



Keijo Piirainen & Tuula Pehkonen-Elmi

**MUUTTUIVATKO PALVELUT JA MIHIN SUUNTAAN?
Nuorten palvelujen kehittämisen tuloksia
Pieksämäellä 2015–2017**

Keijo Piirainen & Tuula Pehkonen-Elmi

MUUTTUIVATKO PALVELUT JA MIHIN SUUNTAAN?

NUORTEN PALVELUJEN KEHITTÄMISEN TULOKSIA
PIEKSÄMÄELLÄ 2015–2017



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Diakonia-ammattikorkeakoulu
Helsinki 2017

DIAK PUHEENVUORO 9

Julkaisija: Diakonia-ammattikorkeakoulu

Kannen kuva: Shutterstock

Taitto: Juvenes Print Oy

ISBN 978-952-493-294-3 (painettu)

ISBN 978-952-493-295-0 (verkkojulkaisu)

ISSN 2343-2209 (painettu)

ISSN 2343-2217 (verkkojulkaisu)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-295-0>

Juvenes Print Oy

Tampere 2017

TIIVISTELMÄ

**Keijo Piirainen &
Tuula Pehkonen-Elmi**

**MUUTTUIVATKO PALVELUT JA
MIHIN SUUNTAAN?
Nuorten palvelujen kehittämisen
tuloksia Pieksämäellä 2015–2017**

Helsinki:

Diakonia-ammattikorkeakoulu 2017

89 s.

Diak Puheenvuoro 9

Tässä raportissa arvioidaan Pieksämäellä vuosina 2015–2017 toteutetun nuorten palvelujen kehittämistoiminnan saavutuksia. Tarkoituksena on ollut kehittää erityisesti opintojen etenemisen ja työllistymisen vaikeuksissa olevien nuorten palveluja. Palvelujärjestelmän taholta pulmaksi on koettu, että osa palveluja tarvitsevista nuorista ei kiinnity varsinaisesti mihinkään palveluihin ja jää jopa palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Palveluja kehitettiin Pieksämäen kaupungin ja Diakonia-ammattikorkeakoulun yhteistyönä.

Arviointi on erityisesti lopputuloksen arviointia, mutta myös toiminnan jatkuvuuden edellytyksiä sivutaan. Analyysi tapahtuu aikaisempien palveluprosessien ja uuden toimintatavan kustannusten tarkasteluna tapausesimerkkien avulla. Toiminnan kehittämisessä mukana olevia asiantuntijoita on myös haastateltu. Taloudellisessa tarkastelussa kysymys on taloudellisesta analyysistä, mutta ei taloudellisesta arvioinnista. Taloudellinen arviointi olisi edellyttänyt sekä kustannusten että asiakastasoisten vaikutusten huomiointia. Nyt oletuksena on ollut, että toiminnan vaikutukset pysyvät vähintään samoina aikaisempaan verrattuna.

Raportissa esitetyt tulokset eivät ole yksinomaan tässä julkaisussa esitetyn ja vuosien 2015–2017 tavoitteellisen kehittämistoiminnan ansiota, vaan kysymys on samanaikaisesti palvelujen toimintaympäristössä vaikuttavista seikoista. Palvelujen kehittäminen ei ole luonnollisestikaan alkanut tyhjältä, vaan on osa historiallista jatkumoa.

Kehittäminen on ollut palveluja tarjoavien tahojen yhteisten toimintaprosessien ja vastuiden selkeyttämistä palvelujen kohteena olevien nuorten osalta. Odotuksena on, että parhaimmillaan kehitetyssä uudessa toimintamallissa vahvistuneen vuorovaikutuksen tuloksena ongelmat tunnistetaan ennen niiden vaikeutumista, nopeutetaan tarvittaviin tukitoimiin pääsyä ja vähennetään korjaavien ja kalliiden interventioiden tarvetta. Tapausesimerk-

kien valossa uuden ja vanhan toimintatavan kustannuksissa (työvoimakustannukset) on eroja, mutta pitkälle meneviä johtopäätöksiä ei voida tehdä muun muassa pienen aineiston vuoksi. Jatkossakin keskeinen kysymys on tuen koordinointi, oikea-aikaisuus ja palvelun kohteena olevan nuoren toiminta. Toimintatavan toimeenpanoon liittyy epävarmuustekijöitä.

Asiasanat: nuoret, palvelut, arviointi, koulutus, työelämä, kehittäminen, kustannukset

Teemat: Hyvinvointi ja terveys

ABSTRACT

**Keijo Piirainen &
Tuula Pehkonen-Elmi**

**DID THE SERVICES CHANGE – IF SO,
IN WHICH DIRECTION?**

**Outcomes of youth services development
at Pieksämäki 2015–2017**

Helsinki:

Diaconia University of Applied Sciences, 2017

89 s.
Series

Diak Puheenvuoro 9
[Diak Speaks 9]

This report evaluates the outcomes of a youth services development project at Pieksämäki, Finland, during 2015–2017. The purpose of the project was to develop services for those young people who find it difficult to proceed with their studies but do not find employment either. The service providers had felt that there was a problem with the system: many of the young people in need of services did not find themselves properly, if at all, covered by any of the available services. This service development project was carried out in cooperation by the city of Pieksämäki and Diaconia University of Applied Sciences.

This evaluation deals with the project outcomes, in particular, but touches on the conditions for the continuing of the developed practises as well. We study and present our analysis through imaginary but, in reality, possible cases, investigating the costs of the previous service processes and the developed new processes. Parties involved with the development work were interviewed. Our economic investigation consists of an economic analysis but we do not present an economic evaluation. An economic evaluation would have required the inclusion of both the costs and the outcome assessments at the level of the individual customer. We assumed that the outcomes of the developed processes were at least the same as those of the old processes.

The outcomes presented in the report are not due only to the goal-oriented development work during 2015–2017, described in this publication, but rather, what we see is the combined effects of several simultaneously influencing factors present in the service environment. The service development did not start from nothing, naturally, but instead, formed a part of a continued development.

The development work during the project focused on the clarification of the operation processes and the respective responsibilities among the parties who offer services for the young people in the target group. The expectation is that in the developed, renewed operational model, the interaction of all parties is closer, problems are recognised before they escalate, the access to supportive activities is facilitated to those who need it, and the need for expensive corrective actions is reduced. In the light of our sample cases, the costs (labour costs) of the old and the renewed processes differ, but due to the small amount of data, we are not able to draw extensive conclusions. The coordination of supportive actions, their timeliness, and the activity of the supported young person will remain key issues in the future as well. There are uncertainties relating to the implementation of the model.

Keywords: evaluation, development, education, costs, young people, services outcomes

Themes: Welfare and health

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	9
2	ARVIOINNIN TAVOITTEET JA ARVIOINTIASETELMA..	11
2.1	Arviointikysymykset, kehittäminen ja tiedonkeruu.....	11
2.2	Kustannusten analysointi	13
2.3	Arviointiasetelman perustelut ja arvioinnin tyyppi	14
3	MALLINNUS NUORTEN SUORIUTUMISEN TUKEMISEKSI	17
3.1	Siirtymä yläkoulusta toiselle asteelle	17
3.2	Opintojen keskeyttämisen uhka ja sen toteutuminen	23
3.3	Palveluiden ulkopuolella olevien nuorten pulmat ja heidän tavoittaminen	27
4	UUDEN TOIMINTAMALLIN KUSTANNUKSET AIKAISEMPAAN VERRATTUNA	31
4.1	Taloudellinen analyysi eli kustannusten tarkastelu	31
4.2	Uuden toimintamallin perustelut kustannusten näkökulmasta.....	32
4.3	Perusasteelta toiselle asteelle siirtymisen tukeminen.....	33
4.4	Opintojen tai työhön suuntautumisen keskeyttäminen: nuoren tukiprosessi	38
4.5	Jättäytyminen palvelujen ulkopuolelle	44
4.6	Yhteenvedo kustannusten tarkastelusta	47
5	UUDEN TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMISEN SAAVUTUKSET.....	49
5.1	Mikä ennen kehittämistä oli toimivaa?	49
5.2	Missä nähtiin erityisesti kehittämisen tarvetta?	50
5.3	Mitä on onnistuttu kehittämään?	52
5.4	Tulevaisuuden kehittämishaasteet.....	53
6	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	57
	LÄHTEET	60

LIITTEET

LIITE 1. Kimmon ja Riitan palveluprosessit aikaisemman toimintamallin mukaan.....	61
LIITE 2. Jussin palveluprosessi aikaisemman ja kehitetyn uuden toimintamallin mukaan.....	62
LIITE 3. Orvokin ja Oonan palveluprosessit aikaisemman toimintamallin mukaan.....	70
LIITE 4. Mikon palveluprosessi aikaisemman ja kehitetyn uuden toimintamallin mukaan.....	74
LIITE 5. Annin ja Tiinan palveluprosessit aikaisemman toimintamallin mukaan.....	81
LIITE 6. Villen ja Miron palveluprosessit aikaisemman toimintamallin mukaan.....	83
LIITE 7. Tellan ja Teron palveluprosessit aikaisemman toimintamallin mukaan.....	86

KUVIOT JA TAULUKOT

KUVIO 1. Työpajaprosessi	12
KUVIO 2. Toiselle asteelle siirtymisessä tarvittavien toiminnan ja tietojen yhteensovittaminen	20
KUVIO 3. Toiselle asteelle siirtyneen nuoren palveluprosessi	22
TAULUKKO 1. Onnistunut ja epäonnistunut tavoitteen saavuttaminen eri tapauksissa sekä prosessien kesto, käytetty työaika ja työvoimakustannukset	32
TAULUKKO 2. Riitan tapaus, aikaisemman ja kehitetyn uuden toimintamallin mukaisiin prosesseihin käytetty työaika ja työvoimakustannukset	34
TAULUKKO 3. Jussin tapaus, aikaisemman ja kehitetyn uuden toimintamallin mukaisiin prosesseihin käytetty työaika ja työvoimakustannukset	37
TAULUKKO 4. Oonan tapaus, aikaisemman ja kehitetyn uuden toimintamallin mukaisiin prosesseihin käytetty työaika ja työvoimakustannukset	40
TAULUKKO 5. Mikon tapaus, aikaisemman ja kehitetyn uuden toimintamallin mukaisiin prosesseihin käytetty työaika ja työvoimakustannukset	42
TAULUKKO 6. Annin tapaus, vanhan toimintamallin mukaiseen prosessiin käytetty työaika ja työvoimakustannukset	44
TAULUKKO 7. Miron tapaus, vanhan toimintamallin mukainen työaika ja työvoimakustannukset	45
TAULUKKO 8. Teron tapaus, vanhan toimintamallin mukainen työaika ja työvoimakustannukset	46

1 JOHDANTO

Tässä raportissa arvioidaan Pieksämäellä vuosina 2015–2017 (1.1.2015–28.2.2017) toteutetun kehittämistoiminnan saavutuksia. Tarkoituksena on ollut kehittää erityisesti opintojen etenemisen ja työllistymisen vaikeuksissa olevien nuorten palveluja. Palvelujärjestelmän taholta pulmaksi on koettu, että osa palveluja tarvitsevista nuorista ei kiinnity varsinaisesti mihinkään palveluihin ja jää jopa palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Arviointi on erityisesti lopputuloksen arviointia, mutta myös toiminnan jatkuvuuden edellytyksiä sivutaan. Kehittäminen on tapahtunut OSUMA-projektin aikana; projektin lyhenne tulee sanoista osallisuutta ja uusia palvelumalleja moniammatillisen palveluohjauksen keinoin. Raportissa esitetty tilanne ja muutokset eivät ole yksinomaan hankkeen ansiota, vaan kysymys on samanaikaisesti palvelujen toimintaympäristössä vaikuttavista seikoista. Siihen, mikä lopulta on tarkalleen ottaen ollut hankkeen vaikutusta, ei raportissa pyritä ottamaan kantaa.

Palvelujen kehittämisen tavoitteena on ollut saada aikaan tarkoituksenmukaista palvelua 16–24-vuotiaille nuorille, jotka eivät suorita opintoja, eivät ole kiinnittyneet työmarkkinoille eivätkä ole aktivointitoimenpiteiden piirissä. Hankkeen aikaisen kehittämistoiminnan alkaessa ja viranomaisilta saadun arvion mukaan ryhmään kuuluvia nuoria on Pieksämäellä noin 200 (Osallisuutta ja uusia palvelumalleja moniammatillisen palveluohjauksen keinoin 2015). Palvelujen kehittäminen tapahtui Pieksämäen kaupungin ja Diakonia-ammattikorkeakoulun yhteistyössä.

Kehittäminen on ollut palveluja tarjoavien tahojen yhteisten toimintaprosessien ja vastuiden selkeyttämistä palvelujen kohteena olevien nuorten osalta. Näillä nuorilla on ollut riski jäädä syrjään koulutuksesta, työstä ja erimuotoisesta työhön ja koulutukseen liittyvästä valmennuksesta ja kuntoutuksesta. Tavoitteena on ollut myös lisätä keskinäistä asiantuntija-koordinaatiota ja edistää kommunikatiivista toimintatapaa, jonka tuloksena päällekkäinen työpanos vähenee. Odotuksena on, että parhaimmillaan kehitetyssä uudessa toimintamallissa vahvistuneen vuorovaikutuksen tuloksena ongelmat tunnistetaan jo ennen niiden vaikeutumista, nopeutetaan tarvittaviin tukitoimiin pääsyä ja vähennetään korjaavien ja kalliiden interventioiden tarvetta.

Palvelujen järjestämisessä tavoitteeksi asetettiin aiempaa parempi julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoiden yhteistyö asiakaslähteisen palvelukokonaisuuden rakentamisessa. Yhteistyön paranemisen osoitukseksi ja tavoitteiden saavuttamisen mittariksi asetettiin sellaisen mallinnettavissa olevan toimintatavan syntyminen, jossa sujuvien ja tavoitteellisten palvelujen kautta nuorten tuen painopiste siirtyy korjaavista toimenpiteistä ennaltaehkäiseviin tukitoimiin.

Nuorten tuen, neuvonnan ja ohjauksen näkökulmasta kysymys palveluohjauksesta ja sen toimeenpanosta on keskeinen. Olemassa olevan tutkimusnäytön perusteella jonkin tahon tulisi selkeästi kantaa tuesta ja ohjauksesta päävastuu. Tällöin suunnitelmia, nuorten tekemiä valintoja, tukea ja ohjausta koskeva informaatio palautuu aina ohjaavalle taholle, vaikka ohjaava taho ei tuottaisikaan ohjauksen ja neuvonnan lisäksi muita palveluja. Tällaisella palveluohjauksella on kuitenkin oltava ”kasvot”. Se ei voi toimia anonyymien tarkkailijan ja valvojan roolissa, ellei kyse ole yksinomaan seurannasta ja muilta kuin suoraan asiakkailta itseltään hankittavan tiedon avulla saaduista varmistuksista, että asiakas toimii tavoitteita silmällä pitäen sovitusti. (Esim. Akabas, Gates & Galvin 1992, 124–143; Piirainen 1995.) Myös esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen järjestämän kuntoutuksen periaatteet ovat tämän suuntaisia.

2 ARVIOINNIN TAVOITTEET JA ARVIOINTIASETELMA

2.1 Arviointikysymykset, kehittäminen ja tiedonkeruu

Tämän arvioinnin tavoitteena on tuoda esiin, mitä merkitystä ja arvoa Pieksämäen kaupungin ja Diakonia-ammattikorkeakoulun yhteistyöllä on ollut nuorten palvelujen kehittämisessä sekä millä edellytyksillä ja miltä osin aikaansaatu toimintatavan mallinnus on parempi kuin aikaisempi. Jotta edellä mainittuun arviointikysymykseen voidaan vastata, on kuvattava,

- a. mitä muutoksia nykyisiin toimintakäytäntöihin on tehty
- b. millainen uusi tapa toimia on
- c. mitä vaikutuksia uudella toimintatavalla ajatellaan saavutettavan paremmin kuin aikaisemmin ja
- d. mitkä ovat uuden toimintamallin kustannukset verrattuna aikaisempaan.

Aikaansaadulla uudella toimintatavalla on lyhyellä tähtämellä merkitystä erityisesti siinä tapauksessa, että hankkeen päättyessä on selvyys uusien toimintakäytäntöjen jatkosta.

Arviointi- ja tiedonkeruuasetelman rakentaminen oli haasteellista. Hankkeen tavoitteena oli rakentaa niin sanottu pilottikonaisuus, johon kuuluvat työntekijät kokeilevat rakennettua uutta toimintatapaa. Pilotin rajat ja siihen kuuluva henkilöstö jäivät jossain määrin epäselviksi; jopa siinä määrin, että käytännössä ei voida puhua aidosta pilotista. Jatkossa mallinnuksen kehittämisvaiheesta ei käytetäkään pilotti-nimitystä.

Kehittämisryhmän ytimen muodostivat niin sanottuihin OSUMA-hankkeen työpajoihin ja työkokouksiin (ns. työpajatoiminta) osallistuneet sosiaali- ja terveystoimen sekä sivistys- (koulu-) ja nuorisotoimen käytännön työntekijät, jotka työstivät mallinnusta kokouksissa. Mallinnus kattoi kuitenkin myös henkilöstöä, joka ei tapaamisiin osallistunut. Hankkeen kestosta ja aikataulupaineista johtuen uuden toimintatapuonnoksen kokeileminen käynnistyi ennen kuin uusi mallinnus oli valmis. Kuviossa 1 on kuvattu työkokousten työskentelyn eteneminen eli niin sanottu työpajaprosessi.



KUVIO 1. Työpajaprosessi (Pätynen, Vuokila-Oikkonen & Norontaus 2016, 132).

Edellä kuvatun kokonaisuuden perusteella siis tapahtui nuorten palveluihin liittyvän toimintatavan kehittäminen. Sinänsä mitään uutta palvelua ei luotu. Tässä raportissa uuden toimintatavan kuvaaminen (mallinnus) perustuu vahvasti hankkeen aikana jo tehtyihin kuvauksiin, joiden tekemisessä tämän arviointiraportin tekijät ovat olleet vain löyhästi mukana.¹

Arviointia koskevan tiedon saannissa keskeinen ryhmä on ollut kehittämistyöhön osallistunut henkilöstö. Heitä pyydettiin ensimmäisessä vaiheessa (syksyllä 2015) kirjoittamaan oman työntekijäkokemuksensa perusteella kaksi kuvitteellista asiakasprosessin kuvausta, jotka olisivat ennen uuden toimintamallin muotoilua mahdollisia, realistisia ja tyyppillisiä. Ensimmäinen tarina pyydettiin ”onnistuneesta” asiakastapauksesta, jossa asiakkaan kanssa yhdessä asetettu tavoite saavutettiin ja toinen tarina ”epäonnistuneesta” tapauksesta, jossa tavoitetta ei saavutettu.

Tarvittavien täydennyspyyntöjen jälkeen toisessa vaiheessa (keväällä 2016) pyydettiin työntekijöitä kuvaamaan, miten prosessi olisi edennyt, mikäli uusi toimintamalli olisi käynnissä. Pyyntö voitiin esittää siinä vaiheessa,

¹ Uuden toimintatavan kehittämisessä keskeisimmin mukana olleiden toimijoiden viimeistelty kuvaus kehitetystä toiminnasta on luettavissa OSUMA-hankkeen loppuraportista (Pätynen ym. i.a).

kun uutta toimintamallia oli riittävästi mallinnettu, ja sen saivat Pieksämäen kaupungin etsivä nuorisotyö, mielenterveys- ja päihdepalvelut, aikuissosiaalityö, Etelä-Savon ammattiopisto, Kansaneläkelaitoksen paikallistoimisto ja TE-toimisto. Koska reaaliaikaista empiiristä tietoa muutoksen vaikutuksista ei kunnollisen seuranta-asetelman rakentamisen esteiden vuoksi ollut saatavissa, päädyttiin ideaalitason tiedon hankintaan. Kysymys on konstruoidusta käytännön todellisuudesta, jonka työntekijät ovat itse tuottaneet ja jossa tuotettu todellisuus on mahdollinen. Näin saatu tieto ei ole empiirisesti todennettua. Myös kustannusten tarkastelu perustuu tähän asetelmaan tarkastelun keskittyessä epäonnistuneisiin tapauksiin.

Uuden toimintatavan kehittämiseen ja käyttöönottoon liittyen toteutettiin syksyllä 2016 fokusryhmähaastattelu, johon osallistuivat toimintatavan kehittämisen ja käytännön toimeenpanon näkökulmasta keskeisimmät toimijat. Haastateltavina olivat kaupungin perusturvajohtaja, sivistystoimenjohtaja, lasten ja nuorten hyvinvointikoordinaattori (nuorisotoimi), työvoimatoimiston psykologi, Pieksämäen kaupungin hyvinvointikoordinaattori/hanketyöntekijä ja OSUMA-hankkeen projektipäällikkö. Haastattelun tavoitteena oli hankkia osallistujien näkökulmasta tietoa, joka liittyi kehittämistoiminnan kohteena olevan ryhmän palvelujen toimivuuteen, kehittämiseen ja ratkaisujen hakemiseen, muutosvaikutuksiin, muutoksen mekanismeihin ja tulevaisuuden näköaloihin.

2.2 Kustannusten analysointi

Kustannusten tarkastelu ja analysointi limittyivät uuden toimintatavan kehittämisen arviointiin. Vastaajia pyydettiin kertomaan ammattinimikkeittäin prosessiin osallistuneiden henkilöiden työajankäyttö sekä merkitsemään tapaamiset, joihin asiakas ei saapunut eikä ilmoittanut siitä etukäteen. Palvelujen ulkopuolella olleiden nuorten kuvaukset pyydettiin työttömien terveystarkastusten tekijöiltä. Kuvauksia tyypillisistä asiakastapauksista saatiin yhteensä neljätoista. Yhteistyötahoja nimitetään kustannustarkastelussa asiakasprosessin omistajiksi ja prosessiin osallistuvia prosessin toimijoiksi.

Keväällä 2016 (edellä kuvatun tiedonkeruun avulla) hankittiin sellaista tietoa (asiakasprosessiin osallistuvat ja työajankäyttö), joka mahdollisti asiakasprosessien työajankäytön ja työvoimakustannusten muutosten tarkastelun.

Uudistettua toimintatapaa alettiin kokeilla helmikuun 2016 puolessa välissä, mutta käytännössä käytäntöihin liittyvää kehittämistyötä tehtiin vielä tämän jälkeen. Kustannusten tarkasteluun liittyvän aineiston keruu uuden toimintamallin osalta oli tämän vuoksi haasteellista. Eri toimijoiden oli il-

meisen vaikea määritellä, miten prosessit ja työajankäyttö lopulta muuttuvat uuden toimintamallin myötä.

Kansallisia yksikkökustannuksia, joita taloudellisessa arvioinnissa pyritään käyttämään, on saatavilla sosiaali- ja terveydenhuollosta mutta ei sivistystoimesta, valtionhallinnosta eikä yksityiseltä sektorilta, joita kaikkia OSUMA-hankkeen organisaatiot edustavat. Siksi hankkeessa tarkasteltiin asiakkaan palvelu- tai hoitokontaktiin liittyvää eri alojen asiantuntijoiden työaikaa ja siitä aiheutuvia työvoimakustannuksia. Tarkastelu rajattiin siten, että asiakasprosessiin otettiin mukaan myös muiden toimijoiden asiakasprosessin omistajan aloitteesta pidettyihin kokouksiin, neuvotteluihin ja puhelinkeskusteluihin osallistuneiden henkilöiden ajankäyttö. Asiakkaan muiden toimijoiden luona asiointia ja siellä mahdollisia käynnissä olevia prosesseja ei kuitenkaan kyselyn avulla selvitetty eikä otettu työajankäytössä huomioon.

Tilastokeskuksen eri tilastojen sekä työehtosopimusten viikkotyöaikojen ja tuntipalkanjakajien avulla laskettiin ammattinimikkeittäin työvoimakustannukset yhtä työtuntia kohden. Työvoimakustannukseen sisällytettiin kaikki palkkauksesta aiheutuvat kustannukset, kuten työterveyshuolto. Sitten kustannukset kerrottiin käytetyllä työajalla ja laskettiin yhteen toimijoittain vuoden 2014 hinnoin. Työajankäyttöä ja työvoimakustannuksia voitiin siten tarkastella ammattinimikkeittäin sekä asiakasprosessiin osallistuneiden toimijoiden mukaisina jakaumina. Tarkastellut asiakasprosessit ovat toisistaan riippumattomia, eikä niiden kustannuksia voida laskea yhteen. Tulonsiirtojen ja eräiden palveluiden, kuten kuntouttavan työtoiminnan, kustannusten voidaan olettaa pysyvän keskimäärin samalla tasolla uuden toimintamallin mukaisessa prosessissa.

Edellä kuvattu kustannusten tarkastelu on luonteeltaan taloudellista analyysii. Huomiota kiinnitetään vain kustannuksiin. Varsinainen taloudellinen arviointi edellyttäisi sekä kustannusten että vaikutusten tarkastelua (esim. Piirainen & Kettunen 2015, 270).

2.3 Arviointiasetelman perustelut ja arvioinnin tyyppi

Työntekijöiden aiemman työkokemuksensa kautta tekemiin prosessinkuvauksiin palveluprosessin avaamiseksi päädyttiin sekä tutkimusekonomista että tarkoituksenmukaisuussyistä. Keskeinen tutkimusekonominen syy oli se, että ei ollut mahdollisuutta rakentaa sellaista tutkimusasetelmaa, jossa reaaliaikaisesti oli seurattu nuorten palvelujen käyttöä ja heidän saamaansa tukea. Tapauskuvausten nähtiin olevan tarkoituksenmukaisia, koska suuressa osassa palveluja työntekijät joka tapauksessa dokumentoi-

vat asiakastapaamisia ja asiantuntijakeskustelujaan. Ilman työssä tapahtuvia kirjaamiskäytäntöjä on mahdotonta koordinoita, tukea ja seurata yksittäisten asiakkaiden tilanteiden edistymistä ja palvelutapahtumia. Etenkin suurissa asiakasmäärissä ilman kirjaamiskäytäntöjä tähän ei ole edellytyksiä. Myös vähäisessä asiakasmäärässä kirjaaminen on välttämätöntä, kun palvelun saajan tuki ja ohjaus ovat pitkäkestoisempia kuin vain yksittäiseen palvelutapahtumaan perustuvia. Yleensä yksittäisen asiakkaan pitkäkestoiseen ja intensiiviseen rinnalla kulkemiseen on muutenkin niukasti edellytyksiä.

Koska suurin osa työntekijöistä kirjaa asiakkaiden tilanteiden edistymiseen ja yhteydenottoihin liittyviä asioita, työntekijöillä nähtiin olevan hyvät edellytykset konstruoida käytettävissä olevien dokumenttien avulla varsin realistisia prosessinkuvauksia, vaikka nämä kuvaukset eivät kuvaakaan yksinään minkään yksittäisen asiakkaan tilannetta. Toisin sanoen tämän tietojenkeruutavan uskottiin antavan varsin realistisen kuvan todellisuudesta. Ajatuksena on, että tapauskuvaukset ja niihin liittyvät kehityskulut ovat mahdollisia.

Uuden toimintatavan kehittämiseen osallistuneita työntekijöitä pyydettiin myös pitämään päiväkirjaa uuden mallinnuksen käytännön toteutumisesta. Näitä muistiinpanoja työntekijät eivät juurikaan tehneet. Mallinnuksen käytännön reaalityötehtävään ei siis näin päästy kiinni.

Eri toimijoiden osaamisen linkittäminen sekä palvelujärjestelmän kehittäminen tapahtuivat kaupungin sosiaali-, terveys- ja sivistystoimen johdon ja muun henkilöstön yhteistyössä (projektihenkilöstö mukaan lukien). Kehittäminen ei olisi ilman johtoa onnistunut, ja mukana olivat sivistysjohtaja, perusturvajohtaja, lasten ja nuorten hyvinvointikoordinaattori (nuorisotoimi), kaupungin perhepalvelujohtaja, yläkoulun rehtori, Etelä-Savon ammattiopiston koulutuspäällikkö, Seurakuntaopiston koulutusjohtaja, TE-toimiston palvelujohtaja, Kelan tiimipäällikkö sekä toimintayksiköiden lähiesimiehet.

Asetelmaltaan ja tyypiltään toiminnan arviointi on ennen kaikkea lopputuloksen arviointia ja niin sanottua ex ante -arviointia. Toisin sanoen arviointi keskittyy toiminnan saavutuksiin ja kiinnittää huomiota erityisesti niihin edellytyksiin, joiden varassa hankkeessa kehitetty toimintamalli on myös jatkossa mahdollinen. Voitaneen sanoa, että toimintamallin edellytysten osalta kysymys on tulevan asiantilan eli aikaansaadun mallinnuksen ”juurtumisedellytysten” arvioimisesta.

Nuorten koulutuksen tukemiseksi ja työelämään siirtymisedellytysten parantamiseksi kiinnitetään huomiota kolmeen siirtymäkohtaan tai tilanteeseen, joihin palvelujen toivotaan erityisesti tarjoavan tarvittaessa tukea. Nämä kohdat ovat a) yläkoulusta toiselle asteelle siirtyminen, b) opinto-

jen keskeyttämisen uhka ja sen toteutuminen ja c) tarvittavien palvelujen ja muun mahdollisen tuen ulkopuolella oleminen. Erityisesti jälkimmäisen vaihtoehdon toteutuminen asettaa haasteita palvelujärjestelmälle: tavoittamiskeinoina ovat lähinnä erilaiset etsivän työn muodot ja nuorten tavoittaminen sattumanvaraisesti tilanteiden aktualisoiduttua lopulta niin, että he ajautuvat tai aktiivisesti hakeutuvat jonkin palvelun piiriin. Tällöin kysymys on tyypillisesti pikemminkin reaktiivisesta sosiaalisiin pulmiin puuttumisesta kuin niiden kasautumista ennaltaehkäisevästä toiminnasta.

Uuden toimintatavan tarkkarajaista eroa suhteessa aikaisempaan toimintatapaan ei pystytä kunnolla avaamaan johtuen sekä arvioinnin voimavarojen niukkuudesta että kunnollisen saatavissa olevan aineiston puutteesta. Uuden toimintatavan kuvaamisessa on kysymys pikemminkin lopputuloksesta kuin muutoksen esittämisestä kohti uutta toimintatapaa.

3 MALLINNUKSEN NUORTEN SUORIUTUMISEN TUKEMISEKSI

3.1 Siirtymä yläkoulusta toiselle asteelle

Opetuksen ja opiskeluhyönteiden yhteys

Yläkoulusta toiselle asteelle siirryttäessä keskeistä on oppilaan opetussellisten (pedagogisten) ja opiskeluhyönteellisten asioiden ja niihin liittyvien tavoitteiden yhteen nivominen. Prosessia säätelee keskeisellä tavalla oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (L 1287/2013). Tuen muotoja voidaan käyttää toisiaan täydentäen siten, että ne muodostavat opiskelijan näkökulmasta toimivan kokonaisuuden. (Esimerkiksi perusopetuksen tehostettuun ja erityiseen tukeen liittyvä moniammatillinen opiskeluhyönteiden ammattihenkilöiden konsultaatio on pedagogista tukea.) (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Kehitetyn toimintatavan käytännön toteutukseen (”uusi toimintamalli”) osallistuivat kaupungin vastaava kuraattori, yläkoulun erityisopettaja ja opinto-ohjaaja, OSUMA-hankkeen työntekijä ja kuraattori, kouluterveydenhoitaja, opiskeluterveydenhoitaja, perheneuvolan sosiaalityöntekijä, Valma-koulutuksen opettajat, Etelä-Savon ammattiopiston opinto-ohjaaja sekä Bovallius-ammattiopiston palvelupäällikkö.

Opiskeluhyönteiden tarkoituksena on edistää opiskelijan ja opiskeluyhteisön hyvinvointia. Tähän liittyy myös huoltajien kanssa tehtävän yhteistyön ja opiskelijoiden osallisuuden edistäminen itseään ja opiskeluyhteisöä koskeissa asioissa. Tavoitteena on turvata varhainen tuki sitä tarvitseville sekä opiskeluhyönteiden palvelujen yhdenvertainen saatavuus ja niiden laatu. Varhaisilla interventioilla pyritään ehkäisemään pulmien syventymistä ja vähentämään lastensuojelun tarvetta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Työelämään siirtymisen tavoitteen lähestyessä ammatinvalintaan liittyvät kysymykset vahvistuvat toisella asteella ja sitä varten on käytettävissä myös tarpeenmukaista tukea palveluin ja tulonsiirroin (esim. edellytysten täyttyessä nuoren kuntoutusraha ja kuntoutumista tukevat palvelut). Opiske-

luhuollollisten, opintojen etenemiseen ja oppimiseen liittyvien seikkojen yhdistäminen on keskeistä. Käytettävissä olevissa palveluissa ja tarjottavassa tuessa (esim. opetusjärjestelyt) tarvitaan oppilaiden tilanteisiin liittyvää informaatiota, jonka hankinnan periaatteet keinovalikoimiseen on oltava harkitut ja selkeät.

