ym. 2013)

2.3 Nuorten syrjäytyminen

Syrjäytymisellä tarkoitetaan pitkäaikaisen ja uusiutuvan työttömyyden lisäksi sosiaalisten siteiden heikkoutta ja eristäytymistä. Suomessa syrjäytymisestä ja nuorten syrjäytymisestä on puhuttu jo 1980-luvulta lähtien. Suomessa syrjäytyminen nähdään äärimmäisenä huono-osaisuutena, kun taas Euroopan unionissa käsitettä on hahmotettu myös osallisuuden ja sosiaalisten oikeuksien kautta. Vaikka syrjäytyminen käsitteenä kuvaa uusia ja erityisiä piirteitä ovat sosiaalisten ongelmien yleisnimikkeitä edelleen köyhyys, avuttomuus ja poikkeavuus. Syrjäytymisestä käytävässä keskustelussa määritellään jatkuvasti sitä, mitä yhteisö voi edellyttää jäseniltään (Notkola ym. 2013, 57.)

Tiivistetysti syrjäytyminen kuvaa köyhyyttä ja huono-osaisuutta moniulotteisena ilmiönä, sekä yhteiskunnan rakenteina ja mekanismeina, jotka tuottavat eroja yksilöiden mahdollisuuksissa ja esteissä ”normaalin kansalaisuuden” savuttamiselle. Syrjäytyneet elävät tavanomaisesta poikkeavaa elämää valtavirtaa olennaisesti huonommissa olosuhteissa. Syrjäytyminen on ajallisesti kehittyvä ilmiö, johon liittyy etenevä irtautuminen sosiaalisista toimintaympäristöistä. Yksittäisen elämäntilanteen sijaan huono-osaisuutta tarkastellaan elämänkulun ja siirtymien näkökulmasta, joka tarkoittaa mahdollisuutta kääntää kehitys kohti osallisuutta. (Notkola ym. 2013, 57.)

Nuorten syrjäytymisen taustalla olevat syyt ovat monitasoisia aina yhteiskunnallisista tekijöistä perhe- ja yksilökohtaisiin tekijöihin. Merkittävänä yhteiskunnallisena ilmiönä syrjäytymisen taustalla on työmarkkinoiden muutos, jossa heikosti koulutetun työvoiman kysyntä on romahtanut. Yksilö, joka ei pysty vastaamaan tehokkuus- ja koulutusvaatimukseen on vaarassa jäädä ulkopuolelle. Nuorten syrjäytymistä koskevassa tutkimuksessa viitataan usein yhteiskunnallisten järjestelmien ulkopuolelle jäämiseen ja sen hyvinvointivaikutuksiin. Myös elämänhallintaan ja terveyteen liittyvät ongelmat, sekä sosiaalisten suhteiden vähyyks ovat keskeisiä huono-osaisuuden alueita. Nuorten syrjäytymisestä puhuttaessa tulee ymmärtää erilaisia huono-osaisuuden osa-alueita sekä kiinnittää huomiota niiden ketjuuntumiseen ja kasautumiseen. (THL. Nuorten syrjäytyminen 2019.)

Nuorten syrjäytymistä koskevassa tutkimuksessa korostetaan usein, että nuorten huono-osaisuus on harvoin kasautunut niin, että syrjäytyminen toteutuu. Tutkimuksessa puhutaan mieluummin nuorten myöhempään huono-osaisuuteen vaikuttavista todennäköisyyksistä eli syrjäytymisriskistä. (Notkola ym. 2013, 56). Nuorilla syrjäytymiskehitys liittyy työelämän ja koulutuksen ulkopuolelle jäämiseen ja kehityksen taustalla oleviin sosiaalisiin sidoksiin ja kasvuympäristöön. Näihin viitataan usein kumuloituvina ongelmina, jolla tarkoitetaan työttömyyden, mielenterveys- ja päihdeongelmien ja taloudellisten ja sosiaalisten ongelmien kokonaisuutta. (Määttä & Keskitalo 2014.)

Syrjäytymistä tai syrjäytymisriskiä koskevien tilastojen tuottaminen on vaikeaa. Tilastoilla voidaan kuvata erilaisia huono-osaisuuden tiloja tai syrjäytymisen riskejä sekä näiden jakautumista ja kasautumista, mutta niiden perusteella ei voida todeta syrjäytymistä. Julkisessa keskustelussa käytetään usein Pekka Myrskylän (2012) tapaa määritellä syrjäytyneiksi korkeintaan perusasteen suorittaneet työvoiman ja opiskelun ulkopuolella olevat nuoret, joita Elinkeinoelämän Valtuuskunnan helmikuussa 2012 julkaistun raportin ”Hukassa - Keitä ovat syrjäytyneet nuoret?” mukaan oli noin 51 300. Arviot syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten määrästä kuitenkin vaihtelevat syrjäytymisen määritelmän ja käytetyn mittarin mukaan. (Notkola ym. 2013; THL. Nuorten syrjäytyminen 2019.)

Me-säätiön mukaan Suomessa on syrjässä 61 163 nuorta. Me-säätiö laskee 15-29 vuotiaiden työelämästä syrjään jääneiden nuorten lukumäärää syrjässä-laskurillaan. Syrjään jääneiksi nuoriksi Me-Säätiön laskurissa lasketaan ne työttömät työnhakijat, joilla on työttömyyden lisäksi vähintään kaksi seuraavaa syrjäytymisriskiä: tutkinnon puuttuminen, työhistorian puute ja/tai pitkittynyt työttömyys. Lisäksi mukaan lasketaan työvoiman ulkopuolella olevat ”kadonneet” nuoret sekä pääasialliselta toiminnaltaan eläkkeellä olevat nuoret. (Me-säätiö. Uutiset. Suomessa on syrjässä 61 163 nuorta. 2019)

2.4 NEET-nuoret

Nuorten syrjäytymiseen liittyvässä keskustelussa käytetään usein käsitettä NEET, jolla viitataan nuoriin, jotka eivät ole kiinnittyneet työelämään tai koulutukseen. NEET on akronyymi, joka muodostuu sanoista ”not in employment, education or training”. Keskustelun ytimessä on nuorten paikka aikuisten luomassa yhteiskunnassa, jossa NEET-nuori ei etsi tai löydä polulle, joka turvaisi itsenäisen toimeentulon. Käsitteenä NEET ei ole uusi. Se syntyi Isossa Britanniassa 1980-luvulla, kun sosiaaliturvan leikkausten myötä muodostui tarve indikaattorille koulunsa keskeyttäneille ja ilman työttömyysturvaa jääneille syrjäytymisvaarassa oleville nuorille. Ryhmää kuvaamaan käytettiin aluksi termiä ”nollastatus” (Status Zer0), mutta myöhemmin tutkijat muuttivat termiksi NEET, joka on vähemmän leimaava ja kuvaa paremmin ryhmän heterogeenisyyttä. Vuosituhannen vaihteessa termi oli otettu käyttöön jo lähes kaikissa EU:n jäsenvaltioissa. (Eurofound 2016.)

Euroopan talouslaman runnellessa erityisesti nuoria, tuli Eurooppa 2020 Strategian viitekehyksessä tarpeelliseksi luoda uusi indikaattori kuvaamaan ja vertaamaan nuorten tilannetta eri maissa. Vuonna 2010 Euroopan komissio käynnisti systemaattisen NEET-nuorten seurannan ja sitä määrittelemään NEET-indikaattorin, joka mittaa työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten osuutta kaikista 15-24 vuotiaista nuorista. Vuosittainen NEET-aste lasketaan EU:n Työvoimatutkimuksen yhteydessä jäsenvaltioilta neljännesvuosittaisten kerättyjen tietojen keskiarvosta. Myös OECD (2015) seuraa NEET nuorten osuutta 15–29-vuotiaiden nuorten joukossa ja tekee laskennassa erottelun työttömien ja ei-aktiivisten NEET-nuorten välille. (Eurofound 2016; Hiilamo, Määttä, Koskenvuo, Pyykkönen, Räsänen & Aaltonen 2017.)

NEET -käsite ei kuitenkaan ole ongelmaton. Sen alkuperäinen tarkoitus on mitata nuorta väestöä, joka eri syistä tai motivaatioista johtuen ei kartuta inhimillistä pääomaan osallistumalla työelämään tai koulutukseen. Tämän tiedetään olevan riskitekijä myöhemmälle syrjäytymiselle ja heikolle kiinnittymiselle työelämään ja yhteiskuntaan, mutta riskin toteutuminen on riippuvainen yksilön ominaisuuksista ja haavoittuvuuksista. NEET määritelmän täyttävän väestön heterogeenisyys on

käsitteen suurin ongelma. Tilastollisesta näkökulmasta on hyvin suoraviivaista erottaa työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevat, mutta NEET ryhmä sisältää kuitenkin useita alaryhmiä, joilla on omat erityispiirteensä ja tarpeensa. (Eurofound 2016.)

Eurofound (2012) erotteli NEET nuoret viiteen alaryhmään: -Työttömät, -sairauden, vamman tai läheisestä huolehtimisen vuoksi työmarkkinoiden ulkopuolella olevat, -passiiviset nuoret, jotka eivät etsi työtä, -mahdollisuuksia etsivät nuoret ja -vapaaehtoisesti NEET-nuoret. Jaottelu jättää kuitenkin huomiotta ryhmien sisällä olevia erilaisia haavoittuvuuksia, eikä jaottelun perusteella voida tehdä yleistyksiä syrjäytymisen riskistä. Aikaisempien tutkimusten perusteella Eurofound (2016) ehdottaa luokittelun uudelleenmäärittelyä seitsemään eri kategoriaan, jotka voidaan muodostaa EU:n Työvoimatutkimuksen perusteella. Tässä jaottelussa työttömät on jaettu pitkän ja lyhyen ajan työttömänä olleisiin. Lisäksi kyselyn vastausten perusteella on tehty jakoa sen perusteella, miksi nuori ei etsi työtä tai ei voi ottaa vastaan työtä seuraavan kahden viikon aikana. (Eurofound 2016.)

Odottavat nuoret ovat pian aloittamassa työn, opiskelun tai muun toiminnan.

Tilapäisesti työttömänä olevat nuoret ovat olleet alle vuoden ilman työ- tai opiskelupaikkaa. He hakevat työtä ja ovat valmiita vastaanottamaan työtä kahden viikon kuluessa. Lyhytaikaista työttömyyttä siirryttäessä opinnoista työelämään tai työpaikasta toiseen voidaan pitää normaalina. Haavoittuvuudet ryhmän sisällä kuitenkin vaihtelevat.

Pitkäaikaistyöttömät ovat olleet työttömänä yli vuoden. Tähän ryhmään kuuluvat nuoret etsivät työtä ja ovat valmiita vastaanottamaan työtä. Pitkäaikainen kiinnittymättömyys on kuitenkin haitallista nuoren työllistyvyydelle, ja riski huono-osaisuudelle, syrjäyn jäämiselle ja tulevaisuuden heikolle työllisyydelle on kohonnut.

Nuoret, jotka eivät hae tai voi vastaanottaa työtä pitkäaikaisen tai pysyvän *sairauden tai vamman* vuoksi. He tarvitsevat yhteiskunnan tukea, koska eivät voi tehdä palkallista työtä.

Perheestä huolehtivat nuoret eivät hae- eivätkä voi vastaanottaa työtä, koska he pitävät huolta lapsesta tai muusta perheenjäsenestä, jonka toimintakyky on heikentynyt. Haavoittuvuus ryhmän sisällä vaihtelee paljon ja siihen vaikuttaa myös onko nuori tilanteessa vapaaehtoisesti vai olosuhteiden pakosta.

Lannistuneet nuoret eivät enää etsi työtä, koska he uskovat, ettei heillä ole mahdollisuuksia. He ovat kaikkein haavoittuvimpia, ja riski syrjäytymiselle ja työelämän ulkopuolelle jäämiselle on erityisen korkea.

Muut passiiviset ovat kaikkein vaihtelevin ryhmä. Siihen kuuluvat nuoret, jotka eivät sovi mihinkään kuudesta muusta kategoriasta. Ryhmään kuuluu kaikkein haavoittuvimpia ja vaikeasti tavoitettavia nuoria, jotka ovat vaarassa irtaantua kokonaan yhteiskunnasta, mutta myös kaikkein etuoikeutetuimpia, jotka ovat valinneet oman tilanteensa. Ryhmään kuuluvat myös vaihtoehtoisia polkuja seuraavat taiteilijat, artistit tai urheilijat. (Eurofound 2016.)

On tärkeää korostaa, että NEET-käsite määrittelee nuoren asemaa hänen itsensä ulkopuolelta. Se kertoo mitä yhteiskunta odottaa nuorelta. Se ei tunnista eikä tunnusta vaihtoehtoisia elämäntapoja. NEET-nuori itse ei välttämättä koe tilannettaan ongelmalliseksi. Erityisen pulmallista on NEET-statuksen yhdistäminen syrjäytymiseen. Syrjäytyneeksi määrittelemisen voi johtaa leimaamiseen, ja sitä kautta nuoren vastuun korostamiseen omasta tilanteestaan yhteiskunnan vastuun kustannuksella. (Hiilamo ym. 2017.)

Pohjoismaisen hyvinvointivaltion idea tiivistyy kaikkien kynnelle kykenevien osallistumiseen työelämään ja sitä kautta veroja maksamalla korkeatasoisiin tulo- siirtoihin ja palveluihin. Kattava hyvinvointivaltio edellyttää korkeaa työllisyysastetta, koska suuri työelämän ulkopuolella olevien ihmisten määrä vaarantaa mallin kestävyuden. NEET-nuoret eivät laske työllisyysastetta ainoastaan tilapäisesti, vaan alhaisella koulutuksella ja työttömyydellä on haavoittava vaikutus, joka heikentää työmarkkinamahdollisuuksia ja luottamusta yhteiskuntaan tulevaisuudessa. Nuorilla vaikutus on poikkeuksellisen vakava, koska se kestää mahdollisesti koko loppu työuran. (Hiilamo ym. 2017)

2.5 Syrjäytymisriski -haavoittuvuudet ja hyvinvoinnin vajeet

Kukaan ei synny syrjäytyneenä, eikä syrjäytyminen kestä koko elinaikaa. Yksittäiset vaikeudet jollakin hyvinvoinnin osa-alueilla eivät vielä välttämättä horjuta elämänhallintaa ja johda syrjäytymiseen. Me-säätiön syrjässä-työkalun mukaan pahimmassakin mahdollisessa tapauksessa suuri osa selviää. Palvelut onnistuvat suojaamaan riskeiltä ja vähentämään ja korjaamaan ongelmia. Lisäksi ihmisillä itsellään on merkittäviä voimavaroja selviytyä vaativista elämänvaiheista. Kuitenkin osa jää pysyvämmiin syrjään. (THL ja Me-säätiö 2018.)

Koulutuksen ulkopuolelle jääminen on useissa tutkimuksissa todettu olevan syrjäytymisen riskitekijä. Heikko menestys peruskoulussa johtaa helposti toisen asteen koulutuksesta karsiutumiseen ja sitä kautta heikkoon työmarkkina-asemaan. Työttömyyden pitkittyminen ja toimeentulo-ongelmat ovat selvästi yleisempiä vain peruskoulun suorittaneilla nuorilla aikuisilla. Heillä on useissa tutkimuksissa havaittu terveyteen ja etenkin psyykkiseen terveyteen liittyviä ongelmia sekä muita elämänhallinnan ongelmia. Koulun rooli on myös kasvun ja kehityksen kannalta merkityksellinen, joko sitä tukevana tai syrjäyttävänä. Kouluaikainen hyvinvointi tai pahoinvointi vaikuttaa myös koulutuksellisiin polkuihin. Kiusatuksi tuleminen on edelleen yleistä ja se on riskitekijä myöhemmälle kehitykselle. (THL. Nuorten syrjäytyminen 2019.)

Nuorten aikuisten huono-osaisuutta voidaan tarkastella hyvinvoinnin vajeiden kautta. Vuoden 2013 poikkeuksellisen kattavan HYPÄ kyselyn tulokset osoittavat, että merkittävimmät hyvinvoinnin vajeet syrjäytymisvaarassa olevilla 18-30 vuotiailla liittyvät toimeentuloon, työllisyyteen ja terveyteen. Tutkimuksessa huono-osaisuutta tarkasteltiin 8 muuttujan mukaan: *pääasiallinen toiminta, toimeentulotuen hakeminen, varojen koettu riittävyys, koettu terveys, haittaava pitkäaikaissairaus tai vamma, stressi, yksinäisyyden kokemukset sekä tyytyväisyys ihmissuhteisiin*. Syrjäytymisvaaralla tutkimuksessa tarkoitettiin vain peruskoulun suorittaneita 18-30 vuotiaita, jotka olivat työllistämistoimien kohteina. Tutkimuksessa todettiin vain peruskoulun suorittaneilla olevan kaksinkertainen riski toi-

meentulotuen varassa olemiselle ja huonolle terveydelle saman ikäisiin verrattuna. Myös yksinäisyyden riski oli muita yleisempää. Syrjäytymisvaaraan liittyvä huono-osaisuus on myös hyvin pysyvää. Tutkimuksen mukaan työttömyyden, toimeentulon ja terveyden kolmiyhteyteen oli tuoreimmassa tuloksissa liittynyt myös sosiaalisen syrjäytymisen riski, joka on nuoria itseään eniten huolettava syrjäytymisen muoto. Nuoret itse ymmärtävät syrjäytymisen yhteisöllisenä ilmiönä, jonka tärkein syys on yksinäisyys ja syrjään jääminen sosiaalisista suhteista. (Karvonen & Kestilä, 2014)

Nuorten syrjäytymisen ymmärtämiseksi tulisi huomioida nykyisen elämäntilanteen hyvinvoinnin vajeet ja niiden kasautuminen, sekä myös aikaisempien elämänvaiheiden rooli, ja niiden selviämistä tukevat ja syrjäytymisen riskiä lisäävät tekijät. Erilaiset suojaavat tekijät saattavat turvata kasvua lukuisista riskeistä huolimatta. Keskeisiä suojaavia tekijöitä ovat läheiset ihmissuhteet, harrastusmahdollisuudet, oikea-aikainen puuttuminen ja kokemus omasta pärjäämisestä. (THL. Nuorten syrjäytyminen 2019.)

2.6 Ylisukupolvinen huono-osaisuus

Syrjäytyminen on myös ylisukupolvinen ilmiö. Huono-osaisuuden ylisukupolvisuudella tarkoitetaan vanhempien hyvinvoinnin ongelmien siirtymistä tai jatkumista heidän lapsilleen. Lapsuuden perhetekijöillä ja elinoloilla on merkittävä rooli yhteiskuntaan kiinnittymisessä. Erilaisten ongelmien ylisukupolvisuus näkyy mm. toimeentulossa, terveyden ongelmassa ja elintavoissa. Kodin ulkopuolelle sijoittaminen on yhteydessä useisiin hyvinvoinnin vajeisiin ja varsinkin teini-iässä sijoitetut voivat huonosti pitkälle nuoreen aikuisuuteen. Ylisukupolvinen huono-osaisuus ei kosketa vain yksittäisiä perheitä. Kyseessä on laaja sosiaalinen ongelma ja ilmiö, johon vaikuttavat laajemmat yhteiskunnalliset tekijät, kuten mahdollisuuksien tasa-arvon puutteellinen toteutuminen esimerkiksi koulutuksessa. (THL. Nuorten syrjäytyminen 2019.)

Perheet ja vanhemmat voivat kohdata monenlaisia ongelmia, jotka vaikuttavat heidän lastensa myöhempään hyvinvointiin. Tutkimusten mukaan tällaisia ovat

työttömyys, toimeentulon ongelmat, asumisen ongelmat, mielenterveys- ja päihdeongelmat, muut terveysongelmat, vanhempien väliset jatkuvat riidat ja konfliktit sekä avioerot, väkivalta ja laiminlyönti. Tilapäiset yksittäiset vaikeudet ovat perheissä yleisiä, eivätkä ne välttämättä johda laajempiin hyvinvoinnin ongelmiin tai syrjäytymiseen. Ongelmat voivat kuitenkin kasautua ja kietoutua toisiinsa. (THL. Nuorten syrjäytyminen 2019.)

Vanhempien huono-osaisuuden eri ilmentymät, kuten koulupudokkuus, työttömyys ja toimeentulotuen saaminen, kasvattavat selkeästi lapsen huono-osaisuuden riskiä nuorena aikuisuudessa. Näistä kolmesta tekijästä pitkittyneellä toimeentulotuen varassa elämisellä on laaja-alaisimmat negatiiviset ylisukupolviset vaikutukset lapsen hyvinvointiin. Vanhempien toimeentulotuen saamisen yhteys lapsen nuorena aikuisena kokemaan koulupudokkuuteen, työttömyyteen ja toimeentulotuen saamiseen on selkeästi voimakkaampi kuin vanhempien koulupudokkuuden ja työttömyyden yhteys edellä mainittuihin tekijöihin. Tämä selittyy sillä, että isolla osalla toimeentulotuen saajista huono-osaisuus on kasaantunut. Tutkimukset osoittavat, että vanhempien kasaantuneella huono-osaisuudella on voimakkaimmat lapsen huono-osaisuuden riskiä kasvattavat vaikutukset. (Vauhkonen, Kallio, & Erola 2017)

Lasten ja nuorten sijoittaminen kodin ulkopuolelle ja huostaanotot ovat lisääntyneet Suomessa 1990-luvun laman jälkeen. Lastensuojelun asiakkuuteen päätyneillä lapsilla ja nuorilla on usein taustalla monia haavoittuvuuksia. Varsinkin pienempien lasten sijoitusten taustalla ovat usein vanhempien mielenterveys- ja päihdeongelmat, sekä niihin liittyvät toimeentulon ongelmat. Teini-ikäisten sijoitusten taustalla ovat useimmiten nuorista itsestään lähtöisin olevat syyt, kuten käytöshäiriöt. Sekä varhainen sijoitus, että teini-iässä alkanut lastensuojelun asiakkuus indikoivat korkeampaa riskiä syrjään jäämiselle aikuisuudessa. (THL. Nuorten syrjäytyminen 2019; THL ja Me-säätiö, 2018.)

Ylisukupolviselle syrjäytymiselle ja huono-osaisuudelle altistavat sosioekonomiset tekijät tunnetaan kohtuullisen hyvin. Ylisukupolvisuuden taustalla olevia mekanismeja voidaan tarkastella *resurssien puutteiden ja sosiaalisen välittymisen* näkökulmista. Hyväosaisuuden ylisukupolvisuutta voidaan selittää taloudellisten,

kulttuuristen ja sosiaalisten resurssien periytyemisellä ja huono-osaisuuden periytymistä vastaavasti näiden resurssien puuttumisella. Myös informaatio eroja voidaan pitää resurssina. Korkeasti koulutetuilla vanhemmilla on enemmän tietoa korkeamman koulutuksen arvosta etenkin uran kannalta, ja kykyä käyttää tätä tietoa sekä oman uran, että lasten saavutusten parantamiseen. (Vauhkonen ym. 2017.)

Sosiaalisen välittymisen näkökulma olettaa, että huono-osaisilta vanhemmilta voi välittyä lapsille jotakin, jolla on kielteiset vaikutukset heidän asemaansa aikuisina. Vanhemmilla on keskeinen merkitys lasten sosialisatiossa ja monet tutkimukset ovat osoittaneet, että vanhempien ja lasten arvojen välillä on vahva yhteys. Vanhempi voi välittää lapselle erilaisia käyttäytymismalleja, mutta myös kokonaisvaltaisempia arvoja ja asenteita, sekä heikkoa itsetuntoa. (Vauhkonen ym. 2017.)

Koulupudokkuus on ylisukupolvista ja koulutus itsessään periytyy vahvasti. Sosiaalisen välittymisen näkökulmasta toisen asteen koulutuksen ulkopuolelle jäämisessä on kyse arvoista, asenteista ja puutteellisesta itseluottamuksesta. Resurssinäkökulmasta tarkasteltuna huono-osaisilta vanhemmilta saattaa puuttua kulttuurista pääomaa, kuten korkeaa koulutusta tai kulttuuriharrastuneisuutta, joita he tarvitsisivat lastensa opiskelun tukemiseen oppivelvollisuuden jälkeen. (Vauhkonen ym. 2017.) Vanhempien huono taloudellinen asema on myös lapsen koulutusvalintoja ohjaava tekijä, sillä opiskeluun liittyy taloudellinen riski (Hiilamo ym. 2017, 73). Resurssinäkökulmasta työttömyyden ylisukupolvisuudessa voi olla kyse perheen sosiaalisten- ja kulttuuristen kytkösten puuttumisesta, kuten yhteyksistä työnantajiin ja ammattialoihin. Myös informaation välittymisellä voi olla vaikutusta työttömien lapsiin, joilla on enemmän tietoa työttömän elämästä ja ehkä ennakkoluulottomampi suhtautuminen työttömyyteen. Myös toimeentulotukiasiakkuuden ylisukupolvisuuteen liittyy työttömyyden tavoin informaation välittymistä. Työttömyyteen ja etenkin toimeentulotuen saamiseen liittyy myös voimakas leimaavuus. Sosiaalisen välittymisen näkökulmasta on merkityksellistä tietynlainen stigmaan tottuminen, mikäli ympäristössä työttömyys ja toimeentulotuen saaminen on yleistä ja normaalia. (Vauhkonen ym. 2017.)

3 NUORET JA PALVELUJÄRJESTELMÄ

Sosiaaliturvaetuksista vastaa pääosin valtio, mutta peruspalveluissa keskeinen rooli on kunnalla ja paikallisilla toimijoilla. Paikalliset erot sosiaali- ja terveystal-veluissa ovat kasvaneet 1990-luvulta lähtien ja kansainväliset palvelujen muu-
tostrendit, kuten julkisjohtaminen, palvelujen markkinoistuminen ja projektoitumi-
nen ovat vaikuttaneet palvelujen tuotantoon korostaen tehokkuutta ja taloudelli-
suutta ja edistäen niiden pirstoutumista. Samaan aikaan palvelujärjestelmän koh-
taamat haasteet pitkäaikaistyöttömyys, eriarvoisuus ja syrjäytymisriskit ovat kas-
vaneet. Kumuloituneet ongelmat ovat haaste niin asiakkaalle, kuin myös palvelu-
järjestelmälle. Eri sektoreille pirstoutunut avuntarpeen kokonaisuus voi jäädä pal-
veluissa jopa kokonaan tunnistamatta. (Määttä & Keskitalo 2014.)

Palvelujärjestelmässä perinteiset riskit kuten työttömyys, sairaus tai vanhuus
ovat turvattu melko hyvin. Uudet kumuloituneet riskit ovat kuitenkin haaste hyvin-
vointipalveluille. Palvelut suosivat kuluttaja-asiakasta, joka pystyy neuvottele-
maan palveluistaan ja hyötyy valinnan vapaudesta. Sen sijaan asiakkaat, joilla
on useita ongelmia ja jotka eivät tiedä oikeuksistaan ovat vaarassa jäädä ilman
apua. Perusturvaetuksissa ja -palveluissa korostuu ns. etulinjan asiakastyö,
jossa asiakkaat ja ammattilaiset kohtaavat. Julkisten palveluiden asiakaspalvelun
resurssit ovat yleensä säännönmukaisesti liian pienet asiakasmäärään ja moni-
mutkaisiin palvelutarpeisiin nähden ja tästä syystä palvelut rutinoituvat ja asiak-
kaiden saama palvelu vaihtelee. (Määttä & Keskitalo 2014.)

Perusturvasta ja peruspalveluista vastaavat tahot työskentelevät itsenäisesti ja
vastaavat vain oman ammatillisen roolinsa mukaisista toimista. Asiakkaan koko-
naistilanne ei ole yhdenkään yksittäisen toimijan vastuulla, jolloin eri alojen asi-
antuntijat vastaavat vain omasta alueestaan, eivätkä juurikaan tee yhteistyötä.
Eri sektoreiden viranomaisilla on omat prosessinsa ja niiden yhteensovittaminen
voi olla vaikeaa. Seurauksena voi olla väliinputoamistilanteita ja poiskäännyttä-

mistä. Vaikeimmassa tilanteessa ovat kumuloituneista ongelmista kärsivät henkilöt, jotka tarvitsevat useita etuuksia ja palveluita. Näistä päätökset tehdään organisaatiokohtaisesti ja erillisinä, mutta niiden välillä on keskinäisiä sidoksia. Eri-laiset ammatilliset tavoitteet ja ylisektorisen johtamisjärjestelmän puuttuminen vaikeuttavat eri toimijoiden välistä yhteistyötä. (Määttä & Keskitalo 2014.)

Palvelujärjestelmässä poiskäännyttäminen voi olla suoraa tai rakenteellista poiskäännyttämistä. Suora poiskäännyttäminen on palvelusta päättävien työntekijöiden tavoitteellista toimintaa, jossa apua tarvitseva henkilö ohjataan muualle tai hänen avun tai tuen tarpeensa torjutaan kokonaan. Rakenteellisella poiskäännyttämällä tarkoitetaan palvelujärjestelmän yksittäisiä, mutta toisiinsa vaikuttavia tekijöitä, jotka ehkäisevät avun saamista. Perusturvapalveluiden ja -etuuksien hakeminen voidaan kokea monimutkaisena tai leimaavana, jolloin niitä ei haeta lainkaan. Palvelujen ja etuuksien saamiseksi on täytettävä niille asetetut ehdot tai kriteerit. Vaikka asiakkaan tilanne täyttäisi palvelun tai etuuden saamisen ehdot ja hän kykenisi etuutta hakemaan, liittyy sen saamiseen myös etuudesta päättävään tahoon liittyviä tekijöitä. Näin asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus voi joko tukea tai ehkäistä avun saamista. Palvelujen ja etuuksien saamiseen vaikuttaa lisäksi epäsuorasti myös toimisto- tai sektorikohtaiset säännöt, jotka voivat olla virallisia tai epävirallisia, sekä laillisia tai laittomia. Organisaation toimintakulttuurit ja toimistokohtaiset säännöt eivät takaa kaikille yhdenmukaista kohtelua. (Määttä & Keskitalo 2014.)

