

Tanja Asiala, Kristiina Markkula & Anna Salonpää

**AMMATILLISISSA OPINNOISSA OPISKELEVIEN JA KUNTOUTUKSELLISTA  
TUKEA SAAVIEN 18–29-VUOTIAIDEN NUORTEN KOKEMUKSIA OMASTA  
PALVELUPOLUSTAAN**

*”Onkin aika paljon kaikkia erilaisia mahdollisuuksia ja palveluja, mutta se on juuri tuo, kunhan ne vain tietäisin.”*

**AMMATILLISISSA OPINNOISSA OPISKELEVIEN JA KUNTOUTUKSELLISTA  
TUKEA SAAVIEN 18–29-VUOTIAIDEN NUORTEN KOKEMUKSIA OMASTA  
PALVELUPOLUSTAAN**

Tanja Asiala, Kristiina Markkula &  
Anna Salonpää  
Opinnäytetyö YAMK  
Kevät 2022  
Kuntoutuksen asiantuntijan tutkinto-  
ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, Kuntoutuksen asiantuntija

---

Tekijät: Tanja Asiala, Kristiina Markkula & Anna Salonpää

Opinnäytetyön nimi: Ammatillisissa opinnoissa opiskelevien ja kuntoutuksellista tukea saavien 18–29-vuotiaiden nuorten kokemuksia omasta palvelupolustaan

Työn ohjaajat: Heidi Ruotsalainen & Pirjo Lappalainen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2022

Sivumäärä: 146 + 6 liitettä

---

Nuorten hyvinvoinnin ja osallistumisen vajeita tunnistetaan yhteiskunnassa monipuolisesti. Nuorten palveluita kehitettäessä, on ensiarvoista saada heidän oma äänensä kuuluviin. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kuvailla Keski-Pohjanmaan ammattioppilaitoksen Tukipolku-hankkeeseen osallistuneiden nuorten kokemuksia saamastaan kuntoutuksellisesta tuesta, sekä heidän käsityksiänsä tuen tarpeestaan opiskelijan arjessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä nuorten opiskelijoiden osallisuutta heidän opintojaan tukevien palveluiden kehittämisessä.

Laadullisen tutkimuksen kohdejoukko koostui kuudesta 18–29- vuotiaasta nuoresta aikuisesta, jotka osallistuivat vuonna 2021 Tukipolku-hankkeeseen opiskelupolkunsa vaikeutumisen tai oman tuentarpeensa tunnistamisen perusteella. Kerätty aineisto analysoitiin induktiivisen sisällönanalyysin menetelmin. Tutkimustulosten mukaan nuoret tarvitsevat oppilaitoksen asiantuntijoiden ja aikuisten ohjausta ja apua opintoihin, ja osaaminen vahvistuu sitoutuneella yhteistyöllä. Kunnioittava, nuorta lähestyvä, yksilöllinen ja osallistava palvelu koettiin vaikuttavana ja voimaannuttavana. Tukipolku-hankkeen työtavat ja menetelmät vastasivat hyvin nuorten tarpeita ja toiveita. Nuorten aikaisemmin saama kuntoutuksellinen tuki sisälsi heille arvoa tuottamattomia palveluita, ja nuoret toivoivat tuelta saavutettavuuden lisäksi myös vaikuttavuutta. Tulosten perusteella ei ole niinkään merkitystä, kuka palvelua tuottaa. Tärkeämpää on se, että auttaja voi luottaa, ja hän tuntee tarjolla olevan tuen mahdollisuuksia sekä auttaa nuorta hänen yksilöllisen tarpeensa mukaan.

Oppilaitoksen näkökulmasta tutkimustulokset kannustavat palveluohjausosaamisen sekä riskien tunnistamiskeinojen vahvistamiseen, jolloin opiskelijan haasteisiin voidaan tarttua jo varhaisessa vaiheessa. Palveluntuottajien on tärkeää tehdä kehittämistyötä yhteisesti, standardoida yhdessä roolit, välineet ja menetelmät. Monialaisessa ja organisaatioiden välisessä yhteistyössä on ensisijaisesti tunnistettava yhteinen asiakas ja hänen tarpeensa. Nuorten kokemustiedon, asiantuntijuuden ja teoriatiedon pohjalta kehitimme jatkuvan parantamisen periaattein (Lean-menetelmä) opiskelijapalveluiden seurantaan työvälineen, tarkistuslistan, jonka avulla opiskelijahyvinvointia ja opintojen etenemistä voidaan ohjata monialaisesti opiskelijälähtöisen tukipalvelupolun avulla.

---

Asiasanat: jatkuva parantaminen, monialainen yhteistyö, opiskelijahuolto, osallisuus, palvelupolku

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in Social and Health Services, Rehabilitation Specialist

---

Authors: Tanja Asiala, Kristiina Markkula & Anna Salonpää

Title of thesis: Experiences of young people aged 18–29 studying in vocational studies and receiving rehabilitation support from their own service path

Supervisors: Heidi Ruotsalainen & Pirjo Lappalainen

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2022

Number of pages: 146 + 6 appendices

---

Deficiencies in the well-being and participation of young people are widely recognized in society. In developing services for young people, it is essential to make their own voices heard. The purpose of the thesis was to describe the experiences of youths with the rehabilitational support they received during the Tukipolku-project at the Central Ostrobothnia vocational school. We have also inquired about their thoughts on the support necessary to persist as a student. The goal of the thesis was to find out how services young people need can be developed in a customer-oriented approach.

The target group in the qualitative study was six 18-29 -year-old young adults who received support for their studies from the Tukipolku-project in 2021. The material was analysed primarily utilizing the methods of inductive content analysis. The research results show that young individuals need and wish for professional support and assistance. Effective and helpful services respect the youth and are easily available. Individualized work done in collaboration with the young individual and professional is empowering. The youths stated that the work-methods utilized in the Tukipolku-project corresponded to their needs and wishes appropriately. The rehabilitation support previously received by young people included services that didn't help reach their goals. The young individuals hope that the services would be easily available and influential. The profession of the auxiliary individual doesn't matter if the professional can provide sufficient assistance. Trust in the auxiliary is important. A trustworthy professional, auxiliary, knows the rehabilitation services and the support systems surrounding them.

Within learning institutions, professionals must know service guidance and the service contents. Expertise in recognizing the risk-factors foreshadowing difficulties during studies must be added in schools, and new methods of aiding students must be recognized. It is extremely important to help students early-on. Different service providers must do collaborative development work. It is important to determine the roles, tools, and work methods of professionals within the service process. The development task of this production is an operating model, a shared tool for employees of expertise services; a checklist, that helps collaborative work between different fields and organizations.

---

Keywords: continuous improvement, interprofessional cooperation, student care, participation, service path

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	8
2	MONIALAINEN YHTEISTYÖ NUOREN KUNTOUTUKSELLISEN TUEN SUUNNITTELUSSA .....	11
2.1	Erityinen tuki ammatillisessa koulutuksessa.....	14
2.2	Opiskeluhoito ammatillisissa opinnoissa .....	16
2.3	Opiskelijan kuntoutuspalvelut .....	20
2.4	Nuoren opiskelijan osallisuuden vahvistaminen omien kuntoutuspalveluiden suunnittelussa .....	21
3	NUOREN SYRJÄYTYMISEN RISKITEKIJÖITÄ JA SEURAUKSIA .....	25
3.1	Nuoren syrjäytymisen riskitekijöitä .....	25
3.2	Siirtymä- ja nivelvaiheiden riski syrjäytymiselle .....	27
3.3	Nuorten palveluiden käyttö .....	28
3.4	Koulutussiirtymä ammatillisiin opintoihin .....	32
4	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT .....	35
5	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	36
5.1	Toimintaympäristönä Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymä .....	37
5.2	Kohderyhmä .....	37
5.3	Aikataulu.....	39
5.4	Budjetti .....	40
5.5	Aineistonkeruu .....	40
5.6	Aineiston analysointi .....	41
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	45
6.1	Nuorten palvelukokemuksia aikaisemmin saadusta kuntoutuksellisesta tuesta .....	45
6.1.1	Nuorten palvelukokemuksia kuntoutuksellisen tuen tarpeen tunnistamisesta .....	45
6.1.2	Nuorten palvelukokemuksia asiantuntijoiden palveluista ja tukimenetelmistä .....	50
6.1.3	Nuorten palvelukokemuksia kuntoutusosaamisesta opiskelijahuoltopalveluissa .....	51
6.1.4	Nuorten tunnistamat omaan toimintaan liittyvät haasteet ja mahdollisuudet palveluiden käyttäjinä .....	52

6.2	Nuorten kokemuksia tarvitsemistaan palveluista opiskelussa etenemiseksi tai opiskelussa selviämisen tueksi .....	54
6.2.1	Nuorten kokemat arvoa tuottamattomat palveluiden hukat .....	59
6.2.2	Opiskelijapalveluiden asiakastyyppiominaisuuksia .....	63
6.2.3	Tukipolku-hanke opiskelijoiden kokemana.....	65
6.3	Nuorten käsityksiä tukipalveluiden kehittämisestä opiskelijaa tukevaksi.....	67
7	OPINNÄYTETYÖN KEHITTÄMISTYÖN OSIO .....	73
7.1	Opiskelijan kuntoutuspolun tarkistuslistan kehittäminen .....	75
7.2	Kehittämisprosessin kuvaus ja mittaaminen.....	77
7.3	PLAN - Ongelman määrittäminen .....	79
7.3.1	Nykytilan määrittäminen .....	80
7.3.2	Juurisyyanalyysi .....	82
7.3.3	Tavoitteen asettaminen .....	83
7.3.4	Korjaavien toimenpiteiden määrittäminen .....	85
7.4	DO - Tee korjaavat toimenpiteet .....	87
7.5	Palvelumuotoilu asiantuntijan tukena opiskelijoiden kuntoutuspalveluiden suunnittelussa .....	95
7.6	CHECK - Tulosten ja prosessin seuraaminen .....	99
7.7	ACT - Standardoi ja jaa onnistuminen.....	100
7.8	Kehittämistyön tulokset ja niiden jalkauttaminen .....	101
8	LUOTETTAVUUS .....	102
8.1	Uskottavuus.....	103
8.2	Siirrettävyys.....	104
8.3	Riippuvuus.....	104
8.4	Yhteensopivuus .....	105
9	EETTISYYS.....	106
10	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	107
10.1	Opiskelijapalvelut oppilaitoksessa.....	109
10.2	Nuorten kuntoutuksen kehittäminen .....	110
10.3	Opiskelijan palveluodotukset ja "rajat" .....	111
10.4	Kuntoutuksellisia palveluita saavan nuoren työelämään saattaminen .....	114
10.5	Standardointi ohjaa yhteisiä palveluprosesseja vaikuttaviksi ja tehokkaiksi.....	116
10.6	Kehittämistyön ajankohtaisuus opiskelijoiden kuntoutuspalveluiden ohjaamiseksi .	120
	LÄHTEET .....	125

LIITTEET ..... 147

# 1 JOHDANTO

Kuntoutuksellista tukea tarvitsevien nuorten hyvinvoinnin ja osallistumisen vajeita tunnustetaan yhteiskunnassa monipuolisesti, mutta nykyisten palveluiden kyky reagoida näiden nuorten tarpeisiin jää heikoksi (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 32–33). Paljon korjaavia sosiaali-, terveys- ja muita julkisia palveluita kuten nuoriso-, koulutus-, opiskeluhoito- ja työllisyyspalveluita käyttävien nuorten tilanteet ovat usein kumuloituneita ja on haasteellista nimetä yksittäistä vastuutahoa. Palvelut eivät kohtaa niiden nuorten tarpeita, joiden toimintakyky on alentunut merkittävästi, tai jotka ovat opiskelu- tai työkyvyttömiä. Osa näistä nuorista käyttää huomattavasti ikäluokkaansa enemmän terveyspalveluja ja toisaalta, samaan ryhmään kuuluu joukko nuoria, jotka eivät kykene tavoittamaan saatavilla olevia palveluja ollenkaan (Aaltonen, Berg & Ikäheimo 2015). Yhteiskunnallisen eriarvoisuuden kasvua ja nuorten syrjäytymistä voidaan kutsua poliittisesti ”viheliäiseksi ongelmaksi”, jota ei ratkaista yksinkertaisia viitekehyksiä soveltamalla. Näihin ongelmiin liittyvää päätöksentekoa tulee tukea tutkimustiedolla, kokemustiedon keräämisellä, sekä tulevaisuuden visioinnilla. Tutkimustieto lisää päättäjien strategisia vaihtoehtoja monipuolistamalla ajattelua ja osoittamalla uusia näkökulmia toimenpidevaihtoehtoihin. (Hämäläinen & Nyman 2015.)

Julkisten palveluiden kysynnän ja tarjonnan epäsuhdan vuoksi pidentyvät jonotusajat ja palvelujen tavoitettavuus ovat tämänhetkisen terveydenhuollon toimivuuden haasteita. Nykyiset palvelut tavoittivat heikosti alentuneen toimintakyvyn omaavia nuoria jo aiemmin, ja julkisten palvelujen kuormittuminen on vaikeuttanut lisääntyvässä määrin nuorten oikea-aikaisten palveluiden saamista (Vakkuri, Kivimäki, Mänttari & Kork 2012, 168–170). Aiempi normaaliksi ajateltu sairaudenhoito on koronapandemian vuoksi kuormittunut ja terveyspalveluiden vajeeseen liittyvä hoitovelka pidentää hoitajonoja (Merikanto 2020). Koronahaasteiden jälkihoito haastaa uudella tavalla nuorten palveluihin liittyvää kokonaistilannetta. Koronaan liittyvään hoito-, palvelu ja kuntoutusvelan purkamisen keinoja ei Suomessa vielä ole, ja uusien hyvinvointialueiden käynnistyminen vaatii sekin resurssointia, koska uusien hyvinvointialueiden tavoitteena on tuottaa palvelut kiristyvien hoitotakuiden mukaisesti jo vuonna 2023 (Tuomisto 2022; Ylitalo-Katajisto & Vuorinen 2022). On tärkeää valmistautua muutoksiin monin tavoin, myös pienempien palvelukokonaisuuksien osalta. On valmisteltava ja tunnistettava yhteisiä kehittämistarpeita, yhteistyön mahdollisuuksia ja välineitä paikallisesti nuorten palveluiden parantamiseksi.



Opinnäytetyömme lähestymistapa on sosiaalipedagoginen, jossa tulkintojen taustalla voivat vaikuttaa erilaiset kasvatuskäsitykset. Sosiaalipedagoginen toiminta tässä työssä on kasvun ja kasvatuksen ymmärtäminen läpi elämän jatkuvana prosessina. Yhteiskunnallisessa muutoksessa ihmiset kohtaavat haasteita joihin sosiaalipedagoginen työ auttaa löytämään vastauksia ja antaa kasvatuksellista tukea. Opiskelu on yksi vaihe, jossa opiskellaan ja harjoitellaan uusia sosiaalisia valmiuksia ja sosiaalisia suhteita sekä etsitään paikkaa yhteisössä ja yhteiskunnassa. Sosiaalipedagogiikka on yleistä sosiaalisen kasvun tukea mutta myös erityisesti inhimillisiä ja sosiaalisia ongelmia huomioivaa kasvatuksellista apua, jonka tarkoitus on tukea kokonaisvaltaista kasvua, kun henkilö kohtaa inhimillisiä ja sosiaalisia ongelmia. Erityisesti sosiaalipedagoginen toiminta voi ohjata tukemista, jos henkilöllä on erityistarpeita tai he ovat haavoittuvassa asemassa tai tilanteessa. Sosiaalipedagogisen ajattelu perustuu pyrkimykseen tukea yhteiskunnalliseen osallisuuteen ja toimijuuteen. (Nivala & Rynnänen 2017, 78-81.) Lähestymistapa ohjaa kohti uutta ymmärrystä, jolla voisimme lisätä oppilaitosympäristössä opiskelijoiden yhteiskunnallista toimintakykyä, osallisuutta, kriittistä ajattelua ja toiminnan valmiutta.

Opiskelijapalveluiden eri toimijoiden yhdyspinnoille sijoittuvien tehtävien ja vastuunjakamisen kannalta vaikuttava, monialainen yhteistyö tarkoittaa hallinnonaloja ylittävää työskentelyä ja sitä on tarkasteltava myös palvelurakenteen muutosten, yhteensovitetun johtamisen näkökulmista. Organisaatioihin kaivataan uusia keinoja, työ- ja toimintatapoja sekä uudenlaisia taitoja asiakkaiden elinympäristön, tarpeiden ja näkemysten ymmärtämiseksi. Asiakasosallisuutta vahvistava työkalu tarjoaa äänen kuuluville saamisen mahdollisuuksia mahdollisimman monelle ja mahdollistuu vuorovaikutteisena toimintana ammattilaisten kanssa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019a.) Nuorille suunnattuja palveluita suunniteltaessa, kehitettäessä ja toteutettaessa on huolehdittava, että heidän osallisuutensa ja yhdenvertaisuutensa toteutuu (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020a). Asiakasosallisuus ei vähennä ammattilaisen osaamista vaan yhdistää kokemustiedon, ammatillisen osaamisen ja teoreettisen tiedon yhteiseksi ymmärrykseksi (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020b). Yksi keskeinen yhteiskunnallinen tulevaisuuden kehittämishaaste on, miten nuorten kuntoutuspalvelut kehittyvät osaksi nuorten arkea, työ-, koulu ja opiskelu ympäristöihin, kun kaikille nuorille on tuotava mahdollisuus opiskelu- ja työpaikkaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 48–49). Tällä opinnäytetyöllä tuetaan tiedolla johtamista Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymän opiskelupalvelujen edelleen kehittämisessä yhteistyössä opiskelijoiden ja muiden palveluita tarjoavien toimijoiden kanssa.

Tutkimuksemme kohdistui 18–29 vuotiaisiin nuoriin aikuisiin, jotka ovat hakeutuneet opiskelemaan Keski-Pohjanmaan ammattioppilaitokseen jatkuvan haun polkua hyödyntäen vuonna 2021. He ovat ohjautuneet Tukipolku-hankkeen toteuttamaan työskentelyyn joko koulutuspolkunsaa vaikeutumisen tai oman tuentarpeensa tunnistamisen perusteella. Haasteistaan huolimatta näillä nuorilla aikuisilla on paljon tunnistamattomia vahvuuksia ja voimavaroja. Kuntoutumistarpeen tunnistamalla, kuntoutumistavoitteet ja päämäärät nimeämällä lisätään opiskelijan mahdollisuuksia elämäntilanteen parantumiseen. Samalla suunnataan ammattilaisten työskentelyä nuorten aikuisten voimavaroja opiskelussa ja arjessa selviämistä tukeviksi niin että palvelut ovat opiskelijan tilanteeseen liittyvästi oikea-aikaisia, vaikuttavia ja yksilöllisiä.

Opinnäytetyömme etsi vastauksia nuorten opiskelijoiden palveluiden haasteissa ja kehittämistarpeissa. Tutkimuksen toteuttaminen korona-aikana kannusti etsimään vastauksia kysymyksiin, kuinka voisimme aiempaa paremmin tunnistaa ja auttaa vaikuttavammin niitä nuoria, joiden terveyden ja hyvinvoinnin korjaaviin toimiin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä Keskipohjanmaan ammattiopiston nuorten opiskelijoiden osallisuutta heidän opintojaan tukevien palveluiden kehittämisessä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvailla ammatillisissa opinnoissa opiskelevien, Tukipolku-hankkeen työskentelyyn osallistuneiden nuorten kokemuksia saamastaan kuntoutuksellisesta tuesta, sekä heidän omaa käsitystään tuentarpeestaan opiskeluidensa edistämiseksi ja opiskeluista selviämiseksi. Lisäksi tarkoituksena oli kerätä opiskelijoiden ajatuksia tukipalveluiden kehittämisestä opiskelijaa tukeviksi. Opinnäytetyön kehittämisosion tuloksena kehitimme nuorten kokemustiedon, asiantuntijuuden ja teoretiedon pohjalta opiskelijapalveluiden seurantaan työvälineen, tarkistuslistan, jonka avulla opiskelijahyvinvointia ja opintojen etenemistä voidaan ohjata ja kehittää jatkuvasti parantaen ja monialaisesti opiskelijalähtöisen kuntoutuspalvelupolun avulla. Tarkistuslistaan sisältyy käytännön työskentelyä helpottavat kuntoutuspalveluihin ohjaamisen tukikortit.

## 2 MONIALAINEN YHTEISTYÖ NUOREN KUNTOUTUKSELLISEN TUEN SUUNNITTELUSSA

Tuusa ym. (2018, 143) nostavat esille hallintorajojen aiheuttamaa palvelujen hajanaisuutta, jonka vuoksi eri toimijoiden väliseen yhteistyöhön ei ole mahdollista päästä ilman yhteistä suunnittelua ja yhteistyön mahdollistavien rakenteiden luomista. Nykytilassa sektoroitunut palvelujärjestelmä voi aiheuttaa toimijoille kokemuksen siitä, että asiakkaan eduksi tehtävä monialainen yhteistyö on jotain ylimääräistä, johon käytetty aika on pois oman perustehtävän tekemisestä. Palvelujen tarpeenmukainen yhteensovittaminen, sekä asiakaslähtöisten palveluprosessien edelleen kehittäminen tuo monialaisen yhteistyön kuitenkin kiinteäksi osaksi kaikkien toimijoiden perustehtävää.

Yhteensovittavan johtamisen tulisi perustua asiakaskohtaamisissa karttuneeseen kokemukseen sekä vahvaan hallinnonalat ylittävään tutkimustietoon käytännöistä ja muutostarpeista, sekä eri alojen toimijoiden jakamalle tahtotilalle. Lisäksi työ tarvitsee valtakunnallista ohjausta integraation mahdollistamiseksi. (Määttä 2018, 36.) Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden palveluja ja työn johtamista tulisi kehittää Hujalan ym. (2020, 8) mukaan niin, että toiminnot tukisivat monialaista yhteistyötä. Erityistä huomioita tulisi kiinnittää siihen, että tulevaisuudessa myös esimiestasolla tarvitaan aikaisempaa vahvempaa organisaatorajat ylittävää yhteistyötä ja toimintakulttuuria.

Nykyisiä haastavia rakenteita ei kyetä ratkaisemaan uusia palveluja rakentamalla ja tukemalla edelleen palvelujen erikoistumista omalle kapealle tehtäväalueelleen, vaan kehittämistyön tulisi ohjautua monialaisen yhteistyön ja verkostotyön kehittämiseen (Kokko & Veistilä 2016, 228). Työn lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet ja asiakaslähtöisyys, sekä tiedon ja osaamisen kokoamisen yhteen asiakkaan parhaaksi. Yhteistyön tulisi olla vuorovaikutteista ja sallia tietoiset rajojen ylitykset, sekä verkoston monopolisen hyödyntämisen. Jeglinskyn ja Kukkosen (2016, 397) mukaan yhteistyöverkostot ovat asiakkaan edun mukaisia, sillä niissä asiakas toimii itse monialaisen ryhmän aktiivisena toimijana.

Toimiessaan monialainen työskentely turvaa sen, että asiakkaan kokonaistilanne voidaan käsitellä mahdollisimman laajasti ja asiakas saa oikea-aikaista tukea mahdollisimman nopeasti. Parhaimmillaan asiakkaan monialainen palvelukokonaisuus muodostuu toisiaan täydentävistä

toimijoista, jossa ammattilaisilla on tieto mistä verkostoon tarvittava lisäosaaminen on saatavilla. Toimiessaan yhteistyö tuottaa asiakkaalle laadukkaita palvelukokonaisuuksia, oikea-aikaista apua ja turvallisia nivelvaiheita myös siirryttäessä palvelusta toiseen. Poikkihallinnollisen yhteistyön parantamisen nähdäänkin olevan merkittävä keino toiminnan laadun kehittämiseen ja tuottavuuden parantamiseen julkisella sektorilla. Yhteistyön avulla voidaan vastata nuorten yksilöllisiin tarpeisiin ja luoda yksilöllisiä asiakaslähtöisiä palvelukokonaisuuksia. Siuralan (2011, 141) mukaan monialainen yhteistyö on parhaimmillaan yhdessä tekemistä, jossa tietoisesti hämärretään ammattilaisten työn rajoja ja luodaan uusia yhteistyöverkostoja, sekä uutta ammatillista osaamista.

Oppilaitoksen sisäisessä opiskeluhoitotyössä keskeisiä toimijoita ovat rehtori, opettajat, erityisopettajat, koulunkäynninohjaajat, opinto-ohjaajat, opiskeluhoillon psykologit, kuraattorit, sekä opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajat ja lääkärit, ja oppilaitoksen muu henkilöstö. Keskeisiä toiminnassa ovat opiskelijat, heidän perheensä, sekä oppilas ja opiskelijakunnat. Oppilaitoksen ulkopuolisia yhteistyötahoja voivat olla esimerkiksi perusterveydenhuolto ja terveyskeskuspalvelut, erikoissairaanhoido, lastensuojelu, kunnan sosiaalityö, nuorisotoimi, seurakunta, järjestöt, sekä muut oppilaitokset. (Perälä ym. 2015, 33–34.)

Oppimisympäristöjen tulee olla saavutettavia kaikille opiskelijoille, heidän henkilökohtaisista ominaisuuksistaan riippumatta. Esteettömässä ja saavutettavassa oppimisympäristössä huomioidaan pedagogiset, asenteelliset, psyykkiset, sekä sosiaaliset tekijät. Näiden lisäksi huomioidaan oppilaitoksen fyysisiin tiloihin ja ympäristöön liittyvät näkökohdat, eivätkä opiskelijan tuen tarpeet tai tarvittavat erityisjärjestelyt saa muodostua esteeksi opiskelijavalinnalle ja opiskelulle. Esteettömyyden tavoitteena on edistää oppilaitosympäristöä, jossa jokainen yhteisön jäsen kykenee toimimaan täysivaltaisesti ja mahdollisimman itsenäisesti. Esteettömyys muodostuu hyödyksi kaikille oppilaitosyhteisön jäsenille. (Opetushallitus 2014.)

Kuntoutuksen tavoitteena on konkreettisesti poistaa kuntoutuksen esteitä ja tukea kuntoutujaa, sekä hänen lähiympäristöään. Kuntoutusprosessin avulla pyritään mahdollistamaan nuorelle kuntoutujalle kokonaisvaltaista tukea sekä vahvistamaan hänen selviytymistään koulutus-, työ- ja osallistumisyhteisöissä (Karjalainen 2010, 20–21). Monialaisessa palvelujärjestelmässä ja prosessissa kuntoutujalle tulee jäädä riittävästi tilaa pohtia, ymmärtää ja yhteensovittaa saamansa tietoa, jotta hän voi itse tehdä oikeaksi kokemiaan ratkaisuja ja päätöksiä.

Nuorella kuntoutujalla on oikeus saada ohjausta ja tietoa eri ratkaisujen vaikutuksista, seurauksista ja omista vaikutusmahdollisuuksistaan, jotta sitoutuminen kuntoutukseen olisi mahdollista ja kuntoutujan toiveet tulisivat kuulluiksi. Kuntoutumisen tukemisella pyritään kuntoutujan elämänhallinnan vahvistumiseen ja kuntoutujan voimaantumiseen. Tämä edellyttää kuntoutuksen erityisasiantuntijoiden ja asiakkaan paikallisen sosiaalisen verkoston aitoa ja tasa-arvoista yhteistyötä. (Savukoski & Kauramäki 2012, 123–136.)

Kuntoutusjärjestelmässä tehdään laaja-alaista verkostoyhteistyötä, jotta asiakkaan kokonaiskuntoutus ja tuki saadaan suunniteltua tarkoituksenmukaisesti. Asiantuntijat työskentelevät yhdessä, yhteisin tavoittein. Moniammatillisen yhteistyön keskiössä on asiakaslähtöisyys, ja asiakas itse on verkoston aktiivisena osana. Moniammatillinen yhteistyö mahdollistaa toimiessaan asiakkaan tilanteen laaja-alaisen tarkastelun ja oikea-aikaisen palveluohjauksen. Kuntoutuksen haaste onkin joustava moniammatillinen asiantuntijuus, joka mahdollistaisi erilaisten asiakkuuksien palvelutarpeiden tuntemista. (Jeglinsky & Kukkonen 2016, 393–395.)

Asiantuntijoista on tulossa erilaisissa toimintaympäristöissä toimivia kuntoutuspalveluiden rakentajia. He toimivat erilaisten asiakkaiden ja ammattiryhmien kanssa eritavoilla ohjatuissa kuntoutuspalveluissa ja eri ympäristöissä. Huomioiden asiakkaiden yksilöllisiä kokonaiskuntoutuksellisia tarpeita, jotka voivat opiskelevan nuoren kohdalla muodostua esimerkiksi ammatillisen kuntoutuksen, neuropsykiatrisen kuntoutuksen ja hoidon kokonaisuudesta. Tavoitteena opintojen ja arjen sujuvuuden tukeminen, sekä nuoruuteen liittyvien kehitystehtävien saavuttaminen.

Asiantuntijoilla on mahdollisuus, nuoren rinnalla kulkiessaan, oppia uusia tapoja ja menetelmiä palveluiden toteuttamiseen, samalla kun muuttuva palveluverkosto tarjoaa uusia mahdollisuuksia palveluiden toteuttamiseen. Kuntoutuksellisen tuen tuominen oppilaitokseen vaatii asiantuntijoilta jatkuvaa ammatillista oppimista, oman työn arviointia, tieteellisen tutkimuksen seuraamista, käytännön taitoja ja oivalluksia, sekä sopeutumis- ja muuntautumiskykyä vaihtuviin tilanteisiin ja toimintaympäristöihin. Kehittyvät asiantuntijat opettelevat uusia tapoja toimia, niin verkostoissa kuin alueellisesti, jonka kautta yhteisöissä muodostuu uudenlaisia osaamisyhteisöjä (Piirainen & Sjögren 2016, 19–28.) myös asiakkaana olevan opiskelijan kuntoutuksellisen tuen tarpeissa.

Asiantuntijoiden osaamisen tunnistaminen, hyödyntäminen ja yhteisen ymmärtäminen on kuntoutuksessa haasteellista. Ammattilaisilla tulee olla osaamista ohjata asiakasta tarkoituksenmukaisten palvelujen luokse, sekä yhteensovittaa asiakkaan tarvitsemia yksittäisiä palveluita palvelukokonaisuuksiksi. Nuorten palveluissa tarvitaan myös uudenlaista varhaisen tunnistamisen ja palveluohjaamisen osaamista, jotta nuorten kuntoutustarpeita tunnistetaan palveluissa nykyistä aikaisemmin ja osataan ohjata nuoria edelleen (kuntoutus)palveluiden piiriin. Nuorten tukemiseksi pirstaleisessa järjestelmässä tarvitaan muiden toimijoiden tunnistamista, sekä koordinoitua yhteistyötä yhteistyösuhteiden ylläpitämiseksi. Organisaatioissa ja palveluissa on professionaalaisia rooleja, joissa jakaudutaan "kopin ottajiin, siirtäjiin tai torjujiin. (Määttä & Keskitalo 2014.)

## **2.1 Erityinen tuki ammatillisessa koulutuksessa**

Erityisen tuen opiskelijoiden määrä ammatillisessa koulutuksessa on viime vuosina lisääntynyt. Silti opiskelijoiden tuen tarpeiden tunnistamisessa ja tuen toteuttamisessa on edelleen vaihtelua, opiskelijoita osallistetaan tukitoimien suunnitteluun hyvin eri tavoin, eikä tuen vaikuttavuutta arvioida systemaattisesti. Oppilaitosten henkilöstöllä ei ole aina riittävästi tietoa tuen hyödyntämisen mahdollisuuksista, sovitusta tukitoimista tai menetelmiä tuen toteuttamiseen. (Goman ym. 2021a, 21–23.) Samaan aikaan tukitoimia tarvitsevien lasten määrä varhaiskasvatuksessa on kasvanut, ja tukea tarvitsevien oppilaiden määrä on kasvanut perusopinnoissa jatkuvasti 2000- luvulla, jolla on vaikutuksia oppilaan myöhempisiin toisen asteen opinnoissa. Tehostettua tukea saavien oppilaiden määrä on kasvanut yhtäjaksoisesti vuodesta 2011 alkaen, ja erityistä tukea tarvitsevien oppilaiden määrä perusopetuksessa on kasvanut vuodesta 2014 alkaen. (Ukkola & Metsä-Muuronen 2021, 57–61; Tilastokeskus 2021.)

Erityinen tuki on opiskelijan henkilökohtaisiin tavoitteisiin ja valmiuksiin perustuvaa suunnitelmallista pedagogista tukea, sekä erityisiä opetus- tai opiskelujärjestelyjä. Erityisen tuen tavoitteena on lisäksi edistää opiskelijan kokonaiskuntoutusta yhteistyössä kuntoutuspalvelujen tuottajien kanssa. (Laki ammatillisesta koulutuksesta 2017/531 § 64.) Tukitoimilla pyritään edistämään tukea tarvitsevan opiskelijan suoriutumista opinnoistaan, sekä työllistymistä opintojen jälkeen.

Ammatillinen erityisopetus on osa ammatillista koulutusta ja sen tehtävänä on tukea opintoja, kun opiskelijan toimintakyky on alentunut sairauden tai vamman vuoksi tai hänellä on jokin muu tarve opintoihin liittyvään tukeen. Ammatillinen erityisopetus kohdistuu erilaisiin opiskelijoihin, jotka voivat olla vaikeasti vammaisista erityisen lahjakkaisiin nuoriin, joiden haasteet voivat olla mielenterveydellisiä, sosiaalsiin tilanteisiin liittyviä tai muita toimintakykyyn vaikuttavia asioita. Tavoitteena on opiskelijan toimintakykyyn ja tuentarpeeseen soveltuva opetus, riippumatta opiskelijoiden sosiaalisista tai terveydellisistä eroista. (Hakala, Mietola & Teittinen 2013, 173.)

Erityisen tuen tavoitteena on varmistaa tasavertaiset koulutusmahdollisuudet ja tasa-arvoiset elämisen mahdollisuudet kaikille nuorille ja aikuisille. Oppimista tuetaan moniammatillisella yhteistyöllä ja kokonaiskuntoutuksellisella otteella, joka tarkoittaa opiskelijan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tukemista opintojen aikana. Opiskelijan tuen tarpeet tulee tunnistaa mahdollisimman varhain ja tukitoimet suunnitella moniammatillista yhteistyötä hyödyntäen, yhdessä opiskelijan kanssa. Opiskelijan henkilökohtaisten valmiuksien, tavoitteiden ja mahdollisuuksien mukaan suunnitellut yksilölliset tukitoimet ja kuvaus erityisen tuen tarpeesta kirjataan opiskelijan henkilökohtaiseen osaamisen kehittämissuunnitelmaan. (Opetushallitus 2018, 1–2.)

Erityisen tuen järjestäminen perustuu lakiin ammatillisesta koulutuksesta (2017/531). Ammatillisten opintojen erityisen tuen tavoitteena on, että opiskelija saavuttaa tutkinnon perusteiden mukaisen ammattitaidon ja osaamisen. Erityisopetus voi olla positiivista erityistä tukea ja tasapuolistavaa erityiskohtelua opiskelijalle, mutta erillisissä luokissa tai kouluissa toteutettuna se voi kääntyä poikkeavaksi toimenpiteeksi (Kaikkonen 2010, 13). Pedagogiset järjestelyt, erityinen tuki ja ohjaus, sekä opiskeluhuollon palvelut ovat koulutuksen järjestäjän keinoja tukea opiskelijaa opinnoissaan. Opiskelijan koulutuksellisen tasa-arvon kannalta keskeistä on, että opiskelijoiden tukipalvelut toteutuvat oikea-aikaisesti ja kohdentuvat tarkoituksenmukaisesti.

Oppilaitosten vaihtelevat resurssit vaikuttavat opiskelijoiden saamaan ohjauksen määrään toisen asteen opinnoissa. Ammatillisen koulutuksen järjestäjät arvioivat opintojen alkuvaiheen ohjausresurssien riittävyyden alhaisemmaksi, kuin lukiokoulutuksen järjestäjät – resurssien riittävyyttä piti hyvänä tai erittäin hyvänä 76 prosenttia lukiokoulutusten järjestäjistä, ja vain 57 prosenttia ammatillisen koulutuksen järjestäjistä. Ohjausresurssien riittävyyttä ja oppilaitoksen toimijoiden työnjaon toimivuutta pitivät parhaana työntekijät, jotka työskentelivät terveyden ja hyvinvoinnin, tai luonnontieteiden alalla. Resurssien riittävyyttä arvioivat heikoimmaksi tekniikan ja

palvelualojen henkilöstö, joista tekniikan alaoilla oppilaitoksen toimijoiden välinen työnjako arvioitiin myös heikoimmaksi. (Goman ym. 2021a, 88–93.)

Korona-aika toi näkyviin opiskelijoiden omakohtaisia kokemuksia oppimisen haasteista. Yli puolet ammatillisessa koulutuksessa opiskelevista opiskelijoista koki poikkeusaikana opiskelun henkisesti raskaammaksi, kuin normaalioloissa. Suurin osa opiskelijoista koki saaneensa opintojensa edistämiseen riittävästi tukea, mutta reilulla neljäsosalla opiskelijoista oli opinnoissaan merkittäviä haasteita. Opiskelijat, joilla oli lähtötilanteessa opintoihin liittyviä haasteita, tai kuormittumiseen tai motivaatioon liittyviä tekijöitä, kokivat saamansa tuen muita opiskelijoita heikommaksi. Opiskelijat kokivat myös puutteita omiin opiskelutaitoihin liittyen, sekä haasteita opiskeluhuollon palvelujen saavuttamisessa. (Goman ym. 2021b, 111–115.)

Poikkeuksellinen ajanjakso on osoittanut, miten vahvasti koulutus ja yhteiskunta ovat sidoksissa toisiinsa. Oppiminen ja osaamisen kehittäminen edustavat lapsille, nuorille ja aikuisille merkityksellistä elämisen ja yhteisöllisen olemisen piiriä. Niiden ohella koulu myös kiinnittää yksilön yhteiskuntaan ja siinä toimimiseen. Koulutuksen piirissä muotoutuvat tavat puhua, toimia ja asennoitua suhteessa toisiin, yhteiskuntaan ja maailmaan. Siksi on tärkeää sekä havainnoida että kysyä, millä tavoin koulutus uusintaa eriarvoisuuksia ja etuoikeuksia, sekä miten näitä käytäntöjä, puhetapoja ja asenteita on mahdollista muuttaa. (Goman ym. 2021b, 111–115.) Sektoroituneet palvelut ovat haasteellisia, ja aiheuttavat asiakkaalle riskin pudota palvelujen ulkopuolelle, jos asiakkaan tarpeeseen ei kyetä vastaamaan yksiselitteisesti yhden palvelun keinoin. Haaste on nähtävissä myös syrjäytymisvaarassa olevien opiskelijoiden palveluissa, jolloin opiskelijat ovat riskissä pudota palvelusiilojen väliin tai jäädä kokonaan palvelujen ulkopuolelle. Nuorten tueksi tarvitaan nykyistä laajemmat matalan kynnyksen palvelut, joissa yhdistyvät henkilökohtainen palvelu ja digitaalinen tuki, sekä nuorelle että hänen lähiyhteisöilleen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 45–47.)

## **2.2 Opiskeluhuolto ammatillisissa opinnoissa**

Opiskeluhuollolla tarkoitetaan opiskelijan oppimisen, sosiaalisen hyvinvoinnin, sekä psyykkisen ja fyysisen terveyden edistämistä ja ylläpitämistä, sekä niiden edellytyksiä lisäävää toimintaa oppilaitosyhteisössä. Opiskelijahuoltotyötä ohjaa nuoren edun ensisijaisuus ja hänen hyvinvointinsa edistäminen. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 2013/1287.) Opiskeluhuolto toteutuu



ensisijaisesti ehkäisevänä koko oppilaitosyhteisöä tukevana yhteisöllisenä opiskeluhoitona, jonka lisäksi opiskelijoilla on oikeus yksilökohtaiseen opiskeluhoitoon. Opiskeluhoitoa toteutetaan opetustoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen monialaisena yhteistyönä opiskelijoiden, heidän huoltajiensa sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen kanssa. (Perälä ym. 2015, 25.) Opiskeluhoito muodostaa oppilaitoksessa kokonaisuuden, joka vaatii suunnittelua ja toimintojen yhteensovittamista. Opiskeluhoiton toteuttamiseen osallistuvat kaikki opiskeluhoitopalveluista vastaavat toimijat, sekä oppilaitoksen muut toimijat.

Koulutuksen järjestäjä vastaa ammatillisesta koulutuksesta annetun lain mukaisen opiskeluhoiton toteutumisesta, jonka koulutuksen järjestäjä järjestää yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimen opiskeluhoitopalveluista vastaavien toimijoiden kanssa siten, että opiskeluhoiton palvelut muodostavat yhtenäisen, toimivan ja tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden. Oppilaitoksen alueen hyvinvointialue, vastaa opiskeluhoiton kuraattori- ja psykologipalveluiden järjestämisestä, riippumatta koulutuksessa olevien opiskelijoiden kotipaikasta. Psykologi- ja kuraattoripalvelut on järjestettävä ensisijaisesti oppilaitoksessa ja opiskelijoiden helposti saavutettavana. 1. tammikuuta 2022 voimaan tulleen lain mukaan palveluita on järjestettävä niin, että yhtä psykologia kohden on enintään 780 opiskelijaa ja kuraattoria kohden opiskelijoita on enintään 670. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 2013/ 1287.)

Kunnan perusterveydenhuollon tehtävä on järjestää opiskeluterveydenhuollon palvelut alueellaan sijaitsevien toisen asteen oppilaitosten opiskelijoille, riippumatta koulutuksessa olevien opiskelijoiden kotipaikasta. Toisen asteen oppilaitoksissa opiskeluterveydenhuolto on osa opiskeluhoitoa, jolla tarkoitetaan opiskelijan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista huolehtimista, sekä näiden edellytyksiä vahvistavaa toimintaa. Opiskeluterveydenhuollon palvelut järjestetään kokonaisuutena keskitetyssä opiskeluterveydenhuollon toimipisteessä tai oppilaitoksessa, ja palveluita toteuttavat terveydenhoitajat ja lääkärit. Opiskeluterveydenhuolto on järjestettävä niin, että opiskelijoilla on tarvittaessa pääsy terveydenhoitajan vastaanotolle myös ilman ajanvarausta. (Terveystoimintolaki 2010/1326.)

Vuoden 2021 kouluterveyskyselyn mukaan nuorten käyntimäärät kuraattori- ja psykologipalveluissa pysyivät ennallaan lukuvuonna 2020–2021, mutta käyntimäärät opiskeluterveydenhuollon palveluissa vähenivät selvästi (Hakulinen ym. 2020; Jahnukainen ym. 2021). Korona-aika lisäsi kouluterveyskyselyn mukaan nuorten ahdistuneisuutta, ja ammatillisissa

opinnoissa opiskelevat nuoret kokivat saaneensa apua ahdistuneisuuteen opiskeluhuollon palveluista. Ammatillisissa opinnoissa olevien nuorten tarve psyykkistä hyvinvointia tukeviin palveluihin on kyselyn mukaan kasvava, joka asettaa paineen nuorten mielenterveyspalvelujen vahvistamiselle. (Aalto-Setälä ym. 2021, 2–3.)

Opiskelijan erityisen tuen tarpeen arvioimiseksi on tarpeen mukaan järjestettävä lisäkäyntejä ja kotikäyntejä, joiden pohjalta opiskelijalle laaditaan hyvinvointi- ja terveystarkastus yhteistyössä opiskelijan ja tarvittavien toimijoiden kanssa. Terveystarkastukset ja neuvonta onkin järjestettävä siten, että erityisen tuen tarve tunnistetaan oikea-aikaisesti ja tuki päästään järjestämään viiveettä. Erityisen tuen tarve tulee selvittää aina, jos opiskelijassa, perheessä tai ympäristössä on tekijöitä, jotka voivat olla vaaraksi opiskelijan kasvuun ja kehitykselle. (Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta, sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta 2011/338.)



KUVIO 1. Opiskeluhoollon kokonaisuus (Hietanen-Peltola ym. 2019)

Opiskeluhooltoryhmä on monialainen, eli ryhmään osallistuvat opetusta, opiskeluhoiltoa, opiskelijoita ja huoltajia edustavia jäseniä (KUVIO 1). Monialaisuus mahdollistaa eri ammattialojen edustajien osaamisen ja tietotaidon yhdistämisen, joka hyödyttää koko oppilaitosyhteisöä. Laissa opiskeluhooltoryhmän tehtäväksi on säädetty yhteisöllinen hyvinvointityö ja ryhmä ohjaa oppilaitoksen toimijoita toteuttamaan yhteisöllistä työtä, jonka tavoitteet ja toimenpiteet on kirjattu

opiskeluhoitosuunnitelmaan. (Hietanen-Peltola ym. 2019, 28–35.) Opiskeluhoitoryhmä suunnittelee, toteuttaa ja arvioi opiskeluhoitoa ohjausryhmän linjausten mukaan. Tämä tarkoittaa opiskeluhoollon kokonaisuuden koordinoimista, sekä yksilökohtaisen opiskeluhoollon käytännöistä ja menettelytavoista sopimista. Oppilaitosympäristön turvallisuuden, terveellisyyden, yhteisön hyvinvoinnin tukeminen, sekä oppimista ja opiskelijoiden hyvinvointia tukevan toiminnan kehittäminen on ryhmän tärkein tehtävä. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 2013/1287 § 14.)

Yhteisöllinen opiskeluhoitotyö on suunnitelmista ja pohjaa ajankohtaiseen tietoon oppilaitosympäristön, asuntoaloiden, opiskelijoiden ja henkilöstön tilanteesta. Yhteisöllisellä opiskeluhoollolla tarkoitetaan oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa (2013) toimintakulttuuria ja toimenpiteitä, joilla oppilaitosyhteisössä edistetään oppimista, hyvinvointia, terveyttä, sosiaalista vastuullisuutta ja osallisuutta, sekä oppilaitoksen fyysisten tilojen turvallisuutta, terveellisyyttä ja esteettömyyttä. Kaikkien oppilaitoksen toimijoiden ja opiskeluhoitopalveluista vastaavien toimijoiden on edistettävä opiskelijoiden ja oppilaitosyhteisön hyvinvointia, josta oppilaitoksen henkilökunnalla on ensisijainen vastuu.

Yksilökohtaisia opiskeluhoollon palveluja ovat opiskeluterveydenhuolto, opiskeluhoollon kuraattori- ja psykologipalvelut, erityisoppilaitoksissa järjestettävät sosiaali- ja terveystalvet sekä monialaisessa asiantuntijaryhmässä toteutettava työskentely. Tavoitteena on seurata ja tukea opiskelijan kokonaisvaltaista terveyttä ja hyvinvointia, opintojen etenemistä sekä aikuisuuteen ja itsenäiseen elämään kasvamista. Yksilökohtainen opiskeluhoolto myös tukee tarpeen mukaan opiskelijan huoltajia, sekä ohjaa heitä tarvittavien palvelujen piiriin. Yksilökohtainen opiskeluhoolto on opiskelijalle aina vapaaehtoista, ja ammatillaiset osallistuvat työskentelyyn opiskelijan suostumuksella. (Hietanen-Peltola ym. 2019, 12.)

Laadukas opiskeluhoolto varmistetaan johtamisella, joka perustuu tietoon opiskelijoiden terveydestä ja hyvinvoinnista, opintojen etenemisestä, sekä opiskeluhoollosta ja oppilaitoksen toimintaympäristöstä. Opiskeluhoollon johtaminen kokonaisuutena, sekä monialainen yhteistyö, luovat pohjan opiskelijälähtöisille opiskeluhoitopalveluille, sekä yhdenvertaiselle ja oikea-aikaiselle tuelle. Johtamisen tehtävänä on myös varmistaa, että kaikki oppilaitoksen toimijat ovat sitoutuneita opiskelijoiden hyvinvoinnin edistämiseen, ja ovat perehtyneitä tuen järjestämisen mahdollisuuksiin. Opiskeluhoollon on mukauduttava opiskelijoiden muuttuviin tuen tarpeisiin oikea-aikaisesti, ja kyettävä tukemaan opiskelijoita arjessa. Kaikkien opiskelijoiden huomioiminen opiskeluhoollon palvelujen kehittämisessä edellyttää kaikkien opiskelijoiden osallisuuden

tukemista, jotta opiskelijoilla olisi mahdollisuus toimia opiskeluyhteisön aktiivisena jäsenenä ja vaikuttaa itse sen kehittämiseen. (Koivisto, Moilanen & Miettinen 2019, 22–25.)

Verkostojen monitoimisuus ja useiden toimintaan liittyvien, sekä tehtäväalueiltaan erilaisten organisaatioiden rinnakkaisuus, liittyy johtamiseen piirteitä, joita perinteiset johtamismallit eivät aina tunnista. Palveluiden johtaminen ja tuottaminen on johtajan vastuulla, mutta hänellä ei välttämättä ole suoraa toimivaltaa verkoston eri palveluorganisaatioissa työskenteleviin toimijoihin. Johtajalla ei myöskään usein ole moniammatillisen verkoston ammattien substanssiosaamista, josta johtuen toimivat ja avoimet yhteistyösuhteet ovat keskeisiä. Yhtäaikaiset odotukset ja verkostoon kuuluvien toimijoiden taustaorganisaatiot saattavat kohdistaa verkoston toimintaan keskenään ristiriitaisia odotuksia, joiden yhteensovittaminen voi olla haasteellista (Niiranen 2016, 307–308.) Asiakkaan palvelutarpeiden ja äänen kuuleminen palvelujen kehittämistyössä voi ohjata verkostoa kohti parempaa yhteistyötä, jonka tavoitteena on asiakaslähtöinen palvelupolku, sekä vaikuttava tuloksekas opiskelijahuollon yhteistyö.

### **2.3 Opiskelijan kuntoutuspalvelut**

Kuntoutusprosessi voidaan nähdä kuntoutujan ja ympäristön muutosprosessina, jonka tavoitteena on kuntoutujan parempi selviytyminen hänen omassa arjessaan ja eri toimintaympäristöissä. Kuntoutuksen tulisi tuottaa positiivista muutosta esimerkiksi kuntoutuvan opiskelijan elämänhallinnassa, arkielämässä selviytymisessä, opinnoissa jaksamisessa tai yhteisön toimintaan osallistumisessa. (Järvikoski 2013, 21–24.)

Tulevaisuudessa on tärkeää tukea osatyökykyisten nuorten osallisuuden mahdollisuuksia toteuttamalla ammatillista kuntoutusta ja muita kuntoutuspalveluja joustavasti rinnakkain, jotta jokaiselle nuorelle turvattaisiin mahdollisuus ammatillisen koulutuksen saavuttamiseen ja opinnoissa selviytymiseen. Tulevaisuudessa tulisi kiinnittää myös erityistä huomioita ammatillisessa kuntoutuksessa olleiden nuorten kuntoutuksen jälkeiseen työelämään siirtymiseen, jotta nuorten toimeentulo ei jäisi pysyvän työkyvyttömyyseläkkeen varaan (Salminen 2019, 396–399.)

Osallisuus edellyttää ammatillisilta nuorten kohtaamisen osaamista, sekä toimijuuden esteiden aktiivista tunnistamista ja purkamista. Työskentelyssä tarvitaan läsnä olevaa osaamista nuorten

arjessa, sekä palvelukentällä muodostuvien verkostojen monipuolista hyödyntämistä. Tulevaisuudessa tulisi kehittää käytäntöjä ja menetelmiä, joiden avulla nuoria voidaan auttaa eteenpäin niin, että nuorten oma tieto, kokemus ja osaaminen tulee osaksi yhteistyötä. (Peltola & Moisio 2017, 21–23.) Palvelujen hyödyntämisen ja kokonais kuntoutuksen suunnittelun avulla nuorten kuntoutus muodostaa jatkumon, joka parhaimmillaan jatkuu katkeamattomana nuoruuteen kuuluvista nivelsiirtymistä huolimatta.

