

”Jos et tiedä mistä aloittaa, aloita Ohjaamosta!” – työntekijöiden kokemuksia nuorten Ohjaamopalveluista

Kirsi Ropponen

Opinnäytetyö

Toukokuu 2020

Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)

Tekijä(t) Ropponen, Kirsi	Julkaisun laji Opinnäytetö, AMK Sivumäärä 44	Päivämäärä Toukokuu 2020 Julkaisun kieli Suomi Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi ”Jos et tiedä mistä aloittaa, aloita Ohjaamosta!” – työntekijöiden kokemuksia nuorten Ohjaamo-palveluista		
Tutkinto-ohjelma Sosionomi (AMK)		
Työn ohjaaja(t) Honkanen Kati, Kiiskilä Taja		
Toimeksiantaja(t) Ohjaamo Keski-Suomessa		
Tiivistelmä <p>Ohjaamo on alle 30-vuotiaille suunnattu matalan kynnyksen paikka, joka tarjoaa neuvontaa, ohjausta ja tietoa erityisesti koulutukseen ja työllistymiseen liittyvissä asioissa. Ohjaamossa eri hallinnon alan ammattilaiset tarjoavat nuorille apua ja tukea monenlaisiin kysymyksiin monialaisesti.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä tietoa matalan kynnyksen palveluista ja niiden toiminnasta ja tavoitteena oli kuvata Ohjaamossa työskentelevien työntekijöiden kokemuksia Ohjaamotoiminnan merkityksestä nuorten palvelujen saamisessa.</p> <p>Tutkimuksellinen opinnäytetyö toteutettiin laadullisella menetelmällä. Aineistoa varten haastateltiin keskisuomalaisessa Ohjaamossa työskenteleviä ammattilaisia, jotka työskentelevät yhdessä kerran viikossa Ohjaamon aukioloaikana. Aineisto kerättiin teemahaastatteluilla ja analysoitiin teorialähtöisesti. Opinnäytetyö toteutettiin keräämällä aineiston olennainen sisältö teemoittain. Aineistosta koodattiin vastaukset haastattelukysymyksiin ja ne jaettiin ennalta harkittuun teoretietoihin pohjautuviin teemoihin. Vastaukset pelkistettiin taulukkoon teemoittain.</p> <p>Tuloksina nousi esille paikkakuntalaisten nuorten asioinnin liittyvän te-palveluihin, työttömyysturva-, koulutus- ja toimeentulotukiasioihin, joihin nuoret saavat Ohjaamosta nopeimman avun ja antavat siitä myönteistä palautetta. Lisäksi nuorilla on haasteita digitaalisten palvelujen ja ammattilaisten käyttämän ammattikielen kanssa. Ammattilaiset pitävät Ohjaamon palveluja nuorille ensiarvoisen tärkeinä ja helposti saavutettavina. Ohjaamoon kaivataan tiiviimpää yhteistyötä Kelan ja terveydenhuollon kanssa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) matala kynnyks, Ohjaamo, nuori, monialainen ja -amatillinen työskentely		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Ropponen, Kirsi	Type of publication Bachelor's thesis Number of pages 44	Date Month Year Language of publication: Finnish Permission for web publication: X
Title of publication “If you don't know where to start, start at Ohjaamo” Employees experiences related to the youth services of Ohjaamo		
Degree programme Degree Programme in Social Services		
Supervisor(s) Honkanen Kati; Kiiskilä Taja		
Assigned by		
Abstract <p>The One-Stop Guidance Centre Ohjaamo is a place where young people under the age of 30 receive counselling, guidance and information in matters especially related to education and work. Professionals of several administrative fields offer help and support to many kinds of questions at the Centre.</p> <p>The purpose of the thesis was to increase awareness of low-threshold services, and the aim was to describe the experiences of the employees of Ohjaamo related to the significance of the Centre's work for youth in terms of the availability of services.</p> <p>The thesis was implemented using the qualitative research approach. Professionals who worked together once a week at Ohjaamo were interviewed to collect the qualitative material. The data was collected by conducting theme interviews and analysed by using theory orientation. The thesis was carried out by collecting the essential findings of the interviews and categorizing those findings according to themes. The responses were presented by placing each theme in a table.</p> <p>According to the results, local young people used Ohjaamo's services in issues related to job searching, unemployment benefits, education and income support for which they receive the most immediate help and on which they gave the most positive feedback. In addition, the young clients had challenges with digital services and the language used by professionals. According to the respondents, the services of Ohjaamo were primarily important and easily available. Closer collaboration is needed with the Social Insurance Institution and the public Health Care Sector.</p>		
Keywords/tags (subjects) low-threshold, One-Stop Guidance Centre, youth, multidisciplinary collaboration		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Nuoruudesta aikuisuuteen	4
2.1	Nuorten palvelut	6
2.2	Nuorten sosiaali- ja terveysterveystoimet	8
2.3	Nuorten hyvinvointi	9
2.4	Nuoret tietotulvassa	11
3	Matalan kynnyksen palvelut	12
3.1	Ohjaamot	12
3.2	Ohjaamo Keski-Suomessa	15
4	Monialainen ja -ammattillinen yhteistyö	15
5	Tarkoitus ja tavoite	18
6	Opinnäytetyön toteuttaminen	18
6.1	Kohderyhmä ja aineiston kerääminen	19
6.2	Aineiston analysointi	21
7	Tulokset	23
7.1	Matala kynnyksen	24
7.2	Monialainen ja -ammattillinen työskentely	27
7.3	Kehittäminen	28
8	Pohdinta	30
8.1	Tulosten tarkastelua	30
8.2	Eettisyys ja luotettavuus	33
8.3	Johtopäätöksiä ja kehittämissuhteita	34
	Lähteet	36
	Liitteet	41

Kuviot

Kuvio 1. Tulokset teemoittain.....	23
------------------------------------	----

Taulukot

Taulukko 1. Esimerkki ammattilaisten kokemuksia Ohjaamo toiminnasta	22
--	----

1 Johdanto

Ohjaamo on nuorten monialainen palvelupiste, joka tarjoaa alle 30-vuotiaille nuorille koulutukseen ja työelämään suuntaavaa neuvontaa ja ohjausta. Ohjaamojen keskeisimmät toimijat ovat nuoriso- ja työllisyyspalvelut, sosiaali- ja terveystyö, toisen asteen oppilaitokset, TE-palvelut sekä joissakin Ohjaamoissa myös Kela, järjestöt ja yritykset. Ohjausta saa myös asumiseen, maahanmuuttoon ja vapaa-aikaan liittyen. Ohjaamojen työntekijät ovat eri organisaatioista, joten he oppivat toisiltaan monialaisessa työyhteisössä neuvontaa ja ohjausta pystyen yhdistämään eri ammattiryhmien osaamista ja toimivaltuuksia nuoren hyväksi. (Määttä 2018, 158.)

Viime vuosien aikana TE-palvelut ja Kelan palvelut ovat siirtyneet entistä enemmän verkkoon. Työnhakijaksi on ilmoittauduttava verkkopankkitunnuksilla tai muilla vahvoilla tunnistautumistavoilla ja Kelan etuuksia haetaan samoin sähköisesti. Palvelut ovat siirtyneet enimmäkseen verkkoon ja henkilökohtaisen, kasvokkaisen palvelun saamisen mahdollisuudet ovat vähentyneet. Keski-suomalaisella paikkakunnalla ei ole nykyään TE-palveluja lukuun ottamatta Ohjaamossa työskentelevää TE-asiantuntijaa, ja Kelan palvelupiste on avoinna ilman ajanvarausta yhtenä arkipäivänä viikossa. Muina arkipäivinä Kelalla voi asioida vain ajanvarauksella. On mielenkiintoista, ilmeneekö valtiohallinnon vähentyneet palvelut selvästi Ohjaamon nuorten asiointissa ja heidän tarpeissaan. Lisäksi kiinnostaa tietää, miten Ohjaamossa työtään tekevät ammattilaiset kehittäisivät Ohjaamo-työtä.

Opinnäytetyön aiheena on Ohjaamossa työskentelevien henkilöiden kokemukset matalan kynnyksen palveluista Ohjaamossa. Motiivina on halu antaa ääni nuorten matalan kynnyksen palveluissa työskenteleville ammattilaisille, joilla on käytännön kokemusta nuorten kanssa työskentelystä. Julkisuudessa keskustellaan toistuvasti yhteiskunnan ulkopuolelle jäävistä nuorista. Esimerkiksi International Labour Organisationin (ILO) julkaisun mukaan NEET-nuoret (neither in employment, nor in education or training) on mittarina suhteellisen uusi, mutta se saa paljon huomiota kansainvälisesti eri organisaatioissa (Elder 2015, introduction).

Sosiaali- ja terveysalalla moniammatillista yhteistyötä pidetään asiakaslähtöisyyden edellytyksenä. Moniammatillista yhteistyötä lisää toisten työhön tutustuminen, yhteiset koulutukset ja palaverit sekä työnohjaus. (Sandström, Keiski-Turunen, Hassila, Aunola & Alahuhta 2018.) Sosiaalihuoltolain yhtenä tarkoituksena on parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon, kunnan eri toimialojen ja muiden toimijoiden välillä hyvinvoinnin edistämiseksi ja ylläpitämiseksi (L30.12.2014/1301). Sama lain 41 § monialaisesta yhteistyöstä edellyttää sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten tarvittaessa osallistumaan palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Kumuloituneista ongelmista kärsivien nuorten osalta on hankalaa määritellä, kenelle viranomaiselle asia kuuluu ja mitä niille pitäisi tehdä, koska ne koskevat samaan aikaan useita ammattilaisia ja organisaatioita, mutta eivät ole yksinään kenenkään vastuualuetta. (Määttä & Keskitalo 2014, 200 mukaan Arnkil ym. 2002, 188.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä tietoa matalan kynnyksen palveluista ja niiden toiminnasta sekä saada näiden työntekijöiden ääni kuuluviin. Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata työntekijöiden kokemuksia Ohjaamotoiminnan merkityksestä nuorille palvelujen saamisessa.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimusotteella. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin yksilöhaastatteluja haastatteleamalla Ohjaamon työntekijöitä. Tarkoituksena oli haastatella työntekijöitä avoimin kysymyksin, teemoittain. Teemahaastattelun aiheet olivat: matala kynnyks, monialainen ja -ammatillinen työ ja toiminnan kehittäminen.

2 Nuoruudesta aikuisuuteen

Kojon (2012, 98) mukaan nuoruus on hankalasti määriteltävä elämänvaihe nykyään, mutta länsimaissa nuoruuden ajatellaan kestävän liki 30-vuotiaaksi

asti. Nuoruuden kesto, siirtymät ja ajoittuminen ovat muuttuneet eri aikoina ja eri alueilla. (Kojo 2012, 98 muk. Oinonen 2004, 287-290.) Nuorisolain mukaan alle 29-vuotias on nuori (L 21.12.2016/1285).

Vanttajan ym. (2019) tutkimuksen mukaan suurin osa kouluun kielteisesti suhtautuvista nuorista aikoi jatkaa peruskoulun jälkeen ammatillisessa koulutuksessa. Ammatillisiin koulutuksiin hakee siis oppilaita, joiden resurssit ja motivaatio opiskeluun ovat yleisesti huonommat. Nykyisin ammatillisissa koulutuksissa on lisätty itsenäisten opintojen osuutta taloudellisten säästöjen tavoittelemiseksi, joten tämä muutos on osittain johtanut koulutuksen keskeyttäneiden määrälliseen kasvuun. (Vanttaja, Af Ursin & Järvinen 2019, 500.) Vanttajan ym. (2019, 501) tutkimustulosten mukaan myös jo yläkoulussa henkilökohtainen opinto-ohjaus vaikuttaa jäävän riittämättömäksi juuri eniten tukea tarvitsevien nuorten kohdalla.

Opinnot, työelämä ja perheen perustaminen ovat aikuistumisen kulttuurisen mallin mukaisia elämäntapojen siirtymiä, jotka ovat suoraa siirtymää kohti aikuisuutta. Nuoriin kohdistuu heidän itsensä ja muiden taholta odotuksia yhteiskunnan instituutioilta ja sosiaalisesta ympäristöstä. Ne rakentavat sopivan ja odotettavan mallin hyväksytystä elämäntavasta. (Kojo 2012, 94.) Aikuisuuden mittareina nuorisobarometrissa nuoret ja aikuiset ovat pitäneet vastuunottoa omista päätöksistä, itsensä elättämistä, tietoa siitä, mitä tahtoo elämältä ja lasten hankkimista. Nuoret (15-29-vuotiaat) pitivät näitä mittareita vahvempina aikuisuuden osoituksina kuin aikuiset. (Kojo 2014, 99 muk. Myllyniemi 2009, 138-140.)

Väitöskirjatutkimuksen (Isoniemi 2018, 164) mukaan suomalaiset nuoret ovat pitäneet merkittävänä aikuisuuden osoituksena muuttamista lapsuudenkodista omilleen asumaan. Väitöskirjan esitelmässään 2017 Henna Isoniemi on todennut, että useimmissa tunnetuissa tutkimuksissa aikuisuuteen siirtymisen tekijöiksi on noussut kyky huolehtia itsestään, kyky tehdä itsenäisiä päätöksiä ja taloudellinen itsenäisyys.

