

**SELVITYS NUORTEN ASIAKASYHTEISTYÖRYHMÄN TOIMINNAN
KEHITTÄMISEKSI**

Tuula Saarinen
Opinnäytetyö syksy 2011
Diakonia ammattikorkeakoulu
Diak Länsi Pori
Terveystiedon edistämisen koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Saarinen, Tuula. Selvitys nuorten asiakasyhteistyöryhmän toiminnan kehittämiseksi Pori, syksy 2011, 61s, 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak Länsi Pori. Terveystuen edistämisen koulutusohjelma. Sosionomi, ylempi ammattikorkeakoulututkinto (YAMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada selville miten nuorten asiakasyhteistyöryhmän jäsenet ja asiakkaat ovat kokeneet ryhmän toiminnan hyödyllisyyden, asiakkaan kuulluksi tulemisen, asiakkaan tuen saannin nykyiseen tilanteeseen, asiakkaan tilanteen selkiintymisen sekä olivatko asiakastapaamiset olleet oikea-aikaisia.

Aineisto kerättiin keväällä 2011 kyselylomakkeella Porin, Huittisten sekä Keski-Satakunnan nuorten asiakasyhteistyöryhmän jäseniltä (N=38) sekä ryhmässä olleilta asiakkailta (N=27). Kyselyyn vastasi nuorten asiakasyhteistyöryhmän jäsenistä 26 (68,4 %) ja asiakkaita 10 (37 %).

Nuorten asiakasyhteistyöryhmän toiminta on Suomessa uutta, ja ensimmäiset ryhmät ovat aloittaneet toimintansa Satakunnassa vuoden 2009 lopulla. Tulosten perusteella ryhmän jäsenet ja asiakkaat kokevat ryhmän toiminnan hyödylliseksi. Asteikolla 1-5 keskiarvo jäseniltä oli 4,5 ja asiakkailta 3,8. Asiakkaan kuulluksi tuleminen sai keskiarvoksi jäseniltä 3,8 ja asiakkailta 4, joten voidaan todeta, että asiakasta on ryhmässä kuultu ja hänen mielipiteensä on huomioitu. Miten asiakkaan tilanteeseen saatiin tukea, sai jäsenilta keskiarvon 3,8 ja asiakkailta keskiarvon 3,3. Asiakkaat kokivat jonkin verran epävarmuutta saamaansa tukea kohtaan. Tilanteen selkiintyminen oli jäsenten mielestä suhteellisen hyvää keskiarvolla 4, myös asiakkaat kokivat tilanteen selkiintyneen suhteellisen hyvin. Keskiarvo oli 3,5. Asiakkaan asioiden käsittelyn oikea-aikaisuuteen eivät olleet jäsenet eivätkä asiakkaat kovin tyytyväisiä. Jäsenten antamien vastausten perusteella keskiarvo oli 3,8, kun taas asiakkaat arvioivat käsittelyn oikea-aikaisuuden keskiarvolla 3. Kyselyn kokonaiskeskiarvoksi kaikille kysymyksille tuli jäsenten vastusten perusteella 4 ja asiakkaiden vastausten perusteella 3,5.

Tulokset kertovat, että nuorten asiakasyhteistyöryhmän toiminta koetaan hyödyllisenä. Asiakasta huomioidaan ryhmän käsittelyssä hyvin, mutta tuen saannissa on kehittämisen tarvetta. Lisäksi tärkeää on kiinnittää huomiota käsittelyn oikea-aikaisuuteen. Asiakkaan asiat tulisi saada aikaisemmin ryhmän käsittelyyn.

Asiasanat: yhteisöllisyys, osallisuus, syrjäytyminen, moniammatillisuus

ABSTRACT

Saarinen, Tuula. A study of developing the function of co-operation group for young people

Pori, fall 2011, 63s, 3 attachment.

Diaconia University of Applied Sciences, Diak Länsi Pori. Master of Health Promotion. Bachelor of Social Services. Upper Academic Degree. (MBA)

The purpose of this thesis was to study how the members of a client co-operation group for young people and the clients had experienced the usefulness of the group's operation and in which manner the client was heard. The thesis also studied how the client support availability for their current situation was experienced and if the client's situation had clarified and whether the client meetings had been timely.

The thesis material was gathered during spring 2011 through a questionnaire from the members (N=38) of the client co-operation group for young people in Pori, Huittinen and mid-Satakunta area as well as from the group clients (N=27). The questionnaire was answered by 26 (68, 4 %) members of the co-operation group for young people and 10 (37 %) clients.

The function of a co-operation group for young people is new in Finland and the first groups have started their operation in Satakunta area in the end of 2009. According to the results the members of the group and the clients find the the group activity useful. In the scale from 1 to 5 the grade average from the members was 4, 5 and from the clients 3,8. The members felt that the clients were being heard on an average of 3,8 whereas the same average for the clients was 4, so it can be stated that in the group the client has been heard and his opinion has been paid attention to. The support availability in a client's situation received a grade average of 3,8 from the members and 3,3 from the clients. The clients experienced some level of uncertainty towards the support they received. The members felt that their situations were clarified quite well resulting in a grade average of 4, also the clients felt that their situations had clarified fairly well, the average being 3,5. Neither the members nor the clients felt that their cases were handled timely. Based on the answers given by the members the average on this matter was 3, 8 whereas the clients estimated the timely matter on an average of 3. According to the answers given by the members the average for the entire questionnaire including all the questions was 4 and by the answers given by the clients the average was 3,5.

The results show that the activity of the co-operation group for young people is found useful. In the group process the client is taken well into consideration, but the support availability needs to be developed. In addition, it is important to pay attention to the timely matter. The client cases should be introduced to the group process earlier.

Key words: communality, social exclusion, multiprofessionalism

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTISTA TAUSTAA	8
2.1 Yhteisöllisyys	9
2.2 Osallisuus	12
2.3 Syrjäytyminen	14
2.3.1 Syrjäytymisen vastainen työ sosiaalialalla	16
2.3.2 Sosiaalipedagoginen työ osana syrjäytymisen ehkäisemistä	17
2.3.3 Tukimuotoja syrjäytymisen ehkäisemiseksi	19
2.3.4 Perusopetuslain uudistus varhaisen puuttumisen tukena	20
2.3.5 Nuorisolain muutokset ennaltaehkäisevässä työssä	22
2.4 Hankkeet osana syrjäytymisen ehkäisemistä	25
2.4.1 Remonttihanke	27
2.4.2 Usko nuoriin pilotti	28
2.5 Moniammatillinen yhteistyö	29
2.5.1 Moniammatillinen osaaminen	30
2.5.2 Oppilashuolto osana moniammatillista yhteistyötä	31
3 KUNTOUTUKSEN ASIAKASYHTEISTYÖRYHMÄN TOIMINNAN KUVAUS	33
3.1 Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä	33
3.2 Asiakkaan polku nuorten asiakasyhteistyöryhmässä	35
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	38

5 MENETELMÄT JA TAVOITTEET	39
5.1 Toimintaympäristö	
5.2 Menetelmät ja aineisto	40
6 TULOKSET	42
6.1 Ryhmän asiantuntijoiden näkemykset nuoreten asiakasyhteistyöryhmän toiminnasta	42
6.2 Asiakkaiden näkemykset nuorten asiakasyhteistyöryhmän toiminnasta	44
7 EETTISYYDEN JA LUOTETTAVUUDEN TARKASTELU	46
8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	49
9 KEHITTÄMISEHDOTUKSET	53
LÄHTEET	55
LIITTEET: Liite 1. Saate vastaajille	59
Liite 2. Osallistuja palaute	60
Liite 3. Työryhmän jäsenen palautelomake	61
KUVIO	
Asiakkaanpolku nuorten asiakasyhteistyöryhmässä	36
TAULUKKO	
Asiakasyhteistyöryhmän jäsenten näkemykset	45

1 JOHDANTO

Nuorten asiakasyhteistyöryhmän toiminta on Suomessa uutta. Nuorten asiakasyhteistyöryhmän työskentelyä ohjaa laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 479/2003. Poriin nuorten asiakasyhteistyöryhmä perustettiin vuoden 2009 lopulla. Itse olen ollut ryhmän toiminnassa mukana alusta asti kuten myös Usko nuoriin pilotin tukiryhmässä. Vuoden 2011 alusta olen toiminut nuorten asiakasyhteistyöryhmän puheenjohtajana.

Nuorten asiakasyhteistyöryhmän asiakkaat ovat usein nuoria (15–19 vuotiaita), jotka ovat vaarassa pudota yhteiskunnan palveluiden piiristä. Heillä saattaa olla taloudellisia ongelmia, jotka johtuvat mahdollisesti puutteellisista taidoista käsitellä rahaa, opiskeluun ja opiskelumotivaatioon liittyviä ongelmia, sosiaalisten taitojen puutetta, arjen hallinnan puutetta, päihdeongelmia sekä mielenterveysongelmia.

Tilastojen mukaan 15–24 vuotiaiden nuorten koulutukseen osallistuminen on Suomessa korkeampi kuin muissa EU-maissa. Keskiasteen koulutus käsittääkin lähes koko ikäluokan, mutta joka vuosi osalta peruskoululaisista jää oppivelvollisuus suorittamatta. Oma ryhmänsä ovat perusopetuksen päättäneet nuoret, jotka hakevat toisen asteen koulutukseen, mutta eivät saa opiskelupaikkaa. Riskiryhmään kuuluvat myös toisen asteen opintonsa keskeyttäneet nuoret, vaikkakaan kaikille keskeyttäminen ei ole ongelma. Osa välivuosista, keskeyttämisistä ja koulupaikkojen vaihdoksista on nuorten etsintää ja kokeilua. (Linnakangas, Suikkanen 2004, 14–15.)

Opinnäytetyöni tarkoituksena on saada kokemuksen kautta palautetta asiakastapaamisista nuorten asiakasyhteistyöryhmässä, niin asiakkailta kuin ryhmän jäseniltä sekä saada kehittämissuhteita ryhmän toiminnalle. Nuorten asiakasyhteistyöryhmä on moniammatillinen ryhmä, jonka tavoitteena on löytää oikeita ja hyviä ratkaisuja ja suunnitella asiakkaan tilanteen korjaamiseksi. Moniammatillisessa yhteistyössä juuri yhden yksilön asiantuntijuus täydentää toisten asiantuntijoiden osaamista.

Tammikuun 2011 loppuun mennessä kolmessa eri nuorten asiakasyhteistyöryhmässä oli ollut yhteensä 27 asiakasta (Porin, Huittisten sekä Keski-Satakunnan nuorten asiakasyhteistyöryhmät). Lisäksi nuorten asiakasyhteistyöryhmissä toimi 38 eri henkilöä. Henkilöt ovat eri ammattialojen edustajia. Ryhmän jäsenten kokoonpanoa on jonkin verran muuteltu toiminnan käynnistyttyä ja oleellista on, että juuri oikeat ammattilaiset istuvat yhteisen pöydän ääressä pohtimassa ja suunnittelemassa nuoren tulevaisuutta yhdessä nuoren kanssa.

2 OPINNÄYTETYÖN TEOREETTISTA TAUSTAA

Keskeisinä käsitteinä tässä opinnäytetyössä ovat olleet yhteisöllisyys, osallisuus, syrjäytyminen sekä moniammatillisuus.

Terveys ei ole ainoastaan sairauksien tai toimintavajavuuden puuttumista, vaan terveys on fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tila. Terveyden edistämistoimintaa suunniteltaessa on pyrittävä siihen, että heikoimmassa asemassa olevat väestöryhmät hyötyisivät eniten toiminnasta ja terveystalveluiden tulisi tukea yhtä hyvin niin hyväkuin huono-osaisia. (Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja- sarja 3/2005, 10.)

Terveyden edistäminen on tavoitteellista arvoihin perustuvaa ja välineellistä toimintaa ihmisten hyvinvoinnin ja terveyden aikaansaamiseksi. Kun määritellään terveyden edistämistä, taustalla ovat arvot ihmisarvon ja itsenäisyyden kunnioittamisesta, tarvelähtöisyydestä, oikeudenmukaisuudesta, osallistamisesta sekä kulttuurisidonnaisuudesta. (Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja sarja 3/2005, 20,39.)

Ihmisten osallistaminen nähdään arvokkaana terveyden edistämässä. Yhteenkuuluvuuden tunne sisältää tärkeitä elementtejä osallistamisen ja terveyttä edistävien tavoitteiden saavuttamisen kannalta. Yhteisö on usein osallistaja mutta myös itseään liikkeelle paneva voima. (Terveyden edistämisen keskuksen julkaisu - sarja 37/2005, 63–64.)

Sosiaali- ja terveystalvitiikan strategioissa 2015 korostetaan ensisijaisesti ehkäisevää näkökulmaa, muun muassa puututaan lasten, nuorten ja perheiden ongelmiin, tuetaan vaikeasti työllistettäviä, taataan heikommissa asemassa olevien toimeentuloa sekä vahvistetaan päihdehaittojen ehkäisyä ja palveluja. Tärkeänä pidetään juuri varhaisen puuttumisen vaikutusta. (Sosiaali- ja terveystalvitiikan strategiat 2015, 5,9.)

Ongelmien ehkäisy tulisi vakiinnuttaa osaksi normaalia toimintaa. Lapsia, nuoria ja lapsiperheitä voidaan tukea ja ongelmia ratkaista vain kun lisätään tietoa ja osaamista sekä ottamalla käyttöön uusia, aktiivisia toimintamalleja. Ammatillisen koulutuksen keskeytti lukuvuonna 2005–2006 10,5 % koko maan osalta opiskelijoista, heistä vain 1,1 % jatkoi opintojaan toisella koulutussektorilla. Ammatillisen koulutuksen keskeytymisen syyt ovat erilaisia. Kuitenkin ilmeisemmin syynä koulutuksen keskeytykseen on epäonnistunut koulutusvalinta, joka aiheuttaa motivaatio-ongelmia. (Galli, Ikonen, Ahola 2009, 10–11.)

Opetushallituksen tekemän arvion mukaan perusopetuksen opinto-ohjaus ei toimi kovinkaan hyvin ammatillisen koulutuksen suuntaan. Perusopetuksen tulisi perehdyttää oppilaita paremmin ammatteihin ja työelämään, jotta mielikuva opiskeltavasta ammattista vastaisi todellisuutta. Osalla oppilailta on ongelmia saada läpäistyksi edes peruskoulu. Nuori saattaa kuitenkin saada peruskoulun suoritettua ja onnistua saamaan myös opiskelupaikan toiselta asteelta. Tällöin nuori on riskiryhmässä koulutuksen keskeyttämisen suhteen. Lisäksi tällaisella nuorella on koulutusmarkkinoilla huono kilpailukyky johtuen puutteellisesta elämänhallinnasta koulutuksen ulkopuolella. (Galli, Ikonen, Ahola 2009, 11.)

2.1 Yhteisöllisyys

Tieteellinen keskustelu yhteisöllisyydestä ja yhteisöstä käynnistyi 1800-luvulla. Varsin yleisesti yhteisöllä kuitenkin tarkoitetaan pieniä ihmisryhmiä ja yhteisö muodostaa yleensä sosiaalisen toiminnan yksikön, jolla on yhteinen historia, yhteiset arvot ja kiinnostuksen kohteet. Sosiaalisen oletuksen perusteella yhteisö voidaan ymmärtää jäsenten väliseksi tunnesiteeksi. Yhteisöllä on kuitenkin yhteisiä tavoitteita ja päämääriä, jotka ilmenevät yhteisinä arvoina ja kiinnostuksen kohteina. Yhteisöä luonnehditaan myös yhteisenä tekemisenä ja sitoutumisena yhteisöön sekä voimavarojen painottamiseen yhteiseen tekemiseen. (Nummenmaa ym. 2007, 23–24.)

Yhteisön vuorovaikutussuhteissa yksilöllinen ja yhteisesti jaettu ymmärrys lisääntyy ja ryhmän erilaisuus nähdään voimavarana. Yhteisön sosiaalinen elämä ei kuitenkaan ole pysyvää, vaan yhteisö elää koko ajan muutoksessa. Uudet ideat ja yhteisöihin osallistuvat uudet yhteisön jäsenet synnyttävät uudenlaista toimintaa. (Nummenmaa ym. 2007, 23–24.)

Yhteisöllisyys ja yhteisöön kuuluminen ovat ihmisille tärkeitä asioita, koska se vaikuttaa keskeisesti yksilön persoonallisuuden kehitykseen ja identiteetin muodostumiseen. Yhteisö voi parhaimmillaan juuri tukea yksilön itsenäisyyttä, itsearvostusta sekä positiivisen identiteetin muodostumista, mutta pahimmillaan se voi myös estää ja tukehduttaa niitä (Laine ym. 2010, 29). Ihmiset kuitenkin kaipaavat yhteisöllisyyttä, joka koostuu yhdessä olemisesta ja tekemisestä, henkilökohtaisesti merkittävistä suhteista, luottamuksesta, vuorovaikutuksesta ja yhteenkuuluvuudesta. (Paasivaara, Nikkilä 2010 11.) Yksilön tai ryhmän sosiaalisen ympäristön havainnointi ja huomiointi nousee erittäin tärkeään osaan syrjäytymisen ehkäisemisessä. Ihminen on tärkeää nähdä oman elämänsä keskiössä, subjektina (Laine ym. 2010, 32).

