

**Tukea tarvitsevien nuorten aikuisten kohtaamat kynnykset
sosiaali- ja terveystalveluissa**

KARITA SNELLMAN

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalipolitiikan pro gradu –tutkielma

Toukokuu 2012

TAMPEREEN YLIOPISTO
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

SNELLMAN, KARITA: Tukea tarvitsevien nuorten aikuisten kohtaamat kynnykset sosiaali- ja terveyspalveluissa

Pro gradu –tutkielma, 109 s., 6 liites.
Sosiaalipolitiikka
Ohjaaja: Ritva Nätkin
Toukokuu 2012

TIIVISTELMÄ

Huoli nuorten jäämisestä yhteiskunnan tarjoaman toiminnan ja palvelujen ulkopuolelle on ajankohtainen ilmiö. Nuorten etsimiseen on lisätty työntekijöitä, mutta se ei pelkästään riitä, jos ei ole sopivia paikkoja joihin heitä ohjata. Olemassa oleva palvelujärjestelmä on toimiva suurelle osalle kansalaisista, mutta se sisältää tiettyjä kynnystekijöitä. Eri tuottajien tarjoamia palveluja voi olla kunnassa runsaasti, jolloin asiakkaalla voi olla vaikeuksia tietää, mitkä palvelut ovat hänelle sopivia. Pitkät palvelupolut voivat olla raskaita, jos ne vievät paljon aikaa ja joka kerta täytyy kertoa asia alusta uudelle työntekijälle. Asiakkaat eivät aina tiedä oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan palvelujen ja etuuksien suhteen. Palveluihin pääsyn esteeksi voivat nousta palvelujen hakeutumiseen kuluvat maksut, pitkät kulkuyhteydet tai epäsojivat aukioloajat. Palveluihin pääsyn ja niiden käytön suhteen voi olla niin tiukat kriteerit, että huono-osaisimmat jäävät ulkopuolelle. Joskus myös itse ongelma voi estää avun saamisen. Erityisesti päihteiden käyttäjillä on vaikeuksia päästä erilaisiin palveluihin.

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää, minkä takia nuoret aikuiset eivät ole halunneet hakea tarvitsemiinsa palveluihin, eivät ole löytäneet tai päässeet palveluihin tai eivät ole tulleet niissä autetuiksi. Kiinnostuksen kohteena myös oli, millainen olisi sopivin mahdollinen palvelu nuorille nuorten ja työntekijöiden mielestä. Aineisto on kerätty nuorten kanssa työskenteleviltä *Etsivän työn* työntekijöiltä sekä *Etsivän työn* ja *KRISin* nuorilta lomakehaastattelujen avulla. Haastatteluita ovat tehneet myös vertaisnuoret *Etsivän työn* ja *KRISin* asiakkaille, sekä omille ystävilleen. Tutkimus on luonteeltaan laadullinen, ja siinä on käytetty myös määrällisiä menetelmiä. Kyselyihin vastasi 26 nuorta, jotka olivat iältään 18-27-vuotiaita. Vastanneista miehiä oli hieman enemmän kuin naisia. Vastanneilla nuorilla oli runsaasti kokemuksia eri sosiaali- ja terveysalan palveluista. Kolmella neljästä oli kokemusta päihdepalveluista ja puolella kokemusta huostaanotosta ja / tai sijoituksesta.

Tärkeimpinä tekijöinä palveluissa nuoret pitivät luottamuksellista kohtaamista ja kuulluksi tuleamista. Nuoret myös painottivat vaitiolovelvollisuuden merkitystä ja työntekijöiltä saatavaa tietoa olemassa olevista vaihtoehdoista. Tärkeää näytti olevan antaa nuorelle tarpeeksi aikaa edetä asioissa omaan tahtiinsa ja tehdä aitoa yhteistyötä kohti asiakkaan hyväksymiä tavoitteita. Olemassa olevat palvelut eivät aina vastaa tukea tarvitsevien nuorten tarpeisiin, jolloin sopivampi vaihtoehto ovat matalakynnyksiset paikat. Nuoren elämäntapa ei välttämättä sovi järjestelmän vaatimuksiin, jolloin ideologiana haittojen vähentäminen voi auttaa vaikean ajan yli ja estää nuorta putoamasta palvelujen ulkopuolelle. Jos halutaan saada kaikki nuoret palvelujen piiriin, täytyy tarjota sopivia paikkoja myös niille nuorille, jotka eivät pysty tai tahdo käyttää olemassa olevia palveluita.

Avainsanat: matala kynnys, sosiaali- ja terveyspalvelut, nuoret, palvelujen kynnykset

UNIVERSITY OF TAMPERE
School of Social Sciences and Humanities

SNELLMAN, KARITA: Thresholds of social and health care systems faced by the youth in need of support

Master`s Thesis, 109 pages, 6 appendix pages
Social Policy
Supervisor: Ritva Nätkin
May 2012

ABSTRACT

Concern for youth to be left outside of activities and services provided by society is a timely phenomenon. The number of workers searching for youth has been increased, yet that is not sufficient if no suitable places for youth to be guided to are to be found. Current service system is working well for the majority of people, but it contains some thresholds. There may be services provided by number of suppliers in the same region, in which case the user of services may find it difficult to find the services appropriate for him or her. Long service pathway may be felt burdensome, if they take a lot of time and each time there is a need to start over with a new worker. The clients are not always aware of their rights and duties regarding the services and privileges. The obstacles for getting into the services may consist of fees, long traveling distances or unfitting opening hours. The criteria for getting into and using services may be so strict that the most vulnerable ones are left outside. Especially substance abusers have difficulties in getting into the services.

The purpose of my study was to find out the reasons for which young adults have not sought for needed services, have not found them or been accepted into them, or have not been helped in them. It was also of interest, what would the ideal service for youth be like, according to both youth and workers. The material has been gathered via interview forms from the workers of *Etsivä työ* who deal with youth, and the youth from *Etsivä työ* and *KRIS*. Peer interviews have also been made by youth to the users of services of *Etsivä työ* and *KRIS*, and also to their friends outside the services. The study is of qualitative nature and also quantitative methods have been used in it. The survey study was answered by 26 youth by the age of 18 to 27. A bit over half of the respondents were male. The youth that participated in study had an extensive experience of social and health care services. Three out of four had experience of Substance Abuse Services and half had experiences of custody and/or placement.

The factors regarded as most important by youth were the confidentiality and the feeling of being heard. Youth also stressed the importance of the fiduciary duty and the information of existing options provided by workers. It seemed also to be of great importance to give a young enough time to progress in his/her own pace and to genuinely co-operate towards the objective accepted by user. The existing services do not always reflect the needs of youth in need of help, in which case the services of low threshold may be more suitable option. The youth lifestyle does not always match the requirements of the system. In that case the ideology of reducing the harms may help the youth over the hardest time period and prevent youth from falling completely of outside the service system. If all the youth are to be included into the service system, suitable services must be offered also to the youth who are not able or willing to use the existing services.

Keywords: Low threshold, Social and health services, Youth, Threshold for Services

Sisältö

1 JOHDANTO.....	1
2 SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJÄRJESTELMÄ	7
2.1 Rakenteet.....	7
2.2 Kohtaamisia työntekijöiden kanssa.....	12
3 ASIAKKAAN KOHTAAMAT KYNNYKSET.....	21
3.1 Matala kynnyks ja haittojen vähentäminen.....	21
3.2 Palvelujen kynnykset ja esteet.....	26
4 NUORTEN SYRJÄYTYMINEN.....	33
4.1 Syrjäytymistilastot.....	33
4.2 Syrjäytymiskeskustelu.....	37
4.3 Tampereen kaupungin Etsivä työ ja KRIS-Tampere.....	42
5 TUTKIMUSMENETELMÄT	47
5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	47
5.2 Aineisto.....	47
5.3 Eettiset periaatteet.....	48
5.4 Aineistonkeruumenetelmät.....	50
5.5. Aineiston analyysi.....	53
6 NUORTEN KOHTAAMAT ESTEET JA HIDASTEET SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISSA	54
6.1 Kohderyhmä.....	55
6.2 Nuori ei ole halunnut hakea palvelua.....	57
6.3 Nuori ei ole saanut apua haluamaansa asiaan tai kokenut hyötynensä palvelusta.....	60
6.4 Vaikeudet palvelun pääsemisessä.....	64
7 TOIVOTUT OMINAISUUDET PALVELUISSA	74
7.1 Palvelua tuottavan paikan ja sen työntekijöiden ominaisuuksien merkitykset.....	74
7.2 Toiveiden mukainen palvelua tuottava paikka.....	77
8 ONNISTUNEEN PALVELUKOKEMUKSEN ESTEET.....	86
8.1 Rakenteet.....	87
8.2 Yksilölliset kynnykset.....	91
8.3 Yhteiskunnalliset kynnykset.....	93

8.4 Asiointikynnys	95
9 POHDINTA.....	98
LÄHTEET.....	103
LIITE 1	

Kuviot:

Kuvio 1 Palvelukokemusten määrä huostaanotetuilla (n=14) verrattuna muihin vastaajiin (n=12)	57
--	----

Taulukot:

