



Vilja Kiviniemi
Jutta Kämäräinen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Hoitotyönkoulutusohjelma
Sairaanhoitaja (AMK) / Sairaanhoitaja (AMK) -diakoninen hoitotyö
Opinnäytetyö, 2020

NUOREN OSALLISTAMINEN HOITOTYÖN PALVELUOHJAUKSESSA

Opintomateriaali sairaanhoitajaopiskelijoille

TIIVISTELMÄ

Vilja Kiviniemi

Jutta Kämäräinen

Nuoren osallistaminen hoitotyön palveluohjauksessa

26 sivua ja 1 liite

Syksy, 2020

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Hoitotyön koulutusohjelma

Sairaanhoitaja (AMK) / Sairaanhoitaja (AMK) -Diakoninen hoitotyö

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä tuote, joka on opintomateriaali Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoille. Opintomateriaalin tavoitteena on lisätä tulevien terveysalan ammattilaisten tietoa nuorten syrjäytymisestä. Opintomateriaalissa käsitellään syrjäytyneen nuoren tilanteen huomaamista ja siihen puuttumista sekä keinoja vahvistaa nuoren osallisuutta omaan hoitoon.

Asiasanat: Nuoruus, osallisuus, hoitotyön palveluohjaus, potilasohjaus, syrjäytyminen

ABSTRACT

Vilja Kiviniemi

Jutta Kämäräinen

Participation of young people in the guidelines used for their health care

26 pages and 1 appendix

Autumn, 2020

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor of Health Care

Registered Nurse / Registered Nurse - deaconess

The purpose of this thesis was to establish a product, which would be study material for the students of Diaconia University of Applied Sciences. The aim of the study material is to teach future health professionals to recognize the situation of marginalized young people and to increase their involvement in their own care.

Keywords: youth, inclusion, nursing case management, patient education, client teaching, marginalization

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2. TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	5
2.1. Nuorten syrjäytyminen	5
2.2 Ohjaus hoitotyössä	6
2.2.1 Palveluohjaajan ja asiakkaan roolit.....	8
2.2.2 Työyhteisön merkitys	10
2.3 Diakoninen hoitotyö	11
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	13
4 OPINNÄYTETYÖN TUOTTEISTAMISPROSESSI	14
4.1 Opinnäytetyön tausta	14
4.2 Menetelmät	15
4.3 Opintomateriaalin valmistaminen.....	17
5 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	19
6 POHDINTA	21
LIITE 1. Opintomateriaali	26

1 JOHDANTO

Usein yhteiskunnan ulkopuolelle putoamassa olevan nuoren tuen tarpeet ovat monialaisia ja yhtäaikaisia, samaan aikaan kun nuoren toimintakyky on rajallinen esimerkiksi mielenterveys- tai päihdeongelmien vuoksi. Eri palveluiden tarjoamat tuet ovat pirstaloituneet ympäriinsä, eikä nuorella ole tietoa, kontakteja eikä voimavaroja löytää itselleen oikeanlaista tukea ja nuori joutuu tahtomattaan palveluiden ulkopuolelle. (Vuokila-Oikkonen & Pätynen 2017, 9.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän selvityksen mukaan syrjäytymisvaarassa olevat nuoret kaipaavat henkilökohtaista ja luotettavaa työntekijää, joka olisi sama koko palvelusuhteen ajan ja olisi vastuussa nuoren palvelukokonaisuudesta. Myös työntekijät korostivat luotettavuuden syntymistä nuoren ja työntekijöiden välille. Nuoret toivoisivat ”yhden luukun palvelua”, että ei tarvitsisi juosta palvelun tarjoajalta toiselle, vaan tämä yksi työntekijä koordinoisi kaikkea moniammatillista toimintaa ja yhteistyötä. Selvityksen mukaan nuoren osallistamisen rinnalle toivotaan myös hyvinvoinnin ja itsetunnon vahvistamista. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa Nuorten kevyet palvelupolut 3x10D-hankkeen pohjalta opintomateriaalia tuleville Diakin terveysalan opiskelijoille. Opintomateriaalin tavoitteena on ohjata tulevat terveysalan ammattilaiset huomaamaan ja havainnoimaan potilaistaan syrjäytymisen riskitekijöitä ja merkkejä sekä keinoja auttaa nuorta ja osallistaa häntä oman tilanteensa hoitamiseen. Ennen kaikkea painotamme nuoren omaa osallisuutta hoitotyön palveluohjauksessa sekä perustelemme, miksi nuoren osallistaminen on ensiarvoisen tärkeää heidän omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa. Opinnäytetyön raportissa huomioimme myös diakonisen hoitotyön nuoren näkökulmasta.

2. TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

2.1. Nuorten syrjäytyminen

Nuoruus ajanjaksona on haastava määritellä, sillä eri toimijat määrittelevät nuoruuden eri tavalla. Nuorisolain mukaan nuoreksi määritellään kaikki alle 29-vuotiaat, mutta lastensuojelulaissa nuorena pidetään vain 18-20-vuotiaita. Duodecimin konsensuskokouksen mukaan nuori on alle 22 vuoden ikäinen. Nuoruusvuosien aikana nuori kokee kehityksen kannalta tärkeimmät muutokset, joita ovat fyysinen kasvu, ajattelutaitojen kehitys ja sosiaalisen ympäristön muutokset sekä puberteetti, jolla tarkoitetaan fyysisiä ja psyykkisiä muutoksia nuoren kehossa. Nuoruuden kehityksen keskeisenä päämääränä on pidetty itsenäisyyden saavuttamista. (Ahonen, Lyytinen, Nurmi, Pulkkinen & Ruoppila 2014, 146-147.)

Nuoren ympäristön muuttuessa muuttuvat myös kehitystekijät. Tärkeimmiksi kehitystekijöiksi katsotaan kouluttautuminen sekä työelämään siirtyminen, sukupuoli-identiteetin sisäistäminen ja ajattelunkehitys. Kun näistä tekijöistä on suoriuduttu hyvin, on nuori luonut pohjan kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille. Nuoren ajattelutaidot kehittyvät yleisluontoisemmaksi eivätkä enää niin suoranaiseksi. Ajattelu alkaa myös enemmän suuntautua tulevaisuuteen sekä nuoren suunnittelu- ja päätöksentekotaidot lisääntyvät. (Ahonen ym. 2014, 146-147.)

Sosiaalisen ympäristön muutokset voivat alkaa puberteetin saavuttamisesta. (Ahonen ym. 2014, 149.) Nuoren identiteetin kannalta tärkeäksi tekijäksi muodostuvat sosiaaliset suhteet. Nuori tarvitsee oman ikäisiä kaverisuhteita, jotta identiteetti rakentuu. Mikäli nuori jää sosiaalisten suhteiden ulkopuolelle, vaikuttaa se nuoren tasapainoiseen psyykkiseen kehitykseen. (Aalberg & Siimes 2007, 71-73.)

Syrjäytymisellä tarkoitetaan kasaantunutta huono-osaisuutta, jossa yhdistyvät puutteellinen koulutus, työttömyys ja elämänhallinnan ongelmat (Reivinen, 2013, 13). Syrjäytymiseen voi liittyä myös sosiaalisten suhteiden vähyyttä tai se voi olla täydellistä sosiaalista eristäytyneisyyttä. Syrjäytymisenä pidetään poikkeavuutta tavalliseksi katsotussa elämäntyyliissä ja yleensä syrjäytyneiden elämäntavat ovat huonompia kuin valtaväestön. Syrjäytymisen riskitekijöinä pidetään koulutamattomuutta, työttömyyttä, toimeentulo-ongelmia, mielenterveysongelmia sekä lapsuuden heikkoja perhetekijöitä ja elinoloja. Syrjäytyminen voi myös olla itse valittua. (Eduskunnan tarkastusvaliokunta 2013.)