Kuuluminen yhteisöön on yhteiskunnassa elämisen perusta. Yhteisöhän muodostuu ihmisistä joilla on jotakin yhteistä, yhteinen kiinnostus tai kokemus. Yhteisöllisissä työmenetelmissä ydin ovat osallisuus, vaikuttaminen ja vapautuminen yhteisössä ja yhteisön kautta. Yhteisöllisissä työmenetelmissä ammattilaisten, asiakkaan ja kansalaisten roolit voivat olla eri tavoin dialogissa keskenään, yhdistyä tai vaihtua. (Laine ym. 2010, 32–34.)

Yhteisöllisyyttä on käytetty yleiskäsitteenä kuvaamaan ihmisten välistä yhteistyötä ja monenlaisia yhteistyömuotoja. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että yhteisöllisyys ei tarkoita ihannetilaa, vaan se voi ilmetä moni eri tavoin. Yhteisö muodostuu yksilöistä, mutta on kuitenkin enemmän kuin siinä olevat yksilöt. Yksilön omat asenteet vaikuttavat siihen, kuinka valmiita yksilöt ovat sitoutumaan yhteisön tarpeisiin. Yksilöllä on mahdollisuus esimerkiksi osallistua tiedon jakamiseen ja toisten auttamiseen. (Paasivaara, Nikkilä 2010, 11–12.) Yhteisöllisen työn lähtökohtana ja tavoitteena on asiakkaiden vapaaehtoisten ja vertaisten aktiivinen osallistuminen (Laine ym. 2010, 39).

Yleisesti hyväksytyjä periaatteita ovat arvot, joiden mukaan yhteisössä toimitaan ja joista rakentuu yhteisön näkymätön selkäranka. Yhteisöllisten arvojen tulee olla ymmärrettäviä, uskottavia, yhteisesti tuottavia ja yhteisöä kiinteyttäviä. Yhteenkuuluvuudentunne on ihmisen olemassaolon ja toiminnan edellytyksiä, yhteisö onkin yksilön tärkeä voimalähde ja koossapitävä voima. Yhteisöön kuulumisen koetaan välttämättömänä, sillä vain ryhmässä, yhteisössä tai yhteiskunnassa yksilökin voi olla voimakas ja kykenee toimimaan yksilöllisesti ja mielekkäällä tavalla. (Paasivaara, Nikkilä 2010, 14,21.)

Yhteisöllisyys, joka toteutuu parhaalla mahdollisella tavalla, vaatii tunteiden ymmärtämistä ja sosiaalisia taitoja. Hyvä yhteisö auttaa jäseniään toteuttamaan omaa yksilöllisyytään ja yksilöiden erilaisuus tuo yhteisöön energiaa, jolla yhteisöllisyyttä juuri rakennetaan (Paasivaara, Nikkilä 2010, 23, 37.)

Suhtautuminen yhteisöihin ja yhteisöllisyyteen on muuttunut ajan kuluessa. Uudenlaisia yhteisöjä syntyy modernin teknologian avulla, näistä esimerkkejä ovat Facebook ja vastaavat nettiyhteisöt. Näiden nettiyhteisöjen vuorovaikutusmallit ovat aivan erilaiset kuin perinteisissä yhteisöissä. Yhteisö ja yhteisöllisyys ovat käsitteitä, joihin liitetään myönteisiä mielikuvia. Yhteisöllisyyden puute nähdään syynä ihmisten pahoinvointiin ja yhteisöllisyyttä tarjotaan jopa lääkkeeksi moniin yksilöä koskeviin yhteiskunnallisiin epäkohtiin. (Paasijärvi, Nikkilä 2010, 9-10.)

On muistettava, että on kuitenkin myös tilanteita, jolloin ”luonnolliset” yhteisöt eivät ole yksilölle turvallisin ja luontevin yhteisö. Yhteisöä on pidetty vahingollisena tai haitallisena silloin, jos yksilön terveyden tai hyvinvoinnin katsotaan vaarantuvan yhteisöllisten normien tai vaikutteiden seurauksena. Nämä ulkopuolisten näkökulmasta haitallisina näyttäytyvät yhteisöt saattavat kuitenkin tuottaa jäsenilleen arjessa selviytymisen kannalta tarpeellisia voimavaroja. Yhteisön jäsenyys ei kuitenkaan ole välttämättä subjektiivinen kansalaisoikeus, vaan yksilön hetkellisesti saavuttama ajallinen ja paikallinen etu. Keskeisessä asemassa ovat ne intressit, joiden perusteella jäsenet tunnistavat omat yhteisönsä ja erottavat muiden yhteisöjen jäsenet. (Roivainen ym. 2008, 15.)

Yhteisöihin osallistumisen ja yhteisöllisen vuorovaikutuksen katsotaan usein monin tavoin ehkäisevän ja korjaavan syrjäytymisen aiheuttamia sosiaalisia ongelmia. (Laine ym. 2010, 29.)

Nuorten yhteisöllinen arki rakentuu hyvin pitkälti omalle asuinalueelle, kouluun ja lähiympäristöön, ja vapaa-ajalla on tärkeä osuus arjen hallittavissa tekemisissä. Vapaa-aika jäsentää nuoren ajan lukuvuoteen ja loma-aikoihin. Nuorten kuvaama aika asettaa ehtoja yhteisölliselle kanssakäymiselle ja yhteisöstä toiseen vaihtaminen käy luontevasti. Yhteisöllisyys rajautuu nuorten keskuudessa paitis oma-aloitteisesti myös toisten tekemänä ja mahdollisesti vastahakoisesti. Yhteisöön kuuluminen merkitsee nuorille jäsenilleen kiinteyttä, osallisuutta, tukea ja luottamusta. Yhteisöön kuuluminen onkin nuorille tärkeää. Nuorille tärkeitä ovat ystävät, perhe, meidän jengi ja porukat koulussa. Yhteisöllisyys voi toteutua nuoren kohdalla kokonaan myös kokemuksellisella tasolla, ilman kontaktia yhteisöön ja sen muihin jäseniin (esimerkiksi virtuaalimaailma). (Roi-vanen ym. 2008, 179–190.)

2.2 Osallisuus

Osallisuus kuvaa kuulumista yhteisöön ja yhteiskuntaan. Osallistuminen ja osallisuus liittyvät toisiinsa, ilman osallisuutta osallistumiselta puuttuu perusta. Yleisimmillään osallisuus koskettaa yksilön asemaa ja suhdetta yhteiskuntaan, paikalliseen yhteisöön, kulttuuriin ja vallitseviin arvoihin. (Siltaniemi ym. 2009, 12.)

Osallisuuden vahvistaminen voidaan nähdä vastineena syrjäytymisen ehkäisemiselle (Nivala 2008, 10). Puhutaan myös ei-osallisuudesta, joka määritellään syrjäytyneiden ja työttömien ihmisten ulkopuolisuudeksi ja osallisuuden kokemuksesta vaille jäämiseksi (Mattila-Aalto 2009, 22).

Osallisuus on edellytys ihmisen hyvinvoinnille, jonka vahvistuminen tapahtuu kokonaisvaltaisessa persoonallisessa ja sosiaalisessa kasvuprosessissa. Syrjäytyminen on osallisuuden menettämistä ja osattomuuden uhkaa, jolloin tarvitaan toimenpiteitä syrjäytymisen ehkäisemiseen. (Nivala 2008 10–11.)

Osallisuus lisää yksilön hyvinvointia ja osallistumalla ihminen voi toteuttaa itseään sekä vaikuttaa omaan elämäänsä. Osallistumisen, vaikuttamisen ja osallisuuden toteuttamiseksi tarvitaan paikkoja ja tilaisuuksia. (Siltaniemi ym. 2009, 12–13.)

Osallisuuden vahvistaminen tarkoittaaakin ihmisen persoonallisuuden ja sosiaalisen kasvun kokonaisvaltaista tukemista. Osallisuuden vahvistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen pyrkivät samaan päämäärään, ihmisen hyvinvoinnin edistämiseen. (Nivala 2008, 10–11.) Osallisuuden edellytys on, että yksilö elää yhteisössä, jossa hänen turvallisuudestaan ja perustarpeistaan huolehditaan, ja jossa hänellä on mahdollisuus osallistua yhteisön elämään ja tulla kuulluksi. Näiden edellytysten täytyessä yksilölle on mahdollisuus kehittyä kokonaisvaltainen kokemus osallistumisesta eli kokemus yhteisöön kuulumisesta, sen merkityksellisyydestä itselleen ja omista toimintamahdollisuuksista yhteisön jäsenenä. (Tanskanen, Timonen-Kallio 2010, 22.)

Kaikki me tarvitsemme yhteiskunnallista osallisuutta vahvistavaa sosiaalista kasvatusta ja että jokainen meistä saattaa jossakin elämäntilanteessa tarvita erityistä kasvatuksellista tukea, joka estää osallisuutta uhkaavien tekijöiden vahvistumista ja siten ehkäisee lievää syrjäytymistä. (Nivala 2008, 11.)

Nuorten osallisuuden edistäminen ei ole vain syrjäytymisvaarassa olevien nuorten auttamista ja yksilöllisten syrjäytymiskierteiden katkaisemista, vaan kyse on kokonaisvaltaisesta vahvistamisesta ja nuoren näkemisestä yhteiskunnallisena osallistujana ja tulevaisuuden rakentajana. (Hämäläinen 2008, 15.)

Osallisuus liitetään hyvinvointiin. Hyvinvoinnin sanotaan toteutuvan silloin, kun yksilöllä on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja kokea elämänsä mielekkääksi. Osallisuus ei saa kuitenkaan olla pelkkää aktiivisuutta vaativaa osallistumista, vaan osallisuuden tulee toteutua siten, että yksilö tuntee kuuluvansa joukkoon ja olevansa osallinen, ilman että häneltä vaaditaan erityisponnisteluja. (Hiilamo, Saari 2010, 254.)

2.3 Syrjäytyminen

Syrjäytyminen on joutumista sivuun sosiaalisista suhteista, vaikuttamisesta ja vallan käytöstä. Syrjäytyneellä ei ole mahdollisuutta osallistua työhön, koulutukseen tai yhteisölliseen toimintaan. Syrjäytyminen tulkitaan sanana ja käsitteenä lähes aina kielteiseksi. Syrjäytyä voivat niin yksilöt kuin ryhmätkin. Tärkeää on myös muistaa, että ihmisiä myös syrjäytetään, kun heidän mielipiteitään ja näkökulmiaan ei kuulla tai heidän osallisuuttaan ja kansalaisuuttaan kyseenalaistetaan. (Laine ym. 2010, 11.)

Syrjäytymiskäsitteestä haluttaisiin eroon, mutta sana on kuitenkin juurtunut arkipuheeseen, ilmaisemaan juuri yhteiskunnallisia ongelmia ja yhteiskunnallista epäoikeudenmukaisuutta. Syrjäytymis-sanaa vastustetaan ja torjutaan siten, että koetetaan löytää sanaa lieventäviä tai sanalle vaihtoehtoisia ilmauksia. Tavoitteena on, että ilmauksia pehmentämällä todellisuudesta ei synny liian synkkää kuvaa. Usein puhutaan vähä- tai huono-osaisista, vaikeuksiin joutuneista ja heikommin toimeentulevista henkilöistä. (Laine ym. 2010, 11–12.)

Syrjäytyminen syntyy siitä, että heikko tai huono asema yhteiskunnassa vakiintuu pitkäaikaiseksi olotilaksi. Usein tähän tilaan joudutaan vähittäisenä sivuun joutumisena tai rajuna pudotuksena keskeisistä elämänehdoista. Syrjäytymisessä tunnistetaan riski- ja vaaratilanteita, jotka edeltävät heikkoon asemaan joutumista (esimerkiksi nuoren jääminen ilman koulutusta tai työtä). (Laine ym 13–17.)

Kun haluamme selvittää, ketkä ovat syrjäytyneitä, yritämme tunnistaa niitä ihmisiä, jotka ovat joutuneet, siirretty tai ajautuneet syrjäytyneiksi. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että joku voi omasta halustaankin ”jättäytyä ulkopuoliseksi”. Syrjäytymistä voidaan lähestyä myös korostaen ennaltaehkäisyä. Ennaltaehkäisy pyrkii tunnistamaan syrjäytymistä aiheuttavia tekijöitä sekä määrittelemään niitä toimintoja joilla puututaan niiden ihmisryhmien elämään, jotka ovat haavoittuvassa asemassa yhteiskunnassa. (Laine ym. 2010, 13–17.)

Syrjäytymiseen johtavat useat tekijät. Taustalla on usein kodin taloudelliset ja sosiaaliset ongelmat, perheiden rikkinäisyys, mielenterveysongelmat, päihteiden käyttö sekä muut kärjistyneet sosiaaliset ongelmat. Ongelmat näkyvät usein koulussa erilaisina kouluongelmina ja elämönhallinnan puutteina. Hyväksyntää ja onnistumisen kokemuksia haetaan vapaa-ajasta, kaveripiiristä ja kuluttamisesta. Tärkeää on kuitenkin muistaa, että koulumotivaatio puutteen takana voi olla myös oppimisvaikeudet, joilla välttämättä ei ole mitään tekemistä nuoren sosiaalisen taustan kanssa. (Ahola, Galli 2009, 5.)

Syrjäytymisen ja koulupudokkaiden tunnistaminen ja varhainen puuttuminen on lähtökohtana ennaltaehkäisevässä työssä. Nuorten tilanteet ovat hyvin yksilölliset, vaikka havaittavissa on samanlaisia ongelmia. Yksi keskeinen ongelma on nuorten koulutustoiveiden, tarjolla olevien koulutusmahdollisuuksien sekä omien resurssien kohtaamattomuus. Lisäksi merkittävän ongelman muodostavat myös nuorten selkiyttämättömät koulutustoiveet, jotka voivat tulla esiin vaikeutena hakea koulutuspaikkaa tai jo aloitetun koulutuksen keskeyttämisenä. Ammatillisen koulutuksen keskeyttäjät jakautuvat erilaisiin ryhmiin. Keskeyttämisen taustalla voivat olla väärän alanvalinnan takia koulutuspaikkaa vaihtavat sekä tyypilliset moniongelmaiset, jotka ovat ajautuneet puutteellisiin oppimisvalmiuksiin ja elämönhallinnantaidoin vain johonkin koulutukseen. (Ahola, Galli 2009, 7.)

2.3.1 Syrjäytymisen vastainen työ sosiaalialalla

Kansalaislähtöinen työ kuvaa syrjäytymisen vastaista työtä, jossa korostuu nimenomaan ihmistenkeskeinen tuki ja auttaminen. Syrjäytymisilmiön monitahoisuuteen tarttuminen edellyttää kuitenkin laaja-alaista osaamista ja erikoistuneita ammatillisen työn muotoja. Syrjäytymisen vastaista työtä tehdään eri toimijoita yhdistävissä verkostoissa. Sosiaali- ja terveysalan asiakas voi olla yhtä aikaa useamman eri ammattilaisen asiakkaana. Asiakkaan hoito- ja kuntoutuspolku voi kestää vuosia, jolloin hän tutustuu hyvin moniin erilaisiin auttamistyön lähestymistapoihin ja menetelmiin. On erittäin haastavaa löytää oikea apu. (Laine ym. 2010, 18–19.)

Sosiaalialan työntekijän kannalta haastavaa on asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuuden hahmottaminen. Syrjäytymisen vastaisen työn kysymykset ja ongelmat ovatkin monella tapaa haasteellisia, vaikka työn tavoite, hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, huono-osaisuuden poistaminen, osallisuuden lisääminen sekä lasten ja nuorten elinolojen turvaaminen on kaikkien yhteinen tavoite. (Laine ym. 2010, 18–19.)

Syrjäytymisen vastustaminen tarkoittaa, että eriarvoisen yhteiskunnan tulee muuttua. Tämän edellytyksenä on tasa-arvon, oikeudenmukaisuuden ja ihmisarvon puolesta puhuminen ja toimiminen. Jotta tämä muutos saataisiin aikaiseksi, tarvitaan yksittäisten ihmisten, sosiaali- ja terveysalan asiakkaiden ja ammattilaisten työtä yhdessä sekä lisäksi tarvitaan monien eri yhteiskunnallisten instituutioiden, järjestelmien ja poliittisten liikkeiden yhteistoimintaa. (Laine ym. 2010, 22.)