Myöhäisillä siirtymillä aikuisuuteen on lopulta merkitystä myös huoltosuhteeseen. Pidentyneiden koulutuspolkujen myötä työelämään siirrytään myöhemmin, muutetaan puolison kanssa myöhemmin yhteen asumaan ja hankitaan lapsia vanhempina, jolloin useimpien lapsien hankkiminen vaikeutuu. (Iso-niemi 2018, 168.)

Nuoruudesta aikuisuuteen johtavia reittejä on pääsääntöisesti kahdenlaisia. Vielä on olemassa nopeita, selkeitä ja yksisuuntaisia siirtymiä aikuisuuteen, mutta pidentyneen nuoruuden malli on yleistynyt. Pidentynyt nuoruus on koulutettujen, taloudellisesti toimeentulevien nuorien etuoikeus miettiä valintojaan ennen vakiintumista. Erialaista pidentynyttä nuoruutta edustavat pienituloiset nuoret aikuiset, joiden itsenäistymiseen ja perheen perustamiseen vaikuttaa taloudellinen tilanne. (Kojon 2012, 98 muk. Bois-Reymond 1998.)

Kojo (2012) on haastatellut työttömyyden ja koulutuksen keskeyttämisen oma-kohtaisesti kokeneita nuoria aikuisia. Osalla työn ja koulutuksen ulkopuolella olevista nuorista aikuisista oli kokemus, että oli pudonnut yksisuuntaiselta, ikäsidonmaiselta raiteelta pois, jonne takaisinpääsy oli hankalaa. Ne nuoret, jotka tekivät valintoja ja suunnitelmia vertaamatta itseään aikuistumisen kulttuuriin, olivat paremmassa tilanteessa toimintakykynsä suhteen. Ammatillaisten tulisi ottaa huomioon yleinen työllisyystilanne ja nuoriin kohdistunut paine ammatinvalinnasta perusasteen jälkeen. Työllistämistoimenpiteiden aikana tulisi tukea nuorten tulevaisuudensuunnittelua ja toimijuutta. (Kojon 2012, 107.)

2.1 Nuorten palvelut

Sosiaali-, terveys-, opetus-, liikunta- ja kulttuurialojen palvelut muodostavat lasten, nuorten ja perheiden palvelut. Niiden lisäksi seurakunnat, järjestöt ja yksityiset tarjoavat palveluja. (Peruspalvelut.)

Nuorilta puuttua tietoa käytettävissä olevista palveluista. Suomalaisessa yhteiskunnassa on pärjäämisen ihanne ja häpeää vältellään hyvinvoinnin kus-

tannuksella. Saatuun tuen laatuun vaikuttavat ammattilaisten vaihtuvuus ja kii-reen tuntu kohtaamisissa, jotka heikentävät luottamuksen syntymistä. Kuul-luksi tulemisen kokemukseen tarvitaan ammattilaisten lisäkoulutusta kunnioit-tavasta kohtaamisesta ikä- ja yksilötasoisesti (Pajamäki & Okker 2018, 78-79 muk. MLL & Lapsiasiavaltuutetun toimisto 2018). Palvelurakenteet on suunni-teltava nuorten tarpeita vastaaviksi, jotta nuoret tulisivat kohdatuiksi ja aute-tuiksi yksilöllisesti ja ikätasoisesti. (Pajamäki ym. 2018, 78-79.)

Aaltosen & Bergin (2015, 50) tutkimuksen mukaan työntekijät arvioivat nuor-ten pohtivan tulevaisuutta ja elämässä eteenpäin pääsemistä sekä pyrkimystä päästä asiakkuudesta pois. Pienelläkin ohjauksella voivat nuoret päästä eteenpäin. Näkemyksissä korostui myös kohtaamisen merkitys asiakastilan-teissa. Nuoren on tunnettava, että hän on tervetullut ja kohtaamisessa on ol-tava turvallinen ilmapiiri. (Aaltonen & Berg 2015, 50.)

Aaltosen ym. (2015) nuoret luukulla tutkimuksen mukaan nuorten haastattelut antoivat enimmäkseen myönteisen kuvan luukulla kohtaamisista. Nuoret koki-vat jotkin aktivoimistoimenpiteet tai palvelut turhiksi ja lannistaviksi. Nuorten kriittinen palaute liittyi palvelujen aukioloaikoihin, pitkiin jonoihin ja työntekijöi-den vaihtumiseen, joita myös työntekijät pitivät ongelmina. Nuorten haaveet hyvästä elämästä ovat lopulta hyvin samankaltaisia. Työttömyys tai toimetto-muus ei ole suurimmalle osalle nuorista oma valinta, vaan työllä on merkitystä nuorten elämässä ja hyvinvoinnissa. (Aaltonen ym. 2015, 125-127.)

Marinin hallitus etsii keinoja vuoden 2020 loppuun mennessä koulutus- ja osaamistason nostamiseksi. Tavoitteena on varmistaa, että jokainen perus-koulun päättävä nuori suorittaa toisen asteen tutkinnon, joka toteutetaan nos-tamalla oppivelvollisuusikä 18 vuoteen. Eri koulutusasteilla kiinnitetään huo-miota opinto-ohjaukseen ja sen vahvistamiseen. Lapsille ja nuorille halutaan taata mahdollisuus harrastamiseen koulupäivän yhteydessä Islannin mallista oppia ottaen. Koulukiusaamiselle laitetaan nollatoleranssi tarjoamalla koulu-tusta oppilaitosten henkilökunnalle ja oppilaille kiusaamisen tunnistamiseen ja siihen tarttumiseen. Yhteiskunnallinen tasa-arvo ja yhdenvertaisuus aloitetaan jo varhaiskasvatuksesta, kun pyritään nostamaan varhaiskasvatuksen osallis-

tumisastetta ja varmistamaan subjektiivinen täysipäiväinen varhaiskasvatusoikeus kaikille lapsille. Kehitetään korkeakoulutarjontaa siten, että kaikenlaiset oppijat, myös ilman tutkinto-oikeutta olevat, voisivat opiskella ilman maantieteellisiä tai organisaattorisia rajoituksia. ("Tasa-arvoisen yhteiskunnan tavoitteena on, että jokaisella on mahdollisuudet kouluttautua niin pitkälle kuin rahkeet riittävät".)

2.2 Nuorten sosiaali- ja terveystalvet

Suomessa on kaikilla perustuslaillinen oikeus sosiaali- ja terveystalvetuihin. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaali- ja terveystalvetuilla tarkoitetaan kunnallisia sosiaali- ja terveystalvetuja ja niihin liittyviä tukipalveluja ja muita toimia. Sama laki edellyttää sosiaali- ja terveystalvetuon tarvittaessa tekemään yhteistyötä perusterveydenhuollon kanssa. Sosiaali- ja terveystalvetuja ovat esimerkiksi sosiaalityö ja sosiaali- ja terveystalvetohjaus, sosiaali- ja terveystalvetuon kuntoutus, kotipalvelu ja kotihoito, omaishoidon tuki, laitoshoido ja päihde- ja mielenterveystyö. (L 30.12.2014/1301.)

Terveystalvetuonhoito kattaa terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon. Terveystalvetukeskus on kaikille avoin avoterveydenhoitopalveluja tarjoava toimija. Nuorilla palkansaajilla on lisäksi käytös- sään työterveyshuollon palvelut ja opiskelijoilla opiskeluhuolto, joka sisältää myös terveydenhuollon. (Karvonen, Kestilä & Kauppinen 2018, 4.)

Karvosen ym. (2018, 6) mukaan koko väestöä koskevan HYPÄ 2013-aineisto 18-29-vuotiaista nuorista kertoo, että noin seitsemän prosenttia ei mielestään ole saanut riittävästi hoitoa sairauksiinsa edeltävän vuoden aikana. ATH-tutkimuksen mukaan 20-29-vuotiaista noin joka kymmenes koki saaneensa riittämättömästi terveystalvetkeskuslääkärin, sairaanhoitajan, hammashoidon, opiskeluterveydenhuollon tai toimeentulotuen palveluja. Työttömissä ilmeni eniten tyytymättömyyttä toimeentuloon liittyvissä palveluissa sekä sosiaalityöntekijän ja mielenterveyshuollon riittämättömyyttä. (Karvonen ym. 2018, 9-10.)

Alle 29-vuotiaille nuorille kohdennetaan omia palveluja kuten nuorten työpa- joja, joihin voi hakeutua itse suoraan vaikkapa sosiaali- ja terveystalvetuon tai Ohjaamon

kautta. Työpajatoimintaa on nykyään melkein joka kunnassa. Etsivä nuorisotyö on varhaista tukea alle 29-vuotiaille nuorille, jotka tarvitsevat apua saadakseen tarvitsemiaan palveluja tai jotka eivät ole työssä tai koulutuksessa. Etsivää nuorisotyötä tarjotaan melkein kaikissa kunnissa Suomessa. (Nuorten työpajat ja etsivä nuorisotyö.)

Moni palveluntuottaja tarjoaa myös internetissä ja sosiaalisessa mediassa apua erilaisiin tilanteisiin, joihin nuori kokee tarvitsevansa apua, tukea tai neuvontaa. Esimerkiksi Nuortenlinkki on nuorten oma verkkopalvelu, johon on koottu tietoa, erilaista tukea ja maksuttomia palveluita nuoren elämän eri tilanteisiin. (Nettipalvelut N.d.) Nuortenlinkin nettipalveluihin on listattu lisäksi eri palveluntuottajien sivustoja, joista nuori voi hakea apua, tukea ja neuvontaa ja niiden palvelujen kautta on mahdollista keskustella puhelimitse tai chatin kautta omista asioistaan nimettömänä. Sivustolla luetellaan seuraavat sivustot: Nuortennetti, MIELI Suomen mielenterveys, Sekaisin-chat, Nuorten mielenterveystalo, Netari, Nettiturvakoti, Varjomailma, Nuortenelämä, Takuu-Säätiö, Sinuiksi, Nettisyli, Kun koulu loppuu, Tukinet, Peluuri, Nettipoliisi, ja Etsivä nettityö. Sivustoilta löytyy tietoa ihmissuhteisiin, kouluun, kiusaamiseen, mielenterveyteen, päihteisiin, kriiseihin, vaikeisiin elämäntilanteisiin, mieltä painaviin kysymyksiin, peliongelmiin, talouden hallintaan, seksuaaliasioihin, terveyteen, syömishäiriöihin, rikosasioihin ja koulutus- ja uravaihtoehtoihin. (Nettipalvelut N.d.) Myös julkiset palveluntarjoajat nykyään laittavat sivustoilleen suoria linkkejä sähköisiin palveluihin.

2.3 Nuorten hyvinvointi

Suomessa on tutkittu Kansallisen syntymäkohortti 1987-rekisteriaineiston avulla nuorten aikuisten syrjäytymiseen liittyviä tekijöitä. Tutkimuksen mukaan nuorten aikuisten kouluttamattomuus (vailla toisen asteen jatkotutkintoa) 25-vuotiaana ja 300 päivän tai pidempi työttömyys 25-28-vuotiaana luokiteltiin tässä tutkimuksessa syrjäytyneiden ryhmään. Syrjäytyneiden ryhmässä oli enemmän miehiä kuin naisia. (Paananen, Surakka, Kainulainen, Ristikari &

Gissler 2019, 123.) Paananen ym. (2019, 124) päättelevät koulutuksen ja työelämässä pysymisen liittyvän toisiinsa vahvasti ja niihin liittyvät myös lapsuuden perheen ja nuoren omat eletyn elämän ongelmat.

Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevista nuorista ja heidän hyvinvoinnistaan tehty tutkimus tiivistää nuorten omat toiveet: koulukiusaaminen on saatava hallintaan, työllistymiseen on saatava tukea, mielekästä tekemistä ja toimintaa on oltava saatavilla, opinto-ohjaukseen tulee panostaa ja koulun keskeyttämiä tulee ehkäistä, velkaongelmia tulisi torjua ja nuorten kohtaamiseen pitää panostaa. (Simonen 2019, 7.)

Tutkimuksessa työn ja koulutuksen ulkopuolella olevista nuorista on tutkimuksessa käytetty hyväksi Erik Allardtin hyvinvointi käsitteen jaottelua: elintaso (having), yhteisyyssuhteet (loving) ja itsensä toteuttaminen (being). (Simonen 2019, 12.) Haastateltujen nuorten omien näkemysten mukaan taloudellista hyvinvointia heikensivät pikavipit, osamaksut ja opintolainat keskeytyistä opinnoista. Sosiaalista hyvinvointia söivät ihmissuhteiden vähyyys tai laatu, yksinäisyyden kokemus ja koulukiusaamisen seuraukset. Osallisuutta ja itsensä toteuttamista häirsivät psyykkiset ongelmat ja epäluottamus yhteiskuntaan. Haastatteluissa kävi ilmi, että hyvinvointia ja elämänmyönteisyyttä vahvistavia tekijöitä ovat ihmissuhteet ja mielekäs tekeminen. Hyvinvointia heikentävät tekijät olivat yksinäisyyden kokemus, sosiaalisten suhteiden vähyyys ja itsensä tunteminen merkitsemättömäksi. (Simonen 2019, 61.)

