

**ASIAKASRAATITOIMINNAN KÄYNNISTÄMINEN VANTAAN
TYÖLLISYYSPALVELUIDEN NUORTEN PALVELUISSA JA
OHJAAMOSSA**



Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan johtaminen ja kehittäminen

kevät 2022

Nelly Etelämäki

Sosiaali- ja terveystieteiden johtaminen ja kehittäminen

Tiivistelmä

Tekijä Nelly Etelämäki

Vuosi 2022

Työn nimi Asiakasraatitoiminnan käynnistäminen Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palveluissa ja Ohjaamossa

Ohjaaja Leena Packalén

Tämän opinnäytetyön aiheena on käynnistää Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palveluille ja Ohjaamolle asiakasraatitoiminta. Nuorten palvelut ja Ohjaamo kattavat Vantaalla alle 18–30-vuotiaiden nuorten aikuisten moniammatillisen työllisyyden hoidon sekä työllisyyden neuvontapalvelut.

Opinnäytetyön tarkoitus on lisätä asiakasosallisuutta nuorten palveluissa ja Ohjaamossa tutkimuksellisenä kehittämisopinnäytetyönä. Osallisuuden kehittämisen menetelmäksi tähän opinnäytetyöhön valikoitui asiakasraati sekä BIKVA-malli ja sen soveltaminen asiakasraadissa nousseiden kehittämistarpeiden ja aiheiden eteenpäin viemisen varmistamiseksi organisaatiossa.

Asiakasraati kokoontui kahtena iltapäivänä. Asiakasraadissa esiin tulleet asiat vietiin BIKVA-mallia soveltaen ensin henkilöstön keskusteltavaksi. Tämän jälkeen sekä asiakasraadissa esiin nousseet asiat, että henkilöstön keskustelussa esiin nousseet asiat toimitettiin koottuna yhä edelleen johtotasolle nähtäväksi.

Asiakasraatiin osallistuneet nuoret aikuiset toivat esiin paljon omia ajatuksiaan, kokemuksiaan ja kehittämisideoitaan Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palvelusta ja Ohjaamosta. Näistä nousi esille useita hyviä toimintamalleja sekä kehittämisideoita nuorten palvelusta ja Ohjaamosta. Hyviä toimintamalleja olivat työnhaku clubi, omavalmentajan kanssa työskentely ja nuorten työpajatoiminta. Lisäksi nuoret toivat asiakasraadissa esiin useita kehittämistarpeita, joita olivat mm. nuorten palveluiden ja Ohjaamon palvelun selkiyttäminen ja tunnettavuuden lisääminen, omavalmentajan tavoitettavuuden selkiyttäminen ja matalan kynnyksen terveyspalveluiden saatavuus.

Avainsanat Ohjaamo, nuoret aikuiset, osallisuus, asiakasraati

Sivut 84 sivua ja liitteitä 13 sivua

Master's Degree Programme of Social and Health Care Development Leadership and
Management

Abstract

Author Nelly Etelämäki

Year 2022

Subject Startin Client Council in Youth Employment Services and Ohjaamo in City of
Vantaa

Supervisors Leena Packalén

The topic of this master's degree thesis is starting client council activity to Youth Services and Ohjaamo of Vantaa Employment Services. Youth services and Ohjaamo includes multiprofessional employment services and employment guidance services for 18–30-year-old young adults in Vantaa.

The purpose of this thesis is to increase client involvement at Youth services and Ohjaamo as a research development thesis. The client involvement development methods in this thesis are client council and BIKVA methods and they are applied to make sure that the development needs and contents which rise from the client council are taken forward inside the organisation.

The client council was gathered in two separate afternoons. Contents that came out from the client council were taken forward in the organisation by applying BIKVA-method first to the discussion of employees of the organisation. After this content from the client council and content from the discussion of the employees were combined and delivered forward to the management of the organisation.

Youth who took part in the client council brought up a lot of their thoughts, experiences and development ideas about Youth Services and Ohjaamo of Vantaa Employment Services. These thoughts, experiences and development ideas brought up many operation models which were observed to be functional in the organisation. The operation models which were observed to be functional were Job Applicant Club, working together with personal coach and Youth Worksop activity. In addition, the youth who took part in the client council brought up many development needs in the organisation such as Youth Services and Ohjaamos services need to clarify and increase recognizability of their own services, clarify accessibility to reach personal coach in the services and increase accessibility to low threshold health care services, to name a few.

Keywords Ohjaamo, young adults, social participation, client council

Pages 84 pages and appendices 13 pages

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön lähtökohdat, yhteistyökumppani ja työelämäyhteys	2
3	Nuorten aikuisten työllisyyden hoito Vantaan työllisyyspalveluissa	3
3.1	Nuorten aikuisten työllisyyden hoito ja erityispiirteet	5
3.2	Työllisyyden kuntakokeilu osana uudenlaista työllisyyden hoitoa.....	9
3.3	Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilu	10
3.4	Ohjaamotoiminta	11
3.5	Vantaan työllisyyspalveluiden Nuorten palvelut ja Ohjaamo	16
4	Opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat	17
4.1	Osallisuus käsitteenä.....	18
4.2	Osallisuuden viitekehys.....	19
4.3	Osallisuuden osa-alueet.....	21
4.4	Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa	22
4.5	Nuorten aikuisten osallisuus	24
5	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	26
6	Opinnäytetyön kehittämistehtävän tavoitteet	26
7	Opinnäytetyön kehittämismenetelmät.....	27
7.1	Asiakasraati menetelmänä.....	27
7.2	BIKVA-malli.....	31
7.3	BIKVA-mallin soveltaminen opinnäytetyössä	33
8	Nuorten palveluiden ja Ohjaamon asiakasraadin toteutus	34
8.1	Asiakasraadin suunnittelu ja toteutus	34
8.2	Asiakasraadista kerätty aineisto ja analysointi	47
8.3	Ohjaamon hyvien toimintamallien tunnistaminen ja kehittäminen	52
8.4	Asiakasraadissa esiin nousseiden aiheiden esittely ja yhteinen keskustelu näiden pohjalta henkilöstön kanssa	57
8.5	Henkilöstön keskustelussa ja asiakasraadissa esiin nousseiden asioiden kokoaminen johdolle	60
9	Vantaan työllisyyspalveluiden Nuorten palveluiden ja Ohjaamon hyvien toimintatapojen tunnistamisen ja kehittämisen yhteenveto	61
10	Pohdinta	63

10.1	Tavoitteiden toteutuminen.....	67
10.2	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	71
10.3	Oma oppiminen prosessin aikana.....	75
10.4	Jatkokehittämisen ideat.....	77
	Lähteet.....	80

Liitteet

Liite 1	Asiakasraadın mainos
Liite 2	Asiakasraadın pöytäkirja 12.4.2022
Liite 3	Asiakasraadın pöytäkirja 25.4.2022
Liite 4	Asiakasraadissa nousseista aiheista henkilökunnan kanssa käydyn keskustelun pöytäkirja Nuorten palveluiden ja Ohjaamon yhteisestä tiimipalaverista 27.4.2022
Liite 5	Asiakasraadın sekä henkilöstön keskustelun yhteenveto koottuna johdolle

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on käynnistää Vantaan nuorten palveluille ja Ohjaamolle asiakasraatitoiminta. Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämisopinnäytetyönä. Vantaan nuorten palvelut ja Ohjaamo ovat osana Vantaa-Keravan työllisyyden kuntakokeilua. Nuorten palvelut ja Ohjaamo kattavat Vantaalla alle 18–30-vuotiaiden nuorten aikuisten moniammatillisen työllisyyden hoidon sekä neuvontapalvelut. Vantaan nuorten palveluiden ja Ohjaamo toiminnan tavoitteena on asiakaslähtöisyys sekä lisätä asiakasosallisuutta osana toimintaansa. Tällä hetkellä Vantaan nuorten palveluissa ja Ohjaamossa ei ole suoraa väylää, jossa kuultaisiin asiakkaiden näkemyksiä ja toiveita tarjotusta palvelusta. Opinnäytetyö vastaa tähän kehittämistarpeeseen asiakasraatitoiminnan suunnittelemisella ja käynnistämällä osaksi Vantaan nuorten palveluiden ja Ohjaamon jatkuvaa toimintaa.

Ohjaamo toiminnan on tarkoitus tuottaa nuorille ja nuorille aikuisille 15–29-vuotiaille niin sanottua yhden luukun palvelua, jonne on matalakynnys saapua ja se tarjoaa monialaista tietoa, neuvontaa ja ohjausta. Ohjaamo toiminnan on tarkoitus tarjota palveluita, joiden tavoitteena on edistää nuorten työllistymistä, opintoihin ohjautumista ja elämänhallintaan liittyvien kysymysten ratkaisemista. Nämä tavoitteet ovat Ohjaamo toiminnassa keskeisiä ja antavat toiminnalle suuntaviivat. (Määttä 2017, s. 7)

Ohjaamoissa on tavoitteena nuorten osallisuus asiakkaina, palvelujen käyttäjinä, oman polkunsuunnittelijana sekä Ohjaamon toiminnan suunnittelijana, arvioijana ja kehittäjänä sen lisäksi, että Ohjaamot edistävät nuorten sosiaalista osallisuutta. Asiakaslähtöisyys toimii asiakasosallisuuden pohjana. Vuonna 2017 voimaan tullessa nuorisolaissa edellytetään nuorisotyön olevan nuorilähtöistä. Tällä tarkoitetaan nuorten tarpeiden ja ajatusten tukemista ja kunnioittamista sekä nuoren kohtaamista arvostavasti hänen kokonaisvaltainen tilanteensa huomioiden. Nuorilähtöisyys on perusteltua nähdä koko Ohjaamo toimintaa koskevana arvopohjana. (Määttä, 2017, s. 43)

Mahdollistamalla enemmän tilaisuuksia ja olosuhteita, joissa heikoimmassa asemassa olevat ihmisen saavat tuoda näkemyksiään ja kokemuksiaan esiin kulttuurin, taiteen tai liikkeen

avulla voidaan lisätä osallisuutta vaikuttamisen prosesseissa. Jaettujen kokemusten kautta näitä on helpompi sanoittaa. Kun pyritään vahvistamaan marginaaliin joutuneen, hiljaiseksi tai sanattomaksi jääneen ihmisryhmän asemaa, on tärkeää sanat ja ilmiöiden sanoittaminen. (Koivisto, Isola & Lyytikäinen, 2018, ss. 8–9)

Asiakasraadin käynnistäminen ja toteuttaminen on palveluiden kehittämistä asiakaslähtöisemmiksi ja kehittää palveluita vastaamaan paremmin ja tehokkaammin olemassa olevaan palveluntarpeeseen (Asunta & Mikkola. 2019, s.78). Vantaan nuorten palveluissa ja Ohjaamossa tehdään monialaista työtä nuorten aikuisten työllisyyden, osallisuuden ja hyvinvoinnin lisäämiseksi, joten opinnäytetyö kokonaisuudessaan kehittää sosiaali- ja terveysalan kehittämisen sekä johtamisen taitoja sekä menetelmien viemistä käytäntöön. Opinnäytetyön tavoite on lisätä asiakasosallisuutta osana Vantaan nuorten palveluiden ja Ohjaamon toimintaa sekä sen kehittämistä. Opinnäytetyö antaa nuorten palveluille ja Ohjaamolle väylän saada asiakkaiden ääni sekä näkemys kuuluviin. Tätä kautta palveluita voidaan kehittää yhä asiakaslähtöisemmiksi ja edistää palveluntarpeen sekä tuotetun palvelun kohtaamista. Tämä puolestaan edistää organisaation tavoitteellista ja tehokasta toimintaa.

2 Opinnäytetyön lähtökohdat, yhteistyökumppani ja työelämäyhteys

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämisopinnäytetyö, jonka tavoitteena on toiminnallisilla keinoilla kehittää asiakasosallisuutta osana Vantaan kaupungin työllisyyspalveluiden nuorten palveluiden ja Ohjaamon toimintaa yhä asiakaslähtöisemmäksi. Opinnäytetyössä hyödynnetään laadullisen tutkimuksen menetelmiä toiminnallisen osuuden täydentämiseksi.

Opinnäytetyön tilaajana toimii Vantaan kaupungin työllisyyspalveluiden nuorten palvelut ja Ohjaamo. Työskentelen itse kyseisessä palvelussa nuorten palveluiden ja Ohjaamon tehostetuissa tiimeissä terveysohjaajana. Keskustelua opinnäytetyöstä palvelualueen tarpeisiin käytiin tiimin palveluesihenkilöiden kanssa sekä lisäksi myös nuorten palveluiden ja Ohjaamon asiakkuuspäällikön kanssa. Asiakasosallisuuden edistäminen on itselle tärkeä ja kiinnostava aihe sekä lisäksi Nuorten palveluissa ja Ohjaamossa ajankohtainen kehittämisen

aihe. Nuorten palveluilla ja Ohjaamolla on ollut pidemmän aikaa tavoitteena käynnistää asiakasraatitoimintaa osaksi palvelun kehittämistä ja asiakasosallisuuden lisäämistä, mutta suurien uudistusten ja muutosten, kuten työllisyyden kuntakokeilun alkamisen vuoksi sekä koronapandemian tuomien rajoitusten vuoksi, raatitoiminnan käynnistäminen ei ole toteutunut. Valtakunnallisesti Ohjaamo toiminnassa asiakasraadit ovat olleet melko yleisesti käytössä ja tämänkaltainen toiminta kehittäisi myös Vantaan nuorten palveluiden ja Ohjaamon toimintaa osana Vantaan työllisyyspalveluita sekä valtakunnallista Ohjaamo verkostoa.

3 Nuorten aikuisten työllisyyden hoito Vantaan työllisyyspalveluissa

Työ- ja elinkeinopalveluiden (TE-palvelut) pääasiallinen tehtävä on tarjota kansalaisille tai yrityksille asiantuntijapalveluita, mikä tarkoittaa TE-toimistossa tuotettua henkilökohtaista palvelua kasvokkain tai etäyhteyksin työllisyyden edistämiseksi. TE-palvelut tarjoavat myös toisena palvelukanavana neuvontapalveluita kansalaisille ja yrityksille keskitetyn asiakaspalvelun kautta, joka sisältää myös sähköiset tukipalvelut. Kolmas palvelukanava kansalaisille ja yrityksille on verkkoasiointi, joka sisältää verkkosivuilla olevan yleisen informaation sekä henkilökohtaiset sähköiset asiointipalvelut. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020, s. 38)

TE-palveluissa pyritään vaikuttamaan työnhakuun ja koulutukseen, rekrytointiin ja ohjaamiseen, osaamistarpeiden ja osaamisen tunnistamiseen sekä yksilölliseen ja vaikuttavaan asiakaspalveluun. Palvelut tähtäävät asiakaslähtöisyyteen, yhdenvertaisuuteen sekä kattavuuteen. TE-palvelut palvelut pyrkivät varmistamaan osaavan työvoiman saatavuuden, rinnallakulkevat sekä yksilölliset palvelut työnhakijoille joka vaiheessa ja lisäksi nopean sekä tehokkaan avoinna olevien työpaikkojen täyttymisen. Henkilöasiakkaille palveluissa pyritään tarjoamaan erilaisia vaihtoehtoja aktiivisesti. Näitä voivat olla työ, yrittäjyys, koulutus ja muut palvelut. Työnantajille TE-palvelut tarjoavat asiakkuuden alusta alkaen monipuolista tukea rekrytointiin. Palveluissa panostetaan erityisesti toimivaan asiakasohjaukseen ja toimivien monialaisten palveluiden rakentamiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020, s. 16)

TE-palveluilla on merkittävää yhteistyötä eri palveluiden kanssa, jolla tähdätään tehokkaaseen julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden toteuttamiseen. Palveluintegraation tarve pohjautuu moninaisiin ja erilaisiin asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaamiseen. Silloin kun henkilö- ja yritysasiakkaan palveluntarve on laaja-alaista ja niiden ratkaisemiseen tarvitaan eri toimijoita, pystytään yhteistyöllä luomaan mahdollisuuksia. TE-palveluiden tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat kunnat, Kansaneläkelaitos (KELA), oppilaitokset, yksityiset palveluntuottajat, ammatti-, työnantaja- ja yrittäjäjärjestöt, kolmannen sektorin toimijat, eri toimijoiden moniammatilliset palvelupisteet, monialainen yhteispalvelu TYP sekä Team Finland -verkosto. Kunnan palveluista merkityksellisimmät yhteistyökumppanit ovat kunnan työllisyydenhoidon yksiköt, elinkeinotoimi sekä sosiaali- ja terveystoimi. Ohjaamot lukeutuvat mukaan yhteistyökumppaneiksi moniammatillisista palvelupisteistä. Yhteistyökumppanuuksien mallit ja kenttä vaihtelevat paikallisesti. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020, ss. 18–19)

TE-toimissa tehokkaan työllisyydenhoidon edellytyksiä on monialaisen työtteen ja toimintatapojen vahvistaminen. Suomessa on luotu viime vuosien aikana monia monialaista palvelua tarjoavia yhteistoimintamalleja, joihin myös Ohjaamot lukeutuu. Asiakkaan kokonaistilanteen ja palvelutarpeen hahmottaminen nykyistä paremmin on TE-palveluissa merkityksellistä parhaan mahdollisen palvelukokonaisuuden rakentamiseksi. Työllistymisen taustalla olevia syitä pystytään nykyistä paremmin hahmottamaan palveluntarpeenarvioinnin sisältöä monipuolistamalla. Osa asiakkaista tarvitsee työllistymisensä tueksi tiivistä monialaista tukea ja pidemmän palveluprosessin. Kohderyhmien tavoittamiseen varhaisessa vaiheessa on ollut hyötyä monialaisista matalankynnyksen palvelumalleista. Monialainen palveluohjaus edellyttää yhteistyökumppaneilta tiivistä yhteistyötä sekä eri yhteistyökumppaneiden palveluiden hyvää tuntemusta. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020, s. 31)

Suomessa ja Pohjoismaissa on pitkään ollut työvoima- ja sosiaalipolitiikassa suuntana erilaiset aktivoinnin keinot ja mallit. Työllisyyspolitiikassa tämä näkyy politiikkana, jossa toimenpiteet kohdistuvat työttömään sen sijaan, että työttömyyden ranteellisiin syihin puututtaisiin. Aktivointimallien tavoitteena on työttömien työllistettävyyden edistäminen. Keinoina tähän käytetään esimerkiksi työttömien työnhakutaitoja, motivaatiota sekä

osaamista vahvistavia toimenpiteitä, eikä toimenpiteet sen sijaan kohdistu uusien työpaikkojen luomiseen. Työttömyys nähdään siis aktivointiin pohjautuvassa työllisyyspolitiikassa yksilön ominaisuuksista johtuvaksi ilmiöksi suhdanteista tai työmarkkinoiden muutoksista johtuvan ilmiön sijaan. Vastikkeellisessa hyvinvointijärjestelmässä henkilön tulee osallistua koulutukseen, harjoitteluun tai vastaanottaa työtä etuuskäyttöön eli etuuskäytön saaminen on siis sidottuna henkilön työpanokseen. Työttömyysturvan saamiseksi aktivointitoimenpiteisiin osallistuminen on pakollista. Sosiaalipolitiikassa työllisyydestä on tullut enenevässä määrin myös tavoite, kun aktivointitoimissa on kyse laajemmasta hyvinvointivaltion muutoksesta. (Haikkola, Näre & Lähteenmaa, 2017, ss. 57–58)

TE-palveluiden asiantuntijan perustehtävänä on tunnistaa asiakkaiden osaaminen ja ammattitaito ja tämän jälkeen arvioida katsotaanko nämä riittäviksi työllistymään suoraan avoimille työmarkkinoille. Tiedossa ei kuitenkaan ole miten mahdollisen aloittelevat yrittäjät tunnistetaan, kuten onko kriteereinä asiakkaan ilmaisema halukkuus yrittäjäksi vai onko asiakkaalla olemassa jo esimerkiksi toiminimi tai yrityksen perustaminen vireillä. Oleellinen osa aktivointia on siis sisäinen ohjaus TE-toimiston palveluissa. Toiminta perustuu luokitteluun, jossa on keskeistä toimintamahdollisuuksien, kykyjen ja tarpeiden tunnistaminen, eikä siis täysin neutraaliin sijoittamiseen organisaation sisällä henkilöiden palvelutarpeiden perusteella, kuten TE-toimiston virallisissa dokumenteissa tätä kuvataan. Eri palveluprosesseihin sijoittaminen riippuu yhtä lailla työntekijän kyvyistä arvioida asiakkaan ammattitaitoa sekä osaamista, kuin asiakkaan kyvyistä ilmaista omaa osaamistaan. Kyseessä ei ole siis suoraviivainen ja yksiselitteinen prosessi. (Haikkola ym., 2017, s. 63)

3.1 Nuorten aikuisten työllisyyden hoito ja erityispiirteet

Hyvinvointijärjestelmän vastikkeellisuus koskee erityisesti alle 25-vuotiaita nuoria, joilla ei ole ammatillista koulutusta. Nämä nuoren saavat työttömyysetuutta odotteluajan jälkeen, mikäli he osallistuvat TE-palveluiden heille tarjoamaan koulutukseen tai työhön sekä hakevat vuosittain yhteishaussa vähintään yhteen ammattiin johtavaan koulutukseen. Mikäli kouluttautumaton nuori ei osallistu näihin aktivointitoimenpiteisiin, niin melko harvalla on

ilman osallistumista oikeutta työttömyysturvaan. Kouluttautumattomat nuoret voivat myös menettää työttömyysetuuden, mikäli he rikkovat jotakin monista vaikeasti selvitettävistä säännöistä. Nuoriin aktivointipolitiikka vaikuttaa siis merkittävästi. (Haikkola ym., 2017, s. 58)

Ilhanteellisessa työmarkkinasiirtymisessä nuori siirtyy ilman katkoksia peruskoulusta toisen asteen koulutukseen ja toisen asteen koulutuksesta ilman katkoksia tai jatkokoulutuksen kautta työelämään. Siirtymät ovat kuitenkin pidentyneet sekä monimutkaistuneet. Syitä tähän ovat pitkät koulutuspolut, työmarkkinoiden muutos sekä ura- ja koulutusvalintoihin osaksi kuuluva identiteettityö aiheuttaen epävarmuuden tunnetta nuorissa. Koulutus- ja työelämän ulkopuolelle heti peruskoulun jälkeen jäävät nuoret ovat myös herättäneet julkista huolta ja tästä ilmiöstä on kehkeytynyt yhteiskunnallinen keskeinen ongelma. (Haikkola ym., 2017, s. 59)

Siirtymä vaiheiden monimutkaisuus nuorten aikuisten opiskelu- ja työelämässä pysymiseen voidaan nähdä osana toisiinsa liittyviin työelämän haasteisiin: koulupudokkuuteen, vähäisiin työllistymisen mahdollisuuksiin, työmarkkinoiden pirstaleisuuteen sekä työsopimusten määräaikaisuus. Aikainen koulupudokkuus on haaste. Koulutus uudistukset Pohjoismaissa ovat muuttaneet tasapainoa teoreettisen koulutuksen ja käytännön koulutuksen välillä korostamalla enemmän teoreettisten opintojen painoarvoa käytännön osaamisen kustannuksella. Ainoastaan opintojen sisältö ei ole muuttunut, mutta opintojen kesto ja sisältö on myös muuttunut useissa maissa. Vaikka suuria koulutusmuutoksia on tehty, yhä useammat opiskelijat ovat koulupudokkuuden riskissä. Pohjoismaiden välillä toisen asteen koulutuksilla on eroavaisuuksia. Norjan koulupudokkuustilastot toisen asteen ammatillisessa koulutuksessa ovat suurimmat, kun taas Suomessa ne ovat pienimmät ja Norjassa toiseen asteen koulupudokkuudella on vakavimmat työmarkkinaseuraukset. Myös nuorten aikuisten puutteellinen pätevyys ja matala pätevyystaso ovat riskissä, että työnantajat näkevät heidät ammatillisesti houkuttelemattomina työntekijöinä, alipätevinä ja liian riskaabelina palkattavaksi. Samalla kun avoimet työpaikat kouluttamattomille työntekijöille ovat laskeneet nuorilla, joilla ei ole ammatillista pätevyyttä, saattaa olla vaikeuksia työllistyä. Nämä nuoret kohtaavat vähemmän työllistymisen mahdollisuuksia ja ovat riskissä jumiutua työllisyyden hoidon toimenpiteisiin. (Halvorsen & Hvinden, 2018, ss. 5–6)

Nuorilla aikuisilla, joilla on haasteita kiinnittyä työelämään alussa, ovat erityisessä riskissä jumiutua määräaikaisiin työsuhteisiin, jotka ovat matala palkkaisia. Tämä riski on kasvanut heikentyneen lakisääteisen työntekijän aseman suojelun vuoksi. Samalla, kun nuoret aikuiset ovat matkalla koulutuksesta kohti työelämää, tämä siirtymä voi kestää jonkin aikaa. Nuoret aikuiset, jotka etsivät koko-aika työtä ensimmäistä kertaa, voivat kokea osaamisen puutetta löytää työnantaja, jolla on avoimena työpaikka, joka olisi nuorelle sopiva. Pitkittyneellä siirtymällä koulutuksesta työelämään voi olla vahingollisia vaikutuksia yksilön tulevaan elämän suuntaan. Tämän kaltaiset pitkittyneet siirtymät koulutuksesta työelämään ovat tyypillisiä taloudellisen taantuman aikoina. Taantuman aikoina nuoret aikuiset ovat myös suuremmissa riskissä menettää työpaikkansa lyhyemmän työkokemuksen vuoksi verraten iäkkäämpiin kokeneisiin työntekijöihin. (Halvorsen & Hvinden, 2018, ss. 6–7)

Albaek, Asplund, Barth, Lindahl, von Simson & Vanhala (2015, ss. 11, 278) tutkivat Pohjoismaiden (Suomi, Ruotsi, Norja ja Tanska) nuorten työmarkkinasiirtymiä peruskoulusta toisenasteen opintoihin ja toisenasteen tutkinnon ei-valmistumisen merkitystä 21 vuotta täyttäneillä seurannassa 31 ikävuoteen asti. Tutkimustuloksissa nousi esiin suuria eroavaisuuksia toisen asteen opintojen ei-valmistuneiden nuorten määrän sekä ikäluokkien välillä. Suomessa ja Ruotsissa 21 vuotta täyttäneiden toisen asteen tutkinnosta ei-valmistuneiden nuorten aikuisten määrä on suhteellisen alhainen ja pienenee entisestään seurannassa n. 10%, kun saavutetaan 31 ikävuotta. Norjassa ja erityisesti Tanskassa 21 vuotta täyttäneiden ei-valmistuneiden määrä on paljon korkeampi ja on 31 ikävuoteen mennessä supistunut vain n. 20%. Tutkimustuloksissa kuitenkin kaikissa neljässä maassa työllistyminen ja opiskelu on pääasiallinen aktiviteetti, jossa kymmenen vuoden seurannassa olevat toisen asteen tutkinnosta ei-valmistuneet 21 vuotta täyttäneet ovat, vaikka ei-valmistuminen toisen asteen tutkinnosta ennustaa työelämälle epävarmaa tulevaisuutta.

Unt, Gebel, Bertolini, Deliyanni-Kouimtzi & Hofäcker (2021, ss. 363-364) tutkivat työttömyyden vaikutuksia nuoriin ja nuorten syrjäytymiseen Euroopassa. Tutkimuksessa todetaan, että nuorten työttömyys lisää nuorten tyytymättömyyttä elämään ja laskee onnellisuutta, kun verrataan näitä kokemuksia niihin nuoriin, jotka eivät kärsi työttömyydestä. Työttömyys nuorilla laskee merkittävästi myös itsearvioitun terveydentilan kokemusta. Työttömyydellä on todettu myös olevan jonkin verran suurempi negatiivinen

vaikutus nimenomaan nuorten miesten hyvinvoinnin kokemukseen. Tutkimuksien tuloksista näkyy myös nuorten kokevan työn olevan tärkeä osa omaa identiteettiä. Nuoret eivät näe työtä pelkästään tulojen lähteenä, vaan se liitetään myös itsekunnioitukseen, oman arvon tuntoon ja vakauteen. Pitkä työttömyys liitettiin myös vahvoihin pelkoihin tulevaisuudesta.

Koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jääneet nuoret ovat TE-palveluiden asiakkaita ensisijaisesti, kun tarkastellaan asiaa palveluiden näkökulmasta. TE-toimistot ja KELA kontrolloivat työ- ja koulutuselämän ulkopuolella olevien nuorten oikeutta työttömyysturvaan. TE-toimiston tuottama aktivoiva työvoimapolitiikka sekä työttömyyttä ja työttömyyden aikaisia sosiaalietuuksia säättävä lainsäädäntö muodostaa näin siirtymien hallinnan yhden ulottuvuuden. Ihanteellisissa työmarkkinasiirtymissä nuoret ovat koulutus- ja terveyspalveluiden eli yhteiskunnan peruspalveluiden piirissä. Nuoret siirtyvä myös muiden palveluiden, kuten TE-toimiston asiakkaaksi, kun työmarkkinasiirtymät eivät etene oletetusti. Palvelukontaktien määrä kasvaa, jos nuorella on kouluttautumisen ja työllistymisen lisäksi myös muitakin haasteita. Tällaisessa tilanteesta nuorista tulee TE-palveluiden lisäksi esimerkiksi päihde- ja mielenterveyspalveluiden, sosiaalityön sekä erityisnuorisotyön asiakkaita. Ongelmien kasautuminen ei ainoana tekijänä lisää palvelukontaktien määrää nuorilla, vaan aktivointipolitiikkaan kuuluvien palveluiden organisointi kasvattaa työttömyyteen liittyvien toimenpiteiden määrää ja asiakas saattaa joutua toimenpiteiden pyörteeseen. TE-palveluissa verkostomaisesti organisoidun palvelun asiakkaina nuoret päätyvät ulkoistettujen, yksityisten ja kolmannen sektorin tuottamien kurssien sekä koulutuksen asiakkaiksi. (Haikkola ym., 2017, ss. 59–60)

Nuorille työ- ja koulutuselämän ulkopuolella oleville TE-toimiston kasvottomuus tuottaa epävarmuutta. Ilmoittautuminen työttömäksi työnhakijaksi ohjataan tekemään sähköisesti ilman kasvokkain tapahtuvaa ilmoittautumista. Nuorille ilmoittautuminen ilman mahdollisuutta kysyä neuvoa voi tuntua pelottavalta. Erityisesti silloin, kun puuttuvat liitteet voivat tarkoittaa työttömyysturvan myöhästymistä tai menettämistä kokonaan. (Haikkola, Näre & Lähteenmaa, 2017, s. 65)

3.2 Työllisyyden kuntakokeilu osana uudenlaista työllisyyden hoitoa

Työllisyyden kuntakokeiluiden tavoitteena on edesauttaa työttömien työnhakijoiden työllistymistä sekä koulutukseen ohjautumista nykyistä tehokkaammin. Kokeilujen tavoitteena on myös kehittää uudenlaisia ratkaisuja osaavan työvoiman saatavuuteen ja kohentaa pitkäaikaistyöttömien sekä heikommassa työmarkkinatilanteessa olevien pääsyä työmarkkinoille. Monilla kunnilla on ollut pidempään tavoitteena liittää työttömyydenhoito osaksi kuntien toimenpidekokonaisuutta, jolla voitaisiin vaikuttaa tehokkaasti ja integroidusti kuntien taloudelliseen kestävyYTEEN sekä elinvoimaan yhdistämällä kunnan ekosysteemiin työllisyydenhoito. (Aho, Arnkil, Hämäläinen, Lind, Spangar, Tuomala, Ojala, Saloniemi, Stenvall, Melin, & Mäkiäho, 2022, ss. 9–10)

Hallitus päätti, että vuonna 2024 Suomen työvoimapalvelut tullaan kunnallistamaan. Työllisyyden kuntakokeilujen päämäärä on siis tiedossa, ja ne ovat muotoutuneet tästä johtuen tulevan TE-palveluiden muutoksen piloteiksi. Täten työllisyyden kuntakokeiluiden arvioinnin tarkoitus ei ole tuottaa tietoa siitä kannattaako työvoimapalveluita kunnallistaa, vaan tuoda tietoa hyviksi koetuista menetelmistä sekä käytännöistä työllisyyden kuntakokeiluista, joilla on todettu työllisyyttä edistävää vaikutusta, joita voitaisiin soveltaa kunnallistetussa mallissa. (Aho ym., 2022, s. 10)

Työvoimapalveluiden historiassa kunnallistamispäätös on valtava muutos. Päätös kunnallistamisesta on sen historiallisuuden lisäksi myös harvinainen, sillä koko maailmassa vain Tanska on täysin kunnallistanut työvoimapalvelunsa vuonna 2007. Valtion alaisuudessa työvoimapalvelut ovat olleet laaja virkamieskoneisto, jossa keskusjohto määrää, kuinka toimitaan. Kunnallisessa mallissa päätöksenteko toimii kuitenkin paikallisdemokraattisen päätöksenteon kautta. Vaikka lainsäädäntö, valtio ja ministeriöt voivat edelleen laatia puitteet kunnan palveluille, niin muuttuu työvoimapalveluiden toteutus kunnallistamisen kautta perustavan laatusesti. (Aho ym., 2022, s. 10)

Työllisyyden kuntakokeilujen aloittamisajankohtana työmarkkinoilla työvoiman kysyntä on ollut jatkuvassa kasvussa. Yhtä aikaa kuitenkin pitkäaikaistyöttömien määrä on n. 35 % kaikista työttömistä eli suhteellisen korkealla tasolla. Ulkomaalaisesta työvoimasta ei ole

tarpeellista vastinetta työvoimatilanteeseen. Tästä syystä paine suomalaisen työvoiman saaminen avoimille työmarkkinoille on työllisyyspalveluissa kova. Työnhakijoiden kohtaamiselle asettuu uudenlaisia haasteita, kun suurella osalla työnhakijoista, joilla työnhaku on pitkittynyt, on monialaisia haasteita työttömyyden taustalla. Näitä haasteita ovat esimerkiksi osaamisen vajeet tai sosiaaliset ja terveydellisen ongelmat. Kaikissa työllisyyden kuntakokeilujen kunnissa on keskeisinä kehittämisen kohteina asiakkaiden kohtaamisen tavoitteet sekä laaja-alaisuus ja asiakastyöntekijöiden osaaminen. (Aho ym., 2022, s. 37)

Kansainvälisissä kokemuksissa painotetaan uudenlaista asiakastyötettä ja tätä tukee voimavarojen yhteen tuomista uudeksi työllisyydenhoidon kokonaisvoimavarojen yhteiseksi ekosysteemiksi. Erityisesti silloin, kun asiakkaan työllistyminen suoraan avoimille työmarkkinoille ei ole hyvä ratkaisu, vaan tarvitaan pidemmän aikavälin ratkaisuja työllistymiseen, on uudenlaisen työtteen luominen tärkeää. Suomessa on entuudestaan kokemusta tämän kaltaisesta uudenlaisesta asiakastyöttestä. Hyvät kokemukset pohjautuvat pitkälti Ohjaamo palvelukonseptiin. (Aho ym., 2022, s. 37–38)

3.3 Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilu

Suomessa alkoi työllisyyden kuntakokeilut eri kunnissa 1.3.2021, jolloin Vantaan ja Keravan työllisyyspalvelut yhdistyivät yhdeksi Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilun alueeksi. Kuntakokeilu kestää 30.3.2023 asti. Kuntakokeilussa osa Uudenmaan TE-palveluiden henkilöstöstä sijoitettiin kunnan palveluun Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilun työntekijöiksi, jolloin kuntakokeilussa työllisyyspalvelut ovat kuntajohtoisia. Työllisyyden kuntakokeilun tavoitteena on edistää tehokkaammin työllistymistä, koulutukseen ohjautumista ja löytää uudenlaisia ratkaisuja osaavan työvoiman löytymiseksi. Kuntakokeilualueella kuntakokeilun asiakkaita ovat lähestulkoon kaikki työttömät työnhakijat, jotka eivät kuulu ansiosidonnaisen työttömyyspäivärahan piiriin ja kaikki alle 30-vuotiaat työttömät työnhakijat sekä lisäksi lähes kaikki vieraskieliset työttömät työnhakijat. Kuntakokeilussa jokaiselle asiakkaalle osoitetaan omavalmentaja, joka on yhteydessä asiakkaaseen. Kuntakokeilun palveluvalikoima ei keskity pelkästään työllisyyteen johtaviin palveluihin, vaan palveluihin ohjaamisessa otetaan huomioon myös muut elämän osa-alueet,

jotka tukevat työllistymistä. Kuntakokeilussa asiakkaan veloitteet säilyvät vastaavanlaisina TE-palveluiden veloitteiden kanssa. (Vantaan kaupunki, n.d.)