Sosiaalialan työn tavoitteena on ihmisten auttaminen, kärsimysten vähentäminen, muutos ja kehitys sekä ennen kaikkea hyvän tekeminen. Sosiaalialan työtä tehdään monenlaisissa ympäristöissä ja tällöin sosiaalialan ammattilaisen on pyrittävä kaikissa tilanteissa mahdollisimman asialliseen ja neutraaliin toimintaan. Asiakkaan ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittaminen nousevat avainasemaan. (Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2005, 5-6.)

Sosiaalialan ammattilaisen on muistettava edistää asiakkaan osallisuutta, joka lisää hänen mahdollisuuttaan vaikuttaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja toimiin. Ammattilaisen tulee keskittyä asiakkaansa ja häntä ympäröivän yhteisön vahvuuksien löytämiseen ja vahvistamiseen. Sosiaalialan ammattilaisen tulee huolehtia siitä, että resurssit jakautuvat oikeudenmukaisesti asiakkaiden ja asiakasryhmien kesken. Juuri heikoimmassa asemassa olevien oikeuksista tulee huolehtia ja toimia tarvittaessa asiakkaiden puolesta-puhujina. (Sosiaalialan eettiset ohjeet 2005, 8-9.)

Sosiaalialan ammattilaisen työssä asiakaslähtöisyys nousee tärkeimmäksi periaatteeksi. Tärkeää on muistaa, että jokaisen asiakkaan tilanne on ainutlaatuinen ja sosiaalialan työssä ollaan tekemisissä usein ristiriitojen kanssa. (Sosiaalialan eettiset ohjeet 2005, 8-9.) Ihmisen oikeutta ja vastuuta päättää omista asioista tulee kunnioittaa sekä rohkaista asiakasta laajaan osallisuuteen. Asiakkaan osallisuus voikin toteutua vain, jos hän saa riittävää ja oikeaa tietoa oikeuksistaan, hänelle lain mukaan kuuluvista etuuksista sekä muista seikoista, jotka vaikuttavat hänen asiaansa. Sosiaalialan ammattilaisen havaitsemien ongelmien ja epäkohtien esiin nostaminen on erittäin tärkeää ja välttämätöntä, jotta saadaan aikaan muutoksia ja syrjäytymisen vaara vähenee. (Sosiaalialan eettiset ohjeet 2005, 8-9, 11–14.)

2.3.2 Sosiaalipedagoginen työ osana syrjäytymisen ehkäisemistä

Juha Hämäläinen (1999) määrittelee sosiaalipedagogiikan niin käytännön kuin teoriankin osalta suuntautuvan kaikkeen siihen mikä edesauttaa huono-osaisuuden lievittämistä sekä ennaltaehkäisyä. Sosiaalipedagogikassa korostetaan nimenomaan huono-osaisten auttamista, syrjäytymisen ehkäisyä ja lievittämistä sekä yhteiskuntaan integroimisen näkökulmaa. Sosiaalipedagogi Kaarina Ranne korostaa erilaisten toimenpiteiden kautta yksilön ja ryhmän osallisuutta tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä ja itsestään huolehtivana subjektina. Dialogisuus korostuu jakamisen ja kohtaamisen kautta. Sosiaalipedagogiikassa nähdään yhtymäkohtia sosiaalityöhön. Niiden nähdään tähtäävän samoihin päämääriin, jotka toteutuvat inhimillisen vuorovaikutuksen kautta. (Hakkarainen 2009, 14–15.)

Sosiaalipedagoginen väliintulo voi kohdistua syrjäytymisprosessin eri vaiheisiin joko korjaavana tai ennaltaehkäisevänä työnä. Sosiaalipedagogisen työn lähtökohtana on työskentely ympäristössä ja yhteisöissä, joissa ihmisillä on vaikeuksia oman paikkansa löytämisessä, kiinnittymisessä ja elämänhallinnassa. Tärkeää tässä työssä on auttaa ihmisiä itse apuun. Ihmisiä tulee tukea niin yksilönä kuin yhteisön jäsenenä, näkemään niitä keinoja, jotka vaikuttavat omaan elämään sekä tarttumaan toimeen asioiden muuttumisen hyväksi. (Hakkarainen 2009, 17.)

Sosiaalipedagogisessa työssä korostuu oman elämänhallinnan keinojen löytäminen ja työntekijän rinnalla kulkeminen. Sosiaalipedagogisen työn ollessa rinnalla kulkemista oleelliseksi osaksi nousee ihmisten välisen vuorovaikutuksen laatu. Aito kohtaaminen ja oivallus ihmisen arvokkuudesta voivat kääntää epäsuotuisan kehityksen positiivisempaan suuntaan. Tärkeää on, että asiakas tulee kuulluksi. Välittäminen alkaa välittämisestä ja välitettäväksi tulemisesta ja tähän tarvitaan vuorovaikutuskokemus toisen ihmisen kanssa. Asioihin puuttuminen, toisen kuunteleminen ja näkeminen ovat välittämistä. Puuttuminen on nimenomaan toisen aitoa kuuntelemista, todesta ottamista, halu auttaa muutokseen ja lupaus rinnalla kulkemisesta. Juuri riittävän pitkään rinnalla kulkeminen eheyttää ja antaa voimaa selvittää itse. (Hakkarainen 2009, 18.)

Sosiaalipedagogisessa työssä nousee esille yli sukupolvien periytymisen estäminen. Sosiaalipedagoginen työ pyrkii edistämään ihmisen omatoimisuutta ja yhteisvastuuta tarjoten mahdollisuuden osallistumiseen ja toisten kohtaamiseen ja ennen kaikkea itsensä toteuttamiseen ja kehittämiseen. Sosiaalipedagogisen työn kautta ihminen tulisi saada tekemään sellaisia valintoja, joiden kautta hänen määrittelemänsä tavoitteet tulisivat saavutetuksi ja joiden kautta henkilö kiinnittyisi vahvemmin yhteiskuntaan. (Hakkarainen 2009, 19–20.)

Sosiaalipedagogiikka tarjoaa syrjäytymisen ehkäisyyn ja osallisuuden vahvistamiseen pedagogisia keinoja. Sosiaalipedagogiikan keskiössä on pedagoginen suhde, jossa kasvatus- ja ohjaustyö tapahtuu. Pedagoginen suhde perustuu dialogiin, jossa jokaisen ihmisen persoonallista arvokkuutta ja autonomiaa kunnioitetaan. (Tanskanen, Timonen-Kallio 2010, 11.)

Sosiaalipedagogisessa käytännön työssä käytetään lukuisia työmuotoja ja työtä voidaan tehdä erilaisilla tasoilla. Se voi olla esimerkiksi yksilötyötä (ohjausta), ryhmässä ja ryhmän kautta tapahtuvaa pedagogista vaikuttamista, erilaisissa yhteisöissä toimimista sekä yhteisön kasvupotentiaalien hyödyntämistä. Sosiaalipedagogiseen työhön liittyy myös toiminnallisuuden, yhteisöllisyyden ja elämyksellisyyden korostaminen. Tavoitteet ja keinot syntyvätkin arjen keskellä. Parhaita tuloksia saadaan juuri silloin kun kaikki toimijat osallistuvat suunnitteluun ja tekemiseen. Tämän kautta voidaan hyödyntää ihmisellä luonnostaan olevaa taipumusta luovuuteen, yhteisöllisyyteen ja elämyksien etsimiseen. (Hakkarainen 2009 21–22.)

2.3.3 Tukimuotoja syrjäytymisen ehkäisemisessä

Hyvinvointipalvelut laajenivat suomessa 1990-luvun alun lamaan asti. Suurtyöttömyyden ja taloudelliskriisin oloissa alettiin puhua hyvinvointivaltion kriisistä. Sosiaali- ja terveysalan ruohonjuuritasolla on kehitetty uusia työmuotoja ja toimintatapoja, vaikka hyvinvointipalveluita on karsittu. Tulevaisuuden haasteena onkin käytännön toimintojen näkyväksi tekeminen, asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen, monialaisuus, dialogisuus sekä toimivat yhteistyökäytännöt. (Laine ym. 2010, 9-10.)

Hyvinvoivalla koululla on mahdollisuus tukea erityisesti haasteellisissa kasvuolosuhteissa eläviä lapsia, joiden syrjäytymisriski on suuri. Lapsi tarvitsee tiedollisten ja taidollisten valmiuksien lisäksi koulunkäyntinsä tueksi myös riittävästi sosioemotionaalista kypsyyttä. Liian kovat haasteet kouluvalmiuksissa voivat altistaa lapsen oppimisvaikeuksille ja täten kasvattaa myös syrjäytymisriskiä. Juuri lasta ympäröivien aikuisten toimiva yhteistyö on keskeisintä syrjäytymisen ehkäisemisessä. (Laine ym. 2010, 49–50.)

Kokemusten perusteella pienryhmätoiminnalla voidaan tukea koulunsa aloittavien lasten kouluvalmiuksia. Pienryhmätoiminnan antia ovat lisääntynyt yhteistyö kodin, koulun ja päiväkodin välillä sekä ennen kaikkea lasten itsetunnon ja sosiaalisten ja kielellisten taitojen vahvistuminen. (Laine ym. 2010, 49–50.)

Lapsissa heijastuu hyvin usein perheiden ja yhteiskunnan hyvinvointi kuten myös pahoinvointi. Pahoinvointi näkyy psykososiaalisina oireina, koulunkäyntiongelmoina ja päihteiden käyttönä. Ennaltaehkäisy ja varhainen puuttuminen korostuvat. Perusopetuksen opetussuunnitelmien perusteisiin onkin lisätty oppilas- ja opiskelijahuollon sekä kodin ja koulun yhteistyön keskeiset periaatteet (Laine ym. 2010, 50–51).

Kouluiässä alkava syrjäytyminen näkyy usein oppimis- ja sopeutumisongelmina sekä poissaoloina koulusta. Erityisopetuksen tarve on lisääntynyt ja kouluikäisten asiakkaiden määrä on kasvanut lastensuojelussa sekä mielenterveyspalveluissa. Perheiden vaikeudet ovat yksi osa koulu yhteisön elämää. Lapset ja nuoret viettävät suurimman osan päivästä kouluyhteisössä, joten heidän elämänsä, kipunsa ja vaikeutensa, kuten usein myös perheiden ongelmat tulevat todeksi koulun arjessa. Koulu kohtaakin tämän hetken yhteiskunnassa monia erilaisia haasteita. Koulun on opetus- ja kasvatustehtävän lisäksi vastattava lasten ja nuorten avunhuutoon sekä kohdattava perheiden vaikeuksia. (Laine ym. 2010, 51–52.)

2.3.4 Perusopetuslain uudistus varhaisen puuttumisen tukena

Toisen asteen koulutuksen keskeyttämisen syynä voivat olla myös oppimis- ja/tai opiskeluvaikeudet. Ammatilliset perustutkinnot koetaan teoreettisesti liian vaativiksi. Ammattikoulutuksessa voidaan oppimisvaikeuksista kärsivien nuorten opintotavoitteita mukauttaa tai he voivat osallistua pienryhmämuotoiseen opetukseen, saada tukiopetusta tai he voivat suorittaa osan opinnoista esimerkiksi työpajoilla. Joissakin tapauksissa vuoden kestävä valmentava koulutus ennen varsinaisia opintoja, saattaa olla nuorelle hyödyksi. Keskeyttämiseen houkuttelee työelämään siirtyminen tai työharjoittelun kautta saatava työmarkkinatuki, joka antaa nuorelle taloudellista riippumattomuutta. (Galli, Ikonen, Ahola 2009 11–12.)

Uusi perusopetuslain muutos tuli voimaan 1.1.2011. Uudistuksessa keskeisintä on, että erityisopetusta ja oppilaalle annettavaa muuta tukea koskevia säädöksiä muutettiin ja painopistettä siirrettiin varhaiseen tukeen. Tärkeäksi muutokseksi nousevat oppilashuoltoon koskeva pykälä sekä henkilötietojen käsittelyä, salassapitoa ja luovuttamista koskevat säädökset. Tavoitteena uudistuksessa on vahvistaa esi- ja perusopetuksessa oppilaan oikeutta saada riittävän varhain ja joustavasti tukea opetuksen yhteydessä sekä vahvistaa annettavan tuen suunnitelmallisuutta ja tehostaa nykyisiä käytössä olevia tukitoimia sekä moniammatillista yhteistyötä. (Laki perusopetuksen muuttamisesta 642/2010.)

1.1.2011 voimaan tulleessa perusopetuslaissa korostetaan oppilaan tuen saantia ja jaotellaan opetuksessa annettava tuki kolmiportaisesti. Yleinen tuki on osa kaikkea kasvatus-, opetusta ja ohjausta. Oppilaalla on lain mukaan oikeus saada ohjausta ja tukea oppimiseen ja koulunkäyntiin kaikkina työpäivinä. Lyhytaikaista tukea on muun muassa tukiopeus. Lisäksi oppilaalla jolla on vaikeuksia oppimisessa tai koulunkäynnissä, on oikeus saada osa-aikaista erityisopetusta muun opetuksen ohessa. (Laki perusopetuksesta 16 § Tukiopeus ja osa-aikainen erityisopetus.)

Tehostettu tuki otetaan käyttöön silloin, kun yleinen tuki ei riitä. Tällöin oppilas tarvitsee oppimisessaan tai koulunkäynnissään säännöllistä tukea tai samanaikaisesti useita tukimuotoja. Tuki on kokonaisvaltaisempaa, pitkäjänteisempää ja suunnitelmallisempaa, pedagoginen arvio tehdään oppilaalle ja arvion pohjalta laaditaan oppimissuunnitelma yhteistyössä oppilaan ja huoltajan kanssa. Tehostetun tuen aloittaminen ja järjestäminen käsitellään pedagogiseen arvioon perustuen moniammatillisesti (oppilashuolto-työ). (Laki perusopetuksesta 16 a § Tehostettu tuki, uusi pykälä.)

Erityistä tukea annetaan oppilaille joiden oppimisen, kasvun ja kehityksen tavoitteet eivät toteudu riittävästi yleisen ja tehostetun tuen tukitoimilla. Erityistukea voidaan verrata aikaisemmin annettuun erityisopetukseen. (Laki perusopetuksesta 17 a § Erityinen tuki, uusi pykälä.)

Oppilaan etu ja opetuksen järjestämisedellytykset huomioon ottaen opetuksen järjestäjä selvittää voidaanko erityistä tukea tarvitsevan oppilaan opetus ja tukitoimet järjestää muun opetuksen yhteydessä vai osittain tai kokonaan erityisluokalla tai muussa soveltuvassa paikassa. Ennen erityisen tuen aloittamista on tehtävä pedagoginen selvitys. (Laki perusopetuksesta 17 a § Erityinen tuki, uusi pykälä.)

Pedagogisen selvityksen lisäksi päätöksen valmistelemisen tueksi voidaan käyttää muita lausuntoja, kuten lääketieteellinen tai vastaava sosiaalisen selvityksen lausunto. Pedagoginen selvitys käsitellään moniammatillisessa oppilashuoltoryhmässä. Pedagogisen selvityksen pohjalta laaditaan oppilaalle henkilökohtainen opetuksen järjestämistä koskeva suunnitelma. (Laki perusopetuksesta 17 a§ Erityinen tuki.)

Tärkeää on muistaa, että erityisen tuen päätös tulee tarkistaa aina oppilaan tuen muuttuessa tai ainakin toisen vuosiluokan jälkeen sekä ennen seitsemännelle luokalle siirtymistä. Erityisen tuen päätös voidaan tehdä ennen esi- tai perusopetuksen alkamista taikka niiden aikana psykologisen tai lääketieteellisen arvion perusteella, tällöin ei pedagogista selvitystä tarvita. (Laki perusopetuksesta 17 § Erityinen tuki.)

Perusopetuslain muutos tulisi näkyä nuorten asiakasyhteistyöryhmän asiakkaissa siten, että esimerkiksi neurologisille tutkimuksille ei pitäisi olla tässä vaiheessa tarvetta. Nykyisistä Porin nuorten asiakasyhteistyöryhmän asiakkaista noin 80 %:lla on oppimiseen liittyviä ongelmia tai asiakas on perusopetuksessa ollut erityisopetuksen piirissä joko osa- tai kokoaikaisesti. Tuleeko näiden asiakkaiden osuus nuorten asiakasyhteistyöryhmässä vähenemään jää nähtäväksi.

2.3.5 Nuorisolain muutokset ennaltaehkäisevässä työssä

Nuoria asiakkaita tiedetään olevan sosiaali-, nuoriso tai terveystoimen kohderyhmissä, joiden oletetaan tarvitsevan eniten tukipalveluita, mutta joita kuitenkin ei tavoiteta tavanomaisin palvelutoiminnassa käytettävien työmenetelmin. (Laine ym. 2010, 67–69.)