Toiviaisen (2019) väitöstutkimustulosten mukaan koulutuksesta ja työstä syrjäytyminen on nuorelle sosiaalinen ja yhteisöllinen asia. Mitä äärimmäisessä asemassa nuori on yhteiskunnassa, sen tärkeämmiksi tekijöiksi kasvaa sosiaalinen sitkeys ja toiveikkuus, jotka ovat yhteydessä nuoren tukiverkoston vahvuuteen tai haurauteen. Toiviaisen (2019) mukaan Ohjaamojen merkitys on toimia sosiaalisena yhteisönä. Kokonaisvaltainen ja tilaa antava kohtaaminen muodostavat onnistuneen ohjaussuhteen. Ohjaamon kaltainen ympäristö, joka ei ole sidottu tiettyihin toimintakulttuureihin, antaa mahdollisuuden osallistuvaan ohjaustyöhön. Nuoren voimavarat voidaan ottaa huomioon nuorilähtöisessä, yhteisöllisessä kohtaamisessa. (Koulutuksesta ja työstä syrjäyn jäävä nuori kaipaa kohtaamista ja kuulumista yhteisöön.)

Terveyden ja hyvinvointilaitoksen selvityksen mukaan työhönvalmennuksen kokeilupilotteja voisi kokeilla psykiatrisen hoidon, TE-palvelujen ja Ohjaamojen yhteistyönä. IPS – Sijoita ja mallinna-toimintamallin avulla työhön valmentajat etsivät asiakkaille työpaikkoja ja tukevat työllistymisen eri vaiheissa. Mielen-terveyden häiriöt johtavat tyypillisesti epävakaisiin työsuhteisiin, mutta sairauksien ei pitäisi tarkoittaa työmarkkinoilta syrjäytymistä. (Selvitys: Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennusta kannattaa toteuttaa psykiatrisen hoidon, TE-palvelujen ja Ohjaamojen yhteistyönä.)

2.4 Nuoret tietotulvassa

Suomalaiset nuoret oppivat käyttämään Internetiä jo hyvin nuorina, mutta siitä huolimatta heistä osalta puuttuvat valmiudet toimia digitaalisissa tietoympäristöissä, arvioida tietoa ja sen luotettavuutta sekä ymmärtää ja omaksua tietoja, jota eri osapuolet tuottavat. Näiden valmiuksien hallitseminen on merkittävä selviytymistaito nykyajan yhteiskunnassa, ja niiden puuttuminen saattaa edistää ulkopuolisuuden ja syrjäytymisen tunnetta. (Malm 2019, 5.) Tietoyhteiskunnassa tieto on nopeasti hankittavissa, mutta se ei välttämättä tarkoita, että sen soveltaminen omaan tilanteeseen onnistuisi, koska siihen tarvitaan media- ja informaatiolukutaitoa. (Mts. 19; Karim & Widén 2018b; Boes 2012.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön tärkeinä osaamistaitoina pidettiin tiedonhallinnan, kohtaamisen ja kuulemisen taitoja, kun asiaa tiedusteltiin nuorten tieto- ja neuvontatyön ammattilaisilta. Työtä pidetään luonteeltaan ennaltaehkäisevänä, ei ongelmalähtöisenä, koska nuori saattaa olla yhtä hyvin vailla tietoa harrastusmahdollisuuksista kuin vailla apua toimeentulotukihakemuksen täyttämässä. (Malm 2019, 17.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyötä ohjaavat ERYICA:n (European Youth Information and Counselling Agency) määrittelemät periaatteet, joita ovat riippumattomuus, saavutettavuus, kattavuus, tarveperustaisuus, vahvistavuus, osallistavuus, eettisyys, ammatillisuus ja ennakoitavuus. Nuorille tulee tarjota tietoa, joka lisää valinnan vaihtoehtoja ja edistää itsenäisyyttä sekä sosiaalista vahvistumista. (Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet.)

3 Matalan kynnyksen palvelut

Leemannin ja Hämäläisen (2015, 1) määritelmän mukaan ”matalan kynnyksen palveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla on normaaleihin palveluihin verrattuna matalampi kynnys. Tällöin asiakkaalta vaadittavia edellytyksiä palveluun ha- keutumisessa on madallettu”. Käsitys matalasta kynnyksestä ei kuitenkaan ole yhtenäinen palvelun tarjoajalla ja asiakkaalla, koska kokemus matalasta kynnyksestä on aina subjektiivinen (Leemann ym. 2015, 3).

Matalan kynnyksen palveluja kohdennetaan yleensä erilaisille, pienille asia- kasryhmille, jolloin he saavat laajempaa neuvontaa ja palveluja kuin julkisissa palveluissa (Leemann ym. 2015, 4). Esimerkiksi Hyvinvointikioski työ- ja toi- mintakyvyn vahvistajana-hankkeen (2016-2018) kohderyhmänä oli työttömät. Ohjaamojen kohderyhmänä on puolestaan alle 30-vuotiaat nuoret ja nuoret ai- kuiset. Myös verkkopalvelut ovat matalan kynnyksen palveluja, koska niissä voi toimia nimettömänä ja niiden kautta voi päästä palvelujen piiriin.

3.1 Ohjaamot

Ohjaamo on ”yhden luukun” palvelu matalalla kynnyksellä, jonne nuoren olisi vaivatonta tulla asioimaan omissa asioissaan leimaantumista pelkäämättä. Sieltä saa palvelua ja apua työllistymisen, opiskelun ja elämänhallinnan kysy- myksiin. Ohjaamossa voi asioida useissa asioissa ilman ajanvarausta jopa ni- mettömänä. (Määttä 2017, 7.)

Ohjaamo tarjoaa tietoa, ohjausta ja neuvontaa työhön, koulutukseen, hyvin- vointiin ja arkielämään liittyvissä asioissa. Ohjaamossa toteutetaan Ohjaamo- toiminnan valtakunnallista tavoitetta, jossa perusajatuksena on, että Ohjaa- moissa työskentelevät ammattilaiset toimivat oman perusorganisaationsa edustajana ja siellä tarjotaan organisaatorajat ylittävää matalan kynnyksen palvelua. Ohjaamo-toimintaan osallistumisesta ja hallinnoinnista on sovittu paikallisesti. (Ohjaamon perusteet.)

Ohjaamo-toiminnan taustalla on Kohtaamo-hanke (ESR), joka saa rahoitusta Euroopan sosiaalirahastolta hankekaudella 2014-2020 ja se on osa nuorisotakuun toimeenpanoa. Kohtaamo on nuorten matalan kynnyksen ohjauspalvelujen (Ohjaamo) ja verkko-ohjauksen kehittämisen koordinaatiohanke. Euroopan unionin neuvosto on antanut suosituksen (2013) nuorisotakuusta, johon EU-maat ovat sitoutuneet (Nuorisotakuu). Lisäksi 1.1.2017 on tullut voimaan nuorisolaki, jonka tarkoituksena on mm. vahvistaa nuorten osallisuutta, tukea nuorten itsenäistymistä ja yhteisöllisyyttä, edistää yhdenvertaisuuden ja oikeuksien toteutumista sekä parantaa nuorten elinoloja (Valtion nuorisoneuvosto). Työ- ja elinkeinoministeriön linjauksen (2905/03.01.04/2012) mukaan nuorisotakuun tavoitteena on koulutukseen ja työmarkkinoillesijoittumisen edistäminen, työttömyyden pitkittymisen ehkäiseminen, syrjäytymisvaaran tekijöiden tunnistaminen ja syrjäytymiseen varhaisessa vaiheessa puuttuminen. Sama linjaus edellyttää TE-toimistoja tiivistämään yhteistyötä eri tahojen kanssa (kunnan sosiaali-, terveys-, nuoriso- ja opetustoimi, työpajat, Kela, seudulliset yrityspalvelut).

Kohtaamo-hankkeen tarkoituksena on kehittää nuorten matalan kynnyksen ohjauspalveluja, edistää nuorten työllistymistä ja kouluttautumista sekä ehkäistä syrjäytymistä. Hanketta toteutetaan useiden hallinnonalojen, elinkeinon ja kolmannen sektorin yhteistyönä työ- ja elinkeinoministeriön johdolla. Kohtaamo-hankkeen tehtävänä on muun muassa tukea Ohjaamo-toimintaa suunnittelevia ja toimintaa käynnistäviä toimijoita, tukea niitä toiminnan kehittämisessä ja vakiinnuttamisessa sekä tehdä valtakunnallista vaikuttamistyötä ja rakentaa verkko-ohjausta. Suomessa on tällä hetkellä noin 70 Ohjaamoja ja niissä työskentelee noin 500 ammattilaista (Mistä on kyse?).

Palvelut Ohjaamossa perustuvat työntekijöiden ohjausosaamisen kehittämiseen ja niissä monialaisen yhteistyön omaksumiseen. Nuorille monialainen yhteistyö ilmenee palvelujen nopeutumisen ja sujuvuutena. Ohjaamon tarjoaman palvelun tarkoitus on saada palvelut lähemmäksi ja helpommin saavutettavaksi monialaisella yhteistyöllä, vaikka niillä ei ole tarkoitus korvata ohjauksen peruspalveluja. (Kautto, Korpilauri, Pudas & Savonmäki 2017, 19.)

Ohjaamo-toimintaa ohjataan tällä hetkellä hankkeella, eikä vielä ole tietoa pysyvämmästä rakenteesta. Hallitusohjelmassa viitataan Ohjaamo-toimintaan sanoin:” taataan nuorille tasapuoliset mahdollisuudet kasvokkain tapahtuvaan tukeen Ohjaamo-toiminnassa” (”Hyvä yhteiskunta on yhdessä tekemistä, vuorovaikutusta, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta”). Hallitusohjelman linjauksesta ei kuitenkaan selviä mitä se käytännössä tarkoittaa. Ohjaamojen eri alojen ammattilaiset tekevät tällä hetkellä työtään Ohjaamoissa tietämättä, miten toimintaa ohjataan tulevaisuudessa.

Huolestuttavaa on se, että Ohjaamojen tulevaisuus on edelleen avoin, koska sen toiminnan vakiinnuttamisesta ei ole tietoa. Ohjaamojen taustalla vaikuttava Kohtaamo-hanke on päättymässä sen tehtyä tunnettavuus ja markkinointityötä vuosikausia. Ohjaamo-toiminnan taustalla ei ole sen toimintaa ohjaavaa lakia. Meneekö se kaikki työ hukkaan, juuri kun Ohjaamo-toiminta on alkanut tulla tunnetuksi? Miten sen toiminta juurrutetaan edelleen ympäri Suomea?

Valtakunnallisen nuorisoalan osaamiskeskus Koordinaatin mukaan nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintaympäristö on muuttunut merkittävästi lähivuosina. Muutokset koskevat digitalisaatiota ja siihen liittyviä tekijöitä esim. sähköisiä palveluja sekä yhteiskunnan epävakautta esim. taloustaantuma. Lisäksi muutokset koskevat nuorisotakuuta ja siihen liittyvää matalan kynnyksen palvelujen kehittämistä ja lainsäädännön muutoksia, jotka koskevat nuoria. (Anttila, Fedotoff & Pietilä 2019, 7.) Nämä yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset asettavat myös haasteita ja kehittämistarpeita sekä tietojen päivittämistä ohjaustyötä tekeville Ohjaamon työntekijöille. Kuinka pysyä muutoksissa ajan tasalla tänään ja huomenna?

Koordinaatin selvityksen mukaan monialaista yhteistyötä on kehitettävä sitoutumalla yhteistyöhön niin toiminnallisella kuin johtamistasolla, ja toimijat tarvitsevat yhteisen näkemyksen, luottamusta, helppoa yhteydenpitoa ja toisten työn tuntemista. Monialaisissa palveluissa on tilausta sekä vapaaehtoisten nuorisotyöllisten toiminnalle että viranomaistoiminnalle. (Anttila ym. 2019, 27)

3.2 Ohjaamo Keski-Suomessa

Tutkimuksen kohteena oleva Ohjaamo sijaitsee kuntakeskuksen keskustassa keskeisellä paikalla, jossa on lähellä eri alan liikepalveluja. Kaikki ammattilaiset työskentelevät Ohjaamossa oman työnsä ohella kerran viikossa. Kyseessä on pieni Ohjaamo, jossa työskentelee suhteellisen vähän ammattilaisia, joten päädyttiin suojaamaan heitä paljastamatta, mistä Ohjaamosta on kyse. Ohjaamossa työskentelevät kunnan palkkalistalla oleva Ohjaamo-koordinaattori, sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijä, jonka asiakasryhmää ovat nuoret aikuiset sekä kaksi etsivää nuorisotyöntekijää, jotka ovat paikalla vuoroviikoin. Hankkeen ura- ja opinto-ohjaaja ja TE-palvelujen asiantuntija ovat paikalla myös aina Ohjaamon aukioloaikana. Kerran kuukaudessa Ohjaamossa saa TE-palvelujen ammatinvalintapsykologin, kahden toisen asteen ammatillisen oppilaitoksen opinto-ohjaajien palveluja, jotka tulevat tarvittaessa myös useammin Ohjaamoon.