Anne Määttä ja Elsa Keskitalo toteuttivat kahden kunnan palvelujärjestelmässä case-tutkimuksen, jossa analysoitiin palvelujärjestelmän kokonaisuutta ja eri toimijoiden rooleja. Tutkimuksessa eri palvelujärjestelmän toimijoita pyydettiin kuvaamaan, kuinka he toimisivat kohdatessaan heille kuvatun kumuloituneista ongelmista kärsivän nuoren ja keiden muiden toimijoiden panosta tarvittaisiin. Ensimmäinen kertomus kuvasi noin 20-vuotiaan ja toinen hieman alle 30-vuotiaan nuoren aikuisen kohtaamisia palvelujärjestelmän kanssa. Tutkimuksen perusteella palvelujärjestelmän toimijoista voitiin erottaa kopin ottajat, siirtäjät ja torjujat. (Määttä & Keskitalo 2014.)

Kopin ottajat tunnistivat asiakkaan kykyjen rajoitteet, minkä perusteella he sanoivat hakevansa nuoren kanssa yhdessä tämän tarvitsemat palvelut ja etuudet tai toimivat tarvittaessa hänen puolestaan. He olivat vahvoja ammattilaisia, jotka näkivät palvelujärjestelmän tukimahdollisuudet ja joilla oli kokemusta verkostoyhteistyöstä. Kopin ottajia olivat erityisesti sosiaalitoimen edustajat ja nuorisotyöntekijät, sekä metropolialueen projektityöntekijät. Siirtäjiksi kutsuttiin toimijoita, joilla oli laaja palvelujärjestelmän tuntemus, mutta jotka kokivat nuoren ohjaamisen tarvittaviin palveluihin olevan riittävä toimenpide. Siirtäjiä oli toimeentulotuen etuuskäsittelyssä, sekä osa TE-toimiston, Kelan ja TYP:n vastaajista. Siirtämisen syynä oli usein, ettei kyseisessä palvelussa voitu auttaa nuorta ennen muiden toimijoiden lausuntoja, diagnooseja tai päätöksiä. Torjujiksi määriteltiin toimijat, jotka totesivat, ettei kuvatus asiakkaan tilanne kuulunut heidän toimenkuvaansa lainkaan, eikä muihin toimijoihin viitattu. Suoraa torjuntaa ilmeni vain yhden terveyskeskuksen toimijan vastauksista. (Määttä & Keskitalo 2014.)

Palvelujärjestelmä on pirstaleinen, mutta toimijoiden keskinäisiä sidoksia voidaan kuvata sisä- ja ulkoringien avulla. Ulkoringin palveluissa päätetään suoraan tai epäsuorasti etuuksista ja palveluista. Ulkoringin työntekijät toimivat portinvartiaina, sillä heillä on valta ohjata asiakas eteenpäin tai torjua hänen avuntarpeensa. Siellä tehdyt päätökset ja toimenpiteet vaikuttavat moniin etuuksiin tai palveluihin. Tutkimuksessa merkittävimmät ulkoringin toimijat olivat terveyskeskuksen vastaanottovirkailijat, TE-toimiston ja Kelan asiakaspalvelijat ja sosiaalitoimen etuuskäsittelijät. Sisäringin toimijoita ei pääse lähestymään suoraan. Sisäringin palvelut ovat erityispalveluita, kuten TYP, sosiaalityö, psykiatriset palvelut ja Kelan kuntoutuksen eri muodot. Ulkoringin toimijat voivat ohjata asiakkaan sisäringin toimijalle tai sisäringin palveluun päästäkseen asiakkaalta edellytetään toimia tai päätöksiä ulkoringin palveluissa. (Määttä & Keskitalo 2014.)

Tutkimuksen perusteella ulkoringin portinvartijan rooli tuo mukanaan suuremman vastuun. Mikäli ulkoringin toimija ei tunnista kumuloituneista ongelmista kärsivän nuoren avuntarvetta ongelmat kasvavat ja avun saaminen viivästyy tai jopa estyy kokonaan. Monista yhtäaikaista ongelmista kärsivien asiakkaiden auttamisessa tarvitaan laaja-alaista osaamista. Ulko- ja sisäringien suunnitelmallisella yhteistyöllä voidaan rakentaa asiakkaita palveleva turvaverkko. Lähtökohtana tulisi olla

”No wrong door” -tyyppinen lähestymistapa, jossa jokainen toimija on tietoinen olemassa olevista palveluista ja tukimahdollisuuksista ja osaa auttaa asiakkaan eteenpäin. Toimiva palvelujärjestelmä ehkäisee asiakkaiden välinputoamista ja poiskäännyttämistä. (Määttä & Keskitalo 2014.)

Kun nuori jää opintojen ja työn ulkopuolelle hän kohtaa tyypillisimmin Kelan, TE-palvelujen tai nuorisotyön työntekijän. Mikäli hän on ollut opiskelijana, on todennäköistä, että myös opettaja, opinto-ohjaaja tai kuraattori on tietoinen opintoihin liittyvistä ongelmista tai keskeyttämisestä. Kaikki nämä työntekijät ovat nuoren kannalta avaintoimijoita, joilla oman lakisääteisen tehtävänsä ohessa tulisi olla selkeä kuva siitä, miten he voivat tukea nuorta yksin, tai yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Työntekijällä on oltava myös kyky ja mahdollisuus kohdata asiakas ja perehtyä hänen tilanteeseensa ja tunnistaa avun tarve. Vuorovaikutteisen kohtaamisen tuloksena työntekijän voi arvioida tarvitaanko yhteinen seuranta- ja ohjauspaaminen vai mahdollisesti jonkun toisen ammattilaisen, perheenjäsenen tai kolmannen sektorin toimijan tukea. (Määttä 2016.)

3.1 Opiskelijan palvelut ja opiskelun tuki

Lukiolaissa (L 714/2018) ja ammatillisista koulutuksista annetussa laissa (L 531/2017) määritellään opetussuunnitelmaan kuuluva opiskelijahuolto. Yliopistoissa ja ammattikorkeakouluissa puhutaan hyvinvointityöstä, jolla edistetään terveyttä ja opiskelukykyä sekä opiskeluyhteisön hyvinvointia. Sitä järjestetään oppilaitoksissa vaihtelevasti. Lainsäädännöllinen velvoite opiskelukykyä edistävään toimintaan opiskeluhuollon kautta on vain toisen asteen oppilaitoksilla. (Kunttu 2009.)

Opiskeluhuoltoon ovat oikeutettuja peruskoulun, lukion ja ammatillisen koulutuksen oppilaat ja opiskelijat. Opiskeluhuollosta säädetään oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa (L 1287/2103). Sen tarkoituksena on ylläpitää ja edistää opiskelijoiden hyvää oppimista, psyykkistä ja fyysistä terveyttä sekä tukea sosiaalista hyvinvointia. Opiskeluhuolto koostuu yhteisöllisestä ja yksilökohtaisesta opiskeluhuollosta. Yhteisöllisen opiskeluhuollon tavoitteena on turvallisen ja hyvinvointia edistävän

opiskeluympäristön luominen. Se on osa koko oppilaitoksen opiskelijoiden ja henkilökunnan yhteistä toimintaa ja sitä toteutetaan sekä osana opetusta, että erilaisilla yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia lisäävillä aktiviteeteilla. (L 1287/2013; Opetushallitus. Opiskeluhoolto.)

Yksilöllisen opiskeluhoollon palveluita ovat kuraattorin, koulupsykologin, terveydenhoitajan ja koululääkärin palvelut. Yksilökohtaista opiskeluhoolltoa voidaan toteuttaa myös tapauskohtaisesti kootussa monialaisessa asiantuntijaryhmässä. (L 1287/2013.) Myös erityisoppilaitoksissa opetuksen ja koulutuksen tueksi järjestettävät sosiaali- ja terveyspalvelut ovat osa yksilökohtaisen oppilashuollon kokonaisuutta. Yksilökohtainen oppilashuolto perustuu aina vapaaehtoisuuteen ja sen toteuttaminen edellyttää suostumusta. (OPH. Opiskeluhoolto.)

Kuraattori on sosiaalialan ammattilainen ja edustaa oppilaitoksessa sosiaalihuollon asiantuntemusta ja noudattaa toiminnassaan sosiaalihuoltolakia (L 1301/2014). Kuraattori tarjoaa tukea vaikeissa perhetilanteissa, henkilökohtaisissa ongelmissa ja sosiaaliin suhteisiin liittyvissä asioissa. Koulupsykologi tukee ja edistää mielenterveyttä, sekä selvittää oppimiseen tai persoonallisuuteen liittyviä haasteita ja tekee psykologisia arviointeja. Koulupsykologi on terveydenhuollon ammattilainen ja toimii oppilaitoksessa terveydenhuoltolain (L 1326/2010) mukaisessa opiskeluterveydenhuollossa. (OPH. Opiskeluhoolto; THL. Yksilökohtainen opiskeluhoolto 2019.)

Opiskelijalle on järjestettävä mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti psykologin tai kuraattorin kanssa viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä sen jälkeen, kun opiskelija on tätä pyytänyt. Kiireellisessä tapauksessa mahdollisuus keskusteluun on järjestettävä samana tai seuraavana työpäivänä. Oppilaitoksen ja opiskeluhoollon työntekijällä on velvollisuus ottaa yhteyttä opiskelijan kanssa yhdessä psykologiin tai kuraattoriin, jos hän arvioi opiskelijan olevan palveluiden tarpeessa. Mikäli yhteydenottoa ei voida tehdä opiskelijan kanssa yhdessä, on siitä annettava opiskelijalle tieto. Myös muu ammatillisessa tehtävässään opiskelijan tuen tarpeesta tiedon saanut voi ottaa yhteyttä opiskeluhoollon kuraattoriin tai psykologiin salassapitosäännösten estämättä. (L 1287/2013.)

Opiskeluterveydenhuollon tehtäviin sisältyy opiskelijan terveydentilan seuraaminen ja edistäminen, sekä erityisen tuen tarpeen tunnistaminen ja tuen järjestäminen. Opiskeluterveydenhuoltoon sisältyvät terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen järjestäminen mukaan lukien mielenterveys- ja päihdetyö, seksuaaliterveyden edistäminen sekä suun terveydenhuolto. Opiskeluterveydenhuollon henkilöstö on erityisesti perehtynyt opiskelevien nuorten ja nuorten aikuisten kehitysvaiheeseen, terveysongelmiin ja opiskelukykyyän vaikuttaviin tekijöihin. Terveystenhoitaja ja koululääkäri toimivat yhdessä ja tekevät moniammatillista yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden kanssa. Opiskeluterveydenhuollossa voi toimia myös psykologeja, psykiatrisia sairaanhoitajia sekä muuta hoito- ja toimistohenkilöstöä. (THL. Opiskeluterveydenhuolto 2019.)

Oppilaitoksen sijaintikunta vastaa koulu- ja opiskeluterveydenhuollon järjestämisestä terveydenhuoltolaissa (L 1326/2010) säädetyin mukaisesti. Opiskeluterveydenhuoltoon ovat oikeutettuja kaikki opintotukilain (L 65/1994) mukaiseen opintotukeen oikeuttavassa koulutuksessa opiskelevat. Kunta voi järjestää opiskeluterveydenhuollon myös muille opiskelijoille. Opiskeluterveydenhuollon palvelut järjestetään lähellä opiskelijoita esimerkiksi oppilaitoksissa. Tieto opiskeluterveydenhuollon palveluista tulee olla helposti opiskelijoiden saatavilla ja opiskelijan pitää saada virka-aikana viivytyksettä yhteys opiskeluterveydenhuoltoon. Tarvittaessa terveydenhoitajan vastaanotolle on päästävä myös ilman ajanvarausta. (THL. Opiskeluterveydenhuolto 2019.)

Lukiolaissa (L 714/2018) ja ammatillisista koulutuksista annetussa laissa (L 531/2017) määritellään opiskelijan oikeus saada tarvitsemansa tukea ja ohjausta opintoihinsa. Tukea ja ohjausta saa ryhmänohjaajalta, opettajilta, opinto-ohjaajalta ja erityisopettajalta. Opiskelijan kanssa sovitut oppimisen ohjaus- ja tukitoimet kirjataan ammatillisissa koulutuksissa henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan (HOKS) ja lukiossa henkilökohtaiseen opintosuunnitelmaan.

Oppimisvaikeuksilla tarkoitetaan yleensä vaikeuksia oppia luku-, kirjoitus- ja laskeutaitoja. Näiden lisäksi oppimisvaikeuksiin katsotaan kuuluvan kielenkehityksen, hahmottamisen, tarkkaavuuden ja toiminnanohjauksen häiriöt. Erilaisia ja eri

syistä johtuvia oppimisvaikeuksia arvioidaan esiintyvän noin 15 % väestöstä. Perus- ja toisen asteen koulutukseen on oppimisen tueksi rakennettu tuki- ja erityisopetuksen järjestelmät. (Räsänen 2019.) Lukiolain (L 714/2018) mukaan opiskelijalla, jolla on kielellisten erityisvaikeuksien tai muiden oppimisvaikeuksien vuoksi vaikeuksia suoriutua opinnoistaan, on oikeus saada erityisopetusta ja muuta oppimisen tukea yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Samoin ammatillisen koulutuksen opiskelijalla on oikeus erityiseen tukeen, jos hän oppimisvaikeuksien, vamman, sairauden tai muun syyn vuoksi tarvitsee pitkäaikaista tai säännöllistä erityistä oppimisen ja opiskelun tukea (L 531/2017).

Opiskelija tuen tarvetta arvioidaan opintojen alussa sekä säännöllisesti opintojen edetessä. Tuen tarvetta voidaan arvioida esimerkiksi niiden tietojen perusteella, joita saadaan koulutukseen hakeuduttaessa tai koulutuksen järjestäjän tekemillä selvityksillä ja haastatteluilla tai seulonnoilla. Sekä erityisopetus ja oppimisen tuki lukiossa, että erityinen tuki ammatillisissa opinnoissa suunnitellaan yhteistyössä opiskelijan ja hänen huoltajansa ja erityisopettajan, opettajien ja muun opetushenkilöstön kanssa. Tukitoimet ja niiden tavoitteet kirjataan henkilökohtaisiin suunnitelmiin ja niitä seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. (OPH. Opiskelijan hyvinvointi ja tuki ammatillisessa koulutuksessa; OPH 2019)

Laaja-alaista ja monipuolista erityistä tukea vaikeiden oppimisvaikeuksien, vaikean vamman tai sairauden takia järjestetään vaativana erityisenä tukena ammatillisissa erityisoppilaitoksissa tai erityisryhmissä yleisissä ammattioppilaitoksissa. Erityinen tuki suunnitellaan yhteistyössä mahdollisten kuntoutustahojen kanssa. (L 531/2017) Vaativaa erityistä tukea saava opiskelija on oikeutettu niihin avustajapalveluihin ja erityisiin apuvälineisiin, joita opiskelu edellyttää. Lisäksi hän voi saada oppikirjat, muut koulutarvikkeet ja henkilökohtaiset työvarusteet maksutta. (OPH. Opiskelijan hyvinvointi ja tuki ammatillisessa koulutuksessa.)

Opiskeluvalmiuksia tukevia opintoja järjestetään ammatillisissa oppilaitoksissa. Ammatilliseen koulutukseen valmentava koulutus eli VALMA-koulutus antaa opiskelijalle aikaa oman alan valintaan ja valmentaa opiskelijaa tutkintokoulutuksessa tarvittaviin taitoihin. Työhön ja itsenäiseen elämään valmentava koulutus eli TELMA-koulutus on tarkoitettu erityistä tukea tarvitsevalle opiskelijalle, jolla ei

sairauden tai vamman vuoksi ole mahdollisuutta siirtyä tutkintotavoitteiseen koulutukseen. (OPH. Valmentavat koulutukset.)

3.2 Sosiaalihuollon palvelut, lastensuojelu ja jälkihuolto

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta edistäviä ja ylläpitäviä toimia, sosiaalipalveluja ja niihin sisältyviä tukipalveluja. Sosiaalipalvelujen järjestämisvastuu on kunnilla. Sosiaalihuollosta säädetään sosiaalihuoltolaissa (L 1301/2014) ja erityislaeissa, joiden perusteella tarjottavia kunnallisia sosiaalipalveluja ovat mm. vammaispalvelut, kehitysvammaisten erityishuolto, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, lastensuojelu, kuntouttava työtoiminta, lapsen huoltoon ja tapausmisoikeuteen liittyvä sovittelu, perhehoito ja omaishoidon tuki. Palveluja ryhmitellään usein selkeyden vuoksi elinkaarimallin mukaisesti lapsiperheiden, aikuisten ja ikäihmisten palveluihin, vaikka ne perustuisivatkin samaan lainsäädäntöön. (Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalipalvelut)

Asiakkaan palvelujen tarve arvioidaan tekemällä palvelutarpeen arviointi. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset ja muut seikat, joilla on asiassa merkitystä. (STM. Sosiaalipalvelut.) Sosiaalihuoltolaissa (L 1301/2014) määritellään eri viranomaisten ja toimijoiden velvollisuudesta ohjata sosiaalihuollon tarpeessa oleva asiakas hakemaan sosiaalipalveluja ja tarvittaessa ottamaan yhteyttä kunnalliseen sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen tuen tarpeen arviointia varten. Yhteydenotto tehdään asiakkaan suostumuksesta, mutta se voidaan tehdä myös ilman suostumusta, mikäli tuen tarve on ilmeinen, eikä suostumusta voida saada.

Sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014) sisältää myös määrittelyn erityistä tukea tarvitsevasta henkilöstä. Sillä tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen

vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi. Laissa säädetään erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraamisesta ja edistämisestä yleisellä tasolla. Lisäksi erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyy erityisiä edellytyksiä. Samoin laissa on määritelty myös erityistä tukea tarvitseva lapsi ja hänen palveluidensa järjestämiseen liittyvät erityiset edellytykset. (L 1301/2014.)

Kunnat tarjoavat nuorten tavanomaisia sosiaalihuollon peruspalveluilta usein elinkaarimallin mukaan ryhmiteltynä aikuissosiaalityön palveluina. Alaikäisen nuoren ja hänen perheensä peruspalveluita tarjotaan lapsiperheiden palveluina, joissa asiakkuus on nuoren vanhemmalla. Lapsiperheiden palveluita ovat perhetyö ja kasvatus- ja perheneuvonta. Sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) mukaisia peruspalveluita ovat sosiaalityö- ja sosiaaliohjaus. Sosiaalityö on asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, jonka toteutumista ja vaikuttavuutta ohjataan ja seurataan suunnitellusti. Sosiaalityö on muutosta tukevaa työtä. Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen.

Sosiaalinen kuntoutus on määritelty ensimmäisen kerran uudessa sosiaalihuoltolaissa (L 1301/2014). Sillä tarkoitetaan sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Nuorten sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan sijoittumista työpaikkaan, työkokeiluun, opiskelupaikkaan, työpajaan, kuntoutuspaikkaan tai ehkäistään näiden keskeyttämistä. Sosiaalisen kuntoutuksen kokonaisuuteen yhdistetään tarvittaessa päihde- ja mielenterveys-hoito sekä muut tarvittavat palvelut ja tukitoimet yli sektorirajojen. Sosiaalihuoltolaki jättää kunnille tilaa toteuttaa sosiaalisen kuntoutuksen palvelut tarvelähtöisesti. Sosiaalisen kuntoutuksen välineitä voivat olla esimerkiksi yksilöllinen psykososiaalinen tuki, erilaiset ryhmät ja vertaistuki, vapaaehtoistyö tai työtoiminta sekä muut palvelut, joita järjestetään osana yksilöllistä kuntoutussuunnitelmaa. (L 1301/2014; THL. Sosiaalinen kuntoutus)

Kunnat tarjoavat asumisneuvontaa asumiseen liittyvissä ongelmatilanteissa. Asumisneuvonnalle ei ole säädöspohjaa, joten sen toteutus ja sisältö vaihtelevat suuresti kunnittain. Asumisneuvonnalla tarkoitetaan työtä, jonka tavoitteena on asumisen turvaaminen ennaltaehkäisemällä ja ratkaisemalla asumisen ongelmia sekä opastamalla asumiseen liittyvissä asioissa. Asumisneuvontaa järjestetään kunnissa omana palvelunaan tai integroituna sosiaalipalveluihin. (Oosi, Kortelainen, Karinen, Jauhola & Luukkonen 2019) Sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) mukaisia asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Asumispalveluita ovat tilapäisasuminen kiireelliseen ja lyhytaikaiseen avun tarpeeseen, tuettu asuminen itsenäiseen asumiseen ja siirtymävaiheisiin sekä palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen asumisen ohessa hoitoa ja huolenpitoa tarvitseville. (L 1301/2014.)

Mielenterveys- ja päihdetyötä järjestetään kunnissa sekä sosiaali- että terveydenhuollon palveluina. Sosiaalihuoltolain mukainen mielenterveys- ja päihdetyö on ohjausta, neuvontaa ja tukea, jota toteutetaan ja suunnitellaan siten, että se muodostaa toimivan kokonaisuuden muun kunnassa tehtävän päihdetyön ja mielen-terveystyön kanssa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. (L 1301/2014.)

Sosiaalipäivystys on järjestettävä ympärivuorokautisesti kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi kaiken ikäisille. Sillä tarkoitetaan välttämättömien ja kiireellisten sosiaalipalvelujen ja muiden tukitoimien järjestämistä siten, että henkilön tarvitsema turva ja huolenpito voidaan antaa erilaisissa sosiaalisissa hätä- ja kriisitilanteissa vuorokauden ajasta riippumatta. Sosiaalipäivystys toimii yhteistyössä ensihoitopalvelun, terveydenhuollon päivystyksen, pelastustoimen, poliisin, hätäkeskuksen ja tarpeen mukaan muiden toimijoiden kanssa. Sosiaalipäivystyksen tehtäviin kuuluvat tilanteet, jotka vaativat välittömiä sosiaaliviranomaisen toimenpiteitä. Sosiaalipäivystys on toteutettava siten, että palveluun saa yhteyden ympäri vuorokauden. Kuntalaisten tulee saada helposti tieto siitä, mihin numeroon he voivat soittaa saadakseen yhteyden sosiaalipäivystykseen tai mihin he voivat mennä, kun tarvitsevat apua. (L 1301/2014; STM 2018.)

Lastensuojelulla on kolme keskeistä perustehtävää: lasten yleisiin kasvuoloihin vaikuttaminen, vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä ja varsinainen lasten suojelutehtävä. Lastensuojelulain (L 417/2007) tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutettaessa lapsi ja perhe ovat lastensuojelun asiakkaina. Lisäksi kunnan tulee järjestää lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ehkäisevää lastensuojelua, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Sen tarkoituksena on lapsen ja hänen perheensä erityinen tukeminen kunnan muiden palvelujen piirissä. Tällöin ei edellytetä, että lapsi tai perhe on lastensuojelun asiakkaana. (THL. Lastensuojelun käsikirja)

Lastensuojelun palvelujärjestelmä on laaja kokonaisuus, jonka tehtävänä on edistää ja tukea lapsen kehitystä ja kasvua. Viimesijainen vastuu lapsen hyvinvoinnin turvaamisesta on lapsi- ja perhekohtaisella lastensuojelulla, jota toteutetaan tekemällä asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat myös lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto. (THL. Lastensuojelun käsikirja.)

Suuri osa lapsi- ja perhekohtaisesta lastensuojelusta toteutetaan avohuollon tukitoimilla, jotka tähtäävät lapsen ja perheen elämäntilanteen paranemiseen ja kuntoutumiseen. Terveystukitoimien tai oppilashuollon tukipalveluita voidaan järjestää lapselle ja nuorelle myös lastensuojelun avohuollon tukitoimina. Tällöin työskentelylle on asiakassuunnitelman mukaisesti määritelty erityiset tavoitteet, joihin lapsen tai nuoren ja perheen kanssa pyritään. Näiden lisäksi erityisiä avohuollon tukitoimia ovat tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus, lapsen tai nuoren ja perheen taloudellinen tukeminen sekä asumisen puutteiden korjaaminen.

Avohuollon sijoitus on rajattu, tuen tarvetta arvioiva tai kuntouttava jakso. Avohuollon sijoitus tapahtuu ensisijaisesti siten, että lapsi sijoitetaan yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidostaan ja kasvatuksestaan vastaavan henkilön kanssa. Koko perheen sijoitus voi tapahtua laitoksessa tai sitä voidaan järjestää perhehoidossa. Lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimena

lyhytaikaisesti myös yksin. Tällöin sijoitukseen vaaditaan lähtökohtaisesti huoltajan ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus. Avohuollon tukitoimena tapahtuvan sijoituksen yhteydessä lapsen huolto ja hänen asioistaan päättäminen säilyvät kokonaan huoltajilla. Huoltajalla on oikeus päättää lapsen hoidosta, kasvatuksesta, asuinpaikasta sekä muista henkilökohtaisista asioista. Avohuollon sijoitus on mahdollista myös silloin, kun huostaanoton edellytykset täyttyvät. Silloin avohuollon kiireellinen sijoitus järjestetään kiireellisen sijoituksen sijasta. Sen edellytyksenä on, että se on riittävä toimi lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi ja että sijoituksen aikana ei ole tarpeellista käyttää rajoitustoimenpiteitä. (THL. Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojelun avohuolto.)

Kiireellinen sijoitus on vakava puuttuminen ihmisten elämään ja yksityisyyteen, joten se on viimesijainen toimenpide, kun muita mahdollisuuksia lapsen tilanteen turvaamiseksi ei ole. Kiireellisen sijoituksen edellytyksenä on, että lapsi on lastensuojelulaissa (L 417/2007) mainituista syistä välittömässä vaarassa. Tällaisia tilanteita voivat olla olosuhteet kotona tai puutteet lapsen huolenpidossa, jotka välittömästi vaarantavat lapsen terveyttä tai kehitystä. Myös lapsen huoltajat voivat olla väliaikaisesti kykenemättömiä hoitamaan lastaan. Kyse voi olla myös vanhempien onnettomuudesta tai sairastumisesta, jos tästä aiheutuu lapselle välitön vaara. Joissakin tapauksissa kiireellisen sijoituksen taustalla on sellaista lapsen heitteillejättöä tai kaltoinkohtelua, että lapsen henki tai hyvinvointi on välittömässä vaarassa. Lapsi tai nuori voi myös itse käyttäytymisellään aiheuttaa kiireellisen sijoituksen tarpeen, esimerkiksi käyttäytymällä itsetuhoisesti, käyttämällä päihteitä tai tekemällä rikoksia. Jos kiireellinen sijoitus tehdään, lapsi voidaan sijoittaa perhehoitoon, lastensuojelulaitokseen, terveydenhuollon laitokseen tai hänen tarvitsemansa hoito voidaan järjestää muulla tavoin. Sijoitus voi tapahtua kiireellisesti terveydenhuollon laitokseen, jos lapsi tarvitsee välitöntä terveydenhuollon viranomaisten järjestämää välttämätöntä hoitoa ja huolenpitoa. (THL. Lastensuojelun käsikirja. Kiireellinen sijoitus.)

Huostaanotto tarkoittaa lapsen ottamista sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan. Kun lapsi on otettu huostaan, sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus huostaanoton tarkoituksen toteuttamiseksi päättää lapsen olinpaikasta sekä hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta ja muusta huolenpidosta ja

näiden toteuttamiseksi tarpeellisesta opetuksesta ja terveydenhuollosta. (L 417/2007.) Huoltajan asema lapsen edunvalvojana ja lapsen huoltajana säilyy ennallaan huostaanotosta huolimatta. Huoltajat edustavat lasta tämän henkilöä koskevissa asioissa myös huostaanoton jälkeen, jollei laissa ole toisin säädetty. Huoltajalla on edelleen oikeus käyttää lapsen puolesta puhevaltaa kaikissa lapsen omaisuutta ja taloudellisia asioita koskevissa asioissa ja esimerkiksi nostaa varoja lapsen pankkitililtä. (THL. Lastensuojelun käsikirja. Huostaanotetun lapsen huolto.)

Lapsi on otettava huostaan ja hänelle tulee järjestää sijaishuolto, mikäli puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä, tai lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään. Huostaanottoon ja sijaishuoltoon voidaan ryhtyä kuitenkin vain, jos avohuollon tukitoimet eivät olisi lapsen edun mukaisia tai sopivia, tai ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi. Sijaishuollon on myös arvioitava olevan lapsen edun mukaista. Sijaishuollolla tarkoitetaan huostaanotetun tai kiireellisesti sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella. Sijaishuolto voidaan järjestää perhehoitona, ammatillisessa perhekodissa, lastensuojelulaitoksessa tai muulla lapsen tarpeiden mukaisella tavalla. (L 417/2007; THL. Lastensuojelun käsikirja. Sijaishuollon muodot.)

Jälkihuollolla tarkoitetaan sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen päättymisen jälkeistä tukea lapselle tai nuorelle. Jälkihuollon tarkoituksena on tukea lapsen kotiutumista sijaishuollosta tai auttaa aikuistuvaa nuorta saavuttamaan riittävät valmiudet itsenäisen elämän aloittamiselle. Jälkihuoltoa on järjestettävä lapselle tai nuorelle sijaishuollon päättymisen jälkeen ja avohuollon sijoituksen päättymisen jälkeen, mikäli sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja on kohdistunut lapseen yksin. Jälkihuoltoa voidaan myös järjestää nuorelle itsenäistymisen tukemiseksi, vaikka ehdotonta jälkihuoltovelvollisuutta ei olisi-kaan. Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy nuoren täyttäessä 25 vuotta tai viiden vuoden kuluttua siitä, kun lapsi on sijoittamisen päättymisen jälkeen ollut viimeksi lastensuojelun asiakkaana. Jälkihuollon päättymisen ikäraja

nousi 21 ikävuodesta 25 ikävuoteen 1.1.2020. Ikärajan korotusta sovelletaan niihin lapsiin ja nuoriin, jotka ovat oikeutettuja jälkihuoltoon 1.1.2020. Nuorelle jälkihuolto on vapaaehtoista. Jos hän kieltäytyy tarjotusta jälkihuollosta, hän voi milloin tahansa pyytää sitä ennen 25 ikävuottaan. (L 417/2007; THL. Lastensuojelun käsikirja. Jälkihuolto.)