Taulukko 1 Koetut kynnystekijät palveluissa	55
Taulukko 2 Vastanneet ikäluokittain	55
Taulukko 3 Työttömänä, työssä ja opiskelijana olevat	56
Taulukko 4 Eri palvelumuotojen käyttö (N=26)	56
Taulukko 5 Lastensuojelun ja leimaantumisen pelko avun hakemisen esteenä	60
Taulukko 6 Nuorten kohtaamat vääryydenkokemukset palveluissa	61
Taulukko 7 Sopivaa palvelua ei ole löytynyt tai elämäntapa ei sovi palvelujärjestelmään .	65
Taulukko 8 Kokemukset kohtuuttomasta odotusajasta ja palvelusta toiseen käännyttämisestä	66
Taulukko 9 Koetut yksilölliset kynnystekijät	68
Taulukko 10 Kohtuuttomaksi koetut palveluihin pääsyyn ja osallistumiseen liittyvät vaatimukset ja näyttö	72
Taulukko 11 Tärkeimpinä pidetyt asiat palveluissa tärkeysjärjestyksessä	75
Taulukko 12 Tärkeimpinä pidetyt työntekijöiden ominaisuudet	76
Taulukko 13 toimintaperiaatteet.....	83
Taulukko 14 Tiivistys toivotusta palvelusta.....	85
Taulukko 15 Palveluista poissapitävät rakenteet	91
Taulukko 16 Yksilöllisestä elämäntilanteesta johtuvat palvelujen kynnykset	93
Taulukko 17 Yhteiskunnalliset kynnykset	95
Taulukko 18 Asiointikynnykset.....	97

1 JOHDANTO

”Sosiaaliturvabyrokratian historiasta puuttuu autonomian piirre. Hyvinvointivaltion perustajat ajattelivat, että avun tarpeessa olevasta huolehtiminen edellytti instituutiota, joka määrittelisi, mitä sen asiakkaat tarvitsevat. Olisi vaikuttanut epätarkoituksenmukaiselta tarjota resursseja määrittelemättä niiden käyttötarkoitusta, mutta tuloksena oli, ettei byrokratia oppinut myöntämään itsemääräämisoikeutta niille, joita se palveli. Koditonta teini-ikäistä kohdeltiin ikään kuin hänellä ei olisi asiantuntemusta kodittomuutensa suhteen.” (Sennett 2004, 177.)

Yllä olevassa lainauksessa sosiologi *Richard Sennett* (2004) kuvaa osuvasti kunnioitusta ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta hyvinvointivaltiossa. Puhe nuorten syrjäytymisestä on pinnalla myös nyky-Suomessa, ja nuorten jääminen koulutuksen ja yhteiskunnan palvelujen ulkopuolelle herättää. Viimeisin selvitys on *Pekka Myrskylän* tekemä ja Elinkeinoelämän valtuuskunnan julkaisema *Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret?* (2012). Parin viime vuoden aikana on lisätty resursseja nuorten etsimiseen. Kuitenkaan huolta aiheuttavien nuorten löytäminen ei pelkästään riitä, jos ei ole tarjota heille sopivia vaihtoehtoja. Työllistymisen kysymykset ovat tulleet entistä suuremmaksi osaksi sosiaalipolitiikkaa, ja sosiaali- ja terveysviranomaiset ovat orientoituneet entistä enemmän työelämäsuuntautuneisiin toimintakäytäntöihin. Aktivointiparadoksi voi syntyä silloin, kun toimenpiteitä tarjotaan toistuvasti ilman, että huomioidaan niiden käyttämiseen liittyviä yksilöllisiä olosuhteita. Silloin puuttuu tieto, jota saadaan vain olemalla tarpeeksi lähellä työttömän elämänkontekstia. (Karjalainen & Lahti 2005, 273, 281.)

Nuorten kohdalla tapahtuvaa syrjäytymiskeskustelua voidaan pitää ristiriitaisena, sillä huoli syrjäytymisestä tuottaa yhteiskunnallisia ja taloudellisia resursseja nuorten auttamiseksi, mutta synnyttää myös epäluottamuksen kulttuuria. Ammattilaisten lähtökohtana voi olla, että nuoret ovat ”passiivisia” ja ”osaamattomia”, ja auttamisinstituutioissa suhde rakentuu epäluottamuksen pohjalta, jossa opetetaan millaista arjen kuuluu olla. (Raitakari 2004, 58.) Syrjäytymistä kuvaavat tilastot eivät ole yhteneväisiä ja nuorten syrjäytymisestä kertovat luvut voivat vaihdella suuresti sen mukaan, mitä syrjäytymisellä tarkoitetaan. Syrjäytymisen ehkäisemiseksi täytyisi tietää tarkemmin, keitä syrjäytyneet nuoret ovat, ketkä ovat riskiryhmässä ja miten syrjäytyminen määritellään. Syrjäytyminen voi tarkoittaa

muun muassa rikollisuutta, riippuvuuksia tai psyykkisiä ja aineellisia ongelmakokonaisuuksia. (Myrskylä 2012, 2.)

Syrjäytyneiden nuorten elämäntapaan liittyy oman elämän hallintakyvyn ja mahdollisuuksien vähyys. Syrjäytyminen alkaa usein jo koulussa jatkuen ihmissuhteissa ja työmarkkinoilla. Omaa elämää koskevat vaikutusmahdollisuudet puuttuvat, ja syrjäytyminen voidaan nähdä yksilön ja yhteiskunnan välisten siteiden heikkoutena. Yhteiskunnalliset muutokset myös lisäävät syrjäytymisen mahdollisuuksia, kun epäsosiaalisesti toimivat nuoret joutuvat kontrollin kohteeksi. Yhteiskunnallista syrjäytymisen alkua merkitsee usein koulunkäynnin keskeytys aikuistumisväylän edellyttäessä hyvän koulutuksen kautta saatua ammattiasemaa. (Laitinen & Nyholm, 1995, 105-108.) Tutkimusten mukaan lastensuojelun kohteena olleet ovat riskiryhmässä nuorina aikuisina tiettyjen tekijöiden, kuten koulutuksen viivästymisen ja työelämän ulkopuolelle jäämisen osalta, ja moni lastensuojelun asiakas tarvitsee erilaisia palveluita vielä täysi-ikäistyttyään (mm. Heino & Johnson 2010, Myrskylä 2012).

Palvelujärjestelmässä on havaittu myös piirteitä, jotka syrjäyttävät niistä erityisesti tiettyjä ryhmiä, kuten moniongelmaisia (mm. Törmä 2009). Vuoden 2007 *Sosiaalibarometrin* mukaan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jäävät erityisesti henkilöt, jotka eivät osaa tai pysty hakemaan palveluita. Palvelu- ja tukiverkoston voi katsoa olevan tehoton silloin, kun se jättää sitä eniten tarvitsevat ulkopuolelle. (Eronen; Londen; Perälähti; Siltaniemi & Särkelä 2007.) Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkija *Kyösti Raunio* (1995) on pohtinut, että ihmisillä oletetaan olevan sisäiset valmiudet osata käyttää yhteiskunnan palveluita. (Raunio 1995, 305). Matala kynnyks on ollut ajankohtainen käsite palveluissa jo jonkin aikaa. *Sinikka Törmän* (2009) mukaan käsite kaipaa tarkennusta, sillä sitä ei ole määritelty kovin tarkasti. Matalalla kynnyksellä voidaan tarkoittaa toimintatapaa, joka helpottaa palveluihin pääsyä ja niiden käyttöä. Matalalla kynnyksellä tarkoitetaan myös haittojen vähentämiseen suunnattuja palveluja kuten terveysneuvontapisteitä. Ilmiönä matalassa kynnyksessä on oleellista, että huono-osaisemmatkin pystyvät käyttämään palveluja ja saamaan apua. (Törmä 2009, 46-48, 54.) Haittojen vähentämisen politiikka (mm. Crimmens ym. 2004; Skretting 2006; Friedman ym. 2007; Krüsi ym. 2010; Lee & Zerai, 2010) on levinnyt Suomeen 1990-luvun lopussa rajoittavan huume-politiikan rinnalle. Huumeiden käyttöä pidetään ongelmana, mutta samalla väistämättömänä ilmiönä, jolloin on inhimillisesti ja yhteiskunnallisesti kannattavaa minimoida siitä aiheutuvia haittoja.

Päihteiden käyttäjille suunnatut terveysneuvontapisteet ja opiaattiriippuvaisten korvaushoito ovat eräitä esimerkkejä haittojen vähentämiseen liittyvistä toimista. (Tammi 2003, 255-259, 261.)

Suomessa sosiaali- ja terveystalvelujen esteitä ja kynnyksiä on tutkittu jonkin verran. Tutkimuksia on tehty muun muassa matalan kynnyksen palveluista sekä aikuisväestön kokemista epäoikeudenmukaisuuksista ja vääryyksistä. Runsaasti tutkimuksia löytyy erityisesti sosiaalitieteistä työntekijän ja asiakkaan kohtaamisista palveluissa. Sosiaalipolitiikan tutkija *Sinikka Törmän* (2009) artikkeliväitöskirja *Kynnyskysymyksiä. Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät ja matala kynnyks* tarkastelee matala kynnyks - käsitettä huono-osaisimpien huumeiden käyttäjien palvelujen ja palvelujärjestelmässä etenemisen näkökulmasta. *Anna Metteri* (2004) on tutkinut kirjassaan *Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset* kansalaisia, jotka ovat joutuneet kohtuuttomiin tilanteisiin hyvinvointipalveluissa. Kohtuuttomia tilanteita syntyy silloin, kun palvelujärjestelmä kohtaa standarditapauksesta poikkeavan tilanteen. *Miia-Marika Toivo* (2009) on puolestaan tutkinut *Sosiaalipoliittisen yhdistyksen* palkitsemassa vuoden 2009 parhaassa pro-gradu tutkielmassa kerrottua epäoikeudenmukaisuutta suomalaisessa yhteiskunnassa. Aineisto on kerätty kansalaisten kokemista epäoikeudenmukaisuuksista, jotka liittyvät sosiaali- ja terveystalveluihin sekä sosiaalietuuksiin.