Saman katon alla on työhuoneet myös kunnan työllisyyskoordinaattorilla ja kahdella ura- ja opinto-ohjaajalla. Työllisyyskoordinaattori ja toinen ura- ja opinto-ohjaajista päivystää myös Ohjaamossa sen aukioloaikana. Työllisyyskoordinaattorin tehtävänä on auttaa työttömiä takaisin työelämään mm. palkkatukityön kautta kunnan eri toimipisteisiin. Hankkeen ohjaajat tarjoavat henkilökohtaista ohjausta 15-29-vuotiaille nuorille työllistymiseen ja opiskeluun liittyvissä asioissa.

4 Monialainen ja -ammatillinen yhteistyö

Nuorisolaki määrittelee monialaista yhteistyötä siten, että kunnassa on oltava ohjaus- ja palveluverkosto tai vastaava yhteistyöelin monialaisen yhteistyön suunnittelua ja toteuttamista varten. Verkoston tai yhteistyöryhmän tulee käydä yhteistä keskustelua nuorisoalan järjestöjen, seurakuntien ja muiden

nuorten palveluja tekevien yhteisöjen kanssa. Verkoston kohderyhmänä ovat kaikki kunnan nuoret, ei yksittäinen nuori. (L 21.12.2016/1285.)

Moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitetaan työtä, jota tekevät eri ammattien edustajat, jotka ovat samalta hallintoalalta. Sillä voidaan tarkoittaa myös useamman kuin yhden hallinnonalan välistä yhteistyötä, jota tehdään yhdessä organisaatiossa tai organisaatioiden välisissä verkostoissa. (Helander, Leppänen, Pasanen, Pukkila, Sesay & Uusinoka 2017, 107 muk. Koskela 2013, Nykänen 2010.)

Monialainen yhteistyö pyrkii siirtymään asiantuntijatyöstä ja vakiintuneista verkostoista itsenäisen ja yhteisöllisen työskentelyn yhdistelmään. Se vaatii yhteisten käsitteiden ja tavoitteiden muokkaamista, ja niiden arviointia. (Helander ym. 2017, 108.) Monialainen ohjaustyö on opittava taito, jossa on eri vaiheita, jotka rakentuvat vaiheittain. Alkuvaihe on yksintyöskentelyn vaihetta, josta siirytään rinnakkain työskentelyyn. Sen jälkeen työskennellään yhteisesti. Työskentelyssä on yhteisiä asiakkaita ja työnjaosta on sovittu. Kun tämä on saavutettu, yleistyy yhteinen työskentely, jolloin toiminta on jo totuttu tapa toimia. Viimeinen vaihe on saavutettu, kun toiminta perustuu sopimukseen ja monialaisen yhteistyön edistämiseen. (Helander ym. 2017, 110-111.)

Suomessa käytetään moniammatillisuus käsitettä laajasti, ja sillä tarkoitetaan erityyppisiä vuorovaikutuskohtaamisia asiakastyössä (Kekoni, Mönkkönen, Hujala, Laulainen & Hirvonen 2019, 15). Yhden teoreettisen mallin mukaan moniammatillinen työskentely jaetaan viiteen osa-alueeseen ja neljään moniammatillisen työskentelyn vaikuttavaan tekijään. Osa-alueita ovat keskinäinen riippuvuus, uudelleen luodut ammatilliset toimintatavat, joustavuus, tavoitteiden yhteinen omistajuus ja prosessin reflektointi. Keskinäinen riippuvuus on kykyä ymmärtää oma rooli ryhmässä ja luottamusta toisiin ryhmän jäseniin ja heidän asiantuntijuuteensa, kun nämä toteutuvat voidaan mahdollistaa uudelleen luotuja toimintatapoja. Näiden avulla asiakas saa parempaa hyötyä palvelusta kuin aiemmin. Joustavuus mahdollistaa uusien roolien omaksumisen. Ammattilaisten ja asiakkaiden vastuu tavoitteisiin pääsemiseksi on tavoittei-

den yhteistä omistajuutta. Reflektoinnin avulla ammattilaiset arvioivat läpikäytyjä vaiheita ja tuloksia tulevaa varten. (Kekoni ym. 2019, 19-20 muk. Bronstein 2003.)

Työskentelyyn vaikuttavia tekijöitä ovat ammatillinen rooli, yhteinen historia, persoonalliset tekijät ja rakenteelliset tekijät. Näistä tekijöistä ammatillinen rooli on ammatillisen identiteetin omaavalla henkilöllä, joka pystyy yhteistyöhön muiden ammattilaisen kanssa olemalla varma omasta asiantuntemuksestaan. Yhteisellä historialla on merkitystä yhteistyön tekemisessä ja sillä, miten se on sujunut aiemmin. Ammattilaisten persoonalliset tekijät ovat myös tärkeässä roolissa. Rakenteelliset tekijät esim. johdon asenne moniammatilliseen työskentelyyn ja rajoitteet, jotka koskevat aikaa ja paikkaa vaikuttavat yhteistyön tekemiseen. (Kekoni ym. 2019, 20 muk. Bronstein 2003.)

Tällä vuosikymmenellä on säädetty lakeja, jotka edellyttävät viranomaisia tekemään yhteistyötä asiakkaan edun mukaisesti. Esimerkiksi sosiaalihuoltolaki edellyttää sosiaalihuollon työntekijän tarvittaessa olevan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin. Sosiaalihuollon ja tarpeen mukaan muiden palvelujen on muodostettava asiakkaan edun mukainen kokonaisuus. (L 30.12.2014/1301.)

Sosiaalialan viranomaisen edellytetään tekevän yhteistyötä siten, että palvelut ovat asiakkaan edun mukaisia. Sosiaalihuollon perustyötä on verkostomainen työskentelytapa. Yhteistyöllä varmistetaan riittävä asiantuntemus sekä oikea-aikainen ja tarvittava tuki, joka vastaa asiakkaan tarpeita. Myös Kansaneläkelaitos on osa sosiaalihuollon monialaista verkostoa. Monimutkaisissa tilanteissa on käynnistettävä sektorirajat ylittävä yhteistyö. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 124-125.) Lisäksi Talentian sosiaalialan ammattihenkilön eettisten ohjeiden (2017, 148) mukaan sosiaalialan ammattihenkilön vastuulla on, että monialaista asiantuntemusta on käytettävissä sekä ammattilaisen on tehtävä yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa varmistaakseen asiakkaan tarvitsemat palvelut ja tukea asiakasta saamaan tarvittaessa moniammatillista osaamista.

Moniammatillinen työ edistää asiakkaan tilannetta enemmän kuin se, että asiakas itse yrittää selvittää byrokratian ja eri toimintakulttuurien kanssa. Eri toimijoiden välinen yhteistyö auttaa ymmärtämään asiakkaan tilannetta paremmin kuin mitä kukaan ammattilainen yksinään kykenee. (Mönkkönen 2019, 138.) Mönkkönen (Mts. 144) on verrannut moniammatillisen työn olevan kuin joukkueen yhteistoimintaa, jossa mukautamme toimintamme osaksi yhteistä päämäärää.

5 Tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä tietoa matalan kynnyksen palveluista ja niiden toiminnasta. Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata työntekijöiden kokemuksia Ohjaamotoiminnan merkityksestä nuorille palvelujen saamisessa.

Tutkimuskysymyksinä ovat

- 1) Millaisia kokemuksia Ohjaamon työntekijöillä on nuorten Ohjaamo-toiminnan palveluista?
- 2) Millaisia kokemuksia Ohjaamon työntekijöillä on monialaisesta ja -ammattillisesta työstä Ohjaamossa?
- 3) Miten Ohjaamo-työskentelyä tulisi työntekijöiden kokemusten mukaan kehittää?

6 Opinnäytetyön toteuttaminen

Tutkimuksen kohderyhmänä on keskisuomalaisessa Ohjaamossa työskentelevät eri alan ammattilaiset ja heidän kokemuksensa nuorten Ohjaamo-palveluista pienessä kunnassa. Opinnäytetyössä käytettiin laadullista eli kvalitatiiv-

vista menetelmää. Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla Ohjaamossa työskenteleviä ammattilaisia. Aineistonkeruumenetelmänä tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua.

6.1 Kohderyhmä ja aineiston kerääminen

Tutkimuksen kohderyhmä on keskisuomalaisessa Ohjaamossa työskentelevät ammattilaiset. Tarkastelun kohteena olevassa Ohjaamossa työskentelee tällä hetkellä 8-10 henkilöä. Ammatillisten oppilaitosten opinto-ohjaajat käyvät sovitusti vuorollaan kerran kuukaudessa, ammatinvalintapsykologi kerran kuukaudessa myöskin. Ohjaamossa työskentelee sekä Ohjaamon perustamisesta alkaen mukana olleita ammattilaisia että myöhemmin aloittaneita. Alustavasti opinnäytetyön tekemisestä paikkakunnan Ohjaamosta ja halukkuudesta siihen osallistumiseen kyseltiin kesällä 2019. Laitoin kahdeksalle Ohjaamossa tällä hetkellä työskentelevälle henkilölle sähköpostilla 22.1.2020 viestit, jossa oli liitteenä tiedote opinnäytetyöstä ja suostumuslomake. Sähköpostiviestissä pyydettiin ilmoittamaan, onko halukas osallistumaan yksilöhaastatteluun, joka toteutetaan avoimin kysymyksin valituista teemoista. Haastattelun teemat kerrottiin etukäteen. Sähköpostiviestissä luvattiin häivyttää haastateltavien tiedoista tunnistettavat osat, ja kerrottiin, että Ohjaamon osalta ei mainita, minkä paikkakunnan Ohjaamosta on kyse, etteivät vastaukset henkilöidy. Ohjaamopaikkakunnan häivytettiin, koska kohderyhmän toiveena oli ollut, ettei Ohjaamon paikkakunta tule ilmi opinnäytetyössä. Haastattelupaikaksi ehdotettiin Ohjaamon tiloja tai muuta haastateltavan haluamaa paikkaa.

Neljä henkilöä ilmoitti suostumuksensa sähköpostilla haastatteluun, mutta niistä toteutui lopulta kolme. Ensimmäinen haastattelu toteutettiin 27.1.2020 haastateltavan omassa varsinaisessa työpisteessä ja työhuoneessa suljetuin ovin. Kaksi haastattelua tehtiin Ohjaamon tiloissa 29.1.2020 erillisessä, suljetussa huoneessa ja yksi haastattelu oli sovittu pidettäväksi 12.2.2020, mutta se jouduttiin valitettavasti perumaan haastattelijan sairastumisen vuoksi. Haastattelun peruuntumisen tilalle yritettiin sopia seuraava haastattelu-aika, mutta se olisi siirtynyt yli kuukaudella, eikä sen vuoksi onnistunut enää sovittaa muuhun aikatauluun. Haastattelujen kestot vaihtelivat 25:stä 40 minuuttiin

ja ne nauhoitettiin I Phonon sanelinapsilla ja Olympus Digital Voice Recorderilla, koska haluttiin varmistua siitä, että haastattelut taltioituvat ja säilyvät varmasti, jos jompikumpi laite ei syystä tai toisesta toimisi tai laite vaurioituisi.

Laadulliselle eli kvalitatiiviselle tutkimusmenetelmälle on tyypillistä, että tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksella. Menetelmänä aineiston hankinnassa voidaan käyttää teemahaastattelua, koska kiinnostus kohdistuu erityisesti tutkittavien kokemuksiin ja näkemyksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 164.) Hirsjärven ym. (2013, 185) mukaan metodina kannattaa käyttää haastatteluja, kysymyslomakkeita tai asenneskaaloja, kun haluaa selvittää, mitä tutkittavat ajattelevat, tuntevat, kokevat tai uskovat.

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää, jossa tapahtumat vaikuttavat toisiinsa. Tutkimuksen kohdetta yritetään tutkia kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa on tarkoituksena enemminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todistaa olemassa olevia totuuksia. (Hirsjärvi ym. 2013, 161.) Opinnäytetyön tutkimusosuudessa haluttiin saada esille haastatteluilla, mitä tutkittavat ajattelevat kokemustensa perusteella Ohjaamotoiminnasta, sen palveluista ja merkityksestä nuorille.

Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 48) mukaan teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, koska haastattelun aiheet ovat kaikille samat ja siinä kysymysten muoto ja järjestys eivät ole määritelty täsmällisesti. Teemahaastatteluja varten laadittiin kolme teemaa: matala kynnyks, moniammatillinen/monialainen työ ja toiminnan kehittäminen. Jokaisesta teemasta tehtiin erilliset kysymykset, joihin haluttiin erityisesti saada vastaus helpottamaan aineiston analysointia. Matalan kynnyksen teemasta oli kahdeksan kysymystä, monialaisesta ja -ammatillisesta työskentelystä kolme kysymystä ja paikkakunnan Ohjaamotoiminnan kehittämisideoista kaksi kysymystä. Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu oli joustava, koska samalla pystyi käymään keskustelua haastateltavan kanssa ja tarkentamaan ilmaisua tarvittaessa.