Nuoret kokevat sosiaalisten suhteiden puutteen keskeisimpänä syynä syrjäytymiselle (Nuorisobarometri 2014). Syrjäytyneiden nuorien lukumäärä vaihtelee 14 000 ja 100 000 välillä riippuen siitä, millaista määritelmää syrjäytymisestä käytetään (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos. Lapset, nuoret ja perheet. Nuorten syrjäytyminen).

2.2 Ohjaus hoitotyössä

“Palveluohjaus on toimintatapa, jossa asiakkaalle räätälöidään tuki hyödyntäen laajasti koko hänen verkostoaan.” (Suominen & Tuominen 2007, 5). Palveluohjaus on sosiaali- ja terveysalan asiakaslähtöistä työtä, jonka tarkoituksena on voimistaa asiakkaan elämänhallintaa sekä edistää terveyttä. Palveluohjauksessa kartoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen tilanteensa kokonaisvaltaisesti, sekä etsitään hänen tarpeisiinsa ja tavoitteisiinsa sopivat palvelut ja tukimuodot. Palveluohjaus halutaan pitää helppona ja vaivattomana “yhden luukun palveluna”, mistä johtuen apua on helpommin saatavilla ja sitä tulee myös todennäköisemmin haettua. (Hänninen 2007,11-12.)

Palveluohjaus käsitettä käytetään yleensä sosiaaalialalla. Hoitotyössä puhutaan potilasohjauksesta, ja se sisältää potilaan opetuksen, tiedon antamisen, informoinnin ja neuvonnan. Potilasohjauksen tarkoitus on lisätä potilaan tietoa, ymmärrystä sekä itsenäistä päätöksen tekoa ja aloitteellisuutta parantaa elämäntilannettaan haluamallaan tavalla. Yhtenä potilasohjauksen tavoitteena on tukea ja antaa potilaalle voimavaroja aktivoitua ja motivoitua sekä lisätä tunnetta oman elämän hallinnasta ja mahdollisuudesta vaikuttaa omaan hoitoonsa. (Lipponen 2014, 17.)

Hoitotyön palveluohjauksen mallit perustuvat yksilön sairauteen, terveyteen sekä kuntoutumiseen. Käytännössä jokainen malli tarvitsee jonkin yksilön tarpeen, johon hoitotyön palveluohjaus vastaa. Puhutaan käsitteestä Nursing case management eli hoitajapohjainen yksilöllinen palveluohjaus, joka tapahtuu jossain tietyssä avohoidonkaltaisessa paikassa. (Nelson & Arnold-Powers, 2001.) Nursing case management voidaan ajatella laaja-alaiseksi toiminnaksi, jolla pyritään estämään tai ehkäisemään mahdollisia ongelmia. Palveluohjauksessa suunnitellut toimet ovat ennakoivia sekä kattavia ja kannustavat nuorta oman itsensä hoitamiseen sekä itsenäisyyteen. (Gray, Klein, Meuret, Nelson & Stahlnecker, 2020.)

Hoitotyön palveluohjaus voidaan käsitellä usealla eri tavalla. Jokainen malli sisältää kuitenkin samat prosessin osiot, joita ovat asiakkaan ongelman määrittely, suunnitelma siitä, mitä asialle voidaan tehdä, toteuttaminen sekä arviointi. (Anderson-Loftin, 1999.) Hoitotyön näkökulmasta hyvän suunnitelman avulla voi ennakoida mahdollisia tulevia ongelmia.

2.2.1 Palveluohjaajan ja asiakkaan roolit

Palveluohjauksessa pyritään asiakkaan mahdollisimman itsenäisen elämän tukemiseen. Itsenäisyyden tukeminen antaa asiakkaalle itseluottamusta sekä uskoa siihen, että juuri hänen asioitaan ja tavoitteitaan hoidetaan. Osallistumalla asiakas siirtyy hiljalleen oman elämän keskeiseksi toimijaksi sekä kasvaa rooliin omaan elämäänsä koskevissa päätöksenteoissa. (Suominen & Tuominen 2007, 13.) Osallistuminen ja avoimen keskustelun käyminen ohjaajan kanssa synnyttää asiakkaalle toivoa tulevaisuutta kohtaa. Kun käydään toistuvasti keskustelua omista tavoitteistaan ja erilaisista toimintasuunnitelmista, syntyy uusia vaihtoehtoisia mahdollisuuksia sekä toiveikkuutta ja uskoa tulevaan, jolloin myös voimavarat kasvavat. (Hänninen 2007, 13.) Vasta tämän asiakkaan voimavarojen vahvistumisen jälkeen on nähtävillä mitkä ovat asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet sekä se, mitkä palvelut parhaiten auttaisivat kyseistä asiakasta (Suominen & Tuominen 2007, 13). Asiakkaan hyvä ohjaaminen lähtee oikean tiedon antamisesta ja rakentuu asiakkaan esille ottamiin ja hänelle tärkeisiin asioihin samalla huomioiden hänen taustansa. Potilaslähtöinen lähestymistapa lisää asiakkaan tiedollisia valmiuksia osallistua omaan hoitoonsa sekä auttaa arkipäivästä selviytymisessä, itsehoidossa ja hoitoon sitoutumisessa. (Lipponen 2014, 18)

Silja Kosola kirjoittaa Lääkärilehden pääkirjoituksessaan (2019, 2415) kuinka ensimmäinen ja tärkein asia nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä on huomata nuori. Nuoren tilanne tulee huomata ja nuori täytyy kohdata haluten vilpittömästi auttaa häntä. Nuori otetaan osalliseksi tilanteeseen ja edetään vastavuoroisesti keskustellen ja kuunnella miten nuori oman tilanteensa kokee. Nuoren tilanteeseen täytyy puuttua yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti, ei vain juuttua yhteen ongelmaan ja hoitaa sitä. Luottamusta saadaan rakennettua lupausten ja yhteisesti sovittujen asioiden pitämisenä sekä nuoren tahtiin etenemisenä. Ongelmille asetetaan yhdessä tavoite ja sitä kohti mennään yhdessä hiljalleen, takapakeista ei syyllistetä ja moralisoida. Tavoitteen tulisi olla realistinen ja jotain konkreettista.

Luottamus on yksi tärkeimmistä työkaluista, mitä jokainen ihminen tarvitsee. Luottamus lähtee kehittymään jo vauva-iällä, lapselle on tärkeä tuntee, että hänen tarpeisiinsa vastataan eikä häntä jätetä yksin. Jos ihmisen elämästä on puuttunut tunne siitä, että joku välittävä ihminen on tarpeen tullen lähellä ja tuke-
massa, häneltä puuttuu myös perusturvallisuuden tunne. Jos ihmisellä on vain vähän myönteisiä luottamukseen liittyviä kokemuksia lapsuusiällä, voi luottamuk-
sen rakentaminen nuorena ja aikuisenakin olla haastavaa. (Mieli. Etusivu. Mie-
lenterveys. Luottamus.) Hoitotyössä luottamusta tarvitaan ammattilaisen ja asi-
akkaan tai potilaan välille. Asiakkaan tai potilaan täytyy pystyä luottamaan siihen,
että häntä hoitavalla taholla on tieto ja taito hoitaa häntä parhaalla mahdollisella
tavalla. Hoitaja taas tarvitsee asiakkaan luottamuksen, jotta voisi tehdä oman
työnsä mahdollisimman hyvin.