Nuorisolain (27.1.2006/72) muutos tuli voimaan 1.1.2011 ja muutoksen tavoitteena on parantaa nuorten mahdollisuuksia saada tarvitsemansa julkiset palvelut. Kunnassa tulee lain mukaan olla nuorten ohjaus ja palveluverkosto. Verkostossa tulee olla mukana opetus-, sosiaali- ja terveys- ja nuorisotoimi sekä työ- ja poliisihallinnon edustajat. (Aaltonen 2011, 13–15.)

Nuorisolaissa säädetään etsivästä nuorisotyöstä. Etsivän nuorisotyön tarkoitus on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa hänet sellaisten palveluiden ja muun tuen piiriin jolla voidaan edistää nuoren kasvua ja itsenäistymistä sekä pääsyä koulutukseen ja työmarkkinoille. Nuorisolakiin lisättiin säädöksiä tilanteista, joissa salassapitosäädösten estämättä tietyt viranomaiset voivat luovuttaa etsivälle nuorisotyölle nuoren yksilö- ja yhteystiedot nuoren tavoittamista varten. Nuorelle ei kuitenkaan säädetty velvollisuutta ottaa vastaan tarjottua palvelua. (Aaltonen 2011, 13–17.)

Nuorisolain muutokset laajentavat merkittävällä tavalla nuorisotoimen työaluetta nuorisopolitiikan alueella. Nuorisotyö on ennaltaehkäisevää yhteisöllisiin toimenpiteisiin perustuvaa työtä. Sosiaalisen vahvistamisen käsite kuvastaa hyvin ennaltaehkäisevän ja korvaavan työn suhdetta monialaisessa yhteistyössä. (Aaltonen 2011, 13–17.)

Etsivä työtä tehdään perustuen nuoren itsensä antamiin tietoihin ja hänen omaan arviointonsa tuen tarpeesta. Etsivä työn tarkoituksena on, että etsivät nuorisotyöntekijät pitävät yhteyttä nuoriin ja tapaavat heitä nuorten omissa ajanviettopaikoissa, kauppakeskuksissa, tapahtumissa, kodeissa ja internetissä. (Aaltonen 2011, 41–42.) Etsivä nuorisotyö on kenttätyötä, jossa työparit aktiivisesti etsivät syrjäytymisuhan alla olevia nuoria (Galli, Ikonen, Ahola 2008, 21).

Etsivän nuorisotyön keskeiset tehtävät ovat asiakasnuorten elinolojen ja elämän mahdollisuuksien vahvistaminen sekä opastaminen muun palvelujärjestelmän suuntaan. Etsivä kenttätyö on erilaisten ristipaineiden kohtaamista, esimerkiksi nuoreen sitoutuminen voi joskus tarkoittaa myös ammatillisten käytäntöjen kyseenalaistamista. (Laine ym. 2010, 67.)

Etsivän nuorisotyön peruseriaatteita ovat nuoren puolelle asettuminen, sitoutuminen sekä nuoren tarpeiden ja toiveiden kuunteleminen. Etsivän nuorisotyön tavoitteena on palauttaa nuori kadulta, joko kotiin tai muihin turvallisiin ja huolenpitoa tarjoaviin olosuhteisiin. (Laine ym. 2010, 67.)

Etsivän nuorisotyön tehtävä on nuoren rinnalla kulkeminen. Etsivä nuorisotyö ei tarjoa palveluja vaan yhdessä nuoren kanssa etsii sopivan reitin nuoren elämänsä tueksi. Etsivä nuorisotyöntekijä toimii nuoren kohtaamisen ohella, linkkinä nuorten ja palvelujärjestelmän välissä. Nuoret odottavat hyvinvointipalveluilta kokonaisvaltaista tukea arkipäivän ongelmiinsa ja että koko heidän elämäntilanteensa tulisi huomioiduksi. (Laine ym. 2010, 80.) Etsivässä nuorisotyössä painottuu varhainen tuki ja matalan kynnyksen periaate. Osallistuminen on nuorelle vapaaehtoista. Etsivässä nuorisotyössä on nuoria autettu esimerkiksi mielenterveyspalveluihin, kuntoutukseen ja muuhun terveydenhuoltoon, sosiaalitoimeen, velkaneuvojalle, työ- ja elinkeinotoimistoon, työpajalle, asumisneuvontaan, opiskelemaan ja oppisopimuskoulutukseen sekä asioimaan poliisin kanssa. (Aaltonen 2011, 43–44.)

2.3.6 Työpaja nivelvaiheen tukena

Nuorten työpajatoiminta on toimintamuoto, joka sijoittuu koulutuksen ja työelämän sekä perusopetuksen ja toisen asteen koulutuksen välille. Tarkoituksena on edistää työssäoppimista, lisätä opiskelu- ja työelämä valmiuksia sekä tukea ammatinvalintaprosessia ja yleistä arjen hallintaa. Työpajassa elämäntilanteen kartoitus on kokonaisvaltaisempaa ja tarpeet räätälöidään kunkin valmentautujan tarpeen mukaan. Nuorten työpaja kannustaa ja motivoi nuoria työllistymään, kouluttautumaan ja parantaa valmiuksia arjen hallintaan. Työmenetelmänä käytetään työvalmennusta, jonka tavoitteena on kehittää paja-asiakkaan toimintakyvyn ja arjenhallinnantaitojen parantamista. (Galli, Ikonen, Ahola 2008, 18.)

Perinteisesti työpajan kohderyhmänä ovat olleet nuoret, mutta nykyisin toimintaa järjestetään kaiken ikäisille. Työpajan asiakkaat tulevat hyvin erilaisista lähtökohdista. Asiakas voi olla työtön nuori tai aikuinen, perusopetusta suorittava, toisella asteella oleva tai opintonsa keskeyttänyt nuori. Asiakas voi myös olla pitkäaikaistyötön, vanhentuneen koulutuksen omaava aikuinen, päihde- tai mielenterveyskuntoutuksesta tuleva, maahanmuuttaja tai vajaakuntoinen. Vuonna 2004 noin 70 % työpajanuorista tuli työvoimatoimiston kautta ja 11 % sosiaalitoimen ohjaamina. Loput 30 % olivat tulleet oppilaitosten tai Kelan ohjaamina tai itsenäisesti (Galli, Ikonen, Ahola 2008, 18.)

Työpajalle perusopetuksen oppilas tulee yleensä koulukuraattorin tai opinto-ohjaajan lähettämänä. Syynä tällöin voivat olla esimerkiksi erilaiset koulussa selviytymiseen ja oppimiseen liittyvät ongelmat, joita sitten pyritään käsittelemään työpajan moniammatillisessa ohjauksessa ja tavoitteena on päättötodistuksen saaminen. Ammatillista perustutkintoa suorittava nuori ohjautuu yleensä työpajalle koulutuksen järjestäjän ohjaamana. Opiskelua haittaavat tällöin ongelmat ja keskeyttämishäiriö on ilmeinen. Työpajajakson tavoitteena onkin saada nuori palaamaan normaalin opiskelun piiriin. Pajajaksoa voidaan pitää onnistuneena, mikäli nuori pystyy jakson jälkeen parempaan elämänhallintaan ja hänen tulevaisuuden tavoitteensa selkenevät. (Galli, Ikonen, Ahola 2008 20–21.) Nuoren hyvinvointia ja terveyden edistämistä tuottavat juuri päivittäinen ja kasvokkainen vuorovaikutus, kohtaaminen ja yhteinen toiminta (Laine ym. 2010, 29).

2.4 Hankkeet osana syrjäytymisen ehkäisemistä

Viime vuosina Suomessa on toteutettu useita hankkeita, joissa on luotu toimivia käytäntöjä koulutuksen nivelvaiheissa olevien ja keskeyttämistä harkitsevien nuorten aseman parantamiseksi (Galli, Ikonen, Ahola 2008, 14).

Valtioneuvosto vahvistaa joka neljäs vuosi sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman. Kaste-ohjelma vahvistettiin 31.1.2008. Ohjelman tavoitteena on muun muassa, kuntalaisten osallisuuden lisääntyminen ja syrjäytymisen vähentyminen, hyvinvoinnin ja terveyden lisääntyminen sekä palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden parantuminen. Ohjelman tavoitteet pyritään saavuttamaan juuri ennalta ehkäisten ja varhain puuttuen. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja, 2008:6, 3-4.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma käynnistää juuri toimenpiteitä, joiden tavoitteena on uudistaa toimintatapoja edistävät entistä vahvemmin hyvinvointia ja terveyttä. Kehittämisen tavoitteena on, että palvelut vastaisivat yhä paremmin asiakkaiden tarpeita. (Sosiaali- ja terveysministeriöt julkaisuja, 2008:6, 20–21.)

Lapsuudessa ja nuoruudessa luodaan pohja hyvinvoinnille mahdollisesti jo koko elämän ajaksi. Kaste-ohjelman osatavoitteena on estää lasten ja nuorten syrjäytymistä. Syrjäytymisen estämiseen liittyy muunmuassa perheen tukeminen erilaisin tavoin. Peruskoulun jälkeisestä opiskelusta pois jääminen on selkeä riskitekijä muulle syrjäytymiselle. Nuorta syrjäyttää yhteiskunnasta juuri pitkäaikainen eläminen toimeentulotuella. Tuki-riippuvuuden pitkittyessä edellytykset integroitua yhteiskuntaa heikentyvät huomattavasti. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008/6, 25.)

Joustava perusopetus (JOPO) hanke käynnistyi tammikuussa 2006. Tällöin opetusministeriö myönsi kunnille määrärahaa koulupudokkaiden aktivointiin tähtäävän toiminnan kehittämiseen perusopetuksen ja toisen asteen nivelvaiheessa. Hankeen tavoitteena on tukea oppilaita, joilla on vaarana jäädä ilman peruskoulun päästötodistusta. Samalla pyritään ehkäisemään koulupudokkuutta sekä toisen asteen koulutuksen keskeyttämistä. Joustavan perusopetuksen ryhmässä työskentelee yleensä 7-9 oppilasta. Opetus toteutetaan perusopetussuunnitelman mukaisesti ja ryhmässä korostetaan toiminnallisuutta, työssä oppimista sekä erilaisten opetusympäristöjen käyttöä. (Galli, Ikonen, Ahola 2008, 14.)

Oppilaan- ja opinto-ohjauksen kehittämishanke vuosina 2003–2007 kattoi alueellisesti koko Suomen. Hankkeen tavoitteena oli alueellisen ja seutukunnallisen sekä moniammatillisen yhteistyön edistäminen. Kehittämiskohteena oli ennen kaikkea perusopetuksen ylimpien vuosiluokkien oppilaanohjaus. Opinto-ohjaus nähtiin juuri keinona ehkäistä syrjäytymistä, lyhentää koulutusaikoja sekä nostaa ja lisätä yhteiskunnallista tasarvoa. Hankkeen tavoitteena kirjattiin myös seurantajärjestelmän kehittäminen. (Galli, Ikonen, Ahola 2008, 15–16.)

2.4.1 Remonttihanke

Remonttihanke toteuttaa osana sosiaali- ja terveysministeriön valtakunnallista Kaste-ohjelmaa ja siihen osallistuvat Satakunnan ja Varsinais-Suomen kunnat. Kaste-ohjelma koostuu remontista ja hankealueella tarjottavista piloteista. (Turku, Remonttihanke, Remonttipilotti i.a.)

Remonttihakkeen tavoitteena on asiakkaan osallisuuden lisääminen ja varhainen tukeminen, ennaltaehkäisyn painottaminen sekä palvelurakenteiden kehittäminen. Remonttihanke tarjoaa kunnalle työkaluja kunnan työkäytäntöjen kehittämiseen sekä lasten ja nuorten palveluiden suunnitelmalliseen kehittämiseen. Remonttihanke palvelee kaikkia Remontissa mukana olevia kuntia. Remonttihakkeessa tavoitellaan yhdessä kuntien toimijoiden kanssa keinoja edistää paikallisesti ennaltaehkäisevää tukea, sektorirajat ylittävää yhteistyötä ja osallisuutta. Hankkeen peruslähtökohta kiteytyy ajatukseen lapsen kehitysympäristöön kohdennettavasta, sektorirajat ylittävästä tuesta. Remonttihanke tavoittaa kaikki kunnassa lasten ja nuorten parissa toimivat. Hanke edistää vuoropuhelua työntekijöiden, johdon, kuntien sekä kolmannen sektorin välillä. Remonttihanke tarjoaa kunnille neljää kunnan tarpeisiin sopivaa palvelua. (Turku, remonttihanke, remonttipilotti i.a.)

- 1) Avoimesti yhdessä koulutusohjelmaa, jonka tavoitteena on analysoida ja kehittää kunnan yhteistyökäytäntöjä sekä lisätä dialogisuutta ja asiakkaan osallisuutta palveluissa.
- 2) Avoimesti yhdessä koulutusohjelmassa syntyneiden toimintamallien työstämistä ja kokeilemista asiakkaan tarpeeseen vastaaviksi.
- 3) Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmat työpajoissa.
- 4) Arviointi ja seurantamittausten kartoituksesta, joiden avulla seurataan ja arvioidaan kuntien lasten ja nuorten hyvinvoinnin ja sitä tukevien palveluiden kehittymistä. (Turku, remonttihanke, remonttipilotti i.a.)

2.4.2 Usko nuoriin pilotti

Usko nuoriin pilotti aktivoi asiakasyhteistyöryhmien toimintaa. Pilotti toimii Satakunnan alueella. Päämääränä on estää nuoren syrjäytymistä oikea-aikaisella tuella ja palveluohjauksella. Tavoitteena on myös nuoren ja hänen perheensä osallisuuden lisääminen, eri viranomaisten yhteistyön vahvistaminen sekä toimintatapojen ja vastuunjaon selkeyttäminen nuoren asioiden hoidossa.

Kohderyhmänä ovat kuntien asiakasyhteistyöryhmät, 15–25 vuotiaat nuoret, peruskoulu ja toisen asteen oppilaitokset, kuntien peruspalvelut, nuorisopsykiatria sekä kolmas sektori. Toimintamuotona on vahvistaa moniammatillista yhteistyötä luoden malli kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmien nuorten asioiden käsittelyä varten sekä kehittää nuorten asiakasyhteistyöryhmien käyttöä nuoren perusopetuksen jälkeisessä nivelvaiheessa. (Turku, remonttihanke, remonttipilotti i.a.)

Tällä hetkellä pilotissa on kehitetty toimintamalli kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmille alajaoston perustamiseksi nuorten (15–25 vuotiaiden) asioiden käsittelyyn. Päämääränä on, että varhaisilla tukitoimilla pyritään ylläpitämään nuoren työ- ja toimintakykyä sekä estetään nuoren työkyvyttömyys ja syrjäytyminen. Lisäksi tavoitteena on vahvistaa viranomaisten poikkihallinnollista yhteistyötä, karsia päällekkäisiä toimintoja sekä madalta konsultaatiokynnystä erikoissairaanhoidon ja perusturvan välillä ja perustason ja toimijoiden välillä. (Turku, remonttihanke, remonttipilotti i.a.)

2.5 Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillisen yhteistyön käsite alkoi esiintyä eri ammattiryhmien ja asiantuntijoiden yhteistyökuvauksessa 1980-luvun loppupuolella ja vakiintui Suomessa 1990-luvulla. Moniammatillisen yhteistyön käsitettä kuvataan monenlaisten asiantuntijoiden yhteistyötapana. (Isoherranen, Rekola, Nurminen 2008, 33.)

Kun eri alojen asiantuntijat kokoontuvat yhteen pohtimaan asiakkaan ongelmia, syntyy moniammatillinen työryhmä. Verkostotyössä taas on kysymys siitä, kun eri asiantuntijat ja asiakkaan sosiaaliset verkostot kokoontuvat yhteen asiakkaan tueksi. Moniammatillisuudesta puhuttaessa tarkoitetaan yleisemmin kuitenkin eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden yhteistyötä ja moniammatillista tiimityötä. (Krook 2006, 24.)

Sosiaalialan asiakastyössä voidaan moniammatillista yhteistyötä kuvata eri asiantuntijoiden työskentelynä, jossa pyritään huomioimaan asiakkaan kokonaisuus. Eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot prosessoidaan asiakaslähtöisesti yhteen. Vuorovaikutusprosessissa rakennetaan tapauskohtainen tavoite ja pyritään luomaan yhteinen käsitys tarvittavista toimenpiteistä tai ongelmanratkaisusta. Yhteisessä keskustelussa ovat mukana usein myös asiakas, omainen, läheinen tai joku muu auttaja. Kaikki osallistujat vaikuttavat silloin keskusteluun ja päätöksentekoon. Moniammatillisuutta tarjotaankin nykyisin melkein kaikkivoipana keinona sosiaalialan ongelmiin. (Isoherranen 2004, 13–14, 19.)