Opiskeluhuollon tavoitteena on edistää opiskelijoiden oppimista, fyysistä ja psyykkistä terveyttä ja sosiaalista hyvinvointia. Tavoitteisiin kuuluvat myös oppilaitoksen yhteisöllisestä hyvinvoinnista sekä oppimisympäristön terveellisyydestä ja turvallisuudesta huolehtiminen. Painopistettä on siirretty yksilöllisestä toiminnasta yhteisöllisen toiminnan suuntaan, vaikka opiskeluhoitoa toteutetaan sekä yhteisöllisesti että yksilökohtaisesti. Lisäksi painopiste on ennaltaehkäisevässä toiminnassa. Sisältönä ovat opetussuunitelman mukainen opiskeluhoito ja psykologi-, kuraattori- sekä opiskeluterveydenhuollon palvelut, joiden järjestämisestä vastuu kuuluu oppilaitoksen sijaintikunnalle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.) Opiskelijalla on oikeus sellaiseen maksuttomaan opiskeluhoitoon, jota koulutukseen osallistuminen edellyttää. Oikeutta on kuitenkin rajoitettu niin, että yli 18-vuotiaiden opiskelijoiden sairaanhoitopalvelut on jätetty järjestämisvastuun ulkopuolelle. Toimintaperiaatteena tulisi olla toimivan ja yhtenäisen kokonaisuuden muodostama monialainen yhteistyö opetustoimen ja sosiaali- ja terveystoimen kanssa. Periaatteessa opiskelijahuollon tulisi toimia yhteistyössä opiskelijoiden, heidän huoltajiensa sekä muiden tarvittavien yhteistyötahojen kanssa. Vastuu sen toteutumisesta kuuluu kaikille oppilaitoksissa työskenteleville ja opiskeluhoitopalveluista vastaaville työntekijöille.

Yksilökohtainen opiskeluhoito perustuu vapaaehtoisuuteen, mutta perusopetuslaissa säädetty pedagoginen tuki on pakollista. Pedagogisen tuen ja opiskeluhoollon erona on myös se, että salassa pidettävien tietojen luovuttamista koskevat säännökset sekä luovutuksiin liittyvät suostumus- ja kirjaamiskäytännöt poikkeavat toisistaan (opiskeluhoitolaian ja koululainsäädännön ero). Yksilökohtaista opiskeluhoitoa toteutetaan opiskelijan (mahdollisesti myös hänen huoltajansa ja muut läheisensä) kanssa huomioiden hänen toiveensa ja yksilölliset tarpeensa. Jos opiskelija ei pysty itsenäisesti arvioimaan asioiden merkitystä, toimitaan yhteistyössä hänen huoltajansa tai muun laillisen edustajansa kanssa opiskelijan suostumukseen perustuen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

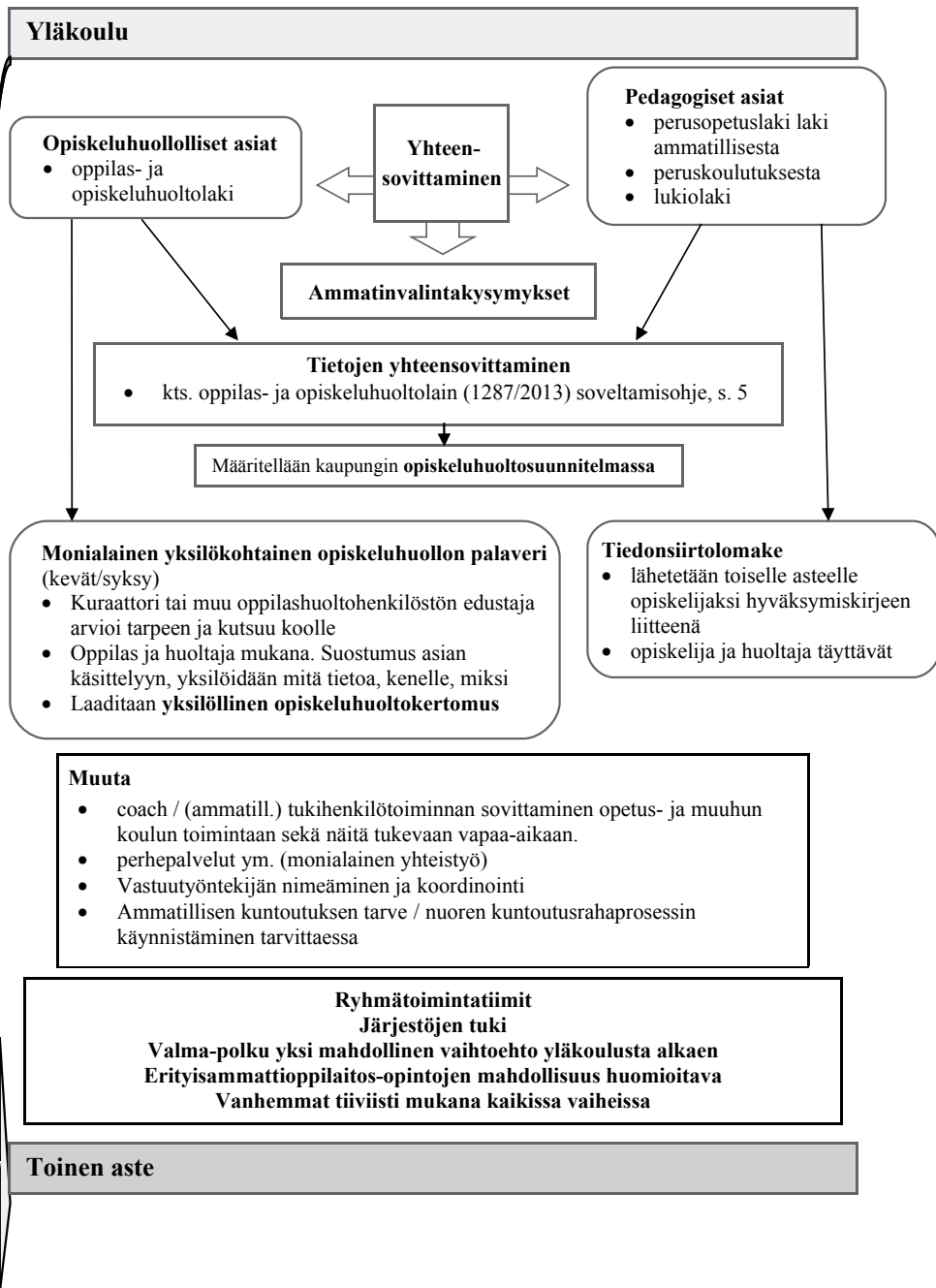
Oppilaitoksen tai opiskeluhoollon työntekijän on otettava yhteyttä opiskeluhoollon kuraattoriin tai psykologiin silloin, kun opiskelijalla on kyseisten palvelujen tarvetta. Yhteydenotto tehdään yhdessä opiskelijan kanssa. Kuraattorille tai psykologille annetaan samalla tuen tarpeen arvioimiseen tarvittavat tiedot. Jos yhteydenottoa ei ole mahdollista tehdä yhdessä opis-

kelijan kanssa, on hänelle annettava tieto yhteydenotosta. Myös huoltajalle on annettava tieto yhteydenotosta, ellei opiskelija sitä kiellä ottaen huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa sekä asian laatu ja opiskelijan etu. Oppilaitoksen ulkopuoliset tahot, jotka ammatillisessa tehtävässään ovat saaneet tietää opiskelijan tuen tarpeesta, voivat salassapitosäännösten estämättä olla yhteydessä kuraattoriin tai psykologiin (aloite esimerkiksi muualta terveydenhuollosta, lastensuojelusta tai opiskelijan työharjoittelupaikasta). Oppilas on ratkaisevassa asemassa asian etenemisen osalta, sillä opiskelijalle palvelujen käyttö on aina vapaaehtoista. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2015.)

Tarvittaessa opiskelijan käytettävissä on monialainen asiantuntijaryhmä (kuvio 2). Asiantuntijaryhmän ja oppilaan yhteistyön kannalta keskinäinen luottamus on edellytys sille, että monialainen asiantuntijaryhmä voi tukea opiskelijaa ja tarvittaessa hänen huolenpidostaan ja kasvatuksestaan vastaavia tai muita hänen läheisiään. Salassapitosäännökset turvaavat tätä luottamusta. Salassapitovelvoitteista voidaan poiketa sen henkilön suostumuksella, jonka suojaksi velvoitteet on säädetty, taikka laissa säädetyin perustein. Julkisuuslain 23. §:ssä säädetään vaitiolovelvollisuudesta sekä hyväksikäyttökielto-nimisestä salassapitovelvoitteesta. Henkilö ei saa käyttää saamiaan salassa pidettäviä tietoja omaksi taikka toisen hyödyksi tai toisen henkilön vahingoksi muutoin kuin sen asian hoitamiseksi, jota varten hän salassa pidettävän tiedon alun perin sai. Opiskeluhoitolain 21. §:ssä on vastaavasti säädetty, ettei koulutuksen järjestäjä saa käyttää opiskeluhoillon rekisteriin tallennettuja tietoja muuhun kuin kyseisen yksilökohtaisen opiskeluhoillon palvelun järjestämiseen ja toteuttamiseen. Salassa pidettäviä tietoja, joita on saatu alun perin opiskelijan henkilökohtaiseen tukemiseen tarkoitettussa monialaisen asiantuntijaryhmän jäsenenä tai siihen liittyvissä tehtävissä, ei saa käyttää hyväkseen tehdessään ratkaisuja, jotka olisivat opiskelijan tai hänen huoltajansa tahdon tai edun vastaisia. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2015.)

Opiskelijan siirtymätilanteen välineet ja toimenpiteet

Kehittämisen tuloksena on saatu aikaan väline, jonka avulla opiskelija ja huoltaja siirtävät opiskeluun vaikuttavia tietoja toiselle asteelle. Kysymys on lomakkeesta, jonka tarkoituksena on antaa toiselle asteelle tietoa, jolla voidaan tukea opiskelijaa parhaalla mahdollisella tavalla. Se on vain yksi osa tiedonsiirron kokonaisuutta. Lomakkeen toivotaan tukevan jäsentynyttä työskentelyä mahdollisen, aiempaa varhaisemman opiskeluun liittyvän tuen järjestämiseksi. Toisen asteen opinto-ohjaajat kutsuvat syksyllä pedagogisen tiedon siirtopalaverit koolle oppilaitoksessa. Ryhmään kuuluvat ainakin opinto-ohjaajat, erityisopettajat ja ryhmänohjaajat.

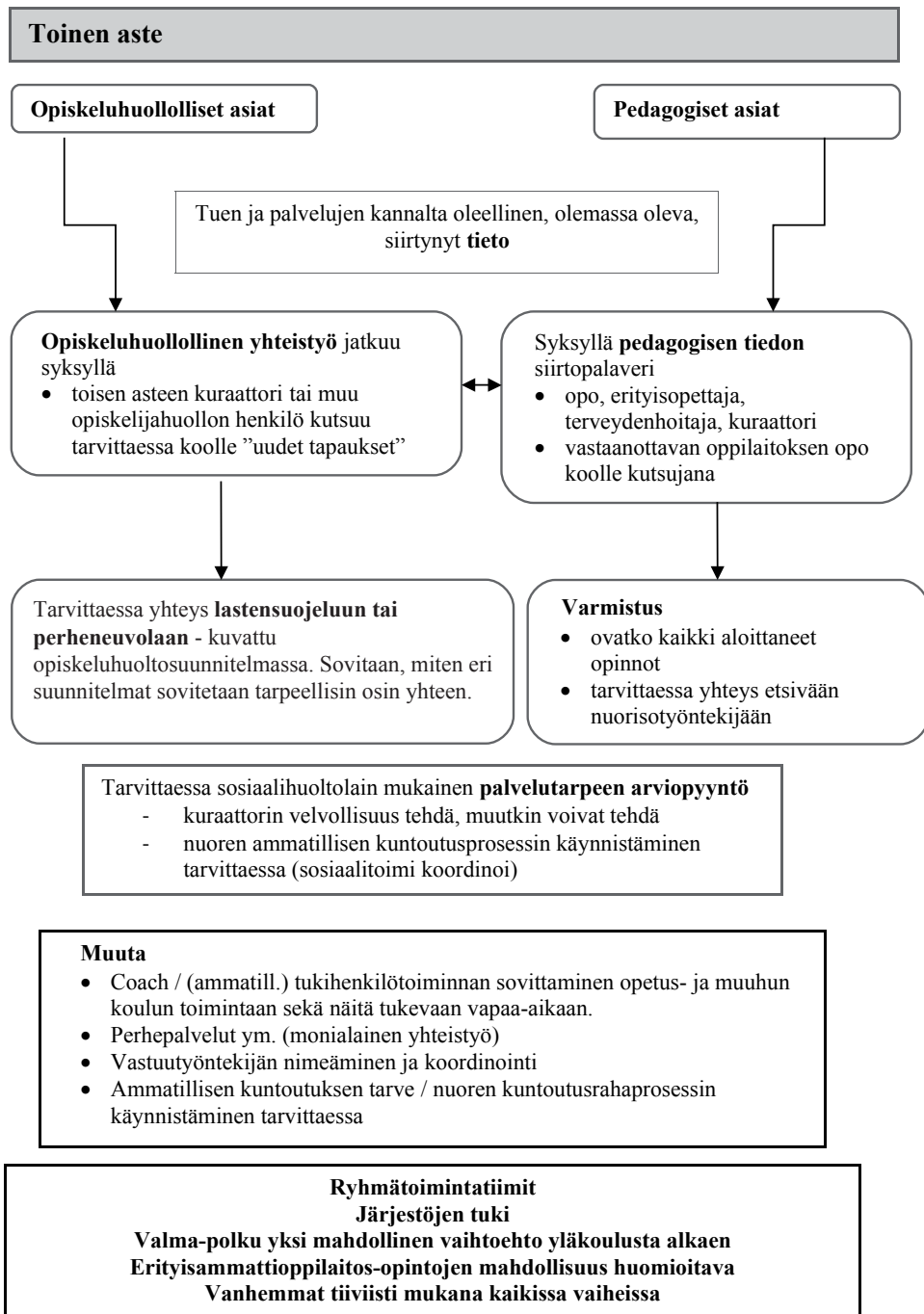


KUVIO 2. Toiselle asteelle siirtymisessä tarvittavien toiminnan ja tietojen yhteensovittaminen (mukailtu Pätynen ym. i.a).

Toisen asteen opinto-ohjaajat tarkistavat opiskelijoiden opintojen aloittamisen. Jos niitä ei ole aloitettu, opinto-ohjaaja ottaa yhteyttä nuoreen. Oppilaitoksen opintotoimistosta lähetetään ilmoitus etsivälle nuorisotyölle niistä nuorista, jotka eivät ole aloittaneet tai ottaneet opiskelupaikkaa vastaan, minkä jälkeen asiantuntijatason päävastuu asioiden etenemisestä ja koordinoinnista on etsivällä nuorisotyöllä.

Opiskeluhooltoon liittyvän informaation siirtäminen on eri asia kuin opetukseen ja oppimiseen liittyvien pedagogisen informaation välittäminen. Vastuullinen toimija on yläkoulun kuraattori, joka kutsuu keväällä monialaisen opiskeluhoultopalaverin koolle. Tarvittaessa hän on jo tällöin yhteydessä toisen asteen kuraattoriin, mikäli yhteydenoton katsotaan olevan nuoren tilanteen kannalta välttämätöntä hänen siirtyessään toiselle asteelle. Näin informaatio on käytössä heti syksyllä opintojen alettua. Palaverin monialaisuus tarkoittaa sitä, että osallistumiskutsun saavat ne ihmiset, joiden katsotaan olevan keskeisimpiä nuoren tilanteen tulkinnan ja edistämisen kannalta. Heitä voivat olla muun muassa kuraattori, opettaja, ryhmänohjaaja, erityisopettaja, opinto-ohjaaja, psykologi, terveydenhoitaja, nuorten sairaanhoitaja etsivä nuorisotyöntekijä ja nuoren tukihenkilö. Yksittäisenä informaation hankinnan keinona on syksyisin toisella asteella terveystarkastus, jonka tuloksia voidaan tarvittaessa käyttää nuoren tilanteen tulkinnassa, tavoitteita asetettaessa ja tukea suunniteltaessa. (Kuvio 3.)

Oppilaan siirtymisen periaatetta voidaan nimittää saattaen vaihtamiseksi. Sitä koskevien käytäntöjen periaatteet löytyvät Pieksämäen kaupungin opiskeluhoultosuunnitelmasta. Suunnitelman laatiminen on koulutuksen järjestäjän tehtävä, ja se koskee koulutuksen toteuttamista, kehittämistä ja arviointia. Suunnitelma voi olla oppilaitoskohtainen tai kahden tai useamman oppilaitoksen yhteinen, ja se tehdään yhteistyössä oppilaitoksen henkilökunnan, opiskelijoiden ja heidän huoltajiensa kanssa. Suunnitelman tarkistaminen tapahtuu vuoden kuluessa lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman tarkistamisen jälkeen.



KUVIO 3. Toiselle asteelle siirtyneen nuoren palveluprosessi (mukailtu Pätynen ym. i.a).

Kehittämisessä on myös työstetty peruskoulunsa päättävän nuoren polkua perusasteelta ammatilliseen peruskoulutukseen valmentavaan koulutukseen (VALMA), kun nuoret ovat peruskoulua päättäessään epävarmoja tulevaisuuden suunnitelmistaan, haluavat varmuutta ja vahvistusta valinnoilleen tai vaikkapa korottaa peruskoulun arvosanojaan. Mallinnuksen kehittämisen kuluessa on huomioitu erityistä tukea tarvitsevan nuoren tarpeet sisältäen kuntoutuksen näkökulman. Liian iso osa toiselle asteelle siirtyvistä nuorista jää ilman tarvittavaa erityisopetusta tai muuta tarvitsemaansa tukea.

Perusopetuksen vastuulla on nuoren kuntoutusrahaproessin alulle saattaminen. Erityisopettaja voi ottaa hakemuksen tekoon ohjaamisessa luontevasti vastuuta silloin, kun nuori on erityisopetuksessa. Opintojen tukea voi hakea myös ammatillisena kuntoutuksena, jolloin kunnan työntekijä auttaa ammatillisen kuntoutuksen tai kuntoutusrahan hakemisessa Kansaneläkelaitokselta. Ammatillista kuntoutusta voi hakea myös opiskelupaidan saamisen jälkeen. Tätä koordinoi opiskelijan kotikunnan sosiaalityö tai opiskeluhoollon kuraattori.

3.2 Opintojen keskeyttämisen uhka ja sen toteutuminen

Keskeyttämisen uhkaan liittyvät yleiset tavoitteet ja keinot

Tavoitteena on, että yläkoulusta toiselle asteelle siirtyvän oppilaan opiskeluhoollollinen ja pedagoginen tieto auttaa ennakoimaan opiskelijan mahdollisen tuen tarpeen heti toisen asteen opintojen alussa. Näihin liittyvät käytänteet on kirjattu vuonna 2016 päivitettyyn Pieksämäen kaupungin opiskeluhooltosuunnitelmaan.

Opintojen keskeyttämisen uhkaan ja keskeyttämisen toteutumiseen liittyvien palvelujen kehittämiseen keskittyivät Pieksämäellä TE-toimiston psykologi, Huoltamo-hankkeen työntekijät (2), Seurakuntaopiston opinto-ohjaaja, Seurakuntaopiston terveydenhoitaja, aikuissosiaalityön opinto-ohjaajat, nuorten sairaanhoitaja Pieksämäen kaupungin perusturvasta, kaupungin koulukuraattori (Esedu), PSL-liikunnan hankevastaava (työpajat ja Huoltamo-hanke) sekä etsivä nuorisotyöntekijä.

Tavoitteena on pyrkiä ehkäisemään opintojen keskeytymistä. Ajatuksena on, että osaltaan edellisessä luvussa olleeseen opintojen siirtymävaiheeseen liittyvään kehittämiseen liittyvä toimintojen terävöittäminen ja informaation siirto (opiskeluhoollollinen ja pedagoginen) auttaa suuntaamaan tavoitteita, ennakoimaan tuen tarvetta ja suuntaamaan tukea. Hankkeen aikana toimintojen kehittämiseen liittyvät ratkaisut on kirjattu päivitettyyn opiskeluhooltosuunnitelmaan.

Opintojen keskeytymisen ehkäisemisessä keskeistä on kouluhenkilökunnan asiantuntemus keskeytymiseen liittyvien riskitilanteiden ja signaalien havaitsemisessa (esimerkiksi opettajan huomiot poissaoloista). Avainasemassa ovat aineenopettaja, ryhmänohjaaja, opinto-ohjaaja, erityisopettaja, koulukuraattori ja terveydenhoitaja. Etenkin säännölliset ryhmänohjaajan tapaamiset ovat tärkeitä. Ryhmänohjaaja kohtaa nuoren koulun ”arjessa”, ja hänellä on parhaat edellytykset havaita mahdolliset muutokset nuoren hyvinvoinnissa ja elämäntilanteessa (poissaolot, motivaation lasku, opiskelujen etenemättömyys jne.).

Keskeyttämistilanteet ja eri roolit keskeyttämisen uhatessa

Opiskelijoiden tilanteissa on erotettavissa tilapäinen keskeyttäminen, johon pyritään puuttumaan ennaltaehkäisevästi, ja opintojen keskeyttäminen kokonaan oppilaitoksessa. Molempiin pyritään reagoimaan ajoissa erilaisten tunnusmerkkien avulla. Näitä ovat muun muassa opintojen etenemättömyys, poissaolot ja opiskelijoiden ilmaisema tai muiden havaitsema opiskelumotivaation lasku. Tarvittaessa opiskelija keskustelee opinto-ohjaajan kanssa siitä, voidaanko opiskelijan asiaa edistää vaihtamalla oppilaitosta tai opiskelualaa. Opintojen etenemisen vaikeudet ja tuen mahdollisuudet arvioidaan myös opiskeluhuollossa. Opintojen tilapäinen keskeyttäminen voi olla elämäntilanteeseen liittyvä tavanomainen vaihe, jossa ei tarvita erityisiä tukitoimia. Näitä ovat muun muassa äitiysloma ja varusmiespalvelus, joiden jälkeen opinnot jatkuvat.

Ryhmänohjaaja, opinto-ohjaaja, erityisopettaja, kuraattori, terveydenhoitaja ja aineenopettaja ovat avainhenkilöitä huomaamaan opintojen keskeyttämisen riskejä oppilaitoksissa. Ryhmänohjaaja tapaa säännöllisesti opiskelijaa koulun arjessa, minkä vuoksi hänen roolinsa on keskeinen. Hänellä on hyvät edellytykset havaita mahdolliset muutokset nuoren voinnissa ja tilanteessa (selvittämättömät poissaolot, motivaation lasku). Huomiota kiinnitetään etenkin opintojen etenemiseen. Ryhmänohjaajan tehtävänä on käydä säännöllisesti läpi opiskelijoiden opintojen etenemistä. Hänen ja opinto-ohjaajan tehtävänä on myös selvittää keskeyttämisen syyt. Erityisesti tilanteen ollessa epäselvä ja monenlaisten opintojen etenemistä vaikeuttavien seikkojen ilmaantuessa on tarpeen pitää monialainen yhteistyöpalaveri.

Keskeyttämisen riskeissä ryhmänohjaaja (voi olla muukin henkilö, joka on huolissaan nuoren tilanteesta) konsultoi opiskeluhuollon toimijoita. Konsultoinnin yhteydessä sovitaan työnjaosta. Sovittu toimija kutsuu koolle opiskelijan tai alaikäisen opiskelijan huoltajan suostumuksella monialaisen yksilökohtaisen opiskeluhuoltoryhmän. Palaveriin voidaan kut-

sua opiskelijan verkostoon kuuluvat merkittävät tahot. Monialaisessa palaverissa kartoitetaan opiskelukuntoisuus, jo olemassa olevat tukitoimet ja suunnitellaan tarvittavat lisätoimet oppilaitoksessa ja sen ulkopuolella. Oppilaitoksen on kartoitettava muut mahdolliset vaihtoehdot keskeyttämisen tilalle, mistä päävastuu on opinto-ohjaajilla. Jos oppilaitoksessa havaitaan, että sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, työntekijä voi tehdä pyynnön sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelutarpeen arviosta sosiaalitoimeen.

Palaverin kokoaminen on erityisesti sen tahon vastuulla, jolla on ollut nuoreen asiakassuhde (esim. opinto-ohjaaja, terveydenhoitaja). Mukaan kutsutaan nuoren ohessa alaikäisen huoltajat. Palaverissa käydään läpi opiskelijan kautta tilanne ja aiemmat tukitoimet. Tilanteen selvittelyyn voi liittyä myös eri palveluihin ohjaamista. Tiedon siirtäminen palveluista toiseen edellyttää nuoren ja huoltajien hyväksyntää. Esimerkiksi nuoren vaihtaessa opiskelupaikkaa tiedot siirretään hänen luvallaan oppilaitoksesta toiseen.

Monialaisen yhteistyöryhmän tehtävänä on käydä asiat läpi niin, että sen perusteella voidaan tehdä kirjallinen jatkosuunnitelma (opiskeluhoutosuunnitelma). Tilapäisissä keskeyttämistilanteissa suunnitelma tallennetaan Wilma-järjestelmään, johon kirjataan päätökset, tavoitteet, toimenpiteet, seuranta ja vastuuhenkilöt. Lisäksi kukin taho tekee omat merkintänsä omiin asiakasrekistereihinsä. Jos oppilaitoksessa havaitaan, että sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, koulukuraattori tekee pyynnön sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelutarpeen arviosta sosiaalitoimeen. Mikäli opiskelija on sairauslomalla, on yhteys kouluterveydenhuoltoon olennaista, ja sillä on kokonaisvastuu seurannasta.

Kuntoutuksen mahdollisuudet tavoitteiden saavuttamisen tukemisessa

Opintojen etenemisen varmistamiseksi huomiota kiinnitetään edellä mainitun suunnitelman laatimiseen. Tilanteen ymmärtäminen vaatii sosiaaliturvajärjestelmän ja koulutusjärjestelmän tuntemusta. Yhdistävänä linkkinä sosiaalisten ja psykofyysisten vaikeuksien ilmettyä toimivat yleensä erilaiset kannustimet, joista voidaan mainita esimerkiksi nuoren kuntoutusraha. Kuntoutuksen näkökulma onkin vaatinut terävöittämistä (tarpeen ja mahdollisuuksien arviointi). Myös kolmannen sektorin mahdollisuudet tuen tarjoajana otetaan huomioon.

Kotikunnan tehtävänä on laatia vajaakuntoiselle nuorelle henkilökohtainen opiskelu- ja kuntoutumissuunnitelma (KHOPS) yhteistyössä nuoren, hänen huoltajiensa ja tarvittavien asiantuntijaviranomaisten kanssa. Opiskelu- ja kuntoutumissuunnitelma tulee laatia lääketieteellisen arvion pohjalta siten, että siitä käyvät ilmi nuoren mahdollisuudet ammatilliseen kun-

toutumiseen. Suunnitelma laaditaan yhdessä nuoren kanssa. Suunnitelman teossa ovat mukana toimijat, jotka ovat nuoren tukiverkostossa ja järjestävät tukitoimia. Suunnitelman voi laatia myös TE-toimistossa, jossa se yhdistyy luontevasti aktivointisuunnitelmaan. Kuntoutusrahan käsittelyssä voidaan käyttää oppilaitoksessa laadittua HOJKS:aa, jos se sisältää tarvittavat tiedot (myös muiden kuin koulun tukitoimista). Toisinaan KHOPS laaditaan terveydenhuollon järjestämässä hoitoneuvottelussa tai verkostopalaverissa.

Suunnitelman laatimisessa myös sosiaalitoimi on keskeinen taho. Nuoren kuntoutusraha myönnetään suunniteltujen toimien, kuten koulutuksen ajalle. Jos suunnitellut opinnot keskeytyvät, täytyy suunnitelma päivittää, jotta kuntoutusrahan maksua voidaan jatkaa. Jos KHOPS on laadittu koulussa ja opinnot keskeytyvät, ohjataan nuori sosiaalitoimen puoleen, koska opintojen keskeytyessä näillä nuorilla on oikeus sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointiin. Sosiaalitoimi on tuolloin taho, jonka kanssa nuori päivittää suunnitelman yhteistyössä opiskelijan verkoston kanssa. Periaatteessa sosiaalisen kuntoutuksen tukitoimia voidaan myös järjestää kunnan taholta nuoren opintoja ja muuta kuntoutumista tukemaan.

Koska opintojen etenemättömyys voi liittyä opiskelijan heikentyneeseen toiminta- ja opiskelukykyyn, on tarpeen kartoittaa oppilaan opiskelukykyä ja opiskelunvalmiuksia (mm. opiskeluterveydenhuolto, kuraattori). Näissä tilanteissa selvitetään keskeyttämisen vaihtoehdot, missä keskeistä on opiskelijan ja opinto-ohjaajan yhteistyö.

Opiskelijan on mahdollista suorittaa osa opinnoistaan työpajalla. Opiskelija saa työpajajaksolta osaamistodistuksen, jonka avulla voidaan tunnustaa ja tunnustaa opintoja. Opiskelijoiden tavoitteiden ollessa vielä osittain selkiytymättömiä opiskeluvaihtoehtoja suunniteltaessa on vaihtoehtona ammatilliseen peruskoulutukseen valmentava koulutus (VALMA) erilaisen työpajavaihtoehtojen ohessa. Erityisoppilaitosten tarjoamat mahdollisuudet vaativat terävöittämistä ja yhteistyön parantamista. Esimerkiksi koulutuskokeilut ovat mahdollisia. Yksittäisistä keinoista vertaistuki vaatii kehittämistä.

Kansaneläkelaitos ja yhteistyö keskeytys- ja erotilanteissa

Eri toimijoiden välisessä yhteistyössä on huolehdittava saumattomista palveluketjuista ja varmistettava siirtyminen palveluista toiseen (ns. saattaen vaihtaen -periaate).

Keskeyttämistilanteissa opintotoimisto on yhteydessä Kansaneläkelaitokseen (tilapäinen ja pysyvä keskeytyminen, opintoihin liittyvät etuuskysymykset).

Tilapäinen keskeyttäminen ei kuluta opiskeluaikaa. Opinnot jatkuvat, kun tilapäinen keskeytys päättyy. Opiskelijan palatessa opintoihin järjestetään monialainen palaveri tuen tarpeen kartoittamiseksi ja tukitoimien järjestämiseksi. Palaverin koolle kutsuminen on sen henkilön vastuulla, jolla on ollut nuoreen asiakassuhde. Tarvittaessa voidaan tehdä opiskelukuntoisuuden kartoittaminen (terveydentila, sosiaalinen tilanne) ja opiskeluvälmiuksien kartoitus (kognitiiviset oppimisvalmiudet, psykologin arvio).

Oppilaitoksesta eroamisvaiheessa pidetään monialainen palaveri, sillä opiskelijoiden tuen tarve ei pääty (mukana opiskelija ja esim. Ohjaamo Pientare, sosiaalityö, TE-toimisto, Kela). Myös nuoret, jotka valmistuvat oppilaitoksesta tuetusti, voivat tarvita ohjausta ja muuta tukea esimerkiksi työhaussa. Opinto-ohjaaja huolehtii tiedon siirtämisestä TE-toimistoon, ja se tapahtuu opiskelijan luvalla.

Tieto opiskelijan koulusta eroamisesta välitetään heti Kansaneläkelaitokselle (opintotoimiston tehtävä). Oppilaitokset ilmoittavat etsivään nuorisotyöhön aina opintonsa keskeyttäneistä nuorista ja nuoren luvalla myös keskeyttämiskäytössä olevista alle 29-vuotiaista. Koulusta eronneen opiskelijan on mahdollista hakea takaisin oppilaitokseen erillisellä hakulomakkeella tai yhteishaussa.

Jos koulu ei saa opiskelijaan yhteyttä ero- tai keskeyttämistilanteessa, etsivä työntekijä ottaa yhteyttä nuoreen. Tarvittaessa etsivät voivat tehdä sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arviointipyyynnön nuoren luvalla. Sosiaalitoimen asiakkuuden käynnistyttyä nuorelle nimetään työntekijä sosiaalitoimesta.

3.3 Palveluiden ulkopuolella olevien nuorten pulmat ja heidän tavoittaminen

Hyvinvointitapaamiset kohtaamisen keinona

Palveluiden ulkopuolella olevan nuoren tuen tekee hankalaksi juuri se, että tuen tarpeesta huolimatta häntä ei ole tavoitettu. Jossain vaiheessa nämäkin nuoret tulevat yleensä jossain vaiheessa näkyviin. Nuoren kohtaava työntekijä tekee alustavan arvion tilanteesta. Alkuarvion jälkeen on mahdollista kutsua nuoren luvalla paikalle tarvittava henkilö tai monialainen työryhmä kokonaiskuvan saamiseksi. Nuoren tueksi voidaan kutsua myös kolmannen sektorin toimijoita ja ohjata nuori näillä toimijoilla tarjolla oleviin palveluihin sekä tuen ja osallistumisen muotoihin. Toimintaperiaatteena on, että juuri nuori on aktiivisena toimijana keskeisin osallistuja.

Kehittämisen kuluessa kehitettiin tavoitetun nuoren tueksi hyvinvointitapaaminen-nimistä tuen muotoa. Hyvinvointitapaamiseen osallistuneet nuoret ovat olleet itse ideoimassa tapaamisen nimeä ja paikkaa sekä olleet myös arvioimassa tapaamisen sisältöä. Olemassa olevia ryhmiä, kuten työtoiminnan miesten starttiryhmää, on myös hyödynnetty kehittämistyössä. Hyvinvointitapaamisten tarkoituksena on kokonaisvaltaisen tuen tarpeen kartoittaminen ja käytettävissä olevan tuen kohdentaminen. Keskeisenä tavoitteena on auttaa nuorta omien voimavarojensa tunnistamisessa sekä elämänhallintataitojensa kehittämisessä. Tarvittaessa autetaan nuorta hänen oman tukiverkostonsa vahvistamisessa.

Hyvinvointitapaamiseen on mahdollista hakeutua julkisen toimijan järjestämien palveluiden tai epävirallisemmin läheisten kautta. Edellisistä toimijoista ovat esimerkkeinä Kansaneläkelaitos, kunnan sosiaalityö, terveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, perhepalvelut ja nuorisotoimi. Tuen tarvetta voidaan todeta myös kutsunnoissa, joista nuori ohjataan eteenpäin (ns. aikalisätoiminta). Väliinputoamisten välttämiseksi armeijasta vapautuksen saavilta tulisi myös voida arvioida hyvinvointitapaamisten tarvetta. Periaatteena on, että armeijasta vapautetuista ja keskeyttäneistä varmistetaan tiedon siirtyminen etsivään nuorisotyöhön. Epävirallisten tahojen kautta hyvinvointitapaamiseen voivat ohjata esimerkiksi vanhemmat, sukulaiset ja ystävät. He voivat kannustaa yhteydenottoon ja ohjata nuorta tapaamiseen hänen toiveidensa ja mahdollisuuksiensa kartoittamiseksi ja tarvittavan tuen kohdentamiseksi.