Jälkihuolto turvaa nuorelle tukea asumisen, koulutuksen, sosiaalisen ja psyykkisen toimintakyvyn, terveydenhuollon sekä toimeentulon suhteen. Jälkihuollon tuki perustuu aina lapsen tai nuoren yksilölliseen tarpeeseen ja sen toteuttamisen perustana on nuoren ja hänen verkostoidensa kanssa yhdessä rakennettu jälkihuollon asiakassuunnitelma. Jälkihuollon taloudellisen tuen tarkoituksena on tukea nuoren itsenäistymistä ja yhteiskuntaan kiinnittymistä. Nuorella on subjektiivinen oikeus taloudelliseen tukeen jälkihuollossa, jotta hänen kuntoutumisensa ei esty taloudellisista syistä. Käytännössä jälkihuollon taloudellinen tuki kuntoutukseen voi toimeentulotuen lisäksi olla esimerkiksi harrastustoiminnan tai asumiskustannusten tukea, omaan asuntoon muutosta aiheutuvien kulujen tai asunnon sisustamisesta aiheutuvia kulujen korvaamista tai muuta tarpeellista muutostilanteen tai itsenäistymisen tukea. Itsenäisen asumisen tukeminen voi tarkoittaa esimerkiksi välivuokra-asuntoa, apua asunnon hakemisessa, tuetun asumisen järjestämistä, vuokravakuuden maksamista, asumisohjaajan palveluja tai tukihenkilöä. (THL. Lastensuojelun käsikirja.)

3.3 Terveystenhoolto ja mielenterveys- ja päihdepalvelut

Terveystenhoollon tavoitteena on edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä ja sosiaalista turvallisuutta sekä kaventaa terveyseroja. Sen perustana ovat ehkäisevä terveydenhuolto ja hyvin toimivat, koko väestön saatavilla olevat terveyspalvelut. Kunnat vastaavat terveydenhuollon järjestämisestä ja rahoittamisesta. Terveystpalvelut jakautuvat perusterveydenhuoltoon ja erikoissairaanhoidon. Perusterveydenhuollolla tarkoitetaan kunnan järjestämää väestön terveydentilan seuranta, terveyden edistämistä ja palveluita. Perusterveydenhuollon palvelut tuotetaan kunnan terveyskeskuksessa. Erikoissairaanhoidon palvelut tuotetaan kunnan erikoissairaanhoidon palvelukeskuksissa.

hoito tarkoittaa erikoisalojen mukaisia tutkimuksia ja hoitoja. Suurin osa erikoissairaanhoidon palveluista järjestetään sairaaloissa. Terveydenhuollon palveluista säädetään terveydenhuoltolaissa (L 1326/2010). Terveydenhuollon rakenteita koskevat säännökset ovat kansanterveyslaissa (L 66/1972) ja erikoissairaanhoidolaissa (L 1062/1989). Työterveyshuollosta, mielenterveyspalveluista, hedelmöityshoidoista, tartuntatautien ehkäisystä ja hoidosta sekä rajat ylittävästä terveydenhuollosta säädetään erityislaeissa. (STM. Terveyspalvelut; STM. Sosiaali- ja terveyspalvelut. Lainsäädäntö)

Mielenterveystyöhön kuuluvat mielenterveyttä edistävä työ ja mielenterveyden häiriöiden ehkäisy sekä mielenterveyspalvelut. Sen tavoitteena on vahvistaa mielenterveyttä ja vähentää mielenterveyteen kohdistuvia uhkia. Mielenterveystyöstä säädetään terveydenhuoltolaissa (L 1326/2010) ja mielenterveyslaissa (L 1116/1990). Mielenterveyspalveluita järjestävät kunnat ja erikoissairaanhoido. Palveluihin sisältyvät ohjaus, neuvonta ja tarpeenmukainen psykososiaalinen tuki sekä mielenterveyden häiriöiden tutkimus, hoito ja kuntoutus. Hoidossa ovat ensisijaisia avopalvelut ja sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalvelut. Mielenterveyspalveluja järjestetään myös erikoissairaanhoidossa psykiatrian poliklinikoilla ja psykiatrisena sairaalahoitona. Lasten ja nuorten mielenterveysongelmien ehkäisyssä, havaitsemisessa ja tuen tarjoamisessa neuvolat sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuolto ovat tärkeässä asemassa.

Terveydenhuoltolain (L 1326/2010) mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön on tehtävä hoidon tarpeen arviointi viimeistään kolmantena arkipäivänä siitä, kun potilas otti yhteyden terveyskeskukseen, jollei arviota ole voitu tehdä ensimmäisen yhteydenoton aikana. Tarpeelliseksi todettu hoito on järjestettävä kohtuullisessa ajassa, kuitenkin viimeistään kolmessa kuukaudessa. Erikoissairaanhoidon sairaalaan ottaminen edellyttää lähetettä. Hoidon tarpeen arviointi on aloitettava kolmen viikon kuluessa siitä, kun lähete on saapunut sairaanhoitopiirin kuntayhtymän sairaalaan tai muuhun erikoissairaanhoidon toteuttavaan toimintayksikköön. Hoidon tarpeen arvioimiseen tarvittavat tutkimukset tai erikoislääkärin arviot on toteutettava kolmen kuukauden kuluessa lähetteen saapumisesta ja arvioiden perusteella tarpeelliseksi todettu hoito ja neuvonta on järjestettävä koh-

tuullisessa ajassa, kuitenkin kuuden kuukauden kuluessa. Lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa hoidon tarpeen arvioimiseksi tarvittavat tutkimukset ja arviot on tehtävä kuuden viikon kuluessa lähetteen saapumisesta ja tarpeellinen hoito on järjestettävä kolmen kuukauden kuluessa. (L 1326/2010.)

Nuorten mielenterveyden oireiden ja häiriöiden hoitoon tarkoitettut palvelut ovat rakenteellisesti ja toiminnallisesti pirstaleisia. Palvelut koostuvat esimerkiksi koulujen terveydenhuollosta ja oppilas- ja opiskelijahuollosta, perheneuvoloista, nuorten matalan kynnyksen mielenterveyspisteistä tai kriisiasemista, nuorisoneuvoloista ja nuorisosasemista sekä paikoin ja vähäisesti terveyskeskusten palveluista. Palvelut ovat hallinnollisesti osin sosiaalihuollon, terveydenhuollon ja sivistystoimen alaisuudessa, joka vaikeuttaa moniammatillista koordinoitua ja kehittämistä. Nuorten tukimuotoja tai interventioita ei johdeta koordinoitusti ja eri hallinnonalat määrittelevät tehtäviään eri tavoin. Lähipalveluissa on vaikeaa hahmottaa, kenelle kuuluu vastuu nuoresta asiakkaasta esimerkiksi silloin, kun hän kärsii alkavista, lievistä tai enintään keskivaikeista mielenterveyden oireista. (Ranta, Parhiala, Pelkonen, Seppälä, Mäklin, Haula, Nikula, Mäkinen, Rintamäki & Marttunen 2018.)

Erikoissairaanhoidon keskitetty ja moniammatillinen palvelujärjestelmä sekä sairaanhoitopiirien nuorisopsykiatrian poliklinikat ja osastot kattavat nuorten kehityksellisesti järjestetyn hoidon ja vastaavat vaikeiden- ja keskivaikeiden häiriöiden hoidosta. Järjestelmä on kuitenkin monin paikoin ruuhkautunut lähetemäärien kasvaessa vuosi vuodelta. Ruuhkautumiseen ovat vaikuttaneet todennäköisesti nuorten mielenterveyden häiriöiden suuri kokonaisesiintyvyys, häiriöiden tunnistamisen parantuminen, lähipalveluiden koordinoinnin vaikeus, ja mahdollisesti myös mielenterveyden häiriöiden ilmaantuvuuteen ja esiintyvyyteen nähden puutteellinen perusterveydenhuollon ja muiden psykososiaalisten palvelujen resurssointi. (Ranta ym. 2018.)

Useassa kunnassa mielenterveys- ja päihdepalvelut on yhdistetty. Sosiaali- ja terveystoimi tekevät mielenterveys- ja päihdeongelmien ehkäisyssä ja hoidossa yhteistyötä. Kuntien tehtävänä on koordinoida julkiset, järjestöjen tuottamat ja yksityiset päihdepalvelut toimivaksi kokonaisuudeksi (STM. Mielenterveyspalvelut.)

Päihdehuollossa noudatetaan hoitotakuuta ja tuen tarpeita vastaavat sosiaalihuollon palvelut on järjestettävä asiakkaan auttamiseksi parhaiten soveltuvana aikana. Raskaana olevalla on oikeus saada välittömästi riittävät päihteettömyyttä tukevat sosiaalipalvelut.

Päihdepalveluja tarjotaan ensisijaisesti avopalveluina. Palvelut voivat olla esimerkiksi sosiaalista tukea, katkaisuhoidoa, ryhmäterapiaa, perheterapiaa tai kuntoutusta. Palveluissa selvitetään myös toimeentuloon ja asumiseen liittyviä kysymyksiä. Mikäli avopalvelut eivät ole riittäviä tai tarkoituksen mukaisia, voidaan palveluita järjestää laitoshoidona tai -kuntoutuksena. Katkaisuhoidossa keskeytetään päihteiden käyttö ja hoidetaan vieroitusoireita ja muita päihteiden aiheuttamia haittoja. Katkaisuhoido voidaan järjestää avohoidossa tai laitoksessa ja se kestää tavallisesti enintään 1-2 viikkoa. Päihdehoito ja -kuntoutus perustuvat aina vapaaehtoisuuteen. Terveytensä vaarantava tai väkivaltainen päihteiden ongelmakäyttäjä voidaan määrätä tahdosta riippumattomaan hoitoon, mutta se on käytännössä erittäin harvinaista. Hoitoa ja kuntoutusta tukevia palveluita ovat esimerkiksi asumispalvelut, sosiaalinen kuntoutus sekä päiväkeskukset. Avopalveluihin voi hakeutua oma-aloitteisesti ottamalla yhteyttä paikalliseen sosiaalitoimistoon, terveyskeskukseen tai päihdeyksikköön, kuten A-klinikkaan. Laitoshoidon tarvitaan useimmiten lähete. (STM. Päihdepalvelut.)

3.4 TE-palvelut ja nuorisotyö

Julkisilla työvoima- ja yrityspalveluilla, TE-palveluilla, edistetään työmarkkinoiden toimivuutta turvaamalla osaavan työvoiman saatavuutta, työnhakijoiden työllistymistä sekä kansalaisten työllistymiskyvyn kehittymistä. TE-palvelujen asiakkaita ovat työnhakijat ja Suomessa asuvat tai Suomeen töihin haluavat henkilöt. TE-palvelut tarjoavat tietoa avoimista työpaikoista ja ammasteista ja ammattialojen kehitystrendeistä. TE-palveluissa saa henkilökohtaista ohjausta, neuvontaa ja valmennusta ammatinvalintaan, työnhakuun, urasuunnitteluun ja oman osaamisen tunnistamiseen. Palvelujen kautta voi päästä koulutukseen osaamisen päivittämiseksi tai uudelle alalle työllistymiseen sekä tarjolla on myös tukea takaisin

työelämään palatessa ja elämäntilanteen muuttuessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö. Julkiset työvoima- ja yrityspalvelut.)

TE-palveluiden henkilöasiakkaan työnhaku ja asiakkuus alkaa työnhakijaksi ilmoittautumalla. Työnhakijaksi voi ilmoittautua TE-palveluiden verkkoasiointipalvelussa tai käymällä TE-toimistossa. Ilmoittautuminen onnistuu myös puhelimitse, jos on ollut jo aiemmin TE-palveluiden asiakkaana. Työnhaun käynnistämisen yhteydessä tehdään henkilökohtainen palveluntarpeen arvio. Arvion perusteella tarvittavat palvelut ja sovitut tehtävät kirjataan työllistymissuunnitelmaan, jossa sovitaan työnhaun tavoitteista ja jatkoasioinnista. Tilanteen mukaan työnhakijalle voidaan tehdä myös aktivointisuunnitelma tai kotouttamissuunnitelma. Työttömyyden jatkuessa työnhakija haastatellaan kolmen kuukauden välein. TE-toimisto voi järjestää henkilökohtaisen haastattelun kasvokkain, puhelimitse tai etäyhteydellä. Haastattelut voidaan toteuttaa vaihtoehtoisesti nuorten palvelupisteissä Ohjaamoissa, joissa on TE-palveluiden virkailijoita, tai työvoima- ja yrityspalvelujen alueellisissa kokeiluissa kunnan järjestämänä. (L 916/2012; TE-palvelut. Työllistymissuunnitelma.)

TE-toimistoissa on nuorille saatavilla erikoisalojen asiantuntija-apua ammatinvalinta- ja uraohjauksessa. Palvelut ovat maksuttomia, mutta edellyttävät useimmiten ajanvarausta. Palveluita tuetaan erilaisin keinoin. Soveltuvuustesteillä ja muilla psykologisilla arviointimenetelmillä voidaan kartoittaa työnhakijan ominaisuuksia ja vahvuuksia. Työ- ja koulutuskokeiluilla on mahdollista kokeilla työtehtäviä tai tutustua koulutusalaan ja uravalmennus selkiyttää ammatinvalinta- ja uravaihtoehtoja, tukee hakeutumista ammatilliseen koulutukseen ja kehittää työelämävalmiuksia ryhmämuotoisella palvelulla. Työhönvalmennuksella taas tuetaan työpaikan saamista. (TE-palvelut. Nuoret)

Alle 25-vuotiaita ja 25–29-vuotiaita vastavalmistuneita työttömiä työnhakijoita koskee nuorisotakuu, joka tarkoittaa sitä, että nuorelle tarjotaan työ-, työkokeiluopiskelu, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi ilmoittautumisesta. Nuorisotakuu edellyttää myös nuoren omaa aktii-

visuutta. Nuorella on esimerkiksi velvollisuus hakea tutkintoon johtavaan, ammatillisia valmiuksia antavaan koulutukseen keväällä, vaikka hän olisi työkokeilussa tai käyttäisi muuta palvelua. (TE-palvelut. Nuoret. Nuorisotakuu.)

Alle 25-vuotiaalla nuorella, jolla ei ole ammatillisia valmiuksia antavaa koulutusta, ei ole oikeutta työttömyysetuuteen, jos hän on keskeyttänyt, kieltäytynyt tai jättänyt hakeutumatta ilman hyväksyttävää syytä tutkintoon johtavaan- tai lukiokoulutuksen. Oikeus työttömyysetuuteen nuorella on kuitenkin ajalta, jolloin hän osallistuu työllistymistä edistävään palveluun. (L 1290/2002.) Työllistymistä edistäviä palveluita ovat työnhaku- ja uravalmennus, koulutus- ja työkokeilu, työvoimakoulutus, omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella tuettuna ja kuntouttava työtoiminta. (TE-palvelut. Työttömyysturva.)

Nuorisotyöllä tarkoitetaan nuorten kasvun, itsenäistymisen ja osallisuuden tukemista yhteiskunnassa. Nuorisotyön ja -toiminnan edistämisestä ja nuorisopolitiikasta sekä niihin liittyvästä valtionhallinnon ja kunnan vastuusta ja yhteistyöstä sekä valtionrahoituksesta säädetään nuorisolaissa (L 1285/2016). Nuorisolain tavoitteena on tukea monimuotoisen osallisuuden toteutumista. Se velvoittaa kuntia ja valtion viranomaisia tarjoamaan ja järjestämään nuorille mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa paikallista, alueellista ja valtakunnallista nuorisotyötä ja -politiikkaa koskevien asioiden käsittelyyn tai kuulemaan heitä mainituissa asioissa. Lisäksi nuoria on kuultava heitä koskevissa asioissa. Paikallisesta nuorisotyöstä, kuten esim. nuorisotilojen ylläpidosta, nuorten yhdistysten ja ryhmien avustamisesta sekä erityisnuorisotyöstä, vastaavat kunnat. Kunnissa toimii myös nuorisotyötä tekeviä yhdistyksiä ja yhteisöjä.

Etsivä nuorisotyö auttaa alle 29-vuotiaita nuoria, jotka ovat koulutuksen tai työmarkkinoiden ulkopuolella tai jotka tarvitsevat tukea saavuttaakseen tarvitsemansa palvelut. Etsivän nuorisotyön tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa häntä sellaisten palvelujen ja muun tuen piiriin, joilla edistetään hänen kasvuaan, itsenäistymistään, osallisuuttaan yhteiskuntaan ja muuta elämänhallintaansa sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille. Etsivä nuorisotyö perustuu nuoren vapaaehtoisuuteen ja nuoren kanssa tehtävään yhteistyöhön. Kunta voi järjestää etsivää nuorisotyötä hankkimalla palveluja myös nuorten

palveluja tuottavalta yhteisöltä, jolloin kunta vastaa siitä, että sen hankkimat palvelut järjestetään lain mukaisesti. Etsivä nuorisotyö aloitetaan ensisijaisesti perustuen nuoren itsensä antamiin tietoihin ja hänen omaan arvioonsa tuen tarpeesta. Etsivä nuorisotyö voidaan aloittaa myös muiden viranomaisten luovuttamien tietojen perusteella. (L 1285/2016.)

Nuorten työpajat ovat osa nuorisotakuuta. Työpajat ovat työvaltaisia ja yhteisöllisiä oppimisympäristöjä, jotka tukevat alle 29-vuotiaita nuoria koulutukseen, työelämään ja elämänhallintaan liittyvissä kysymyksissä. Työpajatoiminnan tarkoituksena on parantaa nuoren elämänhallintataitoja sekä edistää hänen kasvuaan, itsenäistymistään ja osallisuutta yhteiskuntaan. Nuori valmentautuu tekemällä työtä tai työtoimintaa omien edellytystensä mukaan. Työpajalla tehdään nuorelle henkilökohtainen valmennussuunnitelma yhdessä nuoren kanssa. Nuori tulee työpajalle pääsääntöisesti viranomaisen tai julkista tehtävää hoitavan ohjaamana, kuten oman paikkakunnan TE-toimiston, sosiaalitoimiston tai Ohjaamon kautta. Nuori voi myös oma-aloitteisesti hakeutua työpajalle. Työpajalle ohjatun nuoren valmennuksesta tehdään kirjallinen sopimus. Nuorten työpajatoiminnan järjestäjinä voivat toimia kunta tai useat kunnat yhdessä tai nuorten palveluja tuottava yhteisö. Työpajatoimintaa on yli 90 prosentissa Manner-Suomen kunnista. (L 1285/2016; Opetus- ja kulttuuriministeriö. Nuorten työpajat ja etsivä nuorisotyö.)

3.5 Talous- ja velkaneuvonta ja sosiaalinen luototus

Talous- ja velkaneuvonnan palvelut siirtyivät 1.1.2019 alkaen kunnilta valtion oikeusaputoimistoille. Talous- ja velkaneuvonta auttaa talouden suunnittelussa ja neuvoo velkojen hoidossa. Talous- ja velkaneuvonta avustaa velkajärjestelyyn liittyvien asioiden hoitamisessa, kuten velkajärjestelyn hakemisessa käräjäoikeudelta ja yksityishenkilön velkajärjestelystä annetussa laissa edellytettyjen selvitysten ja asiakirjojen laatimisessa. Palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia. (Oikeuslaitos. Oikeusapu. Talous- ja velkaneuvonta.)

Sosiaalinen luototus on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön tai perheen itsenäistä suoriutumista. Se on tarkoitettu kunnassa asuville pienituloisille ja vähävaraisille henkilöille, joilla ei ole mahdollisuutta saada muuta kohtuuhintaista luottoa esim. puuttuvien vakuuksien ja luottohäiriömerkinnän vuoksi. Sosiaalinen luototus on lakiin perustuvaa toimintaa, mutta kunnille vapaaehtoista. Sosiaalista luottoa tarjoaa vain osa Suomen kunnista. Kunta määrittelee sosiaalisen luototuksen myöntämisen perusteet. (STM. Toimeentulo. Sosiaalinen luototus.)

3.6 Integroidut palvelut -TYP ja Ohjaamot

Palveluiden integraatiolla tarkoitetaan palveluiden yhdistämistä asiakkaan tarpeiden perusteella, jolloin asiakas saa palvelunsa oikea-aikaisesti ja saumattomasti. Palveluiden yhteensovittamisesta hyötyvät etenkin paljon palveluja käyttävät asiakkaat, joita on arviolta 10 prosenttia väestöstä. Palveluintegraatiolla tavoitellaan myös kustannussäästöjä. (THL. Sote-palvelujen integraatio.) Yhteistyö voi toimia monitoimijaisen työntekijäjoukon yhteisten sopimusten avulla. Ohjaamoissa ja monialaista tukea tarvitseville pitkäaikaistyöttömille suunnatussa työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa (TYP) sosiaalityön, terveydenhuollon, Kelan ja työllisyyspalveluiden toimijat työskentelevät yhdessä tarjoten tietoa, neuvontaa, ohjausta sekä palveluja. (Määttä 2019.)

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) on TE-toimiston, kunnan ja Kelan yhteinen toimintamalli, joka palvelee pidempään työttömänä olleita työnhakijoita. TE-toimisto, kunta ja Kansaneläkelaitos arvioivat yhdessä työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat työttömien työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. Tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille heidän palvelutarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. Monialaisen yhteispalvelun tarve arvioidaan, kun alle 25-vuotias on ollut työtön yhtäjaksoisesti 6 kuukautta, tai 25-vuotta täyttänyt on ollut työtön yhtäjaksoisesti 12 kuukautta. (L 1369/2014.)

Palveluntarve arvioidaan kolmen kuukauden kuluessa monialaisen yhteispalvelun alkamisesta kartoitusjaksolla, jossa yhdessä työttömän kanssa selvitetään ammatillista osaamista sekä työllistymiseen vaikuttavaa sosiaalista tilannetta, terveyttä ja työ- ja toimintakykyä. Kartoitusjaksoon sisältyy ohjausta, jonka tavoitteena on motivoida ja sitouttaa työtön työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaisiin palveluihin. Kartoitusjakson aikana laaditaan monialainen työllistymissuunnitelma, jossa sovitaan työttömän palvelutarpeen mukaisista työvoima-, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluista ja niiden toteutumisen seurannasta. (L 1369/2014.)

Ohjaamo on alle 30-vuotiaiden matalan kynnyksen palvelupaikka, jonka toimintamalli rakentuu monialaisesti henkilökohtaista ohjausta, tietoa ja tukea tarjoavasta Ohjaamosta, eri hallinnonalojen peruspalveluista ja laajasta yhteistyöverkostosta. Ohjaamoja on eri puolella Suomea noin 70. Niiden toimintaa lähdettiin kehittämään vuonna 2014 osana nuorisotakuuta. Vuoden 2015 alussa käynnistyi joukko Euroopan sosiaalirahaston tukemia hankkeita, jotka ovat rakentaneet kuntiin ja kuntayhtymiin Ohjaamo-palveluja. Ohjaamoja on syntynyt myös kuntien omana toimintana ilman ulkopuolista hankerahoitusta. Ohjaamoja kehitetään työ- ja elinkeinoministeriön, opetus- ja kulttuuriministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön yhteistyönä. Valtakunnallisesti Ohjaamoiden toimintaa tukee ESR rahoitettu Kohtaamo -hanke. (Kohtaamo. Mikä on Ohjaamo.)

Ohjaamo tukee erityisesti erilaisissa nivelvaiheissa olevia nuoria ja edistää koulutukseen ja työelämään kiinnittymistä. tavoitteena on, että Ohjaamo toimii nuoren tukena, kunnes tilanteeseen löydetään pidempikestoinen ratkaisu esimerkiksi yhteistyöverkoston tarjoamien palveluiden kautta tai nuoren siirtyessä opintoihin tai työelämään. Ohjaamon ydintoimintaan kuuluu henkilökohtainen neuvonta ja ohjaus, tuki elämänhallintaan, urasuunnitteluun, sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämiseen sekä kouluttautumisen ja työllistymisen tukemiseen. Palvelut ovat helposti saavutettavia ja niihin voi tulla päivystysaikoina tai ajanvarauksella. (Kohtaamo. Mikä on Ohjaamo.)

3.7 Kolmas ja neljäs sektori

Järjestöillä on pitkät perinteet sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajina. Suomessa oli vuonna 2017 yhteensä 1 029 sosiaali- ja terveystalveluja tuottavaa järjestöä. Sosiaalitalveluja tuottavia järjestöjä oli yhteensä 860 ja niillä 1646 toimintayksikköä. Terveystalveluja tuottavia järjestöjä oli yhteensä 204 ja niillä 363 toimintayksikköä. Sosiaalitalveluissa järjestöt tuottavat eniten päivätoimintaa ja asumistalveluja toimintayksiköiden määrällä mitaten. Vanhukset sekä lapset ja nuoret ovat järjestöjen sosiaalitalvelujen yleisin asiakasryhmä, kun lasketaan toimintayksiköiden nimeämät omien talvelujensa kohderyhmät yhteen. Muita merkittäviä asiakasryhmiä ovat kehitysvammaiset ja muut vammaiset, mielenterveys- ja päihdekuntoutajat sekä lapsiperheet. (Suomen sosiaali- ja terveys ry. Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat merkittäviä talveluntuottajia.)

Kaupungin tai kunnan julkisten talveluiden lisäksi nuorille on saatavilla runsaasti talveluja ja toimintaa erilaisiin tarpeisiin yhdistyksissä, järjestöissä ja seurakunnissa. Nuorten osallisuuden ja hyvinvoinnin kannalta erittäin merkityksellistä työtä tehdään myös erilaisen harrastustoiminnan ja urheilun parissa. Niiden ympärillä toimii myös useita järjestöjä, joiden yhtenä tai jopa ainoana toiminta-ajatuksena on mahdollistaa syrjäytymisvaarassa olevien tai huono-osaisempien nuorten harrastus- ja urheilutoimintaan osallistumista.

Perinteisen järjestötoiminnan ulkopuolelle organisoituvaa kansalaistoiminnan aluetta voidaan kutsua neljänneksi sektoriksi. Toimintaan keskittyvä aktivismi on nousussa ja kansalaiset ovat ottaneet siinä ennen julkisvallalle, päätöksenteolle ja kolmannelle sektorille kuuluneita tehtäviä itselleen. Neljännen sektorin nousu muuttaa yhteiskunnan pelikenttää ja sektorien suhteet ja työnjako ovat määrittymässä uudelleen. Neljäs sektori voi edistää esimerkiksi tietyn asuinalueen yhteisöllisyyttä järjestämällä yhteisiä tapahtumia tai keräämällä ruokapankkeja yhteiseen käyttöön. (Mäenpää & Faehnle 2016.)

Neljännen sektorin voidaan katsoa pitävän sisällään myös muun järjestäytymättömän ympäristön, kuten perheen, sukulaiset, läheiset ystävät ja tuttavat. Talvelujärjestelmässä neljännelle sektorille ei ole määriteltyjä tehtäviä, eikä sille ole

virallista määritelmää. Kuitenkin sen merkitys palvelujen ja tukitoimien onnistumiselle voi olla hyvinkin suuri. Nuoret itse mieltävät syrjäytymisen liittyvän enemmän yksinäisyyteen ja ihmissuhteisiin kuin osattomuuteen työ- tai opiskeluelämästä (Karvonen & Kestilä 2014, 172). Parhaimmillaan neljäs sektori tukee, korvaa ja täydentää palvelujärjestelmän muiden sektorien toimintaa. Sen puutteita on kuitenkin vaikeaa tai jopa mahdotonta paikata palvelujärjestelmän toiminnalla. Mikään kun ei korvaa läheistä, joka välittää.

4 KOHTAAMINEN JA OHJAUS

Ohjaus on sateenkaarikäsite, jonka alle mahtuu julkista ja yksityiselämää ohjaavaa lainsäädäntöä sekä viranomaisien neuvontaa ja tiedotusta. Ohjauksella tarkoitetaan ohjaajan ja ohjattavan välillä käytävää syvällistä ohjauskeskustelua, mutta myös neuvontaa, tiedotusta tai keskustelua. Termillä tarkoitetaan myös dialogista työmenetelmää, joka sisältää neuvontaa ja tiedottamista, mutta joka eroaa opettamisesta ja terapiasta. Ohjaukseen on kuitenkin aina kietoutunut institutionaalista toimintaa. (Toiviainen & Halonen, 2019.)

Nuoruus on tiukasti valvottu elämänsä vaihe, johon pyritään vaikuttamaan ohjauksen kautta. Ohjauksen päämääränä on itseohjautuva, koulunsa suorittanut ja työelämään kiinnittynyt nuori aikuinen, joka kykenee elättämään itsensä ja myöhemmin perheensä. Nuoren elämä ei kuitenkaan aina noudata yhteiskunnan odotuksia ja nuori voi ajautua marginaaliin. Julkishallinnollisia laitoksia ohjaavat säännökset ja normit konkretisoituvat nuorille ammattilaisten kohtaamisissa. Nuoren ympäristössä ammattilaisten tekemillä päätöksillä voi olla suoria materiaalisia ja sosiaalisia seurauksia nuoren elämään ja asemansa kautta he voivat ohjata nuorta käyttäytymään ja toimimaan julkisen vallan tai arvojen ja odotustensa mukaisesti. (Toiviainen & Halonen, 2019.)

Ammatillinen ohjaustyö ei ole koskaan vapaa siihen kohdistuvista jännitteistä. Ohjaukselle asetetut institutionaaliset tavoitteet voivat vahvistaa kokemusta palveluiden jäykkyydestä ja nuoren omien tarpeiden ohittamisesta. Ohjauspalveluiden haasteena ja mahdollisuutena voidaan nähdä joustava vastaan tuleminen yksilöllisten elämän ja osallistumisen ehtojen mukaisesti. Myös nuoren oma asenne ja tahtotila vaikuttaa ohjaustyön onnistumiseen. Kieltäytyminen ja passiivisuus voivat olla myös nuoren omia vaikuttamisen yrityksiä, mikäli vaihtoehdot eivät ole oikea-aikaisia tai ne ovat ristiriidassa nuoren omien tavoitteiden kanssa. Ammatillisille on haaste antaa nuorille näiden tarvitsemaa tilaa, jossa he voivat toimia osallisina. (Toiviainen & Halonen, 2019.)

Nuorten kohtaamat viranomaiset voivat näyttäytyä yhteiskunnan tai palveluverkon portinvartijoina ja ohjauskohtaaminen voi olla nuorelle kahdenlainen. Ohjauksessa voidaan katsoa menneisyyteen tai olla siinä hetkessä ja ottaa suunta tulevaan. Kohtaaminen voi vahvistaa kokemusta hyväksytyksi tulemisesta tai leimata ja tuottaa toiseuden kokemuksen. Tasavertaisuuden ja yhdessä toimimisen kautta voidaan luoda toiseuden vastakohtaksi kuulumisen kokemus, joka vahvistaa nuoren osallisuutta. (Toiviainen & Halonen, 2019.)