Samassa Ohjaamo Vantaa sulautettiin sisään Vantaan työllisyyspalveluiden Nuorten palveluiden ja Ohjaamon palvelualueelle. Ohjaamo ei siis Vantaan ja Keravan kuntakokeilussa ole itsenäinen toimipiste, vaan koko nuortenpalvelut ja Ohjaamo toteuttaa Ohjaamo toimintaa osana työllisyydenhoitoa.

Kuntien rooli TE-palveluiden yhteistyökumppaneina korostuu alkaneiden kuntakokeilujen myötä. Kunnilla ja valtiolla on ollut jonkin verran päällekkäistä toimintaa erityisesti vaikeasti työllistyvien työnhakijoiden palveluissa. Kuntakokeilulla pyritään löytämään ratkaisuja sekä selkeyttämään tätä työnjakoa sekä vastuuta. TE-palveluille jää kuntakokeiluiden myötä asiakkaiksi ei-kokeilukunnissa asuvien työnhakijoiden palvelut ja kuntakokeilu kunnissa asuvien kohderyhmään kuulumattomien palvelut. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020, s.19)

3.4 Ohjaamotoiminta

Ohjaamo toiminnan tausta lähtee liikkeelle, kun Suomi sitoutui nostamaan 20–64-vuotiaiden työllisyysasetta ja nuorten koulutustasoa, pienentämään 18–24-vuotiaiden koulupudokkuutta sekä vähentämään syrjäytymistä ja köyhyyttä Eurooppa 2020 - kansallisessa toimeenpano-ohjelmassa. Toimeenpano-ohjelmassa erityisesti nuoret mainitaan työvoimapolitiittisten toimenpiteiden kohderyhmänä. Vuonna 2013 Euroopan neuvosto antoi Suomelle maakohtaisen suosituksen, jossa Suomea kannustettiin toteuttamaan toimenpiteitä pitkäaikaistyöttömien ja nuorten työmarkkina-aseman parantamiseksi erityisesti osaamista kehittämällä. (Määttä, 2017, s. 14)

Eri ministeriöiden ja työmarkkinajärjestöjen yhteistyönä alettiin visioida Ohjaamo mallia. Esimerkkejä jo kehitetyistä malleista, jotka muistuttivat Ohjaamo mallia, löytyi eri kaupungeista Suomessa. Työ- ja elinkeinoministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö sekä Nuorisotakuun sihteeristö sopivat yhteistyönä Ohjaamo toimintamallin kehittämistä. Valtakunnallisesti Ohjaamo toimintaa koordinoivaksi elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukseksi valittiin Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja

ympäristökeskus (ELY-keskus). Keski-Suomen ELY-keskuksen, ministeriöiden sekä muiden asiaan läheisesti liittyvien organisaatioiden kanssa järjestettiin vuonna 2014 yhteinen työpajatyöskentely valmistelua varten. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnon alan nuorisotakuun vuosien 2014–2020 Euroopan sosiaalirahaston määrärahat päätettiin suunnata Ohjaamo hankkeisiin ja näiden kehittämistä koordinoivaan Kohtaamo - hankkeeseen. (Määttä, 2017, ss. 15)

Paikalliset ratkaisut sekä luottamus siihen, että paikallisella tasolla toimijat ymmärtävät parhaalla tavalla alueensa tilanteen ja tarpeen toimivat lähtökohtana Ohjaamoita käynnistäessä. Toiminnan määrittely on ollut väljää ja tilaa on jäänyt paikalliselle tulkinnalle. Tästä on seurannut monella tapaa positiivisia asioita, mutta toisaalta se on ollut toimijoille haastavaa, sillä toiminnan raamit on joutunut määrittelemään melko itsenäisesti. Näistä syistä Ohjaamoissa toiminta on toisistaan poikkeavaa paikallisesti. (Määttä 2017, ss. 15)

Ohjaamo toiminnalle on määritelty valtakunnallisesti joitakin yhteisiä piirteitä. Ohjaamoiden on tarkoitus olla nuorille ja nuorille aikuisille 15–29-vuotiaille niin sanottu yhden luukun palvelu, jonne on matala kynnyks saapua ja se tarjoaa monialaista tietoa, neuvontaa ja ohjausta. Ohjaamossa on tarkoitus myös pystyä asioimaan anonyymisti kaikenlaisissa asioissa ilman leimaantumisen pelkoa. Ohjaamojen on tarkoitus tarjota palveluita, joiden tavoitteena on edistää nuorten työllistymistä, opintoihin ohjautumista ja elämänhallintaan liittyvien kysymysten ratkaisemista. Nämä tavoitteet ovat Ohjaamo toiminnassa keskeisiä ja antavat toiminnalle suuntaviivat. (Määttä, 2017, s. 7)

Ohjaamo toiminta toteuttaa kansallista nuorisotakuuta ja se toimii työ- ja elinkeinoministeriön, sosiaali- ja terveysministeriön sekä opetus- ja kulttuuriministeriön ohjauksessa. Näiltä tahoilta Ohjaamo toimintaa on linjattu tukemaan erityisesti nivelvaiheessa olevien nuorten tilannetta sekä edistämään nuorten koulutukseen sekä työelämään kiinnittymistä. Ohjaamon tarjoaman tuen ja ohjauksen tulee huomioida nuorten yksilölliset elämäntilanteet ja se voi sisältää monia erilaisia vaiheita, kuten esimerkiksi terveydenhoitajan palveluita tai sosiaalisen kuntoutuksen palveluita tähdäten opiskeluun tai työllistymiseen ja siellä pärjäämiseen. Ohjaamon on tarkoitus olla nuoren tukena, kunnes

siihen löydetään pidempiaikainen peruspalvelu tai kunnes nuori päätyy opiskelu- tai työelämään. (Määttä, 2017, s. 8)

Ohjaamo toiminnalla tavoitellaan nuorten työllistymisen lisääntymistä, toimintamallin juurtumista sekä monialaisten palveluiden ja ohjaustyön kehittymistä. Sipilän hallitus teki keväällä 2017 puoliväliriihessä päätöksen, että valtio rahoittaa Ohjaamo toimintaa vuosina 2018–2021 viidellä miljoonalla eurolla joka vuosi. Tämä rahoitus tukee Ohjaamo toiminnan juurruttamista ja rahoituksella rekrytoitiin TE-toimiston kautta Ohjaamoihin koordinointi-, kehittämis- ja asiakastyöntekijöitä. Ohjaamoille luotiin myös uusi valtakunnallinen ohjausryhmä. Ohjaamo toiminta tarvitsee valtion ja Euroopan sosiaalirahaston panostuksen lisäksi vahvan paikallisen resurssoinnin ja sitoutumisen toimiakseen. (Määttä, 2017, s. 8)

Valtakari, Arnkil, Eskelinen, Mayer, Nyman, Sillanpää, Spangar, Ålander ja Yli-Koski (2020, ss. 11–12) toteuttivat Valtioneuvoston toimesta laajan tutkimuksen Ohjaamoiden toiminnan vaikutuksista sekä monialaisten toimintamallien käytänteistä. Tutkimuksessa arviointi koostui viidestä toisiaan täydentävästä kokonaisuudesta. Nämä viisi kokonaisuutta olivat nykytilan analysointi Ohjaamo toiminnasta, Ohjaamo toiminnan vaikutusten syntyminen ajureiden ja vaikutusdynamikan analysointi, vaikutusten arviointi Ohjaamoista, taloudellisten vaikutusten arviointi Ohjaamoista sekä arvioinnin yhteenveto ja kehittämismahdollisuudet. Tutkimusaineistona tässä laajassa kokonaisuudessa toimi Ohjaamoita koskeva seuranta- ja dokumenttiaineisto, Ohjaamo toiminnasta tehdyt viimeaikaiset tutkimukset ja selvitykset, valtakunnallisesti teetettyjen Ohjaamokyselyiden tulokset sekä Ohjaamossa työskentelevien asiantuntijoiden haastattelut. Lisäksi työvaiheessa kymmenen Ohjaamoa valittiin tapaustutkimusten tarkemmiksi kohteiksi.

Edellä mainitun laajan tutkimuksen tuloksissa käy ilmi, että Ohjaamo toiminnan lähtökohta ja vahvuus on monialainen yhteistyö sekä ohjausprosessi, jonka vaikutukset ovat joka puolella nähtävissä. Tuloksien mukaan, kun asiakkaalla on moniammatilliseen ohjaukseen tarve, nuori saa avun Ohjaamosta muita reittejä nopeammin. Moniammatillisuuden todettiin edistävän ohjauksen oikea-aikaisuutta ja osuvuutta sekä Ohjaamon asiantuntijoiden kykyä ja valmiutta hahmottaa palveluiden kokonaisuutta asiakkaan palvelemisessa. Tuloksista käy ilmi, että Ohjaamo toiminnan käytännöt ovat epäyhtenevästi organisoituja ja tästä syystä

Ohjaamo toiminnan hahmottaminen on haastavaa sekä sitä on vaikea kuvata. Ohjaamo toiminnassa hyviksi käytänteiksi todettiin nuorten ohjauksessa omassa työllistymisensä prosessissa sekä elämässään kohtaava ja aidosti asiakasta kuuleva asiakastyö, kokonaisvaltaiseen alkuun voimakkaasti painottaminen, neuvokas ja ratkaisukeskeinen ohjaustyö, asiakasprosessien katkeamattomuus monialaisen yhteistyön avulla sitä kehittäen, asiakasprosessien näkyväksi tekeminen sen vaiheineen, Ohjaamoiden toimiminen yhteisenä oppimisolustana palveluntuottajien kesken sekä strategisesti kytkeytyminen nuorten paikalliseen tuen kokonaisuuteen aktiivisena kehittäjänä. (Valtakari ym., 2020, ss. 152–153)

Tutkimustuloksissa kokemukset nuorilla monialaisesta ohjauksesta Ohjaamoissa ovat positiivisia. Nuoret ovat kokeneet Ohjaamon saapumisen onnistuvan matalalla kynnyksellä, että heitä aidosti kuullaan ja että palveluita on nuoren omien tarpeiden mukaan räätälöity onnistuneesti. Nuoret ovat kokeneet Ohjaamon palveluissa mahdollisuutta vaikuttaa oman tulevaisuuden suunnitteluun sekä itseä koskevien päätösten tekoon, saavansa apua vastauksia omiin kysymyksiinsä, tukea elämäntilanteensa eteenpäin viemiseen ja tulevien elämänsiirtymien suunnitteluun. Tutkimustuloksissa nuorten Ohjaamon palveluista kokema hyöty näyttäytyy luottamuksen kasvamisena tulevaisuuden suhteen ja tulevaisuuden suunnan selkiytymisenä. Ohjaamo käyntien jälkeen nuorten kokemusten mukaan heidän tilanteensa on edennyt, kun verrataan ennen Ohjaamo käyntejä edeltäneeseen aikaan ja he kokevat hyötynsä monialaisesta palvelusta. Tutkimuksessa Ohjaamon asiantuntijat kokivat, että moniammatillisuus ja eri alojen asiantuntijoiden osaamisen hyödyntäminen tukee omaa työtä sekä motivoi oman osaamisen vahvistamista. Asiakkaan auttaminen moniammatillisesti ja kokonaisvaltaisesti voimauttaa sekä motivoi asiantuntijoita. Tuloksissa käy ilmi, että moniammatillinen verkosto vahvistaa eri asiantuntijoiden käsitystä jatko-ohjauksen mahdollisuuksista ja lisää samalla tietoa nuoren ohjaamisesta yhä osuvammin. (Valtakari ym., ss. 153–154.)

Valtakarin ym. (2020, ss. 154–155) mukaan niiden kuntien, joissa on Ohjaamo toimintaa, nuorten työttömyysasteen kehitys on ollut tilastollisesti merkittävää verrattuna kuntiin, joissa ei ole Ohjaamo toimintaa. Tutkimustuloksista käy ilmi, että osassa kunnissa koko palveluverkoston kyky ehkäistä nuorten työttömyyttä on kehittynyt niissä kunnissa, joissa on Ohjaamo toimintaa. Erot verrokkikuntien kanssa ovat olleet pieniä, mutta tutkimuksessa

tehdyssä analyysistä voidaan kuitenkin päätellä, että Ohjaamo toiminnalla on ollut kunnissa nuorten palveluekosysteemin vaikuttavuutta ja kehitystä edesauttava vaikutus. Ohjaamon asiakkaat päätyvät selvästi useammin palveluiden piiriin verrattuna kuntiin, joissa ei ole Ohjaamo toimintaa, vaikka moniammatillista tukea tarvitsevilla nuorella palveluprosessit ovat pitkiä johtuen useista ohjaustapahtumista sekä asioiden selvittelystä. Ohjaamo prosessissa oleva nuori ohjautuu kuitenkin pääsääntöisesti palveluihin paljon nopeammin verrattuna kuntiin, joissa ei ole Ohjaamo toimintaa. Tuloksissa syynä tälle näyttäytyy asiakkaan pääsy nopeammin palveluiden piiriin, koska Ohjaamoissa on koottuna samaan paikkaan mm. sosiaaliohjaajan, terveysohjaajan, psykologin ja ammatinvallinnan ohjauksen palveluita. Ohjaamo toiminnan palveluihin pääsyä nopeuttaa myös erilaisten yhteistyöväylien ja toimintamallien olemassaolo.

Tutkimustuloksissa vertailuanalyysissa Ohjaamo asiakkaiden ja ei-Ohjaamo asiakkaiden yleisille työmarkkinoille päätymisessä ei ollut merkittävää eroa. Työnhaun pitkittyessä Ohjaamo asiakkaat kuitenkin työllistyvät ei-Ohjaamo asiakkaita paremmin. Tämän on nähty kertovan siitä, että Ohjaamo prosessi vie oman ajan, jolloin nuoren elämänhallintaa sekä työelämän valmiuksia edistetään ennen jatko-ohjausta työllistymistä edistäviin muihin toimenpiteisiin, jolloin nämä toimenpiteen alkavat vaikuttamaan nuoren työllistymiseen. Tutkimuksessa taloudellisten vaikutusten arviointi on ollut vaikeaa. Analyysin laskelmien pohjalta Ohjaamo toiminta kattaa kunnissa kulunsa julkisen talouden säästöillä. Tutkimuksessa nämä laskelmat perustuvat työttömyyden alenemisesta tuleviin kustannushyötyihin, jotka pohjautuvat aiempiin tutkimuksiin. Näissä aiemmissa tutkimuksissa ei ole kuitenkaan huomioitu mm. nuorten syrjäytymisestä koituvia kustannusvaikutuksia, jotka voivat olla esitettyihin laskemiin verrattuna moninkertaisia. Tutkimustulosten mukaan Ohjaamo toiminta vaikuttaa arvonlisäyksellä kansantalouteen useiden kymmenien miljoonien eurojen edestä ja sen potentiaali voi olla tätäkin merkittävämpi. Ohjaamo toiminnan yksilötason sekä yhteiskunnallisten vaikutuksen syntymisen kannalta on merkityksellistä kuinka hyvin kuntien yksittäiset palvelut toimivat ja kuinka kokonaisuutena alueellinen nuorten palvelujärjestelmä toimii. Palveluohjauksen tehokkuus ja osuvuus vaikuttaa vain rajallisesti asiakkaan elämään, jos palvelujärjestelmä ei toimi hyvin ja tehokkaasti. (Valtakari ym., ss. 155–156.)

3.5 Vantaan työllisyyspalveluiden Nuorten palvelut ja Ohjaamo

Nuorten palvelut ja Ohjaamo toimii osana Vantaan työllisyyspalveluita, joita johtaa työllisyyspalveluiden päällikkö. Vantaan nuorten palveluissa ja Ohjaamossa työskentelee kolme tiimiä; yksi omatoimisten nuorten tiimi sekä kaksi tehostettujen nuorten tiimiä. Jokaisella tiimillä on oma palveluesihenkilö ja koko nuorten palveluiden ja Ohjaamon toimintaa johtaa yksi palvelualuepäällikkö. Asiakkaat ohjautuvat eri tiimeihin ilmoittautuessaan työttömäksi työnhakijoiksi. Ilmoituksen perusteella asiakkaat jaetaan joko omatoimisten nuorten tiimiin tai jompaankumpaan tehostettujen nuorten tiimiin sen perusteella, kuinka paljon tuentarvetta työllistymiseen nuoret aikuiset tuovat esiin työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumisensa yhteydessä. Omatoimisessa tiimissä työskentelee omavalmentajia sekä ammatinvalinta psykologi. Omatoimisessa tiimissä asiakasohjaus on kevyempää ja moniammatillisen palveluntarvetta ei ole. Tässä tiimissä on oletuksena, että asiakkaat työllistyvät tai pääsevät opintojen pariin kevyellä ohjauksella. Vantaan nuorten palveluiden ja Ohjaamon kaksi tehostettua tiimiä tarjoavat identtistä palvelua toisiinsa nähden, mutta yhden suuren tiimin sijasta tiimit ovat jaettu kahteen eri tiimiin. Ensimmäisessä tehostetussa tiimissä työskentelee omavalmentajia sekä terveysohjaaja. Toisessa omatoimisessa tiimissä työskentelee omavalmentajia, terveysohjaaja sekä sosiaaliohjaaja. Tehostetut tiimit tarjoavat asiakkailleen monialaista työ- ja toimintakyvynarviointia työllistymisen tai opintoihin siirtymisen tueksi. Tehostetuissa tiimeissä asiakasohjaus on tiiviimpää ja moniammatillista. Näissä tiimeissä oletuksena on, että asiakas tarvitsee vahvempaa tukea työllistymiseen tai opintoihin siirtymiseen.

Vantaan työllisyyspalveluilla on myös neuvontapalvelut, jonka sisällä toimii nuorten neuvonnan tiimi. Nuorten neuvonnan tiimi ylläpitää yhdessä nuorten palveluiden ja Ohjaamon matalan kynnyksen neuvontaa. Työllisyyspalveluiden nuorten ja Ohjaamon neuvonta on auki joka arki-iltapäivä ja palvelee asiakkaita ilman ajanvarausta. Nuorten neuvonnan tiimiin kuuluu palveluneuvojia, omavalmentajia ja neuvonnan koordinaattori. Työllisyyspalveluiden neuvontapalveluita ja kaikkia neuvonnan tiimejä johtaa neuvontapalveluiden asiakkuuspäällikkö ja palveluesihenkilö. Neuvontapalvelut kuuluvat nuorten palveluiden ja Ohjaamon kanssa molemmat työllisyyspalveluiden alaisuuteen. Neuvonta vuoroissa työskentelee säännöllisesti nuorten neuvonnan tiimin työntekijät sekä

nuorten palveluiden ja Ohjaamon omavalmentajat. Nuorten ja Ohjaamon neuvontaan on integroitu eri yhteistyötahojen matalankynnyksen ohjausta. Neuvontapisteellä on joka päivä tavattavissa nuorten palveluiden ja Ohjaamon omavalmentajia ja/tai nuorten neuvonnan palveluohjaajia. Sovittuina päivinä viikoittain Ohjaamon matalan kynnyksen neuvontapisteellä on mukana eri yhteistyötahojen työntekijöitä myös matalalla kynnyksellä. Nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvonnassa on eri teemat eri viikonpäivinä, jonka mukaan on sovittu yhteistyökumppaneiden kanssa edustuksesta neuvonnassa.

4 Opinnäytetyön teoreettiset lähtökohdat

Petri Virtanen ym. (2011, s. 21) toteaa oppaassaan, että organisaation asiakaslähtöisyys muodostuu asiakkaille kokemuksista asiakkaan kohtaamisesta sekä vuorovaikutuksen laadusta ja määrystä, palveluntarjoajan asenteista sekä mielikuvista ja asenteista, joita asiakkaalla kyseisestä palvelusta on. Lisäksi asiakaslähtöisyydessä painotetaan asiakkaan oikeutta saada tietoa itsestään, palvelujen tulisi olla helposti saavutettavissa sekä palveluiden joustamiskykyä asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Lisäksi asiakkaille asiakaskeskeinen palvelu näyttäytyy inhimillisenä, asiakasta arvostavana ja huomioivana, ihmisenä kohtamisena, luotettavana sekä jatkuvuutena.

Ohjaamon alun peräinen tarkoitus on tuoda yhden katon alle nuorille sekä matalankynnyksen neuvonta, että työ- ja koulutuselämän ulkopuolella oleville nuorille yhteinen palvelu, jossa syrjäytymistä ja työttömyyttä pyritään ennaltaehkäisemään ja vähentämään. Ohjaamossa on tarkoitus moniammatillisesti saada nuoren elämäntilanteesta ja nuoresta kokonaisvaltainen käsitys ja tukea sekä opastaa nuorta hänen toiveensa ja tavoitteet huomioiden kohti opiskelua tai työelämää. (Määttä, 2017, s. 8)

Nuorten palvelut ja Ohjaamo sijaitsee Vantaalla Tikkurilassa aivan rautatieaseman vieressä, joten sen sijainti on helposti saavutettavissa. Vantaa on kuitenkin maantieteellisesti laaja ja sen laitamilla asuville nuorille Tikkurila ei ole sijaintina helposti saavutettava. Myyrmäessä Länsi-Vantaalla on iso keskittymä asutusta, jossa monet nuoret asuvat ja heille matka Tikkurilaan ei ole helppo tai kätevä.

Nuorten palveluiden ja Ohjaamon arkipäivisin pyörivä matalankynnyksen neuvonnan on tarkoitus olla nuorille helppo ja anonyymi asiointipiste asiassa kuin asiassa. Tällä pyritään tarjoamaan nuorille mahdollisimman matalakynnys tulla keskustelemaan tai kysymään heitä askarruttavista asioista. Vantaan nuorten palveluissa ja Ohjaamossa asiakaslähtöisyys on vahvasti käytännön työssä mukana. Ohjaamon arvoihin kuuluu arvostava asiakkaiden kohtaaminen ja asiakkaan kuuleminen sekä yhdessä asiakkaan kanssa tekeminen. Näitä arvoja tuodaan voimakkaasti esille verkostoissa, yhteisissä tiimipalavereissa sekä sosiaalisessa mediassa. Nuorten palveluissa ja Ohjaamossa on sallittu työskentelykulttuuri asiakkaan laadukkaaseen kohtaamiseen, pitkäjänteiseen työskentelyyn sekä joustavien ratkaisujen etsimiseen asiakkaan toiveiden ja tavoitteiden mukaisesti. Asiakastyön tavoitteena on moniammatillisena tiiminä kuulla ja nähdä asiakas kokonaisvaltaisesti ja arvostavasti sekä löytää yhdessä asiakkaan kanssa juuri hänelle sopivat polut kohti työelämää ja koulutusta.

4.1 Osallisuus käsitteenä

Asiakasraadien aloittamisen kannalta osallisuuden avaaminen käsitteenä on ensiarvoisen tärkeää. Asiakasraadilla pyritään luomaan osallisuutta sekä asiakkaita osallistamalla kehittämään yhdessä asiakaslähtöisempää palvelua. Lisäksi työttömyyttä, työllisyyden hoitoa sekä Ohjaamoa tulisi tarkastella teoreettisesti tässä opinnäytetyössä, jotta ymmärretään nuorten palveluiden ja Ohjaamon kontekstia ja toimintaa sekä sen toiminnan tavoitteita. Näitä teoreettisia näkökulmia on myös kutakin hyvä peilata nuoriin aikuisiin ja niihin erityispiirteisiin, jotka tässä ikäryhmässä nousevat esille, sillä Vantaan nuorten palveluiden ja Ohjaamon asiakkaita ovat nimenomaan 18–30-vuotiaat nuoret aikuiset, jotka ovat työ- ja koulutuselämän ulkopuolella.

Osallisuus on subjektiivisen hyvinvoinnin tila, joka muotoutuu ihmisten välisessä toiminnassa, uskomuksissa sekä kielessä. Osallisuus muodostuu ja elää resurssien, tarpeiden ja toimijuuden edellytysten mukaan tässä sosiaalisessa tilassa. Resursseja eli aineellisen hyvinvoinnin lähteitä ovat asunto, riittävä toimeentulo, harrastusvälineet ja kirjat. Aineettomia hyvinvoinnin lähteitä puolestaan ovat yksilön oma kapasiteetti, ihmisten välinen luottamus ja yhteisesti jaetut merkitykset. Resursseja voi myös olla aineettoman ja

aineellisen hyvinvoinnin välimuotoina, kuten kulttuuri, taide tai luonto. Julkiset palvelut, koulutus ja päivähoito lisäävät hyvinvointia. Osallisuuden kokemus on yksilöllinen, sillä vaikka resurssit olisivat samanlaiset, ihmisten henkilökohtaiset tarpeet poikkeavat yksilöiden mukaan. Osallisuus ei ole kuitenkaan ainoastaan vain henkilökohtainen kokemus. Vallan jakautuminen, lait ja käytänteet määrittelevät sen, kuinka resursseja eri väestöryhmille annetaan ja jaetaan. (Koivisto ym., 2018, s. 8)

Asiakasosallisuus on asiakkaan osallistumista aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Palveluiden käyttäjien ottaminen osaksi palveluiden suunnittelua on asiakasosallisuutta. Asiakasosallisuus kuuluu osaksi sosiaalista osallisuutta, jonka avulla toteutetaan, varmistetaan ja lisätään asiakasosallisuutta ja -lähtöisyyttä palvelujärjestelmissä sekä asiakastyössä. Monissa laeissa on säädetty asiakkaan oikeudesta osallisuuteen. Myös valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta suosittelee julkisten palveluiden tarjoavan mahdollisuuden asiakkailleen osallistua oman palvelusuunnitelman tekemiseen, mitä myös laeissa edellytetään. (Leeman & Hämäläinen, 2015, s. 1)

4.2 Osallisuuden viitekehys

Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi (2017, s. 16) määrittelevät osallisuuden viitekehyyksen osallisuuden kokemuksena sekä resurssina, joka syntyy vuorovaikutuksessa ihmisten sekä luonnon ja ihmisten välillä. Osallisuuden avulla voidaan hälventää psyykkisen, sosiaalisen, talouden, kulttuurin ja luonnon rajoja sekä ylittää yksilön henkilökohtaisiin piirteisiin nojaavat selitykset. Oleminen, toimiminen, osallistuminen ja prosessit erilaisissa suhteissa, joissa vapaudet ja oikeudet vaihtelevat, ovat osallisuutta. Nämä kaikki vaikuttavat siihen, kuinka henkilö pystyy ja tulkitsee pystyvänsä vaikuttamaan tarpeisiinsa ja resursseihinsa eli toimijuuden rajoituksiin sekä mahdollisuuksiin.

Kun esimerkiksi henkilöllä taloudellista resurssia ei ole riittävästi, sosiaaliturva ei ole ennakoitavissa ja käytettävissä olevaan vapaa-aikaan meinaa hukkua, elämä lukkiutuu. Tällöin henkilö tuntee voimattomuutta ja toivottomuutta, karttaa riskejä ja elää elämää lyhytjänteisen ajan sekä rutiinien ehdoilla. Tällaisessa tilanteessa sosiaaliset suhteet

vähentyvät, kapasiteetti jää käyttöä vaille, näköpiirissä olevat mahdollisuudet leikkaantuvat ja elämästä puuttuu tila myönteiseltä sattumanvaraisuudelta. Elämän muuttuessa ennakoitavammaksi tai mielekkääksi koetun tekemisen kautta omalle ajalle löytyvän arvon kautta hyvinvointi lisääntyy. Työmarkkinatukea haetaan kuukausittain mutta, takuueläkettä maksetaan henkilölle hakematta, täten eläke tuo henkilölle ennakoitavuutta ja hallittavuutta elämään. Kun ihminen kokee hallitsevansa omaa elämäänsä ja aikaansa, on helpompi etsiä sekä löytää merkityksen lähteitä omaan elämään. Kuitenkaan vasten omaa toivetta oleva yksinäisyys, mitääntekemättömyys ja voimattomuus eivät ole sellaista joutilaisuutta, joka mahdollistaa inhimillisen toiminnan potentiaalin. Resursseja vapautuu ja yhteys luovuuteen mahdollistuu vasta, kun pakottavuuden tunteen poistumisen kautta. (Isola ym., 2017, s. 16)

Ihminen voi menettää mahdollisuudet olla osana vuorovaikutusprosesseissa, joissa merkitykset syntyvät tai muuttuvat eläessään pitkäaikaisessa niukkuudessa. Merkitys on sukua merkityksellisyyden kokemukselle. Henkilön, hänen toimintansa sekä hänen toimintansa kohteen välillä kokemus on merkityssuhde. Merkityssuhteet, joissa henkilölle tärkeät ajatukset sekä positiiviset tuntemukset yhdistyvät monimuotoisessa toiminnassa ihmisten välillä määritellään merkityksellisyyden kokemuksiksi. (Isola ym., 2017, ss. 16–17)

Sosiaalipolitiikan näkökulman kautta tarkasteltuna osallisuudessa toimijuus ja minä-pysyvyys kokemukset syntyvät vuorovaikutuksessa ihmisten välillä esimerkiksi elämän hallittavuuden, autonomian, kyvykkyyden osoittamisen, hyvän tekemisen ja ymmärrettävyyden seurauksena. Semiotiikan näkökulman kautta osallisuus edellyttää syntyäkseen vuorovaikutuksen ihmisten tai ihmisen ja luonnon välillä, jossa usko omaan toimijuuteen sekä merkityksellisyyden kokemukset kehittyvät. Nämä ovat merkityksellisiä, jotta ihmisellä on resurssia yrittää vaikuttaa koettuihin epäkohtiin. Vaikka vuorovaikutussuhteet ovat osallisuuden edellytys, tarvitaan kuitenkin mahdollisuus väljyyteen, vapauteen etäännyä vuorovaikutuksen, osallisuuden ja tunteiden piiristä. Osallisuus on siis liikkumista epäkronologisesti menneen, nykyhetken, tulevan ja utopian välillä. Tällöin toteutuu ehtona osallisuudelle kuulumisen sellaiseen kokonaisuuteen, jossa on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja sen kulkuun. (Isola ym., 2017, ss. 18–19)

4.3 Osallisuuden osa-alueet

Osallisuus voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen: osallisuus omassa elämässä, osallisuus vaikuttamisen prosesseissa ja osallisuus paikallisesta hyvästä. Osallisuus omassa elämässä on ihmisen yhteyttä omiin tarpeisiin ja hänellä on tätä kautta mahdollisuus toteuttaa itseään. Oman elämän osallisuuden edellytyksinä ovat välittömät ja elämisen edellyttävät resurssit sekä resursseja, jotka tyydyttävät inhimillisiä tarpeita. Positiivisen psykologian näkemysten mukaan myös ihmisen psykologinen tarve on autonomisuuden kokemus, kyvykkyyden osoittaminen, yhteisyyden kokeminen, hyvän tekeminen, sekä elämän merkityksellisyys, hallittavuus ja ymmärrettävyys. Ihmisten toimintaympäristöjen ja palveluiden tekeminen ymmärrettävämmiksi lisää ihmisten osallisuutta omassa elämässä tuoden näiden hallittavuutta. Asiakastietojen ja päätösten selkokieliyys, lukutaito, kulttuurinen ymmärrys sekä asiakkaan mukaan ottaminen suunnittelukumppanina häntä koskevien palvelusuunnitelmien tekemiseen ajaa samaa tarkoitusta. (Koivisto ym., 2018, s. 8)

Isola ym. (2017, s. 25) määrittelee osallisuuden omasta elämästä kohtuullisena toimeentulona, tarpeisiin vastaavilla palveluilla ja tilaisuuksissa toimintaan, jossa on mahdollisuus olla vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa. Oman elämän osallisuudessa merkityksellistä on myös yksilön autonomia, elämän ennakoitavuus ja hallittavuus sekä toimintaympäristön ymmärrettävyys. Kaiken tämän takana on ajatus siitä, että ihmisen tulee olla ensin arvokas muiden silmissä tullakseen arvokkaaksi omassa silmissään. Tällöin osallisuus omassa elämässä on mahdollisuutta elää kuultuna, nähtynä, arvostettuna, ymmärrettynä sekä merkityksellisenä osana monimuotoisia ryhmiä, yhteisöjä ja suhteita. Myös kasvaminen omiin mittoihinsa on osallisuutta omassa elämässä päätösvallan lisäksi.

Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa on marginaaliin päätyneiden ja syrjittyjen poliittisen toimijuuden lisäämistä. Poliittisella tarkoitetaan kaikenlaista asioiden muuttamiseen tai ennallaan säilyttämiseen pyrkivää toimintaa perinteisen puolue politiikan sijaan. Epäkohtia ja epäoikeudenmukaisuutta poistetaan kannustamalla ihmisiä vaikuttamaan yhteisiin asioihin sen sijaan, että ainoastaan vahvistettaisiin yksilön voimavarot. Yhteiskunnallisesti valveutuneet ihmiset sekä ammattilaiset voivat edistää ja turvata heikommassa asemassa

olevien ihmisten olevien oikeuksia, mutta muutokseen tarvitaan ihmisiä, jotka ovat epäkohdat henkilökohtaisesti kohdanneet. (Koivisto ym., 2018, s. 8)

Osallisuus paikallisesta yhteishyvästä on paikallisesti järjestettävää toimintaa, jossa ihmiset voivat kohdata toisiaan yhdenvertaisina yhteiskuntaluokasta huolimatta ja luoda yhteisiä merkityksiä ja arvoja. Kirjastot, kansalaisopistot, yhteisöruokailut tai maksuttomat paikalliset liikuntatapahtumat keräävät ihmisiä yhteen eikä siellä kysytä henkilön diagnooseja tai työmarkkinastatusta. Paikallisesti voidaan järjestää erilaisia tiloja ja maksutonta toimintaa, jossa ihmisillä on mahdollisuus kohdata toisensa. (Koivisto ym., 2018, s. 9)

4.4 Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa

Vastavuoroisuus ja merkitysten kokeminen on ihmiselle tärkeätä ja ihmisellä on tarve vaikuttaa sekä tulla vaikutetuksi. Vaikuttamisessa ja vaikuttumisessa osallisuudessa on kyse siitä, että pystyy jättämään jäljen itsensä ulkopuolelle ja on saanut kerrottua jotain.

Vaikuttaminen on henkilökohtaista toimijuutta, itsensä havaittavaksi tekemistä, suhteessa toiseen olemista, oman osaamisen esiintuomista sekä jäljen jättämistä. (Isola ym., 2017, ss. 30–31)

Vaikuttaminen on lisäksi poliittista toimijuutta. Poliittinen toimijuus on mahdollisuutta vaikuttaa ryhmässä, yhteisössä, elinympäristössä sekä yhteiskunnassa. Poliittinen toimijuus on myös vapautta neuvotella hyvinvoinnin merkityksistä, jakosäännöistä tai etiikasta. Poliittinen toimijuus voi olla pientäkin vaikuttamista, koska politiikka nähdään kaikenlaisena toimintana, jolla pyritään asioiden muuttamiseen ja säilyttämiseen. Ne ihmiset, jotka eivät usko poliittiseen toimijuuteensa ja ovat nyt hiljaa on erityisen tärkeä saada mukaan huono-osaisuuden, köyhyyden ja pitkäaikaistyöttömyyden vähentämiseen, sillä he kärsivät siitä eniten. (Isola ym., 2017, s. 31)

Kaikkein heikommassa asemassa olevien näkökulmasta palvelut eivät välttämättä näytä lisäävän ihmisten toimintavalmiutta, vaikka se juuri palveluiden tarkoitus onkin. Palvelut eivät pysty korjaamaan ykseyden ja vastavuoroisuuden puutetta. Eritoten silloin, jos työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, asiakkaan roolissa on vaikeaa luoda vastavuoroista

suhdetta. Palvelut saattavat jopa heikentää elämän hallintaa ja autonomiaa. Palveluiden asiakastarpeeseen vastaaminen varmistetaan kehittämällä niitä yhdessä asiakkaiden kanssa. Vaikuttamisen prosessissa on mahdollisuus tulla uskottavaksi itsensä toivomalla tavalla. Hyväksi havaittuja menetelmiä kehittää palveluita ovat esimerkiksi asiakasraadit, kehittäjäasiakasryhmät, kokemusasiantuntijuus, sekä yhteistutkijuus. Nämä menetelmät toimivat myös alustoina, jossa asiakkailla ja asiantuntijoilla on tilaisuus liukua roolista toiseen. (Isola ym., 2017, s. 32)

Palvelijan ja palveltavan roolit vaihtelevat silloin, kun kehittäminen tehdään yhdessä. Yhteiskehittäminen ei ole nopeaa eikä helppoa silloin, kun se tapahtuu tasavertaisesti ammattilaisten ja asiakkaiden välillä. Ammattilaiselle voi olla hankalaa astua syrjään asiantuntijan roolistaan, kun taas asiakkaalle sanojen löytäminen omalle kokemukselle voi olla vaikeaa. Välillä asiakkaan ja ammattilaisen välillä tarvitsee omaisia, kavereita tai kokemusasiantuntijoita tulkin tai sillanrakentajan rooliin sanottaamaan kokemuksia. Asiakkaan kokemus käsitteellistyy ja saa sanat dialogin kautta ja vähitellen sanat sulautuvat osaksi ammattilaisen sekä asiakkaan yhteistä ymmärrystä. (Isola ym., 2017, s. 32)

Yhteiskehittämisen vaiheittaiseen prosessiin kuuluu tutustuminen, ihmettely, luottamuksen rakentaminen, sanojen löytäminen, dialogi ja tulosten muodostuminen. Päälliköiden sekä päättäjien osallistaminen kuuluu myös osaksi yhteiskehittämistä. Johdon innostamiseen ja sitouttamiseen joutuu joskus käyttämään luovuutta, mutta ilman johdon mukana oloa muutoksia ei synny. (Isola ym., 2017, s. 32)

Yhteiskehittämiselle on määritelty joitakin suuntaviivoja. Kaikille asiakkaille tai palvelun käyttäjille tulisi tarjota mahdollisuutta osallistua toiminnan, palvelun, tai palvelujärjestelmän suunnitteluun, ideointiin, toteutukseen ja arviointiin. Yhteiskehittämisestä tulee tiedottaa sillä tavalla, että kaikilla olisi siihen mahdollisuus osallistua halutessaan. Yhteiskehittäminen on tasavertaista kumppanuutta asiakkaan ja työntekijän välillä ja ammatillisen tiedon rinnalla kokemustietoa ja kokemusasiantuntijuutta arvostetaan yhtä lailla. Tästä syystä on tärkeää, että työntekijä tulee tutuiksi ja tunnistaa valtasuhteet. Yhteiskehittämiseen löytyy

monia keinoja, kuten jaettu asiantuntijuus, hankekehittäjä, yhteistutkijuus, pop up -raadit, sosiaalinen media, vertaisryhmät, kehittäjäasiakkuus, fokusryhmä sekä asiakas- ja asukasraadit. Mikäli osallistuja voivat osallistua koko hankkeet suunnitteluun, toteutukseen tai arviointiin, niin yhteiskehittäminen toteutuu. Pelkkä ryhmän sisällöstä päättäminen ei ole yhteiskehittämistä. Yhteiskehittäminen vaatii inspiroivia ja konkreettisia tehtävänantoja. Eriävän mielipiteen esittävien mielipiteen kuuleminen ja huomioiminen voi osoittautua myöhemmin erittäin arvokkaaksi. Yhteiskehittämisessä nousseita ideoita on vietävä aktiivisesti eteenpäin ja näyttää, että ne on huomioitu silloinkin, kun ne eivät johda vielä näkyviin tuloksiin. Yhteiskehittämisestä on jäätävä jälki. (Isola ym., 2017, s. 32–33)

4.5 Nuorten aikuisten osallisuus

Nuoria palvelunkäyttäjänä tarkastellessa on oleellista huomioida minkälaisia tarpeita sekä mahdollisuuksia nuorilla on toimia palvelujärjestelmässä ja kuinka eri palveluissa tunnustetaan erilaisista lähtökohdista tulevien nuorten tarpeita. Nuorisotutkijat ovat pitkään tarkastelleet nuoria ikäryhmänä alle 18-vuotiaina erityisesti nuorille suunnattujen palveluiden, kuten nuorisotyön tai lastensuojelun kautta. Viimevuosina tutkimusten mielenkiinto on kuitenkin yhä enemmän kohdistunut yli 18-vuotiaisiin nuoriin aikuisiin sekä heidän asemaansa palveluiden käyttäjinä, jotka ovat suunnattuja koko aikuisväestölle. (Aaltonen & Kivijärvi, 2017, s. 7)

Kolme tunnistettavaa syytä ovat johtaneet tämän suuntaiseen kehitykseen nuorisotutkimuksessa. Ensinnä, nuorisotutkimuksen rajat ovat venyneet 30-vuotiaisiin asti nuoruuden pidentymisen myötä. Kulutuspolitiikka ja pitkän koulutuksen ihannoiti on siirtänyt nuorten aikuisten taloudellista itsenäistymistä. Myös työmarkkinoilta oman aseman löytäminen vie enemmän aikaa, kun valmiita polkuja ei välttämättä ole tarjolla ja osaamisvaatimukset ovat koventuneet. (Aaltonen & Kivijärvi, 2017, ss. 7–8)

Toiseksi syytä nuorisotutkimuksen ikähaarukan laajentumiseen voi löytää yhteiskunnallisista kriiseistä. 1990-luvun laman jälkeen huoli erityisesti työ- ja koulutuselämän ulkopuolella olevista nuorista kasvoi. Vuoden 2008 talouskriisistä seurasi taloudellinen taantuma, joka kansainvälisesti lisäsi koulutusinflaatiota ja vaikeutti rakenteellisilla tekijöillä nuorten

aikuisten työnsaantiin sekä itsenäistymiseen. Nuorisotyöttömyydestä on tullut pysyvä ongelma ja Suomessa jopa puolet perusturvan saajista ovat alle 30-vuotiaita. (Aaltonen & Kivijärvi, 2017, s. 8)

Kolmanneksi tutkijoiden kiinnostus nuorista aikuisista liittyy sosiaalipolitiikan sekä palvelukentän muutokseen. 1990-luvun lama sekä sen tuomat leikkaukset sosiaaliturvajärjestelmään oli tärkeä käännekohta. Ennen seuraavaa talouskriisiä ei ehditty kuroa kasaan tilkkutäkkimaiseksi saksittua hyvinvointivaltiota. Sosiaalipolitiikassa on keskitytty palvelemaan yhä enemmän kilpailukyky-yhteiskunnallista talouspolitiikkaa ja sen sosiaalinen ulottuvuus on heikentynyt. Yksilö nähdään ongelmallisena ja omista valinnoistaan vastuussa olevana, eikä enää osana yhteisöä ja yhteiskuntaa. Yksilöiden aktivoimiseen pyritään rakenteellisen eriarvoistumisen vähentämisen sijaan. Edellä mainittu koskee myös alle 30-vuotiaita nuoria aikuisia, joille on pyritty vuoden 2015 käynnistyneen Nuorisoitakuu lainsäädännön sekä Ohjaamo-toiminnan käynnistymisen myötä vahvistamaan hyvinvointi- sekä ohjauspalveluita. Nuorille aikuisille tehdään yhä enemmän yksilöllisiä aktivoivia ohjelmia ja toimenpiteitä. Kauhuskenaariona nähdään, että useammat nuoret aikuiset epäonnistuvat monimutkaistuneessa aikuistumisen tehtävässään, joten näillä palveluilla sekä toimenpiteillä pyritään paikkaamaan työttömyyden ja eriarvoisuuden kaltaisia rakenteellisia ongelmia sekä saada nuoret kiinnittymään uudelleen yhteiskuntaan. Kasvanut kiinnostus nuorten aikuisten asemasta sekä roolista palveluiden käyttäjinä liittyy täten työmarkkinoiden, palvelujärjestelmän sekä nuoruuden muutoksiin. Tämä kaikki heijastuu nuorisotutkimuksen aihevalintoihin sekä viranomaisten tiedontarpeeseen. (Aaltonen & Kivijärvi, 2017, ss. 8–10)

Kunnissa nuorten hyvinvointia, palveluiden käyttöä sekä palvelujärjestelmän toimivuutta seurataan joko osana yleistä hyvinvointi raporttia tai erityisesti nuorten asemaa kartoittavan raportoinnin avulla. Raportointi ja sen olemassaolo ei kuitenkaan kerro vielä siitä, kuinka hyvin kuntien päätöksenteossa huomioidaan nuorilta kerätty tieto. Tieto ja valta kietoutuvat hyvinvointipalveluissa yhteen. Määrittelyillä, jotka tehdään yksilöistä sekä heidän tilanteestaan, on usein hyvinkin konkreettisia seurauksia. Nuoria koskevaa tietoa täytyy erityisesti jalostaa ja kääntää muotoon, joka tukee päätöksentekoa. Pelkkä tiedon tuotanto,

tiivistäminen ja levittäminen ei sellaisenaan riitä tuomaan nuorten asiaa esille. (Aaltonen & Kivijärvi, 2017, ss. 10–11)

5 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda ja aloittaa Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palvelulle ja Ohjaamolle asiakasraati toiminta, jonka päämäärä on jäädä pysyväksi toiminnaksi palvelun sisällä.

Opinnäytetyön tarkoitus on lisätä asiakasosallisuutta nuorten palveluissa ja Ohjaamossa osana toiminnan kehittämistä ja toteutusta. Asiakasraati tarjoaa nuorten palveluille ja Ohjaamolle väylän ja keinon lisätä asiakasosallisuutta osaksi toimintaa ja mahdollistaa asiakkaiden näkemyksen ja äänen kuuluviin tuomisen.

6 Opinnäytetyön kehittämistehtävän tavoitteet

Tämän tutkimuksellisen kehittämisopinnäytetyön kehittämistehtävänä on suunnitella, käynnistää ja toteuttaa asiakasraati toiminta Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palveluille ja Ohjaamolle. Osana asiakasraatitoiminnan kehittämistä on myös tarkoitus luoda ja toteuttaa malli, jolla asiakasraadista saatu palaute ja kehittämistarpeet tuodaan henkilöstön sekä johdon tietoon osaksi päätöksentekoa ja toiminnan kehittämistä. Asiakasraadin tarkoitus on kehittää nuorten palveluiden ja Ohjaamon asiakasosallisuutta sekä tätä kautta kehittää palvelua yhä asiakaslähtoisemmäksi.

Nämä tavoitekysymykset muodostuivat opinnäytetyön tavoitteiden ja tarkoituksen pohjalta. Tavoitteena on itse asiakasraatitoiminnan käynnistämisen ja toteuttamisen lisäksi kehittää asiakasraatitoiminnasta toimivaa, tavoitteellista ja aidosti osallistavaa, jotta asiakasraadista saatu informaatio mahdollistaisi organisaation toiminnan kehittämisen.

Opinnäytetyön kehittämistehtävän tavoitteet:

1. Perustaa Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palveluille ja Ohjaamolle asiakkaille merkityksellinen asiakasraatitoimintamalli, jolla kehittää palvelua asiakaslähtöisemmäksi.
2. Tunnistaa asiakasraadilta saadun palautteen perusteella olemassa olevia hyviä käytänteitä Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palveluissa ja Ohjaamossa sekä löytää uusia asiakaslähtöisiä tapoja toimia.

7 Opinnäytetyön kehittämismenetelmät

Osallisuuden kehittämisen menetelmäksi tähän opinnäytetyöhön valikoitui asiakasraatitoiminnan käynnistäminen ja toteuttaminen Vantaan työllisyyspalveluiden Nuorten palveluissa ja Ohjaamossa. Asiakasraati osallisuuden edistämisen menetelmänä valikoitui opinnäytetyön työelämäyhteistyön organisaation toiveen sekä oman henkilökohtaisen kiinnostuksen kautta. Nuorten palvelut ja Ohjaamo ovat toivoneet osaksi omaa toimintaansa asiakasraatia ja lisäksi itselläni oli kiinnostus tehdä opinnäytetyö asiakasosallisuuden edistämiseksi.

Asiakasraati on itsessään yksi menetelmä, jolla voidaan kehittää asiakasosallisuutta palveluissa sekä yhteiskehittämällä palveluita yhä asiakaslähtöisemmäksi. BIKVA-malli valikoitui opinnäytetyöhön menetelmänä asiakasraadissa nousseiden tarpeiden ja aiheiden eteenpäin viemisen varmistamiseksi organisaatioissa. BIKVA-menetelmä on selkeä ja tähän opinnäytetyöhön sovellettavissa vastaten opinnäytetyön tavoitteeseen viedä asiakasraadista saadut näkemykset ja tarpeet työyhteisön keskusteltavaksi sekä vielä johdon tiedoksi palvelun kehittämiseen hyödynnettäväksi.

7.1 Asiakasraati menetelmänä

Asiakasraati on palveluiden suunnittelussa, arvioinnissa ja seurannassa käytettävä asiakkaita osallistava menetelmä. Asiakasraati on ryhmä, joka on koottu palvelua käyttävistä

henkilöistä. Asiakasraadissa palvelun käyttäjät keskustelevat palvelua järjestävien henkilöiden kanssa tehden kehittämisehdotuksia, antaen palautetta palvelun laadusta ja tuoden ideoita palvelun suunnitteluun. Asiakasraateja on Suomessa hyödynnetty aiemmin enemmän yksityisellä sektorilla, mutta ne ovat yleistyneet myös julkisissa palveluissa. (Kallio-Kökkö, Nikunen, Pelander & Kulmala, 2012, s. 30) Asiakasraati edistää asiakkaiden kuulumista osaksi yhteisöä sekä heidän kansalaisoikeuksien toteutumistaan. Osallistumalla mukaan asiakasraatiin ja yhteisön kehittämiseen raatien jäsenet lisäävät omaa kykyä sosiaaliseen kanssakäymiseen sekä itsensä toteuttamiseen. Asiakasraati antaa asiakkaille mahdollisuuden osallistumiseen, mutta tavoittelee myös sosiaalisen laadun sekä toimijuuden kasvattamista laajemmin. (Asunta & Mikkola, 2019, s. 78)

Asiakasraati toteuttaa konsultoivaa deliberatiivista demokratiaa. Deliberatiivisessa demokratiassa keskeistä on osallistuminen ja kuulluksi tuleminen. Avoin keskustelu, näkökulmien puntaroiminen, osallistava päätöksenteko, molemman puolinen huomioiminen ja kunnioitus kuuluu vahvasti osaksi deliberatiivista demokratiaa. Sen keskeisiä tavoitteita on vaikuttaminen päätöksen tekoon. Viralliseen päätöksentekojärjestelmään asiakasraadit kuluvat hyvin harvoin, vaan niitä käytetään tiedon antajina, jota käytetään hyödyksi osana päätöksentekoa. Tästä syystä asiakasraadit eivät edusta deliberatiivista demokratiaa sellaisenaan, vaan niistä voidaan puhua konsultoivana deliberatiivisena demokratian toteuttamiskeinona. (Asunta & Mikkola, 2019, s. 78)

Deliberatiivisessa keskustelussa keskeistä on keskustelijoiden valmius neuvottelemiseen ja joustamiseen näkemyksissään, mutta järkähtämättömille näkemyksille tilan antaminen voi myös toteuttaa osallisuutta. Osallisuuden kokeminen mahdollistuu eriävien näkemysten omakohtaisella perustelemisella tekemällä keskustelusta tilannekohtaista, relationaalista ja sosiaalista. Asiakasraadeissa kuulluksi tuleminen lisää sekä uusintaa osallisuutta ja niissä käydyssä keskustelun kautta annetaan tilaa osallistujien ainutlaatuiselle kokemukselle. Deliberatiivisen keskustelun edellytyksenä pidetään dialogisuutta, vaikka deliberaatiolle ytimessä on pyrkimys ratkaisuun ja dialogisuus ei yleensä ohjautu ratkaisukeskeisesti. (Asunta & Mikkola, 2019, s. 79)

Dialogisuus vaatii organisaatiolta vastavuoroisuutta, riskinottoa, antautumista muutoksen mahdollistamiseen, empatiaa ja läheisyyttä. Dialogisuudessa pyritään tasavertaisuuteen yksilön ainutlaatuisuuden tiedostamisen kautta. Asiakasraatien hyödyntäminen vain palautekanavana vaikeuttaa aidon dialogisuuden. Dialogissa ei pyritä totuuden löytämiseen, vaan asioiden ymmärtämistä kontekstissaan uusien tulkintojen tekemällä. Tällöin asiakasraadissa on kyse tulkintojen tekemisestä toiminnan lähtökohtana. Dialogisuus on moniäänisyyttä, joka rakentuu erilaisten merkityksien moninaisuudesta. Lähtökohtana asiakasraadin dialogisuudelle ovat sensitiivisyys erilaisille tulkinnoille, moniäänisyys ja toiseus. Asiakasraadeissa käsiteltävien aiheiden asiantuntijat ja kokemusasiantuntijat tuovat omat tulkintansa ja merkityksensä osaksi keskustelua. Dialogi asiakasraadeissa on erilaisten merkitysten luomista, ilmaisemista sekä tulkintaa, jolloin kieli ja puhettavat muodostuvat merkitykselliseksi dialogissa. (Asunta & Mikkola, 2019, ss. 79–81)

Dialogisuuden toteutumista asiakasraadeissa voidaan tavoitella ideaalin puhetilanteen reunaehdoilla noudattamalla. Asiakasraadissa on merkityksellistä ideaalin puhetilanteen reunaehtojen toteutuminen viestinnän onnistumisessa. (Asunta & Mikkola, 2019, s. 81)

Näitä reunaehdoita ovat:

1. Tasavertainen mahdollisuus julkisessa keskustelussa aloittaa ja jatkaa vuorovaikutusta.
2. Kaikilla tulee olla tasavertaiset mahdollisuudet argumenttien, selityksien sekä tulkintojen esittämiseen.
3. Mahdollisuus tasavertaisesti tuoda esiin asenteitaan, tunteitaan sekä tarkoitusperiään.
4. Mahdollisuus tasavertaisesti tuoda ilmi ohjaavia toteamuksia, pyyntöjä, kieltoja ja käskyjä.

(Asunta & Mikkola, 2019, s. 81)

Osallisuuden näkökulmasta aitoon dialogisuuteen pyrkiminen on asiakasraadeissa keskeistä. Jotta mahdollisuus dialogiin asiakasraadissa syntyisi, on tärkeä määritellä mitä dialogi merkitsee. Asiakasraadin jäsenten on oleellista tietää dialogin periaatteet ja olla halukkaita

näitä noudattamaan. Vaikka asiakasraadın tulisi olla hyvä alusta dialogille, saattaa se kuitenkin olla kaukana tavoitteena olevasta dialogista. Osallisuus mahdollistuu dialogin kautta, mutta ilman toisten osallisallisuuden tunnustamista ja osallistumista keskusteluun mukaan ei dialogia synny. Pelkkä pyrkiminen kohti dialogia voi lisätä kokemusta osallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta, vaikka luovaa dialogia ei asiakasraadissa täysin tavoitettaisi. (Asunta & Mikkola, 2019, ss. 81–82)

Asiakasraadeissa osallisuus on tavoite ja toiminnan lähtökohta. Vuorovaikutus tukee osallisuutta silloin, kun:

1. Keskustelussa eriäville ja erilaisille näkökulmille annetaan tilaa sekä lähtökohtaisesti kaikkien osallistujien näkökulmia arvostetaan yhdenvertaisesti.
2. Osallistujan puntaroivat eri ratkaisuja ja näkemyksiä huolellisesti sekä kuuntelevat toisiaan.
3. Osallistujat yrittävät ymmärtää kaikkien erilaisia puhe- ja ajattelutapoja sekä lähtökohtia dialogisuuden keinoin.
4. Vuorovaikutus ei pakota ratkaisuun, mutta tähtää kohti sitä.

(Asunta & Mikkola, 2019, s. 82)

Asiakasraadit tuottavat onnistuessaan uutta tietoa asiakkaiden odotuksista palvelusta, tukevat palvelun yhteiskehittämistä ja asiakaslähtöisyyttä, auttavat ongelmanratkaisussa sekä lisäävät asiakasosallisuutta ja osallisuuden kokemusta. Osallisuuden kokemus koskee myös asiantuntijajäseniä sekä viranomaisia, eikä vain asiakkaita. Asiakasraadissa myös asiantuntijat ja viranomaiset osallistuvat uudenlaiseen luovaan keskusteluun asettaen itsensä asiakkaiden kanssa tasavertaiseksi ratkomaan ongelmia. Palveluorientaatio ja palveluviestinnän osaaminen kehittyy tätä kautta myös asiantuntijoiden ja viranomaisten näkökulmasta. Asiakasjäsenten osallisuuden kokeminen vähentää vastakkain asetelmaa kansalaisen ja viranomaisen välillä ja lisää luottamusta yhteistyöhalukkuutta. Asiakasraadeissa voi piillä myös riski vastakkain asetelun voimistumisesta, jos vuorovaikutus

tukahduttaa erilaisuutta johtamatta aitoon dialogiin. Tällöin asiakasraati toiminta itsessään lisää asiakkaiden osallisuutta, mutta pelkkä osallisuusmahdollisuus ei tällöin tuota aitoa osallisuutta. Dialogia ja yhteistä näkemystä ei synny, jos vain eri osalliset tuodaan yhteiseen keskusteluun edustamaan omaa näkemystään. Asiakasraadissa on siis tavoitteena, että osalliset luopuvat edustuksellisista rooleistaan ja asettuvat tasavertaisiksi osallistujiksi keskusteluun. Tämä edellyttää asiakasraatitoiminnan perusteista yhdessä keskustelemista sekä dialogin harjoittelemista yhdessä. (Asunta & Mikkola, 2019, ss. 82–83)

Asiakasraadın osallisuuden edistäminen on onnistunut silloin, kun raadin jäsenet kokevat kuuluvansa raatiin ja raadin asioiden kuuluvan heille. Raadin tavoitteiden ja yhteiskehittämisen menetelmien avaaminen osallistujille antaa mahdollisuuden toimivalle vuorovaikutukselle. Asiakasosallistujien näkeminen kokemusasiointuntijoina yhdenvertaisina asiantuntijoina muiden asiantuntijoiden kanssa asiakasraadissa lisää merkityksen kokemusta ja purkaa vastakkain asettelua. (Asunta & Mikkola, 2019, s. 84)

7.2 BIKVA-malli

BIKVA-arviointimalli on asiakaslähtöinen arviointimalli, joka kokoaa yhteen kansalaisten, henkilökunnan, johdon sekä poliitikkojen mielipiteet, ajatukset ja kokemukset jostakin ilmiöstä edeten alhaalta ylöspäin. Malli on paljon käytetty sosiaalialalla etenkin Pohjoismaissa. BIKVA-malli on syntynyt alun perin tanskalaisen Hanne Kathrine Krogstrupin kehittäjänä. Tyytymättömyys perinteisiin asiakastytyväisyystutkimuksiin ja niiden heikkoon kykyyn tuoda esiin asiakkaiden tärkeäksi kokemia asioita on ollut BIKVA-mallin kehittämisen taustalla. BIKVA-mallin keskeisimpiä ajatuksia on, että arviointikysymykset määrittelee toiminnan kohde omien kriteereidensä näkökulmasta. (Hoffrén-Mikkola, Perälä & Valkama, 2021, ss. 59–60)

BIKVA-mallissa asiakkaat nähdään merkityksellisen tiedon antajina ja kumppanina osana kehittämistä ja mallissa kunnioitetaan asiakkaiden omia kiinnostuksen kohteita, tärkeäksi kokemia asioita sekä valmiuksia esille tuomisessa. Asiakkaat määrittelevät itse arvioinnin kriteerit palvelukokemuksiensa pohjalta. Mallin idea on haastaa institutionaalista järjestystä ja oppia uutta. Mallissa tavoitellaan muutoksia ja uusien lähestymistapojen löytämistä

kyseenalaistamalla valitsevia käytänteitä ja innostamalla työntekijöitä, johtajia sekä päättäjiä toiminnan reflektointiin. BIKVA-mallin moniportaisuus luo mahdollisuuden osallistamisen laajasti tuomalla mukaan kaikki organisaation tasot kehittämään ja tuomaan oman panoksensa mukaan kehittämistyöhön. (Hoffrén-Mikkola ym., 2021, ss. 60–61)

Mallin luotettavuus riippuu siitä, kuinka systemaattisesti, tarkasti ja luotettavasti arviointi on toteutettu. Yleiset tutkimuseettiset näkökulmat aineiston keräämisessä ja raportoinnissa on huomioitava osana arviointia. BIKVA:n luotettavuutta määritellään uskottavuuden, siirrettävyyden, varmuuden ja vahvistettavuuden käsitteillä ja menetelmä pohjautuu laadulliseen aineistoon. (Hoffrén-Mikkola ym., 2021, s. 61)

BIKVA-arviointimalli on nelivaiheinen:

1. BIKVA-mallin ensimmäinen vaihe on ryhmähaastattelu, jossa asiakkaat kertovat ja perustelevat, minkä he kokevat positiivisena ja minkä negatiivisena heihin kohdistuvassa palvelussa. Ryhmähaastattelu tuottaa tietoa asiakkaiden kokemuksista sekä subjektiivista laatuarviointia.
2. Mallin toisessa vaiheessa ensimmäisen vaiheen tuoma asiakaspalaute esitellään työntekijöille. Ryhmähaastattelun muodossa yhdessä keskustellaan siitä, mihin heidän mielestään asiakkaiden antamat arviot pohjautuvat. Tavoitteena on, että työntekijät pohtivat omaa toimintaansa.
3. Kolmannessa vaiheessa palaute, joka on saatu asiakkaiden ja työntekijöiden ryhmähaastatteluista, esitellään hallintojohdolle. Ryhmähaastattelun muodossa yhdessä keskustellaan siitä, mihin heidän mielestään asiakkaiden ja työntekijöiden antamat arviot pohjautuvat.
4. Neljännessä vaiheessa palaute, joka on saatu asiakkaiden, työntekijöiden ja hallintojohdon ryhmähaastatteluista, esitellään poliittisille päättäjille. Tavoitteena saada heidän näkemyksensä sekä arvio siitä, mihin heidän mielestään näiden kaikkien toimijoiden antamat arviot pohjautuvat.
(Högnappa, 2008, ss. 11–12)

BIKVA-menetelmää käytettäessä on huomioitava, että haastatteluun osallistuneilta on saatava suostumus haastatteluun ja sen arviointiin, haastatteluun osallistuvien näkemykset ovat subjektiivisia kokemuksia, haastatteluun osallistuvien valmiudet osallistua haastatteluun sekä haastattelun edetessä saattaa joskus tulla tarve ohjata keskustelua. Arvioijan tulisi omassa roolissaan huomioida hyvä valmistautuminen ryhmätilanteeseen, että haastattelun suorittajan on haastateltaville entuudestaan tuntematon henkilö, haastattelun aloittaminen avoimilla kysymyksillä, negatiivisen palautteen mahdollisuus jatko haastatteluissa, että johdon ja poliitikkojen haastatteluun mukaan saaminen voi tuottaa haasteita sekä pulmakohdista keskusteleminen ennen arviointia. (Hoffrén-Mikkola ym., 2021, s. 62)

Käytännön toteutuksissa BIKVA-arvioinnin onnistumisessa on todettu tärkeäksi työntekijöiden ja johdon sitoutuminen menetelmän käyttöön. Arvioijaa ei ole koettu muutoksia aikaan saavaksi henkilöksi, vaan mahdollisuuksien tarjoajaksi työyhteisölle. Onnistumisessa on erityistä huomiota kiinnitettävä myös, että arvioijan tulee olla todella tarkkana kysymysten johdattelevuuden suhteen. BIKVA:n käyttökokemuksissa haastattelijan rooli korostuu erityisesti. Menetelmän käyttämisessä tulisi olla riittävän paljon aikaa ja haastattelutilanteiden olisi hyvä olla hyväksyviä, joustavia sekä sallivia. (Hoffrén-Mikkola ym., 2021, s. 63)

7.3 BIKVA-mallin soveltaminen opinnäytetyössä

Tässä opinnäytetyössä BIKVA-mallia sovelletaan joiltakin osin. BIKVA-mallia hyödynnetään alkuperäisen mallin mukaan kahdessa ensimmäisessä vaiheessa. Asiakasraadista laaditaan pöytäkirja siellä asiakkaiden esiin tuomista asioista, joka esitellään työntekijöille yhteisen keskustelun pohjaksi BIKVA-mallin mukaisesti. Myös työntekijöiden kanssa käyty keskustelu kootaan kirjalliseksi yhteenvedoksi perinteisen BIKVA-mallin mukaisesti, joka toimitetaan tiimien palveluesimiehille sekä palvelupäällikölle. Tämän jälkeen BIKVA-mallista poiketaan eli ryhmähaastattelua ei järjestetä johdolle, vaikka ensimmäisen kahden vaiheen tulokset toimitetaan hallinnollisen johdon nähtäväksi ja hyödynnettäväksi. BIKVA-mallin neljättä tasoa ei myöskään opinnäytetyössä toteuteta.

Kokonaisuudessaan BIKVA-malli on aikaa vievä ja melko raskas. Opinnäytetyön painopiste on kuitenkin toiminnallinen ja päätavoite on asiakasraadinn toiminnan käynnistämässä ja hyödyntämässä. Tästä syystä BIKVA-mallia on päädytty soveltamaan ja keventämään. Painopiste BIKVA-mallin hyödyntämässä on siis kahdessa ensimmäisessä vaiheessa ja soveltuvin osin kolmannessa vaiheessa, koska opinnäytetyössä halutaan varmistaa asiakasraadista saadun tiedon eteenpäin vieminen, jotta palveluiden kehittäminen asiakkaiden näkökulmien pohjalta toteutuisi. BIKVA-malli sovellettuna toimii siis opinnäytetyössä menetelmänä, jolla varmistetaan asiakasraadista saatujen tulosten vieni eteenpäin organisaation sisällä.

8 Nuorten palveluiden ja Ohjaamon asiakasraadinn toteutus

Tässä kappaleessa kuvataan tämän tutkimuksellisen kehittämistyön asiakasraadinn käytännön toteutus suunnittelusta toteuttamiseen sekä prosessi asiakasraadissa esiin nousseiden asioiden eteenpäin vieminen BIKVA-mallin mukaisesti ja sitä soveltaen eteenpäin organisaation sisällä. Kappaleen lopussa käyn läpi myös nuorten palveluissa ja Ohjaamossa toimintatapoja, jotka asiakasraadissa esiin nousseiden aiheiden pohjalta ovat hyväksi havaittuja ja toimintatapoja, joita palvelussa voitaisiin edelleen kehittää.