Lastenpsykiatri ja yleislääketieteen erikoislääkäri Reima Santala kertoo luotta-
muksen syntymisestä ammattilaisen ja potilaan välillä Potilaan lääkirilehdessä
(2019). Santala toteaa uutisessa, että luottamusta on vaikeaa rakentaa nopeasti,
vaan se rakentuu hiljalleen pitkässä vuorovaikutussuhteessa. Asiakkaalle täytyy
siis antaa aikaa eikä voi olettaa, että hetken tuntemisen jälkeen luottamus syntyy
itsestään. Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta tarkoittaa usein myös sitä,
että on tyytyväinen saamaansa hoitoon ja todennäköisesti tulee myös uudelleen
vastaanotolle. Ajan lisäksi tarvitaan jatkuvuutta. Luottamusta on vaikea rakentaa,
jos asiakkaan ja ohjaajan väliset hoitosuhteet ovat lyhyitä ja ohjaaja vaihtuu
usein. Ohjaajan vaihtuvuus myös laskee asiakkaan motivaatioita hoitoon sitoutu-
misessa. Molemminpuolinen avoimuus on myös tärkeää. On hyvä ottaa asiat heti
puheeksi sekä kertoa ystävällisesti mutta rehellisesti omista havainnoista sekä
siitä, mitä tulevaisuudessa tapahtuu. (Potilaan lääkirilehti. 2019.)

Hoitotyössä ohjaajan roolista on erilaisia mielipiteitä, onko hän kumppani vai asiantuntija. Osittain ohjaajan rooli riippuu asiakkaan voimavaroista, onko asiakas vetäytyvä vai aktiivinen. Jos asiakas on vetäytyvä tai motivaatio puuttuu, ohjaajan rooli korostuu ja hän joutuu ottamaan enemmän vastuuta asiakkaasta sekä varmistamaan, että hän saa tarvitsemansa palvelut. (Suominen & Tuominen 2007, 15-16.) Tärkeää on asiakkaan ja ohjaajan vuorovaikutuksellinen, tuttavallinen ja luottamuksellinen suhde. Vuorovaikutuksessa on keskeistä tukea asiakasta aktiivisuuteen ja tavoitteellisuuteen, jotta hän ottaisi vastuuta omasta hoidostaan. Optimaalisessa palveluohjauksessa asiakas ja ohjaaja ovat tasa-arvoisia ja vastavuoroisia, keskustelu on dialogista. Kummallakaan ei ole oikeita vastauksia tai ratkaisuja valmiina, vaan asiakkaan tilannetta tarkastellaan yhdessä samasta näkökulmasta ja kohdataan yhdessä eteen tulevat hyvät ja huonot asiat. Asiakas toimii oman elämänsä asiantuntijana, ja asiakkaan tietämystä arvostaen työskentelee ohjaaja, joka on ammattinsa kautta oman alansa asiantuntija (Hänninen 2007, 12, Lipponen 2014, 17-18.)

2.2.2 Työyhteisön merkitys

Hyvä potilasohjaus edellyttää resursseja hoitohenkilöstön, tilojen ja materiaalin suhteen. Asianmukaisilla resursseilla tarkoitetaan hoitohenkilöstön tietoja, taitoja, asenteita ja ohjausmenetelmien hallintaa. Ohjauksessa tärkeää on hoitajan ammattitaito, jota tulee kehittää jatkuvasti esimerkiksi osallistumalla koulutuksiin ja perehtymällä alan tutkimuksiin. (Lipponen 2014, 19)

Jotta syrjäytymisvaarassa oleva nuori saisi parhaan mahdollisen tuen ja avun, vaatii se paljon myös nuorta auttavan työntekijän työyhteisöltä ja esimieheltä. Myönteinen työilmapiiri, jossa jokaisella yhteiset tavoitteet ja päämäärä sekä yhteinen halu auttaa asiakkaitaan, motivoi yksittäistä työntekijää antamaan parhaansa asiakkaansa hyväksi. Toimivassa työyhteisössä keskustellaan avoimesti, kannustetaan, tuetaan toinen toisiaan sekä jaetaan omaa osaamistaan mielellään toisten työntekijöiden käyttöön. (Työturvallisuuskeskus. Työturvallisuus ja työsuojelu. Työturvallisuuden perusteet. Työyhteisö)

Esimiehen tehtävänä on johtaa selkeästi ja oikeudenmukaisesti sekä kohdella jokaista työntekijäänsä tasa-arvoisesti. Työyhteisössä yhteiset säännöt ja linjaukset tuovat selkeyttä, eikä työntekijät lähde soveltamaan sääntöjä itse. Sääntöjen epäselvyys voi pahimmillaan vaikuttaa jopa epätasa-arvoiseen avun saantiin asiakkaiden välillä, mikäli työntekijöillä on erilaisia käsityksiä ohjeistuksista. Esimiehen tehtävänä on myös varmistaa työntekijöiden pätevyys järjestämällä koulutuksia tai kannustamalla ammattitaidon kehittämiseen muilla tavoin. (Työturvallisuuskeskus. Työturvallisuus ja työsuojelu. Työturvallisuuden perusteet. Työyhteisö.)

Kielteinen ilmapiiri, jossa on epäselvät ohjeet ja säännöt, vaikuttaa väistämättä myös asiakkaan kokemukseen avun saannissa. Kielteisessä työilmapiirissä asiakkaan kanssa eteen tulleita haasteita ja kysymyksiä ei voi ottaa puheeksi tai apua ei saa muilta työyhteisöön kuuluvilta. Muilla työntekijöillä voi vaarallinen ”ei kuulu mulle” – asenne. Nopeasti yksittäinen työntekijä väsyä yksin pärjäämiseen ja kireään ilmapiiriin, mikä nopeasti vaikuttaa myös ohjaajan ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen. (Työturvallisuuskeskus. Työturvallisuus ja työsuojelu. Työturvallisuuden perusteet. Työyhteisö)

2.3 Diakoninen hoitotyö

Diakonisen hoitotyön tavoitteena on elämänlaadun parantaminen sekä kärsimyksen vähentäminen. Diakonia perustuu kristilliseen uskoon ja rakkauteen. Diakonian auttamismenetelmät pohjautuvat lähimmäisenrakkauteen, hengellisyyteen, vuorovaikutukseen sekä käytännön toimintaan. (Gothoni & Jantunen 2010, 26-28.)

Yksi diakoniatyön auttamismuoto on yksilökohtaaminen diakoniatyöntekijän kanssa tapaaminen. Tällöin voidaan puhua esimerkiksi sielunhoidosta. Sielunhoito on kirkon käytännön toimintaa, joka on osa diakonisen auttamisen kokonaisuutta eikä niinkään teologista toimintaa. (Aalto, Esko & Virtaniemi 1997, 8-10.) Sielunhoito on kokonaisvaltaista ihmisen kohtaamista, jossa otetaan huomioon hänen kaikki elämän osa-alueet niin elämänhistorian tapahtumat kuin myös vuorovaikutussuhteet sekä fyysisen ja psyykkisen tilanteen. (Aalto ym. 1997, 23.) Rakkauden kaksoiskäskey kuvaa sielunhoitajan ja – hoidettavan suhdetta niin, että hoitaja välittää potilaasta kuin itsestään (Kettunen 2013). Nuoren tukeminen diakoniatyön näkökulmasta voi olla haastavaa. Hoitajan tulee huomioida omat arvot ja oma usko. Jokaisella on yksilöllinen kehitys uskonnollisuuden kannalta, joten nuori ei välttämättä kulje samaa polkua kuin hoitaja. Hoitajan tulee kyetä tukemaan nuorta kokoamaan uskoa itseensä sekä elämään antamalla nuorelle tilaa miettiä oma näkemyksensä hengellisyyden kannalta. (Aalto & Gothoni 2009, 38-39.)