4.1 Ammattieettinen toiminta

Asiakkaalla on oikeus tulla kohdatuksi omana ainutkertaisena itsenään. Ammatillisessa kohtaamisessa työntekijä on vastuussa ammattieettisen toiminnan ja hyvän palvelun toteutumisesta. Ammatilaisen on omaksuttava oman alansa arvot ja ammattieettiset periaatteet, ja hänen on omattava eettistä herkkyyttä ja pystyttävä tunnistamaan asenteiden ja stereotyyppien vaikutuksia (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007, 20–21).

Ammattieettisen toiminnan toteutumiseen tarvitaan useita osatekijöitä. Eettinen ongelma tai ristiriitatilanne on ensinnäkin havaittava ja tunnistettava eettiseksi ongelmaksi. Työntekijällä on oltava riittävästi osaamista moraalisesti oikeaan ratkaisuun päätymiseen ja hänen on oltava sitoutunut alan eettisiin arvoihin. Oikean ratkaisun tietäminen ei kuitenkaan vielä takaa eettisen toiminnan toteutumista, vaan työntekijällä on oltava myös motivaatiota ja resursseja ratkaisun toteuttamiseen. Jokaista osatekijää tarvitaan, jotta eettinen toiminta voisi toteutua. Ne eivät välttämättä seuraa lineaarisesti toisiaan, vaan niiden välillä voi olla monimutkaisia vuorovaikutussuhteita. (Juujärvi ym. 2007, 20–21.)

Ammatillisessa toiminnassa eettinen herkkyyks on keskeisessä asemassa. Eettistä toimintaa ei käytännössä ole olemassa ilman eettistä herkkyyttä. (Juujärvi ym. 2007, 24.) Se edellyttää taitoa tunnistaa eettinen jännite tai ristiriita arkipäivän epäselvissä ja monimutkaisissa tilanteissa. Jotta työntekijä tulisi huomioineeksi asiakkaan edun, on hänen osattava tunnistaa asiakkaan erityispiirteitä,

tarpeita ja oikeuksia ja omia vastaavia velvollisuuksiaan. Tämä edellyttää kehittyneitä roolinottotaitoja ja kykyä tunnistaa ja reflektoida sitä, miten oikea oman tulkinta on toisen tilanteesta ja millaisia seurauksia omalla toiminnalla on toiselle ihmiselle. (Juujärvi ym. 2007, 79, 81.)

Eettisellä herkkyydellä tarkoitetaan taitoa tunnistaa eettisiä jännitteitä ja ristiriitoja. Tästä saattaa syntyä mielikuva, jonka mukaan eettiset ongelmat sijaitsevat itsemme ulkopuolella. Tulkintamme tilanteista on kuitenkin usein subjektiivista ja joskus eettinen ongelma onkin siinä, miten havaitsemme ja tulkitsemme tilanteita ja toisten ihmisten toimintaa. (Juujärvi ym. 2007, 96.)

4.2 Asenne, ennakkoluulot ja stereotypiat

Asenteella tarkoitetaan opittua tunteenomaista käyttäytymisvalmiutta tiettyä kohdetta kohtaan. Kohtaamisissa toisen ihmisen tietyn piirteen havaitseminen herättää asenteen sitä kohtaan ja virittää joko vastenmielisyyden tai myötämielisyyden tunteen. Käyttäytymisvalmius ilmenee joko haluna välttää tai lähestyä piirrettä, tai sitä kantavaa ihmistä. Tietoisuus omista asenteista ei ole yleensä kovin vahva, koska asenteemme ovat osa maailmankuvaamme. Niitä on kuitenkin mahdollista käsitellä tarkkailemalla tilanteessa viriävää tunnetta. (Juujärvi ym. 2007, 96–97.)

Ennakkoluulot ja stereotypiat ovat asenteiden erityislajeja. Ennakkoluulolla tarkoitetaan kielteistä asennetta ihmistä tai sosiaalista ryhmää kohtaan. Stereotypia puolestaan on yleinen käsitys jostain sosiaalisesta ryhmästä ja sen jäsenistä. Siihen sisältyy yhteisiä uskomuksia ryhmän jäsenten piirteistä, toimintatavoista ja arvoista. Siihen saattaa sisältyä tiedollinen elementti, joka usein perustuu muilta kuultuun tai tiedotusvälineiden välittämään mahdollisesti yksipuoliseen ja harhaiseen tietoon. Asenteiden ja stereotyyppien tiedostaminen on haasteellinen tehtävä, koska olemme taipuvaisia havaitsemaan niitä tukevaa informaatiota ja toisinaan saatamme saada toiset toimimaan niiden mukaisesti, jolloin puhutaan itseään toteuttavasta profetiasta. Emme kuitenkaan ole stereotyyppien armoilla, vaan tutkimusten mukaan ennakkoluulottomat ihmiset pyrkivät häivyttämään stereotyyppien pois mielestään. Myös ihmisen arvot vaikuttavat siihen, miten paljon he

antavat stereotyyppien vaikuttaa ajatteluunsa ja toimintaansa. (Juujärvi ym. 2007, 97–99).

4.3 Vuorovaikutusorientaatio

Neuvonnan, tuen ja ohjauksen tehtäviä tehdään vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat ammattilaisen keskeisiä ominaisuuksia. Erilaisten vuorovaikutusorientaatioiden tunteminen ja niiden vaikutusten ymmärtäminen ovat edellytyksiä omien vuorovaikutustaitojen tarkastelulle ja kehittämiseksi. Kun vuorovaikutus on asiantuntijakeskeistä, on asiantuntijalla vuorovaikutustilanteessa auktoriteettiasema. Toimintatavalle on ominaista asiantuntijan antamat määritelmät, tulkinnat ja tavoitteet. Valta-asetelmasta johtuen työntekijä määrittelee keskustelun kulkua ja toimenpiteitä. Asiantuntijakeskeisessä orientaatioissa esiintyy myös ns. ”ansioiden vääristymiä”, jolla tarkoitetaan ammattilaisen taipumusta nähdä ongelmat asiakkaassa ja onnistumiset ammatillisen toiminnan tuloksina. (Mönkkönen 2007, 38–50, 194)

Työntekijän ja asiakkaan välisissä erilaisissa orientaatioissa merkitykset vuorovaikutuksen ja kuuntelun suhteen eroavat. Asiakaskeskeinen orientaatio lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeista ja perustuu asiakkaan määrittelyyn tilanteesta. Tämän tarkoituksena on murtaa hierarkkisia suhteita, jotta asiakas pääsisi vaikuttamaan enemmän omaan tilanteeseensa. Asiakkaan ehdoilla etenemiseen liittyy myös haasteita. Vuorovaikutussuhde ei välttämättä tuokaan uutta ymmärrystä kummallekaan osapuolelle, kun epämukavia tai ongelmallisia asioita ei tuoda esiin. Tällöin vuorovaikutustilanne saattaa johtaa vastaamattomuuteen ja vastuun hämärtymiseen. (Mönkkönen 2007, 64–66, 69.)

Asiakassuhteen ja vuorovaikutusorientaation voi määritellä myös dialogiseksi. Tällöin asiakassuhteessa pyritään yhteisen ymmärryksen saavuttamiseen. Dialogi terminä voidaan kapeasti määritellä keskusteluksi tai väittelyksi. Sana *dialogi* tulee kreikan kielen sanoista *dia* ja *logos*, jotka kuvaavat yhteen liitettyinä hyvin dialogisuuden olemusta, eli *väliin kerättyä* maailmaa. Parhaimmillaan asiakastyö

ja vuorovaikutus nuoren kanssa on dialogista, jolloin ymmärrys ja totuus määritellään yhdessä, eikä suhteessa mennä joko työntekijän tai asiakkaan ehdoilla, vaan molempien ehdoilla. (Mönkkönen 2007, 86–92.)

Dialogisen asiakastyön yksi keskeinen mahdollisuus on toisen avoin kohtaaminen erilaisine näkemyksineen ja kaikkine tulevaisuuden mahdollisuuksineen, jotka eivät ole työntekijänkään hallinnassa. Dialoginen vuorovaikutus vaatii pohjalle luottamuksellisen suhteen, jottei työntekijän esittämää erilaista ajatusta koeta uhkana. Asiakkaan asioihin puuttumiseen ja huolen puheeksi ottamiseen sisältyy oikeutus ottaa kantaa toisen asioihin ja tieto voidaan ottaa merkityksellisenä vastaan, kun se on syntynyt hyvän suhteen myötä (Mönkkönen 2007, 86–92.)

4.4 Tuen tarpeen tunnistaminen ja huolen puheeksi otto

Perustoimeentulotuki siirtyi kunnilta Kelan hoidettavaksi 1.1.2017. Siirron myötä heräsi kuntien ja Kelan yhteinen huoli sosiaalihuollon tarpeessa olevien asiakkaiden oikea-aikaisesta ohjautumisesta Kelasta kuntiin. Sosiaalihuollon tarve voi ilmetä Kelassa asiakkaan etuusasian käsittelyn yhteydessä. Tällöin Kelan työntekijän tulee arvioida, hyötyykö asiakas sosiaalihuollon palvelutarpeen arvioinnista ja palveluista. Valtakunnallisen aikuissosiaalityön kehittämishankkeen (PRO SOS), siihen osallistuvien kuntien, Kelan ja Kuntaliiton yhteistyönä rakentui Kelakunta yhteistoimintamalli suositukseksi Kelan ja kuntien yhteistyöstä perustoimeentulotukea hakevan asiakkaan palveluprosessissa. Kehittämistyön tuloksena rakentui huoneentaulumuotoinen A4-kokoinen ”Huolen tunnistamisen malli” sekä sen käyttöä tukeva käyttöohje. (Marttila 2019.)

Mallin avulla pyritään varmistamaan, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun, ohjauksen ja tuen oikeaan aikaan ja oikeasta paikasta. Huolen tunnistaminen perustuu aina tapauskohtaiseen harkintaan, eikä ainoastaan työntekijän subjektiiviseen arviointiin ja tulkintaan asiakkaan elämäntilanteesta. Huolesta keskustellaan aina asiakkaan kanssa ja ilmoitukseen kirjataan työntekijän näkemyksen li-

säksi myös asiakkaan oma näkemys. Pääsääntö sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen tekemiselle on se, että myös asiakas itse on huolissaan tilanteestaan. (Marttila 2019.)

Esimerkinomaisia tilanteita, joissa asiakkaalla voi olla ilmeinen sosiaalihuollon tarve, ovat elämänhallinnan laaja-alaiset ongelmat, vuokra- ja sähkövelka, vuokravakuuksien realisoitumiset, erilaiset riippuvuudet, peliongelmat, itsensä tai lähipiirin vahingoittamisen uhkailu, lähisuhdeväkivalta tai sen uhka. Esiin nousseista huolenaiheista voi keskustella asiakkaan kanssa esimerkiksi huolen vyöhykkeistön pohjalta. Huolen vyöhykkeistö on kehitetty työntekijän avuksi ja sillä on mahdollista jäsentää ja tutkia tilanteesta nousutta huolta, omien auttamismahdollisuuksien riittävyttä sekä lisävoimavarojen tarvetta.

1. EI HUOLTA: Ei huolta lainkaan.
2. PIENI HUOLI: Pieni huoli tai ihmettely käynyt mielessä. Luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä. Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta.
3. TUNTUVA HUOLI: Huoli kasvaa ja on tuntuva. Luottamus omiin mahdollisuuksiin heikkenee. Omat voimavarat ehtymässä. Selvästi koettu lisävoimavarojen ja kontrollin lisäämisen tarve.
4. SUURI HUOLI: Huolta on paljon ja jatkuvasti, huoli on erittäin suuri. Omat keinot loppumassa tai lopussa. Lisävoimavaroja, kontrollia ja muutos tilanteeseen saatava heti. (Eriksson & Arnkil 2012.)

Huolen ottaminen puheeksi on olennainen osa kunnioittavaa varhaista puuttamista asiakkaan tilanteeseen. Huoli ilmaisee, että asioiden ennakoidaan ilman muutosta etenevän huonoon suuntaan. Perinteinen tapa toimia on lähestyä asioita ongelmina, hakea niihin ratkaisua ja toteuttaa ne. Ongelmamäärittely sisältää oletuksen, että ongelma on yhteinen ja asiasta ollaan samaa mieltä. Ongelmien sijaan olisi hedelmällisempää puhua kunkin omasta huolesta. Huoli on subjektiivinen näkemys, joka työntekijällä syntyy asiakastilanteesta tiedon, tunnekokemuksen ja moraalien kokonaisuudesta. (Eriksson & Arnkil 2012.)

Huolen puheeksi ottamista helpottaa huolen konkretisointi havaintoja kirjaamalla. Konkreettisiin havaintoihin on helpompi etsiä tukikeinoja ja kirjaaminen selkiyttää

ja jäsentää huolta. Valmistautuminen helpottaa vaikeista asioista puhumista ja etukäteen voi miettiä miten huolta on parasta sanoittaa. Olennaista on käyttää asiakkaan ymmärtämää kieltä ja tuoda esiin konkreettisia asioita. Eri sektorin työntekijöille huoli asiakkaan tilanteesta näyttäytyy eri tavoin. Kokoamalla ja jakamalla tietoa ja ymmärrystä, saadaan asiakkaan tilanteesta rikkaampi ja moniulotteisempi kuva. Tietoisesti ennakoiva työote jäsentää ja selkiyttää toimintaa. (Eriksson & Arnkil 2012.)

Työntekijä, joka lähestyy asiakasta ilmaisten huoltaan ja pyytäen heitä yhteistyöhön, avaa dialogia sen sijaan, että määrittäisi tilannetta toisille ja heidän puolestaan. Aidosti ja vilpittömästi apua pyytävä ja yhteistyötä ehdottava työntekijä näyttää ja kuulostaa toisenlaiselta kuin ongelmia korostava, arvosteleva työntekijä. Puheeksi ottamisen tavoitteena on yhteistyön saavuttaminen, jolloin ensiarvoisen tärkeää on voimavarojen tunnistaminen ja myönteisen palautteen antaminen. (Eriksson & Arnkil 2012.)

4.5 Kelasta kuntaan tehtävät ilmoitukset

Kelalla on sosiaalihuoltolakiin (L 1301/2014) perustuva velvollisuus ohjata asiakas hakemaan sosiaalipalveluja tai ottaa yhteyttä kunnan sosiaalihuoltoon asiakkaan tuen tarpeen arvioimiseksi, jos asiakkaan tuen tarve on ilmeinen ja asiakas antaa yhteydenottoon suostumuksensa. Ilmoitus on tehtävä ilman suostumusta, jos sitä ei voida saada ja asiakas on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan taikka jos lapsen etu sitä välttämättä vaatii.

Kelan on viipymättä ilmoitettava kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos se on tehtävässään saanut tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus ei edellytä suostumusta. (L 417/2017.)

Etsivään nuorisotyöhön voidaan ohjata Kelan asiakkaana olevaa alle 29-vuotiaasta nuorta, jolla ei ole työ-, opiskelu-, harjoittelu- tai valmennuspaikkaa, tai ne ovat keskeytyneet. Hän on myös palvelujärjestelmien ulkopuolella syrjäytymisriskissä ja tarvitsee elämäntilanteensa vuoksi yksilöllistä palvelua Kelassa tai ohjausta muiden toimijoiden palveluihin. Nuorisolaki (L 1285/2016) ei velvoita Kelaa tekemään ilmoitusta. Etsivä nuorisotyö perustuu vapaaehtoisuuteen ja nuoren kanssa tehtävään yhteistyöhön, joten ilmoitus tehdään ensisijaisesti asiakkaan suostumuksella.

Ilmoitus voidaan kuitenkin tehdä ilman nuoren suostumustakin, jos saatujen tietojen perusteella ja nuoren tilanne ja tuen tarve kokonaisuudessaan huomioon otettuna arvioidaan, että nuori tarvitsee tukea löytääkseen ne palvelut ja muun tuen, joita hän tarvitsee elämäntilanteessaan. Jos nuoren kohdalla edellytykset sosiaalihuoltolain mukaiselle ilmoitukselle tai lastensuojeluilmoitukselle täyttyvät, ne ovat ensisijaisia etsivän nuorisotyön ilmoitukseen nähden. (L 1285/2016.)

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa (L 1287/2013) määritellään opiskelijan tuen tarvetta koskevasta yhteydenotosta opiskeluhuollon kuraattoriin tai psykologiin. Lain mukaan yhteydenoton tuen tarpeesta voi salassapitosäännösten estämättä tehdä oppilaitoksen ja opiskeluhuollon työntekijän lisäksi muu henkilö, joka ammatillisessa tehtävässään on saanut tietää opiskelijan tuen tarpeesta. Jos yhteydenottoa ei ole mahdollista tehdä yhdessä, opiskelijalle on annettava tieto yhteydenotosta ja mahdollisuus keskustella yhteydenottoon liittyvistä syistä. Opiskelijan huoltajalle tai muulle lailliselle edustajalle on myös annettava tieto yhteydenotosta.

5 KOULUTUSTEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

5.1 Aloitteellinen asiointi- ja palveluohjaus

Kela saa ilmoituksen oppilaitoksesta, kun opiskelijan opinnot eivät edisty tai hän keskeyttää opinnot. Perinteisesti etuuskäsittelijä on tässä kohtaa lähettänyt nuorelle selvityspyynnön muuttuneesta tilanteesta ja lopettanut opintotuen maksamisen, ellei opiskelija ole muistanut sitä itse perua. Vuonna 2018 Kelan eteläisessä vakuutuspiirissä heräsi ajatus, voitaisiinko nuorta lähestyä henkilökohtaisemmin tilanteessa, jossa opinnot ovat katkolla. Uutta toimintatapaa päätettiin testata ensin muutamien yhteistyöoppilaitosten kanssa. Ensivaiheen hyvien kokemusten myötä kokeilu laajennettiin melko pian koskemaan kaikkia toisen asteen oppilaitoksia Eteläisessä vakuutuspiirissä. (Moilanen 2019.)

Uuden toimintatavan mukaan opintonsa keskeyttävää tai opinnoissaan edistymättömyyden nuorta ohjataan aloitteellisesti etuusasioinnin yhteydessä, ja tarvittaessa saatetaan Kelan kuntoutuksen tai tarvittavien sosiaalipalvelujen pariin. Yhteydenotto ei ole enää vain kuuleminen tai lisäselvityspyyntö, vaan etuuskäsittelijä soittaa nuorelle myös jutellakseen tilanteesta. Puhelimessa selvitetään opintotuen lisäksi myös muut etuusasiat. Mistä nuori saa toimeentuloa? Onko hänellä oikeutta toimeentulotukeen? Onko asumiskuvioissa muutoksia, jotka on hyvä huomioida samalla kertaa? Etuuksien ja tukien lisäksi jutellaan nuoren elämäntilanteesta yleensä. Mitä hänen elämässään on meneillään? Onko nuorella paikallisia tukiverkostoja? Näin nuoren asia hoidetaan kokonaisuutena ja tarvittaessa yhteistyössä saattaen niin sisäisten, kuin ulkoistenkin kumppanien kanssa. (Kansaneläkelaitos 2019; Moilanen 2019.)

Kokeilussa tunnistettuja syitä opintojen keskeytymisille ja edistymättömyydelle olivat nuorten taloudelliset, terveydelliset ja elämäntilanteen ongelmat. Terveydelliset ongelmat liittyivät mielenterveyteen -masennukseen, ahdistukseen ja erilaisiin pelkotiloihin. Elämäntilanteen ongelmista esillä olivat päihteiden käyttö,

asunnottomuus ja erotilanteet, sekä motivaation puute. Kaikki syyt opintojen keskeytymiselle eivät johtuneet negatiivisista tai ongelmallisista tilanteista, vaan osa liittyi alanvaihtoon tai työelämään siirtymiseen. (Kansaneläkelaitos 2019.)

Opintotuen etuuskäsittelyn yhteydessä on mahdollista havaita vahvoja signaaleja nuorten syrjäytymisen tendensseistä ja palvelutarpeesta ja se on luonteva paikka aikaiselle ja siten vaikuttavalle interventiolle. Aloitteellinen ohjaus asettuu myös tehokkaasti osaksi etuuskäsittelyn prosesseja ja toimintatavan kartoitus- ja asiantiohjaustyö osoittautui nuorten palvelutarpeeseen ja toimintatavan tuloksiin suhteutettuna työmäärältään huomattavan vähäiseksi. (Kansaneläkelaitos 2019.)

Kokeilun tulosten valossa toimintatapa osoittautui jopa arvioitua vaikuttavammaksi. Nuoret olivat kiitollisia ja antoivat ainoastaan positiivista palautetta. Vaikuttavimmillaan toiminta oli nuoren elämässä käänteentekevää. Toiminnan tulokset osoittavat etuuspalveluiden työkalutuurin muutoksen vaikuttavuuden asiakkaiden hyvinvoinnin tukemisessa ja Kelan toimijaroolin keskeisyyden nuorten syrjäytymisen ehkäisemisessä. (Kansaneläkelaitos 2019.)

Tulosten myötä toimintatapaa on päätetty jatkaa ja kehittää edelleen osana etuuskäsittelyä Eteläisen vakuutuspiirin opintotukiryhmässä. Aloitteellinen asiantiohjaus ja palveluihin saattaminen ei kuitenkaan asetu kaikilta osin saumattomasti etuuskäsittelijöiden nykyisiin osaamisprofiileihin ja työkäytäntöihin. Toimintatavan laajentamiseksi etuuskäsittelyn aloitteellinen asiointi- ja palveluohjauksen toimintatapa edellyttää oppimistuotteiden luomista tarvittavan osaamisen tuottamiseksi etuuspalveluihin. Koulutusta tarvitaan Kelan etuusasioinnin näkökulmasta sekä sosiaalipalvelujärjestelmästä ja sen toimijoiden rooleista suomalaisessa sosiaaliturvajärjestelmässä. Tiedon lisäksi toimintaa täytyy tukea antamalla koulutusta puhelinkontaktoinnista ja palveluohjaustoiminnasta työyhteisöoppimisella, kuten vertaisoppimisen keinoin ja Kelan sidosryhmätoimijoiden toimintaan tutustumisella. (Kansaneläkelaitos 2019.)

5.2 Kohderyhmä ja koulutustarve

Koulutusten kohderyhmänä oli Kelan Eteläisen vakuutuspiirin opintotukiryhmän etuuskäsittelijät. Ryhmässä etuuskäsittelijöinä työskentelevät tulevat eri koulutusaloilta ja -tasoilta. Osalla etuuskäsittelijöistä on sosiaali- ja terveystieteiden koulutustaustaa. Työkokemusta ryhmässä on opintoetuuksien etuuskäsittelystä ja muista työtehtävistä Kelassa myös hyvin vaihtelevasti. Kelan opintoetuuksien etuuskäsittelijän työssä keskeisintä osaamista on opintoetuuksien lainsäädännön ja -toimeenpanon tuntemus ja ymmärrys koulutusjärjestelmästä. Lisäksi etuuskäsittelijällä on perustiedot Kelan muista etuuksista ja etuuksien toimeenpanoon liittyvästä lainsäädännöstä ja hallinnosta. Työssään opintoetuuksien etuuskäsittelijä käsittelee opintoetuuksia koskevia hakemuksia, ilmoituksia, asiakkaiden viestejä ja järjestelmäimpulsseja ja tekee niiden pohjalta etuusratkaisuja tai muita toimenpiteitä. Tarpeen mukaan etuuskäsittelijä on työssään yhteydessä asiakkaaseen, asiakkaan edustajaan tai yhteistyökumppaniin.

Tarve uudelle osaamiselle nousi kokeilevan työkuulttuurin mukaisesti toteutetun aloitteellisen asiointi- ja palveluohjauksen kokeilun yhteydessä. Voidakseen kohdata nuoren kokonaisvaltaisesti toimintatavan mukaisesti etuuskäsittelijä tarvitsee tietoa nuoruudesta elämänvaiheena ja siihen liittyvistä kehityksellisistä tekijöistä ja mielenterveydestä. Hänen tulee myös ymmärtää syrjäytymistä yhteiskunnallisena ilmiönä ja tunnistaa syrjäytymisriskejä. Nuoren elämäntilaisiin sopivien palvelujen, ratkaisujen ja tukitoimien selvittämiseksi on etuuskäsittelijällä oltava tietoa nuorten palveluista ja millaisiin tarpeisiin niillä vastataan, sekä kuinka palveluihin pääsee. Lisäksi hänen tulee ymmärtää sektoroituneen palvelujärjestelmän haasteita ja oman ammatillisen roolinsa ja toimintansa merkitystä osana palvelujärjestelmää. Käytännön työtä tukemaan etuuskäsittelijä tarvitsee myös taitoa nuorten kohtaamiseen ja hyvän vuorovaikutussuhteen ja luottamuksen rakentamiseen. Lisäksi etuuskäsittelijän on osattava reflektoida omaa ammatillista rooliaan nuorten ohjaamisessa ja sille asetetuissa tavoitteissa.

5.3 Haastattelut

Etuuskäsittelijöiden toiveita ja odotuksia koulutuksen sisältöä koskien selvitettiin haastatteluilla. Haastateltavat olivat aloitteellisen asiointi- ja palveluohjauksen kokeilussa mukana olleita etuuskäsittelijöitä. Haastateltaviksi pyydettiin kuusi vapaaehtoista etuuskäsittelijää. Haastattelujen tavoitteena oli selvittää työntekijöiden omaa näkemystä tiedollisista ja taidollista valmiuksistaan ja puutteistaan toimintatavan mukaisessa työssä, sekä heidän omia toiveitaan ja odotuksiaan koulutukselle. Haastattelun tavoitteet ja kerrottiin haastateltaville ennen haastattelua. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna.

Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta haastattelussa ei käytetä valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltava saa vastata kysymyksiin omin sanoin. Teemahaastattelu etenee yksityiskohtaisten kysymysten sijaan tiettyjen keskeisten teemojen varassa ja siitä puuttuu strukturoiduille haastatteluille luonteenomainen kysymysten tarkka muotoilu ja järjestys. Teemahaastattelu huomioi sen, että tulkinnat ja asioille annetut merkitykset ovat keskeisiä ja ne syntyvät vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelu ei kuitenkaan ole täysin vapaa, niin kuin syvähaastattelu. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 48.)

Haastateltaviksi kutsuttiin kaikki neljä vapaaehtoiseksi ilmoittautunutta. Haastattelut toteutettiin ääni- ja kuvayhteydellä reaaliaikaista verkkoviestintävälinettä (Skype) käyttäen. Tähän toteutustapaan päädyttiin, koska haastateltavat etuuskäsittelijät työskentelivät maantieteellisesti kaukana toisistaan. Lisäksi viestintä verkko-yhteydellä oli monipaikkaisessa työyhteisössä pitkään työskennelleille työntekijöille luontevaa. Haastatteluja ei nauhoitettu, vaan haastattelusta kirjattiin muistiinpanot yhdessä haasteltavan kanssa haastattelun aikana jaettuun esitysgrafiikkatiedostoon (Powerpoint). Haastattelut toteutettiin itseään korjaavina haastatteluina. Haastattelu on itseään korjaava silloin, kun haastattelun aikana haastateltavan kuvauksia tiivistetään ja tulkitaan dialogissa haastateltavan kanssa, kunnes päästään haastateltavan mielestä oikeaan tulkintaan (Hirsijärvi & Hurme 2008, 137). Tämä valinta tehtiin, jotta analysoitavan aineiston koko pysyisi kohtuullisena ja kuitenkin haastattelun tavoitteiden kannalta olennaiset vastaukset ja tulkinta saadaan esiin.

Haastattelukysymykset koostuivat seitsemästä avoimesta kysymyksestä koulutuksen osa-alueita koskien (Liite 1). Kysymyksillä pyrittiin selvittämään haastateltavan omaa kokemusta osaamisestaan kyseiseen osa-alueeseen liittyen, sekä toiveita ja odotuksia osaamisen kehittämiseksi. Puolistrukturoidun mallin mukaisesti kysymysten järjestys saattoi vaihdella tai niitä tarkennettiin haastatteluissa.

Haastatteluaineisto muodostui haastattelutilanteessa haastateltavan kanssa yhdessä muodostetuista vastauksista, jotka olivat valmiiksi tekstimuodossa. Aineisto luettiin ja tarkasteltiin sisällönanalyysimenetelmän mukaisesti. Sisällönanalyysissä aineistoa eritellään ja siitä etsitään yhtäläisyyksiä ja eroja, sekä sisältöä tiivistetään (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Kolme neljästä haastatellusta etuuskäsittelijästä kertoi omaavansa arjessaan kosketuspintaa nuorten elämään, ja siten nuoruuteen liittyvät asiat eivät ole täysin vieraita. Kaikki kertoivat kuitenkin nuoruusiän kehityksen ja kehityspsykologian tietojensa perustuvan satunnaisesti eri lähteistä karttuneeseen tietoon ja kokemuksiin. Varsinaista koulutusta tai opiskelua aiheesta ei ollut kenelläkään haastatelluista. Haastatellut kokivat tunnistavansa syrjäytymiseen liittyviä riskitekijöitä ja osasivat mainita niistä yksittäisiä. Syrjäytymisen ilmiöstä yhteiskunnassa haastatellut olivat kaikki tietoisia, mutta kuvailivat tiedon olevan hajanaista, eikä kovinkaan jäsentynyttä. Nuoruuden kehityksen ja syrjäytymisen osalta haastatellut kokivat tarvitsevänsä perustietoa ja kokonaisuuden hahmottamista, sekä myös oman asenteen oikein suuntaamista.

Nuorten palveluista haastatelluilla oli omasta kokemuksestaan heikot ja pintapuoliset tiedot. Haastatellut kertoivat tietävänsä ja osaavansa etsiä palveluita jonkin verran, mutta kokivat tietonsa puutteellisiksi siinä, mitä palveluissa tehdään ja mihin palveluissa vastataan. Palveluihin ohjaamisessa suurimpana haasteena kaikki haastatellut pitivät sopivan tai oikean palvelun löytämistä. Haastateltavat kokivat, ettei heillä ollut tietoa siitä, mihin tai kenelle asiakkaan ongelma kuuluu.

Huolen puheeksi ottamisen ja vaikeista asioista keskustelun avaamisen koki vaikeana kaksi haastateltavaa ja yksi haastatelluista koki myös huolenaiheen vai-

kuttavan asiaan. Epävarmuutta aiheutti omien tietojen ja taitojen mahdollinen riittävyys vaikeiden asioiden kohtaamisessa. Haastaviksi tilanteiksi haastatellut kokivat myös aggressiiviset tai ongelman kieltävät asiakkaat. Kaikki haasteltavat kertoivat toimintatavan mukaisen työn poikkeavan tavanomaisesta etuuskäsittelyöstä ja osa koki asiakastilanteiden olevan vaikeammin hallittavia tai sekavia.