Kaksi keskeisintä kuntoutujan osallisuuteen vaikuttavaa tekijää ovat: Asiakkaan osallisuus oman kuntoutuksensa suunnittelussa ja kuntoutukseen liittyvässä päätöksenteossa sekä asiakkaan rooli osana kuntoutusprosessia. Asiakkaan osallisuus edellyttää tiedonsaantia, käsitystä omien päätösten seurauksista, sekä aitoa vaikuttamismahdollisuutta päätöksiin. Kuntoutujan motivaatio ja rooli on olennaista paitsi yhteistyön onnistumisen, mutta myös kuntoutujan sitoutumisen ja aktiivisen osallistumisen kannalta. Sitoutumisen ja motivaation kannalta on keskeistä, että suunnitellulla kuntoutuksella on kosketuspinta kuntoutujan henkilökohtaisten elämäntavoitteiden kanssa. (Järvikoski 2013, 21–24.)

#### **2.4 Nuoren opiskelijan osallisuuden vahvistaminen omien kuntoutuspalveluiden suunnittelussa**

Isolan ym. (2017) mukaan osallisuus on resurssien, tarpeiden ja toimijuuden edellytysten mukaan rakentuva subjektiivisen hyvinvoinnin tila, joka syntyy ihmisten välisessä toiminnassa, uskomuksissa ja kielessä. Osallisuus voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen:

1. Osallisuus omassa arjessa mahdollistaa itsensä toteuttamisen yksilönä. Tällöin yksilö kokee autonomisuutta ja yhteisyyttä, sekä kokee elämän hallittavana, ymmärrettävänä ja merkityksellisenä. Näitä kokemuksia tukevat arjen merkityksellinen tekeminen, onnistumisen kokemukset, saatu myönteinen palaute ja itseohjautuva toiminta. Yksilöiden osallisuutta omassa arjessaan voidaan lisätä toimintaympäristöjä ja palveluita selkeyttämällä. Myös asiakastietojen ja päätösten selkokieliisyys, kulttuurinen ymmärrys, lukutaito ja asiakkaan osallistaminen häntä koskevaan päätöksentekoon edistää asiakkaan osallisuutta hänen omassa elämässään.

2. Osallisuus vaikuttamisen prosessissa pyrkii rohkaisemaan ja lisäämään marginaaliin päätyneiden vaikuttamista yhteisiin asioihin. Tätä voidaan edistää mahdollistamalla heikommassa

asemassa oleville mahdollisuuksia tuoda esiin näkemyksiään ja koemustaan esimerkiksi kulttuurin keinoin. Asiakkaiden ja ammattilaisten on mahdollista vaikuttaa toisiinsa, jos palveluihin sisällytetään yhteiskehittämisen menetelmiä.

3. Osallisuus paikallisesta hyvästä merkitsee osallistamista arkisissa ympäristöissä, joissa on mahdollisuus muiden ihmisten kohtaamiseen. Osallisuus paikallisesta hyvästä lisää yhteisöllistä hyvinvointia ja luo yhteisiä merkityksiä ja arvoa, ylittäen yhteiskuntaryhmät.

Sosiaalinen osallisuus on käsitteenä laaja, ja sitä voidaan tarkastella yksilön kokemuksellisesta näkökulmasta tai yhteiskuntapolitiikan viitekehyksestä. Yleisesti sosiaalinen osallisuus nähdään kuitenkin vastakohtana syrjäytymiselle. (Leemann ym. 2015, 1.) Osallisuuden tukeminen koskee tapaa, jolla nuoret tulevat kohdatuksi päivittäin. Osallisuuden tukeminen ei rajoitu vain yksittäisiin toimintoihin tai tekoihin, vaan edellyttää, että nuori nähdään yhteisönsä aktiivisena ja arvokkaana jäsenenä, jonka toimijuutta tuetaan aktiivisesti. Osallisuuden vahvistaminen nuorten palvelujen suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä vaatii toimintakäytänteiden systemaattista arvioimista ja aktiivista kehittämistä. Oleellista on, että toimintoissa ja rakenteissa olevat esteet tunnistetaan, ja toimintoja kehittäessä huomioidaan nuorten näkökulma ja heille luontaiset toimintatavat. (Kiilakoski 2017, 38.)

Sosiaalinen osallisuus voidaan nähdä keinona edistää yhteiskunnan yhdenvertaisuutta ja oikeudenmukaisuutta, ehkäistä syrjäytymistä sekä torjua köyhyyttä. Keskeisintä on ohjata yhteiskunnan reunoille tai ulkopuolelle ajautuneita ihmisiä takaisin yhteiskunnan palvelujen piiriin. Osallisuutta voidaan lisätä varmistamalla kohtuullinen toimeentulo, ja tarjoamalla yksilön tarpeisiin vastaavia palveluita sekä mahdollisuuksia toimintaan, jossa luodaan yhteyksiä muihin ihmisiin. Samalla on tärkeää vahvistaa elämän ennakoitavuutta ja hallintaa, toimintaympäristöjen ymmärrettävyyttä, sekä yksilön autonomiaa. (Isola ym. 2017, 25.)

Maailman terveysjärjestön kansainvälisen toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyslukuitus (ICF) kuvaa kuntoutujan osallisuutta ja selviytymistä omassa arjessaan ja eri ympäristöissä. ICF-luokituksen mukainen osallistuminen on toiminnallista osallisuutta, osallistumista oman arjen eri tilanteissa. ICF-luokituksen mukaan osallistuminen ja kuntoutujan suoritukset jaetaan yhdeksään osa-alueeseen, joita ovat: liikkuminen, kommunikointi, itsestä huolehtiminen, yleisluonteiset tehtävät ja vaatteet, kotielämä, henkilöiden väliset vuorovaikutussuhteet ja ihmissuhteet,

oppiminen ja tiedon soveltaminen, keskeiset elämäalueet (opiskelu ja työ), sekä yhteisöllinen, sosiaalinen ja kansalaiselämä. (World Health Organization 2004, 123–168.)

Osallisuuden tarkka mittaaminen on mahdotonta, koska kyse on yksilöllisestä kokemuksesta. Nuoren ympärillä toimivat ammattilaiset voivat toimia osallisuutta rajoittavina, tai nuoren osallisuutta mahdollistavina toimijoina, jolloin nuoren osallisuus näyttäytyy yksilön mahdollisuuksina ja valintoina. Osallisuutta tulee kuitenkin tarkastella myös laajemmin; käsityksenä nuoresta yhteisön ja yhteiskunnan jäsenenä, sekä yksilönä. Osallisuuden käsite liittyy siihen, kuinka yhteiskunta näkee nuoruuden ja nuoret osana yhteiskuntaa. (Nigel 2002, 174–176.)

Osallisuudesta voi käsitteellisessä keskustelussa tunnistaa kolme hieman eri sisältöistä näkökulmaa; osallisuus, osallistuminen ja osallistaminen (Närhi, Kokkonen, & Matthies 2015, 232). Osallisuuden ja toimijuuden mahdollisuuksia ovat vaikuttamismahdollisuudet omaan elämään, tarvitsemiinsa palveluihin ja päätöksiin, sekä uskon luominen omiin mahdollisuuksiin, voimavaroihin ja merkityksellisyyteen toiminnassa (Rissanen 2021, 140). Nuoren osallisuuden tukeminen edellyttää laaja-alaista ammatillista osaamista ja kykyä nuoren tasavertaiseen kohtaamiseen. Määtän (2015, 39) mukaan konttoreissa tapahtuva auttaminen on tullut tiensä päähän. Tulevaisuudessa auttamisen tulee tapahtua lähellä nuoria, ja palvelujen tulee kyetä liikkumaan nuorten mukana heidän luonnollisessa elinpiirissään (joustava liikkuminen palvelujärjestelmässä ja läsnä oleminen sosiaalisessa mediassa). Nuoret usein vasta harjoittelevat itsenäistä vastuunkantoa ja omien asioidensa hoitamista, jolloin esimerkiksi tukien ja palvelujen hakemiseen liittyvät käytänteet voivat olla haasteellisia, usein jopa mahdottomia. Yhteinen ymmärrys hyödynnettävissä olevista palveluista luo yhteisen pohjan nuorten aikuisten kanssa toimiville ammattilaisille, sekä yhdistää ammattilaista ja nuorta asiakasta. Nuorille ei useinkaan ole merkitystä sillä mitä ammattialaa hänen kanssaan toimivat ammattilaiset edustavat, vaan heitä kiinnostaa enemmän kuulluksi tuleminen ja saatavilla olevien palveluiden sisältö. (Siurala 2011, 148.) Työntekijöiden ja asiakkaiden erilaiset käsitykset osallistumisen tavoitteista ja tavoista voivat olla osallisuuden toteutumisen haaste. Osallisuuden kokemuksen kannalta merkityksellistä on, että se perustuu valinnanvapauteen ja asiakkaan kokemukseen aidosta vaikuttamisesta, ei näennäisesti osallistavista tapahtumista. (Rissanen 2021, 145–147.)

Osallisuuden edistäminen onkin yksi keskeinen keino ehkäistä köyhyyttä, eriarvoisuutta ja syrjäytymistä, ja on osa Suomen hallituksen ja Euroopan unionin tavoitteita. Sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen on

asiakasosallisuutta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019a.) Työntekijöiltä toteutuminen vaatii valmiuksia arvioida työtapoja, -prosesseja ja ammatillista tietämystään yhteisessä kehittämistyössä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Asiakkaiden kanssa tehtävä yhteiskehittäminen voi ohjata ja tarkentaa työskentelyn lähestymistapoja ja työtettä sekä vahvistaa asiakkaiden osallisuutta. (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 241.)



### **3 NUOREN SYRJÄYTYMISEN RISKITEKIJÖITÄ JA SEURAUKSIA**

Nuoruus on merkittävä elämänvaihe, sillä monet hyvinvoinnin kannalta keskeiset mallit vakiintuvat: opintoihin liittyvät päätökset, työelämään siirtymä ja perheen perustaminen. Aikuisuudessa ilmenevät väestöryhmien väliset terveys- ja hyvinvointierot pohjaavat aikaisempiin käyttäytymismalleihin ja ympäristötekijöihin. Suomessa sosiaali- ja terveystieteiden yhtenä tavoitteena on tasoittaa väestöryhmien välillä olevia hyvinvointi- ja terveyseroja, ja sosiaali- ja terveydenhuollon oikeudenmukaisuustavoitteet on määritelty perustuslaissa. (Manderbacka ym. 2017.)

#### **3.1 Nuoren syrjäytymisen riskitekijöitä**

Yksittäiset vaikeudet harvoin horjuttavat nuoren elämänhallintaa. Syrjäytymisen riskit kasvavat, kun kasaantuvat haasteet alkavat heikentää nuoren mahdollisuuksia oman elämän hallintaan. Syrjäytyminen voi näkyä osattomuutena, turvattomuutena, arjen tyhjyytenä, tekemättömyytenä sekä yhteiskunnan normaaleina pidettyjen toimintamallien ulkopuolelle jäämisinä. Syrjäytyminen on prosessi, jossa nuoren elämään negatiivisesti vaikuttavat tekijät kasaantuvat. Prosessiin voidaan vaikuttaa tukemalla nuorten terveyttä ja hyvinvointia tukevia toimia ja palveluja, sekä ohjaamalla tukea nuorten kehitysympäristöihin. Syrjäytymisen riskitekijöinä nähdään usein riittämätöntä vanhemmuutta, koulupudokkuutta, heikkoa työmarkkina-asemaa ja elämänhallinnan ongelmia. Nuoren kehityksen edetessä yhteiskunnallisesti kielteiseen suuntaan, löytyvät taustalta usein kasvuperheeseen liittyvät haasteet, oppimisen vaikeudet ja heikko koulumenestys, sekä myöhemmin nuoren omat päihde- ja mielenterveyshaasteet, sekä rikollisuus. (Notkola ym. 2013, 243.)

Suomi nuorten kasvuympäristönä -raportin mukaan merkittävässä syrjäytymisvaarassa ovat he, joiden resurssit ja mahdollisuudet ovat jo alun perin muita heikommat – nuoret, joiden lapsuutta ovat leimanneet haavoittavat perheolosuhteet tai lastensuojelun tarve (Ristikari ym. 2016, 3). Lasten ja nuorten palveluihin on kohdistettu suuria investointeja, siitä huolimatta nuorten pahoinvointi ja syrjäytyminen näyttävät lisääntyvän ja vaikeutuvan (Notkola ym. 2013, 200).

Opiskelun keskeyttäneiden nuorten elämäntarinassa toistuvat usein koulukiusaaminen, yksinäisyys, jaksamisen haasteet, mielialaan liittyvät haasteet, kasvuperheen tuen puute, asunnottomuus ja päihteet. Nuoret itse kuvaavat opiskelujen keskeyttämisen syiksi usein väärät alavalinnat, opiskelumotivaatioon, elämäntilanteeseen tai mielenterveysongelmiin liittyvät haasteet, oppilaitoksesta saadun tuen puuttumisen, oppimisvaikeudet, sekä kiusaamisen. Alhainen koulutustaso ja työelämän ulkopuolelle jääminen heikentää merkittävästi työmarkkinamahdollisuuksia, sekä nuoren luottamusta yhteiskuntaan. (Albæk ym. 2015, 23–36.)

OECD:n julkistaman ”Investing in Youth” -raportin (2019) mukaan Suomen koulutusjärjestelmä on parhaiden joukossa, mutta sosiaaliturva- ja työllisyyspolitiikan tehottomuus estää osan nuorten siirtymistä työmarkkinoille. Suomessa nuorten työllisyysaste on muiden Pohjoismaiden työllisyysastetta heikompi. Erityisesti alhaisen osaamistason nuoret kohtaavat haasteita työelämään siirtymässä, kun taas korkean osaamistason tehtävissä on jatkuva työvoimapula. Lähes puolella koulutuksen ja työelämän ulkopuolella väliaikaisesti olevista nuorista ei ole toisen asteen tutkintoa. Raportin mukaan nuorten pääsy työmarkkinoille ei ole tärkeää pelkästään yksilöiden oman talouden ja hyvinvoinnin kannalta, vaan myös yleisen sosiaalisen yhteenkuuluvuuden ja taloudellisen kasvun kannalta.

Nuorten syrjäytymiseen liittyviä tekijöitä tutkittaessa on havaittu, että haasteet kotona tai koulussa ovat syrjäytymisen ensimmäisellä tasolla yleisiä. Seuraavalla tasolla ovat opiskeluun liittyvät epäonnistumiset ja opiskelujen keskeyttäminen. Kolmannella tasolla aikaisemmat negatiiviset elämäkokemukset johtavat heikentyneeseen työmarkkina-asemaan, taloudellisiin haasteisiin ja riippuvuuteen yhteiskunnan sosiaaliturvasta. Viimeisellä tasolla muodostuvat elämänhallinnan haasteet mm. päihde- ja mielenterveyshaasteet, sekä rikollisuus. (Alatupa ym. 2007, 17–18.)

Mielenterveys- ja päihdehäiriöt aiheuttavat suuren osan nuorten terveyshaitoista, ja ne ovat merkittävä syrjäytymisen ja pitkäaikaisen työkyvyttömyyden riskitekijä. On arvioitu, että 20–25 prosentilla nuorista on mielenterveyden haasteita, joista kolme neljästä elämänaikaisesta mielenterveydenhäiriöstä puhkeaa ennen 25 vuoden ikää. Ehkäisevä työ, alkavien häiriöiden tunnistaminen, sekä lievien ja keskivaikeiden häiriöiden hoitaminen kuuluu kiinteästi opiskeluterveydenhuollon toimijoiden työhön. Palvelujen alueellisessa saatavuudessa on kuitenkin merkittäviä eroja, ja palvelut toteutuvat edelleen usein jossain toisessa palvelupisteessä, jolloin riski palvelu pudokkuudelle kasvaa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020.) Tulevaisuudessa on

tärkeää, että maakunnissa huolehditaan opiskelijoiden palvelujen toteutumisesta osana opiskeluterveydenhuoltoa.

Syrjäytyminen liittyy ilmiönä nuorten arkeen ja siinä ilmeneviin sosiaalisiin suhteisiin. Keskeistä olisi kiinnittää huomiota nuorten sosiaalisiin taustatekijöihin, syrjäytymistä koskevan hiljaisen tiedon näkyväksi tekemiseen nuorten kokemuksia ja ajatuksia kuuntelemalla, sekä nuorten sosiaalisten suhteiden, tunteiden ja ajankäytön tutkimiseen. Nuoret eivät ole yhtenäinen ryhmä, vaan he suhtautuvat koulutukseen, työelämään ja syrjään jäämiseen eri tavoin. Nuorten käsitys omasta tilanteestaan voi erota huomattavasti ympäröivien toimijoiden näkemyksistä, minkä vuoksi nuorten näkökulma palveluja suunniteltaessa on tärkeää. (Oljemark 2013, 63–66.)

Perttula (2015) on tutkinut nuoriin liittyvää syrjäytymispuhetta hallinnan välineenä. Syrjäytymisen ehkäisyyn tähtäävät toimet voivat näyttäytyä nuoren kannalta haitallisina, jos toimen tavoitteena on pitää nuori nimellisesti opiskelujen- tai tietyn tuen piirissä. Nuoren kokonaistilanne saattaa jäädä huomioimatta, ja nuori jää vaille tarvitsemaansa tukea. Syrjäytyminen käsitteenä voi yksinkertaistaa ajattelua, kaikista niistä nuorten tilanteisiin vaikuttavista yksilöllisistä tekijöistä.

### **3.2 Siirtymä- ja nivelvaiheiden riski syrjäytymiselle**

Nuoren aikuisen elämässä on samanaikaisesti useita siirtymä- ja nivelvaiheita, ja lisäksi nuoren kuntoutujan elämässä tapahtuu nuoruusiän aikana useita psyykkisiä sekä fyysisiä muutoksia. Nuoruuteen voi liittyä myös pitkäaikaisairaudesta johtuvaa toimintakyvyn laskua, joka voi pitkittyessään vaarantaa nuoren itsenäistymiskehitystä. Samaan ajankohtaan ajoittuvat myös palvelujärjestelmään liittyvät nivelvaiheet, kun nuori siirtyy lasten ja nuorten palveluista aikuisten kuntoutuspalveluihin. (Kiviranta ym. 2016, 145–148.)

Ympäristötekijät, kuten saatavilla olevat palvelut sekä kasvu- ja kehitysympäristön asenteet, voivat osaltaan toimia kuntoutumista tukevana tai kuntoutumista rajoittavina tekijöinä. Erityisesti nivelvaiheissa työskentelyn tulisi pohjautua nuoren kuntoutumista tukevaan prosessiin, joka motivoi nuorta kuntoutujaa ja vahvistaa hänen osallisuuttaan aktiivisena toimijana. Nuoren kuntoutujan kanssa toimivilta ammattilaisilta ja nuoren lähiverkostolta tämä edellyttää nuoren näkemistä subjektina, oman elämänsä ja elämäntilanteensa asiantuntijana ja aktiivisena toimijana, jonka valintoja kunnioitetaan. (Kiviranta ym. 2016, 141–144.)

Suomessa on hyvin vähän vertailtu vajaakuntoisten nuorten asemaa muihin nuoriin verrattuna työmarkkinoilla pärjäämisessä ja työllistymisessä. Nuorilla voi olla vaikeita terveysongelmia, jotka heikentävät hänen toiminta- ja opiskelukykyään. Tästä voi seurata haasteita opinnoissa suoriutumiseen, työllistymiseen ja työssä pysymiseen. Nuoren riski syrjäytyä tai jäädä pysyvästi työelämän ulkopuolelle kasvaa. Vajaakuntoisia nuoria koskevat tietolähteet ovat hajanaisia ja puutteellisia. Kansainvälisten vertailujen ongelmana ovat maiden eroavaisuudet määritelmässä, lainsäädännössä ja kriteereissä. (Asplund & Koistinen 2014, 24.)

Nuorten elämäntilannetta määrittää yhä enemmän koulutus, koska koulutustaso ja asema työmarkkinoilla vaikuttavat nuoren yhteiskunnallisiin toimintamahdollisuuksiin ja valintoihin. Koulutusvalinnoilla nuori tekee tulevaisuuden kannalta ratkaisevia valintoja, ja koulutusjärjestelmän merkitys korostuu nuoruuden siirtymävaiheissa. Syrjäytymisvaarassa olevat nuoret tarvitsevat yksilöllisiä tukea, jotka sisältävät moniammatillista tukea, kuntoutusta ja hoitoa.

### **3.3 Nuorten palveluiden käyttö**

Palvelujärjestelmän rooli nuorten terveyden, hyvinvoinnin, elämäntilannan ja osallisuuden edistäjänä on merkittävä. Yksilölliset elämäntilanteet huomioivat ja toimivat sosiaali- ja terveyspalvelut ovat tärkeä tekijä nuorten oikea-aikaisessa tukemisessa ja syrjäytymisen ehkäisyssä, sekä estävät haasteiden pitkittymistä tai syvenemistä. Pitkäaikaissairaudet, mielenterveyden häiriöt, sekä hyvinvointia ja terveyttä vaarantavat haitalliset elintavat ovat yleisiä nuorilla (Shemeikka ym. 2014; Luopa ym. 2014). Elintavoilla on keskeinen rooli useiden pitkäaikaissairauksien syntymiselle, sekä niiden ehkäisylle (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b). Aktiivisuuden ja tarkkaavaisuuden häiriö ja käytöshäiriöt, yhdessä varhain aloitettuun päihteiden käyttöön voi altistaa myöhemmän päihdehäiriön syntyyn. Myös hoitamattomilla mielenterveysongelmilla on todennettuja yhteyksiä päihdehäiriöön, vaikka mekanismeja ei vielä täysin tunneta. (Marttunen & Von der Pahlen 2013)

Runsas päihteiden käyttö lisää riskiä harkitsemattomaan käyttöön, kuten väkivaltaan, tapaturmiin, päihtyneenä tehtäviin rikoksiin, opintojen keskeytymiseen tai myöhempään työttömyyteen. Päihteiden käytön riskitekijöitä on siitä syystä tärkeä pyrkiä tunnistamaan ja hoitamaan mahdollisimman varhain, jotta voidaan vaikuttaa myöhäisempien ongelmien syntyyn

(Marttunen & Von der Pahlen 2013) kuten syrjäytymiseen, jonka riskitekijöitä nuorella ovat erityisesti päihde- ja mielenterveysongelmat, matala koulutus, pitkäaikainen työttömyys ja toimeentulovaikkeudet. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022). Osa nuorten syrjäytymisestä selittyy perheen huono-osaisuudella, mutta perheolot selittävät vain osittain haasteita. Isommalla osalla nuorista, jotka ovat mielenterveyssyistä työkyvyttömyyseläkkeellä tai heillä on näistä johtuvia sairaalakäyntejä, ei ole perheistä johtuvia syrjäytymistekijöitä. Nuorten mielenterveyden haasteisiin on mahdollista ennalta vaikuttaa peruskoulun ja ammatillisten opintojen aikana. Itsenäistymisen vaiheessa nuoret siirtyvät usein jo korjaavien palveluiden piiriin. Riskitekijöitä syrjäytymiselle voidaan löytää muun muassa yhteyksistä lastensuojelun palveluihin ennen kuudetta ikävuotta, varhaisista käytöshäiriöistä, heikosta koulumenestyksestä (etenkin niillä nuorilla, joiden vanhempien koulutustausta on heikko), mielenterveyslääkkeiden käyttämisestä 14–18 vuoden iässä, rikostuomiosta, ilman tutkintoa jäämisestä sekä heikoista kasvuoloista. Huono-osaisuus, joka on johtamassa syrjäytymiseen, on köyhyyden lisäksi myös heikkoa terveyttä, koulupudokkuutta sekä osattomuutta työmarkkinoihin ja yhteiskuntaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos & Me-säätiö 2018.)

Oppilas- ja opiskelijahuoltolain tarkoituksena on edistää opiskelijoiden hyvinvointia, terveyttä, osallisuutta ja oppimista, sekä ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä. Lain tarkoitus on mahdollistaa varhainen puuttuminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen. Laissa määritellään, että jos opiskelija tarvitsee opiskelijahuollon tai oppilaitoksen työntekijään arvion mukaan opiskeluvaikeuksien, sosiaalisten tai psyykkisten vaikeuksien ehkäisemiseksi opiskeluhuollon kuraattori- tai psykologipalveluita, tulee työntekijän viipymättä olla yhdessä opiskelijan kanssa yhteydessä näihin tahoihin ja antaa tuen tarpeen arvioimiseksi tarvittavat tiedot. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 2013/1287.)

Terveyspalvelujen lisäksi nuoret tarvitsevat haastavammissa elämäntilanteissaan myös sosiaalipalveluja. Pidempiaikaista tukea tarvitseva nuori hyötyy sosiaalihuoltolain mukaisen omatyöntekijän tai varhaisemmassa tuen vaiheessa tulleen vastuutyöntekijän tuesta, sekä sitoutuneesta ja pitkäkestoisesta tuesta. Useita palveluita tarvitsevien nuorten osalta on edelleen tavanomaista, että nuorta siirretään palveluista toiseen tai eteenpäin, koska yksilölliseen tukemiseen käytettävät resurssit eivät kykene vastaamaan pidempiaikaisiin tuen tarpeisiin. Nuoren asiakkuuksista muodostuu katkonaisia ja päällekkäisiä, eikä nuori saa välttämättä tarvitsemaansa apua. (Aaltonen ym. 2015.) Nuorten palveluiden saatavuutta pyritään tukemaan myös

lainsäädännöllisin keinoin, joista keskeisimpänä nuorisolaki, oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, sekä laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista.

Nuorisolaissa säädetään nuorisopolitiikasta, sekä nuorisotyön ja toiminnan edistämisestä. Näiden lisäksi laissa säädetään valtionhallinnon ja kunnan vastuista, sekä yhteistyöstä ja rahoituksesta. Lain tavoitteena on edistää nuorten osallisuutta ja toimintamahdollisuuksia yhteiskunnassa, edistää nuorten yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa, tukea nuorten kasvua ja itsenäistymistä, sekä parantaa nuorten kasvu ja elinoloja. (Nuorisolaki 2016/1285.) Eri toimialojen viranomaisille on lisäksi säädetty toimialakohtaisia velvoitteita nuorten aikuisten julkisten palvelujen järjestämisestä, toimeenpanosta, sekä monialaisesta yhteistyöstä. Palvelujen tulee olla kaikkien nuorten aikuisten saatavilla asuinpaikkakunnasta riippumatta. Valtakunnallinen nuorisopoliittinen ohjelma (VANUPO) laatii Suomen nuorisopolitiikan suuntaviivat, tavoitteet ja painopisteet, joita uusimmassa VANUPO:ssa 2020–2030 ovat: nuorten syrjäytymisen vähentäminen, nuorten yhteiskunnallisten vaikutuskeinojen vahvistaminen ja nuorten yhteiskunnallisen luottamuksen vahvistaminen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020.)

Nuorisotakuun avulla pyritään takaamaan jokaiselle alle 25-vuotiaalle ja alle 30- vuotiaalle vastavalmistuneelle työttömälle työnhakijalle opiskelu-, harjoittelu-, työpaja-, työ tai kuntoutuspaikka kolmen kuukauden sisällä tarpeen alkamisesta. Tavoitteena on edistää nuorten työllistymistä ja kouluttautumista, sekä näin ehkäistä nuorten syrjäytymistä. Merkittävimpinä nuorisotakuun edistäjinä toimivat valtakunnalliset Ohjaamot, joiden toiminta koostuu monialaisesta yhteistyöstä sosiaali- ja terveyspalvelujen, TE- toimiston, Kelan, nuorisotoimen, järjestötoimijoiden ja oppilaitosten välillä. Keskeistä on haastavassa elämäntilanteessa olevien nuorten palvelujen saaminen, sillä sopivan tuen ja kuntoutuksen avulla nuoren toimintakykyä voidaan aktiivisesti tukea. Keskeisimpiä nuorten haasteita ovat tunnistamattomat oppimisvaikeudet, sosiaalinen jännittäminen, näköalattomuus ja yksinäisyys – joista kaikki voivat pitkittyessään johtaa työkyvyttömyyteen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020.)

Ohjaamot ovat alle 30-vuotiaiden nuorten matalan kynnyksen monialaisia palvelupisteitä, joiden tarkoitus on koota eri toimijat monialaiseksi kokonaisuudeksi. Toiminta on muun muassa henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta, elämänhallinnan ja urasuunnittelun tukea, sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämisen tukemista, sekä kouluttautumisen ja työelämään siirtymisen tukemista. Ohjaamoiden keskeisimmät toimijat ovat nuoriso- ja työllisyystoimi, sosiaali- ja terveystoimi, oppilaitokset, TE- palvelut ja Kela. Yhdistämällä eri toimijoiden tarjoama tuki kyetään

sujuvoittamaan nuorten siirtymiä kuntoutukseen, koulutukseen ja työhön. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018, 10.)

Laissa Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista määritellään, että Kansaneläkelaitoksen tulee järjestää 16–29-vuotiaille vakuutetuille nuorille ammatillista kuntoutusta silloin, kun nuoren toimintakyky on heikentynyt, ja kuntoutuksella on mahdollista tukea nuoren toimintakykyä ja elämänhallintaa, sekä opiskelu- ja työskentelyvalmiuksia. (Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 2005/566.) Samassa laissa määritellään myös nuoren kuntoutusraha, jonka on tarkoitus turvata nuoren toimeentuloa opiskelun tai muun työelämään kiinnittymiseen tähtäävän kuntoutuksen ajalta.

Nuorten palvelujen osalta näiden lisäksi huomioitavia lakeja ovat mielenterveyslaki ja päihdehuoltolaki. Päihdehuoltolain tarkoituksena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmallista käyttöä, sekä siihen liittyviä terveydellisiä ja sosiaalisia haittoja (Päihdehuoltolaki 1986/41). Mielenterveyslaissa määritellään mielenterveyspalvelujen järjestäminen, mielenterveystyön periaatteet ja yhteensovittaminen, sekä ohjaus ja valvonta (Mielenterveyslaki 1990/1116).

Nuorten aikuisten ikäryhmässä on havaittavissa pieni joukko nuoria, joilla on huomattavan paljon korjaavien palvelujen käyttöä, ja yhteiskunnallisesti näistä aiheutuneet kustannukset ovat merkittäviä. Hillin ym. (2017) tutkimus osoittaa, että kyseinen nuorten joukko on saanut erityispalveluita jo lapsuudessaan muita useammin. Tässä ryhmässä esiintyy myös useammin hyvinvoinnin riskitekijöitä, jotka liittyvät nuorten vanhempien hyvinvointiin. Aaltonen ym. (2015) tuovat esille tutkimuksessaan, että alentuneen toimintakyvyn vuoksi opinnoista tai työelämästä syrjään jääneet nuoret eivät saa tarvitsemiaan palveluita. Palveluiden kohtaamattomuuden takia näillä nuorilla on paljon terveyspalvelujen käyttämistä, joiden kustannukset saattavat olla jopa seitsenkertaiset ikäluokkaan verrattuna. Tutkimus nostaa esille tarpeen ”yhden luukun palveluihin”, jolloin yksi työntekijä olisi vastuussa nuoren palvelukokonaisuudesta – erityisesti silloin kun nuorella on tarve monialaiseen tukeen. Useita palveluita tarvitsevien nuorten osalta palvelujen koordinoimisen ja henkilökohtaisen palveluohjauksen merkitys korostuu, ja palveluohjaus on myös yksi sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen keskeisimmistä asioista. Palveluohjaus itsessään ei ole yksittäinen toimi, vaan laaja-alaisten toimenpiteiden joukko, joka voi alkaa esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnista, palvelujen koordinoimisesta, sekä asiakassuunnitelman laatimisesta. Keskeistä on nuoren aikuisen tuki- ja yhdyshenkilönä toimiminen sekä aktiivinen yhteistyö nuoren verkostoon.

Nuorten omaa kokemustietoa on hyödynnetty tutkimus- ja kehittämistoiminnassa vähän, vaikka juuri nuorten kokemusten kautta olisi mahdollisuus saada tietoa palveluiden saavutettavuudesta ja toimivuudesta (Cederlöf ym. 2009, 62–67). Aikaisemmissa tutkimuksissa nuoret ovat tuoneet esille toiveita päivystysluonteisiin ja henkilökohtaisella asiointimahdollisuudella oleviin palveluihin, ja kokeneet haasteelliseksi muun muassa palveluiden pitkät odotusajat (Aalto ym. 2016).

Nuorten kanssa työskentelyn edellytyksenä on luottamuksellisen yhteistyösuhteen luominen ja ylläpitäminen. Työntekijän helppo tavoitettavuus, kiireetön läsnäolo ja asiaan paneutuminen sekä asian hoidon aktiivinen edistäminen edistävät yhteistyösuhteen muodostumista ja luottamuksen syntymistä. Palvelujärjestelmässämme tarvitaan työntekijöitä, jotka toimivat nuorten henkilökohtaisina palveluohjaajina ja kykenevät kantamaan kokonaisvastuun nuoren aikuisen palvelukokonaisuudesta. Määttä (2015, 39) korostaa nuorten kanssa työskentelyssä luottamuksellisen palveluohjauksen roolia, ja Hujala ja Lammintakanen (2018, 42) nostavat esille palveluohjauksen merkitystä nuorten kanssa tehtävässä työssä.

Myös nuoret asiakkaat hyötyvät laadukkaista palveluista, jotka pystyvät vastaamaan nuorten yksilöllisiin tarpeisiin. Vaikka nuorten palveluiden käyttömääriä tilastoidaan tarkasti, on nuorten palvelukokemuksista ja palveluiden laadusta niukasti tietoa, ja palveluiden keskeisenä haasteena on nuorten osallisuuden ja yhdenvertaisuuden heikko toteutuminen. Nuoret kuvaavat usein kokemuksiaan palveluissa sivuutetuksi tulemisesta, eikä palvelujärjestelmä huomioi nuoruutta erityisenä ja huomioitavana elämänvaiheena. Tulevaisuudessa palvelujen kehittämisessä tuleekin huomioida nuorten toiveiden lisäksi, millaisista asiakuuden osatekijöistä nuorten osallisuuden ja yhdenvertaisuuden kokemukset rakentuvat. (Känkänen ym. 2019.)

### **3.4 Koulutussiirtymä ammatillisiin opintoihin**

Nuoret tarvitsevat tukea ja ohjausta kaikissa elämänvaiheissaan, erityisesti koulutussiirtymissä. Koulutusjärjestelmämme rakenteet tuottavat nuorelle erilaisia kriittisiä hetkiä sekä niihin rakennettuja nuoriin kohdistettuja oletuksia. (Holmberg ym. 2019, 132–134.)

Erityistä tukea tarvitsevilla nuorilla aikuisuuteen siirtyminen jo itsessään voi sisältää haasteita, jotka aiheutuvat nuoren kuntoutujan sairaudesta johtuvista haasteista tai ympäristön asenteista haasteista



kohtaan. Aikuisuuteen siirtymistä ja itsenäistymistä saattavat hidastaa myös yhteiskuntapoliittiset ratkaisut ja palveluketjujen katkeamisesta johtuvat haasteet. Tukea tarvitsevien nuorten aikuisten kuntoutumista tukevien toimintamallien tarkastelu osoittaa, että parhaita tuloksia saavutetaan eri osa-alueiden suunnittelu ja prosessit yhteen liittämällä. Tällöin opiskelua, kuntoutusta, terveydenhuoltoa ja muita nuoren tarvitsemia palveluja tarkastellaan yhtenä kokonaisuutena. (Kiviranta ym. 2016, 141–143.)

Opiskelemaan hakeutuvien nuorten kanssa työskentely muodostaa jatkumon, joka alkaa opiskelijavalinnasta ja jatkuu läpi opintojen. Sujuvuutta siirtymiin -raportissa (Harjunpää, Ågren & Laiho 2017) on tuotu esille opiskelijoiden opintojen aloitusvaiheeseen kohdistettujen panostusten ja varhaisen moniammatillisen yhteistyön tukevan opiskelijoiden opintoihin kiinnittymistä, vähentävän turhia siirtymiä, sekä vähentävän aktiivisesti opintojen keskeytyksiä.

Ammatillisen koulutuksen reformi uudisti ammatillisen koulutuksen rahoitusta, järjestäjäjärakenteita, tutkintojärjestelmää, toimintaprosesseja ja ohjausta. Laki ammatillisesta peruskoulutuksesta ja ammatillisesta aikuiskoulutuksesta yhdistettiin laiksi, jossa keskiössä ovat opiskelijan osaamisperustaisuus ja asiakaslähtöisyys. Uudistus toi ammatillista perustutkintoa opiskelevalle lisää joustoa, koska jokainen opiskelee oman henkilökohtaisen osaamisen kehittämissuunnitelmansa (HOKS) mukaisesti (HOKS 2022). HOKS sisältää suunnitelman, miten opiskelijan tavoitteeksi asetettu osaaminen saavutetaan ja millaista opetusta, ohjausta ja tukea opiskelija tarvitsee tavoitteen saavuttaakseen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018.)

Henkilökohtainen osaamisen kehittämissuunnitelma (HOKS) on työväline osaamisen hankinnan, toteuttamisen, seurannan ja arvioinnin suunnitteluun. HOKS laaditaan yhdessä oppilaitoksen, opiskelijan ja opiskelijan huoltajan tai lähiverkoston kanssa. Opiskeluhuollon toimijat, opiskeluhyvinvoinnin henkilöstö, sekä opiskelijan oman hoito- tai kuntoutusverkostoon kuuluvat toimijat voivat osallistua moniammatillisesti HOKSin laadintaan ja toteuttamiseen opiskelijan tuen tarpeiden mukaisesti. HOKSin tavoite on tukea moniammatillisesti opiskelijan kokonaisvaltaista hyvinvointia, sekä hänen mahdollisuuttaan henkilökohtaisten tavoitteidensa saavuttamiseen. Opiskeluhuollon tuki yhdistettynä pedagogiseen ja erityispedagogiseen tukeen auttaa opiskelijan kokonaistuen tunnistamisessa, järjestämisessä ja ennakoinnissa. (Yliruka ym. 2020, 40–44.)

Ammatillisiin opintoihin kiinnittymisessä keskeistä on opiskelijan saama riittävä ja oikea-aikainen ohjaus. Kiinnittymistä tapahtuu oppilaitoksen arjessa, jolloin ryhmänohjaajalla on keskeisin rooli

kiinnittymisen tukemisessa. Oppilaitoksen muut toimijat tukevat kiinnittymistä omalla työllään, jonka lisäksi opiskelijalla itsellään tulee olla riittävästi valmiuksia ryhmäytymiseen. Ryhmäytymistä tarkastellaan usein kapea-alaisesti, opintojen alkuun ja ryhmän toimintaan liittyvänä asiana, vaikka ryhmäytymistä tulee tukea läpi opintojen. Opiskelijoihin ja ryhmään tutustuminen auttaa oppilaitoksen asiantuntijoita etsimään ja löytämään keinot ohjata ryhmäytymisprosesseja, joissa tuetaan opiskelijoita kiinnittymään yhteistyöhön ryhmässään ja opiskeluyhteisöönsä. Samalla ennaltaehkäistään opintojen keskeytymistä, tuetaan opiskelijoiden hyvinvointia ja jaksamista opinnoissaan ja opiskeluyhteisössään. (Harjunpää ym. 2017, 18–20.) Ryhmäyttämisen avulla voidaan mahdollistaa tukevan yhteisön syntyä, jossa toimijat tukevat toistensa ammatillista kehittymistä ja osaavat ratkaista myös ristiriitatilanteita rakentavalla tavalla.

## 4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä Keskipohjanmaan ammattiopiston nuorten opiskelijoiden osallisuutta heidän opintojaan tukevien palveluiden kehittämisessä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvailla ammatillisissa opinnoissa opiskelevien, Tukipolku-hankkeen työskentelyyn osallistuneiden nuorten kokemuksia saamastaan kuntoutuksellisesta tuesta, sekä heidän omaa käsitystään tuentarpeestaan opiskeluidensa edistämiseksi ja opiskeluista selviämiseksi. Lisäksi tarkoituksena oli kerätä opiskelijoiden ajatuksia tukipalveluiden kehittämisestä opiskelijaa tukeviksi.

Tutkimustehtävät olivat seuraavat:

Millaiset ovat Keski-pohjanmaan ammattioppilaitoksen Tukipolku-hankkeessa opiskelevien nuorten kokemukset saamastaan kuntoutuksellisesta tuesta?

Minkälaista tukea nuori oman kokemuksensa mukaan tarvitsee opiskeluissaan etenemisen tai opiskeluista selviämisen tueksi?

Miten tukipalveluita tulisi kehittää opiskelijaa tukeviksi?

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tutkimustapa oli laadullinen, koska opinnäytetyömme tarkoituksena oli kuvata nuorten aikuisten käsityksiä ja kokemuksia omasta palvelupolustaan, tuentarpeestaan, sekä saamastaan tuesta. Laadullinen tutkimus valikoitui opinnäytetyömme menetelmäksi, koska useimmilla työn tai koulutuksen ulkopuolelle ajautuneista nuorista ei ole yksittäistä toimintakyvyn laskua selittävää diagnoosia tai tekijää, vaan useista eri tekijöistä koostuvia haasteita. Näiden tutkittavien nuorten ympäristö- ja yksilötekijöiden tarkastelun tavoitteena oli tunnistaa nuorten yksilöllisiä tilanteita, joita olisi usein mahdotonta mitata yksittäisillä arviövälaineillä.

Kokemus käsitteenä ja tutkimuskohteena on haastava, koska siinä yhdistyvät yksilö ja yhteisö ulottuvuudet. Ihmistutkimuksen ilmiöt ovat laajoja ja kokemus muodostaa siitä vain yhden näkökulman tai ulottuvuuden. Vaikka kokemusten tutkimuksella on haasteellista luoda tarkkaa tutkimuksellista määrittelyä, on ihmisten kokonaisuuden ymmärtämiseksi tärkeää, että tutkimus sisältää kokemuksellisia näkökulmia. (Kukkola 2018, 41–59; Tökkäri 2018, 64–67, 77–80.)

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä oli teemahaastattelut, jotka toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastattelujen teemat pohjautuivat nuorten kuntoutusta ja palveluja käsittelevään kirjallisuuteen ja aihealuetta käsittelevään tutkimukseen.

Haastattelut voidaan ajatella positiivisena interventiona nuoren arkeen, ja tavoitteena on nuoren kuulluksi tuleminen ja oman elämän asiantuntijuuden vahvistuminen. Opinnäytetyö tehtiin Keski-Pohjanmaan ammattiopiston opiskeluhuollon kehittämistyön tueksi, erityistä tukea tarvitsevien nuorten kokemuksia kartoittamalla. Haastatteluissa edettiin haastateltavan toiveiden mukaisesti ja painopiste kohdistettiin haastateltavan tärkeimpinä kokemiin teemoihin. Haastattelun avulla pyrittiin saamaan esille nuorten omat kokemukset ja käsitykset tutkittavaan aiheeseen liittyen.

Tutkimuksen tekijöinä edustamme eri osaamisen alueita ja myös meillä tutkijoina on omat ainutkertaiset historiamme ja ennakkokäsityksemme tutkittavasta aiheesta. Aiemmat ammatilliset taustamme ovat erilaisia, ja se loi yhteisen tutkimustyön suunnittelulle ja toteutukselle monipuolisen lähtökohdan. Jaamme yhteisen kiinnostuksen nuoruuteen elämänvaiheena, mikä innosti ja motivoi työhön sitoutumisessa. Tutkimukseen osallistumisen mahdollisuutta tarjottiin Keski-Pohjanmaan ammattiopistoon, jatkuvan haun kautta hakeutuneille ja Tukipolku-hankkeen työskentelyyn

osallistuneille 18–29-vuotiaille nuorille aikuisille marras- joulukuussa 2021. Sen jälkeen kerätty aineisto analysoitiin ja sitä hyödynnettiin osana opinnäytetyötä ja siihen liittyvää opiskelijan palvelupolun tarkastuslistan kehittämistyötä.

## **5.1 Toimintaympäristönä Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymä**

Toimintaympäristönä on Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymä, joka on Keski-Pohjanmaan alueella toimiva koulutusorganisaatio. Organisaation toimipaikat sijaitsevat Kokkolassa, Kannuksessa, Kaustisella, Kälvillä ja Perhossa. Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymä järjestää toisen asteen ammatillista perus- ja lisäkoulutusta, valmentavaa koulutusta, oppisopimuskoulutusta ja kansanopistokoulutusta. Vuonna 2019 koulutustarjonnassa oli 59 eri tutkintoa, joissa opiskeli yhteensä 4983 tutkinto- opiskelijaa. Koulutusyhtymä on aktiivinen alueen ja alueellisen elinkeinoelämän kehittäjä yhteistyössä alueen kuntien, elinkeinoelämän sekä koulutus- ja kehittämistoimijoiden kanssa.

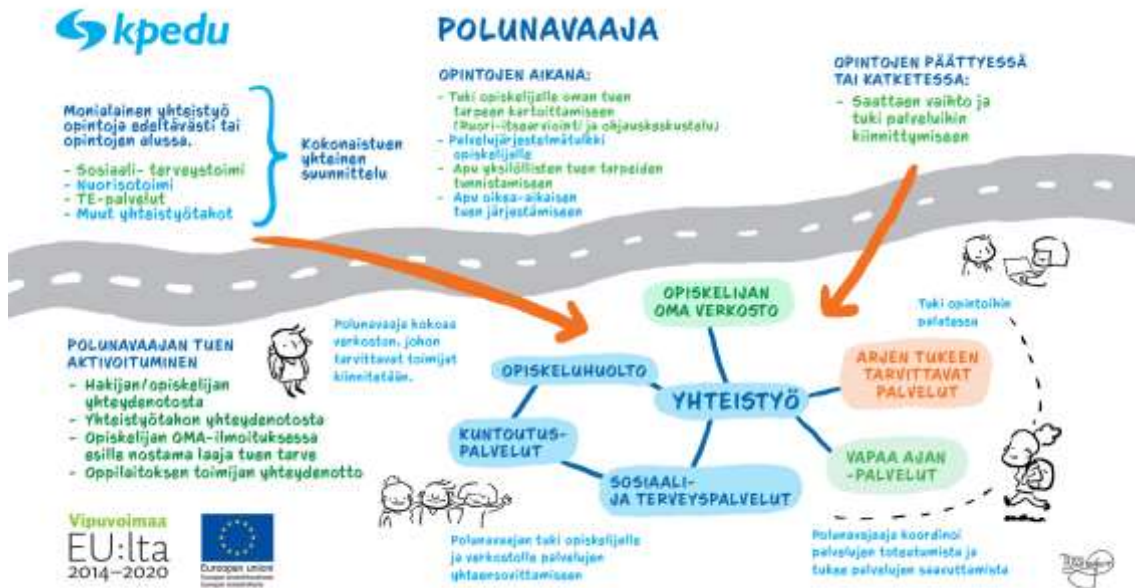
## **5.2 Kohderyhmä**

Tutkimukseen osallistumisen mahdollisuutta tarjottiin Keski-Pohjanmaan ammattiopistoon jatkuvan haun kautta hakeutuneille ja Tukipolku-hankkeen työskentelyyn osallistuneille 18–29-vuotiaille nuorille aikuisille marraskuun 2021 loppuun saakka. Tutkimukseen osallistui kuusi nuorta opiskelijaa.

Tukipolku-hankkeen hankeaika oli 1.1.2020 - 31.12.2021. Hankkeessa selvitettiin ratkaisuja rakenteissa oleviin haasteisiin. Muutosta haluttiin saada aikaan nivelvaiheisiin ja koulutuksen järjestäjien ohjaustoimintaan sekä rakenteisiin. Hankkeen tavoitteena oli opintojen keskeyttämisen ennakointi ja keskeyttämisen ennaltaehkäisy, koulutuksen läpäisyn parantaminen ja siirtymien sujuvoittaminen oppilaitoksesta toiseen. Lisäksi tavoitteena oli ohjausosaamisen parantaminen ja opettajan roolin vahvistaminen opettajasta/ kouluttajasta ohjaajaksi, sekä ohjaustyötä tukevien työkalujen ja välineiden laatiminen.

Kpeduun hakeutuu vuosittain n 1500 opiskelijaa jatkuvan haun kautta. Tukipolku-hanketyössä Polunavaajan työ kohdistui niihin jatkuvan haun myötä opiskelemaan tulleisiin opiskelijoihin, joilla on tuen tarvetta opintojen alkuvaiheessa tai niiden aikana esim. Opiskelijat voivat olla opintonsa

aikaisemmin keskeyttäneitä, tai jo pidempään työelämän ja opintojen ulkopuolella olleita. Karkeasti arvioiden noin 20–25 prosentilla aikuisopiskelijoista on jonkinlainen tuen tarve opintojensa aikana. Haasteet voivat olla esimerkiksi erilaisia oppimisvaikeuksia sekä mielenterveyteen, ihmissuhteisiin ja moninlaisiin elämäntilanteisiin liittyviä.



KUVIO 2. Polunavaajan rooli (Kpedu 2020)

Hankkeessa mallinnettiin jatkuvassa haussa hakevien ja tukea tarvitsevien opiskelijoiden nivelvaiheprosesseja, sekä huomioitiin erityisen tuen tarpeet, mahdolliset opiskelun haasteet sekä tukitoimien järjestäminen. Hankkeen aikana kehitettiin strukturoitu nivelvaiheen haastattelukaavake, digitaalinen opiskelijan OMA-ilmoitus-järjestelmä, sekä pilotoitiin Polunavaahan työtä osana jatkuvan haun opiskelijoiden tuen järjestämistä. Pilotointivaiheessa polunavaaja tapasi opiskelijoita alkukartoitustapaamisin opiskelijan omailmoituksen, muun yhteydenoton tai yhteistyötahon pyynnön perusteella. Alkukartoituksen perusteella opiskelijalle suunniteltiin yksilöllinen tuki, joka voitiin koota opiskeluhoillon ja erityisen tuen toimijoiden lisäksi oppilaitoksen ulkoisista toimijoista, esimerkiksi kuntoutustahoista. (KUVIO 2.)

### 5.3 Aikataulu

Opinnäytetyön aikataulua on esitelty seuraavassa taulukossa 1. Aikataulumme pysyi melko hyvin suunnitellussa.

TAULUKKO 1. Opinnäytetyön aikataulu

Syksy 2020	Aiheiden hahmottelua ja tietoperustaan tutustumista
Tammi- elokuu 2021	Tutkimussuunnitelman työstäminen ja hyväksyttäminen
Syys- lokakuu 2021	Tutkimusluvan hakeminen Yhteistyösopimuksen solmiminen
Loka- joulukuu 2021	Aineistonkeruu ja analysointi
Tammi- helmikuu 2022	Tulosten raportoiminen
Helmi - maaliskuu 2022	Palvelupolun tarkistuslistan valmistuminen ja jalkauttaminen. Opinnäytetyön valmistuminen

## 5.4 Budjetti

Tutkimus- ja kehittämistyö ei aiheuta kustannuksia työn tilaajalle opiskelijatyön toteutuksen, ohjauksen, materiaalien, eikä markkinoinnin osalta. Työ toteutuu kokonaisuudessaan Kuntoutuksen asiantuntija YAMK-opinnäytetyönä. (TAULUKKO 2.)

TAULUKKO 2. Opinnäytetyön budjetti

Kustannus paikka	Budjetti arvio
<b>Opiskelijatyö toteutus</b>	(30 op x27 x 3) = 2430 h/ opiskelijoiden asiantuntijatyötä, 19000 e
<b>Kpedu ohjausryhmä</b> Rehtori, opintoasianpäällikkö, opiskeluhuollon koordinaattori, Tukipolku-hankkeen hanketyöntekijä	10 h opiskeluhuollon koordinaattori 5 h opintoasianpäällikkö 5 h rehtori 15 h hanketyöntekijä n.1200 e
Ohjaus OAMK	15 h (x3) (ohjaava opettaja x2) n. 1000 e
Materiaali	300 e
Markkinointi ja tiedottaminen	Tiedottaminen sisällytettynä hanketyöntekijän resurssiin (15 h) Verkkomateriaalin tuottaminen osana opiskelijoiden asiantuntijatyötä
Matkat	Covid -19 tilanteen takia työskentely hoidetaan etäyhteyksiä hyödyntäen, eikä matkakuluja näin ollen synny.
<b>Yhteensä</b>	<b>21500 e</b>

## 5.5 Aineistonkeruu

Tutkimukseen osallistui kuusi nuorta opiskelijaa. Haastattelut olivat hyvälaatuisia. Sairasteluiden vuoksi aikatauluja korjattiin haastatteluiden osalta niin että tutkimussuunnitelmaan arvioidusta aikataulusta poiketen haastatteluaikaa jatkettiin niin että haastattelut toteutuivat ajalla 18.11-14.12.2021, haastattelupäiviä oli yhteensä kuusi.