Alkukartoituksen suorittaa sosiaaliohjaaja tai terveydenhoitaja, minkä jälkeen hän konsultoi tarvittavia tahoja asiakkaan luvalla ja yhteistyössä hänen kanssaan. Virkanumeroilla pystyy soittamaan muunakin kuin soittoaikoina, ja myös Kansaneläkelaitoksen vakuutuspiireillä on yhteistyökumppaneille oma numero. Lisäksi on käytössä suojattu sähköposti yhteistyöhön. Asiakkaiden tarpeiden mukaisesti erityistä huomiota kiinnitetään kuitenkin psykiatrian- ja päihdepoliklinikan yhteistyöhön. Palveluiden tarve voi tulla ilmi esimerkiksi terveystapaamisessa. Työelämän ja koulutuksen ulkopuolella oleville nuorille kunnan tulee järjestää terveystarkastuksia (L 1326/2010).

Hyvinvointitapaaminen voi olla osa sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arviota. Hyvinvointitapaamisen tiedot kirjataan asianomaisen ammattihenkilön asiakasrekisteriin. Tarvittaessa työntekijä kutsuu nuoren luvalla koolle monialaisen työntekijäryhmän tilanteen kuvaamiseksi ja tavoitteellisen suunnitelman rakentamiseksi. Suunnitelman toteuttaminen edellyttää keinoista sopimista tavoitteiden saavuttamiseksi (mm. vastuunjako). Mahdollinen jatko palvelusta seuraavaan toteutetaan niin sanottua

saattaen vaihtaen -periaatetta noudattaen, jotta vältetään siirtymiin sisältyvä väliinputoamisen riski. Nuorelle myös nimetään omatyöntekijä. Siirtymätilanteissa sosiaalityöllä on koordinoituvastuu, jota tukee yhteistyöosa-puolten kirjaaminen asiakassuunnitelmaan. Hyvinvointitapaamisen tiedot tallennetaan asiakasrekisteriin.

Yhteydenottojen velvoittavuus, kohtaamisen paikka ja tilanteen kartoittamisen välineet

Erityisen tuen tarpeen arvioimista varten eri viranomaiset ovat velvollisia ottamaan yhteyttä sosiaalihuoltoon ja tarvittaessa tekemään ilmoituksen sosiaalihuollon tarpeesta salassapitosäännösten estämättä (L 1301/2014)). Sosiaalihuoltolain mukaiseen asiakassuunnitelmaan kirjataan tarvittavat tiedot, kuten tavoitteet, keinot ja asiakkuuden kesto (L 1301/2014). Asiakkaan suostumuksella voidaan laatia sosiaalihuollon ja muiden hallinnonalojen palveluja ja tukitoimia koskeva yhteinen suunnitelma. Suunnitelmaan kirjataan myös, kenelle se jaetaan. Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa sosiaalityöntekijä (L 1301/2014). Hän on myös kyseisen henkilön omatyöntekijä. Asiakkaan saattamisessa palveluihin käytetään yhteistyöneuvottelua eri toimijoiden kesken.

Pilotin aikana on kehitetty teemapohjainen keskustelurunko hyvinvointitapaamisissa tehtävän asiakkaan tilanteen kartoittamiseksi. Kehitystyössä on hyödynnetty olemassa olevia toteutusmalleja. Tapaamisessa käsitellään muun muassa seuraavia teemoja: elämäntilanne ja elämänhallinta, nykytilanteen muutostarpeet, tulevaisuuden toiveet, keinot tavoitteiden saavuttamiseksi, terveydentila ja päihteiden käyttö.

Ensisijaisena paikkana nuoren, hänen vanhempiansa ja muiden yhteistyötahojen tapaamiseen on ohjaamo. Tärkeintä on kuitenkin, että paikka on sellainen, jonne nuoren on luonteva tulla (esim. kirjasto, kahvila, koti tai jokin kolmannen sektorin toimipaikka) ja jossa luottamuksellisen keskustelun käyminen on mahdollista. Hyvinvointitapaamisen voi järjestää myös palvelussa, jossa hän jo muutenkin käy, kuten perheneuvolassa.

Hyvinvointitapaamisessa esitellään kolmannen sektorin tarjoaman tuen ja toimintaan osallistumisen mahdollisuuksia. Alustavasti esittelyn tueksi on pohdittu sähköisen tapahtumakalenterin mahdollisuuksia; kalenteri voisi olla käytettävissä esimerkiksi Ohjaamo Pientareen tiloissa. Yhtenä järjestöjen tarjoaman tuen muotona Savon mielenterveysomaiset ry on aloittanut vertaisryhmätöiminnan (omaisryhmät) Pientareella.

Kehitetty hyvinvointitapaaminen ja sen pohjalta niveltävä yhteistyö voidaan nähdä jatkumona työllistymistä edistävään monialaiseen yhteis-

veluun (TYP-toiminta), jossa TE-toimisto, Kela ja kunta (sosiaali- ja terveydenhuolto) yhdessä arvioivat työttömän palvelutarpeet, suunnittelevat työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. TYP:n piiriin ohjaututaan tiettyjen asiakkuuskriteerien kautta (työmarkkinatuen tai työttömyyden kesto). Myös eläkkeellä olevalle ja kuntoutustuella olevalle henkilölle varmistetaan tarvittavat palvelut (myös eläkemahdollisuuksien selvittelyvaihtoehto).

Väliinputoamisten välttämiseksi oli tarkoitus käynnistää myös tiedotuksen kehittämistä. Tätä ei kuitenkaan ennätetty aloittaa hankkeen aikana, ja asian kehittäminen jäi toimijoiden vastuulle tulevaisuudessa. Tarkoitus kuitenkin on, että hyvinvointitapaamisesta tiedotetaan paikallisissa lehdisissä ja sosiaalisen median keinoin (esim. Facebook, Twitter, WhatsApp ja Instagram). Myös epävirallisen tiedottamisen kehittäminen on mahdollista muun muassa nuorten, vanhempien ja järjestöjen kautta. Lisäksi on keskusteltu mobiilitietokannan kehittämisestä nuorten palveluihin, minkä suunnittelua määrittäisivät nuorten intressit ja tarvittavan tiedon löytämisen vaivattomuus.

4 UUDEN TOIMINTAMALLIN KUSTANNUKSET AIKAISEMPAAN VERRATTUNA

4.1 Taloudellinen analyysi eli kustannusten tarkastelu

Tässä julkaisussa taloudellinen analyysi on kustannuksen tarkastelua, mikä eroaa varsinaisesta taloudellisesta arvioinnista. Taloudelliseen arviointiin ei ollut edellytyksiä, sillä kehitettävän uuden toiminnan asiakastason vaikutuksiin ei päästy riittävän uskottavasti kiinni toimintamallin keskeneräisyyden, kokeilun rajallisen keston, arviointiin käytettävien resurssien ja kokeiltavan toiminnan rajojen epäselvyyden vuoksi. Kysymys on siis kustannusten tarkastelusta, koska edellytyksiä ei ollut taloudelliseen arviointiin, jossa pyrkimyksenä on ottaa huomioon sekä palvelujen (palveluprosessien) kustannukset että vaikutukset. Kuten edellä on jo todettu, kustannuksia tarkastellaan olemassa olevan (aikaisemman) ja uuden toteutusmallin kuvausten perusteella.

Tässä yhteydessä on syytä mainita muutama sana taloudellisesta arvioinnista, jota yhä vahvemmin odotetaan, mutta jolle ei luoda useinkaan riittäviä edellytyksiä. Taloudellinen arviointi on systemaattinen lähestymistapa tunnistaa, mitata ja vertailla vaihtoehtoisten toimintojen ja menetelmien kustannuksia ja vaikutuksia. Tavoitteena on tuottaa tietoa, joka auttaa päätöksentekijöitä kohdentamaan julkisia voimavaroja tehokkaalla tavalla. Toisin sanoen pyrkimyksenä on löytää ne toimintatavat, joihin käytetyillä voimavaroilla saadaan mahdollisimman suuri vaikutus terveyteen tai hyvinvointiin. Taloudellisessa arvioinnissa käytettävät menetelmät ovat kustannusten minimointi-, kustannus-hyöty-, kustannus-vaikuttavuus- ja kustannus-tiliteettianalyysi. (Räsänen & Sintonen 2013; Sefton ym. 2002.)

Taloudellisen arvioinnin menetelmistä kustannus-vaikuttavuus- ja kustannus-tiliteettianalyysi vastaavat kysymykseen, mikä on tehokkain tapa käyttää voimavarat. Toiminta on tehokkainta (kustannus-vaikuttavaa) silloin, kun käytetyistä voimavaroista aiheutuvilla kustannuksilla saadaan hyvinvointia, toimintakykyä ja elämänlaatua kohderyhmälle enemmän kuin muilla samaan tavoitteeseen pyrkivillä vertailtavilla toimintatavoilla. Sen, onko tehokkain tapa hyväksyttävä eli ovatko terveys- ja/tai hyvinvoin-

tivaikutukset kustannustensa arvoiset, joutuvat päätöksentekijät lopulta arvioimaan. (Räsänen & Sintonen 2013; Sefton ym. 2002, 9–10.)

Taloudellisen arvioinnin keskeisenä ajatuksena on, että toimintoa tai menetelmää ei voida asettaa muiden edelle tai niitä paremmaksi pelkkinen vaikutusten tai kustannusten perustella, vaan on huomioitava sekä vaikuttavuus että kustannukset. Kiinnostuksen kohteena on siis käytetyillä voimavaroilla aikaan saatu muutos hyvinvoinnissa; ei se, kuinka paljon palveluita tuotettiin.

4.2 Uuden toimintamallin perustelut kustannusten näkökulmasta

Uuden toimintamallin perustelut liittyvät erityisesti tavoitteiden asettamisen onnistumiseen sekä suunnitelmallisiin ja sujuvampiin palveluihin. Eriytyistä huomiota niissä kiinnitetään palvelujen saajan ja asiantuntijoiden väliseen yhteistyöhön.

Vertailtaessa tavoitteen saavuttamisessa onnistuneita ja epäonnistuneita tapauksia ei voida sanoa, että prosessin kesto, siihen käytetyn työajan tai työvoimakustannusten suuruus tuottaisivat johdonmukaisesti jomman kumman lopputuloksen (taulukko 1).

TAULUKKO 1. Onnistunut ja epäonnistunut tavoitteen saavuttaminen eri tapauksissa sekä prosessien kesto, käytetty työaika ja työvoimakustannukset.

Aikaisempi toimintamalli	Onnistunut tavoitteen saavuttaminen				Epäonnistunut tavoitteen saavuttaminen			
	Case	Kesto	Työaika, h	Työvoimakustannukset, €	Case	Kesto	Työaika, h	Työvoimakustannukset, €
Mielenterveys- ja päihdepalvelut	Jaana ¹	> 3 v	120,25	18 011,59	Jussi ²	1 v	130,50	3 244,80
Etsivä nuorisotyö	Orvokki	1 v	10,20	224,95	Oona	9 kk	65,42	1 391,02
Aikuissoosiaalisyö	Emma	10 kk	8,92	210,53	Mikko	6 v	40,92	981,44
Kela	Tiina	3 kk	5,75	205,15	Anni	6 kk	7,67	195,87
TE-toimisto, ammatinvalinta- ja uraohjaus	Tella ³	< 6 kk	15,33	1 246,28	Tero	< 1 v	5,25	148,16
Etelä-Savon ammattiopisto, Pieksämäki	Kimmo	5 vko	6,00	192,84	Riitta	2 kk	20,75	766,84
Palvelujen ulkopuolella olleet	Ville	1,5 v	4,17	98,12	Miro	< 6 kk	2,42	56,86

¹ Case Jaanan kustannuksiin sisältyy ostopalveluja (14 874,75 €) yksityiseltä palveluntuottajalta, joihin käytetty työaika ei ollut saatavissa.

² Case Jussin kustannuksiin sisältyy erikoissairaanhoidon yksikkökustannuksia 185,50 €, joissa on mukana muitakin kuin työvoimakustannuksia.

³ Case Tellan kustannuksiin sisältyy ostopalveluja yksityiseltä palveluntuottajalta 780 €. Palveluun käytetty työaika ei ollut saatavissa.

Myös epäonnistuneiden prosessien osatavoitteet saattoivat täyttyä, vaikka lopullista tavoitetta ei saavutettukaan. Aina käytetyt keinot eivät myöskään olleet riittäviä tavoitteen saavuttamisen tukemiseksi. Esimerkiksi tavoitteelliset suunnitelmat tai selviytymisen tukeminen toimeentulotuella eivät sinänsä taanneet lopullisen tavoitteen saavuttamista työllistymisen, opintojen aloittamisen tai jatkamisen osalta.

Tavoitteen saavuttamisen näkökulmasta onnistuneiden ja epäonnistuneiden asiakasprosessien kesto vaihteli huomattavasti. Joskus myönteiseen lopputulokseen päästiin varsin lyhyessä ajassa, joku tarvitsi tavoitteen saavuttamiseen kolme vuotta, jollakin kuusi vuottakaan ei vienyt tilannetta ratkaisevasti eteenpäin.

Uuden toimintamallin näkökulmasta huomionarvoista on, että sinänsä pitkäkestoinen asioiden esilläolo ei merkitse aktiivista palvelua eikä takaa myönteistä lopputulosta. Välttämättä pitkäaikaisissa palveluprosesseissa ei käytetä niin paljon työaika kuin onnistuneeseen lopputulokseen päättyneissä prosesseissa. Myös kustannuksia syntyy tällöin vähemmän. Tapausten tarkastelu ja laskelmat tekevät näkyväksi, keitä onnistuneeseen tai epäonnistuneeseen prosessiin osallistui, kuinka paljon siihen käytettiin työaika ja paljonko siitä aiheutui työvoimakustannuksia.

Seuraavissa alaluvuissa tavoitteen saavuttamisessa epäonnistuneita tapauksia ja tapausten aikaisemman ja kehitetyn uuden toimintamallin mukaisia kustannuksia tarkastellaan ryhmiteltyinä luvun 3 mukaisiin siirtymäkohtiin tai tilanteisiin: perusasteelta toiselle asteelle siirtyminen (4.3), opintojen tai työhön suuntautumisen keskeyttäminen (4.4) sekä jättäytyminen palvelujen ulkopuolelle (4.5). Kuten tutkimusasetelmaa ja metodisia valintoja koskevassa luvussa todettiin, kaikki asiakastapaukset ovat kehittämistyöhön osallistuneen henkilöstön oman työntekijäkokemuksensa perusteella kirjoittamia, mahdollisia, realistisia ja tyypillisiä asiakasprosesseja. Kysymys ei ole empiirisistä tapauksista, vaan ne perustuvat työntekijöiden toimintansa eri yhteyksissä saamiin asiakaskokemuksiin.

4.3 Perusasteelta toiselle asteelle siirtymisen tukeminen

Riitan tapaus

Riitan tapausesimerkki on kuvaus palvelujärjestelmän epäonnistumisesta tukea perusasteelta toiselle asteelle siirtymistä. Riitta on 17-vuotias ja opiskelee ammattiopistossa metallialalla. Yläkoulussa hänellä todetaan luki- ja keskittymisvaikeus, kognitiivisten taitojen heikkoutta sekä vaikeuksia toimia yhteiskunnan normien mukaan. Hän käyttäytyy epäasiallisesti ja hyök-

käävästi opettajia kohtaan, haastaa riitaa ja rikkoo järjestyssääntöjä. Hän suhtautuu negatiivisesti koulunkäyntiin. Ongelmat eivät helpotu toiselle asteelle siirryttäessä.

Aloitteen muutosmahdollisuuksien selvittämiseksi tekee opettaja ottamalla yhteyttä opiskeluhooltoon, kun Riitta päättää lopettaa opinnot. Toimenpiteistä huolimatta Riitta päätyy opiskelun lopettamiseen. Etsivien nuorisotyöntekijöiden kotikäynninkään eivät saa häntä perumaan päätöstään. Riitta ei vastaa opiskeluhoollon yhteydenottoihin, ja opinnoista pois-
saolojen vuoksi oppilaitos erottaa hänet. Riitan tapaus oppilaitoksen näkö-
kulmasta on esitetty tarkemmin liitteessä 1.

Ammattikoulussa ryhmänohjaaja kävi Riitan kanssa useita keskusteluja. Työaikaa niihin kului kahden kuukauden aikana 7,25 tuntia. Keskusteluis-
ta aiheutuneet kustannukset ovat Riitan tapauksen suurin yksittäinen kus-
tannuserä. Työajalla mitattuna oppilaitoksen ja kaupungin resursseja kului
lähes yhtä paljon, mutta oppilaitoksen työvoimakustannukset olivat noin
kaksinkertaiset kaupungin kustannuksiin verrattuna. (Taulukko 2.)

**TAULUKKO 2. Riitan tapaus, aikaisemman ja kehitetyn uuden toimintamal-
lin mukaisiin prosesseihin käytetty työaika ja työvoimakustannukset.**

Case Riitta	Aikaisempi toimintamalli				Kehitetty uusi toimintamalli			
	Työaika, h	%	Työvoima- kustannukset, €	%	Työaika, h	%	Työvoima- kustannukset, €	%
Etelä-Savon koulutus Oy	10,25	49,4	516,28	67,3	5,50	88,0	266,96	92,9
Erytisopettaja	0,75	3,6	43,44	5,7				
Opinto-ohjaaja	2,25	10,8	52,92	6,9	1,50	24,0	35,28	12,3
Ryhmänohjaaja	7,25	34,9	419,92	54,8	4,00	64,0	231,68	80,6
Pieksämäen kaupunki	10,50	50,6	250,56	32,7	0,75	12,0	20,46	7,1
Opiskeluterveydenhuolto	0,75	3,6	17,69	2,3				
Terveystenhoitaja	0,75	3,6	17,69	2,3				
Nuorisotoimi	4,75	22,9	96,47	12,6				
Etsivä nuorisotyöntekijä	4,75	22,9	96,47	12,6				
Koulutoimi	5,00	24,1	136,40	17,8	0,75	12,0	20,46	7,1
Kuraattori	5,00	24,1	136,40	17,8	0,75	12,0	20,46	7,1
Yhteensä	20,75		766,84		6,25		287,42	
Muutos					-14,50	-69,9	-479,42	-62,5

Kehitetyn uuden toimintamallin mukaisesti pyrittäisiin toimimaan niin, että Riitasta saadaan peruskoulusta pedagoginen tieto, jossa näkyvät Riitan opintoihin liittyvät pulmat. Peruskoulusta toiselle asteelle liittyvässä palaverissa mukana ovat muun muassa ryhmänohjaaja, opinto-ohjaaja sekä kuraattori. Opinto-ohjaaja ja kuraattori pohtivat ensin opettajan kanssa, miten saada oppilaat toimimaan toisiaan tukien. Tavoitteena on, että opiskelijalla ja opettajalla ovat yhteiset tavoitteet vastakkainasettelutilanteiden välttämiseksi. Yhdessä sovittujen keinojen toteutuksesta vastaa opettaja. Kukin luokka tekee tehtäviä, joissa jokainen opiskelija vastaa vuorollaan työnjaosta ja tehtävän onnistumisesta. Riitalle laaditaan oppilaitoksessa henkilökohtainen oppimis- ja kuntoutumissuunnitelma (HOJKS) oppimisvaikeuksien vuoksi tarvittavan tuen saamiseksi. Palaverissa ovat mukana ryhmänohjaaja, opiskelija, huoltaja ja opinto-ohjaaja.

Uudessa toimintamallissa opiskeluterveydenhuolto, nuorisotoimi ja erityisopettaja jäävät pois, koska Riitta saa tarvitsemansa tuen riittävän ajoissa. Näin prosessiin kului työaikaa noin 70 prosenttia vähemmän kuin vanhassa toimintamallissa. Kunnalle kustannuksia aiheutui vain kuraattorin toiminnasta, ja oppilaitoksen kustannukset vähenivät noin puoleen aikaisemmasta. Siirryttäessä uuden kehitetyn toimintamallin mukaiseen prosessiin työvoimakustannukset vähenevät yhteensä noin 63 prosenttia. (Taulukko 2.)

Jussin tapaus

Jussia kiusataan peruskoulussa. Psykkinen vointi pahenee isän tapaturmaisen kuoleman vuoksi. Peruskoulun jälkeen Jussi aloittaa ammattikoulun toisella paikkakunnalla ja muuttaa asumaan vuokra-asuntoon. Hän yrittää myös lukiossa. Mielialalääkkeen ottamisen Jussi lopettaa omin päin keväällä 2014. Äiti, koulukuraattori ja kouluterveydenhoitaja ovat huolissaan Jussista ja koulunkäyntiä rasittavista runsaista poissaoloista. Opinnot jäävät kesken hyvistä kognitiivisista edellytyksistä huolimatta.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen (mielenterveystoimisto) näkökulmasta Jussin palveluprosessi alkoi kouluterveydenhoitajan lähetettyä Jussin perheneuvolan psykiatrille vuoden 2014 elokuussa. Jussi lopetettua syyskuussa opinnot hän jää työttömäksi. Kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen johtaa paniikkioireiden lisääntymiseen ja työtoiminnan keskeytymiseen. Etsivän nuorisotyöntekijän ohjaamana hän osallistuu nuorten keskusteluryhmään. Psykiatrin kautta Jussille haetaan sopivaa lääkitystä. Psykiatrian poliklinikalla Jussi osallistuu myös keskusteluterapiaan, jota sairaanhoitaja

antaa. Keväällä 2015 hän on vielä halukas jatkamaan terapiaa, mutta toukokuusta alkaen hän jättää sen kesken eikä vastaa yhteydenottoihin.

Edellä mainittujen palvelujen tavoitteena oli tukea Jussin jaksamista arjessa, parantaa hänen psyykkistä vointiaan, palauttaa vuorokausirytmiksi normaaliin suuntaan ja tukea häntä pienten tavoitteiden saavuttamiseen ja opiskelun jatkamiseen.

Uuden toimintamallin mukaisessa prosessissa otetaan heti käyttöön kehitetyt välineet. Koulukuraattori tai opinto-ohjaaja kutsuu koolle monialaisen yksilökohtaisen opiskeluhuollon palaverin. Jussi jatkaa ammattikoulussa, jonne tieto hänen jatko-opintoihin merkittävästi vaikuttavista asioista välitetään Jussin ja äidin luvalla. Apuna käytetään tiedonsiirtolomaketta, jonka Jussi, yläkoulun opinto-ohjaaja ja opettaja täyttävät yhdessä.

Opiskeluhuollon ja muiden toimijoiden yhteistyö on vahvaa. Ammattikoulun terveydenhoitaja ja kuraattori ovat yhteydessä Jussiin. He ovat kiinnostuneita Jussin jaksamisesta ja opintojen etenemisestä. Tarvittaessa he ottavat yhteyttä tahoille, jotka antava tukea kuten esimerkiksi äitiin ja perheneuvolaan. Opintojen alusta lähtien yhteistyötä tehdään etsivän nuorisotyön kanssa. Nuorisotyöntekijän avulla Jussi tutustuu uuden paikkakunnan vapaa-ajan mahdollisuuksiin sekä Pientareen toimintaan.

Jussin opintojen keskeytyessä pidetään siirtopalaveri, johon Jussin, kuraattorin ja etsivän nuorisotyöntekijän lisäksi osallistuvat TE-toimiston, Kelan, sosiaalitoimiston sekä mielenterveystoimiston edustajat. Jussia kuunnellen pohditaan tulevaisuuden mahdollisuuksia ratkaisujen löytämiseksi. Uuden toimintamallin mukaan toimittaessa erityisesti etsivä nuorisotyöntekijä antaa tukea Jussin itsensä määrittelemien tavoitteiden saavuttamiseen. Jussin uuden ja vanhan mallin mukainen palveluprosessi on kuvattu tarkemmin liitteessä 2.

Uudessa toimintamallissa Jussin kohtalona ei ole ”vain jäädä jonnekin”. Jussin vaikeudet huomioidaan ja niiden vuoksi ryhdytään toimenpiteisiin varhaisessa vaiheessa yläasteella ja ammattikoulussa. Toimenpiteiden painopiste muuttuu korjaavista ennalta ehkäiseviin esimerkiksi siten, että psykiatrian poliklinikan asiantuntijoiden työaika kuluu entistä vähemmän ja kuraattori sekä luokanvalvoja panostavat Jussiin aiempaa enemmän. Työaika ei myöskään haaskaannu tapaamisten peruuntumisiin ja asiakkaan tilanteen tarkistuksiin yhtä paljon kuin aikaisemmin. Uuden toimintamallin mukaiseen prosessiin kuluu eri asiantuntijoiden työaika noin 72 prosenttia vähemmän ja kustannukset ovat noin 66 prosenttia pienemmät kuin vanhan toimintamallin mukaisessa prosessissa. (Taulukko 3).

TAULUKKO 3. Jussin tapaus, aikaisemman ja kehitetyn uuden toimintamallin mukaisiin prosesseihin käytetty työaika ja työvoimakustannukset.

Case Jussi	Aikaisempi toimintamalli				Kehitetty uusi toimintamalli			
	Työaika, h	%	Työvoimakustannukset, €	%	Työaika, h	%	Työvoimakustannukset, €	%
Pieksämäen kaupunki	127,00	97,3	2 972,42	91,6	30,00	81,1	908,97	82,4
Opiskeluterveydenhuolto	4,17	3,2	122,07	3,8	4,00	10,8	110,20	10,0
Koululääkäri	1,50	1,1	59,19	1,8	1,00	2,7	39,46	3,6
Kouluterveydenhoitaja	2,67	2,0	62,88	1,9	3,00	8,1	70,74	6,4
Perheneuvola	0,75	0,6	41,79	1,3	4,00	10,8	158,60	14,4
Psykiatri	0,75	0,6	41,79	1,3	2,00	5,4	111,44	10,1
Terveydenhoitaja					2,00	5,4	47,16	4,3
Aikuissosiaalityö	2,75	2,1	70,12	2,2	3,00	8,1	88,23	8,0
Palveluohjaaja	2,00	1,5	48,06	1,5				
Sosiaalityöntekijä	0,75	0,6	22,06	0,7	3,00	8,1	88,23	8,0
Vastaanotto toiminta	17,17	13,2	655,36	20,2	6,00	16,2	218,15	19,8
Sairaanhoitaja, terveyskeskus	1,75	1,3	47,60	1,5				
Lääkäri, terveyskeskus	1,92	1,5	108,89	3,4				
Lääkäri, psykiatrian poliklinikka	4,50	3,4	250,74	7,7				
Sairaanhoitaja, psykiatrian poliklinikka	8,75	6,7	242,46	7,5	3,00	8,1	83,13	7,5
Toimistosiihteeri	0,25	0,2	5,67	0,2				
Terveydenhoitaja					1,00	2,7	23,58	2,1
Psykiatri, psykiatrian poliklinikka					2,00	5,4	111,44	10,1
Akuuttihoito	0,50	0,4	16,54	0,5				
Päivystävä sairaanhoitaja, psyk. pol.	0,50	0,4	16,54	0,5				
Nuorisotoimi	92,67	71,0	1 883,76	58,1	7,00	18,9	142,17	12,9
Etsivä nuorisotyöntekijä	91,67	70,2	1 861,75	57,4	7,00	18,9	142,17	12,9
Työvalmentaja	1,00	0,8	22,01	0,7				
Pientare, etsivä nuorisotyöntekijä	9,00	6,9	182,79	5,6				
Koulutoimisto					6,00	16,2	191,62	17,4
Kuraattori					5,00	13,5	136,40	12,4
Luokanvalvoja (opettaja)					1,00	2,7	55,22	5,0
Savoset, työvalmentaja	1,00	0,8	22,01	0,7				
Kela	0,75	0,6	32,43	1,0	3,00	8,1	78,48	7,1
Kuntoutuksen asiantuntija	0,75	0,6	32,43	1,0				
Etuuskäsittelijä					3,00	8,1	78,48	7,1
TE-toimisto	0,75	0,6	32,43	1,0	4,00	10,8	116,25	10,5
Kuntoutuksen asiantuntija	0,75	0,6	32,43	1,0				
AmmatINVALINNApsykologi					2,00	5,4	63,93	5,8
Asiantuntija					2,00	5,4	52,32	4,7
Etelä-Savon sairaanhoitopiiri ¹	1,00	0,8	185,50	5,7				
Yhteensä	130,50		3 244,80		37,00		1 103,70	
Muutos					-93,50	-71,6	-2 141,10	-66,0

¹Nuorisopsykiatrian peruskäynnin (max 60 min.) yksikkökustannus (Kapiainen ym. 2014 s. 52).

4.4 Opintojen tai työhön suuntautumisen keskeyttäminen: nuoren tukiprosessi

Oonan tapaus

Oona aloittaa etsivän nuorisotyön asiakkaana syksyllä 2014 äidin ilmoitettua Oonan jääneen koulusta sairauslomalle masennuksen vuoksi. Kuu-kauden sairausloman jälkeen Oona jää palaamatta kouluun. Etsivä nuorisotyöntekijä hakee Oonan nuorisoasema Pientareelle. Oonan, etsivän nuorisotyöntekijän, Kelan, TE-toimiston ja koulun välisissä keskusteluissa selviää, että koulunkäynnin jatkaminen ei onnistu taloudellisten seikkojen vuoksi (keskeytyksen jälkeen opintojen jatkamiseen ei ollut saatavissa taloudellista tukea). Oona eroaa koulusta ja ilmoittautuu työttömäksi työnhakijaksi. Toimeentulona on asumistuki ja toimeentulotuki.

Oona käy etsivän nuorisotyöntekijän tukemana psykiatrian poliklinikan päivystyksessä. Hoitosuhdetta ei kuitenkaan synny. Oona ei ole valmis lääkinnälliseen kuntoutukseen. Hän ei ole myöskään valmis fyysisen kunnon kohottamiseen hyvinvoinnin edistämiseksi. Hän ei ala harrastaa liikuntaa sosiaalisen median vastapainoksi.

Aktivointisuunnitelmassa sovitaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisesta työpajalla. Tutustumiskäynti toteutuu etsivän nuorisotyöntekijän saattelemana. Oona aloittaa työtoiminnan motivoituneena, koska hän pystyy hyödyntämään osaamistaan ja vahvistamaan kiinnostuksen kohteitaan: työ sisältää piirtämistä ja tietokoneella työskentelyä. Kuitenkin jo touku-kuussa kuntouttava työtoiminta päättyy runsaiden poissaolojen vuoksi. Hän ei sittenkään viihtynyt, koska tekemistä ei ollut riittävästi. Aika kului tietokoneella pelaamiseen ja videoiden katseluun. Työtoiminta on turhauttavaa, koska samoja asioita voi harrastaa kotonakin ilman kuntouttava työtoiminta -nimikettä.

Myös uuden toimintamallin mukaan toimittaessa Oona päätyy koulusta eroamiseen, koska opintojen tilapäinen keskeyttäminen ei ole mahdollista taloudellisten resurssien menettämisen vuoksi (etsivästä nuorisotyöstä hankkeen päättymisen jälkeen saadun tiedon mukaan käytäntöjä on nyt kehitetty niin, että joustavampi koulusta poissaolo mahdollistuu). Etsivä nuorisotyöntekijä tukee Oonaa toimeentuloon ja työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumiseen liittyvissä asioissa kuten vanhassa toimintamallissa. Lisäksi nyt päätetään hyvinvointitapaamisesta. Siinä todetaan, että Oona tarvitsee monialaista tukea.

Oona, psykiatrian poliklinikan sairaanhoitaja, sosiaalihoaja, TE-toimiston virkailija sekä etsivä nuorisotyöntekijä kartoittavat tuen tarpeen. Oona sitoutuu säännöllisiin (2 kertaa/kk) käynteihin psykiatrian poliklinikalla, ja käy tutustumassa etsivän nuorisotyöntekijän tukemana työtoimintapaikkoihin. Hän myös keskustelee Pientareella ammatinvalintapsykologin kanssa opinnoista ja ammatinvalintakysymyksistä. Yhteishakulomake täytetään yhdessä. Oona aloittaa opinnot elokuussa 2015. Oonan tilanteen kehityskulkuun liittyvät etsivän nuorisotyön palveluprosessit (uusi ja vanha) esitetään liitteessä 3.

Oonan tapauksessa uuden ja vanhan toimintamallin mukaisia palveluja tarkastellaan yhden vuoden ajan. Työajan käyttö muuttuu niin, että vanhassa mallissa kevyempään palveluun (Pientare) käytetään työaikaa suhteellisesti eniten (69,9 %) ja uudessa mallissa raskaampaan palveluun (vastaanottotoiminta; 66,5 %). Kokonaistyöajankäyttö vähenee runsaan kolmanneksen (36,2 %) ja kustannukset seitsemäsosan (14,4 %) verrattuna vanhaan toimintamalliin. Oonan tapaus on osoitus siitä, että raskaampiin palveluihin siirtymisen ajoitus sekä asiakkaan sitoutuminen niihin ovat tärkeitä ongelmien syvenemisen sekä prosessin pitkittymisen ja siten kustannusten kasvun ehkäisyssä. (Taulukko 4.)

TAULUKKO 4. Oonan tapaus, aikaisemman ja kehitetyn uuden toimintamallin mukaisiin prosesseihin käytetty työaika ja työvoimakustannukset.

Case Oona	Aikaisempi toimintamalli				Kehitetty uusi toimintamalli			
	Työaika, h	%	Työvoimakustannukset, €	%	Työaika, h	%	Työvoimakustannukset, €	%
Pieksämäen kaupunki	59,42	90,8	1 244,12	89,4	37,00	88,6	1 072,98	90,1
Pientare	45,75	69,9	929,18	66,8	2,83	6,8	57,55	4,8
Etsivä nuorisotyöntekijä	45,75	69,9	929,18	66,8	2,83	6,8	57,55	4,8
Nuorisotoimi	9,00	13,8	182,79	13,1	5,67	13,6	115,09	9,7
Etsivä nuorisotyöntekijä	9,00	13,8	182,79	13,1	5,67	13,6	115,09	9,7
Aikuissosiaalityö	2,25	3,4	63,29	4,6	0,75	1,8	17,74	1,5
Sosiaaliohjaaja	0,50	0,8	11,83	0,9	0,75	1,8	17,74	1,5
Sosiaalityöntekijä	1,75	2,7	51,47	3,7				
Vastaanotto toiminta	2,42	3,7	68,86	5,0	27,75	66,5	882,61	74,1
Terveystoiminta	1,58	2,4	37,34	2,7	3,00	7,2	70,74	5,9
Vastaanottovirkailija	0,17	0,3	3,71	0,3				
Sairaanhoidaja, psykiatrian poliklinikka	0,33	0,5	9,24	0,7	20,25	48,5	561,13	47,1
Psykiatri, psykiatrian poliklinikka					4,50	10,8	250,74	21,0
Lääkäri, psykiatrian poliklinikka	0,33	0,5	18,57	1,3				
Pieksämäen seudun liikunta ry, nuorten työpaja	1,25	1,9	25,28	1,8	1,00	2,4	19,91	1,7
Vaalijalan kuntayhtymä, Savonet					1,00	2,4	22,01	1,8
TE-toimisto	2,75	4,2	71,94	5,2	1,83	4,4	53,06	4,5
Työvoimaneuvoja	2,75	4,2	71,94	5,2	0,33	0,8	8,72	0,7
Työvoimatston virkailija					0,75	1,8	19,62	1,6
AmmatINVALINTAPSYKOLOGI					0,75	1,8	24,72	2,1
Kela, vakuutusasiointi	1,00	1,5	26,16	1,9	0,67	1,6	17,44	1,5
Etelä-Savon koulutus Oy, opinto-ohjaaja	1,00	1,5	23,52	1,7	0,25	0,6	5,88	0,5
Yhteensä	65,42		1 391,02		41,75		1 191,28	
Muutos					-23,67	-36,2	-199,74	-14,4

Mikon tapaus

Mikkoa kiusataan yläkoulussa ylipainon vuoksi. Ammattikoulu ei suju, ja hän keskeyttää kone- ja metallialan opinnot keväällä 2007 opiskeltuaan noin vuoden. Muutakaan ammatillista koulutusta hänellä ei ole. Työharjoittelun avulla hän työllistyy reiluksi neljäksi kuukaudeksi. Hän työllistyy kuljetusalalle mutta menettää sairautensa vuoksi ajokortin.

Mikon aikuissosiaalityön asiakkuus alkaa hänen asioidessaan sosiaalivierastossa. Hän hakee sosiaaliohjaajan kautta toimeentulotukea joulukuussa 2009. Tarve toimeentulotukeen on seuraavan kerran maaliskuussa 2011. Tuolloin hän myös varaa ajan TE-toimistoon aloittaessaan työharjoittelua.

Pitkäkestoinen ja tiiviimpi aikuissosiaalityön asiakkuus alkaa toukokuussa 2012. Mikko soittaa sosiaalivirastoon ja kertoo vaikeuksistaan vanhempiensa kanssa. Hän mainitsee olleensa työelämävalmennuksessa ja kertoo varusmiespalveluksesta saamastaan vapautuksesta. Sosiaalivirastosta ohjataan etuuksien hakemiseen ja asunnon hakuun, minkä jälkeen Mikkoa pyydetään ottamaan yhteyttä sosiaaliohjaajaan. Vuoden 2012 heinäkuun aktivointisuunnitelmassa sovitaan omatoimisesta palkkatukityön hakemisesta ja CV:n tekemisestä nettiin.

Mikon asiakkuus etenee jatkossa niin, että hän saa lähes joka kuukausi toimeentulotukipäätöksen ja aktivointisuunnitelmaa päivitetään hänen saapuessaan paikalle tai hänet muuten tavoitettaessa. Mikolla on vaikeuksia työnhaun voimassaolon ylläpitämisessä ja päihteiden käytössä. Henkilökohtainen päihdeongelma ja palveluihin liittyvät asiantuntijavaihdokset vaikeuttavat tilanteen hoitamista. Mikko käyttää palveluja kuuden vuoden ajan asetettuja tavoitteita saavuttamatta.

Uuden toimintamallin mukaan toimittaessa sosiaaliohjaaja tekisi Mikolle toimeentulotukipäätöksen joulukuussa 2009, mutta selvittäisi samalla hänen tilannettaan kokonaisvaltaisemmin ja aloittaisi palvelutarpeen arvioinnin. Tätä varten sosiaaliohjaaja pyytäisi Mikon luvalla terveystietoja terveydenhuollosta. Palvelutarpeen arvioinnin valmistuttua Mikon sosiaalihuollon asiakkuutta jatkettaisiin sosiaaliohjauksena. Monialaisessa yhteispalvelussa Mikolle tehtäisiin työllistymissuunnitelma. Lisäksi hänelle varattaisiin aika työttömien terveydenhoitajalle terveystarkastusta varten ja etsittäisiin palkkatukityötä ansiopäivärahan saamiseksi. Työvalmentajan palveluiden kautta hän pääsisi palkkatukityöhön jo maaliskuussa 2010. Sosiaaliohjaaja tapaisi Mikon edelleen kuukausittain ja häntä tuettaisiin muun muassa liikuntaharrastukseen ja oppisopimuskoulutuksen aloittamiseen. Hän valmistuisi ammattiin ja työllistyisi palkkatyösuhteeseen. Olenaista on, että Mikon tilanteeseen paneuduttaisiin heti alussa niin, että tilanne ei pahene eikä päihdeongelma pääse kehittymään. Palveluriippuvuus lyhenisi ajallisesti huomattavasti kestäen vain vuoden. Mikon vanhan ja uuden toimintamallin mukaiset palveluprosessit on esitetty aikuissosiaalityön näkökulmasta liitteessä 4.

Vanhassa toimintamallissa Mikon asioiden hoitoon käytetään työaika yhteensä noin 41 tuntia, josta menetettyä työaika (esimerkiksi perumattomia vastaanottoaikoja ammatinvalintapsykologille) oli vajaa kymmenen prosenttia. Uudessa toimintamallissa Mikon tukeen käytetään työaika noin 40 prosenttia vähemmän kuin vanhassa toimintamallissa, jolloin palveluprosessista aiheutuneet työvoimakustannukset ovat lähes puolta pienemmät (taulukko 5).

Aikuissosiaalityön painopiste siirtyi palvelujen alkuun, mikä Mikon tapauksessa tarkoitti sitä, että hän sai tarvitsemansa palvelut heti eikä pienissä erissä ”matkan varrella”. Palvelut aikuissosiaalityön sisällä muuttuivat korjaavista ennalta ehkäiseviksi. Uutena toimijana palveluprosessiin tulee työvalmentaja.

Työaika Mikon asioiden eteenpäin viemiseksi käytetään kaksi kolmasosaa vanhaan malliin verrattuna. Aikuissosiaalityön työajankäytön sekä kustannusten suhteelliset osuudet pysyvät ennallaan, sillä aikuissosiaalityön merkittävä rooli ei muutu. Mikon työllistyessä toimeentulotuen tarve päättyy, ja samalla päättyy myös TE-toimistoon osoitetut yhteydenotot työnhaun voimassaolosta. TE-toimiston työaika vapautuu muihin tehtäviin.

TAULUKKO 5. Mikon tapaus, aikaisemman ja kehitetyn uuden toimintamallin mukaisiin prosesseihin käytetty työaika ja työvoimakustannukset.

Case Mikko	Aikaisempi toimintamalli				Kehitetty uusi toimintamalli			
	Työaika, h	%	Työvoimakustannukset, €	%	Työaika, h	%	Työvoimakustannukset, €	%
Pieksämäen kaupunki	33,75	82,5	790,56	80,6	21,00	83,2	496,46	93,8
Aikuissosiaalityö	30,25	73,9	717,84	73,1	18,25	72,3	431,61	81,6
Sosiaaliohjaaja	27,00	66,0	638,55	65,1	18,25	72,3	431,61	81,6
Sosiaalityöntekijä	1,83	4,5	47,18	4,8				
Toimistosihteer	1,42	3,5	32,12	3,3				
Vastaanotto toiminta	0,50	1,2	11,79	1,2	2,75	10,9	64,85	12,3
Terveystenhoitaja, työttömät	0,50	1,2	11,79	1,2	2,75	10,9	64,85	12,3
Nuorisotoimi, etsivä nuorisotyöntekijä	3,00	7,3	60,93	6,2				
Savonet					3,00	11,9	66,03	12,5
Työvalmentaja					3,00	11,9	66,03	12,5
TE-toimisto	7,17	17,5	190,88	19,4	1,25	5,0	32,70	6,2
Ammatintuntija	0,50	1,2	16,48	1,7				
Asiantuntija	5,50	13,4	143,88	14,7				
Puhelinneuvoja	0,67	1,6	17,44	1,8				
Työvoimaneuvoja	0,50	1,2	13,08	1,3	1,25	5,0	32,70	6,2
Yhteensä	40,92		981,44		25,25		529,16	
Muutos					-15,67	-38,3	-452,29	-46,1

Annin tapaus

Kahdeksantoistavuotias Anni opiskelee kuntoutusrahalla. Hänellä on Aspergerin oireyhtymä. Ammattikoulu keskeytyy puolitoista kuukautta opintojen alkamisesta. Opintojen keskeytymistä seuraavana keväänä Kela alkaa seurata tilannetta ja erityinen palveluprosessi alkaa. Annin ja Kelan työntekijän yhteisessä tapaamisessa tavoitteeksi asetetaan opintoihin palaaminen, ja Anni päättää osallistua yhteishakuun.

Kelan asiakaspalvelusta Anni ohjataan Pientareelle etsivälle nuorisotyöntekijälle. Tavoitteena on työpajatoimintaan osallistuminen opintojen alkuun saakka. Pohdinnoissa tuodaan myös esille työkokeilun järjestäminen Kelan tuella, jos Anni ei pääse kouluun. Kelassa arvioidaan, että Anni tarvitsee tukea ja ohjausta sopivan alan ja työpaikan etsimisessä, mutta myös työkokeilun aikana. Anni haluaa suoraan työpaikalla toteutuvaan kokeiluun TE-toimiston tukemana.

Anni aloittaa kuitenkin opinnot elokuussa. Opintoihin haetaan Kelan tukea ammatillisena kuntoutuksena. Anni ei kuitenkaan osallistu riittävästi opintoihin, ja hän menettää opiskelupaikan. Hänet ohjataan TE-toimistoon työkokeilun tai työpajatoiminnan aloittamiseksi. Kela tekee päätökset etuuksien lakkauttamisesta, seuraa tilannetta ja päättää uuden tilannekartoituksen järjestämisestä.

Annin palveluprosessiin kului kuusi kuukautta, jona aikana välitavoite opintojen uudelleen aloittamisesta saavutettiin. Opinnot keskeytyivät, eikä lopullista opintojen suorittamistavoitetta saavutettu. (Liite 5.)

Uuden toimintamallin käyttöönotto ei vaikuta Kelan palveluprosesseihin. Annin asiakkuus etenisi vanhan toimintamallin mukaisesti. Sen kustannukset on esitetty taulukossa 5. Anni olisi kuitenkin todennäköisesti ohjattu hyvinvointitapaamiseen. Mikäli hyvinvointitapaamiseen Annin lisäksi osallistuu vain terveydenhoitaja ja aikaa kuluu yksi tunti, ovat uuden toimintamallin työvoimakustannukset yhteensä noin 220 euroa. Samalla prosessiin käytetty työaika lisääntyy kolmetoista prosenttia. (Taulukko 6.)

TAULUKKO 6. Annin tapaus, vanhan toimintamallin mukaiseen prosessiin käytetty työaika ja työvoimakustannukset.

Case Anni	Aikaisempi toimintamalli				Kehitetty uusi toimintamalli			
	Työaika, h	%	Työvoimakustannukset, €	%	Työaika, h	%	Työvoimakustannukset, €	%
Kela	6,17	80,4	160,80	82,1	6,17	71,2	160,80	73,3
Palveluneuvoja	0,25	3,3	6,02	3,1	0,25	2,9	6,02	2,7
Vakuutussihteeri	5,92	77,2	154,78	79,0	5,92	68,3	154,78	70,5
Pieksämäen kaupunki	0,50	6,5	10,89	5,6	1,50	17,3	34,47	15,7
Aikuissosiaalityö, sosiaaliohjaaja	0,25	3,3	5,91	3,0	0,25	2,9	5,91	2,7
Nuorten työpajatoiminta, työpajan ohjaaja	0,25	3,3	4,98	2,5	0,25	2,9	4,98	2,3
Vastaanotto toiminta, terveydenhoitaja					1,00	11,5	23,58	10,7
Etelä-Savon koulutus Oy	0,75	9,8	17,64	9,0	0,75	8,7	17,64	8,0
Opinto-ohjaaja	0,75	9,8	17,64	9,0	0,75	8,7	17,64	8,0
TE-toimisto	0,25	3,3	6,54	3,3	0,25	2,9	6,54	3,0
Työvoimaneuvoja	0,25	3,3	6,54	3,3	0,25	2,9	6,54	3,0
Yhteensä	7,67		195,87		8,67		219,45	
Muutos					1,00	13,0	23,58	12,0

4.5 Jättäytyminen palvelujen ulkopuolelle

Miron tapaus

Miro tuli sovitusti terveydenhoitajan vastaanotolle toukokuussa 2015, mutta kertoi, että sosiaalitoimistossa hänet oli pakotettu tulemaan terveydenhoitajan vastaanotolle. Hän ei pitänyt terveystarkastusta tarpeellisenä. Lisäksi hänen oli annettu ymmärtää, että aktivointitoimenpiteestä kieltäytyminen, jollaiseksi myös terveystarkastus tuolloin Pieksämäellä katsottiin, voi aiheuttaa työmarkkinatuen tai toimeentulotuen vähentämisen esimerkiksi 20 prosentilla.

Virosta Suomeen Miro oli muuttanut viitisen vuotta sitten. Hänellä ei ole ammatillista peruskoulutusta. Viimeksi hän on työskennellyt telakalla, mutta hän on jäänyt työttömäksi ja tullut Pieksämäelle lyhytaikaiseen varastotyöhön. Nyt hän on ollut työttömänä neljä vuotta. Hän kokee olevansa terve.

Elämäntapoihin kuuluu vähäinen liikunta, mutta myös tupakan ja kannabiksen poltto. Virossa hänet vapautettiin varusmiespalveluksesta päihdeiden käytön vuoksi. Terveydenhoitaja suosittelee käyntiä päihde- ja psykiatrian poliklinikalla, mutta Miro ei tahdo sinne mennä. Kesällä hän hakeutuu kuntouttavaan työtoimintaan, jonka määrä on kaksi päivää viikossa neljä tuntia kerrallaan. Työtoiminta päättyi syksyllä 2015 selvittämättömien poissaolojen vuoksi kahden ja puolen kuukauden jälkeen. Uuden kuntouttavan työtoimintajakson aloittaminen on suunnitteilla. Miron tapaus esitetään tarkemmin liitteessä 6.

Uuden toimintamallin mukaista kertomusta ei arvioinnin tarpeisiin saatu. Uuden toimintamallin mukaista palveluprosessia, siihen käytettyä työaika ja työvoimakustannuksia ei voitu tarkastella. Taulukossa 7 on esitetty vanhan toimintamallin mukainen työaika ja työvoimakustannukset.

TAULUKKO 7. Miron tapaus, vanhan toimintamallin mukainen työaika ja työvoimakustannukset.

Case Miro	Aikaisempi toimintamalli			
	Työaika, h	%	Työvoimakustannukset, €	%
Prosessin toimija				
Pieksämäen kaupunki	2,42	100,0	56,86	100,0
Perusturva/työttömien terveystarkastukset	2,33	96,6	55,02	96,8
Terveydenhoitaja	2,33	96,6	55,02	96,8
Sosiaalitoimi/työtoiminta	0,08	3,4	1,84	3,2
Kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja	0,08	3,4	1,84	3,2
Yhteensä	2,42		56,86	

Teron tapaus

Tero on valmistunut ammattiin keväällä 2014. TE-toimistosta tälle 20-vuotiaalle miehelle tarjotaan työnhakukoulutusta ja työhön valmennusta työllistymisen tueksi. Tero kieltäytyy niistä. Koska kieltäytymiseen ei ole työvoimapoliittista perustetta, Tero menettää työttömyysturvansa. Tero ohjataan selvittämään tilannetta TE-toimiston psykologille vuoden 2015 alussa. Tero saapuu tapaamiseen yhdessä vanhempansa kanssa. Tapaamisessa kerrotaan käytettävissä olevista palveluista Teron kyseenalaistaessa niiden hyödyllisyyden. Esille nousee viitteitä muun muassa oppimisvaikeuksista. Tero pelkää esitettyjen tulkintojen vuoksi leimautuvansa. Lopulta hän kieltäytyy palveluista.

Tero pyytää mahdollisuutta etsiä itse työtä. Tapaamisessa päätetään, että hän on yhteydessä työnantajiin perheen tukemana. Lisäksi sovitaan, että mikäli työtä ei löydy, järjestetään tapaaminen keväällä. Työtä ei löydy, mutta Tero ei saavu työllistymissuunnitelman laadintaan. Hän ilmoittaa sähköpostitse haluavansa jatkaa työnhakua itsenäisesti. TE-toimiston palveluja hän ei halua. Teron prosessi on esitetty tarkemmin liitteessä 7.

Teron tapaukseen uusi toimintamalli vaikuttaisi niin, että hänen työllistymiseensä kiinnitettäisiin enemmän huomiota jo ennen hänen valmistumistaan. Häntä saateltaisiin ammattikoulusta TE-toimiston asiakkaaksi. Teron luvalla tieto hänen tilanteensa erityispiirteistä ja tarpeista olisi ajoissa hyödynnettävissä TE-toimistossa työllistymistä edistettäessä. Mikäli hän uudessakin toimintamallissa jättäytyisi TE-toimiston palveluista, voitaisiin hänelle tarjota mahdollisuutta hyvinvointitapaamiseen.

Kustannusten tarkastelua tehtäessä Teron uuden toimintamallin mukaisesta prosessista ja arviota käytetystä työajasta ei ollut saatavissa. Taulukossa 8 on esitetty vanhan toimintamallin mukainen työajan käyttö ja työvoimakustannukset.

TAULUKKO 8. Teron tapaus, vanhan toimintamallin mukainen työaika ja työvoimakustannukset.

Case Tero	Aikaisempi toimintamalli			
	Työaika, h	%	Työvoimakustannukset, €	%
Prosessin toimija				
TE-toimisto	5,25	100,0	148,16	100,0
Psykologi	2,25	42,9	69,68	47,0
Asiantuntija	3,00	57,1	78,48	53,0
Yhteensä	5,25		148,16	
josta menetetty työaika	0,75	14,3	19,62	13,2

4.6 Yhteenveto kustannusten tarkastelusta

Vanhan toimintamallin mukaisten prosessien avaaminen ja vanhan ja uuden toimintamallin kustannusten vertailu antavat viitteitä siitä, että toimenpiteiden ajoituksen lisäksi on tärkeää rohjeta ja uskaltaa käyttää raskaampia palveluja jo varhaisemmissa vaiheissa. Ennaltaehkäisevien ja kevyiden palveluiden ja toimenpiteiden pitkäaikainen käyttö saattaa pahentaa tilannetta, ja seurauksena saattavat olla suuret kustannukset ja vähäiset vaikutukset.

Tuloksia voidaan tulkita karkeina suunnannäyttäjinä siitä, millaisiin muutoksiin työajankäytössä ja kustannuksissa voidaan päästä kehittämällä palveluprosesseja kiinnittäen erityistä huomiota palvelujen nivelkohtiin. On kuitenkin muistettava, että kustannusten tarkastelussa oletettiin uuden toimintamallin vaikutusten opiskelijan tai asiakkaan toimintakykyyn ja hyvinvointiin olevan vähintään yhtä hyvät kuin vanhassa toimintamallissa. Vaikutuksista toimintakykyyn ja hyvinvointiin olisi saatava empiiristä tietoa erilaisilla tiedonkeruumenetelmillä. Nyt osa kehittämiseen osallistuneista työntekijöistä ei pystynyt kuvaamaan uuden ja vanhan toimintamallin eroja, joten myös arvioituun työajan käyttöön sisältyy paljon epävarmuutta.

5 UUDEN TOIMINTAMALLIN KEHITTÄMISEN SAAVUTUKSET

5.1 Mikä ennen kehittämistä oli toimivaa?

Palvelujen kehittämisen lähtökohtana voi olla se, ettei jotain yksittäistä palvelua ole. Tavanomaisempaa kuitenkin on, että olemassa olevista palveluista halutaan tehdä asiakkaiden tarpeet paremmin huomioivia, sujuvampia ja vaikuttavampia. Pieksämäelläkin lähdettiin liikkeelle jälkimäisestä tilanteesta. Tiedot palvelujen piirteet näyttäytyivät varsin toimivina, mutta kehittämisalueet olivat tiedossa (Haastateltava 1: ”Tavallaan on ollut niitä näkyjä – – Ja on ollut asioita, mitä on tehty yhdessä”. Näyte fokusryhmähaastattelusta).

Pieksämäen perusturvan ja sivistystoimen johdon sekä lasten- ja nuorten hyvinvointiin liittyvän toiminnan ja palvelujen koordinoinnin näkökulmasta yksittäisten palvelutuotantoyksiköiden ja niiden työntekijöiden toiminta nähtiin onnistuneen tehtävissään melko hyvin. Työntekijöitä pidettiin ammattitaitoisina. Organisaatiolähtöinen työskentelytapa on ollut vallitsevaa.

Myös toiminnan suunnittelun ja tavoitteellisen toiminnan tasolla oli onnistuttu ja strategiatasolla oli saatu aikaan melko hyviä tuloksia. Vuodesta 2008 oli ollut käytössä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmatyössä on ollut kuusi strategiaa. Hyvinvointisuunnitelmaa rakennettaessa on pyritty kehittämään myös verkostotyötä, minkä nähtiin toimivan melko hyvin: ”Paikkakunta on sellainen, että ihmiset oppivat tuntemaan toisiaan ja toisten työtä ja hyödyntämään siinä toisen osaamista.” (Haastateltava 2. Näyte fokusryhmähaastattelusta.)

Valtionhallinnon palveluiden näkökulmasta toimintakulttuuri ja ammatilliset käytännöt ovat olleet melko joustavia, ja nuorten tilanteisiin tarvittavaa asiantuntemusta on ollut saatavilla:

Haastateltava 2: *Tähän liittyen – – Tuolla omassa työyhteisössä kun vähän erilaista työtä tekee ammatinvalinta- ja uraohjauksessa, niin jotenkin olen huomannut, että minun tiimissä on aina erilaisia toimijoita asiakkaan tilanteen mukaan täältä Pieksämäeltä. Siinä voi olla tiimissä jonkin kohdalla psykiatri psykiatrian poliklinikalta ja kuntoutusohjaaja kaupungilta ja etsivä. Tai sitten voi olla työhönvalmentaja palvelutuottajana ostettuna. Monenlaista ihan riippuen siitä tilanteesta. Toisaalta on ollut pakko, mutta toisaalta mahdollisuus hankkia ihmiset siihen eri organisaatioista. Ei ole ollut rajoja, että onko tämän nyt meidän talon ihminen vai joku muu. Jos asiakas sen palvelun tarvitsee ja yhteistyö vieteenpäin, niin sitten on ollut mahdollista sillä tavalla toimia. Ja itse olen kokenut sen tosi hyvänä. Toki se vaatii sitä, että pitää ottaa niitä yhteyksiä ja tutustua siihen, mitä missäkin tapahtuu. Se ei kaikille ole sitten niin valmista. (Näyte fokusryhmähaastattelusta.)*

Strategiatyön kautta palveluissa nähtiin löydetyin yhteinen suunta. Palveluissa oli jo pitkään ollut tavoitteena se, että ihmisiä onnistuttaisiin tukemaan ennen ongelmien pahenemista sellaisiksi, että joudutaan turvautumaan raskaisiin palveluihin ja interventioihin. Juuri näiden palvelujen kustannusten kasvua pyrittiin hillitsemään. Ratkaisuja oli lähdetty hakemaan muun muassa perhetyön kehittämisestä.

5.2 Missä nähtiin erityisesti kehittämisen tarvetta?

Suunnitelmallisesta, tavoitteellisesta ja ammattitaitoisesta toiminnasta huolimatta, toiminnan puutteena nähtiin se, että palvelut eivät linkittyneet toisiinsa luontevalla tavalla ja yhteistyö eri toimijoiden kesken ei toiminut parhaalla mahdollisella tavalla. Koordinoinnin parantamisen tarve tunnustettiin. Erityisesti terveydenhuollon nähtiin toimineen liian erillään muun muassa suhteessa sosiaalityöhön, sosiaalihuoltoon ja sosiaalipalveluihin. Suurimmat ongelmat nähtiinkin niin sanotuissa siirtymärajannoista palveluista toiseen. Pulmia on myös palvelujärjestelmän sisällä esimerkiksi nuoren siirtyessä peruskoulusta toiselle asteelle. Nuoren kehityksen ja kasvun sekä palvelujärjestelmän tarjoaman tuen näkökulmasta järjestelmä onkin ollut heikoimmillaan juuri silloin, kun nuori on lopettanut yhdeksännellä luokalla perusopetuksen tarkoituksenaan aloittaa syksyllä toisen asteen opinnot. Tähän järjestelmäepäkohtaan on kuitenkin pystytty jo osittain puuttumaan.

Haastateltava 1: *Kesäaika on nuoren ikäkehityksessä sellainen haastava vaihe. Ja sitten ihmiset ovat kesälomalla. Ei ole oikein mitään paikkaa, mihin kiinnittyä. Ja sitten jos tarvitseekin tukea, ja alkaa jännittää opintojen alkaminen. Miten opinnot lähtevät käyntiin ja kaikki siihen liittyvä? Todettiin, että se kesäaika on sellainen haavoittuvin aika. Ja silloin meidän palvelut ovat tavallaan kaikkein etäimmillään niistä nuorista. Siinä on varmaan edelleen meillä sellaista kehittämisen paikkaa. Viime vuosina meillä on tehty verkoston kanssa yhteistyötä erittäin hyvin niin, että meillä on ollut aina yksi etsivä, joka päivystää. Ne ovat aina olleet lomalla eri aikaan. Aina on ollut yksi etsivä vähintään asettaa tueksi. Varmaan tällaiset siirtymävaiheet ovat haasteellisia monelle nuorelle. (Näyte fokusryhmähaastattelusta.)*

Lisäksi yhdenmukaisissa menettely- ja toimintatavoissa nähtiin kehittämisen tarvetta.

Haastateltava 3: *”Aina on katsottu tapauksia tai asioita kerrallaan.”* (Näyte fokusryhmähaastattelusta.)

Erityisesti kolmannen sektorin kanssa tehtävä yhteistyö nähtiin heikosti kehittyneeksi.

Myös palveluorganisaatioiden toimintakulttuurissa ja työntekijöiden toimintatavoissa nähtiin kehittämisen tarvetta huolimatta vuosien saatossa tehdystä kehittämistyöstä.

Haastateltava 4: *Mutta nyt pitää muistaa, että paljon on jo tehty, paljon on tapahtunut ja paljon asennemuutosta on tehty ihan täällä perustoimijoiden kesellä. Se ei riitä, että me johtajat ymmärretään sen. Sillä perustoimijalla on lupa toimia omassa työssä ja omasta asiantuntijuudesta tulleista lähtökohdista, että hän ymmärtää, että nyt tämä ihminen tarvitsee tätä asiantuntijaa tai näitä asiantuntijoita ympärilleen. Ja sitten lähdetään. Me vetoamme aika moneen eri syyhyn, minkä takia me emme pysty tai voi – – mutta että nämä asiat ovat sellaisia, joihin pitää voida vielä – – joissa pitää vielä päästä eteenpäin. Ja siinä on takana pitkä toimintakulttuuri siitä, mitä on lupa itse tehdä ja mitä ei ole lupa itse tehdä ja kuinka innovatiivinen saa olla ja kuinka ei saa olla. (Näyte fokusryhmähaastattelusta.)*

Salassapitosäännökset ja asiakkaisiin liittyvien tietojen siirtämisen mahdollisuudet kaipaavat selkeyttämistä. Asiakkaiden oikeusturva, ammatillinen tietojen saaminen tuen antamisen edellytyksenä ja ammatilliset yhteistyökäytännöt eivät aina ole olleet helposti yhteen sovitettavissa.

***Haastateltava 1:** Ja joltain osin koen haasteena myös tiedonsiirron. Me mennään aika herkästi monien lakien tai systeemien taakse, eikä vaihdeta sitä tietoa, vaikka se olisi sen nuoren etu, että se tieto kulkisi —. Meidän pitäisi entistä enemmän oppia sellaiseen keskustelemaan ja luottavaan ilmapiiriin. Me ollaan kaikki vaitiolovelvollisia, kun tehdään sen nuoren kanssa sitä duunia. Pitäisi oppia paljon enemmän luottamaan toisiin ja vaihtamaan sitä tietoa. (Näyte fokusryhmähaastattelusta.)*

***Haastateltava 3:** Nyt kun on tullut näitä lakeja: on tullut opiskeluhuoltolaki ja sosiaalihuoltolaki ja muuta — — niin sitä ilmiötä liittyen tähän organisaatiokeskeisyyteen — — Helposti etsitään esteitä sieltä laista, että miksi ei tietoa voi siirtää tai jakaa. Ei se ole aina tiedon siirtämistä, vaan jakamista, kun asiakas on siinä mukana. Me jaetaan sitä hänen kanssaan. Se on yhteinen päätös ja sopimus, että mitä tietoa siinä käsitellään ja mitä tavoitteita asetetaan ja miten niihin edetään. (Näyte fokusryhmähaastattelusta.)*

5.3 Mitä on onnistuttu kehittämään?

Pieksämäellä on tehty työtä työntekijöiden asenteiden kehittämiseksi niin, että organisaatorajoilla tapahtuvalle asiakaslähtöiselle työskentelylle olisi yhä paremmat edellytykset. Omalta osaltaan nyt käynnissä olleen kehittämistoiminnan aikana edellytyksiä on vahvistettu. Kehittäminen ei ole jäänyt vain asenteiden muuttamiseen, vaan toiminta- ja menettelytapoja on pyritty selkeyttämään. Selkeyttä on tuonut nuorten palvelujen osalta erityisesti Ohjaamo-tyyppisen toiminnan aikaan saaminen ja kehittäminen (Pientare). Nuorten tueksi on saatu myös lisää tarvittavia työntekijöitä ja yhteistyötahoja, kuten sosiaaliohjaaja ja työvoimatoimistosta psykologi. Työntekijöiden parissa on vahvistunut käsitys, jonka mukaan nuoren kokonaistilanteen tuen kartoitus, palvelujen koordinointi ja tukitoimenpiteet ovat selkeämmin tiettyjen tahojen ja työntekijöiden hallittavissa. Näissä tilanteissa on usein tarvetta monialaiselle yhteistyötiimille, jonka kokoonpano ja tehtävä ovat selkiintyneet.

Myös kehittämisen yhteistyömuotoja ja välineistön merkitystä on pystytty todentamaan. Esimerkiksi OSUMA-hankkeen aikana työpajatyöskentelyssä toteutetun toimintatavan ansio tunnustettiin yleisesti. Hankkeen aikana niin julkisen sektorin kuin järjestösektorinkin toimijat saivat jakaa yhteisen kokemuksen palvelujen kehittämisen tarpeesta, mahdollisuuksista ja haasteista. Merkityksellistä on, että hankkeen puitteissa on pystytty tuomaan sisältöä kuntalaisten tarpeille ja palveluihin liittyvälle keskustelukultuurin ja vuorovaikutuksen syntymiselle. Yksityisen sektorin toimijat eivät kuitenkaan kehittämistoimintaan osallistuneet.

***Haastateltava 5:** Nähdään ihmiset ja opitaan tuntemaan, vaikka pienestä paikkakunnasta onkin kysymys. Uusia kasvoja on tullut esille. Tämä vuoropuhelu on tärkeää. Päästään lähelle sitä perimmäistä tarkoitusta, minkä takia tähän hankkeeseen lähdettiin. Haluttiin nostaa nämä teemat selkeästi ja annettiin niin lupa keskustella suoraan niistä asioita, mitkä asiat toimivat ja mitkä eivät ja niin edespäin. (Näyte fokusryhmähaastattelusta.)*

Pieksämäen perusturvan (sosiaali- ja terveystyöpalvelut) organisaatorakenne on vahvistunut sen jälkeen, kun useamman vuoden ajan kestänyt johtajaton tilanne päättyi. Perusturvan johtajavalinnan jälkeen organisaatorakenne on muutenkin selkeytynyt, mikä näkyy muun muassa työntekijöiden ja eri sidosryhmien yhteistyön tiivistymisenä.

Nuorten parissa työtä tekevien kokemuksena on, että nuoret saavat varhaisemmassa vaiheessa tarvitsemansa tuen.

5.4 Tulevaisuuden kehittämishaasteet

Nyt päättyneen kehittämisjakson jälkeen kohdistuu edelleenkin vahvoja odotuksia kolmannen sektorin mukaan ottoon palvelujen kehittämiseen. Kysymys on haasteellinen, eikä asiassa ole tähän mennessä onnistuttu kovin hyvin.

Haasteena on edelleen päästä organisaatiolähtöisestä työskentelystä kohti asiakaslähtöistä ja organisatoriset rajat ylittävää toimintatapaa.

***Haastateltava 4:** Eli parhaimmillaanhan se toiminta on sellaista, että sillä asiakkaalla on joku haaste elämässään. Ja meillä ei ole sellaisia rajoja, että se asiakas, jonka kanssa hän tekee yhteistyötä, pystyy nopeasti ilman mitään byrokraattisia toimintamalleja olemaan yhteydessä siihen*

toiseen asiantuntijaan. Oli se sitten kuka tahansa täällä meidän toimintakentässä ja saamaan sen asian nopeasti eteenpäin juuri silloin kuin sitä tarvitaan. Ja sen sanon ihan suoraan, että se on meillä vielä haaste organisaatiossa. (Näyte fokusryhmähaastattelusta.)

Johtamisen roolista yhteisten toimintatapojen omaksumisessa ei vallitse täyttä yksimielisyyttä.

Haastateltava 3: Nythän me olemme tässä hankkeessa kehittäneet prosessin prototyypin, jos näin voisi sanoa. Tiedetään, miten prosessi etenee ja miten jokainen, joka kohtaa nuoren, tekee sen arviom ja mitä hän sitten tekee ja miten se etenee. Tietenkin se pitää soveltaen viedä yksilöllisesti asiakkaan kanssa ja kutsua yksilöllisesti kumppanit ja tiimi. Tämän tyyppisesti, jos päästään yhteiseen ymmärrykseen. Mutta sitten siellä on näitä paikkoja juuri näissä siirtymissä ja tällaisissa, joissa tarvitaan sitä esimiehen päätöstä ja linjausta. Jos siellä yksi työntekijä on sitä mieltä, että pitää toimia näin ja toinen että näin, niin sitten se on se esimies, joka vastaa siitä toiminnasta tai esimiehet yhdessä. Että miten sovitaan toimittavaksi. Näyttöön perustuen siis yleensä, että miten se sitten on asiakkaan kannalta paras. Tällaisista tietysti tulee sitten helposti monialaisessa yhteistyössä, että toinen sanoo, että se on näin ja että toinen näin ja kolmas näin. (Näyte fokusryhmähaastattelusta.)

Haastateltava 4: Tämä on jotenkin aina yhtä järjestyttävää, että meidän pitäisi pystyä erottamaan, että se on se asiakas, joka tarvitsee sen palvelun, niin me tuotetaan sitä palvelua. Ja ne palvelutuottajat, jotka siihen kuuluu, niin ne lähtevät sieltä asiakkaiden tarpeista aina. Ja sitten on eri asia sellainen työnjohdollinen tukeminen, jossa keskenään työntekijät miettivät. Se ei itse asiassa liity siihen asiakkaaseen yhtään mitään. Ymmärrätkö mitä haen? Että se mitä sanoit, että joku sanoo, että tällä tavoin tehdään ja joku toinen, että näin. Ei se esimies ikinä päättää sitä asiakas-kohosta ratkaisua. Vaan kyllä se pitää ——. Siis kyllä meillä on niin kuin aikuiset ammattilaiset töissä. Sitten on kyse enemmän työn tekemisen työnjohdollisista asioista: kuinka te tiimissä toimitte, kuinka te hyväksytte toisenne, miten te päädytte siihen asiantuntijuuden —? Että se ratkaisu on nyt sitten tämä ja kaikki hyväksyvät sen, eikä vedä toiselta mattoa alta. Se on minusta sitä työn tekemisen dynamiikkaa. Se ei saa häiritä sitä asiakkaan varsinaista tavoitetta ja kuinka siihen päästään. Se asiakas täytyy olla ——. Siis me ei edes saada puhua niin kuin asiakkaan asioista silloin kun me päädytään asiakkaan kanssa tehtäviin ratkaisuihin muuta kuin

sen asiakkaan kanssa ja yhdessä ja mukana. Me voidaan käydä sitä asi-
antuntijakeskustelua keskenämme: mitkä ovat tällaisessa kohdassa olleet
yleensä ne parhaat ratkaisut –. Minun mielestä se on niin kuin eri asia
käydä sitä keskustelua kuin se, mitä sen asiakkaan kanssa suunnitellaan
asiakkaan elämästä asiakkaalle. (4: Näyte fokusryhmähaastattelusta.)

Haastateltava 3: Saanko yhden esimerkin vain, kun viittasin tähän,
mistä johto tai esimies tekevät ratkaisuja? Se ei liity varsinaisesti asiak-
kaan kanssa tehtävään työhön – tai välillisesti liittyy. Esimerkiksi täm-
moinen, että kehitetään joku lomake. Joku toinen sanoo, että minä en
tuommoista käytä. Tai että minä en tuosta tykkää, minä en käytä ja toi-
set sitten käyttä. Sehän ei ole silloin tasalaatuista. Silloinhan asiakkaat
joutuvat eriarvoiseen asemaan, että tämmöisessä ristiriitatilanteessa mi-
nun mielestäni se on sitten viime kädessä esimies –. (Näyte fokusryh-
mähaastattelusta.)

Haastateltava 4: Se on tätä työhön liittyvää ja työvälaineitä ja näin – –
(Näyte fokusryhmähaastattelusta.)

Haastateltava 3: Kyllä –. Tämän tyyppiset asiat sitten voi olla, että – –
(Näyte fokusryhmähaastattelusta.)

Haastateltava 4: Esimies niin kuin miettii, että minkä takia tiimi ei
pysty ratkaisemaan tätä keskenään. Tässä on niin kuin joku ongelma – –
(Näyte fokusryhmähaastattelusta.)

Asiakaslähtöisyyden vahvistamiseen liittyvät keskeisesti myös tietosuoja-
ja asiakasta koskevien tietojen jakamisen mahdollisuudet eri asiantuntijoi-
den kesken. Myös jatkossa asiaan tulee kiinnittää huomiota.

Haastateltava 3: Mutta ehkä keskustelukulttuurin pitäisi muuttua, että
mihin nämä lait oikeuttavat asiakkaan – – minkälaisiin palveluihin?
Eikä se, että miten lait estävät työntekijöitä toimimasta näin tai näin.
Ja myös sitten, että se tieto omistetaan. Eli minä omistan terveydenhuol-
lon tiedot, sosiaalipuoli omistaa sosiaalihuollon tiedot ja nuorisopuoli – –
nuorisotyö – – joku muu vastaavasti –. Että tästä päästäisiin niin kuin
yli. Hanke on kyllä varmaan avannut ymmärrystä tiedon jakamiseen yh-
dessä asiakkaan kanssa. Näistähän on sitten hirveän hyviä esimerkkejä:
Kuopion kuntakokeilu ja muut. Että niin kuin yritetään juuri tätä kehit-
tää. (Näyte fokusryhmähaastattelusta.)

Nuorten siirtymävaiheeseen peruskoulusta toiselle asteelle on myös kiinnitettävä edelleen huomiota: erityisesti palvelujen kesäaikaisesta tavoitettavuudesta on kyettävä huolehtimaan.

***Haastateltava 1:** Siinä on varmaan edelleen meillä sellaista kehittämisen paikkaa. Viime vuosina meillä on tehty verkoston kanssa yhteistyötä erittäin hyvin. Meillä on ollut aina yksi etsivä, joka päivystää. (Näyte fokusryhmähaastattelusta.)*

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Pieksämäellä toteutetun nuorten palvelujen kehittämisen ansiot ovat itse kehittämistoiminnan organisoitumisessa, jossa on kyetty säilyttämään melko toimiva yhteys koko hankkeen (OSUMA) ajan projektihenkilöstön ja nuorten palvelujen käytännön toteutuksesta vastaavan henkilöstön kesken. Eri sidosryhmät ovat nähneet onnistuneena työpajatyöskentelyn käytön kehittämisen välineenä. Ansiona on myös se, että on kyetty luomaan ohjeistus nuorten palveluissa etenemisen tueksi ja yhteisen toimintatavan käynnistämiseksi. Tätä kehittämistoiminnan avulla aikaansaatua lopputulosta, joka on ollut kehittämisen summatiivisena tavoitteena, on nimitetty palvelutoiminnan mallinnukseksi.

Isoja haasteitakin kehittämiseen on sisältynyt, eikä niitä kaikkia ole kyetty hankeajana ratkaisemaan. Yksi keskeinen kysymys on ollut arvioinnin edellyttämä aineiston hankinta ja palveluissa toimivien asiantuntijoiden mahdollisuudet antaa panoksensa omaan työhönsä liittyvän aineiston tuottamiseen. Kaikilta osin mahdollisuudet eivät olleet kovin hyvät, ja osittain tietojen kerääminen ei onnistunut juuri ollenkaan. Nuorten palveluprosessikuvaukset onnistuivat kuitenkin hyvin. Hankaluudet johtuvat osittain vaikeuksista ymmärtää kehittämistoiminnan luonnetta (kehitettyjen muutosten aikaansaamisen näkyväksi tekemisen haasteet päivittäisessä työssä), osittain työntekijöiden työtehtävien luonteesta (esimerkiksi oman työn dokumentoinnin vahvuus vaihtelee organisaatiokohtaisesti ja jopa työntekijöittäin) ja töiden organisoinnista (esimerkiksi sijaisia ei välttämättä työntekijöiden sairastumisten johdosta palkattu). Esimerkiksi sellaista selvää kannustetta työntekijät eivät sosiaali- ja terveystyöpalveluiden ja sivistystöiden johdolta saaneet, että he olisivat voineet käyttää työaikaansa arvioinnin edellyttämän varsin pienimuotoisen aineiston keräämiseen. Niiltä osin, kun tarpeellista aineistoa jäi saamatta, asiantuntijat käyttivät perusteluina erityisesti päivittäisten työtehtävien hoitoon liittyviä asioita.

Aineiston hankintaan liittyvä kysymys liittyy laajemmin siihen, millaiset arviointiasetelmat ylipäätään ovat mahdollisia suhteellisen pienimuotoisissa kehittämishankkeissa, joiden arvon, ansioiden ja merkityksen arviointiin

on varattu hankkeiden suunnittelu- ja rahoituspäätös vaiheessa varsin vähän työaika. Käytännössä arvioinnin alustava suunnittelu tapahtuu varsin usein irrallaan niistä puitteista ja resursseista, joissa ja joiden avulla käytännön arviointimahdollisuudet realisoituivat. Toisin sanoen toiminnan lähtökohdissa arvioinnille saatetaan asettaa tavoitteita, joiden saavuttamiselle arvioinnille asetettu työaika ja kehittämisen luonne huomioiden ei ole edellytyksiä. Esimerkiksi nyt toteutetun kehittämisen suunnitteluvaiheessa kehittämislle asetettiin paitsi palvelujen ja niiden keinojen kehittämiseen liittyviä tavoitteita, jotka piti paitsi mallintaa myös todentaa kustannusten tarkastelun ja vaikutusten osalta. Varsin pian tuli kuitenkin selväksi, ettei ainakaan kustannus-vaikuttavuuden tarkasteluun ollut mahdollisuuksia. Käsitteen saaminen aiemmasta palvelutoiminnasta, tehdyn kehittämistyön suhteesta aiempaan ja aikaansaadun palvelumuutoksen kuvaaminen osoittautuivat hankaliksi jo heti varsinaisen kehittämistoiminnan päästyä käyntiin. Kun mallinnuksen aikaansaaminen osoittautui hankesuunnitteluvaiheen tavoitemäärityksiä vaativammaksi, ei ”uutta” toimintatapaa päästyä kokeilemaan käytännössä niin, että sen toimivuus olisi voitu aidosti todentaa asiakastason tuen ja muutosten realisoitumisesta puhumattakaan.

Tässä julkaisussa taloudellinen analyysi on siis ollut kustannuksen tarkastelua, mikä on eronnut varsinaisesta taloudellisesta arvioinnista. Taloudelliseen arviointiin ei ollut edellytyksiä, sillä kehitettävän uuden toiminnan asiakastason vaikutuksiin ei päästy riittävän uskottavasti kiinni toimintamallin jatkuvan säätämisen, kokeilun rajallisen keston, arviointiin käytettävien resurssien ja kokeiltavan toiminnan rajojen epäselvyyden vuoksi. Tapauskohtaisesti esitettyihin uuden ja vanhan toimintamallin palveluprosessien kustannusten eroihin sisältyy huomattavia palvelujen toteutumiseen ja asiakkaiden tilanteisiin liittyviä epävarmuuksia. Ensinnäkin reaali maailmassa on epävarmaa, pystytäänkö uudella toimintatavalla muuttamaan asiakkaiden toimintaa ja käyttäytymistä sen paremmin kuin aiemminkaan. Toiseksi ei ole taattua, että palvelut toimivat esitetyn mallin mukaisesti. Kolmanneksi valtakunnallisesti palvelujen järjestämisen tapa on muuttamassa, ja edelleen on epäselvää, mikä merkitys muutoksella lopulta on nyt paikallisesti kehitetyn toimintatavan kannalta. Neljänneksi aineisto, johon taloudellinen tarkastelu perustuu, on hyvin pieni, ideaalityyppinen ja uuden toimintamallin osalta asiakkaiden rationaaliseen toimintaan ja muutoksen aikaansaamiseen perustuva.

Käytäntöjen jatkuvuuden kannalta kaikkein haasteellisin kysymys liittyy sosiaalipalvelujen tulevan järjestämisen ja projektitoiminnan väliseen suhteeseen nykyisessä yhteiskunnallisessa tilanteessa. Kun nykyinen palve-

lujen järjestämisen tapa muuttuu, voidaan muun muassa kysyä, mitä merkitystä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen hyvien käytäntöjen ohjelmalla tulevaisuudessa on, kun arvioituja käytäntöjä on kehitetty erityisesti juuri projekteissa nykyisen palvelujärjestelmän tarpeisiin. Sama kysymys voidaan osoittaa myös nyt toteutetulle kehittämistyölle. Näihin tulevaisuuden haasteisiin ei pystytä tässä yhteydessä antamaan varmaa vastausta. Käytännössä kuitenkin varautuminen tulevaan on aloitettu. Pieksämäen nuorten palveluihin liittyviä vuosien mittaisen kehittämistyön saavutuksia on maakunnassa kuultu. Kun suunnitellussa rakenteessa nuorten perus- ja toisen asteen koulutusvastuu jää kuntiin, keskeiseksi kysymykseksi muodostuu palvelujen koordinoinnin onnistuminen sekä koulutuksen sekä sosiaali- ja terveystalvelujen eri tuottajien keskinäinen yhteistyö.

LÄHTEET

- Akabas, S., Gates, L. & Galvin, D. (1992). *Disability Management. A Complete System to Reduce Costs, Increase Productivity, Meet Employee Needs, and Ensure Legal Compliance*. AMACOM. New York: American Management Association.
- Kapiainen, S., Väisänen, A. & Haula, T. (2014). *Terveysten- ja sosiaalihuollon yksikkökustannukset Suomessa vuonna 2011*. (Raportti 3/2014). Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- L 1326/2010. Terveystuoltolaki. Saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- Osallisuutta ja uusia palvelumalleja moniammatillisen palveluohjauksen keinoin (2015). Hankesuunnitelma. Saatavilla 5.6.2017 <https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projekтикoodi=S20197>
- Piirainen, K. (1995). *Kuntoutussopimus. Tutkimus asiantuntija-asiakas-suhteen sosiaalisesta ylläpidosta*. (Acta Universitatis Lapponiensis 7). Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Piirainen, K. & Kettunen, A. (2015). Arviointitutkimus ja kehittävä arviointi ammattikorkeakoulussa. Teoksessa R. Gothóni, S. Hyväri, M. Kolkka & P. Vuokila-Oikkonen (toim.), *Osallisuutta, oppimista ja arviointia. Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2015* (s. 263–272). (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja, B Raportteja 60). Diakonia-ammattikorkeakoulu: Helsinki.
- Pätynen, P., Vuokila-Oikkonen, P., & Norontaus, M. (2016). Nuorten palvelupolkujen rakentaminen – OSUMA-hankkeen osallistava kehittämisprosessi Pieksämäellä. Teoksessa R. Gothóni, S. Hyväri, M. Kolkka & P. Vuokila-Oikkonen (toim.), *Osallisuus yhteiskunnallisena haasteena – Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2* (s. 125–139). (Diak Työelämä 7). Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Pätynen, P., Hollari, H., Määttä, A., Norontaus, M., Pehkonen-Elmi, T., Piirainen, K. & Vuokila-Oikkonen, P. i.a. *OSUMA - Osallisuutta ja uusia palvelumalleja moniammatillisen palveluohjauksen keinoin*. Loppuraportti. Saatavilla 16.10.2017 <https://www.innokyla.fi/documents/2917434/0/OSUMA-loppuraportti%2C+final.pdf/53de4f3f-727b-4490-8da5-0de4e4077e59>
- Räsänen, P. & Sintonen, H. (2013). Terveystuollon taloudellinen arviointi. *Suomen Lääkärilehti* 17, 1255–1260.
- Sefton, T., Byford, S., McDaid, D., Hills, J., & Knapp, M. (2002). *Making the Most of it: Economic Evaluation in the Social Welfare Field*. York: York Publishing Services for the Joseph Rowntree Foundation.
- Sosiaali- ja terveystuuministeriö (2015). Uusi soveltamisohje oppilas- ja opiskelijahuoltolain säädännön toteuttamisen tueksi. *Kuntainfo* 13a/2015. Saatavilla 16.11.2016 <http://stm.fi/documents/1271139/1427058/Kuntainfo13a+Uusi+soveltamisohje+oppilas-+ja+opiskelijahuoltolain%2C+A4%2C+A4d%2C+A4nn%2C+B6st%2C+A4+p%2C+A4ivitetty+18122015/ea07ef1e-38b5-4236-a503-ace01aa87185>

LIITE 1. Kimmon ja Riitan palveluprosessit aikaisemman toimintamallin mukaan.

Etelä-Savon ammattiopisto, Esedu, Pieksämäen kampus

Aikaisemman toimintamallin mukainen prosessikuvaus

Palvelu-/hoitokontaktit:	Nimike	Organisaatio/ Työnantaja	Työaika, h
Kimmo, 18-vuotias, opiskelee datanomiksi			
1. Onnistunut tavoitteen saavuttaminen			
2013 Kimmo pääsi perustasteen jälkeen opiskelemaan datanomiksi ammattiopistoon. Ala oli hänelle hyvin mieluisen. Tietokoneet ovat olleet Kimmon suuri mielenkiinnon kohde jo alakoulukäisestä lähtien. Kimmon sosiaalinen verkosto oli täysin netissä. Hän viihtyi koneella yhä enemmän. Vanhemmat huomauttelivat liiallisesta koneella olosta. Kimmo oli kuitenkin jo täysi-ikäinen. Lopulta tilanne ajautui siihen, ettei Kimmo enää juuri nukkunut yöaikaan, vaan oli netissä yhteyksissä ystäviinsä ympäri maailmaa. Kimmo ei jaksanut enää käydä koulua ja unirytmiksi oli täysin sekaisin.			
1. viikko Opiskeluhoitoon Kimmo tuli ryhmänohjaajansa ohjaamana. (Kimmon osalta ryhmänohjaaja käytti aikaa yhteydenottoihin 1,5 tuntia.)	Ryhmänohjaaja (tuntiopettaja)	Etelä-Savon koulutus Oy	1,50
	Opinto-ohjaaja	Etelä-Savon koulutus Oy	0,50
Kimmo oli itse tiedostanut ongelman ja jopa löytänyt joitakin ratkaisun avaimia, kuten liikunta. Opiskeluhoitossa opinto-ohjaaja ja terveydenhoitaja keskustelivat hänen kanssaan unirytmistä, koneen valon aiheuttamista nukahtamisvaikeuksista ja unihormonin erittymisestä. Kimmo halusi itse muutosta, koska häntä pelotti opintojen viivästyvän tai jopa keskeytyvän. Jonkin ajan kuluttua Kimmo oli saanut unirytmisiä korjattua ja palasi kouluun. Kimmo palasi omaan opiskeluryhmäänsä opettajan tukemana. (Opinto-ohjaaja ja terveydenhoitaja tekivät parityötä. Aikaa kului kahdella eri tapaamisella yhteensä kaksi tuntia.)	Opinto-ohjaaja	Etelä-Savon koulutus Oy	2,00
	Terveydenhoitaja	Pieksämäen kaupunki /Perusturva /Opiskeluterveydenhuolto	2,00
5. viikko Kimmon tapauksen kesto 5 viikkoa (ensimmäisestä toimenpiteestä tilanteeseen, jossa tilanne normalisoitui)		Yhteensä	6,00

Palvelu-/hoitokontaktit:	Nimike	Organisaatio/ Työnantaja	Työaika, h
Riitta, 17-vuotias, opiskelee ammattiopistossa metallialalla			
2. Epäonnistunut tavoitteen saavuttaminen			
Riitta opiskelee ammattiopistossa metallialalla. Hänellä on todettu yläkoulussa keskittymisvaikeus, lukuvaikeus ja kognitiivisten taitojen heikkoutta. Lisäksi Riitalle tuottaa suuria vaikeuksia toimia yhteiskunnan normien mukaan. Tämä ilmeni mm. opettajille haistatteluna, järjestyssääntörikkomuksina ja negatiivisena asenteena koulua kohtaan. Luokassa Riitta ”pyörittää” omaa kaveriporukkaansa ja haastaa riitaa opettajille.			
1. viikko Opiskeluhoitoon tieto Riitasta tuli hänen opettajaltaan, joka oli lopen uupunut tilanteeseen. Opiskeluhoito tarttui ”haasteeseen” ja kuraattori otti yhteyttä opiskelijaan sekä hänen huoltajiinsa. (Kuraattori otti yhteyttä kotiin ja opiskelijaan, aikaa kului noin tunti kaikkiaan ja kirjaamisesta 30 minuuttia.)	Kuraattori	Pieksämäen kaupunki / Sivistystoimi /koulutoimisto	1,50
	Ryhmänohjaaja (tuntiopettaja)	Etelä-Savon koulutus Oy	0,50
Kotona tilanne ei tullut yllätyksenä, koska auktoriteetti-ongelmat näkyivät sielläkin. Lastensuojelun oli ollut tukemassa perhettä avoimuuden tukitoimin. Etsivä nuorisotyö oli yrittänyt saada kontaktia nuoreen, koska opinnot olivat keskeytyneissä poissaolojen vuoksi. Opiskeluhoitossa konsultointiin toinen toistaan tilanteesta ja päätettiin kutsua opiskelija ja huoltajat palaveriin. Opiskelija oli kuitenkin päättänyt, ettei aio jatkaa enää koulussa. Palaveria ei saatu koskaan pidettyä opiskelijan oman ratkaisun johdosta. (Oliko palaverille varattu aika?) (Konsultointiin osallistuivat terveydenhoitaja, opinto-ohjaaja, erityisopettaja, ryhmänohjaaja ja kuraattori, aikaa kului kunkin osalta 45 min. Kuraattorin yhteydenotot yhteistyötahoihin vei työaika yhteensä 2 tuntia. Opinto-ohjaajalta kului vielä työaika turhiin yhteydenottoyrityksiin noin 1,5 tuntia.)	Terveydenhoitaja	Pieksämäen kaupunki /Perusturva /Opiskeluterveydenhuolto	0,75
	Opinto-ohjaaja	Etelä-Savon koulutus Oy	2,25
	Erytisopettaja	Etelä-Savon koulutus Oy	0,75
	Ryhmänohjaaja	Etelä-Savon koulutus Oy	0,75
	Kuraattori	Pieksämäen kaupunki / Sivistystoimi /Koulutoimisto	2,75
	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi / Nuorisotoimi	3,00
Riitan osalta ryhmänohjaajalta kului aikaa jatkuvina keskusteluina opiskelijan kanssa yhteensä arviota yhteensä kuusi tuntia.	Ryhmänohjaaja	Etelä-Savon koulutus Oy	6,00
Opiskelija ei tullut enää kouluun, etsivien nuorisotyöntekijöiden lukuisista kotikäynneistä huolimatta. Hän ei myöskään reagoinut opiskeluhoitoon yhteydenottoihin eikä vastannut erottamista edeltävään yhteydenottoyhteyteen. Oppilaitos katsoi lopulta opiskelijan eronneeksi. Oppilaitoksessa jäätin odottamaan ”aikaa parempaa”.	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi / Nuorisotoimi	1,75
	Kuraattori	Pieksämäen kaupunki / Sivistystoimi /Koulutoimisto	0,75
8. viikko Riitan tapauksen kesto 2 kk (ensimmäisestä tapauksesta koulusta eroamiseen)		Yhteensä	20,75

LIITE 2. Jussin palveluprosessi aikaisemman ja kehitetyn uuden toimintamallin mukaan.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut (Mielenterveystoimisto)

Aikaisemman toimintamallin mukainen prosessikuvaus

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio (Työnantaja)	Työaika, h
Jussi (epäonnistunut tavoitteen saavuttaminen), opiskelija ammattikoulu Peruskoulun jälkeen Jussi aloitti ammattikoulun toisella paikkakunnalla.			
8/12/14 Kouluterveydenhoitaja lähettää Jussin perheneuvolan psykiatrin luo (Koulu: tapaaminen kouluterveydenhoitaja ja nuori, 45 min), joka toteaa Jussin kärsivän masennuksesta ja unettomuudesta.	Kouluterveydenhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Opiskeluterveydenhuolto	0,75
Jussilla on sosiaalisten- ja uusien tilanteiden jännittämistä, koulunkäyntiongelmia, itsetuhoisia ajatuksia, vihaa itseä kohtaan (Perheneuvola: Tapaaminen psykiatri ja nuori + lähete, 45 min).	Psykiatri (perheneuvola)	Pieksämäki /Perusturva / Perheneuvola	0,75
Psykiatri teki Jussille lähteen nuorisopsykiatriselle osastolle, mutta Jussi ei halunnut jäädä sinne vaan palasi kotiin (Käynti nuorisopsykiatrisella osastolla: äiti, kouluterveydenhoitaja ja psyk. os. sairaanhoitaja ja nuori, 60 min).	Kouluterveydenhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Opiskeluterveydenhuolto	1,00
Nuorisopsyk. os. Mikkelissä	Psyk. osaston sairaanhoitaja	Etelä-Savon sairaanhoitopiiri	1,00
8/18/14 Koululääkäri määräsi Jussille unilääkkeet (Koulu: nuori ja lääkäri, 30 min).	(Koulu)lääkäri	Pieksämäki /Perusturva / Opiskeluterveydenhuolto	0,50
8/20/14 Kouluterveydenhoitajalle Jussi kertoo, että edelleen hän valvoo öisin, pelaa tietokoneella ja nukkuu aamulla pitkään klo 9-11 asti. Ulkona hän käy vain ruokaostoksilla 2 x vk:ssa. (Koulu: kouluterveydenhoitaja ja nuori, 45 min).	Kouluterveydenhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Opiskeluterveydenhuolto	0,75
8/26/14 Jussi saa sairauslomaa 7.8.-4.9.-14 (Koulu: Lääkäri ja nuori, 30 min).	(Koulu)lääkäri	Pieksämäki /Perusturva / Opiskeluterveydenhuolto	0,50
8/28/14 Jussi ei vastaa terveydenhoitajan puheluun. (Koulu: kouluterveydenhoitajan soittoyritys, 10 min).	Kouluterveydenhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Opiskeluterveydenhuolto	0,17
9/4/14 Koululääkäri aloittaa Jussille mielialalääkkeen ja Jussi saa lykkäystä armeijasta 3 v. (Koulu: koululääkäri ja nuori, 30 min).	(Koulu)lääkäri	Pieksämäki /Perusturva / Opiskeluterveydenhuolto	0,50
9/10/14 Etsivä nuorisotyöntekijä aloittaa yhteistyön Jussin kanssa: puhelinkontaktit 2 x vk ja tapaamiset 1 x vk. (puhelinkontaktit 2 x 20 min/vk, tapaamiset 1 x 1 h).			
Tapaamiset etsivän nuorisotyöntekijän kanssa ajalla 10.9.2014-15.9.2015 keskimäärin 1 tunti kerran viikossa (=52 vko x 1 h)	Etsivä nuorisotyöntekijä (10.9.2014-15.9.2015)	Pieksämäki /Sivistystoimi / Nuorisotoimi	52,00
Puhelinkontaktit etsivän nuorisotyöntekijän kanssa alkaen 10.9.2014 keskimäärin 20 minuuttia 2 kertaa viikossa, 12.3.2015 alkaen (15.9.2015 saakka) keskimäärin 15 min 2 kertaa viikossa. => (2 x 37 vko x 20 min) +(2 x 25 vko x 15 min)	Etsivä nuorisotyöntekijä (10.9.2014-15.9.2015)	Pieksämäki /Sivistystoimi / Nuorisotoimi	37,17
19.9.2014 Keskeyttää opinnot Jussi lopettaa sovitusti koulun ja tutustuu kuntouttavaan työtoimintaan (Savoset ja mediapaja). (Savoset ja mediapaja: nuori, etsivä nuorisotyöntekijä ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja, työpaikan edustaja; 1 h molemmissa työpaikoissa).	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi / Nuorisotoimi	2,00
	Palveluohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	2,00
	Työvalmentaja	Savoset/Vaalijalan kuntayhtymä	1,00
	Työvalmentaja	Pieksämäki /Sivistystoimi / Nuorisotoimi	1,00

Kehitetyn uuden toimintamallin mukainen prosessikuvaus

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio (Työnantaja)	Työaika, h
Jussin ylä-asteen opo yhteistyössä Jussin ja Jussin opettajien kanssa laatii TIEDONSIIRTOLOMAKKEEN JA LÄHETTÄÄ SEN AMMATTIKOULUUN, JOSSA Jussi aikoo jatkaa opintoja ylä-asteen jälkeen. Kuraattori kutsuu koolle monialaisen yksilökohtainen opiskelijahuollon palaverin, jonka tuotos luvalla lähetetään Jussin ammattikoulun kuraattorille.	opo/kuraattori, Jussi, äiti, luokanvalvoja, koulu terv.hoitaja ym. Jussin asiassa mukana olleet.	kunta	1h ja 1h
	Opo / kuraattori	Pieksämäen kaupunki, sivistystoimi, koulutoimisto	1,00
	Luokanvalvoja (opettaja)	Pieksämäen kaupunki, sivistystoimi, koulutoimisto	1,00
	Kouluterveydenhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Opiskeluterveydenhuolto	1,00
Jussille tehdään ammattikoulussa PALVELUTARPEEN ARVIOPYYNTÖ sosiaalitoimeen.	kuraattori	kunta	1h
	Kuraattori	Pieksämäen kaupunki / Sivistystoimi /Koulutoimisto	1,00
Opiskeluhuollollinen yhteistyö palaveri Jussin ammattikoululla.	kuraattori kutsuu koolle; Jussi, äiti, kuraattori, koulu-th, perheneuvolan työntekijä, etsivä nuorisotyöntekijä	kunta	2h
	Kuraattori	Pieksämäen kaupunki / Sivistystoimi /Koulutoimisto	2,00
	Kouluterveydenhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Opiskeluterveydenhuolto	2,00
	Perheneuvolan työntekijä (terveydenhoitaja?)	Pieksämäki /Perusturva / Perheneuvola	2,00
	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi / Nuorisotoimi	2,00
Koululääkäri, joka tarvittaessa konsultoi perheneuvolan psykiatria, koska Jussi vielä alaikäinen, ottaa kantaa Jussin uniongelmiin ja poissaoloihin.	Jussi, psykiatri, etsivä nuorisotyöntekijä	kunta	1h
	Psykiatri (perheneuvola)	Pieksämäki /Perusturva / Perheneuvola	1,00
	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi / Nuorisotoimi	1,00
Jussi saa sairausloman koulusta/ opintojen tilapäinen keskeytys.	koululääkäri, tarvittaessa perheneuvolan psykiatri (Koulu)lääkäri	kunta	1 h
	Psykiatri (perheneuvola)	Pieksämäki /Perusturva / Opiskeluterveydenhuolto	1,00
	Psykiatri (perheneuvola)	Pieksämäki /Perusturva / Perheneuvola	1,00

Mielenterveys- ja päihdepalvelut (Mielenterveystoimisto)