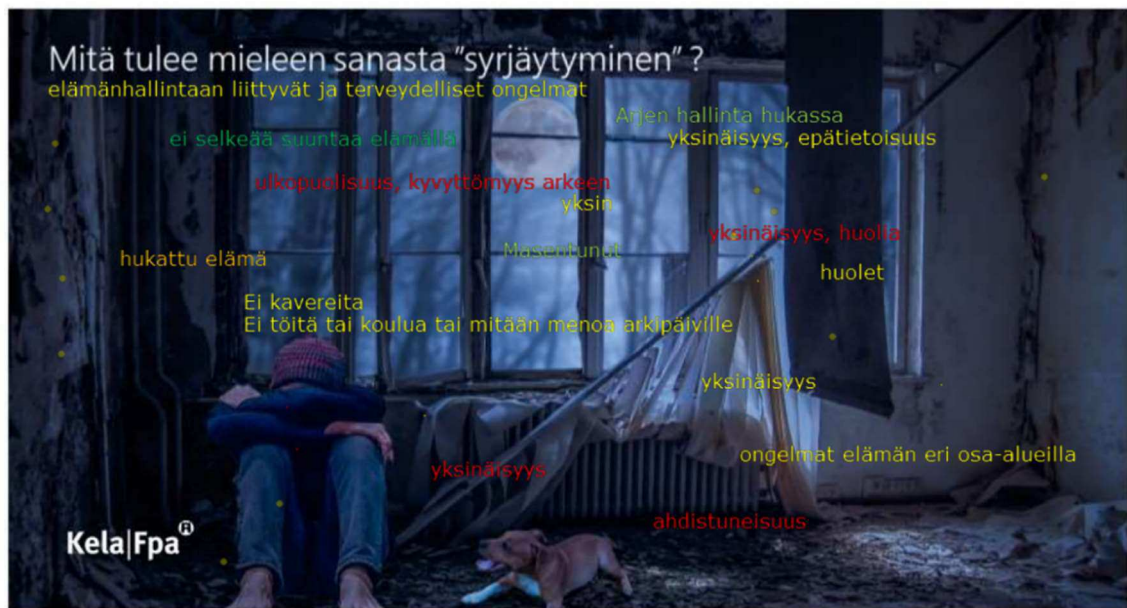
Haastatteluiden pohjalta keskeisiksi koulutustarpeeksi erottui riittävien perustietojen saavuttaminen ja kokonaisuuksien hahmottaminen nuorten elämäntilanteissa ja niihin liittyvissä haasteissa. Koulutusta tarvitaan haastattelujen perusteella myös palvelujärjestelmästä ja sen toimijoiden rooleista ja vastuunjaosta. Nuorten kohtaamisessa asiakastilanteissa tarvitaan sekä teoretietoa, että käytännön harjoituksia liittyen asiakastyön vuorovaikutukseen ja oman ammatillisen roolin hahmottamiseen.

5.4 Koulutusten suunnittelu ja toteutus

Koulutukset suunniteltiin järjestettäväksi Skype -kokouksina, koska koulutusten osallistujat työskentelevät maantieteellisesti etäällä toisistaan. Kohderyhmälle työskentely Skype -kokouksissa oli ennestään tuttua ja koulutusten järjestäminen verkkoyhteyksillä on työyhteisössä tavanomainen käytäntö. Koulutuskokonaisuuksia muodostettiin kolmesta osakoulutuksesta, joista jokainen suunniteltiin kestoltaan 90 minuutin mittaiseksi. Koulutusten esitysmateriaali koostettiin powerpoint -diaina (Liite 2), joihin koottiin aihealueen keskeiset asiat. Tietoa syvennettiin koulutuksessa elävällä kerronnalla. Esitysmateriaali lähetettiin osallistujille koulutuksen jälkeen sähköpostilla. Koulutuksen osallistujille kerrottiin koulutuksen liittyvän opinnäytetyöhön koulutuskutsuissa ja jokaisen koulutuksen alussa.

Koulutuksiin osallistuminen oli vapaaehtoista. Koulutuksen järjestelyjen vuoksi koulutukseen pyydettiin ilmoittautumaan etukäteen vastaamalla Skype -kokoukseen. Kokoukseen toimi samalla myös koulutuskutsuna, jossa osallistujille kerrottiin koulutuksen tarkoituksesta, tavoitteista ja opinnäytetyöyhteistyöstä. Koulutukseen ilmoittautui 19 Eteläisen vakuutuspiirin opintoetuuksien etuuskäsittelijää ja 6 moniammatillisen palvelun etuuskäsittelijää.

Ensimmäinen koulutus käsitteli nuoruutta elämänvaiheena ja nuorten syrjäytymistä (Taulukko 1.). Koulutuksessa nuoruusikää tarkasteltiin sekä yhteiskunnallisessa, että kehityspsykologisessa kontekstissa. Lisäksi koulutuksessa tutustuttiin mielenterveyteen ja käytiin läpi keskeisimpiä nuorten mielenterveyteen liittyviä tekijöitä. Syrjäytymisen ilmiöön koulutuksen osallistujat johdateltiin osallistavalla tehtävällä, jossa määriteltiin syrjäytymistä (Kuva 1.) Tämän jälkeen käsiteltiin syrjäytymistä yhteiskunnallisena ilmiönä ja tutustuttiin NEET-nuoren käsitteeseen.



KUVA 1. Syrjäytymisen käsitteen määrittelyä

Ryhmätehtävää varten osallistujat jaettiin ryhmiin, joiden tehtävänä oli luoda ryhmälle annettuun Eurofound 2016 määrittelemään NEET kategoriaan sopiva nuori. Työskentelyn jälkeen nuorten kuvaukset tai tarinat purettiin yhteisesti. Tehtävän tarkoituksena oli muodostaa ymmärrystä NEET nuorten moniulotteisista tilanteista ja ilmentää, kuinka erilaisia haavoittuvuuksia kategorioiden sisällä ilmenee. Samalla harjoitus myös johdatti tarinallisuuteen, jota käsiteltiin seuraavassa koulutuksessa. Ryhmätyöskentelyn jälkeen tarkasteltiin syrjäytymisriskejä ja suojaavia tekijöitä ja koulutuksen lopuksi käsiteltiin ylisukupolvista huono-osaisuutta.

Ensimmäinen koulutus toteutui 28.11.2019 ja se järjestettiin Skype kokouksena. Koulutukseen osallistuivat kaikki ennakoon ilmoittautuneet ja heidän lisäksi

kuusi esimiestä. Koulutus eteni suunnitelman mukaisesti ja suunniteltu 90 minuutin kesto toteutui.

TAULUKKO 1. Nuoret ja syrjäytyminen, koulutuksen runko

| AIHE | SISÄLTÖ | AIKA |
|--|---|--------|
| Avaus | <ul style="list-style-type: none"> • Tervetuloa koulutukseen • Opinnäytetyö yhteistyö | 2 min |
| Nuoruus elämänvaiheena ja nuoruusiän kehitys | <ul style="list-style-type: none"> • Nuoruus elämänvaiheena • Nuoruusiän kehitys • Nuoret ja mielenterveys • Mielenterveyden häiriöt | 13 min |
| Nuoret ja syrjäytyminen | <p><i>Osallistava harjoitus -Mitä tulee mieleen sanasta syrjäytyminen?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Syrjäytymisen määrittelyä käsitteenä • Syrjäytyminen yhteiskunnallisena ilmiönä • Nuorten syrjäytyminen • NEET-nuoret | 15 min |
| Erilaiset NEET-nuoret | <p><i>Ryhmätehtävä. Ryhmät luovat erilaisissa elämäntilanteissa olevien NEET-nuorten kuvaukset tai tarinat.</i></p> <p><i>Tuotosten purku yhteisesti.</i></p> | 45 min |
| Syrjäytymisriski | <ul style="list-style-type: none"> • Hyvinvoinnin vajeet ja suojaavat tekijät • Riskien kasautuminen • Ylisukupolvinen huono-osaisuus | 15 min |

Toisen koulutuksen aiheena oli nuoret ja palvelujärjestelmä (Taulukko 2.). Koulutuksen aluksi tutustuttiin palvelujärjestelmään ja sen toimintaan ja haasteisiin erityisesti kumuloituneista ongelmista kärsivän nuoren näkökulmasta. Koulutuksen osallistujille oli ennen koulutusta lähetetty aikaisemmassa koulutuksessa luotujen nuorten tarinat tutustuttaviksi, sekä erillisenä dokumenttina tämän opinnäytetyön palvelujärjestelmän toimijoita kuvaavat alaluvut 3.1-3.7. Dokumenttia muokattiin luettavuuden parantamiseksi lisäämällä väliotsikoita ja häivyttämällä lähdeviitteet lakiviittauksia lukuun ottamatta. Ennakkomateriaalia käytettiin apuna ryhmätyöskentelyssä, jossa ryhmät jatkoivat edellisessä koulutuksessa luotujen nuorten tarinoita kuvitellen asiakaskohtaamisen Kelassa ja miettien nuoren tuen tarpeita ja mahdollisia palveluja. Ryhmätyöskentelyn jälkeen tarinat purettiin ja täydennettiin yhteisesti. Koulutuksen lopuksi käsiteltiin narratiivisuutta, jota reflektoidiin ryhmätyöskentelyn kokemuksiin ja hyödyntämiseen Kelan asiakastyössä.

Asiakkaalla on oikeus tulla kohdatuksi omana ainutkertaisena itsenään

- Mitä tällä tarkoitetaan? Kynät sauhuamaan!

Vältetään stereotyyppioita

Ei ennakkoluuloja
Kohdataan ihmisenä, avoimin mielin ja taustasta riippumatta
Huomioidaan asiakkaan persoonallisuus/temperamentti (tarvitseeko enemmän aikaa vastata jne.)

Kuunnellaan sitä mitä asiakkaalla on sanottavaa ennen kuin päätetään asiasta. aito kuunteleminen

Osataan mukautua eri asiakkaiden asiakaspalvelutilanteisiin ja huomioida asiakkaan tunteet ja ajatukset. Ihmiset ovat erilaisia

Asiakas on sellainen kuin on ja sitä ei voi ruveta muokkaamaan, korjaamaan tai tuomitsemaan.

Otetaan huomioon asiakkaan vahvuudet ja kehittymisen kohteet, hyväksytään erilaisuus ja erilliset mielipiteet.
Kuullaan asiakasta, ei oleteta asioita.

Kela/PPA

KUVA 2. Pohdintaa asiakkaan kohtaamisesta

Ryhmätehtävää varten osallistujia oli ennen koulutusta pyydetty varautumaan kuvalla jostain itselle merkityksellisestä asiasta. Ryhmätyöskentelyssä kukin ryhmän jäsen esitti vuorollaan valitsemansa kuvan ja muiden ryhmän jäsenten tehtävänä oli yrittää selvittää kysellen ja keskustellen, miksi asia on esittäjälleen tärkeä. Kuitenkin kysymättä juuri sitä suoraan. Tehtävän ohjauksessa osallistujia kehoitettiin myös havainnoimaan harjoituksessa dialogisuuden elementtejä. Työskentelyn jälkeen kokemukset purettiin niin, että jokainen ryhmä sai kertoa kokemuksistaan ja havainnoistaan, joita reflektoitii dialogisuuteen.

Koulutuksen lopuksi tutustuttiin huolen tunnistamisen -malliin, huolen vyöhykeistöön ja huolen puheeksiottoon ja käytiin läpi Kelasta kuntiin tehtävät ilmoitukset. Painotus viimeisessä osiossa oli huolen puheeksiotossa, koska muita aihealueita käsitellään myös muissa Kelan sisäisissä koulutuksissa. Viimeinen koulutuskokonaisuus toteutui 29.1.2020. Koulutuskutsu ja ohjeistus ryhmätehtävään varautumiselle lähetettiin viikkoa ennen koulutusta. Koulutukseen osallistui 17 opintoetuksien etuskäsittelijää, viisi moniammatillisen palvelun etuskäsittelijää ja yksi esimies. Koulutus eteni suunnitellusti ja aikataulun mukaan.

TAULUKKO 3. Nuoret ja kohtaaminen, koulutuksen runko

| AIHE | SISÄLTÖ | AIKA |
|--------------------------------------|--|------------------|
| Avaus | <ul style="list-style-type: none"> Tervetuloa koulutukseen Opinnäytetyö yhteistyö | 2 min |
| Kohtaaminen ja ohjaus | <ul style="list-style-type: none"> Ohjaus käsitteenä ja ammatillinen ohjaustyö <p><i>Osallistava harjoitus. Asiakkaalla on oikeus tulla kohdatuksi omana ainutkertaisena itsenään. Mitä tämä tarkoittaa sinulle?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Ammattieettinen toiminta Asenne, ennakkoluulo ja stereotypia Vuorovaikutusorientaatio Dialogisuus | 25 min |
| Dialogisuus | <p><i>Ryhmätehtävä. Merkityksellinen asia. Ryhmän jäsenet esittävät kukin vuorollaan koulutukseen mukaan tuomansa kuvan itselle merkityksellisestä asiasta. Ryhmän jäsenet selvittävät kysellen ja keskustellen miksi hän on valinnut juuri kyseisen asian.</i></p> <p><i>Ryhmätyöskentelyn purku yhteisesti. Havaintoja dialogisuudesta.</i></p> | 30 min 15 min |
| Huolen tunnistaminen ja puheeksiotto | <ul style="list-style-type: none"> Huolen tunnistamisen malli Huolen vyöhykkeistö Huolen puheeksiotto Kelasta kuntiin tehtävät ilmoitukset | 18 min |

5.5 Ryhmätyöskentelyn menetelmät, narratiivisuus ja dialogisuus

Etuuskäsittelytyön luonne on erilaisissa prosesseissa asiakastietojen suhteellisen kaavamaisesta käsittelyä ja niiden pohjalta muodostuvia lakiin ja soveltamisohjeisiin perustuvia ratkaisuja. Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen ja ohjaus edellyttävät kuitenkin tiedon lisäksi myös toisenlaista lähestymistapaa, mihin etuuskäsittelyn yhteydessä on totuttu. Asiakkaan moniulotteisissa elämäntilanteissa ei välttämättä ole yhtä oikeaa tapaa edetä, eikä ratkaisuja ole suoraan johdettavissa vain tietojen perusteella. Tilanteesta ja etenemisen mahdollisuuksista voidaan kuitenkin saavuttaa ymmärrystä, kun tiedosta muodostetaan narratiivi, eli tarina. Ensimmäisen ja toisen koulutuksen osallistavissa ryhmätyöskentelyissä sovellettiin narratiivista lähestymistapaa. Osallistujia johdatettiin luomaan ja täydentämään tarinoita nuorten asiakkaiden tilanteista soveltaen koulutuksessa saamaansa uutta tietoa sekä aikaisempia kokemuksiaan.

Narratiivilla tarkoitetaan kertomusta tai tarinaa ja narratiivisuudella tarkoitetaan yleensä tarinallisuutta. Narratiivi on ajattelun väline, jonka avulla ihminen luo järjestystä inhimillisen kokemuksen kaaokseen ja pyrkii tekemään elämänsä ymmärrettäväksi (Hänninen 1996). Whiten (1990) narratiivisen käsityksen mukaan tieto esiintyy tarinoina. Tarinat, -niin omat kuin toisten, ovat täynnä aukkoja, joita sekä kuulija että kertoja voivat täydentää kokemuksilla tai mielikuvituksella. Dominoivat tarinat ovat hallitsevia tarinoita, jotka näyttäytyvät isoissa konteksteissa, kuten koko elämää koskevissa perustarinoissa. Niitä osia tarinasta, jotka jäävät ongelmallisten dominoivien tarinoiden varjoon White (1990) kutsuu poikkeuksiksi. Poikkeustarinat ovat muita mahdollisia tai vaihtoehtoisia merkityksiä, jotka ovat jääneet huomaamatta. Ne voivat sijoittua yhtä hyvin menneisyyteen, nykyhetkeen kuin tulevaisuuteen.

Asiakastyö voidaan nähdä tarinoiden yhteensovittamisena tai tarinastruktuurin uudelleen organisointina. Tarinoiden välisen suhteen muuttuminen ja vaihtoehtoiset tarinat voivat avata mahdollisuuksia asiakasta hyödyttävämille tarinoille. (Hänninen 1996.) Kun etuuskäsittelijällä on pyrkimys ja rohkeus muodostaa ja tulla osaksi asiakkaan tarinaa, on hänen helpompi saavuttaa ymmärrystä tilanteesta ja nähdä erilaisia mahdollisuuksia tulevaisuudessa. Kyky muodostaa asiakastiedosta inhimillinen narratiivi erottaa etuuskäsittelijän koneesta tai robotista ja tekee hänestä siinä suhteessa yliveraisen. Poikkeustarinat ja vaihtoehtoiset tarinat syntyvät ja täydentyvät asiakaskohtaamisessa dialogissa asiakkaan kanssa.

Nuorten kanssa tehtävässä ohjaustyössä korostuu vuorovaikutuksen onnistuminen. Kun asiakastyössä pyritään dialogisuuteen, muodostuu kohtaamisesta parhaimmillaan molemminpuolinen kuulluksi tulemisen ja arvostuksen kokemus. Myös vaikeita tai huolta aiheuttavia asioita on helpompi lähestyä dialogia avaten, kuin ulkopuolelta määritellen. (Mönkkönen 2007, 86-92; Eriksson & Arnkil 2012.) Viimeisessä nuorten kohtaamista ja ohjausta käsittelevässä koulutuksessa ryhmätyöskentelyssä harjoiteltiin dialogisuutta, jota käsiteltiin myös koulutuksen teoriaosiossa.

Dialogin oppiminen on mahdollista vain omakohtaisen kokemuksen ja harjoittelun kautta. Sitä ei opita vain teoriaa lukemalla. Dialogiharjoitus voidaan hyvin toteuttaa myös verkossa. On perusteltua, että dialogisuutta harjoitellaan myös sellaisessa ympäristössä, jossa työskennellään. Dialogisuuteen johdattavan harjoituksen aiheen tulisi olla virittävä, eli osallistujille mielekäs ja tärkeä. Haastava aihe vie helposti huomion itse dialogin havainnoimiselta. Kokemusten jakaminen harjoituksen jälkeen on tärkeä osa harjoitusta. (Laaksoolahti & Alhanen 2018.)

Viimeisen koulutuksen ryhmätyöskentelyn dialogiharjoitus suunniteltiin Sitran (2018) Erätauko-kouluttajan oppaan avulla. Harjoituksessa osallistujat johdatettiin dialogiin virittävällä aiheella, joksi kukin osallistuja vuorollaan oli valinnut itselleen merkityksellisen. Osallistujien tuli pyrkiä aiheesta yhteiseen ymmärrykseen kysellen ja keskustellen. Harjoituksessa oli mukana yhtenä elementtinä dialogisuudessa tärkeä ei-tietämisen taito. Yhteistä ymmärrystä rakennettiin keskustellen, vaikka kukin vuorollaan tiesikin aiheesta paljon muita enemmän. Ryhmätyöskentelyn purkukeskustelussa osallistujia pyydettiin kertomaan millaisia havaintoja ja kokemuksia ryhmissä syntyi. Dialogisuutta reflektoidtiin pohtimalla muun muassa esitettyjen kysymysten muotoa, toisen puheeseen liittymistä, yhteistä ymmärrystä ja ymmärryksen muuttumista, ei-tietämisen taitoa ja omia tuntemuksia.

5.6 Koulutusten arviointi

Ennen koulutusta ilmoittautuneita etuuskäsittelijöitä pyydettiin arvioimaan kouluarvosanalla omia valmiuksia aloitteellisen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallin mukaiseen työskentelyyn. Kysely toteutettiin Google Forms -kyselylomakkeella (Liite 3.), johon lähetettiin linkki koulutuksen osallistujille sähköpostitse. Kyselyä ei lähetetty moniammatillisen palvelun etuuskäsittelijöille, koska he eivät olleet alkuperäisen koulutussuunnittelun mukaista kohderyhmää. Kysely lähetettiin 19 ilmoittautuneelle opintoetuksien etuuskäsittelijälle ja kyselyyn saatiin 19 vastausta, vastausprosentin ollen näin ollen 100. Suurin osa vastaajista antoi omille valmiuksilleen ennen koulusta kouluarvosanan 7 ja kaikkien vastausten keskiarvo oli 6,9. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Vastausten jakauma ennen koulutusta.

Viimeisen koulutuksen jälkeen osallistujia pyydettiin arvioimaan uudelleen kouluarvosanalla omia valmiuksiaan aloitteellisen asiointi- ja palveluohjauksen mukaiseen työskentelytapaan. Kysely toteutettiin Google Forms -kyselylomakkeella (liite 4.), johon osallistujat saivat linkin sähköpostilla koulutusta seuraavana päivänä. Linkki lähetettiin niille 19 etuuskäsittelijälle, joita oli pyydetty vastaamaan kyselyyn myös ennen koulutusta. Vastauksia saatiin 14. Lomakkeella sai halutessaan myös antaa vapaamuotoisen sanallisen palautteen koulutuksesta. Suurin osa vastaajista antoi omille valmiuksilleen kouluarvosanan 8 ja kaikkien vastausten keskiarvo oli 7,4. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Vastausten jakauma koulutusten jälkeen

Koulutuksista saadun palautteen perusteella koulutus vastasi hyvin etuuskäsittelijöiden odotuksia. Etuuskäsittelijöiden arvio omasta valmiudestaan nuorten kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen etuuskäsittelyn yhteydessä parani koulutusten myötä keskimäärin puolikkaan kouluarvosanan verran ja yleisin omille valmiuksille annettava kouluarvosana muuttui seitsemästä kahdeksaan. Vapaassa sanallisessa palautteessa kerrottiin ryhmätyöskentelyn olleen antoisaa ja kiitettiin kouluttajan asiantuntemusta. Kehitysehdotuksena esitettiin enemmän konkreettisia esimerkkejä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa Kelan eteläisen vakuutuspiirin opintoetuuksien etuuskäsittelijöille koulutus, joka vastaa muuttuvan työ-
kulttuurin ja asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen liittyvään uudenlaisen substanssiosaamisen vaatimukseen. Etuuskäsittelyn yhteydessä on mahdollista tunnistaa vahvoja signaaleja nuoren syrjäytymisen riskitekijöistä ja palvelutarpeesta ja se on myös luonteva paikka aikaiselle ja vaikuttavalle interventiolle.

Koulutusten teoriasisältö antaa etuuskäsittelijälle riittävät tiedot nuoruudesta elämänvaiheena ja auttaa ymmärtämään syrjäytymistä yhteiskunnallisena ilmiönä. Nuorten palveluista ja palvelujärjestelmästä on keskeistä ymmärtää palveluiden pirstaleisuuden, hierarkisuuden ja paikallisten erojen asettamat haasteet. Kaikkien mahdollisten palvelujen ja toimijoiden tietäminen ja tunteminen on lähestulkoon mahdoton tehtävä. Olennaista on hahmottaa palveluiden järjestämiseen liittyviä vastuita ja rooleja sekä eri sektoreiden välisiä sidonnaisuuksia. Nuorten palveluja ja palvelujärjestelmää koskeva osuus antaa tarvittavat perustiedot, jotka mahdollistavat syvemmän tiedon kartuttamisen työssä kertyvällä kokemuksella.

Tiedon lisäksi merkittävässä roolissa on vuorovaikutuksen onnistuminen asiakas-kohtaamisessa. Tämä edellyttää oman ammatillisen roolin tarkastelua ja ohjauksen ja vuorovaikutuksen orientaation ymmärrystä, joita tarkasteltiin kohtaamista ja ohjausta käsittelevässä koulutusosuudessa. Koulutus antoi valmiuksia kohdata nuori asiakas omana ainutkertaisena itsenään ja rohkaisi dialogisuuteen asiakastai asiantuntijakeskeisyyden sijaan.

6.2 Opinnäytetyön eettinen arviointi

Opinnäytetyö on toteutettu ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisten suositusten (ARENE 2020) mukaisesti ja soveltaen hyvää tieteellistä käytäntöä ja eettisiä periaatteita. Tutkimusluvan ja eettisen ennakkoarvion tarpeellisuus selvitettiin Kelan tutkimusosastolta opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa ja tutkimuslupa ja eettinen ennakkoarvio todettiin tarpeettomiksi. Opinnäytetyön yhteydessä ei käsitelty henkilötietoja tai käytetty Kelan rekistereitä. Opinnäytetyötä varten toteutettujen työntekijöiden haastattelujen ja kyselyiden toteuttamiseen saatiin organisaation lupa. Opinnäytetyönä toteutettuihin koulutustilaisuuksiin kutsutuille ja osallistuneille ilmoitettiin kutsussa ja koulutuksen alussa opinnäytetyöyhteistyöstä. Koulutuksiin osallistuminen oli vapaaehtoista.

Haastattelut perustuivat vapaaehtoisuuteen ja haastateltaville kerrottiin opinnäytetyö yhteistyöstä, mitä tarkoitusta varten haastattelu tehdään sekä haastattelusta muodostuneen aineiston käsittelemisestä ja hävittämisestä. Haastateltujen työntekijöiden henkilöllisyyttä ei julkaista ja haastatteluaineistossa ei ole henkilön tunnistamiseen liittyviä tietoja. Haastatteluaineisto on tallennettu salasanalla suojattuun tiedostoon kannettavalla tietokoneella. Myös kyselyihin vastaaminen oli vapaaehtoista ja kyselyssä kerrottiin opinnäytetyöyhteistyöstä. Vastaaminen kyselyihin tapahtui nimettömänä ja kyselyssä ei kerätty henkilön tunnistamiseen johtavia tietoja. Kyselyaineisto on poistettu palveluntarjoajan palvelimelta ja tallennettu salanasuojattuun tiedostoon kannettavalle tietokoneelle. Haastattelu- ja kyselyaineisto hävitetään vuoden kuluttua opinnäytetyön julkaisusta.

Opinnäytetyöhön ei ole saatu rahoitusta, eikä sen tekemiseen liity henkilökohtaisia sidonnaisuuksia. Opinnäytetyön tekijänä olen työsuhhteessa Kansaneläkelaitokseen ja opinnäytetyö on toteutettu osittain työsuhhteessa ja työnantajan toimeksiannosta.

6.3 Pohdinta

Nuorten syrjäytyminen on tunnistettu Suomessa merkittäväksi haasteeksi ja syrjäytymisen ehkäisy on noussut keskeiseksi yhteiskunnalliseksi päämääräksi. Yksi suurista haasteista on kuinka syrjäytymisvaarassa olevat nuoret löytävät palveluihin, joissa syrjäytymiskehitykseen voidaan vaikuttaa. Toisaalta haasteena palvelujärjestelmässä on myös paljon palveluja tarvitsevan nuoren palvelutarpeen hajautuminen kaikkien, -eli ei kenenkään vastuulle. Kelan etuuskäsittelyn yhteydessä on mahdollista tunnistaa ja kohdata syrjäytymisvaarassa olevia nuoria ja auttaa heitä eteenpäin. Perinteisesti asian ei ole kuitenkaan koettu kuuluvan Kelan etuuskäsittelyn vastuulle. Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus asiakkaan sosiaalihuollon tarpeesta on ollut myös Kelalla pitkään, mutta sen merkitys on korostunut vasta perustoimeentulotuen siirryttyä kunnilta Kelan hoidettavaksi 1.1.2017. Tätä ennen asiakas ohjattiin sosiaalihuoltoon vain, mikäli hän itse ilmaisi ahdinkonsa tai tukensa riittämättömyyden asiointin yhteydessä. Tästä syystä sosiaalialan kenttä on edelleen monelle Kelan työntekijälle suhteellisen vieras.

Kelan eteläisen vakuutuspiirin opintoetuuksien ryhmässä toteutetun aloitteellisen asiointi- ja palveluohjauksen kokeilun myötä ymmärrettiin nopeasti, että Kelan rooli nuorten ohjaamisessa tarvitsemiinsa palveluihin voisi olla merkittävä ja sillä voidaan vaikuttaa syrjäytymiskehitykseen jo varhaisessa vaiheessa. Samalla oli kuitenkin selvää, ettei etuuskäsittelijöiden osaaminen ole sellaisenaan riittävä toiminnan vaatimuksiin nähden. Tästä havainnosta muodostui opinnäytetyöni aihe. Aloitteellisen asiointi- ja palveluohjauksen kokeilu (-joka työyhteisössä toteutui työnimellä ”Nuoret opiskelijat -kokeilu”) on esimerkki kokeilevan työkuulttuurin mukaisesti työyhteisössä ketterästi toteutetusta kokeilusta, joka vakiintui toimintata- vaksi.

Kokeilevan työkuulttuurin taustalla on työelämän muutoksen myötä myös Kelassa etenevä työn tekemisen kokonaisarkkitehtuurin muutos. Työelämän muutos ei kuitenkaan ole yksinomaista seurausta digitalisaatiosta ja teknologian kehitymisestä, vaan muutokset suodattuvat sosiaalisissa, institutionaalisissa ja kulttuuri-

sisä ympäristöissä. Kelassa työn tekemistä tulevat tulevaisuudessa muuttamaan digitalisaation lisäksi myös sosiaali- ja terveydenhuollon-, sekä sosiaaliturvan uudistukset. Perusturvan ja toimeentulon uudistushanke Toimi linjasi yhteistä näkemystä sosiaaliturvan uudistamisen perusteista ja tulevaisuuden sosiaaliturvan peruspilareista. Näissä peruspilareissa on mainittu etuuksien ja palveluiden parempi yhteen nivoutuminen ja sosiaaliturvan selkeys ja ymmärrettävyys. Tulevaisuuden etuuskäsittelijän substanssiosaamisen voidaan ennakoida rakentuvan yhä enenevässä määrin asiakkaan elämäntilanteen asiantuntijuuden ympärille perinteisen etuuskohtaisen asiantuntijuuden sijaan. Samalla raja palveluneuvojan ja etuuskäsittelijän välillä tulee hämärtyämään, kun asiakaskontaktointi monimuotoistuu ja myös etuuskäsittelijä kohtaa asiakkaan kokonaisvaltaisesti.