Kirkon nuorisotyö määritellään 7-29 vuotiaiden parissa tehtävään työhön, jonka lähtökohta on hengellisen, pedagogisen ja sosiaalisen kolmiyhteys. Hengellisellä lähtökohdalla tarkoitetaan yksilön uskon harjoittamiseen liittyvää toimintaa, kuten hartauksia sekä rukouksia. Pedagoginen lähtökohta on kasvattamisen muotoja, joita kirkon nuorisotyössä käytetään. Pedagogisia muotoja voivat olla esimerkiksi rippikoulu ja pyhäkoulu. Sosiaalisuudella tarkoitetaan syrjäytymisen ehkäisemistä sekä sosiaalisen toiminnan järjestämistä. Kolmiyhteyden väliin sisältyy kristillinen kasvatus, diakonia sekä sosiaalipedagogiikka. (Launonen, 2007.) Nuorisotyöllä pyritään auttamaan nuoria, joilla on haasteita liittyä yhteiskuntaan sekä sillä pyritään vaikuttamaan nuorten omien voimavarojen avulla nuoren tilanteeseen. (Nieminen, 2007.)

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda opintomateriaalia Diakin sairaanhoitajaopiskelijoille. Opintomateriaalin on tarkoitus antaa tietoa tuleville terveystalouden ammattilaisille heidän merkityksestään ja roolistaan syrjäytyneen nuoren tilanteen huomaamisessa ja siihen puuttumisessa sekä nuorten osallisuuden vahvistamisesta. Opintomateriaali laitetaan osaksi Diakin toteutuksessa olevaa kurssia, joiden sisältötavoitteet sopivat mahdollisimman hyvin tuottamamme opintomateriaalin sisältöön. Materiaali on Diakonia-ammattikorkeakoulun vapaassa käytössä.

Tuottamamme opintomateriaalin tavoitteena on motivoida opiskelijoita toimimaan työyhteisössä kannustaen ja muita työyhteisön jäseniä tukien. Lisäksi opintomateriaalin yksi tärkeimmistä tavoitteista on saada opiskelijat huomaamaan nuoren roolin palveluohjauksessa oman elämänsä asiantuntijana.

Meidän tavoite ammatillisen kehittymisen näkökulmasta oli syventää omaa mielenterveys – ja päihdetyön sekä diakonisen hoitotyön ammatillista erikoisosaa mistamme. Toinen meistä suuntautuu mielenterveys- ja päihdehoitotyöhön, jossa syrjäytyminen ja syrjäytymisen riskitekijät tulevat vastaan joka päivä. Toisella meistä suuntautumisena on diakoninen hoitotyö, missä niin ikään syrjäytymistä ja huono-osaisuutta on nähtävillä. Tämän opinnäytetyön ja opintomateriaalin tuottamisen jälkeen meillä on enemmän tietoa syrjäytymisestä ja sen vaikutuksista sekä sen yhteiskunnallisesta merkityksestä. Meillä on myös keinoja puuttua syrjäytyneen tilanteeseen ja pystymme perustelemaan asiakastilanteissa asiakkaan oman roolin tärkeydestä asiakkaalle itselleen, ja näin myös motivoimaan häntä omaan hoitoon osallistumisesta.

4 OPINNÄYTETYÖN TUOTTEISTAMISPROSESSI

4.1 Opinnäytetyön tausta

Kehittämishankkeemme on edennyt monen vaiheen kautta ideasta lopulliseen tuotokseen. Ajatus lopullisesta opinnäytetyön aiheesta rakentui hiljalleen meidän molempien mielenkiinnon pohjalta. Meitä kiinnosti nuoret sekä jokin nuoriin liitetty ongelma, mielenterveys sekä päihteet. Syksyllä 2019 olimme OSKE-torilla, kun tapasimme Nuorten kevyet palvelupolut – hankkeen yhteyshenkilön, joka kertoi erilaisia opinnäytetyöideoita. Lopulta sovimme hankkeen projektipäällikön kanssa opinnäytetyön tavoitteen.

Nuorten kevyet palvelupolut -hanke oli Diakonia-ammattikorkeakoulun Setan rahoittama hanke, ja se toimi 1.1.2018-31.3.2020. Aikaisemmin ongelmana nuorten avunsaannissa on ollut, että nuorten tarpeet ja palvelut eivät kohtaa, eivätkä nuoret ole tienneet mistä lähteä apua hakemaan tarpeiden ollessa monella eri elämäntilanteella. Nuorten kevyet palvelupolut – 3x10D -hankkeen tavoitteena oli vaikuttaa tähän niin, että nuoret pääsisivät kevyemmin avun piiriin ennen heidän tilanteidensa monimutkaistumista. Vaikuttavinta tässä hankkeessa oli, että siinä otettiin nuoret mukaan ja mietittiin yhdessä heidän kanssaan millaista tukea nuoret kokevat tarvitsevansa. Hankkeessa korostettiin nuorten osuutta oman elämänsä toimijana, asiantuntijana ja päätöksentekijänä.

Hankkeen tuloksena syntyi nuorten ryhmien tuottamat kuvaukset kymmenen eri elämäntilanteen tukipolusta. Kuvauksista näkee, millaista tukea nuoret toivoivat silloin, kun he arvioivat oman elämäntilanteensa heikoksi. Lisäksi hankkeessa luonnosteltiin ehdotus, miten järjestöt voisivat kuvata toimintaansa, jotta nuorten tarvitsema ja järjestöjen tarjoama tuki voisi kohdata paremmin.

Opinnäytetyön tavoitteen sopimisen jälkeen aloimme työstämään ajatuksia ideapaperille tarkoituksena sanoittaa opinnäytetyömme idea lyhyesti. Ideapaperiin etsimme niitä lähteitä, joita soveltaisimme myös opintomateriaalissa. Ideapaperin saimme hyväksytysti läpi lokakuussa 2019.

Opinnäytetyön suunnitelmaa aloimme työstämään heti syksyllä ideapaperin hyväksymisen jälkeen. Tavoitteenamme oli tehdä suunnitelma perinpohjaisesti, jotta opintomateriaali ja opinnäytetyön raporttiosuus olisi helpompi tehdä sen pohjalta. Suunnitelmaan saimmekin kerättyä laajasti teoreettista osuutta, mikä oli helppo myös liittää tuottamaamme opintomateriaaliin. Suunnitelmavaiheessa haasteensa oli tehdä lopullinen päätös siitä, millaisessa muodossa haluamme valmiin opintomateriaalin. Suunnitelman esitimme helmikuussa 2020 ja se hyväksyttiin huhtikuussa 2020. Lähetimme hyväksytyyn suunnitelman myös hankkeen yhteyshenkilölle, joka antoi palautetta sekä kertoi mitä meidän kannattaisi ottaa lisäksi huomioon opintomateriaalin teossa. Opintomateriaalia olemme työstäneet keväällä ja kesällä 2020, myös opintomateriaalista olemme kysyneet kehittämisideoita hankkeelta. Palautteen mukaan muokkasimme opintomateriaalia käyttökelpoisemmaksi.