Tutkimus toteutettiin haastattelemalla osallistujia yksilöhaastatteluina ja analysoimalla kerättyä aineisto aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Haastattelurunko (LIITE 1) muodostui neljästä teemasta, jotka annettiin ennalta nähtäväksi tutkimukseen osallistuville nuorille. Tutkimukseen liittyvät haastattelut toteutettiin syksyn 2021 aikana. Haastattelun teemat pohjautuivat haastateltavien käsitysten ja kokemusten kuvaamiseen, sekä heidän omaan palvelupolkuunsa, tuentatarpeeseen ja saatuun tukeen. Haastattelun teemat pohjautuivat nuorten terveysvalintoja ja osallisuutta käsittelevään kirjallisuuteen sekä aikaisempaan aihealuetta käsittelevään tutkimukseen.

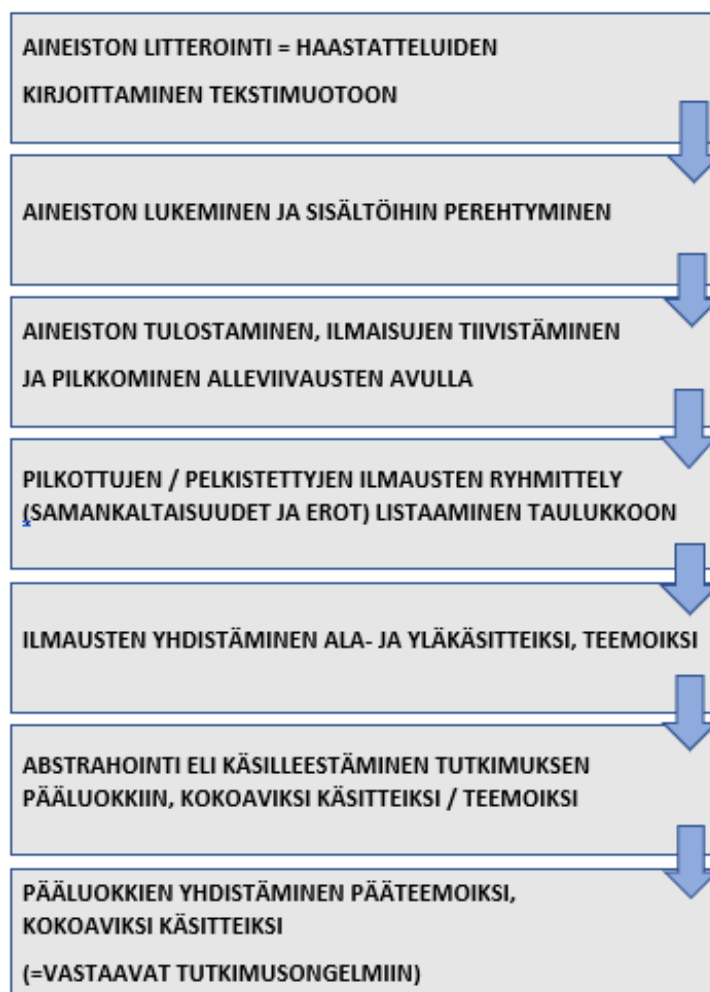
Teemahaastattelussa tutkija pyrkii lisäämään ymmärrystään haastattelun avulla. Haastattelu etenee haastateltavan ehdoilla sovitussa teemassa, jolloin tutkija huolehtii keskustelun pitämisestä sovitussa teemassa ja esittää tarpeen mukaan tarkentavia ja täydentäviä kysymyksiä. (Kananen 2017, 88–98.) Kerätty aineisto analysoitiin mahdollisimman nopeasti, jotta tutkijan oma ymmärrys ilmiöstä kehittyisi tiedonkeruun myötä.

Tutkijalla tulisi olla ennakkokäsitys ja ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä, jotta hän kykenee laatimaan keskustelun teemat. Teemoilla pyritään varmistamaan keskustelun kaikista ilmiöön liittyvistä asioista. Teemahaastattelu etenee niin, että haastattelu aloitetaan teemasta yleisellä tasolla ja edetään haastattelun kuluessa teeman sisällä yksityiskohtaisempiin kysymyksiin, jolloin toteutuu ns. hermeneuttinen kehä. (Kananen 2017, 88–98.) Tutkimuksemme teemahaastattelut toteutettiin kasvokkain tapahtuvina haastatteluina tutkittavan arkiympäristössä oppilaitoksella tai sovittuna verkkohaastatteluna Microsoft Teams- sovellusta hyödyntäen. Haastattelut tallennettiin molemmissa vaihtoehdoissa pelkän äänen kanssa, jotta tutkittavien anonymiteetti tutkimuksen aikana säilyy. Teemahaastattelut toteutettiin Tanja Asialan toimesta oppilaitoksella tai tutkittavalle sopivassa muussa ympäristössä. Kristiina Markkula ja Anna Salonpää vastasivat aineiston litteroinnista ja analyysistä.

## **5.6 Aineiston analysointi**

Kerätty aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä, tarkoituksena saada tutkittavaan ilmiöön liittyvää tietoa nuorten aikuisopiskelijoiden näkökulmasta. Menetelmässä keskitytään siihen, mistä aineisto kertoo. Tässä tutkimuksessa siihen, mistä haastateltavat puhuvat. Sisällönanalyysi sopi kirjoitetun ja nauhoitetun materiaalin analysoimiseen. (Vuori 2020.)

Aineiston analysoinnissa etenimme haastatteluiden, niiden kuuntelun ja litteroinnin kautta haastatteluiden lukemiseen ja sisältöihin perehtymiseen (Vuori 2020; KUVIO 3). Tarkoituksemme oli tuottaa aineistolähtöistä tutkimustietoa, joten sisältöihin perehtyminen eteni aineiston osiin purkamiseen ja merkityskokonaisuuksien ja merkityssuhteiden etsintään ja tarkasteluun (Kallio 2021). Tavoitteenamme oli löytää alkuperäisistä ilmauksista pelkistettyjä ilmauksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 54). Alkuperäisten ilmausten tiivistäminen ja osiin pilkkominen oli vaativaa ja aikaa vievää, sillä nuorten kielessä oli hyvin paljon täytesanoja ja kiertoilmauksia. Nuorten ilmaisujen tiivistämisen ja osiin pilkkomisen jälkeen ryhmittelimme ilmauksia kokonaisuuksiksi, teemoiksi. Tämän jälkeen kokonaisuudet abstrahoitettiin eli käsitteellistettiin. (Elo & Kyngäs 2008.) Aineiston analyysi nostaa esiin sen tiedon, joka vastaa tutkimuskysymykseen ja tutkimuksen tarkoitukseen. Tämän tutkimuksen käsitteellistämässä oleelliseksi nuorten nostamat kokemukset muodostivat tietoa, josta meidän oli mahdollista muodostaa ala- ja yläkäsitteet ja muodostaa pääkäsitteitä tutkimusaiheen ympärille. Teemoittelun apuna käytimme ensin litteroiduista teksteistä tulostettuja paperiversioita, joihin teimme alleviivauksia keskeisistä asioista. Alleviivauksien avulla teimme yhteenvetotaulukkoa (LIITE 6, KUVIO 24), jonka ensimmäisessä sarakkeessa oli teeman alle kootut alkuperäisilmaukset jokaisesta haastattelusta. Toisessa sarakkeessa oli pelkistetyt ilmaukset, jotka ryhmittelimme kokonaisuuksiksi. Pelkistetyistä ilmauksista saimme tuotettua yläluokkia ja tutkimuksen pääluokkia. (Bengtsson 2016; Tuomi & Sarajärvi 2018, 104–107, 122–127,132.) Tällä tavalla menetellen saimme analyysitaulukkomateriaalia käyttöömmme tutkimusta varten kattavasti.



*KUVIO 3. Eteneminen aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä*

Tutkimusaineistomme tässä opinnäytetyössä toimii haastatteluaineisto, jonka käsittelyssä päädyimme sisältöanalysointiin aineistolähtöisesti. Nauhoitetut haastattelut puhtaaksikirjoitettiin sanasta sanaan kirjalliseen muotoon. Aloitimme litteroinnin heti haastattelujen valmistumisen ja tallentamisen jälkeen, tutkimussuunnitelmassa esitetyn työnjaon mukaisesti, jotta pääsimme etenemään työssä sujuvasti työnjaollisesti ja aikataulullisesti. Litteroitua aineistoa käytiin läpi useita kertoja teemoittelun tueksi kuuntelemalla ja palaamalla puhtaaksi kirjoitettuun kirjalliseen aineistoon. Tavoitteenamme oli päästää nuorten ääni ja kokemukset kuuluviin mahdollisimman aitoina ja oikein ymmärrettyinä. Erittelimme aineistosta nuorten lausumia tukemaan teemoittelua

analyysivaiheessa. Nuorten lausumia tarkasteltiin teemoihin soveltuviksi useampaan kertaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–127.) Teemoittelun analyysiä teimme ensin itsenäisesti ja sitten analyysimme yhdistäen, samasta aineistosta olisi ollut mahdollista muodostua erilaisia tulkintoja. Analyysien yhdistämisestä ei seurannut erityisiä erimielisyyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 143.) Uskomme että se lisäsi analyysivaiheen luotettavuutta.

Litterointi- ja luokitteluvaihe olivat hitaita. Kaikilla tutkijoilla oli mahdollisuus käsitellä haastattelunauhoituksia ja litteroituja haastattelutiedostoja analysointityön tueksi. Analysointitiedostot jaettiin työryhmän nähtäviksi koko analysointiprosessin ajan. Kaikki tutkimusteemat analysoitiin samalla tavalla. Aineistoanalyysivaiheessa tarkkuutta vaativaa ja mieleen toistuvasti palautettavaa oli se, että etsimme nuorten tuottaman tiedon perusteella vastauksia tutkimuskysymyksiin ja opinnäytetyön tarkoitusta vastaavasti. Haasteena nuorten kokemusten ja kehittämisajatusten luokittelussa oli, että nuorten vastauksissa palattiin teemojen välillä edelliseen ja kerronta haastattelussa oli osittain kovin polveilevaa ja vuolasta, tai toisaalta haastatteluaineistossa oli materiaalia, jossa haastattelija kannatteli nuorta tukikysymysten avulla. Yläluokkiin löytyi haastattelujen vaihtelusta huolimatta keskeisiä ja yhdistäviä tekijöitä, joista saimme muodostettua teemojen aihealueisiin soveltuvat pääluokat. Haastatteluissa tuotettiin myös sellaista haastattelumateriaalia, jolla ei ollut tähän tutkimukseen tai tutkimusongelmiin arvoa. Tämä materiaali jätettiin tutkimuksessa hyödyntämättä kokonaan. Litteroitua materiaalia tutkimukseen saatiin kuudesta haastattelusta yhteiskesto 4h 14min litteroituna 74 sivua, Calibri (koko 12) fontilla. Vastaajat koodattiin haastattelun järjestysnumerolla. Sitaatit muokattiin puhekielelle haastateltavia koskevan tietosuojan ja haastateltavan tunnistamattomuuden suojelemiseksi tutkimusetiikan mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–126.)

Analysointi haastatteluaineistosta on laadullisen tutkimuksen luonteeseen sopien osittain tulkintaa ja epätarkkuuksia analysointiin aiheutuu tulkinnoista. Tavoitteena oli nostaa opiskelijoiden ääni aidosti kuuluviin. Meillä ei ollut aiheeseen liittyen ennako-odotuksia, vaan kaikki nuorten kertoma tuntui kiinnostavalta ja tärkeältä. Tutkimuksen rajaamiseen oli käytettävä aikaa ja sinnikkyyttä analysoida aineistoa useampia lähestymistapoja käyttäen, näin saimme aineistoa rajattua niin, että se vastaa tutkimusongelmiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104.) Tutkimustulosten raportoinnissa muokkasimme lainaukset opiskelijoiden kommentoissa yleiskielelle, ja poistimme myös muut tunnisteet (haastattelussa käytetyt nimet, opiskeltava ala, kotipaikkakunta tai oppilaitoksen työntekijöiden nimet).

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimukseen osallistuneilla Keski-Pohjanmaan ammattioppilaitoksen Tukipolku-hankkeen nuorilla (N=6) oli runsaasti kokemuksia erilaisista palveluista. Riittävästä tuesta nuorten kokemusten mukaan seurasi psyykkisiä, fyysisiä ja oppimiseen liittyviä positiivisia vaikutuksia. Riittämättömästä tuesta nuorille on seurannut fyysisiä, sosiaalisia, oppimiseen liittyviä negatiivisia vaikutuksia.

### 6.1 Nuorten palvelukokemuksia aikaisemmin saadusta kuntoutuksellisesta tuesta

Nuorten kokemana tuki opintoihin ja arjessa selviämiseen vaihtelee, on ennustamatonta ja suunnittelematonta. Nuorten kokemuksista ei selviä yhteistä oppilashuollon toimintamallia tai selkeää yhtä oppilashuollon tunnistamisen, puuttumisen, opiskelijan tuen tai palveluohjauksen prosessia. Haastateltujen nuorten (N=6) aikaisemman tuen tarve vaihteli itsenäisestä selviämisestä runsaaseen avun tarpeeseen. Nuoret, joilla ei oman kokemuksensa mukaan ole avun tarvetta ja nuoret, jotka kokivat, että heidän tuen tarpeensa oli tunnistettu ja siihen oli vastattu oikea-aikaisesti, kokivat opiskeluidensa sujuneen hyvin. He tunnistivat saaneensa tukea henkilökohtaisen opetussuunnitelman mukaisena opetuksena, pienryhmäopetuksena, mukautettuna opetuksena, räätälöityinä tai lyhennettyinä koulupäivinä ja erityisopetuksena tarvittavissa aineissa. Näillä opiskelijoilla oli kokemuksia pystyvyydestä, löytyneistä selviytymiskeinoista, tyytyväisyydestä, tavoitteisiin pääsystä, vahvistumisesta ja voimaantumisesta.

*“No, ainakin kouluun oli aikaisempaa helpompaa mennä, koska sairaalakoulun ryhmät ovat pienemmät. Ryhmässä oli kolme opiskelijaa ja kaksi ohjaajaa, jotka auttoivat koko ajan.” H1*

*“Minullahan oli kaikki aineet mukautettuja, olin pienluokassa koko yläasteen ajan.” H3*

#### 6.1.1 Nuorten palvelukokemuksia kuntoutuksellisen tuen tarpeen tunnistamisesta

Nuorilla, joilla oli kokemuksia tunnistamattomasta tuen tarpeesta, tunnistetusta mutta toteutumattomasta tuesta, tai myöhästyneestä tai riittämättömästä tuesta aiemmin opinnoissaan,

oli myöhemmin haasteita, joiden nuoret kokivat johtuvan aiemmasta puuttuneesta, sivuutetusta tuesta tai keskeytyneestä tuesta (TAULUKKO 3). Oppimiseen vaikuttavina negatiivisina asioina nousi esille tunne osaamattomuudesta, alisuorittaminen ja keskittymisvaikeudet. Avuntarve ei aina näy opiskelijan arvosanoissa, jolloin opiskelijan on erityisen vaikeaa saada apua selviytymiseen ja koulutyön määrää saattaa olla nuoren voimavaroihin ja tavoitteeseen nähden kohtuuton.

*“Opiskelija: Olin ammatillisissa opinnoissani tosi hyvä. Kukaan ei ammattiopiston todistusta katsoessaan uskoisi, että minulla voisi olla mitään ongelmaa ja se tuntuu, että onkin se ongelma. Opettajat katsovat aikaisempia todistuksia ennakko- oletus on, että ei sinussa ole mitään vikaa, sen olen huomannut, mutta se työmäärä mitä niiden eteen jouduin oikeasti tekemään, niin on ihan mahdottoman iso.” H4*

TAULUKKO 3. Nuorten kokemuksia aikaisemmasta tuesta

Kokemus kuntoutuksellisesta tuesta	TEEMA
Koulutyö sujuu tavoitteiden mukaisesti Arki sujui	Ei tuen tarvetta
Puuttuva tuki Riskitekijöitä ei tunnistettu Näkymätön, kiltti lapsi	Tunnistamaton tuen tarve
Pienryhmä Erityisopetus Lyhennetty koulupäivä Mukautettu opetus Henkilökohtainen opetussuunnitelma	Tunnistettu tuen tarve
Kiltti koululainen Tarve olisi ollut tukeen useammassa oppiaineessa Kykyihin nähden heikko koulumenestys Sivuutettu tuen tarve	Riittämätön tuki

Kesken jääneet tutkimukset	Suunniteltu, toteutumaton tuki
Tutkimukset eivät alkaneet	Myöhästynyt tuki
Sovitut tutkimukset eivät toteutuneet suunnitelman mukaan	Kesken jäänyt tuki

Nuorten kokemuksen mukaan riittämättömällä tuella on ollut negatiivisia vaikutuksia heidän fyysiseen terveyteensä ja hyvinvointiinsa. Nuorten kuvaamia fyysisiä negatiivisia oireita ja tunteita riittämättömän avun saamattomuudesta ovat kuormittuminen, uupumus, fyysinen pahoinvointi, unettomuus, masennus, ahdistus, fyysinen huonovointisuus ja paniikkioireet ja -kohtaukset.

*”17- vuotiaana aloin ihmettelemään ja 18-vuotiaana vähän niin kuin sain diagnoosin. Se oli pitkä prosessi, ja aloin huomaamaan, että joistakin pienistä asioista ärsyynnyin tai mielialani laskee. Ja vaikka kuinka yritin en vain osannut. Hakeuduin lääkärille sen vuoksi että pääsisin ammattihenkilön vastaanotolle, sellaisen luokse, joka ymmärtää näistä. Olin silloin jo tosi väsynyt ja tarvitsin nukahtamista helpottavia lääkkeitä. Kun sitten tarkistin kirjauksiani Omakannasta oli sinne kirjattu vaikka mitä.” H4*

*”Minulla oli paljon poissaoloja varmaan enemmän kuin läsnäoloa. Niihin aikoihin alkoi näkyä, ettei vain jaksanut. Mutta en silloinkaan vielä hakenut mitään apua, eikä kukaan kysynyt minulta, että miten voin, että onko kaikki kunnossa, vaikka sinulla oli poissaoloja näin paljon.” H6*

Riittämättömästä tuesta tai sivuutetusta tuen tarpeesta on nuorille seurannut psyykkisinä kokemuksina hylkäämiskokemuksia sekä arvottomuuden tunteita. Nuoret kuvaavat tarvetta tulla nähdyksi ja kokemuksia hoivan ja huolenpidon puutteesta ja pettymyksen tunteita aikuisiin ja asiantuntijoihin erilaisissa palveluissa ja toimintaympäristöissä. Seurauksina tuen saamattomuudesta nuorten kokemuksissa näyttäytyivät epävarmuus, häpeäkokemukset, itsetunto-ongelmat, ulkopuolisuuden tunne, kokemus kiusatuksi tulemisesta, tunne pärjäämisen ja selviämisen pakosta, omien tunteiden ja tarpeiden ohittaminen, erilaisuuden ja leimautumisen kokemus, riittämättömyys sekä tyytymättömyys itseän.

*“En tiedä, olisi tärkeää, että ammattilainen osaisi nuoren kanssa keskustellessaan lukea rivien välistä, että tämä yksi tapaamiskerta ei välttämättä riitä. Olisin kaivannut, että ammattilainen olisi enemmän kaivellut asioita juttellessamme. Nyt riitti, että antoi vain pintapuoliset vastaukset niin siihen se selvittely sitten jäi.” H6*

Nuoret kertovat oireilleensa riittämättömään tukeen eri tavoin. Riittämätön apu on näyttäytynyt muun muassa sosiaalisessa hyvinvoinnissa kapinointina, poissaoloina, pelkona, sosiaalisena eristäytymisenä, ristiriitoina kotona, tai vetäytymisenä kiltteyteen/hiljaisuuteen.

*”Niin minua kiusattiin vaatteista ja siitä mitä teen vapaa-ajalla ja minkälainen olen toisten mielestä. Minä olin vain tyytyväinen siitä, että olin vielä hengissä tai tiedätkö päässyt läpi sen koulun. Minä olin onnellinen, että pääsin pois.” H4*

TAULUKKO 4. Saadun tai saamattoman tuen vaikutukset itseän nuoren kokemana

Kokemus saadun/ saamattoman tuen vaikutuksista	Teema: Saatu tuki
Psyykkiset positiiviset <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kokemus pystyvyydestä ja selviämisestä</li> <li>- Vahvistuminen ja voimaantuminen</li> </ul> Sosiaaliset positiiviset <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selviytymiskeinot uusissa tilanteissa</li> </ul> Oppiminen ja koulutyö positiiviset <ul style="list-style-type: none"> <li>- Omien tavoitteiden saavuttaminen</li> <li>- Tyytyväisyys tavoitteisiin pääsemisestä, opinnoissa eteneminen ja opintojen valmiiksi saattaminen</li> </ul>	Riittävä tuki
Somaattiset / fyysiset negatiiviset <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuormittuminen, uupumus, fyysinen pahoinvointi, unettomuus, masennus ja ahdistus, paniikkikohtaus, huonovointisuus</li> </ul>	Riittämätön tuki



<p>Psyykkiset negatiiviset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Epävarmuus, häpeäkokemukset, itsetunto ongelmat, pakotettu pärjäävyys, omien tunteiden unohtaminen, kokemus erilaisuudesta ja leimautumisesta, riittämättömyys, pettymys ja tyytymättömyys itseän, hylkäämiskokemus, toive tulla nähdyksi”, kokemus hoivan ja huolenpidon puutteesta, pettymys asiantuntijoihin, näkymättömyys ja arvottomuus kokemukset</li> </ul> <p>Sosiaaliset negatiiviset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kapinointi, uhma, huonokäytös, pelko, tappelu, tyytymättömyys, sosiaalinen eristäytyminen, poissaolokokemus ulkopuolelle jäämisestä, kokemus kiusatuksi tulemisesta, ristiriidat kotona, olin pitkään lapsekas, erottuminen ikätovereista</li> </ul> <p>Oppiminen ja koulutyö negatiiviset</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tunne osaamattomuudesta, alisuorittaminen, keskittymisvaikeudet</li> </ul>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Nuorten kokemuksissa nousevat esille huomioidut kasvuolojen vaikutuksesta tuen riittävyyteen tai riittämättömyyteen (TAULUKKO 4). Nuoret kertovat huomioissaan aiemmasta tuesta, että olisivat aiemmin tarvinneet apua ja tukea joko oman tai läheisen elämänhallintaan liittyvään ja ennaltaehkäisevään terveydenhoitoon ja ohjaukseen Nuoren voimavaroihin ovat aiemmin vaikuttaneet olosuhteet kotona, perheen taloudellinen tilanne, lapsen ja nuoren edunvalvonnan puutteet, huolet selviämisestä, perheen salaisuudet, roolit perheessä, vanhempien voimavarat ja toimintakyky, alkoholismi, aikuisen suojelun vähäisyys tai puute.

*“No juuri se olisi tärkeää, että jos nuoren tilanteesta tulee tietoa vanhemmilta tai jostain muualta tai oppilaan ulkoasu alkaa näyttää siltä, ettei kaikki ole kunnossa niin että siihen sitten puututtaisiin herkästi mutta niin ettei tulla kokoluokan edessä oteta asioita puheeksi. Tärkeää*

*olisi, että asiantuntija luo pitempiaikaisen suhteen ja selvittää tarkemmin, miten nuorella oikeasti menee.” H6*

Nuoret tunnistavat vanhempien roolissa kannustusta, tukea ja ohjausta, vanhempien taistelua ja pyrkimystä saada lapselle palvelua ja apua. Nuorilla on kokemuksia vanhempien neuvottomuudesta, turhautumisesta kohtaamattomuudesta palveluissa, huolesta lasta ja tämän selviämistä kohtaan, tiedon ja osaamisen puutteita. Edelleen nuorten huomioissa nousi esille vanhempien resurssi ongelmina ajan puute työn ja perheen tarpeiden yhteensovittamisesta sekä yhteistyön vaikeuksia vanhempien ja erilaisten palveluiden tuottajien välillä.

*” Äiti yritti pitkään saada apua ja äiti oli sitä mieltä, että lapsella on pakko olla jotain avun tarvetta oppimiseen, koska se[lapsi]ei välillä yhtään ymmärrä asioita. Äiti yritti saada apua oppimiseen, mutta kaikki koululla olivat sitä mieltä, ettei ongelmaa ole eivätkä ole samaa mieltä koska lapsi ei ole niin villi.” H4*

### **6.1.2 Nuorten palvelukokemuksia asiantuntijoiden palveluista ja tukimenetelmistä**

Asiantuntijoiden kohtaamisia ja menetelmiä muistellessaan nuoret kertovat, että positiivisia vaikutuksia ja muistoja aiemmin saaduissa palveluissa on ollut, kun avuntarve on tunnistettu, ongelmiin on puututtu ja tuki on tarjottu oikea-aikaisesti. Positiivisia kokemuksia nuorilla on henkilökohtaisen opetussuunnitelman mukaisen opetuksen toteutuksesta, erityisopetuksesta, oman yksilöllisen suunnitelman mukaisesti opiskelusta ja tavoitteiden saavuttamisesta sekä opintojen suorittamisesta loppuun. Tärkeitä kokemuksia ovat nuorten kertomuksissa nähdyn tulemisen kokemukset, vaikuttamisen mahdollisuus, sekä niin lapsen, nuoren kuin tämän vanhempienkin huolen kohtaaminen.

*”Minulla oli tunne, että opinnot eivät suju kuten pitäisi mutta apua en saanut kuin matematiikkaan. Luulen että erityisopettaja oli sitä mieltä, että apua olisi voitu antaa enemmänkin mutta omat opettajat ja kuraattori olivat toista mieltä, mutta he eivät vain tienneet tilannetta.” H4*

Nuorten kokemana asiantuntijan roolissa toimivan käytöksessä kielteisiä kokemuksia ovat aiheuttaneet yliverlaisuuden tai oman aseman osoittaminen nuorelle, nuoren tai tämän perheen osaamisen tai ymmärtämisen mitätöinti, välinpitämättömyys, tunnistamattomuus, aikuisen vallankäyttö suhteessa lapseen / nuoreen yhteistyöhalukkuuden puute, kohtaamattomuus ja lannistaminen.

Moniammatillisen yhteistyön nuoret kokevat tarpeellisena palvelumuotona. Positiivisia kokemuksia on nuoren kokonaistilanteen ymmärtämisestä, huomioinnista sekä kokonaisvaltaisen hoito-, kuntoutus- tai opetussuunnitelman laatimisesta, palvelutarvearvion pohjalta. Kokemusten mukaan palveluohjauksen sisältävä moniammatillinen yhteistyö on ollut hyödyllistä ja vaikuttavaa. Nuoret tunnistavat, että moniammatillista yhteistyötä ei tehdä riittävän usein, joskus ammattilaisten keskinäinen vuorovaikutus on vähäistä tai puutteellista, tai yhteistyötä ei tehdä ollenkaan. Sitoutumattomuus yhteistyöhön lapsen/nuoren asioiden hoitamisessa huolettaa nuoria. Avun saaminen on joskus yhden mahdollisuuden varassa ja aina tarvittavaa osaamisresurssia ei ole ollut omassa kasvu- ja kouluympäristössä. Nuoret tunnistavat, että osaamista ammattilaisten kesken ei vaihdeta riittävästi. Suunnitelmat voivat muuttua tai vaihtua kesken hoidon tai palvelun, kun osaaja tai ammattilainen vaihtuu. Tieto ammattilaisten välillä ei siirry riittävän nopeasti, ja joskus ei ollenkaan. Nuoren tehtäväksi saattaa jäädä siirtää tietoa ja tulkita ammattilaisia. Nuorilla oli kokemuksia huonosta kohtelusta, asiantuntijoiden huonosta käytöksestä, hitaista palveluista ja heikosta lääkehoidon vaikuttavuuden seurannasta. Nuoret tunnistavat aiemmassa palveluverkostossaan erilaisia ammatteja ja asiantuntijoita nuorten palveluissa. Kaikki olivat saaneet opiskelijapalveluissaan tai nykyisessä elämäntilanteessaan useamman kuin yhden palvelutuottajan palveluita. Haastattelussa mainittiin seuraavat ammattilaiset; opettajat, erityisopettaja, kuraattori, terveydenhoitaja, oppilaanohjaaja, sairaalakoulu sekä lastensuojelun, poliisin ja nuorisopsykiatrian työntekijät.

Kokemuksissa harmia ja häpeäkokemuksia on tuottanut, jos ammattilaiset eivät ole huolehtineet tietosuojasta ja luottamuksen rakentamisesta hoitokontakteissa, niin että lapsen tai nuoren palvelutarve tai palveluiden käyttö on paljastunut luokkatovereille tai perheelle tarpeettomasti.

### **6.1.3 Nuorten palvelukokemuksia kuntoutusosaamisesta opiskelijahuoltopalveluissa**

Nuorten kokemuksen mukaan heillä ei ole ollut tai ole riittävästi osaamista tai ymmärrystä arvioida omaa kuntoutuksellisen tuen tarvettaan. Osaamisen ja selviämisen haasteisiin on liittynyt pelkoja

sekä arkuutta avun pyytämisessä opiskelijahuoltopalveluiden asiantuntijoilta. Nuorilla on kokemuksia oman tilanteen arvioinnin vaikeuksista, johon on liittynyt ristiriitaisten aikuisten ja asiantuntijoiden odotuksia ja heidän viestiensä tulkintavaikeuksia. Kokemattomuus ja tietämättömyys palveluiden hankkimisesta ja palveluista on hidastanut avun ja tuen hankkimista. Nuoret kertovat että, sanavalmius ja sisuuntuminen väärinymmärrysten hetkellä sekä opettajan tai turvallisen aikuisen kuten vanhempien tuki ja kannustus ovat lisänneet tai parantaneet valmiuksia hankkia apua opiskelijahuoltopalveluiden asiantuntijoilta.

Asiantuntijoiden toiminnasta aiemman kuntoutuspalvelun ja opiskelijahuoltopalveluiden osalta nuoret ovat kokeneet riskitekijöiden tunnistamattomuutta, heikkojen signaalien lukemistaidottomuutta, sivuuttamista, välinpitämättömyyttä, erityistarpeiden huomiotta jättämistä, sairastuttavan ympäristön luomista ja korjaamatta jättämistä. Asiantuntijoiden osaaminen näyttäytyy nuorille asiantuntijan kykynä tarjota varhaista tukea jo ennen ongelman varsinaista syntymistä. Myös kyky huomioida heikko, sivulauseeseen kätkeyty arka vihje ongelmasta kertoo nuorelle asiantuntijan osaamisesta. Puuttuminen ja väliintulotaidot, oppimisen varmistaminen, vastuunjakaminen ja yhteistyö taidot lapsen / nuoren, hänen perheensä ja eri alojen ammattilaisten kesken osoittavat nuorelle asiantuntijan ammattitaitoa ja osaamista.

#### **6.1.4 Nuorten tunnistamat omaan toimintaan liittyvät haasteet ja mahdollisuudet palveluiden käyttäjinä**

Omassa toiminnassa opiskelijana ja palveluiden käyttäjinä tunnistettiin pelkoja ja pettymyksiä. Opiskelijoiden pelot liittyvät opintoihin sitoutumiseen, onnistumattomuuteen, opiskelupaikan menettämiseen sekä siihen, ettei tule kuulluksi tai ymmärretyksi palveluissa ja toimintaympäristöissään. Nuoret kuvasivat pettymyksen kokemuksia siitä, että ponnisteluistaan huolimatta he eivät ole saavuttaneet tavoitteitaan tai päämääriään.

*“Se on aina jännittävää tavata uusi ihminen [ammattilainen] ja sitten tuntuu, että onnistuuko sanottua asiat samalla tavalla kuin sen aikaisemman ammattilaisen kanssa sait kerrottua. Että, ymmärtääkö hän asiat vai lähdetäänkö asioita nyt viemään eri suuntiin, koska en ollutkaan yhtä selkeä ja syvällinen niiden kertomisessa tällä kertaa tämän uuden ihmisen kanssa.” H6*

Nuoret kuvasivat haastatteluissa terveyshuoliaan. Heillä oli tuen tarvetta oman terveydentilansa arvioinnissa ja itsestään huolehtimisessa. Nuoret tunnistivat univaikeudet ja väsymyksen yhdeksi merkiksi terveyshuoliin liittyen. Nuorten kuvauksissa poissaolot tai koulusta myöhästelyt saattavat olla merkki siitä, että opiskelija kokee uupumusta tai hänellä on univaikeuksia. Terveys huolia ovat myös motivaatio- ja keskittymisongelmat, jotka nousivat nuorten kokemuksissa koskien omaa toimintaa.

Nuoret kertoivat käsityksiä omista kyvyistään ja mahdollisuuksistaan hankkia palveluita ja vaikuttaa niihin. Nuorten mielestä mahdollisuuksia lisää, jos löytää oman äänen ja ottaa asiat puheeksi, tunnistaa omia palvelutarpeita ja tulee ymmärretyksi asiantuntijayhteistyössä. Mahdollisuutena ja keinona saada palvelua opiskelijat näkevät myös oman aktiivisuuden. Kykyjen ja mahdollisuuksien teeman alle luokittelimme opiskelijoiden esille tuomat haasteet, joissa opiskelut eivät suju, ja opiskelu tuntuu liian vaikealta.

Nuorten kokemuksissa toiveiden ja unelmien nimeäminen ja löytyminen lisää oman toiminnan mahdollisuuksia. Jos omat tavoitteet ovat hukassa, tarvitsevat nuoret oman kokemuksensa mukaan kannustusta ja positiivista painetta liikkeelle lähtemiseen. Omien unelmien löytyminen lisää motivaatiota, edistää hyvinvointia ja iloa opiskelijan elämässä. Oppiminen, taitojen karttuminen ja oivallukset lisäävät hyvinvointia, ja onnistumisen kokemusten kautta on helpompaa sitoutua yhteistyöhön. Nuorten kokemuksissa kuntouttavat palvelut ja tuki saivat aikaan positiivisia muutoksia, ja kuntoutus koetaan itselle hyvää tekeväksi. Oppimisen myötä into ponnistella omien tavoitteiden saavuttamiseksi on lisääntynyt. Nuorilla on käsitys, että internetistä on helppo etsiä tietoa myös itsenäisesti. Opiskelijat tuovat esille, että opintojen edistymistä voi haastaa vaikeus tehdä itsenäistä työtä tai suunnitella omaa opiskelutyötä. Muutos aikaisemmasta perusopetuksesta itsenäisempään opiskeluun on osalle ollut liian iso, ja sopeutuminen uuteen toimintamalliin on tullut selviytymisen näkökulmasta liian nopeasti. Nuorilla on teemahaastattelun perusteella jo paljon osaamista ja kykyä itserefleksioon sekä omien palvelutarpeiden arvioon. Kaikilla nuorilla on selkeä ymmärrys siitä, että ammatin avulla he parantavat omaa asemaansa yhteiskunnassa, ja löytävät näin paikkansa. Oman ammatin nuoret kokevat mahdollisuutena itsenäistyä ja rakentaa aikuisen elämää.

Osalla opiskelijoista vaikuttaa olevan kokemus haasteesta sovittaa yhteen omat tuen tarpeet suhteessa ryhmän ja opettajan toimintaan. Työelämän pelisääntöjen kaltaiset poissaolokäytänteet ja opettajan resurssit opiskeluryhmässä toimimiseen vaikuttavat joskus aiheuttavan pettymyksiä ja

turhaumia, etenkin jos opiskelija tarkastelee asiaa täysin omista lähtökohdistaan käsin. Siitä syystä opiskelun ja oppilaitoksen pelisäännöistä on tärkeää keskustella avoimesti ja toista kunnioittaen.

## **6.2 Nuorten kokemuksia tarvitsemistaan palveluista opiskelussa etenemiseksi tai opiskelussa selviämisen tueksi**

Haastatelluilla nuorilla on runsaasti kokemusta erilaisista opiskelijahuoltopalveluista. Nuoret tunnistavat omassa toimintaympäristössään ammattilaisia mutta eivät tunne heidän tehtäviään, tehtävien sisältöjä, vastuita tai rooleja opiskelijahuoltotoiminnassa. Nuorten kokemuksissa he pyrkivät yhteistyöhön mieluiten oman vastuopettajansa kanssa apua ja tukea tarvitessaan. Nuorten kokemuksissa Keskipohjanmaan ammattiopiston opettajat auttavat heitä, ja osaavat tarvittaessa ohjata ja auttaa heidät palveluiden piiriin. Nuoret ovat kokeneet opettajien yhteyden- ja huolenpidon tärkeäksi. Teemahaastattelussa nuorten kokemuksissa sekoittuvat jonkin verran aiemmin, toisaalla ja tässä hetkessä ja elämäntilanteessa saatu tuki ja apu, sekä näihin liittyvät toiveet ja tarpeet. Analyysissä on kuultu ja huomioitu nuorten kokemukset avun tarpeesta niin kuin he ovat sen haastatteluissa esille tuoneet ja tästä syystä tätä tutkimustulososiota ei pidä tulkita Keski-pohjanmaan ammattioppilaitoksen palautteeksi sellaisenaan.

*“No minä luulen, että se olisi ehkä se opettaja, se, joka on lähinnä siinä.” H3*

Kaikkien opiskelijoiden tavoitteena oli ammattiin valmistuminen ja työllistyminen sekä itsenäinen aikuisen elämä. Osa haastatelluista opiskelijoista koki, että voimavarat riittävät hyvin selviämiseen täysiaikaisesti opiskellen ja työtä tehden, kunhan soveltuva ja motivoiva ala löytyy. Osa opiskelijoista arvioi kuntoutumisensa jatkuvan vielä valmistumisen jälkeen työelämässä. Opiskelijoiden kokemuksissa nousevat esille opiskelijalle lisäarvoa tuottavana apuna ja tukena palveluohjaus, tutkimukset ja selvitykset sekä kuntouttavat työmenetelmät. Opiskelijoille heidän omien kokemustensa mukaan arvoa tuottamattomia palveluita ovat vaikutuksiltaan kevyeksi jäävät tai tavoittamattomat palvelut. Kuntouttavan tuen kokemuksissa näyttäytyivät arvoa tuottamattomina opiskelijalle näkymättömät, hitaat, asiantuntijoiden seuraamattomat tai vaikutuksiltaan kevyeksi jäävät palvelut.

*“Ei ollut ketään yksittäistä ammattilaista tukena, opettajat tietenkin soittivat ja kysyivät että missä menen mutta ei sitten ollut muuta. En minä muista, että tapasinko opoa vasta silloin myöhemmin, kun päätin että lopetan opiskelut.” H5*

*”On ollut keskustelua aiemmin, että minulla olisi viitteitä, että voisi olla ADHD ja ADD, mutta sitä ei oikein sen kummemmin aloitettu koskaan tutkimaan.” H3*

*”Ei sillä ole mitään arvoa, vaikka sain sen ADHD diagnoosin. Nyt siitä on ollut enemmän haittaa kuin hyötyä koska kaikki vaivat selittyvät sillä, että sinullahan on tämä sairaus, että kaikki johtuu vain siitä. Toisaalta miettii kyllä, että voisiko tätä ongelmaa jotenkin helpottaa, no ei ehkä, kun se on tuolla aivoissa. Että, diagnoosin jälkeen on tullut vähän hassumpi olo kokoasiasta. Minua olisi auttanut, että minulle oltaisiin, oltu kannustavia ja oikeasti mietitty koulussa, ala- ja yläasteet ja ammattikoulut että miten tämä oppilas voisi oppia. Selvitetty oikeasti mikä siinä on, että en ymmärrä. Ja kun nyt mietin, että miksi olen kuitenkin silti niin fiksu ja osaan asioita. Sellaisia olisin toivonut pohdittavaksi ja vastauksia siihen, että minkä vuoksi asiat ovat näin, että tuntuu että elämä joskus tökkii.” H4*

Opiskelijoiden kokemuksissa Kpedulla opiskeluun tarvittavasta tuesta nousee esiin erityisesti opettajan rooli. Opiskelijat tunnistavat yhteistyössä koulun kanssa opettajan huolenpitoa ja osaamista. Ammattiopistossa opiskelevalle opettajan aktiivinen yhteydenpito kertoo yhteistyöhön pyrkimisestä ja välittämisestä. Yhteiseksi tavoitteeksi opettajan kanssa tunnistettiin ammattiin valmistuminen. Opettajilta opiskelijat kokivat tarvitsevansa tukea oppimiseen ja osaamisen varmistamiseen, ja tarvittaessa lisätehtäviin, oppimisen muotoiluun sekä koulutyön suunnitteluun, kuten erilaisiin helpotuksiin tai kevennyksiin.

*“Minun tukeani on mietitty yhdessä, siinä oli erityisopettaja, psykologi ja sitten oli vastuu opettaja, ja sitten oli tukipolkuohjaaja. Oli hyvä saada siihen eri näkökulmaa, vähän eri näkökulmia.” H3*

Opiskelijat kokivat, että opettajan kautta saa tarvittaessa palveluneuvontaa sekä tietoa muista oppilashuollon palveluista. Opiskelijat toivoivat kuitenkin hienotunteisuutta ja tilannetajua haasteiden huomioimisessa ja puheeksi ottamisessa erilaisissa kohtaamisissa. Haasteellisissa tilanteissa opiskelijat toivoivat, että opettajat olisivat tietoisia opiskelijan henkilökohtaisista asioista ja osallistuvat moniammatilliseen yhteistyöhön, vaikka opiskelijat pitäisivätkin kouluasiat erillään terveydenhoidosta ja muusta tarvitsemastaan avusta.

*“Koulun puolelta tehtiin kyllä kaikki mielestäni ihan hyvin, sain tukea ja helpotettiin asioita, minun tarvinnut tehdä kaikkia samalla tavalla kuin muut opiskelijat vaan sovin opettajan kanssa korvaamisesta muilla tavoin.” H6*



Taulukko 5. Nuorten kokemuksia kuntoutuksellisista palveluista oppilashuollossa.

Opiskelijoiden palvelut	Teema
Oppimisen, opiskelun tuki Opintojen suunnittelun tuki Jaksamisen ja selviämisen tuki Opiskelukyvyn arvioinnin tuki Ennaltaehkäisevät palvelut Korjaavat ja kuntouttavat palvelut Yksilölliset palvelut Suunnitellusti toteutuvat palvelut Asiakas, opiskelijälähtöiset palvelut Oikea-aikaiset palvelut Vaikuttavat palvelut Kunnioittavat palvelut (vuorovaikutus ja kuuntelu) Osallistavat palvelut	Arvoa tuottavat palvelut
Palveluorganisaatio/resurssilähtöiset palvelut Toteutumattomat palvelut Hitaat, paikalleen pysähtyneet palvelut Katkeavat, muuttuvat tai vaihtuvat palvelut Vaikeasti tavoitettavat palvelut Joustamattomat palvelut Tarpeettomaksi itselle koetut palvelut Irralliset palvelut	Arvoa tuottamattomat palvelut
Suunniteltu Toteutuva Säännöllinen Arvioitu Seurattu	Vaikuttavat palvelut

Opiskelijat arvostavat oppilashuollon asiantuntijoiden palveluissa kohtaamistaitoja, asiantuntijuutta, kunnioittamista, oikea-aikaisuutta, huolenpitoa ja jatkuvuutta. Opiskelijalle arvoa

tuottavat palvelut (TAULUKKO 5) auttavat edistämään opintoja ja niissä selviämistä, opintojen suunnittelun ja opiskelukyvyn arvioiden avulla. Palvelut huomioivat opiskelijan jaksamisen, selviämisen sekä yksilölliset voimavarat. Ne toteutuvat yksilöllisesti, oikea-aikaisesti ja mielellään ennakkoiden. Opiskelijoille on tärkeää huomata palveluiden vaikutukset omaan opiskeluun ja arjessa selviämiseen. Opiskelijalle ei ole merkityksellistä kuka aikuinen auttaja on (työnimike, ammatti tai arvo). Tärkeää on, että aikuinen koulun palveluissa asettuu tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen ja kuuntelee nuorta. Omien palveluiden suunnitteluun osallistuminen on nuorelle merkityksellinen, hyvinvoinnin ja opiskeluiden edistämiseen sitouttava menetelmä.

*”Tunsin että nyt on niin paha olla, että en enää jaksaa. Silloin meillä oli sattumalta koulun alkuun liittynyt terveystarkastus ja siinä ihan sivumennen sanoin, että ei, ei mene hyvin. Ja olen aika varma, että muuten en olisi lähtenyt apua itselleni hankkimaan.” H6*

Moniammatillisen yhteistyön työryhmät ovat vaihtuvia ja muuttuvia, ja opiskelijan tarpeista ja saatavilla olevista asiantuntijoista riippuvia. Nuorilla ei ole oman kokemuksensa mukaan osaamista tunnistaa ympärillä olevien asiantuntijoiden osaamista tai ammatteja. Kun yhteistyö toimii, nuoret kokevat sen merkityksellisenä, vaikuttavana ja lisäarvoa tuottavana palvelumuotona. Nuorten kokemusten mukaan yhteistyön myötä palveluiden luotettavuus, vaikuttavuus ja oikea-aikaisuus lisääntyvät. Moniammatillinen yhteistyö varmistaa, että palveluissa päästään eteenpäin kohti opiskelijan tavoitteita yhteisymmärryksessä. Vertaisryhmätyöskentelystä opiskelijoilla oli myös positiivisia kokemuksia.

*”Minua auttaa se etsivä ja sitten työvoimatoimistossa minulla on henkilö, joka auttaa minua esimerkiksi vaikkapa kuntouttavan työpaikan hankkimisessa ja on minulla vielä kontaktit sinne nupon kavereihin, jos tarvitsen apua niin sieltäkin on jotain apua saatavilla.” H1*

*”Aluksi tukea ei suunniteltu yhdessä, ei tosiaan tehty yhteistyötä. Koululla kävin tapaamisessa, jossa oli terveydenhoitaja, vastuuhjaaja ja Helppi- pajan ohjaaja, mutta ne olivat ihan irrallisia tapaamisia psykiatrian polin palveluista eikä [ammattilaisten] kommunikaatiota siinä välissä.*

*Kävin vähän joka paikassa kertomassa asioistani. Joka paikassa puhuttiin samoja asioita ja kun nähtiin toisen kerran, niin taas puhuttiin samat asiat. Eikä mikään etene mihinkään.” H6*

*”Siinä oli yksi vuosi, että tosiaankaan ei tapahtunut yhtään mitään, kävin vain näyttäytymässä siellä, että hengissä ollaan ja tulin takaisin kotiin. Siinä meni vuosi, nyt vasta viimeisen puolen vuoden ajan tuntuu, että asiat ovat lähteneet sujumaan eteenpäin.” H6*

### **6.2.1 Nuorten kokemat arvoa tuottamattomat palveluiden hukat**

Nuorten kokemuksissa heille lisäarvoa tuottamattomia tai lähes turhiksi koettuja palveluita ovat palveluorganisaatio- tai resurssilähtöiset palvelut, kuten yhteiset infot, ryhmävastaanotot tai kurssit, joiden sisällöt ovat valmiiksi kokonaisuudessaan asiantuntijoiden suunnitteleimia (KUVIO 4). Arvoa tuottamatonta palvelua on asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita huomioimattomat palvelut. Kokemuksissa arvoa tuottamaton toiminta vaikutti suoraan heidän vointiinsa, toimintakykyynsä, opiskeluun ja menestykseen opinoissa. Toiminnallista hukkaa on syntynyt, kun nuori on suorittanut opintoja ja saanut tutkinnon, jolla ei ole ollut käyttöä työelämässä, joihin he eivät aio työllistyä tai jonka sisällöt eivät riittäneet tai vastanneet työelämätarpeeseen.



KUVIO 4. Nuorten opiskelijoiden palveluiden hukat, Asiala, Markkula & Salonpää 2022 (mukaillen Torkkola 2015, 25-28, 89-91, 123- 126)

Nuoret olivat käyttäneet palveluita ja osallistuneet palveluiden suunnitteluun, mutta palvelut eivät olleet toteutuneet suunnitellusti, silloin palvelut ovat tehottomia ja nuori on ns. "varastoituna" palveluun ja tilanteeseen, joka ei etene toiveen tai tarpeen mukaisesti. Hukkaa nuorten palveluissa on myös, jos he eivät pääse tai löydä oikean palveluntarjoajan palveluiden piiriin oikea-aikaisesti.

*"Silloin taidettiin alkaa miettimään taas niitä ammatillisia opintoja, että jos ne sujuisivat ja sitten mietittiin niin jotakin oppisopimuspaikkaa tai jotakin. Sitten minä, kävin parista paikasta niitä kysymässäkin, en tiedä enkä oikein muista sitten, en saanut oikein mitään varsinaista paikkaa siinä vielä. Kävin koulua ja tein yhden ammatillisen kurssin tehtäviä, että pystyisin johonkin mennä töihin mutta se ei sitten toteutunutkaan."* H1

Turhiksi koetut, joko itsestä tai organisaatiosta johtuvat siirtymät palveluiden välillä ovat opiskelijalle arvoa tuottamatonta palvelua. Näitä olivat nuorten kokemuksissa hoitajien vaihdokset sotepalveluissa. Lisäksi harmia tuotti, jos koki, että palveluiden puuttumisen vuoksi on ajautunut

joko opiskelemaan väärälle tai soveltumattomalle alalle. Uupuminen tai väsyminen opinnoissa niin, että opinnot eivät suju tavoitteiden mukaisesti, tai kokemus että on tehnyt turhaa, selviytymistä hidastavaa tai heikentävää työtä, ovat myös nuorten kokemaa hukkaa, jolle he eivät anna arvoa.

*”Ei ollut hoitokontaktia, koska silloin ne totesivat, että minulla ei ole sille tarvetta. Hain taas hetken päästä uudestaan apua, kun minulle tuli unen kanssa uudelleen ongelmia.*

*Silloin minulla hetken taas oli kontaktit mutta taas kirjoitettiin vain lääkkeet ja siinä se oli. Oli puhetta, että olisi viitteitä, että minulla voisi olla ADHD tai ADD, mutta sitä ei oikein sen kummemmin lähdetty koskaan tutkimaan.” H3*

Nuori ei kokemuksensa mukaan ole hyötynyt suunnitelluista, mutta toteutumattomista palveluista. Näihin opiskelijat olivat kokemuksissaan törmänneet jonkin verran ja tunnistivat palvelun saamisen haasteet resursseista johtuviksi.

*”Minulla meni pitkäksi opinnot. Siinä tuli sen keskittymisen kanssa enemmän ongelmia ja sitten kun siihen ei tuntunut saavan niiltä minkäänlaista apua. Tuesta oli puhe mutta kukaan ei asialle koskaan tehnyt oikein mitään. Oisin voinut ehkä valmistua ajallaan, jos niille asioille olisi silloin tehty jotakin.” H3*

*”Et sitten muuten nämä kurssit tuntuivat siltä, että kun on tehty tietty muotti, siinä on ne asiat, jotka aiot esittää, että tässä on alustus ja näin niin laitetaan nyt tällainen kurssi, kun ei ole muuta annettavaa, että näillä saadaan hoitopituutta, eikä heti tarvitse tavata, kun jonot palveluihin on pitkiä niin näillä saadaan enemmän porukkaa sisälle mutta kaikki edelleen junnaa paikallaan.” H6*

Hitaat, paikalleen pysähtyneet palvelut haastoivat nuorten kuntoutumista. Nuorten kokemana vointi heikkenee palvelua odotellessa, ja arvottomuuden kokemukset lisäävät kuormittumista. Nuoren elämässä pitkittyvät ja tavoitteisiin pääsemättömät hoito- ja palvelujaksot koettiin vaikutuksiltaan sairastuttavina ja ongelmia laajentavina. Omaisten ja läheisten paine, ihmettely ja kannustus

lisäävät tarvetta onnistua ja päästä eteenpäin. Avun odottaminen ja etsiminen tuntuu haasteellisessa tilanteessa vaikealle.