Sosiaalityön tutkijan *Anu Muurin* (2008) mukaan asiakkaiden mielipiteistä sosiaalipalveluja kohtaan on tehty niukasti kotimaisia tutkimuksia. Toisaalta on hyvä muistaa, että kun tehdään kyselyjä sosiaalipalveluja käyttäville asiakkaille, niin ne tavoittavat huonosti tiettyjä sosiaalihuollon asiakkaita, kuten päihteiden käyttäjiä ja asunnottomia. Tämän takia huono-osaisempien äänet jäävät kuulumatta. (Muuri 2008, 26-27.) Myös vaikeissa elämäntilanteissa olevien nuorten kohdalla vaikuttamismahdollisuudet voivat olla vähäisiä ja palautteen antaminen kokemuksista vaikeaa. Näillä nuorilla ei välttämättä ole oikeaa kieltä tai väyliä vaikuttamiseen, tai voimavarat eivät riitä palautteen antamiseen. Tutkielmani tavoitteena on saada erityisesti vaikuttamismahdollisuuksien ulkopuolella olevien nuorten ääni kuuluviin, nuoren oman näkökulman sekä heidän kanssaan tiiviisti työskentelevien työntekijöiden kautta.

Tarkoitukseni on tutkia terveys- ja sosiaalipalvelujen kynnyksiä nuorten palvelunkäyttäjien näkökulmasta. Kynnyksillä tarkoitan kaikkia niitä tekijöitä, joiden takia

nuori ei löydä tarvitsemiaan palveluita, ei pysty tai halua käyttää niitä tai ei koe hyötyvänsä saamastaan palvelusta. Nuorilla tarkoitan tässä opinnäytetyössä 16–29-vuotiaita. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat erityisesti itsenäistyvät nuoret aikuiset, eli noin 18–23 -vuotiaat nuoret, jotka ovat eläneet vaikeissa elämäntilanteissa ja ovat tarvinneet avukseen sosiaali- ja terveystalveluita. Tärkeimmät tutkimuskysymykset ovat ”minkä takia nuoret eivät ole hakeutuneet tai päässeet tarvittavien palvelujen piiriin” sekä ”minkä takia he eivät ole kokeneet tullessa niissä autetuiksi”.

Sosiaalipalvelut eivät ole käsitteenä yhdenmukainen kansainvälisesti verrattuna, vaikka Pohjoismaissa se onkin kohtalaisen vakiintunut. Kansainvälisesti sillä voidaan tarkoittaa minimissään viimesijaista toimeentuloturvaä tai käsittää laajasti kaikki sosiaali-, terveys- ja koulutuspalvelut. (Muuri 2008, 15, 30.) Opinnäytetyössäni puhun sosiaali- ja terveystalveluista, vaikka kohderyhmän nuoren tarpeet liittyvät lähinnä mielenterveys- ja päihdepalveluihin, sekä arkielämän sujumiseen liittyviin asioihin, kuten toimeentuloon, asumiseen sekä opiskelu- ja työelämään pääsemiseen. Tutkimuksen ulkopuolelle jää suuri osa terveystalveluja tarvitsevista nuorista. Hallinnollisesti osa nuorten palveluista kuuluu terveystalvelujen ja osa sosiaalipalvelujen piiriin. Tutkimuksessa ei myöskään huomioida peruskouluikäisenä käytettyjä palveluita, paitsi taustatietoina kysyttäjä kokemusta lastensuojelun toimenpiteistä ja perhetyöstä. Mielenkiinto kohdistuu pääasiassa tukea ja palveluja tarvitsevien nuorten aikuisten palvelujen kynnyksiin sekä niissä tärkeinä pidettyihin asioihin. Kohderyhmän nuorten problematiikka liittyy pitkälti päihteiden käyttöön, hankaliin elämäntilanteisiin, sekä ongelmien ja riskien kasaantumiseen.

Olen kerännyt lomakehaastattelujen kautta tietoa niiden nuorten terveys- ja sosiaalipalvelukokemuksista sekä toiveista palvelujen suhteen, jotka ovat tarvinneet eri palvelumuotoja tuekseen. Haastattelut on tehty *Tampereen kaupungin Etsivän työn* työntekijöille sekä *Etsivän työn* ja *KRIS-Tampereen* kontaktinuurille¹. Halusin ottaa myös *KRIS-Tampereen* kohderyhmään kuuluvat nuoret mukaan tutkimukseen, jotta kaikki vastaukset eivät tulisi vain *Etsivän työn* kautta. Tein itse osan haastatteluista ja osan tekivät tehtävään ohjeistetut vertaisnuoret. Olen ollut keväästä 2008 asti työntekijänä *Etsivässä työssä* ja riskinä oli, etteivät nuoret uskaltaisi kertoa minulle työntekijän asemani takia kokemuksistaan kaunistelematta. Pyysin avukseni neljä vertaisnuorta, jotta saisin kyselyihin vastaamaan niitäkin nuoria, joita en olisi muuten tavoittanut. Ohjeistuksen

¹ Tarkempaa tietoa Etsivän työn ja KRIS-Tampereen toiminnasta luvussa 4.3

jälkeen vertaisnuoret tekivät lomakehaastatteluja *Etsivän työn* ja *KRIS-Tampereen* tiloissa, sekä omissa ystäväverkostoissaan.

Olen tehnyt nuorten parissa työtä vuodesta 2000 lähtien niin matalan kynnyksen ja avoimien ovien paikoissa kuin laitoksissakin. Kiinnostus opinnäytetyöni aiheeseen on lähtenyt kokemuksistani ruohonjuuritason kenttätyöstä nuorten parissa. Sosiaalipolitiikka tarjosi oppiaineena hyvät puitteet tarkastella sosiaalipalveluja niiden rakenteiden tasolla. Halusin selvittää opinnäytetyössäni, mitä erityistarpeita on nuorilla liittyen palvelujen käyttöön ja minkä takia he eivät ole kokeneet tulleet autetuiksi. Julkisessa puheessa on ollut jatkuvaa huolta syrjäytyneistä ja erityisesti koulupaikkojen sekä työelämän ulkopuolelle jäävistä nuorista. Tässä tutkielmassa tarkoitukseni on tuoda esille mahdollisia syitä ja näkökulmia, minkä takia niin moni jää yhteiskuntamme palvelujärjestelmästä ulkopuolelle. Tavoitteenani on myös tehdä näkyväksi työntekijöiden keskuudessa olevaa hiljaista tietoa. Suurelta osalta kyselyihin vastanneista nuorista löytyy kokemusta päihdepalveluista, mielenterveyspalvelusta tai kriminaalihuollosta. Puolella vastanneista on myös kokemusta sijoituksesta tai huostaanotosta. Sen sijaan tutkimuksen ulkopuolelle jäävät muun muassa yksinäiset, fyysisesti sairaat ja kotiin jäävät nuoret.

Luvussa kaksi keskityn kuvaamaan sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmää painottaen sosiaalipalveluja. Kerron ensin lyhyesti järjestelmän rakenteista, minkä jälkeen esittelen asiakkaiden ja työntekijöiden välisiä suhteita ja rooleja palveluissa. Ihmistyötä on mielestäni mahdotonta tehdä ilman eettistä pohdintaa, joten lopetan luvun sen kautta. Palvelujen esteettömään saamiseen liittyy keskeisesti matalan kynnyksen käsite, jota erittelen käsitteenä ja toimintana luvussa kolme. Samassa kerron haittojen vähentämisen ideologiasta Suomessa. Erittelen myös tehtyjen tutkimusten kautta asiakkaiden kokemia kynnyksiä ja epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia sosiaali- ja terveystalvveluissa. Luvussa neljä pohdin nuorten syrjäytymistä tilastojen ja käsitteen ympärillä käydyn keskustelun kautta. Esittelen vielä luvun lopuksi *Tampereen Etsivän työn* ja *KRIS-Tampereen* toimintaa. Luvussa viisi kuvaan käyttämäni tutkimusmenetelmät.

Aloitan luvun kuusi erittelemällä vastanneiden nuorten taustatietoja. Sen jälkeen kerron, kuinka suuri osa vastanneista on kokenut eri tekijät kynnyksiksi palveluissa. Luvussa seitsemän kuvaan aluksi, mitä asioita vastanneet nuoret ja työntekijät ovat pitäneet tärkeimpinä palveluissa. Sen jälkeen erittelen kerrotut toiveet parhaasta mahdollisesta

palvelusta. Lopuksi teen tiivistelmän palvelusta, jonka muodostan painottamalla eniten mainintoja saaneita ominaisuuksia. Luvussa kahdeksan kuvaan aineiston perustella muodostamani neljä keskeistä tekijää, jotka estävät onnistuneen palvelukokemuksen syntymistä. Luvussa yhdeksän vielä pohdin, minkä takia nuoret jäävät palvelujen ulkopuolelle.

2 SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJÄRJESTELMÄ

Sosiaalipoliitikko *Jussi Simpura* (2003) kuvaa sosiaalipolitiikan olevan pitkälti tasojen turvaamisen sekä erojen politiikkaa. Sosiaalipolitiikan tehtävänä on suojata ihmisiä ja väestöjä erilaisilta uhkatekijöiltä, jotta hyvinvoinnin taso pysyisi kohtuullisena. Se myös ottaa kantaa, millaiset hyvinvointierot vaikuttavat kansakuntiin ja yhteisöihin. Hyvinvointierojen säätelemiseen liittyy toisaalta arvojen pohtimista, kuten ihmisarvon ja tasa-arvon toteutumista, ja toisaalta vaakakupissa ovat talouden kasvu ja kannattavuus. Yhteiskunnalliset prosessit muokkaavat tasoja ja eroja, eli sosiaalisten ongelmien määrittely on riippuvainen ajasta ja paikasta. Sosiaalipoliittisten käytäntöjen toteuttaminen on siis kiinni siitä, mihin asetetaan rajat sillä hetkellä. (Simpura 2003a, 127.)