4.2 Menetelmät

Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö. Toiminnallisen opinnäytteen tavoite on tuottaa palvelu, tuote, taideteos tai toimintatapa. Tuotos voi olla esimerkiksi tapahtumatuotanto, näyttely, cd, oppimateriaali, käyttöopas, ohje, uusi keino organisoida tapahtumatuotanto jne. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu tuotoksen kehittämistä refleктоiva raporttiosuus, jossa näkyy myös teoreettinen viitekehys kehitetylle tuotokselle lähdeviitteineen sekä tuotoksen arviointi ja pohdinta. (Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak LipGuides. Tiedonhaun oppaat: Recourse Guides. Osallistavan ja tutkiva kehittämisen opas. Opinnäytetyön erilaiset toteutustavat.)

Opinnäytetyömme menetelmä on tuotteistaminen. Tuotettavan tuotteen tulee olla aineellinen tai aineeton tai niiden yhdistelmä sekä selkeästi rajattavissa. Tuotteen tulee myös edesauttaa sosiaali- ja terveysalan tavoitteita sekä noudattaa eettisiä ohjeita. Kolmas keskeinen ominaisuus on se, että tuotteen tulee edistää terveyttä sekä elämänhallintaa. (Jämsä & Manninen 2000, 13-14.) Tuotteistamisen lähtökohtana tulee olla asiakas (Jämsä & Manninen 2000, 16).

Tuotteistaminen etenee viiden vaiheen kautta, jotka ovat kehittämistarpeen tunnistaminen, ideointi, tuotteen luonnostelu, kehittäminen ja lopuksi viimeistely (Jämsä & Manninen 2000, 28). Kehittämistarpeen tunnistamiseksi tämän opinnäytetyön osalta määrittäytyy uuden tuotteen kehittäminen vanhentuneen pohjalta. Tällä hetkellä on jo olemassa uudistamista kaipaava tuote, jolle teemme tuotteistamisprosessin ja saamme aikaiseksi uusitun tuotteen. Teoriaa aiheestamme jo löytyy, ja hanke, jonka pohjalta teemme opinnäytetyöhön opintomateriaalin, käsittelee nuorten näkökulmasta sitä, että mitä palveluista tällä hetkellä puuttuu. Joten nykyinen palvelumuoto on jättänyt nuorten osallisuuden omassa hoidossa vähemmälle. (Jämsä & Manninen 2000, 29-30.)

Toinen vaihe, ideavaihe on lopullisen prosessituotteen pohdiskelua. Tarkoitus on miettiä, onko idea ratkaisu ongelmiin, mitä ominaisuuksia idealta vaaditaan sekä toteuttamis- ja rahoitusmahdollisuuksia. (Jämsä & Manninen 2000, 35-40.) Luonnosteluvaihe alkaa, kun tuote on ideoitu. Luonnosteluvaiheessa huomioidaan muun muassa tuotteen asiallinen sisältö, asiakaskohde, rahoitusvaihtoehdot, arvot sekä eettisyys. Näin tuotteesta tulee laadukas. (Jämsä & Manninen 2000, 44.) Tuotteen kehittämisessä tehdessä painotuotetta tehdään lopulliset tuotteen sisältö ja ulkonäköä koskevat päätökset. Tekstin tulee olla tyyliään asiatyylillistä, ja aueta lukijalle ensilukemalta. (Jämsä & Manninen 2000, 54-56.) Viimeisessä vaiheessa eli tuotteen viimeistelyssä oleellista on kysyä palautetta lopullista tuotetta testanneilta käyttäjiltä. Viimeistely pitää sisällään tuotteen hiomisen lopulliseen muotoonsa. (Jämsä & Manninen 2000, 80-81.)

Meidän tuotteemme on materiaallinen tuote, joka on toteutettu yhteistyötahon kanssa. Työelämällä oli tarve tuotteelle eli meidän tapauksessa opintomateriaalille, joka meidän oli määrä tuottaa heille. Tuotteemme on sähköisessä muodossa, joten tuote on kaikkien Diakonia-ammattikorkeakoulun terveysalan opiskelijoiden saatavilla. Lisäksi teimme myös kirjallisen raportin.

4.3 Opintomateriaalin valmistaminen

Opinnäytetyössämme täytyy näkyä myös diakonisen hoitotyön suuntautuminen, joten kartoitimme myös seurakunnan nuorisotyötä. Koko pohjan opinnäytetyölle antaa Nuorten kevyet palvelupolut 3x10D-hanke. Opintomateriaalin valmistaminen lähti liikkeelle, kun hankkeen projektipäällikkö esitti toivomuksen opintomateriaalin sisällöstä. Sovimme yhdessä raamit sisällöstä, mutta saimme vapaat kädet tuotteen toteuttamiseen. Hankkeen toivetta ja omia ajatuksiamme lähdimme työstämään ideaksi.

Jotta kehittämistehtävä pystyttiin toteuttamaan perusteellisesti, oli luotava teoreettinen viitekehys, josta kriittisesti analysoimme aineistoa ja arvioimme tuotoksen opintomateriaaliin. Aineiston halusimme kerätä tutkitusta ja ajankohtaisesta lähdeaineistosta, joilla pystyimme luotettavasti saavuttamaan opinnäytetyön tuotoksen. Lähdeaineistoa olemme etsineet jo suunnitteluvaiheessa lähtien syrjäytymisestä kertovasta kirjallisuudesta sekä käyttämällä ammattilaisille tarkoitettuja hakupalveluita, josta löydämme aiheen tutkimuksia ja artikkeleita.

Tiesimme alusta asti, että opintomateriaali toteutetaan sähköisessä muodossa, jotta opintomateriaali sopisi nykyajan koulutukseen sekä olisi aina saatavilla. Ideavaiheessa pohdimme jo opintomateriaalin ulkonäköä, joka osoittautuikin haastavaksi osa-alueeksi. Meidän täytyi pohtia, miten saisimme opintomateriaalista innovaation, joka kannustaisi opiskelijaa kiinnittämään huomiota nuorten osallisuuteen. Ulkoasultaan opintomateriaalin tuli olla myös selkeä ja kaikille ymmärrettävä. Näiden ajatusten jälkeen aloimme toteuttamaan luonnosteluvaihetta. Luonnostelimme opintomateriaalin Powerpoint ohjelmalla. Lähetimme alustavan version hankkeen projektipäällikölle, jonka palautteen jälkeen työstimme opintomateriaalia lisää. Tuotteesta pyysimme arvioita useaan kertaan yhteistyötaholta sekä lisäksi opettajilta ja terveysalan opiskelijoista. Palautteista otimme eniten huomioon yhteistyötahon toiveet, sillä tuote tehtiin heille ja heidän tarpeisiin. Näin päädyimme viimeistelyyn versioon opintomateriaalissa.

4.4 Tuotteen arviointi

Pyysimme palautetta tuotteen ulkonäöstä ja sisällöstä hankkeen projektipäälliköltä ja sairaanhoitajaopiskelijoilta. Palaute oli pääosin positiivista. Opintomateriaalin sisältö arvioitiin hyväksi ja selkeäksi. Sisällössä tuotiin selkeästi ilmi palveluohjauksen keskeiset asiat ja missä vaiheessa puututaan nuoren tilanteeseen. Ihmetystä opintomateriaalin sisällössä tuotti työilmapiiri sekä työyhteisön johtaminen. Näiden merkitystä opintomateriaalissa ei ymmärretty. Palautteen mukaan ulkoasu oli raikas ja positiivinen.

5 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimus- ja kehittämistyön eettisyydellä pyritään minimoimaan vääryydet ja lisäämään hyviä käytäntöjä. Eettisiä periaatteita määrittelee lait ja normit. Tutkimus- ja kehittämistyössä eettisen toiminnan yksi perusasia on kuvata työskentelyprosessin vaiheet ja perustella valinnat, mikä lisää tulosten luotettavuutta. Opin­näytetyöprosessissa eettisiä periaatteita on monia, niistä tärkeimmät lienee vastuullisuus, tulosten rehellinen raportointi, osallistujien vapaaehtoisuus sekä suostumus ja kertominen kohdejoukolle, toimeksiantajan toiveet ja opiskelijaa sitovat velvoitteet, tietojen käytön luottamuksellisuus sekä lähteiden käyttö ja lähdekriittikki. (Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak LipGuides. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas: Eettiset periaatteet tutkivassa ja kehittävässä työssä).

Toimeksiantajan toiveiden ja opiskelijaa sitovien tieteen pelisääntöjen ristiriitaa vältetään tekemällä opinnäytetyösopimus, jossa sovitaan keskeisiä opinnäytetyöhön liittyviä pelisääntöjä. (Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak LipGuides. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas: Eettiset periaatteet tutkivassa ja kehittävässä työssä). Kehittämistyö on eettisesti hyväksyttävä, jos se on toteutettu tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Työssä tulee huomioida eettisesti kestävä tiedonhankinta- sekä arviointimenetelmät. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-7.)

Eettiset periaatteet näkyivät koko opinnäytetyöprosessissamme. Teoreettisen viitekehityksen ja tuotetun opintomateriaalin luotettavuus ja eettisyys varmistettiin käyttämällä mahdollisimman ajankohtaisia lähteitä, sekä tutkimalla kriittisesti käytettäviä lähteitä. Yhteistyötahon kanssa teimme opinnäytetyösopimuksen, jossa me tekijöinä sitouduimme noudattamaan tutkimuseettisten neuvottelukunnan laatimia tutkimuseettisiä ohjeita, olemaan luovuttamatta ja julkaisematta aineistosta yksilöitävissä olevia tietoja, toimittamaan valmiin opinnäytetyön toimeksiantajalle sekä esittelemään opinnäytetyön tuloksia toimeksiantajalle. Tiedostimme, että eettiset loukkaukset ja kehittämistyön eettisyydestä piittaamattomuus vie pohjan koko opinnäytetyöltä ja kehitetystä tuotoksesta. Olemme tiedostaneet, että opintomateriaalin sisällön täytyy olla ajankohtaista, jotta emme siirrä vanhentunutta tietoa terveysalan opiskelijoille.

Laadukkaan tuotteen tulee vastata laadultaan asiakkaan odotuksia sekä tarpeita. Tuotteen tulee sopia myös käyttäjän tarpeisiin. (Jämsä & Manninen 2000, 127.) Laadukkaan tuotteen aikaan saamiseksi olimme useasti yhteydessä hankkeen projektihenkilöön, jotta pystyimme vastaamaan asiakkaan odotuksiin.

Standardit ovat yhteisiä sopimuksia ja jonkin organisaation määritelmä, jonka mukaan jokin asia tulisi tehdä. (Jämsä & Manninen 200, 95-96.) Tuoteturvallisuuslaki (L914/1986) sekä Tuotevastuulaki (L694/1990) ovat säädetty suojaamaan kuluttajia mahdollisista tuotteesta aiheutuvista vahingoista terveydelle tai omaisuudelle sekä vastuuttaa tuotteen tekijän sekä myyjän korvausvelvollisiksi vahinkotilanteissa (Jämsä & Manninen 2000, 96).

Tuottamamme tuotteen standardit, turvallisuus- ja tuotevastuukysymykset päätimme sopimusvaiheessa sen organisaation kanssa, jolle tuotamme opintomateriaalin. Tuottamassamme opintomateriaalissa standardit tarkoittavat sitä, että tuotteemme sisältö on oikeaa ja yhdenmukaista eri lähteiden kanssa. Koska tuottamamme tuote on opintomateriaali, ei siihen liity suurempia turvallisuuskysymyksiä. Tekijänoikeuksista sovimme, että Diakonia-ammattikorkeakoululle jää käyttöoikeudet tuotokseen.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön aihe on tarpeellinen ja ajankohtainen sekä koko yhteiskuntaa koskettava. Tuottamamme opintomateriaali valmistaa tulevia terveydenhuollon ammattilaisia kohtaamaan auttamaan ja osallistamaan avun tarpeessa olevia nuoria. Oikeanlainen ohjaaminen edistää nuoren elämänhallintaa ja palauttaa takaisin osaksi yhteiskuntaa. Yhteiskunnallisesti merkittävää on hoitohenkilöstön osaamisen lisääminen nuorten auttamisessa. On tärkeää, että hoitoalan henkilöstö tiedostaisi nuoren osallistamisen merkityksen, sillä jotta nuorten haasteita voitaisiin ratkoa tehokkaasti, vaatii se myös nuoren omaa halua ja aktiivista osallistumista. Oikeanlainen ohjaaminen edistää nuorten elämänhallintaa ja palauttaa takaisin osaksi yhteiskuntaa, sillä syrjäytyminen ja yksin jääminen aiheuttaa suuria kuluja yhteiskunnalle.

Opinnäytetyötämme tehdessä kirjallisuuden ja tutkimusten puute tuotti haasteita. Vaikka aihe on ajankohtainen, tuoreita tieteellisiä lähteitä oli vaikea löytää. Hoitotyön palveluohjaus on suomenkielisessä kirjallisuudessa vieras käsite, joten jouduimme turvautumaan englanninkieliseen kirjallisuuteen. Lisäksi aihe on enemmän sosiaali- kuin terveydenhuollon ongelma, joten koko opinnäytetyöhön terveydenhuollon näkökulman saaminen oli haasteellista. Nuorten osallisuudesta omaan hoitoonsa ei myöskään ollut laajasti tutkimuksia.

Yhteistyö Nuorten kevyet palvelupolut hankkeen kanssa on ollut toimivaa ja tasa-arvoista. Olemme saaneet palautetta sekä kehittämisideoita opintomateriaaliin liittyen. Opintomateriaali on toteutettu näiden toiveiden mukaisesti, mutta olemme paljon tuoneet opintomateriaalin sellaista sisältöä, jonka itse olemme kokeneet tärkeäksi.

Opintomateriaalin aihe oli yllättävän laaja, ja aiheen rajaaminen tuotti haasteita. Pohdimme useasti, kuinka saamme tuotua tärkeimmät asiat esille lyhyesti ja ytimekkäästi, mutta kuitenkin niin, että kaikki oleellinen olisi kirjoitettu. Meitä miellyttävän ulkoasun saaminen opintomateriaalin oli myös haastavaa, ja lopullinen ulkoasu saatiin aivan opinnäytetyöprosessin loppupuolella. Lopulliseen sisältöön ja ulkoasuun olemme kuitenkin hyvin tyytyväisiä.

Ammatillista kasvua ja kehitystä on tapahtunut tuotetta tehdessä. Olemme pohtineet, mikä on ammattilaisen kannalta oleellista tietoa, jotta opintomateriaalimme olisi hyödyllinen. Opinnäytetyö kokonaisuudessaan on vaatinut meiltä kykyä kestää muutoksia, kun opinnäytetyön sisällystä on paranneltu useana eri kertana. Opinnäytetyössämme huomioimme myös diakonisen hoitotyön näkökulman. Nuori tarvitsee tukea toiselta ihmiseltä, joka tulee näkyviin erityisesti diakonissa hoitotyössä. Kuuntelu ja rinnalla kulkeminen tukevat nuoren osallistamista omaan tilanteeseensa sekä auttaa luottamuksen rakentamisessa.

LÄHTEET

- Aalberg, V. & Siimes, M. (2007). *Lapsesta aikuiseksi. Nuoren kypsyminen naiseksi tai mieheksi*. Helsinki: Nemo.
- Aalto, K., Esko, M. & Virtaniemi, M. (1997). *Sielunhoidon käsikirja*. Kirjapaja
- Aalto, K. & Gothoni R. (2009). *Ihmisen Lähellä – Hengellisyys hoitotyössä*. Helsinki: Kirjapaja.
- Ahonen, T., Lyytinen, P., Lyytinen, H., Nurmi, J., Pulkkinen, L. & Ruoppila, I. (2014). *Ihmisen psykologinen kehitys*. Jyväskylä: PS-kustannus
- Anderson-Loftin. (1999). Case Managers in rural hospitals. Saatavilla https://journals.lww.com/jonajournal/Abstract/1999/02000/Nurse_Case_Managers_in_Rural_Hospitals.10.aspx
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. Diak LipGuides. Tiedonhaun oppaat: Recourse Guides. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas. Opinnäytetyön erilaiset toteutustavat. Saatavilla <http://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=3568136>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas: Eettiset periaatteet tutkivassa ja kehittävässä työssä. Saatavilla <http://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=2793510>
- Eduskunnan tarkastusvaliokunta. (2013) Nuorten syrjäytyminen – Tietoa, toimintaa ja tuloksia? Saatavilla https://www.eduskunta.fi/FI/tietoeduskunnasta/julkaisut/Documents/trvj_1+2013.pdf
- Gothoni R. & Jantunen E. (2010). Käsitteitä ja käsityksiä diakoniatyöstä ja diakonisesta työstä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla 27.8.2020 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/140757/A_25_ISBN_9789524930895.pdf?sequence=4
- Gray L., Klein N., Meuret C., Nelson L. & Stahlnecker L. (04.06.2020). Care Coordination: A Principle of 21st Century School Nursing Practice With a Focus on Case Management Saatavilla <https://doi.org.anna.diak.fi/10.1177/1942602X20928345>

- Hänninen, Kaija. (2007). Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes. Saatavilla 12.2.2020 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jämsä, K. & Manninen, E. (2000). Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi
- Kettunen, Paavo. (2013). *Auttava kohtaaminen 1: Sielunhoidon perusteet ja teologia*. Helsinki: Kirjapaja
- Kosola, S. (2019). Nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn tarvitaan meitä kaikkia. Suomen lääkärilehti 73(43), 2415.
- Launonen, Pekka. (2007). Kirkon nuorisotyö - hengellisen, pedagogisen ja sosiaalisen kolmiyhteys. Teoksessa T. Hoikkala & A. Sell (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä - menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto
- Lipponen, K. (2014). Potilasohjauksen toimintaedellytykset. Oulun yliopiston tutkijakoulu; Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta terveystieteiden laitos. Hoitotiede. (Väitöskirja, Oulun yliopisto)
- L72/2006. Nuorisolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2006/20060072>
- L694/1990. Tuotevastuulaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19900694>
- L914/1986. Tuoteturvallisuuslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1986/19860914>
- L404/1961. Laki tekijänoikeuksista kirjallisiin ja taiteellisiin teoksiin. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1961/19610404>
- Nelson J. & Arnold-Powers P. (2001). Community case management for frail, elderly clients: the nurse case manager's role. The Journal of Nursing Administration. Saatavilla https://journals.lww.com/jonajournal/Abstract/2001/09000/Community_Case_Management_for_Frail,_Elderly.11.aspx
- Nieminen, Juha. (2007). Vastavoiman hahmo - nuorisotyön yleiset tehtävät, oppimisympäristöt ja eetos. Teoksessa T. Hoikkala & A. Sell (toim.) Nuorisotyötä on tehtävä - Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet. Helsinki:

- Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Julkaisuja 76.
Saatavilla <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-5464-31-3>
- Reivinen, J. (2013) Ketä kiinnostaa? Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Gaudeamus.
- Suominen, S. & Tuominen, M. (2007). Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki. Profami Oy.
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Lapset, nuoret ja perheet.
Nuorten syrjäytyminen. Saatavilla 16.11.2019 https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/nuorten-syrjaytyminen
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Nuoret luukulla – kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Saatavilla 9.8.2020 <http://www.julkari.fi/handle/10024/125695>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2012.) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavilla 27.08.2020 https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Vuokila-Oikkonen P. & Pätynen P. (2017.) Osallistavan yhteiskehittämisen prosessi. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki 2017. Saatavilla 9.8.2020 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/132919/Diak_puheenvuoro_8_978-952-493-296-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LIITE 1. Opintomateriaali

NUORTEN OSALLISTAMINEN HOITOTYÖN PALVELUOHJAUKSESSA

Vilja Kiviniemi & Jutta Kämäräinen
Diakonia-ammattikorkeakoulu 2020



Lukijalle

Nuorten syrjäytyminen on ajankohtainen ja vakavasti otettava ongelma. Syrjäytymisen ehkäisyssä painotetaan varhaista puuttumista sekä lapsuuden aikaisen tuen merkitystä.

Tämän opintomateriaalin tarkoitus on edistää terveysalan opiskelijoiden valmiuksia huomata varhaisen puuttumisen tarve sekä arvioida nuoren tarpeeseen sopiva tuki.

Opintomateriaali on tuotettu osana opinnäytetyötä Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Materiaali on toteutettu yhteistyössä Nuorten kevyet palvelupolut-3X10D- hankkeen kanssa.

Syrjäytymiseen altistavat tekijät



Työttömyys



Taloudelliset vaikeudet



Mielenterveysongelmat



Perhesuhteet



Elämänhallinnan haasteet



Yksinäisyys



Lapsuuden heikot elinolot



Puutteellinen koulutus

Palveluohjaus

01

Tarkoittaa sosiaali- ja terveysalan asiakaslähtöistä työtä, jonka tarkoitus on voimistaa asiakkaan elämänhallintaa sekä edistää terveyttä.

02

Asiakkaan kanssa kartoitetaan hänen tilanteensa kokonaisvaltaisesti. Tilanteen mukaan etsitään asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin sopivat palvelut ja tukimuodot.

03

Ohjaajan rooli riippuu asiakkaan voimavaroista sekä siitä, onko asiakas vetäytyvä vai aktiivinen.

Jos asiakas on vetäytyvä tai motivaatio puuttuu, ohjaajan rooli korostuu ja hän joutuu ottamaan enemmän vastuuta asiakkaasta sekä varmistamaan, että hän saa tarvitsemansa palvelut.

Pohdittavaksi

Millainen on hyvä palveluohjaajan ja asiakkaan välinen työskentelysuhde?

Kuvaile, millainen olisi ihanteellinen palveluohjaus sekä asiakkaan, että ohjaajan näkökulmasta.

Asiakkaan ja ohjaajan roolit

Optimaalisessa tilanteessa ohjaaja ja asiakas ovat tasa-arvoisia ja vastavuoroisia ja keskustelu on dialogista.

Kummallaan ei ole oikeita vastauksia tai vastauksia valmiina, vaan asiakkaan tilannetta tarkastellaan yhdessä samasta näkökulmasta ja kohdataan yhdessä eteen tulevat hyvät ja huonot asiat.

Asiakas toimii oman elämänsä asiantuntijana ja ohjaaja työskentelee asiakkaan tietämystä arvostaen. Ohjaaja taas on ammattinsa kautta oman alansa asiantuntija.



KUINKA OTTAA NUOREN NÄKÖKULMA HUOMIOON JA MITEN VAHVISTETAAN NUOREN OSALLISUUTTA?

Osallistuminen ja avoimen keskustelun käyminen ohjaajan kanssa synnyttää asiakkaalle toivoa tulevaisuutta kohtaan.

Käydään toistuvasti keskustelua omista tavoitteista ja erilaisista toimintasuunnitelmista.



Jolloin syntyy uusia vaihtoehtoisia mahdollisuuksia sekä toiveikkuutta ja uskoa tulevaan. Myös voimavarat kasvavat.

Nuoren kohtaaminen



Ensimmäinen ja tärkein asia on huomata nuori



Nuoren tilanteen näkeminen sekä kohtaaminen nuori yksilönä samalla haluten vilpittömästi auttaa häntä tilanteessaan



Nuori otetaan heti mukaan tilanteen kartoitukseen, jonka jälkeen edetään vastavuoroisesti keskustellen

MIKSI ON TÄRKEÄÄ, ETTÄ NUORI OSALLISTUU OMAA HOITOONSA?

01

Osallistumalla on keskeinen toimija omassa elämässä ja nuori kasvaa rooliin omaa elämää koskevilla päätöksillä. Lisäksi elämänhallinta vahvistuu.

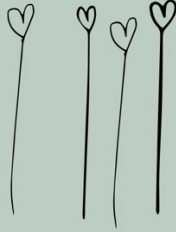
02

Osallistuminen ja siitä seuraava avoin keskustelu luo toivoa tulevaisuutta kohtaan.

03

Nuori huomaa omat palvelutarpeet ja tavoitteet sekä voimavarat.

LUOTTAMUKSEN RAKENTAMINEN



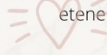
Luottamus toisiin ihmisiin on yksi tärkeimmistä työkaluista mitä ihminen tarvitsee.

Ei rakennu hetkessä - rakentumiselle on annettava aikaa ja se muodostuu hiljalleen pitkässä vuorovaikutussuhteessa.

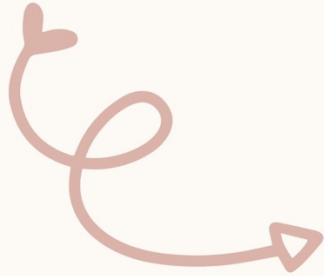
Jatkuvuus - luottamusta on vaikea rakentaa, mikäli hoitosuhteet ovat lyhyitä ja ohjaaja vaihtuu usein.

Molemmin puolinen avoimuus - omista havainnoista kannattaa puhua heti ystävällisesti ja rehellisesti.

Luottamusta saadaan rakennettua lupauksen ja yhteisesti sovittujen asioiden pitämisenä sekä nuoren tahtiin etenemisenä.



Mitä hyötyä luottamuksesta on palveluohjauksessa?




Luottamuksen synnyttyä asioiden hoitaminen helpottuu kun vuorovaikutus on avointa.


Sekä asiakas, että ohjaaja voivat luottaa siihen, että toinen tekee oman osuutensa yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi.


Kun asiakkaalla on positiivinen kokemus kuulluksi tulemisesta, hän on tyytyväinen saamaansa palveluun ja myös motivoitunut oman tilanteensa edistämisessä.


Pohdi, mitä merkitystä ohjaajan työyhteisöllä ja työn johtamisella on nuoren tilanteessa.


Työilmapiiri

 Myönteinen työilmapiiri, jossa jokaisella on yhteiset tavoitteet ja päämäärä sekä yhteinen halu auttaa asiakkaitaan, motivoi yksittäistä työntekijää antamaan parhaansa asiakkaan hyväksi.

 Toimivassa työyhteisössä keskustellaan avoimesti, kannustetaan ja tuetaan toinen toisiaan sekä jaetaan mielellään omaa osaamistaan muiden käyttöön.

 Kielteinen työilmapiiri, jossa on epäselvät ohjeet ja säännöt, vaikuttaa myös asiakkaan kokemukseen avun saannista.

 Kielteisessä työympäristössä asiakkaan kanssa eteen tulleita haasteita ei voi ottaa puheeksi tai apua ei saada muilta työyhteisöön kuuluvilta
Muilla voi olla vaarallinen "ei kuulu mulle" - asenne.

 Nopeasti yksittäinen työntekijä väsyä yksin pärjäämisen kulttuuriin ja kireään työilmapiiriin, mikä vaikuttaa työmotivaatioon sekä asiakkaan ja ohjaajan väliseen vuorovaikutukseen.



Johtaminen

Esimiehen tehtävä on johtaa selkeästi ja oikeudenmukaisesti sekä kohdella jokaista työntekijäänsä tasa-arvoisesti.

Työyhteisössä yhteisen säännöt ja linjaukset tuovat selkeyttä, eivätkä työntekijät lähde soveltamaan sääntöjä itse.

Laadukas asiakkaan ohjaaminen edellyttää resursseja hoitohenkilöstön, tilojen ja materiaalin suhteen. Asianmukaisilla resursseilla tarkoitetaan henkilöstön tietojen, taitojen, asenteiden ja ohjausmenetelmien hallintaa, joiden tulee olla oikeita ja ajantasaisia - esimiehen tehtävä on huolehtia näistä resursseista.

Lähteet

- Eduskunnan tarkastusvaliokunta. (2013) Nuorten syrjäytyminen – Tietoa, toimintaa ja tuloksia? Saatavilla https://www.eduskunta.fi/FI/tietoaeduskunnasta/julkaisut/Documents/trvj_1+2013.pdf
- Hänninen, Kaija. (2007). Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes. Saatavilla 12.2.2020 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kosola, S. (2019). Nuorten syrjäytymisen ehkäisyyn tarvitaan meitä kaikkia. Suomen lääkärilehti 73(43), 2415.
- Lipponen, K. (2014). Potilasohjauksen toimintaedellytykset. Oulun yliopiston tutkijakoulu; Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta terveystieteiden laitos. Hoitotiede. (Väitöskirja, Oulun yliopisto)
- Mieli. Etusivu. Mielenterveys. Luottamus. Saatavilla <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/tunteet/luottamus>
- Nuorten kevyet palvelupolut 3X10D-hanke.
- Suominen, S. & Tuominen, M. (2007). Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki. Profami Oy.
- Työturvallisuuskeskus. Työturvallisuus ja työsuojelu. Työturvallisuuden perusteet. Työyhteisö. Saatavilla 9.9.2020 https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso
- Vierula H. (2019). Luottamus syntyy avoimuudesta. Suomen lääkärilehti. 74(?)8-11. Saatavilla <https://www.laakarilehti.fi/ajassa/ajankohtaista/luottamus-syntyy-avoimuudesta/>