*”Ja sitten vähän ihmetytti, että minä olen odottanut tässä melkein kaksi vuotta paikallaan, että miksi nämä eivät ole tulleet aiemmin, että näin kauan piti odottaa ja sekin tuntui vähän turhauttavalta [opiskelija kuntoutuspalveluista].” H6*

Palvelusuhteen luomisen uuteen ammattilaiseen nuoret kokivat haastavana ja aikaa vievänä prosessina. Nuorelle ongelmallista on, jos kesken palvelun asiantuntijat vaihtuvat, tai toimiva hoitosuhde katkeaa ennakoimattomasti tai odottamattomasti. Turvaa tuo, jos nuorella on mahdollisuus olla tarvittaessa yhteys ammattilaiseen myös akuutisti apua tarvitessaan. Nuoret hyväksyvät ammattilaisen vaihtumisen, jos kokevat että tieto nuoren asioista siirtyy luotettavasti uudelle työntekijälle ja uusi ammattilainen jatkaa siitä mihin on aiemmin jääty. Kokonaan alusta alkava palvelu ja apu turhauttaa ja pelottaakin nuoria. Erityisesti jos nuorella on terveydellisiä ongelmia ja vointi on huonontunut tai ei kohene tavoitteen mukaisesti. Ajanvarauskäytänteiden joustamattomuus saa olon neuvottomaksi ja kokemuksen epäreilusta toiminnasta, katteettomista lupauksista. Palvelun vaihtuminen aiemmin sovitusta ilman perusteita tai selvitystä on nuorten kokemusten mukaan myös haasteellista, eikä edistä kuntoutumista tai selviämistä. Palvelut, joita ei saa oikea-aikaisesti eivät auta, ole vaikuttavia ja siitä syystä nuorille heidän kokeminaan turhia.

Nuoria huolettaa palveluiden vaikuttamattomuus ja pitkittyvät aikataulut. Avun saamisen viivästyminen pitkittää opinnoissa etenemistä ja aiheuttaa nuorille haasteita ja huolia, kuten opintotuen päättymistä, sosiaalista painetta sekä häpeäkokemuksia. Nuoret kokevat, että yhdessä suunnitellut ja seuratut palvelut lisäävät onnistumista ja opinnoissa etenemistä. Nuorten kuvaamana palvelun vaikuttavuutta lisää, kun luotettava ja turvallinen aikuinen tunnistaa nuoren yksilöllisiä tarpeita herkällä korvalla. Palveluissa työväliseenä toimivat yhdessä suunnitellut palvelut, joka toteutuvat sovitusti. Palvelun tulee olla säännöllistä ja sen vaikuttavuutta tulee arvioida säännöllisesti nuoren ja asiantuntijan tai asiantuntijoiden yhteistyönä. Palvelun ja hoidon toteutumista tulee seurata yhdessä ennalta sovittujen pelisääntöjen mukaan. Nuoret toivovat, että muuttuviin akuuttitilanteisiin on olemassa selkeät toimintaohjeet ja vastuuihmiset, jotka auttavat tarvittaessa muuttuvissa tilanteissa.

## 6.2.2 Opiskelijapalveluiden asiakastyyppiominaisuuksia

Teemahaastattelussa nuorten yksilölliset tarpeet olivat hyvin erilaisia. Vaikka haastatteluaineisto oli suhteellisen pieni asiakastyyppiominaisuuksien luokitteluun (TAULUKKO 6), pääsimme käsitykseen, että Tukipolku-hankkeen palveluita käyttävillä nuorilla oli yhteistä vain asiantuntijan tai luotettavan aikuisen tuen ja avun tarve. Huomioitavaa on, että nämä asiakastyypit ovat vain tässä hetkessä ja otannassa olevia ja kun palvelutarvetta tai opiskelijan asioita selvitellään, voi nuoren asiakastyypin vaihtua toisenlaiseksi. Tyypittelyn avulla palveluiden tuottajan tai järjestäjän on kuitenkin mahdollista arvioida ja pohtia opiskelijapalveluiden osaamis- ja asiantuntija tarpeita. Luokittelussakin opiskelijat eivät sijoitu yhteen luokkaan, vaan ominaisuuksista muodostuu erilaisia risteymiä. Tämä vaikeuttaa opiskelupalveluiden suunnittelemista niin, että yhdellä tavalla tuotetut palvelut tavoittaisivat jokaisen, ja palveluita onnistuttaisiin tarjoamaan vaikuttavasti tietyllä asiantuntijatyöryhmällä.

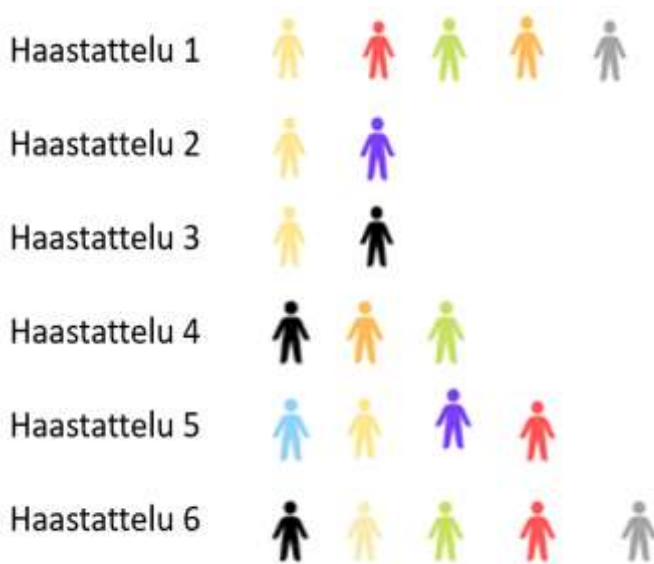
TAULUKKO 6. Asiakastyyppiominaisuudet

Ominaisuuksia	Asiakastyyppi
Motivaation puute Väärä ala, ei ollutkaan oma juttu Liian vaikeaa Ryhmään sopeutuminen En työllistynyt Aiempi koulutukseni ei riitä itseä kiinnostaviin töihin Kaverit toisessa opintoryhmässä	Alan vaihtaja
Liian vaikeaa Liian raskasta Liian nopeaa Opintojen toteutuksessa pelottavia asioita Työharjoitteluun siirtyminen ei onnistu Tuen puute	Oppimisen haasteet
ADD	Tarkkaavuushaasteet

ADHD Selvitellään, onko tarkkaavuusongelmia Nepsy	
Kilpirauhanen Masennus Ahdistus Paniikki Unettomuus Uupumus "Omat asiat" Sosiaalisten tilanteiden pelko	Terveyshaasteet

Opiskelupalveluissa opiskelijat ovat yksilöitä, ja heillä on omat henkilökohtaisesta historiastaan mukana kulkevat tiedot, taidot ja kokemukset, jotka osaltaan vaikuttavat heidän kokemaansa palvelutarpeeseen. Nuorella saattaa asiantuntijan näkökulmasta olla raskaiden palveluiden tarve, mutta hän selviää koulutyöstä ja arjesta mukavasti ilman varsinaisia palveluita. Asiat voivat olla myös toisin. Kuten havainnollistetaan, opiskelijoiden palvelut muodostuvat oppilaitoksen palveluiden näkökulmasta haastavaksi hallita ja hahmottaa kokonaisuutena (KUVIO 5). Opiskelijan tuessa voi olla tarpeen huolehtia ensin kuntoon yksi osa-alue tehostetummin, ja asioiden edistyessä arvioida palveluita ja tarpeita uudelleen. Tästä kuviosta juuri näiden opiskelijoiden palvelut voivat olla aivan toisen näköiset vaikkapa puolen vuoden kuluttua tai ammattiin valmistumisen jälkeen. Nuorten tilanteiden vaihtuessa ja uusien opiskelijoiden aloittaessa saattavat osaamis- ja palvelutarpeet vaihdella paljonkin. Jatkuva haku oppilaitoksiin muokkaa palvelutarpeita toistuvasti ja siitä syystä ketterät yli organisaatorajojen joustavat palvelut ovat haaste palveluiden tuottamiselle ja johtamiselle.





KUVIO 5. Asiakastyypin yksilölliset palvelutarpeet

### 6.2.3 Tukipolku-hanke opiskelijoiden kokemana

Tukipolku-hankkeessa mukana olevat nuoret ovat kokeneet hankkeen palvelut helppoina, luokse tulevina ja saavutettavina. Palveluprosessin alku ei kaikille opiskelijoille vaikuta olevan aina täysin selvillä siinä määrin, että nuori hahmottaisi tarkalleen mistä ja miten hanketyöntekijä on tullut omaan elämään ja avuksi. Kaikille tukipolkuohjaajan työnimike ei yhteistyön aikana selvinnyt. Nuorten puheenvuoroista saa vaikutelman, että yhteistyö sujuu luontevasti tasavertaisena kumppanina ilman rooleihin liittyviä odotuksia. Tukipolkuohjaajan aktiivisen työtteen yhteydenpidossa nuoret ovat kokeneet merkityksellisenä ja tärkeänä. Keski-pohjanmaan ammattiopiston kuntoutuksellisen tuen palvelut nuoret kokivat uudenlaisena ajatteluna ja opiskelijapalveluna.

*“On hyvä, että on saanut näinkin hyvin tuosta kuntoutuksellisen tuen jutuista tietoa, niin oikeasti silleen itsekkään ei aluksi tiennyt niistä. Minä tiesin, että semmoinen on olemassa, mutta kun minä luulin et se on oikeasti semmoinen, että pitää puuttua päähän, että niin kun minä oikeasti luulin, että tämä on semmoinen. Niin en minä olisi niin kuin kehdannut lähteä selvittämään sitä.” H4*

Tukipolku-hankkeen palvelut ja menetelmät nuoret ovat kokeneet helposti saavutettavina ja luonnollisina. Koulun osaajilla ja Tukipolku-hankkeen työntekijällä on nuorten kokemana ollut osaamista ja ammattitaitoa kohdata nuori itsenään hyväksyen ja rinnalle asettuen, samaan suuntaan katsovana mutta lempeästi oikeaan suuntaan ohjaavana aikuisena. Nuorten kommenteissa toistuu käsitteenä "me" joka kertoo nuoren ja asiantuntijoiden yhteistyön luonteesta. Nuoret kokevat saaneensa Tukipolku-hankkeen aikana vaikuttavaa palveluohjausta ja asiantuntijan vinkkejä eteenpäin selviämiseksi. Nuorten puheessa toistuu saattajan, auttajan, kannustajan, mukaan lähtevän ja tilanteessa auttajan käsitteet. Näitä asioita nuoret vaikuttavat uusissa tilanteissaan erityisesti arvostaneen.

*"Kyllä minä sen näen, että koska kärsin ahdistuksesta niin koen toisen ehkä kuitenkin turvana. Jos minulta itseltäni katoavat sanat tai sanat sekoilevat, etten tiedä mitä sanoa, kun kuitenkin stressaan sitä tilannetta, niin toinen voi ottaa ohjat ja viedä sitä asiaa eteenpäin ja vaikka ajatellaan että minä olen aikuinen, niin en minä tästä maailmasta tiedä mitään. Voin luottaa siihen, että ehkä tuo toinen tietää mitä tässä nyt tapahtuu, että se on kuitenkin aina pieni tuki ja turva siihen." H6*

Tukipolkuohjaajalla on ollut osalle opiskelijoista valon näyttäjän ja edunvalvojan rooli, kun omat selviytymisomat keinot ovat olleet vähissä. Osa nuorista nostaa esille näkökulman, jossa polunavaajan osaaminen ja rooli on ylittänyt luontevasti toimialarajoja yhteistyössä palveluverkostossa, ja ohjannut opiskelijan kuntoutuspolkua näin omalta osaltaan moniammatillisen yhteistyön mahdollisuuksiin. Luova ja mahdollistava ajattelu kuntoutuksen näkökulmista näyttäytyy muutaman opiskelijan puheenvuorossa.

*"Minä odotin edelleen sitä, että minun koulujuttua katkastaan, että tämä on nyt tässä, että minä lähdän työkokeiluun. Minä edelleen odotin sitä ja sitten olikin ihan uusia näkökulmia niin minähän olin sitten heti ihan innoissani, että joo kaikki apu vaan käy, että kiitos." H6*

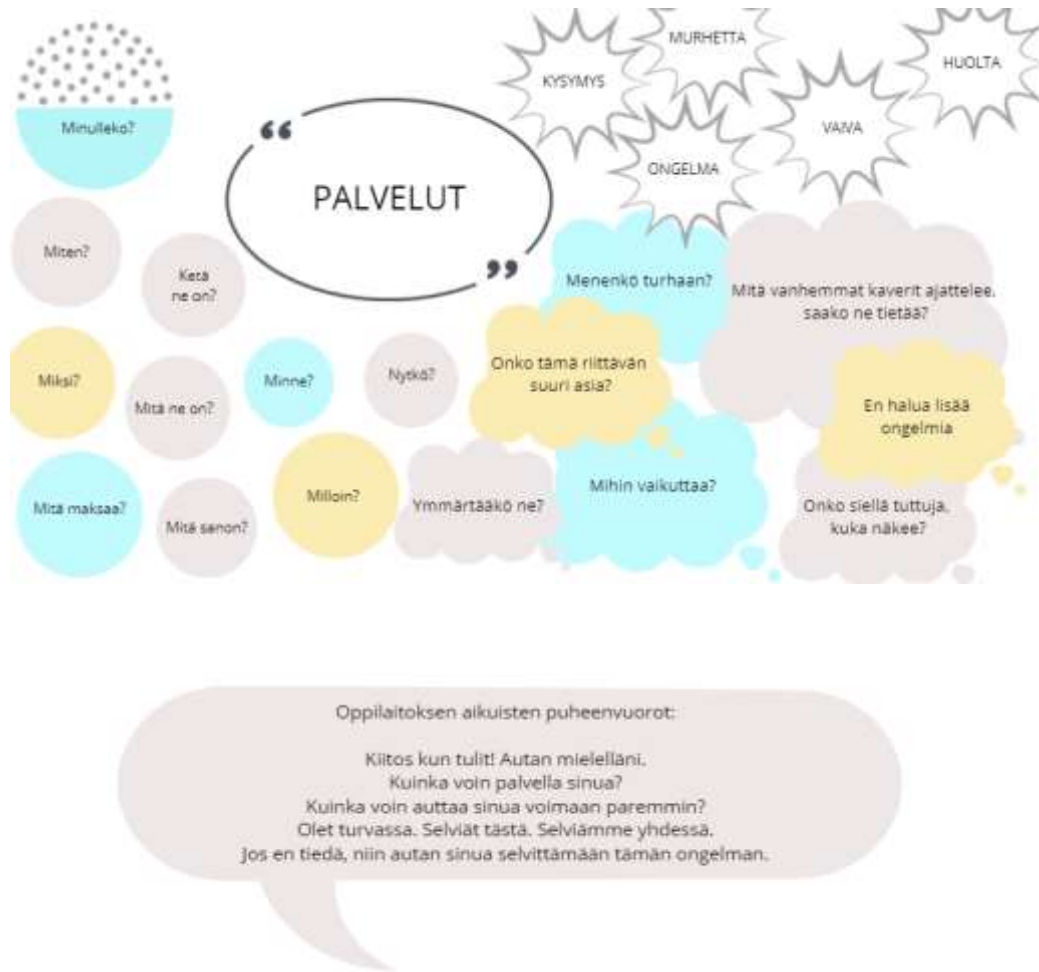
*”Minä menin sitten kotia ja isäkin oli ihmeissään, että miten sinä hymyilet noin ja minä olin, että nyt oli hyvä päivä. Sekin oli aivan että, mitä on tapahtunut. Kun oikeasti meni asiat eteenpäin. Ei junnattu vaan siinä samassa paikassa.” H6*

Nuorten puheissa Tukipolkutyöskentelyn aikana on löytynyt tavoitteita, päämääriä ja keinoja päästä niihin. Tavoitteiden selkiytyminen ja niiden itselle mahdollisena näkeminen on nuorten kertoman mukaan kohentanut nuorten vointia sekä kirkastanut tavoitteita niin, että nuorten usko ammattiin valmistumiseen, työelämään ja itsenäisemmin selviävän aikuisen arkeen on vahvistunut.

*”En tiedä onko se realistista, kun edelleen mietin, että pienin askelin että jos minä uskallan unelmoida siitä, että minulle joskus tulee ammatti. Niin jos nyt aloitetaan ensin sillä tavalla, että saisin koulun suoritettua loppuun. Sitten seuraava askel voisi olla, että oikeasti muuttaisin omilleni.” H6*

### **6.3 Nuorten käsityksiä tukipalveluiden kehittämisestä opiskelijaa tukevaksi**

Nuorilla on paljon kysymyksiä ja oletuksia palveluihin liittyen, eikä oman kokemuksensa mukaan riittävästi tietoa omista oikeuksista tai mahdollisuuksista saada palveluita. Opiskelijoiden palveluihin liittyy paljon kysymyksiä mutta vähän vastauksia. Aikaisemmat kokemukset ja monet muut esteet hidastavat nuoren avun pyyntöä. Nuori saattaa esimerkiksi pelätä läheisten, ystävien tai luokkatovereiden reaktioita, sekä pohtia onko ongelma riittävän suuri tai oikea, onko nyt oikea ajankohta, mitä hyötyä avunpyytämisestä on, onko hän ymmärtänyt oikein, kenelle tämä asia kuuluu ja kuuluuko asia koulun ammattilaisten tehtäviin. Palvelua pyytäessään nuori kaipaa kunnioitusta, kohtaamista, kuuntelemista, luottamuksen rakentamista ja nuoren auttamiseen sitoutumista. (KUVIO 6.)



KUVIO 6. Nuorten kysymyksiä, huolia ja toiveita palveluista. © Asiala, Markkula & Salonpää 2022

*”Minä en oikein osaa sanoa, että kyllä nytkin on, niinkö mistä minä olen kuullut, niin onkin aika paljon kaikkia erilaisia mahdollisuuksia ja palveluja, mutta se on juuri tuo, kunhan ne vain tietäisin. Mitä niistä sitten on mahdollisuus edes yrittää, että koittaa semmoista apua.” H1*

Kuntoutus- ja opiskeluhuollon palvelujen saavutettavuudesta nuorten kertomuksista ja toiveista löytyi nuoria ilahduttaneita uusia toimintamalleja ja kehittämisajatuksia (TAULUKKO 7). Niitä olivat luokkaan tuotu yhteinen informaatio tarjolla olevista palveluista, tieto siitä kuinka niitä saavuttaa ja kenelle ne on suunnattu, koettiin tärkeäksi. Kuntoutustarpeen normalisointi ja hyväksyvä asenne ilmapiiri on kannustanut nuoria pohtimaan omaa tilannettaan ja on ollut nuorten mielestä uusi näkökulma kuntoutuksellisen tuen vastaanottamiseen ja hankkimiseen. Uutta kuntoutuksellisen

tuen informaatiossa nuorille on ollut ymmärrys, ettei ongelman tarvitse olla iso, jotta voi saada apua ja tukea opinnoissaan selviämiseen. Ongelmien sanoittaminen esimerkkien avulla on auttanut ymmärtämään ja soveltamaan omaa tilannetta kuntoutuksellisen tuen palveluiden hyödyntämiseen. Nuorten mielestä opiskelijoille suunnattu palveluohjaus ja palvelut on tärkeää tuoda esille aktiivisesti, konkreettisesti ja heti opintojen alkaessa.

*TAULUKKO 7. Nuorten kehittämisajatuksia oppilashuollon palveluihin*

Nuorten kehittämisajatuksia	Teema
Asiakaslähtöiset palvelut: Toteutuvat palvelut Asiantuntijat tekevät yhteistyötä	Toimivat palvelut lähellä nuorta
Palveluohjauksen ja tuen tarve: Nuorille suunnattu informaatio Palvelujärjestelmän tulkkaus Tukipalveluiden saavuttaminen Tuki palvelujen toteutumiseen Koordinointi	Oikea-aikaiset palvelut
Itsenäistyvän nuoren yksilölliset palvelut: Itsenäiseen arkeen tarvittava tuki Opinnoissa tarvittava tuki Kokonaistuki ja kuntoutus Vaikuttavuus	Kokonaistuki ja kuntoutus

Nuorille on luontevaa käyttää palveluissa erilaisia mobiilisovelluksia ja teknologisia apuvälineitä ja täyttää kyselyitä. Nuorten ehdotuksissa toistuivat kyselyt mahdollisista haasteista heti opintojen alkuvaiheessa. Nuoret osaavat sanoittaa ja vastata asiantuntijoiden kyselyihin omasta tilanteestaan, mutta eivät välttämättä tunnista palveluverkostosta oikeita asiantuntijoita haasteidensa näkökulmasta. Oma vastuuolettaja on ensimmäinen taho, johon on helppo olla

yhteydessä palveluohjauksellisen avun tarpeessa. Nuorilla on käsitys, että opettajalta voi saada tukea avun hankkimiseen.

Sähköiset palvelualustat, kuten WhatsApp- tai tekstiviestit tuntuivat kätevimmillä tavoilla olla yhteydessä ja varata aikaa asiantuntijoiden palveluihin. Asiantuntijapalveluiden sisällöt eivät välttämättä ole nuorella selvillä tai tiedossa, etenkin mahdollisesti uudella opiskelupaikkakunnalla, ja siksi nuoret tarvitsevat selkeitä ja lyhyitä esittelyjä palveluista. Palveluiden hakemiseksi netistä heillä on oman käsityksensä mukaan osaamista ja tietoa, jos palvelusivustot ovat selkeitä. Palveluissa tuntui turvalliselle, että asiantuntija soittaa tai kutsuu vastaanotolle henkilökohtaisella viestillä. Luokasta noutamalla opiskelijan vertaisryhmän nähdessä kutsuja oppilashuollon palveluihin ei pitäisi toteuttaa.

Nuoret tarvitsevat lisää tietoa siitä, mitä oppilashuollon kuntoutukselliset palvelut ovat. Kuntoutuspalveluilta toivotaan riittävää asiantuntijuutta opintojen etenemisen esteiden tai vaikeutumisen riskitekijöiden tunnistamiseksi. Riskien tunnistamista olisi nuorten kokemusten mukaan tärkeää aloittaa jo ennakoivasti. Nopea riskien tunnistaminen tukee opinnoissa etenemisessä ja ammattiin valmistumisessa tavoiteaikataulussa, vaikka ammattiala välillä vaihtuisikin.

Nuoret toivoisivat suunnitelmallista ja sitoutunutta yhteistyötä. Yhdessä tehty palveluohjaukseen perustuva suunnitelma ja sovitut käytänteet, joihin nuori on ottanut itse kantaa, saavat aikaan sitoutumista ja turvallisuuden tunteen palveluiden vaikuttavuudesta. Verkostoyhteistyö moniammatillisesti laajentaa näkökulmia ja lisää tunnetta siitä, että asiat sujuvat luotettavasti kohti kuntoutumista ja omia tavoitteita. Nuorten toiveissa on yksi palveluista vastaava ja kaikkia palveluita koordinoiva asiantuntija, jonka kanssa asioiden hoito sujuu. Asiantuntijalla tulisi olla mahdollisuus tarvittaessa jalkautua vierelle, sekä uskallusta ja keinoja asettua edunvalvojaksi ja puolesta puhujaksi uusissa tilanteissa. Oppilaitoksiin jalkautuvat palvelut koetaan mahdollisuutena löytää omia palveluita.

Nuorten oma tavoite on valmistua aikataulussa ja tavoitteiden mukaisesti. Heille on tärkeää, että palvelut toimivat sujuvasti. Palveluissa ei tulisi toistaa tai kokeilla tehottomia ja turhiksi koettuja keinoja liian pitkään. Tärkeää on aikuisen turvallisuus ja kunnioittava kohtaaminen sekä oikea-aikaiset ja nopeasti ongelmiin reagoivat ja arvioitavat palvelut, joissa seuranta ja arviointi toteutuu sovitusti riittävän nopeassa tahdissa. Nuoret arvostavat, jos asiantuntijat tekevät yhteistyötä,

tutustuvat nuoren asioihin ennen vastaanottoa sekä etsivät ja siirtävät tietoa aktiivisesti palveluiden eri vaiheissa. Oppilashuollon kuntoutuspalveluissa nuoret tunnistavat opinto-oikeuteen liittyvät aikatauluhaasteet ja yhteiskunnalliset pelisäännöt kuten opintotuen maksuperusteet.

Ongelmasta riippuen osa nuorista haluaa pitää henkilökohtaiset asiat erillään ja haluavat, että esimerkiksi mielenterveyspalvelut toteutetaan erillään koulutyöstä. Opiskelijahuolto- ja palvelut eivät tunnista riittävästi kiireellisyysjärjestystä. Organisaatiolähtöisen palvelun (=terveystarkastus, kuraattori, opo, HOKS-keskustelu) odottaminen voi viivästyttää palveluiden alkamista ja lisätä opiskelijan ongelmia uudessa ympäristössä. Tarpeenmukaiselle nopeammin toteutuvalla opiskelijan opiskelukykyä yhteisesti arvioivalle pysähtymiselle pitäisi olla mahdollisuus opintojen eri vaiheissa aina kun opiskelijan toimintakyky ja voimavarat opinnoissa alentuvat, poissaolot lisääntyvät tai hänellä on huolta omasta voinnistaan. Opiskelijan toive on, että oppilaitoksen aikuiset havaitsevat ja ottavat puheeksi niitäkin viestejä opiskelijoiden voinnista ja arjesta, joita on vaikeaa kertoa.



KUVIO 7. Opiskelijan kuntoutuspalveluiden pullonkaulat. © Asiala, Markkula & Salonpää 2022

Teemahaastatteluiden avulla löytyi opiskelijapalveluiden haastavia vaiheita, pullonkauloja ja nivelvaiheita, joissa palvelut eivät suju (KUVIO 7). Ne ovat olleet prosesseissa hidas vaihe tai vaiheita, jotka ovat hidastaneet palveluiden saamista. Kokemuksissa pullokaulavaiheita olivat palvelutarpeen ja riskitekijöiden tunnistaminen, palveluohjauksen aloittaminen, palveluohjaus, oikea-aikaisen ja tarkoituksenmukaisen palvelun saaminen, vastuunjako palveluissa, yhtäaikaisten tai päällekkäisten palveluiden yhteistyöstä sopiminen palveluntuottajien välillä, osallistaminen ja osallistuminen nuoren palveluiden suunnittelussa. Myös opiskelijapalveluiden

kuntoutusosaaminen palveluverkostossa, kuntoutuspalveluiden puuttuvat pelisäännöt ja lähipalveluissa olevan asiantuntijan puuttuva osaaminen opiskelijan asian hoitamiseksi hidastaa palveluiden aloittamista. Nuorten kertomuksissa hitaan palvelun tai tuen syyksi nuoret arvioivat resurssipulan (rahan tai osaamisen). Näin osalle nuorista oli myös todettukin asian olevan.

*“Olisin ehkä valmistunut ajallaan, jos asioille olisi silloin tehty jotakin” H3*



## 7 OPINNÄYTETYÖN KEHITTÄMISTYÖN OSIO

Kehittämistyön kohderyhmä oli Tukipolku-hankkeessa olleiden, kuntoutuksellista tukea tarvitsevien opiskelijoiden ja palveluita tarjoavien ammattilaisten yhteistyö opiskeluhuoltopalveluissa Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymässä. Tavoitteena oli lisätä asiakasymmärrystä ohjaamaan palveluita ja asiantuntijuutta niin, että palveluiden laatu, toistettavuus ja vaikuttavuus parantuvat. Asiantuntijoiden johtaminen Lean-kulttuurissa tarkoittaa, että asiantuntijat tietävät mitä heiltä odotetaan työssä. Heillä on tarvikkeet, materiaalit ja mahdollisuus tehdä työ kerralla oikein. Työ sitoudutaan tekemään laadukkaasti ja kaikilla on mahdollisuus oppia ja kasvaa työtehtävissään. (Moisio 2019.)

Lähestymistapa kehittämistyössä oli konstrukttiivinen. Kehittämissosiossa rakennettiin eli konstruoihin opiskelijan palveluihin liittyviin ongelmiin uusi toimintatapa. Etenimme tutkimuksellisessa kehittämistyössä Lean PDCA - jatkuvan parantamisen mallin mukaisesti. Kehittämisessä hyödynnettiin haastatteluissa saatuja tutkimustuloksia opiskelijoiden palvelukokemuksista. Tunnistimme että tutkimustulokset yksin eivät riitä (Humak 2021a) työelämälle suunniteltavan monialaista työtä tukevan tarkastuslistan ja menetelmien kehittämisen tueksi. Kehittämisprosessissa käytimme apuna Lean-menetelmistä juurisyyanalyysiä ja benchmarkkausta (=vertailukehittämistä) eri opiskelupalveluihin liittyvien hankkeiden tuloksien avulla (Tukipolku, Vamos, Völjyssä). Mallinimme kehittämissosiossa uutta asiakaspalvelua myös palvelumuotoilun keinoin. Tutkimustulosten avulla piirretty empatiakartta auttoi palvelumuotoilutyössä. Onnistuimme eri Lean-menetelmillä hyödyntämään tutkimustuloksiamme ja aikaisempien hankkeiden tuloksia uusiksi innovaatioiksi. Lean-menetelmien hyödyntäminen ja yhdistäminen kehittämistyössä auttoi oppimaan paitsi kehittämistä, myös kehittämisprosessikokonaisuutta niin että kehittämistyön kriittinen tarkastelu oli helpompaa. Samalla pääsimme kokeilemaan Lean-työkalujen ja -menetelmien toimivuutta tässä kehittämistyössä. (Humak 2021b). Pääsimme käyttämään Lean-työkaluja kuntoutuspolun tarkistuslistan kehittämistyön tueksi. Lean-periaatteiden mukaisesti pyrimme rakentamaan opiskelijoiden palveluita rajatulta alueelta tutkimustulosten perusteella virtaustehokkaaksi niin että opiskelijapalvelut voisivat edelleen kehittyä arvioituna ja mitattavana. (Ries 2016, 80-81; Torkkola 2015, 168-184; Tuominen 2010, 15-19.) Kehittämistyön edetessä testasimme Lean-työkalujen avulla käytännön parannuksia piirtämällä eri vaiheita eri näkökulmista visuaalisesti.

Kehittämistyön tuloksena syntyi asiakaslähtöinen ja asiantuntijatyötä jäsentävä tarkistuslista opiskelijoiden kuntoutuspalveluiden palvelupolkuun ja prosesseihin liittyvän yhteisen toiminnan tueksi. Sen avulla varmistetaan opiskelijapalveluiden toteutuminen laadukkaasti, toistettavasti ja vaikuttavasti. Tarkistuslistaa voidaan hyödyntää opiskelijan kokonaiskuntoutusta suunniteltaessa eri vaiheissa, joissa tukitoimien uudelleenarviointi ja tuen tiivistäminen on ajankohtaista. Tarkistuslista on helppokäyttöinen työväline, jonka avulla pyritään ehkäisemään selkeät virheet systemaattisen toimintatavan kautta. Tarkistuslistojen avulla on mahdollista parantaa tehtävien suorittamista ja asiakasturvallisuutta. (Pesonen 2011, 18.) Erityisesti uusissa tai harvemmin toistuvissa tilanteissa ja tehtävissä ovat tarkistuslistat rutiinien puuttumisen vuoksi tärkeitä apuvälineitä (Helovuo ym. 2012, 208–209).

Keski-Pohjanmaan ammattiopiston strategiassa 2020 tavoitteeksi oli kirjattu käynnistää toiminnan ja johtamisen Lean-prosesseja (Keski-pohjanmaan koulutusyhtymä 2020). Leanin avulla tavoitellaan parempaa laatua pienemmin kustannuksin. Apuna käytetään tieteellistä metodia, joka on asiakaslähtöistä ja pyrkii tuottamaan asiakkaalle arvoa tuottavia palveluita. Myös terveydenhuollon organisaatioihin Lean-menetelmiä on jalkautettu yli kymmenen vuoden ajan. (Heinänen & Jokiniemi 2020.) Kehittämismenetelmänä Lean sopii tilaajaorganisaation toimintaperusteita vastaavaksi. Opiskeluhuollon prosessia kehitetään niin, että asiakkaan saaman palvelun prosessivirtausta tehdään sujuvaksi, prosessin läpimenoaikaa lyhennetään ja prosessista poistetaan opiskelijoille arvoa tuottamattomia vaiheita, hukkaa. Asiakasosallisuus tuo uudenlaista ymmärrystä, jaettua asiantuntijuutta ja opiskelijapalveluiden yhteistyön parantamiseksi (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020b).

Olimme opinnäytetyössä kehittämisen näkökulmasta vapaita keskittymään kehittämisen innovointiin ilman tietoa innovaation tai kehittämisen esteistä. Teemahaastattelussa kutsuimme opiskelijat mukaan ideoimaan, luomaan ja käyttämään osaamistaan kehittämistyöhön teemassa 3. Lean-ajattelun mukaisesti. Lean osallistaa kehittämiseen kaikki, silloin koko organisaatio muuttuu oppivaksi organisaatioksi. Kehittämisessä keskeistä on ihmisen kunnioittaminen ja jatkuva parantaminen. Menestyvä yritys hankkii taitavat kumppanit ja kehittyy yhdessä heidän kanssaan. (Tuominen 2010, 40.) Kpedu on onnistunut kehittämistyössään löytämään monipuolista asiantuntijuutta opiskelijapalveluiden kehittämiseen hankeyhteistyöstä, lisäksi tässä opinnäytetyössä mukaan kehittämään on kutsuttu niin oppilaitoksen opiskelijoita kuin kuntoutuksen

asiantuntijaopiskelijoita. Kehittämistyön asiantuntijuutta vahvistaa opinnäytetyöryhmän aikaisempi nuorten palveluihin liittyvä työelämäkokemus (polunavaajana, opiskelijaterveydenhuolto, lastensuojelu, erikoissairaanhoido sekä opiskelijoiden työelämäohjaus roolit).

## 7.1 Opiskelijan kuntoutuspolun tarkistuslistan kehittäminen

Tutkimuksessa halusimme kuulla nuorten opiskelijoiden kokemuksia omista palveluistaan ja kehittämistyössä selvitämme palveluprosessia kokemusten taustalta. Opiskelijapalveluissa asiakasnäkökulmasta keskeisimmät haasteet ovat, että opiskelijat eivät tavoita palveluita tai nykyiset palvelut sisältävät opiskelijalle arvoa tuottamattomia palveluita. Opiskelijat toivoisivat helposti saavutettavia ja vaikuttavia palveluita. Palveluiden tuottaja ei ole merkityksellinen, vaan tärkeämpää on, että auttaja voi luottaa ja hän auttaa nuorta hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Oppilaitoksen asiantuntijoiden tehtävä on varmistaa, että oppilaitoksen palveluohjaus ja palvelusisältöosaaminen on riittävän vahvaa. Oppilashuollon kuntoutuspalveluihin liittyvä osaaminen sisältää taitoa tehdä riskien ennustamista ja tunnistamista. Asiantuntijoiden tulisi tunnistaa opiskelu- ja oppilaitosyhteisö keinona kuntouttaa. Kuntoutusmenetelmäosaamista voi olla syytä vahvistaa, jotta opiskelijan haasteisiin voidaan puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Opiskelijat saavat useita palveluita, eri asiantuntijoilta ja organisaatioilta (KUVIO 5; KUVIO 6). Asiantuntijat ovat ehkä tottuneet nykyiseen toimintamalliin eivätkä aivan selkeästi näe opiskelijahuolto prosessin virheitä (Torkkola 2015, 125–126). Kehittämistyötä aloittaessa meillä oli selvillä tunnistettu hukka palveluissa (Ries 2016, 66; Torkkola 2015, 23). Vaikuttaa kuitenkin, että arjen töissä on keskeneräisyydestä johtuen paljon työtä ja opiskelijoiden kokemuksia lainaten asioiden paikallaan ”junnaamista” (Torkkola 2015, 57–61). Opiskelijoiden matkassa pääsimme läpikävelemään kuusi erilaista palvelupolkua. Kehittämistyössä meitä ohjasi ajatus, että opiskelijapalveluprosessia palveluiden sujuvoittamiseen on tärkeä selvittää. Oivalsimme, ettei ole varmaa, miten tutkimuksessa esille nousseisiin oppilashuollon arjen ongelmiin löytyisi toimivat ja parhaat ratkaisut. Lähdimme kuvaamaan ja visualisoimaan niitä kehittämisprosessissa Lean-työkalujen avulla (KUVIO 8).

Työn edetessä kehittämistyön tavoitteeksi tarkentui tuottaa yksi kokeiluversio opiskelijapalveluiden kuntoutuspolusta, jossa olisi koottu näyttöön perustuvaa osaamista. Kokeiluversion ajatus on ollut

ehdottaa jatkuvan parantamisen aloittamiseksi monialainen, yhteinen palveluprosessi kuntoutustarpeen tunnistamiseen, palveluohjaukseen, suunnitteluun sekä kuntoutuspalveluiden aloittamiseen oppilaitoksessa nykyisillä toimijoilla. Opiskelijoiden kuntoutuspalveluiden järjestämiseen liittyviä haasteita ovat vaihtelut palvelutarpeissa, palveluissa, palveluntuottajissa ja palveluiden käyttäjissä. Palveluiden tuottaminen eri organisaatioiden yhteistyössä on prosessin johtamisen näkökulmasta haasteellista. Asiakaskokemuksissa opiskelijoiden tarpeet ja tuotetut palvelut eivät kohtaa, joten on tarpeen tehdä muutoksia, jotka lisäävät palveluiden saavutettavuutta, oikea-aikaisuutta ja vaikuttavuutta. Tärkeitä työtämme ohjaavia huomioita olivat opiskelijoiden arviot palveluista, jotka koettiin omaa tilannetta edistäväksi. (Ries 2016, 66; Torkkola 2015, 23, 127–129.)

Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymän strategiassa 2021–2025 (2021) on kirjattuna tavoitteeksi kehittää sisäisten toimintaprosessien sujuvoittaminen, prosessien johtaminen, yksilöllisten opintopolkujen joustava toteutus, oppimisen ja osaamisen laadunvarmistus sekä jatkuva parantaminen, palveluiden tuotteistus ja vakiointi, ennakoiva toiminta, asiakaslähtöinen ajattelu, sisäisten toimintojen hyvä yhteistyö ja palvelukyky sekä henkilökunnan osaamisen ajantasaisuudesta varmistuminen. Tämän kehittämistyömme kannalta tärkeää on, että uusia toimintamalleja rakennetaan prosessien johtamisella. Kehittämismenetelmänä Lean soveltuu tilaajaorganisaation strategiaan. Lean-menetelmin ohjattu organisaatio pyrkii tuotteliasuuteen, nopeuteen sekä lyhyisiin palveluiden läpimenoaikoihin. Työaikaa vapautetaan esimerkiksi vähentämällä työhön liittyviä keskeytyksiä ja muita häiriöitä sekä vähentämällä järjestelyä, sopimisista, luvan kysymisiä, odottamista ja etsimistä sekä työ- että asiakasprosesseissa. (Torkkola 2015, 11, 57–58; Tuominen 2010, 29-30.) Strategiasta löytyi yhteisiä tavoitteita opiskelijoiden asiakaslähtöisiin palveluihin. Kehittämismatka osoitti, että opiskelijapalveluita kehittämällä myös tuottajaorganisaation tilanne kohenee. (Torkkola 2015, 87; Tuominen 2010, 29-32, 96-97.) Kehittämistyö tuottaa kokeiluversion ennustettavasta ja helpommin hallittavasta prosessimallista ja osaamisen johtamisesta. Palveluiden suunnittelu, johtaminen sekä tilaaminen vertaisorganisaatioilta palvelee Kpedun tavoitteita ja antaa keskustelualustan yhteistyön sopimiselle. Tarkoitus on palveluiden aloittamista ja läpimenoaikaa tiivistämällä parantaa asiakkaan kokemaa opiskelijapalveluiden saatavuutta niin, että opiskelijan kuntoutuspalveluita saadaan valmiiksi oikea-aikaisesti ja luotettavasti. Hyvin suunniteltu työ tarkoittaa, että palveluihin liittyvät sekaannukset, ristiriidat ja tehottomuus vähenevät.



KUVIO 8. Kuntoutuspolun kehittämisprosessi (mukaillen Torkkola 2015)

Kehittämistyötä tehdessämme käytimme erilaisia Lean-menetelmiä. Näitä olivat visuaalisuus, visiointi, ongelman määrittely sekä juurisyyn etsintä 5x miksi menetelmällä, A3 sekä jatkuvan parantamisen malli PDCA. Lisäksi arvioimme tarkistuslistaa palvelumuotoiluajattelua hyödyntäen vielä empatiakartan ja prosessikuvauksen avulla. Työvälineitä ja pohdintaa kehittämistyön taustalla voi tarkastella LIITTEEN 5 kuvien avulla. Selvitimme palveluprosessin mittaamisen mahdollisuuksia erilaisten yhteisten pohdintojen avulla niistä mitattavista asioista, joilla palveluprosessin laatua, tehokkuutta voisi tarkastella niistä seuraavassa kappaleessa.

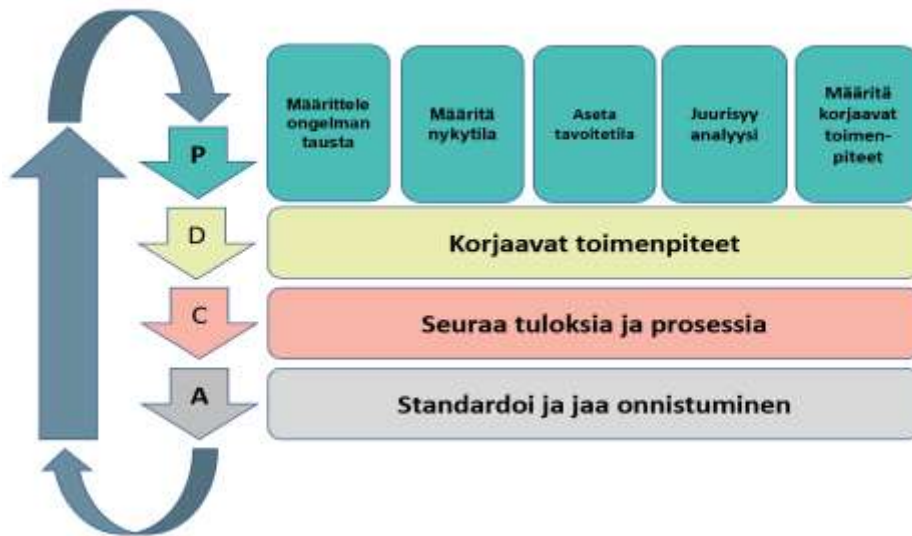
## 7.2 Kehittämisprosessin kuvaus ja mittaaminen

Opiskelijapalveluiden arvovirtakuvausta tarkastelemalla selvisi hyvin erilaisia opiskelijapalveluprosesseja. Löysimme asiakaskokemuksista samankaltaisuuksia sekä prosessien ongelmat, hukan ja pullonkauloja. Pääsimme käsitykseen siitä, minkälaisia asiantuntijakontakteja, odottamisaikoja ja haasteita (kuten tiedonkulku) palveluiden välillä on ollut. Tutkimusaineisto ja analyysi antoivat mahdollisuuden nähdä ongelmakohdat ja keskeiset kehityskohteet. Arvovirtakuvauksen tarkastelussa meillä oli mahdollista arvioida toimintaan liittyvää hukkaa sekä asiakkaan että (johtopäätösten avulla) myös työntekijän näkökulmasta. Opiskelijoiden palveluprosessit ovat usein alkaneet jo ennen opintoja. Tässä työssä emme syventyneet miettimään nykyisten palveluiden läpimenoaikoja. Tavoitteena on, että tulevaisuudessa kuntoutuspalveluiden palveluprosessia voidaan arvioida tarkemmin kirjaamalla selkeämmin, miten palvelut kuntoutuspolulla etenevät. Samalla voidaan asettaa jatkotyöhön liittyen ajallisia tavoitteita

palveluiden tavoittamisesta opiskeluiden aikana. (Torkkola 2015, 30–37, 51- 59, 220- 225, Tuominen 2010, 97- 105.)

Visuaalisuus ja kuvat ohjaavat nopeasti yhteisiin mielikuviiin tilanteesta ja paljastavat prosessin ongelmat sekä mitä ongelman ratkaisemiseksi voisi yhteisesti tehdä. Visuaalinen ohjaus kehittämistyössä pyrkii antamaan käsityksen tilanteesta läpinäkyvästi ja avoimesti, jolloin laadukkaita päätöksiä on mahdollista tehdä itsenäisesti ja nopeasti. Visuaalisuus tekee näkyväksi ne asiat, jotka haittaavat tai estävät palveluiden virtausta, jolloin niiden estämiseen tai korjaamiseen voi kiinnittää huomiota. Yhteistyössä kuvien avulla ei tarvitse kerrata mikä tilanne on, vaan päästään nopeasti hahmottamaan kokonaiskuvaa tilanteesta. Yhteistä aikaa voidaan käyttää kertailmisen sijasta ongelmien ratkaisemiseen ja työtehtävistä ja toimenpiteistä sopimiseen. (Torkkola 2015, 33–34.) Tavoitteena on arkeen jalkautuva työ ja on tärkeää, että meillä on käytössämme kehittämistyön esittelyyn nopeita, samalla tavalla hahmottuvia kuvia. Näin mahdollistamme tulevassa yhteistyössä vuoropuhelun siitä, miten asiantuntijat näkevät oman roolinsa suhteessa opiskelijan kuntoutuspolkuun ja osuutensa yhteisessä onnistumisessa.

Valitsimme kehittämistyökaluksi jatkuvan parantamisen mallin. Eri organisaatioista johdetut asiantuntijat ja toimintamallit ennustavat, että kehittämistyössä kuvattava palvelupolku vaatii hiomista ja tarkastelua. Sote-uudistuksen ja oppivelvollisuuden laajentamisen vuoksi on ajankohtaista pohtia työkaluja ja menetelmiä, joilla yhdessä onnistutaan. Jatkuva parantaminen vaatii itsearviota, oman toiminnan tarkastelua sekä työhön liittyvien haasteiden, ongelmien ja virheiden esille tuomista. Yhteinen tarkastelu auttaa lisäämään näkökulmia, ja yhdessä oppinen parantaa ratkaisujen kestävyttä. Jatkuva parantaminen hyväksyy virheet osana kehittämistä. Jatkuvan parantamisen hyötynä on, että tarkasti toteutettuun asiakaslähtöisen lähestymistavan muutosprosessiin ei ole ennustettavissa kovin isoja nopeita vaihteluita. Organisaatioiden kannalta ei ole viisasta muuttaa palvelua asiakkaasta pois päin. (Torkkola 2015, 90–91; Tuominen 2010, 40-47.)



KUVIO 9. PDCA 8 ongelman ratkaisun askelta (mukaillen Torkkola 2015, 40-43)

Kehittämisessä on tärkeä käyttää prosessiin osallistuvien työntekijöiden osaamista. Tässä kehittämistyössä työn näkökulma on asiakaslähtöisyys ja tunnistamme että organisaation ja verkostossa toimivien työntekijöiden ääni ei tilaajaorganisaatiosta kuulu. Olemme kuitenkin toimineet hyvin keskeisissä työrooleissa kuntoutuksen näkökulmista nuorten opiskelijahuoltopalveluissa. Rohkenimme luottaa itsereflektioon arjen työtehtävistämme toisissa organisaatioissa, Tukipolku-hankkeesta ja sen hyödyntämiseen kehittämistyössä ja luottamaan että osaamisemme riittää opiskelijoiden kokemusten ja kehittämisajatusten tulkkeina ja hyödyntäjinä. Jatkossa opinnäytetyön kehittämisosio voi toimia alkuna yhteisenä jatkuvan parantamisen mallille, joka etenee kuntoutuspolun jalkauttamisen yhteydessä aidossa toimintaympäristössään. Edelleen tulevina aikoina on tärkeää ja tarkoituksen mukaista muuttuvissa ajoissa ja tilanteissa pysähtyä jatkuvasti parantamaan palvelua PDCA-kehän avulla (KUVIO 9). Sillä tavalla opiskelijapalveluissa ja yhteistyössä on mahdollista parantaa toiminnan suorituskykyä edelleen. (Torkkola 2015, 40–43.)

### 7.3 PLAN - Ongelman määrittäminen

Haastatteluaineistosta poimimme opiskelijoiden tunnistaman kuntoutuspalveluihinsa liittyvän keskeisen ongelman. He eivät tunnista riittävän ajoissa ja selkeästi omia palvelutarpeitaan tai niitä tunnistaessaan eivät löydä sopivia palveluita oikea-aikaisesti. Nuorten kokemuksista pääsimme

kuvaamaan opiskelijapalveluiden hukkaa ja pullonkauloja. Kehittämistyön tavoite on tuottaa asiantuntijatyön yhteiseksi työvälineeksi tarkistuslista, joka standardoisi palveluita. Kehitystehtävässä tarkistuslista kiinnitetään opiskelijan kuntoutuspalveluihin. Opiskelijan nykytilan kuntoutuspolun arvovirtakuvaus tehtiin tutkimustuloksista johdettujen asiakaskokemusten avulla. Niissä palvelut vaihtelivat tai joskus palvelut eivät edenneet ensinkään. Tutkimusaineiston avulla emme saaneet piirrettyä yhteistä aikaisempaa prosessikuvausta, mutta löysimme ne haasteet, joihin on hyvä kiinnittää huomiota opiskelijan kuntoutuspolun kehittämistyössä. Arvovirtakuvauksessa osoitamme visuaalisesti, miten opiskelijan kuntoutuspolun vaiheet etenevät ja mitkä ovat ne menetelmät, joilla kuntoutusprosessi etenee standardoidusti. Kehittämistyö kirkasti konkreettisia tarpeita ja menetelmiä, joilla kuntoutuspolku tavoittaa yksilöllisistä tarpeista ja erilaisista tilanteista huolimatta vaihtelevat olosuhteet, toimijat ja kuntoutuspalveluiden sisällöt. Kuntoutuspalvelujen sisältö koostuu tunnistamisesta, osallistamisesta, palvelutarpeen arviosta, palveluohjauksesta ja -suunnitelmista sekä palveluiden arviosta.

Kehittämistyön ongelmat ovat opiskelijoiden kuntoutuspalveluiden saamiseen liittyvä tunnistaminen, saatavuus ja vaikuttavuus tunnistetusta lisääntyneestä kuntoutuspalveluiden tarpeesta huolimatta. Ongelman ratkaisukeinojen etsimisen tarvetta vahvistaa oppivelvollisuus ja sote-uudistusten mukanaan tuomat uudenlaiset yhteistyöhön liittyvät kehittämistarpeet.

### **7.3.1 Nykytilan määrittäminen**

Opiskelijoille arvoa tuottavien palveluiden nimeäminen auttaa meitä kehittämistyössä eteenpäin. Kehittämistyön tueksi selvitimme opiskelijoiden palveluiden ja palveluvirtauksen pullonkaulat sekä palveluiden hukkaa (eli seurausta), jonka aiheuttajat täytyy selvittää (Torkkola 2015, 57–62; Tuominen 2010, 86-87). Opiskelijoiden kuntoutuspalveluissa tunnistettuihin pullonkauluihin (KUVIO 7) on tärkeää etsiä vastauksia palvelupolulla ja samalla etsiä ratkaisuja, joilla poistetaan opiskelijoiden kokemaa hukkaa.

Hukkaa on toiminta, jolla ei ole asiakkaalle lisäarvoa (Ries 2016 66-68; Torkkola 2015, 25-28, 89-91, 123-126; Tuominen 2010, 86). Opiskelijakokemukset lisäsivät ymmärrystä siitä, miten vaativaa ja työlästä virheiden korjaaminen jälkeenpäin on. Opiskelijoiden kuntoutuspalveluissa (KUVIO 4) on ylituotantoa, varastoja, keskeneräisyyttä, odottamista, opiskelijan kulkemista palveluissa, siirtämistä, virheitä ja virheiden korjaamista, epätarkoituksenmukaisia palveluita ja työvaiheita sekä



käyttämätöntä osaamista. Käyttämätön osaaminen asiakkaan palvelupolulla tarkoittaa, että opiskelijaa ei riittävästi osallisteta tai ohjata hoitamaan omatoimisesti kuntoutuspalveluihin liittyviä vaiheita.