Moniammatillisessa yhteistyössä korostuu asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutteinen yhteistyö, rajojen ylitykset sekä verkostojen huomioiminen. Moniammatillinen työskentely on käsitteenä kuitenkin laajempi kuin moniammatillinen tiimityö. Lähtökohtana kuitenkin on aina asiakas, joka pyritään huomiomaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Moniammatillisuus on dilemaattista, joka tarkoittaa, että toisaalta pitää selvittää ja kirkastaa omaa osaamista ja asiantuntijuutta ja toisaalta kyetä rakentamaan ryhmän yhteistä osaamista. (Isoherranen 2004, 14–19.)

Oman erityisosaamisen ymmärtäminen on osoittautunut oleelliseksi seikaksi, kun pyritään keräämään yhteen kaikkien ryhmään kuuluvien asiantuntijoiden erilaisia näkemyksiä. Jollei asiantuntija itse tunnista oman osaamisensa ja tietonsa erityislaatuista, hän ei anna tietojaan ryhmän yhteiseen käyttöön. (Isoherranen 2004, 14–19.)

Moniammatillisessa osaamisessa vaaditaan yhteistyötä yhteistoiminnallisuuteen sekä yhteistyöhön perustuvaa työtettä. Kehittynyt moniammatillinen yhteistyö perustuu dialogiin ja refleksiiviseen ammattikäytäntöön. (Laine 2010, 249.) Moniammatillisen tiimin yhteistä jaettavaa ymmärrystä rakennetaan dialogilla. Dialogia pidetäänkin ehdottomana edellytyksenä yhteistyön käynnistymiselle ja syventymiselle. Tärkeää on muistaa, että vaikka toisen työntekijän mielipide ei olisi mieleinen, sitä pitää olla valmis kuuntelemaan aluksi ilman arviointia ja vastaväitteitä. Dialogi vaatii myös kärsivällisyyttä. Moniammatillisen tiimin dialogissa tärkeäksi nousee toisen näkökulman ja mielipiteen kuunteleminen. Kun tiimin jäsenten välille syntyy keskusteluyhteys, merkitsee se sitä, että jäsenet ovat halukkaita sitoutumaan yhdessä tekemiseen huolimatta mahdollisista erimielisyyksistä, riidoista, epäonnistumisista ja väärinkäsityksistä. Luonnollista on, että erilaisen koulutuksen saaneiden asiantuntijoiden työskennellessä yhdessä syntyy myös ristiriitoja sekä erilaisia jännitteitä. Ennakkokäsitykset eri ammattien edustajista voivat olla virheellisiä ja epämääräisiä. Joskus ammatillinen kilpailu, kateus, pelko ja eroavuudet voivat estää yhteistyön. (Krook 2006, 30–31.)

2.5.1 Moniammatillinen osaaminen

Nuorten syrjäytymistä pyritään ehkäisemään yhä enemmän moniammatillisen yhteistyön keinoin. Syrjäytymisen ehkäisyssä moniammatillisella yhteistyöllä pyritään kehittämään sektorirajoja ylittävää moninäkökulmaista työtettä vastaamaan nuoren yhä moniongelmaisempiin ongelmakokonaisuuksiin. (Galli, Ikonen, Ahola 2009 13.)

Moniammatillisessa yhteistyössä yhden yksilön asiantuntijuus täydentää toisen asiantuntijan osaamista (Isoherranen 2004, 25, 27). Dialogissa olennaista on asioiden pohdinta yhdessä ja toisten kuunteleminen, toisin sanoen dialogi on kuuntelevaa keskustelua ja kuultuun vastaamista. Tärkeää dialogissa on, että kaikki tietävät, mistä puhutaan. Asiakastapaamisissa asiakkaan näkökulman esillä olemista edistävät työntekijöiden avoimet, kuvailevat ja perustellut kysymykset. Empaattinen kuuntelu tulee esille siten, että työntekijä paneutuu puhujan käsityksiin ja näkökulmiin. Katsekontaktin merkitys moniammatillisessa keskustelussa korostuu, koska se kertoo, että työntekijä on mukana kertomuksen kuulemisessa ja rakentamisessa. (Laine ym. 249, 251, 252.)

Moniammatillinen tiimi tarvitsee vetäjän. Vetäjä ei kuitenkaan ole varsinainen puheenvuorojen jakaja, vaan hän huolehtii, että kaikki saavat puhua. Lisäksi vetäjän tehtävä on löytää yhteinen ymmärrys puheena olevasta asiasta. (Laine ym. 2010, 253.)

Toimiva moniammatillinen yhteistyö edellyttää sitä, että jokainen työntekijä tuntee ja hallitsee oman perustyönsä ja sen tavoitteet. Ihmisen kuuleminen ja kohtaaminen ovat oleellinen osa yhteistyötä, eikä työssä ole yhtä oikeaa tai väärää tapaa toimia. Tavoitteenahan on halu tehdä yhteistyötä asiakaslähtöisesti ja asioiden eteenpäin viemiseksi.

2.5.2 Oppilashuolto osana moniammatillista yhteistyötä

Varhaisesta puuttumisesta on viime aikoina puhuttu paljon. Varhaisen puuttumisen perusajatus on, että ongelmiin puututaan ajoissa ja niihin reagoidaan nopeasti. Nuoren kokonaisvaltaisen auttamisen kannalta on tärkeää, että eri alojen työntekijät tekevät yhteistyötä nuoren ja hänen perheensä kannalta keskeisten tahojen kanssa. Oleellista on avoimesti asioista puhuminen. Työn tekeminen kokonaisvaltaisesti on vaikeaa, jos ei ole kokonaiskuvaa nuoren tilanteesta. (Linnakangas & Suikkinen 2004, 82.)

Opetushallitus määrää perusopetuslain 14 §:n nojalla antamissaan opetussuunnitelman perusteissa oppilashuollon keskeisistä periaatteista ja opetustoimeen kuuluvan oppilashuollon tavoitteista. Oppilashuolto kuuluu koko kouluyhteisössä työskenteleville ja oppilashuoltopalveluista vastaaville viranomaisille. Oppilashuoltoa toteutetaan yhdessä oppilaan ja hänen huoltajansa kanssa. Oppilashuolto on sekä yksilöllisesti että yhteisöllisesti annettavaa tukea. Oppilashuollossa pyritään kasvun ja oppimisen esteiden, oppimisvaikeuksien sekä muiden ongelmien ehkäisemiseen, tunnistamiseen ja poistamiseen mahdollisimman varhain. Koulun oppilashuoltoa toteutetaan ja kehitetään oppilashuollon moniammatillisessa yhteistyössä. Oppilashuoltoa varten kouluihin on perustettu oppilashuoltoryhmiä. Oppilashuoltotyötä ohjaavat luottamuksellisuus sekä oppilaan ja huoltajan kunnioittaminen. (Aaltonen, 2011, 70–72.)

Koulujen osalta erityisesti juuri oppilashuollon tulisi puuttua oppilaiden ongelmiin varhaisessa vaiheessa. Puuttumisen tulee olla kaikkien vastuulla, ei vain oppilashuollon henkilöstön. Koulun henkilökunnalle, niin opettajille kuin muullekin henkilökunnalle, tulisi järjestää säännöllistä koulutusta oppilaiden ongelmien varhaisesta havaitsemisesta ja niihin puuttumisen keinoista. Varsinkin koululääkäreitä ja terveydenhoitajia kaivataan lisää, jotta varhainen puuttuminen olisi tiettyjen ongelmien osalta mahdollisimman tehokasta (Ahola, Galli 2009, 13). Valitettavasti oppilashuoltoryhmien toiminta on tällä hetkellä enemmän korvaavaa kuin varhaista puuttumista, koska oppilashuolto tavoittaa yleensä vain ne pahimmat tapaukset. (Linnakangas, Suikkinen 2004, 82).

Opinto-ohjauksen riittävä saanti yläkouluissa vähentää opintojen keskeyttämisiä toisella asteella. Toisaalta halutessaan kaikkien oppilaiden tulisi päästä koulutuskokeiluihin toivomalleen alalle. Nuoren elämän tärkeimpiä vaiheita kestoaltaan ja merkitykseltään on koulutus. Koulutuksen kautta nuorella on mahdollisuus saada yhteiskunnan edellyttämät taidot, kiinnittyä työelämään ja löytää oma paikka yhteiskunnassa. Koulutusyhteiskunnan rattailta putoamista ja koulutuksesta ulkopuolelle jäämistä pidetään alkuna nuoren syrjäytymiselle, joka pahimmillaan voi johtaa eristäytymiseen ja jopa laitostumiseen. (Ahola, Galli 2009, 5, 13.)

3 KUNTOUTUKSEN ASIAKASYHTEISTYÖRYHMÄN TOIMINNAN KUVAUS

3.1 Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä

Kuntoutuksen asiakasyhteistyölain (Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 2003) voimaantulosta lähtien on seurattu ja arvioitu kuntoutuksen asiakasyhteistyötä, varsinkin paikallisten asiakasyhteistyöryhmien toimintaa. Selvityksen mukaan toiminta asiakasyhteistyöryhmissä on hyvin vaihtelevaa, joillakin paikkakunnilla toiminta on hyvin intensiivistä ja toisilla taas toiminta on hiipunut. Asiakaskunta on pääsääntöisesti työikäistä aikuisväestöä, jolla on pitkäaikainen asiakkuus eri palvelujärjestelmissä ja vaikea elämäntilanne liittyen niin terveydentilaan, työllistymiseen kuin myös psyko-sosiaaliseen selviytymiseen. Tutkimuksen mukaan asiakkaat eivät koe, että osallistuminen ryhmän toimintaan toisi elämäntilanteeseen jotain edistystä. Kokoukset koetaankin usein jäykkinä ja asiakkaan oman näkökulman ohittavana. (Saikku 2006, 11.)

Kuntoutuksen asiakasyhteistyölain tarkoituksena on auttaa kuntoutujaa saamaan tarvitsemansa kuntoutuspalvelut sekä edistää viranomaisten sekä muiden yhteisöjen ja laitosten asiakasyhteistyötä tilanteessa, joka edellyttää usean kuntoutusta järjestävän yhteisön toimenpiteitä. Lain tarkoituksena on myös edistää kuntoutujan asemaa ja osallistamista hänen kuntoutustaan koskevan asian käsittelyssä. (Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 2003, 1 luku, 1 §.)

Sosiaali- ja terveyshuollon viranomaisten, työvoima- ja opetusviranomaisten sekä Kansaneläkelaitoksen on oltava keskenään yhteistyössä paikallisella, alueellisella ja valtakunnallisella tasolla. Näiden viranomaisten tulee toimia yhteistyössä myös muiden kuntoutusta järjestävien yhteisöjen kanssa. Asiakasyhteistyö toteutetaan ensisijaisesti osana asianomaisten viranomaisten tavanomaista toimintaa. (Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 2003, 1 luku, 2 §.)

Kunnan tulee huolehtia siitä, että sen alueella toimii asianmukaisesti kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä. Kunta asettaa yhteistyöryhmän neljäksi vuodeksi kerrallaan ja tiedottaa kunnan asiakkaille ja muille viranomaisille sekä kuntoutusta järjestäville yhteisöille ryhmän toiminnasta ja kokoonpanosta. Kunnat voivat sopia, että niillä on yhteinen yhteistyöryhmä. (Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 2003, 2 luku, 5 §.)

Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä on oltava vähintään edustaja sosiaalihuollosta, terveydenhuollosta, opetus- ja työvoimaviranomainen sekä Kansaneläkelaitoksen ja muiden tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja. Asioiden käsittelyä varten yhteistyöryhmä voi jakaantua jaostoihin. Yhteistyöryhmän on tarvittaessa kutsuttava kokouksiinsa myös muiden viranomaisten, tapaturma-, liikenne- ja työeläkevakuutusjärjestelmien, työnantajien ja työntekijöiden sekä muiden yhteisöjen ja laitosten edustajia, minkä lisäksi se voi kuulla myös muita asiantuntijoita. (Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 2003, 2 luku, 6 §.)

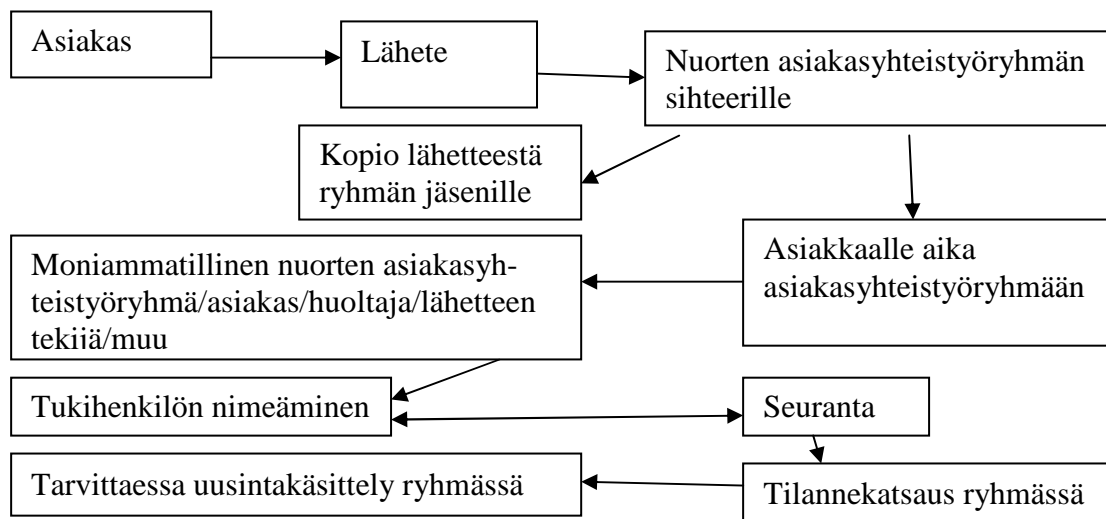
Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän tehtävä on kehittää laissa tarkoitettujen viranomaisten, muiden yhteisöjen ja laitosten yhteistyömuotoja, sopia viranomaisten ja palveluiden järjestäjien keskeisen yhteistyön periaatteista ja menettelytavoista, huolehtia yhteistyön toteuttamiseksi tarpeellisesta tietojen vaihtamisesta sekä käsitellä muita kuntoutuksen järjestämistä koskevia yhteisiä asioita. Yhteistyöryhmä suunnittelee, edistää ja seuraa asiakkaiden kuntoutuksen toteutumista. Kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmä käsittelee myös yksittäisen kuntoutujan asiakasyhteistyötä koskevia asioita. Ryhmän tehtävä on kuntoutujan palveluvaihtoehtojen arviointi, palvelujen suunnittelu sekä tähän liittyvien tietojen vaihtaminen kuntoutustarpeita vastaavien ratkaisujen löytämiseksi. (Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 2003, 2 luku, 7 §.)

Kuntoutujalla on oikeus saada omaa kuntoutuksen yhteistyötään koskevat asiat käsiteltäväksi kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmään. Yksittäisen kuntoutujan kuntoutuksen asiakasyhteistyötä koskevan asian käsittelemiseen yhteistyöryhmässä on oltava kuntoutujan kirjallinen suostumus. Yhteistyöryhmä varmistaa sen, että kuntoutujalla on yhteistyössä hänen kanssaan nimetty kuntoutukseen perehtynyt yhteyshenkilö. Tarvittaessa yhteistyöryhmä nimeää yhteyshenkilön. (Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 2003, 2 luku, 8 §.)

3.2 Asiakkaan polku nuorten asiakasyhteistyöryhmässä

Nuorten asiakasyhteistyöryhmä on kuntoutuksen alajaosto, joka pohjautuu lakiin kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 13.6.2003/497. Nuorten asiakasyhteistyöryhmän toiminnan tarpeellisuus nousee hyvin usein esille juuri nivelvaiheessa, siirryttäessä perusopetuksesta toiselle asteelle. Toisella asteella esiintyy ongelmia, jotka voivat johtua oppimiseen liittyvistä ongelmista, sosiaalisista ongelmista tai itsenäistymiseen ja arjenhallintaan liittyvistä ongelmista.

Seuraava kuvio esittää asiakkaan polun nuoren asiakasyhteistyöryhmässä. Kuvio on esitetty verkostokoulutuspäivillä 30.10.2011. Kuvion olen itse suunnitellut verkostokoulutuspäiville..



KUVIO 1 Asiakkaan polku nuorten asiakasyhteistyöryhmässä

Nuorten asiakasyhteistyöryhmän asiakas on 15–25 vuotias. Nuorella on saattanut olla ongelmia esimerkiksi oppimisessa, keskittymisessä tai käyttäytymisessä koko ala- ja yläkoulun ajan. Hän on mahdollisesti ollut joko osa- tai kokoaikaisessa erityisopetuksessa tai hän on ollut erityiskoulun oppilas. Pääsääntöisesti nuori on saanut jotakin tukea perusopetuksessa.