Aikaisemman toimintamallin mukainen prosessikuvaus

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio (Työnantaja)	Työaika, h
20.9.2014 Työtön / Kuntouttavassa työtoiminnassa			
9/24/14 tk-sh (Terveyskeskus: sairaanhoitaja ja nuori, 15 min) ja lääkärin vo-aika (Terveyskeskus: nuori ja lääkäri 30 min); (+ kuntouttava työtoiminta jatkuu) (Kuntouttavan työtoiminnan kustannus: työpäivältä nuori saa 9 €/pv)	Sairaanhoitaja (terveyskeskus)	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,25
	(Terveyskeskus)lääkäri	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,50
10/20/14 Jussi ei tule tk-sh vo-ajalle (Terveyskeskus: sairaanhoitajan varatun työajan menetyks 30 min)	Sairaanhoitaja (terveyskeskus)	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,50
12/2/14 Tk-lääkäri uusii Jussin reseptit (Terveyskeskus: lääkäri ja nuori, 20 min).	(Terveyskeskus)lääkäri	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,33
1/23/15 Tk-sh kirjoittaa päivän sairausloman vatsa- ja päänsäryn vuoksi (Terveyskeskus: sairaanhoitaja ja nuori, 30 min).	Sairaanhoitaja (terveyskeskus)	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,50
1/25/15 TK:ssa sh kirjoittaa Jussille 2 pv:n si flunssan vuoksi (Terveyskeskus: sairaanhoitaja ja nuori, 30 min).	Sairaanhoitaja (terveyskeskus)	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,50
2/25/15 Jussin elämäntilanne on esillä KUNTOUTUKSEN ASIAKASTYÖRYHMÄSSÄ, jossa mukana psyk.plk:lta psykiatri. Sovitaan tutkimuksista ja hoitokontaktista psykiatrian poliklinikalla. Jussi on täyttänyt 18 vuotta. Jussi jatkaa etsivä nuorisotyöntekijän kanssa tapaamisia (Psyk. plk: nuori, psyk.plk:n psykiatri, tk-lääkäri, Kelan-, TE-keskuksen- ja sosiaalitoimen työntekijä; 45 min)	Psyk.plk:n psykiatri	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,75
	(Terveyskeskus)lääkäri	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,75
	Vakuutussihteeri / kuntoutuksen asiantuntija	Kela/Valtio	0,75
	Kuntoutuksen asiantuntija / erityistyövoimaneuvoja	TE-keskus/Valtio	0,75
	Sosiaalityöntekijä	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,75
3/12/15 Jussi tulee päivystykseen psyk plk:lle yhdessä etsivä nuorisotyöntekijän kanssa. Jussi on ollut Mediapajalla kuntouttavassa työtoiminnassa, jossa paniikkioireet ovat lisääntyneet. Jussilla on myös pelkoja ihmisiä ja uusia asioita kohtaan ja hän on alkanut eristäytyä kotiin. Työtoimintaan ei ole tullut lähdettyä ja siksi Jussin tilanteeseen on puututtu. Etsivä nuorisotyöntekijän kanssa Jussi on pitänyt yhteyttä joko puhelimitse tai he ovat kohdanneet noin 1 x viikossa (Puhelinaika 2 x 15 min/vk, 1 x 1h/vk). Jussilla itsellä on toive tavata psykiatri. Hän on itsekin huolissaan, kun arki ei tunnu sujuvan ja lähteminen kotoa on hankalaa. Netti-pelit ja tietokone vie paljon Jussin aikaa, myös yöllä. Jussi kertoo, että hänellä on paikkakunnalla yksi ystävä, jota harvoin näkee, puhelimen välityksellä ovat yhteydessä. (nuori, etsivä nuorisotyöntekijä ja psyk. plk:n päivystävä sairaanhoitaja, 30 min)	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi / Nuorisotoimi	0,50
	Psyk. plk:n päivystävä sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Akuuttihoito	0,50
25.3.2015 Jussi tapaa psykiatrin (Psykiatrian poliklinikka: lääkäri ja nuori, 45 min). Jussi kertoo, että unet ovat OK, kun vihdoin menee nukkumaan, sen sijaan mielialat vaihtelevat ja yleinen jaksaminen on alentunut. Jussi aloittaa mielialaa kohentavan lääkityksen.	(Psykiatrian poliklinikka) lääkäri	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,75
Jussi aloittaa myös Pientareella nuorten keskusteluryhmässä 1 x vk:ssa (1 x 1 h/vk), joka on edellytys työmarkkinatukeen. Kuntouttava työtoiminta on nyt "katkolla".	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Nuorisotoimi / Pientare	8,25

Kehitetyn uuden toimintamallin mukainen prosessikuvaus

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio (Työnantaja)	Työaika, h
Jussin sairausloman/ keskeytyksen ajaksi Jussi voi osallistua ip-toimintaan, Paussi-toimintaan Pientareella. Jussi tapaa Pientareella Kela-neuvojan ja sos.työntekijän, joiden kanssa hän selvittää toimeentuloasiat. Pientareella Jussi tapaa myös TE-psykologin, kenen kanssa selvittelee muita ammatinvalinta mahdollisuuksia.	etsivä nuorisotyöntekijä, Kela-neuvoja, sosiaalityöntekijä, TE-psykologi	kunta	1h -
	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi / Nuorisotoimi	1,00
	Etuuskäsittelijä/Kela-neuvoja	Kela/Valtio	1,00
	TE-toimiston psykologi	TE-toimisto/Valtio	1,00
	Sosiaalityöntekijä	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,00
Jussi erotetaan koulusta. Jussin kanssa yhdessä sovitaan ns. "siirtopalaveri".	Jussi, kuraattori, TE-työntekijä, ammatinvalinnan psykologi, sos.työntekijä, Kela-neuvoja, etsivä nuorisotyöntekijä, mtt-työntekijä. (Jussi täyttänyt 18 v.)	kunta	1h
	Kuraattori	Pieksämäen kaupunki / Sivistystoimi /Koulutoimisto	1,00
	TE-työntekijä (TE-toimiston asiantuntija)	TE-toimisto/Valtio	1,00
	Ammatinvalinnan psykologi	TE-toimisto/Valtio	1,00
	Sosiaalityöntekijä	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,00
	Etuuskäsittelijä/Kela-neuvoja	Kela/Valtio	1,00
	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi / Nuorisotoimi	1,00

Mielenterveys- ja päihdepalvelut (Mielenterveystoimisto)

Aikaisemman toimintamallin mukainen prosessikuvaus

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio (Työnantaja)	Työaika, h
Pientareen nuorten keskusteluryhmään osallistuminen ajalla 25.3.-15.9.2015 yhteensä 24 vko, joista poissa 2 vko. Keskusteluryhmässä 3-5 henkilöä: ryhmää ohjasivat etsivän nuorisotyön tekijät vuorotellen tai yhdessä 1-2 työntekijää.	Etsivä nuorisotyöntekijä (menetetty työaika)	Pieksämäki /Nuorisotoimi / Pientare	0,75
4/7/15 Jussi saa päivän sairausloman tk:sta (Terveyskeskus: Lääkäri ja nuori, 20 min).	(Terveyskeskus)lääkäri	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,33
4/10/15 1. tapaaminen psyk plk:lla/sh (Psykiatrian poliklinikka: sairaanhoitaja ja nuori, 45 min). Jussi kertoo olleensa 2 vk:a poissa nuorten ryhmästä. Hän kertoo, ettei vaan saa lähdettyä kotoa. Hän jää katsomaan tv:tä, pelaamaan tai kuuntelemaan musiikkia. Sovitaan, että Jussi sopii etsivän nuorisotyöntekijän kanssa kotoa hauista ryhmään, koska Jussi itsekin toivoo voivansa jatkaa ryhmässä. Seuraava tapaaminen sovitaan 4.5. -15.	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,75
4/22/15 Jussi tapaa psykiatrin (Psykiatrian poliklinikka: psykiatri ja nuori, 45 min), jossa Jussi toteaa, että valvominen on lisääntynyt, eikä hän koe lääkkeestä olevan apua. keskustelussa käy ilmi, että Jussi käyttää alkua pari kertaa kk:ssa 10-20 annosta baarissa kavereiden kanssa. Silloin Jussi kertoo olevansa sosiaalisempi ja puheliaampi. Lääkärin kanssa Jussi keskustelee mahdollisesta Kelan terapiasta jatkossa.	Psyk.plk:n psykiatri	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,75
5/4/15 Jussi ei saavu psyk sh:n tapaamiseen (menetetty työaika 45 min). Puhelinyhteydessä sovitaan uusi aika 6.5.-15 (nuori ja psykiatrian sairaanhoitaja, 15 min).	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,75
5/6/15 2. tapaaminen psyk plk:lla/ sh (sairaanhoitaja ja nuori, 45 min). Jussi on nyt käynyt Pientareen ryhmässä x1 (Etsivä nuorisotyöntekijät ja nuoret 1 h/vk) ja hän kertoo, että pienessä ryhmässä hänen on helppo olla ja hänet otetaan hyvin vastaan, mutta tunnustaa, että hänen on vaikea edelleen lähteä kotoa liikkeelle ja sitoutua, mutta hän haluaa yrittää. Jussi kertoo, että nämä tapaamiset ja ryhmä riittävät hänelle tällä hetkellä. Hän ei halua sitovampaan terapiaan. +Jussi kertoo viikonloppuna olleensa maalla metsätöissä ja tavanneensa myös siskoa perheineen siellä. Sovitaan uusi tapaamisaika 22.5.-15.	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,25
	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,75
5/22/15 Jussi ei tule eikä vastaa puheluun (Psyk.plk: psykiatrian sairaanhoitaja 10 min; menetetty työaika 45 min).	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,17
	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,75
5/28/15 Jussi tulee psykiatrin vastaanotolle (Psykiatrian poliklinikka: psykiatri ja nuori, 45 min): Jussi on virkeä, hän suunnittelee tulevaisuutta ja on kiinnostunut esim. kuntouttavasta työtoiminnasta Savosetillä, johon oli syksyllä-14 käynyt tutustumassa. Jussi lupaa itse ottaa sinne yhteyttä. Häntä kiinnostaa tulevaisuudessa puualan opinnot. Jussi on halukas jatkamaan psyk-sh tapaamisia.	Psyk.plk:n psykiatri	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,75
5/29/15 Jussille lähetetään uusi tapaamisaika psyk-sh:lle (Psykiatrian poliklinikka: tekstiviestinä ja postissa, psykiatrian sairaanhoitaja, 10 min).	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,17
6/10/15 Jussi soittaa, että on kipeä, sovitaan uusi aika 17.6.-15 (Psykiatrian poliklinikka: psykiatrian sairaanhoitaja ja nuori, 15 min).	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,25
Menetetty työaika 45 min	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanottoiminta	0,75

Kehitetyn uuden toimintamallin mukainen prosessikuvaus

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio (Työnantaja)	Työaika, h
	mtt-työntekijä (Psykl.plk:n sairaanhoitaja?)	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	1,00
"Hyvinvointi"-tapaaminen	Pientareella th, jossa Jussilla on samalla mahdollisuus terveystarkastukseen ja ammatinvalinnan ohjaukseen.	kunta	1h
Kokonaisvaltainen palvelusuunnitelma	Terveystarkastaja Jussi, etsivä nuorisotyöntekijä, TE, Kela, sos. Mtt	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta kunta	1,00 1h
	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi / Nuorisotoimi	1,00
	Sosiaalityöntekijä	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,00
	Etuuskäsittelijä/Kela-neuvoja	Kela/Valtio	1,00
	TE-työntekijä (TE-toimiston asiantuntija)	TE-toimisto/Valtio	1,00
	mtt-työntekijä (Psykl.plk:n sairaanhoitaja?)	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	1,00
Jussi tulee yhdessä etsivänuorisotyöntekijän kanssa mtt:n työntekijän luo, jossa sovitaan psykiatrin tapaamisesta lääkeseisäoissa. Jussille annetaan mahdollisuus aloittaa terapiakeskustelut mtt:ssä, kun on itse valmis. Muuten Jussi jatkaa yhteistyötä etsivänuorisotyöntekijän kanssa. Pientareella tehdyn palvelusuunnitelman mukaan joko työpajalla, kuntouttavassa, työkokeilussa. Etsivänuorisotyöntekijä tukee Jussia myös harrastustoimintaan tutustumiseen.	Etsivä nuorisotyöntekijä, mtt:n psykiatri, mtt-hoitaja. Eri harrastusten edustajat.	kunta, yksityiset yhteisöt ym	1h

Mielenterveys- ja päihdepalvelut (Mielenterveystoimisto)

Aikaisemman toimintamallin mukainen prosessikuvaus

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio (Työnantaja)	Työaika, h
6/17/15 Jussi ei tule, eikä vastaa puheluun. Jätetään yhteydenottopyyntö tekstarilla (Psykiatrian poliklinikka: psykiatrian sairaanhoitaja, puheluyritys ja tekstiviesti 10 min; työajan menetys 45 min)	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	0,17
	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	0,75
7/27/15 Jätetään uusi yhteydenottopyyntö ja muistutetaan psykiatrin ajasta (psykiatrian poliklinikka: tekstiviesti+ kirje, psykiatrian sairaanhoitaja, 10 min).	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	0,17
8/5/15 Jussi ei saavu psykiatrin vastaanotolle (psykiatrian poliklinikka: psykiatrin työajan menetys, 45 min).	Psykiatri	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	0,75
9/19/15 Jussi itse tulee sopimaan kansliaan uutta psykiatrin aikaa, kun oli unohtanut edellisen (toimistos sihteeri ja nuori, 15 min; nuori ja psyk.plk:n sairaanhoitaja, 30 min). Viikonloppuisin Jussi on ollut maalla. Etsivän nuorisotyöntekijän kanssa hän on sopinut kuntouttavan työtoiminnan palaverista. Sovitaan Jussin kanssa psykiatrin aika 15.9.15 ja psyk-sh aika 26.8.-15.	Toimistos sihteeri	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	0,25
8/26/15 Jussi ei tule tapaamiseen (sairaanhoitajan työajan menetys 45 min). Hän vastaa puheluun ja kertoo, että oli ymmärtänyt tapaamisajankohdan tuntia myöhäisemmäksi. Sovitaan uusi aika 1.9.-15 (puhelu, sairaanhoitaja ja nuori 15 min).	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	0,75
	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	0,17
9/1/15 Jussi soittaa ja peruu ajan, sovitaan uusi aika 10.9.-15 (puhelu, psykiatrian sairaanhoitaja ja nuori, 10 min; sairaanhoitajan työajan menetys, 45 min)	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	0,17
	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	0,75
9/10/15 Jussi ei tule tapaamiseen, eikä vastaa puheluun (Sairaanhoitajan työajan menetys 45 min).	Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	0,75
9/15/15 Jussi ei saavu psykiatrin vastaanotolle.....(Psykiatrin työajan menetys, 45 min) Psyk.plk:lla Jussin tapaamiset alkoivat 12.3.2015 - päivystysvastaanotolta Tapaamisiin varattu aika on 45 min ja puheluihin 15 min Tavoitteena on tukea Jussin jaksamista arjessa, psyykkisen voiminnan paraneminen, vrk-rytmin palauttaminen ns. normaaliin suuntaan, Jussin ”voimaantumisen” pienin askelin sopivan toiminnan kautta uudelleen opiskeluun... Keinoina:(psyk.plk) sopiva lääkitys(psykiatri) ja keskusteluterapia (sairaanhoitaja); (Pientare) nuortenryhmä ja etsivä nuortentyöntekijän tapaamiset; (TE-keskus) kuntouttava työtoiminta Haaste/pohdinta Jussin vaikeus lähteä liikkeelle kotoa, vrk-rytmi, meidän ”jalkautumattomuus” ja mahdollisuus tiiviimpään kiinnittämiseen, yhteistyön lisääminen eri tahojen kesken....	Psykiatri	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	0,75
16.9.2015 Jussi jäi jonnekin... Edelleen työtön			
		Yhteensä	130,50

Kehitetyn uuden toimintamallin mukainen prosessikuvaus

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio (Työnantaja)	Työaika, h
	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi / Nuorisotoimi	1,00
	mtt-työntekijä (Psyk.plk:n sairaanhoitaja?)	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	1,00
	Psyk.plk:n psykiatri	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	1,00
	Edustajat	Urheiluseurat, järjestöt jne.	???
Psykiatrin vastaanotto, jossa keskustellaan mahdollisesta lääkityksestä tai sen lopettamisesta.	Mtt:n psykiatri	kunta	1h
	Psyk.plk:n psykiatri	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta	1,00

Koska Jussista otetaan koppi jo yläasteella ja ammattikoulussa, ei Jussi "huku" tietämälle poluille. Etsivänuorisotyö on Jussin kohdalla AVAIN kohti Jussin itsensä määrittelemää tulevaisuutta.

Yhteensä

37,00

LIITE 3. Orvokin ja Oonan palveluprosessit aikaisemman toimintamallin mukaan.

Pieksämäen kaupunki, Etsivä nuorisotyö Aikaisempi toimintamalli

Palvelu-/hoitokontaktit:

Orvokki, opiskelija ammattikoulussa

1. Nuoren tarina ennen palveluverkostosta tippumista, prosessin kuvaus ajankäytön näkökulmasta

Joulukuu 2014 Opiskelija saapuu joulukuussa etsivän nuorisotyöntekijän sekä nuorten sairaanhoitajan päivytystvastaanotolle oppilaitoksessa. Opiskelija kertoo, että hänet ohjattiin opinto-ohjaajan luota käymään päivytysvastaanotolla, koska hänelle on kertynyt runsaasti poissaoloja. Opiskelija kertoo, että hänellä on runsaasti poissaoloja, koska hän usein nukkuu pommiin eikä jaksaa myöhästyttyään lähteä kouluun. Tätä on kuulemma ollut jo yläkouluajoista lähtien hänellä.

Oppilaitos: etsivä nuorisotyöntekijä, nuori ja nuorten sairaanhoitaja (30 min)

Oppilaitos: etsivä nuorisotyöntekijä, opinto-ohjaaja ja nuori (30 min)

Nuorten sairaanhoitaja varaa nuorelle uuden ajan, jossa hän voi tulla purkamaan omaa ahdistustaan. Nuori kokee tämän hyväksi. Samalla etsivä nuorisotyöntekijä tarttuu kiinni nuoren puheessa siihen, että vapaa-aika kuulostaa tyhjälle eikä nuorella ole mitään mielekästä koulun ulkopuolella. Nuori on vasta paikkakunnalle muuttanut, mutta ei tunne täältä ketään. Nuorisotyöntekijä ottaa nuoresta kopin ja sanoo voivansa tutustuttaa nuorelle kaupunkia ja Nuorisotoimen palveluja. Tämä kuulostaa nuoresta hyvältä.

Etsivä nuorisotyö: Etsivä nuorisotyöntekijä esittelee nuorelle nuorisotoimen palveluja (2 h)

Nuoren kanssa juttellessa käy ilmi, että häntä on alkanut mietityttää, että onko opiskeltava ala hänen juttunsa. Hän kokee turhauttavaksi, kun kokkiopinnot eivät ole häntä varten vaan häntä enemmän kiinnostaisi tarjoilijan opinnot, mutta niitä voi suorittaa vain Varkaudessa ja Mikkelissä. Tätä asiaa nuori ei ole kuulemma käynyt opinto-ohjaajan kanssa läpi, joten etsivä nuorisotyöntekijän kanssa nuori lähtee käymään opon juttusilla, missä asiaa selvitetään.

Opinto-ohjaajan juttusilla opo kertoo myös mahdollisuudesta suorittaa Pieksämäen yksikössä yhteiset opinnot Hotelli-ravintola ja matkailualalla ja suorittaa lopuksi Mikkelin yksikössä loput opinnot viimeisenä vuotena. Harjoittelut ja näytöt nuori voi suorittaa Pieksämäellä. Etsivä nuorisotyöntekijä kertoo nuorelle Kelan maksamasta koulumatkatuesta, joka avustaisi nuorta koulumatkan kustannuksissa. Tämä kuulostaa nuoresta hyvälle, koska hän ei haluaisi taas muuttaa ja muutaman kuukauden matkustaminen viimeisenä opiskeluvuonna ei kuulosta hänestä pahalle vaihtoehdolle.

Nuori tutustuu Pieksämäen Nuorisotoimen tarjontaan ja lopulta osallistuu Nuorisoasema Pientareen toimintaan ja saa siellä kavereita joita tavata myös vapaa-ajallaan. Nuori on jälleen motivoitunut koulusta, kun tietää voivansa suorittaa haluamansa tutkinnon.

Pientare: mikä osallistumisen määrä Pientareessa ja paljonko vie eri työntekijöiden aikaa ja millä aikavälillä? Tammikuussa 2 h/vko, osallistujia 2-3.

Nuorten sairaanhoitajan tapaamiset jäävät pois muutaman kerran jälkeen, kun nuori on saanut asiansa raiteilleen ja mieliala on kohentunut huomattavasti.

Tammikuu 2015 Oppilaitos: nuorten sairaanhoitaja ja nuori (3 x 30 min?)

Työntekijä/Nimike	Organisaatio/Työnantaja	Työaika, h
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	0,50
Nuorten sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva /Opiskeluterveydenhuolto	0,50
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	0,50
Opinto-ohjaaja	Etelä-Savon koulutus Oy	0,50
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	2,00
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	0,75
Opinto-ohjaaja	Etelä-Savon koulutus Oy	0,75
Työpajan ohjaaja	Pieksämäki /Nuorisotoimi /Pientare	3,20
Nuorten sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva /Opiskeluterveydenhuolto	1,50
	Yhteensä	10,20

Palvelu-/hoitokontaktit:

Oona, opiskelija ammattikoulussa

2. Verkoston syrjäyttämä nuori, prosessin kuvaus ajankäytön näkökulmasta

Syyskuu 2014 Pientare: vanhemmalta ilmoitus etsivälle nuorisotyöntekijälle (20 min, syyskuu)

Pientare: etsivä nuorisotyöntekijä ja nuori, haku ja tapaaminen (2,5 h), sisältää ohjauksen ja neuvonnan sekä yhteydenoton Kelaan ja asumistuen hakemisen (40 min); sisältää myös ajanvarauksen puhelimitse opinto-ohjaajalle (15 min).

Sairausloma noin 4 viikkoa yhteensä. Väliaikainen opintojen keskeytys 1 kk, loka-marraskuu

Lokakuu 2014 Koulu: Tapaaminen, etsivä nuorisotyöntekijä, opinto-ohjaaja ja nuori (45 min). Nuori jättää eroanomuksen. Lokakuu 2014

Työtön

TE-keskus: Etsivä nuorisotyöntekijä, nuori ja TE-keskuksen virkailija (20 min).

Kela: Etsivä nuorisotyöntekijä, nuori ja Kelan virkailija (Kelän asumistuen hakeminen, 20 min).

Sosiaalisto: Etsivä nuorisotyöntekijä, nuori ja sosiaaliohjaaja (toimeentulotuen hakeminen, 30 min).

Psykiatrian poliklinikka: Etsivä nuorisotyöntekijä, nuori ja vastaanottovirkailija, josta aika hoitajalle (10 min). Hoitajan ja nuoren tapaaminen ja ohjaus psykiatrille kahden viikon kuluuttua (20 min).

Psykiatrian poliklinikka: Nuori ja psykiatri (20 min).

Marraskuu 2014 TE-toimisto: Etsivä nuorisotyöntekijä, nuori ja TE-toimiston virkailija (ohjaus ja neuvonta ja aktivointisuunnitelman ajankohdasta sopiminen kuukauden päästä, 20 min).

Pientare: Etsivä nuorisotyöntekijä ja nuori, tapaamisia 4 x viikossa 1 h 15 min. Aikavälillä marras-

Pientare: Yhteydenottoyrityksiä nuoreen aktivointisuunnitelman tekemisen menon osalta 4 x 10 min.

Joulukuun 2014 Pientare: Etsivä nuorisotyöntekijä menee nuoren luo, keskustelu ja soitto TE-toimistoon (1 h).

TE-toimisto: Etsivä nuorisotyöntekijä, sosiaalityöntekijä, TE-toimiston virkailija ja nuori ? (aktivointisuunnitelma 1 h). Nuori ei halua tulla varatulle ajalle.

Tammikuu 2015 TE-toimisto: Etsivä nuorisotyöntekijä, sosiaalityöntekijä, TE-toimiston virkailija ja nuori ? (aktivointisuunnitelma 1 h). Toteutui täällä.

Työpaja: Etsivä nuorisotyöntekijä ja nuori (tutustuminen), ajan varaaminen työttömien terveystarkastuksesta, 1 h.

Nuori ei ole mennyt sovittulle terveystarkastusajalle.

Pientare: Soitto nuorelle terveystarkastuksen toteutumisesta ja yhteydenotto asiasta terveydenhoitoon (15 min), soitto työvoimatoimistoon (15 min). Soitto terveydenhoitajalle ja ajan varaaminen (15 min).

Terveyskeskus: hoitaja ja nuori, terveystarkastus, ja lähete huume-seuloihin (30 min).

Terveyskeskus: Etsivä nuorisotyöntekijä ja nuori, huume-seulakäytännöistä kertominen (15 min).

Terveyskeskus: hoitaja ja nuori (huume-seulat) 20 min.

Työpaja: Etsivä nuorisotyöntekijä ja nuori sekä työpajan työntekijä (tutustuminen työpajaan ja aloittamisesta sopiminen), 1h.

Pieksämäen seudun liikunta ry, nuorten työpaja

Helmikuu 2015 Kuntouttava työtoiminta työpajalla, aikavälillä helmi-toukokuu 2015

Työpaja: Etsivä nuorisotyöntekijä saa tiedon työpajalla keskeytyksestä, soitto nuorelle (20 min).

Toukokuun 2015 Työpaja ja etsivä nuorisotyö: Työtoiminnan lopetus poissaolojen vuoksi (15 min).

Pieksämäen seudun liikunta ry, nuorten työpaja

Pientare: Etsivä nuorisotyöntekijä, yhteydenottoyrityksiä 5 x 15 min.

Pientare: Yhteydenotto puhelimitse nuoren äitiin (15 min).

Toukokuun 2015 Etsivä nuorisotyö: Etsivä nuorisotyöntekijä ja nuori, keskustelu (aihe: työpajajakson loppuminen), 1h.

Työntekijä/Nimike	Organisaatio/Työnantaja	Työaika, h
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Nuorisotoimi /Pientare	0,33
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Nuorisotoimi /Pientare	2,50
Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	0,67
Opinto-ohjaaja	Etelä-Savon koulutus Oy	0,25
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	0,75
Opinto-ohjaaja	Etelä-Savon koulutus Oy	0,75
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	0,33
Työvoimaneuvoja	TE-toimisto/Valtio	0,33
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	0,33
Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	0,33
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	0,50
Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva /Aikuissosiaalityö	0,50
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	0,17
Vastaanottovirkailija	Pieksämäki /Perusturva /Vastaanottoiminta	0,17
Psyk.plk:n sairaanhoitaja	Pieksämäki /Perusturva /Vastaanottoiminta	0,33
Psyk.plk:n psykiatri	Pieksämäki /Perusturva /Vastaanottoiminta	0,33
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	0,33
Työvoimaneuvoja	TE-toimisto/Valtio	0,33
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Nuorisotoimi /Pientare	40,00
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Nuorisotoimi /Pientare	0,67
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	1,00
Työvoimaneuvoja	TE-toimisto/Valtio	0,08
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	0,75
Sosiaalityöntekijä	Pieksämäki /Perusturva /Aikuissosiaalityö	0,75
Työvoimaneuvoja	TE-toimisto/Valtio	0,75
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	1,00
Sosiaalityöntekijä	Pieksämäki /Perusturva /Aikuissosiaalityö	1,00
Työvoimaneuvoja	TE-toimisto/Valtio	1,00
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	1,00
Terveydenhoitaja	Pieksämäki /Perusturva /Vastaanottoiminta	0,50
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Nuorisotoimi /Pientare	0,75
Työvoimaneuvoja	TE-toimisto/Valtio	0,25
Terveydenhoitaja	Pieksämäki /Perusturva /Vastaanottoiminta	0,25
Terveydenhoitaja	Pieksämäki /Perusturva /Vastaanottoiminta	0,50
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	0,25
Terveydenhoitaja	Pieksämäki /Perusturva /Vastaanottoiminta	0,33
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	1,00
Työpajan työntekijä	Pieksämäen seudun liikunta ry, nuorten työpaja	1,00
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	0,33
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	0,25
Työpajan työntekijä	Pieksämäen seudun liikunta ry, nuorten työpaja	0,25
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Nuorisotoimi /Pientare	1,25
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Nuorisotoimi /Pientare	0,25
Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki /Sivistystoimi /Nuorisotoimi	1,00

Yhteensä 65,42

LIITE 4. Mikon palveluprosessi aikaisemman ja kehitetyn uuden toimintamallin mukaan.

Pieksämäen kaupunki, Perusturva, Aikuissosiaalityö

Aikaisempi toimintamalli

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio/ Työnantaja	Työaika, h
--------------------------	-------------------	--------------------------	------------

Mikko, 25-vuotias (kevät 2014), keskeyttäneet kone- ja metallialan opinnot keväällä 2007

2. Epäonnistunut tavoitteen saavuttaminen

8/12/09	Oikeus peruspäivärahaan Mikolla on ollut 12.8.2009 alkaen			
12/7/09	Mikko on asioinut äitinsä kanssa sosiaalivirastossa sosiaaliohjaajan luona 7.12.2009. Mikko asuu vanhempiensa luona. Peruskoulussa Mikkoa on kiusattu ylipainon vuoksi. Mikko on eronnut kone- ja metallialan opinnoista keväällä 2007 opiskeltuaan 1 1/2 vuotta. Mikolla ei ole ammatillista koulutusta. Tämän jälkeen Mikko on kuitenkin päässyt työharjoitteluun ja sitä kautta myös 4-5 kuukaudeksi töihin. Jossain vaiheessa Mikko on työllistynyt vakituisesti kuljetusalalle. Mikko oli kuitenkin saanut sairauskohtauksen maaliskuussa 2009 ja kuorma-autokortti oli otettu Mikolta pois. Näin työt kuljetusalalla ovat päättyneet sairausloman jälkeen elokuussa 2009. Selitystä sairauskohtaukselle ei kuitenkaan löydetty. Työssäoloehto ansiopäivärahaa varten ei valitettavasti ehtinyt täytyä, mutta oikeus peruspäivärahaan Mikolla on ollut 12.8.2009 alkaen. Sosiaaliohjaaja on 7.12.2009 tehnyt Mikolle toimeentulotukipäätöksen. Tapaamiseen ja päätöksentekoon on mennyt <i>aikaa tunti. (asiakas ja sosiaaliohjaaja kasvotusten 1 x 1 h)</i>	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,00
3/28/11	Joulukuun 2009 jälkeen Mikko asioi seuraavan kerran sosiaalivirastossa vasta 28.3.2011 ja hakee tuolloin toimeentulotukea maaliskuulle. Mikko on aloittamassa työharjoittelua, joten Mikolla on aikavaraus TE-toimistossa 4.4.2011. Mikko asuu edelleen vanhempiensa kanssa. Sosiaaliohjaaja on hylännyt Mikon toimeentulotukihakemuksen, koska hakijan tulot ovat olleet huomiotavia menoja suuremmat. Tapaamiseen ja päätöksentekoon on mennyt noin <i>45 minuuttia. (asiakas ja sosiaaliohjaaja kasvotusten 1 x 45 min)</i>	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,75
4/4/11	Mikolla on aikavaraus TE-toimistossa 4.4.2011 (Saapuiko Mikko paikalle? Menetetty työaika?)	Työvoimaneuvoja (menetetty työaika)	TE-toimisto/Valtio	0,50
24.5.2012 (jatkuva asiakkuus alkaa)	Tämän jälkeen Mikko on ottanut yhteyttä sosiaalivirastoon soittamalla 24.5.2012. Mikko on kertonut, että hänet heitetään ulos kotoa. Välit isään ovat todella huonot. Isä tekee yötyötä ja äiti on sairauseläkkeellä. Mikko itse on ollut työelämävalmennuksessa. Armeijasta hänet on vapautettu. Mikko olisi halunnut varata ajan sosiaalivirastoon, mutta sosiaalityöntekijä on puhelimitse ohjannut Mikkoa etsimään asuntoa ja olemaan sitten yhteydessä sosiaaliohjaajaan. Mikolle on kerrottu myös ensisijaisten etuuskien hakemisesta ja vuokravakuuden myöntämisperusteista. Puhelu on kestänyt <i>10 minuuttia. (sosiaaliohjaaja ja asiakas puhelimitse 1 x 10 min)</i>	Sosiaalityöntekijä	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,17
6/15/12	Tämän jälkeen Mikko on hakenut toimeentulotukea vuokravakuuteen 15.6.2012 saapuneella kirjallisella hakemuksella. Sosiaaliohjaaja on 15.6.2012 myöntänyt maksusitoumuksen vuokravakuuteen. Päätöksen tekemiseen on mennyt aikaa noin <i>puoli tuntia. (kirjallisen toimeentulotukihakemuksen käsittely ja päätöksenteko sosiaaliohjaajan toimesta 1 x 30 min)</i>	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
25.-29.6.2012	Mikko on hakenut 18.6.2012 saapuneella kirjallisella hakemuksella toimeentulotukea myös kesä- ja heinäkuulle. Sosiaaliohjaaja on 25.6.2015 tehnyt kuitenkin päätöksen vain kesäkuulle. Mikko on hakenut hakemuksessaan tukea myös uuden asunnon perushankintoihin (sänky, pöytä, tuoleja ym). Asiaa on käsitelty aikuissosiaalityön tiimipalaverissa 28.6.2012 ja sosiaaliohjaaja on 29.6.2012 myöntänyt Mikolle täydentävänä toimeentulotukena uuden asunnon kalustehankintoihin 100 euroa. Kaiken kaikkiaan Mikon asioiden käsittely ja päätösten tekeminen ovat kestäneet <i>noin tunnin. (kirjallisen toimeentulotukihakemuksen käsittely: sosiaaliohjaaja 1 x 1h)</i>	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,00
	Tiimipalaveri 2 sosiaaliohjaajaa	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,33
	Tiimipalaveri 3 sosiaalityöntekijää	Sosiaalityöntekijä	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
7/5/12	Heinäkuulle Mikko on hakenut toimeentulotukea 2.7.2012 saapuneella kirjallisella hakemuksella. Sosiaaliohjaaja on tehnyt päätöksen 5.7.2012 noin 20 minuutissa. (toimeentulotukihakemuksen käsittely: sosiaaliohjaaja 1 x 20 min)	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,33

Kehitetyn uuden toimintamallin mukainen prosessikuvaus

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio/ Työnantaja	Työaika, h
Sosiaalihoaja on tehnyt Mikolle toimeentulotukipäätöksen 7.12.2009. Tapaamisella sosiaalihoaja on selvittänyt Mikon tilannetta kokonaisvaltaisesti. Tämän pohjalta sosiaalihoaja aloitti myös Mikon palvelutarpeen arvion. Ensimmäiseen ja päätöksentekoon meni aikaa 1,5 tuntia.	Sosiaalihoaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,5
Mikolle varattiin myös aiemmin aika monialaiseen yhteispalveluun monialaista työllistymissuunnitelmaa varten tammikuulle 2010. Tähän ovat osallistuneet Mikon ja sosiaalihoajan lisäksi TE-toimiston asiantuntija ja työttömien terveydenhoitaja. Ajan varaamiseen meni aikaa 15 minuuttia ja itse suunnitelman tekemiseen tunti.	Sosiaalihoaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,25
	Terveydenhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Terveyspalvelut	1,25
	TE-toimiston asiantuntija	TE-toimisto/Valtio	1,25
Palvelutarpeen arviota varten sosiaalihoaja pyysi Mikon luvalla terveystietoja terveydenhuollon puolelta. Aikaa pyynnön tekemiseen meni puoli tuntia. Saatujen tietojen pohjalta palvelutarpeen arvio saadaan tehtyä yhdessä Mikon ja hänen äitinsä kanssa helmikuussa 2010. Palvelutarpeen arvion valmistelu on vienyt sosiaalihoajalta aikaa 2 tuntia ja itse tapaaminen tunnin. Mikon sosiaalihuollon asiakkuutta jatkettiin palvelutarpeen arvion valmistuttua sosiaalihoajauksena.	Sosiaalihoaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	3,5
Monialaisessa työllistymissuunnitelmassa Mikolle varattiin aika työttömien terveydenhoitajalle terveystarkastusta varten. Tätä kautta Mikon terveydentilaa selvitettiin edelleen.	Terveydenhoitaja	Pieksämäki /Perusturva / Terveyspalvelut	1,5
Mikolle yritettiin löytää myös palkkatukityötä ansiopäivärahan saamiseksi. Työn löytämiseksi Mikko lähti mukaan työvalmentajan palveluihin tammikuussa 2010. Työvalmentajaa Mikko tapasi kaksi kertaa ja pääsi sitä kautta palkkatukityöhön jo maaliskuussa 2010.	Työvalmentaja	Yksityinen palveluntuottaja (Savoset)	3
Mikon asiassuunnitelmassa maaliskuussa 2010 sovittiin, että sosiaalihoaja jatketaan myös palkkatukityön aikana. Sosiaalihoaja tapasi Mikkoa edelleen kuukausittain. Tunnin tapaamisilla käytiin läpi Mikon tilannetta ja tuettiin liikuntaharrastuksen pariin. Lisäksi Mikon työnantaja oli kiinnostunut ottamaan Mikon oppisopimuskoulutukseen, joten sosiaalihoaja auttoi selvittämään myös tätä mahdollisuutta. Palkkatukityön jälkeen Mikko aloittikin oppisopimuskoulutuksen. Sosiaalihoaja jatkettiin vielä vuoden 2010 loppuun. Sen jälkeen sosiaalihuollon asiakkuus päätetään tarpeettomana. Tarvittaessa Mikko olisi kuitenkin voinut edelleen ottaa yhteyttä oma työntekijään sosiaalihuollon asiakkuuden uudelleen aloittamiseksi. Yhteydenottoa ei kuitenkaan kuulunut, joten Mikko on valmistunut oppisopimuksella ammattiin ja jatkanut työtä samalla työnantajalla.	Sosiaalihoaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	12
Mikon asiakasprosessi alkoi sosiaalihoajan tapaamisesta 7.12.2009 ja päättyi joulukuussa 2010. Koska Mikon tilanteeseen paneuduttiin heti kunnolla, Mikko ei ehtinyt syrjäytyä. Näin vältettiin myös päihdeongelman syntyminen.			