Kehittämistyön luonteesta johtuen pohdimme hukkaa myös asiantuntijoiden näkökulmasta. Opiskelijoiden kokemusten ja omien opiskelijan kuntoutuspolulle sijoittuvien käsitystemme ohjaamina huomioimme opiskelijoita palvelleiden asiantuntijoiden työn hukkaa (KUVIO 10).



**VIRHEET JA SEKAANNUS:** Tehtävä palaa korjattavaksi, selvitettäväksi uudelleen.

**OPISKELIJA ODOTTAA > HÄIRIÖKYSYNTÄ** (= asiaan palataan monta kertaa, koska asiat eivät etene) > uudelleen aloittamista, selvittelyä, ohjausta.

Koska **ODOTAT** eteenpäin selvittääksesi lähetettä, vastauksia, konsultaatioaikaa, lausuntoa.

**YLIKUORMITTUMINEN:** Kiire, tulipalojen sammuttaminen odottamaton yllättävä avuntarve. Palvelut, joita opiskelija ei tarvitse " työ, josta he eivät maksaisi, enkä itsekään maksaisi" = tiedon etsiminen sähläys= turha

**TIEDON SIIRTÄMINEN** JA vastaanottaminen tarpeettomasti = tämä ei kuulu minulle" " kuuluuko tämä minulle?" " pitääkö reagoida?" Asia siirtyy toimijalta toiselle (Sote <-> Kpedu <-> TE - keskus <-> Sote = **KULJETTAMINEN** = opiskelijaa ohjataan " luukulta luukulle"

**YLI TUOTANTO:** Selvitin, järjestelin, otin selvää, valmistelin ja etsin> Tietoa ei käytä kukaan tai asiat eivät

**OMA ROOLI:** osaamiseni, luovuuteni hyödyntämättömyys. Varalta osallistuminen palavereihin, ei omaa roolia. Oppilashuoltopalaverit, joissa ei päätetä mistään / mitään.

**PRIORIOINTI:** mikä on opiskelijan näkökulmasta tärkein tehtäväni asiantuntijana? Missä vaiheessa hoidan omaa perustehtävääni liittyvää suunnittelua, ennakointia jotta opiskelija onnistuisi jatkossa

**VARASTOINTI:** Keskeneräisyys, raportit, lähetteet, konsultointi, kaikki työt, jotka ei johda lopputulokseen, konkreettiseen toimintaan.



*KUVIO 10: Asiantuntijoiden työhön liittyvät hukat opiskelijoiden kuntoutuspalveluissa (mukailen Torkkola 2015, 25-28, 89-91, 123-126)*

Asiantuntijatyöhön oppilaitoksella tunnistimme opiskelijoiden kokemuksista liittyviksi asiantuntijoiden tekemän ylimääräinen työ ja liike asioiden ympärillä, tietojen etsiminen, kirjaaminen, tiedon lajittelu, tiedon siirtyminen eri sovellusten ja toimijoiden välillä. Asiantuntijoiden omat roolit ovat epäselviä yhteistyössä, vaikuttaa että etenkin vastuunjakaminen tai vastuunkantamisesta sopiminen on haasteellista. Oman roolin epäselvyys saa aikaan sen, että päätöksiä odotetaan, niitä ei tehdä oikeassa paikassa oikeaan aikaan tai ne jäävät keskeneräisiksi.

Vaikuttaa että asiantuntijapalavereita järjestetään mutta niistä puuttuu tavoite tai mahdollisuus, uskallus tehdä päätöksiä etenkin, jos päätökseen liittyy toisen organisaation osaajien toimintaa tai odotuksia suhteessa toisten työhön. Seuraa turhaa asioiden selvittelyä, tietoa, joka ei tule käyttöön tai suunnitelmia, jotka eivät toteudu tai tule aitoon käyttöön. Jos asiakas ei saa asiantuntijoilta konkreettista apua ovat palavereihin, selvittelyyn ja sopimuksiin liittyvät tehtävät kokonaisuudessaan opiskelijan näkökulmasta hukkaa, turhaa työtä. Eniten harmia ja työtä aiheuttavat virheet ja niitä pyrimme kehittämistyötä monipuolisesti tarkastellen välttämään lopputuotoksessa, tarkistuslistassa. Virheiden minimointi on erityisen tärkeää palvelupolun alussa. (Ries 2016 66–68; Torkkola 2015, 25–28, 89- 91, 123- 126; Tuominen 2010, 89- 90.)

### **7.3.2 Juurisyyanalyysi**

Kehittämistyön keskeinen ongelma on, että opiskelijat eivät tunnista riittävän ajoissa tai selkeästi omia palvelutarpeitaan tai niitä tunnistaessaan eivät löydä palveluita oikea-aikaisesti. Ongelman juurisyytä (aiheuttajia ja olosuhteita) etsittiin Lean 5 kertaa miksi- menetelmän avulla. Vastauksissa palasimme opiskelijoiden kokemuksiin saaduista palveluista. Juurisyyntä löytyminen ohjaa löytämään ratkaisut ongelman korjaamiseen ja samalla keinoja palvelun kehittämiseen. (Innokylä 2022.)

Juurisyyntä ongelmaan oli opiskelijoiden näkökulmasta osittain yhteensopimattomat ja epäselvät työkäytännöt kuntoutuspalveluita tarjoavien organisaatioiden välillä (LIITE 4. sivu 13). Kehittämistyön merkityksellisyyttä vahvistivat opiskelijoiden kokemukset siitä, että kuntoutuspalveluissa asiakkaalla tai eri organisaatioiden edustajilla ei ole täysin selvillä mitä ovat kuntoutuspalvelut, kenelle ne kuuluvat sekä miten kuntoutuspolku alkaa ja mitä se pitää sisällään. Vaikka opiskelijoilla on erilaisia palveluita ja palveluntuottajia, käsitys omasta kuntoutussuunnitelmasta, toimijoista ja tavoitteista omissa palveluissa ei kuitenkaan ollut aivan selkeä. Opiskelijat eivät aina tunnistanee itseään kuntoutuspalveluiden tarpeessa olevaksi, tienneet kuntoutuspalveluiden mahdollisuuksista oman tilanteensa kohentamiseksi, tai heillä ei ollut tietoa, kuinka palveluiden piiriin pääsee.

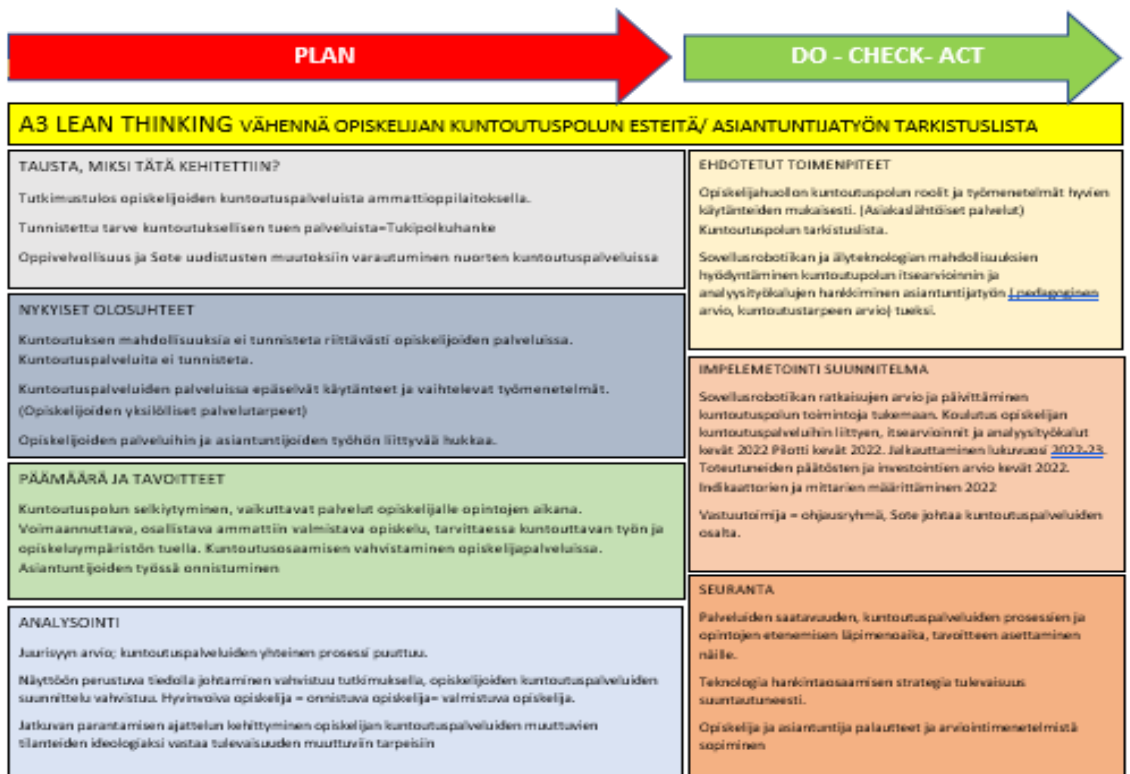
Juurisyyksi haasteille voisi yhtä lailla nostaa opiskelijoiden palvelutarpeiden suuren vaihtelun, mikä aiheuttaa haasteita palveluiden johtamiselle ja suunnittelulle. Vaihtelua opiskelijoiden kuntoutuspalveluissa aiheuttavat nuorten yksilölliset tarpeet sekä organisaatioiden sisäiset muutokset ja vaihtelut. Nuorilla oli käsityksiä, että asiantuntijoiden osaaminen vaihtelee, kuten

myös heidän omat kykynsä ja taitonsa kuntoutuspalveluosaamisessa. Palveluvaihtelut aikaansaavat asiantuntijatyössä työkuorman vaihtelevuutta. Vaihtelua lisää myös opiskelijoiden palveluiden tuntemattomuus, josta seuraa häiriökysyntää. Nuoret valitsevat oppilaitoksen asiantuntijoista sen, kenen kokevat olevan tilanteessa paikalla, saavutettavin ja helpoin.

Opiskelijoiden palvelutarpeita nousi esille opintojen alkaessa, ennen työssäoppimisjaksoja, ennen kokeita tai kokeissa epäonnistumisen jälkeen sekä poissaoloselvittelyjen yhteydessä. Vaikuttaa, että opiskelijoiden palvelutarpeeseen herääminen syntyy nivelvaiheissa ja asiantuntijoiden näkökulmasta hetkissä, joissa työkuorma on suuri, jolloin koulun asiantuntijoiden työ saattaa tuntua tulipalojen sammuttamiselta. Opiskelijoiden askelissa tämä vaihe ei ole samalla tavalla yllätyksellinen. Opiskelijat toivat esille, että heillä on huolia, selvittelyä ja tietojen etsimistä jo ennen kuin avuntarve ilmenee asiantuntijoille. Ensihuoli mahdollisen kuntoutustarpeen tunnistamisesta painottuu opettajan työrooliin. Ongelmien syntyessä opiskelijat ensisijaisesti pyytävät apua vastuopettajaltaan. Opiskelijalla ei ole roolistaan käsin mahdollisuutta eikä tarpeen ymmärtää, milloin olisi soveltuva hetki nostaa ongelmia esiin. Joskus asiantuntijatyön näkökulmasta käsillä oleva hetki voi olla haastava pysähtyä selvittämään kuntoutuspalveluita tai oppimisen haasteita. Lisäksi monialaisessa yhteistyössä työntekijöillä saattaa olla haasteena tunnistaa opiskelijapalveluiden sisältöjä ja palveluprosesseja.

### **7.3.3 Tavoitteen asettaminen**

Jatkuvan parantamisen kehällä etenimme tavoitteen asettamisen vaiheeseen. Määrittelimme kehittämistyölle tavoitteeksi kuntoutuspolun selkiytymisen niin että opiskelijoille taataan vaikuttavat kuntoutuspalvelut opintojen aikana. Tärkeää on, että palveluiden kehittämisessä nähdään haasteet selkeästi ja samalla tavalla (KUVIO 11). Kuntoutuksen vaikuttavuuden näkökulmasta on tärkeä osallistaa opiskelija omaan kuntoutusprosessiin, jonka yhteinen tavoite on tukea ammattiin valmistumista ja opinnoissa selviämistä. Oppilaitos, opiskelu ja yhteisöt opinnoissa on tunnistettava osaksi kuntoutusta ja kuntoutusympäristöä. Yhdeksi tavoitteeksi kehittämistyöhön nousi kuntoutusosaamisen vahvistaminen opiskelijapalveluissa ja samalla asiantuntijoiden työssä onnistumisen vahvistaminen.



KUVIO 11. A3 Lean- thinking: Vähennä opiskelijan kuntoutuspolun esteitä, asiantuntijan tarkistuslista (mukaillen Torkkola 2015, 32–37)

On tarpeellista ohjata opiskelijoiden kuntoutuspolkua standardoitujen vaiheiden avulla. Näin voidaan vastata yksilöllisiin palvelutarpeisiin ja siitä huolimatta kuntoutuspolku etenee tasapuolisesti kaikki tarvitsevat tavoittaen. Päämäärä on kehittämisen jalkauttaminen helposti toteutettavan kokeilun avulla. Sen onnistumiseksi on sovittava yhteistyöstä yli organisaatorajojen sekä kuntoutuspolun arviointityöstä jatkuvan parantamisen mallin mukaisen toiminnan mahdollistamiseksi. Keskeistä on organisaatioiden välinen yhteinen ohjausryhmä, joka arvioi, kehittää ja suunnittelee kuntoutuspolkua edelleen. Arviointiaikataulusta on sovittava jo ennen pilotin aloittamista.

Jatkuvan parantamisen ja kehittämistyön jatkamisen tavoitteeksi on tärkeää opiskelijoiden kuntoutuspalveluiden ohjausryhmä. Opiskelijoiden kuntoutustyön ohjausryhmä toimii esimiesjohtoisesti. Kuntoutus kuuluu sosiaali- ja terveystieteiden palveluihin, opiskelijaterveydenhuollosta vastaavan esimiehen tulisi toimia ohjausryhmässä. Valtioneuvoston uudistamiskomitean ohjeissa todetaan, että vastuu kuntoutuksesta kuuluu terveystieteiden palveluille (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017). Ohjausryhmän järjestäytymisessä järkevää on, että ohjausryhmässä on osaamista

toimijoiden näkökulmista, myös opiskelijoiden. Opinnäytetyöryhmä esittelee opinnäyte- ja kehittämistyön Kpedun johtoryhmälle, mahdollisesti myös sote-organisaation edustajille. Yhteisesti sovittavia asioita ovat koulutus ja ohjaus, käyttöönotto ja jatkuvan parannuksen arviointi sekä uudelleen suunnittelun käytänteet (KUVIO 9; KUVIO 11).

#### **7.3.4 Korjaavien toimenpiteiden määrittäminen**

Opiskelijan kuntoutuspalveluiden roolit ja työkäytänteet on kehittämistyössä standardoitu kuntoutuspolun tarkistuslistalle. Asiakslähtöisessä palvelussa pyritään suunnittelemaan palvelut mahdollisimman lähelle asiakkaan toiveita. Laatua mitataan sillä, kuinka hyvin asiakkaiden palveluodotukset täytetään. Tutkimustuloksissa olemme selvittäneet opiskelijoiden palvelutarpeita mahdollisimman syvällisesti ja pyrimme kehittämisessä vastaamaan tarpeisiin niin, että opiskelijat voisivat saada parhaan hyödyn palveluistaan. Vakiintuneet roolit ja työkäytänteet parantavat laatua sekä helpottavat työn kehittämistä, yhteistyötä (esim. opiskelijapalvelun tilaamista ja tuottamista) ja johtamista. (Torkkola 2015, 224–230; Tuominen 2010, 88-91.)

Kuntoutuspolun vaiheiden tarkka nimeäminen on standardointia, jolla pyritään estämään, ettei saman prosessin ja työtehtävien sisällä löytyisi hajontaa, kuten erilaisia tapoja hoitaa opiskelijoiden kuntoutuspalveluita. Palveluiden tuottaminen useista osista koostuvasti sisältää monta nivelkohtaa, jossa asioiden vaihtelut hidastavat palveluiden saamista asiakasnäkökulmasta. Tilannetta ei paranna, jos samankin osaamisalan asiantuntijat toimivat kukin omien käytänteidensä mukaan tai asiantuntijat vaihtuvat. Sekaannusten lisääntyessä palveluiden laatu ja turvallisuus heikentyy. Kuntoutuspolun standardoidut vaiheet, työnjako ja tehtäväsisällöt sekä menetelmät (Ruori (Karvonen 2018), kolmikanta, GAS, kuntoutu-suunnitelma, HOKS) kohdistetaan suoraan prosessin vaiheisiin, joissa ne vaikuttavat palvelun laatuun ja rooleihin toimintaympäristössä.

Sovellusrobotiikan ja älyteknologian mahdollisuuksien arviointi ja hyödyntäminen lisää käsipareja, tasa-arvoa ja suoritusvarmuutta opiskelijoiden kuntoutuspalveluiden pullonkaulojen ja hukan vähentämiseksi. Turhaa ja opiskelijalle arvoa tuottamatonta työtä voidaan siirtää teknologian hoidettavaksi. Näin opiskelijoiden kuntoutuspolun läpimenoaika, toteutuvat palvelut ja niiden vaikuttavuus opiskelijan kuntoutumiseen paranee. Jatkuva parantaminen on pyrkimystä aiempaa parempaan suoritukseen, kun organisaation eri tasoilla ja toiminnoissa tunnistetaan kehityskohteita ja niitä ratkotaan järjestelmällisesti. (Heinänen & Jokiniemi, 2020.)

Näyttöön perustuvaa tiedolla johtamista kuntoutuspolulla huomioimme tutkimustulosten analyysin avulla. Tunnistimme, että osaamista ja valmista aineistoa opiskelijoiden kuntoutuspalveluista on riittävästi, ja että voimme hyödyntää aiempaa osaamista. Benchmarking- periaattein etsimme vastauksia kehittämisiongelmiimme oppilaitoksen asiantuntijoiden kuntoutusta tukevissa palveluissa opiskelijoiden esille tuomista näkökulmista (Härkönen ym. 2002, 16–21). Hyödynsimme kehittämistyössä itseämme osaavampien tuottamaa tietoa hanketyön raporteista ja tuloksista (Vamos-hanke=riskiarvio (Diakonissalaitos 2022), Tukipolkuhanke=Ruori=tunnistaminen (Karvonen 2018), Völjyssä-hanke (Luovi 2020), GAS (Goal Attainment Scaling) =palveluidensuunnittelu, Kansaneläkelaitos 2021a). Osallistuimme Tukipolkuhankkeen loppuseminaariin. Vamos-hankkeen osaamisesta tarkistuslistaan poimittiin osaaminen riskitekijöiden tunnistamisesta ja riskiarvioista. Olimme yhteydessä Völjyssä-hankkeen työntekijöihin ja pyysimme arviota kokemuksista GAS:in käytöstä kuntoutuspalveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.

Pidimme tärkeänä sitä, että kuntoutuspolun eri vaiheet voidaan standardoida resursseja lisäämättä. Opiskelijan kuntoutuspolun osat alkoivat hahmottua asiakaskokemusten, asiantuntijuuden, valmiiden hyvien käytänteiden ja arvovirtakuvauksen, palveluiden läpimenokuvauksen avulla. Kehittämistyön päämääräksi selkiytyi opiskelijapalveluissa kuntoutuspalveluita järjestävien palveluiden asiantuntijaroolien tehtävien ja menetelmien standardointi opiskelijan kuntoutuspolulle. Poistamalla työvaiheita, etsimistä ja opiskelijoiden siirtelyä asiantuntijalta toiselle kuntoutuspolku selkiytyi.

Visualisoimme asiakkaan askeleita ja kuntoutuspolun tarpeita aiemmin asiakastyypin ominaisuuksien tai heidän aikaisempien palvelutarpeidensa pohjalta. Opiskelijan kuntoutuspolkuun sijoitimme opiskelijoita jo valmiiksi lähellä olevat palvelut. Kuntoutuspolulle sijoitettiin tekoälysovellukset, joista opiskelijoilla oli positiivisia kokemuksia (Oma-ilmoitus, Ruori-itsearviointi (Karvonen 2018)). Ne ovat palvelutarpeen tunnistamisen niveleen liittyviä opiskelijaa osallistavia ja oman kuntoutuksen edistämiseen sitouttavia. Ne varmistavat osaltaan, että heti palveluiden alussa vältetään virheet ja turhat työvaiheet myöhemmin. Asiantuntijatyöhön liittyviin työvaiheisiin kuten lomakkeiden käsittelyyn ja analysointiin sovellusrobotiikka tarjoaa nopean ja luotettavan ratkaisun. Tavoitteena on säästää asiantuntijoiden aikaa ja varmistaa, että opiskelijat ohjautuvat heille oikeisiin palveluihin itsearvion ohjaamana, luotettavasti ja oikea-aikaisesti.

## 7.4 DO - Tee korjaavat toimenpiteet

Opiskelijan kuntoutuspolun toteuttamiseksi selvitimme kuntoutuksellista tukea tarvitsevan nuoren palvelupolkua, opiskelijan (asiakkaan) askelien avulla. Askeleet ovat: kuntoutuspalveluihin hakeutuminen, palveluiden käyttö ja päättäminen. Askeleissa on huomioitu opiskelijoiden kokemuksia palveluista (KUVIO 12). Asiakaspolkutyökalua voi vahvistaa opiskelupalveluissa asiantuntijuuden ohjaamistyökaluna ainakin keskittymisongelmissa, oppimiseen ja elämänhallintaan liittyvissä haasteissa ja mielenterveyspalveluita käyttävien opiskelijoiden palveluiden suunnittelussa. Näissä haasteissa opiskelijoiden palvelupolut vaikuttivat olevan vaikeimmin opiskelijalle hahmottuvia.



KUVIO 12. Opiskelijan askeleet © Asiala, Markkula & Salonpää 2022

Nuorten opiskelijoiden palvelutarpeet vaihtelevat, ja he odottavat asiantuntijoiden pystyvän reagoimaan muuttuviin palvelutarpeisiin. Asiakastyypin tunnistaminen helpottaa, rajaa ja ohjaa osaamista. Monet kuntoutuspalveluiden vaiheet ovat yksilöllisiä. Kehittämistyössä teimme kuntoutuspolun tarkistuslistan (TAULUKKO 8) työkaluiksi kuntoutuksen tukikortit (KUVIO 14, KUVIO 15, KUVIO 16, KUVIO 17 & KUVIO 18), jotka tukevat onnistumista kuntoutuksen vaihtuvissa tilanteissa. Tukikortit tekevät työvaiheet ja työn näkyväksi sekä lisäävät yhteistä

kuntoutusosaamista. Näin on mahdollista yhteisesti sopien varautua etukäteen tehtävien sisältöihin, vastuualueisiin ja tehtäviin kuntoutuksellista tukea tarvitsevien opiskelijoiden palveluissa. Opiskelija saa sovitusta asioista käyttöönsä kuntoutuspolun tarkistuslistasta oman version (tai yhteisen sovellusrobotiikkanäkymän), joka auttaa pysymään selvillä mikä vaihe kuntoutuspalveluiden suunnittelussa on menossa ja kenen asiantuntijan kanssa kuntoutusasiat etenevät.

Lean periaatteissa vältetään turhia siirtymiä ja etsintää, näin ajatellen opiskelijahuollon keskeisten toimijoiden, olisi tärkeä sijoittua lähemmäksi paitsi fyysisesti myös kehittämisessä. Yhteistyössä etenkin vastuopettajat ja kuntoutuspolun soite- asiantuntijat tulisi ohjata kiinteään yhteistyöhön asiakaspolun kehittämis- ja arviointiryhmän toimijoiksi tekemään jatkuvan parantamisen arviota ja palveluiden kehittämissuunnitelmaa yhdessä. Jatkossa on tärkeää sopia yhteistyökäytänteistä. Kuntoutuspolun palvelut (KUVIO 13) suunnittelimme tuotettavaksi opiskelijahuollon asiantuntijoiden toimesta resursseja lisäämättä.



KUVIO 13. Opiskelijan kuntoutuspolku © Asiala, Markkula & Salonpää 2022

Opiskelijan kuntoutuspolun vaiheet:

1. vaihe: Opiskeluhoollon OMA-ilmoitus ja Ruori-itsearviointi (Karvonen 2018) tunnistavat opiskelijan työelämä ja opiskelunvalmiuksia. Ruori- itsearviointin vaihtoehdona ammattilainen voi hyödyntää opiskelijan kokonaistilanteen kartoittamisessa opiskelijan tuen suunnittelun manuaalia (LIITE 4). Arviointituloksen analyysi HOKS-keskusteluun opintojen suunnittelun tueksi.



2. vaihe: Palvelutarpeen tai riskitekijöiden ennakointi. Kuntoutuspolulle saatettavan opiskelijan vastuupettaja (tai sovellusrobotiikka) porrastaa kuntoutuksellista tukea tarvitsevien opiskelijoiden HOKS-keskustelut itsearviointien tulosten mukaiseen järjestykseen.

3. vaihe: Sovellusanalyysi ja vastuupettajan pedagoginen arvio. Työaikaa säästävää ja ohjaavaa olisi, että itsearviointitulosten käsittelyn ja analysoinnin apuna sovellusrobotiikka tunnistaa riskitekijöitä ja kuntoutustarpeita.

4. vaihe: Vastuupettajan ja opiskelijan HOKS-yhteistyö käynnistyy. HOKS-keskustelu mahdollisimman pian opintojen alkamisen jälkeen. Opettajan tunnistaa riskitekijöitä keskustelussa = opiskeleeko opiskelija hakutoiveensa mukaisissa opinnoissa, menestys edellisissä opinnoissa, keskiarvo, aikaisemmat tutkinnot, aiemmin keskeytyneet opinnot. Erityisiä herätteitä ovat poissaolot, suhtautuminen työssäoppimiseen, aiemmin keskeytyneet työharjoittelut, YTO-aineissa edistyminen, aiemmin keskeytyneet opinnot, määräaikaiset keskeytykset (Tukipolku-hanke ja Varustamo päätösseminaari 2021; Sarmia 2021). Heikostakin kuntoutustarpeen heräämisestä vastuupettaja ohjaa opiskelijan yksilöllisen tarpeen mukaiseen laajaan opiskelijaterveyshuollon tarkastukseen.

5. vaihe: Tiedonkulku kuntoutuspalveluissa opiskelijahuollossa. Terveystarkastaja ja opettaja huolehtivat osaltaan tiedonsiirtolupien kysymisestä ja merkitsemisestä opiskelijan asiakirjoihin.

6. vaihe: Yksilöllinen tarpeenmukaisen laaja opiskelijan toisen asteen terveystarkastus (LIITE 5, KUVIO 22) (Sosiaali ja terveysministeriö 2021, 35-37). Terveystarkastuksessa kuntoutustarpeiden (Ruori-itsearvioanalyysin tulokset) huomioiminen ja tarvittaessa kuntoutuspolun avaamisen toimenpiteet (Kuntoutuksella opiskelukykyä -tukikortti, KUVIO 14).

7. vaihe: Kolmikanta (=varhaisen tuen keskustelu) opiskelijan (huoltaja), opettajan ja terveystarkastajan kolmikanta/varhaisentuen keskustelu, kokonaiskuntoutuksen suunnittelu. Yhteyshenkilöstä ja seurannasta sopiminen (Kansaneläkelaitos 2022; Työterveyslaitos 2022; Uitti 2011).

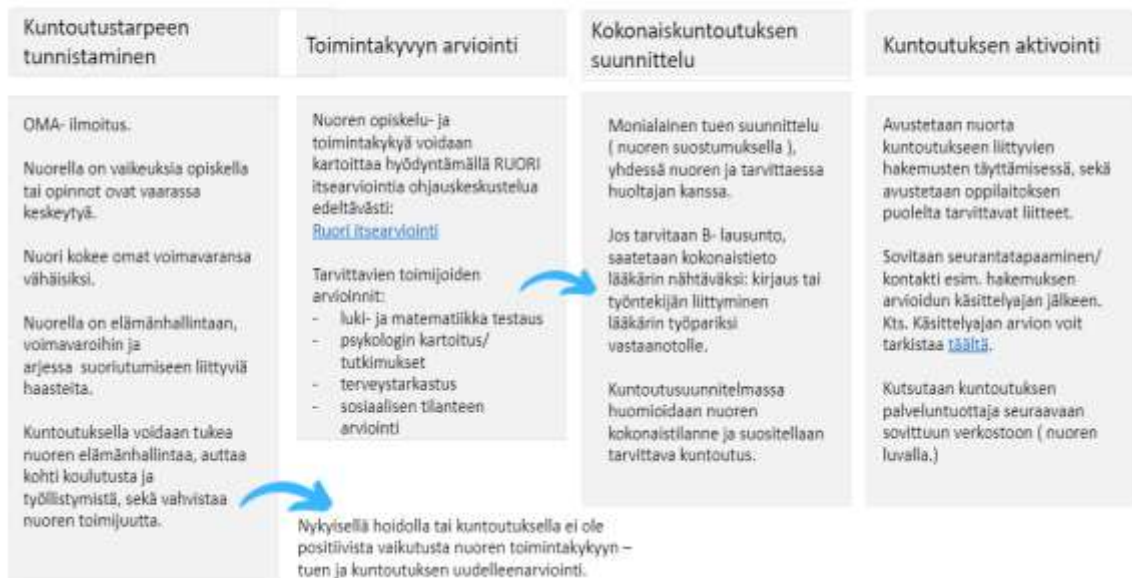
- Sisällöt; Ruori-itsearvio, terveystarkastus ja opettajan pedagoginen arvio
- Muistio opiskelijan terveystietoihin, Wilmaan ja opiskelijan HOKS-päivitys versioon.
- Pedagoginen tuki, opettaja vastaa koulun toimijoiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä ja kerää verkoston suunnittelun tueksi.
- Terveystarkastaja ottaa vastuun verkoston yhteistyön aloittamisesta palveluiden ja kuntouttavan työn suunnittelemasta.

8. vaihe: GAS. Kelan GAS-lomake, tavoitteissa merkityksellistä opiskelijan omien tavoitteiden kirjaaminen. Asiantuntijat voivat auttaa tavoitteiden sisältöjä ohjamaan opinnoissa etenemistä ja selviämistä. (LIITE 5, KUVIO 23.) (Luovi 2020; Kansaneläkelaitos 2019.)

9. vaihe: Kuntoutus alkaa, opintosuunnitelma vastaa toimintakykyä. Organisaation osaamista kuntoutusvaihtoehtojen tunnistamisessa ja palvelujen suunnittelussa voidaan tukea esimerkiksi tukikorttien avulla. (KUVIO 14; KUVIO 15; KUVIO 16; KUVIO 17; KUVIO 18)

10.vaihe: Opiskelijan kokonaistuen tarpeen päivitys. HOKS-päivitys, opiskelijan tavoitteet, palvelut, vastuunjako ja seuranta.

## Kuntoutuksella opiskelukykyä



KUVIO 14. Kuntoutuksella opiskelukykyä -tukikortti © Asiala, Markkula & Salonpää 2022 (mukailien Kansaneläkelaitos 2021b)

## Koulutus ammatillisena kuntoutuksena tukikortti

Kenelle ?	Millaista?	Hakeutuminen?
<p>Nuori voi saada tukea sellaiseen ammatilliseen koulutukseen, joka mahdollistaa nuoren osallistumisen työelämään huolimatta sairaudesta tai vammasta.</p> <p>Kela tukee toisen asteen tai korkea-asteen perus-, jatko ja uudelleen koulutusta. Tavoitteena on sijoittuminen työhön, jossa sairaus tai vamma ei aiheuta rajoituksia/ tai rajoitukset ovat mahdollisimman vähäisiä.</p>	<p>Koulutus voi olla ammatillista peruskoulutusta tai ammatillista uudelleen koulutusta, tai ammatillisesti valmentavaa koulutusta, jossa nuori voi kouluttautua itselleen sopivaan ammattiin. Koulutus voi olla myös yleissivistävää koulutusta, jos se on välttämätöntä päästäkseen ammattiin valmistavaan koulutukseen.</p>	<p>Nuori hakee koulutuspaikan itse ja hakee Kelan kuntoutusta vasta kun on tullut hyväksytyksi koulutukseen.</p> <p>Lisäksi tarvitaan <a href="#">lääkärinlausunto B</a>, jossa on tieto nuoren kuntoutustarpeesta ja koulutuksen sopivuudesta, sekä suositus mahdollisesta muusta kuntoutuksesta.</p> <p>Litteeksi lisätään oppilaitoksessa laadittu henkilökohtainen <a href="#">opiskelu- ja kuntoutussuunnitelma</a> tai vapaamuotoinen suunnitelma.</p> <p>16- 19 vuotiaat hakevat koulutusta ammatillisena kuntoutuksena lomakkeella: <a href="#">KU 111</a></p> <p>Ja tätä vanhemmat lomakkeella: <a href="#">KU 101</a></p> <p>Ajankohtaista toimintakykyä voidaan kartoittaa ohjauskeskustelussa ja RUORI itsearviointia hyödyntäen.</p> <p>Ammatillisen kuntoutuksen hakemisen yhteydessä haetaan myös nuorelle kuntoutusraha:</p> <p>16-19 vuotiaat: <a href="#">KU 111</a></p> <p>Ja tätä vanhemmat: <a href="#">KU 112</a></p>

KUVIO 15. Koulutus ammatillisena kuntoutuksena -tukikortti © Asiala, Markkula & Salonpää 2022 (mukailien Kansaneläkelaitos 2021b)

Yhteinen tuen suunnittelu	Huomioitavaa!
<p>Hakemukset postitetaan Kelaan tai lähetetään OmaKelan kautta. Käsitteilyn jälkeen kuntoutuspäätös postitetaan nuorelle kotiin tai sen voi katsoa OmaKelan kautta. Käsitteilyajat: <a href="#">täältä</a>.</p> <p>Nuoren kokonaistuki suositellaan suunniteltavaksi jo ammatillista kuntoutusta haettaessa, jonka jälkeen sovitaan työnjaosta ja seurannasta.</p> <p>Yhteisen suunnitelman säännöllinen päivittäminen.</p>	<p>Pitkäaikaissairaalla nuorella on usein jo olemassa oleva hoitovastuutaho, joka vastaa nuoren kokonaiskuntoutuksen suunnittelusta ja seurannasta. Pyyntö lääkärintuennosta osoitetaan tällöin ensisijaisesti hoitovastuutahon lääkärille esim. terveydenhoitajan tai psykkinin kautta.</p> <p>Jos kuntoutussuunnitelma laaditaan opiskeluterveydenhuollossa, tulee kiinnittää erityistä huomiota: nuoren kokonaistoimintakyvyn kartoittamiseen, sekä tarvittavan hoidon ja kokonaiskuntoutuksen suunnitteluun. Kokonaistoimintakykyä voidaan kartoittaa opiskelijan suostumuksella lääkärikäyntiä edeltävästi esim. työparityönä tai verkostossa. Jos nuorella on jo kokonaistilannetta tunteva työntekijä, voi hän opiskelijan suostumuksella osallistua opiskeluterveydenhuoloin lääkärikäynnille lääkärin työpariksi.</p>

KUVIO 16. Yhteisen tuen suunnittelu -tukikortti © Asiala, Markkula & Salonpää 2022 (mukailien Kansaneläkelaitos 2021b)

## Oma väylä – kuntoutus tukikortti

Kenelle ?	Millaista ?	Hakeutuminen?	Yhteisen tuen suunnittelu
<p>16- 29 vuotiaalle nuorille, joilla on todettu ADHD/ ADD tai autismikirjon häiriö. Lisäksi nuoren tulee tarvita tukea opintoihin/ työelämään, arjenhallinnan taitojen kehittämiseen, sosiaalisten taitojen vahvistamiseen.</p> <p>Opiskeleville, työssä käyville tai väliaikaisesti työelämästä poissa oleville nuorille.</p> <p>Voidaan aktivoita nuoren tueksi, jos nuorella ei ole oikeutta <a href="#">vaativan lääkinällisen kuntoutuksen palveluihin</a>.</p> <p>Lisätietoa nuorelle: <a href="#">Oma väylä</a></p>	<p>Kuntoutus myönnetään vuodeksi kerrallaan ja kuntoutus voi kestää enintään 3 vuotta.</p> <p>Kuntoutus sisältää vuoden aikana: 27 yksilötapaamista, 10 ryhmätapaamista, 1-2 ryhmätapaamista läheisille, sekä 3 seuranta-tapaamista viimeisen kuntoutusjakson päättymisen jälkeen.</p> <p>Tapaamiset järjestetään palveluntuottajan tiloissa ja nuoren arkiympäristöissä.</p> <p>Oma väylä kuntoutus on nuorelle maksutonta, ja nuori voi saada kuntoutuksen ajalta kuntoutusrahaa</p>	<p>Kuntoutusta varten tarvitaan <a href="#">lääkärintlausunto</a> tai vastaavat tiedot sisältävä lääketieteellinen selvitys, josta ilmenee sairaus, suositeltu kuntoutus ja kuntoutuksen tavoitteet.</p> <p>Täytetään harkinnanvaraisen kuntoutuksen hakemuslomake: <a href="#">KU 132</a></p> <p>Lisätään hakemukseen tieto toivotusta palveluntuottajasta: <a href="#">Palveluntuottajahaku</a></p> <p>Lähetetään <a href="#">hakemus postitse tai OmaKelan kautta</a></p> <p>Käsittelyn jälkeen Kela postittaa kuntoutuspäätöksen nuorelle kotiin. Käsittelyajat näet <a href="#">täältä</a></p>	<p>Ajankohtaista toimintakykyä voidaan kartoittaa ohjauskeskustelussa ja RUORI itsearviointia hyödyntäen.</p> <p>Kuntoutuspäätöksen jälkeen palveluntuottaja on yhteydessä nuoreen n. 2 viikon kuluessa.</p> <p>Kokonaistuen yhteinen suunnittelu opiskelijan suostumuksella – verkosto.</p> <p>Työnjaosta ja seurannasta sopiminen.</p> <p>Yhteinen jatkosuunnitelma.</p>

KUVIO 17. Kelan Oma väylä – kuntoutus -tukikortti © Asiala, Markkula & Salonpää 2022 (mukailien Kansaneläkelaitos 2021b)

## NUOTTI – valmennus tukikortti

Kenelle ?	Millaista ?	Hakeutuminen ?	Yhteinen tuen suunnittelu
<p>16- 29 vuotiaalle nuorille, joiden toimintakyky on heikentynyt.</p> <p>Tavoitteena nuoren tukeminen oman tulevaisuuden suunnitteluun, sekä opiskeluun kiinnostamiseen.</p> <p>Opiskelujen- tai työelämän ulkopuolella oleville, tai opiskelemissa oleville nuorille.</p> <p>Voidaan aktivoita nuoren tueksi, jos opinnot ovat vaarassa keskeytyä, eikä nuorella ole muuta kuntoutusta.</p> <p>Tulostettava esite nuorelle: <a href="#">NUOTTI- valmennus</a></p>	<p>NUOTTI- valmennuksessa nuori saa itselleen henkilökohtaisen valmentajan.</p> <p>Valmennus suunnitellaan ja toteutetaan yksilöllisesti.</p> <p>Valmennus sisältää 20 x 60 min. tapaamista 5 kk aikana. Tapaamiset toteutuvat pääosin nuoren arkiympäristössä.</p> <p>Tapaamisiin voi osallistua tarvittaessa nuoren verkostoa, tai valmentaja voi osallistua nuoren verkostoon.</p> <p>NUOTTI- valmennus on maksutonta, ja nuori voi saada valmennuksen ajalta kuntoutusrahaa: <a href="#">määrä &amp; maksaminen</a></p>	<p>Lääkärintlausuntoa ei tarvita.</p> <p>Nuori tai hänen kanssaan työskentelevä toimija on yhteydessä Kelaan:</p> <p>020 692 235 <a href="#">viranomaisille</a></p> <p>020 692 205 <a href="#">asiakkaalle</a></p> <p>Sovitaan haastattelu-aika, joka toteutuu puhelimitse. Haastatteluun toteuttaa kuntoutuksen asiantuntija, joka vastaanottaa samalla suullisen hakemuksen kuntoutuksesta, sekä antaa tietoa palveluntuottajista.</p> <p>Erillisiä hakemuksia ei tarvita!</p>	<p>Kokonaistuen yhteinen suunnittelu opiskelijan suostumuksella – verkosto.</p> <p>Työnjaosta ja seurannasta sopiminen.</p> <p>Yhteinen jatkosuunnitelma.</p>

KUVIO 18. Kelan nuorten ammatillinen kuntoutus, Nuotti – valmennus -tukikortti © Asiala, Markkula & Salonpää 2022 (mukailien Kansaneläkelaitos 2021b)

Opiskelijan kuntoutuspolun tarkistuslistaan (TAULUKKO 8) on lisätty arvio jokaisen vaiheen tavoitteellisesta läpimenoajasta. Se auttaa opiskelijaa hahmottamaan kokonaisuutta, sekä samalla myös asiantuntijoita ja johtoa arvioimaan ja mittaamaan prosessia. Samalla paranee mahdollisuus edelleen kehittää ja parantaa palvelua. Muistiot kuntoutuspolun palavereista tallennetaan Wilma- ja potilastietojärjestelmään. Opiskelijan kuntoutuspalveluiden asiakirjat ja kuntoutussuunnitelman opiskelija voi tarkistaa tarvittaessa Omakanta-palveluista. Kuntoutuspolun lomakkeita ja niiden täyttöohjeet (tukikortit) on syytä lisätä nuorille koulun infisivuille.

TAULUKKO 8. Opiskelijan kuntoutuspolun tarkistuslista © Asiala, Markkula & Salonpää 2022

	VAIHE TUKI- JA KUNTOUTUSPOLULLA Arvioitu läpimenoaika <b>240–410 min.</b>	TEHTÄVÄT JA TYÖNJAKO	TOIMIJAT JA VASTUUHENKILÖT	OPISKELIJAN OSALLISTUMINEN	VALMISTA Toteutunut aika:
1	OMA-ILMOITUS, RUORI-ITSEARVIO TAI TUEN SUUNNITTELUN MANUAALI <b>10-30 min.</b>	OPISKELIJA TÄYTTÄÄ OPETTAJA / TAI OPPILAITOKSEN MUU TOIMIJA OHJAA	OPISKELIJA OPETTAJA / TAI OPPILAITOKSEN MUU TOIMIJA	X	
2	PALVELUTARPEEN JA RISKITEKIJÖIDEN ENNAKOINTI <b>0 min.</b>	SOVELLUSROBOTTIikka ANALYSOI	SOVELLUSROBOTTIikka		
3	PEDAGOGINEN ARVIO SOVELLUSTA HYÖDYNTÄEN <b>15-30 min.</b>	TARKISTAA RUORI-ITSEARVION ANALYYSIN, TEKEE PEDAGOGISEN ARVION	OPETTAJA		
4	HOKS-YHTEISTYÖ KÄYNNISTYY <b>30-90 min.</b>	HOKS-KESKUSTELU JA OPISKELIJAN ITSEARVION LÄPIKÄYMINEN: TUNNISTETAAN RISKITEKIJÄT JA KUNTOUTUSTARVE= OHJATAAN VARHENNETTUUN TERVEYSTARKASTUKSEEN	OPISKELIJA OPETTAJA	X	
5	TIEDONKULUN VARMISTAMINEN, LUVAT <b>SOVELLUSROBOTTIikka 5min</b>	TIEDONSIIRTÄMISEN LUVAT SOTE-TOIMIJOIDEN JA OPPILAITOKSEN VÄLILLÄ	OPISKELIJA OPETTAJA TERVEYDENHOITAJA	X	
6	YKSILÖLLINEN TARPEENMUKAINEN OPISKELIJAN TERVEYSTARKASTUS, SISÄLTÄÄ TERVEYSKYSELYN <b>SOVELLUKSEN AVULLA 45-75 min.</b>	HUOMIOIDAAN RUORI-ITSEARVIO JA HOKS SOVELTUVIN OSIN	OPISKELIJA TERVEYDENHOITAJA OPETTAJA	X	

7	OPISKELUPALVELUIDEN KOLMIKANTA= VARHAISEN TUEN Keskustelu 30-60 min.	RUORI-ITSERAVION, TERVEYSTARKASTUKSEN, JA PEDAGOGISEN ARVION YHTEENVETO. KUNTOUTUS-TARPEET	OPISKELIJA OPETTAJA TERVEYDENHOITAJA JA TARVITTAESSA MUUT TOIMIJAT	X	
8	GAS OMAT KUNTOUTUSTAVOITTEET TUKI- JA KUNTOUTUS-SUUNNITELMA 15-30 min.	GAS- LOMAKE	OPISKELIJA OPETTAJA TERVEYDENHOITAJA JA TARVITTAESSA MUUT TOIMIJAT	X	
9	TUEN- JA KUNTOUKSEN ALKAMINEN JA VERKOSTOYHTEISTYÖSTÄ SOPIMINEN 30-60 min.	HOKS- PÄIVITYS, VERKOSTOYHTEISTYÖSTÄ SOPIMINEN, VASTUUHENKILÖN MÄÄRITTÄMINEN	OPISKELIJA OPETTAJA TERVEYDENHOITAJA TARPEEN MUKAAN: OPPILAITOKSEN MUUT TOIMIJAT JA OPPILAITOKSEN ULKOISET TOIMIJAT	X	
10	HOKS PÄIVITYS OPINTOJEN SOVITTAMINEN OPISKELUKYKYYN 30-60 min.	OPINTOJEN SOVITTAMINEN OPISKELUKYKYYN, YKSILÖLLISEN TUEN JA OPISKELUPOLUN TOTEUTUMINEN	OPISKELIJA OPETTAJA TERVEYDENHOITAJA OPINTO-OHJAAJA	X	

Oppilashuollon ja kuntoutuspalveluiden päättämisestä sovitaan. Vastuuhenkilön tehtävä on varmistaa hoidon jatkuvuus, mutta myös hoidon sulkeminen opiskelijan selviytyessä itsenäisesti tai kevyen tuen avulla. Kuntoutussuunnitelmassa sovitaan, miten palveluita vähennetään ja miten ne tarvittaessa avataan uudelleen. Palvelua ei jatketa, jos palvelulle ei ole konkreettista tavoitetta ja tarkoitusta. Palveluiden päättämisestä sovitaan aina asiakkaan kanssa ja sopimus kirjataan asiakirjoihin (HOKS, potilastietojärjestelmä).

Kuntoutuspolun toiminnoissa opiskelijaa palveltaessa huolehditaan, että palvelukontaktien häiriötekijät poistetaan järjestelmällisesti. Asiantuntijoiden työvälineet tulee olla kunnossa ja käytössä, sekä keskeytykset, puhelut ja sähköpostit minimoida asiakastyön ajaksi. Oman työ saatetaan läpinäkyväksi kirjaamalla ja tiedottamalla. Ajanvarauskäytänteistä sovitaan yhteisesti. On arvioitava, onko mahdollista varata terveydenhoitaja työkalenteriin standardoitu aika näitä kolmikanta- (=varhaisentuen keskustelu) ja kuntoutussuunnitelmapalavereiden järjestymistä varten. Vapaasti varattava aika saatetaan kaikkien vastuopettajien tietoon, silloin varmistetaan yhteistyön järjestämisen mahdollisuus joustavasti ilman pitkää selvittelyä, perumista ja aikojen yhteen sovittelua. Tavoiteaika palvelun saamiseen asetetaan opiskelijan tarpeen mukaan mutta yhteistyö ei pitkity tarpeettomasti. Kuntoutuksenpolkuun liittyvät tehtävät saatetaan valmiiksi. Toteutuneet kuntoutussuunnitelmat tilastoidaan ja seurataan. Kuntoutuspolun vaikuttavuusarviota





Proaktiivinen (ennakoiva) palveluiden kehittäminen huomioi minkälainen asiakas on, mitä tavoitteita hänellä on ja mitä ongelmia hän voi palvelupolullaan kohdata. Haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita täytyy auttaa palveluohjauksen avulla hankkimaan itselleen soveltuvat palvelut. Empatiakartta ohjaa ymmärtämään asiakkaan elämäntilannetta ja palveluihin liittyviä haasteita ja esteitä (KUVIO 19). Opiskelijapalveluiden pyytäminen voi estyä hänen aikaisempien kokemustensa vuoksi. Opimme näin palvelemaan opiskelijoita paremmin. (Alhonen & Iloranta 2021; Linnanmäki 2017; Vilkmän 2019.) Kuntoutuspalvelua tarvitsevan opiskelijan/asiakkaan prosessimallin avulla perustelemme kehittämistyön hyötyä ja merkitystä opiskelijalle, toimijoille ja oppilaitoksen liiketoiminnalle (KUVIO 20). Kuviossa palveluna on opiskelijahuolto ja opiskelijan kuntouttavat palvelut ammattiopistossa. Palvelustrategiassa opiskelijapalvelu resurssien johtaminen ja kohdentaminen verkostoyhteistyössä, on nostettu yhteiseksi päämääräksi ja tavoitteeksi organisaatiosta riippumatta tässä yhteisessä rajapintoja ylittävässä prosessissa. Näin saatetaan yhteiseen näkymään opiskelijan kuntoutuspalvelut niin että ne voidaan eri organisaatioista käsin tarkastella yhtä aikaa läpinäkyvästi ja samalla arvioida omaa toimintaa yhteistyössä.

Prosessimallin palveluelementit ovat ihmiset palveluissa, teknologia, prosessi, ympäristö ja välineet palveluissa. Palveluiden käyttö sisältää opiskelijahuolto- ja kuntoutuspalveluiden ohjaamisen ja johtamisen niin, että toiminta etenee itsenäisenä palveluna ja yhteistyössä prosessikuvauksen mukaisesti tarkistuslistan ohjaamana. Palveluita on mahdollista sisällyttää sovellusrobotiikka-avusteisiin palveluportaaleihin, jotka säästävät työaikaa ja synnyttävät herätteitä opiskelijan työkyvyn heikentymisestä ja reagoivat tunnistettuihin riskitekijöihin. Tavoite on, että palvelut toteutuvat tasapuolisesti, tunnistavat palvelutarpeet varhaisessa vaiheessa ja ohjaavat niin opiskelijat kuin toimijatkin hyvinvointia edistävään, opiskeluihin palauttavaan kuntoutusajatteluun ja verkostoyhteistyöhön sovitusti ja tunnistetuilla menetelmillä.