6.2 Aineiston analysointi

Aineistosta tulee rajata mielenkiinnon mukaan selvä ilmiö ja keskittyä siihen niin tyhjentävästi kuin mahdollista. Aineisto tulee käydä läpi ja jakaa sekä merkata saman mielenkiinnon mukaisesti litteroimalla (purkamalla haastattelun) tai koodaamalla. Sen jälkeen aineistoa tulee luokitella, teemoitella tai tyypitellä. Teemoittelussa korostetaan, mitä kustakin teemasta on sanottu. Kyse on laadullisen aineiston pilkkomisesta ja ryhmittelystä erilaisten aihepiirien mukaan. Näin voi vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. Aineistosta etsitään perusteemoja eli tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. Teemahaastatteluilla hankittu aineisto jäsentää siltään aineistoa. (Tuomi ym. 2009, 91-93.)

Teemoittelulla tarkoitetaan sitä, että analyysivaiheessa kiinnitetään huomiota aineistosta esille nouseviin piirteisiin, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle tai jos on yksi haastateltava, niin tälle. Analyysistä esille nostetut teemat ovat tutkijan tulkintoja haastateltavien puheista. Kaksi haastateltavaa tuskin ilmaisee samaa asiaa samoilla sanoilla, mutta tutkija koodaa ne silti samaan luokkaan. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 173.)

Teemahaastatteluin kerätty aineisto analysoitiin teorialähtöisesti. Teorialähtöinen analyysi perustuu johonkin teoriaan ja analyysi on aiempaan tietoon pohjautuvan tiedon testaamista toisessa yhteydessä (Tuomi ym. 2009, 97).

Analysointi on aloitettava aineiston keruun jälkeen viivyttelämättä, koska siten sitä voi vielä tarkistaa ja täydentää vaivattomasti. Haastattelujen analysointi on aikaa vievää vastausten tulkintojen ja merkitysten selvittämisen vuoksi (Hirsjärvi ym. 2013, 224-225.) Aineisto litteroitiin eli purettiin kirjalliseen muotoon heti haastattelujen jälkeen ja luettiin useaan kertaan läpi. Sen jälkeen aineisto koodattiin merkkamalla värillisellä tussilla kohdat, joissa vastattiin haastattelukysymyksiin. Koodaamatta jätettiin epärelevantit kohdat, eli ne kohdat, joissa ei vastattu kysymyksiin. Samoin jätettiin pois kohdat, jotka olisivat paljastaneet haastateltavan ammatin ja vaarantaneet hänen anonymiteettinsä. Koodaamalla etsittiin vastaukset haastattelukysymyksiin (liite 3) ja jaettiin ennalta harjittuun teorialähtöiseen pohjautuviin teemoihin.

Taulukko 1. Esimerkki ammattilaisten kokemuksia Ohjaamo toiminnasta

Pääteema	Alateema	Pelkistetyt kokemukset
Matala kynnyks	Nuoren auttaminen	Melkein jokaisessa asiakaskohtaamisessa, nuorelle saadaan verkosto, asiat hoidettua, kapulakieli suomennettua, byrokratiaa madallettua, asiakaslähtöisyys, avoimuus, luottamuksen saavuttaminen, nuori tulee toisenkin kerran, nuori on hyötynyt tai tullut autetuksi
	Nuorten asiointiaiheet	Toimeentulo, te-palvelut, työttömyysturva, koulutus- ja työasiat, asuntoasiat
	Ennaltaehkäisevä palvelu	Te-palvelut, tulipalojen sammuttelu, tavoitettavuus, monia toimijoita, kohtaaminen, Ohjaamoon löytäminen, Ohjaamon markkinointi, henkilökohtainen asiointimahdollisuus
Moniammatillinen /monialainen työskentely	Merkitys	Jokainen tuo ammattitaitonsa pöytään, kaikilla on pelisilmää arvioida nuoren tarve, tilan antaminen toiselle ammattilaiselle, ammattilaisten yhteistyö ja yhdessä tekeminen, työn edellytys on, että tiedetään, mitä kukin tekee, ajatusten vaihtamisen mahdollisuus, oppimista toisista ammanteista ja työtehtävistä, rajojen häilymistä
Kehittäminen	Työntekijöiden kehittämisajatuksia	Uudet, toimivammat tilat, aukioloaikojen laajentaminen: mahdollistaisi enemmän tapahtumia/toimintaa, terveydenhoitopalvelut ja Kela mukaan Ohjaamo toimintaan

Matalan kynnyksen alateemoina olivat nuoren auttaminen, nuorten asiointiaiheet ja ennaltaehkäisevä palvelu, jotka pelkistettiin haastateltavien ilmaisuja käyttäen. Moniammatillinen/monialainen työskentelyn alateemana oli sen työskentelyn merkitys ammattilaisille ja kehittämisen alateema oli ammattilaisten kehittämisideat Ohjaamoon liittyen.

Haasteltavien vastaukset kokemuksistaan tiivistettiin lyhyempiin sanamuotoihin eli pelkistettiin ja ne on esitetty taulukossa teemoittain pelkistettynä. Taulukon tarkoitus oli ilmaista tutkimuksen tulokset tiivistetyssä muodossa. Taulukko on jaettu pääteemoihin, alateemoihin ja pelkistettyihin ilmaisuihin. Pääteemat ja alateemat on valikoitu teemahaastattelukysymysten mukaisesti.

Litteroidusta aineistosta otettiin tuloksiin sitaatteja, jotka on merkattu opinnäytetyössä A, B ja C. Niiden tarkoituksena on osoittaa, että tutkimuksessa on ollut käytössä todelliset haastattelut, johon aineisto perustuu ja antaa ääni haastateltaville heidän käyttämillään ilmaisuilla. Litteroimatta jätettiin arkipuheeseen kuuluva, mutta aiheeseen kuulumaton puhe, kuten kysymyksen toistaminen ja puheeseen kuuluvat väli- tai täytesanat. Litteroitua tekstiä rivivälillä 1,5 kertyi 14 sivua, fonttina oli Arial, fonttikokona 12.

7 Tulokset

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin pienessä keskisuomalaisessa kunnassa Ohjaamossa työskentelevien ammattilaisten kokemuksia nuorten matalan kynnyksen palveluista, monialaisesta ja -ammattillisesta työskentelystä sekä heidän näkemyksiään siitä, miten ammattilaiset kehittäisivät Ohjaamoja edelleen vastaamaan paikallisten nuorten tarpeita.



Kuvio 1. Tulokset teemoittain

Jokaisen kuvion osio on avattu omissa alaluvuissaan ja jaoteltu niiden mukaisesti raportissa.

7.1 Matala kynnyks

Kun ammattilaisilta tiedusteltiin, milloin he kokevat onnistuneensa työssä nuorten auttamisessa Ohjaamossa eräs työntekijä totesi kokevansa onnistumisen melkein jokaisessa asiakaskohtaamisessa ja sen, kun nuoret tulevat vielä uudelleenkin, kun ammattilaisen on tavannut jo aiemmin ja työntekijän kasvot ovat tulleet tutuiksi. Silloin hän on tuntee ansaitseensa nuorten luottamuksen. Toinen työntekijä koki onnistuneensa, kun saa luotua Ohjaamossa nuorelle verkoston ja ylipäänsä, kun nuoren asiat tulee hoidettua. Erään haastateltavan mielestä onnistumisen tunne tulee, kun nuori toteaa kaivanneensa sitä, että on saanut jutella tai pohtia jonkun kanssa asioitaan tai toteaa, että tästä oli hyötyä.

Yks asia on varmaan tämmösen byrokratian madaltaminen ja kapulakielen suomentaminen ...Pystyn pehmentämään sitä ja olemaan asiakaslähtöinen ja avoin. Ihanaa kun saattaa olla nuoria, jotka on kerran käyny täällä ja ne haluaa jatkossakin käydä. (Haastateltava B).

Ohjaamossa saa luotua verkoston nuorelle. Sehän on onnistuminen niinku itsessään...siinä yhdessä löydetään ne oikeat ihmiset sille nuorelle.(Haastateltava A)

Haastattelussa keskusteltiin siitä, löytävätkö nuoret Ohjaamon palvelut itse tai jonkun toisen tahon kautta. Ohjaamohan oli aloittanut paikkakunnalla alle vuosi sitten. Useampi oli sitä mieltä että nuoret löytävät Ohjaamoon omin avuin sekä Ohjaamossa työskentelevän ammattilaisen tai työpajan verkoston kautta.

Niinku, että saako ne tietää Facebookista vai saako ne tietää kaverilta vai saako ne tietää jostain lehtolehtisestä, en tiä. En osaa sanoa, mut

jotenkin musta tuntuu, että Ohjaamo on tehnyt tosi paljon hyvää markkinointia - - (Haastateltava C).

Et nyt on opittu, et sitten puskaradio, joka on täällä käynyt, on kertonut kaverilleen, ja ne saattaa tulla, että kaveri kertoo, että tämmönen on, tulit käymään täällä. Et nyt on opittu, ne tulee omatoimisesti, aika paljon tulee myös etsivien kautta. (Haastateltava B).

Paikkakuntalaiset nuoret asioivat tyypillisesti Ohjaamossa te-palveluihin, työttömyysturva- ja koulutusasioihin sekä toimeentuloon liittyvissä asioissa. Jonkin verran myös asumiseen liittyvää asiointia on.

Ohjaamossa on varmasti pääpaino siellä te-toimiston palveluissa. Siellä on kaikista eniten väkeä. Ja ehkä osaavatkin hakeutua sinne. (Haastateltava C).

Toimeentulo- ja työkkäriasiat varmaan niinku enimmäkseen. (Haastateltava A).

Koulutus- ja työasiat ja työttömyysturva. Jonkin verran asuntoasioita, semmonen pieni osa....semmonen työ- ja koulutuspainotteinen enemmän. (Haastateltava B).

Ohjaamon ennaltaehkäisevästä palvelusta oli paljon näkemyksiä. Sen katsottiin olevan sitä, että pääsee asioimaan henkilökohtaisesti ja nopeasti, ilman ajanvarausta tavoittaen samalla eri alan ammattilaisia saaden apua ja neuvoja. Te-palvelujen saatavuus miellettiin ennaltaehkäiseväksi palveluksi. Ohjaamossa pystytään tekemään sopimuksia samalla käynnillä esimerkiksi kuntouttavasta työtoiminnasta, työkokeilusta tai palkkatuesta. Myös kohtaaminen katsottiin ennaltaehkäiseväksi ja ylipäänsä se, löytääkö nuori Ohjaamon. Silloin ennaltaehkäisevää työtä on jo Ohjaamon markkinointi. Todettiin, että samankin nuoren kohdalla voi olla kyse toisinaan sekä ennaltaehkäisevästä että korjaavasta palvelusta.

Että jos miettii vaikka te-palveluja, se on ennaltaehkäisevää, kun ei kerkee tulla karensseja ja muuta tämmöstä sotkua ja saadaan ne asiat rullaamaan niinku sovitusti ja jos pitää hakee eka kertaa työmarkkinatukea, niin ei jätä nuorta yksin vaan tehdään yhdessä. Täällä opetellaan tekemään se yhdessä. (Haastateltava A).

No ehkä jos yrittää oikeesti miettiä niinku taaksepäin, niin ehkä ennaltaehkäisevä on sitten sitä markkinointia, että se nuori osaa tulla paikalle ennen kuin hänellä on suuret ongelmat ja sit se on siellä markkinoinnissa se ennaltaehkäisevä työ. (Haastateltava C).

Varmaan sitä, että pääsee nenäkkäin, välittömästi asioimaan, jos haluaa ja saa sen avun siinä, ettei tarvii varata aikaa etukäteen. Tää tavoitettavuus... ja tehdään kaikenmaailman sopimukset tässä paikan päällä, jos lähtee vaikka kuntouttavaan, työkokeiluun tai palkkatukityöhön, niin kaikki se hoituu. (Haastateltava B).

Korjaavaksi palveluksi Ohjaamossa miellettiin tilanteet, joissa kaikki nuoren asiat ovat sekaisin. Silloin niitä aloitetaan selvittämään yksi asia kerrallaan. Pari haastateltavaa puhui tulipalojen sammuttelusta. Eräs haastateltu mainitsee nuorten raha-asiat esim. ulosotot ja vuokratästit, kun ne on hoidettu ensin, voidaan ryhtyä miettimään muita asioita. Eräs työntekijä toteaa, että Ohjaamoon tullaan joku asia mielessä, kun halutaan muutosta johonkin asiaan ja halutaan korjata jonkin asian suuntaa.

Ohjaamon palvelujen ajatellaan olevan enemmän ennaltaehkäiseviä, vaikka molempia töitä tehdään ja niiden raja on kuin veteen piirretty viiva.