Aikaisempi toimintamalli

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio/ Työnantaja	Työaika, h
7/19/12 Sosiaaliohjaaja on tavannut Mikon aktivointisuunnitelmassa TE-toimistossa 19.7.2012. Suunnitelmassa on sovittu, että Mikko etsii omatoimisesti palkkatukityötä 13.9.2012 mennessä ja tekee CV:n nettiin. Mikolla ei ole enää ollut oikeutta työttömyysetuuteen, koska hakija on alle 25-vuotias, eikä hänellä ole ammatillista tutkintoa. Suunnitelman tekemiseen meni aikaa puoli tuntia. (TE-toimiston virkailija ja sosiaaliohjaaja: 2 työntekijää x 30 min: aktivointisuunnitelma).	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
	TE-toimiston asiantuntija	TE-toimisto/Valtio	0,50
7/30/12 Elokuulle Mikko on hakenut toimeentulotukea 26.7.2012 saapuneella kirjallisella hakemuksella. Sosiaaliohjaaja on tehnyt päätöksen 30.7.2012 noin 20 minuutissa. (sosiaaliohjaajan kirjallinen toimeentulotukihakemuksen käsittely, 20 min).	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,33
8/24/12 Mikon seuraava kirjallinen hakemus on saapunut sosiaalivirastoon 23.8.2012 ja sosiaaliohjaaja on tehnyt päätöksen samana päivänä <i>parissa kymmenessä minuutissa</i> . (sosiaaliohjaajan kirjallinen toimeentulotukihakemuksen käsittely, 20 min).	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,33
9/27/12 Toimeentulotukea lokakuulle Mikko on hakenut 24.9.2012 saapuneella kirjallisella hakemuksella. Nyt Mikko on ollut mukana Tenho-projektissa. Sosiaaliohjaaja on tehnyt päätöksen 27.9.2012 <i>alle puolessa tunnissa</i> . (sosiaaliohjaajan kirjallinen toimeentulotukihakemuksen käsittely 25 min).	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,42
10/25/12 Mikon marraskuun kirjallinen toimeentulotukihakemus on saapunut sosiaalivirastoon 25.10.2012. Nyt päätöksen on tehnyt toimistosiihteeri hakemuksen saapumispäivänä <i>parissa kymmenessä minuutissa</i> . (toimistosiihteerin tekemä toimeentulotukihakemuksen käsittely, 20 min).	Toimistosiihteeri	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,33
11/5/12 Sosiaaliohjaaja on tavannut Mikon aktivointisuunnitelmassa TE-toimistossa 5.11.2012. Suunnitelmassa on edelleen sovittu, että Mikko etsii omatoimisesti palkkatukityötä. Mikko on mukana myös Tenho-projektissa ja hänelle varattiin aika ammatinvalintapsykologille 29.11.2012. Aktivointisuunnitelman päivittämistä varten Mikolle varattiin aika TE-toimistoon 21.12.2012. Suunnitelman tekemiseen meni aikaa puoli tuntia. (TE-toimiston virkailija ja sosiaalityöntekijä, 2 työntekijää x 30 min: aktivointisuunnitelma).	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
	TE-toimiston asiantuntija	TE-toimisto/Valtio	0,50
11/29/12 Joulukuulle Mikko on hakenut toimeentulotukea 28.11.2012 saapuneella kirjallisella hakemuksella. Toimeentulotukipäätöksen joulukuulle on 29.11.2015 tehnyt sosiaaliohjaaja. Sosiaaliohjaaja on yrittänyt myös tavoittaa Mikkoa tilinumeroon liittyen, mutta Mikkoa ei ole saatu kiinni. Päätöksen tekemiseen on mennyt <i>aikaa puoli tuntia</i> . (sosiaaliohjaajan kirjallisen toimeentulotukihakemuksen käsittely ja soittoyritys, 30 min)	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
12/21/12 (Seuraavan hakemuksen tammikuulle Mikko on laittanut 4.1.2013. Tammikuun perusosaa on alennettu 20 %, koska) Mikko ei sovitusti mennyt ammatinvalinnanpsykologille, eikä saapunut aktivointisuunnitelman päivittämiseen TE-toimistoon 21.12.2012 (soitettu työlinjalle). Näin ollen Mikon työnhaku ei ole ollut enää voimassa.	AmmatINVALINTA-psykologi (menetetty työaika)	TE-toimisto/Valtio	0,25
	Sosiaaliohjaaja (menetetty työaika)	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,25
	TE-toimiston asiantuntija (menetetty työaika)	TE-toimisto/Valtio	0,25
1/4/13 Seuraavan hakemuksen tammikuulle Mikko on laittanut 4.1.2013.			
1/11/13 Tammikuun päätöksen tekemiseen kaikkein selvittelyineen sosiaaliohjaajalta on mennyt aikaa 11.1.2013 reilu puoli tuntia. (sosiaaliohjaaja: puhelu, toimeentulotukihakemuksen käsittely ja alennuspäätös, 35 min)	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,58
1/29/13 Helmikuun kirjallinen hakemus on saapunut sosiaalivirastoon 25.1.2013. Mikko ei edelleenkaan ole laittanut työnhakua voimaan (soitettu työlinjalle), joten myös helmikuun perusosaa on alennettu 20 %. Päätöksen sosiaaliohjaaja on tehnyt 29.1.2013 puolessa tunnissa. (toimeentulotukihakemuspäätös, sosiaaliohjaaja, 30 min)	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
2/21/13 Mikon aktivointisuunnitelma on saatu päivitettyä TE-toimistossa 21.2.2013. Sosiaaliohjaaja on ollut mukana suunnitelman laadinnassa. Mikko etsii edelleen omatoimisesti palkkatukityötä. Mikolle varattiin myös uusi aika ammatinvalinnanpsykologille 19.3.2013. Aktivointisuunnitelman päivittämistä varten Mikolle varattiin puolestaan aika 17.4.2013. Jos muut suunnitelmat eivät toteudu, Mikolle harkitaan kuntouttavaa työtoimintaa. Koska hakijan aktivointisuunnitelma on saatu päivitettyä, sosiaaliohjaaja on korjannut Mikon helmikuun perusosaa. Tämä ja aktivointisuunnitelman päivitys on kestänyt yhteensä noin 45 minuuttia. (TE-toimiston virkailija ja sosiaaliohjaaja, kaksi työntekijää x 45 min: aktivointisuunnitelman päivitys)	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,75
	TE-toimiston asiantuntija	TE-toimisto/Valtio	0,75
2/22/13 Mikko on hakenut kirjallisella hakemuksella toimeentulotukea maaliskuulle 22.2.2013. Sosiaaliohjaaja on tehnyt päätöksen samana päivänä parissa kymmenessä minuutissa. (sosiaaliohjaajan toimeentulotukihakemuksen käsittely, 1 x 20 min)	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,33
3/19/13 Mikolle varattiin myös uusi aika ammatinvalinnanpsykologille 19.3.2013	AmmatINVALINTA-psykologi (menetetty työaika)	TE-toimisto/Valtio	0,25

Aikaisempi toimintamalli

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio/ Työnantaja	Työaika, h
3/27/13 Seuraava kirjallinen hakemus huhtikuulle on saapunut sosiaalivirastoon 26.3.2013. Sosiaaliohjaaja on tehnyt päätöksen seuraavana päivänä. Hakijalle on yritetty myös soittaa 27.3.2013, koska Mikko on hakemuksessaan kertonut helmi- ja maaliskuun vuokrien omavastuuosuksien olevan maksamatta. Lisäksi hakijalla ei pariin kuukauteen ole ollut käytössä pankkikorttia. Mikko on käyttänyt äidin tiliä ja pankkikorttia. Aikaa päätöksen tekemiseen ja asioiden selvittämiseen on mennyt 45 minuuttia. (toimeentulotukihakemuksen käsittely sosiaaliohjaajan toimesta ja asioiden selvittely, 1 x 45 min)	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,75
Sosiaaliohjaaja on tavannut Mikon TE-toimistossa 17.4.2013 aktivointisuunnitelman päivytyksessä. Mikko ei edelleenkaan ole käynyt ammatinvalinnanohjauksessa, joten <i>varattu jälleen aika ammatinvalinnanpsykologille 23.4.2013</i> . Jos suunnitelmat eivät toteudu toukokuun loppuun mennessä, Mikko on luvannut lähteä mukaan kuntouttavaan työtoimintaan. Aktivointisuunnitelma on kestänyt puoli tuntia. (aktivointisuunnitelman päivitys, TE-toimiston virkailija ja sosiaaliohjaaja, 2 työntekijää x 30 min)	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
	TE-toimiston asiantuntija	TE-toimisto/Valtio	0,50
4/23/13 varattu jälleen aika ammatinvalinnanpsykologille 23.4.2013.			
5/6/13 Toimeentulotukihakemuksen toukokuulle Mikko on laittanut 6.5.2013. Sosiaaliohjaaja on tehnyt päätöksen samana päivänä parissa kymmenessä minuutissa. (toimeentulotukihakemuksen käsittely, sosiaaliohjaaja, 1 x 20 min)	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,33
5/29/13 Mikon seuraava kirjallinen hakemus kesäkuulle on saapunut sosiaalivirastoon 28.5.2013. Hakemuksen käsittelyn yhteydessä sosiaaliohjaaja on soittanut työlinsjalle. Sieltä saadun tiedon mukaan Mikon työnhaku ei ole enää voimassa. Näin ollen Mikon kesäkuun perusosaa on alennettu 20 %. Päätöksen kesäkuulle sosiaaliohjaaja on tehnyt 29.5.2013. Päätöksessä Mikkoa on ohjattu asiomaan nuorisosaama Pientareella. Seuraavana päivänä sosiaaliohjaaja on saanut tiedon, ettei Mikko voi aloittaa kuntouttavaa työtoimintaa, koska Mikon seulat eivät ole olleet puhtaat. Aikaa päätöksen tekemiseen ja asioiden selvittämiseen on mennyt noin 45 minuuttia. (toimeentulotukihakemuksen kirjallinen käsittely sosiaaliohjaajan toimesta ja asioiden selvittely, 45 min).	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,75
	TE-toimiston puhelinneuvoja	TE-toimisto/Valtio	0,08
7/1/13 Heinäkuun kirjallisen hakemuksen Mikko on laittanut 28.6.2013. Sosiaaliohjaaja on soittanut Mikolle 1.7.2013. Sosiaaliohjaaja on jättänyt harkinnalla Mikon perusosan alentamatta heinäkuulle, koska Mikolla on nyt hoitosuhde päihde- ja psyk.polille. Mikon kanssa on myös sovittu, että jatkossa vuokrat maksetaan myönnettävästä toimeentulotuesta suoraan vuokranantajalle asumisen turvaamiseksi. Sosiaaliohjaaja on tehnyt päätöksen 1.7.2013 kaikkine selvittelyineen alle tunnissa. (toimeentulotukihakemuksen käsittely ja asioiden selvittely, sosiaaliohjaaja, 50 min)	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,83
2.8.2013 ja 30.8.2013 Elokuun toimeentulotuki on käsitelty sosiaaliohjaajan luona 2.8.2013 (45 minuuttia). Syyskuulle Mikko on tehnyt kirjallisen hakemuksen 29.8.2013. Sosiaaliohjaaja on tehnyt päätöksen 30.8.2013 parissa kymmenessä minuutissa. (toimeentulotukihakemuksen käsittely sosiaaliohjaajan luona kasvatusten, 45 min + sosiaaliohjaajan kirjallisen toimeentulotukihakemuksen käsittely, 20 min).	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,08
10/1/13 Lokakuulle Mikko on hakenut toimeentulotukea 30.9.2013 saapuneella kirjallisella hakemuksella. Sosiaaliohjaaja on kuitenkin tehnyt päätöksen sekä loka- että marraskuulle 1.10.2015 puolessa tunnissa. (toimeentulotukihakemuksen käsittely sosiaaliohjaajan toimesta, 1 x 30 min).	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
12/3/13 Kirjallisen hakemuksen joulukuulle Mikko on laittanut 3.12.2013. Hakemuksen käsittely on kuitenkin edellyttänyt henkilökohtaista asiointia sosiaalivirastossa, joten sosiaaliohjaaja on 3.12.2013 laittanut Mikolle kirjallisen aikavarauksen luokseen.	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,17
12/9/13 Mikko on asionut varatulla ajalla sosiaalivirastossa 9.12.2013. Tapaamisella hakijan asiaa on esitetty käsiteltäväksi kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä. Mikko haluaa kuitenkin vielä harkita asiaa, eikä anna suostumusta asian eteenpäin viemiseksi. Työlinjalta saadun tiedon mukaan Mikon työnhaku on voimassa 30.12.2013 saakka. Mikolla ei enää ole hoitosuhdetta päihde- ja psyk.polille. Tapaamiseen, selvittelyyn ja päätöksen tekemiseen on mennyt aikaa tunti. (toimeentulotukihakemuksen käsittely kasvatusten ja selvittely sosiaaliohjaajan toimesta, 1 h).	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,00
1/17/14 Mikon tammikuun hakemus on saapunut sosiaalivirastoon 16.1.2014. Työlinjalta saadun tiedon mukaan Mikko on uusinut työnhaun netin kautta 15.1.2014. Työnhaku on nyt voimassa 12.2.2014 saakka. Sosiaaliohjaaja on käsitellyt hakemuksen 17.1.2014 puolessa tunnissa. (toimeentulotukihakemuksen käsittely + puhelu, 30 min)	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
	TE-toimiston puhelinneuvoja	TE-toimisto/Valtio	0,08
2/5/14 Mikon helmikuun kirjallinen hakemus on saapunut sosiaalivirastoon 3.2.2014 ja sosiaaliohjaaja on tehnyt päätöksen 5.2.2014 parissa kymmenessä minuutissa. (sosiaaliohjaajan tekemä toimeentulotukihakemuksen käsittely 20 min).	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,33
2/27/14 Maaliskuun kirjallinen hakemus on puolestaan saapunut sosiaalivirastoon 26.2.2014. Hakemuksen käsittelyn yhteydessä sosiaaliohjaaja on soittanut työlinsjalle. Mikon työnhaku on nyt voimassa 31.3.2014 saakka. Päätös maalikuulle on tehty 27.2.2013 puolessa tunnissa. (sosiaaliohjaajan tekemä toimeentulotukihakemuksene käsittely + puhelu 30 min)	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50

Aikaisempi toimintamalli

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio/ Työnantaja	Työaika, h
	TE-toimiston puhelinneuvoja	TE-toimisto/Valtio	0,08
3/27/14 Seuraavan hakemuksen huhtikuulle Mikko on tehnyt 26.3.2015. Sosiaaliohjaaja on tehnyt päätöksen 27.3.2013 parissa kymmenessä minuutissa. Samalla Mikolle on varattu aika sosiaaliohjaajalle toukokuun toimeentulotuen käsittelyä varten. (sosiaaliohjaajan toimeentulotukihakemuksen käsittely, 20 min)	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,33
4/14/14 Mikko ei saapunut aktivointisuunnitelmaan TE-toimistoon 14.4.2013.	Sosiaaliohjaaja (menetty työaika)	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,25
	TE-toimiston asiantuntija (menetty työaika)	TE-toimisto/Valtio	0,17
TE-toimistossa on kuitenkin selvinnyt, että Mikolla on ollut työmarkkinatukioikeus, koska hän on täyttänyt 25 vuotta . Nyt Mikolle on annettu 15 päivän karenssi, koska aktivointisuunnitelmaa ei ole saatu päivitettyä. Sosiaaliohjaajalta meni aikaa TE-toimistossa käymiseen 15 minuuttia.	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,25
	Työttömyysturva-asiantuntija	TE-toimisto/Valtio	0,50
6/16/14 Mikko ei saapunut TE-toimistoon seuraavaankaan aktivointisuunnitelman päivittämiseen 16.6.2014, joten hänen työnhaku katkesi. Nyt Mikolle on annettu myös työssäoloehto, koska hän on menettänyt toistuvasti työvoimapolitiittisesti arvioituna moitittavasti. Kesäkuun toimeentulotukihakemuksen Mikko on jättänyt vasta 26.6.2014. Myös kesäkuun perusosaa on alennettu 20 %, koska hakija ei ole saapunut aktivointisuunnitelman päivitykseen. Työnhaun Mikko on kuitenkin laittanut uudelleen voimaan 26.6.2014. Sosiaaliohjaajalta on mennyt aikaa turhaan TE-toimistokäyntiin ja päätöksen tekemiseen tunnin verran.	Sosiaaliohjaaja (menetty työaika)	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,25
	TE-toimiston asiantuntija (menetty työaika)	TE-toimisto/Valtio	0,25
	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,75
7/30/14 Mikko on soittanut oman työntekijän kesäloman aikana sosiaalityöntekijälle sosiaalivirastoon 30.7.2014. Mikko olisi halunnut ajan samalle viikolle, mutta Mikkoa on ohjattu soittamaan seuraavalla viikolla omalle työntekijälle (puhelu kesti alle 10 minuuttia).	Sosiaalityöntekijä	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,17
8/4/14 Mikon työnhaku on jälleen mennyt poikki, koska Mikko ei ole saapunut TE-toimiston aikavaraukseen 4.8.2015.	TE-toimiston asiantuntija (menetty työaika)	TE-toimisto/Valtio	0,25
8/11/14 Sosiaaliohjaajan luona Mikko on asioinut 11.8.2014 ja hakenut toimeentulotukea heinä- ja elokuulle. Sosiaaliohjaaja on myöntänyt takautuvaa toimeentulotukea heinäkuulle vain maksamattomaan vuokraan. Elokuun perusosaa on jälleen alennettu 20 %, koska Mikko ei saapunut TE-toimiston aikavaraukseen. Mikko kertoo tapaamisella, että hänelle on tulossa 30 päivän linnatuomio. Tapaaminen ja päätöksen tekeminen on kestänyt 45 minuuttia.	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,75
9/2/14 Syyskuun toimeentulotukea varten Mikko varasi itse ajan sosiaaliohjaajalle 1.9.2014, mutta ei sitten kuitenkaan saapunut varaamalleen ajalle 2.9.2014 (vei turhaa aikaa noin 15 minuuttia).	Sosiaaliohjaaja (menetty työaika)	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,25
11/4/14 Tämän jälkeen Mikko on laittanut kirjallisen hakemuksen lokakuulle 29.10.2014. Sosiaaliohjaaja on soittanut työlinjalle 3.11.2014 ja sieltä saadun tiedon mukaan Mikon tuli etsiä itselleen työ- tai työkokeilupaiikka 24.9.2014 mennessä. Sosiaaliohjaaja on tehnyt Mikolle takautuvia laskelmia ja myöntänyt toimeentulotukea lokakuulle 4.11.2014. Mikon tilanteen selvittely ja päätösten tekeminen on vienyt aikaa reilun tunnin.	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,00
	TE-toimiston puhelinneuvoja	TE-toimisto/Valtio	0,08
11/24/14 Toimeentulotukea marraskuulle Mikko on hakenut 19.11.2014 saapuneella kirjallisella hakemuksella. Sosiaaliohjaaja on soittanut Mikolle 24.11.2014 hakemukseen liittyen ja tehnyt sitten päätöksen. Työ on vienyt aikaa puoli tuntia.	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
12/16/14 Joulukuulle Mikko on laittanut hakemuksen 10.12.2014. Hakemus on kuitenkin ollut puutteellinen, joten sosiaaliohjaaja on laittanut Mikolle kirjallisen lisäselvityspyynnön 12.12.2014. Pyydetty liitteet ovat saapuneet sosiaalivirastoon 15.12.2014 ja sosiaaliohjaaja on tehnyt joulukuulle päätöksen 16.12.2014. Työaikaa asian hoitaminen vei reilun puoli tuntia.	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
8.1.2015 ja 12.1.2015 Mikko on laittanut kirjallisen hakemuksen tammikuulle 5.1.2015. Toimistosihiteeri on soittanut työlinjalle ja saanut sieltä tiedon, että Mikko on asioinut TE-toimistossa 31.12.2014 ja ilmoittanut menevänsä vankilaan. Toimistosihiteeri on tehnyt Mikolle päätöksen asumismenojen osalta 8.1.2015. Selvittelyineen päätöksen tekeminen on kestänyt 45 minuuttia. Tammikuun perusosan on käsitellyt toimistosihiteeri 12.1.2015, kun Mikko on toimittanut sosiaalivirastoon vapauspassin. Mikko on ollut vankilassa ajalla 30.12.2014-10.1.2015. Tähän lisäselvitykseen on mennyt aikaa 15 minuuttia.	Toimistosihiteeri	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,00
	TE-toimiston puhelinneuvoja	TE-toimisto/Valtio	0,08

Aikaisempi toimintamalli

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio/ Työnantaja	Työaika, h
1/12/15 Helmikuun hakemuksen Mikko on jättänyt sosiaalivirastoon 6.2.2015. Mikko on asioinut TE-toimistossa 12.1.2015 ja hänelle on varattu sinne aika 24.2.2015 (soitettu työlinjalle).Päätöksen on tehnyt toimistosihiteeri 9.2.2015 puolessa tunnissa.	Toimistosihiteeri	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
2/24/15 Mikko ei mennyt TE-toimistoon 24.2.2015	TE-toimiston asiantuntija (menetty työaika)	TE-toimisto/Valtio	0,25
3/9/15 Mikko on hakenut 4.3.2015 saapuneella kirjallisella hakemuksella toimeentulotukea maaliskuulle. Mikko on myös soittanut sosiaalityöntekijälle 6.3.2015 ja pyytänyt, että mahdolliset lisäselvityspyynnöt tehtäisiin puhelimitse. Mikon maaliskuun perusosaa on alennettu 20 %, koska Mikko ei mennyt TE-toimistoon 24.2.2015. Mikolle on kuitenkin varattu uusi aika TE-toimistoon 18.3.2015 (soitettu työlinjalle). Toimistosihiteeri on tehnyt päätöksen selvittelyineen 9.3.2015 puolessa tunnissa.	Toimistosihiteeri	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
	TE-toimiston puhelinneuvoja	TE-toimisto/Valtio	0,08
3/18/15	TE-toimiston asiantuntija (menetty työaika)	TE-toimisto/Valtio	0,25
3/30/15	TE-toimiston asiantuntija (menetty työaika)	TE-toimisto/Valtio	0,25
4/14/15 ...Mikko on kuitenkin soittanut TE-toimistoon 14.4.2015 ja päivittänyt työllistymissuunnitelman puhelimitse.	TE-toimiston asiantuntija	TE-toimisto/Valtio	0,25
4/20/15 Mikon huhtikuun kirjallinen hakemus on saapunut sosiaalivirastoon 15.4.2015. Sosiaaliohjaaja on soittanut hakijalle 16.4.2015 ja varannut Mikolle ajan luokseen. Mikko asioi sosiaalivirastossa varatulla ajalla 20.4.2015. Mikko ei ole muistanut mennä TEtoimiston ajalle 18.3.2015. Myös seuraava aika 30.3.2015 jäi käyttämättä. Työlinjalta saadun tiedon mukaan Mikko on kuitenkin soittanut TE-toimistoon 14.4.2015 ja päivittänyt työllistymissuunnitelman puhelimitse. Mikolle varattiin kuitenkin uusi aika TE-toimistoon aktivointisuunnitelmaa varten. Mikon asioiden selvittely, tapaaminen ja päätöksen tekeminen on vienyt aikaa yhteensä reilun tunnin.	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,00
	TE-toimiston puhelinneuvoja	TE-toimisto/Valtio	0,17
	TE-toimiston asiantuntija	TE-toimisto/Valtio	0,33
4/29/15 Sosiaaliohjaaja on tavannut Mikon seuraavan kerran TE-toimistossa aktivointisuunnitelmassa. 29.4.2015. Mikolle suunnitellaan kuntouttavaa työtoimintaa syksyille 2015. Mikolle on tehty myös lähete työttömien terveystarkastukseen.	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
	TE-toimiston asiantuntija	Valtio	0,50
4/30/15 Samalla Mikko on jättänyt toukokuun toimeentulotukihakemuksen. Sosiaaliohjaaja on tehnyt päätöksen 30.4.2015 parissakymmenessä minuutissa.	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,33
6/18/15 Kesäkuun hakemuksen Mikko on tehnyt 18.6.2015. Sosiaaliohjaaja on kuitenkin samana päivänä tehnyt päätöksen kesä-, heinä- ja elokuulle. Päätöksen tekeminen on kestänyt puoli tuntia.	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,50
7/1/15 Näin ollen Mikon asumistuki on lakkautettu heinäkuun 2015 alusta alkaen			
31.8..2015 Kuntouttavasta työtoiminnasta on 31.8.2015 tullut ilmoitus, että Mikon asiakkuus kuntouttavassa työtoiminnassa on päättynyt 25.8.2015...			
...koska Mikko ei mennyt terveystarkastukseen (päiheet).	Työttömien terveydenhoitaja (menetty työaika)	Pieksämäki /Perusturva / Vastaanotto toiminta?	0,50
9/2/15 Mikko on asioinut aikuissosiaalityön neuvonnassa 2.9.2015 ja hakenut kirjallisella hakemuksella toimeentulotukea syyskuulle. Mikon syyskuun perusosaa on alennettu, koska Mikko on kieltäytynyt kuntouttavasta työtoiminnasta. Mikon tilannetta on selvitetty myös Kelalta, koska Mikko ei ole toimittanut asumistuen vuositarkastusta Kelalle ajoissa. Näin ollen Mikon asumistuki on lakkautettu heinäkuun 2015 alusta alkaen. Mikko on hakenut asumistukea uudelleen vasta 2.9.2015. Takautuvaa asumistukea voidaan myöntää kuitenkin vain yhdelle kuukaudelle, joten hakija ei ole enää voinut saada asumistukea heinäkuulle. Syyskuun päätöksenteon yhteydessä onkin korjattu myös heinä- ja elokuun laskelmia. Mikon tilanteen selvittäminen, laskelmien korjaaminen ja päätöksen tekeminen on vienyt aikaa yli tunnin.	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,00
10/6/15 Lokakuun hakemuksen Mikko on jättänyt aikuissosiaalityön neuvontaan 5.10.2015. Sosiaaliohjaaja on yrittänyt tavoittaa Mikkoa puhelimitse 6.10.2015, mutta puhelimeen ei ole saatu yhteyttä. Sosiaaliohjaaja on selvittänyt, miksi Mikon posti palautuu lähettäjälle tiedolla muututtan. Mikon osoite on ilmoitettu vain maistraattiin. Postilla ei ole minkäänlaista merkintää Mikon osoitteesta. Sosiaaliohjaaja on 6.10.2015 tehnyt Mikolle päätöksen lokakuulle. Myös lokakuun perusosaa on alennettu 20 %. Mikon päiväkirjalle on tehty merkintä, että marraskuun toimeentulotuki käsitellään vain henkilökohtaisella ajalla sosiaaliohjaajan luona. Työaikaa Mikon hakemuksen käsittely on vienyt tunnin verran.	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,00
10/27/15 Etsivä nuorisotyöntekijä on ottanut yhteyttä sosiaaliohjaajaan 27.10.2015. Mikko on saamassa häädön, joten Mikolle varataan yhteinen aika sosiaalivirastoon 4.11.2015	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,17

Aikaisempi toimintamalli

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio/ Työnantaja	Työaika, h
	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki / Sivistystoimi / Nuorisotoimi	1,00
11/4/15 Mikko ei kuitenkaan saapunut varatulle ajalle, eikä häntä saatu kiinni.	Sosiaaliohjaaja (menetetty työaika)	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,25
	Etsivä nuorisotyöntekijä (menetetty työaika)	Pieksämäki / Sivistystoimi / Nuorisotoimi	0,50
11/6/15 Mikko asioi kuitenkin aikuissosiaalityön neuvonnassa 6.11.2015. Toimistosihteerin ottaa heti yhteyttä sosiaaliohjaajaan ja sosiaaliohjaaja ottaa Mikon vastaan ilman ajan varausta. Mikko kertoo olevansa nyt sairauslomalla. Mikolla on todettu pitkäaikais sairaus. Hakijaa on ohjattu hakemaan sairauspäivärahaa. Soitettu myös Mikon vuokranantajalle häätöön liittyen. Mikon asunnon tulee olla tyhjä marraskuun loppuun mennessä. Ilmoitettu asiasta etsivä nuorisotyöntekijälle. Hän yrittää auttaa Mikkoa uuden asunnon löytämisessä. Mikon turha odottelu, asioiden hoitaminen ja päätöksen tekeminen vei aikaa yhteensä puolitoista tuntia.	Toimistosihteerin	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,08
	Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,25
	Etsivä nuorisotyöntekijä	Kunta	1,50
Mikon asiakasprosessi alkoi sosiaaliohjaajan tapaamisesta 7.12.2009. Jatkuva asiakkuus alkoi kuitenkin vasta 24.5.2012. Tästä asti Mikko on ollut aikuissosiaalityön asiakkaana. Mikon tilanteen hoitamista onnistuneesti ovat vaikeuttaneet hänen akuutti päihdeongelmansa sekä lukuisat työntekijävaihdokset.			
			Yhteensä 40,92

LIITE 5. Annin ja Tiinan palveluprosessit aikaisemman toimintamallin mukaan.