Nuorten elämäntilanteiden asiantuntijuus -koulutus voi toimia esimerkkinä vastaaville koulutuksille myös muissa elämäntilanteissa. Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen on yksi Kelan uuden strategian mukaisista linjauksista. Se edellyttää asiakkaan elämäntilanteiden erityispiirteiden ja haasteiden ymmärtämistä, palvelujärjestelmän toiminnan ja toimijoiden tuntemusta ja taitoja asiakkaan arvostavaan kohtaamiseen. Vastaavanlainen kokonaisuus olisi mahdollista rakentaa myös esimerkiksi lapsiperheiden, työikäisten ja ikääntyvien elämäntilanteisiin. Opinnäytetyön koulutussisältö on mahdollista tuottaa myös verkkokoulusisällöksi, joka mahdollistaisi myös joustavan itseopiskelun.

Tähän opinnäytetyöprosessiin tiivistyy samalla läpileikkaus omasta sosionomin koulutuksestani ja sen ammatillisesta reflektiosta Kelan etuuskäsittelijän roolin kautta. Kelassa työskennellään vaihtelevissa tehtävissä etuuskäsittelyssä, asiakaspalvelussa ja muissa asiantuntijatehtävissä hyvin monipuolisilla koulutustaustoilla. Sosionomeja Kelassa työskentelee kuitenkin verraten vähän. Perustoimeentulotuen siirtyminen Kelaan on tuonut mukanaan uusia näkökulmia asiakkaan kohtaamiseen. Sosiaaliturvaetuuksien toimeenpanosta ei voida irrottaa ihmisen sosiaalista ulottuvuutta erilaisine tuen- ja palveluiden tarpeineen. Tähän vastaamaan sosionomin kompetenssit soveltuvat erinomaisesti, mutta tehtävissä tarvitaan myös muiden koulutusalojen osaamista. Tämän opinnäytetyön haasteena oli koota sosionomin kompetensseista oleellinen osaaminen muilta koulutusaloilta tuleville työntekijöille omaksuttavaan muotoon. Koulutussisältöjen

suunnittelu vaati läpi koko prosessin kriittistä ammatillista reflektiota keskeisen sisällön suodattamiseksi ja kokoamiseksi. Tämän myötä olen saavuttanut myös omaa ammatillista kasvua sekä kriittistä ja osallistava yhteiskuntaosaamista. Hyvinvointi syntyy yhdessä.

LÄHTEET

- Ahonen, T., Lyytinen, H., Lyytinen, P., Pulkkinen, L., Ruoppila, I. & Nurmi, J-E. (2014). Ihmisen Psykologinen kehitys. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Alasoini, T. (2019). Digitalisaatiolla työn uudelleenajatteluun. Työterveyslaitos. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:9789522618429>
- Appelqvist-Schmidlechner, K., Tuisku, K., Tamminen, N., Nordling, E. & Solin, P. (2016) Mitä on positiivinen mielenterveys ja kuinka sitä mitataan? Suomen lääkärilehti: 24. Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016072722244>
- ARENE (2020) Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Saatavilla <http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%20C3%84YTET%20C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>
- Deloitte (2018) The Rise of the Social Enterprise: 2018 Deloitte Human Capital Trends. Saatavilla https://www2.deloitte.com/content/dam/insights/us/articles/HCTrends2018/2018-HCTrends_Rise-of-the-social-enterprise.pdf
- Eriksson, E. & Arnkil, T. (2012) Huoli puheeksi: opas varhaisista dialogeista. Opas 60 Stakes. 8. painos. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes)
- Eurofound (2016). Exploring the diversity of NEETs, Publications Office of the European Union, Luxembourg. Saatavilla <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2016/labour-market-social-policies/exploring-the-diversity-of-neets>
- Hiilamo H., Määttä A., Koskenvuo K., Pyykkönen J., Räsänen T., Aaltonen S., (2017). Nuorten osallisuuden edistäminen: Selvitysmiehen raportti., In: Diak puheenvuoro 11, Diakonia-ammattikorkeakoulu. URN:ISBN:978-952-493-298-1
- Hirsijärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus Helsinki University Press

- Hänninen, V. (1996) Tarinallisuus ja terveystutkimus. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 33 (1996) :2, s.109-118.
- Ikonen, R. & Helakorpi, S. (2019) Lasten ja nuorten hyvinvointi: Kouluterveyskysely 2019. Tilastoraportti: 33/2019. Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019091528281>
- Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa, K. (2007). *Eettinen herkkyyys ammatillisessa toiminnassa*. Helsinki: Tammi.
- Kansaneläkelaitos (2019) Aloitteellinen asiointi- ja palveluohjaus opintotuen etuuskäsittelyssä [Kokeilusta toimintatavaksi]. Eteläinen vakuutuspiiri: Opintotukiryhmä yhteistyössä Etuuspalvelujen suunnitteluyksikkö: Etuustoiminnan tukiryhmä. 4.2.2019 julkaisematon raportti.
- Kansaneläkelaitos. Kela lyhyesti. Saatavilla 26.10.2019 <https://www.kela.fi/kela-lyhyesti>
- Kansaneläkelaitos. Organisaatio. Saatavilla 26.10.2019 <https://www.kela.fi/organisaatio>
- Karvonen S. & Kestilä L. (2014) Nuorten aikuisten syrjäytymisvaaraan liittyvä huono-osaisuus. Teoksessa: Vaarama M ym. (toim.) (2014) Suomalaisten hyvinvointi 2014. THL
- Kohtaamo. Mikä on Ohjaamo. Viitattu 18.1.2019 <https://kohtaamo.info/mika-on-ohjaamo->
- Kunttu, K. (2009) Opiskeluterveys koostuu monen toimijan yhteistyöstä. Työterveyslääkäri 2009; 27(1):21-24.
- L 1062/1989 Erikoissairaanhoidolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1989/19891062>
- L 1116/1990 Mielenterveyslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>
- L 1285/2016 Nuorisolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>
- L 1287/2013 Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20131287>
- L 1290/2002 Työttömyysturvalaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>

- L 1301/2014 Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- L 1301/2014 Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- L 1326/2010 Terveystieteidenhuoltolaki. Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- L 1326/2010 Terveystieteidenhuoltolaki. Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- L 1369/2014 Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta.
Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369>
- L 417/2001 Lastensuojelulaki. Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- L 531/2017 Laki ammatillisesta koulutuksesta. Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170531>
- L 65/1994 Opintotukilaki. Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940065>
- L 66/1972 Kansanterveyslaki. Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066>
- L 714/2018 Lukiolaki. Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20180714>
- L 916/2012 Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Saatavilla
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>
- Laaksolahti, H. & Alhanen, K. (2018) Erätauko-kouluttajan opas. Sitran selvityksiä 138. Sitra 2018. Saatavilla
<https://media.sitra.fi/2018/11/05153651/eratauko-kouluttajan-opas.pdf>
- Marttila, M., (2019) Huolen tunnistamisen malli –Työvälineen pilotointi, Pääkaupunkiseudun arviointi. PRO SOS –raportti 6/2019. Saatavilla
http://www.socca.fi/files/8135/Huolen_tunnistamisen_mallin_pilotointiraportti_kesakuu_2019.pdf
- Marttunen, M., Huurre, T., Strandholm, T. & Viialainen, R. (2013) Nuorten mielenterveyshäiriöt: Opas nuorten parissa työskenteleville

- aikuisille. Opas: 25 Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-647-2>
- Me-säätiö (2019). Uutiset. Suomessa on syrjässä 61 163 nuorta. Saatavilla 9.11.2019 <https://www.mesaatio.fi/ajankohtaista/uutiset/suomessa-on-syrjassa-61-163-nuorta/>
- Moilanen, H. (2019) ”Palveluja on paljon, mutta kun kukaan ei kuuntele”. Sosiaalivakuutus 29.5.2019 <https://sosiaalivakuutus.fi/palveluja-on-paljon-mutta-kun-kukaan-ei-kuuntele/>
- Mäenpää, P. & Faehnle, M. (2016.) Kaupunkilaisaktivismi voimavarana. Kvartti 3/2016, 16-33. viitattu 18.1.2020 <https://www.kvartti.fi/fi/artikkelit/kaupunkiaktivismi-voimavarana>
- Määttä, A. & Keskitalo, E. (2014). Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. (YP 79 (2014):2, 197-207). Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2014061729300>
- Määttä, A. (2016). Palveluintegraatio ja moniasiakkaat sote-uudistuksessa. Teoksessa Niemelä, J., (toim.), Sote sosiaalisen kestävyuden vahvistajana. Diak puheenvuoro 2, (s. 26–38). Helsinki: Diakoniamattikorkeakoulu.
- Määttä, A. (2019). Palveluiden integraatio kaipaa yhteensovittavaa johtamista. Saatavilla <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201901293358>
- Mönkkönen, K. (2007). *Vuorovaikutus: dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita
- Notkola, V. ym. (2013). Nuorten syrjäytyminen. Tietoa, toimintaa ja tuloksia? Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2013 Saatavilla https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/trvj_1+2013.pdf
- Oikeuslaitos. Oikeusapu. Talous- ja velkaneuvonta (2019) Saatavilla 3.7.2019 https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ ja_velkaneuvonta.html
- Oosi, O., Kortelainen, J., Karinen, R., Jauhola, L. & Luukkonen, T. (2019) Asumisneuvonta Suomessa. Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskukseen raporteja 2/2019. Saatavilla <https://www.ara.fi/download/noname/%7B96F10A1A-248F-486E-8F83-C2E73186F8AC%7D/146422>

- Opetus- ja kulttuuriministeriö. Nuorten työpajat ja etsivä nuorisotyö (2019)
Viitattu 22.12.2019 <https://minedu.fi/tyopajat-ja-etsiva-nuorisotyö>
- Opetushallitus. Opiskeluhoolto. Viitattu 12.12.2019
<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/opiskeluhoolto>
- OPH (2019) Lukion opetussuunnitelman perusteet. Määräykset ja ohjeet
2019:2a. Saatavilla
https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/lukion_opetussuunnitelman_perusteet_2019.pdf
- OPH. Opiskelijan hyvinvointi ja tuki ammatillisessa koulutuksessa. Viitattu
12.12.2019 <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/opiskelijan-hyvinvointi-ja-tuki-ammattillisessa-koulutuksessa>
- OPH. Valmentavat koulutukset. Viitattu 12.12.2019
<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/valmentavat-koulutukset>
- Ranta K., Parhiala P., Pelkonen Ri., Seppälä T., Mäklin S., Haula T., Nikula M.,
Mäkinen M., Rintamäki T. & Marttunen M. (2018) Nuorten
masennus, mielenterveyden hoitoketjut ja näyttöön perustuvan
hoidon integroitu implementaatio perustasolle. Valtioneuvoston
selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 90/2017. Saatavilla
<https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/90-2017-Nuorten+masennus%2C+mielenterveyden+hoitoketjut.pdf/5cba5bf5-0156-4d53-945e-74d451671dcd?version=1.0>
- Räsänen, P. (2019) Oppimisvaikeudet ja saavutettava tieto- ja
viestintäteknologia. Viitattu 13.12.2019
<http://www.esok.fi/stivisuositus/nakokulmat/oppimisvaikeudet-ja-saavutettava-tieto-ja-viestintateknologia>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV -
Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere:
Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 15.4.2019
<https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalipalvelut (2019) Viitattu 17.12.2019
<https://stm.fi/sosiaalipalvelut>
- STM (2018) Kuntainfo 11/2018. Ohjeita sosiaalipäivystysten järjestämisestä.
Saatavilla
https://stm.fi/documents/1271139/6195033/Kuntainfo_11-

[2018_verkkoon.pdf/67548893-1a7b-4d28-a9ed-802562bceb50/Kuntainfo_11-2018_verkkoon.pdf](https://stm.fi/verkkoon/pdf/67548893-1a7b-4d28-a9ed-802562bceb50/Kuntainfo_11-2018_verkkoon.pdf)

STM. Mielenterveyspalvelut (2019) Viitattu 20.12.2019

<https://stm.fi/mielenterveyspalvelut>

STM. Päihdepalvelut (2019) Viitattu 20.12.2019 <https://stm.fi/paihdepalvelut>

STM. Sosiaali- ja terveyspalvelut. Lainsäädäntö (2019) viitattu 20.12.2019

<https://stm.fi/sotepalvelut/lainsaadanto>

STM. Terveyspalvelut (2019) viitattu 20.12.2019 <https://stm.fi/terveyspalvelut>

STM. Toimeentulo. Sosiaalinen luototus. (2019) Viitattu 22.12.2019

<https://stm.fi/toimeentulo/sosiaalinen-luototus>

Suomen sosiaali- ja terveys ry. Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat merkittäviä palveluntuottajia (2019). Viitattu 26.12.2019

<https://www.soste.fi/sote-jarjestot/sosiaali-ja-terveysjarjestot-ovat-merkittavia-palveluntuottajia/>

TE-palvelut. Nuoret (2019) Saatavilla 7.10.2019 [https://www.te-](https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/nuoret/index.html)

[palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/nuoret/index.html](https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/nuoret/index.html)

TE-palvelut. Nuoret. Nuorisotakuu (2017) Saatavilla 26.6.2017 [https://www.te-](https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/nuoret/nuorisotakuu/index.html)

[palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/nuoret/nuorisotakuu/index.html](https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/nuoret/nuorisotakuu/index.html)

TE-palvelut. Työllistymissuunnitelma (2019) Saatavilla 7.10.2019

[https://www.te-](https://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asiot_kanssamme/te_palvelut/asiakkaana_tep)

[palvelut.fi/te/fi/nain_asiot_kanssamme/te_palvelut/asiakkaana_tep_alveluissa/tyollistymissuunnitelma/index.html](https://www.te-palvelut.fi/te/fi/nain_asiot_kanssamme/te_palvelut/asiakkaana_tep_alveluissa/tyollistymissuunnitelma/index.html)

TE-palvelut. Työttömyysturva. (2020) Saatavilla 3.2.2020 [https://www.te-](https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/tyottomyysturva/index.html)

[palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/tyottomyysturva/index.html](https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/jos_jaat_tyottomaksi/tyottomyysturva/index.html)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Opiskelijoiden mielenterveys. (2019)

Saatavilla 13.9.2019

<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/opiskelijoiden-mielenterveys>

THL & Me-säätiö (2018) Missä elämänvaiheissa syrjäytyminen syntyy?

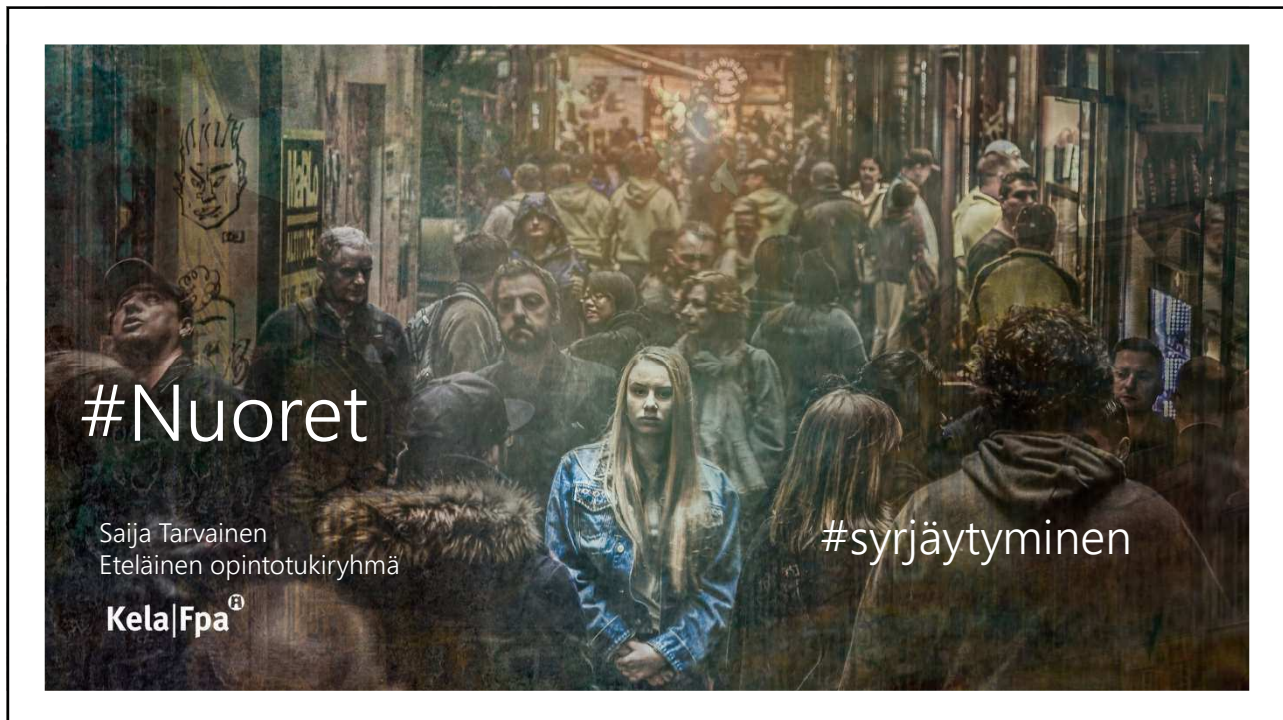
Saatavilla 9.11.2019 <http://data.mesaatio.fi/syrjaytymisen-dynamiikka/>

- THL. Kannabiksen käyttö Suomessa (2019) Saatavilla 20.6.2019
<https://thl.fi/fi/web/alkoholi-tupakka-ja-riippuvuudet/huumeet/kannabis/kannabiksen-kaytto-suomessa>
- THL. Käytöshäiriöt (2019) Saatavilla 10.9.2019
<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot/nuorten-mielenterveyshairiot/kaytoshairiot>
- THL. Lastensuojelun käsikirja (2019) viitattu 12.12.2019
<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>
- THL. Mielenterveyden häiriöiden ehkäisy (2018) Saatavilla 19.1.2018
<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/opiskelijoiden-mielenterveys/mielen-hyvinvoinnin-edistaminen-oppilaitoksissa/mielenterveyden-hairioiden-ehkaisy>
- THL. Nuorten päihteiden käyttö ja päihdehäiriöt (2019) Saatavilla 11.10.2019
<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyshairiot/nuorten-mielenterveyshairiot/nuorten-paihteiden-kaytto-ja-kaytoshairiot>
- THL. Nuorten syrjäytyminen (2019) Saatavilla 6.5.2019
https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/nuorten-syrjaytyminen
- THL. Opiskeluhoolto (2019) Saatavilla 11.12.2019 <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoolto>
- THL. Opiskeluterveydenhuolto (2019) Saatavilla 8.10.2019
<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoolto/opiskeluterveydenhuolto>
- THL. Sosiaalinen kuntoutus (2015) Saatavilla 25.9.2015 <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalinen-kuntoutus>
- THL. Sote-palveluiden integraatio (2019) Saatavilla 23.10.2019
<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/sote-palveluiden-integraatio>
- THL. Yksilökohtainen opiskeluhoolto (2019) Saatavilla 5.11.2019
https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/opiskeluhoolto/yksilokohtainen_opiskeluhoolt
- [o](#)

- Toiviainen, S. & Halonen, T. (2019). Januskasvoinen portinvartija: ohjaus tukena ja kontrollina julkisissa palveluissa. Saatavilla https://www.researchgate.net/profile/Sanna_Toiviainen/publication/331413100_Januskasvoinen_portinvartija_ohjaus_tukena_ja_kontrollina_julkisissa_palveluissa/links/5c783f69a6fdcc4715a3e66f/Januskasvoinen-portinvartija-ohjaus-tukena-ja-kontrollina-julkisissa-palveluissa.pdf
- Työ- ja elinkeinoministeriö. Julkiset työvoima- ja yrityspalvelut (2019) Viitattu 21.12.2019 <https://tem.fi/julkiset-tyovoima-ja-yrityspalvelut>
- White, M. & Epston, D. (1990) Narrative Means to Therapeutic Ends. W. W. Norton, New York.

LIITE 1. Haastattelukysymykset

1. Miten hyvin mielestäsi tunnet nuoruutta elämänvaiheena ja siihen liittyviä haasteita?
2. Tunnetko ja tunnistatko syrjäytymisriskejä työssäsi?
3. Minkälaista tietoa mielestäsi tarvitset nuoruusiän kehityksestä ja syrjäytymisestä?
4. Millaiseksi arvioit omat tietosi nuorten palveluista (työelämä-, sosiaali- ja terveys, vapaa-aika)?
5. Minkälaisia haasteita palveluihin ohjaamiseen mielestäsi liittyy?
6. Kuinka luontevaa sinulle on ottaa puheeksi haasteellisia tai huolta aiheuttavia asioita nuoren kanssa?
7. Millaiset tilanteet koet kaikkein haastavimmiksi tai vaikeimmiksi?



Nuoruus on siirtymäaika lapsuudesta aikuisuuteen

-Minkä ikäisenä sinä olit (tai olet ☺) nuori?

Nuoruus on elämänvaihe

- Siirtymäaika lapsuudesta aikuisuuteen
 - Puberteetista aikuisuuden keskeisiin rooleihin
- Historiallisesti määrittyvä ajanjakso
 - Muutamasta vuodesta kahden vuosikymmenen mittaiseksi ajanjaksoksi
 - Puberteetin varhaistuminen
 - Perheen perustaminen ja työelämään kiinnittyminen on siirtynyt myöhemmälle iälle
- Sosiokulttuurinen konteksti
- Nuoret ovat oman aikakautensa ja yhteiskuntansa peili – uudet ideologiat ja historialliset tapahtumat ovat aina näkyneet ensin nuorten ajattelussa.

Nuoruusiän kehitys

- Muutokset vievät eteenpäin: Fyysinen kasvu ja kypsyminen, ajattelun kehittyminen ja sosiaaliset tekijät
- ”Kriisien ja myllerrysten aika” – Tutkimustieto osoittaa, että suurin osa ei käy läpi mitään erityistä kriisiä. Nuorisokulttuuriin kuuluvat asiat ja muutokset näyttävät vanhemmille sellaisena. Myllerrys on muutoksen sopeutumista.
- Varhaisnuoruus: noin 12-14 v
 - ”Murrosikä” – Mielialan, käytöksen ja ihmissuhteiden ailahtelu
 - Puberteetti
 - Ajattelun muuttuminen abstraktimmaksi
 - Fysiologiset, psykologiset ja sosiaaliset tekijät ovat vuorovaikutuksessa keskenään

Positiivisen mielenterveyden määritelmä

- WHO:n määritelmän (2013) mukaan mielenterveys on hyvinvoinnin tila, jossa ihminen pystyy näkemään omat kykynsä ja selviytymään elämään kuuluvissa haasteissa sekä työskentelemään ja ottamaan osaa yhteisönsä toimintaan.
- Perinteinen mielenterveyden määritelmä on häiriökeskeinen
- Uudemman näkökulman mukaan mielen terveyttä tulisi tarkastella myös toisen ulottuvuuden, mielen hyvinvoinnin ja jatkumolla. Positiivisen mielenterveyden määritelmän mukaan todettu mielenterveyden häiriö ei oikein hoidettuna sulje pois hyvinvoivaa mieltä.

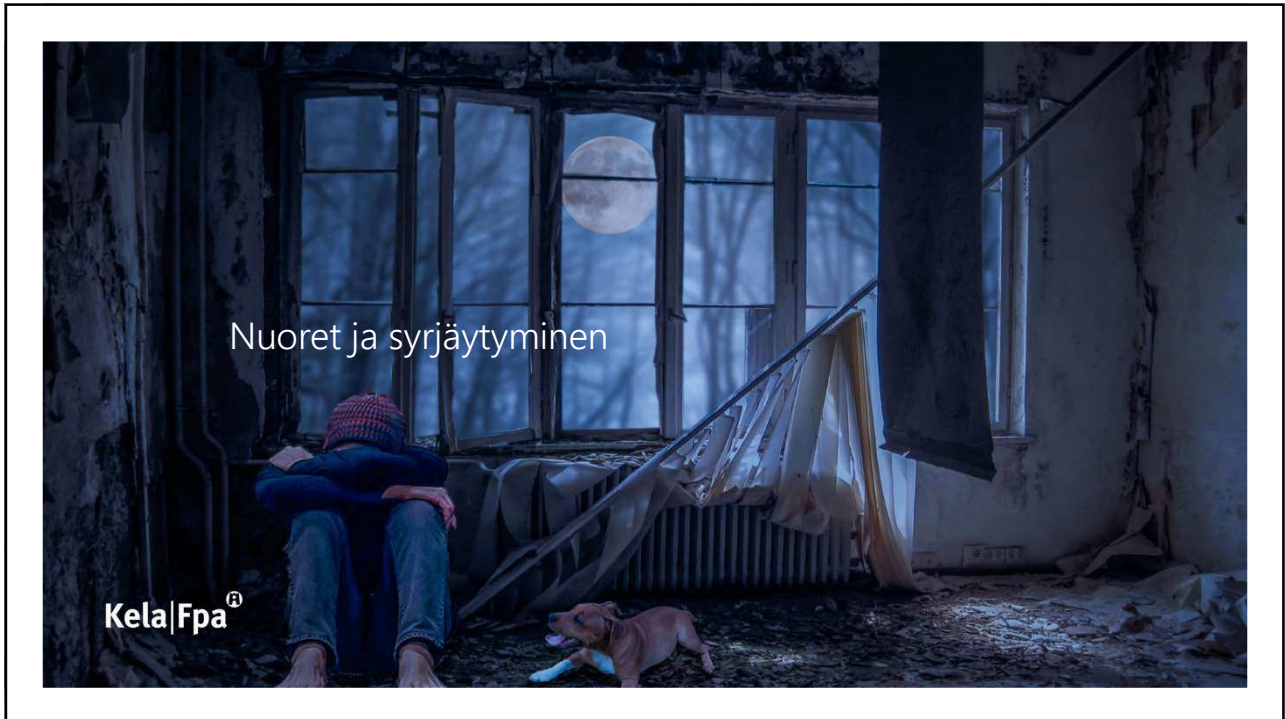


Nuoruusiän mielenterveyden häiriöt

- Puolet aikuisiän mielenterveyden häiriöistä on alkanut jo ennen 14 vuoden ikää ja ¾ ennen 24 ikävuotta.
- Eri tutkimusten mukaan 20-25% nuorista kärsii mielenterveyden häiriöistä. Vajaa puolet häiriöistä jatkuu aikuisuuteen.
- Samanaikaisesti esiintyvät häiriöt ovat tyypillisiä
- Tavanomaisesti kehittyvä nuori tulee toimen aikuisten kanssa, ei jää pois koulusta tai eristäydy mielialan ailahteluista huolimatta. Syitä huoleen ovat:
 - Pitkittyneet muutokset toimintakyvyssä
 - Koulusta pois jättäytyminen
 - Eristäytyminen
- Mielenterveys- ja päihdetyö sisältyy opiskelijaterveydenhuoltoon
 - Ongelmien varhainen tunnistaminen, lievien häiriöiden hoitaminen ja hoitoon ohjaaminen
- Oppilas- ja opiskelijahuollon palvelut
- Mielenterveyden edistäminen on laaja-alaista toimintaa eri tasoilla

Yleisimmät mielenterveyden häiriöt

- Sisäänpäin suuntautuvat- tai tunneperäiset ongelmat
 - Ahdistuneisuushäiriöt: Arviolta noin kymmenesosa nuorista, erityisesti tyttöjen ongelma
 - Masentuneisuus: Noin kymmenesosa nuorista
- Masennus- ja ahdistuneisuushäiriöt ilmenevät monenlaisina ja vaihtelevina oireina. Samoin syyt ovat moninaisia, yhteen kietoutuneita ja kumuloituvia
- Ulkosuuntautunut ongelmakäyttäytyminen
 - Käytöshäiriöt, aggressiivisuus, rikollisuus
 - Käytöshäiriö on lapsuudessa tai nuoruudessa alkanut toistuva tai pysyvä epäsosiaalisen käyttäytymisen malli
 - 6-16 prosentilla pojista ja 2-9 prosentilla tytöistä
- Päihdeongelmilla on suora yhteys mielenterveyteen
 - Päihdeongelmat ovat yleisiä
 - Päihdehäiriössä päihteet alkavat hallita elämää, arviolta noin 5 prosentilla nuorista
 - Alkoholi on suomalaisnuoren yleisin päihde. Kannabiksen käyttö on lisääntynyt vuosikymmenen puolivälistä lähtien.



Syrjäytymisen määrittelyä

- Pitkäaikaista uusiutuvaa työttömyyttä, sosiaalisten siteiden heikkoutta ja eristäytymistä, äärimmäistä huono-osaisuutta
- Entä osallisuus ja sosiaaliset oikeudet?
- Keskustelu palautuu jatkuvasti siihen, mitä yhteisö voi edellyttää jäseniltään.
- Syrjäytyminen kuvaa:
 - Köyhyyttä ja huono-osaisuutta moniulotteisena ilmiönä
 - Yhteiskunnan rakenteita ja mekanismeja, jotka tuottavat eroja mahdollisuuksissa ja esteissä
 - Tavanomaisesta poikkeavaa elämää valtavirtaa olennaisesti huonommissa oloissa
 - Ajassa kehittyvää ilmiötä: elämänsä ja siirtymät, mahdollisuus kehityksen kääntämiseen

Voiko syrjäytyminen kuvata yksittäistä ihmistä?

Suomessa on syrjässä 61 163 nuorta (me-säätiö, uutinen 11.4.2019)

- Me-säätiö laskee 15-29 vuotiaiden syrjään jääneiden nuorten määrää syrjässä-laskurilla
 - Työttömät työnhakijat, joilla vähintään kaksi syrjäytymisriskiä (ei tutkintoa, ei työhistoriaa, pitkittynyt työttömyys)
 - "Kadonneet" työvoiman ulkopuolella olevat nuoret
 - Eläkkeellä olevat nuoret
- Syrjäytymistä tai syrjäytymisriskiä koskevien tilastojen tuottaminen on vaikeaa. Tilastoilla voidaan kuvata huono-osaisuuden tiloja ja syrjäytymisen riskejä ja niiden jakautumista tai kasautumista.
- Pekka Myrskylä (2012) mukaan syrjäytyneitä ovat työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevat korkeintaan perusasteen koulutuksen suorittaneet nuoret.
- Arviot syrjäytyneistä ja syrjäytymisvaarassa olevista nuorista vaihtelevat syrjäytymisen määritelmän ja käytetyn mittarin mukaan.

Keitä ovat NEET-nuoret?