<b>PALVELU: Opiskelijan kuntouttavat palvelut ammattiopistossa</b> <b>PALVELUSTRATEGIA:</b> Resurssin kohdentaminen kuntoutuspalveluiden verkostoyhteistyössä (= vaikuttavat palvelut)		<b>ASIAKAS: Opiskelija Kpedu</b> <b>Oppilashuolto ja/ tai kuntoutuksellisen tuentarve</b>
<b>Palvelun elementit</b> <b>Ihmiset:</b> Opiskelija, opettajat, oppilashuollon toimijat, soite-toimijat ja enikoissairaanhoido <b>Teknologia:</b> Älylaitteet, sovellusrobotiikka Wilma integraatiot, <b>Prosessit:</b> oppilashuolto ja kuntoutus palvelut oppilaitoksessa <b>Ympäristöt:</b> oppilaitos, työharjoittelut, oppilashuoltopalvelut, vapaa-aika, koti, kuntoutuspalvelut, soite, TE-palvelut <b>Väliineet:</b> Puhelin, tietokone, itsearviointilomakkeet, kuntoutussuunnitelma, verkostoyhteistyön tarkistuslista	<b>Palvelun käyttö:</b> Palvelua käytetään johdetusti, ohjatusti, itsenäisesti ja yhteistyössä prosessikuvauksen (= tarkistuslistan) mukaisesti. <b>Palveluita</b> (= tarkistuslistan vaiheita) on mahdollista sisällyttää aiempaan sovellusrobotiikkaan esim. Wilmaan itsearviointiportaaleja ja analytiikka työkaluja, jotka sisältävät opiskelijan herätteitä opiskelijan työkyvyn heikentymisestä ja reagoi tunnistettuihin riskitekijöihin <b>Tasapuolinen toimintamalli</b> varhaisen tuen tarpeen tunnistamiseen <b>Ohjaa opiskelijaa ja toimijoita</b> aktiivisuuteen opiskeluhyvinvoinnin edistämiseksi, opiskeluun palauttavaan, kuntoutusajatteluun ja toimintaan. <b>Ohjaa opiskelijan kuntouttavan tuen verkostoyhteistyötä</b>	<b>Hyöty opiskelijalle</b> (asiakkaalle) <b>Palvelun lopputulos:</b> Varhainen tuki, opiskelijälähtöinen kuntoutus ja työhyvinvointi suunnitelma, oikea-aikainen, osallistava, varmistaa palvelun saamisen. <b>Arvo asiakkaalle:</b> Opiskelijan kuntoutus ja opiskeluhyvinvointi tekijöiden nimeäminen ja määrittäminen yhteistyössä. Vaikuttamisen mahdollisuus, muotoutuu opiskelijan tarpeita vastaavaksi yksilölliseksi tukipoluksi. <b>Palvelukokemus:</b> yksilöllinen, itsearvioon perustuva, itselle tosi, ennakoiva, osallistava, vaikuttava palvelu
<b>Mittarit:</b> Toteutuneet prosessivaiheet oppilashuollon tarkistuslistalla Palveluprosessin vaikutukset opiskeluun ja hyvinvointiin oppilaitoksessa. Vaikutukset toimintaan yksikössä, yhteistyö monialaisesti, verkostopalaverit, resurssin käyttö ja ohjaus. Toimijoiden työaika oppilashuollon prosesseissa.	<b>Hyöty liiketoiminnalle:</b> Selkeä prosessi, säästää ja jakaa resursseja, lyhentää reagointiaikaa, tasapuoliset palvelut, Mahdollistaa opiskelijoiden työhyvinvointi, oppilashuolto ja kuntouttaviin palveluiden tiedolla johtamisen näyttöön perustuvasti Mahdollistaa toimijoiden ja osaajien työn ja koulutuksen suunnittelua tarpeita vastaavaksi.	
<b>Riskit:</b> Toimijat eivät sitoudu kuntoutuspalvelu prosessiin opiskelijan palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Sovellusrobotiikka ei tue tai ohjaa toimintaa oikein tai riittävästi. Opiskelija ei sitoudu itsearvioon tai yhteistyöhön tai opiskelijan rooli/tarpeet ohitetaan asiantuntijuudesta. Opiskelijat eivät saa tunnistettuun tuen tarpeeseen apua ja tukea yksilöllisen tarpeensa mukaisesti.		

KUVIO 20. Oppilashuollon proaktiivinen prosessimalli © Asiala, Markkula & Salonpää 2022

Palveluprosessin hyötyjä ovat palvelun varhainen tuki, oikea-aikaiset palvelut, osallistava ja opiskelijälähtöinen kuntoutus sekä toimintamalli, joka varmistaa palveluiden tarjoamisen ja saamisen. Asiakkaalle lisäarvoa tuottaa kuntoutus- ja opiskeluhyvinvointitekijöiden nimeäminen ja määrittäminen yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa (Linnanmäki 2017). Opiskelijoille tarjotaan itsearvioiden ja yhteistyön avulla vaikuttamisen mahdollisuus. Näin omat palvelut muotoutuvat yksilöllisiä tarpeita vastaaviksi. Tavoite on, että palvelukokemus vastaa nuorten tarpeisiin.

Liiketoiminnan näkökulmasta kehittämistyö on helposti käynnistettävissä. Kokeilu ei vaadi isoja investointeja tai uutta erityistä osaamista. Menetelmät ovat testattuja tai jo käytössä olevia työmenetelmiä ja asiantuntijaosaamista. Uutena mukaan tulee vain GAS-menetelmä, joka sekin etenee opiskelijan omien tavoitteiden asettamisen avulla ja keinot niiden saavuttamiseen. GAS: n mukaan ottaminen ei tuota erityisiä toimenpiteitä jatkoa ajatellen. Oppilaitoksen johtamisen ja palvelun tuottamisen mittareita ja hyötyjä ammattioppilaitoksen liiketoiminnalle on eritelty tarkemmin Kuviossa 20. Selkeä prosessi säästää aikaa, jakaa resursseja, lyhentää reagointiaikaa sekä huolehtii että asiakkaat/opiskelijat saavat tasapuoliset tarpeenmukaiset palvelut. Hyötyjä liiketoiminnalle ovat opiskelijoiden työhyvinvointi, oppilashuollon ja kuntouttaviin palveluiden tiedolla johtaminen näyttöön perustuen, toimijoiden ja osaajien työn ja koulutuksen suunnittelu tarpeita vastaavaksi sekä nuoren ammattiin valmistumisen. Kuntoutuksellista tukea tarvitsevien opiskelijälähtöinen toiminta on myös maine- ja kilpailutekijä, joka houkuttelee opiskelijoita

oppilaitokseen. Liiketoiminnan hyötyä on myös toimijoiden osaamisen vahvistuminen verkostoissa toimimisen myötä.

Palveluprosessin riskejä (KUVIO 20) on, jos prosessiin ei sitouduta opiskelijapalveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Näin voi käydä, jos opiskelijat eivät sitoudu itsearvioon, opiskelijan rooli/tarpeet ohitetaan asiantuntijuudessa tai prosessista huolimatta opiskelijat eivät saa apua tunnistettuun tuen tarpeeseen oppilaitoksesta riippumattomista syistä. Näin ollen yhteistyö vertaisorganisaatioiden kanssa ei onnistu. Edelleen riskinä on, etteivät asiantuntijat sitoudu kuntoutuspolussa heille ohjattuihin tehtäviin ja työmenetelmiin, tai yksittäisten robotiikkaratkaisujen hyödyntäminen ei onnistu. Mitä useammalla osa-alueella käytetään robotiikkaa, sitä paremmin voidaan todentaa sen lisäävän tuottavuutta, vähentävän riskejä, lisäävän organisaatioiden tuloja sekä parantavan asiakas- ja työntekijäkokemusta myös oppilaitoksen toimintaympäristössä. (Kaihoniemi & Kärkkäinen, 2018.)

Oppilashuollon ja opiskelijoiden kuntoutuksen palvelukokonaisuudessa pitää tunnistaa digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntämistä niin että sovellukset jatkossa vapauttavat resursseja vaativaan työhön (Virtanen ym. 2017, 39), kuten opiskelijan kuntoutukseen, tukiverkoston ja palveluiden ohjaamiseen. Robotiikka kattaa myös muun muassa ohjelmistorobotiikan, jotka suorittavat automatisoidusti niille annettuja yksinkertaisia työtehtäviä esimerkiksi tiedon syöttämiseen, päivittämiseen ja hakuun liittyen. Robotit tuovat kaivattuja käsipareja ongelmiin, joita yhteiskunnassa esiintyy automatisoinnin avulla. Silloin älyrobotti hoitaa osia tai kokonaisiaprosesseja, yksinkertaisia työtehtäviä asiantuntijoiden puolesta. On tärkeää päivittää toimintatapoja tekoälylle asetettujen toiveiden mukaiseksi. Tietovirtojen yhdistäminen on yksi tapa mahdollistaa robotiikan mahdollisuuksia auttaa asiantuntijoita tehtävissään (Rousku ym. 2019, 34). Ennen varsinaisia sovellusrobotiikkaintegraatioita on tärkeä kokeilla kuntoutuspolulle kehitettyä tarkistuslistaa prosessin mukaisesti organisaatioiden jo käytössä olevia sovelluksia hyödyntäen ja taloudellisesti riskittömästi. Näin voidaan löytää ne asiat, joita tulevissa sovellushankinnoissa olisi tärkeää olla. Omakanta-palvelut ja Wilman opiskelijaprofiilin käyttö sallivat opiskelijan osallistumisen kirjaamiseen ja palveluiden seurantaan. Kuntoutuspolusta on hyvä kerätä käyttökokemuksia sekä asiantuntijoilta että palveluiden käyttäjiltä eli opiskelijoilta.

## 7.6 CHECK - Tulosten ja prosessin seuraaminen

Varsinaisen kehittämistyön tarkistamisvaihe (CHECK, KUVIO 9; KUVIO 11) jää Kpedun opiskelijoiden arjessa toimiville asiantuntijoille jatkotoimenpiteeksi. Sitoutumista vahvistaisi, jos asiantuntijat olisivat itse tuottaneet kuntoutuspolun elementtejä. Johtamisen näkökulmasta on tärkeää, että asiantuntijoiden ajatuksia ja osaamista kootaan ennen käyttöönottoa. Toisaalta asiakasnäkökulma on kuultu ja Lean-periaatteilla virtaustehokkuuden parantamiseksi ei kaikkia työtehtäviä pidäkään saada valita. Kokeilemalla ja mittaamalla varmistuu, että kehittämistyö edistää opiskelijapalveluiden tuottamista ja vaikuttavuutta. Jatkossa voidaan mittaamalla ja luotettavasti arvioida opiskelijoiden kuntoutuspalveluiden kehittymistä toivottuun suuntaan. (Ries 2016, 134; Torkkola 2015, 41–48.) Yhteisesti voidaan arvioida ja mitata esimerkiksi, paranevatko opiskelijoiden palvelukokemukset, sujuuko yhteistyö, säästykö työaika, helpottuuko ohjaus, lisääntykö kuntoutusosaaminen, nopeutuuko palveluihin pääseminen, valmistuuko opiskelijoita varmemmin sekä vähenevätkö opintojen keskeytykset.

Mittavia asioita kehittämistyössä löytyy lähestymiskulmasta paljon. Mittaamista voi tehdä niin opiskelijan kuin asiantuntijatyön näkökulmista. Tarkistuslistan avulla voi seurata kuntoutuspalveluiden läpimenoaikaa ja palveluiden eri vaiheiden toteutumista opiskelijaterveyshuollon asiakkuudessa. On mahdollista seurata (= mitata) ammattiin valmistuneet ja työllistyneet kuntoutuspalveluita saaneet opiskelijat, keskeyttäneet opiskelijat, mikä asiakastyypin painottuu palveluissa sekä asiantuntijoiden koulutuspäivät kuntoutuksen sisältöihin liittyen. Voimme yhä uudelleen arvioida asiakaskokemukset ja koetut kuntoutuksen hyödyt. Mitattavaa ja arvioitavaa löytyy myös opiskelijoiden kuntoutuspalveluissa toimivien työajoista, kuormittumisesta, työtyytyväisyydestä, työtehosta, osaamisen vahvistumisesta sekä kuntoutuksen sisällöistä ja menetelmistä. Kaikkea ei voi mitata ja kehittämistyössä on hyvä määritellä ne mittarit, joita otetaan käyttöön. Mittaamista ei tule tehdä mittaamisen vuoksi. Hyvä alkua voi olla, että arvioidaan kuntoutuspalveluiden tunnistamisen, palveluihin pääsemisen ja toteutuneiden kuntoutussuunnitelmien vaiheita. Kehittämissyöryhmän on hyvä pohtia tavoitteita sekä sitä, että mitä mitataan. Yleensä saadaan sitä mitä mitataan. Jos mitataan suorituksia, saadaan suorituksia, jos mitataan laatua, saadaan laatua. (Hiltunen 2022.)

## 7.7 ACT - Standardoi ja jaa onnistuminen

Myös toimintavaihe kuntoutuspolulla jää toimijoiden tehtäväksi (KUVIO 9; KUVIO 11). Kehittämistyön seuranta jatkuu palveluiden saatavuuden, kuntoutuspalveluprosessin sekä opintojen läpimenoaikojen seuraamisella. On tärkeää asettaa yhteiset mitattavat tavoitteet. Yhteistyöhön jää myös arvioida teknologisia hankintoja ja hankintaosaamista yhteisesti opiskelijapalveluita tuottavien organisaatioiden kanssa.

Opiskelijoiden ja asiantuntijoiden palautteita on selvitettävä ja kerättävä järjestelmällisesti ja sopimuksen mukaisesti. On tehtävä suunnitelma kuntoutuspolun jalkauttamisesta arkeen. Kpedu on sitoutunut Lean-menetelmiin jo kehittämistyötämme aiemmin (Kpedu 2020) siitä syystä rohkenemme esittää ratkaisuehdotuksia opinnäytetyön aikana tunnistettuihin ongelmiin yhteisesti kuntoutuspalveluita tarvitsevien opiskelijoiden tilanteen kohentamiseksi.

1. Työvälineiden ja työtilojen toimivuus kuntoutuspalveluiden näkökulmasta
2. Sovellusintegraatiot, yhteishankinnat, kirjaamiskäytänteet, tiedonkulku kuntotuttavan työn näkökulmista
3. Asiantuntijatyön hukan vähentäminen
4. Neljä tunnistetun kuntoutusasiakastyypin palvelupolkujen osaamisen vahvistaminen =Vakiintuneet käytänteet
5. Moniammatillisen yhteistyön palaverikäytänteiden luominen.
6. Työkäytänteet niin että päätöksiä tai palveluita ei tarvitse odottaa, työn valmiiksi saattamisen kulttuurin luominen.
7. Työn mittaaminen, resurssitarpeeseen reagointi.
8. Oman työn johtamiseen ja työn suunnittelun (ajanvarauksen) vapauteen puuttuminen johtajuudesta käsin. Palveluiden tarjoaminen oikea-aikaisesti, palvelusaapumisjärjestyksessä.
9. Kuntoutuspalveluihin käytetyn työajan seuraaminen.
10. Parhaat käytänteet kuntoutuspalveluissa
11. Sovellusrobotiikkaan ja älyteknologian avulla tehtävät työt (itsearviot, analyysit, ajanvarauskäytänteet)
12. Pehdytys, sijaiskäytänteet, tiedonsiirtäminen, työohjeet.

Lean-menetelmä asiantuntijapalveluiden johtamisessa voi auttaa vähentämään vaihtelua opiskelijapalveluissa ja samalla parantaa asiantuntijoiden tehtäviin liittyvää hukkaa. Asiantuntijaorganisaatioissa on mahdollista lisätä työn tuottavuutta, siitä on leanin käyttöön ottamisen lisääntymisen myötä yhä enemmän näyttöä. Asiakastyytyväisyys vaikuttaa parantuvan, näyttöä on myös niin talous- kuin osaamisresurssin säästymisestä, kun hitaita palveluita ja prosesseja saadaan palveluissa oikaistua. Kehittäminen vaatii johdon sitoutumista sekä kokeilemisen ja uudelleen suunnittelun sallimista. (Torkkola 2015, 219–230; Tuominen 2011, 39–49.)

## **7.8 Kehittämistyön tulokset ja niiden jalkauttaminen**

Kehittämistyössä toteutimme ja tuotimme konkreettisia työvälineitä arjen toimijoiden käyttöön Kpedun monialaisen yhteistyön tueksi kuntoutuspalveluita tarvitsevien nuorten palveluita vahvistamaan. Kehittämistyömme tuloksena syntyivät opiskelijapalveluiden kuntoutuspolku (KUVIO 13), asiakaslähtöisen monialalaisen yhteistyön tehtävien asiantuntijatyön tarkistuslista (TAULUKKO 8) sekä kuntoutuspalveluihin ohjaamisen tukikortit (KUVIO 14; KUVIO 15; KUVIO 16; KUVIO 17; KUVIO 18).

Opinnäytetyö toimii jatkumona Tukipolku-hankkeen aikana aloitetulle kehittämistyölle, ja työssä on hyödynnetty hankkeen aikana tehtyä kehittämistyötä. Opinnäytetyöprosessin aikana yhteistyötä on tehty tilaajaorganisaation kanssa säännöllisesti, ja opinnäytetyön tuloksia esitellään sovitusti Kpedun opiskeluhuoltoryhmässä alkuvuodesta 2022, sekä myöhemmin keväällä tilaajaorganisaation johtotiimissä. Jalkauttamistyö jatkuu tilaajaorganisaation toimesta, ja prosesseja pilotoidaan oppilaitoksen meneillään olevien hankkeiden avulla.

## 8 LUOTETTAVUUS

Laadullinen tutkimus on tulkintaan perustuvaa. Tässä opinnäytetyössä pyrimme ymmärtämään opiskelijoiden kokemusten avulla opiskelijapalveluihin liittyviä näkökulmia. Siksi meidän on ymmärrettävä millä tavalla ja miksi tutkittavaa koskevat kokemukset ovat tutkimuksen kannalta merkittäviä. Ymmärtäminen tapahtuu vuoropuhelun ja dialogin avulla. Opinnäytetyössämme huomioimme laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerit. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 90-92, 162.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden keskeisiä kriteereitä ovat johdonmukaisuus, käyttökelpoisuus, uskottavuus, siirrettävyys, riippuvuus ja yhteensopivuus. Olemme kuvanneet tutkimusaineiston keräämisen ja analysoinnin läpinäkyvästi ja pohdimme analyysivaiheen epävarmuustekijät ja johtopäätöksiä heikentävät tekijät raportoinnissa. (Toikko & Rantanen 2009, 122–124.) Tutkimustyö eteni ennalta suunnitellun mukaisesti, johdonmukaisesti, aineiston keräämiseen ei liittynyt haasteita tai epävarmuuksia. Tutkimuksen ratkaisuille, valinnoille ja päätelmille on perustelut, joilla vahvistamme tutkimuksen käyttökelpoisuutta tutkimusanalyysissä ja kehittämisosiossa. Pääsimme tekemään johtopäätöksiä tutkimusaineiston pohjalta. Analyysi onnistui sisällönanalyysin avulla pelkistämällä ja käsitteellistämällä etenemään johtopäätöksiin nuorten palvelukokemuksista ja niistä toiveista tai tarpeista, joita heillä palveluihin liittyy. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Teemahaastatteluiden edetessä kävimme haastattelut kuunneltuamme alustavaa keskustelua siitä riittääkö tämä määrä tuottamaan luotettavan aineiston. Pohdimme, että löytyikö haastatteluista uutta vai toistivatko ne itseään, eli saimmeko enää esille uutta tietoa. Jokaisen haastattelun jälkeen materiaali oli ryhmällemme vapaasti kuunneltavissa tämän pohdinnan tueksi. (Kananen 2015, 111.) Teemahaastatteluiden tarkoitus oli kerätä aineisto, jonka pohjalta luotettavien päätelmien tekeminen mahdollistuu (Hirsjärvi & Hurme 2000, 66). Aineisto koostuu kuudesta teemahaastattelusta. Haastatteluista löytyi riittävästi samankaltaisuutta ja hajontaa, ja pääsimme tekemään niiden avulla mielestämme luotettavia päätelmiä. Luotettavuutta lisää se, että haastattelijat ei osallistunut analyysivaiheeseen eikä tutkijoilla ole sidonnaisuuksia tutkimuksen tilaajaan. Saimme tehdä analyysivaihetta ilman rasitteita, joilla olisi ollut luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä. Mielestämme onnistuimme saamaan luotettavia johtopäätöksiä ja tutkimustuloksia.

Opinnäytetyömme lähtökohta olivat kokemukset ja esiymmärrys nuorten opiskelijoiden tuen tarpeesta ja palveluiden riittämättömyydestä opiskelijan tukipolulla. Tutkimuksen edetessä havaitsimme, että teemat tutkimukseen ja haastattelun toteutus tukivat tiedon hankintaa niin, että saimme aineistoa tutkimusongelmiin vastaamista varten. Tutkimuksen uskottavuutta lisää, että tutkimukseen osallistumista tarjottiin kaikille Tukipolku-hankkeeseen ja polunavaajan palveluita tarvinneille opiskelijoille otanta-ajankohtana, marras-joulukuun 2021 ajan. Haastattelut tehtiin opiskelijoista tai työn tilaajaorganisaatiosta riippumattomana ajankohtana. Aineiston kokoamiseen, haastatteluihin, ei käytetty liian pitkää aikaa, näin haastateltavat eivät ehtineet keskenään keskustella haastattelun teemoista tai jakaa kokemuksia osallistumisesta ja näin vaikuttaa tutkimuksen kulkuun mikä lisää uskottavuutta. Tutkimus toteutui opiskeluyhteisössä ja opiskelijapalveluiden käyttäjäryhmän rajaamassa ympäristössä. Tutkittavan joukon homogeenisyys perustuu opiskelija rooliin Keski-Pohjanmaan ammattiopistossa.

Kehittämistyön osiossa olemme kuvanneet kehittämisen etenemistä ja prosessia tarkasti vaihe vaiheelta. Lähestymistavat ja Lean-menetelmät, jotka otettiin käyttöön, on perusteltu, kuvattu visuaalisesti ja selitetty lisäksi mahdollisimman läpinäkyvästi kehittämistyön luotettavuuden vahvistamiseksi.

## **8.1 Uskottavuus**

Uskottavuutta lisää, ettei meillä on ennen tutkimusaineiston keräämistä ollut osaamista ja tietoa nuorten opiskelijoiden haasteista aiemman tutkimustiedon pohjalta. Tutkimushaastattelut toteutuivat opiskelijoille tutun henkilön toimesta. Se vaikutti lisäävän luottamusta ja rohkeutta osallistua tutkimukseen ja kertoa asioista avoimemmin. Aiempi huoli siitä, ettei tutkittava haastattelijan tunnistaessaan uskaltaisi tai kokisi voivansa puhua asioista rehellisesti osoittautui turhaksi. Tässä tutkimuksessa haastattelijalla ns. tuttuudestaan huolimatta ei ole tutkittaviin liittyen hierarkista asemaa tai henkilökohtaista suhdetta. Arvioimme tämän lisäävän tutkimuksemme luotettavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Haastatteluteemat koskivat opiskelijapalveluita ja niihin liittyviä kokemuksia. Teemat on suunniteltu tutkimustiedon ja tutkijaryhmän esiymmärryksen ohjaamina. Haastattelukysymysten toimivuutta testattiin esihaastattelulla 1–2 opiskelijan kanssa. Näin arvioimme kysymysten ymmärtämistä ja tulosten kattavuutta. Varmistuimme siitä, että aineistosta voidaan saada tuloksia, ja

yhdenmukaisuuksien lisäksi myös hajontaa. Yhtään haastattelua ei hylätty, ja kaikki haastattelut tuottivat merkityksellistä tietoa tutkimuksen kannalta. Tunnistimme tutkimuksen riskiksi sen, että nuorella tukipolkuopiskelijalla voi olla vaikeuksia sanottaa tai ymmärtää tutkittavia teemoja. Näin ei käynyt, mutta tukikysymyksiä tarvittiin joissakin haastatteluissa enemmän. Haastattelukysymysten avulla saimme tutkimuksemme kannalta relevanttia aineistoa. Haastattelujen litteroinnista ja analysoinnista vastaavat tutkimusryhmän jäsenet eivät osallistuneet haastatteluihin, ja käsittelivät tutkittavien tietoja ainoastaan identifioituilla tunnistetiedoilla. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

## **8.2 Siirrettävyys**

Tutkimustulosten siirrettävyyden näkökulmasta on pohdittava, ovatko Tukipolku-hankkeen opiskelijoiden haasteet paikallisia ja vain Kpedun opiskelijoita koskevia, vai voiko tutkimustuloksia siirtää myös vertaisympäristöihin. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli lähtökohtaisesti tuottaa ymmärrystä ja työvälineitä tutkimuksen tilaajan käyttöön. Tutkimuksen siirrettävyyttä rajoittaa tutkimuksen osallistujien sisäänottokriteerit (=opiskelijana Kpedulla ja osallistujana Tukipolku-hankeeseen) ja tutkimusympäristö. Vertaisorganisaatiot ja opiskelijayhteisöihin kohdentuvat hankkeet voivat käyttää tutkimustuloksiamme ohjeellisina, mutta ovat vastuussa tutkimus- ja/tai kehittämistulosten käyttämisestä omassa toimintaympäristössään.

## **8.3 Riippuvuus**

Tutkijaryhmällä ei ole rooleja opiskelijahuollon toimijuudessa tai oppilaitoksen henkilökunnassa eikä näin ollen tieteellisen tutkimuksen toteuttamista estäviä riippuvuuksia. Tutkimusta eivät ohjaa toiveet tutkimustuloksen suunnista nuorten kokemuksista palvelupolkuun liittyen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158–172.)

Tutkimustilanteet toteutuivat turvallisesti ja rauhallisesti, ilmapiiri haastatteluissa oli rento sekä aikataulu joustava ja opiskelijalähtöinen. Tutkimusaiheesta seurasi erilaisia tunteita ja ne näkyivät haastattelussa jonkin verran. Tuloksiin tunteet eivät vaikuttaneet muutoin kuin syventämällä tuloksen merkitystä nuoren kokemuksena niin että tunnistamme tutkimusaiheeseen liittyviä tunnekuormia ja kokemuksia. Haastatteluihin ei liittynyt odottamattomia muutoksia. Haastateltavat rohkaistuivat keskustelemaan aiheesta luottavaisin mielin. Yhtä haastattelua siirrettiin sairastumisen vuoksi muutamia päiviä eteenpäin.



Kehittämisosiossa etenimme Lean-menetelmiä monipuolisesti ja läpinäkyvästi käyttämällä ja tutkimustuloksia hyödyntäen. Kehittämistyöhön ei osallistunut tutkimustyöryhmän lisäksi muita henkilöitä. Meille ei ennalta tai kehittämistyön aikana annettu kehittämistyötä koskien ohjeita tai rajoituksia työn tilaajalta.

#### **8.4 Yhteensopivuus**

Opinnäytetyössä pyrimme etsimään yhteyksiä aiemman tiedon ja tutkimustulosten välillä. Emme havainneet tutkimushaastatteluihin liittyviä virheitä, jotka vaikuttaisivat tuloksiin. Tutkimusvaiheet olemme selvittäneet tarkasti ja aineisto on tallennettu luotettavasti. Kolmen tutkijan ryhmä lisää vahvistettavuutta, kun kaikki tutkimusryhmän jäsenet käytimme yhteistä aineistoa ja pääsimme yhteiseen tulokseen ja johtopäätökseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018,162.)

Tutkimustyötämme ohjaa yhteinen tutkimusreflektio, jossa tarkastelemme tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta koko prosessin ajan. Teimme työn edistyessä henkilökohtaista itsereflektiota sekä jatkuvaa yhteistä tutkimusryhmän työtä koskevaa reflektiota. Pyrimme huomioimaan virheet ja muut tekijät, jotka voisivat vaikuttaa tutkimustuloksiin. Pieni kiire hankkeen loppuvaiheessa ei vaikuttanut lopputulokseen, vaikka asiaa ryhmässä pohdimmekin. Raportoinnissa olemme pyrkineet analyyttiseen tarkkuuteen ja yhdenmukaisuuteen kielenkäytössä sekä vastaamaan tutkimusongelmiin. Johtopäätöksiämme analysoimme tutkimusaineistoa aikaisempaan tietoon verraten. Tunnistamme kokemattomuutemme tutkijoina ja työssä olemme pyrkineet selkeyteen ja hyvien tutkimuskäytänteiden mukaiseen työhön. Lähdemateriaaliksi on valittu laadukkaita, tuoreita ja relevantteja lähteitä. Liitteiden laatua ja käyttötarkoitusta on tarkasteltu tutkimustyön edetessä ja niitä raportoinnissa perustellen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 181–185.)

## 9 EETTISYYS

Noudatimme hyviä tieteellisiä käytäntöjä ja tutkimusetiikkaa koko tutkimusprosessin ajan. Sitouduimme noudattamaan tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä ja ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita. Hyvien tieteellisten käytänteiden mukaisesti sitouduimme noudattamaan rehellisyyttä ja huolellisuutta tutkimustyöskentelyssä, raportoinnissa, tulosten esittämisessä ja tulosten arvioinnissa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Tutkimus kohdistuu täysi-ikäisiin nuoriin aikuisiin, ja heidän osallistumisensa haastatteluun oli vapaaehtoista. Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymä myöntämän tutkimusluvan jälkeen kohderyhmälle lähetettiin kirjallinen tiedote mahdollisuudesta osallistua tutkimukseen (LIITE 2). Osallistujien suostumus osallistumisesta varmistettiin selvittäen osallistujille tutkimuksen tarkoitus ja menetelmät, aineiston käsittelyyn ja tulosten julkaisuun liittyvät tekijät, sekä tutkittavan oikeudet tutkimukseen osallistumiseen liittyen. Osallistujat täyttivät kirjallisen suostumuksen ennen haastatteluun osallistumista (LIITE 3). Osallistujille kerrottiin mahdollisuudesta kieltäytyä osallistumisesta tai keskeyttää osallistuminen missä vaiheessa tutkimusta tahansa. Vapaaehtoisuus tuki osallistujien itsemääräämisoikeutta. Kukaan osallistuneista ei keskeyttänyt osallistumista.

Haastattelutilanteessa ei keskitytty osallistujien taustatietoihin, vain nuorten aikuisten omiin käsityksiin, kertomukseen ja kokemukseen. Haasteltavat säätelivät itse sitä, millaisia asioita he halusivat nostaa haastattelussa esille ja millaisella laajuudella he siitä halusivat keskustella. Tutkijoina suojelimme ja kunnioitimme tutkittavien yksityisyyttä koko tutkimusprosessin ajan. Varmistimme, että osallistuneet henkilöt tietävät millaiseen tutkimukseen he osallistuivat ja että he ovat tietoisia tutkimuksen käyttötarkoituksesta. He saivat tiedon siitä, ketkä toimivat tutkimuksen vastuuhenkilöinä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 8–9.)

## 10 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Vaikka opinnäytetyö ja opinnot kuntoutuksen asiantuntijaksi ovat sijoittuneet haasteelliseen ajankohtaan opiskella ja tehdä opinnäytetyötä, koemme, että tässä opinnäytetyössä onnistuimme voittamaan epävarmuudet ja saavuttamaan luottamus yhteiseen tekemiseen ja luotettavaa tietoa tilaajaorganisaation tarpeisiin, oppimaan ja vahvistamaan osaamisessamme monin tavoin. Yhteinen matka opinnäytetyön äärellä on alkanut jo aiemmin syksyllä 2020, siitä nyt taaksepäin katsoen on osoituksena hyvin rikas yhteinen Teams- tiedostokansio ja virkeä opinnäytetyöryhmän WhatsApp-keskustelualusta. Osaamista on vaihdettu ja jaettu monin tavoin. Mielestämme opinnäytetyömme vastaa tutkimusongelmiin ja auttaa määrittelemään kehittämisosion kehittämisiongelmat ja suunnan opiskelijapalveluiden kehittämiseen.

Sisällönanalyysin prosessin kuvaamisessa olemme osoittaneet, kuinka työ on edennyt alusta loppuun kaikkine vaiheineen. Tutkimussuunnitelmassa tarkastelimme laajasti tutkimuksen luotettavuuden kriteereitä ja pyrimme vielä analysoidessa pohtimaan luotettavuustekijöitä erityisesti. Käsitteiden muodostuminen onnistui vaihtelevasta aineistosta huolimatta, sillä tutkimusongelmat olivat selkeät ja tutkimus selkeästi rajattu. Tulokset on esitetty vastaamaan tutkimusongelmiin. Tulosten ja aineiston välistä yhteyttä vahvistimme käyttämällä suoria lainauksia analyysissä ihan raporttiin saakka. Tunnistamme riskin, että lainauksia saattaa olla tulososion analyysissä siinä määrin että oma osuutemme analyysissä jää kapeammaksi. Pohdimme kuitenkin, että kehittämisosio vahvistaa ja laajentaa omaa osuuttamme tutkimustulosten käytössä ja analyysin hyödyntämisen näkökulmista, mikä saattaa heikentää sisältöanalyysin merkitystä opinnäytetyön mahdollisissa käyttötarkoituksissa. Merkittävää on myös pohtia itse analyysin luotettavuutta ja esittää tutkijan oma näkemys luotettavuudesta kokonaisuudessaan. (Kyngäs ym. 2011, 146–147.)

Aineisto (N=6) oli riittävä tämän työn tarkoitukseen. Aineistossa oli riittävä saturaatio, satureituminen tapahtui neljännen haastattelun kohdalla. Loput haastattelut vahvistivat tutkimustuloksia. Aikaisempi tutkimus vahvistaa opinnäytetyön tutkimustuloksia. Lisäksi meille jäi paljon tässä tutkimuksessa hyödyntämätöntä ymmärrystä nuorten opiskelijoiden haasteista ja niihin liittyviä jatkotutkimusaiheita ja kehittämistyön suuntia. Pääsimme kokeilemaan kehittämistyötä Lean-menetelmillä asiakkaan kokemuksia hyödyntäen. Koemme että myös Lean teoria vahvistaa tutkimustuloksia. Asiakkaan toiveena ovat nopeat, saavutettavat asiakkaan

tarpeisiin reagoivat ja selkeät palvelut (=virtaus, virheettömyys ja vaikuttavuus). Tutkimuksen toteuttaminen kolmen hengen ryhmässä rooleja ja työpareja vaihtaen on mielestämme vahvistanut luotettavuutta, joskin itse työskentelyä se on hidastanut. Tutkimustyöryhmässä olemme työskennelleet läpinäkyvästi, ja kaikki materiaali on kerätty yhteisiin tiedostoihin ja keskustelua opinnäytetyöhön liittyen on käyty yhteisillä keskustelufoorumeilla (WhatsApp, Teams, sähköposti). Työtä olemme tehneet niin itsenäisiin osiin jakaen kuin yhdessä arvioiden. Yhteinen ymmärrys vahvistaa tulkintoja ja analyysia. Mielestämme onnistuimme tutkimuksessa vastaamaan tutkimusongelmiin ja löytämään keskeiset kehittämiskohteet opiskelijapalveluiden kuntoutusasiakkaiden palvelupolun tarkistuslistaan niin, että asiakaskokemukset ohjaavat asiantuntijatyön rooleja ja menetelmiä asiakaslähtöisiksi ja vaikuttaviksi (Kananen 2019, 49).

Luotettavuutta voi heikentää, että haastateltavien ilmeet kätkeytyivät hengityssuojainten taakse ja litterointivaiheessa tunteita tai niihin liittyviä tulkintoja ei ole arvioitu. Luotettavuuteen liittyvä tarkastelun aihe voi olla myös, että haastateltavat osallistuivat Tukipolku-hankkeeseen ja ovat näin aktiivisia, sitoutuneita ja yhteistyökykyisiä oman opiskelun ja arjen suunnittelijoita. On pohdittava, voiko tuloksia hyödyntää laajemmin. Mielestämme tutkimusjoukossa oli kuitenkin hajontaa. Jokaisen nuoren haastattelu sisälsi samankaltaisuutta mutta myös eroavaisuuksia, mikä lisää tulosten arvoa ja käytettävyyttä. Tutkimustulosten analyysissä on huomioitu vain ääneen sanottu asia. Muutamassa haastattelussa opiskelijaa autettiin tukikysymyksillä enemmän, mutta se ei mielestämme vaikuttanut tutkimukseen tai analyysiin ja tuloksiin. Teemahaastattelu ja opiskelijan vapaus kertoa omista kokemuksista olisi voinut sisältää riskin, että emme saa selkeitä vastauksia tutkimusongelmiin. Näin ei mielestämme tapahtunut.

Tutkimustulokset tässä opinnäytetyössä ohjaavat kehittämistyötä. Johtopäätöksiä opinnäytetyössä ovat; Asiakkaan ääntä on tärkeää kuulla ja huomioida palveluita kehittäessä. Asiakkaan/opiskelijan kokemus palvelutarpeistaan vaikuttaa olevan määrällisesti pienempi ja rajatumpi, kuin mitä hänelle järjestelmistä ja monialaisesta yhteistyöstä tarjotaan. Opiskelijat kaipaavat yhden luotettavan henkilön apua, ammatilla ei ole merkitystä. Palveluidentuottajien on tärkeää tehdä kehittämistyötä yhteisesti sekä standardoida yhdessä roolit, välineet ja menetelmät. Pienten osaprosessien kuntoon saattaminen on mahdollisuus johtaa ja ohjata palveluita taloudellisesti ja vaikuttavasti. Kehittämistyöhön on varattava aikaa ja resursseja. Monialaisessa ja organisaatioiden välisessä yhteistyössä on ensisijaisesti tunnistettava yhteinen asiakas ja hänen tarpeensa. Yhteisestä työstä hyötävät kaikki. Osaamisen vahvistaminen, resurssien ohjaaminen ja jakaminen sekä keskinäinen luottamus ovat tärkeitä onnistumisen elementtejä.

## 10.1 Opiskelijapalvelut oppilaitoksessa

Nuorisotutkimusseuran 2015 julkaisemassa tutkimuksessa nuoret, joilla on riski ajautua koulutuksen ja työn ulkopuolelle, jaettiin kolmeen kategoriaan; elämän kolhimat, puolivalmiit ja taantuman uhrin. Elämän kolhimilla nuorilla nähtiin elämässä arkea haastavia tekijöitä, jotka vaikuttivat opintoihin osallistumiseen ja työhön kiinnittymiseen. Tällaisina tekijöinä kuvattiin muun muassa terveydentilaan liittyvät haasteet, oppimisvaikeudet ja perheen tuen puute. Huomioitavaa oli, että kohderyhmän nuorilla oli usein ongelma, jonka hoitaminen oli ensisijaista suhteessa opiskeluun tai työhön kiinnittymiseen. Puolivalmiiden nuorten ryhmään kuuluvat nuoret olivat usein jo suorittaneet siirtymän ammatillisiin opintoihin ja aloittaneet ammatillisen koulutuksen, mutta kouluttautuminen oli keskeytynyt. Ryhmän nuorilla nähtiin olevan tutkinnon tai työn hankkimiseksi tarvittavia valmiuksia, sekä kiinnostusta oman tulevaisuuden suunnitteluun. Taantuman uhrin olivat kouluttautuneita ja motivoituneita työelämäsiirtymään, tai heillä oli jo jonkin verran hankittua kokemusta työelämästä, mutta heidän asuinalueellaan ei ollut saatavilla heidän osaamistaan vastaavaa työtä. (Aaltonen ym. 2015, 75–75.)

Siirtymä ammatillisiin opintoihin, itsenäistyminen ja oman elämän suunnitteluun liittyvät valinnat ovat suuria asioita erityisesti silloin, kun nuoren terveydentilaan, oppimiseen, toimintakykyyn tai elämäntilanteeseen liittyy erityisiä huomioitavia asioita. Erityistä tukea tarvitsevan nuoren ja nuoren aikuisen suunnitelmia laadittaessa on erityisen tärkeää huomioida, nuoren omien kiinnostuksen kohteiden lisäksi, koulutuksen soveltuvuus, nuoren toimintakykyyn vaikuttavat tekijät ja kokonaiselämäntilanne sekä tuen riittävyys ja pitkäkestoisuus.

Joissain tilanteissa ammatillisia opintoja edeltävät valmentavat koulutukset toimivat hyvänä osana jatko-opintoihin ja tarjoavat nuorelle aikaa kuntoutumiseen ja oman alan löytämiseen. Ammatillisen peruskoulutuksen valmentava koulutus (VALMA) tarjoaa nuorelle mahdollisuuden opiskelu-, työelämä-, ja arjentaitojen vahvistamiseen, sekä tutustumismahdollisuuden eri aloihin ja koulutusmahdollisuuksiin. VALMA-koulutusta järjestetään yleisissä ammattioppilaitoksissa sekä erityisammattioppilaitoksissa vaativana erityisenä tukena järjestettävänä koulutuksena. Jatkosuunnitelman laadinnassa voidaan hyödyntää myös oppilaitosten, hankkeiden, säätiöiden ja yhdistysten järjestämää yksilö- ja uraohjausta, sekä kuntoutuspalveluiden tukea. Työpajatyöskentely voi toimia polkuna kohti ammatillisia opintoja, tai työpajatoimintaa voidaan toteuttaa oppilaitosyhteistyönä.

Ammatillisten opintojen aika on mahdollisuus nuoren kokonaistoimintakyvyn tukemiseen, kohti työelämän asettamia edellytyksiä ja vaatimuksia. Työelämään siirtyminen on merkittävä elämänvaihe kaikille nuorille, mutta se voi muodostua kriittiseksi nuorille, joiden toimintakyky on madaltunut. Nuoren itsenäistymiseen liittyvät haasteet voivat toimia hyvänä pysähtymiskohtana nuoren kokonaistilanteen tarkastelemiseen, sekä tulevaisuudensuunnitelmien tarkentamiseen. Toimintakykyyn liittyvät rajoitteet tulee huomioida ja tukea nuorta hoito- ja kuntoutustarpeen selvittämiseen, sekä näiden palvelujen saavuttamiseen. Selvitystyössä tulee huomioida Kelan lääkinällisen ja ammatillisen kuntoutuksen mahdollisuudet, sekä laatia nuorelle hänen kokonaistuentarpeensa huomioiva kuntoutusuunnitelma yhdessä moniammatillisen verkoston kanssa. Myös osatyökykyisille nuorille ja nuorille aikuisille tulee tarjota mahdollisuuksia osallisuuteen ja työelämään kiinnittymiseen esimerkiksi työharjoittelun tai kuntouttavan työtoiminnan avulla.

## **10.2 Nuorten kuntoutuksen kehittäminen**

Kuntien ja sairaanhoitopiirien kuntoutustoiminta on merkittävä osa kuntoutusjärjestelmää. Kuntoutuspalveluihin käytettyjen resurssien määrästä on vaikea saada tietoa, koska yhteiset indikaattorit puuttuvat eikä tietoa kuntoutuspalveluista kerätä järjestelmällisesti. Kuntoutusjärjestelmän muutostarpeet on todettu monissa yhteyksissä. Yhtä aikaa toteutuvien palveluiden rajaaminen tai kuvaaminen on haastavaa, eikä vertailukelpoista tietoa voi varmuudella tuottaa tai hyödyntää. Kuntoutuksen uudistamiskomitea ehdottaa kuntoutuspalveluiden jäsentämistä toimintakyvyn edistämiseen, sosiaaliseen osallistamiseen, työkyvyn edistämiseen ja muuhun kuntoutukseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017). Tutkimukseen osallistuneilla nuorilla oli kokemusta ja käsityksiä erilaisista kuntoutuspalveluiden osa-alueista. Tulevaisuudessa kuntoutuspalveluiden suunnittelussa on tärkeää korostaa asiakaskokemuksia ja palveluiden vaikuttavuutta kuntoutujien itsensä, kuntoutuksen järjestäjien ja rahoittajien näkökulmista. Positiivisia asiakaskokemuksia syntyy, kun palvelut vastaavat ja muovautuvat nuoren tarpeisiin ja oma kuntoutus etenee kohti itse asetettuja tavoitteita. Vaikuttavuutta lisää, kun kuntoutuja osallistuu palveluidensa suunnitteluun ja hänet kohdataan yksilöllisesti ainutkertaisena ja arvokkaana. (Nordic Healthcare Group & Kuntoutussäätiö 2019.) Edellä kuvatut kuntoutuksen toimiala- ja tulevaisuusselvityksessä esille nousseet tavoitteet ja päämäärät nousivat esille teemahaastattelumme kokemuksissa ja nuorten puheessa omista palvelukokemuksistaan. Yksilöllisyyden huomioiminen palveluissa tarkoittaa asiakaslähtöisiä toimintatapoja. Jotta

opiskelijan osallistuminen omiin palveluihin onnistuu, tulisi hänen aidosti osallistua omien palveluidensa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Osallistuminen oppilashuollon prosessiin on tärkeää. Näin hän pääsee itse asettamaan tavoitteita sekä hahmottamaan oman roolinsa ja vastuunsa muutosten aikaansaamiseksi ja tavoitteidensa saavuttamiseksi. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2020b.)

Nuorilla on runsaasti aikaisempia kokemuksia asiantuntijoiden palveluista ja tukimenetelmistä, ja tähän kokemukseen perustuvaa osaamista ja mahdollisuuksia osallistua palveluiden kehittämiseen ja omien palveluiden suunnitteluun. Nuoret osaavat hyvin kuvata heille arvoa tuottamattomia palveluita. Todetut haasteet vahvistivat käsitystä, että oppilashuollon kuntoutusprosessia on syytä tarkastella asiakaslähtöisesti, jotta sitä voidaan edelleen parantaa vaikuttavaksi sekä hyvinvointia tukeväksi ja ohjaavaksi palveluksi. Opinnäytetyö osoittaa inhimillisiä ja taloudellisia ennaltaehkäiseviä hyötyjä jos näin toimitaan (Blomqvist 2015) ja kehittämistyössä onnistuimme.

Opiskelijoiden kuntoutuspalvelut edistävät opiskelijan työ- ja toimintakykyä erilaisilla menetelmillä. Opiskelijapalveluissa kuntoutusta tarvitsevat, kuntoutuspalveluiden järjestäjät, rahoittajat ja tuottajat ovat kirjava joukko osajia ja ammattilaisia. Kuntoutuspalvelujen tuottamiseen ei löydy tai ole yhtä yhteistä tapaa tuottaa palveluita oppilaitoksessa. Kuntoutuspalvelukokonaisuuksia ja yhteistyötä toimijoiden ja palveluiden välillä on syytä tiivistää. Pääsimme kurkistamaan eripuolilta Suomea Kpedulle opiskelemaan tulleiden opiskelijoiden palvelupolkuja ja -kokemuksia. Palveluntuottaja ja palveluprosesseja oli vaikea nähdä selkeinä ja johdonmukaisina toimintoina tai toimijoina. Iän, terveyden tai palvelutarpeidensa puolesta haastatelluilla nuorilla ei ollut erityisen haastavia tai korjaamattomia ongelmia, ja kuitenkin osalla heistä oli ollut suuria vaikeuksia saada tarvitsemiaan palveluita ja kuntoutusta. Erilaisia palveluita tai tarvearvioita nuorten kuntoutustarpeiden selvittämiseksi suurimmalle osalle on tehty jo ennen nykyisten opintojen aloittamista. Pääsimme havaitsemaan miten riittämättömät aiemmat palvelut vaikuttavat tällä hetkellä nuoren tarpeina korjaavissa palveluissa.

### **10.3 Opiskelijan palveluodotukset ja “rajat”**

Nuorilla on kykyä tunnistaa omaan toimintaan liittyvät haasteet ja mahdollisuudet, mutta etenkin opiskelijana he tarvitsevat apua ja rajat kuntoutuspolulle siirtymisen aikatauluihin. Opiskelevan nuoren tavoite on valmistua ammattiin ja mm. opintotukikäytänteet ohjaavat suorittamisen

tavoitteita. Opiskelijastatus on nuorille tärkeä elämänvaiheeseen liittyvä ja hyväksyntää lisääväksi koettu arvo. Opiskelijoilla on odotuksia opintoihin ja opiskelijapalveluihin liittyen. Vaikka nuoret tarvitsevat luotettavia aikuisia tuekseen ammattiopiston toimintaympäristössä, liittyy yhteistyöhön useita ristiriitaisia tilanteita, ja niiden selvittämiseen tarvitaan osaamista. Opiskelijoilla on vaikeasti yhteensovittavia odotuksia ja haastavia toiveita asiantuntijoita kohtaan. Nuoren mielestä olisi hyvä, jos asiantuntija lukee avuntarpeen rivien välistä, tunnistaa huolet, mutta ymmärtää sanomatta olla ottamatta yhteyttä, kun ei ole sopiva aika. Asiantuntijan olisi hyvä ottaa yhteyttä, kun tilanne kriisiytyy. Asiantuntijan tulisi ennakoida, muttei ”jahdata” etukäteen, jos opiskelija ei vielä koe tarvitsevansa apua. Lisäksi toiveena olisi, että autetaan hakemaan kuntoutustukea mutta ei valvottaisi kuntoutuksen toteutumista. Kuitenkin tulisi varmistaa, että kuntoutus on vaikuttavaa. Nuoret tunnistivat tarvitsevansa apua uusien asioiden selvittämisessä ja hoitamisessa. Opiskelijoilla on valmiuksia hyväksyä asiantuntijuuden merkityksiä omia palveluita ja arkea kehittäessä. Kaikesta asiakkaan hyväksi tehdystä työstä huolimatta asiantuntijan on hyväksyttävä, ettei asiakaslähtöinen toiminta aina etene sovitusti ja asiantuntijan toiveiden mukaisesti (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2020b).

Opiskelut ovat osa nuorten arkea, mutta elämänvaiheena aika, joka alkaa ja päättyy, eräänlainen välivaihe. Oppilaitoksen tavoite on työelämään tai jatko-opintoihin etenevä opiskelija (Keskipohjanmaan koulutusyhtymä 2020). Opiskelun kesto ja aikataulut asettavat opiskelijapalveluille rajat. Nuoret kantavat palan historiaansa mukanaan uuteen elämänvaiheeseen opiskelijana, halusivatpa tai eivät. Heillä on kokemus aiempien opintojen sujumisesta ja palveluiden vaikutuksista nykyiseen opiskelu- ja toimintakykyynsä. Heillä voi olla kokemuksia, joissa omat odotukset eivät täyttyneet ja kokemuksia, joissa ei itse täytä koulun odotuksia. Nuorten käsityksiin ja kokemuksiin saattaa liittyä tulkintaa ja mukana kulkevaan historiaan voi liittyä harjaantumattomia selviytymiskeinoja (tunnelukkoja). Tunnelukot puolestaan voivat aiheuttaa pessimismia ja huolia, joilla ei ole todellista pohjaa. (Isacsson ym. 2019.) Pohtiessamme tutkimuksen kulkua ja nuorten haasteita, totesimme, että aikaisemmat kokemukset saattoivat olla osasyynä opinnoissa selviytymisen haasteisiin. Jos nuoren tulkinnat jäävät oikaisematta, perustelematta tai selvittämättä, on riski, että ne vaikeuttavat opiskelijan opintoja ja arkea toistuvasti. Kun yksi suuri haaste nuoren elämässä on koulutuksesta työelämään siirtyminen voi joskus siirtymisen siirtäminen eteenpäin tuntua turvalliselta. Joskus nuoren koulutuksessa pysymisen päätöksiin vaikuttavat asiat voivat olla yllättäviä ja osittain itsestä riippumattomiakin syitä kuten taloudellinen tuki ja selviäminen. Nuorten työelämään siirtymistä on pyritty tukemaan monin tavoin poliittisen päätöksenteon avulla, koulutusjärjestelmää kehittämällä, erilaisilla kannustimilla ja arvioilla (vrt.



opiskelijan taloudelliset etuudet, kuntoutustuki ja toimeentulotukietuus) ja työllistymistä tukevilla toimenpiteillä ja kehittämällä sekä työelämä yhteistyötä tiivistämällä. (Hiilamo ym. 2017, 77–98; Hyggen 2015.)

Ammatilliset opinnot sisältävät odotuksen selvitä myös työelämän oppimispaikoissa. Nuorten kokemuksissa tunnistimme yhteistyössä ja odotuksissa opiskelijaa kohtaan merkkejä psykologisista sopimuksista. Työelämän ammattitaitovaatimukseen sisältyy ovat työelämätaitoja, joihin vielä opiskelevalle ja ammattiin, alaan tutustuvalla liittyy epävarmuuksia. Ammattiin opiskelemiseen ja myös opiskelijarooliin sisältyy näitä odotuksia, ne ovat yksi epävarmuutta lisäävä tekijä opiskelijalle, heikosti tunnistetut tai vielä tunnistamattomat työelämän psykologiset sopimukset. Ne ovat työntekijän tai opiskelijan käsityksiä, siitä minkälaisia työhön liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia työsuhteeseen kuuluu vaihtosuhteessa työntekijän/ opiskelijan ja työnantajan / oppilaitoksen välillä. (Saari 2015.) Näitä voivat olla odotukset työelämä käytökseen, persoonaan tai pukeutumiseen liittyvät asiat, joista ei ole selkeitä kirjattuja ohjeita ja joista ei kerrota avoimesti, vaan oletetaan opiskelijan hoksaavan tai osaavan selvittää asiat itsenäisesti. Myös työntekijänä ja opiskelijana saattaa olettaa asioita, esimerkiksi työhön opiskeluun liittyvistä oikeuksistaan, joista työnantaja tai oppilaitos ei ole tietoinen tai samaa mieltä.