Ohjaamotoiminnan merkittävyys palvelujen saamisessa paikkakunnan nuorille nähtiin äärimmäisen tärkeänä. Nuorten ei tarvitse jonotella viranomaislinjoille ja varata aikoja. Ohjaamo sijaitsee paikkakunnan keskustassa keskeisellä paikalla, niin sen fyysisen sijainninkin vuoksi sinne on helppo tulla. Erityisesti toivottiin, että nuoret osaisivat hyödyntää sen tarjoamia palveluja kaikin mahdollisin tavoin. Ohjaamon katsottiin toimivan hyvin, sillä kaikkeen saa palvelua ja nuori tarvittaessa saattaen vaihdetaan toiselle ammattilaiselle eri kysymystensa perusteella. Nuorilla ei ole asioita, jonka vuoksi heidät lähetettäisiin Ohjaamosta pois tai ei otettaisi vastaan. Jos Ohjaamosta ei löydy tarvittavaa palvelua, niin sitä lähdetään yhdessä etsimään ja hakemaan, mistä sitä saa.

Se niinku madaltaa kynnystä, kukahan se oli, joka sano, että toivottas, ettei täällä olis kynnystä lainkaan. (Haastateltava C).

Siis ihan kruunun jalokivi paikan päälle tuodut palvelut, koska muuten nuoret syrjäytyy, vaikka nykynuoriso on netissä ja pelailee, niin se

asioitten hoitaminen viranomaisten kanssa netin kautta, niin se on todellakin onnetonta. Ei ne osaa, mutta me istutaan täällä vieressä ja autellaan...mielummin niin, että nuori ite tekee, neuvotaan ja opetellaan. (Haastateltava B)

Nuoret pääsee nopeasti työkkärin toimenpiteisiin, koska siellä on se te-toimiston virkailija, niin ei tarvii ootella. (Haastateltava C).

Nuoret antavat ammattilaisille kiitosta siitä, että pääsevät nopeasti asioimaan ja ovat kiitollisia, kun asiat selviävät ripeästi. Työntekijät ovat saaneet palautetta siitä, että Ohjaamoon on helppo tulla. Nuoret tulevat avun tarpeessa ja saatuaan avun ovat tyytyväisiä. He ovat niin tottuneita nykyajalle tyypillisille palautekyselyille, että jopa itse kysyvät, mihin he voisivat antaa palautteen hyvästä palvelusta.

Ammattilaisten kuvaamat ja nuorilta suoraan saatu palaute vastaavat esimerkiksi valtakunnallista 26 Ohjaamolle vuonna 2019 tehtyä asiakaspalautekyselyä, jonka mukaan nuoret arvioivat saamansa ohjauksen kouluarvosanalla kiitettäväksi (keskiarvolla 9,2 asteikolla 4-10) ja he olivat ylipäättään tyytyväisiä Ohjaamon palveluihin (Määttä, 2020).

7.2 Monialainen ja -ammatillinen työskentely

Tässä Ohjaamossa moniammatillinen työskentely tarkoittaa sitä, että jokainen tuo oman ammattitaitonsa samaan ”pöytään” ja että, ammattilaisilla on ”pelisilmää” tunnistaa nuoren palvelun ja avun tarvetta. Se on ammattilaisten yhteistyötä ja yhdessä tekemistä. Moniammatillinen työskentely antaa tilaa toiselle ammattilaiselle tehdä työnsä, osataan tunnistaa ja jakaa työtehtäviä ja arvioida, ketä ammattilaisia tarvitaan pidempiaikaiseen työskentelyyn. Työskentely siis edellyttää sitä, että tiedetään, mitä kukakin tekee.

Monialaisuus ja -ammatillisuus tarkoittavat Ohjaamossa ajatusten vaihtamisen mahdollisuutta ja oppimista toisista ammanteista ja sen työtehtävistä. Se on jatkuvaa oppimista ja työtehtävien rajojen häilymistä vähitellen. Eräs työntekijä totesi, että nuorta palvellaan välillä yhdessä ja oma osaaminen kiteytetään siinä sen hetken asiakastilanteeseen.

Työntekijän hyöty moniammatillisesta ja -alaisesta työskentelystä on oman ammatillisuuden kasvamista ja laajenemista, työajan tehokkaampaa käyttämistä, kuormituksen ja päällekkäisen työn vähenemistä. Haastatellun työntekijän mukaan osalle Ohjaamossa käyvistä nuorista asioiden hoitaminen verkon kautta tai puhelimitse soittaminen on vaikeaa ja heitä ahdistaa asioiminen tuntemattomien ihmisten kanssa. Nuorten kannalta moniammatillinen/monialainen työskentely on tehokkaampaa, kun aika ei mene hukkaan aikoja odotellessa, vaan saa apua ja palvelua paikan päältä asioimalla henkilökohtaisesti Ohjaamossa.

Ohjaamotyöskentelyssä ammattilaiset ovat oppineet toisiltaan yhteistä työtä tehdessään. Kaikilla on tietoa, jota vaihdetaan ja sitä kautta opitaan. Erilaiset näkemykset saavat aikaan oivalluksia, joita ei ole tullut itse ajatelleeksi. Yhteisten keskustelujen kautta rakennetaan yhteistä ymmärrystä. Ohjaamossa on välillä aikaa ja mahdollisuutta keskusteluun, jota ei välttämättä käydä useinkaan Ohjaamon ulkopuolella.

7.3 Kehittäminen

Ohjaamon ammattilaisten kehittämisehdotuksina nousi esille lisäpalveluina saada terveydenhoitoalan ammattilaisen palveluja vahvistamaan nuorille palveluja, koska monella nuorella on mielenterveysongelmia, eikä ole hoitosuhdetta terveysterveystiloihin. Erään haastateltavan mielestä yhteistyö terveydenhuollon kanssa kyllä toimii tälläkin hetkellä, mutta kehittämistä olisi sen suhteen, että tiedettäisiin, onko nuoria ohjattu terveystarkastuksista tarvittaessa edelleen mielenterveyspalvelujen piiriin.

Terveydenhoitaja tai joku muu, joka tekee niinku terveystsekkiiä, et hyvä, jos tälläst ois. Sen kautta vois varata psyk. polille tai jonnekin aikaa, että se olis semmone kokonaisvaltasempi se kattaus siellä. (Haastateltava A).

Nytkin on mietitty terveydenhoitopalvelujen kanssa yhteispalaveria, että jos Ohjaamosta lähetetään nuori hakemaan terveydentilastaan lausunto...ettei lue vaan verenpaine ok, hemoglobiini ok, vaan myös sitä mielenjuttua, näkis lausunnoista, onko lähetetty eteenpäin, vaikka psykologin jutuille. (Haastateltava B).

Se olis hyvä, jos tänne olis nimenomaan terveydenhoitopalvelut, et täällä olis terkkari esimerkiks. (Haastateltava C).

Ohjaamon tilat ovat pienet ja ahtaat, kun niissä on ihmisiä paljon yhtä aikaa ja huono ilma. Välillä on ongelma, mihin tilaan mahtuu nuoren kanssa henkilökohtaisesti keskustelemaan. Sen lisäksi liikuntarajoitteiset henkilöt eivät pääse Ohjaamoon sen sijainnin vuoksi. Ohjaamo sijaitsee yläkerrassa, johon on vain portaat, ei hissiä. Sen vuoksi kehittämistoiveena on uudet, toimivammat tilat. (Haastateltava A).

Yksi kehittämisajatus oli aukioloaikojen laajentaminen, niin toimintaa ja tapahutumia voisi järjestää enemmänkin. Tällä hetkellä tämä Ohjaamohan on auki vain yhtenä päivänä viikossa. Ohjaamon ammattilaiset pohtivat ja suunnittelevat yhdessä toimintaansa, kuten eräs haastateltava kertoi itseohjautuvana tiiminä. Palavereissa mietitään ja suunnitellaan yhdessä, mitä toimintaa Ohjaamo voi järjestää. Ohjaamo on käynyt mm. kouluilla ja toreilla esittelemässä palvelujaan ja pitänyt CV-klinikkaa, jossa on päässyt hiomaan työnhakutaitojaan kirjallisesti ja tekemään hakemuksia.

Kelan palvelujen saaminen jossain muodossa Ohjaamoon nähtiin tarpeellisina toiminnan kehittämisen kannalta, koska nuorten asiointit liittyvät usein toimeentuloon. Kela hoitaa Suomessa sosiaaliturvaetuksia, joihin nuoren asiointi työntekijöiden kokemuksen mukaan usein liittyy.

Kela, kela, just puhuttiin tästä viime viikolla, että Kela olis kiva. Että ees vaikka puhelimen päässä joku päivystäis. Just niinku heti konsultois, kattois, siel oli niinku yhenkin nuoren kohdalla niin outoja juttuja, et meistä paikallaolijoista ei kukaan osannu vastata siihen. (Haastateltava A).

Mut se Kela olis varmaan hyvä, kun se olis fyysisesti täällä Ohjaamossa. (Haastateltava B).

8 Pohdinta

8.1 Tulosten tarkastelua

Opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä tietoa matalan kynnyksen palveluista ja niiden toiminnasta Ohjaamossa työskentelevien ammattilaisten näkökulmasta. Tavoitteena oli kuvata ammattilaisten kokemuksia Ohjaamotoiminnan merkityksestä nuorten palvelujen saamisessa. Kokemuksia selvitettiin yksilöteema-haastatteluilla.

Ohjaamon ammattilaisten tehtävät ja roolit olivat monitahoiset. Ohjaamossa korostui nuorten kohtaaminen ja palvelujen tarjoaminen matalalla kynnyksellä nuorten tarpeiden mukaisesti, jotka vaihtelevat nuoren tilanteen mukaan. Jotkut tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa ammattilaisten käyttämän ammatillisen, virallisen kielen selventämiseen, joka pohjautuu usein lainsäädännössä käytettyihin ilmaisuihin. Toisilla on hankaluuksia digitaalisissa palveluissa, joita ei osaa käyttää tai joissa käytetään usein viranomaisille tyypillistä, arkikielestä poikkeavaa virkakieltä, jota nuoret eivät ymmärrä. Joillakin nuorilla on toimeentuloon liittyviä ongelmia, johon tarvitaan apua akuutisti, joihin ensisijaisesti Kela tai sosiaalitoimi voivat vastata. Monella pelkkä keskustelumahdollisuus voi auttaa selventämään omaa tilannetta.

Käsitys Ohjaamotoiminnan merkityksestä paikkakunnan nuorille sai vahvistusta. Ohjaamon katon alta nuoret saavat palvelut nopeammin ja helpommin, koska siellä työskentelee ammattilaisia ja viranomaisia saman katon alla. Asiat saa nopeammin hoidettua jonottelematta, eivätkä ongelmat ehdi kumuloitua odottelun vuoksi. Haastattelussa kävi myös ilmi, että ammattilaiset suomentavat byrokraattista ”kapulakieltä” nuorille. Kaikki nuoret eivät siis ymmärrä viranomaisten käyttämää jargonia, kun sitä eivät välttämättä ymmärrä muutenkaan palveluja käyttävät asiakkaat.

Kelan palvelut puuttuvat tarvittavista viranomaispalveluista haastateltavien mukaan. Kela kuitenkin vastaa eri elämäntilanteissa olevien henkilöiden sosi-

aaliturvasta kuten esimerkiksi työttömyysturvasta ja viimesijaisesta toimeentulotuesta. Paikkakuntalaisten nuorten asioinnit liittyvät usein juuri näihin sosiaaliturvamuotoihin, joiden saavuttamiseksi vaaditaan tiettyjen kriteerien ja ehtojen täyttymistä sekä niihin liittyviin viranomaispalveluihin. Palvelujen keskittäminen verkkoon näyttää johtavan siihen, että niitä on paikattava toisilla palveluilla kuten esimerkiksi Ohjaamon palveluilla.

Te-palveluja saa Ohjaamosta ja niitä käytetään Ohjaamon työntekijöiden mukaan erityisesti. Nuori saa tarvittaessa työnhaun voimaan, pääsee työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin, saa apua työn tai opiskelupaikan hakemiseen ja tarvittaessa muihin asioihinsa. Työntekijöiden kokemuksen mukaan viranomaisasiointi verkossa on monelle nuorelle haastavaa, eikä kaikilla nuorilla ole valmiuksia asioida digitaalisesti verkossa. Te-palvelut ja Kelan palvelut ovat siirtyneet verkkoon suurelta osin, ja asiointi tulisi pääsääntöisesti hoitaa verkossa. Osa nuorista näyttää jäävän syrjään digitaalisten palvelujen vuoksi.

Tutkimus monialaisen yhteistyön vaikuttavuudesta nuorten työllistymistä edistävissä palveluissa vahvistaa, että Ohjaamon asiakkaana nuori saa pääosin nopeammin palveluja kuin TE-toimiston asiakkaana. Vaikutus perustuu palveluun pääsyn nopeuteen ja tuloksekkaaseen palveluihin ohjaukseen. (Valtakari 2020, 1.)

Henkilökohtainen asiointimahdollisuus Ohjaamossa on tärkeää, ja sinne on helppo tulla uudelleen tutuksi tulleen ammattilaisen luo. Nuorille on merkityksellistä se, että saa keskustella, kysellä ja pohtia asioitaan kasvotusten henkilökohtaisessa kontaktissa ammattilaisen kanssa. Nuori voi kysellä itseään askarruttavista asioista, nuorta neuvotaan ja ohjataan niissä.