2.1 Rakenteet

Asiakkaan oikeus tarvitsemiinsa sosiaali- ja terveyspalveluihin ja perustoimentuloon on määritelty muun muassa perustuslaissa, laissa toimeentulotuesta, sosiaalihuoltolaissa ja –asetuksessa, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, ja laissa potilaan asemasta ja oikeuksista. Erityisesti lapsiin ja nuoriin liittyvissä asioissa otetaan kantaa nuorisolaissa, lastensuojelulaissa ja yleissopimuksessa lapsen oikeuksista. Perustuslain mukaan kaikilla on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Julkisen vallan tehtäväksi on annettu edistää oikeutta asuntoon ja sen omatoimiseen järjestämiseen, edistää terveyttä, turvata riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut sekä tukea huolenpidosta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia edistää huollettavien hyvinvointia. (Suomen perustuslaki 1999, 19§.) Vahva lainsäädäntö suojaa ihmisiä vaikeinakin aikoina turvaamalla palvelut (Eronen; Londen; Perälähti; Siltalahti & Särkelä 2010, 196).

Lainsäädäntö velvoittaa kuntia järjestämään sosiaalipalvelut sekä määrittelee kansalaisille kuuluvat oikeudet palvelujen saamiseksi. Kunnilla on periaatteellinen vastuu sosiaalipalvelujen järjestämiseen, mutta ne voivat myös ostaa ne muilta toimijoilta, kuten kolmannelta sektorilta tai markkinapohjaisilta palveluntuottajilta. Palvelujen kustannuksista osa voi tulla asiakkaalle omavastuun muodossa, joka voi vaihdella suurestikin. (Simpura 2003a, 145-146.) Julkisen sektorin palvelutuotannon vähetessä tehtävät siirtyvät

yksityiselle tai epäviralliselle sektorille, jolloin puhutaan *welfare mixistä* (Muuri 2008, 64-66). Palvelujen tarkoituksena on lisätä sosiaalista turvallisuutta, vahvistaa yksilön toimintaedellytyksiä sekä vahvistaa yhteisöjen toimivuutta. Sosiaalipalvelut voidaan luokitella kahteen osaan eli yleisiin sosiaalipalveluihin ja erityispalveluihin. Yleisiin sosiaalipalveluihin kuuluu perustehtäviä kasvatuksen, hoivan ja huolenpidon osa-alueilta. Yleiset sosiaalipalvelut on tarkoitettu koko väestölle tai tietylle ikäryhmälle eikä niissä käytetä tuloharkintaa². Erityispalvelujen käyttöön sen sijaan liittyy henkilöllä olemassa oleva vaikeus, riski tai tunnistettu uhka selviytyä ilman tukea. Kyseessä ei ole normaaliin elämäntilanteeseen kohdistuvaa muutostyötä tai ennaltaehkäisyä. (Kananaja, Niiranen & Jokiranta 2008, 156-157.)

Sosiaalipalvelut auttavat terveystalouden ja sosiaaliturvan lisäksi eri elämänvaiheissa säilyttämään siedettävän selviytymisen tason. Sosiaalipalvelujen kiistakysymyksiä ovat, ketkä ovat oikeutettuja palveluihin, kuka palvelun organisoii ja tuottaa, mitkä ovat palvelujen hinta ja kustannukset sekä mikä on palvelujen laatu. (Simpura 2003a, 144-145.) Demokraattisessa järjestelmässä sen ideologia ja rakenne edistävät kansalaisten moraaliuniversumin laajentamista, niin että sinne kuuluvat heikot ja vahvat, samanlaiset ja erilaiset. Epädemokraattisemmassa poliittisessa järjestelmässä yksilöillä on puolestaan vähemmän oikeuksia, mahdollisuuksia, vapauksia ja vastuuta. Silloin ryhmiä muodostuvat vähempiosaiset ja etuoikeutetut. Sinne mahtuvat vain samankaltaiset, muut jäävät ulkopuolelle. (Schwartz 2005, 227.)

Sosiaalipalvelujen tarkoituksena on halu tukea sosiaalista selviytymistä, sekä vähentää taloudellista taakkaa, joka syntyy huonosta sosiaalisesta tilanteesta. Tavoitteena on myös pyrkiä lieventämään tai torjumaan sosiaalisia ongelmia kuten päihdeongelmaa, sekä tasaamaan sosiaalisten olojen alueellista vaihtelua. (Simpura 2003b, 177.) Sosiaalipalvelujen laatua määritetään muun muassa niiden tehokkuuden ja vaikuttavuuden mukaan, jotka eivät ole aina helposti mitattavissa. Laadunvalvontaan kuuluu muitakin vaikeammin mitattavia ominaisuuksia, kuten palvelun mielekkyys. (Simpura 2003a, 146.) Palvelujen vaikuttavuuden arvioinnissa tarkastellaan palvelujen avulla saatuja muutoksia väestön sosiaalisissa oloissa. Tehokkuuden arvioinnissa voidaan katsoa mitä on tarvittu

² Mahdollisuus kuitenkin toiminnalliseen tarveharkintaan (Kananaja, Niiranen & Jokiranta 2008, 156).

vaikutusten aikaansaamiseksi ja tuottavuudessa mitä on tarvittu tuotoksen aikaansaamiseen. (Simpura 2003b, 177.)

Poliittisina kysymyksinä palvelujen tehokkuuden ja tuottavuuden on uskottu paranevan lisäämällä kilpailua. Tutkimustuloksia on kuitenkin saatu sekä julkisen palvelutuotannon että yksityisen palvelutuotannon puolesta. (Simpura 2003b,177.) *Sosiaalibarometrin* 2010 mukaan taas ulkoistetuilla palveluilla ei ole ollut näyttöä tehokkuudesta, vaan sen sijaan on esiintynyt merkkejä pulmista, kuten kustannushallinta ja palvelun jatkuvuuden puute. Palvelun kannalta pidetään tärkeänä pitkäkestoista, luottamuksellista ihmiskontaktia, joka voi jäädä vajaaksi palvelun tuottajien vaihtuessa. (Eronen ym. 2010, 190.) Sosiaalityön tutkija *Kirsi Juhila* (2008b, 65) myös pohtii, että jos huono-osaisten perusauttamistyö joudutaan korvaamaan projektimuotoisilla hankkeilla, niin näistä asiakkaille tärkeistä tukimuodoista voi puuttua silloin jatkuvuus ja pysyvyys.

Yhteistyö palvelujärjestelmässä

Palvelujärjestelmässä sujuva yhteistyö eri toimijoiden kesken on edellytys hyvin toimiville palvelupoluille ja eheille palvelukokonaisuuksille. *Juhila* (2008a) nostaa yhtenä haasteena esiin suomalaisen sosiaali- ja terveysjärjestelmän pirstaleisuuden. Sosiaalityön alueet muuttuvat jatkuvasti uusien organisaatioiden tullessa ja hävitessä, ja kunnallisen sosiaalityön lisäksi työtä tehdään hankkeissa eri sektorien sisällä. Eri organisaatioiden ja toimijoiden määrän vuoksi jopa työntekijöillä on vaikeuksia löytää asiakkaille sopivat palvelut. (Juhila 2008a, 15.) Monimutkaistuvassa palvelujärjestelmässä palveluja ja etuuksia joudutaan hakemaan usealta eri taholta, päätöksenteko etäännytyy asiakkaista yksikön koon kasvaessa ja paikallistuntemus häviää. Myös toimivat yhteistyösuhteet voivat purkautua siirryttäessä suurempiin yksiköihin, jolloin katkokset viivyttävät avun saantia. Muutoshankkeissa tilannetta katsotaan helposti vain oman hallintokunnan näkökulmasta, jolloin vähemmälle huomiolle jää kokonaisvaikutukset palvelujen saatavuuteen. (Eronen ym. 2010, 66, 187.)

Juhila (2008a) puhuu kumppanuudesta tarkoittaen tilannetta, jolloin palvelut muodostavat mielekkään kokonaisuuden niin työntekijöiden kuin asiakkaiden kannalta. Tämä edellyttää selkeää työnjakoa, palvelujen linkittymistä toisiinsa ja hyvää yhteistyötä. Kumppanuusmalli sisältää tiedon välittämisen toimijoiden kesken, jotta järjestelmää voidaan parantaa

asiakkaille sopivammaksi. Hyvinvointivaltion peruspalvelujen puutteeseen voidaan tarvita ”paikkaamistyötä”, jolloin toimijat kuten diakoniatyö, sosiaaliset järjestöt tai määräaikaiset projektit tulevat avuksi. Pelkona on tilanne, jolloin järjestötoiminta ei pystykään paikkaamaan puutteita. Toinen monitoimijuuden uhkakuva liittyy ”kilpailuun”. Kilpailu eri tuottajien välillä voi korostua tietyissä tilanteissa, kuten tilaaja-tuottaja-mallissa. Silloin palveluita ostetaan uusliberalistista ajattelua ja liiketalouden periaatteita mukaillen. Tämä eroa kumppanuusmallista esimerkiksi sen suhteen, että eri palvelujen järjestäjät kilpailevat toisiaan vastaan. (Juhila 2008a, 45-47.)