Opiskelijoiden kokemuksissa välähteli myös kokemuksia piilo-opetussuunnitelmista. Piilo-opetussuunnitelma on opiskelijan näkökulmasta tarkasteltuna sosiaalisen vuorovaikutuksen sääntöjä, joita noudetaan kouluissa tai työpaikoilla vaikka niistä ei ole sovittu (Äärelä 2012, 28–30). Huomioimme, että ammatillisissa opinnoissa on huolena paitsi koulun, myös työssäoppimisen piilossa olevat sopimukset ja opetussuunnitelmat. Opiskelijan arkeen vaikuttaa myös, miten opiskelijapalveluiden asiantuntijaroolit, tehtävät ja vastuut on jaettu ja sovittu tai jätetty sopimatta. Nuoren tehtäväksi jää selvittää kenelle tämä minun asiani kuuluu, jos ammatillaisetkin ovat rooleistaan epävarmoja. Sekä piilo-opetussuunnitelmista että psykologisesta sopimuksesta tutkimuksesta löytyi vähän tietoa. Piiloon jäävillä sopimuksilla on merkityksiä erityisesti kuntoutusta tarvitsevien opiskelijoiden selviämässä ja palveluiden hankkimisessa. Nuorelle pitää tehdä näkyväksi kaikki roolit (myös kuntoutuspolun asiantuntijoiden väliset) ja odotukset, joita heille osoitetaan. Näin on mahdollista kehittyä, osallistua ja kuntoutua oman elämän ohjaksiin opiskeluyhteisön tuella. Nuorten odotukset palveluita, opettajia ja asiantuntijoita kohtaan perustuivat enemmän toiveisiin ja odotuksiin, kuin siihen että he olisivat itse osanneet auttaa asiantuntijaa tuottamaan itselle sopivaa ja tukevaa palvelua. Palveluihin liittyvää asiakkaan osaamista, osallistamista ja sitouttamista omaan hyvinvointiin täytyy tukea asiantuntijoiden

toimesta palveluohjauksen keinoilla. Jos asiantuntijoiden välisissä sopimuksissa on ristiriitaisia ohjeita tai käytänteitä, voi asiakkaan olla mahdoton selvittää häneen kohdistuvista odotuksista.

Yksi huolenaihe on, että miten hyvin opiskelijoiden todellisuus ja odotukset kohtaavat työelämän odotusten kanssa. Kpedun Tukipolku- ja Varustamo-hankkeiden päätösseminaarissa Vamos-hankkeesta (Diakonissalaitos 2022) tuotiin terveisiä 2. asteenopintojen keskeytymistä ennustavista riskitekijöitä tiedolla johtamisen tueksi, keskeytymisten ennaltaehkäisyyn suunnittelua helpottamaan. Huomioimme ne kehittämistyön tarkistuslistan suunnittelu- ja toteuttamistyössä, yhdistettynä Tukipolku-hankkeessa kerättyihin kokemuksiin keskeyttämistä ehkäisevistä tekijöistä. Oppilaitoksen interventioiden vaikuttavuutta parannetaan, kun vaikuttavat tukikeinot kohdistuvat oikea-aikaisesti oikealle kohdejoukolle, ja opintojen läpäisy paranee. Vahvakin tuki tulee myös oppilaitoksen taloudenhallinnan kannalta edullisemmaksi kuin tukematta jättäminen. (Sarmia 2021.) Näihin kohtiin on oppilaitoksessa syytä pysähtyä palvelutarpeen arvioinnissa ja opiskelijan ohjaamisessa. Kriittisiä vaiheita opiskeluiden valmennuksen ja ohjauksen kannalta ovat ensimmäisen ja toisen vuoden alku, projekti- ja ryhmätyöt, haastavat tehtävät, työharjoittelut, opinnäytetyö ja valmistuminen (Isacsson ym. 2019).

#### **10.4 Kuntoutuksellisia palveluita saavan nuoren työelämään saattaminen**

Kuntoutuksellista tukea tarvitsevat nuoret kaipaavat usein erityistä asiantuntijan herkkyyttä vahvistaa ja kannustaa onnistumisista. Nuorilla oli jo opiskeluvaiheessa ajatuksia, ettei kokoaikainen työ onnistu heti valmistumisen jälkeen. Opiskelijoilla oli käsitys, että hyvä opiskelija on hyväoppinen, etenevä, terve, yhteistyökykyinen, vastuullinen, itseohjautuva, ahkera, mukautuva, läsnä oleva ja aktiivinen. Oppilaitoksen strategia (Keski-pohjanmaan koulutusyhtymä 2020) vahvistaa käsitystä jossakin määrin. Oppivelvollisuus uudistus (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021), muuttuva yhteiskunta ja vallitsevat olosuhteet (pandemia) aiheuttavat vaihtelua johon oppilaitoksen asiantuntijoiden on vastattava, sillä etenkin kuntoutuksellista tukea tarvitsevat nuoret eivät odotuksia vastaavaan suoritukseen aina kykene.

Jos työelämä ei täytä opiskelijan odotuksia, vaarantuvat sitoutuminen ja opintojen eteen ponnistelu. Aina käsitys työssä selviämisestä ja onnistumisesta ei harjoittelussa vahvistu. Työelämäkulttuurin muutos vaikuttaa oppilaitoksen toimintaan suoraan tai välillisesti. Aiemmin ahkeruudesta palkittiin, nykyisin ja asiantuntijatyössä näin ei aina ole, vaan joskus työ ottaa enemmän kuin antaa.

Työelämä tutkimuksessa selviää, että työelämän vastavuoroisuus on heikentynyt, ja jatkuvuuden ja työllistymisen mahdollistaa aiemmin hankittu työkokemus (Saari 2015). Etenkin kuntoutuksellista tukea tarvitsevia nuoria on autettava ennakoivasti mahdollisia tulevia haasteita varten. Ammattiin valmistuvat joutuvat työelämään astuessaan, ehkä jo opiskeluaikana, kilpailuun, johon opinnoissa yritetään heitä valmentaa osaamisen ja työelämäharjoitteluiden avulla. On tärkeää opiskelijan menestymisen kannalta, että opinnot sujuvat keskinäisen (opiskelija-oppilaitos-työelämä) luottamuksen vallitessa. Kuntoutuspolun tarkistuslista voi olla yksi menetelmä keskinäisen luottamuksen rakentamiseen.

Odotukset oppilaitoksen suhtautumisesta opiskelijan kuntoutustarpeisiin ja opiskelijan työ- tai opiskelijaroolin odotukset voivat olla ristiriidassa ammattiala- ja työelämäkäytökseen liittyviin odotuksiin. Miten onnistuisimme paremmin tulevaisuudessa, ja miten nuori motivoituu? Nuoren työntekijän saa innostumaan, voimaantumaan, kehittymään ja sitoutumaan kannustamalla, vahvistamalla osaamista ja pystyvyyden tunteita sekä mahdollistamalla itsen toteuttamisen ja kehittymisen. Häntä voi tukea luottamalla ja mahdollistamalla vapaus itseilmaisuun. Työyhteisöjen onnistumisia huomioidaan, kaikkia työntekijöitä arvostetaan ja se osoitetaan selkeästi. Kannustava puhe, ilo, onnellisuus ja kollegiaalisuus työssä sitouttavat työelämään. Mahdollisuudet kokeiluihin ja riskinottoon, tiedon ja kokemusten jakaminen sekä yhdessä tekeminen motivoivat nuoria työelämässä. Kokemukset yhdenvertaisuudesta, monimuotoisuudesta, samoista arvoista ja erilaisuuden kunnioittamisesta voimaannuttavat nuorta. Yhteistyötä parantaa, kun työhön liittyvät arvot, tavoitteet ja odotukset ovat tiedossa ja ymmärretään. Jos työssä vallitsee osaamista ja hyvinvointia ohjaava turvallinen ilmapiiri ja yhteisymmärrys, ovat ne auttamassa osaamiseen ja joustavuuteen (resilienssi) samalla raamittaen ja varmistaen nuoren onnistumista. Jos arvot nuoren työntekijän ja työelämän välillä eivät kohtaa, sitoutuminen ja motivoituminen työhön vaarantuu. (Isacsson ym. 2021,20.) Nuoren tunneosaamista vahvistetaan arvostamalla, kiittämällä, kannustamalla, uskoa itsen luomalla, kehittäväällä palautteella sekä myönteisiä asioita huomioimalla. Ilmapiiri ja luottamus muihin, oppilaitoksessa opettajiin, on äärimmäisen tärkeää opintojen etenemisen kannalta. Vuorovaikutustaidot ovat hyvän ilmapiirin, innostuksen ja motivaation rakennusaineita. (Isacsson ym. 2019.) Tukipolku-hankkeen palautteissa nuoret nostivat asiantuntijan kohtaamistaidot, turvallisuudentunteen ja yhteistyöhalukkuuden keskeisesti yhteistyössä onnistumisen syyksi Tukipolku-hankkeen ja kuntoutuksellisten palveluiden kohtaamisissa.

Opiskelijoilla oli häpeäkokemuksia joko aiempaan tai nykyhetkeen liittyen. Avun pyytäminen hidastui leimautumisen pelosta, jota lisäsivät väsymys, uupumus ja sellainen huoli omasta selviämisestä jota nuori ei osannut itse sanoittaa tai kertoa ääneen. Olisi tärkeää, että nuorten tunne- ja ongelmaratkaisutaitoja vahvistettaisiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Ne ovat tulevaisuuden työelämän iso haaste, mutta myös aivan keskeinen ydintaito. (Isacsson ym. 2019.)

Asioita ehtii harjoitella vielä aikuisenakin. Työsuhteisiin liittyvien käytäntöjen oppiminen, mahdollinen osa-aikatyön tai lyhyiden työsuhteiden ja sosiaaliturvan yhteensovittaminen edellyttää nuorelta vastuunkantamista ja kykyä selviytyä työelämän ja yhteiskunnan asettamista säännöistä. Nuoret saattavat tarvita edelleen tukea oman talouden suunnitteluun ja hoitamiseen, etuuksien hakemiseen sekä palvelujen saavuttamiseen. Kuntoutuksellista tukea tarvitsevat nuoret tarvitsevat lempeää puhetta, hyväksyntää ja rohkaisua tutkimuksemme mukaan tavanomaista enemmän ja pidempään. He tarvitsevat varatun hetken, aikaa valmistautua ja varautua sanoittamaan mielen päällä olevat huolet. Aikuisen opiskelijan rinnalla kulkijan tulisi olla asiantuntija, sillä perheenjäsenen turvaaminen heikentää pyrkimystä itsenäistyä. Kaikille turvallinen oppilaitos vahvistaa asemaansa kuntouttavana ja voimaannuttavana ympäristönä, kun oppilaitoksen toimintakulttuurissa korostetaan yhteisöllisyyttä, käytöstapoja ja tervehtimiskulttuuria. Monia koulun ja oppilaitoksen toimintoja on mahdollista tarkastella keskinäisen viestinnän ja tunteiden siirtämisen näkökulmasta. Työpaikalla vallitsevat tunteet ja vuorovaikutus, myös teknologiavälitteinen, vaikuttavat työtehtävistä suoriutumiseen. Negatiivinen tunne ryhmässä saa aikaan sen, että jäsenillä on vaikeuksia hoitaa tehtävät, ja stressi työryhmässä lisääntyy. (Salminen 2018, 47–48.)

Opiskelijaviestinnässä ja yhtä lailla monialaisen työyhteisön viestinnässä keskinäisellä kunnioituksella on sijansa ilmapiirin luomisessa. Yhteistyötä voi ohjata Lean-työkaluja hyödyntäen käytänteitä ja prosesseja kuvaamalla, visioimalla ja yhdessä kokeilemalla, virheitä, hukkaa ja harmeja tarkastelemalla sekä ratkaisuihin pyrkimällä. Opiskelijan ja työyhteisön moniammatillisen verkoston arvostamiseen liittyvät tekijät ovat laatua ja ”siivoamista”, jolla vähennetään virheitä ja korjattavia asioita myöhemmin. (Tuominen 2011, 16–17.)

## **10.5 Standardointi ohjaa yhteisiä palveluprosesseja vaikuttaviksi ja tehokkaiksi**

Vaikuttaa, että opiskelijahuollon asiantuntijat (opetus, sote ja kuntoutuspalvelut) keskenään ja suhteessa opiskelijaan uskovat toistensa täyttävän velvollisuutensa omien odotustensa mukaisesti, kuitenkin selvittämättä tai varmistamatta tarkemmin, miten asia koetaan odotusten kohteena olevassa palvelussa tai asiantuntijuudessa. Näin ei virheitä, väärinkäsityksiltä ja pettymyksiltä voi

välttää. Kun keskinäiset odotukset eivät täyty (=psykologinen sopimus rikkoutuu), tilanteet muuttuvat kuormittavaksi paitsi opiskelijalle, myös toimijoille. Epäonnistumisista seuraa korjaavia toimenpiteitä ja selvittelyä, sekä syntyy turhia ristiriitoja ja epäselvyyksiä, jotka vievät aikaa. Yhteistyössä keskinäiseen luottamukseen pitää kiinnittää huomiota. Standardoidut työmenetelmät, kuten kuntoutuspolun vaiheet, ovat yksi tapa lisätä luottamusta ja perusteluita, joiden avulla epäselvyyksiä voidaan poistaa oppilaitoksen opiskelijapalveluiden prosesseissa. (Torkkola 2015, 212.) Kohtaamisissa asiantuntijoiden kanssa vakiintuneet käytänteet ja askelmat (Ruori, HOKS, terveystarkastus, GAS, kuntoutussuunnitelma) ohjaavat oppilaitoksen kuntouttavaa toimintaa niin, että yhteistyössä voidaan selvittää odotukset ja käsitykset, joita nuorella ja asiantuntijoilla on. Standardoidut toimintaohjeet ja etukäteen sovitut menetelmät mahdollistavat yhteistyössä etenemisen odotusten mukaisesti (palveluvirtauksen), ja toiminnan seuraaminen ja mittaaminen onnistuu (Torkkola 2015, 221).

Asiakkaan antamaa palautetta ei tulisi ottaa negatiivisena, vaikka se sellaista olisikin. Syyllistä ei kannata etsiä, vaan tärkeää on etsiä ratkaisu. Se auttaa, jos asiakas itse osallistuu palveluidensa ongelmien ratkaisemiseen. Kehittämistyössämme opiskelija sidotaan tiukasti kaikkiin opiskelijahuollon kuntoutuspolun vaiheisiin ja näin osallistetaan erilaisin menetelmin kasvamaan omaan kuntoutukseensa. Asiantuntijoiden käsityksissä aiemmin asiakaslähtöistä palveluiden kehittämistä on leimannut syyllistävä ilmapiiri, josta kumpuaa ammattilaisten pelko, että virheiden välttämiseksi asiakkaita ja prosesseja ylihoitetaan, ja samalla asiakaslähtöisen palvelun suurin este on kiire (Leväsluoto & Kivisaari 2012, 21–25). Ylihoitaminen on kuntoutumista estävää. Tukipolku-hankkeen aikana opiskelijat kokivat kuntoutuksen vahvistavana. Yksi syistä onnistumisen kokemukseen oli tunne yhdessä tekemisestä. Silloinkin kun nuori oli mukana, vaikkei itse sanonut mitään, jäi nuorelle voimaannuttava kokemus omasta aktiivisesta roolista.

Kehittämistyön kääntämisessä asiakaslähtöiseksi asiantuntijat odottavat ylhäältä tulevia ohjeita voimakkaampaa valtakunnallista ohjausta. Muutokselle työssä koetaan tarvittavan muutosagentteja ja esimiesten tukea. Asiakaslähtöisen palvelumallin jalkautumista edistää näyttö palvelumallien vaikuttavuudesta. Vaikka ammattilaiset tunnistavat asiakaslähtöisten palveluiden hyödyt asiakkaalle, hyötyjä työntekijälle ei välttämättä nähdä. Jos hyötyjä ei nähdä eikä osoiteta, on muutoksen läpivieminen haasteellista kenelle tahansa. (Leväsluoto & Kivisaari 2012, 21–25). Sitoutumisen ja asiantuntijan näkökulmia ja perusteluita pohdimme tarkemmin kehittämistyön palvelumuotoiluosioissa.

Tukipolku-hankkeen palaute oli opiskelijapalveluiden kehittämisen näkökulmasta onnistunut. Palaute oli kokonaisuudessaan erinomaista. Nuorten kokemana kuntoutuksellinen ohjaus ja menetelmät olivat helposti saatavia, menetelmiltään vaikuttavia ja palvelu kunnioittavaa, omaan tarkoitukseen sopivaa sekä yksilöllistä. Luottamus aikuisen tukeen oli kokemuksista nuorta parhaiten palvelevaa. Hankkeen palautteen avulla on mahdollista oppia hyvistä käytänteistä nuorten palveluiden tarjoamisessa. Tutkimuksessa nuoret nostivat esille palveluajat ja vaikuttavuuden. Pohdimme nuoruutta ja opiskeluaikaa lyhyenä, mutta tapahtumarikkaana ajanjaksona, johon liittyvä pelko ja huolet voivat peittää alleen kokonaisen jakson elämästä. On tärkeää kaikkien osapuolten, niin nuorten, tuottajien kuin järjestäjienkin näkökulmasta, että palvelut ovat vaikuttavia ja asiakaskokemusta parantavia. Kun kuntoutus vastaa kuntoutujan tarpeita ja sitä voidaan räätälöidä tarpeisiin etenemisen mukaisesti, voidaan ennustaa tuloksia. Vaikuttavuutta lisää, kun palvelu sisältää riittävästi valinnanvaraa ja osallisuuden mahdollisuuksia. Asiakkaiden kohtaaminen aidosti ihminen ihmiselle tuetaan kokemuksia omasta arvokkuudesta. Riittävä sosiaalinen tuki vahvistaa kuntoutumista, ja kuntoutujalle syntyy tunne yhteisöllisyydestä. (Nordic Healthcare Group & Kuntoutussäätiö 2019, 10.)

Kiinnostus organisaation asiakkaiden tarpeista ja tiedolla johtaminen vaikuttavat palveluiden ja yhteistyön kehittämiseen. Tutkimuksemme osallistuneet nuoret auttoivat osaltaan luomaan tärkeää asiakaskokemusta opiskelijahuolto- ja kuntoutuksen kehittämiseen. Varhain alkavat kuntoutuspalvelut voivat ehkäistä raskaiden palveluiden tarpeen kehittymisen. Lähipalveluiden hyvät toimintamallit ja prosessit nopeuttavat hoitoon pääsyä ja voivat hidastaa tai jopa estää kuntoutustarpeiden syntymistä. Opiskelijoiden tarinoissa pääsimmäkin kurkistamaan tapahtumaketjuihin, kun lähipalvelut eivät toimineet riittävästi tai ollenkaan, ja korjaavien palveluiden tarve hidasti opiskelijan selviämistä. (Nordic Healthcare Group & Kuntoutussäätiö 2019, 10.)

Oman työkyvyn ja työterveyden tunnistaminen sekä ennaltaehkäisevä terveydenhoito ja kuntoutuspalvelut ovat erityisen tärkeitä aikuisuuden kynnyksellä, työelämään valmistauduttaessa. Voimaantumisen ja kuntoutuksen tai muun tuen avulla harjaantumisen lisäksi ja omien selviytymiskeinojen löytäminen on mahdollista turvallisesti ja samalla nuori valmistautuu työelämään ja itsenäisyyteen. Nuorten työntekijöiden keskuudesta pitäisi työelämässä tunnistaa ne ryhmät, jotka hyötyisivät varhaisista tukitoimista. Ehkäisevät työterveyspalvelut eivät täysin tavoita nuoria työntekijöitä. He jäävät ikäperusteisen oletetun hyvän terveydentilan vuoksi vähäiselle

huomiolle työterveyshuollon ehkäisevissä palveluissa ja terveystarkastuksissa. Työkyvyn seurantakäyntejä puolestaan toteutuu jo nuorilla työntekijöillä, mikä on hieman huolestuttavaa. Aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että alemmilla toimihenkilöillä ja työntekijäammattien edustajilla (painottuen naisiin) on muita enemmän työkyvyttömyyttä ja sairauspoissaoloja. Tulevaisuudessa nuorten työntekijöiden työkykyseurannassa pitäisi arvioida miten he hyötyvät terveysohjauksesta ja -palveluista varhaisessa vaiheessa, ja kuinka heidän työkykyään voitaisiin näin tukea mahdollisimman tarkasti, jotta työterveyspalvelut voitaisiin suunnata nuorille työntekijöille jo ennaltaehkäisevästi. Työkyvyn koheneminen voi olla ehkäisemässä, hidastamassa tai estämässä työkyvyttömyyttä. (Sumanen, Harkko & Kouvonen 2020). Nuorten työllistyminen ja varhainen työelämä koostuu pätkätöistä, lyhyistä työsopimuksista (Saari 2015). Nuorten terveydenhuoltoon liittyvät päihde- ja elämäntapaohjauksen motivoivat ja ennakoivat menetelmät. Ne tukisivat paitsi kokonaisterveyttä myös työkykyä. Nämä tarpeet eivät pääty työelämään siirtymisen jälkeen.

Terveydenhoitajan tehtävissä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, aktiivisuus, ennaltaehkäisy ja rohkeus tehdä itsenäisiä päätöksiä ovat keskeisiä arvoja ja menetelmiä (Terveydenhoitajaliitto 2022; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022; Terveydenhuoltolaki 2010/1326). Terveydenhoitotyössä työtervestarkastus kuuluu kaikille työssäkäyville. Nuoret työntekijät eivät kuitenkaan tavoita terveystarkastusta vuosiin valmistumisensa jälkeen, vaikka olisivatkin työsuhteissa. Työtervestarkastukseen kutsuminen tapahtuu yleensä työterveyshuollon aloitteesta, eikä siellä välttämättä ole tietoa kaikista sijaisista tai lyhyemmissä työsuhteissa toimivista. Nuoret työntekijät voivat jäädä ennaltaehkäisevässä terveydenhoidossa väliinputoajiksi. Varhaisen tuen keskusteluissa aloitteen tekijä on yleensä esimies tai työnantaja, kun huolta työssä selviämisestä ilmenee. Lyhyissä työsuhteissa työnantajan intressit eivät aina ole riittävät selvittelylle ja keskusteluille, vaikka haasteita ja huolia heräisikin.

Ammattiin opiskelevan nuoren harjaantuvia taitoja työterveyspalveluiden käyttäjänä työelämässä voi tukea. Terveysnäkökulmat haastavat opiskelijaterveyshuoltoa arvioimaan omia käytänteitään oppilaitoksen prosesseissa ja menetelmissä. Tarkistuslistalle opiskelijapalveluissa olemme nostaneet tästä syystä kolmikantakeskustelun = varhaisen tuen keskustelun. Yhteistyö opiskelijaterveyshuollon terveydenhoitajan kanssa voi ohjata luottamaan myöhemmin myös työterveyshuollon palveluihin ja sitä kautta auttaa löytämään oikean palvelun pariin varhaisemmassa vaiheessa myös työelämässä. Kuten työelämässäkin, opiskelijamaailmassa oppilaitosta voisi määrittää työnantajan rooliin, opiskeluterveydenhuoltoa työterveysrooliin ja

opiskelijaa luonnollisesti työntekijän rooliin. Yhteinen tavoite on ylläpitää ja edistää työkykyä, työympäristöä ja työolosuhteita niin että yhteistyö onnistuu. Tästä syystä opiskeluterveyshuollon terveydenhoitajiin kohdistuu erityistä osaamisvaatimusta tunnistamisen, ennaltaehkäisyyn ja ohjaamisen näkökulmista, jotta kuntoutuksellisen tuen tai terveydenhoidon tarpeessa olevat nuoret eivät jäisi yksin. Tämä puolestaan ohjaa pohtimaan oman työn suunnittelua yhteistyöverkostoissa. Kenelle ja missä vaiheessa palveluita tarjotaan niin että tilaaja (työnantaja) ja käyttäjä (opiskelija) parhaiten palvelusta hyötyisi? Myös palvelun tilaajan eli oppilaitoksen on tärkeää tuntea asiakkaat, ja tietää mitä ja miksi ostaa palvelun tuottajalta (terveyspalveluilta). Työterveyshuollossa työnantaja määrittelee mitä palveluita ostetaan. Pohdimme, että tässä on yksi näkökulma yhteistyön suunnitteluun ja toteutukseen.

## **10.6 Kehittämistyön ajankohtaisuus opiskelijoiden kuntoutuspalveluiden ohjaamiseksi**

Ammatillisen koulutuksen uudistuksen kannustin koulutuksen järjestäjille on tukea opiskelijoita opintojen ajan, sillä rahoitukseen vaikuttavat opintojen läpäisyaste ja työllistymisestä. Rahoitusmallin haittapuoli on, että se ei kannusta ottamaan opiskelijoiksi heikosti suoriutuvia opiskelijoita. Lisätukea tarvitsevien opiskelijoiden tuloksia ja tuen vaikutusta, pitäisi seurata tarkasti erityisesti, jos opiskelija on saanut tehostettua tai erityistä tukea peruskoulun aikana. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019, 17.)

Kehittämistyömme on linjassa sosiaali- ja terveysministeriön uudistamiskomitean ehdotusten kanssa. Hyviä käytänteitä ja niistä oppimista on tärkeää hyödyntää toimintamallien käytänteissä ja malleissa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017). Koska aivan valmista materiaalia ei kehittämistyön kokonaisuuteen ollut käytössä, etsimme opinnäytetyön tulosten pohjalta ajatuksia ja hyviä käytänteitä Benchmarkingin eli vertaiskehittämisajattelun avulla. Opimme viisaammiltamme, eli hankkeista, joihin pääsimme tutustumaan opinnäytetyöprosessin aikana (Kpedun Tukipolku-hanke (Asiala ym. 2021), Luovin Völjyssä-hanke 2020 (Luovi 2020), Diakonissalaitoksen Vamos-hanke 2020 (Diakonissalaitos 2022)). Oppimaamme olemme hyödyntäneet kuntoutuspolun eri vaiheissa koska hankkeissa koottu osaaminen sopii tähän työhön ja tarkistuslistaan sellaisenaan ja valmiiksi kokeiltuina toimintamalleina. Uskomme, että avoimen tietojen vaihdon avulla voidaan auttaa nopeampiin kokeiluihin Kpedun kuntoutuspolun tarkistuslistan käyttöönottamisessa. Jatkossa Kpedun tulisi koota ohjausryhmä kuntoutuspalveluiden suunnittelun ja toteuttamisen ympärille yhteisestä osaajajoukosta. Näin lujitetaan kollektiivista vastuuta ja olemassa olevan osaamisen



vahvistamista ja hyvää yhteistyötä. Mukaan kutsutaan myös ne henkilöt, joiden mielestä nykyiset toimintamallin ovat riittävät ja toimivat. (Härkönen ym. 2002, 19,-20; Nordic Healthcare Group 2021.) Oppilaitos on yksi kuntoutuksuudistuksen ehdotuksissa mainittu ensikontakti, jossa kuntoutuksen tarve on tunnistettava asiakasprosessin ensi vaiheessa. Oppilaitoksen toimintaympäristössä toimii paitsi oppilaitoksen työntekijät, myös koulu ja opiskeluterveyshuolto. Sosiaali- ja terveysministeriö ohjaa, että ensikontakti itse tekee tai huolehtii että joku muu vastuullinen taho tekee palvelutarpeista tarkemman arvion. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 48–49.) Oppilaitoksen toimintaympäristössä on vahvaa osaamista opiskelijan ensiarvioinnin tekemiseen. Ensiarvioinnin tekemiseen liittyvistä velvoitteista ja tehtävistä on linjattu sosiaali- ja terveysministeriön uudistamiskomitean ehdotuksissa niin, että kuntoutuksen toimintamallin (KUVIO 21) toteutumiseksi toimijoita koskevaan lainsäädäntöön sisällytetään toimijoille velvollisuudeksi tunnistaa toiminta- ja työkyvyn tuen ja kuntoutuksen tarve, ohjata asiakas toiminta- ja työkyvyn ja kuntoutuksen tarpeen arviointiin ja varmistaa prosessin eteneminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 48–49.)

Opiskelijoiden kokemusasiantuntijuus nostaa saman ymmärryksen kuin uudistamiskomitea siitä, että kuntoutuksen tulee käynnistyä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, kuntoutuksella tulee olla selkeä tavoite ja kuntoutuksella on oltava koordinoitu moniammatillinen tuki. Opinnäytetyön kehittämissosiossa pyrimme ohjaamaan oppilashuollon toimijoiden työnjakoa niin, että se varmistaa, että asiakasprosessia ohjaa yksi taho. Uudistamiskomitean ehdotuksessa ohjataan, että prosessi- ja arviointivastuussa on sote-keskus/työterveyshuolto tai maakunnallinen toimija asiakkaan tarpeen mukaan. Tämän vastuutahon ensisijainen edustaja oppilaitoksessa on toimijatasolla terveydenhoitaja. Kehittämistyön prosessissa nostamme terveydenhoitajan roolia merkittäväksi toimijaksi kuntoutuksellista tukea tarvitsevien nuorten palveluissa, mikä vastaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määrittelemää opiskelijaterveystarkastuksen sisältöä ja terveydenhoitajan roolia kuntoutuksellista tukea tarvitsevan opiskelijan tukena. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021; Terveydenhuoltolaki 1326/2010 23§; Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta 338/2011.) Sosiaali- ja terveysministeriö linjaa, että tämä sote-taho arvioi asiakkaan toiminta- ja työkyvyn sekä kuntoutustarpeen, ja laatii tarvittaessa asiakassuunnitelman. Samalla kuntoutuksen suunnittelu tulee osaksi asiakassuunnitelmaa ja toimii näin ensisijaisena prosessivastuutahona. Opiskelijan luonnollisena kuntoutusympäristönä toimii oppilaitos. Tutkimuksessamme kaikilla opiskelijoilla oli halu ja toive opiskella heikentyneestä toimintakyvystään huolimatta, ja he tunnistivat opiskelun ja oppilaitos yhteisöön kuulumisen tunteen ja opiskelijan roolissa esiintymisen

tukevan hyvinvointiaan. Uudistamiskomitean ehdotuksessa kuntoutuksen tulee kattaa toimintaympäristön muuttamisen itsenäistä suoriutumista ja työkykyä vastaavaksi. Kehittämistyössä pyrimme eri tavoin itsearvioiden ja palvelukohtaamisten keinoilla tukemaan tämän toteutumista oppilaitosympäristössä. Tarkistuslistan prosessissa tavoitteena on, että kuntoutuminen kytkeytyy opiskelijan muihin hoitoketjuihin ja opiskeluun. Opiskelijoiden kehittämisajatuksissa selvittelyjen käynnistäminen heti opintojen alussa on linjassa uudistamiskomitean ohjeisiin siitä, että kuntoutuminen on käynnistettävä nopeasti ja suunnitelmallisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.)



KUVIO 21. Kuntoutuksen toimintamalli (Lähde: Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 40)

Kuntoutuksen yhteiset indikaattorit ovat puutteelliset, eikä kuntoutukseen tai opiskelijahuoltoon liittyvää tietoa kirjata tai kerätä järjestelmällisesti. Opiskelijoilla on ainakin osavastuu tiedon siirtämisestä palveluverkostossa. Nuorten toive tai heidän käsityksensä mukaan etu olisi, että tieto siirtyisi sujuvasti ammattilaisten välillä. Näin yhteistyö vahvistaisi nuoren saamaa palvelua. Kuntoutusjärjestelmään kohdistuva muutostarve on tiedostettu jo pitempään. On hyvä etsiä ja harjoitella kuntoutukseen liittyviä hyviä käytänteitä ja toimintamalleja, vaikka niistä ei vielä aivan tarkkoja kuvauksia olisikaan. Oppilaitosten ajassa ja oppivelvollisuuden laajentamisen yhteydessä ollaan tilanteessa, jossa tarvitaan ehkä luovempia ja uudenlaisia tapoja toimia ja kohdata opiskelijoiden muuttuvia tarpeita ja tilanteita. Prosessiluonteinen ja ohjattu toimintamalli opettaa käyttäjänsä ja luo varmuutta tekemiseen, vaikka tilanteet prosessin ympärillä vaihtelevatkin. Työvälineet kuntoutuksellisen tuen tarjoamiseen voidaan oppia yhteistyössä monialaisesti

rinnakkain työtä tekemällä. Enemmän palveluita tarvitsevien opiskelijoiden ympärille on tärkeää järjestää asiakas- ja palveluohjausta. Tämä tarve nousi opiskelijoiden kokemuksista aivan selkeänä tarpeena, kuten myös sujuvat palvelu- ja hoitopolut. Nuorten huolet palveluiden vaikuttavuudesta ja jatkumisesta sekä henkilökunnan pysyvyydestä ovat aiheellisia, ja näihin asioihin voidaan aivan varmasti vaikuttaa ammattiopistojen asiantuntijoiden yhteistyön mahdollisuuksia lisäämisellä sekä osaamisen jakamisella ja tiivistämisellä (Nordic Healthcare Group & Kuntoutussäätiö 2019, 10).

Digi-investointien avulla voimavaroja saadaan parempaan käyttöön, mutta viisautta on kokeilla ennen investointeja. Yhteisten sovellusten hankintoja on syytä arvioida kuntoutuspalveluiden ympärille. Olisi hyvä integroida koulutuksen sekä terveys-, sosiaali-, työllisyys- ja nuorten palveluiden tietohallintoa. Palveluissa tulisi hyödyntää tekoälyä ja kerääntyvää Big-dataa. Huonosti suunnitellut muutokset sovellusintegraatioissa voivat johtaa asiakasnäkökulmista arvoa tuottamattomaan työhön ja asiantuntijanäkökulmasta viiveeseen, virheisiin ja päällekkäisiin töihin. Kuntoutuspolun toimintoja on mahdollista kokeilla ennen päätöksiä. Oppilaitoksen kokeilumyönteisyys auttaa ohjaamaan tulevaisuuden järjestelmäinvestointeja ja hankintoja sekä integraatioita tulevina vuosina. Tutkimuksessa nuoret kokivat, että heille paras tapa asioida oppilashuollon palveluiden ajanvaraamisessa ovat sähköiset palvelut, mutta palvelun he toivoisivat tapahtuvan kontaktissa palveluntuottajan kanssa. Se kannustaa terveysteknologisten palveluiden kehittämiseen yhteistyössä, kun ollaan siirtymässä ennaltaehkäiseviä palveluita ja yhteisiä parempia palvelujärjestelmiä kohti. Soiten (2019) toiminta- ja taloussuunnitelmassa 2020–2022 on maininta sähköisten palveluiden kehittämisessä. Nyt on yhteisesti ajankohtaista kokeilla kuntoutuspolkua ja muodostaa käsitys sovellukselle asetettavista vaatimuksista ja löytää asiakaspalveluintegraatioita, jotka siirtävät tietoa joustavasti sekä auttavat ajanvarauksessa, analyyseissä ja palveluiden saavutettavuudessa. Yhteisesti on tärkeää selvittää, mitä tarvitaan ja minkälaisiin sovelluksiin kannattaa investoida. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluintegraatio edellyttää muutoksia. Tietojärjestelmäintegraatioiden pitäisi palvella kokonaissuunnitelmia asiakaslähtöisesti myös hallinnonalojen yhteisissä sidosryhmissä. Tietojärjestelmien avulla ei pitäisi jakaa valtasuhteita palveluissa mihinkään päin, vaan tiedon vapaa siirtyminen palveluiden tuottajien välillä tulisi olla asianhoitamisen ja onnistumisen näkökulmasta riittävä. (Virtanen ym. 2017, 54-57.) Nyt kuntoutuspolun sovellusintegraatiot olisi hyvä pohtia toteutumaan niin, että itsearviot ja kuntoutuspolkuun liittyvät asiakirjat ja merkinnät olisivat kuntoutukseen osallistuvien tahojen käytössä, ja tieto liikkuisi sujuvasti ja yhtäaikaaisesti. Kuntoutuspolku voi olla yksi tapa osoittaa yhteisen työväliseen hankinnan paikat.

Kuntaorganisaatioissa on myös pidetty tärkeänä palvelujen käyttäjien mukaan ottamista uusien palvelukonseptien kehittämisessä, ja toiminnalla on ollut palveluintegraatiota vahvistava vaikutus (Virtanen ym. 2017, 34). Palvelujärjestelmien uudistamisessa kokonaisvaltaisuus tai nopeus ei ole välttämättä ongelma, jos palveluintegraation toteuttamisen tapaan kiinnitetään huomiota. Positiivisen ja osallistavan ilmapiirin luomiseen, kokeilujen sallimiseen sekä asiantuntijatiedon hyödyntämiseen ennen hankintapäätöksiä ja palvelujärjestelmän uudistamisen päätöksenteossa on merkitsevän tärkeää. Uudistamistyön pitäisi olla sallittavaa ja kannustettavaa, jotta kokeilu- ja kehittämistoiminnasta saatava tieto olisi monipuolista. Mielessä tulisi pitää, että palvelukokonaisuusuudistuksen pitää lähteä asiakas- ja potilastarpeista – ei tietojärjestelmien ehdoilla. (Torkkola 2015, 223–225; Virtanen ym. 2017, 56-57.)

Kehittämisessä onnistumisen mahdollisuudet ovat paremmat, kun prosessi on selkeä ja suoraviivainen, ja jos organisaatioissa on valmiutta ja osaamista kehittämiseen (Heinänen & Jokiniemi 2020). Kpedussa Lean on osa oppilaitoksen johtamisideologiaa. Kehittämistyön jalkauttamista ajatellen kehittämistyökalut ovat valmiiksi tuttuja. Opiskelijan kuntoutuspolku on nyt syntymänsä jälkeen selkeä ja aiempaa läpinäkyväksi tekevä. Kehittämistyö vastaa oppilaitoksen strategiaan tavoitteisiin säästöjen hakemisesta verkostoista, sisäisten palveluiden ja hallinnon kustannustehokkuudesta, yhteistyön arvioinnista, päällekkäisyyksien poistamisesta, toimintaympäristön ja toiminnan kehittämisestä, toiminnan ja johtamisen Lean-prosesseista ja tarkoituksenmukaisen digitalisaation tukemisesta. Kpedun tavoitteisiin opinnäyte työ vastaa mielestämme opiskelijoiden yksilöllisen oppimisen tukemisen, kykyjen ja vahvuuksien sekä työhyvinvoinnin näkökulmasta. Kehitystyössä on käynnistynyt prosessi asiakaskokemuksen määrittelyn kautta (asiakas) opiskelijakokemuksien ohjaaminen positiivisiksi, oppimisnäkömyksen ja prosessin uudistaminen ja oppimisympäristöjen kehittäminen, opiskelijan hyvinvointi, hyvät suhteet julkisen toimijan kanssa ja henkilöstön jatkuvasti kehittyvä osaaminen (Kpedu 2020). Lean-menetelmissä on useita näkökulmia, joiden avulla työtään voi tarkastella ja tehostaa. Aivan arkisesta omasta työstä jokainen meistä voi aloittaa kehittämistyön. Omien työtapojen pohdintaa asiakasnäkökulmista ohjaa asettuminen asiakkaan asemaan, mitä nähdään palvelussa, mistä ollaan valmiita maksamaan. Maailman muuttuessa on avattava näkökulmia uusille tavoille tehdä ja kehittää omaa työtä.

## LÄHTEET

Aalto, Anna-Mari, Tynkkynen, Liina-Kaisa, Elovainio, Marko, Reissell, Eeva, Vehko, Tuulikki, Chydenius, Miisa & Sinervo, Timo 2016. Valinnanvapaus terveydenhuollossa: terveystakeskuspotilaiden näkemyksiä. Suomen lääkärilehti 71 (47), 3021–3026.

Aaltonen, Sanna, Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla 2015. Nuoret luukulla – Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Nuorisotutkimusseura. Hakupäivä 12.3.2021. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125695/URN\\_ISBN\\_978-952-302-442-7.pdf?sequence=1&isAllowed](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125695/URN_ISBN_978-952-302-442-7.pdf?sequence=1&isAllowed)

Aalto-Setälä, Terhi, Suvisaari, Jaana, Appelqvist-Schmidlechner, Kaija, Kiviruusu, Olli 2021. Pandemia ja nuorten mielenterveys – kouluterveyskysely 2021. Tutkimuksesta tiiviisti 55/2021. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 29.12.2021. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-738-8>

Alatupa, Saija (toim.), Karppinen, Krister, Keltinkangas-Järvinen, Liisa & Savioja, Hannele 2007. Koulu, syrjäytyminen ja sosiaalinen pääoma – Löytyykö huono-osaisuuden syy koulusta vai oppilaasta? Sitran raportteja 75. Helsinki: Sitra. Hakupäivä 11.1.2022. <https://media.sitra.fi/2017/02/27172704/raportti75-2.pdf>

Albæk, Karsten, Asplund, Rita, Barth, Erling, Lindahl, Lena, Von Simson, Kristine & Vanhiala, Pekka 2015. Youth unemployment and inactivity: A comparison of school-to-work transitions and labour market outcomes in four Nordic countries. TemaNord. Copenhagen: Nordic Council of Ministers. Hakupäivä 12.6.2021.

<http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:852123/FULLTEXT01.pdf>

Alhonen, Marika & Iloranta, Riina 2021. Palvelumuotoilun menetelmiä ja työkaluja arkeen. Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Hakupäivä 8.1.2022.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/502561/sun-3amk-palvelumuotoiluopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Asiala, Tanja, Kupila, Janika & Huumarsalo, Kenneth 2021. Sujuvien siirtymien edistäminen Tukipolku hanke 22.4.2021 Keski-Pohjanmaan alueen toimijat Kpedu, vipuvoimaa EU:lta 2014-2020, Euroopan Unioni, Euroopan aluekehitysrachasto. Euroopan sosiaalirachasto. Hakupäivä 21.1.2022. [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Tukipolku\\_Polunavaus.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Tukipolku_Polunavaus.pdf)

Asiala, Tanja 2021. Tukipolkuhanke. Hakupäivä 21.1.2022. Polunavaaja Tanja Asiala Tukipolkuhanke (pptx) <https://www.kpedu.fi/tuki-polku>

Asplund, Rita & Koistinen, Pertti 2014. Onko työmarkkinoilla tilaa kaikille? Katsaus erityisryhmiin kohdistetun politiikan tuloksiin ja haasteisiin. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 22/2014. Hakupäivä 6.5.2021.

<https://tem.fi/documents/1410877/2859687/Onko+tyomarkkinoilla+tilaa+kaikille+16062014.pdf>

Bengtsson, Mariette 2016. How to plan and perform a qualitative study using content analysis. NursingPlus Open. Vol. Hakupäivä 12.4.2021. <https://doi.org/10.1016/j.npls.2016.01.001>

Blomqvist, Marja 2015. Enemmän arvoa asiakkaalle - tehokkaammilla prosesseilla ja sujuvammalla toiminnalla! Lean-ajattelu koulutussektorilla? Hakupäivä 31.12.21.

<http://www.amke.fi/media/tapahtumat/2015/28.10./amke-lean-marja-blomqvist-jaettava-materiaali.pdf>

Cederlöf, Petri, Gretscher, Anu, Kestilä, Laura, Kiilakoski, Tomi, Kuure, Tapio, Myllyniemi, Sami, Määttä, Mirja, Paakkunainen, Kari, Paju, Petri, Suurpää, Leena & Vehkalahti, Kaisa 2009. Nuoria koskeva syrjäytymistieto. Johtopäätöksiä ja suosituksia. Teoksessa Avauksia tietämisen politiikkaan (toim. Suurpää, Leena). Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 62–67. Hakupäivä 11.1.2022.

<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/syrjaytymistieto.pdf>

Diakonissalaitos 2022. Vamos – tukea ja toimintaa nuorille. Hakupäivä 11.3.2022. <https://www.hdl.fi/vamos/>

Elo, Satu & Kyngäs, Helvi 2008. The qualitative content analysis process. Journal of Advanced Nursing 62 (1), 107–115. Hakupäivä 19.4.2021. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x> Vaatii käyttöoikeuden.

Eurofound (2012), NEETs – Young people not in employment, education or training: Characteristics, costs and policy responses in Europe, Publications Office of the European Union, Luxembourg. Hakupäivä 8.12.2020.

[https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef1254en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1254en.pdf)

Goman, Jani, Hievanen, Raisa, Kiesi, Johahha, Huhtanen, Mari, Vuojus, Taneli, Eskola, Seija, Karvonen, Seija, Kullas-Norrgård, Kristina, Lahtinen, Tuomo, Majanen, Anneli, & Ristolainen, Jaakko 2021a. Erityinen tuki voimavaraksi – Arviointi ammatillisen koulutuksen erityisestä tuesta. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus. Julkaisut 17:2021. Helsinki: Punamusta. Hakupäivä 14.2.2022. [https://karvi.fi/wp-content/uploads/2021/12/KARVI\\_1721.pdf](https://karvi.fi/wp-content/uploads/2021/12/KARVI_1721.pdf)

Goman, Jani, Huusko, Mira, Isoaho, Kati, Lehikko, Anu, Metsämuuronen, Jari, Rumpu, Niina, Seppälä, Hannele, Venäläinen, Salla & Åkerlund, Carola 2021b. Poikkeuksellisten opetusjärjestelyjen vaikutukset tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen eri koulutusasteilla. Osa III: Kansallisen arvioinnin yhteenveto ja suositukset. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus. Julkaisut 8:2021. Helsinki: Punamusta Oy. [https://karvi.fi/wp-content/uploads/2021/04/KARVI\\_0821.pdf](https://karvi.fi/wp-content/uploads/2021/04/KARVI_0821.pdf)

Hakala, Katariina, Mietola, Reetta & Teittinen, Antti 2013. Valinta ja valikointi ammatillisessa erityisopetuksessa. Teoksessa Ammatillinen koulutus ja yhteiskunnalliset eronteot (toim. Brunila, Kristiina, Hakala, Katariina, Lahelma, Elina & Teittinen, Antti). Gaudeamus Helsinki University Press. 173–200.

Hakulinen, Tuovi, Hietanen-Peltola, Marke, Hastrup, Arja, Vaara, Sarianna, Janhukainen, Johanna & Varonen, Päivi 2020. ” Pahin syksy ikinä ”- lasten, nuorten ja perheiden peruspalvelut koronasyksynä 2020. Työpaperi 37/2020. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus. Hakupäivä 29.12.2021.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-579-7>

Harjunpää, Kaisa, Ågren, Susanna & Laiho, Sanna 2017. Sujuvuutta siirtymiin – toisen asteen ammatillisen koulutuksen siirtymä ja nivelvaiheet. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2017:1. Hakupäivä 29.12.2021. <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/sujuvuutta-siirtymiin.pdf>

Heinänen, Tuula & Jokiniemi, Tommi 2020. Lean-ajattelu terveydenhuollon johtamisessa. Lääkärilehti. Katsausartikkeli 15.5.2020 20/2020 vsk 75 s. 1224-1229. Hakupäivä 7.1.2021. <https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/katsausartikkeli/lean-ajattelu-terveydenhuollon-johtamisessa/?public=c76ddc44b9bc1b1fbbdfbcf0065197ea>

Hietanen-Peltola, Marke, Laitinen, Kristiina, Järvinen, Jouni & Fagerlund-Jalokin, Susanna 2019. Toisella asteella toimien – opas oppilaitoksen opiskeluhuoltoryhmälle. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Ohjaus 10/2019. Helsinki: PunaMusta Oy. Hakupäivä 7.2.2022. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138568/URN\\_ISBN\\_978-952-343-374-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138568/URN_ISBN_978-952-343-374-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hiilamo, Heikki, Määttä, Anne, Koskenvu, Karoliina, Pyykkönen, Jussi, Räsänen Tapio & Aaltonen Sanna 2017. Nuorten osallisuuden edistäminen. Selvitysmiehen raportti. Tampere: Juvenes Print Oy. Hakupäivä 9.2.2021. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133266/Puheenvuoro\\_11\\_978-952-493-298-1.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133266/Puheenvuoro_11_978-952-493-298-1.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Hilli, Petri, Ståhl, Timo, Merikukka, Marko & Ristikari, Tiina 2017. Syrjäytymisen hinta – Case investoinnin kannattavuuslaskemasta. Yhteiskuntapolitiikka-lehti 82 (2017):6. Hakupäivä 12.4.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2017121455844>

Hiltunen, Piritta. 2022.EI DIGIÄ DIGIN VUOKSI – Digitalisaation vaikutukset terveydenhuollon toiminta prosesseihin. Piritta Hiltunen | Powered by Astra Hakupäivä 9.1.2022 <http://www.sotemuotoilu.fi/index.php/2019/10/09/ei-digia-digin-vuoksi-digitalisaation-vaikutukset-terveydenhuollon-toimintaprosesseihin/>



Hirsjärvi, Sinikka & Hurme, Helena. 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus.

HOKS 2022. Kaikki mitä sinun tarvitsee tietää HOKS: sta. Erityinen tuki ammatillisessa koulutuksessa. Hakupäivä 31.1.2022. <https://hoks-prosessi.webnode.fi/erityinen-tuki-ammattillisessa-koulutuksessa/>

Holmberg, Liila, Kalalahti, Mira, Varjo, Janne & Jahnukainen, Markku 2019. Kohti ”omaa juttua”: Koulutusvalinnat nuorten elämänculussa. Teoksessa Oma paikka haussa: Maahanmuuttotataustaiset nuoret ja koulutus (toim. Jahnukainen, Markku, Kalalahti, Mira & Kivirauma, Joel). Gaudeamus, 106–134. Hakupäivä 14.5.2021. <https://researchportal.helsinki.fi/en/publications/kohti-omaa-juttua-koulutusvalinnat-nuorten-el%C3%A4m%C3%A4nculussa>

Hujala, Anneli & Lammintakanen, Johanna 2018. Paljon Sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. Kunnallissalan kehittämssäätiön julkaisu 12. Hakupäivä 21.12.2021. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-palveluja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon.pdf>

Hujala, Anneli, Laulainen, Sanna, Taskinen, Helena, Aunola, Anniina & Martikainen, Jari 2020. Sote-johtajien yhteistyö: Neljä näkökulmaa integroivaan johtamiseen. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio: Grano Oy. Hakupäivä 31.1.2022. [https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/22971/urn\\_isbn\\_978-952-61-3408-6.pdf?sequence=1](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/22971/urn_isbn_978-952-61-3408-6.pdf?sequence=1)

Humak 2021a. Opinnäytetyöopas. YAMK. Tutkimuksellisen kehittämistyön lähestymistavat ja menetelmät. Hakupäivä 14.3.2022. <https://humak.libguides.com/c.php?g=688355&p=4925417>

Humak 2021b. Opinnäytetyöopas. YAMK. Miten tutkimuksellinen kehittäminen eroaa tieteellisestä tutkimuksesta ja arkisesta kehittämisestä? Hakupäivä 14.3.2022. <https://humak.libguides.com/c.php?g=688355&p=4925415>

Hyggen, Christer 2015. Unge utenfor utdanning og arbeid i Norden. Utfordringer, innsatser og anbefalinger. TemaNord 2015:536. Nordisk ministerråd. Hakupäivä 15.2.2022. <http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:814734/FULLTEXT01.pdf>

Hämäläinen, Timo & Nyman, Göte 2015. Tiede 2.0 haastaa perinteisen tutkimuksen. Tieteelliset läpimurrot syntyvät yhä useammin monen eri alojen tietojen luovista yhdistelmistä. Sitra. Uutiset 23.10.2015. Hakupäivä 12.10.2021. <https://www.sitra.fi/uutiset/tiede-20-haastaa-perinteisen-tutkimuksen/>

Härkönen A., Juntunen K. & Pyykkönen E-L. 2002. Kajaanin ammattikorkeakoulun yrityspalveluiden benchmarking. Korkeakoulujen arviointineuvosto Helsinki: Pikseri Julkaisupalvelut. Hakupäivä 8.1.2022. [https://karvi.fi/app/uploads/2015/01/KKA\\_1002.pdf](https://karvi.fi/app/uploads/2015/01/KKA_1002.pdf)

Innokylä 2022. Työkalu 5 kertaa miksi. Hakupäivä 9.1.2022. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/viisi-kertaa-miksi>

Isacsson, Annica, Raatikainen, Eija & Ekström, Maria 2019. Tuhannet tunteet - opiskelijoiden tunnekokemukset korkeakoulussa. Haaga-Helia julkaisut. Haaga-Helia, Laurea, Jenny ja Antti Wihurin rahasto. Metropolia. Hakupäivä 10.1.2022. <https://julkaisut.haaga-helia.fi/tuhannet-tunteet-opiskelijoiden-tunnekokemukset-korkeakoulussa/>

Isacsson, Annica, Heinilä, Henna, Raatikainen, Eija, Järvensivu, Anu, Simola-Alha, Niina & Helminen, Hanna (toim.) 2021. Nuoret ja työn merkitys. IT- ja sotealojen vastavalmistuneiden työhön sitoutuminen. Haaga-Helia. Metropolia. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Työsuojelurahasto. Haaga-Helian julkaisut 1/2021. Hakupäivä 10.1.2022. <https://oma.tsr.fi/api/projects/992e1ff4-ff19-4b4f-8be9-3a4217e04b6e/attachment/a1884fc7-2a6e-44ee-98e7-f5fe529744d0>

Isola, Anna-Maria, Kaartinen, Heidi, Leemann, Lars, Lääperi, Raija, Schneider, Taina, Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna 2017. Mitä Osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 33/2017. Helsinki: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Hakupäivä 3.12.2021. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jahnukainen, Johanna, Hietanen-Peltola, Marke, Vaara, Sarianna, Kivimäki, Hanne & Ervasti, Eetu 2021. Asiointi ja avunsaanti toisen asteen opiskeluhoitopalveluissa – Kouluterveyskysely 2021. Tutkimuksesta tiiviisti 54/2021. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-735-7>

Jalonen, Piritta 2022. EI DIGIÄ DIGIN VUOKSI – Digitalisaation vaikutukset terveydenhuollon toimintaprosesseihin. Hakupäivä 9.1.2022. <http://www.sotemuotoilu.fi/index.php/2019/10/09/ei-digia-digin-vuoksi-digitalisaation-vaikutukset-terveydenhuollon-toimintaprosesseihin>

Jeglinsky, Ira & Kukkonen, Tarja 2016. Moniammatillinen yhteistyö kuntoutuksessa. Teoksessa: Kuntoutuminen (toim. Autti-Rämö, Ilona, Rajavaara, Marketta, Salminen, Anna-Liisa & Ylinen, Aarne). Helsinki: Duodecim, 393–401.