Kela

Aikaisempi toimintamalli

Palvelu-/hoitokontaktit: Työntekijä/Nimike Organisaatio/ Työnantaja Työaika, h

Anni, 18-vuotias nuori, jolla Aspergerin oireyhtymä, opiskelija ammattikoulussa

1. Epäonnistunut tavoitteen saavuttaminen

Työtön elokuu 2014	Opiskellut kuntoutusrahalla kunnes ammattikoulu keskeytynyt 1,5 opintojen jälkeen syyslukukauden alussa. Seuraavana keväänä seuranta, josta prosessi alkaa.			
3/13/15	Yhteys asiakkaaseen; mikä tilanne, mitä suunnitelmia? Tapaaminen kelan toimistolla; yhteiseksi tavoitteeksi asetetaan kouluun palaaminen. Soitto Kelasta koululle: miten paluu mahdollista => yhteishaku uudelleen. Soitto asiakkaalle: sovittu että nuori hakee kouluun.			
	Kelan tsto-soitto nuorelle (15 min) ja tapaaminen (30 min)-soitto koululle (15 min) - soitto nuorelle (15 min)	Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	1,25
		Opinto-ohjaaja	Etelä-Savon koulutus Oy	0,25
3/19/15	Soitto työpajalle: miten nuori pääsisi mukaan toimintaan siksi aikaa kun odottaa koulun alkamista => ohjaus nuorisosaema Pientareelle			
	Kelan toimisto --- soitto työpajalle, josta kehoitus ohjata nuori Pientareelle (15 min)	Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	0,25
		Työpajan ohjaaja	Nuorten työpajatoiminta Pieksämäen Seudun Liikunta	0,25
3/20/15	Soitto sosiaalitoimistoon: miten pääsisi mukaan työpajatoimintaan => ohjaus nuorisosaema Pientareelle. Soitto nuorelle: ohjaan menemään Pientareelle samana päivänä			
	Kelan toimisto ---- soitto sosiaalitoimistoon, josta kehoitus ohjata nuori Pientareelle (15 min) ----soitto nuorelle ja kehoitus hakeutua Pientareelle samana päivänä (15 min)	Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	0,50
		Sosiaaliohjaaja	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,25
3/26/15	Kelan asiakaspalvelusta ohjataan nuori menemään Pientareelle (päivystysajalle). Useita yhteydenottoja nuoreen ajalla 3.4.2014 – 9.5.2015; ei yhteyttä.			
	Kelan toimisto ---- asiakaspalvelusta ohjataan nuorta menemään Pientareelle (15 min)	Palveluneuvoja	Kela/Valtio	0,25
3.4.-9.5.2015	Kelan toimisto ---- useita turhia yhteydenottoyrityksiä nuoreen puhelimitse (30 min)	Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	0,50
5/9/16	Soitto äidille; mikä tilanne? Ei ole mennyt Pientareelle eikä ole hakenut yhteishaussa kouluun. Nuorella masennusta, voimavarat vähissä, vuorokausirytmä sekaisin, pelaa paljon, sosiaaliset suhteet vähäisiä. Sovittu äidin kanssa että lähetään kirjeellä tietoa jälkihausta ja mahdollisista opiskelupaikoista.			
	Soitto äidille (20 min) ---- nuorelle kirje, jossa tietoa jälkihausta ja opiskelupaikoista (20 min)	Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	0,67
7/22/15	Täytetty yhdessä Kelassa ajanvarauksella hakemus kouluun (jälkihaku). Ei ole kyennyt menemään Pientareelle. Työpajatoimintaa ei siten saada käyntiin. Mietitään työkokeilun järjestämistä Kelan kautta, jos ei pääse kouluun. Tarvitsisi tukea ja ohjausta sopivan alan kartoittamisessa ja työpaikan etsimisessä. Myös kokeilun aikana sekä nuorelle että työpaikalle tuki ja ohjaus tarpeen. Nuori toivoo suoraan työpaikalla toteutuvaa kokeilua TE-toimiston kautta.			
	Kelan toimisto ----- nuori ajanvarauksella toimistolla, jossa täytetty hakemus kouluun (1 h) 30min	Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	0,50
8/4/15	Soitto TE-toimistoon: järjestykö työkokeilu, jos ei pääse kouluun? On mahdollinen, varataan aika TE-toimistoon jos ei pääse kouluun.			
	Kelan toimisto ---- soitto TE-toimistoon ja ajan varaaminen (15 min)	Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	0,25
		Työvoimaneuvoja	TE-toimisto/Valtio	0,25
8/11/15	Saatu tieto: pääsnyt opiskelemaan. Ammatillisen kuntoutuksen ja kuntoutusrahan hakeminen. Soitto kouluun; hojks laaditaan kuukauden sisällä.			
	Kelan toimisto ---- tiedon vastaanotto opiskelupaikasta, ammatillisen kuntoutuksen ja kuntoutusrahan hakeminen (30 min) ---- soitto kouluun, jossa Hojks laaditaan kuukauden sisällä (15 min)	Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	0,75
		Opinto-ohjaaja	Etelä-Savon koulutus Oy	0,25
9/4/15	Saapuu valvontailmoitus; ei ole osallistunut opintoihin riittävästi.			
	Kelan toimisto ---- tiedon vastaanotto, koulusta valvontailmoitus, että nuori ei ole osallistunut opintoihin riittävästi (15 min)	Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	0,25
9/25/15	Äiti toimistolla; Anni ei jaksanut tulla mukaan. Äiti luullut että nuori on koulussa, kunnes valvontailmoitus saapui. Anni ei tiedä itseään miksi ei mene, ollut innostunut kouluun pääsystä. Yhteys kouluun; opiskelupaikkaa ei enää ole, ei voi palata kouluun. Soitto äidille, ohjataan varaamaan aika TE-toimistoon työkokeilun tai työpajatoiminnan käynnistämiseksi. Sovitaan, että äiti ilmoittaa Kelaan miten asia etenee. Päätökset Kelan etuuskista lakkautetaan.			
	Kelan toimisto --- äiti toimistolla (30 min) --- soitto kouluun, jossa ei enää opiskelupaikkaa (15 min) --- soitto äidille, jota ohjataan ottamaan nuoren puolesta yhteyttä TE-toimistoon (15 min) --- Kelan etuudet lakkautetaan	Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	1,00
		Opinto-ohjaaja	Etelä-Savon koulutus Oy	0,25
	Myöhemmin seuranta ja uusi tilannekartoitus.		Yhteensä	7,67
	Aikaa prosessiin kului 6 kk, tavoitteeseen päästiin, koulupaikka saatiin ja etuuden maksuun, mutta heti saman tien palattiin alkutilanteeseen.			

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio/ Työnantaja	Työaika, h
Tiina, 18- vuotias, opiskelija ammattikoulussa			
2. Onnistunut tavoitteen saavuttaminen			
3/19/15 Sosiaalityöntekijä soittaa ja varaa aikaa Kela - neuvontaan, koska tullut esille erityisen tuen tarvetta opinnoissa, arjen hallinnan pulmia, mielialaongelmia, vaikeuksia selvittää opintoihin liittyvistä kustannuksista (puhelun kesto n .15 min)	Sosiaalityöntekijä	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	0,25
	Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	0,25
3/28/15 Tapaaminen Kelalla sosiaalityöntekijä Tiinan mukana, kartoitetaan opintojen tilannetta, terveydentilaa ja nuoren tarvitsevia tukitoimia. Täytetään hakemukset nuoren kuntoutusrahasta ja ammatillista kuntoutuksesta. Selvitetään nuorelle ja sosiaalityöntekijälle millainen lääkärintausunto tarvitaan sekä muut liitteet. Sovitaan, että sosiaalityöntekijä hoitaa tiedota eteenpäin hoitavalle taholle (tapaamisen kesto 1h)	Sosiaalityöntekijä	Pieksämäki /Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,00
	Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	1,00
4/12/15 Soitto nuorelle, varmistus onko lääkäriaika varattuna? (15 min) => aika arvio ok Lääkärin vastaanotto ja lausunto	Vakuutussihteeri	Kela/Valtio	0,25
	(Terveyskeskus)lääkäri	Pieksämäki /Perusturva / Opiskeluterveydenhuolto	1,00
6/1/15 Lääkärintausunto saapuu, hakemusten (nuoren kuntoutusraha ja ammatillisen kuntoutus) käsittely Kelassa alkaa. => Etuusasioiden valmistelu asiantuntijalääkärille, etuuskäsittelijältä n. 1h (kaksi etuutta kuntoutus ja nuoren kuntoutusraha), asiantuntijalääkärin arvionti n. 30min (kaksi etuutta). (Käsittelyajat voivat vaihdella etuuskäsitäin ja asiakastapauksittain)	Etuskäsittelijä	Kela/Valtio	1,00
	Asiantuntijalääkäri	Kela/Valtio	0,50
6/11/15 Myönteiset päätökset nuoren kuntoutusrahasta ja ammatillisesta kuntoutuksesta => päätösten teko etuuskäsittelijä vie n. 30min Prosessiin kului aikaa n. 3 kk.	Etuskäsittelijä	Kela/Valtio	0,50
		Yhteensä	5,75

Aikaisempi toimintamalli

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio/ Työnantaja	Työaika, h
marraskuu 2015 Villestä tuli terveystarkastukseen uusi lähete aikuissosiaalityöstä 11 /2015. Tein samat asiat ennen terveystarkastusta kuin 1. kerrallakin. (Aikaa kuluu 15 min).	Terveysneuvoja	Pieksämäen kaupunki/ Perusturva/työttömien terveystarkastukset	0,25
7.12.2015 Toinen tapaaminen: Ville tuli terveystarkastukseen 7.12.2015 sovituksi. Hän oli silloin 23-vuotias ja avoliitossa. Ei lapsia. Työttömänä hän oli ollut koko ajan edellisen terveystarkastuksen jälkeen. Saanut karenssin, kun oli kiellettyyn aktivointitoimenpiteestä. Ville oli pärjännyt kuitenkin kertomansa mukaan hyvin nettipokerista saamallaan tuloilla. Sai työmarkkinatukea. Ei perussairauksia. Ei säännöllistä lääkitystä käytössä. Perusterveydentila ennallaan. Ville oli käynyt sovitussa lab. kokeissa ennen vastaanottoa ja lab. kokeet olivat hyvät. (Häneltä oli otettu samat kokeet kuin edelliselläkin kerralla sekä lisäksi Alat. Ei huumeetistä.) Esitetietolomakkeet Ville oli täyttänyt ohjeen mukaan valmiiksi ennen vastaanottoa ja lomakkeet oli mukana. Ne käytiin läpi yhdessä niistä keskustellen. Taas oli suunniteltu kuntouttavan työtoiminnan aloittamista. Suunnitelmissa oli 1 pv / vi, 4 h /pv Villen kertoman mukaan. Tällä kertaa Villellä oli motivaatiota mennä kuntouttavaan työtoimintaan. Oli huomannut, että nettipokerissa pärjääminen oli tullut koko ajan vaikeammaksi. Myös ”hiirikäsi” oli alkanut oireilla. Olkapää ja ranneoireilua oli myös ollut ajoittain. Ville oli vähentänyt työskentelyaikaa tietokoneella ja huomannut sen helpottavan käsioireilua. Kuntouttavan työn työpäivään toivoisi liikuntaa Soitin kuntouttavan työtoiminnan ohjaajalle ja pyysin häneltä Villelle liikuntakorttia kuntosalille. Samalla kysyin mahdollisuudesta liikkua kuntouttavan työtoiminnan työpäivän aikana. (Aikaa kului 5 min puhelinkeskusteluun kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan kanssa).	Terveysneuvoja	Pieksämäen kaupunki/ Perusturva/työttömien terveystarkastukset	0,08
Kerroin Villelle myös mahdollisuudesta osallistua hoitava liikunta aktivointi-hankeeseen ja annoin Villelle kirjallista materiaalia hankkeesta sekä aikuisten liikuntasuosituksista. Oman terveydentilansa Ville koki edelleen hyväksi. Tosin kuntosalilla käyntejä hän oli joutunut vähentämään, kun tulot olivat laskeneet. Nettipokerista ei saanut enää yhtä paljon rahaa kuin alussa sai. Kuivasilmäisyyttä oli Villellä silloin, kun istui liian paljon tietokoneen ääressä ja hän olikin käyttänyt tarvittaessa kostutustippoja silmiin. Kavereita oli ja myös heidän kanssaan Ville oli alkanut viettää enemmän aikaa. Näkö normaali. Kuulo normaali. Ei tupakointia. Alkoholin käyttö oli vähäistä. Ei mielialaongelmia. Ville oli Käynyt hammaslääkärisä lähiaikoina. Paino oli pysynyt ennallaan ja Ville oli normaali painoinen. Edelleen ruokavalio oli säilynyt terveellisenä. (Aikaa kului tapaamiseen 60 min + kirjaaminen ja soitto kuntouttavan työtoiminnan ohjaajalle 35 min).	Terveysneuvoja	Pieksämäen kaupunki/ Perusturva/työttömien terveystarkastukset	1,50
Kannustin Villeä jatkamaan terveellisiä elämäntapoja. Sovittiin, että tarvittaessa Ville voi ottaa uudelleen yhteyttä. Ville kertoi avoimesti asioistaan. Oli myönteisempi yhteiskuntaa kohtaan kuin ensimmäisen tapaamisen aikana. (Ville ei ole ottanut yhteyttä).			
1.2.2016 Ville aloitti kuntouttavan työtoiminnan 1.2.2016 Siilin Työtoimintakeskuksella 1 pv / vi, 4 h / pv keittiötyössä. Hyvin viihtyy työssään.			
		Yhteensä	4,17

Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio/ Työnantaja	Työaika, h
Miro, 24-vuotias, työtön 2. Epäonnistunut tavoitteen saavuttaminen			
20.5.2015 Aikuissosiaalityöstä tulleen lähteen perusteella kutsuttuna terveystarkastus, joka tehtiin 24-vuotiaalle Mirolle 20.05.2015. Silloin tapasin Miron ensimmäisen kerran eikä muita tapaamisia olekaan tämän asiakkaan kanssa ollut. Ennen asiakkaan tapaamista tein samat toimenpiteet kuin edellisessäkin CASE:ssa. (Aikaa kuluu 15 min). Miro tuli sovituksi vastaanotolle 20.05.2015. Esitetietolomakkeet oli täytetty ohjeen mukaan ja niistä keskusteltiin. Hän kertoi, että ei olisi halunnut tulla terveystarkastukseen, koska omasta mielestään ei tarvinnut mitään terveystarkastuksia. Miro kertoi, että hänet oli ”pakotettu” sosiaalitoimistosta käymään terveysneuvojan vastaanotolla. Miron oli annettu ymmärtää, että hänelle tulee karenssi, jos ei käy terveystarkastuksessa. (Pieksämäellä oli silloin käytäntönä, että myös terveystarkastuksessa käynti on aktivointitoimenpide ja siitä kiellettyminen voi aiheuttaa asiakkaalle taloudellisen etuuden, esim. toimeentulotuen tai työmarkkinatuen, vähenemistä esim. 20%:lla. Määräaikainen karenssikin oli mahdollinen. Tällä hetkellä minulla on sellainen käsitys, että nykyisin ei terveystarkastuksiin enää ”pakoteta” ketään. Terveystarkastuksiin tulo on täysin vapaaehtoista nykyisin Pieksämäellä eikä poissaaminen terveystarkastuksesta aiheuta asiakkaalle taloudellisia menetyksiä. Tosin TYP-laki antaa mahdollisuuden velvoittaviin toimenpiteisiin TYP-asiakkuuksissa. Tämä on vielä uusi asia Pieksämäellä. Nyt on menossa siirtymäaika, kun uutta lainsäädäntöä opetellaan soveltamaan käytäntöön. Lab. kokeissa Miro ei vielä ollut käynyt ennen vastaanottoa, koska ei ollut pitänyt kokeissa käyntiä tärkeänä. (Mirolta oli pyydetty fE-folaatti, B-HbA1c, Na,K, La, Afos, Alat, Crp, Krea, T4V, TSH ja S-B12 ” ylimääräisinä kokeina”, koska lääkäri oli näistä kokeista äskettäin tehnyt lähteen, mutta Miro ei ollut käynyt lab:ssa. Lisäksi Mirosta tein lab:n PVK+T, fb-gluc, fb-kol, HDL, LDL ja trigly – lähteet. Miro oli toimeentulotuella. Sairauskertomustiedoissa ei ollut mainintaa huumeiden käytöstä, joten lähetettä huumesuolaan en tehnyt. Miro oli muuttanut Pieksämäelle noin vuosi sitten Raumalta. Hän kertoi, että Raumalla ei häntä ollut ohjattu muualle kuin päihdepalveluihin. Päihdepalveluihin yhteydenottoaminen oli Raumalla ollut täysin vapaaehtoista eikä Miro ollut ottanut yhteyttä päihdepalveluihin Raumalla. Hän oli vain hakenut ” sossun luukulta rahaa” kertomansa mukaan ja viettänyt aikaa yksin tai kavereiden kanssa.	Terveysneuvoja	Pieksämäen kaupunki/ Perusturva/työttömien terveystarkastukset	0,25

Suomeen Miro oli muuttanut Virossa vuonna 2010. Hän kertoi, että peruskoulu Virossa oli sujunut hyvin. Hän kertoi olevansa sekä kielellisesti että matemaattisesti hyvin lahjakas. Peruskoulussa oli saanut stipendinkin. Vapautuksen oli saanut Viron armeijasta. Miro kertoi vapautuksen syynä olleen päihteen käytön. Armeijan käyminen ei tuntunut Mirossa tärkeältä. Miro koki, että yhteiskunta Virossa ei anna hänelle mitään. Miksi hänen pitäisi antaa jotakin Viron valtiolle? Aluksi tämä nuori mies oli asunut eri puolilla Suomea kavereiden luona. Myös Virossa kavereiden luona oli vierailut. Kotikunta oli tapaamishetkellä Pieksämäki, mutta Miro käytti Viron passia. Miettinyt Suomen passin hankkimista, mutta passin hinta tuntui kalliilta ja siksi Suomen passi oli vielä hankkimatta. Suomea Miro puhui hyvin. Oli oppinut myös muita kieliä jonkin verran mm. venäjää, englantia ja espanjaa kavereiden luona asuessaan ja ”nettimmäristössä” sekä ”somessa” toimiessaan.

Ei ammatillista peruskoulutusta. Miro kertoi, että on ollut täysin työttömänä neljä vuotta. Viimeksi työskennellyt Rauman telakalla, mutta sieltä oli henkilökuntaa vähennetty ja silloin oli Miro jäänyt työttömäksi. Tullut Pieksämäelle lyhytaikaiseen varastotyöhön, mutta työ oli ollut määräaikainen eikä työsuhdetta enää ollut jatkettu määräaikaisuuden loputtua. Työ oli kestänyt vajaan viikon. Työn päättymisen jälkeen Miro oli jäänyt Pieksämäelle, koska täällä oli edullista asua ja kävellen pääsee joka paikkaan. Ei tarvitse maksaa julkisten kulkuneuvojen maksuja. Junalla pääsee helposti ”vaikka mihin”.

Pieksämäellä suunniteltiin kuntouttavan työtoiminnan aloittamista terveystarkastuksen jälkeen. Miron motivaatio kuntouttavaa työtoimintaa kohtaan oli vaihteleva. Epäili sitä, löytyykö kuntouttavan työtoiminnan kautta sellaista työtä, joka kiinnostaisi. Oman terveydentilansa Miro itse koki kohtalaisen hyväksi. Yleiskunto oli Miron mielestä huono. Ajoittain ruokahalu oli huono. Miro kertoi laihutuneensa 6 kiloa viimeisen puolen vuoden aikana. Unigelmiä. Ei kuitenkaan halunnut käyttää unilääkkeitä. Käytössä ei ollut mitään säännöllistä lääkitystä.

Polttaa Cannabista. Cannabiksen käytön kertoi aloittaneensa teini-iässä. Motivaatiota Cannabiksen käytön lopettamiseen ei ole. Miro kertoi, että Cannabis parantaa hänellä ruokahalua ja rauhoittaa. Päihdeongelmaa ei Miro kokenut itsellään olevan. Ei myöntänyt muita huumeita käyttävänsä. Kaveritea oli ja kaveritkin polttivat Cannabista. Keskusteltiin siitä, että Cannabiksen käyttö on Suomessa laitonta. Keskusteltiin myös Cannabiksen haitoista terveydelle ja yritin motivoida lopettamaan huumeen käytön. Kannustin ottamaan yhteyttä päihdepl:lle. Lupauduin tarvittaessa lähtemään mukaan tukihenkilöksi. Puhelu normaali. Näkö normaali. Sukurasituksena kansansairauksiin Miro tiesi äidin veljellä olevan mielenterveysongelmia. Äidillä ja kaikilla äidin sisaruksilla oli alkoholiongelma. Isä oli jättänyt äidin Miron ollessa alle 2-vuotias. Isästä ei Mirolla ole mitään muistikuvaa. Äiti oli kertonut isän olevan vankilakierteessä.

Verenpaine Mirolla oli hyvä. Normaali painoinen. Hoikkarakenteinen. Avoimen tuntuisesti kertoi asioistaan osittain jopa oma-aloitteisesti. Liikunta oli vähäistä. Ruokailurytmi epäsäännöllinen. Rahaa ruokaan ei ole aina riittävästi. Keskusteltiin Vapaa Seurakunnan ruuan jaosta. Miro kertoikin hakeneensa sieltä ruokaa ja käyvänsä siellä syömässä lähes joka päivä. Alkoholin käyttö oli Mirolla vähäistä, mutta Cannabista polttaa säännöllisesti. Tupakoi noin puoli askia päivässä ja käyttää purutupakan. Tupakointia ei nyt pysty lopettamaan vaikka haluaisi. Alavireisyyttä mielialassa on. Keskusteltiin Cannabiksen käytön haitoista terveydelle sekä vaikutuksista mielialaan. Suosittelin ottamaan yhteyttä päihdepl:lle tai psyk. pl:lle, mutta sinne ei Miro halunnut mennä. Ei kokenut sieltä mitään apua saavansa. Suosittelin ottamaan yhteyttä myös hammashoitolaan ja sinne menoa Miro lupasi miettiä. Miro toivoi pääsevänsä johonkin työhön jo kesäksi. Soitin terveystarkastuksen lopussa kuntouttavan työtoiminnan ohjaajalle ja sieltä lupasivat olla yhteydessä Miroom lähiaikoina. Huumetettiin ei Miro halunnut mennä. Sanoi Cannabiksen kuitenkin olevan positiivinen testissä.

Kuntouttavan
työtoiminnan ohjaajaPieksämäen kaupunki/
sosiaalitoimi/työtoiminta

0,08

Terveydenhoitaja

Pieksämäen kaupunki/
Perusturva/työttömien
terveystarkastukset

0,08

Syksy 2015 Kesällä Miro pääsi kuntouttavaan työtoimintaan 2 pv / vi, 4 h / pv. Hän oli kertonut työtoiminnan ohjaajalle Cannabiksen käytöstään, mutta luvannut olla käyttämättä aineita työssä. Miro oli luvannut yrittää myös lopettaa Cannabiksen käytön. Työtoiminta loppui kuitenkin syksyllä 2015 kahden ja puolen kuukauden jakson jälkeen. Mirolla oli paljon selvittämättömiä poissaoloja työstä. (Aikaa kului terveystarkastukseen 90 min + 30 min kirjaamiseen).

Terveydenhoitaja

Pieksämäen kaupunki/
Perusturva/työttömien
terveystarkastukset

2,00

Uuden kuntouttavan työtoiminnan jakson aloittaminen on suunnitteilla.

Yhteensä 2,42

LIITE 7. Tellan ja Teron palveluprosessit aikaisemman toimintamallin mukaan.

TE-toimisto/ammatinvalinta- ja uraohjaus

Aikaisempi toimintamalli

	Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio/ Työnantaja	Työaika, h
	Tella, 22-vuotias, työtön, opinnot keskeytyneet, tulee ammatinvalinta- ja uraohjauksen asiakkaaksi nuorisoesama Pientareen kautta			
	1. Onnistunut tavoitteen saavuttaminen TE-toimistossa			
Syksy 2014	Etsivä nuorisotyöntekijä ollut mukana koululla käydyissä keskusteluissa ja opintojen keskeyttäminen ko. alalla nähty järkeväksi. Keskustelussa tuli ilmi, että nuori on muuttanut Pieksämäelle toiselta paikkakunnalta opiskelun vuoksi ja nyt opintojen keskeydyttyä on tavallaan tyhjän päällä eikä viihdy paikkakunnalla lainkaan. Toiveena olisi päästä lähemmäksi perhettä ja ystäviä. Asiakkaan toiveena on päästä opiskelemaan alaa, joka olisi käytännönläheistä eikä niin paljon sosiaalista vuorovaikutusta sisältävää kuin hoito- ja sosiaaliala. Asiakas on siis edelleen kiinnostunut opiskelusta.	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki / Sivistystoimi / Nuorisotoimi	1,50
		Opinto-ohjaaja	Etelä-Savon Koulutus Oy	1,50
		Ryhmänohjaaja	Etelä-Savon Koulutus Oy	1,50
	Asiakas tavattu ensimmäisen kerran yhdessä etsivän nuorisotyöntekijän kanssa Pientareen päivystysajalla. Keskustelussa käyty läpi asiakkaan tilannetta, opinnot sosiaali- ja hoitoalalla keskeytyneet ja pohdinnassa jatko. Asiakkaalla lapsena todettu oppimisvaikeuksia, nyt keskeytyneiden opintojen myötä myös mieliala- ja ahdistusoireita.	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki / Nuorisotoimi / Pientare	1,00
		Te-toimiston psykologi	TE-toimisto/ Valtio	1,00
	Asiakkaalla on hoitosuhde psykiatrian poliklinikalle ja asiakkaan luvalla TE-toimiston psykologi neuvottelee tilanteesta lääkärin kanssa.			
	Puhelinneuvottelu lääkärin kanssa (psykologi ja lääkäri 20 min?)	Te-toimiston psykologi	TE-toimisto/ Valtio	0,33
		Psykiatri	Pieksämäki / Perusturva / Vastaanotto toimi	0,33
	Keskustelua jatketaan uudestaan yhteisellä tapaamisella Pientareella. Alustavaa suunnitelmaa kuntouttavasta työtoiminnasta nuorten työpajalla sosiaalisten kontaktien ja säännöllisen tekemisen saamiseksi.			
	Tapaaminen Pientareessa (etsivä nuorisotyöntekijä, TE-toimiston psykologi (asiantuntija) ja nuori, 1 h?)	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki / Nuorisotoimi / Pientare	1,00
		Te-toimiston psykologi	TE-toimisto/ Valtio	1,00
	Tapaaminen Pientareessa (etsivä nuorisotyöntekijä, TE-toimiston psykologi (asiantuntija) ja nuori 1 h?)	Etsivä nuorisotyöntekijä	Pieksämäki / Nuorisotoimi / Pientare	1,00
		TE-toimiston psykologi	TE-toimisto/ Valtio	1,00
	Asiakas on ilmaissut kiinnostusta luonnonvara-alan opintoihin ja TE-toimiston psykologi on yhteydessä ko. alan oppilaitokseen ja saa kattavasti tietoa alan opinnoista sähköpostilla. Asiakas päätyy hakemaan opintoihin ja tulee valituksi 2015 vuoden alussa alkaviin opintoihin.			
	Sähköpostikeskustelu kouluttajan kanssa (psykologi ja oppilaitoksen edustaja 20 min?)	TE-toimiston psykologi	TE-toimisto/ Valtio	0,33
		Opettaja (ryhmänohjaaja)	Etelä-Savon Koulutus Oy	0,33
	Keskustelussa päädytään siihen, että hankitaan asiakkaalle neuropsykologin tutkimus TE-toimiston kautta realististen opiskelusuunnitelmien tueksi, asiakas itse tätä myös toivoi.			
	Lähetä neuropsykologin tutkimukseen (psykologin lähetä neuropsykologeille, 30 min?)	Te-toimiston psykologi	TE-toimisto/ Valtio	0,50
	Neuropsykologin tutkimus toteutuu ja asiakas saa sen kautta vinkkejä opiskelunsa tueksi ja lisätuen hankkimiseksi opinnoissa, tutkimuksen perusteella tuetaan asiakkaan suunnitelmia. Tutkimuksen yksikkökustannus TE-toimiston erityismäärärahoista.	Neuropsykologi	Yksityinen palveluntuottaja	
Joulukuu 2014	Joulukuun alussa asiakkaan tilannetta käydään läpi yhteisessä aktivointisuunnitelma palaverissa TE-toimistossa, jolloin asiakkaan jatkosuunnitelma jo selvillä. Kuntouttavaa työtoimintaa ei aloitettu, koska asiakas oli niin pian muuttamassa.			
	Aktivointisuunnitelmapalaveri (TE-toimiston asiantuntija ja psykologi ja sosiaaliohjaaja/ sosiaalityöntekijä ja etsivä nuorisotyöntekijä, 1 h?)	TE-toimiston psykologi	TE-toimisto/ Valtio	1,00
		TE-toimiston asiantuntija	TE-toimisto/ Valtio	1,00
		Sosiaalityöntekijä	Pieksämäki / Perusturva / Aikuissosiaalityö	1,00
Opiskelija	Asiakas muuttaa mieleiselleen paikkakunnalle ja lähtee innolla uusiin opintoihin.		Yhteensä	15,33

	Palvelu-/hoitokontaktit:	Työntekijä/Nimike	Organisaatio/ Työnantaja	Työaika, h
	Tero, 20-vuotias, valmistunut ammattiin keväällä 2014, työtön			
	2. Epäonnistunut tavoitteen saavuttaminen			
	Tarjottu te-toimiston työnhakukoulutusta ja työhönvalmennusta työllistymisen tueksi, mutta asiakas on kieltäytynyt niistä. Koska kieltäytymiseen ei ole ollut työvoimapoliittista perustetta, asiakas on menettänyt työttömyysturvansa.			
	Tapaaminen asiantuntijan kanssa kahdesti (TE-toimiston asiantuntija ja nuori 2 x 45 min?)	TE-toimiston asiantuntija	TE-toimisto/ Valtio	1,50
Alkuvuosi 2015	Asiakas ohjattiin tilanteen selvittelyyn te-toimiston psykologin kanssa alkuvuodesta 2015. Asiakas tuli tapaamiseen yhdessä perheenjäsenensä kanssa. Asiakas asuu vanhempien kanssa. Tapaamisessa käytettiin paljon aikaa eri palveluiden selvittämiseen, sillä asiakas kyseenalaisti palvelujen hyödyllisyyden. Asiakkaan tilanteessa tuli esille viitteitä oppimisvaikeuksista tms. erityistarpeista, mutta asiakas oli hyvin herkkä sille, ettei häntä vaan missään nimessä leimattaisi mitenkään erilaiseksi. Esimerkiksi työhönvalmentajan palvelusta kieltäytyi sen vuoksi, että työhönvalmentajan työpiste on Savonetilla. Asiakas kertoi, että hän haluaisi vielä mahdollisuuden etsiä itse työtä. Tapaamisessa sovittiin, että asiakas on nyt yhteydessä kiinnostaviin työnantajiin ja perhe tässä tukee ja rohkaisee. Lisäksi sovittiin, että mikäli työtä ei löydy, palaveerataan yhdessä asiantuntijan kanssa keväällä.			
	Tapaaminen psykologin kanssa (nuori, perheenjäsen ja psykologi 1,5 h?)	TE-toimiston psykologi	TE-toimisto/ Valtio	1,50
	Puh. keskusteluja ja viestin vaihtoa muutamia kertoja (TE-tston asiantuntijan/ psykologin kanssa, 3 x 15 min?)	TE-toimiston asiantuntija	TE-toimisto/ Valtio	0,75
	Puh. keskusteluja ja viestin vaihtoa muutamia kertoja (TE-tston asiantuntijan/ psykologin kanssa, 3 x 15 min?)	TE-toimiston psykologi	TE-toimisto/ Valtio	0,75
Kevät 2015	Asiakkaalle laitettiin kutsu työllistymisuunnitelman laadintaan sovituksi. Kyseisenä päivänä asiakas laittoi kuitenkin sähköpostia, ettei tule sovituille ajalle.			
	Haluaa jatkaa työnhakua itsenäisesti eikä halua mitään palveluja te-toimistolta.		Yhteensä	5,25

SARJOJEN KRITEERIT

DIAK TUTKIMUS -sarjassa julkaistaan uutta ja innovatiivista tietoa tuottavia tieteellisiä tutkimuksia Diakonia-ammattikorkeakoulun opetus-, tutkimus- ja kehittämistoiminnan alueilta. Julkaisut ovat monografioita tai artikkelikokoelmia.

DIAK TYÖELÄMÄ -sarjassa julkaistaan tutkimus- ja kehittämisraportteja sekä opinnäytetöitä, jotka ovat tuottaneet innovatiivisia ja merkittäviä työelämää kehittäviä tuloksia. Sarjaan voivat tarjota julkaisuja Diakonia-ammattikorkeakoulun työntekijät, opinnäytetyöntekijät ja ulkopuoliset kirjoittajat.

DIAK PUHEENVUORO -sarjassa julkaistaan Diakonia-ammattikorkeakoulun temaattisia puheenvuoroja, erilaisia selvityksiä sekä opinnäytetöitä. Tekstilajiltaan julkaisut voivat poiketa tieteellisestä tai raportoivasta tekstistä.

DIAK OPETUS -sarjassa julkaistaan pedagogista kehittämistä kuvaavia julkaisuja, oppimateriaaleja, oppaita ja työkirjoja.

DIAK PUHEENVUORO

DIAK PUHEENVUORO –sarjassa julkaistaan Diakonia-ammattikorkeakoulun temaattisia puheenvuoroja, erilaisia selvityksiä sekä opinnäytetöitä. Tekstilajiltaan julkaisut voivat poiketa tieteellisestä tai raportoivasta tekstistä.

Diak Puheenvuoro 1: Liisa Kauppinen & Irina Leino & Kirsti Kauppinen (toim.) 2016. Kokemuksellista taidetietä kulkemassa.

Diak Puheenvuoro 2: Jorma Niemelä (toim.) 2016. Sote sosiaalisen kestävyyden vahvistajana (saatavana vain verkkojulkaisuna).

Diak Puheenvuoro 3: Raili Gothóni, Mikko Malkavaara & Minna Valtonen (toim.) 2016. Muutosvoimaa – tutkielmia Diakista ja teologiasta.

Diak Puheenvuoro 4: Pulkkinen Mari, Rautasalo Eija & Rönkä Tuija (toim.) 2016. Arjen helmiä – työelämälähtöistä osallistavaa kehittämistä sairaanhoitajakoulutuksessa.

Diak Puheenvuoro 5: Marina Steffansson & Outi Polso 2017. Masennuksen hoitoon lääkkeitä, terapiaa ja liikuntaa. Pieksämäen kaupungin päihde- ja mielenterveyspoliklinikan asiakkaiden kokemuksia liikunnan tuottamasta hyvinvoinnista ja taloudellinen analyysi palveluketjun muutoksista.

Diak Puheenvuoro 6: Päivi Thizt 2017. Etsivää ja osallistavaa vanhustyötä kehittämässä. Ikäarvokas –hankkeen ulkoinen arviointi.

Diak Puheenvuoro 7: Hanna Hovila, Anna Liisa Karjalainen & Juhani Toivanen (toim.) 2017. Yhteistyötä, kehittämistä ja kokeilua ammattikorkeakoulujen kielten ja viestinnän opetuksessa.

Diak Puheenvuoro 8: Päivi Vuokila-Oikkonen & Pirkko Pätynen 2017, Osallistavan yhteiskehittämisen prosessi : Esimerkkinä osallisuutta ja uusia palvelumalleja moniammatillisen palveluohjauksen keinoin (OSUMA) –projekti.

Diak Puheenvuoro 9: Keijo Piirainen & Tuula Pehkonen-Elmi 2017, Muuttuivatko palvelut ja mihin suuntaan? Nuorten palvelujen kehittämisen tuloksia Pieksämäellä 2015–2017.