Sosiaalipalvelujen toiminnan arviointi ja kansalaisten tyytyväisyys

Suomessa hyvinvointipalvelut saavat laajaa kannatusta ja niihin ollaan pääsääntöisesti tyytyväisiä. *Anu Muurin* (2008) tutkimuksen mukaan lähes kolme neljäsosaa suomalaisista oli sitä mieltä, että julkiset sosiaalipalvelut toimivat hyvin³. Myös julkinen sektori sai palvelun tuottajana hyvin kannatusta, sillä palvelujen järjestämisen kokonaisvastuun säilyttämistä julkisella sektorilla kannatti 90 prosenttia kansalaisista. Myös sosiaaliturvan tasosta haluttiin pääsääntöisesti pitää kiinni. Kansalaiset luottivat ja halusivat käyttää enemmän universaaleja kuin selektiivisiä palveluita. Asiakaslähtöisessä toiminnassa kansalaisten mielipiteen kuuleminen on tärkeää ja sen tulisi vaikuttaa päätöksentekoon, koska legitimitetti vaarantuu, kun mielipiteet ja toimenpiteet alkavat erota toisistaan. Sosiaalipalvelujärjestelmää pidetään pääasiassa hyvänä, joten sen ylläpitäminen ja kehittäminen kohtuuhintaiseksi ja asiakaslähtöiseksi, on perusteltua jatkossakin. (Muuri 2008, 46, 64-66.)

Samat aiheet väestön hyvinvoinnissa aiheuttivat niin tyytymättömyyttä kuin tyytyväisyyttäkin sosiaalibarometriin⁴ (2009) vastanneissa. Monet olivat tyytyväisiä palveluihin, kuten niiden sisältöön tai tasoon sekä alueen terveydenhoitoon. Lastensuojelun tilanteen nähtiin kehittyneen positiivisesti tietyissä kunnissa. Sosiaalitoimet ja sosiaalilautakunta arvioivat oman kunnan sosiaalipalveluissa parhaiten toteutuneen asiakkaan oikeusturvan, palvelujen kehittämisen ja laadun sekä organisaation selkeyden.

³ Aineistona on käytetty Tilastokeskuksen keräämiä tietoja 2004 ja 2006 vuodelta (Muuri 2008).

⁴ Sosiaalibarometrissa eri alojen asiantuntijat arvioivat nykytilannetta ja kehityssuuntia suomalaisten hyvinvoinnista ja hyvinvointipalvelujärjestelmästä. Mukana ovat terveyskeskusten, sosiaalitoimen, Kelan toimistojen sekä työ- ja elinkeinotoimistojen johtavia henkilöitä. Vuonna 2009 on ensimmäistä kertaa mukana sosiaalihuollosta vastaavien lautakuntien puheenjohtajat. (Eronen ym. 2009, 26.)

Heikoiten arvioitiin toimivan ehkäisevän työn toteuttamisen, seuraavaksi vähiten kunnallisen sosiaalipolitiikan toteuttamisen sekä palvelukokonaisuuksien eheyden. Alueellisia eroja tarkastellessa kaupunkimaisten kuntien sosiaalitoimet arvioivat kuntiensa kokevan useammin ongelmia palvelujen organisoinnissa, tehokkuudessa, kustannustehokkuudessa ja palvelukokonaisuuksien eheydessä. (Eronen, Londén, Perälähti, Siltaniemi & Särkelä 2009, 93-94, 96-98.)

Palveluissa heikoimmissa asemissa olevat joutuvat helpoiten vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle, mikä ilmenee myös heikommissa valintamahdollisuuksissa. Toisaalta taas asiakkaiden osallistumisen kokemukset ja kuulluksi tuleminen voivat vahvistaa kuulumista täysvaltaisena kansalaisena yhteiskuntaan. (Niirainen 2002, 63.) *Sosiaalibarometrin* mukaan asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia palvelujen kehittämisessä arvioivat parhaimmiksi TE-toimistot ja Kelan toimistot. Mahdollisuuksia osallistua sosiaalipalvelujen kehittämiseen piti huonoina tai melko huonoina puolet vastanneista ja jossain kunnissa osallistumismahdollisuuksia ei ollut lainkaan. Sen sijaan asiakaspalautejärjestelmän koettiin toimivan paremmin. (Eronen ym. 2009, 142-143.) Aina asiakkaat eivät edes tiedä omista mahdollisuuksistaan palveluihin ja niihin vaikuttamiseen (Eräsaari 1995, 186).

Sopivien palvelujen etsimisen ja löytämisen välineenä tarvitaan eri kanavia. Eri elämäntilanteissa olevat ihmiset tarvitsevat tietoa saatavilla olevista palveluista ja etuuksista, sekä mitä oikeuksia ja velvollisuuksia heillä on suhteessa palvelujärjestelmään. Internetiä hyödynnetään kasvavassa määrin tiedottamisen välineenä, mutta se ei silti korvaa muita tiedottamisen kanavia. Parhaimmillaan Internet helpottaa anonyymia tiedonhakuja, nopeuttaa asioiden etenemistä, sekä antaa henkilöille mahdollisuuden tarkastella omia tietoja, kuten omien hakemustensa reaaliaikaista tilannetta. Monimutkaistuvassa palvelujärjestelmässä ihmisiä ohjataan itsepalveluun ja omatoimiseen tiedonhakuun. Sen lisäksi tarvitaan edelleen henkilökohtaista palvelua ja neuvontaa. (Eronen ym. 2010, 67.) Internet antaa kuitenkin välineitä niin asiakkaille kuin työntekijöillekin etsiä sopivaa palvelua (Juhila 2008, 15).

2.2 Kohtaamisia työntekijöiden kanssa

Viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana on kasvatettu ihmisten omaa vastuuta itsestään ja valinnoistaan (Eronen ym. 2010, 190). Uusliberalistisen aatteen nojalla ongelmia käsitellään yksilölähtöisesti, eikä rakenteellisina tai sosiaalisina. Myös epäonnistumisen syyt ovat asiakkaan itsensä vastuulla. (Juhila 2008b, 58.) Yksilölähtöisyyttä korostaessa on kuitenkin syytä pohtia missä menee raja vastuunoton ja heitteillejätön välillä (Eronen ym. 2010, 191).

Asiakkaan asema palvelujärjestelmässä

Juhila (2008b) kuvaa yksityisen vastuun diskurssin ”ihannekansalaisen” olevan vastuullinen ja aktiivinen. Tällöin sosiaalityön tehtäväksi jää vastuullistaminen ja aktivointi. Ongelmat käsitellään yksilölähtöisesti ja paineita tulee työskennellä vain niiden asiakkaiden parissa, joiden kohdalla on todennäköisesti saatavilla hyviä tuloksia. Aktivoinnin tavoitteena on yksityisen vastuun lisääminen ja aktivointipolitiikka kohdistuu yhteiskuntaan liittyneisiin, mieluiten työtätekeviin kansalaisiin, jotka huolehtivat itsestään ja läheisimmistään. Asiakkaiden ei tarvitse automaattisesti olla vielä tällaisia ”ihannekansalaisia”, mutta niitä ominaisuuksia kohti on pyrittävä. Toivottavinta on, että asiakas on aktiivinen myös suunnitelman tekemisessä ja sen toteuttamisessa. Asiakas on sen lisäksi tietoinen velvollisuuksistaan, kuten velvollisuudesta aktiiviseen työnhakuun ja oikeuksistaan, kuten mitkä etuudet ja palvelut hänelle kuuluvat. Asiakas osaa myös antaa palvelusta palautetta sopivalla tavalla, eikä hän saa olla liian vaativa. (Juhila 2008b, 49, 54-56.)

Myös kasvatustieteen ja työelämän tutkija *Yrjö Engeström* (2005) on kirjoittanut vaikeista ja yhteiskunnan kannalta hyödyttöminä nähdystä tapauksista. *Engeström* kuvaa potilaan arvottomaksi muuttumista käyttäen kaupalliselta alalta tuttuja käsitteitä ja ajattelumalleja. Hän on nimennyt potilaan muuttuvan terveydenhuollossa ”roskaksi” kolmen asian kautta.

- 1) Potilaalla on puutteellinen sairausvakuutus ja hän on niin köyhä, ettei voi maksaa hoidosta ja hoito tapahtuu hyväntekeväisyytenä. *Kohde* nähdään *arvottomana* ja se halutaan siirtää pois toisaalle.

- 2) Potilas on vanha ja heikko, jolloin hoitamisen nähdään olevan hyödytöntä tai liian kallista hyötyihin nähden. *Kohde* nähdään *kuluneena* ja *huoltoponnistus* liian suurena, jolloin se hylätään.
- 3) Sairaudesta tulee jokapäiväinen rutiini, ärsyttävä väärinkäyttöilmiö, jolloin henkilökunnalle syntyy halu lähettää potilas pois nopeasti ja vähin kustannuksin. *Korjausyritys* on liian kallista.
(Engeström 2005, 333, 335.)

”Roskatapaukset” voidaan kuitenkin nostaa ”kestokohteiksi” eri keinoilla. Jos ihminen leimataan ”alkoholistiksi” tai ”hankalaksi tapaukseksi”, on leimaa vaikeaa poistaa. Monien potilasryhmien ongelmista ja hoidosta on vähän tutkimustietoa, joten he jäävät erikoisalojen väliinpuotoajiksi. Yksi tapa arvostaa nostolle on koota potilaiden kokemukset yhdeksi aineistoksi, jolloin yhdistetään uutta tutkimusotetta perinteiseen. Toinen tapa on saada toivottomat potilaat kiinnostaviksi ”omistajan vaihdoksella”. Uusi hoitopaikka tai eri työntekijä voi tuoda uutta näkökulmaa potilaan tilanteeseen. Kolmantena keinona on ”paneutuva omaksuminen”. Tarkoituksena on saada potilaan tarinoita esiin, jolloin he muuttuvat heti kiinnostaviksi ja tietoa tuottaviksi kohteiksi. (Engeström 2005, 335-337, 339-441.) Arvostava kohtaaminen ja asian kuuleminen voi tuoda uutta näkökulmaa tilanteeseen. Turhina pidetyt käyntikerrat palveluissa voivat jopa vähetä, kun osataan antaa apua oikeaan asiaan.