Lähette tehdään kun huoli nuoresta herää. Huoli nuoresta voi herätä jo perusopetuksessa. Nivelvaihe on monelle nuorelle erittäin haasteellista aikaa ja vaatii hyvin paljon oma-toimisuutta ja itsenäistä opiskelua. Nuoren ollessa jo toisella asteella huolta voi herättää koulunkäyntiongelmia kuten runsaat poissaolot, linjan vaihdot, keskeytykset, nuoren psyykkiset ongelmat tai vapaa-ajanongelmia, jotka heijastuvat nuoren opiskeluun.

Lähettävä taho voi olla esimerkiksi koulukuraattori, terveydenhoitaja tai opinto-ohjaaja. Lisäksi lähettäjänä voivat olla mielenterveyspalveluyksiköt tai päihdehuollon työntekijä. Tavoitteena on kuitenkin nuoren elämänhallinnan ja itsenäistymisen tukeminen, opintojen loppuun suorittaminen ja ennen kaikkea syrjäytymisen ehkäiseminen. Oli lähettävä taho kuka tahansa tärkeää on, että lähetteen tekijä käy nuoren kanssa läpi asiakasyhteistyöryhmän toiminnan ja kokoonpanon. Huoltajan informointi nuoren tilanteesta ja nuorten asiakasyhteistyöryhmän toiminnasta on osa toimivaa yhteistyötä kodin ja oppilaitoksen välillä. Nuoren ja huoltajan on hyvä varautua tilanteeseen ja suuren moniammatillisen ryhmän käsittelyyn. Lähetteen tekijä toimittaa lähetteen nuorten asiakasyhteistyöryhmän sihteerille. Sihteeri varaa ajan nuorelle nuorten asiakasyhteistyöryhmään ja toimittaa moniammatillisen työryhmän jäsenille kopion lähetteestä, jotta ryhmän jäsenillä on mahdollisuus tutustua alustavasti nuoren asioihin ja ongelmakohtiin.

Nuoren asiakasyhteistyöryhmän moniammatillinen työryhmä koostuu Kelan, terveydenhoidon, työvoimahallinnon, lastensuojelun, aikuissosiaalityön, vammaishuollon, nuorten ja aikuisten vastaanoton ja päihdehuollon henkilöstöstä sekä perusopetuksen ja toisen asteen kuraattorista. Työryhmän edustajisto on hyvin laaja-alainen ja suuri. Ryhmä käsittelee aina yhdestä kolmeen asiakastapausta kokouksessaan. Kokoukset ovat kerran kuukaudessa etukäteen sovittuna päivänä ja kellonaikana.

Nuorten asiakasyhteistyöryhmän kokouksen sihteeri lähettää esityslistan ryhmän jäsenille. Käsittely ryhmässä tapahtuu siten, että nuorelle asiakkaalle varataan tunnin käsittelyaika, josta viisitoista minuuttia käytetään alustavaan työryhmänjäsenten keskeiseen keskusteluun ja asiakastilanteen pohdiskeluun. Asiakkaan kanssa käytävään keskusteluun käytetään aikaa neljäkymmentäviisi minuuttia.

Käsiteltäessä nuoren asioita on tärkeää, että huomioidaan nuori sekä hänen huoltajaansa koko keskustelun ajan ja luodaan luotettava ilmapiiri. Käsitteilyn aikana suunnitellaan moniammatillisesti asiakkaalle tarvittavat tukitoimet.

Tilanteen kartoituksen ja tukitoimien perusteella nuorelle nimetään tukihenkilö, joka on usein lähetteen tekijä. Nuoren tilannetta seurataan ja nuorten asiakasyhteistyöryhmän sihteeri sopii tukihenkilön kanssa ajan, jolloin nuoren suunnitelmaa tarkastellaan uudelleen. Jos todetaan, että nuoren asioihin ei ole tullut muutoksia tai nuori ei ole toiminut nuorten asiakasyhteistyöryhmässä sovittujen suunnitelmien mukaisesti, voidaan nuori kutsua uudelleen nuorten asiakasyhteistyöryhmään ja suunnitelmia tarkennetaan tai suunnitelmat voidaan tehdä uudelleen toimivammalla tavalla. Tärkeää on ennen kaikkea nuoren tilanteen seuranta.

Informaatiota nuorten asiakasyhteistyö ryhmän toiminnasta, ryhmän jäsenten yhteystietoja sekä lähete ovat saatavilla internetissä, www.pori.fi/perusturva/nuortenvastaanotto/nuortenasiakasyhteistyoryhma.

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää nuorten asiakasyhteistyöryhmän asiakkailta sekä ryhmän jäseniltä kokemuksia ryhmän asiakastapausten käsittelystä. Tutkimuksen tavoitteena on saada palautteen kautta kokemuksia nuorilta, jotka ovat olleet asiakkaina nuorten asiakasyhteistyöryhmässä. Palautteen kautta on mahdollisuus saada selville, mikä ryhmässä toimii ja mitä on kehitettävää sekä miten asiakas koki asemansa ja kokonaistilanteensa ryhmän käsittelyssä. Lisäksi tutkimuksen tarkoitus on saada nuorten asiakasyhteistyöryhmän jäseniltä kokemuksia asiakaskäsittelytilanteista.

Tutkimustehtävänä on

- 1) selvittää miten hyödylliseksi nuoren asian käsittely koettiin.
- 2) selvittää tuliko asiakas kuulluksi käsittelyn aikana.
- 3) selvittää saiko asiakas tukea nykyiseen tilanteeseensa.
- 4) selvittää oliko asiakkaan asioiden käsittely oikea-aikaista.

5 MENETELMÄT JA TOTEUTTAMINEN

5.1 Toimintaympäristö

Nuorten asiakasyhteistyöryhmän toiminta on suunnattu 15–25 vuotiaalle nuorille, jotka hyötyvät laajasta tuesta perusopetuksen päätösvaiheessa siirtyessään ja kiinnittyessään jatko-opintoihin. Nuorten asiakasyhteistyöryhmän kohderyhmänä ovat nuoret, jotka ovat vaarassa pudota perusopetuksen piiristä sekä nuoret, jotka tarvitsevat jatko-opinnoissaan laajaa tukea. Osa ryhmän käsittelyyn tulevista nuorista on saattanut jäädä vaille opiskelu- tai työpaikkaa tai nuori on keskeyttänyt opintonsa. Nuorten vaikeuksien takana voi olla erilaisia syitä esimerkiksi puutteelliset sosiaaliset taidot, päihteiden käyttö, somaattiset tai psyykkiset ongelmat, erilaisten ongelmien kasaantuminen tai oman elämän hallinnan puute. (nuorten asiakasyhteistyöryhmä, verkkotieto.)

Porissa toimii nuorten asiakasyhteistyöryhmä, joka on tarkoitettu Porin, Ulvilan, Pomarkun, Luvian ja Merikarvian nuorille. Nuorten asiakasyhteistyöryhmän kokoonpanossa tulee lain mukaan olla vähintään yksi sosiaali- ja terveystieteiden opetus- ja työvoimaviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen ja muiden tarpeellisten yhteisöjen nimeämä edustaja (Saikku 2003, 25).

Porissa nuorten asiakasyhteistyöryhmän kuuluvat seuraavat edustajat.

Terveystieteiden edustajana:

- lääkäri
- sairaanhoitaja nuorten vastaanotosta
- psykologi aikuisten vastaanotosta

Sosiaalipuolen edustajat:

- lastensuojelun sosiaalityöntekijä
- sosiaalityöntekijä aikuissosiaalityöstä
- vammaishuollon sosiaalityöntekijä sekä sosiaaliohjaaja

Työvoimahallintopalvelusta:

- psykologi sekä työvoimaneuvoja

Koulutusvirastosta koulukuraattori

Ammatillisen koulutuksen edustajana sosiaalikirjuri sekä Kelan edustaja.

5.2 Menetelmät ja aineisto

Määrällisessä tutkimusmenetelmässä käsitellään tutkittavia asioita numeroiden avulla. Tutkittava tieto saadaan numeroiden tai vaihtoehtoisesti aineisto ryhmitellään numeeriseen muotoon. Numerotiedot tulkitaan ja selitetään sanallisesti. (Vilka 2007, 14.)

Tarvittava selvitysaineisto kerättiin kyselylomakkeilla, jotka postitettiin nuorten asiakasyhteistyöryhmän jäsenille sekä ryhmässä olleille asiakkaille. Kyselylomakkeita lähetettiin nuorten asiakasyhteistyöryhmän jäsenille 38 ja ryhmässä olleille asiakkaille 27. Nuorten asiakasyhteistyöryhmän jäsenten kyselylomake sisälsi viisi kysymystä, asiakkaiden kyselylomake kuusi kysymystä, jotka piti arvioida asteikolla 1-5, siten, että 1 antoi heikomman arvosanan ja 5 parhaan. Saatuja vastauksia kuvailtiin sanallisesti ja analysoitiin keskiarvoin ja parhain arvosanoin. Lisäksi nuorten asiakasyhteistyöryhmän jäseniltä toivottiin avoimen kysymyksen kautta kehittämisehdotuksia sekä asiakkailta kommentteja ja mielipiteitä nuorten asiakasyhteistyöryhmän asiakkaan käsittelytilanteesta.

Kyselytutkimuksen etuna pidetään sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto. Kyselylomake on tehokas ja säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Heikkouksina pidetään pinnallisuutta ja tutkimuksen jäämistä teoreettisesti vaatimattomaksi. Kyselytutkimuksella ei voida myöskään varmistaa miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen ja miten rehellisesti vastanneet. Lisäksi ei voida olla tietoisia miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajien näkökulmasta katsottuna. Väärinymmärrystä on vaikea kontrolloida ja vastaamattomuus nousee joissakin tapauksissa suureksi. (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara 2009, 195.)

Tutkimuslupa anottiin jokaiselta nuorten asiakasyhteistyöryhmän toimintaa koordinoivalta taholta. Porista terveystoimen, ylilääkäriltä, Keski-Satakunnan, johtavalta ylilääkäriltä sekä Huittisista sosiaalityön johtajalta. Jokaiselle kohderyhmän edustajalle lähetettiin selvitys lomakkeen tarkoituksesta (Liite 1) ja itse kyselylomake (Liite 2-3). Kysymyksiä työryhmän jäsenille oli 5 ja asiakkaille 6.

Kyselylomakkeet postitettiin vastaajille. Vastausten arviointi oli laadittu 1-5 arvosanoin ja vastaajan tuli ympyröidä sopivin vaihtoehto, 1 merkitsi, että asiat eivät toteudu ollenkaan ja vaihtoehdossa 5, jolloin asiat ovat toteutuneet erittäin hyvin. Kyselylomakkeet postitettiin tammikuussa 2010 ja postituksessa sekä yhteyshenkilönä toimi Usko nuoriin pilotin projektisuunnittelija. Vastaajille lähetettiin kyselylomakkeen yhteydessä palautuskirjekuori.

Asiakkaille lähetetyissä kyselylomakkeissa (Liite 2) selvityksen tavoitteena oli saada asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia ryhmän toiminnasta. Kyselyssä selvitettiin miten hyödyllisenä asiakas koki tapaamisen, kokiko asiakas, että häntä kuunneltiin, saiko asiakas tukea tilanteeseensa ja selkiinnyttikö tapaaminen asiakkaan tilannetta sekä miten asiakas koki saaneensa ymmärrystä siitä, mitä ryhmän asiantuntijat ajattelivat hänen asioistaan ja oliko asiakkaan käsittely ryhmässä oikea-aikaista. Kysymysten lisäksi asiakkaalla oli mahdollisuus avoimen kysymyksen kautta tuoda esille mielipiteitään, ajatuksia ja ehdotuksia ryhmän toiminnasta.

Työryhmän jäsenten kysymykset (Liite 3), koskivat kokemuksia siitä miten hyödylliseksi tapaaminen nuoren kohdalla koettiin, kokivatko ryhmän jäsenet, että nuori tuli kuulluksi ryhmän käsittelyssä, koettiinko nuoren saaneen tukea tilanteeseensa ja selkiinnyttikö ryhmän käsittely nuoren tilannetta sekä oliko nuoren asioiden käsittely ryhmässä oikea-aikaista. Nuorten asiakasyhteistyöryhmän jäsenten kysymykset poikkesivat hieman asiakkaiden kysymyksistä, koska tavoitteena on saada ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi ja hyvien käytäntöjen yleistämiseksi.

6 TULOKSET

6. 1 Ryhmän asiantuntijoiden näkemykset nuorten asiakasyhteistyöryhmän toiminnasta

Postitin kyselylomakkeita 38:lle nuorten asiakasyhteistyöryhmän jäsenelle. Vastauksia palautui 26:lta eri henkilöltä. Vastausprosentti oli 68,4 %.

Yli puolet (57,6 %) ryhmän jäsenistä koki ryhmän toiminnan hyödyllisyyden asiakkaiden kohdalla erittäin hyväksi tai melko hyväksi. Nuoren tapaamisen hyödyllisyydestä arvosanaksi tuli 4,5. Vastaajista 61,5 % koki, että nuorta oli kuultu melko hyvin ryhmän käsittelyssä. Kolme vastaajista koki, että nuoren kuuleminen oli hyvää ja neljä vastaajaa koki, että nuorta oli kuultu erittäin hyvin. Nuoren kuulemisen keskiarvoksi tuli 4,2.

Vastaajista 61,5 % mielestä hyvin nuori oli saanut tukea ryhmästä hyvin. 26,9 % vastaajista koki, että avun saanti oli kohtalaista. Nuoren avunsaannin keskiarvoksi tuli 3,8.

Se miten ryhmän käsittely selkiinnytti nuoren tilannetta, vastaukset olivat hajanaiset. Vastaajista 38,4 % oli sitä mieltä, että nuoren tilanne selkiintyi erittäin hyvin. 30,7 % koki, että tilanne selkiintyi melko hyvin ja 26,9 % vastaajista oli sitä mieltä, että tilanne selkiintyi kohtalaisesti sekä yksi vastaaja oli sitä mieltä, että tilanne selkiintyi melko huonosti. Keskiarvoksi vastaukselle tuli 4.

23 % vastaajista koki, että nuoren asioiden käsittely oli tullut ryhmään oikea-aikaisesti. 42,3 % vastaajista oli sitä mieltä, että nuoren asioiden käsittely oli kohtalaisen oikea-aikaista. Vastauksen keski-arvo oli 3,8. Kokonaiskeskiarvo kyselyn vastuksille oli 4. Saadut tulokset todistavat, että nuorten asiakasyhteistyöryhmän tapaamiset koetaan hyödyllisinä ja nuoria on ryhmän jäsenten mielestä kuultu suhteellisen hyvin. Nuoren avunsaantiin ja suunnitelman laadintaan sekä oikea-aikaisuuteen tulee kiinnittää jatkossa enemmän huomiota ja löytää keinoja oikea-aikaisuuden löytämiseksi.

Ryhmän toiminta on uutta, mutta vastauksissa koettiin, että ryhmän toiminta on kuitenkin hyvää ja kehittymässä oikeaan suuntaan. Sopivat toimintatavat löytynevät kokemuksen kautta.

Useimmat vastaajat totesivat, että ryhmän koko on liian suuri, ja pienryhmätoimintaa toivottiin harkittavaksi esimerkiksi siten, että ryhmään kuuluisi vain asiakas, lähettävä-taho sekä asiantuntijataho eli vain sillä hetkellä aktiivisesti nuoren kanssa toimivat olisivat mukana. Samalla kuitenkin nähtiin tärkeäksi monialaisen yhteistyön tiivistäminen entisestään ja ryhmän pysyminen laajana verkostona, jossa myös erikoissairaanhoido mukana. Oikea-aikaisuudesta toivottiin, että nuori ohjautuisi aikaisemmin nuorten asiakastyöryhmään ja kokouksen kulusta tulisi tiiviimpi.

Ryhmän jäsenille toivottiin koulutuksia. Koettiin, että ryhmän kaikki jäsenet eivät ota kantaa nuoren asioihin, joten toivottiin uskallusta kaikille ryhmän jäsenille sanoa näkemysensä asioista sekä toivottiin ammatillisuutta ja aikuismaista käytöstä ja suhtautumista ryhmän toisiin jäseniin. Asiakkaan kannalta katsottuna toivottiin selvennystä ja tarkennusta kysymysten asettamiseen.