NEET - "Not in employment, education or training"

- Viittaa nuoriin, jotka eivät ole kiinnittyneet työelämään tai koulutukseen
- Käsitteen alkuperä on 1980-luvulta Isosta-Britanniasta, jossa sosiaaliturvan leikkausten myötä muodostui tarve indikaattorille, joka kuvasi työttömyysturvan ulkopuolelle jääneitä koulunsa keskeyttäneitä syrjäytymisvaarassa olevia nuoria. (Status Zer0, myöhemmin NEET)
- NEET-aste kertoo työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten osuuden kaikista 15-24 vuotiaista. Lasketaan vuosittain EU:n Työvoimatutkimuksen yhteydessä. Suomen NEET-aste 2015 oli 10,6%
- Myös OECD seuraa 15-29 vuotiaiden NEET-nuorten osuutta ja jaottelee työttömät ja ei-aktiiviset

Sen seitsemän tapaa olla NEET

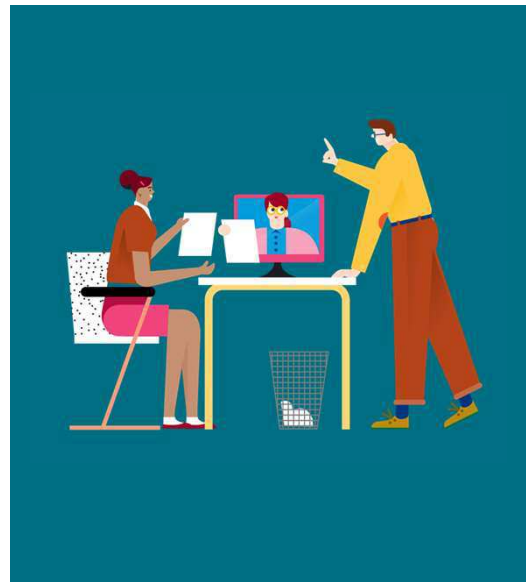
- NEET-määritelmän täyttävän väestön heterogeenisuus on käsitteen suurin ongelma. Eurofound (2016) luokittelee NEET-nuoret seitsemään kategoriaan:
 1. ODOTTAVAT nuoret ovat pian aloittamassa työn, koulutuksen tai muun toiminnan
 2. TILAPÄISESTI TYÖTTÖMÄT nuoret ovat olleet työttömänä alle vuoden. He hakevat töitä ja ovat valmiita ottamaan työn vastaan. Lyhytaikainen siirtymä opintojen ja työelämän välillä, jota voidaan pitää normaalina. Haavoittuvuudet kuitenkin vaihtelevat ryhmän sisällä.
 3. PITKÄAIKAISTYÖTTÖMÄT ovat olleet työttömänä yli vuoden. He hakevat töitä ja ovat valmiita vastaanottamaan työn. Pitkäaikainen kiinnittymättömyys on kuitenkin heikentänyt tulevaisuuden työllistyvyyttä ja riskit huono-osaisuudelle ja syrjään jäämiselle ovat kohonneet.

Sen seitsemän tapaa olla NEET

4. SAIRAUDEN TAI VAMMAN vuoksi työelämän ulkopuolella olevat nuoret. Eivät hae eivätkä voi vastaanottaa työtä ja tarvitsevat yhteiskunnan tukea
5. PERHEESTÄ HUOLEHTIVAT nuoret eivät hae eivätkä voi vastaanottaa työtä, koska pitävät huolta perheenjäsenestä, jonka toimintakyky on alentunut sairauden, vamman tai muun syyn vuoksi. Haavoittuvuus ryhmän sisällä vaihtelee paljon ja siihen vaikuttaa tilanteen vapaaehtoisuus
6. LANNISTUNEET nuoret eivät hae työtä, koska he uskovat ettei heillä ole mahdollisuuksia. Erytisen haavoittuva ryhmä ja riski syrjään jäämiselle on korkea.
7. MUUT PASSIIVISET Tähän ryhmään kuuluvat kaikki ne, jotka eivät sovi muihin kategorioihin. Kaikkein haavoittuvimmat ja vaikeasti tavoitetummat, mutta myös kaikkein etuoikeutetuimmat. Vaihtoehtoisia polkuja seuraavat urheilijat, artistit, taiteilijat jne.

NEET

- NEET määrittelee nuoren asemaa hänen itsensä ulkopuolelta -Mitä yhteiskunta odottaa nuorelta
- NEET statusta ei voi suoraan yhdistää syrjäytymiseen
- Kattava hyvinvointivaltio edellyttää korkeaa työllisyysastetta, jolle suuri työvoiman ulkopuolella oleva ihmisten määrä on uhka
- Kategorisoinnilla on ennen kaikkea poliittinen agenda, mutta sillä on merkityksensä hyvinvointipalvelujen kohdentamisessa



RYHMÄTEHTÄVÄ !

Luokaa ryhmälleen annettuun NEET-kategoriaan sopiva nuori

Antakaa nuorelle nimi ja kuvatkaa nuoren tarinaa ja tilannetta, vain mielikuvitus ja NEET-kategoria on rajana!

Siirtykää ryhmiin viestikentän linkeistä. Kirjatkaa seuraaville dioille ryhmänne tuotos. Aikaa käytetään 15 minuuttia



Kela|Fpa[®]

Ryhmä 1. ODOTTAJA Pian aloittamassa työn, koulutuksen tai muun toiminnan

NEET

Kela|Fpa[®]

Ryhmä 2. TILAPÄISESTI TYÖTÖN Työttömänä alle vuoden. Hakee töitä ja on valmiina ottamaan työn vastaan. Lyhytaikainen siirtymä opintojen ja työelämän välillä, jota voidaan pitää normaalina

NEETKela|Fpa[®]

Ryhmä 3. PITKÄAIKAISTYÖTÖN Työttömänä yli vuoden. Hakee töitä ja on valmis vastaanottamaan työn. Pitkäaikainen kiinnittymättömyys on kuitenkin heikentänyt tulevaisuuden työllistyvyyttä.

NEETKela|Fpa[®]

Ryhmä 4. SAIRAUS TAI VAMMA Työelämän ulkopuolella, ei hae eikä voi vastaanottaa työtä ja tarvitsee yhteiskunnan tukea

NEET

Kela|Fpa[®]

Ryhmä 5. PERHEESTÄ HUOLEHTIVA eivät hae, eikä voi vastaanottaa työtä, koska pitää huolta perheenjäsenestä, jonka toimintakyky on alentunut sairauden, vamman tai muun syyn vuoksi.

NEET

Kela|Fpa[®]

Ryhmä 6. LANNISTUNUT Ei hae työtä, koska uskoo ettei hänellä ole mahdollisuuksia

NEET

Kela|Fpa[®]

Ryhmä 7. MUUT Kaikki ne, jotka eivät sovi muihin kategorioihin. Kaikkein haavoittuvimmat ja vaikeasti tavoitetummat, mutta myös kaikkein etuoikeutetuimmat. Vaihtoehtoisia polkuja seuraavat urheilijat, artistit, taiteilijat jne.

NEET

Kela|Fpa[®]



Kuka heistä jää syrjään?

Kela|Fpa

Syrjäytymisriskit

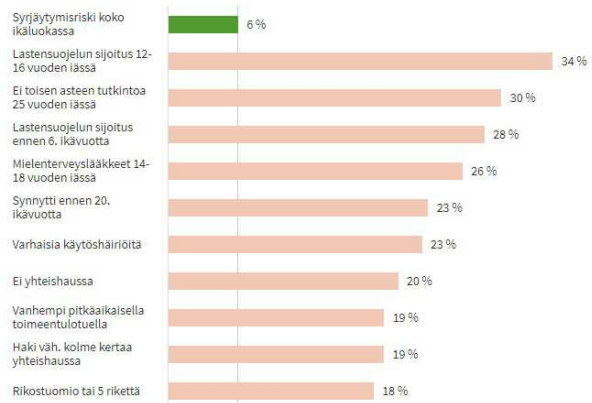
- Kukaan ei synny syrjäytyneenä, eikä syrjäytyminen kestä koko elinikää
- Kaikki vaikeudet eivät johda syrjäytymiseen
 - Palvelut onnistuvat suojaamaan riskeiltä, ja vähentämään ja korjaamaan ongelmia
 - Ihmisten omat voimavarat ja suojaavat tekijät: Ihmissuhteet, harrastukset, kokemus omasta pärjäämisestä
- Merkittävimpiä syrjäytymisriskejä ovat matala koulutus, pitkäaikainen työttömyys ja toimeentulo-ongelmat
- Koulupudokkuus: Vain peruskoulun suorittaneilla on kaksinkertainen riski toimeentulotuen varassa elämiselle ja huonolle terveydelle
- Huono-osaisuus kasaantuu, monimuotoistuu ja heikentää elämänhallintaa

Kela|Fpa

SYRJÄYTYMISRISKIT TOP 10 THL ja ME-säätiö (2018)

- Syntymäkohortti 1987 –tutkimuksen mukaan merkittävimmät syrjäytymisriskit
- 58 905 Suomessa vuonna 1987 syntyneestä lapsesta 3 644:lle kasautui aikuisena useampi syrjäytymisriski

Aikuisena syrjään jääneiden osuus ryhmästä.



Kela|Fpa[®]



Hyvinvoinnin vajeet ja syrjäytymisvaara (HYPA 2013)

- Pääasiallinen toiminta, toimeentulotuen hakeminen, varojen koettu riittävyys, koettu terveys, haittaava pitkäaikaissairaus tai vamma, stressi, yksinäisyyden kokemukset sekä tyytyväisyys ihmissuhteisiin
- Syrjäytymisvaarassa olevaksi katsottiin vain peruskoulun suorittanut ja työllisyystoimien kohteena oleva 18-30 vuotias
- Merkittävimmät hyvinvoinnin vajeet liittyivät toimeentuloon, työllisyyteen ja terveyteen
- Myös yksinäisyyden riski oli muita yleisempää
- Työttömyyden, toimeentulon ja terveyden kolmiyhteyteen oli tuoreimmissa tuloksissa liittynyt myös sosiaalisen syrjäytymisen riski, joka on nuoria itseään eniten huolettava syrjäytymisen muoto

”Kun nuorilta kysytään keskeisimpiä syrjäytymisen syitä, he mainitsevat tärkeimpänä ystävien puutteen”

THL.Nuorten syrjäytyminen

Ylisukupolvinen huono-osaisuus

- Vanhempien hyvinvoinnin ongelmien siirtyminen heidän lapsilleen
- Yhteiskunnallinen ongelma, joka ilmentää mahdollisuuksien tasa-arvon puutteellista toteutumista
- Vanhempien koulupudokkuus, työttömyys ja toimeentulotuen saaminen, kasvattavat selkeästi lapsen huono-osaisuuden riskiä nuorena aikuisuudessa.
 - Pitkittyneellä toimeentulotuen saamisella laaja-alaisimmat negatiiviset ylisukupolviset vaikutukset lasten hyvinvointiin nuorina aikuisina
- Lastensuojelun sijoitus kodin ulkopuolelle



Resurssien puute vs. sosiaalinen välittyminen

- Hyväosaisuuden taloudelliset-, kulttuuriset- ja sosiaaliset resurssit periytyvät. Huono-osaisuuden periytymistä voidaan pitää näiden puuttumisena.
- Sosiaalisen välittymisen näkökulma olettaa, että huono-osaisilta vanhemmilta voi välittyä lapsille jotakin, jolla on kielteiset vaikutukset heidän asemaansa aikuisina. Arvot, asenteet, heikko itsetunto.
- Koulupudokkuus: Sosiaalinen välittyminen selittää arvojen, asenteiden ja puutteellisen itseluottamuksen kautta. Resurssinäkökulma kulttuurisen pääoman, tiedon ja taloudellisen tuen puuttumisen kautta
- Sosiaalinen välittyminen ja stigmaan tottuminen
- Sosiaalisen välittymisen selitystapaa on sosiaalitieteissä etenkin Suomessa vältetty. Sosiaalinen välittyminen ei kuitenkaan syyllistä huono-osaisia itseään.





"Pahimmassakin mahdollisessa tapauksessa suuri osa selviää"

THL ja Me-säätiö 2018.

Kela|Fpa[®]

Linkkejä:

- Mitä on neuroplastisuus? <https://www.youtube.com/watch?v=Ybo4Lk3CI98> (englanninkielinen video)
- Positiivisen mielenterveyden määritelmä <https://www.youtube.com/watch?v=tFeXaAiRS2s>
- Nuorten mielenterveyshäiriöt : Opas nuorten parissa työskenteleville aikuisille <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-647-2>
- Me-säätiö uutinen <https://www.mesaatio.fi/ajankohtaista/uutiset/suomessa-on-syrjassa-61-163-nuorta/>
- Syrjäytymisen dynamiikka –työkalu, THL & Me-säätiö <http://data.mesaatio.fi/syrjaytymisen-dynamiikka/>
- Ylisukupolvinen huono-osaisuus: Race Of Life <https://www.youtube.com/watch?v=4K5fbQ1-zps> Englanninkielinen video, joka kuvaa eriarvoisuutta hieman erilaisessa yhteiskunnassa, mutta yhtymäkohdat omaan yhteiskuntaamme ovat olemassa. (Lopussa on uskonnollinen viittaus, jonka voi jättää huomiotta)



Kiitos!

Lämmintä Joulun odotusta

Tammikuussa jatkamme nuorten palveluiden parissa

Kela|Fpa

Nuoret II

Saija Tarvainen
Eteläinen opintotukiryhmä

Kela|Fpa

#palvelut

Nuoret ja palvelujärjestelmä

- Sosiaaliturvaetuksista vastaa pääosin valtio
- Peruspalveluissa keskeinen rooli on kunnalla ja paikallisilla toimijoilla
- Perinteiset riskit, kuten vanhuus, työttömyys, sairaus jne. on turvattu melko hyvin, mutta kumuloituneista ongelmista kärsivät asiakkaat ovat haaste myös palvelujärjestelmälle.
 - TARVITTAVA TUKI JAKAUTUU **ERI HALLINNONALOILLE**
 - PALVELUNTARJOAJAT TOIMIVAT **OMISSA SILOISSAAN**
 - TYÖNTEKIJÄN VAIKEA ARVIOIDA **ASIAKKAAN KYKYÄ HOITAA ASIOITAAN**
 - TUEN JA AVUN KOKONAISUUS EI OLE YHDEN TOIMIJAN VASTUULLA – **ASIAKAS KUULUU KAIKILLE ELI EI KENELLEKÄÄN**
 - KETKÄ KAIKKI TYÖSKENTELEVÄT **SAMAN ASIAKKAAN KANSSA, TIETO HAJALLAAN ERI JÄRJESTELMISSÄ**
 - **PÄÄLLEKKÄISYYS JA IRRALLISUUS, POIS KÄÄNNYTTÄMINEN**
 - **SALASSAPITOSÄÄNNÖSTEN TULKINTA**

Poiskäännyttäminen, Kopin ottajat – siirtäjät- torjujat?

- Suora poiskäännyttäminen: Tavoitteellista toimintaa, jossa asiakas ohjataan muualle tai torjutaan kokonaan.
- Rakenteellinen poiskäännyttäminen: 1. Tukea ei haeta lainkaan, koska se on monimutkaista tai leimaavaa 2. Tuen saamisen ehdot 3. Työntekijän ja asiakkaan kyvyt ja vuorovaikutus, hakemisen onnistuminen 4. Toimisto- tai sektorikohtaiset säännöt 5. Järjestelmätason tekijä, tukimuotojen välinen polkuriippuvuus
- Toimijakohtaiset roolit:
 - Kopin ottajia: TYP, sosiaalityö, psykiatria ja päihdepalvelut
 - Siirtäjät: etuuskäsittely, Kelan asiakaspalvelu, TE-toimisto, oppilaitokset
 - Torjujat

Palveluiden hierarkisuus

- Sisä- ja ulkoringin palvelut
 - Ulkoringin palvelut:
 - Päätetään suoraan etuuksista tai palveluista, päätökset ja toimenpiteet vaikuttavat muihin etuuksiin tai palveluihin
 - Valta ohjata asiakas eteenpäin tai torjua avuntarve
 - Terveyskeskuksen vastaanottovirkailijat, Kela, TE-toimisto
 - Sisäringin palvelut:
 - Erityispalveluita, asiakas ei yleensä pääse lähestymään suoraan
 - Edellytetään usein päätöstä tai toimenpidettä ulkoringin palveluissa
 - TYP, sosiaalityö, psykiatriset palvelut, Kelan kuntoutuksen eri muodot
- Ulkoringin toimijalla vastuu avun tarpeen tunnistamisesta
 - Jokaisen toimijan tulisi olla oman lakisäateisen tehtävänsä lisäksi tietoinen palveluista ja tukimahdollisuuksista ja osata auttaa asiakas eteenpäin – ”No wrong door”
 - Opintonsa keskeyttänyt tai työelämän ulkopuolelle jäänyt nuori kohtaa tyypillisimmin Kelan, TE-palveluiden tai nuorisotyö työntekijän

"Yksi ihminen ei voi muuttaa koko maailmaa, mutta yksi ihminen voi muuttaa yhden ihmisen koko maailman"

Kela|Fpa[®]

Opiskelijan palvelut

- Opiskeluhoolto lukion, ammatillisen koulutuksen ja peruskoulun opiskelijoille. Perustuu oppilas- ja opiskeluhooltolakiin (1287/2013)
 - Yhteisöllinen opiskeluhoolto
 - Yksilökohtainen opiskeluhoolto: Kuraattori, koulupsykologi, terveydenhoitaja ja koululääkäri
- Opiskeluterveydenhuolto perustuu terveydenhooltolakiin (1326/2010)
 - Terveyden- ja sairaanhoitopalvelut, ml. Mielenterveys- ja päihdetyö
 - Seksuaaliterveyden edistäminen
 - Suun terveydenhuolto
 - Terveydenhoitaja ja koululääkäri, mahdollisesti muita ammattilaisia (psykologeja, psyk. sairaanhoitajat)

Kela|Fpa[®]

Opiskelun tuki

- Opiskelijalla on oikeus saada tarvitsemaansa tukea ja ohjausta opintoihinsa.
 - Ryhmäohjaaja, opettaja, opinto-ohjaaja, erityisopettaja
- Erilaisia oppimisvaikeuksia arvioidaan esiintyvän noin 15% väestöstä
 - Luku-, kirjoitus- ja laskutaitojen vaikeudet
 - Kielenkehityksen ja hahmottamisen häiriöt
 - Tarkkaavuuden ja toiminnanohjauksen häiriöt
- Perus- ja toisen asteen opinnoissa on rakennettu tuki- ja erityisopetuksen järjestelmät
 - Oikeus saada erityisopetusta ja muuta oppimisen tukea tai erityistä tukea yksilöllisen tarpeen mukaan lukiolaissa (714/2018) ja laissa ammatillisesta koulutuksesta (531/2017)
- Vaativa erityinen tuki erityisammattioppilaitoksissa
- VALMA ja TELMA -koulutukset

Sosiaalihuollon palvelut

- Järjestämisvastuu kunnilla
- Sosiaalihuoltolain (1304/2014) mukaiset peruspalvelut ja erityislakien mukaan järjestettävät palvelut kuten vammaispalvelut, kehitysvammaisten erityishuolto, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, lastensuojelu, kuntouttava työtoiminta, lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvä sovittelu, perhehoito ja omaishoidon tuki.
- Ryhmitellään useimmiten elinkaarimallin mukaan lapsiperheiden, aikuisten ja ikäihmisten palveluihin
- Erityistä tukea tarvitseva henkilö tai -lapsi
- Aikuissosiaalityön palvelut nuorille: Sosiaaliohjaus ja sosiaalityö, sosiaalinen kuntoutus, asumisneuvonta ja asumispalvelut, Mielenterveys- ja päihdetyö ja sosiaalipäivystys

Lastensuojelu ja jälkihuolto

- Kunnat järjestävät ehkäisevää lastensuojelua ja lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua, joka perustuu lastensuojelulakiin (417/2007)
- Avohuollon tukitoimet:
 - Tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus
 - Lapsen ja perheen taloudellinen tukeminen
 - Asumisen puutteiden korjaaminen
 - Terveystuon ja oppilashuollon tukitoimet erityisin tavoittein
 - Avohuollon sijoitus ja avohuollon kiireellinen sijoitus
- Kiireellinen sijoitus:
 - Vakava puuttuminen ihmisten elämään ja yksityisyyteen
 - Viimesijainen toimenpide, kun muita mahdollisuuksia turvata lapsen tilannetta ei ole
 - Edellytyksenä on että lapsi on välittömässä vaarassa

Lastensuojelu ja jälkihuolto

- Huostaanotto:
 - Sosiaalihuolto päättää lapsen olinpaikasta, hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta ja muusta huolenpidosta ja näiden toteuttamiseksi tarpeellisesta opetuksesta ja terveydenhuollosta.
 - Huoltajan asema lapsen edunvalvojana ja huoltajana säilyy ennallaan
 - Huostaanottoon ja sijaishuoltoon voidaan ryhtyä vain, jos avohuollon tukitoimet eivät ole sopivia tai lapsen edun mukaisia tai ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi
 - Sijaishuolto järjestetään perhehoitona, ammatillisessa perhekodissa, lastensuojelulaitoksessa tai muulla lapsen tarpeiden mukaisella tavalla
- Jälkihuolto:
 - Sijaishuollon tai pitkän avohuollon sijoituksen jälkeinen tuki lapselle tai nuorelle
 - Turvaa nuorelle tukea asumisen, koulutuksen, sosiaalisen ja psykkinen toimintakyvyn, terveydenhuollon sekä toimeentulon
 - Jälkihuollon päättymisen ikäraja nousi 21 ikävuodesta 25 ikävuoteen 1.1.2020. Ikärajan korotusta sovelletaan niihin lapsiin ja nuoriin, jotka ovat oikeutettuja jälkihuoltoon 1.1.2020.
 - Jälkihuolto on nuorelle vapaaehtoista

Terveydenhuolto ja mielenterveys- ja päihdepalvelut

- Terveyspalvelut jakautuvat perusterveydenhuoltoon ja erikoissairaanhoidon
 - Kunnat tuottavat perusterveydenhuollon palvelut terveyskeskuksissa
 - Sairaalat ja sairaanhoitopiirit järjestävät erikoissairaanhoidon
- Hoitoon pääsy
 - Hoidon tarpeen arviointi viimeistään 3. arkipäivänä yhteydenotosta terveyskeskukseen
 - Tarpeellinen hoito on järjestettävä kohtuullisessa ajassa, kuitenkin kolmessa kuukaudessa
 - Erikoissairaanhoidon pääsy edellyttää lähetettä. Hoidon tarpeen arviointi on aloitettava erikoissairaanhoidossa 3 viikon kuluessa lähetteen saapumisesta. Tutkimukset ja erikoislääkärin arviot on toteutettava 3 kuukauden kuluessa ja hoito on järjestettävä 6 kuukauden kuluessa.
 - Lasten ja nuorten mielenterveyspalveluissa hoidon tarpeen arvioimiseksi tarvittavat tutkimukset ja arviot on tehtävä kuuden viikon kuluessa lähetteen saapumisesta ja tarpeellinen hoito on järjestettävä kolmen kuukauden kuluessa.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

- Mielenterveystyöstä säädetään terveydenhuoltolaissa (1326/2010) ja mielenterveyslaissa (1116/1990)
- Mielenterveyspalveluita järjestävät kunnat ja erikoissairaanhoidon
 - ensisijaisia avopalveluita ja sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluita
 - erikoissairaanhoidossa psykiatrian poliklinikoilla ja psykiatrisena sairaalahoitona
- Nuorten mielenterveyden oireiden ja häiriöiden hoitoon tarkoitettuja palveluita ovat rakenteellisesti ja toiminnallisesti pirstaleisia.
- Erikoissairaanhoidon järjestelmä on monin paikoin ruuhkautunut lähetemäärien kasvaessa vuosi vuodelta.
- Useassa kunnassa mielenterveys- ja päihdepalvelut on yhdistetty
 - Päihdehuollon avopalveluita: Sosiaalinen tuki, katkaisuhoidot, ryhmäterapiat, perheterapia, kuntoutus
 - Laitoshoidot ja -kuntoutus

TE-palvelut

- Tietoa avoimista työpaikoista, ammateista ja ammattialojen kehitystrendeistä
- Henkilökohtaista ohjausta, neuvontaa ja valmennusta ammatinvalintaan, työnhakuun, urasuunnitteluun ja oman osaamisen tunnistamiseen
- Asiakkaaksi työnhakijaksi ilmoittautumalla
 - Palvelutarpeen arviointi
 - Työllistymissuunnitelma (aktivointisuunnitelma, kotoutumissuunnitelma)
 - Henkilökohtainen haastattelu kolmen kuukauden välein
- Ammatinvalinta ja uraohjaus, maksutonta – edellyttää ajanvarausta
 - Soveltuvuustestit
 - Työ- ja koulutuskokeilut
 - Uravalmennus ja työhönvalmennus
- Nuorisotakuu: työ-, työkokeilu- opiskelu, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi ilmoittautumisesta
- Alle 25-vuotiaan kouluttautumattoman oikeus työttömyysturvaan vain työllistymistä edistävän toimenpiteen ajalla

Nuorisotyö

- Nuorisotyön ja -toiminnan edistämisestä ja nuoriso-politiikasta sekä niihin liittyvästä valtionhallinnon ja kunnan vastuusta ja yhteistyöstä sekä valtionrahoituksesta säädetään nuorisolaissa (1285/2016)
- Etsivä nuorisotyö
 - alle 29-vuotiaille nuorille, jotka ovat koulutuksen tai työmarkkinoiden ulkopuolella tai jotka tarvitsevat tukea saavuttaakseen tarvitsemansa palvelut.
 - Perustuu vapaaehtoisuuteen
 - Nuorisotyö voidaan aloittaa myös muiden viranomaisten luovuttamien tietojen perusteella
- Nuorten työpajat
 - Osa nuorisotakuuta
 - Työvaltaisia ja yhteisöllisiä oppimisympäristöjä: Nuori valmentautuu tekemällä työtä tai työtoimintaa omien edellytystensä mukaan
 - Kirjallinen valmennussuunnitelma ja sopimus
 - Nuori tulee pajalle pääsääntöisesti julkisen toimijan ohjaamana

Integroidut palvelut -Ohjaamo ja TYP

- Asiakkaiden tarpeiden perusteella yhdistettyjä palveluita
- Arviolta 10 % väestöstä tarvitsee useita palveluita samanaikaisesti
- Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) on TE-toimiston, kunnan ja Kelan yhteinen toimintamalli, joka palvelee pidempään työttömänä olleita työnhakijoita
- Ohjaamo on alle 30-vuotiaiden matalan kynnyksen palvelupaikka
- Ohjaamoja on eri puolella Suomea noin 70
- Ohjaamo tukee erityisesti erilaisissa nivelvaiheissa olevia nuoria ja edistää koulutukseen ja työelämään kiinnittymistä.

Talous- ja velkaneuvonta ja sosiaalinen luototus

- Talous- ja velkaneuvonta on siirtynyt 1.1.2019 kunnilta valtion oikeusaputoimistoille.
- Apua ja neuvontaa talouden suunnitteluun ja velkojen hoitoon, avustaa velkajärjestelyyn hakeutumisessa
- Palvelut ovat maksuttomia
- Sosiaalinen luototus on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä syrjäytymistä ja ylivelkaantumista
- Sosiaalinen luototus perustuu lakiin (1133/2002), mutta on kunnille vapaaehtoista

RYHMÄTEHTÄVÄ -Kuinka tarina jatkuu?

Miettikää ryhmissä miten ratkaisuasiantuntija on muodostanut tarinan tähän asti. Vai tietääköhän sittenkään kaikkea? Mihin tietoihin hän on kiinnittänyt huomiota etuuskäsittelyssä? Mikä sai hänet soittamaan nuorelle? Mitä hän on kysynyt? Ja ennen kaikkea –Kuinka tarina jatkuu?

Siirtykää ryhmiin viestikentän linkeistä. Kirjatkaa ryhmänne muistiinpanot tyhjiille dioille. Aikaa käytetään 20 min.

Kela|Fpa[®]



1. ODOTTAJA

Joanna on 17-vuotias Espoolainen nuori. Joanna on muuttanut Espooseen viime syksynä aloittaessaan liiketalouden opinnot Omniassa. Joanna asuu nyt isovanhempiensa luona. Ennen muuttoa Espooseen hän asui äitinsä ja 14-vuotiaan pikkuveljensä kanssa Kirkkonummella. Joannan ja äidin välit ovat etäiset ja pikkuveli on otettu huostaan. Isäänsä Joanna tapaa satunnaisesti. Joanna opinnot alkoivat hyvin ja yhteisten aineiden opiskelu eteni hyvin. Ammatillisten aineiden kanssa Joanna huomasi kuitenkin pian, ettei ala ollut häntä varten. Hän tunsi itsensä myös päivä päivältä enemmän ulkopuoliseksi, eikä hän ollut onnistunut luomaan mielestään merkityksellisiä ystävyysuhteita luokkatovereihin. Lopulta Joanna päätti yhteistyössä oppilaitoksen opinto-ohjaajan kanssa keskeyttää opinnot. Joanna haki heti jatkuvassa haussa parturi-kampaajan opintoihin ja saikin opiskelupaikan keväällä alkavaan koulutukseen.

Joanna tuntee kuitenkin olonsa epävarmaksi ja yksinäiseksi. Lisäksi hän unohti itse ilmoittaa Kelaan opintojen keskeyttämisestä ja sen seurauksena opintotukea maksettiin liikaa melkein 300 euroa.

NEET

Kela|Fpa[®]

2. TILAPÄISESTI TYÖTÖN

Kikka on 23-vuotias nuori, joka on asunut koko ikänsä Imatralla. Hän valmistui viime keväänä hieman odotettu aiemmin tekstiili- ja vaatetusalan perustutkinnosta. Kikka sai valmistumisen jälkeen osa-aikaisen määräaikaisen työn H&M:ltä, mutta sen päättymisen jälkeen työtä ei ole löytynyt. Perhe on Kikalle läheinen, mutta hän tuntee tuottaneensa vanhemmilleen pettymyksen keskeytettyään aikanaan lukio-opinnot. Hän haaveili tuolloin puvustajan ammatista ja oman yrityksen perustamisesta, mutta nyt haaveet ovat alkaneet tuntua kaukaisilta ja saavuttamattomilta. Kikka asuu yksin vuokralla Imatran keskustassa. Hänen tulonaan on työmarkkinatuki ja toisinaan hän joutuu turvautumaan myös perustoimeentulotukeen. Valmistumiseen liittyvien väärinkäsitysten vuoksi Kikalle maksettiin liikaa opintotukea ja Kikka on vastannut liikamaksukuulemiseen. Hän on purkanut vastaukseensa pahaa oloaan, ahdistuneisuuttaan ja taloudellisia huoliaan.