Asiakkaan aito kuuleminen ja toiveiden huomioiminen voivat antaa parempia tuloksia kaikkien kannalta. Kuten Sennett (2004) totesi, niin byrokratiasta näyttää puuttuvan asiakkaalle tai potilaalle annettu autonomia ja itsemääräämisoikeus omiin asioihinsa. Se ei ole välttämättä helppoa, sillä itsemääräämisoikeuden antamiseen liittyy toiminnan lisäksi tasaveroinen suhde, sekä hyvin erilaisten henkilöiden kanssa toimiminen, minkä takia heidän ymmärtämisensä voi olla vaikeampaa. (Sennett 2004, 177.) Itsemääräämisoikeuden sisällyttäminen hoitoon tai palveluun ei tulisi olla iästä tai elämäntilanteesta kiinni. Juhilan (2008c) mukaan huolenpitosuhteesta ja riippuvaisuudesta huolimatta kaikilla tulee olla itsemääräämisoikeus, vaikka olisi laitoksessa tai saisi viimesijaisia etuuksia (Juhila 2008c, 105-108).

Työntekijän rooli ja tehtävä sosiaalipalveluissa

Juhilan (2008b) mukaan sosiaalialan työntekijöillä on muutama keskeinen tehtävä asiakkaiden eriarvoistumista vastaan. Vaikuttamistyössä ruohojuuritason työntekijät tuovat näkyviksi asiakkaiden vaikeita tilanteita ja palvelujärjestelmien puutteita. Palveluohjauksen avulla suunnitellaan asiakkaalle sopivat palveluketjut ja varmistetaan niiden jatkumot, sekä huolehditaan, että ihminen saa tarvitsemansa palvelut ja etuudet. Jos asiakasta kohdellaan huonosti palvelujärjestelmässä tai hän ei pääse tarvitsemiensa palvelujen piiriin, niin silloin tarvitaan asianajoa. Erityisesti huono-osaisempien kansalaisten aseman parantaminen on keskeisenä sosiaalityön tehtävänä. (Juhila 2008b, 74-77.) Myös *Jokisen (2008)* mukaan työntekijän antaman tuen eräs tärkeä muoto on ”asianajajana toimiminen”. Silloin työntekijä on puolestapuhujana asiakkaan puolella ja ajaa erityisesti heikkojen asemaa. Asiakkaalta voi puuttua tietoja ja taitoja toimia palvelujärjestelmässä ja pitää kiinni oikeuksistaan. Laajimmillaan tavoitteena on myös vaikuttaa yhteiskunnassa esiintyviin epäkohtiin. (Jokinen 2008, 118-119.)

”Välittämiseen perustuvassa työotteessa”, ihminen kohdataan kokonaisvaltaisesti ja työntekijän osana on olla saatavilla. Työn mahdollisen pitkäkestoisuuden vuoksi sitä ei ole aina mahdollista tehdä virastoissa vastaanottoaikoina. Välittäminen tarkoittaa myös huolenpitoa, jossa avun saamiselle ei aseteta ehtoja. Välittämiseen kuuluu lisäksi asiakkaiden epäonnistumisten, turhautumisten ja huonon käytöksen sietäminen. Jos nämä muodostuisivat työntekijän antaman avun kynnyksiksi, niin asiakassuhteen luottamuksellisuus kärsisi. (Juhila 2008b, 77, 80.) Tutkimusten mukaan erityisesti runsaammin tukea tarvitseville asiakkaille on tärkeää, millainen suhde muodostuu työntekijään. Esimerkiksi *Heli Valokiven (2002)* tutkimukseen⁵ osallistuneet naisasiakkaat määrittivät hyvään työntekijä-asiakas -suhteeseen kuuluviksi ominaisuudet kuten luottamus, ystävyys, läheisyys ja avoimuus (Valokivi 2002, 182).

Sosiaalityön kansainvälisen ammattieettisten ohjeistuksen mukaan sosiaalityön periaatteisiin kuuluvat yksilön oikeuksien ja ihmisarvon kunnioitus. Sosiaalityöntekijän

⁵ *Valokiven* tutkimuksessa tarkastellaan toimivaa asiakkuutta. Kohderyhmänä hänellä oli *Kriminaalihuollon* asiakkaina olevia naisia, jotka olivat osallistuneet palveluohjauskokeiluun. (Valokivi 2002, 179.) Kohtaaminen voi olla entistä merkityksellisempää silloin, kun asiakkaana on henkilöitä, joiden on yksinään vaikea käyttää olemassa olevia palveluita.

tulee kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja voimaannuttaa yksilöitä ja yhteisöjä, ja edistää näin heidän omiin asioihinsa vaikuttamista. Työntekijän tulee kohdata ihmiset kokonaisuutena huomioiden heidän sosiokulttuurisen taustansa ja katsoa heidän elämäänsä kaikista näkökulmista. Sosiaalityöntekijän vastuulla on myös edistää sosiaalista oikeutta. Siihen kuuluu syrjintään puuttuminen, erilaisuuden kunnioittaminen, resurssien jakaminen oikeudenmukaisesti, epäreilujen linjausten haastaminen sekä työskentely solidaarisesti. (ISFW 2012.)

Muurin mukaan avoin asiantuntijuus perustuu siihen, että asiakkaat ovat oman asiansa asiantuntijoita ja työn lähtökohtana on tasaveroisuus ja vuorovaikutteisuus. Asiakkaiden tiedon ja aktiivisuuden lisääntymistä ei tule nähdä uhkana työntekijöille, vaan voimavarana. Palvelujärjestelmässä on paljon vaihtoehtoja ja työntekijän roolina on olla suodattamassa turhaa tietoa ja vaikeasti saatavia palveluita. (Muuri 2008, 60-61.) Kuitenkin asiakkaiden liika voimaannuttaminen ja valtaistaminen omien asioidensa hoitoon voi olla haitallista, jos asiakkaan omat voimavarat ovat muutenkin vähissä. Silloin asiakkaan asioiden ajaminen ja palveluihin ohjaaminen ”kädestä pitäen” on paikallaan. Jos jätetään palveluihin hakeutuminen pelkästään asiakkaan varaan, voi käydä niin, että vahvimmat saavat apua ja niitä eniten tarvitsevat jäävät ilman. (Törmä 2009, 119-121.)

Tuen lisäksi sosiaalityöhön liittyy keskeisesti kontrolli, jonka tarkoituksena on sekä edistää asiakkaan tilannetta että toimia yhteiskunnan asettamien sääntöjen valvonnan välineenä. Työhön haasteita tuovat rajoitetut resurssit, sekä ristiriidat asiakkaiden etujen suojaamisen ja yhteiskunnallisten tehokkuuden vaatimusten välillä. (ISFW 2012). *Jokisen* (2008) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät näkivät kontrollin muun muassa seurantana, johon liittyy sanktion mahdollisuus ja rajojen asettamista. Negatiivisemmin kontrollin nähtiin olevan ”kyttäämistä” ja ”huonojen asioiden etsimistä”, jolloin suhdetta kuvaa epäluottamus. Silloin vaarana voi olla, että se estää tuen mahdollisuuden. Niin kontrolli kuin tukikin voivat olla liiallista tai epäsopivaa, jolloin ne eivät tue asiakkaan omia voimavaroja sopivassa suhteessa. Tärkeintä on kohdata asiakas tasaveroisesti ja antaa kokemus kuulluksi tulemisesta ja arvostuksesta. (Jokinen 2008, 119-120, 133, 135.) Luottamuksen ansiosta tietyt rajat hyväksytään ja huolenilmaisuja ei pidetä pahana (Lee & Zerai, 2010, 2416).

Asiakasprosessin etenemiseksi tarvitaan kontrollia, jolla seurataan tavoitteiden toteutumista ja varmistetaan tietoja. Sen kautta on tarkoitus löytää totuus, jonka ei uskota

selviävän pelkästään asiakkaan kertoman kautta. Silloin valta on työntekijällä ja asiakas on toimenpiteiden kohteena. Oikeutuksen kontrolli saa asiakkaan kanssa yhdessä neuvotellusta suunnitelmasta. Jos kontrolli ei perustu yhteiseen sopimukseen, ei myöskään ole edellytyksiä luottamuksellisen suhteen syntymiselle. Silloin yhteistyösuhteen tilalle voi muodostua kilpailusuhde, ja kontrolli on pelin pelaamista. (Jokinen 2008, 122-124.) Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattiliiton *Talentian* eettisten ohjeiden mukaan työntekijä ei aina voi täyttää asiakkaan toiveita, mutta asiakas kohdataan aina kunnioittavasti. Etenkin kontrollitilanteessa toimenpiteen tulee olla laillinen, eettisesti perusteltu ja asiakkaan oikeusturvan huomioiva. Asiakkaan tulee saada tietää oikeuksistaan ja hänelle tulee antaa tarpeeksi tietoa eri vaihtoehtojen seurauksista. Asiakkaan kertomiin asioihin pyritään luottamaan ja häntä tulee kuulla kaikissa tilanteissa. Vaikeiltakin tuntuvat asiat tulisi kertoa rehellisesti ja suoraan. Asian koskiessa useita ihmisiä, tulee päätös tehdä kaikki osapuolet huomioon ottaen. Pakkokeinoja käytetään lain määräämissä puitteissa ja mahdollisimman harvoin. (Talentia 2005, 14-17.)