Nuoren läsnäolo nuorten asiakasyhteistyöryhmän käsittelyssä koettiin tärkeänä, sillä läsnäolo auttaa sitoutumaan suunnitelman toteutumiseen. Etenemisreitti koettiin usein mutkikkaaksi ja todettiin, että ryhmässä tehdyt hyvät suunnitelmat eivät aina toteudu nuoren osalta, koska hän ei pysty niitä toteuttamaan. Nuorelle tulisi antaa enemmän vastuuta ja nuoren itsenäistymistä tulisi tukea enemmän. Seurannassa olevia asiakkaita toivottiin pyydettyväksi paikanpäälle tietyin väliajoin, näin asiakkaan näkemys tulisi kuulluksi ja voitaisiin tarkastella miten suunnitelma on toteutunut. Koettiin tärkeänä, että nuoren tukena ryhmän käsittelyssä on lähettävä taho. Konsultaation jälkeen vastuuhenkilön tulisi tavata nuori ja käydä hänen kanssaan suunnitelma läpi. Työryhmän lääkärjäsenen toivottiin tekevän tarvittavat lähetteet ja lausunnot. Lopuksi vielä koettiin, että lähetelomakkeiden täytöt olivat epätarkkoja ja toivottiin, että etukäteistiedot olisivat tarkempia.

TAULUKKO 1 Asiakasyhteistyöryhmän jäsenten näkemykset

Kysymys	1 Ei toteudu lainkaan	2	3	4	5 Toteutuu erittäin hy- vin
Hyödyllisyys	0	0	0	11 (42,3 %)	15 (57,6 %)
Nuoren kuuleminen	0	0	3 (11,5 %)	18 (69,2 %)	4 (15,3 %)
Nuoren avunsaanti	0	0	7 (26,9 %)	16 (61,5 %)	3 (11,5 %)
Nuoren tilan- teen selkiin- tyminen	0	1 (3,8 %)	7 (26,9 %)	8 (30,7 %)	10 (38,4 %)
Oikea- aikaisuus	0	0	11 (42,3 %)	9 (34,6 %)	6 (23 %)

6.2 Asiakkaiden näkemykset nuorten asiakasyhteistyöryhmän toiminnasta

Kyselylomakkeita postitettiin 27 asiakkaalle ja vastauksia palautui kymmeneltä eri asiakkaalta. Vastausprosentti oli 37 %.

Asiakkaiden kokemukset ryhmän tarpeellisuudesta aiheutti hajontaa. Vastaajista kolme koki ryhmän toiminnan erittäin hyödylliseksi, kaksi vastaajaa hyvin hyödylliseksi, kaksi vastaajaa melko hyödylliseksi, kaksi vastaajaa melko hyödyttömäksi sekä yksi vastaaja piti ryhmän toiminnan hyödyttömänä. Keskiarvoksi hyödyllisyydelle tuli 3,8.

Asiakkaiden vastauksissa kahdeksan koki tulleensa erittäin hyvin tai hyvin kuulluksi. Yksi vastaajista koki, ettei tullut kuulluksi lainkaan. Keskiarvo kuulusitulemiselle oli

4. Ainoastaan yksi henkilö koki saaneensa erittäin hyvin tukea tilanteeseensa. Puolet vastaajista koki, että tuen saanti oli melko hyvää sekä yksi vastaajista koki, ettei saanut mitään tukea tilanteeseensa. Keskiarvoksi tuen saantiin tuli 3,3.

Tilanteensa selkiintymisen ryhmän käsittelyssä yksi vastaajista arvioi, että hänen tilanteensa selvisi erittäin hyvin. Suurin osa vastaajista arvioi, että heidän tilanteensa selkiintyi melko hyvin. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että tilanne ei selkiintynyt lainkaan. Keskiarvoksi kysymykselle tuli 3,5. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että hän sai ymmärrystä eri osapuolilta kohtalaisen hyvin ja yksi vastaajista koki, ettei saanut ymmärrystä lainkaan siitä, mitä eri osapuolet hänen tilanteestaan ajattelivat. Kysymyksen keskiarvoksi tuli 3,5.

Puolet vastaajista koki että asiat käsiteltiin ryhmässä melko oikea-aikaisesti. Kaksi vastaajista taas koki, että ajoitus oli aivan väärä. Keskiarvoksi vastauksille tuli 3. Kokonaiskeskiarvo kyselyn vastauksille oli 3,6. Vastausten perusteella asiakkaat kokivat, että heitä kuullaan ryhmässä ja ryhmän toiminta koetaan suhteellisen hyödylliseksi. Kehitettävää asiakkaiden vastausten perusteella on oikea-aikaisuudessa ja tuen saannissa.

Kyselylomake sisälsi myös avoimen kysymyksen, johon asiakkaalla tai hänen läsnä olleella perheenjäsenellä oli mahdollisuus kirjoittaa kommenttejaan ja mielipiteitään ryhmän käsittelytilanteesta. Eräs vastaaja ihmetteli miten tuntemattomat ihmiset voivat arvioida nuoren kykyä opiskelupaikkaa haettaessa ja arvioidaanko jatko-opintoja sen perusteella mitä peruskoulua oppilas käy. Lisäksi vastaaja kertoi, että nuorelle ja nuoren vanhemmalle jäi erittäin huono kokemus nuorten asiakasyhteistyöryhmän toiminnasta.

7 EETTISYYDEN JA LUOTETTAVUUDEN TARKASTELU

Yksittäisen tutkimuksen etiikka on niin tutkijan kuin tutkimusta hyödyntävän yhteisön asia. Tutkimuksen eettiset kysymykset ovat koko tutkimustoiminnan lähtökohta ja tutkimuksen eettiset kysymykset voidaan usein ratkaista henkilökohtaisella tasolla, vaikka eettisiä sääntöjä onkin olemassa. (Tuomi 2007, 143.)

Tutkimuksen etiikka voidaan jakaa kahteen osaan. Toisaalta tutkimuksen tulokset vaikuttavat eettisiin ratkaisuihin ja toisaalta eettiset kannat vaikuttavat tutkijan tekemiin ratkaisuihin tieteellisessä työssä. Tieteen viisi tärkeää etiikan kysymystä ovat:

- 1) Millainen on hyvä tutkimus?
- 2) Onko tiedon jako hyväksyttävää ja onko se hyväksyttävää kaikissa asioissa?
- 3) Miten tutkimusaihe valitaan, mitä tutkitaan?
- 4) Millaisia tutkimustuloksia tutkija saa tavoitella?
- 5) Millaisia keinoja tutkija voi käyttää?

Tutkimuksessa ihmisoikeudet muodostavat ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisen perustan. Tutkittavien suojaan kuuluu, että tutkija selvittää osallistujille tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät, osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistujille on selvää, mistä tutkimuksessa on kyse. Tutkimustietojen on myös oltava luottamuksellisia ja osallistujien jäävä nimettömiksi. (Tuomi 2008, 145–146.) Kvantitatiivisen tutkimuksen aihe määrittelee hyvin pitkälti, minkälaisia eettisiä kysymyksiä tutkimusprosessin aikana kohdataan (Hallamaa ym. 2006, 141).

Opinnäytetyönaihe nousi opinnäytteen omasta kiinnostuksestani nuorten asiakasyhteistyöryhmän toimintaan kohtaan. Toimin itse nuoren asiakasyhteistyöryhmän jäsenenä ja koska ryhmän toiminta on juuri käynnistynyt ja vielä alkutekijöissä heräsi mielenkiintoni tutkia ryhmässä olleiden asiakkaiden kokemuksia ja tuntemuksia ryhmän käsittelystä ja asiakkaan kohtaamisesta.

7.1 Luotettavuuden tarkastelu

Määrällisessä tutkimuksessa mittauksen hyvyttä tai luotettavuutta kuvataan validiteetti ja reliabiliteettikäsitteillä. Nämä muodostavat mittarin kokonaisluotettavuuden. Kokonaisluotettavuuteen vaikuttavat näiden lisäksi käsittelyvirheet, mittausvirheet, otantavirheet sekä peitto- ja katovirheet. (Tuomi 2008, 149–150.)

Tässä selvityksessä luotettavuus on pystytty varmistamaan siten, ettei vastaajien henkilöllisyys ole tullut esille missään selvityksen vaiheessa. Selvityksessä olleille asiakkaille ja ryhmän jäsenille on lähetetty kyselylomake kotiin sekä valmiiksi kirjoitettu palautuskirjekuori. Vastauskirjeistä ei käynyt ilmi miltä paikkakunnalta tai keneltä vastaus oli tullut. Myöskään sukupuoli ei tullut esille vastauksista. Ryhmän jäseniltä kysyttiin ammattinimikettä, mutta ryhmän jäsenten ammatteja ei ole selvityksessä kirjattu mihinkään, ne ovat ainoastaan opinnäytetyön tekijän tiedossa.

Vastaajat olivat kaikki ryhmässä toimivia asiantuntijoita, ryhmässä olleita asiakkaita tai perheenjäseniä. Selvityksestä ei käy ilmi onko vastaaja ollut asiakkaana vai onko kyseessä perheenjäsen. Tämä tieto on ainoastaan opinnäytetyöntekijän tiedossa.

Tässä selvityksessä vastauksia palautui ryhmän jäseniltä 68,4 % (n=26) ja asiakkailta 38 % (n=10). Kyselylomakkeen yhteydessä oli saatteena kirje kyselyn tarkoituksesta ja luottamuksellisuudesta vastausten suhteen. Nuorten asiakasyhteistyöryhmän asiakkaat ovat hyvin usein nuoria, jotka tarvitsevat arjessa selviytymisessä normaalia enemmän tukea ja apua. Vastausprosentin alhaisuus johtunee mahdollisesti siitä, että asiakkaat olisivat tarvinneet tukea myös kyselylomakkeen täyttämässä ja heille olisi mahdollisesti ollut aiheellista suullisesti selvittää mistä tutkimuksessa on kysymys. Olisiko tutkimuksen asiakkaille ollut myös aiheellista laittaa jokin muistutuskirje kyselylomakkeen täyttämistä ja palauttamisesta?

Opinnäytetyöntekijänä on olettanut, että kyselyn vastaajat ovat ymmärtäneet kysymykset. Kysymyksiä ei ollut paljon ja vastaaminen ei tullut raskaaksi. Kysymykset on kehitetty Remontti-hankkeen Tampereen yliopistollisen keskussairaalan lasten mielenterveysambulanssi - pilottiin asiakaspalautelomakkeeksi ja lomake on edelleen käytössä. Tähän opinnäytetyön selvitykseen kyseisiä kysymyksiä muokattiin tämän selvityksen tarkoitusta palveleviksi.

Otoskoko ei yksin vaikuta tulosten yleistettävyyteen ja edustavuuteen, vaan siihen vaikuttaa myös vastausprosentti. Vastausprosentin jäädessä alhaiseksi oletetaan, että virhe alkaa vaikuttaa vastauksissa häiritsevästi. Systemaattinen virhe voi olla esimerkiksi se, että tietyn tyyppiset ihmiset eivät ole vastanneet kyselyyn lainkaan. (Tuomi 2008, 142.)

8 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Nuorten asiakasyhteistyöryhmän jäsenet kokevat ryhmän toiminnan erittäin hyödylliseksi, kun taas asiakkailla oli eriäviä mielipiteitä hyödyllisyyden suhteen. Ryhmän jäsenten kokemana ryhmän toiminnallisuus pohjautuu ilmeisesti siihen, että ryhmän jäsenet ovat asiantuntijoita kukin alallaan ja monella heillä on näkemyksiä ja kokemuksia nuorten syrjäytymisestä ja ongelmien kasaantumisesta. Juuri tämä tuo positiivista näkökulmaa nuorten asiakasyhteistyöryhmän tarpeellisuudesta. Mahdollisesti osa asiakkaista ei kuitenkaan tunnista kaikkia omia ongelmiaan ja he ovat tulleet ryhmän käsittelyyn lähettävän tahon huolen perusteella. Näin ollen toiveet suunnitelmasta ja avunsaannista voivat olla epärealistiset todellisuuden kanssa.

Nuorten asiakasyhteistyöryhmän käsittelyn aikana nuorelle suunnitellaan polku, jonka avulla hänen on mahdollisuus selviytyä ongelmistaan ja jatkaa eteenpäin. Suunnitelma saattaa olla nuorelle itselleen liian ylivoimainen toteuttaa tai nuori ei sitoudu suunnitelmaan. Joillakin asiakkailla on ryhmän käsittelyssä huoltaja mukana, mutta huoltajan läsnäolokaan ei kuitenkaan valitettavasti ole johtanut suunnitelmien toteutumiseen arjessa.

Selvityksen perusteella on miellyttävää todeta, että niin asiakkaat kuin ryhmän jäsenet kokivat, että asiakasta, joka usein on nuori, on kuultu ja hän on voinut sanoa oman mielipiteensä ryhmän käsittelyssä. Nykypäivänä asiakassuhdetta koskevissa keskusteluissa kin korostetaan yhä enemmän asiakkaan merkitystä palveluiden määrittäjänä ja oman elämänsä asiantuntijana. Asiakasnäkökulmalla tarkoitetaan juuri sitä, että ollaan kiinnostuneita asiakkaan todellisista elämänyhteyksistä. Asiakkaan elämämaailman hyväksyminen ei kuitenkaan yksin riitä takaamaan tasavertaista vuorovaikutussuhdetta. Asiakaslähtöinen toiminta edellyttää myös luopumista asiantuntijavallasta.

Tasavertaisen vuorovaikutussuhteen edellytyksenä on, että ryhmän jäsenet pyrkivät olemaan myös asiakkaan ongelmien kanssa dialogisessa suhteessa, jolloin asiakkaan ongelmat ikään kuin elävät ja tulevat määritellyksi uudelleen vuorovaikutussuhteessa. (Metteri, 1996, 52–53.) Vastausten perusteella dialogisuus ryhmässä toteutuu suhteellisen hyvin, mikä on merkittävä asian ryhmän toiminnan onnistumiselle.

Vastauksissa tuli ilmi, ettei avunsaantiin oltu tyytyväisiä, ei ryhmän jäsenten mielipiteiden eikä asiakkaiden mielipiteiden perusteella. Vastausprosentti kertoo, että niin ryhmän jäsenet kuin asiakkaatkaan eivät olleet aivan vakuuttuneet tuesta. Asiakkaan elämäntilanne on saattanut olla erittäin moniongelmainen ja tilannetta on ollut vaikea selkeyttää. Asiantuntijoiden on joissakin tapauksissa vaikea löytää oikeita ja asiakasta miellyttäviä ratkaisuja. Lisäksi jos asiakas ei ole sitoutuvainen suunnitelmaan tai suunnitelma ei ole hänen mieleisensä, saattaa asiakkaalle jäädä tunne, että ryhmän käsittely ei antanut hänelle tarvittavaa tukea. Joissakin tapauksissa asiakas voi kokea, että hän ei itse pysty vaikuttamaan riittävästi suunnitelmaan. Asiakkaalla voi myös olla epärealistisia ajatuksia ryhmän toiminnasta ja avun saannista omiin ongelmiinsa. Ryhmän asiantuntijoilta odotetaan nopeaa ja helppoa ratkaisua.

Ryhmän jäsenet kokivat enemmän positiivisuutta nuoren tilanteen selkiintymisen suhteen käsittelyn jälkeen kuin nuoret vastaajat itse. Ammattilaisten on helpompaa omaksua ja tiedostaa ongelmia ja saada tilanne selkeämmäksi, kun asiakkaan tilannetta tarkastellaan monesta eri näkökulmasta. Asiakas ei välttämättä kuitenkaan tunne saavansa asioitaan järjestykseen, jos puhuttu kieli ei ole saavuttanut nuorta kuulijaa.

Ryhmän pohtiessa ja keskustellessa asiakkaan tilanteesta tulisi ottaa hyvin paljon huomioon miten puhutaan. Suunnitelmaa tulisi selvittää ja selkeyttää suunnitelmaa asiakkaalle useamman kerran käsittelyn aikana. Tärkeää on myös tehdä yhteenveto ja käydä yhteenveto selkeästi käsittelyn lopuksi läpi ja toimittaa vielä suunnitelma kirjallisessa muodossa asiakkaalle ja lähetteen tekijälle. Tukihenkilön (on usein lähetteen tekijä) nimeäminen on oleellinen osa seurantaa. Tukihenkilön tulee kerrata ja keskustella taapamisesta asiakkaan kanssa ja käydä suunnitelmaa yhdessä läpi.

Selvityksessä kävi ilmi, että suunnitelmat on tehty ryhmän käsittelyssä suhteellisen selkeiksi ja asiakkaalla on mahdollisuus hahmottaa oma kokonaistilanteensa, mutta on eri asia miten suunnitelma toteutuu.

Oikea-aikaisuudesta keskustellaan paljon nuorten asiakasyhteistyöryhmässä mutta myös ryhmän ulkopuolella. Miten asiakkaat voitaisiin saada aikaisemmin ryhmän käsittelyyn ja yhteistyötahoja lähettämään vaikeuksissa olevia ja ongelmallisia nuoria ryhmään?