8.1 Asiakasraadinn suunnittelu ja toteutus

Käytännöt asiakasraatien järjestämisessä, koollekutsumisessa sekä käsiteltävien asioiden määrittelyssä vaihtelevat, eikä asiakasraati toiminnalle ole tarkasti määriteltyjä ohjeita. Asiakasraatiin pyritään kokoamaan moniääninen ryhmä kokemusasiiantuntijoita sekä eri alojen asiantuntijoita. Asiakasraadeissa on koolla siis asiakkaita sekä organisaation edustajia, jotka yhdessä keskustellen pyrkivät löytämään ratkaisuja raadissa käsiteltäviin aiheisiin. Raateihin asiakkaita voidaan kutsua tai käyttää ilmoittautumismenetelmää. Asiakasraatiin kutsutut henkilöt voidaan valita joko satunnaisotannalla tai harkitusti. Asiakasraati toiminnan keskeinen lähtökohta on dialogisuus, vaikka niiden toteuttamiseen on monta tapaa. (Asunta & Mikkola, 2019, s. 78)

Asiakasraati toteutettiin Vantaan nuorten palvelun ja Ohjaamon kokoustiloista tiistaina 12.4.2020 kello 14.00–16.00 sekä siitä seuraavan viikon tiistai 19.4.2022 kello 14.00–16.00. Yhteen kokoontumiseen varattiin aikaa molemmilla kerroilla kaksi tuntia. Päivät lyötiin lukkoon, kun tilavaraukset saatiin vahvistettua. Opinnäytetyön tilaajan kanssa sovittiin sähköpostikeskustelussa teemoista, joita organisaation taholta tuotaisiin yhteiseen keskusteluun asiakasraadissa. Näitä teemoja olivat asiakkaiden kokemuksen ja näkemykset nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvonnasta sekä työskentelystä nimettyjen omavalmentajien kanssa. Tämän lisäksi raadissa jätettiin tilaa asiakkaiden itse tuomille aiheille. Nuorten palvelut ja Ohjaamo tarjoutui kustantamaan asiakasraatiin myös kahvia, teetä ja pientä välipalaa tarjolle asiakkaiden rekrytoinnin tueksi sekä tuoman rentoa ja mukavaa tunnelmaa. Vantaan nuorten palveluista ja Ohjaamosta asiakasraatiin osallistuivat työntekijäedustuksena mukaan keskusteluun asiakkaiden kanssa nuorten neuvonnan koordinaattori sekä yksi omavalmentaja nuorten tehostetusta tiimistä. Tämä oli tärkeää myös asiakasraadin jatkumisen kannalta opinnäytetyön kehittämistehtävän päättymisen jälkeen. Toimintaa on helpompi jatkaa ja ylläpitää myös tulevaisuudessa, kun siihen on alusta asti ollut osallisena ja sitoutunut organisaation työntekijöitä. Vantaan nuorten palveluiden ja Ohjaamon asiakasraati kutsuttiin koolle ilmoittautumismenetelmällä. Tämä asiakkaiden rekrytointimenetelmä takasi asiakkaiden vapaaehtoisuuden sekä motivaation asiakasraatiin osallistumiseen.

Asiakkaiden rekrytointi tapahtui Vantaan Ohjaamon sosiaalisen median alustojen sekä Vantaan nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvonnan ilmoitustaulun kautta. Vantaan nuorten palvelut ja Ohjaamo käyttää viestinnässään pääsääntöisesti sosiaalisen median alustoja; Instagramia sekä Facebookia ja nämä viestintäkanavat tavoittavat asiakkaat ja yhteistyökumppanit parhaiten. Asiakkaiden rekrytointi asiakasraatiin käynnistettiin maaliskuun puolella välissä. Vantaan nuorten palveluilla ja Ohjaamolla on työntekijöistä koostuva viestinnän tiimi, joka neuvonnan koordinaattorin kanssa yhteistyössä suunnittelee ja toteuttaa palvelun sosiaalisen median viestintää. Tämän tiimin kanssa suunniteltiin yhdessä mainonnan ja rekrytoinnin aikataulu maaliskuun alussa.

Tein itse mainoksen asiakkaiden asiakasraatiin rekrytointia varten. Suunnittelin sekä tein mainoksen asiakasraadista jaettavaksi asiakkaiden rekrytoimista asiakasraatia varten

30.3.2020. (Liite 1) Mainoksen tekeminen alkoi sopivan kuvan etsimisellä. Mainosta varten kuvan etsiminen tapahtui Pixabay verkkosivuilla, jonka kuvien lisenssit ovat ilmaisia ja kuvat vapaasti käytettävissä. Tarkoituksena oli löytää asiakasraatia tilaisuutena kuvaava kuva, joka kuvaisi nuoria sekä yhdessä tekemistä. Hakusanana verkkosivuilla kuvan etsimiseen käytin sanaa yhdessä. Hakusanalla löytyi paljon kuvia, joista lopulta yksi valikoitui mainokseen. Valikoituskriteerit kyseiselle kuvalle olivat kuvassa esiintyvät nuoret ihmiset yhdessä, kuvassa oli värikkäitä ajatus- ja puhekuplia, jotka visuaalisesti ilmensivät ajatusten vaihtoa sekä keskustelua. Lisäksi kuvan visuaalinen ilme oli värikäs ja selkeä.

Kuvan valikoitumisen jälkeen mainoksen muu suunnittelu jatkui Instagram kuvapalvelun kuvatyökalun avulla. Tavoitteena oli luoda mainoksesta asiakkaita houkutteleva ja puhutteleva. Tekstimäärä oli tarkoitus pysyä lyhyenä, ytimekkäänä ja selkeänä, mutta kuitenkin riittävän informatiivisena, jotta siitä kävisi selkeästi ilmi asiakasraadin tarkoitus, paikka ja ajankohta. Visuaalisen kokonaisilmeen suunnittelin vastaamaan värimaailmaltaan mainokseen valikoitunutta kuvaa, jotta kokonaisilme olisi harmoninen ja selkeä. Kuvan mainoksessa asettelin mainoksen keskikohtaan symmetrian vuoksi. Mainoksessa käytin heti yläosassa asiakkaalle suunnattuja kysymyksiksi muotoiltuja lauseita, joista käy ilmi mihin asiakas voi asiakasraatiin osallistumalla vaikuttaa. Kysymyksillä, jotka ovat osoitettu mainoksen näkeväälle asiakkaalle, pyrin luomaan mainoksesta henkilökohtaisesti puhuttelevan ja motivoivan. Kysymyksiksi mainokseen muotoituivat "Haluaisitko sinä vaikuttaa Työllisyyspalveluiden Nuorten palveluiden ja Ohjaamon toimintaan?", "Onko sinulla ideoita, miten voisimme kehittää meidän toimintaa?" ja "Haluaisitko jakaa kokemuksesi Nuorten palveluista ja Ohjaamosta meidän kanssa?". Jokainen kysymys on mainoksessa erivärisenä tekstinä. Värit valikoituivat vastaamaan kuvan värimaailmaa. Kysymysten jälkeen mainoksessa on isommalla tekstillä maalatulla taustalla lause "Tule mukaan Nuorten palveluiden ja Ohjaamon asiakasraatiin!". Tämä teksti on omalla värillään isompana keskellä mainosta heti kuvan yläpuolella, koska se oleellisesti kertoo mistä mainoksessa on kyse. Kuvan alapuolella on omalla värillään maalatulla taustalla teksti "Raati kokoontuu Monitoimitalo Liidossa (Lummetie 2B) kahtena iltapäivänä tiistaina 12.4. klo 14.00 & maanantaina 25.4. klo 14.00". Tämä teksti myös isompana sekä maalatulla taustalla, jotta aika ja paikka tulee selkeästi esiin. Tämän tekstin alla on pienemmällä omalla värillään teksti "Tarjolla rentoa keskustelua sekä kahvia, juotavaa ja syötävää! Tervetuloa!". Tällä

lauseella on tarkoitus viestiä asiakkaille, että asiakasraatiin osallistumista ei tarvitse jännittää, sillä ilmapiiri on tarkoitus olla rento ja keskustelunomainen. Lisähoukuttimena oli myös tarkoitus ilmaista ilmaiset tarjoilut osallistujille. Kuvan ympärille laitettiin vielä Ohjaamojen yhteiseen viestinnän käyttöön luomat kuvakehykset viestimään, että tilaisuus on osa Vantaan Ohjaamon toimintaa. Mainoksessa ei pyydetty etukäteen ilmoittautumaan asiakasraatiin, vaan paikalle voi saapua ilman ennakoilmoittautumista.

Valmis mainos toimitettiin Nuorten palveluiden ja Ohjaamon viestinnän tiimille 31.3.2022 sähköpostitse ja se julkaistiin Nuorten palveluiden ja Ohjaamon sosiaalisen median alustoilla. Sähköpostikeskustelussa sovittiin, että mainos julkaistaisiin heti samana päivänä erillisenä julkaisuna Instagramissa sekä Facebookissa ja tämän lisäksi molempien sosiaalisen median alustojen stories -osiossa. Lisäksi sovittiin, että asiakasraatia edeltävänä päivänä mainos julkaistaisiin vielä uudelleen molempien sosiaalisen medioiden alustojen stories -osiossa päivää ennen ensimmäistä asiakasraadinn kokoontumisen ajankohtaa. Tarkistin samana iltapäivänä, että mainos löytyy sosiaalisen median alustoilta sovitusti. Lisäksi tulostin mainoksen samana päivänä A4 kokoisena paperi mainoksena, jonka vein Nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvonnan sekä asiakasaulan ilmoitustauluille. Tämän lisäksi lähetin mainoksen sähköpostilla Vantaan nuorten työpajojen sekä Rinnallakulkija -hankkeen yhteisiin sähköposteihin ja kehotin jakamaan mainosta heidän toimintansa sisällä.

Molemmissa palveluissa asiakkaat ovat suurimmilta osin yhteisiä Vantaan työllisyyspalveluiden Nuorten palveluiden ja Ohjaamon kanssa. Tässä kohtaa mainoksen julkaisusta jäi puolitoista viikkoa aikaa rekrytoida asiakkaita mainoksen avulla mukaan asiakasraatitoimintaan. Tarkistin vielä 11.4.2022, että asiakasraadinn mainos on julkaistu Nuorten palveluiden ja Ohjaamon sosiaalisen median alustojen stories -osiossa sovitusti.

Rekrytoinnille jätettiin puolitoista viikkoa aikaa ennen asiakasraadinn alkamista. Tavoitteena oli saada asiakasraatiin rekrytoitua 5–12 jäsentä. Ryhmäkoko tuli olla riittävän iso, jotta erilaisia näkemyksiä ja monipuolista keskustelua saadaan aikaiseksi, mutta kuitenkin pysyä riittävän pienenä, että vuorovaikutuksella ja kaikkien näkemyksille jää tilaa.

Ensimmäinen asiakasraadinn kokoontuminen tapahtui sovitusti 12.4.2022 klo 14.00–16.00. Puoli tuntia ennen asiakasraadinn alkamisajankohtaa noudin ennakkoon tilatut tarjoilut ja

vein ne varattuun kokoustilaan. Valmistelin myös kokoustilan asiakasraatia varten liittämällä tietokoneen projektoriin, jotta asiakasraadin pöytäkirjan voi heijastaa valkokankaalle. Menin 20 minuuttia sovittua alkamisajankohtaa ennen Monitoimitalo Liidon asiakasaulaan odottamaan ”Tervetuloa asiakasraatiin!” kyltin kanssa, johon saapuivat kanssani myös asiakasraatiin Nuorten palveluista ja Ohjaamosta osallistuvat omavalmentaja ja nuorten neuvonnan koordinaattori.

Tästä eteenpäin asiakasraadin toteutuminen ei edennyt enää suunnitelman mukaan. Kello 14.00 kukaan ei ollut tullut osallistuakseen Ohjaamon ja nuorten palveluiden asiakasraatiin. Pohdin hetken, kuinka toimia ja päädyin hetkessä syntyneestä ideasta lähteä samassa rakennuksessa sijaitsevaan Vantaan nuorten työpajojen tiloihin rekrytoimaan osallistujia asiakasraatiin lennosta. Nuorten työpajoilla on nuoria aikuisia työkokeilussa tai kuntouttavassa työtoiminnassa eri pajoilla. Nämä nuoret ovat aina Vantaan työllisyyspalveluiden Nuorten palveluiden ja Ohjaamon yhteisiä asiakkaita myös, tästä syystä nuorten työpajoilla olevat nuoret ovat myös asiakasraadin kohderyhmää. Kiersin jokaisella pajalla kertomassa, että etsin vapaaehtoisia asiakkaita mukaan nyt juuri alkavaan asiakasraatiin keskustelemaan kokemuksista, ajatuksista sekä kehittämideoista Vantaan työllisyyspalveluiden Nuorten palveluista ja Ohjaamosta. Kerroin myös kuinka tärkeää olisi kuulla juuri heidän näkemyksiään ja, että tarjolla on kahvia, teetä ja pientä hyvää syötävää. Jokaisen työpajan ohjaajat myös kannustivat asiakkaita lähtemään mukaan asiakasraatiin. Kiertämällä pajalta toiselle sain rekrytoitua siinä hetkessä 10 nuorta mukaan asiakasraatiin ja lähdimme yhdessä kohti varattua kokoustilaa. Uudelleen rekrytointiin kiertämällä pajalta toiselle kului n. 20 minuuttia, joka oli pois alun perin suunnitellusta ajasta, joka oli varattu asiakasraatia varten.

Asiakasraadissa tulisi alkuun käydä läpi kaikkien raatitoimintaan osallistujien kanssa minkälaiseen ideologiaan raatitoiminta pohjautuu. Raatiin osallistuville tulisi avata onko kyse vaikuttamisen väylästä, asiakkaiden kuulemisesta vai pohjautuuko raatitoiminta deliberatiiviseen demokratiaan. Dialogista puhuttaessa tulisi myös avata asiakasraatiin osallistuville mitä dialogisuus on ja mitä sillä asiakasraatitoiminnassa tarkoitetaan. Asiakasraadin fasilitaattorin haaste on kuvata raadin toiminta niin, että kaikki raadin osallistujat ymmärtävät sen toimintaidean. (Asunta & Mikkola, 2019, s. 85)

Asiakasraadın alkuun kerroin, että asiakasraadın käynnistäminen ja toteuttaminen on osa omaa opinnäytetyötä ja raatiin osallistuminen on vapaaehtoista. Kerroin, ettei kenenkään nimiä tai muutakaan henkilökohtaista tietoa tulla kirjaamaan mihinkään ylös. Tämän jälkeen kysyin, onko asiakasraati kenellekään tuttu tai tietävätkö osallistujat mistä asiakasraadissa on kyse. Kenellekään nuorista asiakasraati ei ollut tuttu tai he eivät tarkalleen tienneet mistä on kysymys. Kerroin osallistujille, että asiakasraadın tarkoitus on antaa jonkun palvelun käyttäjille mahdollisuus osallistua tasavertaisena työntekijöiden kesken keskustelemaan palvelusta ja siihen liittyvistä ajatuksista, kokemuksista ja toiveista. Kerroin, ettei ole tarkoitus esittää valmiita kysymyksiä vaan jokainen osallistuja saa tuoda esiin asioita, joita itse haluaa tuoda keskusteluun ja tämän lisäksi on tarkoitus kuulla kaikkien ajatuksia ja antaa kaikille tilaa. Lisäksi kerroin, että asiakasraadeista pidetään pöytäkirjaa, johon kirjataan ylös keskustelun keskeiset aiheet tai keskeiset esiin tulleet asiasta keskustelusta yleisellä tasolla, niin ettei esiin tuoda kuka on sanonut mitään. Lopuksi kerroin, että lopuksi käydään yhdessä läpi asiat, jotka kirjataan pöytäkirjaan ja pöytäkirjoissa oleva sisältö tulla viemään koko henkilökunnan keskusteltavaksi ja pohdittavaksi ja tästä eteenpäin vielä esimiestasolle, jotta asiakasraadeissa esiin tulleet asiat tulisi näkyväksi ja niiden pohjalta voidaan kehittää palvelua.

Keskustelu ei tämän jälkeen lähtenyt osallistujien puolesta luontevasti käyntiin, joten fasilitaattorina esitin kysymyksen, että olisiko kenellekään mitään ajatuksia, toiveita tai annettavaa palautetta Nuorten palveluista ja Ohjaamosta. Kävi ilmi, ettei osallistujat oikein hahmottaneet mikä Nuorten palvelut ja Ohjaamo on ja mitä palveluita se käsittää. Tässä kohtaa myös asiakasraatiin osallistuneet työntekijät auttoivat yhdessä kanssani avaamaan Nuorten palveluita ja Ohjaamo osana Vantaan työllisyyspalveluita ja kyseisen palvelun sisältöä. Tämän jälkeen keskusteluun nousi asiakas osallistujien toimesta tyytymättömyys työmarkkina tuen määrään sekä lisäkorvauksen määrään, jonka saa pajatoimintaan osallistumalla. Tämä aihe herätti paljon tyytymättömyyttä ja keskustelu muuttui äkkiä kovaääniseksi ja toinen toisen päälle puhumiseksi. Kaikki puhuivat yhtä aikaa toistensa päälle, joten fasilitaattorina näin tarpeelliseksi puuttua keskustelun kulkuun pyytämällä kertomaan yksitellen, miksi ollaan tyytymättömiä työmarkkinatukeen sekä pajatoiminnasta saatavaan lisäkorvaukseen. Jos en olisi rajannut keskustelua, niin kenenkään ääni ei olisi tullut kuulluksi ja näkemys esille. Asiakas osallistujat kokivat, että työmarkkinatuella on

haasteellista tulla toimeen ja työpajaan osallistumisesta saatava lisäkorvaus on pieni siihen nähden, että asiakkaat osallistuvat työpajoille ja työskentelevät siellä. Osa kuitenkin toi esiin näkemyksensä siitä, että työpajoilla käynti on silti kuitenkin parempi, kuin vain olla kotona kaikki päivät, vaikka korvaus on pieni.

Asiakas osallistujat toivat myös esiin, ettei Nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvonta ole heille tuttu, vaikka kulkevat sen ohi päivittäin käydessään pajoilla. Suurimmalla osalla asiakkaista ei ollut käsitystä siitä, minkälaisilla asioilla Nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvonnassa voi asioida. Asiakkailla ei ollut myöskään käsitystä yhteistyökumppaneista, joita neuvonnassa on tavattavissa, kuten esim. KELA:n työntekijä tai opinto-ohjaaja. Eräs toi esiin pohtineensa usein, että minkälainen paikka neuvonta on ja katsoneensa ulkopuolelta neuvontaa, mutta yksin ei uskalla tulla vain katsomaan. Tästä moni asiakas koki olevansa samaa mieltä. Asiakkaat pohtivat voisiko neuvontaan järjestää esimerkiksi tutustumiskäyntejä ryhmissä pajatoiminnan yhteydessä. Lisäksi he pohtivat, että ulkopuolella ei näy ikkunassa tai seinässä tietoa siitä, mitä toimintaa neuvonnassa on. Olisi helpompi tulla, jos heti näkisi isosti, että milloin mitäkin ammattilaisia siellä on paikalla. Tämän jälkeen keskustelu jälleen vilkastui ja eskaloitui päällekkäin puhumiseksi ja KELA:n työntekijän mainitseminen sai asiakkaat uudelleen turhautumaan kovaäänisesti työttömyyskorvauksen määrästä. Tässä kohtaa jouduin jälleen fasilitaattorina ohjata ja rajata keskustelua, jotta keskustelu ja dialogi saataisiin taas toimimaan.

Kysyin asiakkailta tässä kohtaa yleisesti kokemusta omavalmentajien kanssa työskentelystä ja Vantaan työllisyyspalveluiden Nuorten palveluista ja Ohjaamosta ylipäätään. Kaikki eivät hahmottaneet mikä tai kuka omavalmentaja on ja missä asioissa hänen kanssaan asioidaan. Tästä käytiin yhdessä työntekijöiden kanssa keskustelua ja avattiin omavalmentajan roolia suhteessa asiakkaisiin ja työllisyyspalveluihin. Osa asiakkaista koki, että kokemukset omavalmentajan kanssa asioinneista oli mennyt ihan hyvin, eikä ne herättäneet sinänsä suurempaa keskustelua. Moni toi kuitenkin esiin, ettei tiedä kuka oma omavalmentaja on, vaikka omavalmentajan kanssa on ollut yhteydessä. Myöskään asiakkailla ei ollut tietoa siitä, mistä voi saada selville oman omavalmentajan nimen tai tiedot. Yksittäinen kokemuksessa asiakas oli saanut selville omavalmentajansa vieraillemalla Nuorten palveluiden ja Ohjaamon

neuvonnassa, kun oli saanut omavalmentajalta kutsun tulla tapaamaan häntä sinne ja nyt asiakas tietää kuka omavalmentaja on.

Muilla raatiin osallistuneilla asiakkailla ei ollut kokemuksia Nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvonnasta. Keskustelussa kävi ilmi, että asiakkaille on hyvin epäselvää mikä on Ohjaamo ja mikä taas työllisyyspalvelut ja mikä näiden suhde on. Tässä kohtaa yhdessä raatiin osallistuneiden työntekijöiden kanssa avattiin Työllisyyspalveluiden Nuorten palveluiden ja Ohjaamon suhdetta ja sitä, että nämä palvelut ovat käytännössä yksi ja sama asia. Tämä ei ollut selkeää asiakkaille ja sen hahmottaminen on ollut vaikeaa. Yhdellä asiakkaalla oli kokemus Nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvonnasta, mutta muille koko neuvonta oli vieras. Keskustelussa kävi ilmi, että monet tiesivät missä Nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvonta sijaitsi, koska he kulkevat sen ohi jatkuvasti käydessään nuorten työpajoilla, joka on samassa rakennuksessa, mutta se mitä neuvonnassa tapahtuu tai missä asioissa siellä voisi käydä asioimassa oli täysin vierasta suurimmalle osalle. Osa oli pohtinut, että kiinnostaisi käydä katsomassa minkälainen neuvonta on, mutta yksin ei ole uskaltanut tulla vaan tutustumaan. Yhdessä raatiin osallistuvien työntekijöiden kesken avattiin Nuorten neuvonnan ja Ohjaamon neuvonnan tarjoamia palveluita sekä yhteistyökumppaneita, joita siellä on sovitusti tavattavissa ilman ajanvarausta. Monet asiakkaat olivat yllättyneitä esimerkiksi KELA:n työntekijän tapaamismahdollisuudesta neuvonnassa. Raatiin osallistuvat nuoret pohtivat, että Nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvonnan ulkoseinälle tai oveen voisi tuoda selkeästi ilmi, mitä palveluita neuvonnasta saa ja milloin siellä vierailee mitään yhteistyökumppaneita. Tällä hetkellä ulospäin näkyy vain paikan nimi, mutta sen enempää infoa neuvonnan tarjoamista palveluista ei ole. Keskustelussa pohdittiin myös mahdollisuutta järjestää nuorten työpajoilta halukkaille ryhmätutustumiskäyntejä Nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvontaan, jolloin neuvontaan pääsisi tutustumaan ryhmän kanssa ja se ei tuntuisi niin jännittävältä.

Keskustelu eteni asiakkaiden kokemuksiin Nuorten työpajoista. Suurin osa asiakkaista olivat tyytyväisiä paja toimintaan, mutta osa asiakkaista toi esiin tyytymättömyyttään hyvinkin painavasti. Tässä kohtaa keskustelu jälleen kävi kovaääniseksi ja yhteen ääneen päällekkäin puhumiseksi. Jouduin tässä kohtaa fasilitaattorin roolissa rajaamaan taas keskustelua ja pyytämään tuomaan oman näkemyksen yksitellen esiin. Osa koki, että työpajoilla oleminen

oli rinnastettavissa ilmaiseen työvoimaan, josta ei saa kunnollista korvausta. Useat kuitenkin kokivat, että työpajoilla käynti tuo omaan arkeen rytmiä ja sisältöä pelkän kotona olemisen sijaan ja antaa mahdollisuuden tutustua johonkin alaan ja pohtia sen sopimista itselle ilman työsopimuksen tuomia paineita. Positiivisena työpajoilla olemisesta tuotiin esiin myös se, että se näyttää cv:ssä hyvältä jatkoa ajatellen ja antaa myös mahdollisuuden oppia jotakin uutta. Keskustelussa nousi esiin myös Nuorten palveluiden ja Ohjaamon järjestämä työnhaku clubi, jossa muutama oli saanut apua cv:n kirjottamiseen ja kokivat tämän hyvänä palveluna. Kaikilla ei ollut tietoa tai kokemusta työnhaku clubista.

Tässä kohtaa keskustelu kääntyi taas tyytymättömyyteen työttömyyskorvauksista sekä tyytymättömyyteen pajalla osallistumisesta saatavaan korvaukseen. Seurasi uudelleen paljon päällekkäin puhumista ja ilmapiirin muuttumista tämän seurauksena levottomaksi. Fasilitaattorina jouduin uudelleen rajaamaan keskustelua ja tuomaan siihen fokusta. Tässä kohtaa kysyin asiakkailta olisiko heillä toiveita, että Työllisyyspalveluiden Nuorten palveluilla ja Ohjaamalla olisi joitakin muitakin palveluita tarjota työllisyyden hoidon palveluiden lisäksi. Muutamat toivat esiin toiveen terveystyöpalveluiden saatavuudesta osana työllisyyspalveluita tai työpajatoimintaa. Keskustelussa asiakkaat toivoivat matalan kynnyksen mahdollisuutta tavata terveydenhuollon ammattilaista samalla tavalla, kuin kouluterveydenhoitajaa koulussa. Terveysasemalle hakeutuminen koettiin vaikeana ja siellä sairaanhoitajan tapaamisestakin tulee lasku. Esiin nousi toive päästä matalalla kynnyksellä ilmaiseksi terveydenhuollon ammattilaiselle kysymään jostakin asiasta tai näyttämään jotakin vaivaa ilman, että tarvitsee soitella ajanvarauksesta tai maksaa käynnistä. Kysyttäessä asiakkailla ei ollut tietoa, että Työllisyyspalveluiden Nuorten palveluissa ja Ohjaamossa työskentelee terveysohjaajia, joiden käynnit ovat ilmaisia. Tämän kaltaista mahdollisuutta toivottiin tiedotettavan paremmin, jotta sitä palvelua osattaisiin käyttää. Esitettiin myös toive, että terveydenhuollon ammattilainen työskentelisi osana nuorten työpajoja, jotta olisi helppo käydä työpajapäivien ohella.

Asiakasraadin lopuksi käytiin pöytäkirjaan kirjattavat asiat ja kehittämis ehdotukset vielä yhdessä läpi ja raatiin osallistuvilla ei ollut tähän lisättävää tai korjattavaa. Kaikki toivotettiin vielä tervetulleeksi seuraavalle asiakasraadin kokoontumiselle jatkamaan keskustelua.

Toinen asiakasraati kokoontui suunnitelman mukaan maanantaina 25.4.2022 kello 14.00. Tälläkin kertaa puoli tuntia ennen asiakasraadin alkamisajankohtaa noudin ennakkoon tilatut tarjoilut ja vein ne varattuun kokoustilaan. Valmistelin myös kokoustilan asiakasraatia varten liittämällä tietokoneen projektoriin, jotta asiakasraadin pöytäkirjan (Liite 3) sekä ensimmäisen asiakasraadin kokoontumisen pöytäkirjan (Liite 2) voi heijastaa valkokankaalle. Menin 20 minuuttia sovittua alkamisajankohtaa ennen Monitoimitalo Liidon asiakasaulaan odottamaan "Tervetuloa asiakasraatiin!" kyltin kanssa, johon saapuivat kanssani myös asiakasraatiin Nuorten palveluista ja Ohjaamosta omavalmentaja ja nuorten neuvonnan koordinaattori.

Myöskään tällä kertaa rekrytoiminen ei onnistunut toivotulla tavalla, eikä asiakasraadissa ensimmäisellä kerralla mukana olleet nuoret saapuneet toiselle kerralle. Paikanpäälle saapui yksi nuori. Tällä kertaa lähdin myös kiertämään samassa rakennuksessa olevia nuorten työpajoja, jotta raatiin saataisiin enemmän osallistujia rekrytoitua. Nuorten työpajoilla ei kuitenkaan ollut kaikki työpajat paikan päällä ja useampi työpaja oli suunnitellusti rakennuksen ulkopuolella muissa toiminnoissa. Paikallaolevista työpajoista ei yksikään nuori halunnut lähteä mukaan asiakasraatiin. Tämän jälkeen varmistin tältä yhdeltä nuorelta, joka oli asiakasraatiin tulossa, että haluaako hän osallistua asiakasraatiin, vaikka olisi ainoa nuori paikalla. Nuori ei kokenut tätä ongelmaksi ja halusi silti osallistua, koska oli valmistautunut tulemaan raatiin, mutta ei ensimmäisellä kerralla tullut paikalle, koska kyseinen päivä oli asiakkaalle huono.

Asiakasraadin alkuun kerroin, että asiakasraadin käynnistäminen ja toteuttaminen on osa omaa opinnäytetyötä ja raatiin osallistuminen on vapaaehtoista. Kerroin, ettei kenenkään nimiä tai muutakaan henkilökohtaista tietoa tulla kirjaamaan mihinkään ylös. Tämän jälkeen kysyin, onko asiakasraati osallistuvalla nuorelle tuttu tai tietääkö hän, mistä asiakasraadissa on kyse. Asiakasraati ei ollut nuorelle tuttu tai hänkään ei tarkalleen tiennyt mistä on kysymys. Kerroin, että asiakasraadin tarkoitus on antaa jonkun palvelun käyttäjille mahdollisuus osallistua tasavertaisena työntekijöiden kesken keskustelemaan palvelusta ja siihen liittyvistä ajatuksista, kokemuksista ja toiveista. Kerroin, ettei ole tarkoitus esittää

valmiita kysymyksiä vaan jokainen osallistuja saa tuoda esiin asioita, joita itse haluaa tuoda keskusteluun. Lisäksi kerroin, että asiakasraadeista pidetään pöytäkirjaa, johon kirjataan ylös keskustelun keskeiset aiheet tai keskeiset esiin tulleet asiat keskustelusta yleisellä tasolla, niin ettei esiin tuoda kuka on sanonut mitään. Lopuksi kerroin, että asiakasraadin lopuksi käydään yhdessä läpi asiat, jotka kirjataan pöytäkirjaan ja pöytäkirjoissa oleva sisältö tullaan viemään koko henkilökunnan keskusteltavaksi ja pohdittavaksi ja tästä eteenpäin vielä esimiestasolle, jotta asiakasraadeissa esiin tulleet asiat tulisi näkyväksi ja niiden pohjalta voidaan kehittää palvelua.

Heijastin valkokankaalle edellisen asiakasraadin pöytäkirjan (Liite 2), jotta osallistuja näkisi minkälaisia asioita keskustelussa on ollut ensimmäisessä asiakasraadissa ja, jotta nuori voisi tuoda esiin myös omia näkemyksiään edellisellä kerralla keskustelussa olleista aiheista. Tämä toimi hyvänä keskustelun avaajana, sillä raatiin osallistuva nuori alkoi luontevasti kertomaan omia näkemyksiään edellisellä kerralla keskusteluun nousseista aiheista. Alkuun nuori kertoi, ettei hän koe työmarkkinatukea tai pajoilta saatua lisäkorvausta riittämättömänä. Enemmän hänen mielestään on ongelmallista, että työmarkkinatuella olevalla tulorajat ovat niin tiukat, ettei se kannusta kokeilemaan esimerkiksi osa-aikatyötä, koska saman rahan saa myös tekemättä töitä. Lisäansioista rokotetaan niin paljon, että työtä tekemällä kuukauden kokonaistulot jäävät kuitenkin lähelle samaa tasoa kuin saatava työmarkkinatuki. Keskustelua käytiin luontevasti aiheesta asiakasraatiin osallistuvien työntekijöiden kanssa ja yhdessä pohdittiin, että työntekemiselle olisi hyvä löytää myös muita motivaation lähteitä kuin raha. Nuoria voisi auttaa löytämään näitä muita motivaation lähteitä työn tekemiselle, jolloin taloudelliset motivaatiotekijät eivät olisi nuorille se ainoa tekijä miksi harkitsee opiskelu- ja työelämään tähtäämistä.

Tämän jälkeen nuori toi esiin toiveen, että olisi saatavilla enemmän suomenkielisiä mielenterveyden itsehoidon videoita. Asiakas on hyötynyt paljon muulla kielellä löytyvistä mielenterveyden itsehoitovideoista. Hän on yrittänyt löytää vastaavanlaista videomateriaalia suomen kielellä, mutta tämänkaltaisia videoita ei oikein löytynyt, minkä hän koki huonona, koska moni muukin voisi hänen tavallaan hyötyä matalalla kynnyksellä löydettävissä olevista mielenterveyden itsehoitovideoista. Aiheesta keskusteltu tämän jälkeen hyvässä vuorovaikutuksessa myös raatiin osallistuvien työntekijöiden kanssa ja pohdittu sitä, voisiko

nettiterapiassa käytettävät videot ja materiaalit olla avoimemmin saatavilla siten, että niiden käyttöön saamiseksi ei tarvitsisi lääkärin lähetettä nettiterapiaan. Asiakas ehdotti myös, josko valmiita muun kielisiä videoita voisi myös kääntää ja dubata tai tekstittää suomen kielelle, jolloin valmiiksi luodut videot saisi helposti myös suomenkielisille hyödynnettäviksi.

Nuori toi itse esiin, että hänellä on positiivisia kokemuksia Nuorten työpajatoiminnasta. Työpajat auttaneet häntä paljon pärjäämään sosiaalisissa tilanteissa. Pajoilla oleminen nuori koki myös tukevan omaa arkea ja sitä, ettei tule vain oltua kotona jatkuvasti. Tässä kohtaa nuori alkoi hyvinkin seikkaperäisesti avaamaan omaa henkilöhistoriaansa ja erilaisia kokemuksiaan elämän varrelta. Jossakin kohtaa fasilitaattorina aloin palauttamaan keskustelua takaisin kohti asiakasraadin tavoitteena olevaa keskustelua, koska raatiin varattu aika alkoi lähestymään jo loppua.