Kaikkien haastateltavien vastauksista nousi esille nuorten mielenterveysongelmat eri kysymysten äärellä, vaikka niistä ei haastattelussa kysytykään. Yhteistyötä terveydenhoitopalvelujen kanssa koettiin tärkeäksi tiivistää. Terveydenhoidon piiriin pääseminen koettiin tärkeäksi ja sen helpottamiseksi muutama haastateltava nimesi kehittämistoiminnan kohteeksi terveydenhoitoalan

ammattilaisen saamista paikalliseen Ohjaamoon toisten ammattilaisten joukkoon tuomaan vahvistusta nuorten terveydenhoitohaasteisiin ja terveydenhoidon palvelujen piiriin pääsemisen helpottamiseksi.

Vuosiraportti 2019 mukaan vuonna 2019 psyykkiseen terveyteen liittyvät yhteydenotot olivat yleisin puheenaihe Mannerheimin lastensuojeluliiton Lasten ja nuorten puhelimesta ja nettipalveluissa, kun vuonna 2010 ne olivat 6. yleisin keskustelunaihe. Nuorten henkisen hyvinvoinnin taustalla ei ole löydettävissä yhteistä tekijää, joka heikentää mielen terveyttä, mutta usein joku ongelma on, ja kun sitä ei saa hoidettua, muut ongelmat kasaantuvat ja muuttuvat isommiksi ja vaikeammiksi hoitaa. (Holappa & Pajamäki 2020, 5.) Lasten ja nuorten psyykinen hyvinvointi on huonontunut raportin mukaan entisestään. Nuorten pahoinvointi näyttäytyy myös Ohjaamossa, jonka palvelut eivät suoraan vastaa näihin tarpeisiin, vaikkei heitä käännytetä pois, vaan autetaan heitä saamaan itselleen sopivia palveluja. Onko Ohjaamossa siis riittävän kattavasti palveluja nuorille, jos halutaan auttaa nuoria matalalla kynnyksellä nimenomaan Ohjaamossa?

Valtakarin (2020) tuoreen tutkimusartikkelin yksi kehittämissuhteista on, että nuorten palvelujärjestelmässä on oltava riittävästi resursseja kohdennettuna psykososiaaliseen tukeen. Ohjaamon ammattilaisten resurssoinnin avulla on nuorta autettava palvelusta toiseen työ- ja elämänpolulla. (Valtakari 2020, 7.) Myös haastatteluihin perustuvassa opinnäytetyössä tuli ilmi Ohjaamossa työskentelevien kokemuksissa samat tarpeet. Psykososiaalista työtä kyllä tehdään Ohjaamossa koko ajan, mutta työhön on annettava riittävästi aikaa, koulutusta ja tarvittaessa tukea. Ohjaamossa on taitoa kohdata ja kuunnella nuoria, mutta nuoren tilanteen vaatiessa vahvempaa ammatillista tukea tai hoitoa on sitä oltava saavutettavissa kohtuullisen nopeasti ja helposti.

Haastateltavat kuvailivat Ohjaamo-työn olevan toisinaan tulipalojen sammuttelua, joka kuvaa työn olevan neuvonta- ja ohjaustyön lisäksi luonteeltaan auttamis- ja pelastustyötä. Ensin hoidetaan akuuteimmat asiat, jotka liittyvät usein talouteen ja velkaantumiseen kuten vuokratilaisuuksiin. Kun nuoren perustarpeet esim. ravinto tai asuminen on turvattu, päästään miettimään muita tulevaisuuden suuntaavia opiskelu-, työkokeilu- tai työasioita. Työllä ennaltaehkäistään

suurempia ongelmia ja korjataan jo olemassa olevia. Osa paikkakunnan nuorista tarvitsee Ohjaamo päästäkseen eteenpäin omissa ongelmissaan. Asioita ratkotaan yhdessä askel kerrallaan, nuoren omaan tahtiin hänen haluaansa suuntaan. Ohjaamossa asiointi perustuu nuoren tarpeisiin ja sen on oltava nuorilähtöistä, koska asiointi on nuorelle vapaaehtoista.

8.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuslupa hankittiin Ohjaamolta, Ohjaamo-koordinaattorilta ja suostumukset haastatteluun lupautuneilta aineiston keräämistä ja tutkimusta varten. Haastattelun saatekirjeessä kerrottiin, että kyselyssä kerättyä tietoa ja tutkimustuloksia käsitellään luottamuksellisesti ja raportoidaan anonymisti. Kaikissa tutkimuksen vaiheissa ollaan eettisten kysymysten äärellä. Yleisesti tärkeimpinä periaatteina nimetään informointiin liittyvä suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset ja yksityisyys. (Hirsjärvi ym. 2000, 20.)

Tutkittaville selvitettiin tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit ymmärrettävästi. Tutkimukseen osallistujien on annettava vapaaehtoinen suostumus osallistumiseen samoin kuin kieltäytymiseen ja oikeus keskeyttää halutessaan, missä vaiheessa tahansa. Tutkittavilla on oltava myös jälkikäteen mahdollisuus kieltää itseään koskevan aineiston käyttämisen tutkimuksen aineistona. Tutkijan tulee huolehtia siitä, että tutkittava suostuessaan on selvillä tutkimuksen tarkoituksesta. Tutkittaville ei saa aiheutua vahinkoa tutkimuksesta. Luottamuksellisia tietoja ei saa antaa ulkopuoliselle, eikä muuhun tarkoitukseen. Tutkijan on oltava vastuuntuntoinen ja pidettävä kiinni lupauksistaan sekä huolehdittava tutkimuksen rehellisyydestä. (Tuomi ym. 2009, 131.)

Tutkimuksen on oltava eettisesti kestävä ja laadukas. Tutkijan on tiedettävä, mitä on tekemässä, tutkimussuunnitelman on oltava laadukas, tutkimussuunnitelma on valittava relevantiksi ja raportointi on tehtävä huolella. Eettisyys on yhteydessä luotettavuus- ja arviointikriteereihin, eettisen sitoutuneisuuden on ohjattava tutkimuksen tekoa. (Tuomi ym. 2009, 127.)

Tutkimussuunnitelmaa varten perehdyttiin nuoria ja Ohjaamoja koskeviin tutkimuksiin. Haastattelujen tuloksilla on yhtäläisyyksiä aiempiin tutkimustuloksiin, mikä osoittaa työn luotettavuutta. Haastateltavien määrä oli pieni, ja perustui täysin vapaaehtoisuuteen. Haasteltavien anonymiteettiä on suojattu mainitsematta Ohjaamon paikkakuntaa ja haastateltavien ammattialaa. Aineistoa on sen vuoksi käsitelty mahdollisimman yleisellä tasolla. Haastattelutilanteet olivat mielenkiintoisia ja miellyttäviä keskustelutilanteita. Työ on kirjoitettu haastateltavia suojaten ja kunnioittaen noudattaen eettisten ohjeiden periaatteita. Tutkimustulokset vahvistivat ennako-oletuksia, joita ei tuotu esille haastattelutilanteissa, koska pyrkimyksenä oli objektiivisuus.

Luotettava tutkimus sisältää kuvauksen todellisista olosuhteista ja paikoista, joissa aineisto on hankittu. Tutkimuksessa on avattava haastatteluihin liittyen haastattelujen ajallinen kesto, häiriötekijät, jos niitä on ollut, virhetulkinnat ja kirjoittajan oma arvio haastattelutilanteissa. Aineiston analyysissä on selvitettävä luokittelujen perusteet kattavasti. (Hirsjärvi ym. 2013, 232.)

Raportissa on kuvattu mahdollisimman tarkasti haastattelujen todelliset olosuhteet ja paikat sekä ajallinen kesto. Haastateltavien suojaamiseksi on jouduttu häivyttämään haastateltavien ammattitehtävän paljastavia kommentteja. Paikallista Ohjaamo-toimintaa on kuvattu aineistosta ilmi tulleiden seikkojen kautta.

8.3 Johtopäätöksiä ja kehittämisehdotuksia

Työn kehittämistarpeita ajatellen tulisi Ohjaamon pyrkiä laajentamaan verkostoitumista edelleen ja saada mukaan uusia toimijoita erityisesti Kela jossain muodossa joko suoralla sähköisellä yhteydellä tai säännöllisen päivystyksen saaminen paikan päälle Ohjaamoon. Kelan mukaan saaminen tehostaisi Ohjaamossa ajankäyttöä ja vähentäisi siellä työtään tekevien työtä, joka ei ole heidän toimivaltansa alaista työtä. Kelan rooli on iso nuorten elämässä liittyen sen sosiaaliturvaetuuksiin eri elämäntilanteissa, jotka erityisesti nuorilla vaihtelevat.

Terveystieteiden palvelujen kanssa yhteistyötä olisi tarpeen syventää tai laajentaa, jotta nuorille voidaan tarjota heidän tarpeitaan vastaavia palveluja. Vain siten Ohjaamosta saa todella apua, myös mielen ongelmiin. Ohjaamon palveluvalikoimassa tulee olla nuorille palveluja, joita he tarvitsevat, jos tahtotilana on tarjota saman katon alta palvelut nuorille matalalla kynnyksellä. Jos tätä ei voida toteuttaa, niin voisiko niihin saada apua myös muualta matalalla kynnyksellä?

Ohjaamot eivät ole keskenään samanlaisia ja niiden toiminnassa ja palveluissa on alueellisia eroja. Sen vuoksi niiden vertailu keskenään vaikkapa kahdella eri alueella sijaitsevan ja samankokoisen Ohjaamon välillä voisi olla yksi jatkotutkimusaihe.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että Ohjaamossa työskentelevät ammattilaiset pitivät Ohjaamo-toimintaa tärkeänä ja merkittävänä paikkakuntalaisten nuorten palvelujen saamisessa. Tutkimuksen perusteella saa käsityksen siitä, että Ohjaamo on lunastanut paikkansa tärkeänä osana alueellista palvelujärjestelmää toimittuaan paikkakunnalla runsaan vuoden ajan. Opinnäytetyön mukaan nuoret ovat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Jatkotutkimus samasta aiheesta paikkakuntalaisille nuorille voisi olla nuorten kokemukset palvelujen saamisessa. Jos ammattilaiset ovat sloganiin ”jos et tiedä mistä aloittaa, niin aloita Ohjaamosta! sitoutuneita, niin onko tämä myös nuorten kokemus.

Lähteet

L 21.12.2016/1285. Nuorisolaki. Viitattu 16.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285#Pidp447607440>

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 31.12.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Aaltonen, S. & Berg, P. 2015. Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Julkaisussa Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Toim. S. Aaltonen, P. Berg & S. Ikäheimo. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, julkaisuja 160. Viitattu 21.11.2019. <https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>

Anttila, K., Fedotoff, J. & Pietilä, M. 2019. Nuorisotyölliset nuorten tieto- ja neuvontapalvelut muuttuvassa toimintaympäristössä. Selvitys nuorten tieto- ja neuvontapalveluista 2018-2019. Osaamiskeskus Koordinaatti, Oulun kaupunki.

Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattieettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n julkaisu 2017. Viitattu 16.11.2019. http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikka-opas_2017.pdf

Elder, S. 2015. What does NEETs mean and why is the concept so easily misinterpreted? ILO International Labour Office sivusto. Viitattu 11.1.2020. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_343153.pdf

Helander, J., Leppänen, A., Pasanen, M., Pukkila, P., Sesay, A. & Uusinokka, S. 2017. Monialainen ja verkostomainen työ Ohjaamoissa. Teoksessa Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Toim. M. Määttä. Grano Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, 102-114.

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

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15. – 17. p. Porvoo: Bookwell Oy.

Holappa, H. & Pajamäki, T. 2020. Lasten ja nuorten puhelimen ja nettipalveluiden vuosiraportti 2019. Mannerheimin lastensuojeluliitto. Viitattu 8.3.2020. https://dzmdrerwnq2zx.cloudfront.net/prod/2020/03/05081218/ml_l_inpn_raportti_2019.pdf

”Hyvä yhteiskunta on yhdessä tekemistä, vuorovaikutusta, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta”. 2019. Valtioneuvoston www-sivusto. Viitattu 27.10.2019.

<https://valtioneuvosto.fi/rinteen-hallitus/hallitusohjelma/kulttuuri-nuoriso-ja-liikunta-asiat>

Isoniemi, H. Siirtymä aikuisuuteen eurooppalaisessa kontekstissä. 2018. Julkaisussa Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti Janus 26 (2), 164-171. Viitattu 21.2.2020. <https://doi.org/10.30668/janus.65769>

Kautto, T., Korpilauri, T., Pudas, M. & Savonmäki, P. 2017. Ohjaamojen synty ja kehittämishaasteet. Teoksessa Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Toim. M. Määttä. Grano Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, 14-20.

Karvonen, S., Kestilä, L. & Kauppinen, T.M. 2018. Nuorten kokemukset sosiaali- ja terveyspalveluista. Viitattu 31.12.2019. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137694/SH%202018_14%20Nuorten%20kokemukset%20sosiaali-%20ja%20terveyspalveluista%20_%20S%20Karvonen%20et%20al.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kekoni, T., Mönkkönen, K., Hujala, A., Laulainen, S. & Hirvonen, J. 2019. Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Julkaisussa Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Toim. K. Mönkkönen, T. Kekoni & A. Pehkonen. Gaudeamus. Tallinna: Printon Trükikoda, 15-46.

