

Osatyökykyisten nuorten aikuisten palvelukokemukset

Kokemuksia työ- ja toimintakykyä sekä koulutukseen tai työelämään sijoittumista tukevista palveluista

Emma Karimäki

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK, Asiakaslähtöisten palveluprosessien kehittäjä

2023

Tiivistelmä

| | | |
|--|--------------------------------------|-------------------------|
| Tekijä(t) Karimäki, Emma | Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK | Valmistumisaika 2023 |
| | Sivumäärä 55 | |
| Työn nimi Osatyökykyisten nuorten aikuisten palvelukokemukset Kokemuksia työ- ja toimintakykyä sekä koulutukseen tai työelämään sijoittumista tukevista palveluista | | |
| Tutkinto Sosionomi (YAMK), Asiakaslähtöisten palveluprosessien kehittäjä | | |
| Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio ASKELMAT - Askel Askeleelta osallisuuspolku Päijät-Hämeessä -hanke, LAB-ammattikorkeakoulu | | |
| Tiivistelmä <p>Sairauden tai työkyvyttömyyden vuoksi työelämästä syrjään jääneiden nuorten määrä on lisääntynyt 2000-luvulla. Mielenterveyden ongelmat, heikot elintavat ja krooniset sairaudet heikentävät monien nuorten aikuisten hyvinvointia ja toimintakykyä. Osatyökykyisenä työelämään sijoittuminen on vaikeaa ja työvoiman ulkopuolella olevat nuoret tarvitsevat usein laajaa tukea yli palvelusektorien. Heidän tukemisensa kohti työelämää vaatii eheiden ja vaikuttavien palvelupolkujen rakentamista. Vaikuttavat palvelut tuottavat paitsi inhimillistä hyvää, ne myös edistävät työvoiman saatavuuden kasvua.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin soveltavana laadullisena tutkimuksena osana ASKELMAT-hanketta. Hankkeen tavoitteena oli löytää ratkaisuja osatyökykyisten nuorten työ- ja koulutuspolun tukemiseen tilanteessa, jossa henkilö tarvitsee pitkää ja kokonaisvaltaista tukea työelämään sijoittumisessa. Tutkimuksen tavoitteena oli edistää yksilöllisiin tarpeisiin vastaavien, eheiden palvelupolkujen muodostumista nuorten aikuisten työllisyyspalveluissa kolmannen sektorin toiminnassa. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää nuorten osatyökykyisten aikuisten kokemuksia koulutukseen ja työelämään sijoittumista tukevasta palvelupolusta. Tutkimuksessa haastateltiin nuoria aikuisia, joiden opiskelua tai työllistymistä ovat vaikeuttaneet erilaiset työkykyä alentavat tilat sekä psyykkisen ja sosiaalisen tuen tarpeet. Haastattelut toteutettiin käyttäen teemahaastattelun menetelmää ja analysoitiin käyttäen aineistolähtöistä sisällönanalyysia.</p> <p>Yleisen terveyden ja hyvinvoinnin tukeminen on tärkeää osatyökykyisten työllistymispolulla. Nuoret toivovat yksilöllisesti harkittua ja konkreettista tukea. Nuoret aikuiset hyötyvät pitkäkestoisista asiakassuhteista ja työntekijän tuesta omien ratkaisujen tekemisessä. Nuoret kokevat oman roolinsa palveluissa aktiivisena ja vastuullisena. Työntekijältä odotetaan asiantuntemusta ja tietoja asiakkaan ratkaisujen tueksi. Oma asema nähdään kuitenkin myös haavoittuvaisena ja palvelujärjestelmän odotetaan paitsi vievän eteenpäin myös antavan aikaa kuntoutumiselle ja oman hyvinvoinnin vahvistamiselle. Negatiivisia kokemuksia liittyi rakenteista lähtevään, byrokrattiseen toimintaan sekä palveluiden lyhytjännitteisyyteen.</p> | | |
| Asiasanat osatyökykyiset, nuoret aikuiset, palvelukokemus, palveluohjaus | | |

Abstract

| | | |
|---|------------------------------------|-------------------|
| Author(s) Karimäki, Emma | Type of Publication Thesis, UAS | Published 2023 |
| | Number of Pages 55 | |
| Title of Publication Service Experiences of Young Adults Who Are Partially Unfit for Work Experiences on services to promote work ability and wellbeing | | |
| Name of Degree Master's Degree Programme in Social and Health Care, Developer of Customer-oriented Services | | |
| Name, title and organization of the client ASKELMAT – project, LAB University of Applied Sciences | | |
| Abstract <p>The number of young adults who are left aside from the workforce has grown through the 21st century. Mental health issues, poor lifestyle choices and chronic illnesses are weakening the wellbeing and functional ability of many young adults. It is hard for the partially unfit for work to find employment. Young adults outside the workforce often need extensive support from various fields. Supporting their transition to working life means that the different services must be integrated and effective in their approach.</p> <p>The thesis was completed as qualitative applied research and was part of a project called ASKELMAT. The aim of the study was to promote individual services that best meet the needs of young adults who are partially unfit for work and who are trying to enter the workforce or acquire more education. The purpose of the study was to describe what kind of experiences do these young adults have on services that support their work ability and path towards education or employment. The research method was thematic interview. The people interviewed were young adults who had experienced difficulties entering the workforce or education because of different disabilities and social and psychological needs. The collected data was analyzed using data-based content analysis.</p> <p>It is important to promote the general health and wellbeing of those that are partially unfit for work. Young adults expect individual and practical support. They benefit from longterm relationships with the professionals helping them. They had some negative experiences on bureaucracy affecting their service. They see their own client role as proactive and accountable. They look for expert advice from the professionals and expect help in reaching their goals. The young adults interviewed also point out that time and help to rehabilitate should be given when needed.</p> | | |
| Keywords partially unfit for work, young adults, service experience, service counselling | | |

Sisällys

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto..... | 1 |
| 2 | Soveltavan tutkimuksen lähtökohdat | 2 |
| 2.1 | Aihevalinnan perustelut ja ajankohtaisuus | 2 |
| 2.2 | ASKELMAT-hanke ja nuorten työllisyyspalveluiden kehittämistyö..... | 2 |
| 2.3 | Soveltavan tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymys | 3 |
| 3 | Nuoret työelämän ulkopuolella..... | 4 |
| 3.1 | Työtä tai koulutusta vailla olevat nuoret aikuiset..... | 4 |
| 3.2 | Nuorten työkyvyn haasteet ja osatyökykyisten työllistymisen tuki..... | 6 |
| 4 | Palveluintegraatio ja asiakaslähtöinen palvelupolku | 9 |
| 4.1 | Työelämän ulkopuolella olevien nuorten palvelupolut | 9 |
| 4.2 | Asiakas- ja palveluohjaus nuoren palvelupolulla | 10 |
| 4.3 | Asiakasosallisuus ja sen toteutuminen palveluissa | 12 |
| 5 | Soveltavan tutkimuksen toteutus | 15 |
| 5.1 | Soveltava laadullinen tutkimus | 15 |
| 5.2 | Teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä..... | 15 |
| 5.3 | Haastatteluun osallistujat..... | 18 |
| 5.4 | Haastattelujen toteutus | 19 |
| 5.5 | Aineiston analyysi | 21 |
| 6 | Tutkimuksen tulokset | 25 |
| 6.1 | Positiivisina ja hyödyllisinä koetut palvelukokemukset | 25 |
| 6.2 | Negatiivisina tai hyötyä tuottamattomina koetut palvelukokemukset..... | 29 |
| 6.3 | Kokemukset ja odotukset asiakkaan ja työntekijän rooleista..... | 33 |
| 7 | Pohdinta ja arviointi..... | 36 |
| 7.1 | Tulosten tarkastelu..... | 36 |
| 7.2 | Tutkimuksen eettisyys | 39 |
| 7.3 | Tutkimuksen luotettavuus | 41 |
| 7.4 | Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset | 44 |
| 7.5 | Jatkotutkimusaiheet | 46 |
| | Lähteet..... | 47 |

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelun haastattelurunko

Liite 2. Tutkimuslupa

Liite 3. Nuorille annettu kirjallinen tieto tutkimuksesta

Liite 4. Ylä- ja pääluokkien muodostuminen

1 Johdanto

Suomalainen käyttää yhteiskunnan tarjoamia palveluita varhaisesta lapsuudesta asti. Palveluiden tavoitteena on huolehtia nuorten kansalaisten kasvusta ja kehityksestä. Neuvola ja varhaiskasvatus tavoittavat valtaosan alle kouluikäisistä ja myöhemmin koulujärjestelmä kiinnittää lapset ja nuoret yhteiskuntaan ja työelämään. (Aaltonen & Kivijärvi 2017, 7.) Silti vuonna 2021 seitsemän prosenttia 15–24 vuotiaista nuorista ei ollut töissä tai koulutuksessa (Tilastokeskus a). Samana vuonna ilman peruskoulun jälkeistä koulutusta oli kahdeksan prosenttia alle 30-vuotiaista aikuisista, mikä oli enemmän kuin edellisinä vuosina (Tilastokeskus 2023a). Sairauden tai työkyvyttömyyden vuoksi työelämästä syrjään jääneiden nuorten määrä on niin ikään lisääntynyt 2000-luvulla. Sairauspäivärahan, kuntoutustuen ja työkyvyttömyyseläkkeiden määrät ovat kasvaneet. Kasvu liittyy erityisesti mielenterveyden ja käytöksen häiriöiden lisääntymiseen. Ongelmia on myös osatyökykyisenä työelämään sijoittumisessa. Moni tuetusti opiskellut ei onnistu saamaan työtä, ja työkyvyttömyyseläke on ratkaisu toimeentulon järjestämiseen. (Koskenvuori 2017.)

Työelämään mukaan pääsy lisää ihmisen yleistä hyvinvointia ja turvaa itsenäistä toimeentuloa. Osatyökykyisten saaminen osaksi työvoimaa on tärkeää myös kansantaloudelle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 13.) Koulutus- ja työuralta syrjään jääneitä nuoria pyritään kiinnittämään takaisin yhteiskuntaan erilaisin palveluin (Aaltonen & Kivijärvi 2017, 10). Nuoren käyttämät palvelut tuottavat hänelle erilaisia asiakaskokemuksia ja niitä syntyy myös silloin, kun palvelua ei saa. Nämä asiakaskokemukset kulkevat nuoren mukana hänen tulevilla palvelupolullaan vaikuttaen odotuksiin ja asenteisiin, joilla nuori kohtaa uudet tilanteet. (Kekkonen ym. 2018, 7-8; Aaltonen & Berg 2015, 100.) Nuorten kokemukset palveluista ovat arvokasta tietoa kehittämistyölle. Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden kuuleminen edistää asiakaslähtöisten, vaikuttavien palveluiden tuottamista (Sihvo ym. 2018, 12). Palvelut tulee voida yhteensovittaa asiakkaan tarpeita vastaavaksi eheäksi palvelupoluksi (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a).

Tämä opinnäytetyö on osa ASKELMAT - Askel askeleelta osallisuuspolku Päijät-Hämeessä -hanketta. Opinnäytetyö on soveltava tutkimus, jonka tavoitteena on edistää yksilöllisiin tarpeisiin vastaavien, eheiden palvelupolkujen muodostumista nuorten aikuisten työllisyyspalveluissa kolmannen sektorin toiminnassa. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää nuorten osatyökykyisten aikuisten kokemuksia koulutukseen ja työelämään sijoittumisesta tukevasta palvelupolusta. Tulosten perusteella nostetaan esiin palvelupolussa hyväksi koettuja toimintatapoja ja koettuja ongelmia sekä tehty asiakasnäkökulmaan perustuvia kehittämisehdotuksia.

2 Soveltavan tutkimuksen lähtökohdat

2.1 Aihevalinnan perustelut ja ajankohtaisuus

Vuosi 2022 oli Euroopan Unionin Euroopan nuorison teemavuosi (European year of youth). Teemavuosi nosti esiin uudelleen vahvistetun nuorisotakuun lupauksen, joka vuonna 2020 täydensi jo aiemmin tehtyä nuorisotakuuta. Uudelleen vahvistettu nuorisotakuu lupaa edistää nuorten aikuisten työllistymistä tukemalla nykytyöelämässä tarvittavien taitojen kehittymistä ja koulutuksesta työelämään siirtymisen nivelvaihetta. (Euroopan Unioni.) Takuusta huolimatta 12 % Euroopan Unionin jäsenmaiden 15–29-vuotiaista nuorista oli vuonna 2021 vailla työ-, opiskelu- tai harjoittelupaikkaa (Eurostat 2022). Samana vuonna Suomessa seitsemän prosenttia alle 24-vuotiaiden ikäryhmästä oli vailla työtä tai koulutuspaikkaa (Tilastokeskus a). Yli 20-vuotiaiden jääminen ilman jatkokoulutusta on haaste Suomessa (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019, 2). Vuonna 2019 suomalaisista 20–29-vuotiaista 15 % oli vailla peruskoulun jälkeistä koulutusta, miehet useammin kuin naiset (Tilastokeskus 2020, 2). Toisen asteen tutkinnon puuttuminen johtaa usein myöhempään työttömyyteen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019, 2).

Pääministeri Marinin vuoden 2019 hallitusohjelmassa (130, 133) asetettiin Suomen työllisyysastetavoitteeksi 75 prosenttia. Keinoina tavoitteen saavuttamiseksi nimettiin muun muassa nuorten työurien pidentäminen vahvistamalla nuorisotakuuta ja muita tukipalveluita sekä osatyökykyisten ja vaikeasti työllistyvien työllisyyden parantaminen. Osana hallituksen sosiaali- ja terveyskeskusten uudistamistyötä huomiota kiinnitettiin työkyvyn tuen palveluihin, joiden haluttiin olevan yksilöllisiä, työ- ja toimintakykyä edistäviä, asiakaslähtöisiä ja asiakkaan osallisuutta korostavia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 17). Työkykyohjelman mukaan arviolta puolet pitkäaikaistyöttömistä on osatyökykyisiä. Osatyökykyisten saaminen osaksi työllistä työvoimaa edistää kansantalouden kasvua ja inhimillistä hyvinvointia, mutta tällä hetkellä osatyökykyisten työvoimapotentiaali on suurelta osin hyödyntämättä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 12-13.)

2.2 ASKELMAT-hanke ja nuorten työllisyyspalveluiden kehittämistyö

Tämä soveltava tutkimus tehtiin osana ASKELMAT - Askel askeleelta osallisuuspolku Päijät-Hämeessä -hanketta. ASKELMAT-hanke käynnistyi toukokuussa 2021 ja päättyi maaliskuussa 2023. Hankkeen tavoitteena oli löytää ratkaisuja osatyökykyisten nuorten työ- ja koulutuspolun tukemiseen tilanteessa, jossa henkilö tarvitsee pitkää ja kokonaisvaltaista tukea työelämään sijoittumisessa. ASKELMAT-hankkeessa kehitettiin kolmannen sektorin palveluntuottajien palvelukokonaisuutta osatyökykyisten nuorten tukemisessa. Hankkeessa kehitettiin LAB-ammattikorkeakoulun ja kolmannen sektorin palveluntuottajien

yhteistyönä Askel askeleelta -osallisuuspolku, joka on vaiheittain etenevä, nuoren vastuuta enenevästi lisäävä tuettu polku kohti työllistymistä. Lisäksi hankkeessa pyrittiin edistämään osatyökykyisten työllistymistä tekemällä vaikuttamistyötä osatyökykyisten työvoimapotentiaalin esiin tuomiseksi. (ASKELMAT-hanke 2021.)

LAB-ammattikorkeakoulu vastasi ASKELMAT- hankkeesta ja sen osatoteuttajina olivat Harjulan Setlementti ry (rekisteröity yhdistys) ja Lahden Diakoniasäätiö sr. (rekisteröity säätiö). Harjulan Setlementti on Lahdessa paikallisesti toimiva yhdistys. Setlementtityön toiminta-ajatuksena on palvella myös yhteisöllisesti heikommassa asemassa olevia henkilöitä (Harjulan Setlementti ry). Lahden Diakoniasäätiö on yhteiskunnallinen yritys, jonka toiminnan tarkoituksena on edistää Lahden alueen asukkaiden hyvinvointia. Diakoniasäätiön ylläpitämä Lahden Diakonialaitos tuottaa muun muassa nuoriso- ja työllisyyspalveluita, kuten kuntouttavaa työtoimintaa ja työpajatoimintaa. (Lahden Diakonialaitos.)

Tämän tutkimuksen aihe ja kohderyhmän valinta lähtivät ASKELMAT-hankkeen tarpeesta saada asiakaslähtöistä tietoa työllistymispalveluiden kehittämisen tueksi. Tutkimuksen aiheita rajattiin yhdessä hanketiimin kanssa useammassa tapaamisessa keväällä 2022. Hanketiimin mielenkiintoisiksi nostamiin teemoihin lukeutuivat palveluiden nivelvaiheet, nuorten kokemukset palvelupolun tavoitteellisuudesta, nuorten osallisuuden toteutuminen palveluissa, nuoren oma vastuu palveluissa sekä nuorten kokemukset palveluohjauksesta ja sen tarpeesta. Hanketiimi toivoi tutkimukselta nuorten omien kokemusten ja ajatusten esiin tuomista hankkeen aihepiiriin liittyen. Tutkimusaiheen ja -kysymyksen tarkempi rajaaminen sekä menetelmävalinta jätettiin soveltavan tutkimuksen tekijälle.

2.3 Soveltavan tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymys

Tämän soveltavan tutkimuksen tavoitteena oli edistää yksilöllisiin tarpeisiin vastaavien, eheidän palvelupolkujen muodostumista nuorten aikuisten työllisyyspalveluissa kolmannen sektorin toiminnassa. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää nuorten osatyökykyisten aikuisten kokemuksia koulutukseen ja työelämään sijoittumista tukevasta palvelupolusta. Tutkimuskysymyksenä oli, millaisia kokemuksia nuorilla osatyökykyisillä aikuisilla on työkykyä ja työhön tai koulutukseen sijoittumista tukevasta palvelupolusta.

Tutkimuksessa selvitettiin palvelupolulla etenemistä ja asiakasosallisuuden toteutumista polun eri vaiheissa. Pyrkimyksenä oli nostaa esiin työelämään pyrkivän osatyökykyisen nuoren palvelukokonaisuuden hallintaan liittyviä mahdollisia ongelmakohtia, hyviä toimintatapoja ja kehittämissuhteita asiakasnäkökulmasta.

3 Nuoret työelämän ulkopuolella

3.1 Työtä tai koulutusta vailla olevat nuoret aikuiset

Suomessa 15-24 vuotiaiden nuorten työttömyysaste oli 16 % tammikuussa 2023 (Tilastokeskus 2023b). Työttömyysaste lasketaan työttömien osuutena työvoimasta, ei siis kaikista nuorista. Työvoimalla tarkoitetaan työmarkkinoiden käytettävissä olevaa ikäluokan osaa, eli heitä, jotka ovat töissä tai etsivät työtä. (Tilastokeskus b). Työtä etsivien nuorten lisäksi ansiotyöstä sivussa ovat työkyvyttömät nuoret, perheenjäsenistään huolehtivat nuoret sekä nuoret, jotka eivät hae työtä. Osa heistä on passiivisia, mahdollisesti sosiaalisista ongelmista kärsiviä, ja osa ei ole hakenut työtä, koska kohdistaa toimeliaisuutensa toisaalle. (Hii-lamo ym. 2017, 37.)

Suomessa on perinteisesti arvostettu ansiotyötä. Vuosituhannen alkupuolella työterveyslaitoksen selvityksen mukaan asenteet olivat kuitenkin muuttuneet. Osa nuorista ei enää pitänyt työttömäksi jäämistä välttämättä huonona asiana, jos taloudellinen tilanne oli muutoin turvattu. Saman selvityksen mukaan Suomessa oli myös suurehko joukko työikäisiä nuoria, jotka eivät aktiivisesti pyrkineet työelämään mukaan. (Kasvio & Kandolin 2010, 36-37.) Muutamaa vuotta myöhemmin tehdyn nuorisobarometrin tulokset eroavat tästä, eikä sen mukaan viitteitä työn arvostuksen vähenemisestä ollut (Myllyniemi 2014, 66). Myös Pyöriä ja Ojala (2016, 35) ovat tutkimuksessaan havainneet, että suomalaisten nuorten ansiotyön arvostus on säilynyt vakaana jo usean vuosikymmenen ajan, eikä se eroa vanhemmista ikäluokista. Nuorisobarometrin pitkäaikaisen tutkimusseurannan mukaan valtaosa 2010-luvun nuorista eli mieluummin työtuloilla kuin vastaavan suuruusella työttömyyskorvauksella. Osuus ei ollut merkittävästi muuttunut vuoden 1994 jälkeen. Valmius elää työttömyyskorvauksella oli suurempi työttömien kuin työssä olevien nuorten keskuudessa. (Myllyniemi 2014, 66-68.)

Työttömät ja koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret kokevat muita useammin tyytymättömyyttä elämäänsä. Mitä pidempi työttömyys on, sitä suurempi on tyytymättömien osuus suomalaisen tutkimuksen mukaan. (Gretschel & Myllyniemi 2021, 42.) Työ- ja koulutusmarkkinoiden ulkopuolella olon negatiiviset vaikutukset tulevat esiin myös ulkomaisessa tutkimuksessa. Sveitsissä havaittiin, että nuoruudessa ollut toimeton vaihe vaikutti ammatillisen tutkinnon suorittaneiden myöhempään tulotasoon ja urakehitykseen (Helbling & Sacchi 2014, Ralston ym. 2022 mukaan). Skotlantilaisen tutkimuksen mukaan alle 20-vuotiaana työn ja koulutuksen ulkopuolella olo korreloi tilastollisesti työttömyyteen 20 vuotta myöhemmin (Ralston ym. 2022). Meksikossa työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten todettiin verrokkejaan useammin käyttävän päihteitä ongelmallisesti ja kärsivän

itsetuhoisuudesta. Tämä ei kuitenkaan koskenut ihmisiä, jotka olivat jättäytyneet työstä ja koulutuksesta sivuun huolehtiakseen lasten tai omaisten hoidosta. Myös tahtomattaan vaille koulutuspaikkaa tai työtä jääneet olivat useammin suojassa päihteiden ongelmakäytöltä. Tutkimuksessa tämän epäiltiin kertovan siitä, että usko tulevaan työllistymiseen suojaaa tilapäisen toimettomuuden negatiivisilta vaikutuksilta. (Gutierrez-Garcia ym. 2018, 7-8.)

Suomessa työn ja koulutuksen ulkopuolelle jäämisen mahdollisia syitä ovat työn tai opiskelun taloudellinen kannattamattomuus, nuoren sosiaalisen viiteryhmän vaikutus sekä psykiset ja fyysiset esteet työssä ja opinnoissa pärjäämiseen. Syynä voi olla myös halu käyttää aikaa muuhun kuin työhön tai niin kutsuttu toimettomuus, joka on seurausta huono-osaisuuden periytymisestä ja sosiaalisen pääoman puutteesta. Ilman sosiaalista pääomaa työ- ja opiskelumarkkinoilla menestyminen on vaikeampaa. (Hiilamo ym. 2017, 43-46.) Nuorten tilannetta on yritetty Suomessa parantaa vahvistamalla syrjäytymistä ehkäiseviä toimia, kuten opiskeluvaihtojen ja psykososiaalisen tuen kanavia. Ongelmia ennaltaehkäiseviä toimia on kohdennettu varhaiskasvatukseen ja perusopetukseen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019, 1-2.)

Koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevista nuorista käytetään kansainvälisesti nimitystä NEET-nuoret (not in employment, education or training), jolla viitataan 15–29-vuotiaisiin nuoriin ja nuoriin aikuisiin (Eurofound 2012). Suomessa tilastokeskus viittaa samaan ryhmään *ei työssä eikä koulutuksessa eikä asevelvollisuutta suorittamassa oleviin nuoriin* rajaten sen ikäryhmään 15–24-vuotiaat. Käsite kattaa tutkintoon johtavan koulutuksen lisäksi erilaisia kurssikoulutuksia. (Tilastokeskus c). NEET-nuoriksi lasketaan sekä työttömät työnhakijat että työvoiman ulkopuolella olevat, ei-aktiiviset nuoret (Laine & Sarmia 2020). Vuonna 2021 Suomessa oli 45 000 nuorta, jotka sopivat tilastollisesti NEET-nuorten ryhmään. Tämä on 7 % kyseisestä ikäluokasta. Heistä valtaosa oli 20–24-vuotiaita nuoria aikuisia. Suomessa NEET-nuorten määrä on laskenut edellisistä vuosista. (Tilastokeskus a.)

Koulutuksella tai sen puutteella on vahva yhteys hyvinvointiin ja työelämään sijoittumiseen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019, 2). Vailla työtä tai koulutusta olevilla nuorilla on usein taustalla keskeytyneitä koulutuksia ja eri alojen opintoja. Nuoren vääräksi kokemus koulutusalan valinta on tyypillinen syy opintojen keskeyttämiseen. (Simonen 2019, 17.) Myös koulutukseen osallistumisen kustannukset voivat olla esteenä opinnoille. Lähes viidesosa nuorista kertoi vuoden 2017 Nuorisobarometrissa joutuneensa karsimaan opiskeluvaihtoehtojaan rahan puutteen vuoksi. Erityisen paljon rahan puute karsi opiskeluvaihtoehtoja pelkän peruskoulun suorittaneiden kohdalla. Myös toisen asteen jälkeiset opinnot synnyttävät kustannuksia tai tulonmenetyksiä. Neljännes korkea-asteella opiskelleista nuorista kertoi

taloudellisen tilanteen vaikuttaneen heidän koulutuspaikan valintaansa. (Myllyniemi & Kiilakoski 2017, 83–86.)

NEET-nuorilla työelämään kiinni pääsy ei välttämättä liity koulutuksen puutteeseen, vaan myös elämänhallinnan, terveyden ja hyvinvoinnin kysymyksiin (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019, 7). NEET-nuoret kokevat muita ikäryhmänsä nuoria useammin olevansa yhteiskunnan laidalla ja syrjäytymisvaarassa. Tyypillisiä työn- ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten hyvinvointia heikentäviä kokemuksia ovat yksinäisyys, aiemmin koettu koulukiusaaminen ja sosiaalisen verkoston heikkous. Myös taloudellisen toimeentulon vaikeudet ja velkaantuminen heikentävät usean nuoren hyvinvointia. (Simonen 2019, 11, 16, 19, 22–24.)

Euroopan elin- ja työolojen kehittämissäitiö Eurofound (2012) on määritellyt muun muassa matalan koulutustason, maahanmuuttajataustan ja syrjäseudulla asumisen riskitekijöiksi koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jäämiseen. NEET-nuorten ryhmä on kuitenkin hyvin heterogeeninen ja pitää sisällään eri syistä työelämän ulkopuolella olevia nuoria (Eurofound 2016, 10). Myös suomalaisen tutkimuksen mukaan työn ja opintojen ulkopuolella olevat nuoret aikuiset eroavat toisistaan niin taustansa kuin palvelutarpeidensa suhteen (Aaltonen & Berg 2015, 126). Vaikka ryhmä on moninainen, kaikille NEET-nuorille on yhteistä se, että he eivät ole parantamassa työmarkkinavalmiuksiaan työn, koulutuksen tai harjoittelun kautta (Hiilamo ym. 2017, 37). Tilastoissa NEET-nuoreksi voidaan laskea nuoruuden tyypillisiä elämänvaiheita viettäviä henkilöitä, joiden NEET-status on ohimenevä. Kuitenkin jo yhden vuoden kestävä koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olo nostaa tilastollisesti nuoren riskiä psyykkisiin ja sosiaalisiin ongelmiin. Useat NEET-vuodet ovat jo selvästi yhteydessä henkilön toimeentulon ja mielenterveyden ongelmiin. (Gissler ym. 2016.) NEET-nuorilla on asemansa vuoksi korkeampi riski jäädä tulevaisuudessakin työttömiksi ja kohdata sosiaalisia ongelmia. He ovat myös tässä hetkessä poissa tuottavasta inhimillisestä pääomasta työmarkkinoilla. (Eurofound 2016, 10.)

3.2 Nuorten työkyvyn haasteet ja osatyökykyisten työllistymisen tuki

Mielenterveyden ongelmat, haitalliset elintavat ja krooniset sairaudet heikentävät monien nuorten aikuisten hyvinvointia ja toimintakykyä (Shemeikka ym. 2014, 2,8). Jo työttömyys itsessään ennustaa huonompaa terveyttä ja tyytymättömyyttä elämänlaatuun (Hult 2019, 53). Mielenterveyden ongelmat ovat Suomessa yleinen syy työmarkkinoilta poissaoloon. Ne ovat taustasyynä isolle osalle sairauspoissaoloista ja työkyvyttömyyseläkkeistä. Tilanne on samankaltainen muuallakin Euroopassa. (Mattila-Holappa 2018,16.) Matala koulutustaso ja mielenterveyden ongelmista johtuva työkyvyttömyys ovat yhteydessä toisiinsa erityisesti nuorena väestössä (Ervasti ym. 2017, Mattila-Holapan 2018 mukaan, 17). Nuorten

mielenterveysperustaiset työkyvyttömyyseläkkeet ovat lisääntyneet voimakkaasti 2000-luvulla (Mattila-Holappa 2018,17). Mielenterveysperustaisen työkyvyttömyysjakson jälkeinen paluu työhön on harvinaista. Vain noin viidennes määräaikaista työkyvyttömyyseläkkeellä eli kuntoutustuella ollut palaa työelämään. (Laaksonen & Gould 2015, 473-474.) Työelämään paluu edellyttää yleensä työn sopeuttamista ja pitkäaikaista tukea (Mattila-Holappa 2018, 43).

Palvelujärjestelmä ei näytä täysin toimivan alentuneen työ- tai opiskelukyvyn omaavien nuorten kohdalla. Terveystuon palveluiden, erityisesti mielenterveyshoidon, riittämättömyys on näiden nuorten kohdalla esteenä koulutukseen ja työelämään kiinnittymisessä. (Aaltonen ym. 2015, 129.) Iso osa nuorista aikuisista kokee, etteivät terveydenhuollon palvelut tyydytä heidän palvelutarpeitaan (Karvonen ym. 2017, 48-49). Toisaalta nuorten työvoimapaalvuita koskevan tutkimuksen mukaan alentuneen työkyvyn omaavat ja lääketieteellisen diagnoosin saaneet nuoret osattiin palveluissa tunnistaa hyvin. Heidän kohdallaan onnistutaan valitsemaan yksilöä tukevia ja työkyvyn huomioivia ratkaisuja työllisyystoimenpiteissä. (Haikkola ym. 2017, 69.) Erityisesti mielenterveyshoidon ja työhön valmentavien toimien yhdistelmällä on hyvä vaikuttavuus tilapäisen työkyvyttömyyden jälkeiseen työllistymiseen (Mattila-Holappa 2018, 38). Yleensä työttömyyden jälkeistä työllistymistä näyttäisi edistävän ryhmämuotoiset valmennukset ja vertaistuki (Hult 2019, 63).

Työkyvyille ei ole olemassa universaalia määritelmää, mutta yleensä se käsitetään ihmisen kyvyksi tehdä työtä tai suoriutua omasta työtehtävästä (Järvikoski ym. 2018, 8). Laaja-alaisen työkykykäsitteen mukaan työkykyyn vaikuttavat henkilökohtaiset voimavarat ja kyvyt, työolot ja -sisältö sekä työpaikan ja -yhteisön ominaisuudet (Perkiö-Mäkelä 2013, 98). Työkyvyllä voidaan siis nähdä olevan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ulottuvuus. Se on läheistä sukua työllistyvyyden käsitteelle, jolla tarkoitetaan ihmisen kykyä saada työ ja suoriutua siitä. Työllistyvyyden käsite kattaa niin henkilön ominaisuudet kuin vallitsevan työmarkkinatilanteen luomat ehdot. (Järvikoski ym. 2018,18, 45.)

Osatyökykyisyydelle ei ole olemassa vakiintunutta määritelmää. Terveystuon ja hyvinvoinnin laitos määrittelee osatyökykyisyyden haluksi tehdä työtä yksilöllisen olemassa olevan työkyvyn mukaisesti. Osatyökykyisyys voi olla tilapäistä työkyvyn alentumaa, johtuen esimerkiksi sairauksista tai sosiaalisista syistä. Joskus osatyökykyisyys on pysyväisluonteista, esimerkiksi pysyvästä vammasta johtuvaa. (Terveystuon ja hyvinvoinnin laitos 2019.)

Työelämän ulkopuolella olevista osatyökykyisistä suuri joukko kokee pystyvänsä työhön ja haluaisi töitä (Kovanen 2022). Työkyky on aina suhteessa työn vaatimukseen. Osatyökykyisten mahdollisuutta tehdä työtä voidaan edistää esimerkiksi mukauttamalla työtehtäviä tai -aikoja. (Terveystuon ja hyvinvoinnin laitos 2019.) Työtä voi mukauttaa pienillä teoilla, kuten

tarjoamalla riittävän häiriöttömän työtilan. Mukauttaminen voi tarkoittaa myös vaaditun työ­ määrän sovittamista työntekijän tuotoskykyyn tai osa-aikatyön mahdollistamista. (Poutiainen 2021, 12-14.) Yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa havaittiin, että työkyvyn rajoitteita omaavat nuoret työllistyvät todennäköisemmin, mikäli heitä tuetaan siihen perheen taholta, ja mikäli he ovat saaneet valmennusta työelämään liittyen (Wehman ym. 2014, 329-330).

Yksilötasolla työelämään mukaan pääsy ja ansiotyön tekeminen lisäävät osatyökykyisen henkilön terveyttä, taloudellista turvaa ja hyvinvointia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 13). Työssä olo koetaan tärkeänä ja työn tekemistä arvostetaan Suomessa yleisesti (Valaranta 2020). Laajemmin katsottuna osatyökykyiset muodostavat merkittävän työvoimapotentiaalin, jonka hyödyntäminen on tärkeää työikäisen väestön vähentyessä Suomessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020, 13). Vain työssäkäyvät kansalaiset voivat veronmaksullaan turvata hyvinvointivaltion palvelut, minkä vuoksi on tärkeää, että mahdollisimman moni löytää paikkansa työelämästä (Ahonen 2013, 12). Hyväksyvän monimuotoisuuden edistäminen ja työntekijöiden erilaisten tarpeiden huomiointi työpaikoilla kasvattavat merkitystään työvoiman saatavuuden varmistamisessa (Toivanen & Bergbom 2013, 90). Osatyökykyiset tarvitsevat työllistymisen tueksi räätälöityjä ratkaisuja ja yksilöllistä palvelua työllistymispolun rakentamisessa. Julkisen palvelun lisäksi kolmannella sektorilla on panostettu paljon kuntoutus- ja työllistämistoimintaan. (Alatorvinen 2021, 23-24.)

4 Palveluintegraatio ja asiakaslähtöinen palvelupolku

4.1 Työelämän ulkopuolella olevien nuorten palvelupolut

Suomessa on tehty vuoden 2023 alussa sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus (sote-uudistus), jonka myötä em. palveluiden järjestämisvastuu siirtyi kunnilta hyvinvointialueille. Uudistuksen tavoitteena on muun muassa kaventaa hyvinvointieroja ja hillitä palveluiden järjestämisestä koituvaa kustannusten kasvua. Palveluintegraatio, eli palveluiden yhteensovittaminen, on yksi tärkeä keino tavoitteisiin pääsemiseksi. (Hämäläinen & Jokiranta 2021.) Palveluintegraatiolla tarkoitetaan eheiden ja tarkoituksenmukaisien palvelukokonaisuuksien muodostamista eri asiakasryhmien tarvitsemista palveluista. Palvelukokonaisuuksien tulee olla asiakas- ja tarvelähtöisiä sekä sektorirajat ylittäviä. Asiakkaan palvelukokonaisuudessa voi olla mukana useita toimijoita ja palveluntuottajia. Kokonaisuuden eheyteen tuleekin kiinnittää huomiota palveluintegraation idean mukaisesti. Yksinkertaisimmillaan kysymys on tarvittavien palveluiden yhteensovittamisesta kustannustehokkaalla ja asiakkaan tarvetta parhaiten palvelevalla tavalla. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a.)

Niemelä & Kivipelto (2019, 7,9,11,14) käyttävät palveluketjun ja palvelupolun käsitteitä osittain rinnakkain kuvatessaan eri toimijoiden tuottamien palveluiden nivomista asiakkaan tarpeista lähtöisin olevaksi kokonaisuudeksi. Pääosin he kuitenkin puhuvat palvelupolusta. Palvelupolku määrittyy asiakkaan yksilöllisistä tarpeista ja tavoitteista käsin organisoiduksi palveluiden joukoksi, joka ylittää tarvittaessa sektorirajoja ja näyttäytyy asiakkaalle eheänä kokonaisuutena. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2022a) määrittelee palvelupolun asiakkaan palvelutarpeeseen perustuvana yksilöllisenä kokonaisuutena, joka etenee suunnitelmallisesti ja vaiheittain. Palvelupolku rakentuu useista eri palveluista ja palveluprosesseista. Palvelupolku sote- ja hyvinvointialan käsitteenä kuvaa siis asiakkaan yksilöllisesti rakentunutta palveluiden joukkoa ja niiden välillä etenemistä. Näin asiaa ovat kuvanneet edellä mainittujen lisäksi myös Aaltonen & Kivijärvi (2017, 7,12), Kekkonen ym. (2018, 8) ja Miettinen & Pöyry (2015, 4). Palvelupolun käsitettä käytetään myös palvelumuotoilussa, jossa se on menetelmätyökalu. Palvelumuotoilussa palvelupolkukuvaus liittyy yksittäisessä palvelussa, esimerkiksi työvoimatoimistossa, asiointiin ja sen tarkkojen kontaktipisteiden tarkasteluun. (Innokylä.) Tämän soveltavan tutkimuksen yhteydessä palvelupolulla tarkoitetaan kuitenkin eri palveluiden välillä tapahtuvaa kulkemista.

Nuorisotutkimusverkoston tutkimuksessa työelämän ulkopuolella olevilla nuorilla aikuisilla oli tyypillisesti palvelukontakteja työvoimapalveluissa, Kelassa, nuorisotyössä ja mielenterveyspalveluissa. Palvelupolku oli alkanut oppilas- ja sosiaalihuollon palveluissa jo

yläkoulussa. Toimeentulotuen asiakkuus oli niin ikään yleistä. (Aaltonen & Berg 2015, 84.) Kontakti useaan eri palveluun oli tyypillistä työelämän ulkopuolella oleville nuorille myös Mikkelin ammattikorkeakoulun selvityksen mukaan. Osa nuorista oli kokenut monitahoisen palvelupolkunsa sujuvana, kun taas osalla oli ollut vaikeuksia sijoittua itselleen sopivaan palveluun. Palvelusiirtymiä eri palveluiden välillä oli paljon. Osa nuorista oli kehittynyt taitavaksi luovimaan palvelujärjestelmässä ja etsimään aktiivisesti itselleen sopivia ratkaisuja. Osa taas koki vaikeuksia hahmottaa monitoimijaista palveluverkkoaan. (Miettinen & Pöyry 2015, 31-33.)

Nuorille aikuisille suunnattujen palveluiden tuottajakenttä on hajaantunutta ja esimerkiksi työllisyyspalveluissa toimintoja on ulkoistettu paljon yksityisille ja kolmannen sektorin palveluntuottajille. Nuorella voi eri sektorien palvelukontaktiansa lisäksi olla pelkästään TE-toimiston kautta useita eri palveluita eri tuottajilla. (Haikkola ym. 2017, 59-60.) Tutkittaessa nuorten aikuisten sosiaali- ja terveystalouden käyttöä havaittiin nuorille suunnattujen palveluiden monitahoisuus ja tarve selkeyttää palveluvalikkoa asiakaslähtöisemmäksi. Lisäksi havaittiin, että palveluohjausta tulee kehittää tukemaan paremmin oikeisiin palveluihin sijoittumista myös yli sektorirajojen. (Karvonen ym. 2017, 49.) Monissa eri palveluissa asiointi voi johtaa tilanteeseen, jossa nuoren potentiaali ja tarpeet on ymmärretty eri tavoin eri toimijoiden luona. Tämän seurauksena ohjaus ja tavoitteen asettelu on ristiriitaista keskenään. (Haikkola 2017, 73.)

Palvelujärjestelmä ei aina onnistu viemään asiakkaan asioita eteenpäin. Esimerkiksi työllistymiseen tähtäävissä palveluissa nuori voi jäädä kiertämään palvelusta toiseen ilman uskoa tai kokemusta sen johtamisesta koskaan mihinkään. (Aaltonen & Berg 2015, 122.) Työllisyyspalveluiden toimenpiteitä on kritisoitu siitä, että erilaisissa toimenpiteissä kiertäminen voi jopa heikentää nuoren mahdollisuuksia työllistyä vapaille markkinoille (Haikkola 2017, 55). Nuoren työllisyystilanne ja hänen kiinnostumisensa palveluihin voi vaihdella toistuvasti. Tilanteen vaihtelu tuottaa pitkiä palvelupolkuja, jotka eivät tunnu johtavan toivottuihin tuloksiin. (Aaltonen ym. 2015, 128.) Työvoimapolku vaikuttavat kuitenkin toimivan paremmin selkeistä työ- tai toimintakyvyn rajoitteista kärsivien nuorten kohdalla kuin koulutuspolulta tippuneiden, omaa alaansa yhä etsivien nuorten kohdalla. Ensin mainitulle ryhmälle on tarjolla tukevia palveluita, kun taas jälkimmäiseen kuuluvat nuoret voivat päätyä useiden eri aktivointitoimien, jopa epätarkoituksenmukaisten, kohteeksi. (Haikkola 2017, 74.)

4.2 Asiakas- ja palveluohjaus nuoren palvelupolulla

Asiakas- ja palveluohjauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jonka osapuolina ovat asiakas ja häntä auttava ja ohjaava ammattilainen (Helminen 2016, 6). Toiminta on asiakaslähtöistä, siinä pyritään yhteisymmärrykseen ja lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. Asiakkaalle

tärkeää on kunnioittava ja empaattinen kohtaaminen sekä selkeän tiedon saanti. (Koivisto 2020, 195-196.) Asiakas- ja palveluohjauksen periaatteina ovat ihmisen itsenäisyyden ja omatoimisuuden edistäminen, ongelmien ennaltaehkäiseminen ja oikea-aikaisten palveluiden tarjoaminen ongelmien ilmetessä. Asiakkaan ja työntekijän yhteisenä tavoitteena on etsiä tilanteeseen oikeita ja vaikuttavia keinoja sekä palveluita. (Helminen 2016, 6.) Ohjauksen tarkoituksena on suunnitella asiakkaan palvelut siten, että ne on yhteensovitettu saumattomaksi kokonaisuudeksi (Suhonen 2019). Kun ohjauksella saavutetaan oikea-aikaisuutta, sillä saavutetaan myös vaikuttavuutta (Koivisto 2020, 200).

Asiakas- ja palveluohjausta on lähestytty sekä omana toimenaan, että eri ammattilaisten työmenetelmänä, kuten sosiaaliohjauksen osa-alueena. Asiakasohjaus voi olla myös case management -nimellä tunnettua asiakkaan koko palveluprosessista vastuun ottavaa työtä. Asiakas- tai palveluneuvonta eroaa asiakasohjauksesta siten, että sen on mielletty suuntaavan asiakas oikean tahon luo ilman varsinaista asian äärellä tehtävää työskentelyä. Koko sosiaali- ja terveydenhuollon palveluvalikoiman kattava, hyvinvointialueen tasoinen asiakas- ja palveluohjaus on nähty yhtenä palveluintegraation saavuttamisen keinona uudessa sote-palveluiden järjestämisestä koskevassa mallissa. (Niemelä 2020, 8, 11-12.)

Vailla vakiintunutta työ- tai opiskelupaikkaa olevien nuorten palveluntarve on yksilöllinen ja usein kokonaisvaltainen. Monella nuorella on tarve elämönhallinnan tuelle ja rinnalla vastuuta kantavalle aikuiselle. Nuoret tarvitsevat ohjausta ammatin valinnassa, tietoa työllistymispalveluista ja konkreettista apua hakemusprosesseissa. Nuoret ovat itse kuvanneet kaipaavansa motivoivaa tukea ja eri mahdollisuuksien läpikäymistä ammattihenkilön kanssa. Myös asiointiin ja palvelujärjestelmän hahmottamiseen nuoret kaipaavat apua. (Miettinen & Pöyry 2015, 12–16.)

Aina nuoren todellisia palvelutarpeita ei tunnisteta. Kuntoutumisen sijaan alentuneesta toimintakyvystä kärsivä nuori ohjataan opiskeluun tai työharjoitteluun. Haasteita syntyy, kun nuoren tilannetta, hänen elämäänsä ja vaikeuksiaan, ei tarkastella palvelujärjestelmässä kokonaisvaltaisesti. Työelämän ulkopuolella olevien nuorten tyytymättömyys elämäänsä liittyy ainakin osin kokemukseen siitä, että he eivät ole saaneet tarvitsemaansa apua. (Gretschel & Myllyniemi 2021, 42, 66, 78.) Aaltosen & Bergin (2015, 94, 98) tutkimuksessa nuoret ajattelivat, että palveluohjausta tekevän työntekijän on hyvä tuntea heidän kokonaistilanteensa ja historiansa oikeanlaisen palvelun määrittämiseksi. He eivät kuitenkaan olleet välttämättä tietoisia siitä, mitä tietoja palveluohjausta tekevällä viranomaisella heistä on, ja mitä pitäisi ymmärtää kertoa itse. Osa nuorista oli kokenut, että heidän tuen tarvettaan on yritetty sovittaa rakenteiden luomiin palvelulinjoihin. Tällöin palvelupolkua ohjaavat tarpeiden sijaan

rakenteet. Työntekijän mahdollisuudet huomioida asiakasnuoren toiveet ovat usein rajalliset myös lainsäädännöstä johtuen (Haikkola 2017, 67).

Nuorten hyvä kohtaaminen palveluissa syntyy luottamuksellisesta, henkilökohtaisesta ja mieluiten pitkäaikaisesta kontaktista saman työntekijän kanssa (Kekkonen ym. 2018, 6). Pitkissä asiakkuussuhteissa kohtaaminen työntekijöiden kanssa on nuorten kokemuksen mukaan henkilökohtaista ja palvelupolkua on mietitty nuorelle yksilöllisesti. Nuoret nostavat ohjaavan työntekijän lisäksi esiin oman aktiivisen roolinsa palveluiden pyytämisessä ja vastaanottamisessa. (Aaltonen & Berg 2015, 91, 96-97.)

4.3 Asiakasosallisuus ja sen toteutuminen palveluissa

Osallisuudella tarkoitetaan sitä, että ihminen tuntee kuuluvansa omaan lähiyhteisöönsä ja olevansa merkityksellinen siinä. Hän myös kokee olevansa osa laajempaa yhteiskuntaa ja omaavansa vaikutusmahdollisuuksia itseään ja ympäristöönsä koskevissa asioissa. (Sihvo ym. 2018, 10.) Asiakasosallisuudella sosiaali- ja terveystaloudessa tarkoitetaan asiakkaan oikeutta saada tietoa omasta asiastaan, oikeutta ilmaista mielipiteensä päätöksenteossa oman asiansa hoitoa koskien ja osallistumismahdollisuutta palveluiden suunnittelussa, tuottamisessa ja arvioinnissa. Asiakasosallisuuden esiin nosto sosiaali- ja terveystaloudessa liittyy asiakaslähtöiseen toiminta-ajatukseseen. Asiakaslähtöisessä toiminnassa pyritään luomaan asiakkaan ja ammattilaisten välille tasavertainen yhteistyösuhde, jossa kaikilla on yhteinen näkemys asiakkaan tarpeista, työn tavoitteista ja keinoista. (Weiste ym. 2020,1–2.) Asiakasosallisuus toteutuu asiakkaan tullessa kuulluksi omassa asiassaan ja voidessaan vaikuttaa tehtäviin toimiin. Asiakkaan osallisuus hoidon tai toimien suunnittelussa lisää hänen sitoutumistaan palveluun. Samalla se lisää asiakastyytyväisyyttä sekä itseohjautuvuutta jatkossa. (Sihvo ym. 2018, 11, 16.)

Asiakasosallisuus on arvo sinänsä ja sen edistämistä edellyttää myös nykyinen lainsäädäntö, muun muassa Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, §39) ja Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, §8). Asiakkaiden osallistuminen palveluiden arviointiin ja kehittämiseen tuottaa käyttäjätietoa, joka inhimillisen arvon lisäksi tuottaa ammattilaistietoon yhdistettynä parempia ja vaikuttavampia palveluita (Weiste ym. 2020, 2). Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitoksen (2022b) Työkykyohjelman palvelupolkumäärittelyn mukaan asiakkaan on voitava osallistua paitsi oman palvelupolkinsa myös oman viiteryhmänsä palvelukokonaisuuden suunnitteluun ja kehittämiseen. Weiste ym. (2020, 1-2) toteavat, että sosiaali- ja terveystalouden nykykäsityksen mukaan asiakkaiden tulee olla osallisia paitsi omaa hoitoaan koskevissa asioissa myös yleisemmin palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Aiemmin asiakkaiden rooli on jäänyt pääosin palautteen antajan asemaan,

mutta uuden kehityksen myötä heidät halutaan aktiivisena osapuolena mukaan kehittämistyöhön asiantuntijoiden rinnalle.

Asiakkaat jakavat toiveen tasa-arvoisemmasta roolista. Käsitykset siitä, mitä asiakasosallisuuden halutaan sisältävän, eroavat kuitenkin ammattilaisten ja asiakkaiden näkemyksissä, kuten Weiste ym. osoittavat. Tutkimuksessa ammattilaiset korostivat asiakkaan kuuntelua ja siten tuotettua kuulluksi tulemisen kokemusta. Asiakkaat taas korostivat kuuntelemisen rinnalla todellista vaikutusmahdollisuutta hoitoa ja palvelua koskeviin päätöksiin. Tutkimuksessa osoitettiin, että ammattilaiset odottavat asiakkaiden toimivan hyvässä yhteistyössä, mutta kuitenkin ensi sijassa ammattilaisen ratkaisuja kunnioittaen. Asiakkaat taas eivät hyväksyneet yksin ammattilaisen päätäntävaltaa, mutta eivät myöskään olleet valmiita ottamaan itselleen vastuuta omasta hoidostaan. Asiakkaiden käsityksessä osallisuudesta kuului toive todellisesta vallasta, mutta valinnaisena ja asiakkaan vastuunkantokykyyn suhteutettuna. (Weiste 2020, 2, 8-11, 13.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos on tuottanut tutkimustietoa työelämän ulkopuolella olevien, heikoimmassa asemassa olevien osallisuudesta ja hyvinvoinnista. Tutkimuksen yhtenä osana selvitettiin vastaajien asiakasosallisuuden toteutumista terveydenhuollossa, sosiaalipalveluissa, työllisyyspalveluissa ja kuntoutus- tai aktivointipalveluissa. Tutkimuksen vastaajista joka kolmas oli iältään 18–30-vuotias nuori aikuinen. Tutkimuksen vastaajista noin puolet koki voivansa osallistua omia palveluitaan koskevaan päätöksentekoon kaikissa kysytyissä palveluissa. Sosiaalipalveluiden osalta tulos oli heikoin: 40 prosenttia vastaajista koki voivansa vaikuttaa omiin sosiaalipalveluihinsa. (Leemann ym. 2018, 18, 24, 41–42.)

Nuoria aikuisia koskevassa tutkimuksessa on havaittu, että nuoret pitävät ensi sijassa itseään vastuussa oman hyvinvointinsa kasvattamisesta ja siihen negatiivisesti vaikuttavista valinnoista (Gretschel & Myllyniemi 2021, 39; Simonen 2019 17-18). Nuorten kanssa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden mukaan nuorten oma aktiivisuus ja motivaatio on tärkeä osa toimivia palveluita. Nuoret itse pitävät arvokkaana sitä, että heillä on tietoa, miten palvelujärjestelmässä tulee toimia, ja näin kykyä itse hoitaa omia asioitaan. Työntekijät kuitenkin mieltävät nuorten vaikuttamismahdollisuudet sosiaalipalvelussa osin rajallisiksi ja rakenteiden rajoittamiksi. Vaikutusmahdollisuudet omaan palveluun voivat olla suuremmat kolmannen sektorin kuin viranomaispalveluiden kanssa. (Aaltonen & Berg 2015, 62, 64, 93-94.)

Asiakkaan kokeman muutostarpeen ja työntekijöiden sekä yhteiskunnan odotusten ristiriita tuli esiin selvityksessä, jossa osa työelämän ulkopuolella olevista nuorista ei kokenut olevansa palveluiden tarpeessa. He olivat tyytyväisiä tilanteeseensa. (Miettinen & Pöyry 2015, 14.) Passiivinen elämäntapa voi olla yksilön tietoinen valinta (Aaltonen & Berg 2015, 123).

Ammattilaiset kuitenkin tunnistivat omalta näkökannaltaan katsottuna nuorten elämässä syrjäytymisen riskitekijöitä ja hyvinvoinnin vajeita (Miettinen & Pöyry 2015, 14). Työntekijällä ja asiakkaalla voi myös olla eriävä käsitys asiakkaan tilanteeseen sopivasta palvelusta. Työn ulkopuolella olevilla nuorilla on kokemuksia siitä, kuinka palveluissa ei toimita nuoren ensisijaiseksi kokeman ongelman ratkaisemiseksi. Sen sijaan painostetaan kohti työllisyys- ja koulutustoimenpiteitä. (Gretschel & Myllyniemi 2021, 78.) TE-toimiston virkailijat kuvasivat Aaltosen & Bergin (2015, 63,95) tutkimuksessa tilanteita, joissa heidän piti painokkaasti kertoa nuorelle, mitä tämän tulisi tehdä nuoren vastakkaisesta näkemyksestä huolimatta. Osalle nuorista oli välittynyt kokemus siitä, että nuoren omien toiveiden olisi hyvä olla linjassa työntekijöiden ajatusten kanssa. Toisaalta osa nuorista toivoi työntekijän ehdotuksia ja näkemyksiä tulevaisuutensa suunnittelun tueksi.

5 Soveltavan tutkimuksen toteutus

5.1 Soveltava laadullinen tutkimus

Soveltava tutkimus etsii tietoa käytännössä hyödynnettäväksi, esimerkiksi ongelmien ratkaisun tueksi tai uuden toimintatavan kehittämiseksi (Hirsjärvi ym. 2009, 19). Soveltava tutkimus tapahtuu usein työelämän kontekstissa, sillä se pyrkii soveltamaan käytäntöön perustutkimuksen tuottamaa teoretietoa (Latomaa ym. 2016). Se on tyypillisesti tiettyyn aikaan ja paikkaan sidottua ja aloite sen tekemiseen tulee tutkijapiirin ulkopuolelta. Soveltavan tutkimuksen on tarkoitus palvella tiedeyhteisön ulkopuolista tahoa käytännön arvonsa kautta. (Hirsjärvi ym. 2009, 132-133.) Tämä tutkimus edustaa soveltavan tutkimuksen alaa. Aihe on työelämälähtöinen ja tutkimus pyrkii tuottamaan tietoa, jota voidaan hyödyntää työelämän tosiasiallisessa kehittämistyössä.

Laadullinen tutkimus perustuu ihmisten subjektiivisten näkemysten tarkasteluun (Juuti & Puusa 2020, 59). Laadullisessa tutkimuksessa halutaan selvittää merkityksiä ja kokemuksia, joita ihmisillä on tutkittavan aiheen osalta. Sitä käytetään prosessien ja suhteiden ymmärtämiseen ja tutkimustuloksia kuvataan sanallisesti ilmiötä kuvaillen. (Kananen 2014, 19,21, 25.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuskohdetta pyritään ymmärtämään mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi ym. 2009, 161). Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein induktiivista analyysia, mikä tarkoittaa sitä, että tutkimalla käytäntöä tuotetaan selityksiä eli teoriaa (Hirsjärvi ym. 2009, 164; Kananen 2014, 26). Tavoitteena on hankkia tietoa, jota ei odotettu, toisin kuin deduktiivisessa analyysissa, jossa testataan etukäteen asetettua teoriaa käytännössä (Kananen 2014, 26). Laadullisen tutkimuksen tuottamat selitykset todellisuudesta eivät kuitenkaan ole sellaisenaan laajasti yleistettäviä, vaan toimivat enemmän esimerkkeinä ilmiöstä (Juuti & Puusa 2020, 60).

Tämä soveltava tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, koska tutkimuksen kohteena olivat ihmisten kokemukset tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimusmenetelmäksi valittiin tutkimushaastattelu ja tarkemmin teemahaastattelu, koska tutkimuksessa haluttiin selvittää kokemustietoa ja kuulla kohderyhmän tärkeäksi nostamia asioita, kuitenkin tietyissä tutkimuksen tarkoituksen kannalta merkityksellisissä teemoissa pitäytyen.

5.2 Teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä

Laadullisen tutkimuksen tutkimusmenetelmät ovat vuorovaikutteisia ja tutkija on suorassa kontaktissa tutkittavien kanssa. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään haastatteluita, havainnointia, kyselyitä ja dokumentteja tiedonkeruun menetelminä. (Kananen 2014, 19, 27.) Erilaiset haastattelut ovat yleisin laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä (Puusa

2020, 103). Tutkimushaastattelussa henkilöitä haastatellaan kohderyhmänsä edustajina, tavoitteena ymmärtää tiettyä ilmiötä tai tilannetta, joka haastateltavalle on yhteinen muun kohderyhmän kanssa. Yksilöiden kokemuksta ymmärtämällä pyritään ymmärtämään laajemman vastaavan joukon kokemuksta. (Flick 2022, 40.)

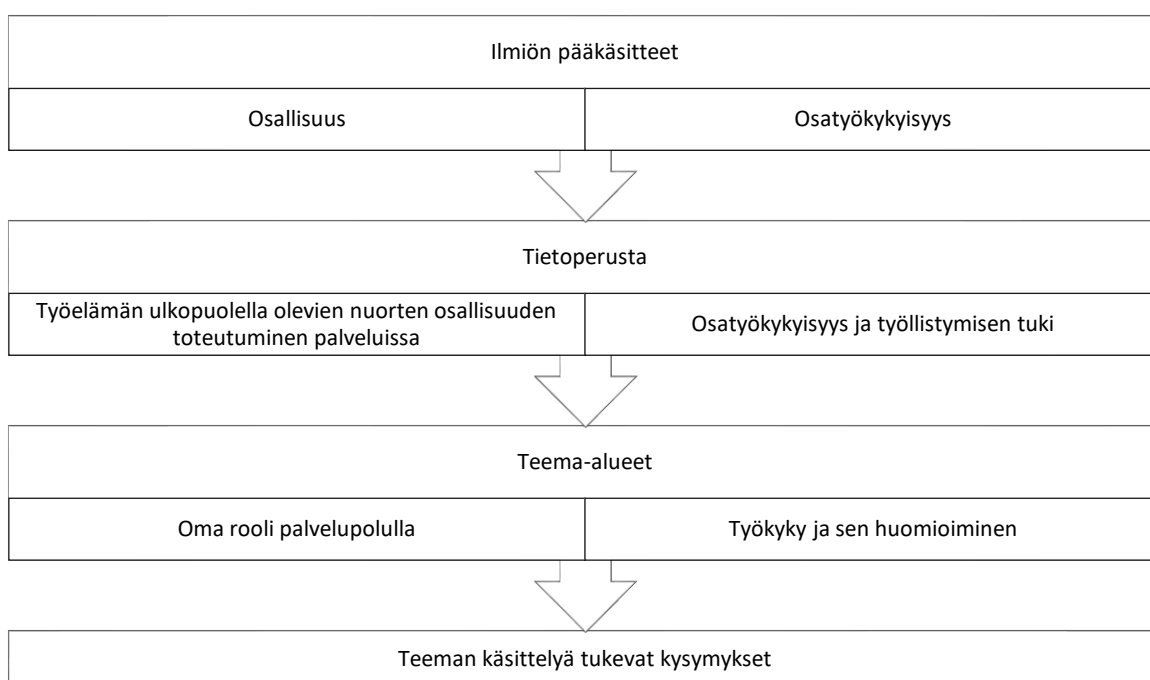
Haastattelu on vuorovaikutustilanne, jossa keskustelua käydään tutkijan aloitteesta etukäteen asetetun tavoitteen mukaisesti. Haastateltavaksi voidaan valikoida henkilöitä, joilla tiedetään olevan tietoa tai kokemusta tutkimuksen aiheesta. Se, mitä kysytään, ja miten kysytään, riippuu tutkimuksen tavoitteista ja valitusta haastattelumetodista. Haastattelijan kysymyksenasettelu vaikuttaa siihen, millaista tietoa saadaan. (Puusa 2020, 103, 106–107.) Laadullinen tutkimushaastattelu on hyvä tapa kerätä tietoa prosesseista, syy-seuraussuhteista ja henkilökohtaisista merkityksistä (Flick 2022, 45).

Teemahaastattelu etenee tutkijan etukäteen valitsemien teemojen käsittelyllä. Valitut teemat perustuvat tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen ja tutkimuskysymyksiin. Tutkija laatii etukäteen tarkentavia haastattelukysymyksiä teemoista. Metodologisesti ei kuitenkaan ole välttämätöntä esittää kaikkia samoja kysymyksiä kaikille haastateltaville, vaan tilanne antaa tutkijalle vapauden keskittyä ja tarkentua kysymyksiin haastateltavan vastauksiin reagoiden. Olennaista on saada tarpeellista tietoa tutkimuskysymyksiä ajatellen. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Kanasen mukaan (2014, 24) teemahaastattelussa käytetään avoimia kysymyksiä, eli tutkija antaa tutkittavan kertoa aiheesta mahdollisimman vapaasti ja pyrkii kuvauksen perusteella ymmärtämään, mistä ilmiössä on kyse. Hirsjärven ja Hurmeen mukaan (2010, 48) kyseessä on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, koska käsiteltävät teemat ovat kaikille haastateltaville samat. Myös Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006) toteavat, että puolistrukturoitua haastattelua voidaan kutsua teemahaastatteluksi, jos siinä kysytään tarkkoja kysymyksiä tietyistä teemoista, mutta voidaan muokata kysymyksiä haastateltavan mukaan. Puusan (2020, 112) mukaan teemahaastattelu ja puolistrukturoitu haastattelu ovat eri asioita, ja hän korostaa teemahaastattelun vapaamuotoisuutta ja joustavuutta.

Teemahaastattelu valittiin tämän soveltavan tutkimuksen tiedonkeruumenetelmäksi, koska tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kohderyhmän kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä. Lähtöoletuksena oli, että haastateltavien palvelupolut ja näin kokemuksen määrä ja laatu tutkittavasta aiheesta eroavat toisistaan. Teemahaastattelu joustavana menetelmänä antoi mahdollisuuden reagoida ja suunnata haastattelua haastateltavan kannalta merkityksellisiin teemoihin. Hirsjärven & Hurmeen (2010, 66) mukaan tutkijan tulee jo haastattelua suunnitellessaan pohtia, millaisia päätelmiä hän haluaa tutkimusaineistostaan pystyä muodostamaan, ja huomioida tämä haastattelun sisällön suunnittelussa. Tämän tutkimuksen

teemahaastattelurungon suunnittelussa tavoitteena on ollut tuottaa ymmärrystä siitä, miten aiemman tutkimustiedon perusteella muodostetut teema-alueet ovat ilmenneet haastateltujen kokemana. Haastattelun teemojen suunnittelu on tärkeä vaihe teemahaastattelua käytävässä tutkimuksessa.

Teema-alueet ovat tutkimuksen teoreettisten peruskäsitteiden alaluokkia, joista halutaan saada tietoa haastattelussa. Tutkimuksen teoreettisten peruskäsitteiden taustalla vaikuttavat tutkittavan ilmiön pääkäsitteet. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 66.) Tässä tutkimuksessa tutkittavan ilmiön pääkäsitteet johdettiin tutkimuksen taustalla olevan kehittämistarpeen pohjalta. Pääkäsitteiden kautta valittiin tutkimuksen tietoperusta. Tietoperustan pohjalta muodostettiin teemahaastattelun teema-alueet ja niitä tukevat kysymykset (Kuvio 1).



Kuvio 1. Esimerkki haastattelun teema-alueiden muodostamisesta tässä tutkimuksessa.

Tuomen & Sarajärven (2018) mukaan teemahaastatteluissa on vaihtelua siinä, etenevätkö ne täysin avoimina vai etukäteen strukturoidun mallin mukaisesti. Tässä tutkimuksessa teemahaastattelun runko rakennettiin siten, että se mahdollistaa haastateltavan avoimen kerroksen tiettyjen pääkysymysten ympärillä. Lisäksi haastattelurunkoon oli tutkimuksen teoriapohjaan perustuen valikoitu apukysymyksiä, joita hyödynnettiin, mikäli riittävän tiedon saanti sitä edellytti. Haastateltavien henkilöiden taustatiedot kerättiin strukturoitujen kysymysten avulla koskien ikää, koulutustasoa ja tämänhetkistä työmarkkinatilannetta. Tämän kaltaisten faktatietojen avulla voidaan pyrkiä ymmärtämään, millaiseen ympäristöön vastaajan kokemus sijoittuu, ja miten se vertautuu muihin saman tai eri ryhmän edustajiin.

esimerkiksi iän puolesta (Kananen 2017, 94). Haastatteluissa käytetty teemahaastattelurunko on esitetty liitteessä 1.

5.3 Haastatteluun osallistujat

Tämän soveltavan tutkimuksen kohderyhmänä oli ASKELMAT - Askel askeleelta osallisuuspolku -Päijät-Hämeessä hankkeen toteuttamaan voimavaraistavaan valmennukseen osallistuvat nuoret aikuiset. Valmennus tarjosi osallistujille mahdollisuuden edistää työelämätaitojaan sekä työ- ja toimintakykyään yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Valmennus oli ryhmämuotoista tai yksilövalmennusta ja siihen oli haettu osallistujiksi erityisesti 25–29-vuotiaita nuoria aikuisia, jotka ovat motivoituneita ja halukkaita yhteiskehittämiseen. Harjulan Setlementti vastasi ASKELMAT-hankkeen ryhmämuotoisesta valmennuksesta. Harjulan Setlementti ry ei edellyttänyt tutkimusluvan hakemista tätä soveltavaa tutkimusta varten. Yksilövalmennuksesta vastanneelta Lahden Diakonialaitokselta haettiin tutkimuslupa. Lupa myönnettiin lokakuussa 2022, ja se on esitetty liitteessä 2.

Askemat-valmennuksen osallistujat edustavat nuoria aikuisia, jotka eivät ole onnistuneet kiinnittymään opiskelun kautta työelämään johtavalle polulle itsenäisesti, ja joiden työkykyyn vaikuttavat erilaiset tuen tarpeet. He tarvitsevat tukea toiminta- ja työkykyään vastaavaan koulutukseen tai työtehtävään sijoittumisessa. Tämän tutkimuksen lähtöoletuksena oli, että kohderyhmällä on Askemat-valmennusta edeltävää kokemusta toiminta- ja työkykyä sekä työllistymistä edistävästä palveluista. Tuomen & Sarajärven (2018) mukaan on edullista valita kohderyhmä, jonka tiedetään omaavan tietoa ja kokemusta tutkittavasta aiheesta, kun tavoitteena on kuvata ja ymmärtää aiheena olevaa ilmiötä. Ryhmävalmennuksesta saatujen tietojen perusteella (Hoskola 2022) tiedettiin etukäteen, että noin puolella valmennukseen osaa ottaneista nuorista oli taustallaan peruskoulun jälkeistä koulutusta. Nuoret olivat hakeutuneet valmennukseen itse, tai ohjautuneet sinne julkisten tai kolmannen sektorin nuoriso-, työllisyys- tai muiden palveluiden kautta. Tyypillisesti usealla heistä oli taustallaan työvoimapalveluita, erityisnuorisotyön palveluita ja/ tai psykiatrian hoitokontakteja. Osalla valmennukseen osallistujista ei ollut mitään aiempia palvelukontakteja. Ryhmävalmennuksessa oli alkusyksystä 2022 mukana 10 nuorta.

Ryhmävalmennuksessa mukana olevat nuoret tavattiin lokakuussa 2022 ryhmän viikoittaisen kokoontumisen yhteydessä. Paikalla oli viisi ryhmän jäsentä ja valmennuksen ohjaaja. Läsnäolijoille kerrottiin suullisesti tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteesta, haastatteluiden käytännön toteutuksesta ja haastatteluiden tallennuksesta sekä tietosuojaan liittyvistä asioista. Kohderyhmälle kerrottiin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja mahdollisuudesta keskeyttää osallistuminen missä vaiheessa tutkimusta tahansa. Samat tiedot

annettiin paikalla olleille myös kirjallisesti (Liite 3.) Ryhmävalmennuksen ohjaaja välitti kirjallisen tiedotteen ryhmän omaan WhatsApp-ryhmään, jotta se tavoittaisi poissaolijat.


Kirjallisessa tiedotteessa tuotiin esiin seuraavat asiat, kuten Kuula ohjeistaa teoksessaan Tutkimusetiikka (2011, 102): tutkijan nimi ja yhteystiedot, tutkimuksen tavoite, osallistumisen vapaaehtoisuus ja aineiston keruu, aineiston suojaaminen ja sen käyttötarkoitus, käyttäjät ja säilytysaika. Lisäksi tutkimustiedotteessa kuvattiin lyhyesti sitä, mitä aihepiirejä haastattelussa tullaan käsittelemään. Tämä käytiin läpi myös suullisesti paikalla olleiden kanssa. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan on perusteltua informoida haastateltavia etukäteen haastattelun aiheista, jotta he voivat valmistautua niistä puhumiseen. Näin voidaan edistää tiedon saantia tutkittavasta aiheesta haastattelutilanteessa.

Paikalla olleille annettiin mahdollisuus sopia haastatteluajasta heti, tai myöhemmin ryhmän ohjaajan kautta. Myös tapaamisesta poissaolevien ryhmäläisten oli mahdollista sopia haastatteluai-kojen sopiminen hoidettiin ryhmän ohjaajan välityksellä, jotta tutkimuksen tekijälle ei syntyisi henkilörekisteriä haastateltavien yhteystiedoista.

Yksilövalmennuksessa mukana olevien kohderyhmäläisten rekrytointi tapahtui yksilövalmentajan kautta. Valmentajaa pyydettiin välittämään tiedote tutkimuksesta (Liite 3) asiakkailleen, joilla hän tiesi olevan aiempia palvelukontakteja työkyvyn- ja työllistymisen tukeen liittyen. Tämänkaltaista harkinnanvaraisuutta haastateltavien rekrytoinnissa kutsutaan laadullisessa tutkimuksessa teoreettiseksi otannaksi. Se perustuu siihen, että laadullisessa tutkimuksessa on hyödyllistä valikoida tiedonantajiksi henkilöt, joilla on mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta aiheesta. (Kananen 2017, 126.) Sama peruste haastatteluihin valikoitumiselle kerrottiin myös suullisesti ryhmävalmennuksen asiakkaille.

5.4 Haastattelujen toteutus

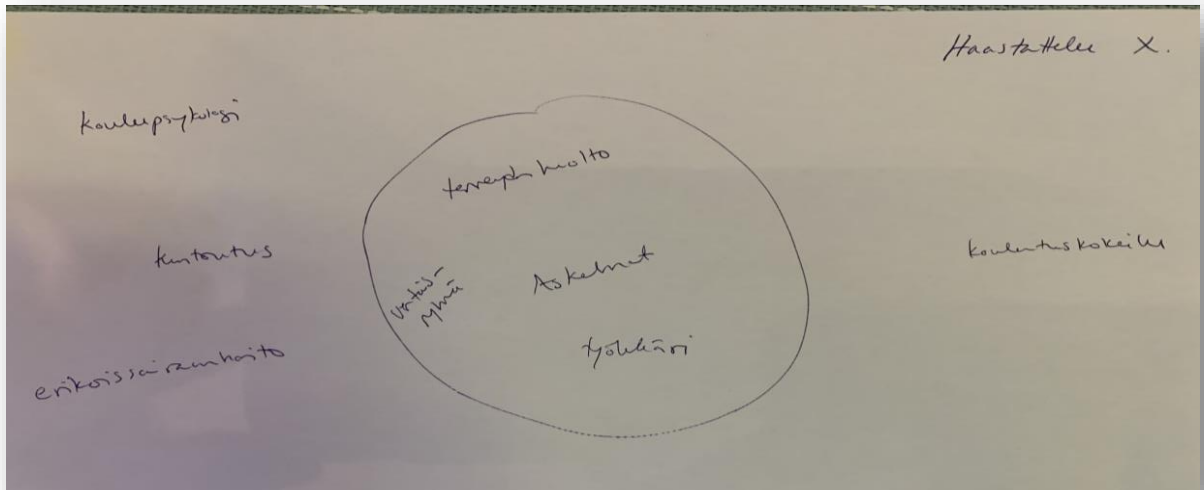
Haastateltavien rekrytointi, haastattelut, aineiston litterointi ja aineiston analyysi jakautuivat ajallisesti loppuvuoteen 2022 ja alkuvuoteen 2023. Ajallinen eteneminen ja työvaiheet on esitetty taulukossa 1.

| Lokakuu -22 | Marraskuu | Joulukuu | Tammikuu -23 | Helmikuu | Maaliskuu |
|--|--------------------------|-------------|--------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Kohderyhmän informointi tutkimuksesta | Haastatteluiden toteutus | Litterointi | Aineiston analyysi | Alustavien tulosten esittely | Tulosten luovuttaminen hankkeelle |
| | Litterointi | | | Tulosten kirjoittaminen | |
|  | | | | | |

Taulukko 1. Tutkimushaastatteluiden ja aineiston analyysin ajallinen eteneminen.

Tutkimushaastatteluita saatiin sovittua neljä, jotka toteutuivat marraskuussa 2022. Haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina. Haastatteluita toteutettiin sekä Harjulan Setlementin että Lahden Diakonialaitoksen tiloissa. Haastateltavat edustivat sekä Askelmat -ryhmävalmennukseen että -yksilövalmennukseen osallistuvia nuoria. Kutakin tiedonantajaa haastateltiin kerran. Haastattelut tallennettiin äänitallenteena digitaalisella nauhurilla. Haastattelun aluksi käytiin läpi tutkimuksen tarkoitus ja tavoite, osallistumisen vapaaehtoisuus ja haastateltavien ja materiaalin tietosuoja. Haastateltavilta pyydettiin suullinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta, minkä jokainen antoi ääninauhalle. Lyhimmän haastattelun kesto oli 58 minuuttia, pisimmän haastattelun keston ollessa 1 tunti ja 25 minuuttia. Haastatteluiden keston ei ole huomioitu aikaa, joka käytettiin alussa tutkimuksen perustietojen ja tietosuojan läpikäymiseen.

Haastattelun tukena käytettiin paperille merkitsemistä. Haastateltavan nimeämät aktiiviset, päätyneet ja mahdollisesti tiedossa olevat tulevat palvelut merkittiin haastattelijan toimesta yhteisesti nähtävälle paperille. Haastatelluilla oli itsellään vapaus määritellä, mitkä palvelut heidän historiassaan ja nykytilanteessaan ovat olennaisia heidän työ- ja toimintakykynsä, ja näin kouluttautumisen ja työllistymisen, kannalta. Palvelut sijoitettiin paperille sattumanvaraisessa järjestyksessä kuitenkin siten, että aktiiviset palvelut olivat paperin keskellä, päätyneet vasemmassa reunassa ja mahdolliset tulevat palvelut oikeassa reunassa. Esille kirjaamisen tarkoituksena oli auttaa haastattelijaa hahmottamaan ja muistamaan haastattelun aikana, millaisista palveluista haastateltavalla on kokemusta. Yhtä tärkeänä tarkoituksena oli auttaa haastateltavaa hahmottamaan omaa palveluhistoriaansa ja arvioimaan sitä palvelupolkuna. Alla on esitetty kuvitteellinen esimerkkikuva merkitsemisestä (Kuva 2). Haastatteluissa tuotettuja kuvauksia ei voitu käyttää havainnollistamaan asiaa niiden sisältämän tunnistettavan tiedon vuoksi.



Kuva 2. Kuvitteellinen esimerkki palvelupolun havainnollistamisesta.

Haastattelut toteutuivat teemahaastattelurungon (Liite 1) mukaisesti. Kaikkien haastateltavien kanssa käsiteltiin kaikki valitut teema-alueet ja kaikille esitettiin ennakoon valitut teeman pääkysymykset, jotka on haastattelurungossa merkitty mustilla palloilla. Kysymyksen asettelu ja valkoisilla palloilla merkittyjen apukysymysten esittäminen vaihteli haastattelu-kohtaisesti, kuten teemahaastattelun luonteeseen kuuluu.

5.5 Aineiston analyysi

Tässä soveltavassa tutkimuksessa käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysia käytettäessä haastattelut litteroidaan sanatarkasti, koska analyysin kohteena on puheen sisältö. Tällöin yleensä puheen tauot ja äänensävyt voi jättää litteroinnin ulkopuolelle, toisin kuin esimerkiksi vuorovaikutusta analysoitaessa. Valittu litteraation tapa on jo ensimmäisiä tutkijan tekemiä tulkintoja aineistosta. (Ruusuvuori & Nikander 2017, 430, 437–438.)

Tutkimuksen haastattelutallenteet litteroitiin eli muutettiin kirjalliseen muotoon, minkä jälkeen äänitallenteet tuhottiin. Tekstisivuja litteroiduista haastatteluista kertyi yhteensä 92 sivua (Word normaaliasettelu, fontti 12, riviväli 1,5). Litteroidun haastatteluaineiston lisäksi tutkimuksen aineistoon kuului neljä haastatteluiden aikana tehtyä palvelupolun havainnekuva ja osallistujilta kerätyt taustatiedot.

Litteroinnin aikana aineisto anonymisoitiin. Aineistossa esiintyviä arkaluonteisia tietoja voidaan harkiten muuttaa (tai jopa poistaa), jos ne tuottavat riskin tunnistettavuudesta eivätkä ole aineiston ymmärtämisen kannalta tarpeellisia. Tiedot voidaan myös esittää laajempaan

kategoriaan luokiteltuna, kuten korkeakoulutettu, tietyn koulutuksen mainitsemisen sijaan. (Kuula 2011, 214, 217–218.) Litteroinnin aikana haastatteluaineistosta joko poistettiin tai muutettiin yleistävään muotoon henkilöiden ja paikkojen nimet. Taustatiedot ja palveluhistoria kategorisoitiin laajempiin luokkiin.

Sisällönanalyysin aineistolähtöisyys eli induktiivisuus tarkoittaa sitä, että aineistoa käsitellään ilman etukäteen ohjaavaa teoreettista viitekehystä. Kirjallisesti aineistosta poimitaan tutkimuksen tarkoituksen kannalta keskeiset tiedot. Sisällönanalyysissa on aina tärkeää rajata sitä, mistä seikoista aineistossa ollaan kiinnostuneita. Aineistoa järjestetään ja tiivistetään eri tavoin ryhmittelemällä. Aineiston järjestämisellä pyritään erilaisten merkityskokonaisuuksien luomiseen tiedon pohjalta. Analyysin tavoitteena on tuoda ilmiötä kuvaava tutkimusaineisto selkeään sanalliseen muotoon, josta voidaan tehdä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Analyysin teko alkaa aineistoon tutustumisella. Aineistoa luetaan läpi useaan kertaan ja siitä tehdään alustavia havaintoja. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Lukemisen tarkoituksena on saada ymmärrystä analyysin tekoon (Hirsjärvi & Hurme 2010, 143). Ennen aineiston varsinaista käsittelyä määritetään analyysiyksiköt, joita tekstistä etsitään. Analyysiyksikkö voi olla mitä vaan yksittäisestä sanasta aina useampilauseiseen ajatuskokonaisuuteen. Analyysiyksiköt eritellään tekstistä samalla karsien tutkimuksen kannalta epäolennainen tieto. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Tässä tutkimuksessa analyysiyksikkönä on käytetty lausetta tai muutaman lauseen muodostamaa ajatuskokonaisuutta. Huolellisen aineistoon tutustumisen jälkeen ilmaiset valittiin tekstistä tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys huomioiden. Alkuperäisilmaisuja poimittiin aineistosta yhteensä 275 kappaletta.

Tämän jälkeen alkuperäisilmaisuista luotiin pelkistettyjä ilmauksia, josta on esitetty esimerkki taulukossa 2. Pelkistämisen tarkoituksena on karsia tutkimukselle epäolennainen pois ja tiivistää sisältöä. Yhdestä alkuperäisilmauksesta voi löytyä useampi pelkistetty ilmaisu. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

| Alkuperäisilmaisu | Pelkistetty ilmaisu |
|--|--|
| <i>No siis, toi työpaja on ehkä semmonen mikä sit niinkun työllistymiseen jonku verran autto. H1</i> | Työpaja auttoi työllistymisessä. |
| <i>On se.työkkärikin kun.. mä en omista autoo ja sit taas sekin, et siel voitais ottaa se...Liian niinku jyrkkiä nää vaatimukset. H4</i> | Liian jyrkkiä vaatimuksia työkkärissä. |

Taulukko 2. Esimerkki pelkistetyistä ilmauksista

Ilmaukset klusteroidaan eli ryhmitellään samankaltaisuuden perusteella. Niistä luodaan alaluokkia ja edelleen ylä- ja pääluokkia laajempien käsitteiden alle. Se, kuinka paljon eri luokkia aineistosta muodostuu, riippuu aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Luokittelu on aineiston jäsentämisen väline, eikä luokkien muodostamiseen ole olemassa säännönmukaista tapaa (Hirsjärvi & Hurme 2010, 147).

Tässä tutkimuksessa pelkistetyistä ilmauksista muodostui 35 alaluokkaa, joista muodostui edelleen 13 yläluokkaa ja 3 pääluokkaa, jotka yhdessä muodostavat yhdistävän luokan: *Kokemukset ja odotukset työkyvyn ja työllistymisen tuesta*. Alaluokkien muodostuminen pelkistetyistä ilmauksista on kuvattu esimerkin avulla taulukossa 3.

| Pelkistetyt ilmaisut | Alaluokka |
|---|-------------------------------------|
| Oltava joka päivälle tekemistä ja arjessa rytmiä | Arjen sisältö ja kontaktit tärkeitä |
| Ei saa jäädä yksin uudella paikkakunnalla | |
| Arjen sisältö, aktiivisuus ja sosiaaliset kontaktit hyviä asioita | |
| Hyvä käydä usein kodin ulkopuolella ja ihmisten seurassa | |
| Tarpeena arkirytmien ylläpito | |
| Hyvä kun on useita ryhmiä, joissa käydä | |

Taulukko 3. Esimerkki alaluokkien muodostamisesta.

Esimerkki yläluokan muodostumisesta on esitetty taulukossa 4 ja pääluokan muodostuminen taulukossa 5. Ylä- ja pääluokkien muodostuminen on esitetty kokonaisuudessaan liitteessä 4.

| Alaluokat | Yläluokka |
|---|--------------------------|
| Palvelusiirtymät ohjattuja ja luontevia | Suunniteltu palvelupolku |

| | |
|------------------------------|--|
| Oikeat palvelut yhteistyössä | |
| Suunnitelma etenemisestä | |

Taulukko 4. Esimerkki yläluokkien muodostamisesta.

| Yläluokat | Pääluokka |
|--|--|
| Oman rajallisuuden tunnistaminen | Kokemukset ja odotukset asiakkaan ja työntekijän rooleista |
| Asiakkaana aktiivinen ja tavoitteellinen | |
| Asiantuntijuuden tarve | |
| Työntekijä auttajana | |

Taulukko 5. Esimerkki yläluokkien muodostamisesta.

Luokkien tarkempi sisältö on kuvattu luvussa 6 Tutkimuksen tulokset. Tulosluvun alaotsikot on muodostettu pääluokista ja korostetut väliotsikot kuvaavat yläluokkia.

6 Tutkimuksen tulokset

6.1 Positiivisina ja hyödyllisinä koetut palvelukokemukset

Tutkimukseen haastatellut henkilöt kuvasivat monia positiivisena kokemiaan palvelutilanteita ja tuen muotoja, joiden he kokivat edistäneen omaa yleistä hyvinvointiaan ja siten myös työkykyään ja työelämään pääsyä. Haastatellut myös kertoivat toiveistaan ja yleensä hyvinä pitämistään asioista työkyvyn ja työllistymisen palveluissa. Nämä kokemukset ja kokemustietoon pohjautuvat toiveet ja odotukset on kuvattu yhdistellen tässä alaluvussa.

Konkreettinen tuki ja ohjaus on hyödyllistä

Haastatellut kokivat konkreettisiin asioihin keskittyneen tuen olleen hyödyllistä. Haastatellut kertoivat saaneensa apua opiskeluun hakemisessa ja lomakkeiden täyttämässä esimerkiksi ohjaamosta ja työelämävalmentajalta. Ammattikouluopintoihin liittyvää konkreettista apua oli tarjonnut pajatyöskentely, joka oli tarjonnut vaihtoehdoisen tavan suorittaa vaikeaksi koettuja opintoja. Taloudellisen tilanteen saaminen kuntoon edunvalvojan avulla oli poistanut kuormitusta yhden haastatellun arjesta. Yksi haastatelluista toi esiin, että tieto siitä, että hän voi soittaa omalle hoitotaholleen myös iltaisin, auttaa jaksamaan. Käytännön tasolla näkyvä apu ja käytännön tasolle viedyt palvelusuunnitelmat koettiin positiivisina.

” Et siin tuli ihan itellekkin selväks se polku, et mihin nyt jatketaan täst ja mitä tääl tehään ja sitten mitä. Niin, se oli kyl parasta tähän mennessä.” H3

Kaikilla haastatelluilla oli kokemusta terveydenhuollon tuesta ja omaan yksilölliseen tilanteeseen liittyvistä hoidollisista tai kuntoutuksellisista toimista. Näihin oltiin pääosin tyytyväisiä ja niiden koettiin edistäneet omaa hyvinvointia. Yksi haastateltu kuvasi, että kuntoutuksessa oli erityisesti etsitty hänelle arjen keinoja, joiden avulla hän pystyisi olemaan työelämässä. Tuen muodot, joissa pääsee käytännössä kokeilemaan työtehtäviä, kiinnostivat useampaa haastateltua. Esimerkiksi kuntouttava työtoiminta nähtiin keinona päästä testaamaan omaa työkykyä. Kokemukset työkokeilusta, työpajasta tai vastaavasta olivat positiivisia.

”Ja tää työpaja on ollut sit nimenomaan se, et mikä sai mulle niinku sitä varmistusta siihen et se vois olla se, mitä sit niinkun mä haluaisin tehdä.” H1

Useammalla haastatellulla oli kokemusta ammatinvalinnan soveltuvuusarvioinneista tai muista uravalintaan liittyvistä selvityksistä. Omalle persoonalle ja kyvyille soveltuvan ammatin valintaan liittyvää ohjausta pidettiin hyödyllisenä.

”Mä kävin tos keväällä kuntoutus selvityksen. Niin sieltä mä olisin toivonu jotain konkreettisiin juttui et mihin mä vois hakea tai mitä mä vois tehdä.” H2

Itselle sopivaa alaa haastatellut olivat kartoittaneet ammatillisen kuntoutus selvityksen, työkokeilun tai työpajan kautta. Osassa tilanteista kokeilu oli vahvistanut omaa aiempaa valintaa, mutta jotkut olivat joutuneet toteamaan, että suunniteltu ala ei sovellu omalle toimintakyvyille.

Sosiaaliset suhteet ja arjen sisällöt ovat tärkeitä

Haastatteluissa nousi esiin erilaisten ryhmien merkitys arjen sisällön tuojana, sosiaalisten kontaktien lähteenä ja haastateltavan oman toimintakyvyn vahvistajina ja ylläpitäjinä. Haastatteluista useampi oli itse hakeutunut ryhmätoimintoihin tavoitteenaan ylläpitää arkirytmisiä. Haastatellut kertoivat tiedostavansa sosiaalisen eristäytymisen riskit ja tarvitsevansa syyn poistua kotoa ja tavata ihmisiä. Osa oli järjestänyt itselleen säännöllistä ohjelmaa jopa kaikille arkipäiville. Sisältöä arkeen haastatellut kuvasivat saaneensa ryhmien lisäksi etsivän nuorisotyön tapaamisista ja kuntouttavasta työtoiminnasta. Yhteisöllisyys ja joukkoon kuuluminen olivat hyvinvointia lisääviä tekijöitä.

”Et tällä hetkellä mul on niinku, mul on arjes joka päivä jotain kalenteriin merkattuu menoo, mikä on mun mielestä hyvä et saa niinku just sitä sisältöä elämään ja aktiivisuutta ja sosiaalisii kontakteja ja jotain sellast..” H2

”Harmitti myös, ettei ollu mitään tällasii ryhmiikään aktiivisena kesällä, kun olis toivonut verkostoituvansa ja ettei jää, kun ties ettei sit saa jäädä yksin kun tulee uudelle paikalle.. öö, ja silleen muutenkin se vaikutti kyl silleen aktiivisuuteen ja toiminnallisuuteen kun ei oikein ollu mitään niin sit aleni.” H3

Ohjattuja ryhmiä tai vastaavaa vapaata yhteisöllistä kokoontumista tarjosi pääosin 3.sektori, jonka palveluista kaikilla haastatelluilla oli kokemusta. Esimerkiksi Lahden Diakonialaitoksen ja Harjula Settlementin Askelmat-valmennus, jossa kaikki haastatellut olivat mukana, keräsi positiivisia mainintoja kaikilta. Haastatteluissa tuli esiin tyytyväisyys kolmannen sektorin palveluihin myös silloin, kun kyseessä on ollut palveluntuottaminen julkiselle puolelle, esimerkiksi kuntoutuksellisena toimena myönnetty valmennus. Useamman haastatellun kohdalla esiin nousi lisäksi omaan tilanteeseen liittyvien vertais- ja etujärjestöjen toiminta ja tuki. Vertais- ja etujärjestöjen tarjoama henkinen tuki oli koettu tärkeänä, kuten myös omien läheisten tarjoama tuki ja apu.

”No invalidiliitto oli siin henkisessä tuessa, sen mä tiän et se on aina siel takana.” H4

Henkisen tuen ja kannustamisen merkitys tuli esiin myös kuvauksissa avusta, jota haastatellut olivat saaneet virallisessa palvelujärjestelmässä. Uskon valaminen henkilön omiin kykyihin ja mahdollisuuksiin oli koettu merkityksellisenä. Kannustusta ja rohkaisua olivat tarjonneet niin terveydenhuollon, työvalmennuksen, etujärjestön kuin työpajankin työntekijät.

Vakaan ja yksilöllisen tuen merkitys

Haastatteluissa nousi esille pysyvän omatyöntekijän tuoma etu asiakkaan asioiden etenemisessä. Tutun omatyöntekijän koettiin edistävän sujuvaa asiointia ja auttavan tarvittaessa muiden vieraampien tahojen kanssa asioinnissa. Pysyvän omatyöntekijän nähtiin edistävän omien tavoitteiden mukaista työskentelyä. Mikäli omatyöntekijää ei ollut, sitä usein toivottiin.

”No sillä on ollu loppujen lopuks aika iso merkitys et siin on ollu vaan, tai ylipäättään se et siin on ollu vaan yks ihminen, joka on sit tavallaan.. et niin ei oo ollu montaa ihmistä nyt ehkä vähän sotkemassa siinä että mitä tapahtuu millonkin vaan on ollu se yks joka on ollu.” H1

Osa haastatelluista koki palveluista saadun tuen olevan liian harvakseltaan tapahtuvaa ja kaipasi tiiviimpää kontaktia omaan työntekijään. Erityisesti psykiatrisen hoidon kohdalla useampi haastatelluista toi esiin hoitosuhteen keveyden, mikä kuvautui harvakseltaan tapahtuvina käynteinä poliklinikalla. Yksi haastatelluista kuvasi käyntejä voinnin tsek-kaukseksi.

”Et on se on ehkä suurin juttu mun kohal ainakin, et tuntuu et mä niinku tarvisin jatkuvasti niinku jonku joka vähän niinku kattois näit mun asioita mun kans.” H3

Inhimillisen ja hyvän kohtaamisen merkitys palveluissa nousi esille ja sen toteutumista usein edesauttoi pidempi asiakassuhde ja tutut työntekijät. Osa haastatelluista oli kokenut palvelujärjestelmän kohdelleen heitä huonosti, mutta kohtaamiset yksittäisten työntekijöiden kanssa olivat heilläkin silti pääosin positiivisia. Osa koki viranomaistoiminnan lähtökohtaisesti painostavana, mutta silti kohtaamansa työntekijät empaattisina ja auttamaan pyrkivinä.

Haastatelluilla oli positiivisia kokemuksia saamastaan yksilöllisesti mitoitetusta tuesta. Työkyvyn rajoitteet oli huomioitu työllisyyspalveluissa tai työssä ainakin sen jälkeen, kun asiasta oli terveydenhuollon toteama näyttö. Työpaikoilla oli ollut mahdollista mukauttaa työaikaa ja huomioida fyysiset rajoitteet. Henkilön yksilöllisen tilanteen tunteminen ja huomioiminen nousi tärkeäksi haastateltujen puheessa ja sen toteutumista palveluissa arvostettiin. Yksi haastatelluista nosti yksilöllisen tilanteen mukaan räätälöidyn tuen kaikista tehokkaimmaksi tavaksi auttaa työllistymään pyrkivää nuorta.

”Ei ehkä niinkään semmosta niinkun suurpiirteistä tai semmosta vaan oikeesti semmost niinkun yksilöllistä huomioimista niinkun se nuoren niinkun tavallaan eteenpäin menemisessä.” H1

Etuna suunniteltu palvelupolku

Kokemukset palvelusiirtymistä olivat haastatelluilla pääosin positiivisia. Ohjaus palvelusta seuraavaan vaikutti toimineen ja uuteen palveluun siirtyminen oli koettu luontevana. Uusiin palveluihin oli useassa tapauksessa käyty tutustumassa vanhan palvelutuottajan kanssa. Palvelut olivat ainakin jossain tapauksessa tai vaiheessa palvelupolkua muodostaneet jatkumojia kohti työelämää.

”Mun mielestä on mennyt aika saumattomasti. Et sieltä Vamokselta oli niinku jotenkin luonnollinen siirtyminen Askelmiin, kun ne on vähä niinku päällekkäiset, niiden tavoitteet ja ne.” H2

Jokainen haastateltu tiesi eri palveluidensa tekevän keskenään ainakin jonkin verran yhteistyötä, tai heitä hoitavan/kuntouttavan tiimin olevan moniammatillisesti koostunut. Muutama kuvasi eri ammattilaisten yhteistyötä suunnitelmalliseksi rinnakkain kulkemiseksi. Useampi haastatelluista kertoi olevansa tyytyväinen tämänhetkiseen palvelukokonaisuuteensa. Kaikilla oli useita samanaikaisia palveluita.

”Se on ehkä ollu semmonen et ehkä niinku välttämättä en olis ees päätyny tänne jos ei..jos ei olis ollut tota yhteistyötä tossa niinkun kuntoutuksen ja työkkärin kanssa.” H1

Kaikilla haastatelluilla oli myös kokemus siitä, että ainakin jossain vaiheessa heidän kanssaan oli pohdittu etenemistä kohti koulutusta tai työtä. Suunnitelmia oli tehty yhdessä oma- valmentajan, opinto-ohjaajan ja kuntoutustyöntekijän kanssa. Haastatellut pitivät koulutukseen ja työhön pääsyä tärkeänä päämääränä ja konkretiaa sisältäviä suunnitelmia mielekkäinä. Muutamalla oli kokemusta selkeästä, polutetusta palvelusuunnitelmasta, jonka määränäänä oli työllisyys. Kaikilla ei kuitenkaan ollut tällä hetkellä tulevaisuuteen tähtäävää palvelusuunnitelmaa ja muutoksia aiempiin suunnitelmiin oli monen kohdalla tuoneet oman toiminta- ja työkyvyn muutokset. Palvelut kuvautuivat reaktiivisina sen hetken tilanteeseen.

Oma vaikutusvalta on toteutunut

Haastatelluilla oli ollut vaikuttamismahdollisuuksia palvelupolullaan sekä palveluiden valinnassa, että niiden sisältöihin liittyen. Vaikuttaa oli voinut niin palvelun vastaanottamiseen ja sen tavoitteisiin kuin konkreettisiin sisältöihin. Kokemus vaikuttamisen mahdollisuudesta tosin vaihteli palvelukohtaisesti. Yksilötapaamisille perustuvat kuntoutukselliset palvelut ja valmennukset olivat paikkoja, joissa omiin tavoitteisiin ja toiminnan sisältöihin pystyi eniten

vaikuttamaan. Haastatellut kuvasivat saaneensa toivomaansa palvelua, kun olivat sitä selkeästi osanneet pyytää. Useampi oli kokenut vaikeuksia itse määritellä omia toiveitaan ja tavoitteitaan, mikä oli johtanut työntekijävetoiseen palveluissa etenemiseen. Pääosin haastatellut kuitenkin kokivat, että heillä on ollut mahdollisuus itse tehdä päätökset palvelupolullaan.

”Siis kyllä mä sain kaikest sit kuitenkin päättää. Jostain saatettiin vahvasti suositella jotain mut kyl mä aina olin se viimeinen päättäjä niis asiois.” H3

Omiin palveluihin vaikuttamisen lisäksi, kaikilta haastatelluilta oli pyydetty palautetta osana palveluiden kehittämistoimintaa. Palautetta oli pyydetty heidän käyttämistään palveluista tekstiviestitse tai muutoin lähetetyillä kyselyillä, mutta myös henkilökohtaisesti kysyen. Henkilökohtaista kysymistä pidettiin hyvänä tapana osallistaa asiakas kehittämistyöhön, vaikka palautteen antamista ei välttämättä pidetty silloinkaan helppona. Osa vastaajista oli ollut mukana konkreettisissa kehittämistoimissa, kuten uuden palvelun pilotoinnissa. Suhtautuminen palautteenantoon ja asiakaskehittämiseen oli myönteistä, vaikka aina haastatellut eivät olleet mahdollisuuteen tarttuneet tai kokivat sen vaikeaksi.

”Mä oon ite ollut myös näkemässä sen (nettisivun) karkean version ja mä oon ite antanut palautetta. Muakin on nyt pyydetty tässä välissä näitä sivustoja, niinkun liiton. Sit kun vaan jaksaa niin mä voin osallistuu siihen.” H4

6.2 Negatiivisina tai hyötyä tuottamattomina koetut palvelukokemukset

Hyvien kokemusten lisäksi haastatellut kuvasivat myös niitä palvelutilanteita tai palvelupolkunsa vaiheita, jotka olivat jääneet mieleen negatiivisina. Palvelun hyöty omalle tilanteelle oli voinut jäädä vähäiseksi tai kokemus palvelusta oli jopa omia tavoitteita estävä.

Rakenteista lähtevää toimintaa

Haastatelluilla oli jonkin verran kokemuksia tilanteista, joissa palvelu- ja tukijärjestelmän rakenteet olivat määrittäneet heidän palveluitaan enemmän kuin yksilöllinen tarve. He olivat itse tehneet ratkaisuja, joissa motiivina oli taloudellisen etuuden saaminen tai pelko sen menettämisestä. Esimerkiksi myönnetystä työkyvyttömyyseläkkeestä ei haluttu luopua, koska toimeentulotuen ja mahdollisten tulojen yhdistelmä koettiin hankalaksi. Esiin tuli myös tilanteita, joissa haastatelluilla oli epävarmuutta siitä, miten omaan työmarkkina-asemaan liittyvät ratkaisut vaikuttaisivat heidän toimeentuloonsa jatkossa.

”Niin silloinhan siin olis ollut se, että jos mä en olis hakenut, niin sit mä oisin saanut sen jonkun karenssin...et on tavallaan pakotettu johonkin, mitä mä en halua.” H1

”—Niin sit tarvis vissiin jäädä kuntoutustuelta pois... Ja mitä etuutta sit saakaan, en mä oo ees varma, vai saako mitään. Niin et onko sit valmis siihen.” H3

Byrokratia nousi esiin syynä olla tietyn palvelun asiakas, vaikka sieltä ei tosiasiallista palvelua olisi saanutkaan. Useampi haastateltu oli ollut työvoimatoimiston asiakkuudessa ilman yhtäkään kontaktia virkailijaan, koska jonkin muun palvelun saanti edellytti työvoimapaalvelun asiakkuutta. Yhdellä haastatellulla oli kokemus siitä, kuinka aiemmin myönnetty kuntoutustuki esti häntä saamasta tarpeelliseksi kokemaansa työtoimintapaikkaa. Negatiivisia kokemuksia byrokratiasta liittyi myös hakemusten teon monimutkaisuuteen ja tarpeeseen päivittää yhtenäin tietoja omasta terveydentilasta. Haastatellut olivat kohdanneet myös resurssipulasta johtuvaa hankaluutta saada palveluita. Yhdellä haastatelluista oli kokemus siitä, että hän ei ollut saanut tarvitsemaansa mielenterveysapua henkilöstö- ja hoitopaikkavajeen vuoksi. Osa haastatelluista toi esiin palveluiden hitauden ja pysyvän asiakassuhteen puutteen, joiden syyksi he epäilivät henkilöstövajetta.

”Niin sieltä sanottiin vaan et osastot on täynnä. Että ota vaan tiiviimmin kontaktii omalle poliklinikalle.” H2

Järjestelmälähtöisen toiminnan syynä oli toisinaan ollut kokonaan omalta alueeltaan puuttuva tai pahoin ruuhkautunut palvelu. Yksi haastatelluista kertoi joutuneensa valitsemaan asuinpaikkansa sen perusteella, missä koki saavansa tarvitsemiaan palveluita.

”Joo ja ajatus oli, olisin päässyt toi, missä on se valvonta, se semmonen tukiasunto. Mutta kun Lahdessa on täynnä nää ja ainoo olis ollut Hesas.” H4

Paikkakunnan vaihdosta eli muutosta johtuva palveluiden katkeaminen oli myös koskettanut useampaa haastateltua. Siirtymä toisen paikkakunnan palveluista toiselle ei ollut tuntunut hyvin järjestetyltä ja oli tuottanut tyhjän päälle jäämisen kokemusta. Muutama haastatelluista toi esiin, että muuttaessaan paikkakunnalta toiselle, heillä ei ollut tietoa, miten ja koska oma hoito tulee jatkumaan. Muuton yhteydessä ilman kontakteja jääminen oli yhden haastatellun mielestä alentanut hänen toimintakykyään ja hidastanut kuntoutumista. Toinen haastateltu kuvasi muuttoa stressaavaksi juuri palveluiden siirtymisen osalta. Joukossa oli myös yksi kokemus hyvin järjestystä palvelusiirtymästä, jossa vanhan paikkakunnan työntekijä oli saattaen vaihtanut asiakkaan uudelle hoitotaholle.

Hajanainen palvelupolku

Haastatellut kertoivat usein vaihtuneista työntekijöistä, vaihtuvuuden tuomasta haitasta sekä pätkittäisistä ja kestoiltaan lyhyistä palveluista. Työskentelyä hankaloitti, kun työntekijä, jonka kanssa oli saavutettu hyvä suhde, vaihtui. Yksi haastatelluista kertoi omahoitajansa terveydenhuollossa vaihtuneen toistuvasti ja sen hidastaneen hoitoprosessia, koska

luottamuksen rakentaminen tuli aloittaa aina uudelleen. Toinen haastateltu kertoi vaihtuvien työntekijöiden vaikuttaneen omaan jaksamiseen, kun asioinnin uudelleen aloittaminen vei voimavaroja.

”No siis työkkärissä jonkun verran ymmärrettiin, mut kun sielläkin vaihtu ne. Siinä välissä.” H4

Haastatellut kertoivat lukuisista ryhmistä, jaksoista ja kuntoutusjaksoista, joiden asiakkaina he olivat olleet. Yksi kertoi, että lyhyet kontaktit estivät ammattihenkilöitä oppimasta tuntemaan häntä ja hänen erityistarpeitaan. Tämä vähensi motivaatiota osallistua palveluihin. Lyhyet palvelut olivat palvelleet sen hetkisiä tarpeita ja tavoitteet olivat lyhyelle aikavälille rakennettuja. Haastatelluilla nuorilla oli historiassaan 5-10 päättynyttä asiakaskontaktia tai palvelua, ja nykyisiä palvelu- tai hoitokontakteja 4-6. Lähinnä erikoissairaanhoidon kontaktit olivat luonteeltaan pitkiä ja pysyvämpiä.

Lähes kaikilla haastatelluista oli kokemusta kesken jääneistä koulutuksista tai töistä, joiden loppuun saattamisen terveydentila oli estänyt. Aina tarvittavaa tukea opiskeluun ei ollut ollut saatavilla. Yhdessä tapauksessa henkilön tosiasiallista mahdollisuutta opiskella ja harjoittaa valittua ammattia ei ollut arvioitu ennen opintojen aloittamista, vaikka haasteet olivat jo tiedossa. Myös omien voimavarojen ja kykyjen mukaiseen koulutukseen ja työhön pääsyyn tähtäävä ohjaus oli jäänyt osan kohdalla ohueksi.

”No siel (työharjoittelussa) olis vaadittu niinku enemmän itsenäistä työskentelyä kun mä tarviin sit taas enemmän tukea siihen ehkä.” H2

Osa haastatelluista kuvasi palvelupolkuun askeliksi eteen-, sivulle ja taaksepäin, mikä oli osaltaan selittynyt olosuhteiden ja henkilön oman voinnin muutoksilla. Kritiikkiä kohdistui kuitenkin myös palvelujärjestelmään sekä palvelupolun johdonmukaisuuteen ja eheyteen. Yksi haastatelluista kuvasi kuntoutumisen ja pitkän ajan tavoitteiden saavuttamisen ottavan aina palvelun vaihtuessa takapakkia, koska palvelut ovat katkonaisia ja niiden välillä täytyy odottaa. Haastatellun mukaan saavutettu edistyminen usein menetetään tässä kohtaa. Esiin tuli myös tyytymättömyyttä nykyisiin palveluihin, koska niiden ei koettu vastaavan omia etenemisen tarpeita, vaan ylläpitävän nykytilaa. Selkeää palvelusuunnitelmaa tai koordinoivaa työntekijää ei kenelläkään, yhtä lukuun ottamatta, ollut.

”Mut kyl siin nyt jotain, tuntuu et jotain on jäänyt puuttumaan, mut en nyt välttämättä osaa sanoa et mitä. Ehkä just jotain semmosta näitä yhdistävämpää tekijää tai jotain. Etten minä joutuis oleen se ainoa yhdistävä tekijä näitten välillä tavallaan.” H3

Vaarantunut osallisuus

Kaikilla haastatelluilla oli ainakin jonkin verran kokemusta tilanteista, joissa työntekijät olivat ohjanneet heidän palvelupolkuun tai tulevia tavoitteitaan voimakkaasti. Muutama haastateltu oli kokenut erimielisyyksiä lääkärien kanssa heille tarpeellisesta hoidosta. Yksi koki, että hänen hoidossaan oli keskitytty väriin asioihin, mutta sen esiin tuominen hoitotaholle oli ollut vaikeaa. Toinen haastateltu koki sosiaalityön evänneen häneltä palvelua, joka olisi parantanut hänen tilannettaan keskeisesti. Kolmannella haastatellulla oli kokemus siitä, että työvoimatoimisto oli painostanut häntä opiskelemaan työn hakemisen sijasta.

Erityisesti terveydenhuolto kuvautui useamman haastatellun kertomassa tahona, joka oli ottanut voimakkaasti kantaa heidän tilanteeseensa määritellen sitä, missä kohtaa työllistymiseen tai opiskeluun liittyvät palvelut ovat ajankohtaisia. Osassa tilanteita ulkopuolinen vahva ohjaus oli koettu ainakin jälkikäteen hyvänä ja tarpeellisena. Haastatellut kuvasivat myös tilanteita, joissa he olivat tarkoituksellisesti ottaneet passiivisemmän roolin. Omien tavoitteiden ollessa jäsentymättömät oli osa haastatelluista antanut työntekijöiden ohjata tietä.

”Ehkä mä oon menny silleen paljon vaan siin mukana et mitä nyt on tullut vastaan.”

H3

”No mun mielestä toi tavoitteen asettelu on aika vaikeeta. Niin aika paljon on sit tullut sieltä hoitotaholta.” H2

Lähes kaikilla haastatelluilla oli kokemuksia liian tiukoiksi koetuista vaatimuksista, joita heihin oli kohdistettu palvelujärjestelmän tai työntekijöiden taholta. Ristiriitoja henkilön omien tavoitteiden ja palveluista asetettujen odotusten välillä oli ilmennyt.

”Et tuntuu et se on joskus silleen melkein päällimmäisenä juttuna sielt ulkoapäin (työllistyminen). Et, vaik mulle on kuitenkin tärkeintä mun hyvinvointi.” H3

Yksi haastatelluista koki, että usein työskentelyn keskiössä oli ollut tuleva työelämäkuntoisuus inhimillisen hyvinvoinnin sijaan. Toinen kuvasi tilannetta mielenterveyspalveluista, jossa häntä oli sanktion uhalla veloitettu osallistumaan hoitojaksoon, johon hän ei itse kokenut pystyvänsä. Esiin tuli myös epävarmuutta siitä, tuleeko oma kanta tosiasiasa huomioiduksi työntekijöiden taholta.

”No on kuunneltu, mut kuinka hyvin ne on ymmärtänyt? Se on aina erikseen siinä sit.”

H4

Pettymyksiä palveluissa

Huonoista palvelukokemuksista kertoivat lähes kaikki haastatellut. Huonoja kokemuksia oli aiheuttanut muun muassa kokemus siitä, että itselle kuuluva ja tarpeellinen etuus tai palvelu evättiin. Yksi haastatelluista koki vahvasti, että omista oikeuksista ja eduista on taisteltava kerta toisensa jälkeen. Puutteita oli koettu myös työntekijöiden valmiudessa perehtyä asiakkaan asiaan yksilöllisesti ja esimerkiksi tutustua taustatietoihin.

”En oo ainoa joka on kokenut sen, että... teet kaiken oikein, silti hylätään ja ei tuu rahoja. Et täs sen näkee..”H4

Tilanteita, joissa työntekijä ei tehnyt haastatellun mielestä työtään kunnolla, oli ilmennyt. Yksi haastateltu kuvasi itse olleensa vastuussa sisällön tuomisesta tapaamisiin mielenterveyshoitajan kanssa. Toisella haastatellulla oli kokemus, että sovittu moniammatillisuus ei käytännössä toteutunutkaan.

”Ne sano et ne ottaa asian niinku terveydenhuoltoon, mut ei ne sit ottanutkaan sit todellisuudessa. Sit niinku siin todellisuudessa, et se ei näkyny siin käytännössä.” H4

Muutamalla haastatelluista oli kokemus, että heihin on suhtauduttu leimaten ja ennakkoluuloisesti joissain palveluissa heidän sairautsiensa vuoksi. Ammattilaisten tiedon puute sairaudesta, ja sen vaikutusten ohittaminen, oli toistuva kokemus yhdelle haastatelluista. Eri-tyisesti julkiset palvelut kuvautuivat hänen kohdallaan tahoina, joissa harvinaisempaa tilannetta ei osattu kohdata. Kolmannelta sektorilta oli löytynyt oikeanlaista tukea tarjoavaa vertais- ja tukitoimintaa. Toinen haastateltu kertoi, että ei mielellään tuo esiin työ- ja opiskelukykynsä keskeisesti vaikuttavaa sairauttaan, koska kokee suhtautumisen häneen olevan sen jälkeen erilaista.

6.3 Kokemukset ja odotukset asiakkaan ja työntekijän rooleista

Kuvatessaan kokemuksiaan työkykyä ja työllistymistä edistävässä palveluissa, haastatellut kuvasivat samalla omaa toimintaansa, työntekijöiden toimintaa sekä odotuksia, joita heillä on palvelujärjestelmää kohtaan. Tässä alaluvussa esitetään haastateltujen kokemuksia ja odotuksia yhdistävä kuvaus asiakkaan ja työntekijän rooleista palvelujärjestelmässä.

Asiakkaana aktiivinen ja tavoitteellinen

Kaikki haastatellut kuvasivat omaa toimintaansa palvelupolullaan aktiiviseksi ja aloitteelliseksi. Haastatellut kertoivat itse etsineensä itselleen sopivia palveluita ja olleensa aloitteellisia niihin hakeutumisessa. Palvelun asiakkaana he odottivat itseltään sitoutumista sovittuihin tavoitteisiin, aikatauluihin ja tehtäviin. Esiin nousi myös oma vastuu tuoda esiin, jos

myönnetty palvelu ei vastaa tarpeita ja on tarve tehdä muutoksia. Haastateltujen odotukset omasta oma-aloitteisuudesta ja vastuun kantamisesta onnistuneen työn edellytyksinä olivat yleisiä. Itsensä lisäksi he odottivat samaa muiltakin.

”Et ei kukaan voi tehdä mun puolesta mitään. Et vaikka niinkun voi auttaa ja olla tosi isona tukena, niin jos ei siihen ite tartu, niin sillen se on hyödyöntä.” H1

Haastatellut kuvasivat itse olleensa aktiivisia tiedon etsijöitä. He olivat pyrkineet löytämään itselleen paitsi sopivia palveluita myös hyvinvointia tukevia vapaa-ajan sisältöjä. He kuvasivat tiedon hakemisen uusissa tilanteissa olleen usein heidän oma tehtävänsä. Haastatellut pitivät pääosin henkilön omana vastuuna hakeutua tarvittavien palveluiden piiriin, mutta tunnistivat myös avuntarpeen palveluvidakossa suunnistamisessa.

Asiantuntijuuden tarve

Haastatellut kertoivat saaneensa ohjausta sopivien palveluiden löytämiseen eri ammattilaisilta. Ohjaus kuvautui useimmiten tietyn palvelun tarjoamisena. Haastatellut kaipasivat ammattilaisilta enemmän eri vaihtoehtojen esiin tuomista ja apua itselle sopivan valinnan tekemiseen. Useampi haastateltu kuvasi kokeneensa hankaluuksia itsenäisessä tiedonhaussa, ja asiantuntijan osaamista haluttiin hyödyntää.

”—Tuntee että niinku joutuu ite painii jonku asian kans minkä joku asiantunteva osais setvii paremmin.--- Kun se itsekseen tiedonhakukin voi olla tosi vaikeeta. Ja sit et osaa hakee oikeista paikoista.” H3

Tiedonpuute oli tuottanut suoraa haittaakin. Yksi haastatelluista kertoi, ettei ollut aina ollut tietoinen itselleen kuuluvista etuisuuksista tai palveluista. Toinen epäili työttömyytensä pitkittyneen osittain tiedon puutteen vuoksi. Asiantuntijuutta kaivattiin muutoinkin kuin palveluihin ohjautumisen näkökulmasta. Erityisesti työntekijältä odotettiin kykyä huomata, jos asiakas tarvitsee enemmän apua tai erilaista palvelua kuin missä hän on mukana.

”Niin kun sanoit että järjestelmä, niin sillä olis sit niinkun ehkä kuitenkin myös vastuu siinä, että kun on kuitenkin se asiakaskontakti, niin et sit niinkun huomioitais se, että varsinkin jos se on niinkun tosi näkyvää, niin huomioitais se, että hei, tää ei ehkä oookkaan nyt sun juttu vaan kokeiltais jotain niinkun muuta.” H1

Oman rajallisuuden tunnistaminen

Kaikki haastatellut kuvasivat itseään tällä hetkellä korkeintaan osatyökykyisiksi. Tilanne oli tunnistettu myös palvelujärjestelmässä, eikä keneenkään haastatelluista kohdistettu odotuksia täydestä työ- tai opiskelukyvystä tällä hetkellä.

”Niin ei nyt oo tuntunut siltä et odotettais täyttää, missään nimessä. Et kyl se sit on tavallaan osa sitä polkua et alotetaan sil kevyemmällä määrällä työtä.” H3

Tähtäimessä haastatelluilla oli osa-aikainen tai muutoin mukautettu työ sitten kun se opiskelun jälkeen tai muutoin yksilöllisen aikataulun mukaan olisi ajankohtaista. Yksi haastatelluista oli työssä osa-aikaisesti ja koki sen hyvänä ratkaisuna itselleen. Haastatellut tunnistiivat itsellään tuen tai mukauttamisen tarpeita opiskeluun ja työelämään liittyen. Tukea arveltiin tarvittavan joko työssä tai opiskelussa itsessään, tai niitä tukevana muuna palveluna. Yksi kaipasi työelämältä enemmän ymmärrystä äkillisiin poissaoloihin.

”Ite haluan (töihin). Mut saatas ne palvelut niin että ei olis sitä stressiä.” H4

”Ehkä just sitä opintotahtii vois vähän hidastaa, että ei mentäis hirveellä vauhdilla kaikkii asioita.” H2

Haastatellut olivat kokeneet henkisten voimavarojensa vaikuttaneen niin kykyyn hakeutua palveluihin kuin pysyä niissä kiinni. Henkinen jaksamattomuus nousi esiin omaa toimintaa ajoittain passivoineena tekijänä, mutta myös asiana, jota palvelujärjestelmä saattaa tuottaa. Tarve toistaa asioita eri palveluissa ja aina uusille työntekijöille oli syynä yhden haastatellun väsymiseen. Myös aktiivisen ja vastuullisen asiakkaan rooli oli käynyt ajoittain raskaaksi toiselle.

”---Sitä ennen oli ehkä vähän sermmonen et, koska piti ite selvittää tosi paljon asioita, niin sit oli vähän silleen et mä en ehkä jaksa.” H1

Työntekijä auttajana

Haastatelluissa kuvautui odotuksia työntekijästä avun tarpeen huomaajana ja avun antajana. Työntekijöiden odotettiin kohtaavan asiakas inhimillisesti, ja erityisesti pitkäaikaisempien, tuttujen työntekijöiden osoittamaa empatiaa haastatellut kuvasivat tärkeinä myönteisinä kokemuksina. Kulloinkin tarvittua apua odotettiin viralliselta palvelujärjestelmältä, mutta aina näitä odotuksia ei ollut täytetty.

” Niin siin on ehkä vähän liikaa, sit niinkun laitetaan yhden ihmisen harteille, että ei niinku tarjota keskusteluapuu vaikka tarpeeksi.” H2

7 Pohdinta ja arviointi

7.1 Tulosten tarkastelu

Tämän soveltavan tutkimuksen tavoitteena oli edistää yksilöllisiin tarpeisiin vastaavien, eheiden palvelupolkujen muodostumista nuorten aikuisten työllisyyspalveluissa kolmannen sektorin toiminnassa. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää nuorten osatyökykyisten aikuisten kokemuksia koulutukseen ja työelämään sijoittumista tukevasta palvelupolusta. Tutkimuskysymyksenä oli, millaisia kokemuksia nuorilla osatyökykyisillä aikuisilla on työkykyä ja työhön tai koulutukseen sijoittumista tukevasta palvelupolusta. Vastauksena tutkimuskysymykseen tutkimusaineistosta pystyttiin analyysin kautta erottamaan kolmen eri tyyppin kokemuksia: positiivisia kokemuksia palveluista, negatiivisia kokemuksia palveluista ja kokemuksia rooleista palvelujärjestelmässä. Kokemusten lisäksi aineistosta pystyttiin erottamaan odotuksia ja toiveita, joita haastateltavat kohdistivat palveluihin sekä asiakkaan ja työntekijän tehtäviin.

Positiivisina ja hyödyllisinä koetut palvelukokemukset

Haastatellut nuoret tunnistivat säännölliset sosiaaliset kontaktit ja säännöllisen arkirytmän hyvinvointiaan tukeviksi elementeiksi. Vertaistukea tarjoavilla ryhmillä oli tässä iso rooli. Kaikki haastatellut nuoret olivat olleet mukana kolmannen sektorin toimijoiden palveluissa, kohdennetuissa tai avoimissa. Vertaistuen merkitys työkyvyn saavuttamisessa on tunnistettu myös Hultin (2019, 63) väitöstutkimuksessa. Kolmas sektori oli kaikkien haastateltujen kokemuksissa asiakaslähtöinen ja sen tuottamiin palveluihin oltiin yleensä tyytyväisempiä kuin julkisiin. Nuoret olivat itse hakeutuneet kolmannen sektorin tarjoamiin avoimiin matalan kynnyksen palveluihin. Ne tarjosivat yhteisöllisyyttä ja syyn lähteä kotoa. Itse etsitty tuki oli täydentänyt julkisen sektorin palveluiden jättämää, monen nuoren kohdalla koko arjen suurista, aukkoa. Kolmannen sektorin palvelut nostetaan esiin julkista palvelua täydentävinä tuen muotoina myös Niemelän ja Kivipellon (2019, 16, 17) hahmottelemassa tulevaisuuden sosiaalipalveluiden palvelupolkumallissa.

Tässä tutkimuksessa haastateltujen nuorten haasteet työelämään sijoittumisessa liittyivät pääosin mielenterveyden ja yleisen toimintakyvyn haasteisiin. Suomalaisen tutkimuksen perusteella psykiatrisen hoidon saatavuudella on suuri merkitys nuorten aikuisten työhön paluuseen mielenterveysperusteisen työkyvyttömyyden jälkeen. Paras ennuste työhön paluulle ja työelämässä pysymiselle saadaan psykiatrisen hoidon ja työhön valmentavien toimien yhdistelmällä. (Mattila-Holappa 2018, 43-44.) Tässä tutkimuksessa ne haastatellut, jotka kertoivat kokemuksistaan terveyden- tai sairaanhoidon palveluissa, olivat kokeneet erilaiset terapiat ja kuntoutukset hyödyllisinä. Niiden koettiin tuoneen konkreettista

parannusta paitsi terveyteen myös omaan työkykyyn yleisen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn parantumisen kautta.

Haastatellut nuoret kokivat muutkin konkreettista ohjausta ja apua tarjoavat tuen muodot mielekkäinä ja hyödyllisinä. Nuoret kaipasivat käytäntöön meneviä arvioita ja ohjeistuksia siitä, miten heidän olisi toimittava ja esimerkiksi, millaista työtä he pystyisivät tekemään. Moni oli pohtinut omalle toimintakyvyille ja ominaisuuksille sopivaa ammattialaa ja työtehtäviä. Haastatellut olivat yleensä tyytyväisiä yksilöllisiin, ammatinvalintaa tukeviin arviointeihin tai työkokeiluihin. Sen sijaan tyytymättömyyttä koettiin, mikäli arvioinnit eivät tarjonneet konkreettisia vastauksia. Ajatus eri alojen kokeilemisesta itselle sopivan löytämiseksi, ja toive työn tarvittavasta mukauttamisesta, tulee esiin myös aiemmassa tutkimuksessa (Aaltonen & Berg 2015, 100).

Jokainen haastateltu koki saaneensa apua palveluhistoriansa aikana ja jokainen koki palveluiden tukeneen heitä ainakin jonkin verran kohti heidän tavoitteitaan. Ne, joilla oli kokemusta selkeästä palvelusuunnitelmasta ja tavoiteorientoituneesta työskentelystä, pitivät niitä erittäin hyvinä. Haastattelussa nuoret kertoivat kokeneensa heitä kohdanneet työntekijät pääosin ystävällisinä ja inhimillisinä. Näin oli myös silloin, kun palvelujärjestelmä ei pystynyt tukemaan nuorta hänen toivomallaan tavalla ja esimerkiksi haettu palvelu tai etuus evättiin.

Pitkäaikaisen ja pysyvän tuen sekä pysyvän työntekijän tarve ja hyöty nousivat esiin. Tutun työntekijän koettiin helpottavan asiointia ja asioiden hoitoa sekä takaavan yksilöllisemmän palvelun. Pysyvän omatyöntekijän hyödyt on havaittu myös esimerkiksi Aaltosen & Bergin (2015, 91) tutkimuksessa. Asiakkaan asiaan keskittyminen, perehtyminen ja yksilöllisen tuen tarjoaminen nostettiin keskiöön myös PAKU-hankkeessa, jossa selvitettiin asiakkaiden näkemystä asiakaslähtöisestä palveluohjauksesta (Koivisto 2020, 197).

Asiakasosallisuus, eli mahdollisuus ilmaista kantansa omissa asioissa, vaikuttaa ja kehittää palveluita, oli toteutunut haastateltujen kohdalla kohtuullisen hyvin. Kohtuullisen hyvään asiakasosallisuuden toteutumiseen ovat päätyneet myös Leeman ym. (2018, 42) tutkimukseen työelämän ulkopuolella olevien osallisuutta ja hyvinvointia. Tässä tutkimuksessa nuoret kokivat saaneensa itse olla päättämässä omasta hoidostaan ja palveluistaan ainakin siinä määrin, että ottavatko niitä vastaan vai eivät. Aiemmassa tutkimuksessa on tullut esiin tämän tutkimuksen aineistoa enemmän tilanteita, joissa nuoret ovat kokeneet pakkoa osallistua heille tarjottuihin toimenpiteisiin (esimerkiksi Gretscher & Myllyniemi 2021, 78). Ero voi selittyä sillä, että tässä tutkimuksessa mukana olleet nuoret aikuiset ovat olleet pääosin työvoiman ulkopuolella, eikä heihin ole juuri kohdistunut esimerkiksi työvoimapalvelujen

velvoitteita. Tämän tutkimuksen aineistossa kokemukset työvoimapalveluista olivat melko vähäisiä

Negatiivisina tai hyötyä tuottamattomina koetut palvelukokemukset

Tutkimushaastatteluissa nuorten kritiikki kohdistui lähinnä palvelupolun hajanaisuuteen ja kokemukseen siitä, että asiat eivät edisty tai palvelut eivät vastaa omia tarpeita. Myös huonosta ja ennakkoluuloisesta asiakaskohtamisesta oli joitain kokemuksia. Nuorten kokemukset syrjinnästä ja ennakkoluuloista palveluissa vaikuttavat olevan melko harvinaisia aiemman tutkimuksen perusteella (Myllyniemi & Kiilakoski 2021, 45, 47). Yksi tämän tutkimuksen haastatelluista koki, että palveluiden piirissä harvoin on riittävästi tietoa kohdata ja tukea toimintakyvyn rajoitteita omaavia ihmisiä.

Katkonainen koulutushistoria on tyypillistä työelämän ulkopuolella olevilla nuorilla (Simonen 2019, 17). Puolella haastatteluista oli kokemusta keskeytyneestä koulutuksesta tai useammasta. Myös keskeytyneitä työkokeilu- tai työpajajaksoja oli ollut. Haastatteluaineistossa keskeytysten syy liittyi terveydentilaan ja odottamattomiin muutoksiin elämässä, mutta myös siihen, että soveltuvuutta alalle ei ollut alkujaankaan arvioitu. Simosen mukaan (2019,17-18) koulutusjärjestelmässä on nähtävissä opinto-ohjauksen puutteita, jotka voivat johtaa nuoren työ- ja toimintakyvylle soveltumattomien alavalintojen tekemiseen.

Nuoret kuvasivat kohdanneensa resurssipulasta johtuvia työntekijöiden vaihdoksia ja sitä, etteivät asiat etene. Kroonisen resurssipulan kuntien sosiaalipalveluissa ovat todenneet myös Niemelä ja Kivipelto (2019, 15). Tässä tutkimuksessa julkinen palvelujärjestelmä näyttäytyi ajoittain jäykkänä, ja niin nuoret kuin työntekijätkin tekivät toisinaan ratkaisuja byrokratian ehdoilla. Byrokratian asettamia esteitä asiakaslähtöiselle toiminnalle on havaittu myös esimerkiksi Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun yhteydessä (Kivipelto ym. 2018, 8). Haastatteluissa nuoret kuvasivat tilanteita, joissa heidän tavoitteensa oli eronnut työntekijän tai palvelujärjestelmän asettamista odotuksista ja velvoitteista. Samanlaisia kokemuksia ovat havainneet myös Gretschel & Myllyniemi (2021, 78) tutkimuksessaan työn ja koulutuksen ulkopuolelle jääneiden nuorten palvelukokemuksista.

Osa nuorista kritisoi julkisia mielenterveyspalveluita (tai vastaavia tuen palveluita) siitä, että niiden tarjoama kontakti on liian harvaa eikä riitä kannattelemaan arjessa. Mielenterveyteen liittyvät työkyvyn haasteet olivat vallitsevia tässä tutkimuksessa. Tämä on linjassa aikaisemman tiedon kanssa (esimerkiksi Mattila-Holappa 2018, 16-17). Myös muita työkykyä heikentäviä sairauksia tai toimintarajoitteita oli. Vailla työtä olevat haastatellut kertoivat tavoittelevansa työllistymistä ainakin jossain vaiheessa, mutta selkeää suunnitelmaa asiasta ei ollut. Tuki työelämään pyrkimiselle vaikutti haastattelujen perusteella olleen usein puutteellista. Toistuvien palveluiden kehässä kiertämisen ongelman on aiemmin tuonut esiin muun

muassa Haikkola ym. (2017, 55, 74). Nuorten palvelupolut kuvautuivat lyhyiden valmen-
nuksien ja kurssien jatkumoksi ilman yhdistävää asiakassuunnitelmaa. Palvelujärjestelmän
pirstaleisuutta on kritisoitu myös Määtän ja Keskitalon (2014, 204) tutkimuksessa, jossa
nuorten monipalveluasiakkaiden palvelukokonaisuutta kuvataan usein satunnaiseksi, toi-
siinsa kontaktissa olevien palveluiden rakennelmaksi.

Kokemukset ja odotukset asiakkaan ja työntekijän rooleista

Haastatteluiden perusteella työntekijöiden ammattiosaamisen tuomaa apua arvostettiin ja
sitä toivottiin omien ratkaisujen tueksi. Valintojen tekeminen nähtiin kuitenkin viime kädessä
asiakkaan tehtävänä. Samalla vastuu siitä, että toimii oman hyvinvointinsa eteen, nähtiin
asiakkaan omana. Nuoret nostivat asiakkaan oman aktiivisen muutoshalukkuuden ehdoksi
sille, että palveluilla voidaan mitään saavuttaa. Aaltosen ja Bergin (2015, 73) tutkimuksessa
myös sosiaalityöntekijät ovat nostaneet nuorten oman aktiivisuuden tärkeäksi toimivissa
palveluissa. Asiakkaan oman aktiivisuuden merkitys onnistuneissa palvelupoluissa maini-
taan myös Niemelän ja Kivipellon (2019, 16) työpaperissa tulevaisuuden sote-keskuksista.

Aktiivisen ja osallisen toimijuuden rinnalla nuoret kuvasivat myös apua tarvitsevan ja oman
rajallisuutensa tunnistavan asiakkaan roolin. Jokainen haastatelluista koki, että työhön
pääsy ja työelämässä pysyminen edellyttävät mahdollisuutta sovittaa työtehtäviä tai aikoja
omaan toimintakykyyn sopiviksi. Halukkuutta tehdä työtä oman kunnan sallimissa rajoissa
haastatelluilta löytyi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2019) määritelmän mukaan osa-
työkykyisyys onkin halua työskennellä yksilöllisen kyvyn mukaisesti. Haastatellut tunnistivat
eritasoisia tuen tarpeita arjessaan ja/tai koulutukseen tai työelämään siirtymisessä. Myös
Weiste ym. (2020, 13) havaitsivat tutkimuksessaan, että omaan palveluun vaikuttamisen
rinnalla, asiakkaat odottavat myös työntekijäpuolen edelleen kantavan vastuuta asiakkaan
onnistuneesta hoidosta. Tässä haastatellut nuoret toivoivat ammattilaisilta enemmän infor-
maatiota saatavilla olevista mahdollisuuksista ja ratkaisujen vaikutuksista. Tiedollisen tuen
tarve tulee esiin myös esimerkiksi Miettisen & Pöyryn (2015, 12-16) selvityksessä.

Osalla haastatelluista oli haavoittuvuuden kokemuksia ja tärkeäksi nousi se, että työnteki-
jöiden tulee kohdata asiakas inhimillisesti ja tunnistaa avun tarve. Järjestelmältä odotettiin
kannattelua tilanteissa, joissa omat voimavarat ovat vähäiset. Lisäksi työntekijän odotettiin
asiantuntijana tunnistavan sen, jos asiakas on vääränlaisen avun tai tuen piirissä.

7.2 Tutkimuksen eettisyys

Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen on eettisen tutkimuksen teon edellytys (Hirs-
järvi ym. 2009, 23). Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu rehellisyyden ja huolellisuuden
vaade sekä eettisesti kestävien tiedonhankintatapojen käyttö (Tutkimuseettinen

neuvottelukunta 2012, 6). Tämän tutkimuksen teossa on huomioitu eettiset seikat niin tiedonhankinnassa kuin tulosten esittämisessä. Tutkimusta tehdessä ja raportoidessa on kiinnitetty huomiota prosessin avoimeen kuvaamiseen, tulosten rehelliseen esittämiseen ja tarkasteluun sekä huolellisuuteen kaikissa vaiheissa.

Ihmistieteissä tiedonhankinnassa tulee kunnioittaa ihmisarvoa ja antaa ihmisille tilaisuus valita haluavatko he olla mukana tutkimuksessa (Hirsjärvi ym. 2009, 25). Antaessaan suostumuksensa tutkimukseen henkilön on oltava perillä tutkimuksen vaiheista, tietojen käsittelystä ja tutkimuksen tavoitteista. Hänen täytyy olla kykenevä tekemään rationaalisia päätöksiä ja arvioimaan ratkaisujaan. Tutkimukseen osallistumisen on aina oltava vapaaehtoista. (Hirsjärvi ym. 2009, 25.) Tutkimuksen tekijä tapasi kohderyhmän edustajia tutkimuksen tarkoituksesta ja menettelytavoista kertomiseksi. Tämän jälkeen kohderyhmän edustajilla oli mahdollisuus kysyä lisätietoja ja ilmaista halukkuutensa tutkimukseen osallistumisesta. Kohderyhmä sai tiedot myös kirjallisesti ja heillä oli mahdollisuus jäädä harkitsemaan asiaa. Samat kirjalliset tiedot tutkimuksesta toimitettiin niille kohderyhmän edustajille, jotka eivät olleet läsnä tutkimuksen tekijän vierailun aikana. Tutkimukseen osallistumiseen myöntymisellä tai kieltäytymisellä ei ollut vaikutusta kohderyhmän Askelmat-valmennuksen toteutumiseen tai muuhun palveluun. Kohderyhmän informoimisessa sekä tutkimusjärjestelyissä ja -menettelyssä huomioitiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistus (2019, 7-9) ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisistä periaatteista.

Haastateltavien asiaan perehtymisen ja vapaaehtoisen suostumuksen lisäksi, tutkijan tulee myös itse arvioida, mitä mahdollista haittaa tutkimukseen osallistumisesta voi siinä mukana oleville ihmisille koitua (Hirsjärvi ym. 2009, 25). Erityistä arviointia ja huomioon ottamista vaativina haavoittuvina ryhminä pidetään yleensä henkilöitä erityisen nuoren tai vanhan iän vuoksi sekä henkilöitä, jotka ovat alisteisessa valta-asemassa suhteessa toisiin tai ympäristöön. Haavoittuvina ryhminä voidaan pitää myös marginaaliryhmiä. (Luomanen & Nikander 2017, 288.) Työelämän ulkopuolella olevat nuoret voidaan lukea mahdollisesti haavoittuvaksi marginaaliryhmäksi. Kuitenkin, kuten Hiilamo ym. (2017, 36) huomauttavat, työn ja koulutuksen ulkopuolelle olevat nuoret ovat moninainen ryhmä, johon kuuluvien haasteet, riskit ja tarpeet vaihtelevat. Haavoittuvuuden liittäminen kokonaiseen ryhmään voi olla perusteettomasti holhoavaa ja poistaa ryhmän jäseniltä itsenäisen toimijuuden, mikäli oletuksia tehdään liian laajasti ryhmän jäsenten moninaisuus ja itsemäärättyyn oikeus unohtaen (Luomanen & Nikander 2017, 292). Tässä tutkimuksessa kohderyhmälle on tarjottu keskeinen tieto tutkimuksesta ja sen tulosten käyttötarkoituksesta, minkä perusteella he ovat itse päättäneet osallistumisestaan haastatteluihin. Haastatteluihin osallistuneiden kanssa kerrattiin tietosuojaan liittyvät asiat vielä haastatteluiden alkaessa.

Tutkimuksen kohderyhmä koostui täysi-ikäisistä nuorista. Kaikki haastatteluun osallistuneet olivat reilusti täysi-ikäisyyden ylittäneitä nuoria aikuisia, jotka tekivät itse päätöksen tutkimukseen osallistumisesta. He olivat myös tietoisia mahdollisuudestaan keskeyttää osallistuminen ilman seuraamuksia. Haastatteluaineisto kerättiin anonyymisti eikä tutkimuksen tekijä missään vaiheessa saanut tietää tai kerännyt mitään tunnistetietoja haastatelluista. Haastatteluaikat sovittiin yhteyshenkilön kautta, jolloin myöskään yhteystiedoista ei syntynyt rekisteriä tutkimuksen tekijälle. Tutkimustulokset on pyritty esittämään siten, että niistä ei voida tunnistaa yksittäistä vastaajaa.

Tutkimuksen eettisyyttä tarkasteltaessa tulee kiinnittää huomiota myös aiheen sensitiivisyyteen ja tutkimuksen kohteena olevan henkilön sisäisiin riskeihin aiheen käsittelyn johdosta (Luomanen & Nikander 2017, 289). Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan (2019, 8) tutkimukseen osallistuminen saa herättää tutkittavissa arkielämään kuuluvia tunteita ja kokemuksia, myös raskuuksia. Tässä tutkimuksessa käytetty teemahaastattelun menetelmä antoi haastateltavalle vapauden itse tuoda ilmi, miten ja missä määrin hän on halukas teemaa käsittelemään. Puusan (2020, 113) kuvailun mukaan, tutkija reagoi tutkittavaan vuorovaikutuksessa. Tutkijan tulee kohdata haastateltava avoimesti ja reagoida herkästi, mikäli aihe osoittautuu sensitiiviseksi tutkittavalle (Luomanen & Nikander 2017, 294). Tämä huomioitiin haastatteluiden aikana ja esimerkiksi siirryttiin käsittelemään toista teemaa, mikäli haastateltava ilmaisi haluttomuutta jatkaa tietystä aiheesta. Haastattelut toteutettiin samoissa paikoissa kuin haastateltaville tutut Askemat-valmennustapaamiset. Tarvittaessa olisi ollut mahdollista pyytää tukea tutulta valmentajalta, mikäli haastattelun myötä olisi noussut tarve käsitellä tilanteen aiheuttamia reaktioita. Kaikilta haastatelluilta tiedusteltiin haastattelun jälkeen heidän vointiaan.

7.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen luotettavuutta on perinteisesti arvioitu reliabiliteetin ja validiteetin käsitteillä. Yksinkertaistettuna, reliabiliteetti tarkoittaa tulosten pysyvyyttä eli toisintamisen mahdollisuutta. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkitaan oikeita asioita oikein menetelmin. (Kananen 2017, 175.) Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa käytetään nykyään usein uudempia termejä, jotka on arvioitu paremmin sopiviksi laadullisen tutkimuksen tuottaman, ihmisten synnyttämän ja todeksi hyväksymän tiedon arvioinnissa (Ronkainen ym. 2011, 134–135). Tämän tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetyt kriteerit ovat uskottavuus, siirrettävyys, vahvistettavuus ja refleksiivisyys, joita voidaan pitää yleisinä laadullisen tutkimuksen luotettavuuden mittareina (Kylmä & Juvakka 2007, 127). Lisäksi on arvioitu kerätyn aineiston riittävyttä luotettavan tutkimustuloksen saavuttamisessa.

Laadullisen tutkimuksen uskottavuutta mitataan sillä, kuinka hyvin tutkimusraportti pystyy vakuuttamaan lukijansa siitä, että tutkimuksessa on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä. Uskottavuutta arvioitaessa tarkastellaan, onko tutkimuksessa käytetty asianmukaisia menetelmiä ja ovatko esitetyt tulokset tosia. (Aaltio & Puusa 2020, 181.) Tutkijan tekemät valinnat, kuten aineistonkeruu- ja analyysimenetelmä, tulee perustella, jotta niitä voidaan ulkopuolelta arvioida (Kananen 2017, 176). Tässä tutkimusraportissa on pyritty kuvaamaan tarkasti ja ymmärrettävästi tutkimusmenetelmän valinta ja käyttö sekä tutkimusaineiston analyysin vaiheet. Tutkimuksen tulokset on pyritty esittämään selkeästi ja johdonmukaisesti sekä perustamaan tehdyt johtopäätökset niihin.

Teemahaastattelun teema-alueiden muodostamisen tapa on esitetty luvussa 5.2 kuviossa 1. Teemahaastattelussa käytetty kysymysrunko on esitetty liitteessä 1. Aineiston analyysia on kuvattu luvussa 5.4 kuvaten esimerkit pelkistettyjen ilmausten muodostamisesta ja aineiston luokittelusta eri vaiheissa (Taulukot 2-5). Kaikki aineistosta muodostetut alaluokat, niistä johdetut pääluokat ja yläluokat on kuvattu liitteessä 4. Tarkat kuvaukset tutkimuksen eri vaiheista auttavat arvioimaan sekä tutkimuksen uskottavuutta että tutkimuksen vahvistettavuutta. Vahvistettavuus tarkoittaa tehtyjen ratkaisujen kuvausta siten, että lukijan on mahdollista seurata päättelyn logiikkaa (Tuomi & Sarajärvi 2018).

Siirrettävyys tarkoittaa tutkitun tiedon pätevyyttä sen aineiston ulkopuolella, josta se on tuotettu. Siirrettävyys voi olla rajallista, eli tieto voi olla pätevää vain tietyllä alueella ja tiettyyn tarkoitukseen. (Ronkainen ym. 2011, 145-146). Tämän tutkimuksen tuloksia on verrattu aiempaan tieteelliseen tutkimukseen tulosten tarkastelun yhteydessä. Samankaltaisia havaintoja aihepiiristä on tehty muissakin tutkimuksissa, mikä lisää tämän tutkimuksen tulosten luotettavuutta. Tämän tutkimuksen tulosten voidaan varovasti arvioida olevan siirrettävissä kuvaamaan kohderyhmän kokemuksia laajemminkin, koska samoja tuloksia on saavutettu ASKELMAT-hankkeessa (2022) myös muilla metodeilla. Samankaltaisia kysymyksiä kuin tässä soveltavassa tutkimuksessa on tarkasteltu myös hankkeen työpajoissa, joihin on osallistunut tämän tutkimuksen kohderyhmää vastaavia nuoria aikuisia. Työpajoissa esiin noussut tämän tutkimuksen tulosten kanssa yhtenevä havainto on ollut esimerkiksi nuorten toive saada ammattilaisilta laajasti tietoa eri palvelumahdollisuuksista oman päätöksentekonsa tueksi. Muita yhteneviä havaintoja ovat muun muassa nuorten näkemys asiakasnuoren aktiivisen roolin ja vastuunoton tarpeellisuudesta, työkyvyn huomioimisen merkityksestä, selkeästi polutettujen palvelusiirtymien tärkeydestä ja inhimillisen kohtaamisen tärkeydestä. ASKELMAT-hankkeen sisällä toteutetut erilaiset tietoa tuottaneet menetelmät (tämä tutkimus ja työpajojen tuottama tieto) tukevat toinen toisiaan. Yhdessä ne vahvistavat havaintoja, joita molemmissa on tehty ja lisäävät siten molempien tuottaman tiedon luotettavuutta.

Refleksiivisyydellä tarkoitetaan tutkijan kykyä tunnistaa omat tutkimuksen kulkuun vaikuttaneet subjektiiviset näkemyksensä ja oletuksensa sekä kykyä tuoda ne esiin raportoinnissa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tulkinnat ja etukäteisoletukset tutkittavasta ilmiöstä ovat läsnä tutkimusprosessissa. (Aaltio & Puusa 2020, 178–179.) Tutkimuksen tekijä ei tuntenut etukäteen haastateltavien joukkoa eikä hänellä ollut tätä tutkimusta aiempaa kytköstä ASKELMAT-hankkeeseen. Tutkimuksen tekijän oletus tutkittavasta joukosta oli, että se koostui työelämään pyrkineistä tai parhaillaan aktiivisesti pyrkivistä nuorista. Oletus perustui siihen, että haastateltavat olivat mukana osatyökykyisten työllistymistä kehittävästä ASKELMAT-hankkeen valmistuksessa. Haastattelussa kävi kuitenkin ilmi, että haastateltu vapaaehtoisten osallistujien joukko oli pääosin vasta matkalla kohti työllistymispolkunsa alkua. Usealle heistä olennaisempia olivat hyvinvoinnin ja työkyvyn kuin työllistymisen kysymykset. Tämä etukäteisoletuksen ja todellisuuden välinen ero on voinut vaikuttaa siihen, että haastattelussa tutkimuksen tekijä ei ainakaan heti ole osannut kohdistaa keskustelua haastatellun kannalta relevantteihin aiheisiin.

Toinen haastattelutilanteista jälkikäteen tehty huomio on, että tutkimuksen tekijän kokemattomuus haastattelijana näkyi paikoin runsaana dikotomisten kysymysten käyttönä. Dikotomisiksi kysymykset ovat kysymyksiä, joihin voi vastata kyllä tai ei, eikä niitä tulisi suosia teemahaastattelussa (Kananen 2017, 99). Tämä hankaloitti ajoittain tutkimusaineiston käyttöä, koska kaikista haastateltujen todeksi toteamista asioista ei ollut saatavilla muuta haastateltavan omaa kerrontaa kuin myöntävä tai kieltävä vastaus. Paikoitellen kehnosta kysymyksen asetelusta huolimatta haastateltavat kuitenkin pääosin vastasivat kysymyksiin laajasti ja kuvaillen, mikä tuotti hyvän kokoisen tutkimusaineiston.

Aineiston saturaatiota käytetään laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin välineenä. Se kertoo, onko aineistoa kerätty riittävästi, jotta sen antama tieto alkaa kylläntyä eli toistaa itseään. Tämä tarkoittaa sitä, että uusien havaintoyksikköjen lisääminen ei enää tuota olennaista uutta tietoa tutkimusongelman kannalta. (Hirsjärvi ym. 2009, 182.) Mikäli aineisto jää kovin niukaksi nousee kyseenalaiseksi se, kertooko tutkimus mitään tutkittavasta aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2018). Toisaalta laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole tuottaa laajoja yleistyksiä, joten aineiston koon riittävyttä ei voi arvioida vain tutkittavien määrän perusteella (Hirsjärvi ym. 2009, 181). Tässä tutkimuksessa haastatteluiden määrä jäi toivottua vähäisemmäksi, mikä tuottaa riskin tutkimuksen luotettavuudelle. Tavoitteena oli haastatella 6-8 nuorta, mikä tutkimuksen tarkoitus ja käytettävissä olevat resurssit huomioiden arvioitiin sopivaksi määräksi. Nyt haastateltiin kaikki neljä nuorta, jotka valitusta kohderyhmästä tutkimukseen suostuivat osallistumaan. Työelämän ulkopuolella olevat nuoret aikuiset on aiemmassakin tutkimuksessa havaittu haastavaksi joukoksi tavoittaa tutkimukseen (esimerkiksi Siisiäinen 2014, 92). On todennäköistä, että tässä

tutkimuksessa kaikkein haastavin, ja samalla vähiten ääntään kuuluviin saava joukko, jäi edelleen tavoittamatta. Haastatellut osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti, jolloin tyypillisesti mukaan tulee lähtökohtaisesti aktiivisia ihmisiä. Tämä näkyi myös tutkimuksen tuloksissa, jotka kertovat nuorten hakeutuneen itse kolmannen sektorin toimintojen pariin ja näkevän asiakkaan roolin aloitteellisena suhteessa palveluihin.

Tämän tutkimuksen luotettavuutta olisi parantanut kohderyhmän laajentaminen Askelmatvalmennuksen ulkopuolelle ja siten suuremman haastateltavien joukon tavoittaminen. Tätä ei kuitenkaan tehty johtuen tutkimuksen tekijän ajan puutteesta sekä siitä, että neljästä haastattelusta saatu aineisto arvoitiin laajuudeltaan riittäväksi vastaamaan tutkimuskysymykseen. Haastateltujen kokemuksissa oli paljon yhteistä, vaikka täyttä saturaatiota aineistossa ei saavutettu. Tutkimuksen tulosten esittämisen yhteydessä on pyritty tuomaan kattavasti esiin se, että esitetyt tulokset eivät perustu vain yhteen tiedonantajaan vaan useampi haastatelluista on kuvannut samoja kokemuksia. Missä kyseessä on ollut vain yksittäisen henkilön kokemus, on se myös mainittu. Sitaateissa käytetyt haastattelunumerot tuovat esiin aineiston kattavaa hyödyntämistä ja teemojen toistumista haastateltujen kokemuksissa.

7.4 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Kokemukset, joita haastatellut nuoret aikuiset kuvasivat tässä tutkimuksessa, olivat pääosin positiivisia. Kaikki haastatellut kokivat tullessaan autetuksi palvelujärjestelmässä, ja heitä kohdanneet ammattilaiset olivat olleet pääosin asiakaslähtöisiä ja empaattisia. Asiakasosalisuus oli toteutunut melko hyvin asiakkaan kuuntelun, päätäntävällän ja kehittämissuosallisuuden myötä. Haastateltujen nuorten kritiikki kohdistui eniten järjestelmään, jonka ehdoilla niin asiakkaat kuin työntekijätkin toisinaan joutuivat toimimaan. Resurssien puute oli näkynyt nuorille niin puuttuvina palveluina ja vaihtuvina työntekijöinä kuin liian kevyinä tukitoimina. Oman pitkäaikaisen työntekijän merkitys nousi esiin nuorten kokiessa sen edesauttavan heidän asiaansa monin tavoin. Haastatellut nuoret vaikuttivat olevan kovin yksin palveluidensa keskellä vailla koordinoivaa työntekijää tai palvelusuunnitelmaa. Kokemukset asiaan paneutuneesta omatyöntekijästä olivat positiivisia, ja työntekijän asiantuntijuutta sekä rinnalla kulkemista kaivattiin.

Tutkimuksen perusteella sosiaalisen tuen ja toiminnallisen arjen merkitys on suuri nuorten toimintakyvyn ylläpitämisessä. Nuoret kokivat, että hyvä toimintakyky arjessa mahdollistaa työkyvyn kasvun edelleen sille tasolle, että mukautettu työ olisi mahdollinen. Tutkimuksen perusteella erityisesti kolmas sektori pystyy tarjoamaan palveluita, joita julkinen järjestelmä ei tarjoa aikuisten arkeen. Nuoret aikuiset hyötyivät paljon erilaisten avointen ryhmien ja yhteisöjen toiminnasta niiden tarjotessa sosiaalisia kontakteja, päivä- ja viikkorytmiä sekä

vertaistukea. Osa ryhmistä oli kohdennettu tiettyyn tarkoitukseen (esimerkiksi valmennukset), jolloin niillä oli myös ohjauksellinen ja informoiva rooli.

Tutkimuksessa pystyttiin muodostamaan käsitys siitä, millaisia erilaisia kokemuksia ja toiveita osatyökykyiseksi itsensä kokevilla nuorilla aikuisilla on ollut palvelujärjestelmästä ja siinä toimimisesta. Valtaosa palvelukokemuksista, joita nuoret tässä tutkimuksessa kuvasivat, liittyivät yleiseen terveyden ja hyvinvoinnin tukemiseen. Nämä asiat ovat keskeisiä työkyvyn tukemisessa ja siten olennaisia tässä tutkimuksessa. Vähemmälle aineistossa jäivät kokemukset varsinaisesta työllistymisen tuesta. Siihen liittyviä odotuksia tutkimus kyllä tavoitti. Vain yksi haastatelluista oli päässyt mukaan työelämään ja muiden kokemukset työllisyyspalveluista olivat vähäisiä. Heidän osaltaan palvelupolun päämääränä vaikutti olleen työkyvyn saavuttaminen ja mahdollisesti itselle soveltuvan alan löytäminen opiskelun kautta tulevaisuudessa. Kuntoutumiseen ja oman koulutuspolun löytämiseen tähtäävät palvelut kuvautuivat kuitenkin melko hajanaisina, lyhytjänteisinä ja itseään toistavina. Kuvaa päämäärätietoisesta etenemisestä palvelupolulla kohti koulutusta tai työelämää ei yhtä haastattelua lukuun ottamatta syntynyt.

Tutkimuksen tulokset kuvaavat sitä, mikä nuorten asiakkaiden näkökulmasta on toimivaa ja tärkeää työelämään ja koulutukseen tähtäävällä palvelupolulla. Tulokset kertovat myös, mikä asiakasnäkökulmasta on ei-toivottua. Tuotettu tieto voi toimia kehittämistyön yhtenä työkaluna ja tärkeiksi havaittuja tekijöitä tulisi vahvistaa nuorille suunnatuissa palveluissa. Tutkimuksen perusteella osatyökykyisten nuorten aikuisten työllistymisen edistämiseksi tärkeää on

- varmistaa riittävät terveydenhuollon, kuntoutuksen ja arjen tuen palvelut, jotta hyvinvointia ja työkykyä on mahdollista ylläpitää ja vahvistaa.
- mahdollistaa nuorelle pysyvä ja pitkäaikainen asiakassuhde tahoon, jolla on valmius toimia yhdessä nuoren kanssa palveluverkkoa kokoavana ja palvelupolkua suunntaavana toimijana.
- kohdata nuori inhimillisesti ja yksilöllisesti. Suunnitella yhdessä nuoren kanssa hänelle sopivat ratkaisut.
- tarjota mahdollisuutta kokeilla työtehtäviä ja työssäoloa käytännössä. Mahdollistaa omien kykyjen ja ominaisuuksien mukainen ammatinvalinta.
- edistää työpaikkojen valmiutta palkata osatyökykyisiä mukautetusti.
- kunnioittaa ja tunnistaa nuoren oma toimijuus ja asiantuntijuus. Mahdollistaa informoitujen ratkaisujen teko tarjoamalla apua ja työntekijän asiantuntemusta.

Tutkimuksen tekemisessä on pyritty kiinnittämään huomiota kolmannen sektorin palveluiden asemaan nuorten kokemuksissa ja odotuksissa toimiville palveluille. Tutkimuksen perusteella kolmannen sektorin palveluiden vahvuus on niiden julkista palvelujärjestelmää täydentävässä roolissa. Kolmas sektori pystyy tuottamaan erilaista ja asiakaslähtoisempää toimintaa kuin mitä julkiset, lakisäätöiset palvelut usein tarjoavat. Erityisesti etuna on ihmisiä osallistavat, erilaiset yhteisölliset ryhmä- ja vertaistoiminnot. Matalan kynnyksen avoin toiminta, kuten ryhmät, valmennukset ja kurssit, tarjoaa nuorille ihmisille paikkoja, joissa kartuttaa sosiaalista, tiedollista ja taidollista pääomaa. Työllisyyspalveluiden näkökulmasta hyödyllistä olisi kehittää omaan työntekijään perustuvaa palvelukonseptia, joka mahdollistaisi nuorelle työnhakijalle tuen ja kumppanin palvelupolun hahmottamisessa ja rakentamisessa. Erityisesti työvoiman ulkopuolelle olevat, osatyökykyiset ja hyvinvointivajeista kärsivät nuoret hyötyisivät tuesta itselleen sopivien palvelu-, koulutus- ja työpolkujen rakentamisessa. Omatyöntekijämalli on toki käytössä jo monissa palveluissa. Kuitenkaan tämän tutkimuksen perusteella omatyöntekijän ohjaava rooli ei ulotu kattamaan nuoren kaikkia palvelukontakteja ja näin yhtenäisen palvelupolun ja yhtenäisen tavoitteenasettelun syntyä. Hajanaisissa palveluissa koordinoinnin avaimet ovat usein nuorella itsellään, jolloin kolmannen sektorin tukihenkilötyyppinen omatyöntekijä voisi olla toivottu apu monelle.

7.5 Jatkotutkimusaiheet

Tämän tutkimuksen tuloksissa esille nousivat odotukset, joita haastatelluilla oli asiakkaan ja työntekijän rooleista, vastuista ja tehtävistä palveluissa. Roolit nousivat hieman yllättäen niin monipuolisesti esiin tutkimuksen aineistosta. Etukäteen oletuksena oli, että rooleja käsitellään osana asiakasosallisuutta, lähinnä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien kautta. Jatkotutkimuksena voisi selvittää tarkemmin, minkälaisia rooliodotuksia nuorilla asiakkailla on palvelutilanteisiin liittyen ja eroavatko ne eri palveluiden välillä. Kiinnostavaa olisi tutkia laajemmin, miten nuoret kokevat lisääntyneen asiakasosallisuuden mukanaan tuoman odotuksen aktiivisesta asiakkuudesta. Tutkimuksella voitaisiin selvittää, kokevatko he sen mahdollisuutena vai velvollisuutena.

Jatkotutkimusta vaatisi myös kolmannen sektorin rooli nuorten hyvinvointia tukevissa palveluissa hyvinvointialueiden soite-työn ja kuntien hyte-työn (hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen) rinnalla. Jatkotutkimuksella voisi tarkentaa sitä, mikä erilaisia tukipaleluita käyttävien nuorten mielestä kolmannen sektorin mielekäs ja luontevin toimintakenttä olisi. Asiaa voisi selvittää myös muissa palveluita käyttävissä asiakasryhmissä. Tutkimuksen avulla voitaisiin selvittää, miten asiakaskunnan mielestä kolmannen sektorin sosiaali-, hyvinvointi-, työllisyys- ja koulutuspalveluiden tulisi profiloitua jatkossa.

Lähteet

Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 177–188.

Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. 2017. Hyvinvointipalvelut ja nuoret aikuiset -Ohjausta monimutkaistuneissa siirtymissä. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.) Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusverkoston julkaisut nro 198, Tiede. Helsinki: Nuorisotutkimusseura, 7-24.

Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Mitä rekisterit ja haastattelut kertovat meille syrjäytymisestä, nuorista ja palveluista? Teoksessa Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. (toim.) Nuoret Luukulla -Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Verkkojulkaisuja 84. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, 128-133. Saatavissa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>

Aaltonen, S. & Berg, P. 2015. Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Teoksessa Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. Nuoret Luukulla -Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Verkkojulkaisuja 84. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, 41-127. Saatavissa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf>

Ahonen, G. 2013. Työhyvinvoinnin taloudellinen merkitys. Teoksessa Kauppinen, T., Mattila-Holappa, P., Perkiö-Mäkelä, M., Saalo, A., Toikkanen, J., Tuomivaara, S., Uuksulainen, S., Viluksela, M. & Virtanen, S. (toim.) Työ ja terveys Suomessa 2012. Seurantatietoa työoloista ja työhyvinvoinnista. Työterveyslaitos, 12-15. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-302-8>

Alatorvinen, O. 2021. Osatyökykyiset tarvitsevat räätälöityä, yksilöllistä tukea. Teoksessa Kuitunen, S. & Oivo, T. (toim.) Vajaakuntoisesta osatyökykyiseksi, osatyökykyisestä työkykyiseksi. Puheenvuoroja työkyvystä ja osatyökykyisyydestä Suomessa. Kuntoutussäätiön työselosteita 65/2021. Helsinki: Kuntoutussäätiö, 23-25. Viitattu 7.5.2023. Saatavissa: <https://bit.ly/3NLIXRQ>

ASKELMAT-hanke. 2021. ASKELMAT-Askel askeleelta osallisuuspolku Päijät-Hämeessä. Hankesuunnitelma. LAB-ammattikorkeakoulu Oy.

ASKELMAT-hanke. 2022. Työpajakoonteja. Julkaisematon materiaali.

Eurofound. 2016. Exploring the diversity of NEETs. Publications Office of the European Union. Viitattu 5.7.2022. Saatavissa: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1602en.pdf

Eurofound. 2012. Young people and “NEETs” infographic. Viitattu 5.7.2022. Saatavissa: <https://www.eurofound.europa.eu/fi/emcc/labourmarket/youthinfographic>

Euroopan Unioni. European youth policy initiatives. Reinforced youth guarantee. Viitattu 2.8.2022. Saatavissa: https://europa.eu/youth/year-of-youth_en?topic=Employment%20and%20inclusion&initiative=32267#eu-policies

Eurostat. 2022. Young people neither in employment nor in education and training (NEET), by citizenship. Tilasto. Viitattu 25.8.2022. Saatavissa: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/sdg_08_20a/default/table?lang=en

Flick, U. 2022. Doing Interview research. SAGE Publications Ltd.

Gissler, M., Larja, L., Merikukka, M., Paananen, M., Ristikari, T. & Törmäkangas, L. 2016. NEET-indikaattori kuvaa nuorten syrjäytymistä. Asiantuntija-artikkelit ja ajankohtaisblogit. Tilastokeskus. Viitattu 31.7.2022. Saatavissa: <https://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2016/neet-indikaattori-kuvaa-nuorten-syrjaytymista/>

Gretschel, A. & Myllyniemi, S. 2021. Kuulummeko yhteiskuntaan? Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten käsityksiä tulevaisuudesta, demokratiasta ja julkisista palveluista. Tutkimusjulkaisu- sarjan julkaisu nro 110. Kunnallisan alan kehittämissäätö. Viitattu 12.5.2023. Saatavissa: <https://kaks.fi/julkaisut/kuulummeko-yhteiskuntaan-tyon-ja-koulutuksen-ulkopuolella-olevien-nuorten-kasityksia-tulevaisuudesta-demokratiasta-ja-julkisista-palveluista/>

Gutiérrez-García, R., Benjet, C., Borges, G., Mendes Rios, E. & Medina-Mora, M. 2018. Emerging Adults Not in Education, Employment or Training (NEET): Socio-Demographic Characteristics, Mental Health and Reasons for Being NEET. BMC public health. Vol. 18 (1), 1201–1201. Viitattu 15.3.2023. Saatavissa DOI: 10.1186/s12889-018-6103-4

Haikkola, L., Näre, L. & Lähteenmaa, J. 2017. Tunnistamisen institutionaaliset kontekstit. Nuoret työttömät aktivointitoimenpiteissä. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (toim.) Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Julkaisuja 198. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, 53-78.

Harjulan Settlementti ry. Verkkosivut. Viitattu 5.5.2023. Saatavissa: <https://harjulan.fi/>

Helminen, J. 2016. Kolme näkökulmaa sosiaaliohjaukseen. Teoksessa: Helminen, J. (toim.) Sosiaaliohjaus -lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki, Edita.

Hiilamo, H., Määttä, A., Koskenvuo, K., Pyykkönen, J., Räsänen, T. & Aaltonen, S. 2017. Nuorten osallisuuden edistäminen. Selvitysmiehen raportti. Diak puheenvuoro 11. Helsinki: Diakonia Ammattikorkeakoulu. Viitattu 3.8.2022. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-298-1>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hoskola, A. 2022. Ryhmävalmennuksen ohjaaja, Askelmat-valmennus. Harjulan Settlementti ry. Haastattelu 12.9.2022.

Hult, M. 2019. The work ability and health of unemployed persons. Focusing on promoting factors. Väitöskirja. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Hämäläinen, T. & Jokiranta, H. 2021. Palvelujen yhteensovittaminen on tärkeä hyvinvointialueen tehtävä. Sosiaali- ja terveysministeriö. Kolumni. Viitattu 2.8.2022. Saatavissa: <https://soteuudistus.fi/-/palvelujen-yhteensovittaminen-on-tarkea-hyvinvointialueen-tehtava>

Innokylä. Palvelupolku. Viitattu 2.8.2022. Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/palvelupolku>

Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Järvikoski, A., Takala, E.-P., Juvonen-Posti, P. & Härkäpää, K. 2018. Työkyvyn käsite ja työkykymallit kuntoutuksen tutkimuksessa ja käytännössä. Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 13/2018. Helsinki: Kela. Viitattu 25.8.2022. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018121050326>

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kasvio, A. & Kandolin, I. 2010. Suomalaisten työhön kohdistuvat odotukset ja työkäyttäytyminen. Teoksessa Kauppinen, T., Hanhela, R., Kandolin, I., Karjalainen, A., Kasvio, A., Perkiö-Mäkelä, M., Priha, E., Toikkanen, J. & Viluksela, M. (toim.) Työ ja terveys Suomessa 2009. Helsinki: Työterveyslaitos, 34-41.

Karvonen, S., Kestilä, L. & Kauppinen, T. 2017. Kokevatko nuoret saavansa tarvitsemiensa sosiaali- ja terveystalvveluja? Tuloksia väestötutkimuksista. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivi-järvi, A. (toim.) Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Julkaisuja 198. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, 27-52.

Kekkonen, M., Känkänen, P. & Gissler, M. 2018. Tieto nuorten asiakaskokemuksista ja palveluiden käytöstä -liian tärkeää hukattavaksi. Teoksessa Gissler, M., Kekkonen, M. & Känkänen, P. Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot -vuosikirja 2018. Helsinki: Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos, 5-19.

Kivipelto, M., Karjalainen, P., Jokela, M., Liukko, I., Ilmakunnas, I. & Moisio, P. 2018. Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilu. Tutkimuksesta tiiviisti 31. Terveysten ja Hyvinvoinninlaitos. Viitattu 5.5.2023. Saatavissa: <https://bit.ly/42BTV0e>

Koivisto, A. 2020. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatuksiteerit -miksi niitä tarvitaan? Teoksessa Ketola, T. & Alaverdyan, A. (toim.) Ihmisiä kohtaamassa. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 295, 194-233. Viitattu 9.5.2023. Saatavissa: <https://bit.ly/3VKMuC0>

Koskenvuo, K. 2017. Yhä useampi nuori päätyy työkyvyttömyyseläkkeelle. Kela. Tutkimusblogi. Viitattu 15.3.2023. Saatavissa: <https://bit.ly/3YIwYq4>

Kovanen, N. 2022. Työkykyohjelma. Sosiaali- ja terveystministeriö. Viitattu 12.10.2022. Saatavissa: <https://stm.fi/tyokykyohjelma>

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita.

Laaksonen, M. & Gould, R. 2015. Return to Work After Temporary Disability Pension in Finland. Journal of Occupational Rehabilitation Vol. 25 (3), 471-480. Viitattu 3.5.2023. Saatavissa DOI: 10.1007/s10926-014-9554-1

Lahden Diakonialaitos. Verkkosivut. Viitattu 5.5.2023. Saatavissa: <https://dila.fi/>

Laine, T. & Sarmia, V. 2020. NEET-nuorten valmennus ohjaa nuoria työllisyys- ja koulutuspoluille. Talous- ja yhteiskuntalehti 2/2020. Työn ja taloudentutkimuskeskus Labore. Viitattu 15.3.2023. Saatavissa: <https://labore.fi/t&y/neet-nuorten-valmennus-ohjaa-nuoria-tyollisyys-ja-koulutuspoluille/>

Latomaa, T., Elo, S., Koivisto, K., Sandelin, P. & Kiviniemi, L. 2016. Tutkimus- ja kehittämistoiminta hoitotyössä. Teoksessa Koivisto, K. & Sandelin, P. (toim.)

Sairaanhoitajakoulutusta 120 vuotta Oulussa – Aputyöstä asiantuntijaksi -juhlajulkaisu. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 33. Viitattu 17.3.2023. Saatavissa: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2016112930046>

Leemann, L., Isola, A.-M., Kukkonen, M., Puromäki, H., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2018. Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi. Kyselytutkimuksen tuloksia. Työpäperi 17/2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 2.8.2022. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-119-5>

Luomanen, J. & Nikander, P. 2017. Haavoittuvat haastateltavat? Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 287–296.

Mattila-Holappa, P. 2018. Mental health and labour market participation among young adults. Studies in social security and health 152/ 2018. Helsinki: Kela. Viitattu 14.3.2023. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2018082934286>

Miettinen, S. & Pöyry S-M. 2015. Vainulla Etelä-Savossa. Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä -selvitys. Tutkimuksia ja raportteja 100. Mikkelin Ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.8.2022. Saatavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/38118197.pdf>

Myllyniemi, S. & Kiilakoski, T. 2021. Tilasto-osio. Teoksessa Berg, P. & Myllyniemi, S. (toim.) Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020. Valtion nuorisoneuvoston julkaisuja nro 67, 9-68. Viitattu 12.5.2023. Saatavissa: <https://bit.ly/3Mv5DF7>

Myllyniemi, S. & Kiilakoski, T. 2017. Taloudellinen tilanne. Luottamus, osallisuus ja yhteenkuuluvuus. Teoksessa Pekkarinen, E. & Myllyniemi, S. (toim.) Opin polut ja pientareet. Nuorisobarometri 2017. Valtion nuorisoneuvoston julkaisuja, 81-98. Viitattu 12.5.2023. Saatavissa: <https://bit.ly/44RkXTr>

Myllyniemi, S. 2014. Vaikuttava osa. Nuorisobarometri 2013. Opetus- ja kulttuuriministeriö ja Nuorisotutkimusseura. Viitattu 14.3.2023. Saatavilla: https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2014/02/Nuorisobarometri_2013_lowres1.pdf

Määttä, A. & Keskitalo, E. 2014. Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka-lehti Vol. 79 (2014):2, 197-2017. Viitattu 12.5.2023. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2014061729300>

Niemelä, J. 2020. Palveluohjaava sote-järjestelmä vai palveluohjaus -vai molemmat? Diak puheenvuoro 32. Helsinki: Diakonia Ammattikorkeakoulu. Viitattu 3.8.2022. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-371-1>

Niemelä, J. & Kivipelto, M. 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 37/2018. Viitattu 10.5.2023. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-426-4>

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2019. Koulutuksen ja työn ulkopuolella olevat (NEET) nuoret, katsaus tilanteeseen ja toimenpiteisiin. Viitattu 6.5.2023. Saatavissa: <https://bit.ly/3LWZukx>

Perkiö-Mäkelä, M. 2013. Työkyky ja koettu terveys. Teoksessa Kauppinen, T., Mattila-Holappa, P., Perkiö-Mäkelä, M., Saalo, A., Toikkanen, J., Tuomivaara, S., Uuksulainen, S., Viluksela, M. & Virtanen, S. (toim.) Työ ja terveys Suomessa 2012. Seurantatietoa työoloista ja työhyvinvoinnista. Työterveyslaitos, 97-102. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-302-8>

Poutiainen, E. 2021. Osatyökykyisten työllistymisongelmien taustoja pitäisi selvittää nykyistä laajemmin. Teoksessa Kuitunen, S. & Oivo, T (toim.). Vajaakuntoisesta osatyökykyiseksi, osatyökykyisestä työkykyiseksi. Puheenvuoroja työkyvystä ja osatyökykyisyydestä Suo.messa. Kuntoutussäätiön työselosteita 65/2021. Helsinki: Kuntoutussäätiö, 12-14. Viitattu 8.5.2023. Saatavissa: <https://bit.ly/3NLIXRQ>

Puusa, A. 2020. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus, 103–117.

Pyöriä, P. & Ojala, S. 2016. Nuorten työasenteet puntarissa -eroaako Y-sukupolvi edeltäjistään? Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):1. Viitattu 8.5.2023 Saatavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016060613324>

Pääministeri Marinin hallitusohjelma. 2019. Osallistava ja osaava Suomi -sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisuja 2019: 31. Viitattu 25.8.2022. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-808-3>

Ralston, K., Everington, D., Feng, Z. & Dibben, C. 2022. Economic Inactivity, Not in Employment, Education or Training (NEET) and Scarring: The Importance of NEET as a Marker of Long-Term Disadvantage. Work, employment and society. Volume 36, issue 1 (2022): 59–79. Viitattu 15.3.2023. Saatavissa DOI: 10.1177/0950017020973882

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro Oy

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 427-444.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. KvaliMOTV -Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto. Viitattu 22.11.2022. Saatavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html

Shemeikka, R., Rinne, H., Saares, A., Murto, J. & Kaikkonen, R. 2014. Alueelliset erot nuorten aikuisten terveydessä ja elintavoissa Suomessa 2012-2013. ATH-tutkimuksen tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 9. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-209-6>

Sihvo, S., Isola, A.-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E. Lyytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. Helsinki: Sosiaali- ja Terveysministeriö.

Siisiäinen, M. 2014. Työtä vailla olevat nuoret. Teoksessa Lempiäinen, K. & Silvasti, T. (toim.) Eriarvoisuuden rakenteet. Haurastuvat työmarkkinat Suomessa. Tampere: Vastapaino, 91-125.

Simonen, J. 2019. "Mä koitan itse selviytyä kaikesta". Tutkimus työn ja koulutuksen ulkopuolella olevista nuorista. e2 Tutkimus. Viitattu 31.7.2022. Saatavissa: https://www.e2.fi/media/julkaisut-ja-alustukset/selviytyja_neet.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Työkykyohjelma 2020-2022: Ohjelma ja hakuopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:11. Viitattu 2.8.2022. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9866-7>

Suhonen, L. 2019. Asiakas- ja palveluohjaus viitoittaa polun palveluihin. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 25.7.2022. Saatavissa: <https://stm.fi/-/asiakas-ja-palveluohjaus-viitoittaa-polun-palveluihin>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022a. Sote-palvelujen integraatio. Viitattu 26.7.2022. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/sote-palveluiden-integraatio>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2022b. Palvelupolku. Työkykyohjelma: käsitteet. Viitattu 2.8.2022. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/tyokykyohjelma/kasitteet#palvelupolku>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Osatyökykyisyys. Viitattu 2.8.2022. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/iisisti-toihin/osatyokyky-syys>

Tilastokeskus. 2023a. Työvoiman ulkopuolella olevien nuorten määrä kasvanut. Uutisia 23.3.2023. Viitattu 5.5.2023. Saatavissa: <https://www.stat.fi/uutinen/tyovoiman-ulkopuolella-olevien-nuorten-maara-kasvanut>

Tilastokeskus. 2023b. Työllisiä enemmän tammikuussa 2023 kuin vuosi aikaisemmin. Tiedote. Viitattu 15.3.2023. Saatavissa: <https://www.stat.fi/julkaisu/cl89um7w3si2v0bvyot6yxybv>

Tilastokeskus. 2020. Väestön koulutus rakenne 2019. Suomen virallinen tilasto. Viitattu 5.7.2022. Saatavissa: https://www.stat.fi/til/vkour/2019/vkour_2019_2020-11-05_fi.pdf

Tilastokeskus a. Työvoimatutkimus. Verkkojulkaisu. Viitattu 3.8.2022. Saatavissa: <https://www.stat.fi/julkaisu/cl2yinm5hzj110dw2f2b376he>

Tilastokeskus b. Työmarkkinatilastot: 5.8. Nuorisotyöttömyys. Viitattu 15.3.2023. Saatavissa: https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?course_id=tkoulu_tmt&lesson_id=5&subject_id=8&page_type=sisalto

Tilastokeskus c. Käsitteet. Viitattu 31.7.2022. Saatavissa: https://www.stat.fi/meta/kas/ei_tyossa__koul.html

Toivanen, M. & Bergbom, B. 2013. Työyhteisöjen monimuotoisuus. Teoksessa Kauppinen, T., Mattila-Holappa, P., Perkiö-Mäkelä, M., Saalo, A., Toikkanen, J., Tuomivaara, S., Uuk-salainen, S., Viluksela, M. & Virtanen, S. (toim.) Työ ja terveys Suomessa 2012. Seuranta-tietoa työoloista ja työhyvinvoinnista. Työterveyslaitos, 83-90. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-302-8>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. E-kirja. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Viitattu 15.8.2022. Saatavissa: https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Viitattu 11.8.2022. Saatavissa: https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Valaranta, A. 2020. Työ on entistä tärkeämpää suomalaisille. Artikkelit. Tampereen yliopisto: Tietoarkisto. Viitattu 6.5.2023. Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/ajankohtaista/artikkelit/tyo-on-entista-tarkeampaa-suomalaisille/>

Wehman, P., Sima, A.P., Ketchum, J., West, M.D., Chan, F. & Luecking, R. 2014. Predictors of Successful Transition from School to Employment for Youth with Disabilities. *Journal of Occupational Rehabilitation* (2015) Vol. 25 (2), 323-334. Viitattu 7.5.2023. Saatavissa DOI: 10.1007/s10926-014-9541-6

Weiste, E., Käpykangas, S., Uusitalo, L.-L. & Stevanovic, M. 2020. Being Heard, Exerting Influence, or Knowing How to Play the Game? Expectation of Client Involvement among Social and Health Care Professionals and Clients. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. Vol. 17 (16), 5653. Viitattu 2.8.2022. Saatavissa DOI: 10.3390/ijerph17165653

Liite 1. Teemahaastattelun haastattelurunko

Teemahaastattelun haastattelurunko SUOSTUMUSASIAT!

TAUSTATIEDOT

ikä:

korkein koulutus, josta valmistunut:

työmarkkinatilanne nyt: koulutuksessa/työvoimatoimenpiteessä/missä?

TEEMA 1. KOKEMUKSET PALVELUOHJAUKSESTA

-Mitä palveluita on tällä hetkellä, jotka liittyvät työkyvyn/ toimintakyvyn tukemiseen ja työllistymiseen?

- Mitä palveluita on käyttänyt aiemmin aikuisiällä?
- Alaikäisenä käytettyjä palveluita?

piirretään paperille

-Polun tarkastelua

- Miten kokee nykyisten palveluiden soveltuvuuden omiin tarpeisiin?
- Miten palvelut toimivat yhteen?
- Kuka vastaa kokonaisuudesta?
- Mikä merkitys vastuutyöntekijällä/ tai sen puutteella on ollut palvelukokonaisuudelle?
- Kokemus palvelupolun tavoitteellisuudesta ja etenemisestä

TEEMA 2. OMA ROOLI PALVELUPOLULLA

- Mikä on ollut oma roolisi tällä palvelupolulla?
- Mikä asemasi on ollut, kun palveluita tai niiden sisältöjä mietitään?
- Tiedon saanti, miten?
- Oma vastuu palvelupolulla?

TEEMA 3. TYÖKYKY JA SEN HUOMIOIMINEN

- Millaiseksi koet oman työkykysi?
- Millaisia työllistymis/ kouluttautumistavoitetta?
- Miten työkyvyn rajoitteet on huomioitu työllistymispalveluissa/ koulutukseen ohjaamisessa
- Miten työn/ koulutuksen mukauttamiseen on suhtauduttu? itse? työpaikoilla?

TEEMA 4. AJATUKSIA PALVELUIDEN KEHITTÄMISTYÖHÖN

- Onko päässyt mukaan palveluiden kehittämiseen
 - Missä, miten
- Millaisia ehdotuksia on nuorten työllistymispalveluiden kehittämiseen? (joita ei ole jo tulut esiin)
 - Erityisesti osatyökykyiset
 - Erityisesti kolmas sektori
- Onko jokin seikka omalla palvelupolulla / tietyissä palvelussa ollut erityisen toimivaa?

Päätös koskien opinnäytetyön toteutusta

Päätän, että Lahden ammattikorkeakoulun opiskelija Emma Karimäki voi toteuttaa opinnäytteensä Lahden Diakonialaitoksella ASKELMAT -projektissa. Tutkimuksessa selvitetään nuorten osatyökykyisten aikuisten kokemuksia työelämään ja koulutukseen sijoittumista tukevista palveluista. Tutkimuksen kohderyhmänä on ASKELMAT-hankkeen tuottaman työelämävalmiuksia edistävän valmennuksen asiakkaat.

Perustelut:

Opiskelija on tehnyt suunnitelman opinnäytteen toteuttamisesta. Suunnitelma sisältää tutkimuseettisten näkökulmien huomioimisen.

Lahdessa 3.10.2022

Anne-Maria Karjalainen
Diakonia- ja kehitysjohtaja
Lahden Diakonialaitos

Liite 3. Nuorille annettu kirjallinen tieto tutkimuksesta

Hei, olen sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinnon opiskelija (sosionomi YAMK, LAB-ammattikorkeakoulu) ja teen opinnäytetyötä ASKELMAT-Askel askeleelta osallisuuspolku Päijät-Hämeessä hankkeeseen.

Opinnäytetyöni on haastattelututkimus, jossa haluan selvittää, millaisia kokemuksia työelämän ulkopuolella olevilla nuorilla aikuisilla on työelämään tai koulutukseen pääsyä tukevista palveluista. Haastatteluissa käsitellään haastateltavien omia kokemuksia ja näkemyksiä heidän työllistymisen palvelupolustaan eli palveluista, joita he ovat käyttäneet oman työ- ja toimintakyönsä ja työelämään tai koulutukseen pääsyn tueksi.

Haastattelussa tulen mm. kysymään ajatuksia ja kokemuksia haastateltavan palvelupolun kokonaisuudesta, haastateltavan omasta roolista omien palveluidensa suunnittelussa ja valinnassa, ovatko palvelut tukeneet työelämään pyrkimistä ja haastateltavan omia kehittämisehdotuksia aiheeseen liittyen.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää ASKELMAT-hankkeen tekemässä nuorten työllisyyspalveluiden kehittämistyössä.

Pyydän sinua, Askemat -valmennuksen osallistujaa, osallistumaan haastattelututkimukseeni. Haastattelut ovat yksilöhaastatteluja, joissa on läsnä tutkija (eli minä) ja haastateltava.

- Haastattelut toteutetaan anonymisti eli haastateltavan nimeä ei kysytä tai tallenneta.
- Haastattelu nauhoitetaan äänitallenteena.
- Haastateltavalta pyydetty taustatiedot, ja muut mahdollisesti tunnistettavat tiedot, anonymisoidaan eli ne käsitellään siten, että niiden avulla ei pysty tunnistamaan haastateltavaa tutkimusaineistosta.
- Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista eikä suostumuksella tai kieltäytymisellä ole mitään vaikutusta Askemat- valmennuksen toteutumiseen.
- Haastateltavalla on mahdollisuus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä vaiheessa tahansa, myös kesken haastattelun.
- Tutkimuksen tekijä siirtää haastattelutallenteiden sisällön kirjalliseen muotoon, minkä jälkeen äänitteet tuhoetaan. Sekä äänitallenteet, että puhtaaksi kirjoitetut haastattelutekstit, ovat kokonaisuudessaan vain tutkimuksen tekijän hallussa ja käytettävissä. Materiaalit tuhoetaan tutkimuksen ja opinnäytetyön ollessa valmiit.

Haastatteluajan sopimiseksi pyydän, että olet yhteydessä Askemat-valmentajaasi. Haastattelut toteutetaan loka- ja marraskuun aikana.

ystävällisesti,

Emma Karimäki, s-posti: emma.karimaki@student.lab.fi

Liite 4. Ylä- ja pääluokkien muodostuminen

| ALALUOKAT | YLÄLUOKAT | PÄÄLUOKKA |
|---|---------------------------------------|---|
| Hyötyä konkreettisesta avusta | Konkreettinen tuki ja ohjaus | Positiivisina ja hyödyllisinä pidetyt palvelukokemukset |
| Hyötyä ammatinvalinnan ohjauksesta ja kokeiluista | | |
| Apua kuntoutuksesta/ terapiasta | | |
| Kannustus ja sosiaalinen tuki tärkeää | Sosiaaliset suhteet ja arjen sisällöt | |
| Arjen sisältö ja kontaktit tärkeitä | | |
| 3.sektori tuottaa sisältöjä | | |
| Omatyöntekijä on tärkeä tuki ja resurssi | Vakaa ja yksilöllinen tuki | |
| Jatkuvan ja tiiviin tuen tarve | | |
| Empaattinen ja inhimillinen kohtaaminen | | |
| Toiveita ja toimintakykyä vastaava tuki | | |
| Palvelusiirtymät ohjattuja ja luontevia | Suunniteltu palvelupolku | |
| Oikeat palvelut yhteistyössä | | |
| Suunnitelma etenemisestä | | |
| Ollut/pyydetty palveluiden kehittämiseen | Oma vaikutusvalta | |
| Itse tehnyt päätökset palveluista | | |
| On saanut vaikuttaa palvelusisältöihin | | |

| ALALUOKAT | YLÄLUOKAT | PÄÄLUOKKA |
|---|--------------------------------|--|
| Paikkakunta vaikuttaa palveluihin | Rakenteista lähtevää toimintaa | Negatiivisina tai hyödyttöminä pidetyt palvelukokemukset |
| Resurssipula vaikuttaa tukeen | | |
| Tekoja järjestelmän vuoksi | | |
| Katkonaiset palvelukontaktit | Palvelupolku hajanainen | |
| Palvelupolulla sivu- ja taka-askelia | | |
| Puutteita työelämään siirtymisen tuessa | | |
| Ulkopuolinen ohjaus ollut vahvaa | Osallisuus vaarantunut | |
| Kohdistettu liiallisia vaatimuksia | | |
| Sairaus leimaa palveluissa | Pettymyksiä palveluissa | |
| Itselle kuuluvasta pitää taiseilla | | |
| Pettymys työntekijään | | |

| ALALUOKAT | YLÄLUOKAT | PÄÄLUOKKA |
|---|--|--|
| Tuen tarvetta työssä ja opiskelussa | Oman rajallisuuden tunnistaminen | Kokemukset ja odotukset asiakkaan ja työntekijän rooleista |
| Päämääränä mukautettu työ | | |
| Henkisten voimavarojen merkitys ja vaikutus | | |
| Aktiivinen ja tavoitteellinen rooli palveluiden sisällä | Asiakkaana aktiivinen ja tavoitteellinen | |
| Omalla vastuulla hakeutua palveluihin | | |
| Asiantuntijuuden hyödyntäminen | Asiantuntijuuden tarve | |
| Asiakkaana tiedonhaku on haastavaa | | |
| Odutus avun saannista | Työntekijä auttajana | |