Kysyin nuorelta, kuinka hän on kokenut yhteistyön oman omavalmentajan kanssa Nuorten palveluissa ja Ohjaamossa, jotta sain keskustelun fokuksen uudelleen asiakasraadin tavoiteisiin. Nuoren kokemuksen omavalmentajan kanssa tehdystä yhteistyöstä olivat olleet ihan hyviä ja asiallisia. Hän kuitenkin kertoi, että hankaluuksia oli ollut työllisyden kuntakokeilun alkamisen jälkeen, kun omavalmentajan tavoittaminen oli ollut työlästä ja haasteellista. Nuori kertoi, että oli käynyt tutustumassa nuorten työpajoihin ja itsenäisesti halunnut päästä mukaan työpajoille. Tämän jälkeen kuitenkin joutui todella aktiivisesti soittamaan useaan otteeseen ennekuin sai oman omavalmentajansa selville ja pääsi tämän kanssa keskustelemaan työpajoilla aloittamisesta osana työllisyysuunnitelmaa. Tässä kohtaa tarkennettiin asiakasraatiin osallistuvan työntekijän puolelta, että nuori itse joutui tavoittelemaan työntekijää, eikä niin päin, että työntekijä olisi ollut yhteydessä nuoreen työllisyysuunnitelmasta. Nuori kertoi, että asia meni juuri näin, että hän oli itse ollut se aktiivinen osapuoli. Nuori toi esiin myös, että kokee asioidessaan omavalmentajan kanssa, että hän on ikään kuin yksi palikka muiden joukossa, eikä kohtaaminen ole kovin säännöllinen, kokonaisvaltainen tai tunnu kovinkaan henkilökohtaiselta yksilönä kohtaamiselta. Yhdessä asiakasraadin työntekijöiden kanssa keskusteltaessa, nuori ei osannut sanoa, että toivoisiko hän kuitenkaan suhteen omavalmentajaan olevan kovin läheinen, koska ei hänellä ole kokemusta sellaisesta suhteesta omavalmentajaan. Hän kertoi, että omavalmentajan kanssa on tultu oltua yhteydessä lähinnä kolmen kuukauden välein,

kun työpajojen sopimus on uusitta ja näissä yhteyksissä on keskusteltu jonkin verran tulevaisuuden suunnitelmista ja työllistymiseen liittyvistä asioista. Nuori kertoi, ettei omavalmentajan tai pajatoiminnankaan puolelta muutoin ole paljon keskusteltu tulevaisuuden suunnitelmista tai työllistymiseen liittyvistä asioista. Hän toi esiin, että nuorten pajoilla työllistymiseen liittyvät ulkopuoliset vierailut painottuvat tiettyihin viikonpäiviin ja jos ei ole silloin sovitusti paikalla, niin ne menevät ohi.

Tästä nuori siirtyi spontaanisti pohtimaan, että olisi mukavaa, jos kuntouttavassa työtoiminnassa olisi jonkin verran varaa joustaa sopimuksessa olevista päivistä. Hän toivoi, että olisi välillä mahdollista tulla työpajoille myös ylimääräisiä päiviä viikossa oman voinnin mukaan. Hän ei välttämättä haluaisi siitä edes kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisesta maksettavia korvauksia, kunhan saisi tulla, jos haluaa. Hän koki, että se auttaisi saamaan kiinni työmotivaatiosta paremmin ja kannustaisi uskaltamaan nostamaan sopimuksessa olevia virallisia osallistumispäiviä, jos on saanut ensin kokeilla miltä tuntuu tulla useampana päivänä. Tässä kohtaa yhteinen keskustelu asiakasraatiin osallistuvien työntekijöiden kanssa meni kohti sen pohtimista, että miksi tämä ei ole mahdollista ja mikä estää tämän kaltaisen toiminnan. Tässä kohtaa fasilitaattorina toin esiin, että asiakasraadin tarkoituksiin kuuluu nuorten mahdollisuus tuoda esiin toiveita ja kehittämisehdotuksia vapaasti kuuluviksi ja ei ole tarkoitus estää tämän kaltaista ideointia ja pohdiskelua toteamalla heti organisaation puolelta, että tämä ei tule onnistumaan. Tämän jälkeen nuoren ja työntekijöiden kanssa yhdessä jatkettiin pohdintaa sillä, että voisiko kuntouttavassa työtoiminnassa nuorten työpajoilla olla esimerkiksi muutaman viikon pituinen kokeilu jakso ennen virallisen sopimuksen uusimista, jolloin voisi kokeilla osallistumista useammalla päivällä, kuin edellisessä sopimuksessa ja kokeilun jälkeen voisi päättää nostetaanko seuraavaan sopimukseen virallisia päiviä.

Nuori toi itse esiin myös toiveen, että kuntouttavan työtoiminnan rinnalla tai sisällä olisi mahdollisuus päästä tekemään lyhyitä työkokeiluja esimerkiksi viikoksi jonnekin työpaikkaan ilman, että joutuu luopumaan kuntouttavasta työtoiminnan paikasta nuorten työpajoilla. Hän koki, että tämä rohkaisisi kohti työelämää, kun pystyisi turvallisessa ympäristössä käydä ilman paineita lyhyitä jaksota kokeilemassa eri työtehtäviä ja työpaikkoja. Oma ryhmä työpajoilla toisi turvaa ja työkokeilukokemuksia voitaisiin pohtia siellä myös yhdessä. Nuori

ajatteli, että kuntouttava työtoiminta ja se porukka siellä auttaisi myös pohtimaan miltä työkokeilut tuntuivat ja kuinka ne onnistuivat ja se auttaisi oppimaan itsestä ja helpottaisi tulevaisuuden suunnan löytymisen kanssa.

Tässä kohtaa keskustelu olisi vielä jatkunut, mutta fasilitaattorina aloin päättämään asiakasraati tilaisuutta, koska kello läheni lopetusaikaa. Alun perin suunnitelmissa oli kerätä vapaata palautetta paperille asiakasraadista kaikilta osallistujilta, mutta toiseen asiakasraatikertaan osallistui vain yksi nuori, niin luovuin tästä suunnitelmasta kokonaan. Kysyin nuori suullisesti, kuinka hän koki asiakasraatiin osallistumisen. Nuori koki, että oli mukavaa tulla kertomaan omista kokemuksista ja ajatuksista. Lisäksi hänestä koko asiakasraati tilanne ja keskustelu oli mukava, vaikka alkuun jännitti osallistua. Asiakasraadin loppuksi käytiin pöytäkirjaan kirjattavat asiat ja kehittämissuhteet vielä yhdessä läpi ja raatiin osallistuvilla ei ollut tähän lisättävää tai korjattavaa (Liite 3). Nuorta kiitettiin osallistumisesta ja hänen esiin tuomista ajatuksista, palautteesta ja kehittämissuhteista.

8.2 Asiakasraadista kerätty aineisto ja analysointi

Asiakasraadeissa kerätyn aineiston analysoimisessa hyödynnettiin BIKVA-menetelmää sovelletusti. Asiakasraadit itsessään toimivat ryhmähaastattelutilanteiden kaltaisina, joista saadaan aineisto pöytäkirjan ja omien muistiinpanojen muodossa.

BIKVA-menetelmässä käytetään usein ryhmähaastattelua keskustelun käymisen ja arvioinnin pohjana. Keskustelu etenee osallistujien esiin tuomien asioiden pohjalta ja kiinnostuksen mukaan, eikä haastattelussa käytetä mitään selkeää kysymyspohjaa. Ylensä haastattelua ohjaa ulkopuolinen arvioija, mutta keskustelua pyritään johdattelemaan niin vähän kuin mahdollista. Haastatteluista tehdään muistio, joka osallistujien on mahdollista lukea, kommentoida sekä muokata. Muistiosta ei saa käydä ilmi osallistujien henkilöllisyys tai heitä ei voi tunnistaa siinä olevien keskustelun kuvauksen pohjalta. BIKVA:n seuraavan tason arvioinnin toteuttamisen pohjana on ensimmäisen tason haastattelusta kirjoitettu muistio. (Hoffrén-Mikkola ym., 2021, ss. 61–62)

Molemmista asiakasraadin kokoontumisista laadittiin pöytäkirja, joka annettiin osallistujien tarkastettavaksi sekä kommentoitavaksi ennen kuin asiakasraadin tuloksia esitettiin henkilöstölle eteenpäin. Näin asiakasraadissa käydyt keskustelut sekä kehittämistarpeet sekä -ideat jäivät kirjalliseen muotoon. Omissa muistiinpanoissa painopiste oli keskustelun sisällön sijaan asiakasraadin dialogin syntymisen ja toteutumisen analysoinnissa sekä reflektoinnissa asiakasraadin ohjaajan rooliin. Muistiinpanot toimivat oman havainnoin ja tämän muistamisen tukena. Pöytäkirjan pitäminen kuuluu osaksi asiakasraadin käytänteitä sekä osaksi BIKVA-mallin toteuttamisen menetelmiä.

Teemoittelu on yksi laadullisen tutkimuksen analysoinnin menetelmistä ja se voidaan nähdä yhtenä sisällön analyysin menetelmänä. Teemoittelussa tutkimusaineistoista paikannetaan ja tunnistetaan oleelliset aiheet, eli teemat, jotka ovat tutkimusongelman näkökulmasta merkittäviä. Aineistosta tuodaan teemoittelun avulla esiin keskeiset asiakokonaisuudet sekä usein esillä olevat piirteet, jotka ovat tutkimustehtävän näkökulmasta keskeisiä.

Teemoittelussa teemat syntyvät tehtävän aineistoanalyysin tuloksena. (Kallinen & Kinnunen, 2021)

Teemoittelun avulla voidaan asiakasraadeista kerättyä pöytäkirjojen muodossa olevaa aineistoa jäsentää aineistosta esiin nousevien aiheiden perusteella eri teemakokonaisuuksiin. Näiden teemojen alla voidaan myös tarkastella asiakkaiden positiivisia sekä negatiivisia esiintuomia kokemuksia sekä kehittämisehdotuksia, joiden pohjalta voidaan aineistosta löytää nuorten palveluiden ja Ohjaamon hyviä toimintatapoja sekä kehittämistä vaativia toimintatapoja. Teemoittelu valikoitui aineiston analyysimenetelmäksi, koska sillä voidaan koota aineistossa esiin nousseita asioita selkeämpään muotoon aineistoissa nousevien teemojen alle sen sijaan, että kaikki nousseet aiheen ovat kahdessa erillisessä asiakasraadista pidetyissä pöytäkirjoissa erillään satunnaisessa järjestyksessä. Teemoittelu auttaa hahmottamaan niitä asioita, joista asiakkaat ovat halunneet keskustella, esittää ajatuksia, kokemuksia ja kehittämisideoita.

Kun tarkastellaan molempien asiakasraatikertojen pöytäkirjoja (Liite 2 & Liite 3) voidaan niiden sisällöistä löytää erilaisia aihealueita, joita asiakkaiden esiin tuomat ajatukset, palaute

ja kehittämisideat koskevat. Esimerkiksi molemmilla asiakasraadien kokoontumiskerroilla keskustelussa on ollut terveyspalveluihin liittyviä asioita:

“Toivotaan ilmasta matalan kynnyksen terveyspalvelua. Jotain kouluterveydenhoitajan tyylistä, voisi mennä matalalla kynnyksellä kysymään tai näyttämään jotakin asiaa. Hakeutuminen terveysasemalle koetaan hankalaksi, koska täytyy soitella ja käynnistä tulee aina maksu. Ei ole tiedossa, että Nuorten palveluissa ja Ohjaamossa työskentelee terveysohjaajia.” (Liite 2)

“Kokemus terveysohjaajan käynnistä tuntui asioiden pintaraapaisulta, ei tuonut varsinaisesti mitään uutta. On kuitenkin hyvä puhua omista haasteista ja sanallistaa niitä.” (Liite 3)

Enemmän parempia suomenkielisiä mielenterveyden itsehoitovideoita. Muun kielisiä löytyy paljon, mutta suomeksi ei vastaavanlaisia löydy. Suomenkielisiä videoita on vaikea löytää. Näistä videoista paljon hyötyä. Voisi myös dupata tai tekstittää suomeksi. Olisiko nettiterapian olla helpommin saatavilla, kuin lääkärin lähetteen takana? (Liite 3)

Täten yksi asiakasraadissa käydyn keskustelun teemana voidaan pitää terveyspalveluita. Asiakasraatien pöytäkirjoista pystyy löytämään myös muita teemoja, johon keskustelun sisällöt viittaavat. Seuraavien keskustelussa nousseiden aiheiden yhtenäisenä teemana voidaan pitää omavalmentajan kanssa työskentelyä:

“Omavalmentajan kanssa työskentely on koettu toimivan ihan hyvin. Ei tiedetä, kuka oma omavalmentaja on. On ollut puheluita, mutta ei silti oikein tiedetä tai mistä tiedon omasta omavalmentajasta saa. Tähän vaikuttanut se, että on lähinnä puhelimesta puhuttu, eikä omavalmentajan nimi ole jäänyt mieleen. Omavalmentajan rooli myös jonkin verran epäselvä. Ei hahmoteta mikä omavalmentajan rooli ja tehtävä on työllisyyspalveluissa ja Ohjaamossa.” (Liite 2)

“Kokemukset omavalmentajan kanssa työskentelystä ovat olleet ihan hyviä ja asiallisia. Työllisyyspalveluiden kanssa asiointi sujunut ihan hyvin. Kuntakokeilun jälkeen ollut hankaluuksia tavoittaa omavalmentajaa ja saada selville kuka on omavalmentaja. Joutunut

itse olemaan aktiivinen ja oma-aloitteinen, että saisi selville ja pääsi kuntouttavaan työtoimintaan työpajalle.” (Liite 3)

“Usein tuntuu, että on vain yksi palikka muiden joukossa sen sijaan, että kohdattaisiin kokonaisvaltaisena yksilönä, kun asioi viranomaisten kanssa. Ei koe, että esim. omavalmentajan kanssa suhde erityisen lämmin, kontakti ei ole säännöllinen. Ei osaa sanoa olisiko kiva, että suhde olisi läheisempi, kun ei ole siitä kokemusta.” (Liite 3)

Samalla tavalla omaksi teemaksi asiakasraadın pöytäkirjoista nousi nuorten palvelut ja Ohjaamo kokonaisuutena:

“Ohjaamon neuvonta ei ole tuttu. Ei oikein tiedetä mitä palveluita sieltä saa. Ulkopuolelta katsoessa on vaikea hahmottaa mitä siellä sisällä tapahtuu ja missä asioissa voisi siellä käydä. Ei uskalla yksin vaan kurkkaamaan sisälle, vaikka monesti kulkenut ohi. Pohdittu mahdollisuutta järjestää nuorten työpajoilta yhteistä tutustumista neuvontaan halukkaille, niin ei tarvitsisi yksin mennä. Yhteistyökumppaneiden läsnäolosta neuvonnassa ei ollut tietoa.” (Liite 2)

“Ei hahmoteta mikä Ohjaamo on tai mitä työllisyyspalvelut palveluna sisältää. Ei ole tietoa, mitä kaikkea näihin palveluihin kuuluu.” (Liite 2)

Yhtenä teemana nousi myös työttömyysetuudet:

“Työmarkkinatuki koetaan liian pieneksi. Toivottaisiin pajatoiminnasta myös enemmän rahaa työmarkkinatuen lisäksi. Koetaan, että nykyisillä tuilla vaikea tulla toimeen.” (Liite 2)

“Työmarkkinatuki on ihan ok. Mutta toive olisi tienata sen päälle enemmän ilman, että se vaikuttaisi negatiivisesti tukeen. Palkka ei motivoi lähtemään töihin, kun työmarkkinatukeen ero niin pieni. Täytyisi löytää muitakin motivaatiotekijöitä työntekoon, kuin pelkkä rahallinen korvaus.” (Liite 3)

Omana teemanaan aineistosta nousi myös nuorten työpajojen toiminta:

“Osa kokee nuorten työpajat positiivisena ja osa negatiivisena. Positiivisia asioita pajatoiminnassa on arjen rytmin tuominen (paljon parempi käydä työpajalla, kuin vaan olla kotona), voi kokeilla sopsisiko joku ala itselle, saa työkokemusta ja voi oppia jotain uutta, työpajalla olo näyttää cv:ssä hyvältä. Negatiivisena koettiin pajatoiminnan työnkaltaisuus ilman kunnollista rahallista korvausta.” (Liite 2)

“Työpajasta positiivisia kokemuksia. Auttaa pärjäämään sosiaalisissa tilanteissa paremmin. Pääsee kotoota pois.” (Liite 3)

“Työpajoilla tulevaisuuden suunnitelmia ja työllistymisen asioita työpajoilla käsitelty 3kk välein, sopimusta uusittaessa. Työpajoilla työllistymiseen liittyvät vierailut painottuvat tiettyihin viikonpäiviin, jos ei ole niinä päivinä paikalla, niin ne menevät ohi kokonaan.” (Liite 3)

Viimeisenä omana teemanaan aineistosta nousu kuntouttava työtoiminta:

“Olisi kiva, jos kuntouttavassa olisi jouston varaa päivissä, jolloin osallistuu. Esimerkiksi, jos olisi sovittujen päivien lisäksi voinnin mukaan mahdollista osallistua muillekin päiville vapaaehtoisesti, vaikka ilman korvausta siitä. Auttaa saamaan kiinni työmotivaatiosta paremmin. Kannustaisi myös uskaltautumaan nostaa kuntouttavan virallisia päiviä.” (Liite 3)

“Voisiko olla kuntouttavassa kokeilujakso, esim. muutama viikko, jolloin kokeilee useammalla päivällä ja sen jälkeen voisi päättää nostaako kuntouttavan virallisia päiviä.” (Liite 3)

“Olisi kiva päästä erilaisiin työkokeiluihin ketterämmin ja mahdollisesti kuukautta lyhyemmillekin jaksoille. Olisi mukava, ettei menettäisi pajan kuntouttavaa paikkaa työkokeilun vuoksi. Olisiko mahdollista yhdistää kuntouttavaan työtoimintaan työkokeilu pätkiä tai jaksoja osaksi. Oma ryhmä ja tutut ihmiset toisivat turvaa, mutta pääsisi kokeilemaan erilaisia töitä. Kuntouttava työtoiminta tukisi myös pohtimaan, miten työkokeilut onnistuivat tai miltä ne tuntuivat, mikä auttaisi oppimaan itsestä.” (Liite 3)

Teemoittelun avulla aineistoista nousu esiin kaikkiaan kuusi eri teemaa: työttömyysetuudet, nuorten palveluiden ja Ohjaamon toiminta, omavalmentajan kanssa työskentely, nuorten

työpajatoiminta, kuntouttava työtoiminta sekä terveysohjaajan kanssa työskentely ja terveystalvet.

8.3 Ohjaamon hyvien toimintamallien tunnistaminen ja kehittäminen

Asiakasraadeissa nuoret toivat esiin paljon näkemyksiään nuorten palveluista ja Ohjaamosta sekä muista palveluista, joita toteutetaan tiiviissä yhteistyössä nuorten palveluiden ja Ohjaamon kanssa, kuten nuorten kuntouttavasta työtoiminnasta nuorten työpajoilla. Nuorten asiakasraadissa käydyssä keskustelussa ilmi tulleita hyviä käytänteitä nuorten palveluissa ja Ohjaamossa voidaan tarkastella keskustelussa esiin nousseista positiivisista sekä negatiivisista ajatuksista ja kokemuksista peilaten niitä aiemmin aineistoissa nousseisiin teemoihin. Näiden eri teemojen sisällä voidaan tarkastella nuorten asiakasraadissa esiintuomia ajatuksia, palautetta ja kehittämisideoita sekä löytää niistä positiivisia tai negatiivisia kokemuksia tai suoria kehittämisideoita.

Tarkasteltaessa työttömyysetuuksien teemaa suurin osa asiakasraatiin osallistuneista nuorista kokivat työttömyysetuudet, kuten työmarkkinatuen sekä nuorten työpajoille osallistumisesta saadut päiväkohtaiset etuudet riittämättöminä. Nuoret kokivat, että toimeen tuleminen näillä etuuksilla on vaikeaa. Esiin tuotiin myös näkemys siitä, että vaikka työmarkkinatuki olisi ihan riittävä, se ei kuitenkaan kannusta menemään myöskään töihin tai kokeilemaan työntekoa, sillä työn tekeminen ja siitä saatavat ansiot pudottavat työmarkkinatuen määrää hyvin alhaisillakin lisätuloilla. Tämän ei koettu motivoivan kohti työmarkkinoille siirtymistä. Nuorten kokeman mukaan työmarkkinoille siirtymistä varten täytyisi löytää muita motivoivia tekijöitä kuin vain raha.

Nämä työttömien etuuksiin liittyvät nuorten esiintuomat kehittämistarpeet eivät suoranaisesti kohdistu nuorten palveluiden ja Ohjaamon toimintaan, sillä työttömyysetuuksista linjataan yleisesti lainsäädännön tasolla ja siksi etuuksien suuruuteen vaikuttaminen yhden palvelun sisällä ei ole realistista. Nuorten palvelut ja Ohjaamo voivat kuitenkin vaikuttaa erilaisten motivaatioiden herättelyyn työllistymistä varten tehdessään yhteistyötä asiakkaiden kanssa ja kehittää tämänkaltaista toimintaa oman palvelunsa sisällä.

Tarkastellessa nuorten palveluiden ja Ohjaamon palveluiden teemaa nuorten palveluiden ja Ohjaamon järjestämä työnhaku clubi on kerännyt positiivisia kokemuksia raatiin osallistuneilta nuorilta. Nuoret toivat esiin saaneensa apua sieltä työnhakuun ja CV:n tekemiseen. Kukaan ei asiakasraadissa tuonut esiin huonoa kokemusta työnhaku clubista.

Asiakasraadissa lähes kaikille nuorille nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvonta oli vieras. Moni nuori tiesi missä nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvonta sijaitsi, mutta ulkopuolelta neuvontaa katsottaessa ei kuitenkaan hahmotettu mistä palvelussa on kyse tai milloin neuvonnassa voisi asioida ja millä asialla. Nuorilla ei myöskään ollut tietoa neuvonnassa vierailevista yhteistyökumppaneista, joita siellä olisi myös mahdollisuus tavata. Osa neuvonta oli kiinnostanut, mutta yksin sisälle menemiseen vain tutustumismielessä on ollut liian korkea kynnys. Nuoret toivat itse asiakasraadissa esiin kehittämisidean, että voisiko nuorten työpajoilta tehdä ryhmänä tutustumiskäyntejä neuvontaan, jotta palvelu tulisi kaikille tutuksi. Tämä nousi esiin omana toimintamallien kehittämistarpeena nuorten palveluissa ja Ohjaamossa.

Nuoret toivat myös melko yksimielisesti asiakasraadissa esiin, että nuorten palvelut ja Ohjaamo on vaikea hahmottaa palveluna. Nuoret toivat esiin, etteivät oikein tiedä mitä kaikkea työllisyyspalvelut sisältävät ja mikä on Ohjaamo suhteessa työllisyyspalveluihin. Koko nuorten palvelut ja Ohjaamo näyttäytyivät siis nuorille asiakasraadissa epäselvänä palvelukokonaisuutena.

Koko nuorten palveluiden ja Ohjaamon palveluiden avaaminen ja selkeästi esiintuominen voidaan myös nähdä yhtenä nuorten palveluiden ja Ohjaamon kehittämistarpeena, niin nuorten, kuin henkilöstönkin näkökulmasta. Nuorten asiakasraadissa käymässä keskustelussa pohdittiin jo konkreettisia ratkaisuja tähän kehittämistarpeeseen vastaamiseksi.

Kun taas tarkastellaan omavalmentajan kanssa työskentelyn teemaa omavalmentajan kanssa yhteistyön tekemiseen nuorten palveluissa ja Ohjaamossa oltiin myös neutraalin tyytyväisiä silloin, kun yhteistyötä on tehty. Kokemukset yhteistyöstä olivat asiallisia ja

kokonaisuudessaan työllisyyspalveluiden kanssa asioiden hoitaminen koettiin pääosin neutraalin positiivisena asiakasraatiin osallistuvien nuorten taholta.

Omavalmentajan kanssa yhteistyön nuoret kokivat asiakasraadissa neutraalin positiivisena, mutta esiin nousi myös erilaisia kehittämistarpeita omavalmentajan kanssa työskentelyyn. Useat nuoret asiakasraadissa toivat esiin asiakasraadissa, etteivät tiedä kuka oma omavalmentaja on, mistä tiedon omasta omavalmentajasta saa tai miten omavalmentajaan saa yhteyden. Nuoret toivat esiin, että yhteys omaan omavalmentajaan on ollut pääsääntöisesti vain puhelun välityksellä, eikä puhelun jälkeen enää ole muistanut kuka oma omavalmentaja oli. Nuoret toivat myös esiin asiakasraadissa, että omavalmentajan rooli työllisyyspalveluissa ja nuorten palveluissa ja Ohjaamossa on vaikea hahmottaa. Nuoret eivät oikein tienneet mitä omavalmentaja käytännössä tekee. Asiakas raadissa tuotiin myös esiin kokemus siitä, että työllisyyden kuntakokeilun alkamisen jälkeen on ollut työlästä selvittää ja soittaa saadakseen tiedon omasta omavalmentajasta ja lopulta myös yhteys omaan omavalmentajaan sellaisessa tilanteessa, jossa nuori on itse käynyt jo tutustumassa nuorten työpajoihin ja toivoisi pääsevänsä aloittamaan siellä mahdollisimman pian. Asiakasraadissa tuotiin myös esiin kokemus siitä, että asioidessa työllisyyspalveluiden nuorten palveluissa ja Ohjaamossa omavalmentajan kanssa, tulee tunne siitä, että on vain yksi palikka muiden joukossa. Kokemus omavalmentajan kanssa kohtaamisesta ei ole tuntunut siltä, että tulisi kohdatuksi yksilönä kokonaisvaltaisesti. Suhdetta omavalmentajaan ei koettu lämpimänä ja kontakti omavalmentajaan ei ole säännöllinen. Tästä kuitenkin asian esiin tuovan nuoren oli vaikea sanoa, että toivoisiko hän läheisempää suhdetta omavalmentajaan vai ei, koska kokemusta sen kaltaisesta suhteesta omavalmentajaan ei ole.

Kehittämistarpeina nuorten palveluissa ja Ohjaamoissa voidaan siis nähdä omavalmentajan tavoitettavuuden selkiyttäminen sekä omavalmentajan tehtävän ja roolin kirkastaminen suhteessa asiakkaisiin. Toisena kehittämistarpeena voidaan nähdä myös omavalmentajien asiakaskohtaamisten kehittäminen yksilölliseen ja kokonaisvaltaiseen asiakkaan kohtaamisen suuntaan.

Tarkasteltaessa vuorostaan nuorten työpajatoimintaan teemaa nuorten työpajat ja sinne osallistuminen koettiin pääosin myös hyvänä työllisyyttä edistävänä palveluna

asiakasraadissa. Nuoret, jotka olivat tyytyväisiä nuorten työpajoihin, toivat esiin nuorten työpajoille osallistumisen auttavan vuorokausirytmien ylläpitämisessä, olevan vain kotona olemista parempi vaihtoehto, auttavan pärjäämään sosiaalisissa tilanteissa paremmin ja antavan mahdollisuuden harjoitella sosiaalisia taitoja, auttavan kokeilemaan jonkin alan itselle sopimista, antavan työkokemusta ja näyttävän hyvältä cv:ssä tulevaisuutta varten sekä mahdollistavan uuden oppimisen. Nuorten työpajoille osallistuminen ja tämän työllistymistä edistävän palvelun hyödyntäminen ja sinne ohjaamisen voidaan katsoa olevan hyvä toimintamalli niille nuorille, jotka eivät vielä ole menossa avoimille työmarkkinoille tai opiskelemaan.

Asiakasraadissa nuoret toivat suurimmilta osin esiin hyviä kokemuksia nuorten työpajoilla olemisesta. Osa nuorista toi kuitenkin myös esiin, että työpajatoiminta koettiin työn kaltaisena, mutta ilman kunnollista rahallista korvausta työnteosta. Osa myös koki, ettei työpajoilla käsitellä tulevaisuuden työllistymisen tai opintojen suunnitelmia, kuin kolmen kuukauden välein kuntouttavan työtoiminnan sopimusta uusittaessa. Asiakasraadissa tuotiin esiin, että työllistymistä koskevat vierailut pajoilla painottuvat loppuviikkoon, jolloin näihin ei pääse osallistumaan silloin, jos oma kuntouttavan työtoiminnan sopimuksessa on sovittu läsnäolosta vain alkuvuokosta. Nämä kehittämistarpeet eivät suoranaisesti kohdennu nuorten palveluiden ja Ohjaamon toimintaan, vaan työpajojen sisäiseen toimintaan sekä yleiseen linjaukseen työkokeilun ja kuntouttavan työtoiminnan korvauksista. Nuorten työpajatoimintaa koskevien kehittämistarpeiden eteenpäin vieminen kuitenkin kyseiseen palveluun on tärkeää, jotta siellä voidaan pohtia palveluiden kehittämistä.

Kuntouttavan työtoiminnan teemaa vuorostaan tarkasteltaessa asiakasraadissa tuotiin esiin myös kehittämistoiveita nuorten työpajojen kuntouttavaan työtoimintaan. Nuori toi esiin toiveen siitä, että kuntouttavassa työtoiminnassa olisi joustamista kuntouttavan työtoiminnan sopimukseen kirjatuissa päivissä. Esiin tuotiin toive osallistua välillä myös useampina päivinä, kuin se minimi määrä joka sopimukseen on kirjattu. Kuntouttavan työtoiminnan päiviä sopimuksessa kannustaisi myös lisäämää se, jos voisi ennen sopimuksen uusimista kokeilla muutaman viikon käydä useampana päivänä ennen virallista sopimuksen uusimista. Tämän mahdollisuuden koettiin auttavan pääsemään kiinni työmotivaatioon ja madaltavan kynnystä nostaa virallisia sovittuja kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen

päivä seuraavalla sopimusjaksolla. Nuori toi esiin myös toiveen, että kuntouttavan työtoiminnan ohessa voisi tehdä lyhyitä alle kuukauden työkokeilujaksoja, niin että ei menettäisi kuntouttavan työtoiminnan paikkaa. Tällöin oma kuntouttavan työtoiminnan työpajaryhmä toisi turvaa, mutta pääsisi ketterästi kokeilemaan erilaisia työtehtäviä, mikä auttaisi työllistymiseen edistymisessä. Nuori koki, että tällaisessa tilanteessa voisi ryhmässä käydä myös yhteistä keskustelua lyhyistä työkokeilu kokemuksista ja se auttaisi oppimaan yhdessä sekä madaltaisi työelämään siirtymisen kynnyksiä.

Kuntouttavan työtoiminnan kehittämistarpeet eivät suoranaisesti liity nuorten palveluiden ja Ohjaamon kehittämistarpeisiin, vaan enemmän nuorten työpajojen toiminnan kehittämistarpeisiin. Lisäksi kuntouttavan työtoiminnan kehittämisen mahdollisuuksissa on huomioitava lain asettamat puitteen kuntouttavalle työtoiminnalle. Nuorten työpajatoimintaa koskevien kehittämistarpeiden eteenpäin vieminen kuitenkin kyseiseen palveluun on tärkeää, jotta siellä voidaan pohtia palveluiden kehittämistä ja mahdollisuuksia siihen.

Viimeisimpänä tarkasteltaessa terveysohjaajan kanssa työskentelyn ja terveyspalveluiden teemaa asiakasraadissa nuoret toivat esiin myös tarpeen matalan kynnyksen terveyspalveluille. Nuoret kokivat, että hakeutuminen terveysasemalle on hankalaa, koska täytyy soitella ja käynnit ovat aina maksullisia. Nuoret toivat esille toiveen, että olisi nuorten työpajoilla mahdollisuus tavata terveydenhuollon ammattilaista samalla tavalla, kun koulussa kouluterveydenhoitajaa matalalla kynnyksellä ilmaiseksi. Kaikilla asiakasraatiin osallistuneilla nuorilla ei ollut tiedossa, että nuorten palveluissa ja Ohjaamossa työskentelee terveysohjaajia, joiden käynnit ovat palvelussa oleville asiakkaille maksuttomia. Ne, joilla oli kokemusta nuorten palveluiden ja Ohjaamon terveysohjaajan palveluista kokivat käynnit pintaraapaisuna ja he eivät kokeneet erityistä hyötyä käynneistä, vaikka kokivat myös, että omista asioista keskusteleminen ja niiden sanallistaminen ovat hyvä asia. Asiakasraadissa nostettiin myös esiin toive suomenkielisistä mielenterveyden itsehoitovideoista. Kokemusta löytyi muulla kielellä löytyvistä itsehoitovideoista, mutta vastaavanlaisia oli huonosti löydettävissä suomen kielellä. Itsehoitovideoista oli suuri hyötykokemus ja kehittämissideana tuotiin muunkielisten videoiden tekstittäminen tai duppaaminen suomen kielelle. Pohdintaa herätti myös se, että voisiko nettiterapiassa käytettäviä videomateriaaleja olla tarjolla omahoitoon myös ilman virallista lääkärin lähetettä.

Nuorten palveluiden ja Ohjaamon palveluiden kannalta kehittämistarpeiksi voidaan tulkita palvelussa olevan terveydenhuollon ammattilaisen tapaamismahdollisuuden tiedottaminen paremmin asiakkaille. Myös terveysohjaajien käyntien sisällön pohtiminen on yksi kehittämistarve, jotta nuoret kokisivat tapaamisista aidosti hyötyä.

8.4 Asiakasraadissa esiin nousseiden aiheiden esittely ja yhteinen keskustelu näiden pohjalta henkilöstön kanssa

Henkilöstön keskustelutilaisuus asiakasraadissa esiin nousseista aiheista järjestettiin sovitus 27.4.2022 kello 8.30–9.15 henkilöstön tiimipalaverin yhteydessä. Asiakasraadissa nousseet asiat koksiti valmiiksi yhteen asiakasraatien pöytäkirjoista henkilökunnan kanssa käytävän keskustelun pöytäkirjaan pohjaksi. Tähän pöytäkirjaan asettelin esiin nousseet asiat aineistoanalyysissä esiin nousseiden teemojen mukaan. (Liite 4). Nuorten palveluiden ja Ohjaamon yhteinen tiimipalaveri toteutettiin osittain läsnäolopalaverina ja osittain Teams – palaverina.

BIKVA-mallin mukaisesti asiakasraadissa esiin nousseet aiheet vietiin Nuorten palveluiden ja Ohjaamon yhteiseen tiimiin, jossa ne esiteltiin ja keskusteltiin näistä aiheista yhdessä työntekijöiden kesken. Pöytäkirjan lisäksi keräsin omia muistiinpanoja keskustelusta. Omissa muistiinpanoissa painopiste oli tässäkin kohtaa keskustelun sisällön sijaan yhteisen keskustelun dialogin syntymisen ja toteutumisen analysoinnissa sekä reflektoinnissa fasilitaattorin rooliin. Tästä keskustelusta koottiin muistio, joka toimitettiin kaikille luettavaksi ja tarkastettavaksi. Myös tässä vaiheessa omat muistiinpanot toimivat havainnoinnin tukena. Omat havainnot raportoin opinnäytetyöhön ja reflektoin suhteessa asiakasraadin onnistumisen kriteereihin, eettisyyteen sekä BIKVA-menetelmän hyödyntämiseen. Sekä asiakasraadista, että henkilöstön keskustelusta saatu aineisto kokouspöytäkirjojen muodossa koottiin yhteen ja toimitettiin nuorten palveluiden ja Ohjaamon sekä neuvonnan palveluiden esihenkilöille ja asiakkuuspäälliköille.

Tilaisuuden aluksi kävin lyhyesti läpi, että asiakasraadin käynnistäminen, toteuttaminen ja esiin nousseiden asioiden eteenpäin organisaatiossa on osa omaa opinnäytetyötä. Kerroin, ettei kenenkään nimiä tai muutakaan henkilökohtaista tietoa tulla kirjaamaan mihinkään

ylös. Kerroin lyhyesti henkilöstölle asiakasraadin periaatteista ja tavoitteista yleisellä tasolla. Kerroin lisäksi, että asiakasraadeista pidettiin pöytäkirjaa, johon kirjatut keskustelun keskeiset esiin tulleet asiat on tuotu tähän työntekijöille suunnattuun yhteisen keskustelun pohjaksi. Kerroin vielä, että lopuksi käydään yhdessä läpi asiat, jotka kirjataan pöytäkirjaan ja kaikissa pöytäkirjoissa oleva sisältö tullaan kootusti viemään tästä eteenpäin vielä esimiestasolle, jotta asiakasraadeissa esiin tulleet asiat tulisi näkyväksi ja niiden pohjalta voidaan kehittää palvelua.

Tämän jälkeen kerroin lyhyesti, kuinka asiakasraadin toteutuminen on mennyt ja mitä haasteita tuli vastaan myös. Tämän jälkeen esittelin pöytäkirjaan kootut asiakasraadin keskusteluissa esiin tulleet aiheet, ajatukset, palautteet ja kehittämisideat. Tämän jälkeen toivoin, että näistä aiheista voisimme nyt keskustella yhdessä, että minkälaisia ajatuksia näistä nuorten esiin tuomista aiheista herää ja tuleeko jotakin kehittämisideoita tai kommentteja myöskin mieleen. Keskusteltu lähti liikkeelle hyvin luontevasti, kun ensimmäinen työntekijä kommentoi, että rekrytointin haasteisiin nähden on kuitenkin nuorilta saatu kattavasti ajatuksia ja palautetta.

Tämän jälkeen kommentoitiin sitä, että kaikille nuorten työpajoilla olijoille ei ole Nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvonta tuttu sen vuoksi, että nuorten työpajoille ohjautuu nuoria myös muualta, kuin ainoastaan omavalmentajan ohjaamana. Osa nuorista ohjautuu työpajoille esimerkiksi suoraan kouluilta tai puolustusvoimista, jolloin asiakkuus työllisyyspalveluissa alkaa työpajoille hakeutumisen jälkeen ja tällöin kaikki Nuorten palveluiden ja Ohjaamon palvelut eivät ole tuttuja. Keskustelussa pohdittiin, että ryhmätutustumisten järjestäminen uusille nuorten pajoilla aloittaville voisi olla hyvä idea, jotta neuvonta tulisi nuorten työpajoilla oleville tutuksi. Tähän lisättiin, että samalla voisi esitellä myös muitakin Nuorten palveluiden ja Ohjaamon palveluita samassa, eikä vain ainoastaan neuvonnan palveluita. Tämän jälkeen ehdotettiin, että neuvonnan ikkunaan voisi lisätä viikkoaikataulun neuvonnassa vierailevista yhteistyökumppaneista, jotta ohikulkevat nuoret näkisivät mitä neuvonnassa tapahtuu minäkin päivänä ja tämä voisi madaltaa kynnystä tulla asioimaan neuvontaan. Tässä kohtaa käytiin yhteistä pohdintaa, että pitäisikö ikkunaan tulostaa joka viikko aikataulu näkyviin vai olisiko hyvä käyttää mainosnäyttöä lasin takana.

Tämän jälkeen tuotiin esiin se, että asiakasraadissa saatua palautetta olisi hyvä välittää eteenpäin myös nuorten työpajoille, koska useammassa kohtaa nuoret antaneet palautetta ja tuoneet kehittämideoita liittyen nuorten työpajojen toimintaan. Tässä kohtaa pohdittiin myös kuntouttavaa työtoimintaa koskevia asiakkaiden esiin tuomia toiveita ja ajatuksia. Näiden eteenpäin vieminen nimenomaan nuorten työpajoille olisi oleellista, koska näihin vaikuttaminen Nuorten palveluista ja Ohjaamosta ei ole mahdollista. Tässä kohtaa pohdittiin sitä, että laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittää tiettyjä reunaehtoja kuntouttavalle työtoiminnalle ja tämä laki ei välttämättä joustaa kaikkiin asiakkaiden tuomiin ehdotuksiin, vaikka asiakkailla olisi toiveita kehittää kuntouttavaa työtoimintaa tietynlaiseksi. Keskustelussa tuotiin kuitenkin esiin, että työllisyyspalveluiden näkökulmasta kuntouttavan työtoiminnan sopimuksissa on mahdollista laittaa osallistumispäivät joustavasti, mutta jälleen kerran ei tiedetä voiko käytännössä työpajoilla kuitenkaan toteuttaa kuntouttavaa työtoimintaa samalla tavalla joustavasti. Työllisyyspalveluilla on myös mahdollisuus integroitua työtoimintaan, jossa olisi samankaltaisuuksia asiakkaiden esiin nostamien kuntouttavan työtoiminnan toiveiden suhteen, mutta tämäkin täytyisi nuorten työpajoilla pohtia, että onko siellä mahdollisuuksia tämän toteuttamiseen. Esiin tuotiin myös, että KELA:n näkökulmasta joustavat päivät eivät pitäisi myöskään olla ongelma, koska työpajoilta ilmoitetaan muutenkin päivä kerrallaan, milloin nuori on ollut paikalla ja milloin ei. Keskustelussa myös todettiin, että Vantaan kaupungin kuntouttavan työtoiminnan matkakorvausten suhteen päivillä ei ole väliä, koska matkakortti myönnetään aina kokonaiseksi kuukaudeksi. Tässä kohtaa tuotiin uudelleen esiin laki kuntouttavasta työtoiminnasta ja siitä, ettei ole tietoa minkälaisia reunaehtoja se kuntouttavalle työtoiminnalle sekä sopimukseen niistä asettaa. Lisäksi Nuorten palveluilla ja Ohjaamolla ei ole vaikutusmahdollisuuksia nuorten työpajojen organisoinnista päättämiseen ja kaikkea tietoa heidän resursseistaan, joten tärkeintä olisi viedä nuorten tuomat ajatukset tiedoksi nuorten työpajoille, jotta he voivat pohtia minkälaisia mahdollisuuksia heillä on ottaa huomioon asiakasraadissa nuorten esiin tuomat ajatukset ja toiveet. Kuntouttavaan työtoimintaan ja nuorten työpajoihin liittyvä keskustelu päättyi tähän teemaan, josta henkilöstö tuntui olevan yksimielisiä, ettei asiaan voida Nuorten palveluissa ja Ohjaamossa tämän enempää vaikuttaa.

Keskustelun selvästi pysähdyttyä tähän. Kysyin fasilitaattorina, että olisiko asiakkaiden esiin tuomista ajatuksista jokin vielä sellainen, jota voisi pohtia. Tästä keskusteluun tuotiin hämmästyttävästi sitä, että nuoret toivoivat matalan kynnyksen terveystalviteita työpajoille, koska viime syksynä työpajoilla oli kokeilu, jossa etsivän nuorisotyön sairaanhoitaja oli joka viikko ilman ajanvarausta tavattavissa kahden tunnin ajan. Tämä kokeilu oli kuitenkin päättynyt ilmeisesti siihen, ettei nuoret käyneet sairaanhoitajan vastaanotolla. Tämä myös herätti pohdintaa siitä, että oliko sairaanhoitajan matalan kynnyksen vastaanottoa markkinoitu tehokkaasti työpajoilla, koska nuoret eivät siellä kuitenkaan käyneet ja nyt asiakasraadissa esiin tuotiin toive kuitenkin tämän kaltaisesta palvelusta. Lisäksi tuotiin esiin, että nuorten työpajoilla on aiemmin työskennellyt kokoaikainen sairaanhoitaja, mutta kyseisen henkilön siirryttyä muihin tehtäviin ei vakanssia enää täytetty. Syy tälle ei kuitenkaan ole tiedossa ja heräsi pohdintaa, että oliko siihen syynä myös palvelun käyttämättömyys vai jokin muu syy. Tässä kohtaa keskusteluun varattu aika tuli täyteen, eikä pöytäkirjaa ehditty enää käymään yhdessä läpi. Keskustelun päätteeksi kerroin, että lähetän pöytäkirjan kaikille sähköpostiin tarkastettavaksi ja annoin kaksi vuorokautta aikaa laittaa korjauspyynnön tai kommentin, mikäli haluaa. Korjauspyyntöjä tai kommentteja en saanut henkilöstöltä asiakasraadissa nousseista aiheista henkilökunnan kanssa käydyn keskustelun pöytäkirjaan kahden vuorokauden määräaikaan mennessä.

Näihin teemoihin ja nuorten tuomiin nostoihin voidaan myös tarkastelussa yhdistää henkilöstön keskustelussa esiin tuomat ajatukset sekä kehittämisedat kokonaiskuvan saavuttamiseksi hyviksi todetuista ja kehittämistä vaativista käytänteistä.

8.5 Henkilöstön keskustelussa ja asiakasraadissa esiin nousseiden asioiden kokoaminen johdolle

BIKVA-mallia soveltaen kokosin sekä ensimmäisen tason asiakasraadeissa kirjattujen pöytäkirjojen sisällöt sekä toisen tason henkilöstön kanssa käydyn keskustelun pöytäkirjat yhteen organisaatiossa eteenpäin viemiseksi johtotasolle. (Liite 5). Kokosin yhteen asiakasraadissa sekä henkilöstön keskustelussa nousseet asiat aineiston analyysissä nousseiden teemojen mukaisesti. Opinnäytetyösuunnitelman mukaisesti en enää järjestänyt BIKVA-malliin kuuluvaa ryhmähaastattelun kaltaista tilaisuutta johdolle tämän lisäksi.

Kokosin yhteen molempien asiakasraatien pöytäkirjat samalla tavalla, kuin henkilöstön kanssa käydyn keskustelun alustukseksi ja lisäsin tämän perään henkilöstön kanssa käydyn keskustelun pöytäkirjasta yhteenvedon keskustelussa esiin nousseista aiheista. Kuvasin yhteenvedon alkuun lyhyesti myös osallistujamäärät kummassakin asiakasraadissa toteutumiskerralla sekä kuinka henkilöstön kanssa keskusteltiin näiden pohjalta. Tämän tekemäni koontin lähetin omana Word –tiedostona 16.5.2022 sähköisesti Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palveluiden ja Ohjaamon asiakkuuspäällikölle ja esihenkilöille sekä neuvontapalveluiden asiakkuuspäällikölle ja esihenkilölle suunnitelman mukaisesti.

9 Vantaan työllisyyspalveluiden Nuorten palveluiden ja Ohjaamon hyvien toimintatapojen tunnistamisen ja kehittämisen yhteenveto

Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palveluiden ja Ohjaamon hyviksi toimintatavoiksi asiakasraadissa pohjalta nousivat työnhaku clubi ja sieltä saatu apu työnhaun tueksi. Hyvänä käytäntönä koettiin yhteistyö oman omavalmentajan kanssa. Kokemukset omavalmentajan kanssa tehdystä yhteistyöstä olivat neutraalin positiivisia. Hyviä käytänteitä on myös ohjaaminen nuorten työpajoille, sillä nuorilla oli paljon positiivisia kokemuksia nuorten työpajoilta. Nuoret kokivat, että osallistuminen nuorten työpajoille auttoi heitä monella tapaa, kuten vuorokausirytmien ylläpitämisessä, aktivoitumisessa, sosiaalisissa tilanteissa pärjäämisessä, antavan työkokemusta ja mahdollisuuden kokeilla jotakin työtä, edistävän työllistymismahdollisuuksia ja opettavan uusia taitoja.

Kehittämistarpeiksi Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palveluille ja Ohjaamolle asiakasraadissa nousi nuorten palveluiden ja Ohjaamon palveluiden tunnettavuuden lisääminen kokonaisuudessaan. Asiakasraadissa nousi esiin, ettei nuoret hahmottaneet mitä nuorten palvelut ja Ohjaamo palveluna tarkalleen tarkoittaa tai mitä se sisältää. Tämän lisäksi myös nuorten palveluiden ja Ohjaamon matalan kynnyksen neuvontaa ei nuorten keskuudessa tunnettu, vaikka tiedettiin missä se fyysisesti sijaitsee. Asiakasraatiin osallistuneet nuoret ovat kuitenkin nuorten palveluiden ja Ohjaamon asiakkaita, mutta heillä ei ollut selkeää käsitystä kyseisestä palvelusta.

Toisena kehittämistarpeena esiin nousi nuorten palveluiden ja Ohjaamon omavalmentajien saavutettavuuden ja tunnettavuuden lisääminen sekä omavalmentajan roolin selkiyttäminen suhteessa asiakkaisiin. Vaikka nuorilla oli positiivisia kokemuksia omavalmentajan kanssa asioimisesta, silloin kun asiointia on, kokivat nuoret, että he eivät tiedä kuka oma omavalmentaja nuorten palveluissa ja Ohjaamossa on. Nuoret eivät myöskään tienneet mistä tiedon omasta omavalmentajasta löytää tai kuinka omavalmentajaan saa yhteyden, jos tarvitsee. Osalla oli myös kokemusta, että yhteyden saaminen omaan omavalmentajaan on ollut monimutkainen ja työläs prosessi. Kaikki eivät myöskään hahmottaneet mitä omavalmentaja tekee työllisyyspalveluissa.

Kolmantena kehittämistarpeena nuorten palveluissa ja Ohjaamossa esiin nousi terveysohjaajan palveluiden tunnettavuuden lisääminen sekä matalankynnyksen terveyspalveluiden tarjoaminen. Nuoret toivat asiakasraadissa esiin toiveen matalan kynnyksen ilmaisista terveyspalveluista. Suurimmalle osalla nuorista ei ollut myöskään tietoa nuorten palveluiden ja Ohjaamon terveysohjaajan palveluista. Lisäksi terveysohjaajan palvelusta oli kokemus hyvin pinnallisena terveydentilaa koskevana käyntinä, joten myös terveysohjaajan tapaamisten kehittäminen kohtaamaan asiakkaan tarvetta aidosti olisi myös yksi kehittämistarve.

Asiakkaat toivat asiakasraadissa myös esiin kehittämistarpeita koskien nuorten työpajatoimintaa sekä kuntouttavaa työtoimintaa. Nämä kehittämistarpeet eivät suoranaisesti ole nuorten palveluiden ja Ohjaamon vaikutuspiirissä, joten näiden kehittämistarpeiden eteenpäin vieminen nuorten työpajoille on tärkeää, jotta siellä voidaan pohtia kehittämismahdollisuuksia asiakasraadissa esiin nousseiden kehittämistarpeiden pohjalta. Osa nuorista koki, ettei työpajoilla käsitelty riittävästi tulevaisuuden työllistymiseen liittyviä asioita. Osa myös toi esiin, että kuntouttavassa työtoiminnassa nuorten työpajoilla ollessa ulkopuolisten vierailut painottuvat tiettyihin päiviin ja jos itse osallistuu kuntouttavaan työtoimintaan esimerkiksi vain alkuvuokosta, niin nämä jäävät aina välistä. Asiakasraadissa nostettiin myös esiin toive, että kuntouttavan työtoiminnan sopimukset voisivat olla joustavampia. Toiveena oli, että välillä voisi osallistua kuntouttavaan työtoimintaa myös enemmän, kuin sopimuksessa olevan minimimäärän, jolloin kynnys lisätä virallisia kuntouttavan työtoiminnan sopimuspäiviä madaltuisi. Tämän lisäksi esiin nousi

toive tehdä lyhyitä työkokeiluja kuntouttavan työtoiminnan ohessa tai sisällä, joka madaltaisi myös kynnystä työelämään siirtymiseen.

10 Pohdinta

Asiakasraadissa osallisuus on tavoite ja toiminnan lähtökohta. Vuorovaikutus osallisuuden tukemisesta on onnistunut silloin, kun keskustelussa eriäville ja erilaisille näkökulmille annetaan tilaa sekä lähtökohtaisesti kaikkien osallistujien näkökulmia arvostetaan yhdenvertaisesti. Tämän lisäksi osallistujan puntaroivat eri ratkaisuja ja näkemyksiä huolellisesti sekä kuuntelevat toisiaan. Tärkeää on myös, että osallistujat yrittävät ymmärtää kaikkien erilaisia puhe- ja ajattelutapoja sekä lähtökohtia dialogisuuden keinoin. Myöskään vuorovaikutus ei pakota ratkaisuun, mutta tähtää kohti sitä. (Asunta & Mikkola, 2019, s. 82)

Asiakasraadin fasilitaattorin haaste on kuvata raadin toiminta niin, että kaikki raadin osallistujat ymmärtävät sen toimintaidean. Tämä vaatii myös raadin fasilitaattorilta osaamista dialogin edistämisestä pelkkien puheenvuorojen jakamisen sijaan. Fasilitaattorilta edellytetään taitoa vuorovaikutuksessa esiintyvän vallankäytön, vaimentamisen, väistämisen, vähättelyn, ja torjumisen tunnistamiseen. Ristiriitoja ei tule kuitenkaan vähentää, vaan kannustaa puheeksi ottamiseen, tilan antamiseen kyseenalaistamiselle sekä merkityksistä neuvotteluun. (Asunta & Mikkola, 2019, s. 85)

Osallisuus asiakasraadissa ensimmäisellä kerralla kärsi ajoittain myöskin samoista syistä kuin dialogisuuskin. Välillä keskustelu karkasi osan osallistujien voimakkaaseen oman näkemyksen ja ajatuksen esiintuomiseen ja osallistujat puhuivat päällekkäin. Näissä kohdissa vuorovaikutus ei ollut yhdenvertaista kaikkien osallistujien kesken. Fasilitaattorina jouduin puuttumaan ja palauttamaan keskustelua takaisin lähtötilanteeseen ja muistuttamaan, että kaikilla on oikeus tuoda oma näkökulma esiin ja tulla kuulluksi. Tämä väliintulo rauhoitti keskustelutilanteet ja antoi mahdollisuuden muidenkin kertoa omasta näkökulmastaan tai ajatuksestaan. Parhaimmillaan asiakasraadissa ensimmäisellä kerralla vuorovaikutus eteni sujuvasti ja keskustelu eteni osallistujien välillä luontevasti ja tuotti erilaisia kehittämisideoita spontaanisti erilaisiin esiin tulleisiin ongelmiin tai haasteisiin. Nämä kehittämisideat nousivat keskustelusta pakottamatta täysin asiakkaiden itse esiin tuomina.

Toisella kerralla vuorovaikutus osallisuuden tukemisessa toteutui hyvin, kun paikalla oli vain yksi nuori työntekijöiden lisäksi. Tällöin vain kerran fasilitaattorina päädyin rajaamaan keskustelua muistuttamalla siitä, että nuoren esiin tuomia toiveita ei ole tarkoitus alkaa mitätöimään organisaation puolelta, vaan tarkoitus on antaa osallistujille tilaa esittää kehittämisideoita ja toiveita vapaasti.

Sanoja osallisuus ja osallistuminen käytetään usein synonyymeinä toisilleen, mutta ne olisi hyvä pitää käsitteinä erillään, kun tarkastellaan asiakasosallisuutta. Osallisuus on käsitteenä laajempi, kuin osallistuminen ja osallistuminen voidaan nähdä osana osallisuutta.

Osallistumiseen verrattuna osallisuudessa edellytetään, että asiakkailla on vaikutus palveluprosesseihin. Termien osallisuus ja osallistuminen eroavaisuus piilee siinä, kuinka paljon asiakkailla on mahdollisuuksia osallistua päätöksen tekemiseen. (Leeman & Hämäläinen, 2015, s. 2)

Asiakasosallisuuden toteutumista on mahdollista tarkastella neljän asiakasosallisuusasteen luokittelun pohjalta, jossa asiakasosallisuus nousee asteittain. Kolmessa viimeisessä kohdassa voidaan nähdä asiakasosallisuuden toteutuminen, mutta ensimmäisessä vaiheessa asiakasosallisuus jää vain näennäiselle tasolle, eikä aitoa osallisuutta synny. (Leeman & Hämäläinen, 2015, ss. 3–4)

Neljä asiakasosallisuuden astetta:

1. Palvelun asiakas informaation antajana, joka antaa palautetta palvelusta, mutta osallisuutta ei ole, ainoastaan osallistuminen.
2. Palvelun asiakas osallisena, joka toimii enemmän, kuin vain palautteen antajana.
3. Palvelun asiakas vaikuttajana, joka on mukana kehittämässä laadukasta palvelua.
4. Palvelun asiakas johtajana, joka määrittelee raamit palvelulle.

(Leeman & Hämäläinen, 2015, ss. 3–4)

Asiakasraadien toteutumista tarkastellessa suhteessa toteutuneeseen asiakasraatiin haluaisin nähdä asiakasraadien tavoittaneen tasolla 2.–3. Kuitenkin on olemassa riski, että asiakasosallisuus asiakasraadissa jää vain ensimmäiselle tasolle. Tämä riippuu pitkälti siitä, kuinka Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palveluissa ja Ohjaamossa lähdetään

kehittämään asioita asiakasraadissa käydyn keskustelun pohjalta. BIKVA-mallia hyödyntämällä pyrin vaikuttamaan juuri siihen, että asiakasosallisuus ei jäisi vain näennäiselle tasolle, vaan kehittämistarpeisiin tartuttaisiin organisaation eri tasoilla. Tästäkin huolimatta valta ja vastuu asiakasraadissa esiin nousseiden kehittämistarpeiden kehittämisen asteelle viemisestä jää hyvin pitkälti organisaation johtotasolle, jolloin on olemassa mahdollisuus sekä riski sille, että asiakasraadin osallisuuden taso jää vain näennäiseksi.

Asiakkaan tieto-osallisuus edellyttää, että asiakkailla on oikeus saada eri palveluista tietoa sekä niihin pääsemisestä, siten, että asiakkaan tiedon saanti varmistetaan. Tämä edellyttää palvelulta vuorovaikuttamista ja esteetöntä tiedottamista. Jotta asiakkaalla on mahdollisuus päästä osalliseksi niihin prosesseihin, joissa asiakkaalla on mahdollisuus kokea osallisuutta, voidaan tieto-osallisuus nähdä perusedellytyksenä. (Leeman & Hämäläinen, 2015, ss. 4–5)

Ihmisen osallisuutta lisää toimintaympäristön ja palvelujen luominen ymmärrettäviksi lisäten näiden asioiden hallittavuutta (Koivisto ym., 2018, s. 8). Asiakslähtöisessä toiminnassa palveluiden tulisi olla saavutettavissa helposti ja palveluilla tulisi olla kykyä joustaa asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan (Virtanen ym., 2011, s. 21).

Asiakasraadissa esiin nousseiden asioiden perusteella tieto-osallisuus ei ole toteutunut Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palveluiden ja Ohjaamon kohdalla. Nuoret toivat esiin haasteita sekä saavuttaa palvelun työntekijöitä, että ymmärtää palvelua kokonaisuudessaan. Lisäksi palveluissa, ainakin kuntouttavan työtoiminnan kohdalla nousi esiin, kuinka monimutkainen kuvio kuntouttavan työtoiminnan järjestämisen taustalla vaikuttaa ja kuinka monesta yksityiskohdasta on kiinni voiko palvelua muokata yksilöllisen asiakastarpeen mukaan joustavammaksi vai ei. Tästä syystä nuorten palveluiden ja Ohjaamon osallisuutta voisi kaiken kaikkiaan kehittää vastaamalla asiakasraadissa esiin nousseeseen kehittämistarpeeseen palveluiden tunnettavuuden lisäämisestä kokonaisuudessaan.

Kuten nuoret toivat asiakasraadissa esille, etteivät hahmottaneet nuorten palveluita ja Ohjaamoja, eikä myöskään omavalmentajan työnkuvaa. Tähän yhtenä tekijänä voi vaikuttaa viime vuonna alkanut työllisyyden kuntakokeilu, jonka yhteydessä tapahtui paljon muutoksia

organisaatiossa Vantaan työllisyyspalveluissa. Kuntakokeilun alkamisen yhteydessä olemassa olleet Vantaan kaupungin työllisyyspalveluissa työllisyyden asiantuntijoina toimineiden sekä TE-palveluista kokeiluajaksi kunnan alaisuuteen siirtyneiden TE-virkailijoiden ammattinimike muutettiin omavalmentajaksi Vantaan työllisyyspalveluissa. Tämä on täysin uusi ammattinimike ja tästä syystä osittain selittää, ettei tämän nimikkeen perusteella hahmoteta omavalmentajan tehtäväkuvaa ja suhdetta itseen asiakkaana. Kuntakokeiluun alkamisen yhteydessä myös perustettiin Vantaan työllisyyspalveluihin nuorten palvelut ja Ohjaamo yhtenä palvelukokonaisuutena. Tämänkin palvelun hahmottaminen voi olla monelle vielä haastavaa, sillä aikaisemmin nuorten palveluiden ja Ohjaamon asiakkaat asioivat omasta tilanteestaan riippuen joko TE-palveluiden nuorten palvelulinjoilla tai Vantaan Ohjaamossa. Nyt nämä palvelut kuntakokeilun alkaessa yhdistettiin Vantaan kaupungin työllisyyspalveluiden alaisuuteen ja nimettiin uudelleen nuorten palveluiksi ja Ohjaamoksi.

Asiakasraateihin osallistuvat usein ne nuoret, jolloin kaikista huono-osaisimpia asiakkaita asiakasraati toiminta ei tavoita. Edustuksellisten nuorten vaikuttajaryhmien tueksi erilaiset osallisuuden mahdollistavat tavat, kuten erilaiset sähköiset alustat, osallistava budjetointi sekä kasvokkain tapahtuvat keskustelumahdollisuudet antavat mahdollisuuden osallisuuteen myös niille nuorille joita, perinteiset kuulemisen keinot eivät tavoita. (Suomen nuorisoalan kattojärjestö Allianssi ry, 2019, s. 7)

Tällöin asiakasraadista saatu palaute edustaa hyvinvoivien nuorten aikuisten näkemyksiä, kokemuksia ja toiveita, vaikka myös huonommassa asemassa olevien nuorten aikuisten kokemukset ja toiveet palvelusta olisivat ensiarvoisen tärkeitä. Tässä asiakasraadissa pohdin myös, että ne hiljaiset nuoret eivät todennäköisesti lähteneet asiakasraatiin mukaan ja siksi myös tässä asiakasraadissa asiakkaiden näkökulma on jollain tavalla edustuksellinen. Näiden hiljaisten ja vetäytyvien nuorten näkemykset olisivat ensiarvoisen tärkeitä saada kuuluviin ja keinoja siihen olisi hyvä pohtia. Ehkä asiakasraati perinteisimmillään ei alustana näille nuorille toimi, sillä kynnys tulla vapaaehtoisesti tällaiseen ryhmään voi olla liian korkea. Toki voisi pohtia voisiko asiakasraatimenetelmää soveltaa esimerkiksi etäalustoilla, jolloin osallistumisen kynnys voisi olla matalampi.

Myöskin sanojen merkitys nousee vahvasti esiin asiakkaiden osallistumista pohdittaessa. Nuoret eivät asiakasraadissa ymmärtäneet mitä asiakasraati käsitteenä tarkoittaa. Tämä saa pohtimaan, kuinka aidosti pystytään osallistamaan nuoria ja lisäämään nuorten osallisuuden kokemusta, jos lähtökohtaisesti koko asiakasraati sekä sanana, että konseptina on asiakkaille täysin vieras. Vaikka raadin aluksi asiakasraatia käsitteenä ja konseptina avattiin osallistujille, niin tämä tehtiin siinä vaiheessa vasta, kun nuoret olivat jo vapaaehtoisesti suostuneet mukaan asiakasraatitoimintaan. Eli heidän ymmärryksensä siitä, mihin he osallistuivat mukaan, aukesi vasta jo heidän annettuaan suostumuksensa osallistua siihen. Tämä saa pohtimaan sitä onko osallistuminen asiakasraatiin ollut täysin vapaaehtoista ja kuinka paljon osallistumiseen vaikutti sosiaalinen paine osallistua. Tällaisessa tilanteessa asiakasraadilla ei tavoiteta myöskään täysin sen asettamia tavoitteita osallisuuden kokemuksen syntymiselle ja aidolle osallisuudelle.

10.1 Tavoitteiden toteutuminen

Asiakasraadin mainostaminen ja asiakkaiden rekrytointi ei toteutunut tavoitteiden mukaisesti. Asiakasraadin mainos ei ollut tavoittanut asiakkaita Vantaan työllisyyspalveluiden Nuorten palveluiden ja Ohjaamon sosiaalisen median tilien kautta. Tämän seurauksena yksikään nuori ei saapunut ensimmäiseen asiakasraatiin. Tässä kohtaa suunnitelmasta poiketen lähdin hetkessä rekrytoimaan asiakkaita mukaan asiakasraatiin samassa rakennuksessa sijaitsevasta Vantaan kaupungin nuorten työpajoilta. Onnistuin onnekseni saamaan tällä tavalla rekrytoitua mukaan 10 nuorta työpajoilta ensimmäiselle asiakasraatikerralle mukaan. Toisella asiakasraadin kokoontumiskerralla puolestaan paikalle saapui vain yksi nuori, enkä silloin onnistunut rekrytoimaan nuorten työpajoilta lisää osallistujia samalla tavalla, kuin ensimmäisellä asiakasraati keralla. Tähän vaikuttanee myös se, että juuri sinä päivänä osa nuorten työpajoilla olevista ryhmistä oli rakennuksen ulkopuolella vierailuilla tai sovitussa aktiviteetissa. Tämä selvisi vasta silloin, kuin kävin kiertämässä eri työpajoja. Mikäli olisi jo etukäteen myöskin käyty keskustelua nuorten työpajojen kanssa asiakasraatipäivistä, niin asiakasraati olisi voitu myös suunnitella toteutumaan sellaisena päivänä, jolloin eri nuorten työpajat olisivat olleet paikan päällä rakennuksessa.

Asiakasraatiin osallistujien rekrytoiminen ei toteutunut tässä opinnäytetyössä alkuperäisen tavoitteet ja suunnitelman mukaan. Tämä herättää kysymyksen siitä olisiko suunniteltu mainos voinut olla houkuttelevampi tai informatiivisempi. Pysin mainoksessa tuomaan esiin sen, mihin asiakasraatiin osallistumalla asiakas pääsisi omalla osallistumisellaan vaikuttamaan, mutta ehkä tätä olisi voinut avata mainoksessa laajemmin, jotta mainoksen näkevät asiakkaat olisivat kokeneet selkeämmäksi asiakasraatiin osallistumisen hyödyt. Lisäksi itse raadissa kävi ilmi, ettei asiakasraati käsitteenä ollut kovin tuttu asiakkaille, joten tästäkin syystä nimenomaan asiakasraadin enemmän auki kuvaaminen jo mainoksessa olisi voinut olla hyödyllistä.

Toiseksi pohdin, että tavoittiko mainos sosiaalisen median sekä Nuorten palveluiden ja Ohjaamon ilmoitustaulujen kautta riittävästi asiakaskuntaa. Asiakasraadissa nuoret toivat ilmi, ettei Nuorten palveluiden ja Ohjaamon neuvonta ollut monellekaan tuttu, joten ehkä tästä syystä ilmoitustaululla mainos ei tavoittanut riittävästi asiakkaita. Kolmanneksi pohdin kuinka hyvin todellisuudessa myöskään Nuorten palveluiden ja Ohjaamon sosiaalisen median tilit tavoittavat asiakkaita. Instagramissa Vantaan Ohjaamon tilillä on 2436 seuraajaa, joka on melko paljon. Kuitenkin, kun avasin seuraaja listan, niin silmämääräisesti tarkasteltuna melko moni seuraaja on joku yhteistyötaho tai muun palvelun profiili. (Vantaan Ohjaamon Instagram tili, n.d.) Tämä vahvistaa myös jonkin verran ajatusta siitä, että Nuorten palveluiden ja Ohjaamon sosiaalisen median tilejä ei kuitenkaan loppupeleissä seuraa kovin suuri asiakaskunta, mikä myös voi vaikuttaa asiakasraatiin rekrytoimisen ja mainonnan epäonnistumiseen.

Asiakasraateihin asiakkaita rekrytoidessa voidaan kutsua suoraan asiakkaita tai käyttää ilmoittautumismenetelmää. Kutsuttaessa henkilöt voidaan valita joko satunnaisotannalla tai harkitusti mukaan asiakasraatiin. (Asunta & Mikkola, 2019, s. 78)

Rekrytoinnissa olisi ollut ehkä hyödyllisempää hyödyntää vahvemmin suoraan verkostossa työskenteleviä henkilöitä, joiden avulla olisi voinut kohdennetusti löytää sopivia asiakkaita pyytämällä verkostoa poimimaan raatitoiminnasta kiinnostuneita nuoria. Tämän lisäksi olisi välttytty yllätykseltä raadin alkaessa, jos mainoksessa olisi pyydetty ilmoittautumaan osallistumisesta etukäteen minulle. Tällöin olisin osannut ennakoida jo hieman aiemmin

ilmoittautumisten puutteesta, että kukaan ei tällä mainonta- ja rekrytointisuunnitelmalla osallistumassa asiakasraatiin, jolloin olisi voinut alkaa aiemmin suunnittelemaan toisenlaista asiakkaiden rekrytointitapaa.

Pohdintaa herätti myös se miksi ensimmäisellä kerralla osallistuneet nuoret eivät osallistuneet toiselle kerralle, vaikka heidät sinne toivotettiin tervetulleeksi. Tästä ajatus siitä, että kokivatko nuoret raatiin osallistumista merkityksellisenä tai miellyttävänä, kun he eivät enää tulleet toiselle kerralle. Tässä kohtaa pohdin myös fasilitaattorin rooliani, että epäonnistuinko fasilitaattorin tehtävässä luoda asiakasraadilla ilmapiiristä salliva ja miellyttävä, kun asiakkaat eivät halunneet tulla toiselle kerralle. Toiselle kerralle osallistui vain yksi nuori, joka ei taas ollut mukana ensimmäisellä kerralla. Tässä kohtaa alkuperäiseen suunnitelmaan ei myöskään tavoitteissa päästy, sillä tarkoitus oli alun perin, että asiakasraati kokoontuisi samalla kokoonpanolla kaksi kertaa.

Vaikka rekrytointi asiakasraatiin ei onnistunut tavoitteiden mukaisesti, niin kuitenkin soveltamalla rekrytointia siinä hetkellä asiakasraatiin saatiin kuitenkin ensimmäisellä kerralla kymmenen osallistujaa mukaan sekä toisella kerralla yhden nuoren mukaan. Näiden osallistujien kesken käyty keskustelu toi kuitenkin esiin paljon uutta ja tärkeää tietoa Nuorten palveluista ja Ohjaamosta ja palvelun käyttäjien kokemuksista sekä näkemyksistä. Asiakasraadissa tuotiin esiin myös monta uutta kehittämissuositusta palvelusta, jotka tulivat suoraan palveluiden käyttäjien näkökulmista. Sinänsä rekrytointihaasteesta huolimatta asiakasraadissa päästiin asiakasraadille asettamiin tavoitteisiin.

Dialogin toteutumista asiakasraadissa voidaan tarkastella ideaalin puhetilanteen reunaehtojen toteutumisen kautta. Näitä reunaehtoja ovat tasavertainen mahdollisuus julkisessa keskustelussa aloittaa ja jatkaa vuorovaikutusta, kaikilla tulee olla tasavertaiset mahdollisuudet argumenttien, selityksien sekä tulkintojen esittämiseen, mahdollisuus tasavertaisesti tuoda esiin asenteitaan, tunteitaan sekä tarkoitusperiään sekä mahdollisuus tasavertaisesti tuoda ilmi ohjaavia toteamuksia, pyyntöjä, kielloja ja käskyjä. Jo pyrkiminen kohti dialogia voi lisätä asiakasraadeissa osallisuuden kokemusta ja kuulluksi tuleamista, vaikka luova dialogi ei täysin toteutuisi. Kuitenkin juuri dialogi mahdollistaa osallisuuden

asiakasraadeissa ja ilman toisten osallistumista osaksi keskustelua sekä toisten osallisuuden tunnustamista dialogi jää syntymättä. (Asunta & Mikkola, 2019, ss. 81–82)

Raadin fasilitaattorin rooli on merkityksellinen dialogin syntymisen sekä mahdollistumisen ja onnistuneen vuorovaikutuksen kannalta. Dialogisuus asiakasraadissa ei toteutunut täysin reunaehtojen mukaisesti. Lähtökohtaisesti jokaiselle asiakasraatiin osallistuneille tarjottiin mahdollisuus osallistua, jatkaa sekä aloittaa keskusteluja, mutta hetkittäin tämä ei täysin asiakasraadissa toteutunut ensimmäisellä kerralla. Välillä keskustelu ylti kovaääniseksi toinen toisensa päälle puhumiseksi, jolloin osa osallistujista olivat täysin hiljaa. Tällöin fasilitaattorina jouduin puuttumaan keskustelun etenemiseen ja tällöin vein osallistujilta vapauden itse jatkaa keskustelua. Ilman keskusteluun puuttumista kenenkään näkemys ei olisi kuitenkaan tullut esille tai kuulluksi, mikä ei olisi palvellut asiakasraatiin osallistuvien etua taikka asiakasraadin tarkoitusta. Toisaalta näissä kohtaa fasilitaattorina huolehdin myös siitä, että jokaisen näkemys, mielipide tai kommentti saa mahdollisuuden tulla kuulluksi, eikä vain niiden, jotka omansa kovimpaan ääneen sanoo. Toisella asiakasraadin kokoontumiskerralla paikalla oli vain yksi nuori, jolloin dialogisuus onnistui vaivattomasti nuoren sekä raatiin osallistuneiden työntekijöiden välillä.

Kokonaisuudessaan tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä päästiin sille asettamiin tavoitteisiin. Kehittämistavoitteena oli perustaa Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palveluille ja Ohjaamolle asiakkaille merkityksellinen asiakasraatitoimintamalli, jolla kehittää palvelua asiakaslähtöisemmäksi sekä tunnistaa asiakasraadilta saadun palautteen perusteella olemassa olevia hyviä käytänteitä Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palvelussa ja Ohjaamossa ja löytää uusia asiakaslähtöisiä tapoja toimia.

Asiakasraati saatiin rekrytoinnin haasteista huolimatta lopulta toteutumaan, ei alkuperäisen suunnitelman mukaisesti, mutta toteutumaan kuitenkin. Asiakasraatiin osallistuneet nuoret toivat paljon ajatuksia, palautetta sekä kehittämisideoita molemmilla asiakasraatikerroilla. Täten asiakasraati toiminta käynnistyi ja toteutui sekä tuotti uutta tietoa palvelusta asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaiden esiin tuomien ajatusten, palautteen ja kehittämisideoiden pohjalta pystyttiin tunnistamaan Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palveluiden ja Ohjaamon hyviä, että kehittämistä vaativia toimintatapoja asiakkaan

näkökulmasta. Tässä tutkimuksellisessa kehittämisopinnäytetyössä onnistuttiin myös viemään onnistuneesti asiakasraadissa esiin nousseet asiat sekä henkilöstön keskusteluun eteenpäin, että tästä vielä eteenpäin hyödynnettäväksi johtotasolle.

Tavoitteisiin pääseminen jäi puutteelliseksi siltä osin, että asiakasraadin merkitys asiakkaille ei tässä opinnäytetyössä selvinnyt, vaikka se oli tavoitteena. Viimeisimmälle asiakasraati kerralle osallistui vain yksi nuori, joka ei ollut ensimmäisellä kerralla mukana. Alkuperäisen suunnitelman mukaan toisen asiakasraati kerran päätteeksi oli tarkoitus kerätä kirjallisesti avointa palautetta osallistuneilta asiakasraadista, sillä oletuksella, että molemmilla kerroilla paikalla olisi ollut samat nuoret. Tein päätöksen olla kysymättä tätä viimeisellä asiakasraati kerralla ainoalta nuorelta, joka sinne osallistui tietoisena siitä, että tavoitteiden toteutuminen tältä osin epäonnistuu.

10.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Ihmisiä koskevan tutkimuksen keskeinen eettinen periaate on tietoon perustuva suostumus osallistua tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä on oikeus osallistua vapaaehtoisesti tutkimukseen, mutta myös oikeus kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuvalla on myös oikeus keskeyttää oma osallistumisensa milloin tahansa. Tämän lisäksi tutkimukseen osallistuvalla on oikeus peruuttaa oma osallistumisensa tutkimukseen milloin tahansa. Tutkittavilla on oikeus saada tietoa henkilötietojen käsittelystä, tutkimusprosessista ja tietojen käsittelystä. Osallistujalla on oikeus saada myös tietoa tutkimuksen hyödyistä ja riskeistä. (Korhonen, Kuula-Luumi & Spoof, 2019, ss. 8–9)

Asiakasraadissa käytettiin rekrytoinnissa ilmoittautumismenettelyä, jolla varmistetaan asiakkaiden vapaaehtoisuus ja motivaatio palvelun kehittämiseksi. Kummankin asiakasraadin aluksi kerrottiin, että asiakasraadin toteutus on osa omaa opinnäytetyötä, josta tullaan tekemään kirjallinen raportti, joka julkaistaan. Asiakkaille kerrottiin, että asiakasraatiin osallistuminen on vapaaehtoista. Heti alkuun käytiin myös läpi, että osallistuminen on kaikessa kohtaa anonyymiä. Keneenkään henkilökohtaisia tietoja ei kerätä tai kirjata mihinkään ylös. Asiakkaiden kanssa käytiin läpi, että yhteisessä keskustelussa esiin tulleet

aiheet tullaan kirjaamaan ylös pöytäkirjaan, joka käydään yhdessä läpi lopuksi. Pöytäkirjaan ei myöskään eritelty kuka sanoi mitäkin ja tämä myös annettiin tiedoksi asiakkaille.

Asiakkaiden kanssa käytiin myös läpi, että asiakasraadissa pöytäkirjaan kirjatut asiat tullaan viemään nuorten palveluiden ja Ohjaamon henkilöstölle yhteisesti keskusteltavaksi ja tästä eteenpäin myös esihenkilöille sekä palvelualuepäälliköille nähtäväksi. Asiakkaille kerrottiin myös, että tällä tavalla halutaan varmistaa, että heidän esiintuomansa ajatukset, palaute ja kehittämisideat menee eteenpäin organisaatiossa aina johtotasolle asti.

Tutkimuksessa tutkijan tekemät muistiinpanot käsittävät koko tutkimuskokonaisuuden. Muistiinpanot voivat koskea osallistuvaa havainnointia ja siten myös täten toisia ihmisiä, on muistiinpanoissa kuitenkin edelleen kyse tutkijan tekemästä henkilökohtaisesta tulkinnasta. Täten tutkimuksen muistiinpanot ovat verrattavissa tutkijan henkilökohtaiseen päiväkirjaan. (Vilka, 2021, Tutkimusetiikka –luku, kappale 26)

Asiakasraadissa keräämiäni muistiinpanoja en näyttänyt asiakasraatiin osallistuville asiakkaille. Muistiinpanoja kirjoitin koskien dialogin ja vuorovaikutuksen toteutumista sekä etenemistä sekä koskien omaa fasilitaattorin roolia reflektoiden. Asiakkaiden esiintuomat ajatukset ja keskustelun sisällöt kirjattiin pöytäkirjaan, joka hyväksyttiin osallistujilla asiakasraadissa päätteeksi.

Hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti kaikkien tutkimusten tulee noudattaa tutkimuksen kontrolloitavuutta sekä avoimuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimustekstissä tulee käydä ilmi tutkimuksen sisältöä koskevien tietojen salassapitovelvollisuudet ja vaitiolovelvollisuus sekä tutkimuksen rahoituslähteet. Tutkittavia sekä toimeksiantajia tulee varjella sekä kunnioittaa koko tutkimusprosessin ajan. On myös hyvien tapojen mukaista, että tutkimustekstissä ilmaistaan tutkijoiden suhde tutkittavaan asiaan ja toimeksiantajiin. Tutkimustulosten käyttäjille sekä tutkimustekstin lukijoille tieto tutkijan työ- tai virkasuhteesta toimeksiantajaan on hyödyllinen tieto tutkimustulosten arvioinnin näkökulmasta. (Vilka, 2021, Tutkimusetiikka –luku, kappale 16)

Työskentelen itse Vantaan nuorten palveluissa ja Ohjaamossa terveysohjaajana ja kehittämistehtävässä minun täytyy kiinnittää erityistä huomiota roolin vaihdokseen

työntekijästä kehittämisprojektin vetäjäksi. Asiakasraadin fasilitaattorina minun tulee ottaa enemmän etäisyyttä tarkastellessa aineistoa tai nuorten palveluiden ja Ohjaamon toimintaa. Lisäksi asiakasraatia fasilitoidessa on huomioitava erityisesti roolin vaihdos lähestyttäessä asiakkaita. Tässä asetelmassa en näe kuitenkaan eturistiriitaa. Sekä asiakasraadin vetäjänä, että nuorten palveluiden ja Ohjaamon työntekijänä, on tavoiteltavaa, että kaikki toiminta on läpinäkyvää sekä hyvin ja tarkasti toteutettu eettisesti, jotta kehittämistehtävän tulokset olisivat mahdollisimman hyvin hyödynnettävissä tieteellisesti sekä Vantaan nuorten palveluiden ja Ohjaamon kehittämisen kannalta.

BIKVA-mallissa suositellaan, että ryhmähaastatteluita olisi vetämässä ulkopuolinen taho, joka ei ole osa organisaatiota tai asiakkaille entuudestaan tuttu (Hoffrén-Mikkola ym., 2021, s. 62). Työskentelen itse kuitenkin organisaatiossa ja tässä suhteessa en ole Vantaan nuortenpalveluiden työntekijöille tai johdolle tuntematon henkilö. Asiakasraadissa saattaa olla henkilöitä, jotka ovat entuudestaan minulle tuttuja, mutta on hyvin myös mahdollista, etten ole heidän kanssaan työskennellyt. Nuorten palveluiden ja Ohjaamon kaikki asiakkaat eivät käy terveysohjaajan vastaanotolla ja terveysohjaajia työskentelee palvelussa kaksi kappaletta, mikä pienentää todennäköisyyttä siitä, että olisin välttämättä kaikille asiakasraatiin osallistuville entuudestaan tuttu. BIKVA-malli ei ole kuitenkaan tässä opinnäytetyössä ensisijainen kehittämismenetelmä, vaan enemmänkin asiakasraati toiminta. Asiakasraadissa on luonnollista, että raatiin osallistuu niin palvelun asiakkaita, kuin työntekijöitä yhdessä keskustelemaan. Tässä suhteessa kaikki työntekijät saattavat ja saavatkin olla osalle asiakasraatiin osallistuvista asiakkaista ennalta tuttuja.

BIKVA-mallin toteuttamisen toisessa osassa kuitenkin vedän työntekijöiden yhteistä keskustelua mallin mukaisesti, jolloin roolin vaihdos organisaatiossa saattaa olla hämmentävä työntekijöille. Aiemmin olen toiminut tiimeissä nuorten palveluiden ja Ohjaamon terveysohjaajana ja nyt toimin kehittämisprojektin vetäjän roolissa. Toisaalta Vantaan nuorten palveluissa ja Ohjaamossa on kokeileva kulttuuri ja moniakkin ei-niin-virallisia kehittämisprojekteja vedetään työntekijälähtöisesti toiminnan sisällä, joten työntekijöiden kesken on totuttu näkemään kollegoja erilaisissa kehittämiskokeiluissa mukana liukumassa ammatillisten roolien sisällä ja rajapinnoilla.

Tutkimuksen toteuttamista ja tutkimuksen luotettavuutta ei voi tarkastella toisista erillään silloin kun, puhutaan laadullisilla menetelmillä tehdystä tutkimuksesta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerinä on tutkija ja hänen rehellisyytensä, koska arvioimisen kriteereinä ovat tutkijan itse tekemät valinnat, ratkaisut sekä teot. Jokaisen tekemänsä valinnan kohdalla tutkijan tulee arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuuden arviointia tehdään siis tutkimuksen edetessä jatkuvasti suhteessa teoriaan, analysointi tapaan, aineiston ryhmittelyyn, tutkimiseen, luokitteluun, tulkintaan ja johtopäätöksiin. Tutkijan täytyy siis tutkimustekstissä kyetä kuvaamaan sekä perustelemaan kaikki tekemänsä valinnat ja ratkaisut sekä arvioimaan tekemiensä ratkaisujen vaikutusta suhteessa tutkimuksen tavoitteisiin ja tuloksiin. (Vilka, 2021, Tutkimuksen luotettavuus –luku, kappale 3)

Tässä tutkimuksellisessa kehittämisopinnäytetyössä sovellettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä, joten opinnäytetyön luotettavuutta voidaan tarkastella laadullisen tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta. Koko tutkimuksellisen kehittämistyön prosessin ajan olen pyrkinyt kuvaamaan auki tekemiäni menetelmä valintoja jo suunnitteluvaiheesta alkaen. Pyrin perustelemaan läpinäkyvästi sen, miksi asiakasraatimenetelmä valikoitui juuri tähän tutkimukselliseen kehittämisopinnäytetyöhön ja miksi asiakasraadista saadun tiedon eteenpäin viemiseksi BIKVA-menetelmä valikoitui sekä miksi ja miten päädyin sitä soveltamaan.

Vaikka asiakasraadin rekrytointi ei toteutunut suunnitellulla tavalla pyrin myös perustelemaan miten ja miksi päädyin vaihtamaan rekrytointi menetelmää hetkessä ja mitä tästä seurasi suhteessa opinnäytetyön tavoitteisiin. Olen kuvannut myös asiakasraadin toteutumisessa tarkasti tekemiäni valintojani fasilitaattorin roolissa ja arvioimaan sitä, mitä merkitystä tekemilläni valinnoillani on opinnäytetyön tuloksien ja tarkoituksen kannalta. Luotettavan ja onnistuneen asiakasraadin kannalta fasilitaattorin rooli on erittäin korostunut samalla tavalla kuin tutkijan rooli perinteisessä laadullisessa tutkimuksessa. Yleinen ilmapiiri, luottamuksen rakentamine, mahdollisuus dialogille tai keskustelun ohjaus tarvittaessa lepää fasilitaattorin harteilla. Tämä edellytti fasilitaattorilta hyvää valmistautumista, tarkkaa havainnointikykyä, selkeää raportointia ja isoa vastuuta asiakasraati toiminnan onnistumisen edellytyksistä.

Nuorten palveluissa ja Ohjaamossa oli myös melko vahva käsitys siitä, että juuri sosiaalisen median alustojen välityksellä asiakkaina olevia nuoria tavoitetaan parhaiten. Opinnäytetyön prosessin aikana kävi kuitenkin ilmi, ettei asiakasraadin mainostaminen sosiaalisen median tileillä tuottanut tulosta. Vantaan kaupungin Instagram tiliä seuraa 2436 seuraajaa (Vantaan Ohjaamon Instagram tili, n.d.). Tarkasteltuani seuraajatilejä silmämääräisesti, voidaan varovaisen arvion mukaan sanoa, että reilusti yli puolet Instagram -tiliä seuraavista ovat organisaation yhteistyökumppaneita tai muita ammattilaisia. Tämä käsitys, joka organisaatiolla on sosiaalisen median kyvystä tavoittaa nuoria ei ole luotettava.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuuteen vaikuttaa myös asiakasraatitoiminnalle tyypillinen pieni otanta. Kokonaisuudessaan asiakasraatiin osallistui yksitoista nuorta. Tämä on asiakasraadin sekä opinnäytetyön tavoitteisiin nähden riittävä, mutta kokonaistuloksia tarkasteltava on kuitenkin huomioitava se, että yksitoista nuorta on suhteellisen pieni otanta kaikista nuorten palveluiden ja Ohjaamon asiakkaita. Nuorten asiakasraadissa esiin tuomat näkemykset, ajatukset sekä kehittämisideat ovat arvokasta tietoa palvelun käyttäjiltä, mutta laadullisen tutkimuksen tapaan asiakasraadissa saatu informaatio ei kerro absoluuttista totuutta kaikkien palvelua käyttävien asiakkaiden ajatuksista. Toisekseen rekrytointi haasteiden ja tutkijan tekemän ratkaisun vuoksi asiakasraatiin osallistuneet asiakkaat olivat kaikki nuorten työpajatoiminnassa olevia nuoria ainoastaan. Tämä vaikuttaa myös asiakkaiden esiin tuomiin kokemuksiin ja asioihin. Kaikki nuorten palveluiden ja Ohjaamon asiakkaat eivät ole kuitenkaan nuorten työpajoilla, joten raadissa esiin nousseet ajatukset ovat tässä mielessä edustuksellisia.

10.3 Oma oppiminen prosessin aikana

Opinnäytetyöprosessin ohessa opin monia eri asioita asiakasraadin suunnittelusta, käynnistämisestä sekä toteuttamisesta. Huomasin ensimmäisen asiakasraadin jälkeen, että tapahtumien auki kirjoittaminen mahdollisimman pian asiakasraadin jälkeen on ensiarvoisen tärkeää. Vaikka kirjoitin vihkoon koko asiakasraadin aikana muistiinpanoja ja havaintoja, niin asiakasraadissa käyty yhteinen keskustelu on kuitenkin pääfokuksessa ja muistiinpanojen tarkkaan kirjoittamiseen ei ole mahdollisuutta. Tästä syystä kirjatut muistiinpanot ja havainnot olivat lähinnä yksittäisiä lauseita ja sanoja, jotka kuvasivat lineaarisessa

aikajärjestyksessä keskustelun aiheita, havaintoja ilmapiiristä, omasta roolista fasilitaattorina tai dialogin toteutumisesta. Mikäli en olisi heti raadin päätyttyä avannut näitä havaintoja muistiinpanoista auki kirjalliseen muotoon, olisin hyvin todennäköisesti unohtanut paljon erilaisia yksityiskohtia asiakasraadista.

Alun perin olin ajatellut jättää kirjoittamisen seuraavalle päivälle, mutta asiakasraadin päätyttyä huomasin, kuinka paljon monia havaintoja ja ajatuksia mielessäni oli ja kuinka lyhyet ja epäinformatiiviset muistiinpanoni olivat, päätin kirjoittaa kaiken auki heti samana päivänä. Tämä oli ehdottoman tärkeää opinnäytetyön luotettavuuden varmistamisen kannalta. Mikäli aikaa olisi päässyt kulumaan asiakasraadin ja auki kirjoittamisen välillä, olisin varmasti unohtanut joitakin oleellisia huomioita tai havaintoja, mikä olisi heikentänyt opinnäytetyön luotettavuutta. Seuraavan asiakasraati kerran sekä henkilöstön keskustelun jälkeen varasin jo etukäteen aikaa heti kirjoittaa auki omat havainnot tilaisuuksista.

Opinnäytetyö prosessi opetti myös kärsivällisyyttä ja luovuttaa niissä kohdin, kun asiat eivät edenneet alkuperäisen suunnitelman mukaisesti. Näissä kohdissa jouduin pohtimaan toisenlaisia tapaa toimia, joka ei kuitenkaan vaarantaisi opinnäytetyön luotettavuutta, eettisyyttä tai tavoitteita. Tämä myös opetti, ettei kaikki suunnitelmat kuitenkaan epäonnistu, vaikka alkuperäisestä suunnitelmasta jouduttaisiin poikkeamaan.

Opinnäytetyössä opin myös paljon uutta kehittämisprojektin fasilitaattorin roolista. Fasilitaattorin rooli yllätti monessa kohtaa, sillä kuinka paljon se vaatii havainnointikykyä, tarkkaavaisuutta, ihmisten lukemista, vuorovaikutustaitoja ja soveltamista muuttuvissa tilanteissa. Ennalta varautuminen muuttuviin tilanteisiin ei aina ollut mahdollista mitenkään, joten fasilitaattorilta täytyy löytyä kykyä joustaa ja tehdä päätöksiä nopeastikin muuttuvissa tilanteissa. Fasilitaattorina toimiminen oli haastavaa, mutta koen kokemuksen auttavan jatkossa tässä roolissa toimimista.

Asiakasosallisuuden edistämisen parissa työskenteleminen oli myös antoisaa ja opettavaista. Yllätyin monessa kohtaa asiakkaiden tuodessa esiin jotakin ajatusta siitä, että en osannut ajatellakaan asiaa sillä tavalla, miten asiakas sen esiin toi. Tästä opin siis sen, että asiakkaisen ajatusten, palautteen ja ideoiden kuuluviin saaminen on ensiarvoisen tärkeää, koska

ammattilaisena ei kuitenkaan voi koskaan täysin asettua asiakkaan asemaan tai nähdä asioita asiakkaan silmin.

10.4 Jatkokehittämisen ideat

Jatkossa, kun Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palveluissa ja Ohjaamossa suunnitellaan ja järjestetään asiakasraateja, niin rekrytointia kannattaa pohtia tarkkaan, sillä tässä opinnäytetyössä rekrytointi oli haastavaa ja alkuperäinen yritys epäonnistui täysin. Jatkossa olisi hyvä pohtia kohdennetumpaa rekrytointia oman palvelun sisällä ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Ilmoittautumismenettely osoittautui huonoksi valinnaksi, niin jatkossa voisi pohtia kutsu menettelyä yhtenä vaihtoehtona asiakasraatiin kohdennettuna tiettyihin asiakasryhmiin.

Jatkossa voisi myös pohtia muitakin kannustimia tai houkuttumia asiakkaille kahvitarjoilun lisäksi. Voisiko asiakasraatiin osallistumalla saada esimerkiksi leffalipun tai jonkun henkilökohtaisemman hyödyn, jolla nuoria saisi houkutelua toimintaan mukaan. Asiakasraatitoiminnan uudelleen toteuttaessa olisi myös hyvä hyödyntää henkilöstöä, jolla on kokemusta tästä ensimmäisestä asiakasraati kerrasta, jotta rekrytoimisen suunnittelussa esiin nousseet haasteet tai haasteet yllä pitää dialogia ja hyvää vuorovaikutusta asiakasraadissa huomioitaisiin myös tulevilla kerroilla.

Lisäksi olisi tärkeää yrittää löytää keinoja saada myös heikommassa asemassa sekä syrjäytymisriskissä olevien nuorten ääni kuuluviin. Olisi ensiarvoisen tärkeää pohtia keinoja, joilla voitaisiin vaikuttaa siihen, että kynnys asiakasraatitoimintaan osallistumiselle olisi mahdollisimman matala. Juuri näiden nuorten ajatusten, näkemysten ja kokemusten esiin saaminen on erityisen tärkeää sekä palvelun kehittämisen näkökulmasta, että asiakkaiden osallisuuden vahvistamisen näkökulmasta.

Jatkossa voisi myös pohtia voisiko asiakasraatitoimintaa järjestää yhdessä eri palveluiden kesken. Asiakkaat toivat esiin erilaisia toiveita ja näkemyksiä, jotka koskivat muitakin työllistymistä edistäviä palveluita, kuin vain Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palvelua ja Ohjaamo. Jos asiakasraatia järjestettäisiin jatkossa yhteistyössä keskeisimpien nuorten

työllistymistä edistävien palveluiden kanssa, niin asiakkaiden esiin tuomat asiat tulisivat myös samassa kaikkien tiiviissä yhteistyössä työskentelevien palveluiden tietoon. Tämän lisäksi asiakkaiden kanssa välittömässä keskustelussa asiakasraatitilanteessa olisi useampi ammattilainen tuomassa oman näkemyksensä ja osaamisensa osaksi yhteistä keskustelua.

Yhteiskehittäminen toteutuu silloin, kun osallistujilla on mahdollisuus osallistua suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Yhteiskehittämistä ei ole ainoastaan ryhmän sisällöstä päättäminen. Ideoita, jotka nousevat yhteiskehittämisestä tulle viedä eteenpäin aktiivisesti ja osoittaa niiden huomioiminen, vaikka näkyviä tuloksia ei vielä olisi seurannut. Jäljen jääminen on yhteiskehittämisessä ensisijaista. (Isola ym., 2017, s. 32–33)

Tästä näkökulmasta yhteiskehittäminen ei toteutunut tässä asiakasraadissa täysin, sillä asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet jäivät pitkälti vain ryhmän sisällöstä päättämisen tasolle. On kuitenkin toivottavaa, että asiakasraadissa esiin nousseet asiat johtaisivat konkreettisiin muutoksiin toiminnassa, mutta tätä varten ei ole valmiiksi suunniteltua seurantaa, johon olisi myös suunniteltu asiakkaita osalliseksi arvioimaan asioiden toteutukseen viemistä sekä niiden tuloksia. Tämän kaltaisen seurannan järjestäminen olisi myös jatkossa yhteiskehittämisen systemaattisen toteutumisen kannalta merkityksellistä.

Palveluita yhdessä asiakkaiden kanssa kehittämällä pystytään kehittämään palveluiden vastaamista asiakastarpeisiin (Isola ym., 2017, s.32). Yhteiskehittämisessä myös päälliköiden ja päättäjien osallistaminen kuuluu prosessiin. Ilman johdon sitoutumista sekä läsnäoloa yhteiskehittämisessä muutoksen jäävät syntyväksi (Isola ym., 2017, s. 32). Asiakasraadeissa käyty keskustelu ja niiden tuoma informaatio voi jäädä hyödyntämättä, koska ne eivät ole osa virallista päätöksentekojärjestelmää ja tällöin konsultoiva deliberatiivinen demokratia jää toteutumatta. Tässä tapauksessa asiakasraati saattaa jäädä näennäiseksi deliberatiivisen demokratian toteuttajaksi ja niiden tuoma hyöty jää ainoastaan osallisuuden tasolle. (Asunta & Mikkola, 2019, ss. 78–79)

Vantaan työllisyyspalveluiden nuorten palveluiden ja Ohjaamon asiakasraadissa ei ollut läsnä johtotason henkilöstöä mukana keskustelussa. Asiakasraadissa esiin nousseet asiat, vietiin työntekijöiden keskustelun kautta johdolle tiedoksi ja hyödynnettäväksi. Tämän

asiakasraadin tuoman informaation hyödyntäminen jää siis johtotason harkinnan varaan. Tällaisessa piilee aina riski sille, ettei konsultoiva deliberatiivinen demokratia toteudu ja se jää vain näennäiseksi. Tässä opinnäytetyössä asiakasraadin aineiston pohjalta hyväksi tunnistetut toimintatavat ja toimintatapojen kehittäminen asiakaslähtöisemmiksi vietiin BIKVA-menetelmää soveltaen eteenpäin organisaatiossa aina johtotasolle asti, mutta johtotaso ei suoranaisesti osallistunut mukaan yhteiskehittämiseen. Jatkossa olisi hyvä pohtia johtotason henkilöstön osallistumisesta myös asiakasraateihin, sillä tällöin mahdollistetaan myös yhteisen ymmärryksen muodostuminen jo asiakasraatitilanteessa, eikä asiakasraadissa esiin nousseet asiat jää asiatalolle välivaiheiden kautta toimitettavaksi johtotasolle nähtäviksi.

Lähteet

- Aaltonen, S. & Kivijärvi, A. (2017). *Nuoret aikuiset hyvinvointi palveluiden käyttäjinä ja kohteina*. (Nuorisotutkimusverkosto, Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 136) Tiede. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. Viitattu 29.2.2020.
[https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen kayttajina ja kohteina lopullinen.pdf#page=8](https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/nuoret_aikuiset_hyvinvointipalvelujen_kayttajina_ja_kohteina_lopullinen.pdf#page=8)
- Aho, S., Arnkil, R., Hämäläinen, K., Lind, S., Spangar, S., Tuomala, J., Ojala, S., Saloniemi, A., Stenvall, J., Melin, H. & Mäkiäho, A. (2022). *Työllisyyden kuntakokeilujen arviointi – I väliraportti*. (Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:3.) Valtioneuvosto. Viitattu 15.2.2022.
https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/183556/VNTEAS_2022_3.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Albaek, K., Asplund, R., Barth, E., Lindahl, L., von Simson, K. & Vanhala, P. (2015) *Youth unemployment and inactivity. A comparison of school-to-work transitions and labour market outcomes in four Nordic countries*. Nordic council of ministers 2015. Viitattu 16.5.2022. <http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:852123/FULLTEXT01.pdf>
- Asunta, L. & Mikkola, L. (2019). *Osallisuuden mahdollisuus ja haaste asiakasraatitoiminnassa*. Teoksessa V. Luoma-Aho, & K. Pekkala (Eds.), *Osallistava viestintä* (pp. 74–88). ProCom ry. ProComma Academic, 2019. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 10.2.2022.
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/66942/osallisuuden%2520mahdollisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Haikkola, L., Näre, L. & Lähteenmaa, J. (2017). Tunnistamisen institutionaaliset kontekstit. Nuoret työttömät aktivointitoimenpiteissä. Teoksessa Aaltonen, S. & Kivijärvi A. (toim.) *Nuoret aikuiset hyvinvointipalveluiden käyttäjinä ja kohteina*. (ss. 53–78) Verkkojulkaisuja (Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura) nro. 136, Tiede. Nuorisotutkimusseura/ Nuorisotutkimusverkosto. Viitattu 15.2.2022.

https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/nuoret_aikuiset_hyvinvointipalvelujen_kayttajina_ja_kohteina_lopullinen.pdf

Halvorsen, R. & Hvinden, B. (2018). *Youth, Diversity and Employment. Comparative perspectives on labour market policies*. Edward Elgar Publishing Limited.

<https://www.elgaronline.com/view/edcoll/9781783475995/9781783475995.0006.xml>

Hoffrén-Mikkola, M., Perälä, S., & Valkama, K. (2021). *BIKVA-mallin monet*

käyttämahdollisuudet sosiaali- ja terveysalalla. Teoksessa M. Salminen-

Tuomaala, K. Valkama, & S. Saarikoski (toim.), *Luovat, kestävät ja innovatiiviset opetus- ja kehittämismenetelmät ja -ratkaisut sosiaali- ja terveysalalla* (s. 58–70). (Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 164). Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.2.2022.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/504719/Hoffren-Mikkola_Perala_and_Valkama.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Högnappa, S. (2008). *Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista*. Stakes. Viitattu 10.2.2022.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75525/R34-2008-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Työpaperi 33/2017. THL. Viitattu 11.1.2022.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1

Kallinen, T. & Kinnunen T. (2021) Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 16.5.2022.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>

Kallio-Kökkö, S., Nikunen, S., Pelander, T. & Kulmala, A. (toim.). (2012). *Asiakkaan ääni kuuluvaksi. Verkonkutoja-mittaristo ja Asiakasraati laatutyön apuna*. Raportteja 134. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.2.2022.

<https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522162885.pdf>

- Koivisto, J., Isola, A-M. & Lyytikäinen, M. (2018). *Osallisuus kuuluu kaikille*. Innokylän innovaatiokatsaus, työpäpaperi 9/2018. THL. Viitattu 6.3.2020.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN_ISBN_978-952-343-077-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Korhonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoof, S-K. (2019) *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisen periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 16.5.2022. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf
- Laki työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta 1269/2020.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20201269>
- Leeman, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). *Asiakasosallisuus*. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 24.5.2022.
https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214
- Mustajoki, A. & Karppanen, V. (2020). *Väärinymmärryksiä: Miten voisimme puhua ja kuunnella paremmin?* Gaudeamus Oy.
- Männistö, V. (2020). *Ohjaamojen itsearviointikysely. Vuosi 2019*. Ohjaamojen itsearviointikyselyjen raportti 2019. Itä-Suomen yliopisto. <https://www.ely-keskus.fi/documents/41721792/43135034/Ohjaamojen+itsearviointi+2019.pdf/a8e221c5-1376-11ba-a7bc-446ac5bfa3e0?t=1611149926610>
- Määttä, M. & Souto, A-M (Toim.). (2020). *Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo. Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä*. Nuorisotutkimusverkoston/ Nuorisotutkimusseuran verkkojulkaisu 154. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura.
https://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/tutkittu_ja_tulkittu_ohjaamo_web.pdf
- Määttä, M. (2017). *Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017*. Kohtaamo-hanke, Keski-Suomen ELY-keskus. Viitattu 11.1.2022.

https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/162149/Uutta_auringon_alla%20Of.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Gaudeamus.

Rovaniemi, S. & Viilo, T. (2021). *Ohjaamoiden asiakasraadit nuorten osallisuuden väylänä - Työntekijöiden näkökulmia*. Käytäntötutkimus II, Helsingin yliopisto.

https://www.socca.fi/files/9325/Ohjaamoiden_asiakasraadit_nuorten_osallisuuden_vaylana_tyontekijoiden_nakokulmia_kaytantotutkimusraportti.pdf

Suomen nuorisovaltuusto Allianssi ry. (2019) *Allianssin asiantuntijalausunto nuorten syrjäytymisestä tarkastusvaliokunnalle*. Allianssi ry. Viitattu 23.5.2022.

<https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2019-AK-272794.pdf>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2018). *Ohjaamon perusteet*. TEM-esitteet 6/2018. TEM.

<https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2020). *TE-palvelustrategia: Valtion työvoima- ja yrityspalveluita koskeva palvelustrategia vuosille 2021-2023*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, työelämä 2020:58. TEM. Viitattu 13.2.2022.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162609/TEM_2020_58_TE-palvelustrategia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Unt, M., Gebel, M., Bertolini, S., Deliyanni-Kouimtzis, V. & Hofäcker, D. (2021). *Social Exclusion of Youth in Europe. The Multifaced Consequences of Labour Market Insecurity*. Bristol University Press. Viitattu 22.4.2022.