Vastauksista oikea-aikaisuuden puute nousee esille. Molemmat vastaajaryhmät kokivat, ettei käsittely ollut erityisen oikea-aikaista. Asiakkaat, jotka tulevat nuorten asiakasyhteistyöryhmän käsittelyyn ovat usein syrjäytymisvaarassa olevia tai syrjäytyneitä nuoria. Ongelmat ovat usein alkaneet jo perusopetuksessa. Peruskoulu tukee oppilasta moniammatillisesti, yhdessä koulun ulkopuolisten auttajien kanssa, mutta onko apu riittävä? Tulisiko nuori lähettää jo ennen toiselle asteelle siirtymistä nuorten asiakasyhteistyöryhmän käsittelyyn, jotta nuoren ongelmat eivät laajenisi hänen siirtyessään toiselle asteelle?

Terveyden edistämisen näkökulmasta katsottuna peruskoulutuksen jälkeisestä opiskelusta ulosjääminen on selkeä riskitekijä muulle syrjäytymiselle. Nuorten asiakasyhteistyöryhmien asiakkaat ovat pääsääntöisesti alle 20 vuotiaita nuoria. He ovat yleensä toisen asteen opiskelijoita ja nuorilla on vaarana pudota koulutuksesta poissaolojen, suorittamattomien opintojen, sosiaalisten ongelmien tai muiden ongelmien takia. Koululla onkin tärkeä rooli perheiden ja muiden kasvuyhteisöjen ohella. Nuoren terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi oppimisen ja oppimistaitojen kehittämisen lisäksi koulujen tehtäväksi on annettu nuoren hyvinvoinnista huolehtiminen ja heidän ohjaaminen omaa elämää koskevissa asioissa. Koulujen tulee huolehtia myös turvallisesta ja terveellisestä opiskelupaikasta.

Kouluissa oppilaiden terveydestä ja hyvinvoinnista huolehtivat monet eri asiantuntijat ja viranomaiset. Koulu- ja opiskeluterveydenhoidossa tarkastellaan kouluyhteisön terveyttä oppilaiden kannalta. Oppilashuollolla on myös oleellinen osa oppilaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä. Oppilashuollon tulisi huolehtia ennaltaehkäisevästä työstä koululla ja tarjota oppilaille sekä yhteisöllistä että yksilöllistä tukea. Kouluyhteisön terveyttä ja hyvinvointia edistävässä työssä on tärkeää kuulla oppilaita ja varmistaa siten heidän osallisuuttaan. Oppilashuollon, oppilaskunnan toimintaa sekä terveystiedon opetusta tulee kehittää niin, että niissä toteutuu oppilaiden osallisuus entistä selkeämmin.

Lasten, nuorten ja heidän perheiden aktiivinen osallistuminen omaan elämään ja ympäristönä koskeviin asioihin on terveyden edistämässä olennaista. Osallisuus vahvistaa tunnetta omasta merkityksestä ja hyväksynnästä. Nuorten osallisuus tukee kykyä tehdä päätöksiä ja terveyteen liittyviä valintoja. Erilaisissa yhteisöissä ja vastavuoroisissa suhteissa tapahtuu voimaantumista. Voimaantuminen taas edellyttää osallisuutta, demokratiaa ja vuoropuhelua eri muodossa. Voimaantumisen yksi keskeisistä periaatteista on terveyden edistäminen kohdistuminen ihmiseen itsensä tärkeänä pitämiin asioihin arjessa.

9 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Mitään suuria eroavuuksia ja ristiriitoja ei asiakkaiden ja ryhmän jäsenten vastausten perusteella ilmennyt. Asiakkaiden vastausten keskiarvot olivat lähes joka kysymyksessä alhaisemmat kuin ryhmän jäsenten vastausten keskiarvot. Ilmeisesti ryhmän jäsenet kokevat nuorten asiakasyhteistyöryhmän toiminnan hyvin hyödyllisenä ja tarpeellisenä, mutta asiakkailta ei ole vielä selvää kuvaa, mitä toiminta on ja mikä on ryhmän tarkoitus ja tavoitteet.

Nuorten asiakasyhteistyöryhmän toiminta on uutta ja toivottua toimintaa, jossa keskitytään juuri nuoren asioiden hoitoon ja ongelmien ratkaisuun. Moniammatillisen ryhmän jäsenet ovat sitoutuneita ja innostuneita. Ryhmän toiminta on sen verran alkuvaiheessa, että mahdollisesti ongelmakohtia ei vielä tunnisteta ja ryhmän toimintaa tulisikin arvioida myöhemmin uudelleen. Asiakkailta saatava palaute tulee myös jatkossa huomioida säännöllisesti. Palautteiden kautta ryhmän toimintaa on mahdollista arvioida ja kehittää edelleen.

Toimivan moniammatillisen ryhmän kannalta on tärkeää, että se saa jatkuvasti tietoa oman toimintansa onnistumisesta asiakkailtaan ja myös organisaatiostaan sekä ryhmän jäseniltä. Yksi keskeisiä ajatuksia on, että ryhmä kehittyy ja muuttuu tällaisten tietojen kautta. Ryhmä on elävässä suhteessa ympäristöönsä eikä jää siksi jäykästi tiettyyn kaavanmukaiseen toimintaan, vaan oppii itsestään ja ympäristöstään. Oman toiminnan reflektointitaitoa pidetään nykyisin yhtenä asiantuntijan keskeisenä taitona (Isoherranen 2005, 125.)

Kehittämisehdotuksista nousee ryhmän koko sekä suunnitelmien tarkempi seuranta. Tärkeänä pidetään, että kaikki asiantuntijat toisivat omaa osaamistaan esille.

Moniammatillisessa työryhmässä on peruslähtökohtana se, että ryhmän kokoonpano pitäisi lähteä ensisijaisesti asiakkaiden tarpeista. Ryhmän ei tulisi lähteä vanhan asiantuntijaryhmän pohjalta, vaan todellisista asiakkaan tarpeista. Käytännössä usein ollaan siinä tilanteessa, että kaikki ryhmän tarpeelliset jäsenet eivät aina voi kuulua tiimin niin sanottuihin ydinjäseniin. (Isoherranen 2005, 105.)

Asiakaslähtöisyys on tärkeää ja tämä toteutuu parhaiten myös nuorten asiakasyhteistyöryhmässä, kun asiakas on itse läsnä hänen asioitaan käsiteltäessä. Selvityksessä todettiin, että asiakkaan kuten myös lähettävän tahon läsnäolo on tärkeä.

Asiakaspalautteen saaminen on myös tärkeää ja palautelomakkeessa tuleekin kiinnittää huomiota yksinkertaisuuteen. Asiakkaan on aiheellista täyttää palautelomake esimerkiksi yhdessä lähetteen tekijän kanssa. Näin varmistetaan, että palaute tulee ryhmän tietoon.

Työskennellessäni koulumaailmassa kohtaan nuoria joiden huolettomuus ja välinpitämättömyys tulevaisuutta ja jatko-opintoja kohtaan on huolestuttavaa. Usein mietitään ja pohditaan yhdessä erityisopettajien ja opinto-ohjaajien kanssa tukitoimia nuoren perusopetuksen päätös- ja nivelvaiheeseen. Nuorten asiakasyhteistyöryhmän toiminta on yksi keino auttaa nuorta selviytymään haasteista ja ongelmistaan eteenpäin. Nuorten asiakasyhteistyöryhmän toimintaa tulee tuoda esille eri yhteistyöverkostoissa ja moniammatillisissa tiimeissä. Varhaisella puuttumisella on ennaltaehkäisevä vaikutus nuoren elämässä. Yhteiskunnan ammattilaisten tulee riittävän ajoissa puuttua nuoren ongelmiin ja auttaa nuoria oikeiden palveluiden piiriin.

LÄHTEET

- Aaltonen, Kimmo (toim.) 2011. Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki. Tietosanoma Oy.
- Ahola, Sakari; Galli, Lorette & Ikonen, Sari 2009. Koulutuksesta syrjäytymisen ehkäisy Varsinais-Suomessa osa 1; perusraportti. Somero. Sälekarin kirjapaino.
- Eronen, Anne; Londe, Pia; Perälähti, Anne; Siltaniemi, Aki & Särkelä, Riitta 2009. Suomalaisten arviointi hyvinvoinnista, palveluista ja Paras-uudistuksesta. Helsinki. Hakapaino Oy.
- Hakkarainen, Johanna 2009. Sosiaalipedagogiikka ja sosiaalikuttuurinen innostaminen ammatillisen identiteettini rakennusaineena. Tampereen ammatillinen opettajakorkeakoulu. Opettajakoulutuksen kehittämishanke.
- Hellamaa, Jaana; Launis, Veikko; Lötjönen, Salle & Sorvali, Irma 2006. Etiikka ihmis-tieteille. Helsinki. Hakapaino Oy.
- Hiilamo, Heikki & Saari, Juha (toim.) 2010. Hyvinvoinnin uusi politiikka-johdatus sosiaaliin mahdollisuuksiin. Diakonia ammattikorkeakoulun julkaisuja. Tampere. JyvesPrint Oy.
- Hirsijärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Salovaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino Oy.
- Hyväri, Susanna; Laine, Terhi & Vuokila-Oikkinen, Päivi (toim.) 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki. Tammi.
- Hämäläinen, Juha 2008. Nuorten osallisuus. Sosiaalipedagoginen aikakausikirja 9 vuosikerta. Kuopio. Kopiojyvä.

Isoherranen Kaarina 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki. Dark Oy.

Isoherranen, Kaarina; Nurminen, Raija & Rekola, Leena 2008. Enemmän yhdessä moniammatillinen yhteistyö. Helsinki. WSOY oppimateriaalit Oy.

Kaila, Kirsi; Nummenmaa, Anna-Raija; Joensuu, Maija & Rönholm Riikka 2007. Yhteisöllinen suunnittelu päiväkodissa. Tampere. Yliopistopaino Oy.

Koskinen-Ollonqvist, Pirkko & Savola, Elina 2005. Terveysten edistäminen esimerkein. Käsitteitä ja selvityksiä. Helsinki. Edita Prima Oy.

Korkeamäki, Riikka; Nylund, Marianne; Raitakari, Suvi & Roivainen, Irene (toim.) 2008. Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla. Juva. WS Brookvella.

Krook, Päivi 2006. Moniammatillinen asiantuntija. Sosiaalityöntekijöiden käsityksiä asiantuntijuudesta ja moniammatillisuudesta. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteen tiedekunta. Pro-gradu-tutkimus.

Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 497/2003.13.6.2003. Viitattu 29.10.2010. Saatavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030497>

Linnakangas, Ritva & Suikkanen, Asko 2004. Varhainen puuttuminen mahdollisuus nuorten syrjäytymisen ehkäisemisessä. Terveysministeriön selvityksiä 200:7. Helsinki. Edita Prima Oy.

Mattila-Aalto, Minna 2009. Kuntoutusosallisuuden diagnoosi. Tutkimus entisten rappiokäyttäjien kuntoutumisen muodoista, mekanismeista ja mahdollisuuksista. Helsinki. Yliopistopaino.

Metteri, Anna (toim.) 1996. Sosiaalityön vuosikirja. Helsinki. Oy Edita AB.

Nikkilä, Juhani & Paasivaara, Leena 2010. Yhteisöllisyydestä työhyvinvointiin.
Helsinki. Nord Print Oy.

Nivala, Elina 2008. Syrjäytymisestä osallisuuteen. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja
9 vuosikerta. Kuopio. Kuopiojyvä.

Nuorten asiakasyhteistyöryhmä. Viitattu 12.3.2011. Saatavilla

<http://www.pori.fi/perusturva/nuortenvastaanotto/nuortenasiakasyhteistyöryhmä>

Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteiden muutokset ja täydennykset.

Viitattu 22.2.2011. Saatavissa.

http://www.opetushallitus.fi/saadokset_ja_ohjeet/

Remonttihanke. Viitattu 13.6.2011. Saatavissa <http://www.turku.fi/remontti>

Saikka, Peppi 2006. Asiakasyhteistyötä uudella lailla? Kuntoutuksen asiakasyhteistyön
arviointia. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2000:47. Helsinki.
Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaalialan koulutettujen ammattijärjestä Talentia ry 2005. Arki, arvot,elämä, etiikka.
Sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeet. Helsinki. Kinestasia Oy.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma; Kaste 2008-2011 2006.
Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2000:6. Helsinki. Yliopisto-
paino.

Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategiat 2015. Kohti sosiaalisesti kestäväää ja taloudellista
erinomaista yhteiskuntaa. Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriö.

Tanskanen, Ilona & Timonen-Kallio, Eeva (toim.) 2010. Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 5. Tampere. Jyvenes Print Oy.

Tuomi, Jouni 2008. Tutki ja lue. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.

Usko-pilotti. Viitattu 13.6.2011. Saatavissa <http://www.turku.fi/remontti>

LIITTEET

Liite 1. Saate vastaajille

Hei !

Opiskelen Diak-Länsi Porin toimipisteessä ylempää amk-tutkintoa ja työstän nyt opin-
näytetyötäni.

Opinnäytetyötäni ohjaa Ulla Isosaari HTT, yliopettaja Diakonia-
ammattikorkeakoulusta.

Opinnäytetyöni aiheena on: **Nuorten asiakastyöryhmän toiminta.**

Tutkimukseni tavoitteena on palautteiden kautta kehittää nuorten asiakastyöryhmän
toimintaa sekä viranomaisyhteistyötä.

Toivon, että voisitte vastata oman tuntemuksenne mukaan tekemääni haastattelulomak-
keen kysymyksiin ja postittaisitte vastuksenne mukana olevassa palautuskuoressa (pos-
timaksu maksettu).

Kaikki vastaukset käsitellään nimettömänä ja luottamuksellisesti. Henkilöllisyytenne ei
tule esiin missään vaiheessa.

Toivon, että palautatte vastauksenne kahden viikon sisällä.

Kaunis kiitos jo etukäteen ajastanne!

Yhteistyöterveisin

Tuula Saarinen
Ruusumarjatie 12
28660 Pori

Liite 2 Osallistujan palaute

Osallistujapalaute

Opiskelen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Diakonia ammattikorkeakoulussa, Porin toimipisteessä ja opinnäytetyöni kohdistuu nuorten asiakasyhteistyöryhmän toimintaan. Tutkimuksessani ovat asiakkaiden/perheenjäsenten kokemukset nuorten asiakasyhteistyöryhmästä.

Toivoisin Sinun arvioivan tapaamista ja työskentelytapaa nuorten asiakasyhteistyöryhmässä.

(Laita x-oikeaan vaihtoehtoon)

Olen asiakas _____

Olen perheenjäsen (äiti, isä ym.) _____

Olen perheen läheinen (esim. tukihenkilö) _____

Arvioi seuraavia asioita asteikolla 1-5. Ympyröi sopivin vaihtoehto.

(1 on huonoin vaihtoehto 5 on paras)

1. Miten hyödyllisenä koit tapaamisen

Täysin hyödytön 1 2 3 4 5 Erittäin hyödyllinen

2. Koitko, että sinua kuunneltiin?

Erittäin huonosti 1 2 3 4 5 Erittäin hyvin

3. Koitko saaneesi tukea omaan tilanteeseesi?

Erittäin huonosti 1 2 3 4 5 Erittäin hyvin

4. Selkiinnyttikö tapaaminen tilannettasi?

Erittäin vähän 1 2 3 4 5 Erittäin paljon

5. Saitko uutta ymmärrystä sille, mitä eri osapuolet ajattelivat asioista?

Erittäin vähän 1 2 3 4 5 Erittäin paljon

6. Koitko tapaamisen tulleen tilanteesi kannalta oikeaan aikaan?

Liian varhain 1 2 3 4 5 Liian myöhään

KIITOS!

Työryhmän jäsenen palaute

Opiskelen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Diakonia ammattikorkeakoulussa, Porin toimipisteessä ja opinnäytetyöni kohdistuu nuorten asiakasyhteistyöryhmän toimintaan. Tutkimuksessani ovat asiakkaiden/perheenjäsenten ja työryhmänjäsenten kokemukset nuorten asiakasyhteistyöryhmästä.

Toivoisin Sinun arvioivan nuoren tapaamista sekä ryhmän työskentelytapaa.

Olen työryhmän jäsen, ammatti _____

Arvioi seuraavia asioita asteikolla 1-5. Ympyröi sopivin vaihtoehto.

(1 on huonoin vaihtoehto 5 on paras)

1. Miten hyödyllisenä koit nuoren tapaamisen

Täysin hyödytön 1 2 3 4 5 Erittäin hyödyllinen

2. Koitko, että nuorta kuunneltiin?

Erittäin huonosti 1 2 3 4 5 Erittäin hyvin

3. Koitko, että nuori sai tukea tilanteeseen?

Erittäin huonosti 1 2 3 4 5 Erittäin hyvin

4. Selkiinnyttikö mielestäsi tapaaminen nuoren tilannetta?

Erittäin vähän 1 2 3 4 5 Erittäin paljon

5. Koitko tapaamisen tulleen nuoren tilanteen kannalta oikeaan aikaan?

Liian varhain 1 2 3 4 5 Liian myöhään

Miten kehittäisit ryhmän toimintaa?

KIITOS!