Kohtaamo-hanke (ESR). Viitattu 27.10.2019. <https://kohtaamo.info/mista-onyse->

Kojo, M. 2012. Pause päällä. Työn ja koulutuksen ulkopuoliset jaksot nuorten elämäkulussa. Julkaisussa Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti Janus 20 (2), 94-110. Viitattu 22.11.2019. <https://journal.fi/janus/article/view/50651>

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 11.11.2019. https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec

Malm, K. 2019. Tietotulvan hallinnan ammattilaiset: Nuorten tieto- ja neuvontatyö 2020-luvulla. Raportti. Nuorisotutkimusseura. Osaamiskeskus Koordinaatti. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Oulu.

Määttä, A. & Keskitalo, E. 2014. Ulkoringilta sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Julkaisussa Yhteiskuntapolitiikka 79 (2), 197-205. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116235/maatta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Määttä M. 2017. Johdattelu kirjaan. Teoksessa Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Toim. M. Määttä. Grano Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, 7-11.

Määttä, M. 2018. Työtä, osaamista ja arjen taitoja – Ohjaamot tehtävänsä määrittämässä. Teoksessa Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot-vuosikirja 2018. 12. vuosikirja. Toim. M. Gissler, M. Kekkonen & P. Känkänen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Punamusta, 158-168. Viitattu 1.1.2020. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137198/THL_TEE030_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Määttä, M. 24.1.2020. Ohjaamojen tilastot vuodelta 2019. Kohtaamon sivustolla. Viitattu 9.2.2020. <https://kohtaamo.info/documents/21827/32792/Ohjaamotilastot+2019/2f30e7fc-6e39-4688-9f0b-964655679da9>

Mönkkönen, K. 2019. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.

Nettipalvelut. Nuortenlinkki.fi. N.d. A-klinikkasäätiön sivustolla. Viitattu 6.1.2020. <https://nuortenlinkki.fi/mista-apua/nettipalvelut>

Nuorisotakuu. Viitattu 27.10.2019. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?caId=1079&langId=fi>

Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet. 2018. Viitattu 24.2.2020. <https://www.koordinaatti.fi/system/files/2020-01/Nuorten-tieto-ja-neuvontatyon-eurooppalaiset-periaatteet-2018.pdf>

Nuorten työpajat ja etsivä nuorisotyö. valtioneuvosto ja ministeriöt. Opetus- ja kulttuuriministeriön sivustolla. Viitattu 15.3.2020. <https://minedu.fi/tyopajat-ja-etsiva-nuorisotyö>

Ohjaamon perusteet. 6/2018. TEM esitteet. Työ- ja elinkeinoministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 12.1.2020. https://kohtaamo.info/documents/21827/35282/TEM_esite_6_2018_Ohjaamotoiminnan_perusteet_15112018.pdf/6f780aea-efa9-4126-8f83-96ee1f5c59e0

Paananen, R., Surakka, A., Kainulainen, S., Ristikari, T., & Gissler, M. 2019. Nuorten aikuisten syrjäytymiseen liittyvät tekijät ja sosiaali- ja terveystalveluiden ajoittuminen. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti 56 (2019):2, 114-128. Viitattu 14.11.2019. <https://journal.fi/sla/article/view/73002>

Pajamäki, T. & Okker, A-M. 2018. "Pitäs jaksaa, uskaltaa luottaa ja odottaa" – nuorten kokemuksia palveluista. Teoksessa Nuoret palveluiden pauloissa.

Nuorten elinolot-vuosikirja 2018. 12. vuosikirja. Toim. M. Gissler, M. Kekkonen & P. Känkänen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Punamusta. Viitattu 21.11.2019.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137198/THL_TEE030_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peruspalvelut. Lapset, nuoret ja perheet. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sivustolla. Viitattu 15.3.2020. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut>

Sandstöm, S., Keiski-Turunen, A., Hassila, L., Aunola, E. & Alahuhta, M. 2018. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten kuvaamana. Ebooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 44. Viitattu 14.3.2020. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2018061225734>.

Selvitys: Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennusta kannattaa toteuttaa psykiatrisen hoidon, TE-palvelujen ja Ohjaamojen yhteistyönä. 11.9.2019.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sivustolla. Viitattu 23.2.2020.

https://thl.fi/fi/-/selvitys-mielenterveyskuntoutujien-tyohonvalmennusta-kannattaa-toteuttaa-psykiatrisen-hoidon-te-palvelujen-ja-ohjaamojen-yhteistyona?redirect=https%3A%2F%2Fthl.fi%2Ffi%2Fetusivu%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_tcsSJTqcGI0N%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2-1-3%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2

Simonen, J. 2019. ”Mä koitan itse selviytyä kaikesta”. Tutkimus työn ja koulutuksen ulkopuolella olevista nuorista. Viitattu 21.2.2020.

https://e2.fi/julkaisut/ma_koitaa_itse_selviytya

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2017:5. STM. Helsinki. Viitattu 16.11.2019.

[http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-](http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016112517572)

[2016112517572http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

”Tasa-arvoisen yhteiskunnan tavoitteena on, että jokaisella on mahdollisuudet kouluttautua niin pitkälle kun rahkeet riittävät”. Valtioneuvoston www-sivusto.

Viitattu 20.2.2020. [https://valtioneuvosto.fi/marinin-](https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma/osaamisen-sivistyksen-ja-innovaatioiden-suomi)

[hallitus/hallitusohjelma/osaamisen-sivistyksen-ja-innovaatioiden-suomi](https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma/osaamisen-sivistyksen-ja-innovaatioiden-suomi)

Toiviainen, S. 2019. Koulutuksesta ja työstä syrjään jäävä nuori kaipaa kohtaamista ja kuulumista yhteisöön. Itä-Suomen yliopiston sivustolla. Viitattu 24.2.2020. [https://www.uef.fi/-/koulutuksesta-ja-tyosta-syrjaan-jaava-nuori-](https://www.uef.fi/-/koulutuksesta-ja-tyosta-syrjaan-jaava-nuori-kaipaa-kohtaamista-ja-kuulumista-yhteisoon)

[kaipaa-kohtaamista-ja-kuulumista-yhteisoon](https://www.uef.fi/-/koulutuksesta-ja-tyosta-syrjaan-jaava-nuori-kaipaa-kohtaamista-ja-kuulumista-yhteisoon)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 10.p. Vantaa: Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriön linjaukset nuorisotakuun toteuttamisesta TE-hallinnossa. 8.1.2013. Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM/2905/03.01.04/2012.

Viitattu 27.10.2019. https://www.te-palvelut.fi/te/fi/pdf/nuorten_yhteiskuntatakuu_ohje.pdf

Valtakari, M. 2020. Ohjaamot – monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria. Tutkimus monialaisen yhteistyön vaikuttavuudesta nuorten työllistymistä edistävissä palveluissa. MDI Aluekehittämisen konsulttitoimisto & Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Policy brief 5/2020. Viitattu 10.3.2020. <https://tietokayttoon.fi/documents/1927382/2116852/5-2020-Ohjaamot-monialaista+yhteisty%C3%B6t%C3%A4%2C+vaikuttavuutta+ja+uutta+toimintakulttuuria/01193eda-9183-d9cd-e321-db1d73d68c50/5-2020-Ohjaamot-monialaista+yhteisty%C3%B6t%C3%A4%2C+vaikuttavuutta+ja+uutta+toimintakulttuuria.pdf?version=1.0>

Valtion nuorisoneuvosto. Viitattu 27.10.2019. <https://tietoanuorista.fi/uusi-nuorisolaki-voimaan-tervetuloa-valtion-nuorisoneuvosto/>

Vanttaja, M., Af Ursin, P. & Järvinen, T. 2019. Kouluun sitoutumattomien nuorten tausta ja tulevaisuusodotukset. Artikkelijulkaisussa Yhteiskuntapolitiikka 84 (2019):5-6, 491-503. Viitattu 1.1.2020. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138886/YP1905-6_Vanttajaym.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Liitteet

Liite 1. Suostumus haastatteluun osallistumisesta

Hei!

Opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa Sosionomi (AMK)-tutkintoa. Teen opinnäytetyöni aiheesta ”Jos et tiedä mistä aloittaa, aloita Ohjaamosta!” – Ohjaamon työntekijöiden kokemuksia nuorten Ohjaamopalveluista. Haastattelen Ohjaamossa työskenteleviä työntekijöitä. Olen pyytänyt sinut mukaan haastatteluun siksi, että kuulut tutkimukseni kohderyhmään. Toteutan tutkimukseeni liittyen yksilöhaastattelun. Haastattelut toteutetaan teemahaastattelun muodossa. Haastattelussa käydään läpi matalan kynnyksen palveluja ja moniammatillisen/monialaisen yhteistyön kysymyksiä sekä toiminnan kehittämistä. Yksilöhaastattelun kesto on noin tunnista puoleentoista tuntia. Haastattelussa käytän apunani kännykkää ja/tai nauhuria sekä muistiinpanojen kirjoittamista, jotta saan kaiken olennaisen muistiin.

Ystävällisin terveisin

Kirsi Ropponen

Allekirjoittamalla tämän lomakkeen, suostun osallistumaan tutkimukseen. Olen tietoinen, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja voin halutesani keskeyttää tai perua siihen osallistumiseni, milloin tahansa. Olen tietoinen siitä, että haastattelija on vaitiolovelvollinen, ja että haastattelussa tietoon tuleita asioita käsitellään luottamuksellisesti ja ainoastaan tähän tutkimukseen. Voin luottaa siihen, että haastattelusta saatu aineisto tuhotaan sen jälkeen, kun opinnäytetyö on tarkastettu ja hyväksytty. Haastateltavan henkilöllisyyttä suojataan siten, ettei opinnäytetyössä tuoda esille tunnistettavia tietoja kuten

nimeä, ikää, sukupuolta, ammattinimikettä, koulutusta tai työvuosien määrää. Anonymiteetistä huolehditaan siten, ettei työstä tunnisteta yksittäistä vastaajaa. Opinnäytetyössä ei kerrota, mistä Ohjaamosta on kyse.

Suostun osallistumaan tutkimukseen liittyvään yksilöhaastatteluun.

Nimi: _____

Paikka ja päivämäärä: _____

Allekirjoitus: _____

Nimen selvennys: _____

Liite 2. Tiedote opinnäytetyöstä

Hei!

Opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa Sosionomi (AMK)- tutkintoa. Opintoihini liittyvän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata työntekijöiden kokemuksia Ohjaamotoiminnan merkityksestä nuorten palvelujen saamisessa.

Opinnäytetyöni tarkoituksena lisätä tietoa matalan kynnyksen palveluista ja niiden toiminnasta sekä saada näiden työntekijöiden ääni kuuluviin.

Toteutan opinnäytetyöhöni liittyen yksilöhaastattelun. Haastatteluissa keskustellaan avoimin kysymyksin matalan kynnyksen palveluista, moniammatillisesta/monialaisesta yhteistyöstä ja toiminnan kehittämisestä. Haastattelen opinnäytetyöhöni liittyen Ohjaamossanne työskenteleviä henkilöitä. Toteutan haastattelut tammi-helmikuussa 2020. Haastatteluaineiston käsittelen luottamuksellisesti ja olen siitä vaitiolovelvollinen. Haastattelun arvioin vievän aikaa noin yhden tunnin, enintään puolitoista tuntia. Pyydän täyttämään oheisen suostumuksen ja allekirjoittamaan sen, jos voit osallistua tutkimukseeni, kiitos!

Ystävällisin terveisin

Kirsi Ropponen

p. 040 XXX XXXX

e-mail: kirsi.ropponen@XXXXXX.XX

Liite 3. Haastattelukysymykset

Teema 1. Matala kynnys

Milloin koet onnistuneesi työssäsi nuorten auttamisessa Ohjaamossa?

Tuleeko nuori yleensä omasta aloitteestaan tai jonkun toisen tahon ohjaamana Ohjaamoon? Jos jonkun toisen, niin kenen?

Missä asioissa paikkakuntalaiset nuoret tyypillisesti asioivat Ohjaamossa?

Mikä on mielestäsi ennaltaehkäisevää palvelua Ohjaamossa?

Mikä on mielestäsi korjaavaa palvelua Ohjaamossa?

Kumpaa työtä mielestäsi Ohjaamossa tehdään enemmän?

Kuinka merkittäväksi koet Ohjaamotoiminnan paikkakunnan nuorille palvelujen saamisessa?

Oletko saanut siitä palautetta nuorilta tai joltain muulta taholta? Jos muulta, niin mistä?

Teema 2. Moniammatillinen/monialainen työskentely

Mitä Ohjaamossanne tarkoittaa moniammatillisuus ja monialaisuus?

Mitä hyötyä moniammatillisuudesta ja monialaisuudesta on työntekijälle ja asiakkaalle?

Mitä olet oppinut moniammatillisesta/monialaisesta työskentelystä Ohjaamossa?

Teema 3. Kehittäminen

Miten kehittäisit toimintaa Ohjaamossa, jos se olisi mahdollista?

Mitä palveluja/toimintaa mielestäsi tarvittaisiin Ohjaamoon olemassa olevien palvelujen lisäksi vai tarvitaanko lisää?