NEETKela|Fpa[®]

3. PITKÄAIKAISTYÖTÖN

Marco on 20-vuotias nuori, joka asuu Mäntyharjulla vuokrayksiössä. Marco on peruskoulun jälkeen opiskellut vähän aikaa kone- ja tuotantotekniikkaa, joista siirtyi pian Valma-opintoihin. Nekään eivät lähteneet käyntiin ja Marco keskeytti Valma-opinnot keväällä 2017. Tämän jälkeen Marco on elänyt perustoimeentulotuella. Perustoimeentulotuen perusosaa on alennettu useaan kertaan työnhakuun liittyvien laiminlyöntien vuoksi. Marco on ujo ja sisäänpäin kääntynyt. Hän viettää aikansa suurimmaksi osaksi yksin kotona tietokoneella. Sosiaalisia suhteita hänellä ei ole juurikaan. Marco hyväksyttiin 2019 yhteishaussa opiskelemaan liiketaloutta ja Marco ottikin paikan vastaan. Joulukuussa kuitenkin Kela saa tiedon, ettei Marco aloittanut opintojaan lainkaan.

NEETKela|Fpa[®]

4. SAIRAUS TAI VAMMA

Mari oli 14-vuotias, kun hän muutti perheensä mukana Raumalta Helsinkiin. Marin koulu ei ollut sujunut helposti laaja-alaisten oppimisvaikeuksien vuoksi, mutta pienessä koulussa oli runsaasti tukea ja mahdollisuuksia pienryhmäopetukseen tarpeen mukaan. Muuton mukana Raumalle jäivät kuitenkin Marin ystävien lisäksi myös opintojen tukitoimet, jotka Helsingissä jatkuivat vain paperilla erityisen tuen päätöksenä ja satunnaisina erityisopettajan tunteina. Helsingissä isossa koulussa Mari joutui pian kiusatuksi ja koulunkäynti keskeytyi melkein kokonaan. Yhdeksännen luokan alkaessa Marin henkinen vointi romahti. Hän eristäytyi kotiinsa ja alkoi käyttäytyä itsetuhoisesti. Tilanne ajautui lopulta niin pahaksi, että Mari otettiin hoitoon osastolle. Mari sai kuitenkin käytyä peruskoulun loppuun sairaalakoulussa opiskellen välillä kotoa ja välillä sairaalan osastolta käsin. Hän haki yhteishaussa opiskelemaan Stadin ammattiopistoon ravintola-alaa. Kesällä Marin vointi paranee ja hän on toiveikas, koska sai paikan haluamastaan koulutuksesta. Syksyllä Marin opinnot kuitenkin loppuvat lyhyeen. Mari ei pysty olemaan koulussa isossa ryhmässä ja koulupsykologi on arvioinut Marin tarvitsevan vaativaa erityistä tukea opinnoista suoriutuakseen. Mari keskeyttää opinnot tilapäisesti sairauden vuoksi.

NEET

Kela|Fpa[®]

5. PERHEESTÄ HUOLEHTIVA

Ville on 20-vuotias vantaalainen opiskelija. Hän opiskelee toista vuotta talotekniikan perustutkinto-opintoja Variassa. Ville ei ole saanut ensimmäisen vuoden opinnoista lainkaan suorituksia ja syksyllä päätettiin opinnot aloittaa kokonaan alusta. Poissaoloja on myös paljon. Ville on ollut jo kahdesti kuulemistilaisuudessa opintojen jatkamisen osalta ja molemmilla kerroilla hän on vakuuttanut olevansa motivoitunut jatkamaan. Opinnot eivät kuitenkaan ole lupauksista huolimatta lähteneet edistymään ja oppilaitos on tehnyt ilmoituksen Kelaan opintojen edistymättömyydestä. Ville on ahdistunut ja huolissaan. Koko perheen toimeentulo on heikko ja hän on omalla opintotuellaan osallistunut perheen menoihin. Villen isä on työkyvyttömyyseläkkeellä ja käyttää runsaasti alkoholia. Villen äiti on työtön, eikä juuri poistu kotoa. Ville ei edes muista, kuinka pitkään on pitänyt huolta perheen asioista. Ville olisi jo muuttanut pois kotoaan, mutta siihen ei ole ollut taloudellisia resursseja, eikä Ville ole voinut jättää 5 vuotta nuorempaa siskoaan turvattomaan kotiin. Sisko käy 9. luokkaa koulussa, mutta on alkanut olla paljon pois koulusta ja liikkua epämääräisessä aikuisessa seurassa.

NEET

Kela|Fpa[®]

6. LANNISTUNUT

Linda on 22-vuotias alun perin Sonkajärveltä kotoisin oleva nuori nainen. Hän muutti lukion käytyään Helsinkiin ja aloitti opinnot Suomen kosmetologikoululla. Opinnot kuitenkin keskeytyivät pian, koska Linda ei löytänyt työharjoittelupaikkaa. Seuraavana syksynä hän haki opiskelemaan elokuvatuotantoa Helsingin evankeliseen opistoon, mutta joutui kuitenkin luopumaan opiskelupaikasta sen korkean lukukausimaksun vuoksi. Lindalla on ollut aina heikko itsetunto ja pettymykset ovat näivettäneet sitä entisestään. Linda on hakenut perustoimeentulotukea ja Kelasta on häntä kehoitettu hakemaan työttömyysturvaa. Linda ei kuitenkaan voi saada työttömyysturvaa, koska hän on keskeyttänyt tutkintoon johtavan koulutuksen. Linda ei haluaisi mennä uudelleen TE-toimistoon nolattavaksi.

NEET

Kela|Fpa[®]

7. MUUT

Jonas on 19-vuotias eSports –tähtipelaaja Siuntiosta. Hän aloitti lukion jälkeen pelisuunnittelu-opinnot Amiedussa, mutta jätti opinnot kesken eSports uran vaativuuden vuoksi. Jonas harjoittelee päivittäin useita tunteja ja lisäksi aikaa kuluu joukkueen strategiasuunnitteluun ja muuhun kisakauden ja oheistapahtumien järjestelyihin. Jonas ei ole ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi, eikä hän ole kiinnostunut nyt opinnoista tai TE-toimiston palveluista. Jonas kertoo elävänsä mainos- ja sponsorointirahoilla. Palkintorahat hän kertoo sijoittaneensa rahastoihin.

NEET

Kela|Fpa[®]

Narratiivisuus ?

Kela|Fpa

Narratiivisuus eli tarinallisuus

- Narratiivi = tarina, kertomus
- Narratiivisen käsityksen mukaan tieto esiintyy tarinoissa (White 1990). Tarinassa tieto saa merkityksen.
- Ajattelun väline, jonka avulla ihminen luo järjestystä inhimillisen kokemuksen kaoksessa (Hänninen 1996).
- Etuuskäsittelytyön luonne on suhteellisen kaavamaista asiakastiedon käsittelyä
- Kokonaisvaltainen kohtaaminen edellyttää tiedon lisäksi myös toisenlaista lähestymistapaa, koska asiakkaan auttamiseen ei useinkaan ole yhtä oikeaa ratkaisua, joka olisi johdettavissa suoraan asiakastiedosta
- Ymmärrys ja mahdolliset ratkaisut voidaan saavuttaa paremmin, kun tiedosta muodostetaan narratiivi, eli tarina.
- Kyky muodostaa inhimillinen narratiivi erottaa meidät koneista ja roboteista

Kela|Fpa

Dominoiva tarina ja poikkeus

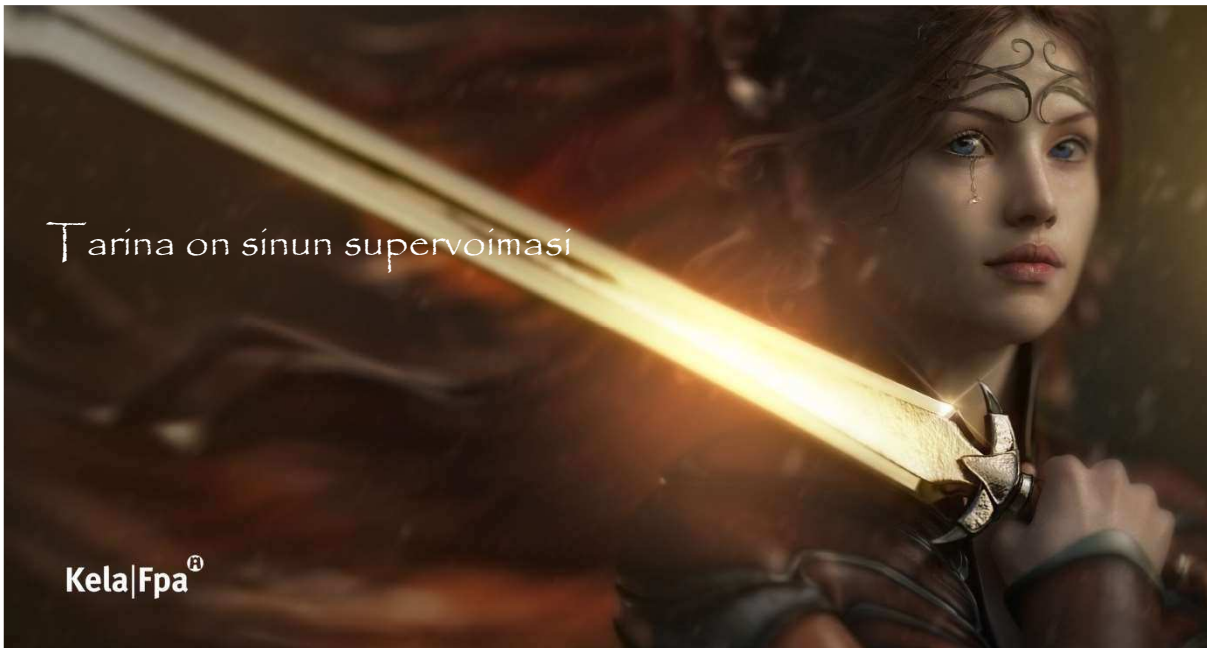
- Tarinat ovat täynnä aukkoja, joita sekä kuulija että kertoja täydentävät: kokemuksilla, uskomuksilla, tiedolla, fantasialla ..
- Dominoiva tarina l. hallitseva tarina näyttäytyy isoissa konteksteissa.
- Poikkeustarina = muu mahdollinen tai vaihtoehtoinen merkitys menneisyydessä, nykyhetkessä tai tulevaisuudessa.
- Asiakastyö on tarinastruktuurin uudelleenorganisointia. Tarinoiden suhteiden muuttuminen tai vaihtoehtoiset tarinat voivat avata uusia asiakasta hyödyttävämpiä tarinoita.



Kela|Fpa[®]

Tarina on sinun supervoimasi

Kela|Fpa[®]



Seuraavaan koulutukseen:

Tuo kuva sinulle merkityksellisestä asiasta, esineestä, tapahtumasta..

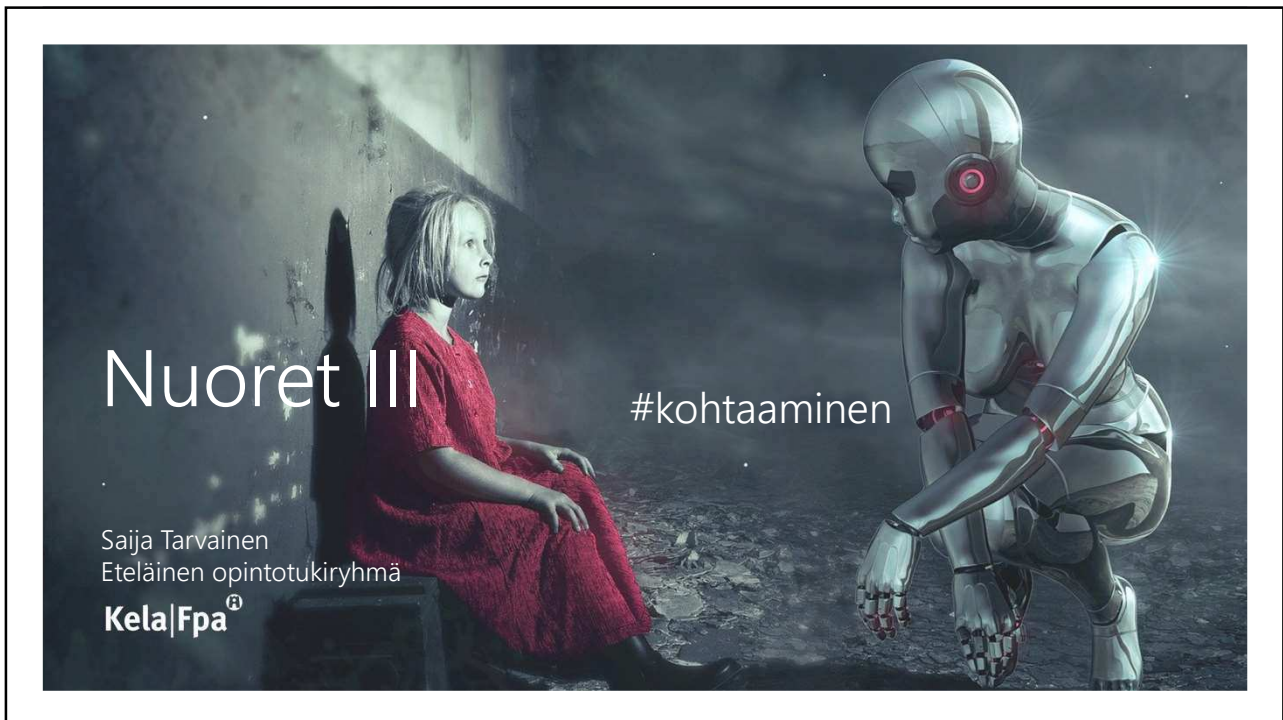
Jotain, jonka olet valmis jakamaan ryhmäsi kanssa.



Kela|Fpa

Kiitos !

Kela|Fpa



Mitä on ohjaus?

- Ohjaavaa lainsäädäntöä, viranomaisten neuvontaa ja tiedotusta
- Syvällinen ohjauskeskustelu, tiedotus, neuvonta, keskustelu, dialoginen työmenetelmä
- Eroaa opettamisesta tai terapiasta
- Institutionaalista toimintaa



Ammatillinen ohjaustyö ja nuoret

- Päämääränä itseohjautuva, koulunsa suorittanut, työelämään kiinnittynyt nuori aikuinen, joka kykenee elättämään itsensä
- Ammattilaisten päätöksillä on suoria seurauksia nuoren elämään
- Ammatilainen voi asemansa kautta ohjata nuorta käyttäytymään julkisen vallan tai arvojensa ja odotustensa mukaan



Ammatillinen ohjaustyö ja nuoret

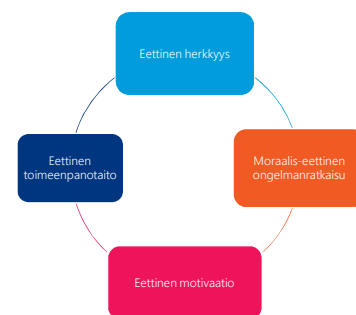
- Kohdistuu aina jännitteitä
- Palveluiden jäykkyys vs. nuoren tarpeet
- Vaihtoehdottomuus vs. joustava vastaan tuleminen
- Nuoren oma asenne ja tahtotila -> passiivisuus ja kieltäytyminen voi olla vaikuttamisen yritys, jos vaihtoehdot eivät ole sopivia
- Kuinka antaa nuorelle tila, jossa toimia osallisena silloin kun vaihtoehdot ovat vähissä?

Asiakkaalla on oikeus tulla kohdatuksi omana ainutkertaisena itsenään

- Mitä tällä tarkoitetaan? Kynät sauhuamaan!

Ammattieettinen toiminta

- Ammattialan ja organisaation arvot
 - TIKKARIKISA! Kirjoita viestikenttään Kelan arvot. Nopeimmalle oikein vastanneelle palkinnoksi tikkari
- Etiikka = oikeaa ja väärä tutkiva oppi
- Moraali = käsityksiä oikeasta ja väärästä
- Ammattietiikka = yhteinen systemaattinen näkemys työhön liittyvien moraalisten ongelmien ratkaisusta
- Ammattieettisen toiminnan toteutumiseksi jokaista osatekijää tarvitaan



Ammattieettisen toiminnan osatekijät (Juujärvi, Myyry & Pessa 2007; Rest 1986)

Eettinen herkkyyys

- Taito tunnistaa eettisiä jännitteitä ja ristiriitoja
 - Asiakkaan erityispiirteet, tarpeet ja oikeudet : omat vastaavat velvollisuudet
 - Kehittyneet roolinottotaidot, empatia
 - Kyky tunnistaa ja reflektoida oman tulkinnan oikeellisuutta ja oman toiminnan seurauksia
- Tulkinta on usein subjektiivista -> mielikuva itsemme ulkopuolella sijaitsevista ongelmista

Asenne, ennakkoluulo ja stereotypia

- Asenne tarkoittaa opittua tunteenomaista käyttäytymisvalmiutta tiettyyn kohteeseen tai asiaan
- Kohtaamisessa viriää joko vastenmielisyyden tai myötämielisyyden tunne
- Halu välttää tai lähestyä
- Tietoisuus omista asenteista ei ole kovin vahva
- Mahdollista käsitellä tarkkailemalla tilanteessa viriävää tunnetta



Asenne, ennakkoluulo ja stereotypia

- Asenteiden erityislajit: Ennakkoluulo ja stereotypia
- Ennakkoluulo = Kielteinen asenne asiaa, ihmistä tai sosiaalista ryhmää kohtaan
- Stereotypia = Yleinen käsitys sosiaalisesta ryhmästä ja sen jäsenistä
 - Uskomuksia ryhmän jäsenten piirteistä, toimintatavoista ja arvoista
 - Saattaa sisältyä tiedollinen elementti, mutta usein puuttuu lähdekritiikki
- Tiedostaminen on haasteellinen tehtävä, koska ihminen on taipuvainen havaitsemaan omaa käsitystä tukevaa informaatiota
- Itseään toteuttava profetia

Vuorovaikutus

- Neuvonnan, tuen ja ohjauksen tehtäviä tehdään vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa
- Kieli on vain osa vuorovaikutusta. Vuorovaikutamme myös ilmeillä, eleillä ja äänenpainoilla –myös tahtomattamme
- Puhelinkontakteissa kielen merkitys on korostuneempi, mutta äänensävyillä, tauollilla ja äännähdyksillä on oma tärkeä osansa. "Hymy kuuluu äänessä"
- Hyvät vuorovaikutustaidot ovat ammattilaisen keskeisiä ominaisuuksia

Vuorovaikutusorientaatio

- Asiantuntijakeskeinen vuorovaikutus
 - Asiantuntijalla on auktoriteettiasema, tilanteessa on valta-asetelma
 - Asiantuntijan antamat määritelmät, tulkinnat ja tavoitteet
 - Ansioiden vääristymä: Ongelmat ovat asiakkaassa ja onnistumiset ammatillisen toiminnan tuloksia
- Asiakaskeskeinen vuorovaikutus
 - Asiakkaan tarpeet ja asiakkaan määrittely tilanteesta
 - Voidaan murtaa hierarkisia suhteita
 - Asiakkaan ehdoilla etenemisen haasteena epämukavat ja ongelmalliset asiat, joita ei tuoda esiin
 - Vastaamattomuus ja vastuun hämärtyminen

Dialoginen vuorovaikutus

- Dialogin kapea määrittely on keskustelu tai väittely
- Kreikan kielen sanat *Dia* ja *logos* kuvaavat hyvin dialogisuuden olemusta - *väliin kerättyä maailmaa*
- Parhaimmillaan vuorovaikutus ja asiakastyö on dialogista, jolloin ymmärrys ja totuus määritellään yhdessä
- Ei tietämisen taito
- Avoin kohtaaminen, erilaiset näkemykset ja mahdollisuudet, jotka eivät ole työntekijänkään hallinnassa
- Vaatii hyvän luottamuksellisen suhteen. Onko erilainen ajatus uhka? Onko oikeutus ottaa kantaa toisen asioihin?

RYHMÄTEHTÄVÄ!

Merkityksellinen asia.

Sopikaa ryhmässä kuka aloittaa ja esittää muille tuomansa kuvan.

Ryhmän jäsenten tehtävänä on selvittää kyselemällä kuvan esittäjältä miksi juuri tämä asia on hänelle merkityksellinen. Kysymättä juuri sitä suoraan. Kysyjillä on aktiivisempi rooli, mutta pyrkikää keskustelemaan sävyyn.



KÄYTETÄÄN TÄHÄN AIKAA 25 MIN.

Kela|Fpa[®]

Miten meni? Noin niinku omasta mielestä.

Kela|Fpa[®]

Havaintoja dialogisuudesta

- Kysyminen, vastaaminen, kuunteleminen

- Yhteinen ymmärrys, uusi ymmärrys

Huolen tunnistaminen ja puheeksi otto

- Huolen tunnistamisen malli ja käyttöohje (PRO SOS –hanke)
- Asiakkaan tarvitsema palvelu, ohjaus ja tuki oikeaan aikaan oikeasta paikasta
- Sekä työntekijän, että asiakkaan näkemys huolesta
- Pääsääntö sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen tekemiselle on se, että myös asiakas on huolissaan tilanteesta
- Ilmeinen sosiaalihuollon tarve:
 - Laaja-alaiset elämänhallinnan ongelmat
 - Vuokra- ja sähkövelka
 - Vuokravakuuksien realisoitumiset
 - Erilaiset riippuvuudet
 - Itsensä tai lähipiiriin vahingoittamisella uhkailu
 - Lähisuhdeväkivalta tai sen uhka

Huolen vyöhykkeistö

- Tarkoitettu työntekijän avuksi tilanteesta nousseen huolen jäsentämiseen ja tutkimiseen
- Voi käyttää myös keskustelun tukena
- EI OLE ASIAKKAIDEN LUOKITTELUN VÄLINE

HUOLEN VYÖHYKKEISTÖ (Arnkil & Eriksson)
auttaa työntekijää arvioimaan tuen ja yhteistyön tarvetta

| EI HUOLTA | PIENI HUOLI | HARMAA VYÖHYKE TUNTUVA HUOLI | SUURI HUOLI |
|--|--|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Ei huolta lainkaan. | Huoli tai ihmettely käynyt mielessä. | Huoli on tuntuvaa. | Huoli on erittäin suuri |
| Toiminta liittyy hyvin kokonaisuuteen ja tapahtuu aiottuja seurauksia. | Luottamus omiin mahdollisuuksiin on hyvä. Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta. | Omat voimavarat ovat ehtymässä. Lisävoimavarojen ja kontrollin lisäämisen tarve. | Omat keinot ovat lopussa. Tilanteeseen on saatava muutos heti. |

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS



Kela|Fpa[®]

Huolen puheeksi otto

- Huoli ilmaisee, että ilman muutosta asioiden ennakoidaan etenevän huonoon suuntaan
- Perinteinen tapa toimia on lähestyä asioita ongelmina
- Huoli on subjektiivinen näkemys – tieto, tunnekokemus, moraalit
- Valmistautuminen helpottaa vaikeista asioista puhumista
 - Konkreettisten asioiden kirjaaminen
 - Mieti miten huolta on parasta sanoittaa
 - Käytä asiakkaan ymmärtämää kieltä
 - Tietoisesti ennakoiva työote
- Huolen ilmaiseminen ja yhteistyön ehdottaminen avaa dialogia – arvostelun ja ongelmien korostamisen sijaan
- Voimavarojen tunnistaminen ja myönteinen palaute

Kela|Fpa[®]

Kelasta kuntaan tehtävät ilmoitukset

- Sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) perustuva velvollisuus ohjata asiakas hakemaan sosiaalipalveluja tai ottaa yhteyttä kuntaan tuen tarpeen arvioimiseksi, jos tuen tarve on ilmeinen.
- Asiakkaan suostumuksella
- Ilman suostumusta, jos sitä ei voida saada ja asiakas on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Tai jos lapsen etu sitä vaatii.
- Lastensuojelulain (417/2017) mukaan Kelan on ilmoitettava kuntaan, jos se on saanut tehtävässään tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytymien edellyttää lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoittaminen ei edellytä suostumusta.

Kelasta kuntaan tehtävät ilmoitukset

- Nuorisolain (1285/2016) perusteella Kela voi ilmoittaa Etsivään nuorisotyöhön alle 29-vuotiaasta nuoresta, jolla ei ole työ- tai opiskelupaikkaa ja hän on palvelujärjestelmän ulkopuolella. Etsivä nuorisotyö perustuu vapaaehtoisuuteen, joten ilmoitus tehdään ensisijaisesti suostumuksella.
- Voidaan tehdä myös ilman suostumusta
- Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaiset ilmoitukset ovat ensisijaiset, jos niiden edellytykset täyttyvät
- Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) mukaan tuen tarpeessa olevasta opiskelijasta voi ilmoittaa kuraattorille tai koulupsykologille ammatillisessa tehtävässään opiskelijan tuen tarpeesta tiedon saanut. Jos yhteydenottoa ei ole mahdollista tehdä yhdessä, on opiskelijalle annettava tieto yhteydenotosta.

Kiireelliset tilanteet

- Tilanteessa on toimittava heti tai ainakin saman päivän aikana
- Luota omaan intuitioon tilanteesta
- Sosiaali- ja kriisipäivystyksen yhteystiedot löytyvät kunnan verkkosivuilta
 - Sosiaali- ja kriisipäivystyksestä voi kysyä konsultaatiota kertomatta asiakkaan henkilötietoja ja antaa asiakkaan tiedot vasta sen jälkeen kun kiireellinen avun tarve on todettu yhdessä päivystäjän avustuksella
- Monissa kunnissa sosiaali- ja kriisipäivystys on ohjattu hätäkeskukseen
 - Ei tarvitse kuitenkaan tietää, vaan tieto löytyy verkkosivuilta

Itsetuhoisen asiakkaan kohtaaminen

- Vuosittain noin 800 suomalaista tekee itsemurhan. Yrityksiä on kymmenkertainen määrä.
- Itsemurhasta puhuminen kertoo aina avun tarpeesta ja muutoksenhalusta omaan tilanteeseen.
- Kysy itsemurhasta matalalla kynnyksellä, jos nuori puhuu edes ohimennen tai vihjailevasti kuolemasta tai itsemurhasta. Kysyminen ei lisää itsemurhariskiä
- itsemurhariskistä kysytään esittämällä neljä suoraa kysymystä:
 - Onko sinulla itsemurha-ajatuksia?
 - Onko sinulla valmis suunnitelma?
 - Onko sinulla aikaisempia itsemurhayrityksiä?
 - Onko suvussasi/lähipiirissäsi tehty itsemurhia?
- Ilmoita sosiaali- ja kriisipäivystykseen tai hätänumeroon 112 mikäli et voi varmistua siitä, ettei asiakas vahingoita itseään
- Mikäli tilanne ei ole akuutti, selvitä onko asiakkaalla hoitokontakti tai muu taho ja onko hän puhunut itsetuhoisuudesta siellä.
- Varmista, että asiakas tietää kuinka toimia jos aikoo vahingoittaa itseään (hakeutuminen päivystykseen, 112)

Muista itsesi!

- Onko aiheellista tehdä Kelan sisäinen vaara- tai uhkatilanteen ilmoitus?
- Ilmoita esimiehelle, vaikka asia tuntuisikin vähäiseltä
- Tarvitaanko työterveyshuoltoa

Kela|Fpa[®]



#Nuoret

#Nuoret -koulutus Kelan Eteläisen vakuutuspiirin opintotukiryhmässä toteutetaan osana Sosionomi AMK -tutkinnon opinnäytetyötä Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Koulutuksen tavoitteena on vastata uusiin osaamisen haasteisiin, joita nuorten kokonaisvaltainen kohtaaminen etuuskäsittelyn yhteydessä ja Nuoret -toimintatavan mukaisesti edellyttää. Opinnäytetyössä arvioidaan myös koulutuksen tavoitteiden toteutumista. Tämän selvittämiseksi koulutukseen osallistujia pyydetään arvioimaan omia valmiuksiaan Nuoret -toimintatavan mukaiseen työtapaan ennen koulutusta ja koulutuksen jälkeen. Sinua pyydetään arvioimaan kouluarvosanalla valmiuksiasi tietojen, taitojen ja motivaation kautta.

Kysymyksen vastaaminen tapahtuu nimettömänä. Linkki kyselyyn on lähetetty koulutukseen osallistujille. Älä jaa linkkiä eteenpäin ja vastaathan kysymykseen vain kerran. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.

Kiitos yhteistyöstä!

Saija Tarvainen
Sosionomi AMK -opiskelija
Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki

1. Anna kouluarvosana omille valmiuksillesi Nuoret -toimintatavan mukaiseen työtapaan ennen koulutusta

Mark only one oval.

- 10
- 9
- 8
- 7
- 6
- 5
- 4

Powered by



#Nuoret

#Nuoret -koulutus Kelan Eteläisen vakuutuspiirin opintotukiryhmässä toteutetaan osana Sosionomi AMK -tutkinnon opinnäytetyötä Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Koulutuksen tavoitteena on vastata uusiin osaamisen haasteisiin, joita nuorten kokonaisvaltainen kohtaaminen etuuskäsittelyn yhteydessä ja Nuoret -toimintatavan mukaisesti edellyttää. Opinnäytetyössä arvioidaan myös koulutuksen tavoitteiden toteutumista. Tämän selvittämiseksi koulutukseen osallistujia pyydetään arvioimaan omia valmiuksiaan Nuoret -toimintatavan mukaiseen työtapaan ennen koulutusta ja koulutuksen jälkeen. Sinua pyydetään arvioimaan kouluarvosanalla valmiuksiasi tietojen, taitojen ja motivaation kautta.

Kysymyksiin vastaaminen tapahtuu nimettömänä. Linkki kyselyyn on lähetetty koulutukseen osallistujille. Älä jaa linkkiä eteenpäin ja vastaathan kysymykseen vain kerran. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.

Kiitos yhteistyöstä!

Saija Tarvainen
Sosionomi AMK -opiskelija
Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki
*** Required**

1. Anna kouluarvosana omille valmiuksillesi Nuoret -toimintatavan mukaiseen työtapaan koulutusten jälkeen. *

Mark only one oval.

- 10
- 9
- 8
- 7
- 6
- 5
- 4

2. Anna halutessasi vapaamuotoinen palaute koulutuksista. Mikä oli hyvää? Opitko uutta? Heräsikö ajatuksia? Mikä meni pieleen? Mitä muuttaisit?

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms