



# Jälkihuollon asiakasraati

- Espoon jälkihuoltonuoret kokemusasiantuntijoina

---

Kosomaa-Hovatta, Mia

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurila

- Jälkihuollon asiakasraati
- Espoon jälkihuoltonuoret kokemusasiantuntijoina

Mia Kosomaa-Hovatta  
Sosionomi YAMK  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2013

Mia Kosomaa-Hovatta

### Jälkihuollon asiakasraati - Espoon jälkihuoltonuoret kokemusasiantuntijoina

Vuosi

2013

Sivumäärä

63

Tämä opinnäytetyö on pilotointi kehittämishanke Espoon jälkihuoltoon. Espoon kaupungin jälkihuolto on keskitetty yksikkö, jossa työskentelee sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä. Jälkihuollon asiakkaina ovat 18-20 -vuotiaat nuoret, jotka ovat olleet huostaan otettuina tai sijoitettuna avohuollon tukitoimenpiteenä viimeisen viiden vuoden aikana vähintään puolen vuoden ajan. Lastensuojelulakiin perustuva jälkihuolto-oikeus päättyy nuoren täyttyessä 21 vuotta.

Jälkihuolto pyrkii saattamaan nuori itsenäiseen elämään opastamalla häntä käytännön asioissa ja ohjaamaan tarvittavien palvelujen piiriin. Jälkihuollon tarkoituksena on nuoren saattaminen elämään yhteiskunnan täysivaltaiseksi jäseneksi ehkäisemällä syrjäytymistä ja takaamalla hänen hyvinvointinsa.

Keväällä 2011 järjestin jälkihuollon sosiaaliohjaajan kanssa asiakasraadin jälkihuoltonuorille, jossa he saivat keskustella omista kokemuksistaan jälkihuollosta. Aiheet eli teemat olivat rajattu kullekin asiakasraadin kokoontumiskerralle. Teemat olivat nousseet jälkihuollon työryhmältä, koostuen jälkihuollon jokapäiväisestä työstä. Teemoina olivat asuminen; työ, työttömyys ja opiskelu; toimeentulotuki; sosiaalityö ja -ohjaus; virkistystoiminta, infotilaisuudet ja palveluohjaus; palaute ja asiakasraadin arviointi.

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellista kehittämistoimintaa, jonka tarkoituksena oli pilotoida asiakasraati toimintamalli osaksi jälkihuollon toimintaa. Opinnäytetyö rajoittuu yhden asiakasraadin toimintaan ja tuloksiin. Tässä opinnäytetyössä tuon esille asiakasraadin kokemukset jälkihuollosta käsiteltyjen teemojen osalta. Lisäksi nostan esiin asiakasraadin tuloksista nousseet tarpeet jälkihuollon työskentelyyn. Tässä opinnäytetyössä olen käyttänyt aineiston keruu menetelmänä puolistrukturoitua ryhmähaastattelua ja fokusryhmätyöskentelyä. Siitä saatua aineistoa olen analysoinut merkitysten tulkinnan ja teemoittelun menetelmillä.

Asiakasraatilaiset olivat sitoutuneita työskentelyyn ja innokkaita jakamaan kokemuksiaan ja mielipiteitään jälkihuollon toiminnasta. Asiakasraatilaiset toivat esiin ehdotuksia jälkihuollon toimintaan, jotka esittelen. Lisäksi asiakasraatilaisten keskustelusta sai tulkittua mitä he tarvitsevat jälkihuollon työskentelyltä. Asiakasraatilaiset pitivät asiakasraatia hyvänä kokemukseksi ja toivoivat, että sitä jatkettaisiin, jotta jälkihuoltonuorten ääni tulisi kuuluviin.

Asiasanat: jälkihuolto, kokemusasiantuntijuus, asiakaslähtöisyys

Mia Kosomaa-Hovatta

**After-care customer panel - Espoo after-care young people experts by experience**

Year 2013

Pages

63

This thesis is a pilot development project in Espoo after-care. City of Espoo after-care is a centralized unit, with a staff of social workers, counselors and social benefits processors. After-care clients are 18-20 years of age, who have been in custody once adopted, or placed in community care support measure in the past five years, for at least half a year time. According to Child Welfare Act, the right for after-care service ends when the young reaches the age of 21 years.

After-care service seeks to support independent life of the young by guiding them in practical matters, and directs the implementation of necessary services. Purpose of after-care is placing on the lives of young full-fledged member of society by preventing social exclusion and ensuring their well-being.

In spring 2011, I organized an after-care customer panel with a social counselor of after-care services. In the panel the after-care clients were allowed to discuss their own experiences on after-care. Topics or themes were limited to each customer panel assembly. Themes were defined by the after-care staff, rising from after-care day to day work: Housing, employment, unemployment and education, social assistance, social work and counseling, recreational activities, information sessions, and case management, feedback, and evaluation of customer panel.

This thesis is research-development, the purpose of which was to pilot a customer panel approach in the after-care work. Thesis is limited to one customer panel and its results. In this thesis I bring up the panel's experiences on the themes. In addition, I bring up how the customer needs developed by the panel impact the after-care work itself. In this thesis I have used the data collection methods of semi-structured group interview and focus group work. From the material I have analyzed the meaning and interpretation of theming methods.

Customer panel members were committed to the work and were eager to share their experiences and opinions on after-care. Customer panel members brought up proposals for after-care work. In addition, customer panel expectations on after-care service were interpreted. Customer panel members considered the experience was a good and hoped that it would continue to be a way how the after-care customers' voices could be heard.

Keywords: after-care, expert by experience, customer orientation

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Kehittämisympäristö .....	10
2.1	Jälkihuolto.....	10
2.2	Espoon jälkihuolto .....	11
3	Kehittämistoiminnan teoreettiset lähtökohdat .....	14
3.1	Asiakas ja asiakaslähtöisyys .....	14
3.2	Syrjäytyminen.....	17
3.3	Kokemusasiantuntijuus ja asiakkaan osallistaminen.....	20
3.4	Asiakaslähtöinen kehittäminen.....	22
4	Kehittämistoiminnan menetelmälliset lähtökohdat .....	25
4.1	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta .....	25
4.2	Puolistrukturoitu ryhmähaastattelu ja fokusryhmä.....	28
4.3	Aineiston analyysimenetelmä .....	30
4.4	Kehittämistoimintaa ohjaavat kysymykset .....	30
5	Kehittämistoiminnan tarve ja tavoitteet .....	31
6	Kehittämisprosessi.....	32
7	Asiakasraadin toiminnan tuloksia .....	34
7.1	Asuminen .....	35
7.2	Työ, työttömyys & opiskelu.....	38
7.3	Toimeentulotuki .....	39
7.4	Sosiaalityö ja -ohjaus .....	42
7.5	Virkistystoiminta, infotilaisuudet ja palveluohjaus.....	45
7.6	Palaute ja asiakasraadin arviointi .....	48
8	Johtopäätökset ja pohdinta.....	49
	Lähteet .....	58
	Liitteet .....	61

## 1 Johdanto

Opinnäytetyönäni olen tehnyt pilotointi kehittämishankkeen jälkihuollon asiakasraadista Espoon kaupungin Nuorisohuollon jälkihuoltoon, jossa itse toimin sosiaaliohjaajana. Espoon kaupungin jälkihuolto on keskitetty yksikkö, jossa työskentelee sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä. Jälkihuollon asiakkaina ovat 18-20-vuotiaat nuoret, jotka ovat olleet huostaan otettuina tai sijoitettuna avohuollon tukitoimenpiteenä viimeisen viiden vuoden aikana vähintään puolen vuoden ajan. Lastensuojelulakiin perustuva jälkihuolto-oikeus päättyy nuoren täyttäessä 21 vuotta. Jälkihuollon tarkoituksena tukea, ohjata ja opastaa nuorta itsenäisen elämän alkuvaiheessa. Tämä on erittäin tärkeää siksi, että varsinkin jälkihuoltonuoret ovat syrjäytymisvaarassa, elleivät ole jo syrjäytyneitä.

Kehittämishankkeen toteutin yhdessä jälkihuollon sosiaaliohjaajan kanssa. Asiakasraati koostui jälkihuoltonuorista, missä he saivat keskustella ja tuoda esille kokemuksiaan jokaiselle kokoontumiskerralle suunnitellusta aiheesta. Aiheet nousivat jälkihuollon työryhmältä, mitä he pohtivat tiimikokouksissaan. Asiakasraatia pidettiin viisi kertaa keväällä 2011 jälkihuollon tiloissa Espoon keskuksessa. Siihen osallistui 3-8 nuorta kerralla, keskimääräinen osallistuminen oli 6 nuorta. Asiakasraadin suurimpana tarkoituksena oli saada asiakkaiden ääni kuuluviin ja aktivoida nuoria tuomaan esille kokemuksiaan. Lisäksi tarkoituksena oli saada tietoa siitä mitä he jälkihuollolta tarvitsevat.

Opinnäytetyössäni kerron yleisesti jälkihuollosta, erityisesti Espoon toimintayksiköstä. Jälkihuollon osuus lastensuojelulaissa on lyhyt, mutta se määrittelee pitkälle jälkihuoltoa ja sen sisältöä. Lisäksi sosiaalihuoltolaki määrittää yleisesti sosiaalialan toimintaa asettaen asiakkaalle ja työntekijälle oikeuksia ja velvollisuuksia.

Viitekehyksenäni opinnäytetyössä on asiakaslähtöisyys ja kokemusasiantuntijuus. Nuorten syrjäytyminen ja osattomuus on ollut keskustelussa jo useamman vuoden, joten en ole valmis jättämään tätä täysin huomioimatta opinnäytetyössäni.

1990-luvun lopulta asti terveys- ja sosiaalialalla on ollut kasvava mielenkiinto asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Asiakaslähtöisyys, kumppanuus ja voimaantuminen ovat tulleet osaksi sosiaalialan terminologiaa. Tämä on auttanut lisäämään ymmärrystä ajankohtaisiin ongelmiin ja asiakaslähtöiseen kehittämiseen, tutkimukseen ja arviointiin. Asiakas- ja käyttäjälähtöinen kehittäminen on valtavirtaistunut ja se on tullut tärkeäksi ja laajalle levinneeksi osaksi terveys- ja sosiaalialan tutkimusta ja kehittämistä. (Beresford 2002: 95- 96, 98.)

Asiakkaalla saattaa usein tulla kokemus ”kohteena olemisesta”. Tällöin palvelutapahtuma ilmentää ylhäältä alas -asetelmaa. Pelkkä asiakkaan kohtaaminen tai kuuleminen ei riitä. Näi-

tä pidemmälle edetään, kun mahdollistetaan asiakkaan osallistuminen yhteiseen toimintaan. Asiakas otetaan mukaan palvelujen tuottamiseen, jolloin on käytettävä yksilöidympiä asiakasarvioinnin hankkimiskeinoja, kuten esim. ryhmäkeskustelut. Vielä pidemmälle viety asiakassuhde edellyttää asiakkaan tasaveroista osallisuutta palveluissa, jolloin asiakassuhde on paremminkin yhteistyösuhde. (Pohjola 1997: 180- 181.)

Syrjäytymisen vastakohtana pidetään osallistumista ja osallistamista. Syrjäytyminen ja sen ehkäiseminen ovat osa laajempaa yhteiskunnallista kehystä. Syrjäytymisen ehkäiseminen ja sen vaikutusten vähentäminen ovat suuri osa jälkihuollossa tehtävää työtä. Nuoret, jotka ovat oikeutettuja jälkihuoltoon, ovat usein joko jo syrjäytyneitä tai vaarassa syrjäytyä. Asiakkaan omien kokemusten esille tuonti kokemusasiantuntijuudessa on osallistamista ja näin ollen sen voitaisiin katsovan olevan myös syrjäytymistä ehkäisevää toimintaa.

Esimerkiksi Jyrki Kataisen ensimmäisen hallituksen hallitusohjelma lähtee siitä, että hallituksen toimintaa ja kaikkea päätöksentekoa yhdistää kolme kokonaisuutta: köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentäminen, julkisen talouden vakauttaminen sekä kestävä talouskasvun, työllisyyden ja kilpailukyvyn vahvistaminen. Näistä kokonaisuuksista köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentäminen on nostettu ensiarvoisen tärkeäksi. Yhteiskunnassa laajasti noussut huoli nimenomaan nuorten syrjäytymisestä on nostettu tärkeäksi seikaksi hallitusohjelmassa. (Hakkarainen, Londén, Luhtanen, Peltosalmi, Siltaniemi & Särkelä 2012: 11,12.)

Opinnäytetyöni on tutkimuksellista kehittämistoimintaa. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta pyrkii tuottamaan käyttökelpoista tietoa kehittämisen kannalta. (Toikko & Rantanen 2009: 39.) Asiakasraadin toiminnassa olen käyttänyt puolistrukturoitua ryhmähaastattelun ja fokusryhmä työskentelyn menetelmiä. Puolistrukturoitu ryhmähaastattelu on teemahaastattelu, koska siinä aiheet ovat kaikille samat. (Hirsjärvi & Hurme 2010: 48.)

Jälkihuollon asiakasraati - kehittämishankkeen tarkoituksena oli ensinnäkin asiakasraati - työskentelymallin pilotointi jälkihuoltoon ja toiseksi jälkihuollon toiminnan kehittäminen asiakaslähtöisempään suuntaan. Pienempinä osatavoitteina oli asiakkaiden aktivoiminen ja osallistaminen sekä kokemuspohjaisen tiedon hankkiminen jälkihuollon palveluista jälkihuollon asiakkailta itseltään. Jälkihuollon asiakasraadin työskentelyn tavoitteena oli saada tietoa siitä mitä jälkihuollonuoret haluavat, toivovat ja tarvitsevat jälkihuollolta. Sen tärkeimpänä tehtävänä on saada asiakkaiden äänet kuuluviin. Tavoitteena oli myös pilotoida uusi toimintamalli jälkihuollon asiakastyöhön. Toiminnasta oli tavoitteena tulla jatkuva, mutta näin ollen kuitenkin käynyt ja asiakasraati on jäänyt yhteen toimintakertaan. Asiakasraatia pidettiin yleisesti jälkihuollon työntekijöiden keskuudessa hyvänä. Pohdintoja kuitenkin tuotti se, että vetäjänä olisi jälkihuollon sosiaaliohjaaja. Tämä kuitenkin tarkoittaisi sitä, että osa osallistu-

jista saattaisi olla ohjaajan tuntemia nuoria ja tämä voisi vaikuttaa palautteen antoon ja näin ollen vaikuttaisi luotettavuuteen.

Opinnäytetyöni rajoittuu ainoastaan yhteen asiakasraatiin ja sen toimintaan. Opinnäytetyöni keskeisiksi kysymyksiksi muotoutui: 1) Mitä mieltä asiakasraatilaiset ovat jälkihuollon toiminnasta ja mitä kokemuksia heillä on siitä?

2) Mitä tarpeita jälkihuollolle nousee asiakasraadista?

3) Mitä he pitivät asiakasraadista asiakaspalautteen keräysmuotona ja tulisiko sitä heidän mielestään jatkaa?

Esittelen asiakasraadista toiminnan tuloksissa jälkihuoltonuorilta mielipiteet ja kokemukset jälkihuollon työryhmältä nousseista teemoista kuten asuminen, työ ja koulutus, jälkihuollon sosiaalityö ja - ohjaus sekä muut jälkihuoltoon liittyvät palvelut ja toiminta. Toiminnan tuloksissa tuon esille mitä tuen tarpeita nousee jälkihuollolle asiakasraadista keskustelusta.

Olen käyttänyt punaisena lankana Timo Toikon (2011: 106.) Tilaaja-tuottaja-asiakas - kolmiota, jossa katsotaan asiakaslähtöisyydeksi näiden kolmen tahon keskustelun yhdessä. Kyseessä ei ole yksittäisen asiakkaan tarpeisiin vastaaminen, vaan palvelujen kokonaissuunnittelu. Kokemusasiantuntijuuden tavoitteena on vuorovaikutus ammattilaisten kanssa, jolloin niistä yhdessä muodostuu keskeinen palvelujärjestelmää kehittävä elementti.

Eräänlaista asiakasraatimallia ja asiakkaiden kokemuksia on tuotu esille Lapsiasiavaltuutetun toimiston ja heidän yhteistyökumppaniensa toteuttamassa ”Uskomme Sinuun - Usko Sinäkin” -kiertueella, jossa lastensuojelunasiakkaana olevien nuorten kokemuksia on kuultu eripuolilla Suomea. Näistä kokemuksista on koottu suositukset päättäjille lastensuojelun ja sijaishuollon kehittämiseksi. (Kts. Vario, Barkman, Kiili, Nikkanen, Oranen & Tervo 2012)

Olen toiminut jälkihuollon sosiaaliohjaajana vuodesta 2007. Välillä tosin olen ollut 3,5 vuotta poissa tehtävästäni, kuten asiakasraadista toiminnasta. Tätä ennen toimin ohjaajana lastenkodissa, josta osan aikaa toimin osaston vs. vastaavana ohjaajana. Olen työurani aikana miettinyt kuinka voitaisiin saada paremmin asiakkaat kuulluksi. Osastolla työskennellessäni koin sen olevan helpompaa, koska suoraa palautetta tuli lapsilta ja nuorilta ja he ajoittain puhuivat paljonkin siitä mitä he olivat kohdanneet lastensuojelussa. Lisäksi osastollamme pidimme kuukausittain lasten ja nuorten kokouksia, jossa esim. pohdimme osastomme sääntöjä. Näin osastollamme asuvat lapset ja nuoret olivat mukana yhteisessä päätöksenteossa ja osaston säännöistä pidettiin kiinni paremmin. Jälkihuollossa ollessani ajatus nuorten äänen kuuluiin saamisesta voimistui. Tarve siihen, että nuoret tulisivat kuulluksi kokemuksistaan, nousi minulle tärkeäksi asiaksi. Tämä opinnäytetyö toi minulle mahdollisuuden antaa Espoon jälkihuoltonuorille ääni.



Sosionomi ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittamisen kautta olen saanut uusia ajatuksia ja ideoita työni kehittämiseen. Olen myös oppinut osaltaan ymmärtämään johtamispuolen haasteita, jotka näkyvät aina asiakastyössä asti. Olen myös saanut reflektoitua johtamisoppeihin aikaani osaston vs. vastaavana ohjaajana edellisessä työpaikassani. Kehittämistoiminnan toteuttamisen haasteellisuus on myös avannut silmäni ja tätä haluaisin jatkossa työssäni enemmän kehittää. Asiakaslähtöisyyden parempi esiin tuominen on tärkeä osa nykypäiväistä sosiaalityötä. Asiakaslähtöisyyden ollessa keskiössä uskon, että voitaisiin tuottaa parempia ja vaikuttavampia palveluja. Asiakkaiden kokemuksia kuunnellen saisimme valtavan ti tietoa kehittämiskohdista asiakaslähtöisempään suuntaan.

Espoon jälkihuollossa on kesällä 2013 alkanut ulkopuolisten kehittämiskonsulttien avulla kehittämishanke, jossa jälkihuollon toimintakonseptia kehitetään ja uudistetaan. Odotan mielenkiinnolla tätä kehittämishanketta, kehittämistyötä ja sen loppu tulemaa, uudistettua jälkihuollon toimintakonseptia.

Mitä nuori tarvitsee? Tämä on jälkihuollon olennaisin kysymys, vaikkakin sen selvittäminen saattaa olla hyvin hankalaa työntekijälle. (Laaksonen 2004: 21.) Asiakasraati jälkihuollon yhtenä toimintamuotona voisi osaltaan vastata tähän haasteeseen.

## 2 Kehittämisympäristö

### 2.1 Jälkihuolto

Jälkihuoltoon on oikeutettu alle 21-vuotias nuori, joka on ollut huostaan otettuna tai sijoitettuna avohuollon tukitoimenpitein viimeisen viiden vuoden aikana vähintään puolen vuoden ajan. Jälkihuolto-oikeus päättyy nuoren täytettyä 21 vuotta. (Lastensuojelulaki 2007: luku 12 75§; Saastamoinen 2010: 62.)

Vaikka jälkihuolto on vapaaehtoista nuorelle, se ei ole sitä kunnalle. Jokaiselle nuorelle, joka on oikeutettu jälkihuoltoon, on tehtävä jälkihuoltosuunnitelma. Tämä tarkoittaa sitä, että jälkihuollosta kieltäytyvä nuori voi halutessaan palata jälkihuollon piiriin 21-vuotiaaksi saakka. (Laaksonen 2004: 15; Lastensuojelulaki 2007 12 luku 76§.)

Kunnan on nuoren halutessa annettava jälkihuollollisia palveluja. Käytännössä jälkihuolto tarkoittaa sosiaalityötä, ohjausta ja tukea nuorelle aikuisuuteen kasvaessa ja itsenäistyessä. Nämä palvelut on järjestettävä nuoren tarpeiden mukaan, jotka tulevat ilmi jälkihuoltosuunnitelmassa.

Sijaishuollon tarkoituksena on nuoren saattaminen itsenäiseen elämään, omillaan toimeentulevaksi aikuiseksi, jolla on sosiaalinen verkosto tukenaan. Tavoitteena on, että hän osaisi hakeutua tarvittaessa normaalin sosiaalityön tuen piiriin. Jos tuki loppuisi täysi-ikäisyyteen, sijoituksen päättymiseen tai omaan asuntoon muuttamiseen, jäisi työ kesken ja nuori oman onnensa nojaan. (Laaksonen 2004: 10; Reinikainen 2009: 93.)

Sijaishuollon päättyessä saattaa merkityksellinen aikuiskontakti loppua ja nuorella ei välttämättä ole omassa sosiaalisessa verkostossaan aikuista, joka voisi antaa riittävää tukea. Lisäksi tavallisessa arjessa tarvittavat taidot saattavat olla hyvinkin puutteellisia. Itsenäistyminen on nuoren kehitypsykologinen elämänvaihe, jossa tarvitaan aikuista neuvomaan ja tarvittaessa apua antamaan. Nuori tarvitsee tietouden siitä, että hänen hyvinvoinnistaan ollaan edelleen kiinnostuneita. Nuorella on tarve kehittyä itsenäiseksi aikuiseksi, mutta syrjäytyminen on valtava riski nuoren kehityksen tässä vaiheessa siirryttäessä sijaishuollosta itsenäiseen elämään. Tukemalla ja vahvistamalla nuoren toivoa ja tulevaisuuden näkymiä samalla tuetaan hänen mahdollisuuksiaan ottaa kokonaisvaltaisesti käyttöön hänen omat resurssinsa. (Laaksonen 2004: 11) Erityisesti jälkihuollolla voidaan vaikuttaa sijoituksen jälkeiseen elämään. Jälkihuoltoa voidaan pitää yhtenä tärkeimpänä osana lastensuojelun järjestämissä auttamistoimenpiteistä. (Jahnukainen 2004: 323.)

Jälkihuolto muovautuu nuoren yksilöllisten tarpeiden ja elämäntilanteensa mukaan. Nuoren tulisi olla mukana sitä suunniteltaessa, jotta hän saisi kuvan mitä jälkihuollossa tulee tapahtumaan. Jälkihuollossa on monta muuttuvaa tekijää ja useimmissa tapauksissa muuttuu asuinpaikka, toimijat sekä vastuut. Tämän vuoksi jälkihuoltosuunnitelma on erittäin tärkeä tehdä jokaisen nuoren kohdalla. Jälkihuoltosuunnitelman tekoon on otettava nuori itse mukaan, koska hänen on syytä olla asettamassa tavoitteita jälkihuollon ajalle. Tärkeää on kertoittaa nuoren kanssa hänen elämäntilanteeseensa sopivat palvelut ja tuet. (Laaksonen 2004: 15, 18- 19; Saastamoinen 2010: 62.) Jälkihuollon suunnittelu olisi tärkeää aloittaa jo hyvissä ajoin ennen sijaishuollon päättymistä. Tämä turvaisi nuorelle jatkuvuuden ja tutun henkilön saattamaan häntä itsenäiseen elämään.

Nuorella elämäntilanteet vaihtelevat nopeasti, minkä takia hänen vastuitaan ja viranomaisen vastuita joudutaan tarkistamaan usein jälkihuollon aikana. Nuori tarvitsee henkilön, joka ohjaa, auttaa ja puhuu hänen puolestaan. Palveluita on paljon ja niiden piiriin pääseminen voi olla hyvin hankalaa motivaatiosta huolimatta. (Laaksonen 2004: 21- 22.) Käytännössä jälkihuollon työssä tämä tarkoittaa nuoren jälkihuoltosuunnitelman tarkistamista ja palveluohjausta. Tällöin voidaan yhdessä nuoren kanssa pohtia tarvittavaa tukea, jota voi saada sosiaaliohjauksesta tai sitten ohjataan nuori tarvittavien palvelujen piiriin esim. päihdepalveluihin.

## 2.2 Espoon jälkihuolto

Jälkihuolto kuuluu Espoon kaupungin sosiaalitoimen lasten erityispalvelujen Nuorisohuollon palveluihin, joka edelleen jakautuu jälkihuoltoon ja oikeusedustukseen. Jälkihuollossa työskentelee neljä sosiaalityöntekijää, kuusi sosiaaliohjaajaa joista yksi osittain oikeusedustuksessa, ja kaksi etuuskäsittelijää. Näiden lisäksi oikeusedustuksessa toimii yksi sosiaaliohjaaja ja tämä osittain jälkihuollon sosiaaliohjaaja. Nuorisohuollolla on yhteinen johtava sosiaalityöntekijä. Jälkihuollon sosiaaliohjauksen resurssit ovat kasvaneet neljästä sosiaaliohjaajasta kuuheen oikeusedustuksen toisen sosiaaliohjaajan siirtyessä osittain hoitamaan jälkihuollon sosiaaliohjausta jälkihuollon keskittämisestä tähän päivään.

Keväällä 2011 Espoon jälkihuollossa oli 250 nuorta asiakkaana. Tämä tarkoittaa, että yhdellä sosiaalityöntekijällä oli yli 60 asiakasnuorta. Sosiaaliohjaajilla oli noin 30 asiakasnuorta, tällöin ohjaajia oli neljä. Espoon jälkihuollolla oli vuonna 2011 yhteensä 34 tukiasuntoa, joista 20 on naapuritukiasuntoja. (Mansner 2011.) Tukiasuntojen määrä on kasvanut 2012 42 tukiasuntoon, jälkihuollon saatua Y-säätiöltä nimikoituja asuntoja nuorilleen.

Lastensuojelun nuorten jälkihuolto on Espoossa keskitetty kevästä 2007 yhteen yksikköön, jossa asiakkaina on kaikki jälkihuoltoon oikeutetut 18- 20-vuotiaat. Espoossa kaikille jälkihuoltokriteerien täyttävälle nuorille nimetään oma sosiaalityöntekijä keskitetystä jälkihuollon

yksiköstä. Alaikäiset jälkihuoltonuoret saavat jälkihuollon oman alueen lastensuojelun sosiaalityöntekijältä. Jälkihuollon tapaamiset ja tutustuminen aloitetaan noin 17½ vuoden iässä, jotta voitaisiin kartoittaa millaista tukea tuleva asiakas tarvitsisi ja tutustua nuoreen jo ennen jälkihuoltoon siirtymistä. Jälkihuollon sosiaaliohjausta saavat ne nuoret, jotka sitä kokevat tarvitsevana tai joiden arvioidaan sitä tarvitsevan. Jälkihuolto on asiakkaalle täysin vapaaehtoista.

Jälkihuolto pyrkii antamaan nuorelle tukea itsenäisen elämän aloittamisvaiheessa. Tavoitteena jälkihuollossa on nuoren syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin takaaminen. Tavoitteena on tukea nuorta matkalla yhteiskunnan täysivaltaiseksi jäseneksi. (Jälkihuoltoprosessi 2010, Jälkihuollon laatukriteerit)

Jälkihuoltoprosessi alkaa nuoren lastensuojelun, laitoshoidon tai perhehoidon sosiaalityöntekijän tekemällä jälkihuoltoesityksellä, minkä jälkihuolto käsittelee tiimissään. Esityksen tulisi olla jälkihuollossa viimeistään puoli vuotta ennen kuin nuori täyttää 18 vuotta. Tiimissä tarkastellaan onko kyseisellä nuorella jälkihuolto-oikeutta ja hänelle nimetään sosiaalityöntekijä. Lisäksi tiimissä pohditaan tarvitseeko tai hyötyisikö nuori sosiaaliohjaajan tuesta. Sosiaaliohjaaja voidaan nimetä myöhemminkin mukaan nuoren kanssa työskentelyyn, mikäli tarvetta siihen syntyy. Tämän jälkeen sovitaan mahdollisimman pian alkukartoituspalaveri, jossa on mukana nuori itse, lastensuojelun sosiaalityöntekijä, tuleva jälkihuollon sosiaalityöntekijä ja mahdollisesti sosiaaliohjaaja, nuoren vanhempi/vanhemmat ja sijoituspaikan henkilökuntaa sekä mahdollisia muita nuoren verkostoon kuuluvia henkilöitä. Alkukartoituksen tarkoituksena on selvittää nuoren sen hetkinen elämäntilanne ja tulevaisuudensuunnitelmat täysi-ikäistyttyään. (Jälkihuoltoprosessi 2010.)

Aktiivinen työ jälkihuollossa nuoren kohdalla alkaa kun hän täyttää 18 vuotta. Tällöin nuoren asioiden hoito siirretään siirtopalaverissa lastensuojelun sosiaalityöntekijältä jälkihuollon sosiaalityöntekijälle, joka tekee virallisen valituskelpoisen päätöksen jälkihuollosta. Nuori saa itse päättää ketä haluaa osallistuvan siirtopalaveriin verkostonsa osalta, koska hän on tällöin täysi-ikäinen. Siirtoneuvottelun perusteella jälkihuollon sosiaalityöntekijä laatii jälkihuoltosuunnitelman, mikä postitetaan nuorelle luettavaksi. Nuoren jälkihuoltosuunnitelmaa tarkistetaan noin kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa. Tämä tarkoittaa sitä, että nuoren elämäntilanteen oleellisesti muuttuessa myös jälkihuoltosuunnitelma on tarkistettava. Jälkihuoltosuunnitelman tarkistukseen osallistuu nuori itse, jälkihuollon sosiaalityöntekijä ja mahdollinen sosiaaliohjaaja, sekä nuoren itse kutsuma verkosto. (mt.)

Jälkihuoltotyöskentely koostuu sosiaalityöntekijän tapaamisista ja mahdollisen sosiaaliohjaajan tapaamisista. Ne nuoret, joille on jälkihuollosta nimetty sosiaaliohjaaja tapaavat sosiaalityöntekijää 2-4 kertaa vuodessa tai tarvittaessa. Sosiaaliohjaajaa nuoret tapaavat 1-3 kertaa

kuukaudessa. Nuoret, joille ei ole nimetty ohjaajaa, tapaavat sosiaalityöntekijäänsä 2-8 kertaa vuodessa ja tarpeen vaatiessa useamminkin. Espoon jälkihuollon sosiaali-ohjausta saavat pääkaupunkiseudulla asuvat jälkihuoltonuoret. Pääkaupunkiseudun ulkopuolella asuville nuorille ostetaan tarvittaessa ohjauspalvelu muilta toimijoilta.

Espoon jälkihuoltoon kuuluu myös toimeentulotuen etuuskäsittely. Jälkihuollon etuuskäsittelijät tekevät jälkihuollon asiakkaiden toimeentulotukipäätökset. Mikäli jälkihuoltonuorella on puoliso, jonka kanssa he perheenä elävät, tällöin heidän toimeentulotukiasiakkuus perheenä on jälkihuollossa.

Espoon jälkihuolto tarjoaa sosiaali-ohjauksessa oleville nuorille virkistystoimintaa noin neljä kertaa vuodessa. Virkistystoiminta on yhdessä tekemistä eli nuoret ovat käyneet yhdessä sosiaali-ohjaajien kanssa laskettelemassa, Nuuksiossa metsäretkellä, keilaamassa yms. Virkistystoimintaan sosiaali-ohjaajat kysyvät yleensä vuosittaisen lomakepalautteen yhteydessä ideoita. Lisäksi perinteiseksi on muodostunut Linnanmäellä käynti alkukesästä.

Espoon jälkihuolto järjestää myös erilaisia ryhmiä. Jatkuvampana ryhmänä on toiminut jo kolmatta kertaa pidetty matalan kynnyksen aktivointiryhmä. Tästä on saatu hyviä tuloksia: On saatu motivoitua nuoria ajattelemaan ja suunnittelemaan tulevaisuuttaan. Jälkihuollossa on myös pidetty vauvakahvilaa nuorille äideille. Nuoret äidit saattavat kokea, etteivät kuulu joukkoon muiden toimijoiden pitämässä vauvakahviloissa sekä neuvolan tarjoamassa perhevalmennuksessa heidän nuoren ikänsä vuoksi. Vauvakahvilasta nuoren äidin on mahdollista saada vertaistukea, seuraa ja vinkkejä lapsen hoitoon. Jälkihuollossa on pidetty myös valokuvaryhmä. Kaikkien ryhmien sisällön suunnittelee jälkihuollon henkilökunta ja sisältö muovautuu osin myös ilmoittautuneiden nuorten tarpeiden mukaan. Ryhmien tarkoituksena on saada nuoria liikkeelle, aktivointi, osallistaminen ja edelleen syrjäytymisen ehkäiseminen.

Nuoren täyttäessä 21 vuotta siirretään hänen asiakkuutensa alueen aikuissosiaalityöhön, mikäli siihen on tarvetta. Nuori siirretään aikuissosiaalityöhön siirtopalaverissa, jotta hänellä olisi tiedossa mistä tarpeen tullen hakea apua ja missä hän jatkossa asioi. Tähän siirtopalaveriin osallistuvat nuori itse, jälkihuollon sosiaalityöntekijä ja mahdollinen sosiaali-ohjaaja, alueen sosiaalityöntekijä ja mahdollinen muu verkosto nuoren kutsumana. Siirtopalaverissa päätetään nuoren asiakkuus jälkihuollossa. Jälkihuollon sosiaalityöntekijä kirjaa suunnitelman jälkihuollon päättyessä. (mt.)

Jälkihuollon sosiaalityöntekijät ovat vuosina 2010-2012 tilastoineet jälkihuolto nuoria. Vuonna 2011 jälkihuollon asiakkaana oli 250 nuorta, joista toisella paikkakunnalla asui 63. Naisia asiakkaista oli 130 ja miehiä 120. Maahanmuuttajataustaisia oli 28 nuorta. (Espoon jälkihuoltonuoret vuosina 2010-2012) Näiltä vuosilta tilastointia ei ole sosiaali-ohjausta saaneista nuoris-

ta. Ensimmäinen samankaltainen tilastointi jälkihuollon sosiaaliohjauksen asiakkaista tehtiin keväällä 2013. Tilastointi on päällekkäistä sosiaalityöntekijöiden tekemän tilastoinnin kanssa, koska sosiaaliohjaajien asiakkaat ovat samoja. Tästä tilastoinnista kuitenkin saadaan kuvaa siitä millaista asiakaskuntaa on sosiaaliohjaajilla, koska sosiaalityöntekijöiden tilastoinnissa on kuitenkin osa heidän asiakkaitaan joilla ei ole ohjauspalvelua jälkihuollosta. Tätä tilastointia voitaisiin käyttää osaltaan sosiaaliohjauksen suunnittelussa ja kehittämisessä.

### 3 Kehittämistoiminnan teoreettiset lähtökohdat

#### 3.1 Asiakas ja asiakaslähtöisyys

Kuten edellä on mainittu, Espoon jälkihuollon asiakas on 18 -20 -vuotias nuori, joka on ollut huostaan otettuna tai sijoitettuna avohuollon tukitoimenpiteenä viimeksi kuluneen viiden vuoden aikana vähintään puolen vuoden ajan. Lisäksi hän ottaa vapaaehtoisesti jälkihuollon palveluja vastaan. Alle 18-vuotiaiden jälkihuollon järjestää lastensuojelun sosiaalityöntekijä, joten nämä nuoret alaikäiset eivät kuulu Espoon jälkihuollon asiakaskuntaan. Mikäli jälkihuolto-oikeuden täyttävä nuori ei halua ottaa jälkihuoltoa vastaan, hänen mahdollinen asiakkuutensa on jälkihuollossa, mikäli hän tarvitsee sosiaalietuuksia. Toisin sanoen hän hakee tarvittaessa jälkihuollon etuuskäsittelystä toimeentulotuen.

Asiakaslähtöisyyden käsittemäärittelyissä on korostettu palvelujen käyttäjien äänen merkityksen kasvua. Ajatuksena tässä on se, että käyttäjien tulee olla osa palvelujen kehittämisessä, suunnittelemisessa ja toimeenpanossa, koska kyse on julkisin varoin tuotetusta palvelusta. Tässä on haluttu korostaa kansalaisten roolia, jolloin voidaan ajatella palvelun käyttäjällä olevan kansalaisen ja kuluttajan roolit. Hallinnollisen näkökulman mukaan olennaista on se kuinka asiakkaat organisaatiossa määritellään. Perinteisesti asiakkaalla tarkoitetaan palveluiden tai tuotteiden vastaanottajaa. Sosiaali- ja terveydenhuollossa kuitenkin asiakkuuden syntyminen tarvitsee ehtojen täyttymistä palvelun piiriin. Palvelun tuottajan näkökulmasta asiakaskunta koostuu nykyisistä asiakkaista sekä tulevista potentiaalisista asiakkaista. Hallinnollisessa näkökulmassa asiakas voi olla luonnollinen henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011: 15-17.)

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakas on sosiaalihuoltoa hakeva tai sitä käyttävä henkilö, yksilö. Asiakkuus on monitahoinen ja asiakaskäsite on nähtävä sisällöltään laajana kattaen kaikki henkilöt, jotka käyttävät tai hakevat sosiaalihuollon palveluja tai saavat sosiaalihuollon etuuksia. Asiakkaita ovat myös ne, jotka saavat palveluja ja etuuksia koskevaa ohjausta tai neuvontaa. Sosiaalihuollossa samat päätökset ja toimenpiteet voivat koskea samanaikaisesti useampia asiakkaita tai samassa asiakkaan kanssa taloudessa eläviä muita henkilöitä, esi-

merkkeinä näistä lastensuojelun asiakkuus ja toimeentulotukiasiakkuus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001: 19-20; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 1.luku 3§.)

Asiakaslähtöisyys voidaan nähdä sosiaali- ja terveyssektorilla toiminnan arvoperustana. Sen mukaan asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä hyvinvointivajeesta huolimatta. Asiakas-keskeisyydessä olennaista on, että palvelut järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi ja että palvelutoiminta on vastavuoroista. Vastavuoroisuus tarkoittaa yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet pystytään palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttämään parhaalla mahdollisella tavalla kustannustehokkaasti. Tällöin asiakaslähtöiseen toimintaan sisältyy asiakassuhteiden jatkuvuuden näkökulma. Jotta tällaisen yhteisymmärryksen saavuttaisi, edellyttää se palveluntuottajalta asiakasymmärrystä: Kattavaa tietoa asiakasta, heidän tarpeistaan ja niiden hyödyntämistä palvelujen kehittämisen pohjana. (Virtanen, Suopohja ym. 2011: 18.)

Palveluymmärrystä tarvitaan, kun halutaan asiakkaiden tietoa ja käsitystä saatavilla olevista palvelumahdollisuuksista ja palveluntarjoajan roolista asiakkaan kumppanina parhaan mahdollisen palvelun tuottamiseksi. Asiakasymmärryksen tulee sisältää asiakkaan koko toimintaympäristön ja elämän hallinnan merkityksen tarkastelua. Tämä siksi, että asiakas toimii palvelujen käyttäjänä omista henkilökohtaisista tarpeistaan ja lähtökohdistaan käsin. Asiakasnäkömyksen on siis oltava laaja, ja asiakasymmärryksen ollessa riittävän syvällistä voidaan asiakkaan tarpeita kiinnittää laajempaan kontekstiin asiakkuuden eri näkökulmat huomioiden. Tällöin palveluntarjonta kykenee reagoimaan asiakkaiden tämän hetkisiin kuin myös tuleviin tarpeisiin. (mt.: 18.)

Asiakas-keskeisyys on usein rinnakkain käytettävä termi asiakaslähtöisyyden kanssa. Asiakas-keskeisyys voidaan kuitenkin määritellä siten, että asiakas on palvelujen keskipisteessä ja palvelut ja toiminnot organisoidaan häntä varten. Usein näitä termejä käytetään synonyymeinä. Asiakaslähtöisyys voidaan nähdä asiakas-keskeisyyden seuraavana vaiheena, jossa asiakas ei ole ainoastaan palveluiden kehittämisen kohteena vaan osallistuu itse palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palveluntarjoajan kanssa. Asiakas-keskeinen toiminta on asiakaslähtöistä vasta kun se on toteutettu asiakkaan kanssa, ei häntä varten. Asiakaslähtöisyydessä asiakas nähdään oman hyvinvoinnin asiantuntijuuden kautta resurssina, jonka resursseja tulee hyödyntää palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä. (mt.: 18-19.)

Asiakkaan näkeminen resurssina tekee palveluiden käyttäjistä toimijoita eli subjekteja. Tämä tuo ajatuksen asiakkaan vastuusta omasta hyvinvoinnistaan. Asiakkaiden osallistuminen palvelu- ja hoitoprosessiin ja aktivointi omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen ovat osa asiakaslähtöisyyteen liittyviä toimintatapoja, joihin liittyy asiakkaan voimaannuttaminen. (mt.: 19.)

Vastuullisen asiantuntijuuden kautta asiakaskeskeisyyden keskeiseksi ulottuvuudeksi nousee myös näkemys asiakkaasta työntekijän kanssa yhdenvertaisena toimijana. Tässä on konkreettisesti kysymys asiakkaan merkityksen tunnustamisesta tasapainoisen palveluprosessin aikaansaamiseksi. Tähän hedelmällisin toimintamalli on kumppanuus, jonka syntyminen edellyttää työntekijän ja asiakkaan välistä hyvää vuorovaikutusta ja molemminpuolista luottamusta. (mt.: 19.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristö asettaa haasteita palvelujen tuottajalle myös asiakaspalautteen näkökulmasta. Asiakslähtöisyyttä painotetaan enenevässä määrin palvelujen tuottamisen ja laatuajattelun lähtökohtana. (Rousu & Holma 1999: 93.) Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8§:ssä itsemääräämisoikeudesta ja osallistumisesta todetaan, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa kuuluvia muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Edellä mainitun lain tarkoituksena on 1§:n mukaan edistää asiakslähtöisyyttä. Laissa asiakslähtöisyyden määrittämisen pitävän sisällään itsemääräämisoikeuden ja asiakkaan tarpeiden, toivomusten ja mielipiteiden huomioimisen sellaisena kuin asiakas ne itse ilmaisee. Sen tarkoituksena on lisätä sosiaalihuollon asiakkaan aktiivisuutta ja parantaa asiakkaan sosiaalihuoltoon liittyvää kohtelua. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista)

Asiakslähtöisyys voidaan määritellä eri tavoin. Asiakslähtöisyyteen kuuluu, että hänen omia käsityksiään ja toimintaansa kunnioitetaan. Hän voi omalla toiminnallaan vaikuttaa järjestykseen ja aikatauluun asiansa etenemisessä ja hän saa osakseen asiallista kohtelua. Asiakslähtöisyyttä voi myös määritellä erottamalla se asiakaskeskeisyydestä, jolloin asiakaskeskeisyydessä asiakas on toiminnan kohde ja asiakslähtöisyydessä toiminta lähtee hänen lähtökohdistaan ja toimitaan hänen rinnallaan. (Hänninen, Julkunen, Hirsikoski, Högnabba, Paananen, Romo & Thomasén: 2007: 9.)

Asiakslähtöinen palvelu lähtee asiakkaan tarpeista. Asiakslähtöisyyden esteenä on usein se, ettei palveluiden käyttäjien mielipiteitä kuunnella tai kuunnellaan vain jotain asiakasryhmää ja samaa palvelua sitten sovelletaan kaikkiin asiakasryhmiin. Asiakslähtöisyys ei myöskään tarkoita yksipuolista asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä, vaan siinä palveluprosessi lähtee organisaation perustehtävästä. Tarvittaessa asiakkaalle etsitään ja hänet ohjataan hänen tarpeitaan paremmin palvelevan organisaation piiriin. (Vuokko 1997: 15, 25.)

1990-luvulla on asiakslähtöisyys lisääntynyt hyvinvointipalveluissa. Työn sisällöllinen kehittäminen on auttanut asiakkaan löytymiseen ja siihen, että katsotaan asiakkaan tilanteen vai-



keutta tai vaikeuksia. Tämä on myös vaikuttanut hyvinvointipalvelujen asiakaspalautteen hankkimisen määrään olennaisesti. (Pohjola 1997: 169- 170.)

Asiakaslähtöisyyden merkitys on tullut tärkeäksi kaikille sosiaali- ja terveyspalveluita tuottaville sektoreille. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen on madaltanut sosiaali- ja terveyspalveluita tuottavien julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin välisiä raja-aitoja ja lähentää niitä toisiinsa. Näillä kaikilla sektoreilla tapahtuu asiakaslähtöisyyden kehittämistä, mutta ne eivät kuitenkaan leviä sektorilta toiselle, koska sektoreilta puuttuu yhteinen näkemys asiakaslähtöisyydestä ja yhteistyö. (Virtanen, Suoheimo ym. 2011: 9.)

Asiakkaat vaativat oikea-aikaisia palveluprosesseja, ja asiakkaita onkin julkishallinnon kehittämisessä syytä kuunnella. Kuitenkaan tämä ei ole kaikilla sektoreilla mahdollista, koska julkishallintoon sisältyy myös pakkokeinot asiakkaita kohtaan. Tämä tarkoittaa esim. lastensuojelussa huostaanottoa. Oleellista tässä kuitenkin on se, että toiminnalle asetettujen vaikuttavuustavoitteiden näkeminen prosessiajattelun lähtökohtana, ja näitä prosesseja kehitetään asiakasnäkökulmasta. Julkisten organisaatioiden vaikuttavuustavoitteet pitäisi kytkeä organisaation asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen, joista voidaan ajatuksellisesti johtaa asiakkaiden ja palvelun käyttäjien tarpeet. Tämä on itse asiassa organisaation olemassaolon perusta. (Virtanen & Wennberg 2007: 66-67.)

Asiakaslähtöisyyttä voitaisiin katsoa jälkihuollossa olevan se, että nuoren kanssa yhdessä tehdään yksilöllinen jälkihuoltosuunnitelma vuodeksi eteenpäin tai siihen kun hänen elämäntilanteensa muuttuu olennaisesti. Asiakaslähtöisyyttä jälkihuollossa tukee myös ryhmät, joita järjestetään jälkihuollon toimesta. Ryhmien sisältöä mietitään kohdennetusti juuri jälkihuollon asiakkaille sopiviksi, pohditaan mistä voisi olla hyötyä nuoren näkökulmasta. Ryhmissä pyritään nuorta osallistamaan toimintaan ja varsinkin matalan kynnyksen ryhmissä, josta esimerkiksi aktivointiryhmä, on saatu hyviä kokemuksia.

Jälkihuollon asiakaslähtöisyys voitaisiin katsoa lähtevän jo siitä, että palvelu on asiakkailleen vapaaehtoista. Tosin asiakkaalle aina nimetään sosiaalityöntekijä, halusi hän sitä tai ei. Asiakaslähtöisyyttä korostaa se, että nuori voi halutessaan saada jälkihuoltoa vaikka hän ei sitä ensin ottaisi vastaan. Jälkihuollosta ei kuitenkaan voi täysin sanoutua irti, mikäli hakee sosiaalitoimen etuuksia kuten nuorten taloudellista tukea tai toimeentulotukea. Näissä asioissa on nuoren asioitava jälkihuollossa joko sosiaalityöntekijän tai etuuskäsittelijän pakeilla.

### 3.2 Syrjäytyminen

Syrjäytymisen ehkäiseminen, asiakkaan yhteiskuntaan takaisin liittäminen ja osallistaminen on keskeinen osa jälkihuollossa tehtävää työtä. Tämän vuoksi mielestäni on syrjäytymistä kä-

siteltävä kun on kyse jälkihuollon asiakaslähtöisestä kehittämisestä. Kuten jo aikaisemmin on mainittu, jälkihuollon asiakkaat ovat hyvin usein jo syrjäytyneitä tai vaarassa syrjäytyä, ei mielestäni tätä aihetta voida sivuuttaa. Nuoren syrjäytyneisyyden kehitys voidaan muuttaa esim. koulutuksen aloittamisella tai itsenäistymisellä. Tämä on keskeistä jälkihuollon työtä.

Syrjäytyminen voidaan määritellä yksilöä yhteiskuntaan yhdistävien siteiden heikkoudeksi. Suomalaisessa syrjäytymistä koskevassa keskustelussa näkemys syrjäytymisestä yksilöä ja yhteiskuntaan yhdistävien siteiden heikkoutena ei ole niin uusi kuin ensi katsomalta voisi luulla. Jorma Sipilä on käyttänyt tätä näkemystä jo 1980-luvulla. Syrjäytymisestä puhuttaessa yksilön ja yhteiskunnan siteiden heikkoutta tarkastellaan etupäässä yhteiskunnan kannalta. (Raunio 2006: 9)

”Syrjäytyminen on sivuun joutumista sosiaalisista suhteista, vaikuttamisesta ja vallan käytöstä, mahdollisuudesta osallistua työhön, koulutukseen ja yhteisölliseen toimintaan.” Syrjäytyminen sanana tulkitaan poikkeuksetta kielteiseksi ja sitä välteltäessä puhutaan mm. huono-osaisista ja heikommin toimeentulevista. (Laine, Hyväri & Vuokila-Oikonen 2010: 11-12.)

Syrjäytyminen voi tapahtua joko sivuun joutumisena tai rajuna pudotuksena keskeisistä elämänehdoista. Käsite sisältää prosessin kuvauksen ja yksilöiden ja ryhmien aseman muuttumisen toisiaan edellyttävinä tekijöinä. Sitä voidaan kuvata yhdestä tilasta toiseen siirtymisenä, jolloin hyvin toimeentulevasta tulee huono-osainen, terve sairastuu ja menettää työkykynsä. Prosessikuvauksessa tilanne muuttuu hyvästä huonoksi tai vaikeaksi. (mt.: 12- 13.)

Kyösti Raunio (2006) esittää syrjäytymiseen kuusi eri näkökulmaa, joissa kaikissa on perustana käsitys syrjäytymisestä yhteiskunnallisesta normaaliudesta sivuun joutumisena. Näitä näkökulmia ovat syrjäytyminen yksilöiden hyvinvoinnin ongelmina, syrjäytymistä ilmaisevista ongelmista voimavaroihin, syrjäytymisen suhde marginalisaatioon, syrjäytyminen syrjäyttämisenä, syrjäytyminen yksilöä ja yhteiskuntaa yhdistävien siteiden heikkoutena ja syrjäytymiseen kohdistuva toiminta erilaisilla tasoilla. Hyvinvoinnin ongelmina syrjäytymisen tarkastelu tuo sen, että mielekkään sisällön löytäminen edellyttää perusteellista analyysiä köyhyyteen ja huono-osaisuuteen nähden. Ongelmista voimavaroihin ei ole mahdollista ellei niistä ongelmista edetä yksilöllä oleviin voimavaroihin ja vahvuuksiin, on annettava perustaa ongelmiin puuttuvalle toiminnalle. Suhtena marginalisaatioon, voidaan syrjäytymisen käsitystä tarkentaa normaaliudesta sivuun joutumisena ja näin tarkentaa siihen palaamisen tai palauttamisen mahdollisuuksia. (Raunio 2006: 18- 20.)

Hyvinvoinnin ongelmina syrjäytyminen määrittyy yksilökohtaisesti ja se kuuluu yleisemminkin syrjäytymisen keskeisiin määreisiin. Syrjäytyminen koetaan yksilöllisenä ongelmana, joka tekee syrjäytyneiden aseman ongelmalliseksi. Sitä edelleen korostaa syrjäytymiseen liittyvä

kielteinen identiteetti, minkä vuoksi ihmiset eivät halua määritellä itseään syrjäytyneeksi. Syrjäytymisen ympärille on vaikea rakentaa positiivista identiteettiä ja yhteistä toimintaa. Syrjäytymisen yksilökohtaista kokemusta vahvistaa se, että syrjäytyneet ovat hajaantuneet yhteiskunnan rakenteeseen. (mt.: 39-40.)

Syrjäytyminen määrittyy ei-toivottavana vastentahtoisena ilmiönä, johon kenenkään ei oleteta pyrkivän tarkoituksellisesti. Yksilön katsotaan pyrkivän täysivaltaiseen yhteiskunnan jäsenyyteen, jota sosiaalityöntekijän tulee tukea. Tämä syrjäytymisen määrittyminen voi johtaa syrjäytyneiden ihmisten kielteiseen leimaantumiseen ja sitä voi sosiaalityö osaltaan vahvistaa yksilöllistämällä ongelmia ja kohdistamalla huomion yksipuolisesti asiakkaiden ongelmiin voimavarojen ja vahvuuksien sijasta. (mt.: 44.)

Yhteiskunnallista ja yksilöllistä tasoa syrjäytymisestä puhuttaessa ei voi erottaa toisistaan, koska kun puhutaan yhteiskunnallisesta syrjäytymisestä esim. työttömyyden näkökulmasta, on katsottava myös syrjäytymisen ilmenevyys yksilötason ongelmia. On otettava huomioon ihmisen selviytymistä ja toimintakykyä heikentävät ongelmat. Tämän vuoksi katsotaan, että osallisuuden vahvistamiseksi tarvitaan sekä yleisiä yhteiskunta- ja talouspoliittisia toimenpiteitä että kuntouttavia ja yksilöllisiä toimenpiteitä. Näkemys syrjäytymisestä on korostuneen yhteiskuntakeskeinen. Yksilöiden ja perheiden ongelmat nähdään uhkana normaalille yhteiskunnalliselle osallisuudelle, joiden lieventämisen tavoitteena on vahvistaa normaaliuteen yhdistäviä siteitä. (Raunio 2009: 273-274.)

Yleensä syrjäytyminen on ymmärretty joko huono-osaisuutena tai niin että syrjäytynyt ei ole saanut osaansa yhteiskunnan hyväksymästä hyvinvoinnista. Syrjäytyneiltä puuttuu sekä materiaalista että kulttuurista pääomaa, joiden avulla he voisivat säilyttää, muuttaa tai parantaa omaa asemaansa yhteiskunnan eri osa-alueilla. Syrjäytyminen voi tarkoittaa, että ihminen on osaton monista asioista kuten työstä, asumisesta, riittävästä huolesta ja huolenpidosta ja vaikeusmahdollisuuksista. Kuitenkaan syrjäytymiseen ei johda yksittäinen tekijä eikä se kulje vain kohti väliinputoamista. (Julkunen 2000: 29.)

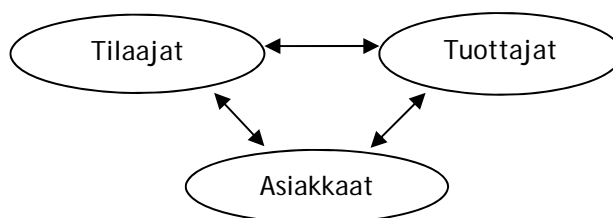
Nuori saattaa syrjäytyä jonkun tapahtuman johdosta. Kuitenkin on todennäköistä, että vaikeudet ovat alkaneet jo aiemmin. Nuorten kohdalla syrjäytymiskehityksen suuntaa voi muuttaa itsenäistyminen, koulutuksen tai työn aloittaminen sekä perheen perustaminen. Syrjäytymiskehitykseen nuorilla vaikuttavat sellaiset tekijät, jotka liittyvät nuoren elämän sisäiseen ja ulkoiseen hallintaan. Sosiaalinen tausta on merkittävä ulkoisen elämänhallinnan kannalta, samoin koulusta selviytyminen ja työelämään sijoittuminen. Sisäiseen elämänhallintaan kuuluvat nuoren käsitys itsestään ja itsetunto. Syrjäytymisen taustalla saattavat olla yhteiskunnallisten tekijöiden rinnalla yksilön omaksumat ajattelu- ja toimintatavat. (mt.: 29-30.)

Syrjäytymisen vastakohtana pidetään osallistumista, sosiaalisesta integraatiota ja sosiaalista osallisuutta. Yhteiskunnallinen normaalius on peruste, jolla syrjäytymistä ja yhteiskunnallista osallisuutta arvioidaan. (Raunio 2009: 273.)

### 3.3 Kokemusasiantuntijuus ja asiakkaan osallistaminen

Sosiaalipalveluissa on pyritty luomaan uudenlaista toimintakulttuuria, jossa asiakas voi osallistua palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Tällöin hän ei ole vain asiakas, vaan häntä voidaan luonnehtia kokemusasiantuntijaksi. Kokemusasiantuntijat tuottavat tietoa ja osallistuvat palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen, jolloin kysymys on huomattavasta toimintakulttuurin muutoksesta. Kaikki asiakkaat eivät välttämättä ole kiinnostuneita kehittämisestä, vaan he voivat tätä kautta saada uudenlaisen vaikuttamismahdollisuuden. Tällöin hän ei edusta vain itseään vaan kollektiivista asiakaskuntaa. (Toikko 2011:103.)

Asiakkaiden osallistuminen on ajankohtainen sosiaalipoliittinen tavoite. Hyvinvointivaltion kehitys on kulkenut kohti toimintatapaa, jossa palveluja tuotetaan lähinnä tilaajien ja tuottajien ehdoilla. Tämä malli on kustannustehokas, muttei välttämättä vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Ajatus asiakkaiden osallistumisesta lähtee sosiaalipalveluiden laatua ja muotoa koskevista kritiikistä. Palveluita tuotetaan asiakkaille, jolloin heidät tulisi huomioida sen suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä. Asiakkaiden osallistuminen nostaa heidät palvelun tilaajien ja tuottajien rinnalle. Näin päästään ns. tilaaja-tuottaja-asiakas -kolmioon (kuvio 1.), jossa korostuu asiakkaiden asema tilaajien ja tuottajien rinnalla. Tilaaajan ja tuottajan välisen neuvottelusuhteen lisäksi korostetaan myös heidän välistä neuvottelusuhdetta asiakkaaseen, jolloin keskustellaan yhdessä kaikkien kolmen tahon kanssa. Tällöin ei ole kysymys yksittäisen asiakkaan tarpeisiin vastaamisesta, vaan ennen kaikkea palveluiden kokonaissuunnittelusta ja -arvioinnista. Tällöin asiakkaat toimivat neuvottelukolmion keskeisinä osallisina, kokemusasiantuntijoina. (mt.: 105- 106.)



Kuvio 1. Tilaaaja-tuottaja-asiakas -kolmio (Toikko 2011: 106.)

Kokemusasiantuntijatoiminnassa pyritään yhteiskunnalliseen aktiivisuuteen, jossa elämäkokemukset hyödynnetään, kokemustietoa tuodaan esille ja mukaan palvelujärjestelmän kehit-

tämistyöhön. Elämäkokemukset kääntyvät voimavaraksi ja tärkeäksi kokemustiedoksi, jolla voi auttaa muita ja vaikuttaa ympäristöönsä. (Hankkila 2012: 11.)

Kokemusasiantuntijuus perustuu henkilökohtaiselle kokemukselle, joka rakentuu sosiaalisten prosessien kautta samassa asemassa olevien kanssa. Tavoitteena on vuorovaikutus ammattilaisten kanssa. Ammatillisen tiedon rinnalla kokemustieto on keskeinen palvelujärjestelmää kehittävä elementti. (Toikko 2011: 113.)

Osallistamisen käsite korostaa toimijoiden subjektiivisuutta, mutta toisaalta siihen liittyy tietty ulkoapäin vaikuttaminen ja objektivointi. Toimijoita ohjataan, opastetaan tai pakotetaan osallistumaan. (Toikko & Rantanen 2009: 90.)

Asiakkaan osallisuutta voidaan käyttää hyväksi palvelujen kehittämistyössä ja uusien palveluiden muotoilemisessa tai kehittämisessä. Sitä voidaan myös pitää yhtenä osatekijänä kustannustehokkaampien julkisten palvelujen kehittämisessä. Asiakasosallisuus etsii edelleen muotoaan ja kunnissa ei ole riittävästi tietoa kuinka sitä kehitetään. Asiakasosallisuus ei ole uusi asia, mutta vaikuttaa siltä että se on entistä enemmän esillä. (Tammelin 2010: 18.)

Voimaannuttaminen lähtee asiakkaasta ja sosiaalialan työntekijän tulisi käyttää tietoa asiakkaan toiveista voimaannuttamiseen. Voimaannuttamisessa katsotaan, että asiakkaalla itsellään on paras tieto omasta tilanteestaan ja tavoitteistaan. Tämä kuitenkin poikkeaa niistä sosiaalityön näkökulmista, joissa katsotaan että asiakkaalla on oikeus päättää mitä työstehtään. Sosiaalityön tulisi olla ennemminkin osallistavaa kuin terapeutista. Sosiaalityön tulisi tunnistaa asiakkaitten sosiaalisia ja yksilöllisiä piirteitä ennemmin kuin kohdella kaikkia samanlaisina tai että kaikki tarvitsisivat samanlaista mallia. (Payne 2005: 58-59, 66.)

Ihmisten kokemuksia ei pidä auttamiskäytännöissä mitätöidä. Ne pitäisi ottaa vakavasti jos halutaan luoda asiakaslähtöistä auttamiskulttuuria tai toimia aktiivisesti ja kuntouttavasti. Ihmisten kokemusten ja oman elämän asiantuntijuuden huomiotta jättäminen tai mitätöinti voidaan arvioida yhdeksi suurimmista ongelmista asiantuntija ja järjestelmäkeskeisissä käytännöissämme. (Metteri 2003: 17.)

Kokemusasiantuntijuus on asiakkaan osallistamista ja voimaannuttamista. Asiakas voi reflektoida omia kokemuksiaan suhteessa elämäänsä ja näin ollen voi aua erilaisia asioita ja hän voi kokea voimaantumista. Katsoisin, että jälkihuollossa käytetään paljon voimavarasuuntautuneita ja ratkaisukeskeisiä työmenetelmiä, jotka ovat asiakaslähtöisiä menetelmiä.

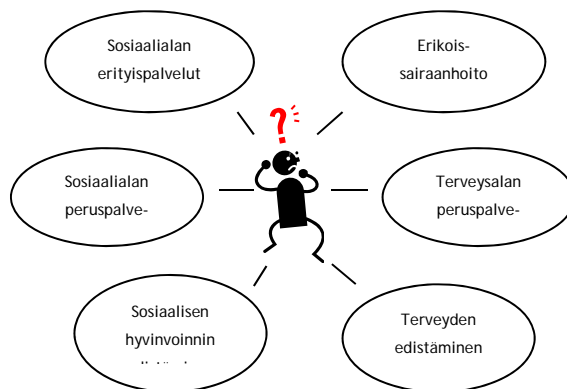
### 3.4 Asiakslähtöinen kehittäminen

Asiakslähtöisyys on julkisella sektorilla noussut kattavan keskustelun kohteeksi. Valinnan vapauden kehittäminen edistää asiakslähtöisyyttä julkisella sektorilla. Asiakslähtöisyyden kehittäminen auttaa vastaamaan moneen sosiaalisektoria koskevaan uudistustarpeeseen. Asiakslähtöisemmillä toimintamalleilla voidaan lisätä hoidon vaikuttavuutta, palveluiden kustannustehokkuutta ja asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. (Virtanen, Suoheimo ym. 2011: 8.)

2000-luvulla asiakslähtöisyyden merkitys on tullut kaikille sosiaali- ja terveyspalveluita tuottaville sektoreille yhtäläisen tärkeäksi. Sosiaali- ja terveyspalveluita tarjoavilla julkisella, yksityisellä ja kolmannella sektorilla on ollut perinteiset yhteiskunnallisesta roolistaan, sektorille kehittyneestä historiallisesta identiteetistä ja palvelukulttuurisesta lähtevät lähestymistapansa asiakkuuteen. Asiakslähtöisyyden kehittäminen madaltaa eri sektoreiden välisiä rajoja ja lähentää niitä toisiinsa. Asiakslähtöisyyden kehittämistä tapahtuu parhaillaan kaikilla kolmella sektorilla, mutta ne eivät leviä sektorilta toiselle yhteistyön ja yhteisen asiakslähtöisyyden näkökulman puutteen takia. Tulevaisuudessa ollaan siirtymässä kumppanuus ajatteluun, jossa asiakkailta ja palvelun käyttäjiltä on merkityksellisempi rooli. Palvelujärjestelmän kehittämisen muuttaminen asiakslähtöiseksi onnistuu käytännössä ainoastaan, mikäli koko järjestelmää kehitetään kokonaisvaltaisesti ja palveluja toisiinsa integroidaan. On kehitettävä asiakslähtöisempiä, eri sektorien ja hallinnonalojen rajat ylittäviä palvelukokonaisuuksia. (mt.: 9-10.)

Sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkaan merkitys on laajasti tunnistettu ja teoretisoitu, mutta asiakslähtöisyyttä luodaan ja määritellään hyvin helposti palveluita tuottavan organisaation tarpeista ja intresseistä käsin. Organisaation näkökulmasta kehittämisessä on kyse järjestelmistä, malleista ja systeemeistä, kun taas asiakkaan näkökulmasta kyse on palvelun vastaamisesta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja saatuun palveluun liittyvistä kokemuksista. Asiakslähtöisyyden todelliseksi kehittämiseksi tulisi asiakas ja hänen tarpeensa palvelutuotannon kehittämisen keskiöön. (mt.: 11-12.)

Asiakslähtöinen toiminta parhaimmillaan edistää palvelutuotannossa parempaa vaikuttavuutta, tehokkuutta ja tuottavuutta. Asiakslähtöisyyden kehittämisessä rajatut uudistukset tai innovointi kapealla osa-alueella ei riitä. Olisi syytä muistaa, että asiakas on sama läpi eri palvelukokonaisuuksien ja palvelujen hallintorajojen. Yhdellä asiakkaalla voi olla useita samanaikaisia palveluntarpeita eri kohdissa sosiaali- ja terveyspalvelukenttää (Kuvio 2.), joissa kaikissa palvelujärjestelmän tulisi toimia asiakslähtöisesti. (mt.: 12.)



Kuvio 2. Sama asiakas, useita palvelutarpeita. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011: 12.)

Tämä palvelujen sektorisuus näkyy jälkihuoltoonuorienkin palveluissa. Monet jälkihuoltoonuoista ovat ns. moniongelmaisia ja heillä on vaikeuksia esimerkiksi sosiaalisten suhteiden, päih-teiden ja mielenterveyden kanssa. Jälkihuollon keskittäminen on osaltaan ratkaissut hieman ongelmaa sosiaalialan peruspalvelujen, kuten toimeentulotuen etuuskäsittelyn osalta, koska se tehdään jälkihuollossa. Kuitenkin suurin ongelma on eri toimijoiden yksinäisyys. Jälkihuollossa pyritään kokoamaan nuorelle verkosto sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen kentästä, mikä voisi tukea häntä hänen tarvitsemansa ajan. Kuitenkin tämä työnä osoittautuu hyvinkin vaikeaksi ajoittain, esimerkiksi sellaisten nuorten kohdalla, joilla on sekä mielenterveys- että päihdeongelmaa. Jälkihuollon työntekijöiden työtä on selvittää yhdessä nuoren kanssa hänelle sopivat palvelut ja toimijat. Asiakkaat voivat olla hyvinkin hämmentyneitä palvelujen sektoroitu-neisuudesta, eivätkä ymmärrä minkä vuoksi palveluiden saamisessa voi kestää.

Jälkihuollon asiakkaalla voi myös olla erilaisia sosiaalipalvelujen asiakkuuksia. Hän omata lastensuojelunasiakkuuden samanaikaisesti oman jälkihuollonasiakkuuden lisäksi, mikäli hänellä on lapsi ja tarvitsevat lastensuojelun palveluja. Samanaikaisesti nuoren tilanteessa voi olla huikea määrä viranomaisia sekä sosiaali- että terveystieteiden palveluista, esim. jälkihuollosta sosiaali-työntekijä ja -ohjaaja sekä etuuskäsittely, lastensuojelusta sosiaalityöntekijä ja -ohjaaja, neuvolasta terveydenhoitaja ja perhetyötä, päihdepalvelujen työntekijä/-tekijöitä, mielen-terveystieteiden palveluista työntekijä/-tekijöitä. Nuori ei välttämättä hahmota kaikkia viranomaisia omina sektoreinaan vaan voi uupua saatavien palvelujen määrään ja vaatimuksiin. Tällaisissa tapauksissa olisi tärkeää eri palvelujen tilaajien ja tuottajien sekä asiakkaan keskustella yhdessä palveluista ja niiden kohdentamisesta. Tällaisissa tapauksissa ilman kaikkien osapuolien välistä keskustelua hyvin usein päällekkäistä työtä, mikä on tehotonta sekä kustannuksel-lisesti ja myös asiakkaan näkökulmasta.

Asiakkaiden kokemusta sosiaalipalveluista voidaan käyttää palvelujen laadun, toimivuuden ja saavuttavuuden arvioimisessa ja kehittämisessä. Asiakkailla on subjektiivinen käsitys ja kokemus palvelujärjestelmän kyvystä vastata hänen tarpeisiin. Asiakkailla on myös käsitys palvelujen riittävydestä ja toimivuudesta. Asiakaskokemustieto suhteutuu mm. ennakkokäsityksiin palveluista, aiempiin kokemuksiin niistä ja siihen mikä palvelu on kyseessä. (Tammelin 2010: 13.)

Asiakasosallisuutta voidaan hyödyntää palvelujen kehittämistyössä ja apuna uusien palveluiden muotoilussa tai kehittämisessä. Sitä voidaan myös pitää yhtenä osatekijänä entistä kustannustehokkaampien julkisten palveluiden kehittämisessä. Käytännössä asiakasosallisuus etsii muotoaan ja esimerkiksi kunnat eivät ole varmoja siitä kuinka sitä kehitetään. Asiakasosallisuus ei ole uusi ilmiö vaan se on tällä hetkellä taas entistä enemmän esillä. (mt.: 18.)

Asiakasosallisuuden ja palveluiden kehittämisen asiakaslähtöiseen kehittämiseen liittykin keskeisesti ajatus siitä, kenellä on tietoa ja asiantuntijuutta. Asiantuntijatiedon rinnalla asiakkaiden kokemustietoa pidetään oikeana ja merkityksellisenä. Avoin asiantuntijuus liittyy kokemuseräiseen tietoon ja käsityksen mukaan asiakas ja ammattilainen ovat tasavertaisessa suhteessa. (mt.: 19.)

Asiakasosallisuus Suomessa toteutuu korkeintaan tasolla, jossa asiakas osallistuu esim. palveluista tiedottamiseen ja asiakkaita konsultoidaan palvelujen kehittämisessä, sen sijaan että asiakkuus muuttuisi täysivaltaiseksi toimivallaksi, jossa asiakas otetaan mukaan esim. päätöksentekoon. Kuitenkin useimmiten toimitaan tasolla, jossa toiminnan tavoitteena on asiakkaan oman elämän hallinta ja asiakkaan tukeminen oman ympäristönsä aktiiviseksi jäseneksi. (mt.: 20, 21.)

Erilaiset asiakasfoorumit, kuten esim. jälkihuollon asiakasraati, sijoittuvat osallisuuden tasolle, jossa konsultoidaan asiakasta asiakaskokemusten kartoittamiseksi. Asiakastiedolla pyritään vaikuttamiseen palvelujen kehittämiseen yleisesti, niissä kunnissa joissa erilaisia asiakasfoorumia on toteutettu. Asiakasfoorumien käyttö palvelujen kehittämisessä on sidonnainen kunta- ja muiden toimijoiden haluun ja kykyyn ottaa huomioon asiakaskokemukset ja kehittää palveluja. (mt.: 21.)

Arviointi osaltaan tukee asiakaslähtöistä sosiaalipalvelujen kehittämistä. (FinSoc 2001: XI) Arviointi suunnitellaan osana palvelun kehittämistä. Toiminnan kehittäminen ja parantaminen on lähes aina osallisille tärkeä ja merkityksellinen asia. Arviointia voidaan luokitella monenlaisilla tavoilla, kuitenkin yksinkertainen tyypittely perustuu tarpeisiin, prosesseihin, vaikutukseen ja tehokkuuteen. Tarpeiden arviointia on syytä käyttää, kun pyritään arvioimaan vastaako toiminta asiakkaiden tarpeita. Prosessien arviointia tarkastellaan silloin, kun on tarkoi-



tus saada selville kuinka toimintaa toteutetaan ja toimiiko se, kuten on suunniteltu. Vaikuttavuuden arvioinnissa on järkevää kysyä millaisia vaikutuksia ja seurauksia sillä on niille, jotka siihen osallistuvat. Tehokkuuden arvioinnissa arvioidaan hyödyllisiä vaikutuksia osallistujille. (Robson 2001: 77-78.)

Asiakaspalautteella tarkoitetaan asiakkailta hankittua tai muulla tavalla välittyvää tietoa, mielipiteitä ja kannanottoja siitä mitä asiakkaat odottavat ja tarvitsevat sekä miten palveluissa on onnistuttu. Asiakaspalautte antaa myös tiedon siitä, miten laadutavoitteisiin on päästy. Sosiaali- ja terveydenhuollon laatuajattelun mukaan keskeisiä ovat palveluja käyttävien asiakkaiden tarpeet. Asiakaspalautteella tarkoitetaan sitä, että toiminnalla vastataan ensisijaisesti asiakkaan tarpeisiin, eikä toimita omista tai työryhmän lähtökohdista käsin. Asiakaspalautetta tarvitaan asiakaslähtöisyyden varmistamiseksi. Asiakkailta saadun palautteen avulla voidaan arvioida ja tunnistaa onko annetuilla palveluilla kyetty vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. (Rousu & Holma 1999: 89, 94.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytetään erilaisia keinoja asiakaspalautteen saamiseksi. Asiakaspalautemenetelmiä on laadullisia, määrällisiä ja muita menetelmiä. Laadulliset menetelmät auttavat selittämään ja ymmärtämään asiakkaan näkökantoja ja käyttäytymistä sekä erilaisia vuorovaikutustilanteita. Siinä voidaan ottaa huomioon asiakasryhmien erityisyys ja päästä syvemmälle asiakkaiden mielipiteisiin. Näihin menetelmiin kuuluu mm. erilaiset haastattelut esimerkiksi juuri asiakasraadit. (mt.: 96.)

#### 4 Kehittämistoiminnan menetelmälliset lähtökohdat

##### 4.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Opinnäytetyöni on tutkimuksellista kehittämistoimintaa, jossa pääpaino ei ole niinkään arvion tekemisessä vaan asiakaslähtöisesti asiakkaiden mielipiteet ja kokemukset huomioon ottava kehittämistyö jälkihuollon toimintamalliksi. Lisäksi tarkoituksena on saada tietoa siitä, mitä jälkihuollon asiakkaat tarvitsisivat jälkihuollon palvelulta.

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tietoa tuotetaan aidoissa käytännön toimintaympäristöissä ja tutkimukselliset asetelmat ja menetelmät toimivat tässä apuna. Tällöin voidaan korostaa kehittämistoiminnan tutkimuksellista luonnetta. Pääpaino on sanalla kehittämistoiminta, kuitenkin siinä pyritään hyödyntämään tutkimuksellisia periaatteita. Konkreettinen kehittämistoiminta määrittelee tutkimuksen reunaehdot, joten tutkimusasetelmat ovat alisteisessa asemassa. Kehittämistoiminta voidaan toteuttaa käytännöllisten kehittämisprojektien varassa, jolloin ei tavoitella ainoastaan kehittämisen välittömiä tuloksia. Tutkimuksellisessa

kehittämistoiminnassa tavoitellaan muutosta ja pyritään perutellun tiedon tuottamiseen. Sillä onkin nykyään vahva asema julkishallinnon keskusteluissa. (Toikko & Rantanen 2009: 22, 23, 29.)

Jälkihuollon asiakasraati kehittämishankkeen tarkoituksena oli pilotoida jatkuvaa asiakaslähtöisen kehittämisen ja asiakaskokemusten keräämismallia osaksi jälkihuollon toimintaa. Sillä pyrittäisiin tuottamaan tietoa jälkihuollon toimivuudesta asiakasnäkökulmasta käsin. Kehittämishanke lähti jälkihuollon osin työryhmän intresseistä kehittää toimintaa asiakaslähtöisempään suuntaan ja saada jälkihuoltonuorilta itseltään tietoa heidän kokemuksistaan. Osin kehittämishanke lähti tarpeestani saada tehtyä Sosionomi ylempi amk-tutkintoon vaadittava-opinnäytetyö.

Kehittämistoiminnassa pyritään tuottamaan tietoa esim. siitä, voidaanko jotakin työmenetelmää pitää hyvänä. Tällöin etsitään näyttöä kehitettävän asian käyttökelpoisuudesta. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tavoitellaan empiirisesti pätevää tietoa. Kuitenkin pätevän tiedon lajeja on monia. Toisin sanoen etsitään näyttöön perustuvaa tietoa. (Toikko & Rantanen 2009: 39.) Jälkihuollon asiakasraadin tarkoituksena oli saada selville, mitä kehitettävää jälkihuollossa on asiakkaiden kokemukset huomioon ottaen ja mitä asiakkaat kokevat tarvitsevansa jälkihuollolta.

Kaikella kehittämisellä tavoitellaan muutosta, jolloin joudutaan kysymään kenen intressiä se palvelee ja kuka asettaa yleiset tavoitteet. Missä mielessä palveluiden käyttäjien näkökulma poikkeaa ammattilaisten näkökulmasta? Kysymys intressistä on keskeinen tutkimuksellisen kehittämistoiminnan metodologinen seikka. (mt.: 44.) Jälkihuollon asiakasraadista pyrittiin saamaan tietoa siitä, mitä jälkihuoltonuoret tarvitsisivat ja haluaisivat jälkihuollolta, jotta työmenetelmiä ja työtä voitaisiin kehittää yhä asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiakaskokemukset ovat suuri osa tätä tietoa. Yhtenä pyrkimyksenä voitaisiin ajatella olevan tilaaja-tuottaja-asiakas -kolmio mallisen mukainen asiakaslähtöisen kehittämisen malli, jossa asiakas kokemuksineen nousee yhdenvertaiseksi ammattilaisten rinnalle.

Kehittämistoiminnan intressilähtökohtien kannalta olennaista ovat myös kysymykset: kenen ehdoilla kehittäminen etenee ja mistä kehittämistoiminta on lähtöisin? Onko kehittämisessä kyse organisaation, palvelujärjestelmän tai alueen kehittämisestä? Vai onko lähtökohtana yksittäisten toimijoiden havaitsemat ongelmakohdat ja haasteet? Karkeasti jaoteltuna voidaan erottaa kaksi suuntaa: kehittäminen voi edetä ylhäältä alas tai alhaalta ylös. (mt.: 48.) Jälkihuollon asiakasraadin kehittämistoiminta pyrkii olemaan alhaalta ylöspäin suuntautunutta. Asiakas otetaan mukaan kehittämiseen ja häneltä saadaan kokemuspohjaista tietoa, jota ei mitätöidä kehittämisessä.

Kehittämisen perustelu nojaa useimmiten ongelmaan tai visioon. Lähtökohtana voidaan pitää nykytilanteen ongelmaa tai myös ihannekuvaa tulevaisuudesta eli visiota. (mt.: 57.) Lähtökohtana jälkihuollon kehittämishankkeessa voitaisiin katsoa olleen visio asiakaslähtoisemmästä jälkihuollosta ja tavoitteena asiakasraatitoimintamallin luominen osaksi jälkihuollon työtä.

Kehittämistoiminnan organisointi perustuu tavoitteen asetteluun hyväksyntään ja virallistamiseen. Kehittäminen saa virallisen luonteen kun sen tavoite saa esim. organisaation johdon hyväksynnän. Joissakin tilanteissa voidaan kehittää vain yksittäisen työntekijän työtä, mikä ei edellytä laajaa työyhteisön hyväksymistä tai virallistamista. Kehittämistoiminnan organisoinnilla tarkoitetaan käytännön toteutuksen suunnittelua ja valmistelua. Kysymys on siis toimitasuunnitelmasta, jossa kehittämisen tavoite ja kohde pyritään määrittelemään mahdollisimman konkreetilla tavalla. (mt.: 58.)

Kehittämistoiminnan toteutus muodostuu ideoinnista ja priorisoinnista, kokeilusta ja mallintamisesta. Usein ideointi nousee esille jo kehittämistoiminnan perustelun ja organisoinnin yhteydessä, mutta toteutuksen yhteydessä ideointiin voidaan edelleen palata ja sitä voidaan laajentaa ja tarkastella uusista näkökulmista. Kysymys on siitä, kuinka asetettu tavoite voidaan saavuttaa. Kehittämistoiminta on ennen kaikkea konkreettista tekemistä. (mt.: 59, 60.) Opinnäytetyöni kehittämishankkeen toteutus käytännössä jäi kokeiluun eli pilotointiin.

Sosiaalisia prosesseja voidaan tukea mahdollistamalla käyttäjien ja toimijoiden osallistuminen kehittämiseen. Käyttäjä- ja toimijälähtöisyydestä puhutaan usein termillä ihmiskeskeinen suunnittelu, jolloin korostetaan sitä että suunnitteluprosessi kohdennetaan käyttäjien tarpeisiin heidän omissa konteksteissaan. Tällöin pyritään kehittämään esimerkiksi palvelun käytettävyyttä. Käyttäjien ja toimijoiden osallistumisen on todettu olevan keskeinen tekijä kehittämistoiminnan onnistumisen kannalta. Käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden avulla voidaan tavoitella käyttäjien ja toimijoiden maailman ymmärtämistä. Heiltä kerätään tietoa, jonka avulla kehittämisprosessia voidaan ohjata paremmin vastaamaan toimijoiden intressejä ja tavoitteita. Tietoa käytetään myös palvelun kehittämiseen vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita. (Toikko & Rantanen 2009: 95, 96.)

Yhden kategorian asetelmassa tietoa kerätään tietyn ominaisuuden suhteen homogeenisiltä henkilöiltä tai ryhmiltä. (mt.: 119.) Opinnäytetyöni kehittämishankkeessa keskitytään ainoastaan asiakasraadilta saatuun aineistoon ja sen analyysiin.

Kehittämistoiminnassa luotettavuus tarkoittaa ennen kaikkea käyttökelpoisuutta. Ei riitä, että kehittämistoiminnan yhteydessä syntyvä tieto on todenmukaista, vaan sen tulee olla hyödyllistä. Kehittämistoiminnan luotettavuuteen liittyy monimutkaisia ongelmia. Esimerkiksi sosiaalisten prosessien toistettavuuden vaatimus on ongelmallinen seikka. Samanlaisen ryhmäpro-

sessin aikaansaaminen uudella ryhmällä ei ole koskaan itsestäänselvyys, vaikka ryhmän ulkoiset olosuhteet ja ryhmän tehtävänanto pysyisivät samanlaisina. Ryhmäprosessin vaikuttavat paitsi ryhmän jäsenten monet yksilölliset tekijät, niin myös erilaiset kulttuuriset ja yhteisölliset tekijät. (Toikko & Rantanen 2009: 121-122, 123.)

Kehittämistoiminta on usein luonteeltaan sosiaalinen prosessi, jossa kehittäjät osallistuvat toimintaan ja toimijat kehittämiseen. Toimijoiden ja kehittäjien sitoutuminen kehittämisprosessiin vaikuttaa aineistojen, metodin ja tuotosten luotettavuuteen. Luotettavuuden kannalta on olennaista tietää missä prosessin vaiheissa toimijat eivät ole osallistuneet aktiivisesti kehittämiseen. Sitoutumattomuus heikentää kehittämistoiminnan aineistojen, menetelmien ja tulosten luotettavuutta. Virhemahdollisuus kasvaa, jos toimijat eivät osallistu kaikkiin kehittämisprosessin vaiheisiin. (mt.: 124.)

Käyttökelpoisuus kehittämistulosten kannalta tarkoittaa ennen kaikkea kehittämisprosessin seurauksena syntyneiden tulosten hyödynnettävyyttä. Olennaista on tutkimustulosten yleistyminen käytännön toiminnassa ja leviäminen toimintajärjestelmässä. (mt.: 125.)

#### 4.2 Puolistrukturoitu ryhmähaastattelu ja fokusryhmä

Kuten Toikko & Rantanen (2009) toiminnallisesta kehittämisestä toteavat tutkimuksen voivan käsittää monenlaisia eri metodeja. Jälkihuollon asiakasraati on kehittävää toimintatutkimusta, mikä on toteutettu puolistrukturoidun ryhmähaastattelun ja fokusryhmän menetelmän keinoin.

Tutkimushaastattelulla on erityinen tarkoitus ja erityiset osallistujaroolit, joissa haastatteliija on tietämätön osapuoli ja haastateltavalla on tieto. Haastatteluun on ryhdytty tutkijan aloitteesta ja hän myös ohjaa keskustelua tiettyihin puheenaiheisiin. Tutkimushaastattelua ohjaa tutkimuksen tavoite. (Ruusuvuori & Tiittula 2005: 22, 23)

Ryhmähaastattelussa tiedonkeruu on kvalitatiivista. Arvioija haluaa saada tietoa haastattelujen toteuttamisen aikana ja saada ymmärrystä asiaan. Asiakkaiden osallistamisen tavoitteena on haastaa itsestäänselvyksiä mm. toimintatavoissa. Ryhmähaastattelun etuna on se, että painopiste ei ole tunnepitoisissa ja yksilöllisissä asioissa vaan niissä luotetaan enemmän nimettömyyteen. Ryhmässä haastateltavat ottavat enemmän kantaa toistensa perusteluihin kuin siihen mitä olettavat haastattelijan haluavan kuulla. Ryhmä myös innostaa monipuolisempaan palautteeseen kuin yksilöhaastattelu. (Krogstrup 2004: 10-11.)

Olen käyttänyt opinnäytetyössäni puolistrukturoitua ryhmähaastattelun menetelmää, jossa ominaista on haastattelun näkökohdan lukkoon lyöminen. Puolistrukturoidussa haastattelussa

haastattelija on tehnyt pääkohdat keskustelua varten. Tällöin voidaan puhua teemalistasta haastattelun tekemisen ohjeena, jolloin haastattelija voi tarvittaessa tarkistaa ja jatkaa keskustelua aiheesta listassa olevilla kysymyksillään. Tällaisessa haastattelussa ei kysymysten järjestyksellä ole siis merkitystä. Käytännön arvioinneissa käytetään tavallisesti puolistrukturoituja haastatteluja ja ne voivat olla hyödyllisiä juuri ryhmähaastatteluissa. (Robson 2001: 137-139; Hirsjärvi & Hurme 2010: 47.)

Ryhmähaastattelua voidaan pitää keskusteluna, jossa tavoite on vapaamuotoinen. Osallistujat kommentoivat asioita melko spontaanisti, tekevät huomioita ja tuottavat monipuolista tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Ryhmähaastattelussa haastattelija puhuu samanaikaisesti useille haastateltaville ja suuntaa välillä kysymyksiä myös yksittäisille ryhmän jäsenille. (Hirsjärvi & Hurme 2010: 61.)

Puolistrukturoitu haastattelu on ryhmätilanteessa käyttökelpoinen menetelmä, jota voi käyttää monenlaisiin arviointeihin. Ryhmähaastattelussa lisähyötynä ovat uudet oivallukset, joita syntyy ryhmän vuorovaikutuksessa esiin nousevien ideoiden ja ehdotusten kautta. Tässä erityisen tärkeää ryhmäkesustelun vetäjän taidot, koska siitä on myös kiinni informaation laatu. Vaarana ryhmäkesustelussa on, että jotkut tietyt haastateltavat vievät tilan muilta ja näin ollen ei kaikki ryhmän jäsenet pääse ääneen. Tässä tärkeässä asemassa on vetäjän käyttämä kontrolli, jolloin hänen vastuullaan on kaikkien osallistuminen keskusteluun. (Robson 2001: 141-143.)

Fokusryhmän tai -haastattelun tavoitteena on saada ideoita ja tietoa asioiden ja tilanteiden parantamiseksi. Tällaiseen ryhmään valitaan henkilöitä joilla on samanlaisia kokemuksia eli jälkihuollon asiakasraadissa osallistujia yhdistää kokemuksena jälkihuollon asiakkuus. Tämän keskustelun avulla saadaan esiin tietoa ja näkökulmia rajatusta aihepiiristä, kuten kehittämis-toiminnan osalta asiakasraadille suunnitelluista teemoista: asuminen, työ ja opiskelu, sosiaalityö ja -ohjaus, toimeentulotuki, palaute ja asiakasraadin arviointi (Salmela 1997: 40).

Fokusryhmä haastattelu menetelmän on Hirsjärvi & Hurme (2010) suomentaneet täsmäryhmähaastatteluksi. Näitä käytetään yleensä silloin kun tarkoituksena on kehitellä uusia ideoita, paljastaa kuluttajien tarpeita ja asenteita tai kehittää uusia palveluja. Täsmäryhmän toiminnassa voi olla erityinen teema ja niitä on tyypitelty arvioivaan/kuvailevaan, käyttäytymistä kuvastavaan, riskisuuntautuneeseen ja demonstroivaan, pedagogiseen. Jälkihuollon asiakasraadissa on käytetty tyypiltään yleisintä eli arvioivaa/kuvaavaa. Tässä osallistujia pyydetään esittämään tuntemuksiansa esim. palvelusta ja tilanteesta. Asiakasraadissa on kyse osallistujien tuntemukset ja kokemukset jälkihuollon toiminnasta. (Hirsjärvi & Hurme 2010: 62-63.)

Ryhmähaastattelun etuna on se, että sen avulla saadaan nopeasti tietoa samanaikaisesti usealta vastaajalta. Sen etuna voidaan myös mainita resurssitehokkuus, koska se vie vähemmän aikaa kuin yksilöhaastattelut ja tämä säästää tutkijan ajallisia resursseja sekä myös on tässä mielessä kustannustehokkaampi. (Hirsjärvi & Hurme 2010: 63.)

#### 4.3 Aineiston analyysimenetelmä

Aineiston analyysi menetelmänä merkitysten tulkintaa on usein kvalitatiivisissa analyyseissa. Tulkitessaan tutkija ei ainoastaan tarkastele näkyvissä olevaa vaan pyrkii löytämään piirteitä, jotka eivät ole suoranaisesti lausuttuja. Tulkinta on enemmän tai vähemmän spekulatiivista, koska hänellä on tietty näkökulma tutkittavaan asiaan ja tästä näkökulmasta hän tulkitsee haastattelua. (Hirsjärvi & Hurme 2010: 173.)

Olen käyttänyt aineiston analyysi menetelmänä merkitysten tulkintaa. Kustakin asiakasraadin teemasta käydystä keskustelusta olen poiminut merkityksiä. Sen jälkeen olen jakanut ne suurimpiin merkityksiin kuten esim. syrjäytyminen, mitä heidän puheensa merkitsee ja sitten vielä mitä tarpeita tästä kuulee. Esimerkkinä asiakasraadissa keskustelu asumisesta, jossa nousi asioita asunnottomuudesta ja hädöstä, jotka tulkitsin sosiaalisiksi ongelmaksi. Sosiaalisesta ongelmasta edelleen palveluohjaukseen, jonka tarve tällöin korostuu ja tulkitsin aineistosta raatilaisten tätä tarkoittavan. Tästä edelleen palveluohjauksen jaoin erityisiin tarpeisiin, joiden tarve nousee aineistosta. Osassa taulukoita en kokenut tarpeelliseksi eritellä enempää erityisiä tarpeita, koska näissä kohdissa ei erityisiä tarpeita noussut aineistosta. Voitaisiin katsoa, että taulukosta käy ilmi asiakasraatilaisten kokemat kustakin teemasta nousseet tarpeet jälkihuoltoa kohtaan. (Taulukko Esimerkki.)

Taulukko Esimerkki. Teemasta nousseet tarpeet

Teema	Esiin nousseet tarpeet	Eritellyt tarpeet
-------	------------------------	-------------------

#### 4.4 Kehittämistoimintaa ohjaavat kysymykset

Kehittämistoiminnan yhteydessä on luontevaa puhua tutkimuskysymysten sijasta arviointikysymyksistä, kehittämiskysymyksistä tai vain kysymyksistä. Niiden merkitys ja luonne riippuu lähtökohtana olevasta tutkimusotteesta. Laadullisten asetelmien yhteydessä kysymykset voivat olla yleisluontoisia ja muuttua aineiston tuottamisen ja analysoinnin myötä. (Toikko & Rantanen 2009: 97.)

Kehittämiskysymykset ovat matkan varrella muuttuneet, koska kehittämistoiminnan tarkoitus muuttui hieman prosessin aikana. Kysymykset pitivät sisällään enemmän arviointia jälkihuollosta, kunnes toiminnan aikana painottui kokemusasiantuntijuus ja kokemuksellisen tiedon käyttäminen kehittämistoiminnassa.

Kehittämishankkeeni lopullisena tarkoituksena oli saada tietoa kuinka kehittää jälkihuoltoa asiakaslähtöisempään suuntaan. Lisäksi tarkoituksena oli saada asiakkailta itseltään kokemuksia ja arviota kuinka jälkihuolto heidän mielestään toimii. Lisäksi aineiston analyysin kautta oli mahdollista nostaa esiin mitä tarpeita nousee asiakasraatilaisten kokemuksista jälkihuoltoa kohtaan. Tärkeää oli myös asiakasraati toimintamallin arviointi asiakasraatilaisten kokemuspohjalta.

Kehittämistoimintaa ohjaaviksi kysymyksiksi muodostuivat:

- 1) Mitä mieltä asiakasraatilaisten ovat jälkihuollon toiminnasta ja mitä kokemuksia heillä on siitä?
- 2) Mitä tarpeita jälkihuollolle nousee asiakasraadista?
- 3) Mitä he pitivät asiakasraadista asiakaspalautteen keräysmuotona ja tulisiko sitä heidän mielestään jatkaa?

## 5 Kehittämistoiminnan tarve ja tavoitteet

Vastaavanlaisia asiakasraateja ei ole pidetty Espoon jälkihuollossa aikaisemmin. Asiakasraateja on toiminut Espoon kaupungin muissa toimipisteissä, kuten työllisyyspalveluissa ja aikuis-sosiaalityössä. Näistä kustakin asiakasraadista on tehty vuonna 2010 opinnäytetyö sosionomi ylempään amk-tutkintoon; Laurea ammattikorkeakoulusta Oksman ja Humanistisesta ammattikorkeakoulusta. Tarkoitukseni oli tehdä asiakasraadista jatkuva toimintamalli osaksi asiakaspalautteen ja -kokemusten keräämiseen ja työn sekä palvelujen kehittämiseen. Tärkeänä asiakasraadista tehtävänä oli saada nuorten äänet kuuluviin ennen kaikkea jälkihuollossa sekä toivottavasti muuallakin lastensuojelun kentällä, esimerkiksi sijoituspaikoissa.

Espoon jälkihuollossa on tehty syksyllä 2010 Hanna Elon toimesta Helsingin yliopiston Valtiotieteellisen tiedekunnan Sosiaalitieteiden laitoksen käytäntötutkimusraportti, jossa käsiteltiin asiakkaiden kokemuksia jälkihuollon sosiaalityön palvelutarjonnasta. Tässä raportissa kävi ilmi, että asiakkaiden mielipiteitä on tärkeää kysyä asiakkailta itseltään. Asiakasraati ja jälkihuoltonuorien toimiminen kokemusasiantuntijoina tukee juuri tätä.

Tavoitteena oli saada mahdollisimman autenttista ja ensikäden tietoa siitä mitä mieltä asiakkaat, eli tässä tapauksessa jälkihuoltonuoret, ovat jälkihuollon toimivuudesta ja sitä kautta

löytää kehittämiskohtia jälkihuollon toiminnassa. Lisäksi tarkoituksena oli saada jälkihuolto-uorten ääni kuuluviin.

Toisena tavoitteena pidin uuden toimintamallin tuomisen osaksi jälkihuollon asiakaspalautteen keräämistä. Jälkihuollossa on kerätty koko keskitetyn toiminnan ajan asiakaspalautetta lomakkeella. Tämä on kuitenkin osoittautunut haasteelliseksi siinä, etteivät asiakkaat välttämättä ole tietoisia etuisuuksista ja palveluista joita saavat jälkihuollosta. Lisäksi lomakepalautteeseen saattaa vaikuttaa hyvinkin paljon täyttämistilanne, esimerkiksi jos asiakas on juuri ennen palautteen antamista saanut kielteisen päätöksen hakemastaan tuesta.

Asiakaspalautetta on lomakkeella jälkihuollossa kerätty ja kerätään vuosittain. Lomakepohjaisen palautteen anti voi olla hyvin rajallista. Tällöin ei voi täsmentää, mitä asiakas on tarkoittanut palautteellaan ja mitä mahdollisia parantamishdotuksia hänellä olisi antaa. Lisäksi keskustelu yhdessä muiden vertaisten kanssa voi olla hyvin antoisaa ja avata asiakkaille toisia vertaistensa näkökulmia asiaan. Vertaisten näkökulmien saaminen saattaa olla nuorelle hyvin tärkeää ja vaikka asia olisi sama mitä työntekijä on selittänyt asiakas voi paremmin käsittää kun asia tulee vertaiseltaan.

Opinnäytetyöni rajoittuu yhden asiakasraadinn toimintaan. Tätä kautta pyrin tarkastelemaan asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta. Asiakasraadista saamani aineiston pohjalta pyrin vastaamaan kysymyksiin siitä, mitä asiakasraatilaisten mielestä pitäisi kehittää ja onko heidän näkökulmastaan asiakasraati ollut kiinnostava ja käyttökelpoinen malli jälkihuoltoon.

## 6 Kehittämisprosessi

Asiakasraati kehittämishankkeena alkoi siten, että laitoin kyselyn syksyllä 2010 ollessani tehtävistäni virkavapaalla esimiehelleni Espoon jälkihuoltoon onko mahdollista tehdä opinnäytetyötä. Kun siihen sain positiivisen vastauksen aloin itse pohtia, mitä mahdollisesti kaivattaisiin jälkihuoltoon. Pyysin myös jälkihuollon työryhmän miettimään yhdessä työstä nousevia aiheita ja ideoita. Tämän jälkeen sovimme työryhmän kanssa tapaamisen joulukuussa 2010, jossa kuulisin mahdollisia työryhmältä tulleita ideoita ja esittelisin heille omat ideani. Yhdessä pohdittuamme esiin nousi asiakasraati.

Aloin hankkia materiaalia asiakasraadista ja sitä tukevista malleista. Teimme yhdessä jälkihuollon sosiaaliohjaajan kanssa asiakasraadissa käsiteltävät teemat ja niihin tukikysymykset, mistä halusimme asiakasraadissa saada tietoa. Laitoimme sähköpostia puolin ja toisin teemoista ja apukysymyksistä, kunnes vielä tapasimme jälkihuollon tiloissa kootaksemme ajatukset. Sosiaaliohjaaja otti nämä esille työryhmäkokouksessa, ne käytiin läpi ja siten niihin saa-



tiin ehdotuksia ja ajatuksia muilta jälkihuollon työntekijöiltä: sosiaalityöntekijöiltä, -ohjaajilta ja etuuskäsittelijöiltä. Näin saatiin hankkeeseen osallistettua jollakin työpanoksella koko jälkihuollon työryhmä. Hain tutkimuslupaa Espoon kaupungin kehittämissyksiköstä helmikuussa 2011 ja sainkin sen maaliskuussa.

Asiakasraadın teemoiksi nousivat asuminen, opiskelu ja työ, toimeentulotuki, sosiaalityö ja sosiaalihojaus. Nämä teemat ovat jälkihuollon työssä päivittäin esillä ja näin ollen ovat keskeinen osa jälkihuoltoa. Lisäksi yhtenä teemana käsittelimme palautetta ja kokemuksia asiakasraadista, koska yhtenä opinnäytetyöni tavoitteena oli saada palautetta nuorilta kuinka tällainen palautteen antaminen jälkihuollon toiminnasta heidän mielestään toimii.

Asiakasraati koottiin siten, että jälkihuollon työntekijät katsoivat omista asiakkaistaan mahdolliset osallistujat ja heiltä tiedusteltiin halukkuutta osallistua. Tämä siksi, että saataisiin varmistettua ryhmän toteutuminen. Tekemäni kutsut lähetettiin näille halukkaille nuorille (Liite 1). Asiakkaita eli nuoria ilmoittautui ensin 12, mutta ryhmään osallistui parhaimmillaan 8 nuorta. Osa näistä ilmoittautuneista ei päässyt paikalle, koska heillä oli esim. työtä kyseisenä ajankohtana. Osa kohdalla ei tiedetä syytä minkä vuoksi eivät osallistuneet vaikka olivat ilmoittautuneet mukaan. Asiakasraati olisi toteutunut vähintään 5 osallistujalla, mutta toiveena oli juuri tuon kahdeksan nuoren osallistuminen.

Asiakasraadit pidettiin viitenä torstai iltapäivänä maalıs-huhtikuussa 2011. Poikkeuksena oli yksi torstai maaliskuussa, jolloin pidimme parin viikon tauon työskentelyssämme. Kävimme jälkihuollon sosiaalihojaajan kanssa läpi aina ennen asiakasraadın kokoontumista sen kerran teeman ja sovimme pääpiirteistä samalla kun laitoimme tarjolle kahvit ja purtavat. Lisäksi jokaisen kerran jälkeen kävimme lyhyesti läpi tuntemuksiamme kyseisestä kerrasta samalla kun siivoilimme. Tämän koimme tärkeäksi sen vuoksi, ettemme veisi raadissa nousseita asioita kotiin. Lisäksi tällöin pystyimme arvioimaan saimmeko tarpeeksi käsitellystä teemasta vai tulisiko seuraavalla kerralla aiheeseen palata.

Asiakasraadeissa itse toimin kirjurina, joten oma osuuteni ei ollut aktiivinen vetäjä. Vetäjänä asiakasraadissa toimi jälkihuollon sosiaalihojaaja, joka oli innostunut asiakasraadın pitämisestä. Kuitenkin osallistuın keskusteluun aika-ajoin halutessani tarkennusta kyseessä olevaan asiaan. En halunnut äänittää istuntoja, koska halusin luoda toimivan mallin tulevaisuuden asiakasraateja varten ja itse kirjaamalla sain otettua talteen sen mitä voisi ottaa tulevissakin asiakasraadeissa. Äänittäminen ja niiden purkaminen veisi käytännössä turhan paljon aikaa, mikä olisi työstä pois ajatellen tulevaisuuden asiakasraateja. Hankkeen etenemisestä pidin hankepäiväkirjaa, jotta voisin mahdollisimman tarkasti muistaa hankkeen etenemisen. Hanke asiakasraadın osalta eteni suhteellisen nopeasti, koska raati toteutettiin kuuden viikon aikana.

Syksyllä 2011 toimitin tulokset asiakasraadista jälkihuoltoon ja sitä kautta toimitettaviksi raatilaistilaisille. Tulokset jälkihuoltoon raportoin asiakasraadin antina. Tämä tulosten toimittaminen oli raatilaisten toiveena. Sitä miten työryhmässä on tällöin käsitelty tuloksia, en tiedä. Toivon, että se on herättänyt pohdintoja ja keskustelua asiakaslähtöisyydestä. Toivon myös, että toiminnassa olisi otettu huomioon asiakasraadin toiminnasta nousseisiin asioihin.

Asiakasraadin edetessä pääpaino arvioinnista muuttui, ja keskeisimmäksi opinnäytetyössäni nousi itse kehittämistoiminta. Pääpaino siirtyi asiakkaan osallistamiseen ja asiakkaan äänen kuuluviin tuomiseen, toisin sanoen kokemusasiantuntijuuteen. Tämä johtui osittain myös siitä, että asiakasraadista ei saanut arvioitavia yleistettäviä tuloksia vaan pikemminkin keskustelua ja asiakasraatilaisten yhtenä toiveena oli, että heidän asiantuntijuus palvelujen käyttäjinä otettaisiin huomioon. Voisi tulkita heidän haluavan enemmän keskustelua tilaajan, tuottajan ja asiakkaan välillä, jolloin he toimisivat keskeisinä osallisina eli kokemusasiantuntijoina.

Minua ja kanssani asiakasraadissa toiminutta jälkihuollon sosiaaliohjaajaa koskee vaitiolovelvollisuus asiakasraadissa esiin tulleista asioista. Toiminnan tulosten raportoinnista ei voida yksilöidä tai tunnistaa yksittäisiä asiakasraatilaista tai heidän mielipiteitään. Asiakasraadista tekemäni muistiinpanot olen laittanut tietosuojaroskikseen tuhottavaksi kaikkia hyviä tutkimuseriä kunnioittaen. Lisäksi pohdinnassa otan esiin tutkimuksen etiikkaa koskien asiakasraati kehittämishankeprosessia.

## 7 Asiakasraadin toiminnan tuloksia

Jälkihuollon asiakasraati kokoontui ajalla 3.3.- 7.4.2011 viidesti. Nuoria asiakasraatiin osallistui 3-8 kullakin kerralla. Keskiarvoiseksi osallistujia määräksi saatiin näin ollen 6 henkilöä. Osallistujat olivat kaikki 18-19-vuotiaita eli toisin sanoen jälkihuollon asiakkuuden alkuvaiheessa. Asiakasraadin kokoontumiskerrat koostuivat viidestä tapaamisesta jälkihuollon tiloissa. Kullekin kokoontumiskerralle oli mietittynä jälkihuollon työstä nousevat teemat, joita käsiteltiin. Ensimmäisellä kerralla esittäydettiin ja tutustuttiin kuvakorttien avulla, joista tuli etsiä kaksi kuvaa. Toisen kuvista tulisi esittää sen hetkistä elämäntilannetta ja toisen sitä mitä toivoisi tulevaisuudelta. Asiakasraadin tarkoituksena oli saada palautetta jälkihuollon toiminnasta ja saada tietoa mitä asiakasraatilaisten tarvitsevat jälkihuollolta. Suurimpana tarkoituksena oli saada jälkihuollonuorten ääni kuuluviin.

## 7.1 Asuminen

Ensimmäisellä kerralla esittäytymisen ja tutustumisen jälkeen keskustelimme asumisesta. Keskustelu oli hyvin luontevaa ja raatilaiset keskustelivat aktiivisesti. Heillä oli monia näkökulmia aiheeseen, vaikkakin suurimmalla osalla ei ollut asumisessa ollut ongelmia. Oli kuitenkin tärkeää, että saatiin myös keskusteluun näkökulmaa siitä mitä on olla asunnottomana, koska asunnottomuus on iso ongelma pääkaupunkiseudulla.

Suurimmalla osalla asiakasraatilaisista oli Espoon kaupungin vuokra-asunto. He kaikki olivat suhteellisen tyytyväisiä asumistilanteeseensa. Yksi asui jälkihuollon tukiasunnossa ja yksi asui naapuritukiperheasunnossa. Yksi raatilaisista oli asunnoton. Moni raatilaisista oli joutunut jonkin aikaa odottelemaan asuntoa sijoituspaikassaan, mutta jotkut olivat lähteneet sieltä täysi-ikäistyttyään ilman tietoa seuraavasta majapaikasta. Kahdella heistä oli kokemusta asunnottomana olosta, toisella 3 kuukauden ja toisella 9 kuukauden ajalta. Asunnottomina ollessa nuoret oleskelivat lähinnä kavereiden nurkissa, vanhempien luokse ei haluttu mennä, eikä menty asumaan.

Jälkihuollolta asiakasraatilaiset toivoivat saavansa itselleen ja toisille asiakkaille apua siihen, miten asunnon saa. Raatilaisilla oli tiedossa mistä muistakin paikoista kuin kaupungilta voi asuntoa hakea. Asuntopuollon tekeminen jälkihuollosta koettiin tärkeäksi. Asiakasraatilaiset olivat tietoisia, että monesti muuta kautta kuin Espoonkruunun asuntojen vuokrat ovat kalliimpia. Solutyypistä asuntovaihtoehtoa ei kukaan raatilaisista ottaisi vastaan, vaikka olisivatkin asunnottomia. He kokivat, ettei sellaisessa voisi asua, koska eivät tietäisi kämppekaverista mitään, eivätkä tietäisi tulisivatko he toimeen keskenään. Raatilaisten mielestä olisi hyvä jos jälkihuollolla olisi oma ”kriisisijoitus asunto”, johon voisi majoittautua hetkeksi asumaan ennen oman asunnon löytymistä. Tällainen asunto voisi olla pieni solutyypinen ratkaisu, mutta tällöinkään ei asumisaika siinä saisi olla kohtuuttoman pitkä.

Vain yksi raatilainen tiesi, mitä vuokravakuus tarkoittaa. Vaikka kaikki, jotka asuivat Espoonkruunun asunnoissa, olivat sellaisen saaneet. Vuokrarästien seuraukset tiedettiin hyvin ja tiedettiin myös miten toimia jos niitä tulee. Vuokrasopimusten määräaikaaisuuksista asiakasraatilaiset eivät pitäneet, koska he kokivat turhauttavana juosta uusimassa vuokrasopimusta tuon tuosta. He halusivat tietää, miksi vain lyhyitä vuokrasopimuksia tehtiin. Asiaa läpi käydessä raatilaisille valkeni määräaikaisten vuokrasopimusten ajatus asukkaan etuna, mikäli asumisessa ongelmia tulee. Näin voitaisiin nuoren asujan kohdalla välttää häätömerkintä, koska määräaikaissopimuksen umpeuduttua ei uutta tehdä ja näin ollen asuminen päättyy vuokrasopimuksen umpeutumiseen, ei häätöön. Häädön seurauksista raatilaiset eivät olleet niin tietoisia. He kuitenkin olettivat häädön jälkeen Espoonkruunulta tai muualtakin olisi lähes mahdollon saada enää asuntoa.

Asunnottomaksi jäämisestä raatilaiset olivat sitä mieltä, että jälkihuollon tulisi ehdottomasti auttaa. Suurimman osan raatilaisten mielestä olisi kohtuullista, että autettavan nuoren tulisi ensin näyttää että asiat hoituvat, ennen kuin apua saisi. Osa oli sitä mieltä, että jälkihuollon tulisi auttaa nuorta kaikesta huolimatta. Osa asiakasraatilaista piti asunnottomuutta jälkihuollon aikana heitteille jättönä. Asiakasraatilaisten mielestä väliaikaisia majoituspaikkoja pitäisi olla enemmän. Kuitenkaan he eivät pitäneet esim. Olarinluoman asuntolaa, mikä on väliaikainen matalan kynnyksen majoituspaikka, vaihtoehtona väliaikaiselle majoittumiselle.

Raatilaiset olivat huolissaan ja pahoillaan siitä, ettei kotivakuutusta ole mahdollista saada jos luottotiedot eivät ole kunnossa. Asiakasraatilaiset pohtivat, jos mahdollisesti jokin vahinko sattuisi, tällöin luottotiedot menettänyt jo velkaantunut vain velkaantuisi lisää, kun vakuutusta ei ole.

Raatilaiset kertoivat saaneensa asumiseen liittyvistä asioista hyvin tietoa jälkihuollosta saamastaan asumisoppaasta. Itsenäistymisvaroja tai alkuavustusta, joita on mahdollista saada oman kodin perustamiseen, pidettiin riittämättömänä. He olivat tietoisia, että sen tulisi riittää ainoastaan välttämättömiin hankintoihin, kuten ruokapöytään, sänkyyn, keittiövarausteisiin ym. tarvittaviin tarvikkeisiin. Alkuavustus on noin 807€, mikäli nuorella ei ole kertynyt itsenäistymisvaroja, tällöin alkuavustuksen suuruus laskee. Itsenäistymisvarat ovat varoja, jotka kertyvät nuorelle itsenäistymistä varten sijoituksen aikana. Itsenäistymisvarojen käytöstä nuoren on keskusteltava sosiaalityöntekijänsä kanssa ja niitä käytetään juuri esim. asunnonhankintoihin.

Taulukko 1. Teemasta asuminen nousseet tarpeet

Asuminen	Palveluohjaus	Konkreettinen neuvonta ja tuki
		Psykososiaalinen tuki

Asiakasraatilaiset nostivat keskustelussaan pääpainon asumiseen liittyvien asioiden kohdalla palveluohjaukseen. Heidän puheistaan pystyi tulkitsemaan ja ymmärtämään heidän tarpeen asunnottomuuden ja itsenäisen asumisen kohdalla psykososiaaliseen tukeen ja myös konkreettiseen neuvontaan ja tukeen. Asiakasraatilaiset tuntuivat olevan suhteellisen tyytyväisiä jälkihuollon antamaan tukeen, mutta toivoivat sitä saavan enemmän varsinkin asunnottomuuden kohdalla. Tällöin he kokivat tarvitsevänsä enemmän konkreettista neuvontaa ja tukea. (Taulukko 1.)

Jälkihuollon asiakkaista vuonna 2011 18,4 % asui jälkihuollon tukiasunnossa tai Saunalahden tukiasunto yksikössä. Tavallisessa vuokra-asunnossa asui 54,4 %. Vanhempien luona asui 6,8 %,

laitoksessa asui 6,8 %. Asunnottomina oli 5,6 % ja asumisesta tietoa ei jälkihuollolla ollut 3,6 % kohdalla. Lisäksi muita asumismuotoja oli 4,4 %. (Espoon jälkihuoltonuoret vuosina 2010-2012)

Lastensuojelulain (2007/417) 12 luvussa 35 § sanotaan, että jälkihuollon piirissä olevalle nuorelle on kunnan järjestettävä asunto viivytyksettä, mikäli hänen kuntoutumisensa sitä edellyttää. Tämä asettaa paineita kunnan asuntopalveluille. Kuitenkin hyvin usein syynä nuoren asunnottomuuteen on epäonnistunut tai epäonnistuneet asumiskokeilut esim. jälkihuollon tukiasunnossa. Jälkihuollossa pyritään siihen, että epäonnistunut ns. asumisharjoittelu tukiasunnossa ei tuottaisi nuorelle häätöä, minkä jälkeen nuoren on vaikea jatkossa saada asuntoa. Tämä käytännössä tarkoittaa sitä, että jälkihuollon ohjaajat tekevät määräaikaista esityksiä asuntoihin ja vuokranantaja tekee sitten esityksen mukaan vuokrasopimuksen esimerkiksi kolmeksi kuukaudeksi.

Sijaishuollon yhtenä tärkeimpänä tehtävänä on aikuistuvan nuoren valmistaminen itsenäiseen elämään. Tähän on kuitenkin kiinnitetty vähän huomiota tutkimuspuolella, kuitenkin vähäisten tutkimusten perusteella monen sijaishuollosta itsenäistyvän nuoren tulevaisuudennäkymät ovat huonot ja nämä ovat yksi yhteiskunnan syrjäytyneimmistä ryhmistä. Lapsuuden kokemusten ja sijaishuollossa kasvamisen liittyvien haasteiden lisäksi nämä itsenäistyvät nuoret joutuvat yleensä ottamaan ennenaikaisesti ja kokonaisvaltaisesti vastuun omasta elämästään. Elämänmuutostilanteet ovat erityisesti kriittisiä vaiheita elämässä, jossa elämänkulku voi lähteä joko huonoon tai hyvään suuntaan. (Reinikainen 2009: 93.)

Jälkihuoltonuorilla on tietämättömyyttä asumiseen liittyen. Monet nuorista pärjäävät hyvin vähäisellä tuella, jolloin neuvotaan ja ohjataan virastoasioissa ja asumiseen liittyvissä asioissa. Jälkihuollon omissa tukiasunnoissa asuvat nuoret ovat sitoutuneet ohjauspalveluun, sosiaaliohjaukseen. Omissa vuokra-asunnoissaan asuvat nuoret saavat myös ohjauspalvelua. Kuitenkaan nämä nuoret eivät välttämättä halua työntekijöiden tekemän kotikäyntejä heidän luokseen. Jälkihuollon tukiasunnoissa asumisen ongelmiin pystytään paremmin ja nopeammin puuttumaan. (Mansner 2011.) Kun kotikäyntejä ei pystytä tekemään, on vaikeampi työntekijän arvioida asumista.

Jälkihuollon näkökulmasta ongelmallisia kohtia asumisessa on se, ettei asuntoja ole tarpeeksi. Lisäksi mielenterveysongelmista kärsiville nuorille on vaikea saada järjestettyä riittävää tukea. Päihdeongelmaiset nuoret ja heidän ongelmastaan aiheutuvat häiriöt ovat usein syynä asunnon menettämiseen. (mt.)

## 7.2 Työ, työttömyys & opiskelu

Toisen tapaamisen teemana oli työ, työttömyys ja opiskelu. Keskustelu ei ollut niin aktiivista kuin ensimmäisellä kerralla ja näin ollen vetäjän tuli olla enemmän äänessä.

Upseerinkadun työvoimatoimistossa oli asioinut neljä asiakasraatilaista ja kaksi Etyp:ssä (Espoon työvoiman palvelukeskus). Näistä molemmissa oli asioinut yksi raatilainen. Työvoimatoimiston palvelujen ei katsottu asiakasraatilaisten näkökulmasta johtavan mihinkään. He kokivat, että se on ainoastaan työnhaun uusintaa toimeentulotukea varten. Pääsääntöisesti raatilaisten eivät olleet tyytyväisiä työvoimatoimiston palveluihin. Yhdelle asiakasraatilaistelle oli työvoimatoimistosta tarjottu kurssia, mutta hän ei kuitenkaan ollut tälle kurssille osallistunut. Etypistä koettiin saavan enemmän palvelua, toisaalta tästä syystä eräs asiakasraatilaista halusikin takaisin tavallisen työvoimatoimiston asiakkaaksi. Jälkihuollon koettiin kannustavan ja työntävän eteenpäin työllisyys ja opiskeluasioissa. Tämän raatilaisten kokivat hyvänä asiana.

Opiskelijoita asiakasraatilaista oli viisi. He kokivat erittäin hyvänä etuna sen, ettei heidän jälkihuollon aikana tarvitse nostaa opintolainaa, vaan saavat sen toimeentulotukena. Käytännössä tämä tarkoittaa noin 300 €:n etua kuukausittain. He olivat yllättyneitä siitä, että nuoren joka ei ole oikeutettu jälkihuoltoon on nostettava opintolainaa, jolla tulla toimeen opintojen aikana, mikäli ei halua tehdä töitä opintojen ohessa. Lisäksi opiskelijoiden oli mahdollista saada opiskelukustannuksia, kuten kirjat ja osa internetin maksuista nuorten taloudellisenä tukena. Taloudellista tukea opintoihin pidettiin erittäin hyvänä.

Taulukko 2. Teemasta työ, työttömyys ja opiskelu nousseet tarpeet.

Työ, työttömyys ja opiskelu	Palveluohjaus	Psykososiaalinen tuki
		Konkreettinen neuvonta ja tuki
	Taloudellinen tuki	Toimeentulotuki
		Nuorten taloudellinen tukeminen

Asiakasraatilaisten keskustelusta oli tulkittavissa palveluohjauksen ja taloudellisen tuen tarve. Palveluohjauksessa erityisesti psykososiaalisen tuen ja konkreettisen neuvonnan ja tuen tarve. Psykososiaalisen tuen tarvetta oli pettymysten sietämiseen ja kannustus sekä motivointi edelleen yrittämiseen ja jaksamiseen. Konkreettisen neuvonnan ja tuen tarvetta oli taloudellisiin tukiin. Taloudellinen tuki koettiin suureksi tarpeeksi ja tässä toimeentulotuki ja nuorten taloudellinen tukeminen opiskeluaikana. (Taulukko 2.)

Asiakasraatilaiset vaikuttivat olevan hyvin pettynyttä työvoimatoimiston palveluihin, kuitenkin he eivät välttämättä halunneet ottaa vastaan Etyp:n palveluita, jotka ovat kohdennetumpia ja toimii kokonaisvaltaisemmin kartoittaen asiakkaan tilannetta. Tämä on mielenkiintoinen ristiriita. Teeman tiimoilta asiakasraatilaiset vaikuttivat olevan tyytyväisiä jälkihuollosta saamaansa tukeen työttömyys ja opiskeluasioissa.

Vuonna 2011 jälkihuoltonuorista 39,2 % olivat opiskelijoita ja työssä käyviä oli 11,6 %. Työttömiä oli 27,2 %, työharjoittelussa, kurssilla tai kuntouttavassa työtoiminnassa oli 4,4 %. Muissa toimissa kuten äitiyslomalla, sairauslomalla tms. oli 10,8 % ja 6,8 % nuorista kohdalla jälkihuollolla ei ollut tietoa. (Espoon jälkihuoltonuoret vuosina 2010- 2012)

Alle 25-vuotiaan työttömän nuoren on osallistuttava yhteishakuihin ja työ- ja elinkeinotoimiston tai Etyp:n tarjoamille kursseille. Mikäli näin ei tee, voidaan toimeentulotuen asiakkaalta vähentää toimeentulotuen perusosasta. Toimentulotuen asiakkaana on työttömän pidettävä työnhaku voimassa keskeytymättä. Jos haku keskeytyy voi sosiaalityöntekijä päätöksellään alentaa toimeentulotuen perusosaa 20 %:n asti, jos työnhaku keskeytyy jatkuvasti tai sitä ei ole uusittu voidaan perusosasta vähentää jopa aina 40 %:iin asti. (Laki toimeentulotuesta)

Koulutuksen puutteen ja työttömyyden yhteys varsinkin nuorten keskuudessa on selvä. Ongelmien kasautuminen on yhteydessä syrjäytyneisyyteen. Koulutus- tai työttömyysongelmien ja myöhemässä elämässä esiintyvien ongelmien suhde ei ole kausaalinen ja huono koulumenetys tai syrjäytyminen ei välttämättä johda työttömyyteen ja edelleen syrjäytymiseen. Kuitenkin erityisesti nuorilla aikuisilla heikko koulutus ja pitkittyvä työttömyys ovat yhteydessä alkoholi-, perhe ja mielenterveysongelmiin ja rikollisuuteen. (Julkunen 2000: 30.)

### 7.3 Toimeentulotuki

Toimeentulotuki aiheena oli erillinen, mutta sitä käsiteltiin toisella tapaamisella. Toimeentulotuki puhutti, käsitykset ja olettamukset siitä olivat vaihtelevia. Raatilaiset eivät olleet aivan tietoisia siitä, kuinka toimeentulotuki rakentuu ja että se on viimesijainen tuki muiden etuuk-sien ollessa ensisijaisia siihen nähden. Kaikki raatilaiset olivat toimeentulotuen asiakkaita.

Toimeentulotuki oli raatilaista riittämätön. Harvalla raatilaista oli käsitys siitä, miten toimeentulotuki rakentuu ja mitä se kattaa. Raatilaisten mielestä toimeentulotukeen tulisi saada 20-40 € lisää puhelinkuluihin, koska virastoasioita yms. joutui hoitamaan aika-ajoin puhelimitse ja tällöin jonotukset maksavat. Lisäksi he olivat sitä mieltä, että työnhaun helpottamiseksi tulisi jokaisen työttömän saada internetyhteys. Opiskelijat saivat osan internet kustannuksista opintoihin liittyvänä tukena. Raatilaiset ajattelivat elää toimeentulotuella ainakin jälkihuollon ajan. Yksi raatilainen haluaisi olla toimeentulotuella koko elämänsä.

Toimeentulotukipäätös ei ollut raatilaisten mielestä selkeä. Osasyynä tähän oli etteivät he lukeneet päätöksiään. Ne raatilaista, jotka päätöksiä lukivat, olivat sitä mieltä että laskelma ei ole tarpeeksi yksityiskohtainen. Tarkoittaen sitä, että siinä olisi eritelty tarkoin mitä tulisi kattaa ja millä osin ja sitten vielä jos siihen on tullut jotain lisää esimerkiksi harkinnanvaraisena toimeentulotukena. Raatilaiset toivoivat pidempiä päätöksiä, jotta ei tarvitsisi olla kokoajan hakemassa toimeentulotukea. Ainakin useasti haettaessa oppii hakemuksen täyttämisen hyvin, totesivat raatilaiset.

Toimeentulotuessa ei ollut raatilaisten ihan selvää mitä kaikkea huomioidaan siinä tulona. Pikavippien huomioiminen puhututti ja niitä otettiin kun tuki eli raha loppuu kesken kuukauden. He toivoivat, ettei esim. 50 € tai alle tuloja ja yksityisiä tilillepanoja huomioitaisi. Töitä ei viitsit tehdä, koska huomioidaan siitä saatu palkka toimeentulotuessa. Asiakasraatilaiset eivät olleet tietoisia, että toimeentulotuen asiakkaita kannustetaan töiden tekoon ja osa tuloista voidaan jättää huomioimatta tuloksi, jos töissä käy. Kesätöiden kohdalla raatilaiset pohtivat työkokemuksen tärkeyttä tulevaisuudessa. Toimeentulotuen maksamista pienemmissä erissä ei pidetty järkevänä, koska aina tulee yllättäviä menoja. Toimeentulotuen perusosa riitti heille korkeintaan kahdeksi viikoksi.

Mahdollisia sakkoja ei asiakasraatilaisten mielestä pitäisi jälkihuollon heidän puolestaan maksaa, koska heidän mielestään hän joka sakon on saanut, on itse asiansa sotkenut. Tällaiseen tilanteeseen he kuitenkin toivoivat jälkihuollolta tukea, lähinnä siten että esimerkiksi sakko jälkihuollosta maksettaisiin osittain tai sitten jälkihuolto ikään kuin lainaisi rahat, jotka sitten vähennettäisiin pienemmissä erissä toimeentulotuessa. Yksi raatilaista ei toivonut minkäänlaista tukea sakkoasioihin. Luottotietojen menetys mietitytti kovasti, eivätkä asiakasraatilaiset tienneet kuinka kauan asia vaikuttaa elämään. Toiset olettivat sen vaikuttavan koko loppu elämän ja toiset ajattelivat, että velat vanhentuvat tiettyssä ajassa. Kuitenkin asiakasraatilaiset olivat kaikki samaa mieltä siinä, että mitä enemmän velkoja ulosotossa sen kauemmaksi aikaa luottotiedot ovat menneet.

Asiakasraatilaiset toivoivat, että he saisivat aikaisemmin tietoa siitä mitä mikäkin maksaa, esimerkiksi elintarvikkeet. Heistä oli huonoa, että käytännössä vasta kun oli jäänyt omilleen, oli opeteltava oman talouden hoitoa. Asiakasraatilaiset sanoivat jonkin verran katsovan tuotteiden hintoja ja yleensä ostavansa halvinta vaihtoehtoa. He toivoivat taloudellisiin ja kulusasioihin ohjausta ja neuvontaa jälkihuollolta.



Taulukko 3. Teemasta toimeentulotuki nousseet tarpeet

Toimeentulotuki	Taloudellinen tuki
	Konkreettinen neuvonta
	Kontrolli

Asiakasraadin toiminnasta nousi esille, kuten taulukossa 3. olen esittänyt taloudellisen tuen tarve, konkreettisen neuvonnan tarve ja kontrolli. He kaikki kokivat tarvitsevänsä jälkihuollolta taloudellista tukea ja olivat siihen tyytyväisiä, tosin sitä olisi pitänyt saada enemmän. Heidän esille tuomien kokemusten mukaan tarvitsivat enemmän konkreettista neuvontaa toimeentulotukiasioihin, byrokratiiaan ja myös taloudellisten asioiden hoitoon.

Kontrollin ymmärsin myös yhtenä tarpeena toimeentulotuen kohdalla. Heidän puheestaan pysyi tulkitsemaan, että he tavallaan kaipasivat jonkinlaista kontrollia ja raha-asioiden kautta se on helppo toteuttaa. Ehkä tässä tulkinnassa korostuu myös asiakasraatilaisten ohjauspalvelun asiakkuus, koska usein toimeentulotukihakemuksia täytetään yhdessä sosiaaliohjaajan kanssa, joka osaltaan kyselee tiliotteista ilmi käyvistä yksityisistä tilillepanoista yms.

Asiakasraatilaisten saivat tämän kerran jälkeen antaa kommentteja uuteen toimeentulotukihakemuskäytöksiin. Heidän oli täytettävä se ja antaa kommentteja siihen onko hakemus käyttökelpoinen ja mitä siitä tulisi jättää pois ja mitä siinä tulisi tarkemmin kysyä. He pääsivät vaikuttamaan konkreettisesti.

Toimeentulotuki perustuu toimeentulotukilakiin. Toimeentulotuki on viimesijaisena ja lyhytaikaisena tukena, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Sen avulla turvataan ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo. Kuitenkin jokaisella on velvollisuus kykynsä mukaan pitää huolta itsestään ja omasta elatuksestaan. (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412) Toimeentulotukilain 2. luvussa 6§ sanotaan toimeentulotuen määrän olevan tämän lain mukaan määriteltujen menojen sekä käytettävissä olevien tulojen ja menojen erotus. Hakijan on toimitettava tarvittavat liitteet, joista selviää tulot ja varallisuus sekä hyväksyttävät menot, hakemukseensa ja hänen on oltava työttömänä työnhakijana TE-toimistossa, mikäli hänellä ei ole opiskelua yms. Lastensuojelulain 12 luku 35§:ssä todetaan, että jälkihuollon piirissä olevalle nuorelle on taattava riittävä taloudellinen tuki, mikäli hänen kuntoutumisensa sitä vaatii.

Espoossa jälkihuollon piiriin kuuluva nuori on oikeutettu toimeentulotukeen ollessaan opiskelija. Tämä käytännössä tarkoittaa sitä, ettei hänen ole nostettava opintolainaa opintojensa ra-

hoittamiseen jälkihuolto aikana. Hänen on mahdollista saada toimeentulotukena sen osuuden, mikäli muutoin oikeus siihen täyttyy.

#### 7.4 Sosiaalityö ja -ohjaus

Kolmannella ja neljännellä kerralla aiheena sosiaalityö ja -ohjaus, mikä otettiin käsittelyyn kahteen kertaan, koska ensimmäisellä kerralla asiakasraatilaisia oli paikalla vain kolme henkilöä. Koska nämä ovat jälkihuollon perustoimintaa, katsottiin että tähän keskusteluun on saatava enemmän raatilaisten kokemuksia ja mielipiteitä.

Sosiaalityöntekijää asiakasraatilaiset olivat tavanneet kerrasta kolmeen jälkihuolto aikansa. Vain yksi raatilainen oli tarvinnut erikseen ajan sosiaalityöntekijälleen. Hän oli tämän ajan myös saanut pian. Toiset eivät olleet tarvinneet erillisiä tapaamisia. Heidän kokemuksensa oli, että sosiaalityöntekijän saa kiinni puhelimitse tai tekstiviestillä tarvittaessa.

Asiakasraatiin osallistuneilla jälkihuoltonuorilla oli kaikilla sosiaaliohjaus. Sosiaaliohjaajaansa he tapasivat noin kerran kuukaudessa ja saaneet tapaamisia tarvittaessa useamminkin. Heidän mielestään tapaamisia oli tarpeeksi, yhden raatilaisen mielestä jopa liikaa. He kokivat, että ohjaajan saa kiinni hyvin puhelimitse tai tekstiviestillä tarvittaessa. Yksi ei ollut saanut ohjaajaa tarvittaessa kiinni. Toivoivat, ettei tulevaisuudessa ohjaajille tule puhelinaikoja vaan heille voisi soittaa mihin aikaan tahansa. Päivystysaika torstaisin klo 15-16 he eivät olleet käyttäneet, koska he eivät olleet tällaisesta tietoisia. Ohjaajien iltatyöajasta ei tiedetty, mutta sitä pidettiin hyvänä jälkihuoltoasiakkaiden opintojen ja töiden teon vuoksi. Asiakasraatilaiset toivoivat ohjaajilta tapaamisia myös viikonloppuisin. Kotikäyntejä ohjaajan toimesta oli ollut ja näitä kotikäyntejä pidettiin ihan hyvinä. Asiakasraatilaiset toivoivat tapaamisia toimiston ulkopuolelle puistoon, kahville yms., mutta kuitenkin he kokivat, ettei silloin voisi kaikista asioista keskustella.

Jälkihuoltosuunnitelma asiakasraatilaisille oli tehty heidän tietääkseen. Kaikilla ei ollut tarkkaa käsitystä mikä se on tai milloin sellainen olisi tehty. Asiakasraatilaiset kokivat, että suunnitelmassa pikemminkin kartoitettiin sen hetkistä tilannetta kuin suunniteltiin tulevaa. He kokivat, että heitä oli suunnitelmaa tehdessä kuultu. Asiakasraatilaiset olivat sitä mieltä, etteivät voi kaikista asioistaan keskustella jälkihuollon työntekijän kanssa, varsinkaan henkilökohtaisista asioista. Asiakasraatilaiset eivät olleet ymmärtäneet asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja työntekijän vaitiolovelvollisuutta. He kokivat, että työntekijä saa ”jäkättää” ja moittia jos ei ole sovitut asiat hoituneet, kuten paperiasiat.

Työntekijöiden vaihtuvuuden koettiin huonoksi, varsinkin asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksen syntymisessä. Jälkihuollon liittymistä sähköiseen mediaan ei pidetty hyvänä,

eivätkä siihen osallistuisi. He eivät haluaisi esimerkiksi kuulua jälkihuollon ryhmään, koska se heidän mielestään leimaisi liikaa. Eikä heidän mielestään kaikkien tarvitse tietää heidän olevan jälkihuolto nuoria. Heidän mielestään toimeentulotukihakemuksen pitäisi voida tehdä verkossa, mikä helpottaisi asioimista. Asiakasraatilaiset ideoivat, että jälkihuollolle voisi perustaa omat www-sivut, joiden kautta saisi erilaista infoa ja saisi työntekijät kiinni esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, jos ei ole puheaikaa.

Jälkihuollolta toivottiin taloudellista tukea ja apua sen hetkisiin ongelmiin. Asiakasraatilaiset toivoivat, että heille tarjottaisiin kahvit kun he tulisivat asioimaan toimistolla. He toivoivat parempia ruokia niin sanottuun hätäruokakaappiin. Parasta jälkihuollossa he kokivat olevan ”jeesiminen”, uusissa asioissa auttaminen. Toinen jälkihuollon paras puoli oli se, ettei heidän tarvitse ottaa opintolainaa. He toivoivat enemmän tukea ja opastusta itsenäistymisvaiheeseen. Lisäksi he toivoivat, että kriisitilanteisiin lähinnä asunnottomuuteen olisi jonkinlainen ratkaisu, esim. hätämajoitus mahdollisuus.

Taulukko 4. Teemasta Sosiaalityö ja -ohjaus nousseet tarpeet.

Sosiaalityö ja -ohjaus	Palveluohjaus	Psykososiaalinen tuki
		Konkreettinen neuvonta ja tuki
	Taloudellinen tuki	Konkreettinen neuvonta ja tuki
	Kumppanuus	Psykososiaalinen tuki

Asiakasraatilaiset vaikuttivat olevan varsin tyytyväisiä jälkihuollon palveluihin. Heidän keskustelustaan oli tulkittavissa tarve palveluohjaukseen ja siinä psykososiaaliseen tukeen sekä konkreettiseen neuvontaan ja tukeen. Taloudellisen tuen tarve tuli ilmi keskusteluissa ja sen kohdalla tarve konkreettiseen neuvontaan ja tukeen. Lisäksi kumppanuuden tarve, jossa erityisesti psykososiaalisen tuen tarve korostui, aikuinen joka auttaa ja neuvoo tarvittaessa. (Taulukko 4.)

Jälkihuolto-oikeuteen kuuluu, että nuorelle nimetään hänen asioistaan vastuussa oleva sosiaalityöntekijä. Lastensuojelulaissa jälkihuolto on määritelty nuorelle vapaaehtoiseksi. Jälkihuollon sosiaaliohjausta tai ohjausta arkeen nuoren on saatava lastensuojelulain nojalla siihen asti kun nuori täyttää 21 vuotta. Tämä käytännössä tarkoittaa sitä, että jos nuori haluaa hän voi jättää käyttämättä jälkihuollon tarjoamat palvelut, mutta tarvittaessa voi niitä myöhemmin saada aina siihen asti kunnes hän täyttää 21 vuotta.

Yhteiskunnan tarjoama tuki voi olla ratkaisevan tärkeää sijaishuollosta itsenäistyvälle nuorelle. Nuorella saattaa olla elämässään paljon kuormittavia tekijöitä, kuten esimerkiksi perheeseen liittyvät ongelmat, lastensuojelujärjestelmään liittyvät tekijät ja itse nuoruuteen ja kasvamiseen liittyvät normaalit tekijät. Tällöin sosiaalinen tuki on erityisen tärkeää sijaishuollosta itsenäistyvälle nuorelle. (Reinikainen 2009: 94.)

Sosiaalityön keskiöön tulisi nostaa vaikuttamistyö. Siinä sosiaalityöntekijät tekevät oman ruohonjuuritason tietämyksensä ja ammatillistieteellisten asiantuntijuutensa perustalta näkyviksi asiakkaidensa vaikeita sosiaalisia ja taloudellisia tilanteita, hyvinvointivaltion palvelujärjestelmän puutteita. Parhaimmillaan vaikuttaminen on kumppanuuteen perustuvaa yhteistyötä, jossa sosiaalityöntekijöiden rinnalla ovat asiakkaat mukana. Yhteisösosiaalityö rakentuu paikallisuuden ja verkostojen varaan muodostaen vaihtoehdon ongelmia yksilöllistävälle sosiaalityölle. Yksilöt ja perheet mielletään osana sosiaalisia verkostoja ja yhteisöjä, joten sosiaalityön on pyrittävä vahvistamaan näitä. Tavoitteena on sosiaalisten ongelmien ehkäiseminen ja ihmisten osallisuuden ja täysivaltaisen kansalaisuuden vahvistaminen. (Juhila 2008: 75.)

Eriarvoistumista vastaan asettuvassa sosiaalityössä tarvitaan palveluohjausta ja asianajoa. Palveluohjaukseen kuuluu huolehtiminen siitä, että asiakkaat saavat heille kuuluvat etuudet ja palvelut. Asianajoa tarvitaan kun asiakkaita kohdellaan huonosti erilaisissa järjestelmissä tai kun heidät suljetaan asiattomasti pois jonkun palvelun tai etuuden piiristä. Tämän tarkoituksena on parantaa niiden kansalaisten asemaa, jotka ovat kaikkein haavoittuvaisimpia ja huono-osaisimpia. Sosiaalityössä tarvitaan lisäksi välittämiseen perustuvaa työtettä, joka kantaa ihmisiä vaikeissa elämäntilanteissa. Välittävässä työtöteessä on kyse ihmisen kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta ja saatavilla olost. Välittämiseen kuuluu lisäksi asiakkaiden epäonnistumisten, turhautumisten ja huonon käytöksen sietäminen. (mt.: 76- 77.)

Sosiaalityöntekijä on vastuussa jälkihuollon kokonaissuunnitelmasta ja sen toteutumisesta, vaikka jälkihuollon toteutuksen voi ostaa muualta ja jakaa monenkin toimijan kesken. Tietoisuus toisten toimijoiden olemassaolosta, toiminnasta ja tavoitteista on tärkeää. Ammattilaisten välisten verkostojen toimivuus, työnjako ja keskinäinen viestintä korostuvat, kun mukana on monta toimijaa. (Känkkänen & Laaksonen 2006: 45.)

Sosiaaliyhjauksessa oleellista on asiakkaan ohjaus, tukeminen sekä arviointi. Se pitää sisällään ohjausta eri palveluihin sekä arjen hallintaan liittyvää ohjausta. Arvioinnilla kartoitetaan asiakkaan toimintakykyä ja selviytymistä omassa ympäristössään. Sosiaaliyhjauksessa voidaan havainnoida melko tarkasti asiakkaan tarpeita. Tavoitteena voi olla esimerkiksi verkostojen luominen asiakkaalle. (Karjalainen 2009: 122- 123.)

## 7.5 Virkistystoiminta, infotilaisuudet ja palveluohjaus

Neljännellä tapaamiskerralla käytiin läpi jälkihuollon virkistystoimintaa ja muita palveluja. Virkistystoiminta loi paljon keskustelua, joka lähinnä oli sitä, mitä he tulevaisuudessa siltä toivoisivat. Erilaisia infotilaisuuksia ei tässä ryhmässä toimineille ollut tullut eteen, mutta he antoivat mielipiteensä sen tarpeellisuudesta jatkossa.

Asiakasraatilaисilta tuli virkistystoimintaan monia ideoita ja ehdotuksia: seinäkiipeily, mikro-autoilu, megazone, laskettelu, rax:issa käyminen, värikuulasota ja biljardin peluu. Näihin toivottiin liitettävän syöminen jossain ravintolassa. Toiveena oli, että virkistystoimintaan osallistumisesta saisi matkat jälkihuollon kustantamana. Kuusi kahdeksasta nuoresta oli osallistunut virkistystoimintaan ja retkiin jälkihuollon aikana.

Ryhmiä olivat: Aktivointiryhmä, mikä saanut osallistujien toimesta nimen Tuhti oli toiminnassa paraikaa; asiakasraati; Valokuvauskerho, mikä ollut keväällä 2010 ja uusi oli juuri alkamassa. Asiakasraatilaiset toivoivat liikunnallisen ryhmän perustamista, koska muutoin ryhmäliikunta maksaa paljon.

Jälkihuollossa on ollut erilaisia info-tilaisuuksia eri aiheista, kuitenkin raatilaisten jälkihuolto aikana ei näitä ollut järjestetty. Espoonkruunulla on ollut asumista koskeva tilaisuus, jossa käyty läpi vuokralla asumiseen liittyviä asioita. Velkaneuvontaa on annettu Velkaneuvonnan toimesta yksittäisille jälkihuollon asiakkaille. Asiakasraatilaiset toivoivat poliittista infoa. Tämä oli hyvin ajankohtainen aihe eduskuntavaalien oltua juuri. Raatilaiset kokivat tarpeelliseksi, että infotilaisuuksia järjestettäisiin asumisen ja talouden tiimoilta.

Palveluohjauksesta ja päihteiden käytöstä riitti keskusteltavaa. Keskustelu välillä rönkyli, mutta kuitenkin kokemusasiantuntijoina toimiessa oli mielestäni tärkeää antaa myös tilaa sille keskustelulle ja heidän kokemuksilleen ja näkökulmilleen.

Päihdeasioista ja palveluohjauksesta asiakasraatilaiset olivat sitä mieltä, että ohjaajien tulisi mennä asiakkaan saappaisiin. Hoitoa ja palveluita ei saisi tuputtaa ja katsoivat, että se voi tehdä enemmän haittaa kuin hyötyä. He toivoivat, että jälkihuollon työntekijä kulkisi rinnalla ja tukisi, kunnes asiakas itse pyytäisi apua, jolloin tartuttaisiin toimiin ja haettaisiin tarvittavat palvelut. Heistä ketään ei sanonut kärsivänsä päihdeongelmasta. Kuitenkin kaikki myönsivät aika-ajoin käyttävänsä päihteitä. He toivoivat uutta näkökulmaa valistukseen kaiken kaikkiaan. He kokivat, ettei päihdevalistus ole ollut onnistunutta. Asiakasraatilaiset olivat aloittaneet päihdeidenkäytön 9-15-vuotiaina. Aloittamisen syynä oli kokeilunhalu, halu olla ”kovis” ja saada jännitystä elämään.

Taulukko 5. Teemasta virkistystoiminta, infotilaisuudet ja palveluohjaus nousseet tarpeet.

Virkistys- ja ryhmätoiminta	Vertaistuki
	Osallistaminen
Infotilaisuudet	Konkreettinen neuvonta ja ohjaus
Palveluohjaus	Psykososiaalinen tuki
	Konkreettinen neuvonta ja tuki

Asiakasraadin keskustelusta pystyi tulkitsemaan, että virkistys- ja ryhmätoiminnan tarpeena oli vertaistuki. Se, että olisi mahdollisuus jakaa kokemuksiaan muiden samankaltaisessa tilanteessa olevien kanssa, koettiin tärkeäksi. Osallistaminen tässä oli myös yksi tarve, koska tätä kautta olisi mahdollista vähillä kustannuksilla osallistua toimintaan ja mahdollisesti löytää pidempi aikaista harrastusta, joka edelleen tukisi asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia. (Taulukko 5.)

Infotilaisuuksien tarpeeksi nousi konkreettinen neuvonta ja ohjaus, jota asiakasraatilaiset olivat tuoneet esiin jokaisessa teemassa enemmän tai vähemmän. Infotilaisuuksien mahdollisuudet tavoittaa esim. asumisen teemasta useita asiakkaita samanaikaisesti olisi myös kustannustehokasta. (Taulukko 5.)

Palveluohjauksen tarpeina nousi psykososiaalinen tuki ja konkreettinen neuvonta ja tuki. Psykososiaalinen tuki siinä, että asiakkaan rinnalla kuljettaisiin ja kuunneltaisiin. Konkreettinen neuvonta ja tuki siinä, että toimittaisiin yhdessä asiakkaan kanssa esim. päihdepalveluihin ohjautumisessa. (Taulukko 5.)

Jälkihuollon virkistys- ja retkitoiminnan tarkoituksena on saada liikkeelle nuoria, jotka eivät muutoin lähde tekemään asioita. Toiminnan tarkoituksena on myös antaa nuorille mahdollisia uusia kokemuksia lajeista ja retkikohteista, joista voisi mahdollisesti löytää tulevaisuudessa kiinnostuksen kohteita. Lisäksi tarkoituksena on antaa nuorille onnistumisen kokemuksia, yhdessäoloa ja voimaantumista.

Ryhmistä on saatu paljon hyviä kokemuksia. Aktivointiryhmä on ollut hyvin suosittu ja siitä on saatu hyviä tuloksia. Ryhmien työntekijöiden näkökulmasta koetaan vievän kovasti aikaa itse työnteolta, vaikkakin kokemukset niistä ovat varsin hyviä.

Ryhmätoiminta on yksi sosiaalityön menetelmä, jossa tarjotaan psykososiaalista vertaistukea. Se ei korvaa yksilötyötä. Ryhmässä itsenäistyminen ei tapahdu yksin vaan yhdessä muiden kaltaisten nuorten kanssa. Liittyminen toisiin ja osallisuus ovat ihmisen perustarpeita ja hyvinvointiin liittyviä tekijöitä. Yksilötyöhön verrattuna ryhmä tarjoaa nuoren psykososiaalisen kehityksen kannalta merkityksellisiä asioita, kuten johonkin kuulumisen, liittymisen, hyväksytyksi tulemisen, osallistumisen, osallisuuden ja vaikuttamisen. Osallistuminen sosiaaliseen toimintaan on havaittu yhdeksi suojaavaksi tekijäksi masennukselta, yksinäisyydeltä ja eristäytymiseltä. Ryhmätoiminta voi myös antaa elämälle rytmiä, koska on jotain säännöllistä toimintaa, jota odottaa. Tämä voi olla tärkeää nuorelle, joka ei pysty käymään koulua, olemaan työssä tai harrastamaan. Tällaiselle nuorelle ryhmä voi merkitä ankkuroitumista tulevaisuuteen. (Levamo 2007: 70, 81- 82.)

Jälkihuollon ryhmätoiminnan tarkoituksena on aktivoida nuoria. Jälkihuollon pitämät ryhmät ovat olleet matalan kynnyksen ryhmiä, joihin on voinut osallistua vaikka olisi esim. päihdeongelma. Varsinkin aktivointiryhmän tarkoituksena on ollut järjestää nuorille viikoittaista tekemistä, mikä voi joillekin nuorille olla todella tärkeää. Jälkihuolto nuorten itsetunto voi olla huono ja tämä vaikeuttaa hakeutumista ryhmiin joissa tavallisia nuoria. Vauva-kahvilan tapauksessa moni nuori äiti on kokenut, että esim. perhevalmennukset joita järjestetään esikoisinaan odottaville perheille, eivät ole heitä varten koska suurin osa siihen osallistuvista ovat vanhempia ihmisiä ja heitä katsotaan arvostelevasti. Harrastustyyppiset ryhmät taas tukevat nuorta harrastamaan ja tekemään itse asioita, kuten valokuvausryhmä.

Virkistystoiminnan tarkoituksena on myös aktivoida nuoria tekemiseen. Virkistystoimintaa Espoon jälkihuollossa järjestetään ainoastaan sosiaaliohjauksessa oleville nuorille. Tämän tavoitteena on antaa nuorille kokemuksia ja elämyksiä, joihin heillä ei ole varaa tai he eivät omatoimisesti pääse lähtemään. Valitettavasti resurssit pienet, joiden puitteissa pyritään toimintaa järjestämään. Espoon jälkihuollolla on aikaisemmin ollut salivuoro silloisen Espoonlahden lastenkodin tiloissa. Ohjaajat pyrkivät viikoittain saamaan nuoria osallistumaan. Ohjaajat omien osaamisien puitteissa pyrkivät tuolloin järjestämään aerobicia, sählyä, sulkapalloa ja kuntopiiriä. Kuitenkin osallistumisen ollessa vähäistä ja lähes olematonta, on tämä jäänyt pois vuosien saatossa.

Jälkihuollon kokemukset ryhmistä ovat olleet hyviä ja tuloksellisia. Vertaistuki on ihmisen elämässä tärkeää ja huomata, ettei olekaan ainoa joka tällaisista ongelmista kärsii.

## 7.6 Palaute ja asiakasraadin arviointi

Viimeisellä kokoontumiskerralla raatilaiset saivat antaa palautetta asiakasraadista ja antaa kehittämis ehdotuksia sen toimintaan ja jatkoa ajatellen. Tämän jälkeen asiakasraatilaiset pääsivät jälkihuollon kustantamina syömään.

Asiakasraatilaiset olivat sitä mieltä, että asiakasraateja tulisi pitää jatkossakin. He toivoivat, että raatiin saataisiin mukaan enemmän eri-ikäisiä jälkihuollon asiakkaita, nyt kun osallistujat olivat 18- 19 -vuotiaita. He ajattelivat, että sitä kautta voisivat saada kuulla eri-ikäisten asiakkaiden omakohtaisia kokemuksia jälkihuollosta. Asiakasraatilaiset olivat sitä mieltä, että asiakasraateja olisi hyvä pitää puolivuosittain.

Asiakasraatilaiset toivoivat raadin tuovan muutoksia epäkohtiin ja myös asiakaslähtoisempää työskentelyotetta jälkihuoltoon. Erityisesti parannusta toivottiin sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuuteen. Lisäksi asiakasraatilaiset toivoivat, että ylemmille tahoille menisi viestiä siitä, mitä epäkohtia ja parannusehdotuksia oli heiltä tullut. Esimerkkinä heiltä tuli jälkihuoltoon siirtymisen kehittäminen, he toivoivat jälkihuollon ja sijoituspaikkojen tiiviimpää yhteistyötä. Lisäksi heillä oli toiveena, että raha-asioiden hoitoon kiinnitettäisiin enemmän huomiota jo sijoitusaikana ja sitä silloin jo harjoiteltaisiin yhdessä itsenäistyvän nuoren kanssa.



## 8 Johtopäätökset ja pohdinta

Sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjästä on tullut 1990-luvulla asiakas, julkishallinnon kehittämisen myötä. Käsittemäärittelyjä on ollut asiakkaasta veronmaksajaan. Näiden monien käsitteiden ja niihin liittyvien näkökulmien moninaisuus kuvastaa sosiaali- ja terveysalan kompleksisuutta. (Virtanen, Suoheimo ym.2011: 15.) Tämä on asettanut mielestäni paineita julkishallinnon kehittämiseen, koska asiakastyytyvää on alettu mittaamaan eri tavalla. Onko sen jälkeen alettu osin mieltämään, että asiakkaallakin voisi olla jotain sanottavaa palveluista, mitkä häneen kohdistuu. Asiakaslähtöisyyden merkitys on myös alkanut kasvamaan kun on päästy holhokki ajatusmaailmasta pois.

Asiakas on asiantuntija omassa asiassaan ja hänen kokemuksensa ja näkemyksensä palvelutaustasta sisältää arvokasta tietoa. (Pohjola 1997: 182.) Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa asiakasraati Espoon jälkihuollossa. Jälkihuollon asiakasraadista tarkoituksena oli saada tietoa jälkihuollon kehittämiskohdista ja saada asiakkaan ääni kuuluviin. Asiakasraadista avulla jälkihuolto sai tulosten pohjalta tietoutta ainakin siitä mihin asioihin tulisi kiinnittää huomiota työskentelyssä ja mitä pitäisi lähteä kehittämään.

Sijaishuollossa kasvaneiden nuorten jälkihuolto tarkoittaa seurannan sekä tarvittavan taloudellisen, konkreettisen ja psykososiaalisen tuen järjestämistä itsenäistyneelle nuorelle aina 21-vuotiaaksi asti. Siirtymäprosessi sijaishuollosta itsenäiseen elämään on jokaisella nuorella omanlaisensa ja yhteydessä hänen yksilöllisiin olosuhteisiinsa ja voimavaroihinsa. Tämän vuoksi tuen tulisi olla yksilöllistä ja perustua nuoren omiin tarpeisiin ja vahvuuksiin. (Reinikainen 2009: 94, 95.)

Espoon jälkihuoltoyksikkö on iältään melko nuori ja mielestäni sitä olisi syytä kehittää edelleen asiakaslähtöisempään suuntaan. Se, että nuoret ovat halukkaita osallistumaan asiakasraatiin ja haluavat saada äänensä kuuluviin, oli tärkeää sekä asiakaslähtöisyyden kannalta sekä itseni kannalta työntekijänä. Lisäksi laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista todetaan, että asiakas on otettava mukaan kehittämiseen ja hänen äänensä ja toiveensa on saatava kuuluviin.

Olen tähän koonnut listan asiakasraatilaisten ehdotuksista asiakasraadissa käsitellyistä teemoista:

### Asuminen:

- Jälkihuollon oma kriisiasunto, joka voisi olla solutyypinen, jossa olisi mahdollista majoittua esim. tilanteessa jossa joutuisi täysi-ikäistyttyä lähtemään sijoituspaikasta.

- Nopeammin toistaiseksi voimassaoleva vuokrasopimus, mikäli asuminen sujuu.
- Alkuavustuksen määrää tarkistettaisiin, koska on pieni kokoajan nousevien hintojen rinnalla.

Työ, työttömyys ja opiskelu:

- Työvoimatoimiston palveluiden tarvitsisi olla muuta kuin työnhaun uusimista.

Toimeentulotuki:

- Puhelin kuluihin 20-40 € lisää toimeentulotukea,
- pieniä tilillepanoja ei huomioitaisi tulona,
- selkeämpiä ja eritellympiä toimeentulotukipäätöksiä,
- enemmän tietoa ja käytännön apua oman talouden hoitoon, työttömillekin nuorille internet työnhaun helpottamiseksi.

Sosiaalityö ja -ohjaus:

- ohjaajan tapaamisia viikonloppuisin,
- tapaamisia muualla kuin toimistolla,
- jälkihuoltosuunnitelma enemmän suunnitelmaksi tulevaisuutta varten,
- jälkihuollolle omat www-sivut,
- enemmän tukea jälkihuollon aloitusvaiheessa,
- kahvin tarjoaminen toimistolla asioidessa,
- parempia ruokia "häätäruokakaappiin".

Virkistystoiminta, infotilaisuudet ja palveluohjaus:

- virkistystoiminta matkustuskulut kokonaisuudessaan maksaisi jälkihuolto,
- liikunnallisen ryhmän perustaminen,
- infotilaisuuksia asumisesta ja taloudellisista asioista, politiikasta informaatiota,
- jälkihuollon työntekijä kulkisi rinnalla ja havaitsisi sekä kuuntelisi avuntarvetta asiakkaan sitä pyytäessä,
- tehokkaampaa päihdevalistusta.

Palaute ja asiakasraadin arviointi:

- jälkihuollon sosiaalityöntekijöiltä puhelinajat pois,
- jälkihuollolle asiakaslähtöisempi työote,
- asiakasraateja tulisi jatkaa,
- asiakasraateihin eri vaiheissa jälkihuoltoa olevia osallistujia enemmän,
- asiakasraadista tulleita kehittämiskohtia tietoisuuteen ylemmille päättäjille,
- jälkihuolto ja sijaishuoltopaikat tekisivät tiiviimpää yhteistyötä nuoren itsenäistymisvaiheessa,
- sijoitusaikana raha-asioiden harjoittelua enemmän.

Asiakasraati jälkihuollossa on mielestäni tämän kokemuksen perusteella varsin hyvin toimiva asiakkaiden kokemusten julkituomisessa, toiveiden kuulemisessa ja palvelun kehittämisessä

asiakaslähtöisempään suuntaan. Lisäksi mielestäni asiakasraadilla olisi mahdollisuus toimia myös muiden palvelujen kehittäjänä. Asiakasraatiin osallistuneilla jälkihuollon asiakkailla oli kokemusta laajastikin lastensuojelun palveluista ja he antoivat raadissa näkökulmia lastensuojelun palvelujen kehittämiseen.

Olin ajatellut, etten saa nuoria sitoutumaan työskentelyyn, mutta näin ei kuitenkaan käynyt. Osin tähän auttoi Jälkihuollon osallistujille tarjoama 9€/kerta kulukorvaus ja bussilippu, jotka maksettiin jälkikäteen osallistumiskertojen mukaan. Lisäksi asiakasraatitapaamisissa osallistujille tarjottiin pientä purtavaa, kahvia ja teetä. Tosin raatilaiset olivat hyvin motivoituneita ja innokkaita keskustelijoita. Asiakasraadin työskentelyn tuloksista kävi ilmi heidän nuori ikänsä ja se, että heidän näkemyksen tuesta oli hyvin konkreettisella tasolla. He eivät myöskään hahmottaneet kokonaisuuksia.

Asiakasraatilaisten oli mielestäni tarve saada asioita parempaan suuntaan ja heidän motivaationaan oli se, että jollakulla toisella olisi asiat hieman paremmin itsenäistyessään. Heidän toive itsenäistymiseen valmistautumiseen jo aiemmin tuli monesti esille. Tämä on ollut epäkohta, jota olen itsekin miettinyt urani aikana. Lastenkodissa työskennellessäni pyrimme itsenäistämään nuoren jo ennen muuttoa omaan asuntoon. Harjoiteltiin kaupassa käymistä ja tehtiin ostoslistaa ja budjettia. Nuori sai tietyn määrän rahaa viikoittaisiin ruokaostoksiin ja kävi itsenäisesti kaupassa.

Asiakasraatilaisten saivat toiminnan aikana jo konkreettista kokemusta vaikuttamisesta, koska he saivat antaa kommentteja kehitteillä olevaan uuteen toimeentulotukihakemukseen. Tämä mielestäni osaltaan antoi heille kokemuksen osallisuudesta ja vaikuttamisesta. He saivat antaa kysymyksiä, minkä vuoksi tiettyjä asioita kysytään hakemuksessa ja kommentoida heidän mielestään hyödyttämiä kysymyksiä.

Asiakasraadin toiminnan tuloksista on luettavissa se, että nuoret vasta laitoksesta pois muuttaneet, tarvitsevat paljon konkreettista tukea ja neuvontaa erilaisiin asioihin. Asiat kuten vuokravakuus tulisi selvittää hyvissä ajoin ennen muuttoa. Se, että vaikka vuokralla asuivatkin, nuoret eivät tienneet vuokravakuudesta, mielestäni kertoo myös asiakkaan puolesta tekemisestä. Omasta kokemuksestani tiedän, että usein ohjaaja menee suoraan etuuskäsittelijältä pyytämään vuokravakuuslupausta saatuaan tiedon nuoren asuntotarjouksesta. Vuokravakuudesta yleensä mainitaan asiakkaalle, mutta hän ei käytännössä joudu tekemään mitään asian eteen.

Asiakasraadin nuoret kokemuksestaan kertoivat haluavansa jo sijoitusaikana ottaa enemmän vastuuta asioistaan. Heidän toiveena erityisesti nousi laskujen maksaminen käytännössä. Nuorella ei välttämättä sijoitusaikana ole edes pankkitiliä, saati sitten että hän olisi koskaan jou-

tunut laskua maksamaan. Tästä voisi tehdä johtopäätöstä siihen, että miten nuorten voidaan olettaa pitää raha-asioistaan huolta jos ensimmäisen kerran elämässään heille tulee tilille rahaa vasta kun he ovat aikuisia ja kukaan ei heitä tilille mihin rahat ovat menneet. Konkreettisen tuen ja neuvonnan tarve ilmeni tuloksista.

Asiakasraadin tuloksista tulkitsen, että nuoret haluaisivat alkuun paljon enemmän tukea kuin mihin heillä on tällä hetkellä mahdollisuutta. Mielestäni osan raatilaisten keskustelusta kuului ajatus siitä, että he ovat melko yksinäisiä aikuisten maailmassa. Se, että jälkihuollolta olisi mahdollista saada vielä enemmän tukea kuin mitä saa, olisi toivottavaa. Katson tässä olevan monien nuorten hyvin eriarvoisessa asemassa. Nuoret, jotka ovat muuttaneet Espooseen toiselta paikkakunnalta, eivät ole Espoon jälkihuollon asiakkaita. Tällöin heidän sijoittaja kuntansa on velvollinen tarjoamaan heille ohjauspalvelua nuoren asuinkunnasta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että heille ostetaan yksityisen sektorin palvelua. Käytännössä tämä tarkoittaa usein sitä, että heille on enemmän resursseja käytettävissä, esim. ohjaajalla on enemmän aikaa käytettävissä nuoren asioihin. Espoon jälkihuollossa tulisi selvittää enemmän mitä tukea nuorille tulisi antaa täysi-ikäisyyden kynnyksellä ja vastata tähän tarpeeseen. Tämän selvittäminen olisi mahdollista ainoastaan asiakkaiden toiveita, tarpeita ja kokemuksia kuulemalla.

Asiakasraadin osallistujien seulominen jälkihuoltonuorista oli hyvin systemaattista. Näin varmaankin osaltaan saatiin varmistettua osallistujien määrä, mutta toisaalta tähän näin ollen valikoitui jälkihuoltonuoret. Koska kutsu ei ollut avoin kaikille Espoon jälkihuollon asiakkaille, ei voida sanoa että kaikilla asiakkailta olisi ollut mahdollisuus osallistua tähän toimintaan. Jatkossa katsoisin tärkeäksi, että mahdollisuus annettaisiin kaikille, joten tällöin kutsut menisivät myös kaikille. Eettisenä ongelmana tämänkaltaisessa seulomisessa on, että voitaisiin katsoa jälkihuollon työntekijöiden valinneen osallistuvat asiakkaat. Tämä aiheuttaa kysymyksiä siitä onko mahdollisesti asiakkaat valittu, koska on katsottu heidän kokemuksensa olevan positiivisia ja näin ollen saataisiin aikaan haluttu lopputulos siitä, että asiakkaat ovat mahdollisimman tyytyväisiä palveluun ja näin ollen ei tarvitsisi palvelua kehittää. Näin en kuitenkaan usko tässä kohden käyneen vain nimenomaan työntekijöillä on ollut ajatuksena se, että osanottajia olisi tarpeeksi.

Asiakasraadin vetäjänä kanssani toimi jälkihuollon sosiaaliohjaaja. Mikäli asiakasraadissa olisi ollut mukana hänen asiakkaitaan, tämä olisi todennäköisesti vaikuttanut osaltaan jälkihuollon arviointiin. Näin ei tällä kertaa kuitenkaan ollut. En kuitenkaan pidä erityisen ongelmallisena sitä, että ohjaaja olisi ollut tuttu asiakasraadiin osallistuvalle. Tästä esimerkkinä tapaus asiakasraadista, jolloin puhuimme luottamuksesta ja vaitiolovelvollisuudesta. Kyseisellä kerralla mukana oli toinenkin jälkihuollon sosiaaliohjaaja. Asiakasraadin jälkeen asiakas halusi keskustella kyseessä olevan ohjaajansa kanssa ja hän oli kertonut hyvinkin luottamuksella asioistaan

ohjaajalle. Asiakasraadille tehtiin selväksi, että tapaamisista emme raportoi muutoin jälkihuoltoon kuin sen minkä tuloksina toiminnasta saamme. Muutoin vaitiolo on asiakasraadin asioista.

Aika ajoin huomasin itselleni olevan vaikea olla puuttumatta keskusteluun omine mielipiteineni. Välillä myös provosoin asiakasraatilaisia tuomalla esiin oman mielipiteeni kautta kysymyksen esille, mikä tuotti omanlaistansa keskustelua asiakasraatilaissa. Kuitenkin ajattelin jälkepäin, että tämä on hyvin vaarallista tutkimustulosten valossa, koska vastaanottaja voisi olla sellainen henkilö, joka ei välttämättä sano vastaan. Kuitenkin siinä tilanteessa koin, että jokainen raatilaista kykenee tuomaan oman mielipiteensä esille, eikä tyydy toisen mielipiteeseen. Koin, että välillä näin provosoimalla saimme laajempaa ja henkilökohtaisempaa näkökulmaa esille asiakasraatilaisten mielipiteistä.

Tärkeää olisi ollut asiakasraadin äänittäminen, jotta siihen olisi voinut palata myöhemmin varsinkin kun työni toteutus pitkittyi. Kuitenkin koen, että sain muistiinpanoistani irti sen minkä halusin tutkimustani varten. Se, että olisi ollut asiakkailta tulleita kommentteja, olisi elävöittänyt tekstiä ja tehnyt siitä luettavamman ja antanut siten ehkä enemmän konkreettisesti asiakkaan ääntä kuuluviin ja näkyväksi.

Tarkoitukseni oli tehdä arviointia siitä kuinka jälkihuolto Espoossa asiakkaiden näkökulmasta toimii. Kuitenkin opinnäytetyöni edetessä päähuomio kiinnittyi nuorten kokemuksiin jälkihuollosta, ei niinkään arviointiin.

Keskustelun muodostaminen tilaaja-tuottaja-asiakas -mallin mukaisesti, voitaisiin nähdä sopivan myös jälkihuollon kehittämiseen. Jälkihuollon asiakkaila on paljon kokemustietoa nuoresta iästään huolimatta. Tasavertainen keskustelu yhdessä ammattilaisten kanssa tuottaisi paremmin kohdennettuja ja paremmaksi koettuja palveluja, lisäksi palvelut saataisiin tehtyä kustannustehokkaammiksi ja vaikuttavimmiksi.

Koska opinnäytetyöni rajoittui ainoastaan asiakasraadin toimintaan, ei toiminnan konkreettisia tuloksia jälkihuollon toiminnasta voi tässä arvioida. Mihin asiakasraadista saatua tietoa on tuoreeltaan käytetty, sitä tietoa minulla ei ole, mutta toivoisin että sitä on pystytty hyödyntämään jälkihuollon kehittämisessä. Palattuani omaan tehtävääni syksyllä 2012, jälkihuollon kehittämispäivillä otettiin esiin asiakasraadista saadut tulokset ja pohdittiin kuinka asiakasraatia voitaisiin jatkossa hyödyntää jälkihuollon kehittämisessä.

Asiakaslähtöisyydessä on syytä pitää mielessä, ettei asiakkaan mielipiteistä tule keskiötä. On tärkeää ottaa asiakkaan mielipide huomioon, mutta ammattilaisten on pidettävä kiinni ammatillisuudestaan ja toiminnasta, mikä on kaikille asiakkaille yhdenvertaista. Ei voida lähteä sii-

tä, että jokainen asiakas otetaan itsensä huomioon kun suunnitellaan ja kehitetään toimintaa. Toiminnalliset puitteet ja eettisyys on otettava huomioon.

Se, että asiakkaat tulivat paikalle ja halusivat aidosti olla mukana kehittämässä toimintaa, oli ilo nähdä. Olen kohdannut ajatuksia siitä, etteivät jälkihuollon asiakkaat ole motivoituneita kehittämiseen. Tämä kuitenkin avasi silmäni asiakkaiden osallistumiseen ja kehittämiseen. Kokemuksen tuli olla ennen kaikkea voimaannuttava asiakkaille, oli se sitä itsellenikin. Halu kehittää tätä kautta omaa työtä ja ammatillisuutta heräsi eri tavalla. Tältä osin opinnäytetyön tekeminen on ollut minulle ammatillisen kasvun paikka. Pohdin myös sitä, kuinka rutinoitunut ja kovettunut työntekijäkin voisi saada asiakasraadista voimaa ammatilliseen kasvuun kuullessaan mielipiteitä ja parannusehdotuksia itse asiakkaalta.

Voimaannuttaminen on osa asiakkaiden hyvinvoinnin lisäämistä. Näen, että osallisuus on hyvin pitkälle asiakkaan voimaannuttamista. Se, että asiakas osallistuu ylipäättään johonkin, antaa se hänelle tunteen osallisuudesta ja tämä lisää hänen voimaantumistaan kun hänet ja hänen mielipiteensä hyväksytään sellaisenaan. Asiakasraati voi toimia asiakkaan osallisuuden vahvistajana ja osallistumismahdollisuuden antajana.

Opinnäytetyön tekemisen ja sosionomi ylempi amk-tutkinnon suorittamisen kautta olen saanut eväitä oman ammatillisuuteni kehittämiseen. Toiminnan kehittämisen tärkeys ja arviointi on havahduttanut. Jälkihuollossa alkaa juuri kehittämishanke, missä jälkihuollon toimintakonseptia pyritään muuttamaan. Opintoni antavat tälle kehittämishankkeelle vaatimuksia ja osaamista arvioida hankkeen etenemistä. Kyseessä oleva hanke toteutetaan ulkopuolisia konsultteja käyttäen. Toivon, hankkeelta myös asiakasnäkökulman huomioon ottamista, että he ottavat huomioon mitä nuoret tarvitsevat. Olisi mielenkiintoista tämän tiimoilta perustaa vaikkapa uusi asiakasraati, jossa nuoret saisivat toimia kokemusasiantuntijoina jälkihuollon toimintakonseptin uudistamisessa.

Opinnäytetyön tekeminen on laittanut itse reflektomaan ja pohtimaan omaa toimintaani sosiaaliohjaajana. Asiakastyön hektisyydessä huomaa välillä toimivansa siten, että saadaan asiat nopeasti hoidettua, koska seuraava asiakas jo odottaa aulassa tapaamistaan. Oman toiminnan kehittäminen ja nuorten ajatusten kuuleminen toiminnasta, on ollut minulle erityisen tärkeää. Se, että voisi viedä nuorten toivetta aikaisemmasta itsenäistymisen ja käytännön asioiden hoitamisen harjoittelusta laitoksiin ja sijaishuoltopaikkoihin olisi erittäin tärkeää nuoren tulevaisuuden kannalta ja lisäksi tämä pienentäisi jälkihuollossa tehtävää työtä ja voitaisiin tällöin nuoren kohdalla keskittyä muihin tärkeisiin asioihin. Konkreettisen tuen ja neuvonnan tarve pienenesi, jolloin voitaisiin keskittyä psykososiaalisen tuen antamiseen.

Nuoret jäävät yksilöinä, yhteiskunnan jäseninä ja sosiaalisissa suhteissaan sosiaalityön ulottumattomiin, koska nuoruutta ei siinä ole tunnistettu siirtymänä lapsuudesta aikuisuuteen. Nuoruutta elämänvaiheena leimaavat ristiriitaiset vaatimukset ja kiihkeä elämänrytmi. Elämänkulku on muuttunut yhä katkonaisemmaksi ja epävarmuus on lisääntynyt. Erilaisia elämänhallinnan ongelmia voi ilmetä jo varhaisnuorilla ja nuoruudesta voi tulla erilaisten ongelmien hallitseva tila. Jo 18-vuotiaalle voi kasaantua aikuiselle tyypillisiä ongelmia, kuten päihteiden väärinkäyttöä, velkoja, maksuhäiriöitä, koulun keskeyttämisiä, työttömyyttä ja kiinnittymättömyyttä. Tämä vaikeus kiinnittyä välttämättömiin yhteisöihin voi estää integroitumisen yhteiskuntaan. Integroitumisen kannalta erityinen haaste liittyy koulutuksesta syrjäytyviin nuoriin. Syrjäytymisen yhdistyessä muihin elämänhallinnan ongelmiin ollaan tekemisissä sellaisten tuen- ja palvelutarpeiden kanssa, joihin sektoriperusteinen palvelujärjestelmä ei kykene vastaamaan. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011: 206-207.)

En voi olla ottamatta esille syrjäytymistä, koska kuten aikaisemmin on tullut ilmi, että jälkihuoltonuoret ovat osaltaan joko jo syrjäytyneitä tai hyvin suuressa vaarassa syrjäytyä. Lisäksi jälkihuollon työn tavoitteena ovat syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin takaaminen. Heidän taustansa, jotka voivat olla hyvinkin erilaisia sijoitustenpituuksien ja muiden elämäntilanteiden kannalta, kuitenkin osaltaan on omiaan aiheuttamaan syrjäytyneisyyttä. Syrjäytymisen vastakohtana pidetään osallistumista ja osallistamista.

Syrjäytyminen on ollut nyt ajankohtaisena kysymyksenä vuosia, tänä vuonna näyttäisi olevan nuorten syrjäytymisen vuoro. Syrjäytyminen ei siis kosketa vain jälkihuoltonuoria, mutta heidän lähtökohtansa syrjäytyä ovat suuremmat kuin tavallisesta perheestä ponnistavat nuoret. Syrjäytymiseen yritetään puuttua nyt erilaisin projektein ja median kautta.

Mielestäni kehittämistoiminnan pohjalta tulisi jälkihuollossa kehittää erityisesti nuorisososiaalityötä. Toki voidaan katsoa jo osin jälkihuollossa tätä toteutettavan, mutta sitä voitaisiin toteuttaa tietoisemmin ja hankkia enemmän asiasta tietopohjaa. Jälkihuollossa toimitaan nuorisosiaalityön ja aikuissosiaalityön rajapinnoilla. Mielestäni tämän voisi nähdä tulevaisuudessa keskeisenä tehtäväalueena jälkihuollon kehittämisessä. Nuorisososiaalityölle on ominaista, että se ei ole vielä rakentunut selkeästi omaksi tehtäväalueekseen ja omiksi työkäytännöikseen, vaikka sen tarve on tunnistettu ja tunnustettu. Nuorisososiaalityö voi organisoida paitsi nuorten erityiskysymysten myös toteuttamiskontekstin mukaan. Selkeimmin työn voi paikantaa nuorten palveluihin erikoistuneisiin yksiköihin, kuten lastensuojelun sosiaalityöhön. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011: 206.)

”Huostaanoton päättymisen merkitsee usein nuoren siirtymistä itsenäiseen elämään, vaikka hänen valmiutensa siihen olisivat heikot. Lakisääteinen jälkihuolto mahdollistaa suostumukseen perustuvan sijoituksen jatkamisen, mikäli nuoren arvioidaan hyötyvän siitä. Huos-

taanoton jälkeen nuori on oikeutettu jälkihuollon palveluihin kolmen vuoden ajan eli 21-vuotiaaksi saakka. Laajassa selvityksessä todettiin, että huostassa olleiden suomalaisten nuorten aikuisten kuolleisuuden olevan muita korkeampi 25 vuoden ikään saakka. Ilmiö koski yhtä lailla sekä naisia että miehiä. Kuolinsyinä tässä ikäryhmässä ovat usein onnettomuudet, tapaturmat, itsemurhat ja päihteet sekä huumeet. Havainto puoltaa intensiivisen tuen jatkamista nykyistä kauemmin. Sijaishuollossa olevien ja olleiden nuorten kokemusten mukaan kunnat toteuttavat jälkihuoltovelvoitettaan hyvin eri tavoin. Huostaanoton päättyessä nuori itse saat-  
taa suhtautua torjuvasti viranomaisten tukeen ja osa kunnista tyytyy tähän eikä tarjoa aktiivisesti jälkihuollon palveluja. On myös kokemuksia siitä, että jälkihuollon suunnittelu aloitetaan vasta viime hetkessä ennen sijoituksen loppumista ja käytännössä nuori joutui itsenäistymään ”tyhjän päälle”. Jälkihuoltovelvoitteen ikäraja on liian matala verrattuna aikuistumisen kasvaviin vaatimuksiin ja myös vanhempiensa kanssa elävien nuorten tilanteeseen. Sijoitettujen nuorten turvaverkot ovat usein huomattavasti hatarammat ja tuen tarve suurempi kuin samanikäisten vanhempiensa tukemana aikuistuvien.” (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013: 45.)

Sosiaali- ja terveysministeriön tekemän selvityksen mukaan jälkihuollon katsotaan loppuvan liian aikaisin ja sen ikäraja tulisi nostaa 25 ikävuoteen. Tämä on mielestäni erittäin hyvä ehdotus. Työssäni näkee usein sen, että nuori työnnetään aikuissosiaalityöhön liian aikaisin vaikka hän tarvitsisi enemmän tukea kuin aikuissosiaalityössä on mahdollisuus antaa. Lisäksi tässä selvityksessä on käynyt ilmi sama, mitä asiakasraatilaiset toivat esiin, eli jälkihuollon suunnittelu ja itsenäiseen elämään tukeminen aloitetaan liian myöhään.

Asiakasraatia voitaisiin jälkihuollossa kehittää siten, että sitä toteutettaisiin Bikva -mallin mukaisesti, jolloin saataisiin mukaan päättäjiä keskustelemaan asioista. Silloin saataisiin todellisuudessaakin jälkihuoltonuorten näkökulmat esille päättäjätasolla. Nyt tällä asiakasraadilla ei tätä mahdollisuutta ole ollut.

Bikva -mallissa asiakkailla on keskeinen rooli. Asiakkaat määrittelevät itse arviointikysymykset. Asiakkaiden osallistamista perustellaan sillä, että heillä on tietoa josta voisi olla hyötyä julkisen sektorin kehittämisessä. Keskustelun käymisestä asiakkaiden kanssa voidaan saada tietoa, mitä tulevaisuudessa vaaditaan ja saadaan myös näkyviin ongelmakenttiä, joista ammattilaiset eivät ole tietoisia. Näin annetaan asiakkaille mahdollisuus ilmaista ideoitaan ja ongelmiaan, joita ei aiemmin ole pidetty merkityksellisinä sosiaalialan kehittämisessä. (Krogstrup 2004: 7-8.)

Bikva-mallissa asiakkaiden osallistamisen taustalla ovat heidän kiinnostuksen kohteet, prioriteetit ja valmiudet. Työntekijöiden tehtävänä ei ole yksittäisten asiakkaiden tarpeiden ja vaatimusten huomioon ottaminen, vaan heidän on toimittava organisaation puitteissa ja otet-



tava huomioon asiakkaiden edut, kyvyt ja valinnat niin laajasti kuin mahdollista järjestelmän sisällä. (Krosgstrup 2004: 8-9.) Asiakslähtöisessä bikva-arviointimallissa asiakkaiden osallistumista perustellaan myös sillä, että asiakkailla on tietoa, mistä julkisen sektorin kehittämisessä voi olla hyötyä. (Toikko & Rantanen 2009: 90.)

Olisi ollut mielenkiintoista selvittää edelleen, kuinka asiakasraadin tuloksia oli mahdollisesti hyödynnetty jälkihuollossa. Asiakasraadin ajankohtana olin hoitovapaalla, joten en itse päässyt näkemään sen tuloksia käytännössä. Olisi ollut myös mielenkiintoista keskustella jälkihuollon työryhmän kanssa, miten he haluaisivat tuloksia hyödynnettävän.

Jatkotutkimuksena voitaisiin lähteä selvittämään minkälaista psykososiaalista tukea nuoret tarvitsevat ja millaista työntekijät kokevat antavansa. Tämä ajatus nousi tuloksista joista oli tulkittavissa juuri tämä tuen tarve.

## Lähteet

- Beresford, Peter. 2002. User involvement in research and evaluation: liberation or regulation? Verkkodokumentti: <http://www.intar.org/files/beresfordliberationorevaluation.pdf>. Viitattu 7.3.2013.
- Elo, Hanna. 2010. Espoon jälkihuollon asiakkaiden kokemukset palvelutarjonnasta. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalitieteiden laitos. Sosiaalityön käytäntötutkimusraportti.
- Espoon jälkihuoltonuoret vuosina 2010-2012. RM/7.1.2013. Espoon kaupunki Sosiaali- ja terveystoimi Lasten erityispalvelut Nuorisohuolto Jälkihuolto.
- FinSoc. 2001. Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin. Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä. Työpapereita 3/2001. Stakes.
- Hakkarainen, Tyyne; Londén, Pia; Luhtanen, Marjukka; Peltosalmi, Juha; Siltaniemi, Aki & Särkelä Riitta. Sosiaalibarometri 2012. Ajankohtainenarvio palveluista, palvelujärjestelmän muutoksesta ja kansalaisten hyvinvoinnista. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. FRAM. Vaasa.
- Hankkila, Kati. 2012. Kokemusasiantuntijat kertojina. Teoksessa: Hankkila, K. (Toim.) Epävaikauksesta elämään. Kokemusasiantuntijat ja ammattilaiset kertovat. Prometheus kustannus Oy. Tallinna.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme Helena. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press. Tallinna.
- Hänninen, Kaija; Julkunen, Ilse; Hirsikoski, Riitta; Högnabba, Stina; Paananen, Ilkka; Romo, Henna & Thomasén, Tarya. 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA-arviointimenetelmänoppimisen kehistä. Stakesin raportteja 6/2007. Valopaino Oy. Helsinki.
- Jahnukainen, Markku. 2004. Koulukodin jälkeen. Vuosina 1996 ja 2000 kotiutettujen nuorten yhteiskuntaan jäsentymisen ja riskikäyttäytymisen kasaantuminen. Teoksessa: Jahnukainen, M.; Kekoni, T. & Pösö, T. (toim.) Nuoruus ja koulukoti. Hakapaino Oy. Helsinki.
- Julkunen, Ilse. 2000. Nuoret HELSA:ssa. Teoksessa: Julkunen, Ilse; Strandell, Harriet & Kangas, Heidi. (toim.) "Kunnon elämä.. olisi hyvä jossain". HELSA-projektin arviointitutkimus. Helsingin kaupungin hankintakeskus. Helsinki.
- Juhila, Kirsi. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa: Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Jälkihuollon laatuksiteerit. Espoon kaupunki Sosiaali- ja terveystoimi Lasten erityispalvelut Nuorisohuolto Jälkihuolto.
- Jälkihuoltoprosessi. 2010. Jälkihuoltoprosessi, muokattu 14.11.10. Espoon kaupunki Sosiaali- ja terveystoimi Lasten erityispalvelut Nuorisohuolto Jälkihuolto.
- Laaksonen, Sari (toim.). 2004. Jälkihuolto-opas. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 17. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi.
- Laine, T.; Hyväri, S.; Vuokila-Oikkonen, P. (toim.). 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Tammi. Helsinki.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Verkkodokumentti: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Viitattu: 17.11.2011.

Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412. Verkkodokumentti:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>. Viitattu: 17.11.2011.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Verkkodokumentti:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>. Viitattu: 17.11.2011.

Levamo, Pauliina. 2007. Omaa elämää etsimässä. Tutkimus ryhmämuotoisen sosiaalityön mahdollisuuksista tukea nuorten itsenäistymistä. Teoksessa: Heikkinen, Levamo, Parviainen & Savolainen. Näe minut- kuule minua: kokemuksia ryhmistä. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 11. Yliopistopaino. Helsinki.

Kananoja, Aulikki; Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo. Toimittaneet. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy. Tallinna.

Karjalainen, Lauri. 2009. Sosiaaliohjauksen kehittäminen lastensuojelussa. Teoksessa: Heino- nen & Metsälä (toim.). Lastensuojelua kehittämässä. Kokemuksia pääkaupunkiseudulta. Pää- kaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 19. Yliopistopaino.

Krogstrup, Hanne Kathrine. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt. Menetelmä käsikirja. Stakes. Verkkodokumentti: [www.sosiaaliportti.fi/File/8579b014-b4a9-4ddd-8f14-1a40136f2b2f/bikva.pdf](http://www.sosiaaliportti.fi/File/8579b014-b4a9-4ddd-8f14-1a40136f2b2f/bikva.pdf). Viitattu: 17.5.2011.

Känkänen, Päivi & Laaksonen, Sari. 2006. Selvitys sijaishuollon ja jälkihuollon nykytilasta ja kehittämistarpeista. Lastensuojelun Kehittämisojelman. Verkkodokumentti: [www.sosiaaliportti.fi/File/...7343.../Loppuraportti.pdf](http://www.sosiaaliportti.fi/File/...7343.../Loppuraportti.pdf). Viitattu: 1.9.2011.

Mansner, Riitta. 2011. Asumisen turvaaminen jälkihuollon näkökulmasta. Verkkodokumentti: [www.socca.fi/files/1130/R5\\_20110518\\_B.pdf](http://www.socca.fi/files/1130/R5_20110518_B.pdf). Viitattu: 9.9.2011.

Metteri, Anna. 2003. Asiakkaan näkemys ja kokemus. Kohtuuttomat tilanteet toimintatutki- muksen kohteena. Teoksessa: Metteri, Anna. (toim.): Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakoh- dista kehittämis ehdotuksiin. Edita Prima Oy. Helsinki.

Oksman, Ilkka. 2010. Asiakkaat palvelujen arvioijina - Asiakkaiden tulkintoja työllistymistä edistävästä palvelusta. Opinnäytetyö. Sosiaalialan käytäntöjen kansalais- ja aluelähtöinen kehittäminen. Yamk. 5/2010. Laurea. Tikkurila.

Payne, Malcolm. 2005. Modern social work theory. Third edition. Palgrave Macmillan. Great Britain.

Pohjola, Anneli. 1997. Asiaa asiakkaalta. Teoksessa: Salmela Tuula (toim.). Autetaanko asia- kasta -palvelullaanko potilasta? WSOY. Juva.

Raunio, Kyösti. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Sosiaali- ja terve- ysturvän keskusliitto. Gummerus Oy. Vaajakoski.

Raunio, Kyösti. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Hakapaino. Helsinki.

Reinikainen, Sarianna. 2009. Nuorisokodista maailmalle: kokemuksia koulukodissa elämisestä ja aikuisiässä selviytymisestä. Yliopistopaino. Helsinki.

Reponen, Sirkku. 2010. "Me ollaan sellasii huutolaispoikii ei meidän asioista kukaan välitä..." Kokemuksia Espoon työllisyyspalveluiden asiakasraadista. Opinnäytetyö. Järjestö- ja nuoriso- työn koulutusohjelama. Ylempi AMK. Toukokuu 2010. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Robson, Colin. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tammer-Paino Oy. Tampere.

Rousu, Sirkka & Holma, Tupu. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Kuntaliiton painatuskeskus. Helsinki.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa. 2005. Tutkimushaastattelua ja vuorovaikutus. Teoksessa: Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Saastamoinen, Kati. 2010. Lapsen asema sijaishuollossa -Käsikirja arjen toimintaan. Edita Prima Oy. Helsinki.

Salmela, Tuula. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Stakes. Oppaita 32. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2001. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Oppaita 2001:11. Edita Oyj. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19. Helsinki. Verkkodokumentti: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/\\_julkaisu/1858918](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1858918). Viitattu: 15.10.2013.

Tammelin, Mia. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntoutuksen työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 31/2010. Verkkodokumentti: <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/197ff535-0630-413d-bc64-c7c14a0ea3a3>. Viitattu: 12.8.2012.

Toikko, Timo. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa: Ruuskanen, Savolainen & Suonio (toim.) Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. UNIpress.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampereen Yliopistopaino Oy. Tampere.

Vario, P.; Barkman, J.; Kiili, J.; Nikkanen, M.; Oranen, M. & Tervo, J. 2012. "Suojele unelmia, vaali toivoa" Nuorten suositukset lastensuojelun ja sijaishuollon laadun kehittämiseksi. Lapsiasiavaltuutetun toimiston julkaisuja 2012:6. Aksidenssi Oy. Helsinki.

Virtanen, Petri; Suoheimo, Maria; Lamminmäki, Sara; Ahonen, Päivi & Suokas, Markku. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Verkkodokumentti: <http://www.tekes.fi/Julkaisut/matkaopas.pdf>. Viitattu: 12.8.2012.

Virtanen, Petri & Wennberg, Mikko. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Edita. Helsinki.

Liitteet

Liite 1 Kutsu nuorille



# Tervetuloa vaikuttamaan jälkihuollon asiakasraatiin!

**Nyt on mahdollisuus saada sinun äänesi kuuluviin ja vaikuttamaan jälkihuoltoon itse. Jälkihuolto haluaa ideoita, ajatuksia ja palautetta juuri sinulta. Tule siis kehittämään jälkihuoltoa ja ilmoittaudu raatilaiseksi viimeistään 17.2.2011 omalle jälkihuollon työntekijällesi.**

Mikä asiakasraati on?

- Ryhmässä keskustellaan kokemuksista ja toiveista jälkihuollon suhteen, kuten mm. toimeentulotuki, ohjaajan tapaamiset.
- Sinun mahdollisuus vaikuttaa saamaasi palveluun.
- Kokoontuu Jälkihuollon tiloissa 3.3.-7.4.2011 torstaisin klo 16.30-18.30 yhteensä viisi kertaa. Ryhmää ei ole 17.3.2011.
- Osallistujalla mahdollisuus saada matkakorttiinsa kautta tälle ajalle.
- Kulukorvauksia maksetaan 9€ osallistumiskerralta.
- Lisäksi tarjolla on kahvia ja pientä purtavaa, jottei uuvuttaisi vaikuttamisen tielle.

Ryhmästä tullaan tekemään opinnäytetyö Sosionomi ylempi AMK -koulutukseen. Tämä ei vaikuta osallistumiseen tai muuhun ryhmän toimintaan, muutoin kuin että ehdotukset ja ideat kirjataan ja niistä tehdään aikanaan opinnäytetyö jälkihuollon kehittämishankkeesta.

Terveisin, Nuorten jälkihuolto

## Liite 2 Keskustelurunko

### NUORTEN JÄLKIHUOLLON ASIAKASRAATI KEVÄÄLLÄ 2011

PVM	TEEMA
3.3.	Tutustuminen, mistä kyse ja toiveet, raadin vaihtolo Asuminen
10.3.	Työ ja opiskelu, Työttömyys Toimeentulotuki
24.3.	Ohjaus ja sosiaalityö
31.3.	Palveluohjaus Virkistystoiminta, ryhmät ja infot
7.4.	Nuorten oma aihe, yhteenveto ja lopetus

### TEEMAT JA APUKYSYMYKSET:

#### ASUMINEN

- Miten itse asut tällä hetkellä?
- Oletko joutunut odottamaan omaa asuntoa kauan?
- Saitko tarpeeksi neuvoja asunnon hakemiseen?
- Onko asuntoja tarpeeksi tarjolla?
- Millainen asumismuoto sopisi jälkihuolto nuorille parhaiten?
- Onko tuki jälkihuollon tukiasunnoissa riittävä?
- Millaisia neuvoja kaipaat asumisen suhteen?
- Millaista tukea tarvitset asumisen suhteen?
- Mistä johtuu jos asuminen epäonnistuu ja kämppä menee alta?
- Pitääkö jälkihuollon maksaa vuokratavat jos aiheuttaa ne itse?
- Mitä jälkihuollon pitää silloin tehdä?

#### TYÖ JA OPISKELU JA TYÖTTÖMYYS

- Asioitko työvoimatoimistossa?
- Saatko työnhakuun sieltä tukea?
- Asioitko ETYP:ssä?

#### TOIMEENTULTOUKI

- Saatko tarpeeksi neuvoja ttt-hakemiseen?
- Onko tttuki riittävä?
- Tavoitatko etuuskäsittelijän tarvittaessa?
- Onko tttuki selkeä?
- Ovatko päätökset selkeitä?
- Saatko jälkihuollosta riittävästi rahallista tukea?
- Onko alkuavustus riittävä?
- Mitä pitäisi saada lisää ja miksi?

#### OHJAUS JA SOSIAALITYÖ

- Onko tapaamisia jälkihuollossa sopiva määrä?
- Tavoitatko ohjaajasi hyvin?
- Tavoitatko sosiaalityöntekijäsi hyvin?
- Onko sinua kuunneltu?
- Onko sinua ymmärretty?
- Onko jälkihuoltosuunnitelma tarpeellinen?

- Mitä apua kaipaat jälkihuollolta?
- Voiko työntekijälle kertoa kaikista asioista?
- Mitä jätät kertomatta?
- Mikä jälkihuollossa on ollut parasta?
- Onko sosiaaliohjaajien torstaipäivystys toimiva?
- Onko sosiaalityöntekijöiden puhelinaika hyvä ja riittävä tavoitettavuuden kannalta?
- Missä tapaamiset olisi parasta järjestää?

#### PALVELUOHJAUS

- Pystyykö jälkihuollossa kertomaan jos on ongelmassa päihteiden tai riippuvuuksien kanssa?
- Miten siihen on suhtauduttu?
- Miten on autettu? Miten pitäisi auttaa?
- Onko tuki hoidon aikana ollut riittävää?
- Onko ohjattu muiden palvelujen piiriin?

#### VIRKISTYSTOIMINTA, RYHMÄT JA RETKET?

- Mihin olet osallistunut?
- Millaisia retkiä haluat että järjestetään?
- Millaisia ryhmiä pitäisi järjestää?
- Mistä aiheista tarvitaan infoja?