<https://muse.jhu.edu/book/84920>

Valtakari, M., Arnkil, R., Eskelinen, J., Mayer, M., Nyman, J., Sillanpää, K., Spangar, T., Ålander, T. & Yli-Koski, M. (2020). *Ohjaamot – Monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:13. Valtioneuvosto. Viitattu 17.2.2022.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162134/VNTEAS_2020_13.pdf

Vantaan kaupunki. (n.d.). *Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilu*. Haettu 15.2.2022 osoitteesta

https://www.vantaa.fi/hallinto_ ja_talous/tyo_ ja_ elinkeinot/vantaakeravatyolli_syyspalvelut/tyollisyyden_kuntakokeilu

Vantaan Ohjaamon Instagram tili. (n.d.) *Ohjaamo Vantaa*. Haettu 23.4.2022.

https://www.instagram.com/ohjaamo_vantaa/

Vilkkä H. (2021) *Tutki ja kehitä*. PS kustannus. Viitattu 13.5.2022.

<https://www.ellibslibrary.com/book/9789523701731>

Virtanen P., Suoheimo M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. (2011). *Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen*. Tekesin katsaus 281/2011. Tekes. Viitattu 14.1.2022.

<https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Liite 1 Asiakasraadin mainos

HALUAISITKO SINÄ VAIKUTTAA
TYÖLLISYYSPALVELUIDEN NUORTEN PALVELUIDEN JA
OHJAAMON TOIMINTAAN?

ONKO SINULLA IDEOITA MITEN VOISIMME KEHITTÄÄ
MEIDÄN TOIMINTAA?

HALUAISITKO JAKAA KOKEMUKSESI NUORTEN
PALVELUISTA JA OHJAAMOSTA MEIDÄN KANSSA?

TULE MUKAAN NUORTEN
PALVELUIDEN JA OHJAAMON
ASIAKASRAATIIN!



RAATI KOKOONTUU MONITOIMITALO LIIDOSSA
(LUMMETIE 2B) KAHTENA ILTAPÄIVÄNÄ:
TIISTAINA 12.4. KLO 14.00

&

MAANANTAINA 25.4. KLO 14.00

TARJOLLA RENTOA KESKUSTELUA SEKÄ
KAHVIA, JUOTAVAA JA SYÖTÄVÄÄ!
TERVETULOA!



Liite 2: Asiakasraadion pöytäkirja 12.4.2022**Asiakasraadion pöytäkirja 12.4.2022****Paikalla 10 nuorta, terveysohjaaja, nuorten neuvonnan koordinaattori, omavalmentaja**

1. Käyty läpi mikä on asiakasraati ja mitkä sen tavoitteet ja tarkoitus on.
2. Käyty läpi, että asiakasraati on osa järjestäjän YAMK opinnäytetyötä ja siihen osallistuminen on vapaa-ehtoista ja asiakasraati prosessista kirjoitetaan raportti, joka tulee julkisesti luettavaksi.
3. Käyty läpi anonyymi osallistuminen asiakasraadissa.
4. Käyty läpi, kuinka asiakasraadissa esiin nousseet keskustelun teemat kirjataan ylös ja tullaan viemään henkilöstön kommentoivaksi ja keskusteltavaksi sekä tästä eteenpäin myös johdolle.
5. Keskustelussa esiin nousseet asiat:

-Työmarkkinatuki koetaan liian pieneksi. Toivottaisiin pajatoiminnasta myös enemmän rahaa työmarkkinatuen lisäksi. Koetaan, että nykyisillä tuilla vaikea tulla toimeen.

-Ohjaamon neuvonta ei ole tuttu. Ei oikein tiedetä mitä palveluita sieltä saa. Ulkopuolelta katsoessa on vaikea hahmottaa mitä siellä sisällä tapahtuu ja missä asioissa voisi siellä käydä. Ei uskalla yksin vaan kurkkaamaan sisälle, vaikka monesti kulkenut ohi. Pohdittu mahdollisuutta järjestää nuorten työpajoilta yhteistä tutustumista neuvontaan halukkaille, niin ei tarvitsisi yksin mennä. Yhteistyökumppaneiden läsnäolosta neuvonnassa ei ollut tietoa.

-Ei hahmoteta mikä Ohjaamo on tai mitä työllisyyspalvelut palveluna sisältää. Ei ole tietoa, mitä kaikkea näihin palveluihin kuuluu.

-Omavalmentajan kanssa työskentely on koettu toimivan ihan hyvin. Ei tiedetä, kuka oma omavalmentaja on. On ollut puheluita, mutta ei silti oikein tiedetä tai mistä tiedon omasta omavalmentajasta saa. Tähän vaikuttanut se, että on lähinnä puhelimesta puhuttu, eikä omavalmentajan nimi ole jäänyt mieleen. Omavalmentajan rooli myös jonkin verran epäselvä. Ei hahmoteta mikä omavalmentajan rooli ja tehtävä on työllisyyspalveluissa ja Ohjaamossa.

-Osa kokee nuorten työpajat positiivisena ja osa negatiivisena. Positiivisia asioita pajatoiminnassa on arjen rytmin tuominen (paljon parempi käydä työpajalla, kuin vaan olla kotona), voi kokeilla sopisiko joku ala itselle, saa työkokemusta ja voi oppia jotain uutta, työpajalla olo näyttää cv:ssä hyvältä. Negatiivisena koettiin pajatoiminnan työnkaltaisuus ilman kunnollista rahallista korvausta.

-Osa käynyt työnhaku clubissa, mistä myös hyviä kokemuksia. On saanut apua cv:n tekemiseen ja neuvoja sen kanssa.

-Toivotaan ilmasta matalan kynnyksen terveystalvelua. Jotain kouluterveydenhoitajan tyylistä, voisi mennä matalalla kynnyksellä kysymään tai näyttämään jotakin asiaa. Hakeutuminen terveystasemalle koetaan hankalaksi, koska täytyy soitella ja käynnistä tulee aina maksu. Ei ole tiedossa, että Nuorten palveluissa ja Ohjaamossa työskentelee terveystohjaajia.

Liite 3: Asiakasraadin pöytäkirja 25.4.2022**Asiakasraadin pöytäkirja 12.4.2022****Paikalla 1 nuori, terveysohjaaja, nuorten neuvonnan koordinaattori, omavalmentaja**

Käyty läpi mikä on asiakasraati ja mitkä sen tavoitteet ja tarkoitus on.

1. Käyty läpi, että asiakasraati on osa järjestäjän YAMK opinnäytetyötä ja siihen osallistuminen on vapaa-ehtoista ja asiakasraati prosessista kirjoitetaan raportti, joka tulee julkisesti luettavaksi.
2. Käyty läpi anonyymi osallistuminen asiakasraadissa.
3. Käyty läpi, kuinka asiakasraadissa esiin nousseet keskustelun teemat kirjataan ylös ja tullaan viemään henkilöstön kommentoivaksi ja keskusteltavaksi sekä tästä eteenpäin myös johdolle.
4. Keskustelussa esiin nousseet asiat:

-Enemmän parempia suomenkielisiä mielenterveyden itsehoitovideoita. Muun kielisiä löytyy paljon, mutta suomeksi ei vastaavanlaisia löydy. Suomenkielisiä videoita on vaikea löytää. Näistä videoista paljon hyötyä. Voisi myös dupata tai tekstittää suomeksi. Olisiko nettiterapian olla helpommin saatavilla, kuin lääkärin lähetteen takana?

-Työmarkkinatuki on ihan ok. Mutta toive olisi tienata sen päälle enemmän ilman, että se vaikuttaisi negatiivisesti tukeen. Palkka ei motivoi lähtemään töihin, kun työmarkkinatukeen ero niin pieni. Täytyisi löytää muitakin motivaatiotekijöitä työntekoon, kuin pelkkä rahallinen korvaus.

-Työpajasta positiivisia kokemuksia. Auttaa pärjäämään sosiaalisissa tilanteissa paremmin. Pääsee kotoota pois.

-Kokemus terveysohjaajan käynnistä tuntui asioiden pintaraapaisulta, ei tuonut varsinaisesti mitään uutta. On kuitenkin hyvä puhua omista haasteista ja sanallistaa niitä.

-Kokemukset omavalmentajan kanssa työskentelystä ovat olleet ihan hyviä ja asiallisia. Työllisyyspalveluiden kanssa asiointi sujunut ihan hyvin. Kuntakokeilun jälkeen ollut hankaluuksia tavoittaa omavalmentajaa ja saada selville kuka on omavalmentaja. Joutunut itse olemaan aktiivinen ja omaaloitteinen, että saisi selville ja pääsi kuntouttavaan työtoimintaan työpajalle.

-Usein tuntuu, että on vain yksi palikka muiden joukossa sen sijaan, että kohdattaisiin kokonaisvaltaisena yksilönä, kun asioi viranomaisten kanssa. Ei koe, että esim. omavalmentajan kanssa suhde erityisen lämmin, kontakti ei ole säännöllinen. Ei osaa sanoa olisiko kiva, että suhde olisi läheisempi, kun ei ole siitä kokemusta.

-Työpajoilla tulevaisuuden suunnitelmia ja työllistymisen asioita työpajoilla käsitelty 3kk välein, sopimusta uusittaessa. Työpajoilla työllistymiseen liittyvät vierailut painottuvat tiettyihin viikonpäiviin, jos ei ole niinä päivinä paikalla, niin ne menevät ohi kokonaan.

-Olisi kiva, jos kuntouttavassa olisi jouston varaa päivissä, jolloin osallistuu. Esimerkiksi, jos olisi sovittujen päivien lisäksi voinnin mukaan mahdollista osallistua muillekin päiville vapaaehtoisesti, vaikka ilman korvausta siitä. Auttaa saamaan kiinni työmotivaatiosta paremmin. Kannustaisi myös uskaltautumaan nostaa kuntouttavan virallisia päiviä.

-Voisiko olla kuntouttavassa kokeilujakso, esim. muutama viikko, jolloin kokeilee useammalla päivällä ja sen jälkeen voisi päättää nostaako kuntouttavan virallisia päiviä.

-Olisi kiva päästä erilaisiin työkokeiluihin ketterämmin ja mahdollisesti kuukautta lyhyemmillekin jaksoille. Olisi mukava, ettei menettäisi pajan kuntouttavaa paikkaa työkokeilun vuoksi. Olisiko mahdollista yhdistää kuntouttavaan työtoimintaan työkokeilu pätkiä tai jaksoja osaksi. Oma ryhmä ja tutut ihmiset toisivat turvaa, mutta pääsisi kokeilemaan erilaisia töitä. Kuntouttava työtoiminta tukisi myös pohtimaan, miten työkokeilut onnistuivat tai miltä ne tuntuivat, mikä auttaisi oppimaan itsestä.

Liite 4: Asiakasraadissa nousseista aiheista henkilökunnan kanssa käydyn keskustelun pöytäkirja Nuorten palveluiden ja Ohjaamon yhteisestä tiimipalaverista 27.4.2022

Asiakasraadin terveiset ja tiimien yhteinen keskustelu asiakasraadin aiheista tiimipalaverin pöytäkirja 27.4.2022

1. Asiakasraati ja siinä nousseiden aiheiden vienti organisaatiossa eteenpäin on osa Sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen YAMK opinnäytetyötä ja siihen osallistuminen on vapaaehtoista ja koko asiakasraati prosessista kirjoitetaan raportti, joka tulee julkisesti luettavaksi opinnäytetyön raportin muodossa.
2. Asiakasraadissa esiin nousseet keskustelun teemat kirjattiin ylös pöytäkirjoihin ja ne koottu tähän henkilöstön kommentoivaksi ja keskusteltavaksi sekä tästä eteenpäin myös johdolle nähtäväksi yhteisenä koosteena.
3. Asiakasraati kokoontui 12.4.2022, jolloin paikalla 10 nuorta, terveysohjaaja, nuorten neuvonnan koordinaattori sekä omavalmentaja ja 25.4.2022 jolloin paikalla yksi nuori, terveysohjaaja, nuorten palveluiden koordinaattori, omavalmentaja ja alkuun hetken nuorten työpajojen ohjaaja.
4. Asiakasraadissa esiin nousseet asiat, keskustelun aiheet ja kehittämisideat:

Työmarkkinatuki ja muut etuudet:

-Työmarkkinatuki koetaan liian pieneksi. Toivottaisiin pajatoiminnasta myös enemmän rahaa työmarkkinatuen lisäksi. Koetaan, että nykyisillä tuilla vaikea tulla toimeen.

-Työmarkkinatuki on ihan ok. Mutta toive olisi tienata sen päälle enemmän ilman, että se vaikuttaisi negatiivisesti tukeen. Palkka ei motivoi lähtemään töihin, kun työmarkkinatukeen ero niin pieni. Täytyisi löytää muitakin motivaatiotekijöitä työntekoon, kuin pelkkä rahallinen korvaus.

Nuorten palvelut ja Ohjaamo:

-Ohjaamon neuvonta ei ole tuttu. Ei oikein tiedetä mitä palveluita sieltä saa. Ulkopuolelta katsoessa on vaikea hahmottaa mitä siellä sisällä tapahtuu ja missä asioissa voisi siellä käydä. Ei uskalla yksin vaan kurkkaamaan sisälle, vaikka monesti kulkenut ohi. Pohdittu mahdollisuutta järjestää nuorten työpajoilta yhteistä tutustumista neuvontaan halukkaille, niin ei tarvitsisi yksin mennä. Yhteistyökumppaneiden läsnäolosta neuvonnassa ei ollut tietoa.

-Ei hahmoteta mikä Ohjaamo on tai mitä työllisyyspalvelut palveluna sisältää. Ei ole tietoa, mitä kaikkea näihin palveluihin kuuluu.

-Osa käynyt työnhaku clubissa, mistä myös hyviä kokemuksia. On saanut apua cv:n tekemiseen ja neuvoja sen kanssa.

Omavalmentaja:

-Omavalmentajan kanssa työskentely on koettu toimivan ihan hyvin. Ei tiedetä, kuka oma omavalmentaja on. On ollut puheluita, mutta ei silti oikein tiedetä tai mistä tiedon omasta omavalmentajasta saa. Tähän vaikuttanut se, että on lähinnä puhelimesta puhuttu, eikä omavalmentajan nimi ole jäänyt mieleen. Omavalmentajan rooli myös jonkin verran epäselvä. Ei hahmoteta mikä omavalmentajan rooli ja tehtävä on työllisyyspalveluissa ja Ohjaamossa.

-Kokemukset omavalmentajan kanssa työskentelystä ovat olleet ihan hyviä ja asiallisia. Työllisyyspalveluiden kanssa asiointi sujunut ihan hyvin. Kuntakokeilun jälkeen ollut hankaluuksia tavoittaa omavalmentajaa ja saada selville kuka on omavalmentaja. Joutunut itse olemaan aktiivinen ja oma-aloitteinen, että saisi selville ja pääsi kuntouttavaan työtoimintaan työpajalle.

-Usein tuntuu, että on vain yksi palikka muiden joukossa sen sijaan, että kohdattaisiin kokonaisvaltaisena yksilönä, kun asioi viranomaisten kanssa. Ei koe, että esim. omavalmentajan kanssa suhde erityisen lämmin, kontakti ei ole säännöllinen. Ei osaa sanoa olisiko kiva, että suhde olisi läheisempi, kun ei ole siitä kokemusta.

Nuorten työpajat:

-Osa kokee nuorten työpajat positiivisena ja osa negatiivisena. Positiivisia asioita pajatoiminnassa on arjen rytmin tuominen (paljon parempi käydä työpajalla, kuin vaan olla kotona), voi kokeilla sopsisiko joku ala itselle, saa työkokemusta ja voi oppia jotain uutta, työpajalla olo näyttää cv:ssä hyvältä. Negatiivisena koettiin pajatoiminnan työnkaltaisuus ilman kunnollista rahallista korvausta.

-Työpajasta auttaa pärjäämään sosiaalisissa tilanteissa paremmin. Pääsee kotoota pois.

-Työpajoilla tulevaisuuden suunnitelmia ja työllistymisen asioita työpajoilla käsitelty 3kk välein, sopimusta uusittaessa. Työpajoilla työllistymiseen liittyvät vierailut painottuvat tiettyihin viikontähtiin, jos ei ole niinä päivinä paikalla, niin ne menevät ohi kokonaan.

Kuntouttava työtoiminta:

-Olisi kiva, jos kuntouttavassa olisi jouston varaa päivissä, jolloin osallistuu. Esimerkiksi, jos olisi sovittujen päivien lisäksi voinnin mukaan mahdollista osallistua muillekin päiville vapaaehtoisesti, vaikka ilman korvausta siitä. Auttaa saamaan kiinni työmotivaatiosta paremmin. Kannustaisi myös uskaltautumaan nostaa kuntouttavan virallisia päiviä.

-Voisiko olla kuntouttavassa kokeilujakso, esim. muutama viikko, jolloin kokeilee useammalla päivällä ja sen jälkeen voisi päättää nostaako kuntouttavan virallisia päiviä.

-Olisi kiva päästä erilaisiin työkokeiluihin ketterämmin ja mahdollisesti kuukautta lyhyemmillekin jaksoille. Olisi mukava, ettei menettäisi pajan kuntouttavaa paikkaa työkokeilun vuoksi. Olisiko mahdollista yhdistää kuntouttavaan työtoimintaan työkokeilu pätkiä tai jaksoja osaksi. Oma ryhmä ja tutut ihmiset toisivat turvaa, mutta pääsisi kokeilemaan erilaisia töitä. Kuntouttava työtoiminta tukisi myös pohtimaan, miten työkokeilut onnistuivat tai miltä ne tuntuivat, mikä auttaisi oppimaan itsestä.

Terveysohjaaja ja terveystalvet:

-Toivotaan ilmasta matalan kynnyksen terveystalvetua. Jotain kouluterveydenhoitajan tyylistä, voisi mennä matalalla kynnyksellä kysymään tai näyttämään jotakin asiaa. Hakeutuminen terveystalvetasemalle koetaan hankalaksi, koska täytyy soitella ja käynnistä tulee aina maksu. Ei ole tiedossa, että Nuorten palveluissa ja Ohjaamossa työskentelee terveystalvetohjaajia.

-Kokemus terveystalvetohjaajan käynnistä tuntui asioiden pintaraapaisulta, ei tuonut varsinaisesti mitään uutta. On kuitenkin hyvä puhua omista haasteista ja sanallistaa niitä.

-Enemmän parempia suomenkielisiä mielenterveyden itsehoitovideoita. Muun kielisiä löytyy paljon, mutta suomeksi ei vastaavanlaisia löydy. Suomenkielisiä videoita on vaikea löytää. Näistä videoista paljon hyötyä. Voisi myös dupata tai tekstittää suomeksi. Olisiko nettiterapian olla helpommin saatavilla, kuin lääkärin lähetteen takana?

5. Henkilöstön esiin tuomia ajatuksia asiakasraadista ja siellä esiin nousseista teemoista:

Nuorten palvelut ja Ohjaamo:

-Kaikki asiakkaat eivät ohjaudu nuorten työpajoille Nuorten palveluiden ja Ohjaamon omavalmentajien kautta, vaan myös muita reittejä pitkin. Esim. kouluilta, puolustusvoimilta jne. Tällöin ei mitään tietoa Nuorten palveluiden ja Ohjaamon palveluista.

-Ryhmätutustumisten järjestäminen varsinkin uusille pajoilla aloittaville voisi olla hyvä idea. Voisi esitellä silloin neuvontaa ja Nuorten palveluita ja Ohjaamoa.

-Neuvonnan ikkunaan voisi myös lisätä viikkoaikataulun vierailevista yhteistyökumppaneista, joita voi neuvonnassa tavata. Tällöin ohikulkevat näkisivät mitä milloinkin neuvonnassa tapahtuu.

Nuorten työpajat:

-Asiakasraadissa nousseiden pajatoimintaa koskevan palautteen, ajatusten ja kehittämistoiveiden välittäminen nuorten työpajoille olisi hyvä idea. Tämä helposti toteutettavissa asiakasraadin järjestäjän toimesta.

Kuntouttava työtoiminta:

-Kuntouttavan työtoiminnan sopimuksia määrittelee laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Sieltä tulisi selvittää minkälaiset reunaehdot kuntouttavan työtoiminnan järjestämiselle ja toteuttamiselle laki asettaa. Onko laissa minkä verran soveltamismahdollisuuksia ja missä asioissa?

-Työllisyyspalveluissa aktivointisuunnitelmiin kirjataan esim. 2–3 päivää osallistumisesta, mutta ei tiedossa miten tämä kuitenkin käytännössä menee työpajoilla tehtäviin sopimukseen. Onko siellä

mahdollista edes päivä liukumiin, jolloin taas päästään siihen, kuinka laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittelee sopimusten reunaehdoja.

-Tärkeintä olisi välittää työpajoilla asiakasraadissa nousseet kehittämissideat ja ajatukset, koska siellä palveluissa on oikeastaan ainoastaan mahdollisuudet tehdä muutoksia kuntouttavaan työtoimintaan, jos se on lain puolesta mahdollista. Asiaan voi vaikuttaa myös kuntouttavan työtoiminnan resurssit, vakuutukset jne., joita ei tässä foorumissa tiedetä.

-Työkokeilun ja kuntouttavan yhdistämiseen työllisyyspalveluiden näkökulmasta voisi onnistua integroidun työtoiminnan kautta, mutta käytännössä integroidun työtoiminnan mahdollisuuksien hyödyntämien työpajoilla on tässäkin asia, mitä täytyi kuntouttavan työtoiminnan pohtia.

-KELA:n tukien näkökulmasta liukuminen kuntouttavan työtoiminnan päivissä ei pitäisi olla ongelma, koska työpajoilta ilmoitetaan aina muutenkin päiväkohtaisesti, milloin asiakas on ollut paikalla ja milloin ei, jonka mukaan KELA maksaa tuet.

-Vantaan kaupunki korvaa kuntouttavassa työtoiminnassa oleville matkakorvauksen aina koko kuukaudelle, vaikka ei osallistuisi kuntouttavaan työtoimintaan joka päivä.

Terveysohjaaja ja terveyspalvelut:

-Nuorten työpajoilla ollut aiemmin oma sairaanhoitaja joka päivä, mutta tämä resurssi poistunut. Ei tietoa mikä syynä. Viime syksynä Etsivän nuorisotyön sairaanhoitaja pitänyt nuorten työpajoilla kaksi päivää viikossa kaksi tuntia ilmaista matalankynnyksen vastaanottoa. Tämä 6kk kokeilun jälkeen loppunut, koska nuoret eivät käyttäneet palvelua. Pohdittu, että onko sairaanhoitajasta tiedotettu työpajoilla olleille nuorille tehokkaasti vai eikö palvelulle ole ollut käyttöä.

Yleistä:

-Oltiin positiivisesti yllättyneitä siitä, kuinka hyvin asiakkaat ovat nostaneet asioita ja ajatuksia esille.

Liite 5: Asiakasraadinn sekä henkilöstön keskustelun yhteenveto koottuna johdolle

Koonti asiakasraadissa 12.4.2022 ja 25.4.2022 esiin nousseista nuorten ajatuksista sekä 27.4.2022 henkilöstön kanssa käydystä keskustelusta asiakasraadissa esiin nousseiden ajatusten pohjalta

Ensimmäiseen asiakasraatiin osallistui fasilitaattorin, omavalmentajan ja nuorten neuvonnan koordinaattorin lisäksi kymmenen nuorta ja toiseen asiakasraatiin henkilöstö edustuksen lisäksi yksi nuori. Molemmilla asiakasraati kerroilla sekä henkilöstön keskustelutilaisuudessa pidettiin pöytäkirjaa, johon kirjattiin ylös keskusteluissa esiin nousseet asiat. Alla on koottuna yhteenveto molemmissa asiakasraadeissa keskustelussa esiin nousseista ajatuksista, palautteesta ja kehittämisideoista sekä henkilöstön kanssa käydyssä keskustelussa esiin nousseet ajatukset ja kehittämisideat peilaten asiakasraadissa esiin nousseisiin aiheisiin.

Asiakasraadissa esiin nousseet asiat, keskustelun aiheet ja kehittämisideat:

Työmarkkinatuki ja muut etuudet:

-Työmarkkinatuki koetaan liian pieneksi. Toivottaisiin pajatoiminnasta myös enemmän rahaa työmarkkinatuen lisäksi. Koetaan, että nykyisillä tuilla vaikea tulla toimeen.

-Työmarkkinatuki on ihan ok. Mutta toive olisi tienata sen päälle enemmän ilman, että se vaikuttaisi negatiivisesti tukeen. Palkka ei motivoi lähtemään töihin, kun työmarkkinatukeen ero niin pieni. Täytyisi löytää muitakin motivaatiotekijöitä työntekoon, kuin pelkkä rahallinen korvaus.

Nuorten palvelut ja Ohjaamo:

-Ohjaamon neuvonta ei ole tuttu. Ei oikein tiedetä mitä palveluita sieltä saa. Ulkopuolelta katsoessa on vaikea hahmottaa mitä siellä sisällä tapahtuu ja missä asioissa voisi siellä käydä. Ei uskalla yksin vaan kurkkaamaan sisälle, vaikka monesti kulkenut ohi. Pohdittu mahdollisuutta järjestää nuorten työpajoilta yhteistä tutustumista neuvontaan halukkaille, niin ei tarvitsisi yksin mennä. Yhteistyökumppaneiden läsnäolosta neuvonnassa ei ollut tietoa.

-Ei hahmoteta mikä Ohjaamo on tai mitä työllisyyspalvelut palveluna sisältää. Ei ole tietoa, mitä kaikkea näihin palveluihin kuuluu.

-Osa käynyt työnhaku clubissa, mistä myös hyviä kokemuksia. On saanut apua cv:n tekemiseen ja neuvoja sen kanssa.

Omavalmentaja:

-Omavalmentajan kanssa työskentely on koettu toimivan ihan hyvin. Ei tiedetä, kuka oma omavalmentaja on. On ollut puheluita, mutta ei silti oikein tiedetä tai mistä tiedon omasta omavalmentajasta saa. Tähän vaikuttanut se, että on lähinnä puhelimesta puhuttu, eikä omavalmentajan nimi ole jäänyt mieleen.

Omavalmentajan rooli myös jonkin verran epäselvä. Ei hahmoteta mikä omavalmentajan rooli ja tehtävä on työllisyyspalveluissa ja Ohjaamossa.

-Kokemukset omavalmentajan kanssa työskentelystä ovat olleet ihan hyviä ja asiallisia.

Työllisyyspalveluiden kanssa asiointi sujunut ihan hyvin. Kuntakokeilun jälkeen ollut hankaluuksia tavoittaa omavalmentajaa ja saada selville kuka on omavalmentaja. Joutunut itse olemaan aktiivinen ja oma-aloitteinen, että saisi selville ja pääsi kuntouttavaan työtoimintaan työpajalle.

-Usein tuntuu, että on vain yksi palikka muiden joukossa sen sijaan, että kohdattaisiin kokonaisvaltaisena yksilönä, kun asioi viranomaisten kanssa. Ei koe, että esim. omavalmentajan kanssa suhde erityisen lämmin, kontakti ei ole säännöllinen. Ei osaa sanoa olisiko kiva, että suhde olisi läheisempi, kun ei ole siitä kokemusta.

Nuorten työpajat:

-Osa kokee nuorten työpajat positiivisena ja osa negatiivisena. Positiivisia asioita pajatoiminnassa on arjen rytmin tuominen (paljon parempi käydä työpajalla, kuin vaan olla kotona), voi kokeilla sopsisiko joku ala itselle, saa työkokemusta ja voi oppia jotain uutta, työpajalla olo näyttää cv:ssä hyvältä. Negatiivisena koettiin pajatoiminnan työnkaltaisuus ilman kunnollista rahallista korvausta.

-Työpajasta auttaa pärjäämään sosiaalisissa tilanteissa paremmin. Pääsee kotoota pois.

-Työpajoilla tulevaisuuden suunnitelmia ja työllistymisen asioita työpajoilla käsitelty 3kk välein, sopimusta uusittaessa. Työpajoilla työllistymiseen liittyvät vierailut painottuvat tiettyihin viikonpäiviin, jos ei ole niinä päivinä paikalla, niin ne menevät ohi kokonaan.

Kuntouttava työtoiminta:

-Olisi kiva, jos kuntouttavassa olisi jouston varaa päivissä, jolloin osallistuu. Esimerkiksi, jos olisi sovittujen päivien lisäksi voinnin mukaan mahdollista osallistua muillekin päiville vapaaehtoisesti, vaikka ilman korvausta siitä. Auttaa saamaan kiinni työmotivaatiosta paremmin. Kannustaisi myös uskaltautumaan nostaa kuntouttavan virallisia päiviä.

-Voisiko olla kuntouttavassa kokeilujakso, esim. muutama viikko, jolloin kokeilee useammalla päivällä ja sen jälkeen voisi päättää nostaako kuntouttavan virallisia päiviä.

-Olisi kiva päästä erilaisiin työkokeiluihin ketterämmin ja mahdollisesti kuukautta lyhyemmillekin jaksoille. Olisi mukava, ettei menettäisi pajan kuntouttavaa paikkaa työkokeilun vuoksi. Olisiko mahdollista yhdistää kuntouttavaan työtoimintaan työkokeilu pätkiä tai jaksoja osaksi. Oma ryhmä ja tutut ihmiset toisivat turvaa, mutta pääsisi kokeilemaan erilaisia töitä. Kuntouttava työtoiminta tukisi myös pohtimaan, miten työkokeilut onnistuivat tai miltä ne tuntuivat, mikä auttaisi oppimaan itsestä.

Terveysohjaaja ja terveyspalvelut:

-Toivotaan ilmasta matalan kynnyksen terveystalveta. Jotain kouluterveydenhoitajan tyylistä, voisi mennä matalalla kynnyksellä kysymään tai näyttämään jotakin asiaa. Hakeutuminen terveystalveta koetaan hankalaksi, koska täytyy soitella ja käynnistä tulee aina maksu. Ei ole tiedossa, että Nuorten palveluissa ja Ohjaamossa työskentelee terveystalvetaohjaajia.

-Kokemus terveystalvetaohjaajan käynnistä tuntui asioiden pintaraapaisulta, ei tuonut varsinaisesti mitään uutta. On kuitenkin hyvä puhua omista haasteista ja sanallistaa niitä.

-Enemmän parempia suomenkielisiä mielenterveyden itsehoitovideoita. Muun kielisiä löytyy paljon, mutta suomeksi ei vastaavanlaisia löydy. Suomenkielisiä videoita on vaikea löytää. Näistä videoista paljon hyötyä. Voisi myös dupata tai tekstittää suomeksi. Olisiko nettiterapian olla helpommin saatavilla, kuin lääkärin lähetteen takana?

Henkilöstön esiin tuomia ajatuksia asiakasraadista ja siellä esiin nousseista teemoista:

Nuorten palvelut ja Ohjaamo:

-Kaikki asiakkaat eivät ohjaudu nuorten työpajoille Nuorten palveluiden ja Ohjaamon omavalmentajien kautta, vaan myös muita reittejä pitkin. Esim. kouluilta, puolustusvoimilta jne. Tällöin ei mitään tietoa Nuorten palveluiden ja Ohjaamon palveluista.

-Ryhmätutustumisten järjestäminen varsinkin uusille pajoilla aloittaville voisi olla hyvä idea. Voisi esitellä silloin neuvontaa ja Nuorten palveluita ja Ohjaamoa.

-Neuvonnan ikkunaan voisi myös lisätä viikkoaikataulun vierailevista yhteistyökumppaneista, joita voi neuvonnassa tavata. Tällöin ohikulkevat näkisivät mitä milloinkin neuvonnassa tapahtuu.

Nuorten työpajat:

-Asiakasraadissa nousseiden pajatoimintaa koskevan palautteen, ajatusten ja kehittämistoiveiden välittäminen nuorten työpajoille olisi hyvä idea. Tämä helposti toteutettavissa asiakasraadin järjestäjän toimesta.

Kuntouttava työtoiminta:

-Kuntouttavan työtoiminnan sopimuksia määrittelee laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Sieltä tulisi selvittää minkälaiset reunaehdot kuntouttavan työtoiminnan järjestämiselle ja toteuttamiselle laki asettaa. Onko laissa minkä verran soveltamismahdollisuuksia ja missä asioissa?

-Työllisyyspalveluissa aktivointisuunnitelmiin kirjataan esim. 2–3 päivää osallistumisesta, mutta ei tiedossa miten tämä kuitenkaan käytännössä menee työpajoilla tehtäviin sopimukseen. Onko siellä mahdollista edes päivä liukumiin, jolloin taas päästään siihen, kuinka laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittelee sopimusten reunaehdot.

-Tärkeintä olisi välittää työpajoilla asiakasraadissa nousseet kehittämisideat ja ajatukset, koska siellä palveluissa on oikeastaan ainoastaan mahdollisuudet tehdä muutoksia kuntouttavaan työtoimintaan, jos se on lain puolesta mahdollista. Asiaan voi vaikuttaa myös kuntouttavan työtoiminnan resurssit, vakuutukset jne., joita ei tässä foorumissa tiedetä.

-Työkokeilun ja kuntouttavan yhdistämiseen työllisyyspalveluiden näkökulmasta voisi onnistua integroidun työtoiminnan kautta, mutta käytännössä integroidun työtoiminnan mahdollisuuksien hyödyntämien työpajoilla on tässäkin asia, mitä täytyi kuntouttavan työtoiminnan pohtia.

-KELA:n tukien näkökulmasta liukuminen kuntouttavan työtoiminnan päivissä ei pitäisi olla ongelma, koska työpajoilta ilmoitetaan aina muutenkin päiväkohtaisesti, milloin asiakas on ollut paikalla ja milloin ei, jonka mukaan KELA maksaa tuet.

-Vantaan kaupunki korvaa kuntouttavassa työtoiminnassa oleville matkakorvauksen aina koko kuukaudelle, vaikka ei osallistuisi kuntouttavaan työtoimintaan joka päivä.

Terveysohjaaja ja terveyspalvelut:

-Nuorten työpajoilla ollut aiemmin oma sairaanhoitaja joka päivä, mutta tämä resurssi poistunut. Ei tietoa mikä syynä. Viime syksynä Etsivän nuorisotyön sairaanhoitaja pitänyt nuorten työpajoilla kaksi päivää viikossa kaksi tuntia ilmaista matalankynnyksen vastaanottoa. Tämä 6kk kokeilun jälkeen loppunut, koska nuoret eivät käyttäneet palvelua. Pohdittu, että onko sairaanhoitajasta tiedotettu työpajoilla olleille nuorille tehokkaasti vai eikö palvelulle ole ollut käyttöä.

Yleistä:

-Oltiin positiivisesti yllättyneitä siitä, kuinka hyvin asiakkaat ovat nostaneet asioita ja ajatuksia esille.