Järvikoski, Aila 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43. Helsinki.

Kaihoniemi, Markus & Kärkkäinen, Mika 2018. Tutkimus: Robotiikka tehostaa prosesseja merkittävästi - käyttönotolla organisaatioissa yhä vahvempi tuki. Deloitte. Hakupäivä 30.12.2021. <https://news.cision.com/fi/deloitte/r/tutkimus--robotiikka-tehostaa-prosesseja-merkittavasti---kayttoonotolla-organisaatioissa-yha-vahvemp.c2644617>

Kaikkonen, Leena (toim.) 2010. Ammatilliset erityisopettajat oman työnsä asiantuntijoina. Tutkimus ammatillisten erityisopettajien työstä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 109. Jyväskylä: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print. Hakupäivä 31.1.2022. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/15473/JAMKJULKAISUJA1092010\\_web.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/15473/JAMKJULKAISUJA1092010_web.pdf?sequence=1)

Kallio, Aku 2021. Litterointi. Teoksessa: Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja (toim. Vuori, Jaana). Tampere: yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Hakupäivä 10.2.2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/>

Kananen, Jorma 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja (202). Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, Jorma 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kananen, Jorma 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas. Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Joensuu: PunaMusta Oy.

Karjalainen, Vappu 2010. Yksilöllistämiskehitys muuttaa kuntoutusta, mutta miten? Teoksessa: Kuntoutus kanssamme (toim. Karjalainen, Vappu & Vilkkumaa, Ilpo). Jyväskylä: WWS Bookwell Oy.

Kansaneläkelaitos 2019. GAS-menetelmä kuntoutuksen tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin. Hakupäivä 9.1.2022.

<https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-kuntoutuspalvelut-palveluntuottajille-kuntoutuksen-mittaaminen-ja-arviointi-gas-menetelma>

Kansaneläkelaitos 2021a. GAS-menetelmä kuntoutuksen tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin. Hakupäivä 11.3.2022.

<https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-kuntoutuspalvelut-palveluntuottajille-kuntoutuksen-mittaaminen-ja-arviointi-gas-menetelma>

Kansaneläkelaitos 2021b. Nuoren ammatillinen kuntoutus. Hakupäivä 11.3.2022.

<https://www.kela.fi/nuoren-ammattillinen-kuntoutus>

Kansaneläkelaitos 2022. Kun työkyvyttömyys pitkittyy. Hakupäivä 28.1.2022.

<https://www.kela.fi/tyonantajat-kun-sairaus-pitkittyy>

Karvonen, Riina 2018. Ruori-erityisen tuen tarpeen arviointimenetelmä. Suomen ammatillisen koulutuksen kulttuuri- ja urheiluliitto. Hakupäivä 11.3.2022.

<https://hyvinvoivaamis.fi/menetelmapankki/hyvät-kaytannot/1643>

Keski-pohjanmaan koulutusyhtymä 2021. Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymän strategia 2021-2025. Hakupäivä 10.1.2022. [https://www.kpedu.fi/docs/default-source/strategia-2021---2025/strategiaesite-2021-2025\\_kpedu.pdf?sfvrsn=66dfbd4d\\_7](https://www.kpedu.fi/docs/default-source/strategia-2021---2025/strategiaesite-2021-2025_kpedu.pdf?sfvrsn=66dfbd4d_7)

Kiilakoski, Tomi 2017. "Niillähän se on se viimeinen sana" – nuoret osallisuudestaan yläkoulussa. Teoksessa Toiveet ja todellisuus – kasvatus osallisuutta ja oppimista rakentamassa (toim. Auli Toom, Matti Rautiainen & Juhani Tähtinen). Kasvatustieteellisen seuran 50- vuotisjuhlakirja. Suomen Kasvatustieteellinen Seura.

Kiviranta, Tuula, Munck, Petriina, Tuulio-Henriksson, Annamari & Koskinen, Sanna 2016. Kuntoutuminen nuoruudessa ja siirtymä aikuisuuteen. Teoksessa Kuntoutuminen (toim. Autti-Rämö, Ilona, Rajavaara, Marketta, Salminen, Anna-Liisa & Ylinen, Aarne). Helsinki: Duodecim.

Kivistö-Pyhtilä, T., Hoppania, E-L., Kallio, M., Kivioja, A., Kuusela, T., Niemi Weckström, A., Lehto, M-L. & Savolainen, N. 2017. Kokemusasiatuntijuus lastensuojelun kehittämisessä. Teoksessa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa (toim. Pohjola, Anneli, Kairala, Maarit, Niskala, Asta & Lyly, Hannu). Tampere: Vastapaino, 222–244.

Koivisto, Anni, Moilanen, Senni & Miettinen, Essi 2019. Opiskelijoiden osallisuus opiskeluhollossa. Teoksessa: toisella asteella toimien - opas oppilaitoksen opiskeluhoitoyhmälle. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Ohjaus 10/2019. Helsinki: PunaMusta Oy, 18. Hakupäivä 28.12.2021.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138568/URN\\_ISBN\\_978-952-343-374-8.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138568/URN_ISBN_978-952-343-374-8.pdf?sequence=1)

Kokko, Riitta-Liisa & Veistilä, Minna 2016. Sosiaalityö ja sosiaalinen kuntoutus yhteistyönä. Teoksessa Vastavuoroinen sosiaalityö (toim. Törrönen, Maritta, Hänninen, Kaija, Jouttimäki, Päivi, Lehto-Lundén, Päivi, Salovaara, Petra & Veistilä, Minna). Gaudeamus, 220–230.

Kpedu 2020. Esimerkkejä lean-menetelmistä. Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020. Euroopan unioni. Euroopan sosiaalivirasto. Hakupäivä 9.1.2022. <https://www.kpedu.fi/kpedu/projektitoiminta-hankkeet/projektit/projektiarkisto/kpedu-lean/esimerkkej%C3%A4-lean-menetelmist%C3%A4>

Kukkola, Jani 2018. Kokemuksen tutkimuksen metatiede: kokemuksen käsitteen käytön ja kokemuksen ehtojen tutkimus. Teoksessa Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö (toim. Toikkanen, Jarkko & Virtanen, Ira A.). Rovaniemi: Lapland University Press. Hakupäivä 8.5.2021.

[https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63420/Kokemuksen\\_tutkimus\\_VI\\_Toikkanen\\_Virtanen\\_pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63420/Kokemuksen_tutkimus_VI_Toikkanen_Virtanen_pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kyngäs, Helvi, Elo, Satu, Pölkki, Tarja, Kääriäinen, Maria & Kanste, Outi 2011. Sisällönanalyysi suomalaisessa hoitotieteellisessä tutkimuksessa. Hoitotiede 2011, 23 (2), 138–148. Hakupäivä 19.4.2021.

[https://www.researchgate.net/publication/261723764\\_Sisallanalyysi\\_suomalaisessa\\_hoitotieteellisessa\\_tutkimuksessa](https://www.researchgate.net/publication/261723764_Sisallanalyysi_suomalaisessa_hoitotieteellisessa_tutkimuksessa)

Känkänen, Päivi, Kekkonen, Marjatta & Gissler, Mika 2019. Nuorten palvelusolmut auki. Tutkimuksesta tiiviisti 9/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 29.12.2021.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137925/URN\\_ISBN\\_978-952-343-310-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137925/URN_ISBN_978-952-343-310-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laki ammatillisesta koulutuksesta 2017/531. Hakupäivä 31.1.2022.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170531>

Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 2003/497. Hakupäivä 9.12.2020.  
<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030497>

Laki kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 2005/566.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050566>

Leemann, Lars, Kuusio, Hannamaria & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 3.12.2021.  
[https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Sosiaalinen\\_Osallisuus.pdf/](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/)

Leväsluoto, Johanna & Kivisaari, Sirkku 2012. Kohti asiakaslähtöisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelumalleja (toim. Leppilahti, Mari). Espoo: VTT Technology 62. Hakupäivä 9.1.2022.

<https://www.vttresearch.com/sites/default/files/pdf/technology/2012/T62.pdf>

Linnanmäki, Eila 2017. Asiakkaan ääni kuuluviin sote-palveluissa. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim 2017; 133(18): 1623-5. Hakupäivä 20.1.2022. <https://www.duodecimlehti.fi/duo13914>

Luopa, Pauliina, Kivimäki, Hanne, Matikka, Anni, Vilkki, Suvi, Jokela, Jukka, Laukkarinen, Essi & Paananen, Reija 2014. Nuorten hyvinvointi Suomessa 2000–2013. Kouluterveyskyselyn tulokset. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 25/2014. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Hakupäivä 31.1.2022.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116692/URN\\_ISBN\\_978-952-302-280-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116692/URN_ISBN_978-952-302-280-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Luovi 2020. VÖLJYSSÄ GAS- polttoainetta yksilölliseen tavoitteenasetteluun. Hakupäivä 10.1.2022. <https://luovi.fi/2021/12/voljyssa-gas/>

Manderbacka, Kristiina & Aalto, Anna-Mari & Kestilä, Laura & Muuri, Anu & Häkkinen, Unto 2017. Eriarvoisuus somaattisissa terveystalveissa. Tutkimuksesta tiiviisti 9/2017. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 26.12.2021. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-853-1>

Marttunen, Mauri & Von der Pahlen, Bettina 2013. Päihdehäiriöiden kehittymistä voidaan ehkäistä. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. Hakupäivä 17.3.2022.

<https://www.duodecimlehti.fi/lehti/2013/19/duo11263>

Merikanto, Tiina 2020. Yle uutiset. Terveystalvehoito. Kun korona iski, normaali sairaustalvehoito mullistui: Pari miljoonaa hoitokäyntiä väliin- Nyt kasassa on jo miljardin hoitovelka ja ennätysjonot. Hakupäivä 14.3.2022. <https://yle.fi/uutiset/3-11605429>

Mielenterveyslaki 1990/1116. Hakupäivä 31.1.2022.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

Moisio, Jussi 2019. Lean periaatteita ja jatkuvan parantamisen kulttuuria. Qualitas Fennica. Arter Oy. Hakupäivä 8.5.2021. [https://www.arter.fi/app/uploads/2019/08/QF\\_Artikkeli\\_Lean-periaatteita-ja-jatkuvan-parantamisen-kulttuuria.pdf](https://www.arter.fi/app/uploads/2019/08/QF_Artikkeli_Lean-periaatteita-ja-jatkuvan-parantamisen-kulttuuria.pdf)

Määttä, Anne 2018. Sosiaalinen kuntoutus ja yhteensovittavan johtamisen työskentelyprosessi. Teoksessa Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia (toim. Kostilainen, Harri & Nieminen, Ari). Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. DIAK TYÖELÄMÄ 13. Helsinki, 26-38. Hakupäivä 9.12.2020.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak\\_Tyoelama\\_13\\_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa 2014. Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka 79. Hakupäivä 9.12.2020.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116235/maatta.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Määttä, Mirja 2015. Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen. Valtion selvitys- ja tutkimustoimikunnan julkaisusarja 16/2015. Hakupäivä 21.12.2021.

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/79533>

Nigel, Thomas 2002. Children, Family and the State. Decision – Making and Child Participation. 2. painos. Great Britain: The Policy Press.

Niiranen, Vuokko 2016. Uudistuvat verkostot ja yhteistyörakenteet johtamisessa. Teoksessa Inhimillinen ja tehokas sosiaali- ja terveysjohtaminen (toim. Syväjärvi, Antti & Pietiläinen, Ville). Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, 297-318.

[https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100410/Syvajarvi\\_&\\_Pietilainen\\_OA.pdf?sequence=1](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100410/Syvajarvi_&_Pietilainen_OA.pdf?sequence=1)

Nivala, Elina & Ryytänen, Sanna 2017. Sosiaalipedagoginen viitekehys nuorisotalon työssä. Teoksessa Kenen nuorisotyö? Yhteisöpedagogiikan kentät ja mahdollisuudet (toim. Hoikkala, Tommi & Kuivakangas, Johanna). Nuorisotutkimusseura. Humanistisen ammattikorkeakoulun julkaisuja 42. 75-92. Hakupäivä 12.5.2021.



[https://www.academia.edu/37032110/Sosiaalipedagoginen\\_viitekehys\\_nuorisoalan\\_ty%C3%B6s%C3%A4s](https://www.academia.edu/37032110/Sosiaalipedagoginen_viitekehys_nuorisoalan_ty%C3%B6s%C3%A4s)

Nordic Healthcare Group (NHG) 2021. Mitä on benchmarking ja mitä vertaiskehittämisellä voidaan saavuttaa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Hakupäivä 21.1.2022.

<https://nhg.fi/blog/mita-on-benchmarking-ja-mita-vertaiskehittamisella-voidaan-saavuttaa-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/>

Nordic Healthcare Group (NHG) & Kuntoutussäätiö 2019. Kuntoutuksen toimiala- ja tulevaisuus selvitys. Suuria alueellisia eroja ja hyödyntämätöntä potentiaalia kuntoutuksessa. Hakupäivä 10.1.2022. [https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2019/03/Kuntoutuksen-toimiala-ja-tulevaisuus selvitys\\_final.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2019/03/Kuntoutuksen-toimiala-ja-tulevaisuus selvitys_final.pdf)

Notkola, Veijo, Pitkänen, Sari, Tuusa, Matti, Ala-Kauhaluoma, Mika, Harkko, Jaakko, Korkeamäki, Johanna, Lehikoinen, Tuula, Lehtoranta, Pirjo & Puumalainen, Jouni 2013. Nuorten syrjäytyminen. Tietoa, toimintaa, tuloksia? Kuntoutussäätiö. Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2013. Hakupäivä 17.2.2022.

[https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/trvj\\_1+2013.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/trvj_1+2013.pdf)

Nuorisolaki 2016/1285. Hakupäivä 31.1.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>

Närhi, Kati, Kokkonen, Tuomo, & Matthies, Aila-Leena 2015. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 22(3). Hakupäivä 19.3.2022 [Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä näkymä \(journal.fi\) https://journal.fi/janus/article/view/51212](https://journal.fi/janus/article/view/51212)

OECD 2019. Investing in youth: Finland. Paris: OECD Publishing. Hakupäivä 28.12.2021 [https://read.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/investing-in-youth-finland\\_1251a123-en#page1](https://read.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/investing-in-youth-finland_1251a123-en#page1)

Oljemark, Johanna 2013. Huomioidaanko nuorten näkökulma syrjäytymiskeskustelussa? Ajankohtaiskatsaus nuorten syrjäytymistä käsittelevään tutkimukseen. Janus: sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 21(1), pp. 59–67. Hakupäivä 17.2.2022. <https://journal.fi/janus/article/view/50685>

Opetushallitus 2014. Esteettömästi toisen asteen opintoihin – opas esteettömään opiskelijavalintaan ja opiskeluun. Oppaat ja käsikirjat 2014:10. Hakupäivä 29.12.2021. [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/esteettomasti\\_toisen\\_asteen\\_opintoihin.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/esteettomasti_toisen_asteen_opintoihin.pdf)

Opetushallitus 2018. Erityinen tuki ammatillisessa koulutuksessa. Hakupäivä 14.5.2021. <https://eperusteet.opintopolku.fi/eperusteet-service/api/dokumentit/4637898>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2018. Ammatillisen koulutuksen reformin toimeenpanon tuki. Hakupäivä 14.5.2021. <https://www.oph.fi/reformintuki>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019. Nuorten palvelut. OECD arviointi nuorten palveluista Suomessa 2018. Opetus ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2019:18. Hakupäivä 4.2.2022. <https://www.oecd.org/els/soc/youth-finland-assessment-and-recommendations-finnish.pdf>

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020. Valtakunnallinen nuorisotyön ja -politiikan ohjelma 2020–2023: tavoitteena nuoren merkityksellinen elämä ja osallisuus yhteiskunnassa. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2020:2. Hakupäivä 28.12.2021. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162007/OKM\\_2020\\_2\\_VANUPO\\_fi\\_u.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162007/OKM_2020_2_VANUPO_fi_u.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2021. Oppivelvollisuuden laajentaminen. Hankkeet ja säädösvalmistelu. Hakupäivä 31.1.2022. <https://okm.fi/oppivelvollisuuden-laajentaminen>

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 2013/1287. Hakupäivä 26.4.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2013/20131287>

Peltola, Marja & Moisio, Jenni 2017. Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä. Katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon. Nuorisotutkimusseura. Helsinki: Unigrafia. Hakupäivä 9.12.2020. [https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/aania\\_ja\\_aanettomytta\\_palvelukentilla.pdf](https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/aania_ja_aanettomytta_palvelukentilla.pdf)

Peltomaa, Karoliina, Kinnunen, Marina, Helovuo, Arto & Pennanen, Pirjo 2012.  
Potilasturvallisuus. Potilasturvallisuuden kysymyksiä havainnollisesti ja käytännönläheisesti.  
Helsinki: Edita Prima Oy.

Perttula, Rauno 2015. Syrjäytymispuhe hallinnan strategiana opiskelijahuollon sosiaalityössä.  
Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Hakupäivä 28.12.2021.  
[https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/45264/978-951-39-6076-6\\_vaitos20022015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/45264/978-951-39-6076-6_vaitos20022015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Perälä, Marja-Leena, Hietanen-Peltola, Marke, Halme, Nina, Kanste, Outi, Pelkonen, Marjaana, Peltonen, Heidi, Huurre, Taina, Pihkala, Jussi & Heiliö, Pia-Liisa 2015. Monialainen opiskeluhuolto ja sen johtaminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Opas 36. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Hakupäivä 26.4.2021.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126938/Monialainen\\_opiskeluhuolto\\_Opas36.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126938/Monialainen_opiskeluhuolto_Opas36.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pesonen, Eero 2011. Tarkistuslistan vaikutus potilasturvallisuuteen. Safe surgery saves lives. Finnest 2011, 44(1). Hakupäivä 14.5.2021. [http://finnest.fi/files/pesonen\\_tarkistus.pdf](http://finnest.fi/files/pesonen_tarkistus.pdf)

Piirainen, Arja & Sjögren, Tuulikki 2016. Laaja-alainen ja monikerroksinen kuntoutuksen osaaminen. Jyväskylän yliopisto. Terveiden edistämisen tutkimuskeskus. Julkaisuja 6/2016. Jyväskylä: Yliopistopaino. Hakupäivä 25.11.2020. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/55160>

Päihdehuoltolaki 1986/41. Hakupäivä 31.1.2022.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041>

Ries, Eric 2016. The Lean startup. Lean Starup-kokeilukulttuurin käsikirja. Kuinka jatkuvan innovoinnin avulla luodaan merkittävästi onnistuneempaa liiketoimintaa (suom. Rautanen, Anu & Markula, Jussi). Latvia: LavasDesing Oy.

Rissanen, Päivi 2021. Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus (toim. Matthies, Aila-Leena, Svenlin, Anu-Riina & Turtiainen, Kati) Tallinna: Gaudeamus.

Ristikari, Tiina, Törmäkangas, Liisa, Lappi, Aino, Haapakorva, Pasi, Kiilakoski, Tomi, Merikukka, Marko, Hautakoski, Ari, Pekkarinen, Elina & Gissler, Mika 2016. Suomi nuoren kasvuympäristönä. 25 vuoden seuranta vuonna 1987 Suomessa syntyneistä nuorista aikuisista. Nuorisotutkimusseura. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. Hakupäivä 17.2.2022. <https://www.julkari.fi/handle/10024/130947>

Rousku, Kimmo (toim.), Andersson, Cristina, Stenfors, Sari, Lähteenmäki, Ilkka, Limnell, Jarno, Mäkinen, Kimmo, Kopponen, Aleks, Kuivalainen, Matti & Rissanen, Olli-Pekka 2019. Pilkahduksia tulevaisuuteen. Tietopolitiikka, tekoäly ja robotisaatio hyvinvoinnin ja taloudellisen menestyksen mahdollistajana Suomessa. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:22, 26–39 Hakupäivä 10.1.2022.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161462/VM\\_2019\\_22\\_Pilkahduksia\\_tulevaisuuteen.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161462/VM_2019_22_Pilkahduksia_tulevaisuuteen.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Saari, Tiina 2015. Psykologiset sopimukset ja organisaatioon sitoutuminen tietotyössä. Lectio Praecursoria. Työelämän tutkimus 13 (2) 2015, 146–150. Hakupäivä 9.1.2022. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87072/45999>

Salminen, Jarkko 2019. Nuorten kuntoutusrahan luoma osallisuus toimintamahdollisuuksina. Yhteiskuntapolitiikka 4/19. Hakupäivä 14.5.2021.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138587/YP1904\\_Salminen.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138587/YP1904_Salminen.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Salminen, Mikko 2018. Emotions and psychophysiological responses in organizational social interaction. Doctoral Programme in Psychology, Learning and Communication Department of Psychology and Logopedics Faculty of Medicine University of Helsinki, Finland. Hakupäivä 18.1.2022.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/243058/EMOTIONS.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Sarmia, Vesa 2021. Tiedolla johtaminen pudokkuuden ehkäisyssä 2. asteen ammatillisessa koulutuksessa. Vamos Diakonissalaitos. Hakupäivä 10.1.2022. [https://www.kpedu.fi/docs/default-source/yhteystiedot/tiedolla-johtaminen-pudokkuuden-ehk%C3%A4isyss%C3%A4-2-asteen-ammattillisessa-koulutuksessa-14-12-2021.pdf?sfvrsn=6af9924d\\_0](https://www.kpedu.fi/docs/default-source/yhteystiedot/tiedolla-johtaminen-pudokkuuden-ehk%C3%A4isyss%C3%A4-2-asteen-ammattillisessa-koulutuksessa-14-12-2021.pdf?sfvrsn=6af9924d_0)

Savukoski, Marjo & Kauramäki, Pirjo 2012. Nuoren sosiaalinen tukeminen omalle ammatilliselle uralle. Teoksessa Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen (toim. Karjalainen, Vappu & Vilkkumaa, Ilpo). Tampere: Stakes.

Shemeikka, Riikka, Rinne, Hanna, Saares, Aurora, Murto, Jukka & Kaikkonen, Risto 2014. Alueelliset erot nuorten aikuisten terveydessä ja elintavoissa Suomessa 2012–2013. ATH-tutkimuksen tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 9. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 26.12.2021. <https://www.julkari.fi/handle/10024/116074>

Siurala, Lasse 2011. Moniammatillinen yhteistyö ja sen siirtyminen verkkonuorisotyöhön. Teoksessa Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö (toim. Aaltonen, Kimmo). Tallinna: Tietosanoma Oy.

Soite 2019. Toiminta ja taloussuunnitelma 2020–2022. Ihminen keskiössä. Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä. Hakupäivä 9.1.2022. [https://intra.soite.fi/media/Toiminta\\_ja\\_taloussuunnitelma\\_2020\\_2022\\_valtuusto\\_091219.pdf/format-pdf](https://intra.soite.fi/media/Toiminta_ja_taloussuunnitelma_2020_2022_valtuusto_091219.pdf/format-pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2017:41. Helsinki. Hakupäivä 27.9.2021. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160273>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Hyvinvoinnin ja tasa-arvon vahvistaminen koronakriisin aikana ja sen jälkeen. Valtioneuvoston julkaisuja 2020:19. Helsinki. Hakupäivä 17.3.2022 [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162283/VN\\_2020\\_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162283/VN_2020_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sumanen, Hilla, Harkko, Jaakko & Kouvonen, Anne 2020. Miten ehkäisevät työterveyspalvelut tavoittavat nuoret työntekijät? Työterveyshoitaja 1/2020, 13–15. Hakupäivä 9.12.2020. [https://issuu.com/suomenuusiokuorioy/docs/tyoterveyshoitaja-120-paino-uusiokuori\\_web](https://issuu.com/suomenuusiokuorioy/docs/tyoterveyshoitaja-120-paino-uusiokuori_web)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019a. Osallisuus. Hakupäivä 19.4.2021.  
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b. Pitkäaikaissairastavuus. Hakupäivä 17.3.2022.  
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/terveys/pitkaikaissairastavuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020a. Vammaispalveluiden käsikirja. Työryhmä: Koronaepidemian vaikutukset lasten hyvinvointiin on korjattava- erityinen huomio eriarvoisuuden torjuntaan (STM) 25.6.202. Hakupäivä 14.3.2022. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/-tyoryhma-koronaepidemian-vaikutukset-lasten-hyvinvointiin-on-korjattava-erityinen-huomio-eriarvoisuuden-torjuntaan-stm->

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020b. Asiakaslähtöisyys. Hakupäivä 30.12.2021.  
<https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilotyoskentely/asiakaslahtoisuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021. Lapset, nuoret ja perheet. Terveystarkastukset toisella asteella. Hakupäivä 12.12.2021. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/opiskeluhoolto/opiskeluterveydenhuolto/terveystarkastukset-toisella-asteella>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022. Nuorten syrjäytymisen ehkäisy. Hakupäivä 17.3.2022.  
<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/hyvinvointi-ja-terveys/nuorten-syrjaytymisen-ehkaisy>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos & Me-säätiö 2018. Missä elämän vaiheessa syrjäytyminen syntyy? Me-säätiön ja THL:n rakentama malli syrjäytymisen dynamiikasta auttaa kohdentamaan palvelut oikeisiin kohtiin. Hakupäivä 17.3.2022.  
<http://data.mesaatio.fi/syrjaytymisen-dynamiikka>

Terveydenhoitajaliitto 2022. Terveydenhoitaja on terveyden edistämisen ja hoitotyön asiantuntija. Hakupäivä 28.1.2022. [https://www.terveydenhoitajaliitto.fi/ammatti/terveydenhoitajan\\_ammatti](https://www.terveydenhoitajaliitto.fi/ammatti/terveydenhoitajan_ammatti)

Terveydenhuoltolaki 2010/1326. Hakupäivä 31.1.2022.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Tilastokeskus 2021. Tehostettu tai erityinen tuki joka viidennellä peruskoululaisella. Suomen virallinen tilasto (SVT): Erityisopetus. Helsinki: Tilastokeskus. Hakupäivä 28.12.2021. [http://www.stat.fi/til/erop/2020/erop\\_2020\\_2021-06-08\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/erop/2020/erop_2020_2021-06-08_tie_001_fi.html)

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy. Hakupäivä 14.5. 2021. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko\\_Rantanen\\_Tutkimuksellinen\\_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torkkola, Sari 2015. Lean asiantuntijatyön johtamisessa. Helsinki: Talentum Pro 2015.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuominen, Kari 2010. Lean - kohti täydellisyyttä: itsearviointin oppi- ja työkirja. Helsinki: Readme.fi.

Tuomisto, Emmi. 2022. Mediauutiset. Terveystieteiden tutkimuskeskus. LPY: Hoitovelan purkamiseksi on tehty Suomessa valitettavan vähän. Hakupäivä 14.3.2022. <https://www.medi uutiset.fi/uutiset/lpy-hoitovelan-purkamiseksi-on-tehty-suomessa-valitettavan-vahan/69206526-ab07-4805-819c-472676be48b0>

Tuovila, Tiina, Seilo, Noora & Kunttu, Kristina 2021. Opiskeluterveydenhuollon opas 2021. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2021:14. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Hakupäivä 8.1.2022.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162957/STM\\_2021\\_14\\_J.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162957/STM_2021_14_J.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Helsinki. Hakupäivä 30.12.2020. [https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Tuusa, Matti, Seppänen-Järvelä, Riitta, Henriksson, Mikko, Juvonen-Posti, Pirjo, Pesonen, Sanna, Syrjä, Vesa & Savinainen, Minna 2018. Yhteistoiminta ja toimijuus kuntoutumista edistävinä vaikutusmekanismeina. Teoksessa Sosiaalinen kuntoutuksessa (toim. Lindh, Jari, Härkäpää, Kristiina & Kostamo- Pääkkö, Kaisa). Turenki: Hansaprint Oy.

Työterveyslaitos 2022. Työkyvyn varhainen tuki. Hakupäivä 28.1.2022.

<https://www.ttl.fi/teemat/tyoterveys/tyoterveyshuolto/tyokyvyn-tuki/tyokyvyn-varhainen-tuki#toc--varhaisen-tuen-keskustelu->

Työ- ja elinkeinoministeriö 2018. Ohjaamon perusteet. Ohjaamo navigation. TEM esitteet 6/2018. Hakupäivä 31.1.2022.

<https://peda.net/hankkeet/eejn/ohjaamot/opl/op2:file/download/c23402c3cf13c36f11510feb66f41d05d038dc8f/Ohjaamon%20perusteet.pdf>

Tökkäri, Virpi 2018. Fenomenologisen, hermeneuttis-fenomenologisen ja narratiivisen kokemuksen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa Kokemuksen tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö (toim. Toikkanen, Jarkko & Virtanen, Ira A.). Rovaniemi: Lapland University Press, 65-85. Hakupäivä 8.5.2021.

[https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63420/Kokemuksen\\_tutkimus\\_VI\\_Toikkanen\\_Virtanen\\_pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63420/Kokemuksen_tutkimus_VI_Toikkanen_Virtanen_pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Uitti, Jukka 2011. Miten työterveyshuolto on vaikuttavaa. Työterveyslaitos. Hakupäivä 28.1.2022.

[https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2021/04/tyoterveyden\\_vaikuttavuus\\_171111.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2021/04/tyoterveyden_vaikuttavuus_171111.pdf)

Ukkola, Anette & Metsämuuronen, Jari 2021. Alkumittaus - Matematiikan ja äidinkielen ja kirjallisuuden osaaminen kolmannen luokan alussa. Kansallinen koulutuksen arviointikeskus. Julkaisut 20:2021. Tampere: PunaMusta Oy. Hakupäivä 18.2.2022. [https://karvi.fi/wp-content/uploads/2019/07/KARVI\\_1719.pdf](https://karvi.fi/wp-content/uploads/2019/07/KARVI_1719.pdf)

Vakkuri, Jarmo, Kivimäki, Riikka, Mänttari, Pietu & Kork, Anna 2012. Tuottavuusongelma julkisrahoitteisissa palveluissa – mitä tiedetään, mitä tehdään ja mitä vaikutuksia tekemisellä on? Teoksessa: Julkisen ja yksityisen rajalla (toim. Anttonen, Anneli, Haveri, Arto, Lehto, Juhani & Palukka, Hannele). Tampere University Press. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, 138–174. Hakupäivä 9.12.2020.



[https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/101927/Anttonen\\_ym\\_Julkisen\\_ja\\_yksityisen\\_rajalla.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/101927/Anttonen_ym_Julkisen_ja_yksityisen_rajalla.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta 338/2011. Hakupäivä 28.12.2021.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110338>

Vilkman, Ulla 2019. Proaktiivinen toimintatapa monipaikkaisessa työssä. Hajautettu tiimi, toimintamallit. Hakupäivä 8.1.2022. <https://etajohtaminen.fi/proaktiivinen-toimintatapa-monipaikkaisessa-tyossa/>

Virtanen, Petri, Smedberg, Jari, Nykänen Pirkko & Stenvall, Jari 2017. Palvelu- ja asiakastietojärjestelmien integraation vaikutukset sosiaali- ja terveystieteissä. Valtioneuvoston selvitys ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2/2017. Hakupäivä 30.12.2021.  
[https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/2\\_Palvelu-%20+ja+asiakastietoj%C3%A4rjestelmien+integraation+vaikutukset+sosiaali-+ja+terveyspalveluissa/bcc5b696-7e81-4121-b496-c9ac78be815e](https://tietokayttoon.fi/documents/10616/3866814/2_Palvelu-%20+ja+asiakastietoj%C3%A4rjestelmien+integraation+vaikutukset+sosiaali-+ja+terveyspalveluissa/bcc5b696-7e81-4121-b496-c9ac78be815e)

Virtanen, Petri, Suoheimo, Maria, Lamminmäki, Sara, Ahonen, Päivi & Suokas, Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystieteiden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: DTPpage Oy. Hakupäivä 18.2.2022.  
<https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Vuori, Jaana 2020. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa: Vuori, Jaana (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Hakupäivä: 27.1.2021.  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>

World Health Organization 2004. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Ohjeita ja luokituksia 4. Stakes. Hakupäivä 14.3.2022.  
[ICF\\_2013\\_2503verkko.pdf \(julkari.fi\)](https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/)

Yliruka, Laura, Kantoluoto, Anne, Heino, Tarja, Laine, Tergi & Hipp, Tiia (toim.) 2020. Itsenäistymistä ja hyvinvointia tukeva jälkihuolto ja nuorten aikuisten sosiaalityön mallinnus: : Osana lastensuojelun VIP-nuoren palvelupolkua. Työpaperi 32/2020. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 3.12.2021. <https://www.julkari.fi/handle/10024/140573?show=full>

Ylitalo-Katajisto, Kirsi & Vuorinen, Anu 2022. Hyvinvointi, terveys ja turvallisuus – yhdessä tehden. Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia 2023-2030. Hakupäivä 26.3.2022. [https://pohjois-pohjanmaanhyvinvointialue.fi/wp-content/uploads/2022/03/hyvinvointialuestrategia-2023-2030\\_luonnos-10.3.2022\\_lausuntokierros.pdf](https://pohjois-pohjanmaanhyvinvointialue.fi/wp-content/uploads/2022/03/hyvinvointialuestrategia-2023-2030_luonnos-10.3.2022_lausuntokierros.pdf)

Äärelä, Tanja 2012. ”Aika paljolla vaikuttaa minkälainen ilme opettajalla on naamalla.” Nuoret vangit kertovat peruskouluajoistaan. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopiston kasvatustieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino 2012. Hakupäivä 10.1.2022. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61671/%c3%84%c3%a4rel%c3%a4\\_actaE\\_105p\\_dfA.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61671/%c3%84%c3%a4rel%c3%a4_actaE_105p_dfA.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

# LIITTEET

## LIITE 1

Haastattelurunko

### **Teemat**

Millaiset ovat Keski-pohjanmaan ammattioppilaitoksen Tukipolku-hankkeessa opiskelevien nuorten kokemukset kuntoutuksellisesta tuesta?

Minkälaista tukea nuori oman kokemuksensa mukaan tarvitsee opiskeluissaan etenemiseksi tai opiskeluista selviämisen tueksi?

Miten tukipalveluita tulisi kehittää opiskelijaa tukeviksi?

**1.Teema: Aikaisemmin saatu kuntoutuksellinen tuki, opintoihin saatu tuki ja tuki arkeen**

**2.Teema: Kuntoutuksellisen tuen tarve tällä hetkellä**

**3: Teema: Kuntoutuksellisen tuen arviointi ja kehittäminen**

## LIITE 2

Saatekirje teemahaastatteluun



Opinnäytetyön nimi: Ammatillisissa opinnoissa opiskelevien ja kuntoutuksellista tukea saavien 18–29-vuotiaiden nuorten kokemuksia omasta palvelupolustaan

Tekijät: Tanja Asiala, Kristiina Markkula ja Anna Salonpää

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, kuntoutuksen asiantuntija

Hei ammattiin opiskeleva nuori aikuinen Keski-Pohjanmaan ammattioppilaitoksella.

Pyydämme Sinua osallistumaan haastatteluun, jonka tavoitteena on tuottaa sinun kokemuksiasi ja toiveitasi opiskelijoiden tukipolkujen kehittämistyöhön Keski-Pohjanmaan ammattioppilaitoksen opiskeluhoillon ja Tukipolku- hankkeen käyttöön. Tarkoituksena on selvittää, millaisia ovat kokemuksesi aikaisemmin saamistasi tuki- tai kuntoutuspalveluista, sekä toiveista nuorten tuki- ja kuntoutuspalvelujen kehittämiseen. Toivoisimme myös mielipidettäsi moniammatillisesti suunniteltujen tuki- ja kuntoutuspalvelujen merkityksestä ammatillisten opintojesi aloitukseen.

Suostumuksesi haastateltavaksi vahvistat allekirjoittamalla alla olevan suostumuslomakkeen ja antamalla sen haastattelijalle. Haastattelun tuloksia tullaan käyttämään niin, etteivät yksittäisten haastateltavien näkemykset ole tunnistettavissa. Sinulla on oikeus keskeyttää haastattelu halutessasi, sekä kieltää sinuun liittyvän aineiston käyttäminen opinnäytetyön aineistona.

Haastattelu liittyy osana Oulun ammattikorkeakoulussa suorittamaamme ylempään ammattikorkeakoulututkintoa ja tutkintoon kuuluvaan opinnäytetyöhön.

Opinnäytetyömme ohjaajat

Heidi Ruotsalainen, Sosiaali- ja kuntoutusalan Yliopettaja, OAMK. [heidi.ruotsalainen@oamk.fi](mailto:heidi.ruotsalainen@oamk.fi)

Pirjo Lappalainen, Toimintaterapian lehtori, OAMK. [pirjo.lappalainen@oamk.fi](mailto:pirjo.lappalainen@oamk.fi)

Osallistumisestasi kiittäen:

Tanja Asiala [o0asta00@students.oamk.fi](mailto:o0asta00@students.oamk.fi)

Kristiina Markkula [c0makr00@students.oamk.fi](mailto:c0makr00@students.oamk.fi)

Anna Salonpää [o0saan00@students.oamk.fi](mailto:o0saan00@students.oamk.fi)

### LIITE 3

#### Tietoinen suostumus haastateltavaksi

Olen saanut riittävän selvityksen toteutettavasta opinnäytetyöstä ja sen yhteydessä suoritettavasta tietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta. Tiedotteen sisältö on kerrottu minulle myös suullisesti ja olen saanut vastauksen tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Minulle on kerrottu, mistä minua koskevia tietoja hankitaan (tämän haastattelututkimuksen kautta). Annan luvan itseäni koskevien, tutkimusten kannalta tarpeellisten tietojen keräämisen haastattelututkimuksen kautta OAMK opinnäytetyöhön liittyvään aineistoon, sekä Keski-Pohjanmaan koulutusyhtymän oppilashuoloin kehittämistyön tukena.

Se, mitä kerron, käsitellään luottamuksellisesti ja siten, että henkilöllisyyttäni ei ole mahdollista selvittää. Kaikkia osapuolia sitoo salassapitovelvollisuus. Tutkimustiedot käsitellään luottamuksellisina. Ymmärrän, että osallistuminen tähän tutkimukseen on vapaaehtoista ja voin perua tämän suostumuksen tai keskeyttää osallistumiseni tutkimukseen milloin tahansa ennen tutkimuksen päättymistä.

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ .2021 \_\_\_\_\_

Allekirjoitus

\_\_\_\_\_

Nimenselvennys

\_\_\_\_\_

Yhteystiedot

## **OPISKELIJAN TUEN SUUNNITTELUN MANUAALI**

### **Oppimis- ja työskentelyvalmiudet**

- Opiskelijan tarve erityisopettajan alkukartoitukseen mm. luki- ja matematiikkaseulat.
- Keskittymishaasteiden kartoitus. Tarve hoitoon tai kuntoutukseen?
- Hahmottamiseen liittyvien haasteiden kartoitus.
- Tarve laajempaan kartoitukseen / jatkotutkimuksiin – psykologin konsultointi.
- Opiskelijan toiveet tukitoimille?

### **Yhteistyötaidot**

- Ryhmässä työskentelemisen taidot ja mahdolliset opiskelijan kokemat haasteet.
- Kiinnittyminen opiskeluyhteisöön. Voidaanko tarvittaessa tukea hanketoimijoiden tai vertaistoiminnan avulla?
- Ohjeiden, sääntöjen ja aikataulujen noudattaminen. Ovatko opiskelijalle selkeitä?
- Opiskelijan toiveet tukitoimille?

### **Voimavarat**

- Kiinnostus ja motivaatio nykyisiin opintoihin. Voidaanko tarvittaessa hyödyntää mahdollisuutta uuteen alaan tutustumiseen: koulutuskokeilun kautta tai tutkinnon osa hoksaamalla?
- Jaksaminen. Onko opiskelijalla tarve varhennettuun terveystarkastukseen tai terveydenhoitajan muuhun tukeen?
- Kuva itsestä oppijana ja aikaisemmat kokemukset. Hyötyykö opiskelija opinto-ohjaajan yksilöllisestä tuesta tai vertaistuesta?
- Muut kuormitustekijät. Hyötyykö opiskelija kuraattorin tuesta opintoihin vaikuttaviin kuormitustekijöihin liittyen?
- Opiskelijan toiveet tukitoimille?

### **Arjentaidot**

- Itsestä huolehtiminen. Riittävätkö opiskelijan voimavarat omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen?
- Kykeneekö opiskelija tavoittamaan tarvitsemiaan palveluja esim. opiskeluhuollon toimijat. Voidaanko tarvittaessa hyödyntää hankkeiden, tai etsivä nuorisotyön tukea tarvittavien palvelujen saavuttamisessa?
- Oma talous. Onko opiskelijan opiskeluetus tarkoituksen mukainen? Tarvitseeko opiskelija kuraattorin tukea taloudellisen tilanteen tarkempaan selvittelyyn?
- Itsenäinen liikkuminen. Kykeneekö opiskelija liikkumaan itsenäisesti arkiympäristössään ja tavoittamaan esim. oppilaitoksen ulkoisia palveluja? Voidaanko tarvittaessa hyödyntää hankkeiden tai etsivä nuorisotyön tukea tarvittavien palvelujen saavuttamisessa?

Vapaa-ajan toiminta. Kykeneekö opiskelija saavuttamaan toivomiaan vapaa-ajan toimintoja, vai tarvitseeko tukea esim. harrastusten saavuttamiseen?

Opiskelijan toiveet tukitoimille?

**Tuki sovitaan suunniteltavaksi**

Yhteinen verkosto:

---

Seuranta 3 kk / 6 kk:

---

Yhdyshenkilö:

---



**Opiskelijalle**

Tuen järjestämisestä sovittiin:

Yhteinen verkosto pidetään:

---

Seuranta 3 kk / 6kk tästä.

---

Yhdyshenkilö:

---

Muut erikseen sovitut tapaamiset:

# Opiskelijaterveystarkastuksen sisällöt

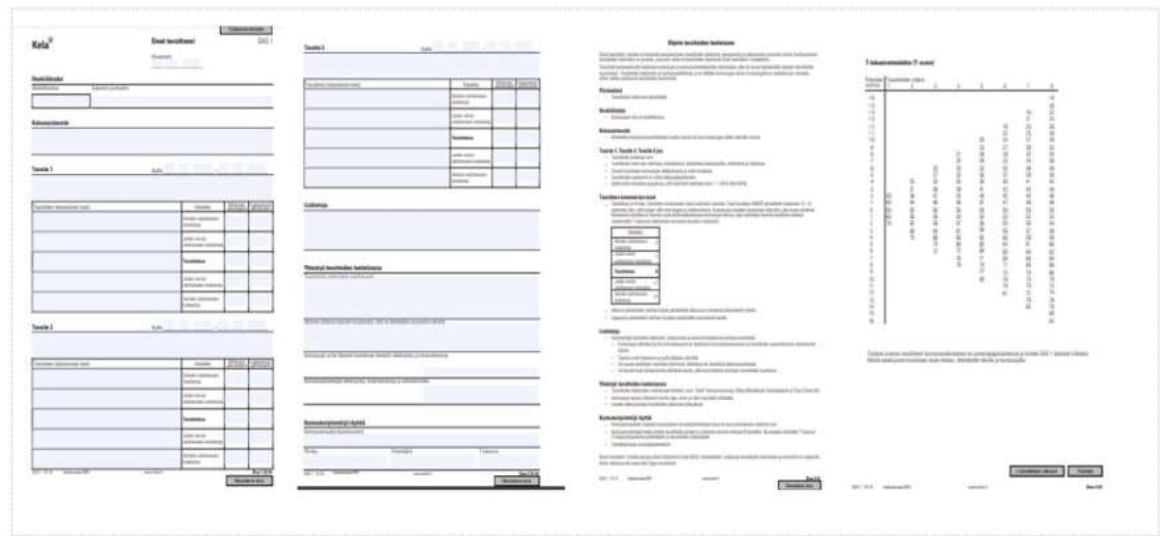
(Lähde Opiskeluterveyshuollon opas 2021, 35-37)

Terveystarkastuksen sisältö		Terveystarkastuksen sisältö		Terveystarkastuksen sisältö	
<b>Ravitsemustieteet</b>	THL Erityisravinto-suositus	<b>Sosiaaliset suhteet</b>		<b>Fyysiologiset mittaukset</b>	Kirjataan ohjeiden mukaisesti sekä erityisesti huomioon otavat väliaikaisuuksien tekijät.
<b>Uusi ja lepo</b>	Nukkumisen määrä ja laatu Tuntimäärä, jonka opiskelija vuorokaudessa nauttii (nukkumaanmeno- ja herämisajaksi)	<b>Lähi- ja kaukoliikunta</b>	THL – väkivallan muoto Onko opiskelija todistanut tai itse kokenut lähisuhteiden väkivaltaa perheen sisällä (1=ei tiedossa, 2=kyllä suuren väkijä, 3=kyllä vähemmän väkijä, 4=kyllä lapsin kohdistava (kun opiskelija on itse ollut lapsi), 5=kyllä omassa parissa, 6=ei)	– Pituus, paino (BMI) sekä sydämen-rytmiä koskevat ohjeiden mukaisesti.	
<b>Liikuminen</b>	Kuinka monta tuntia viikossa opiskelija liikkuu fyysisi- ja kuntoliikuntatyyppisesti /harastaa kestävyystyypistä liikunnasta. 8. luvun MOVE- testin pistemäärä tulee sirtetty kouluterveyshuollon opettajan tietoihin.	<b>Sosiaalisen tunteen</b>	Onko kokenut jokin henkisesti tai fyysisesti raskaan tapahtuman tai asian? Onko läheisiä ystäviä tai omaista, jonka kanssa voi puhua itselleen tärkeistä asioista? Onko opiskelijalla kontakti kaveriverkoston tai sosiaalisyhteistyön kanssa?	– Keskittämisen, muistamisen, oppimisen ja muistamisen taitojen arviointi.	
<b>Mediassa (riippuvuus mobiililaitteista)</b>	Onko mobiililaitteen, tietokoneen tai TV:n ääreltä vietyt aika tai pelaaminen häirinnä opiskelijan ihmissuhteita, ajatusta, yleistä vuorokausrytmiä tai opiskelua?	<b>Terveydentila</b>	Kortti terveydentila, oireet, sairaudet, vammat, lääkkeet Oma arvio terveydentilasta THL – Henkilön oma arvio Jatkuvat tai toistuvat oireet THL – Tautiluokitus ICD-10 tai Käsitteistö – ICF-2 Perusterveyshuollon lausunto Pitkäaikaiset ja terveysongelmat tai vammat Lääkärin määräämät lääkkeet harrastamattomista. Opiskelijan käyttämät reseptivapaat lääkkeet (vapaamuotoiset) Sairaudet, tapaturmat, tutkimukset ja hoito (vapaamuotoiset) Lähiöiden sairaudet (vapaamuotoiset)	– Näkö- ja kuulon mittaukset. – Verenpaineen mittaus. – Sydämen-rytmin mittaus. – Verenpaineen mittaus. – Verenpaineen mittaus. – Verenpaineen mittaus.	
<b>Tapakointi ja nautinto (tupakkatuote, nikotiiniriippuvuus)</b>	ARVON Tupakkatuotteen käyttö THL:n tupakkatuote ARVON Nikotiiniriippuvuudesta	<b>Seksuaaliterveys</b>	THL – ehkäisymenetelmä Raskauden ehkäisyyn tai sukupuolitauteihin liittyvät oireet tai ongelmat	– Verenpaineen mittaus. – Verenpaineen mittaus. – Verenpaineen mittaus.	
<b>Alkoholi</b>	Nauttien päihteiden (ALCOHOL) pistemäärä ALCOHOL AUDIT	<b>Psyykinen terveys</b>	Kahden kysymyksen masennusosa Beckin masennuskysely BDI-21, Masennuskysely R-BDI-13, Ahdistusasteikkusely BAI, Symptomi-indeksi Soff (kaikista pistemäärä)	– Verenpaineen mittaus. – Verenpaineen mittaus. – Verenpaineen mittaus.	
<b>Huumeet (käytetty huume)</b>	Huumeiden tai lääkkeiden säännöllinen käyttö päihteidenkäytössä? Painopainon muutokset	<b>Suun terveys</b>	STH – STH-3 Harjoitusten määrä Milloin viimeksi käynyt suun terveydenhuollossa (vuosi)	– Verenpaineen mittaus. – Verenpaineen mittaus. – Verenpaineen mittaus.	

KUVIO 22. Opiskelijaterveystarkastuksen sisällöt

# GAS Lomake ja ohjeet omien kuntoutustavoitteiden laatimiseen

(Lähde: Kela 2019) <https://www.kela.fi/yhteistyokumppanit-kuntoutuspalvelut-palveluntuottajille-kuntoutuksen-mittaaminen-ja-arviointi-gas-menetelma>



KUVIO 23. GAS Lomake ja ohjeet omien kuntoutustavoitteiden laatimiseen



LIITE 6.

2. KUNTOUTUKSELLISEN TUEN TARVE TÄLLÄ HETKELLÄ ( Ammatillisissa opinnoissa )  Alkuperäinen aineistolainaus	Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Yläluokka
<p>Alussa amis sujui ihan ok, mutta sitten se meni huonosti.</p> <p>Alku sujui hyvin, värseni ensimmäinen vuosi. Sitten oli just kiinnostusta, mutta sitten se alkoi vähetä, eikä enää oikein luistanut.</p> <p>Alku lähti ihan hyvin, että kävin tunneilla ei ollut ongelmia, mutta sitten ne alko niinku kasaantua pikkujäjä, ku alko tulla ryhmätoita ja simulatio ohjelmia. Ni sitten ne alko niinku kasaantua ja sitten alkoi se energia värsä niinku tippumaan, niin sitten huomasi, että niinku</p>	<p>Opintojen sujuminen Opintojen haasteet</p> <p>Opintojen sujuminen Motivaation väheneminen Opintojen sujumattomuus</p> <p>Opintojen sujuminen Tehtävien kasaantuminen Opintoihin liittyvät odotukset Odotuksiin vastaamisen ongelmat Opintojen keskeytyminen, Poissaolot, Uuupumus ja väsymys, Huonovointisuus</p>	<p>Rohkeus lähteä ammatillisiin opintoihin</p> <p>Voimakas motivaatio</p> <p>Opintojen sujuminen alkuun hyvin</p> <p>Tunnistamaton tuen tarve</p> <p>Madaltunut toimintakyky</p> <p>Kasaantuvat haasteet</p> <p>Voimavarojen hiipuminen hitaasti</p> <p>Hiljalleen lisääntyvät poissaolot</p> <p>Valman tuki</p>	<p><u>Kuntoutuksellinen avun</u> ja tuen tarve ammatillisiin opintoihin</p>

KUVIO 24. Ote analyysitaulukosta