Myös *Valokiven* (2002) tutkimuksen mukaan tärkeä asiakkaan toimintakykyä lisäävä tekijä oli työntekijöiden ja asiakkaan välinen toimiva vuorovaikutussuhde. Haastatteluissa keskeisiksi tekijöiksi nousivat molemminpuolinen läheisyys, avoimuus ja luottamus. Kokonaisuuksien ja palvelupolkujen onnistunut muodostaminen asiakkaan näkökulmasta edellyttää työntekijän ja asiakkaan joustavaa yhteistyötä sekä aitoa kohtaamista. Kohtaamiseen liittyviä tärkeitä tekijöitä olivat vaihtoehtoista informointi sekä kannustaminen ja kuunteleminen. Joustavuus tarkoitti sitä, että asiakas sai edetä omaan tahtiinsa ja työntekijä oli tarvittaessa nopeasti saatavilla. Tuki perustui yksilöllisiin tarpeisiin ja arvioinnissa huomioitiin myös vahvuudet. Onnistuminen näytti pohjautuvan luottamukselliseen ja pysyvään asiakas-työntekijä suhteeseen. (Valokivi 2002, 181.)

Arvot ja etiikka

Ihmistyössä tärkein menetelmä näyttää olevan kohtaaminen. Ammattikunnilla on omat eettiset ohjeensa ja eri toimipisteissä voi olla työhön liittyvä ohjeellinen ihmiskäsitys ja arvot. Työntekijänä omien arvojen tunnistaminen ja työn eettinen pohdinta vaikuttaa olevan ehdotonta. Se miten työntekijä käsittää hyvän elämän tai palvelun tarkoituksen, voi ohjata hänen toimintaansa. Tutkittaessa palvelun kynnyksiä ei voi pitäytyä vain konkreettisissa esteissä. Yhtä oleellista on olla selvillä järjestelmän ja sen toimijoiden

suhtautumisesta asiakasryhmiin. Sosiaalityössä tehdään työtä usein haavoittuvassa tilassa olevien ihmisten kanssa, joten luottamuksellinen suhde on tärkeää. Jokaisella asiakkaalla on myös ainutlaatuinen elämäntilanne, mikä pitää huomioida. (Banks 2006, 71.) Ihmisarvon kunnioituksen lisäksi työntekijän tulee tuntea omat rajansa, sekä tiedon ja tuen tarpeensa. Eettisyys on myös oman työn kyseenalaistamista ja arviointia. Työssä ja sen kehittämisessä on hyvä miettiä miten työkäytännöt tukevat hyvää elämää ja miten tuodaan esille asiakaan omia näkemyksiä. (Talentia 2005, 6, 11.)

Arvot ovat ihmisten toiminnalle asettamia yleisiä päämääriä ja arvojen perusteella ihmiset arvioivat toimintaansa ja yhteiskuntaansa. Arvovalinnat kuvaavat ihmisten hyvinä pitämiä asioita yhteiskunnassa. Arvot kertovat, mitkä asiat ovat hyviä ja tavoiteltavia, ja moraalipuolestaan mikä on oikein. (Pirttilä-Bacman, Ahokas, Myyry & Lähteenoja 2005, 7.) Moraali on riippuvainen aikakaudesta ja kulttuurista, joten nykyhetkestä käsin on harhaanjohtavaa tulkita muiden aikakausien tai kulttuurien moraalijattelua (Vainio 2005, 163). Sosiaalityössä arvot ovat keskeisessä asemassa. Eräs tärkeä arvo on tasa-arvoisuus, joka koskee laajasti työtä ja jota voidaan katsoa eri näkökulmista. Esimerkkejä siitä ovat tasaveroisuus, yhdenmukaiset mahdollisuudet ja seurausten tasa-arvoisuus, jolla tarkoitetaan yhtäläisiä mahdollisuuksia muista tekijöistä riippumatta. (Banks 2006, 50.)

Sosiaalipolitiikkaa voidaan pitää yhteiskunnan moraalisen ja eettisen tason osoittimena eikä sitä tarvita vain yhteiskunnan edun, kuten työvoiman uusintamisen vuoksi. Eettisiksi perusperiaatteiksi voidaan jaotella ihmisarvoperiaate eli kaikkien yhtäläinen arvo, sekä solidaarisuusperiaate eli oikeus tehdä elämästä paras mahdollinen ja saada tähän tukea. Sosiaalityön eettiset periaatteet myös edellyttävät muun muassa asiakkaan itsemääräämisoikeuden turvaamista, yksityisyyden suojaamista ja asiakkaan oikeutta osallistua omissa asioissaan. (Raunio, 1995, 155-156.) Yhteiskunnassa toimiessa on tiedettävä, millaisia moraalisia perusteluja siellä pidetään pätevinä (Pirttilä-Backman ym. 2005, 7). Useissa yhteiskunnissa pidetään suuressa arvossa anteeksiantoa ja avuliaisuutta sekä tasa-arvoa ja oikeudenmukaisuutta. Vastaukset kuitenkin hajaantuvat, kun pohditaan, keitä tulisi auttaa ja keitä kohtaan olla oikeudenmukaisia. (Schwartz 2005, 216.)

Oikeuksien etiikka tarkoittaa, ettei henkilön saama kohtelu riipu hänen käytöksestään ja velvollisuuden etiikka puolestaan korostaa, että hyvä kohtelu on ansaittava. Oikeuksien ja velvollisuuksien etiikassa on paljon esimerkkejä sosiaalisten ryhmien etujen vastakkaisuuksista, kuten keskustelu abortin oikeutuksesta tai yhteiskunnan muuttuneesta asenteesta tupakointiin. Eturistiriitoja voi syntyä myös kansalaisten ja instituutioiden välille. (Staerkle & Doise 2005, 296-299.) Noususuhdanteessa olevaa aktivoinnin politiikkaa ja yksilön vastuuta korostavaa ajatusta voidaan tarkastella oikeuksien ja velvollisuuksien etiikan kautta. Laki voi taata pääsyn järjestelmään, jos henkilö täyttää tietyt ehdot. Jos ehdot eivät täyty, henkilö käännytetään pois. Asiakaspiirin laajuutta molempiin suuntiin on mahdollista säädellä ehtoja säätelemällä. (Kempainen 2007, 237-239). Lain lisäksi toimipaikoissa voi olla sääntöjä, joissa asiakkaan käytöksen tai ominaisuuksien mukaan voidaan valikoida palvelua saavat ja ulkopuolelle jäävät. Silloin palvelut perustuvat velvollisuuksien etiikkaan, vaikka perustelut olisivat yleisesti hyväksyttäviä.

Juhilan (2008) mukaan on syntynyt puhe ”vaikeista tapauksista”, joilla viitataan asiakkaan luonteenpiirteisiin tai toimintatapoihin. Puhe on syntynyt huolesta kehitellä intensiivisempiä palveluita niille, joita olemassa olevat palvelut eivät näytä auttavan. Silti juuri se ryhmä on vaarassa jäädä ilman palveluita ja pudota niiden ulkopuolelle, sillä moraalisisina seurauksina voi syntyä ”apua ansaitsevat” ja ”ansaitsemattomat” kansalaiset. Tätä kautta asiakkaiksi voidaan valikoida ne henkilöt, jotka sitoutuvat aktivointiin, eli panostetaan heihin, joiden arvioidaan pystyvän liittymään aktiivisiksi yhteiskunnan jäseniksi. (Juhila 2008b, 58-59.) Erityisesti tulospaineen alla, voi tapahtua asiakasvalikointia, jonka seurauksena huonompiosaiset jäävät ulkopuolelle.

Myös vähäiset resurssit voivat johtaa tilanteeseen, jossa asiakkaiksi valitaan vain sellaisia henkilöitä, joiden uskotaan olevan tarpeeksi motivoituneita ja sitoutuneita pidempikestoisiin palveluihin. Oikeutuksen toiminnalle näyttää antavan vallitseva käsitys ja linjaukset siitä, millainen asiakkaan täytyy olla ja miten toimia saadakseen palvelua. (ks. Simpura 2003; Engeström 2005; Staerkle & Doise 2005, 296-299; Eronen ym. 2010.) Sosiaalityön voidaan kuitenkin katsoa noudattavan yhteiskunnasta riippumatonta ihmiskeskeistä logiikkaa, jolloin tuottavuuskysymykset nähdään ihmisarvon vastaisina. (Raunio 1995, 275.) Mitä vähemmän palvelussa on pois kääntäviä toimenpiteitä, kuten jonottamista, asiakasvalikointia ja karensseja, sitä enemmän toteutuu oikeuksien etiikka. Matalan

kynnyksen palvelut ja haittojen vähentämisen näkökulma voivat taata oikeudet apuun ja tukeen myös niille, jotka eivät sitä muualta saa.

Yhteenveto

Sosiaalipolitiikan tarkoituksena on muun muassa suojata uhkatekijöiltä ja säädellä hyvinvointieroja. Sosiaalipalvelut puolestaan tukevat selviytymistä ja torjuvat ongelmia. Kunnilla on lakisääteinen velvollisuus järjestää tietyt sosiaali- ja terveystalvet, mutta ne voivat valita, tuottavatko palvelut itse vai ostavatko ne muualta. Parhaimmillaan kunnan omat palvelut, sekä seurakunnan, yksityisten ja järjestöjen tuottamat palvelut muodostavat aukottoman palvelukokonaisuuden, jossa yhteistyö on sujuvaa. Palvelujärjestelmän pirstaloituessa palvelut ja etuudet voivat olla useiden eri tahojen takana ja sopivien palvelupolkujen muodostaminen voi olla hankalaa, jopa järjestelmässä toimivien työntekijöiden näkökulmasta. Sähköinen asiointi voi helpottaa tiedon etsimistä tai asiointia anonyymisti, mutta se ei poista tarvetta henkilökohtaiselle asiointille. Kaikki eivät osaa tai pysty käyttämään sähköisiä palveluita tai he asioivat mieluummin henkilökohtaisesti työntekijän kanssa. Palvelujärjestelmän on kritisoitu unohtavan asiakkaan itsemääräämisoikeuden suhteessa omiin asioihinsa ja erityisesti huonompiosaisten nähdään jäävän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle. Asiakkaan aktivoimisen ja voimaannuttamisen ei tulisi tarkoittaa sitä, että tukea tarvitseva jätetään yksin selviämään vaikeuksistaan.

Yksityisen vastuun ideologian lisääntyessä ja tulospaineiden kasvaessa voi käydä niin, että ainoastaan parempiosaiset ja motivoituneimmat kansalaiset pääsevät palveluihin. Huonompiosaisten ja palveluita useasti käyttävien voidaan nähdä järjestelmän rasitteena tai hoitoa ansaitsemattomana etenkin, jos henkilön elämäntapa on marginaalinen verrattuna yhteiskunnassa yleisesti hyväksytyyn tapaan. Asiakkaan kunnioittaminen oman asiansa asiantuntijana sekä elämäntavastaan kuuleminen voi kuitenkin avata uusia mahdollisuuksia. Sosiaalityössä työntekijöiden tehtävänä on ohjata ja varmistaa ihmisten pääsy tarvittaviin palveluihin, toimia puolestapuhujina ja tuoda päättävälle taholle tietoa heidän tilanteestaan. Sosiaalityössä tuen lisäksi vallitsevan kontrollin tulisi liittyä yhdessä sovittuihin ja asiakkaan hyväksymiin sääntöihin, eikä siitä tulisi muodostua ulkopuolelta asetettuihin tavoitteisiin liittyvää ohjailemisen välinettä. Työntekijän ominaisuuksiin liitetään myös välittäminen ja tutkimusten mukaan asiakkaat toivovat työntekijöiden olevan

luotettavia, kuuntelevia ja avoimia. Myös alan eettiset ohjeet korostavat tasaveroisuutta, luottamuksellisuutta ja rehellisyyttä vaikeissakin tilanteissa.

3 ASIAKKAAN KOHTAAMAT KYNNYKSET

Palvelujärjestelmä on monimutkainen, eikä ole helppoa selvittää, mitä vaihtoehtoja on olemassa ja mitkä ovat asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet. Asiakkuutta hankaloittavat asiakkaan oman toimintakyvyn lisäksi organisaation toimintakäytännöt, resurssit ja eriytyneet tehtävät, jolloin asiakas voi turhautua, jos asiointi ei onnistu. (Valokivi 2002, 180.) Ihmiset voivat jäädä tarvitsemiensa palvelujen ulkopuolelle, jos palveluista tai oikeuksista etuuksiin ei tiedetä tai niitä ei osata hakea. Palvelujen ulkopuolelle jäävät useimmiten muun muassa mielenterveys- ja päihdeongelmaiset. On myös tilanteita, joissa etuuksia ja palveluita ei haluta hakea. (Eronen ym. 2010, 59-60.) Esimerkiksi asiakkaan poiskäännyttämisestä ja oman näkökulman ohittamisesta johtuen usko auttamisjärjestelmään voi hiipua, jolloin asiakas jää järjestelmästä jo vapaaehtoisesti ulkopuolelle. (Hänninen 2007, 74-75.) Tietyille asiakasryhmille on olemassa omia matalan kynnyksen palvelupisteitä ja palvelumuotoja, joiden tarkoituksena on helpottaa tarvittavan tuen ja hoidon saamista, sekä vähentää yksilöön ja yhteiskuntaan kohdistuvia haittoja. Matalaa kynnystä voidaan myös tarkastella käsitteenä, joka kuvaa vaivatonta pääsyä palveluun ja mahdollisimman esteetöntä käyttöä. Haittojen vähentämisen ideologian mukaan on inhimillisesti ja yhteiskunnallisesti kannattavaa tarjota palveluja myös niille, jotka eivät sitoudu olemassa olevien palvelujen vaatimuksiin, kuten päihitteettömyyteen.

3.1 Matala kynnyksen ja haittojen vähentäminen

Haittojen vähentämisen politiikassa huumeiden käytön nähdään olevan väistämätön ilmiö, vaikka itse käyttöä pidetään ongelmana. Tavoitteena on minimoida siitä aiheutuvat haitat mahdollisimman pieniksi. Rajoittava huumeepolitiikka sen sijaan korostaa rikosoikeudellisia keinoja ja käytön ehkäisyä. Suomessa huumeepolitiikka on keskittynyt rajoittavaan kokonaiskieltopolitiikkaan, ja ajatuksena on ollut, että haittoja voidaan vähentää edistämällä yleistä hyvinvointia ja toteuttamalla kokonaiskieltopolitiikkaa. Haittojen vähentämisen politiikka on kansainvälisesti tunnetumpi ja käytetympi, kun taas Suomessa se on vielä kohtalaisen tuore lähestymistapa ja alkanut 1990-luvun loppupuolella. Haittojen vähentämisestä tehtyjen periaatepäätösten ja huumeiden käyttäjille suunnattujen terveysneuvontapisteiden yleistymisen jälkeen, on alettu vuosituhatien vaihteessa ottaa

haittojen vähentämiseen tähtääviä keinoja mukaan myös päihdehoitoihin, kuten korvaushoito opiaattiriippuvaisille. (Tammi 2003, 255-259, 261.)

Pohjoismaissa haittojen vähentämiseen liittyvän toiminnan juuret ulottuvat kauas. Tanskassa ja Ruotsissa on käytetty ensimmäisinä maina Euroopassa metadonia heroiniiriippuvaisten korvaushoitona jo 1960-luvulta lähtien. Suomessa ja Norjassa korvaushoito on aloitettu vasta 1990-luvulla, mutta se on nykyään tärkeä osa opiaattiriippuvaisten hoitoa. Sen sijaan Islannissa ei ole koettu olevan heroiniiongelmaa, joten siellä ei myöskään ole tarjottu korvaushoitoa. Tanskassa, Suomessa ja Norjassa päihdepolitiikkaan sisältyy haittojen vähentämiseen tähtäävää toimintaa, mutta Ruotsissa haittojen vähentämiseen liittyvät palvelut ovat kiistanalaisempia. (Skretting 2006, 73, 84, 94.)

Krüsi ym. (2010) ovat tutkineet Kanadassa kadulla olevien nuorten kohtaamia kynnyksiä asunnon saamiseen liittyen. Heidän mukaansa haittojen vähentämiseen liittyvä lähestymistapa on hiljalleen tulossa laajemmalti hyväksyttäväksi palveluksi aikuisille. Haittojen vähentämiseen perustuvat menetelmät esiintyvät kuitenkin kiistellympänä kansainvälisesti nuorten palveluissa. (Krüsi, Fast, Small, Wood & Kerr 2010, 287.) Sosiologian tutkija *Riikka Perälän* mukaan (2012) haittojen vähentämiseen liittyvällä politiikalla on jo kohtalaisen hyväksytyt asema myös Suomessa, mutta sen koko potentiaalia ei ole osattu vielä hyödyntää. Perälä tarkastelee väitöskirjassaan haittojen vähentämisen politiikkaa ja toimintaa. Tutkimuksessa kävi ilmi, että terveysneuvontapisteen työntekijät kokivat viranomaisten näkevän haittojen vähentämiseen perustuvan työn liian suppeana. Huomio tuntui keskittyvän pistosvälineiden vaihtoon, ja työntekijöiden asettamia tavoitteita pidettiin liian liberaaleina, Työntekijöitä myös turhautti jatkuva toiminnan tehokkuuden ja tuloksellisuuden osoittamisen tarve. (Perälä 2012, 79-80, 87.) *Leen ja Zerain* (2010)⁶ mukaan erilaisten palvelujen ja marginaaliryhmille tarkoitettujen ohjelmien onnistumisen tarkastelu on

⁶ *Leen & Zerain* (2010) tutkimuksen tavoitteena oli ymmärtää ja määritellä, mitkä tekijät vaikuttivat päihteiden käyttäjille tarkoitettujen haittojen vähentämiseen perustuvien hoitojen onnistumiselle. Tutkimukseen osallistui työntekijöitä ja asiakkaita kahdesta haittojen vähentämiseen liittyvästä ohjelmasta. Toinen paikoista oli keskilännessä sijaitsevan kaupungin terveysneuvontapiste, jossa oli mahdollista saada ohjausta palveluihin, neuvoja eri tilanteisiin ja paikan päällä sai myös ruokaa. Toinen paikoista oli Californiassa sijaitseva maksukykyisille asiakkaille yksityisenä palveluna tarjottua yksilö- ja parikonsultaatiota. (Lee ym. 2010, 2412.)

ongelmaista, sillä tulos riippuu siitä, kuka määrittelee tavoitteet ja mitä ne ovat. Palvelun tilaajan tavoitteisiin tulisi yhdistää myös asiakkaiden kokemus elämäntilanteessaan tapahtuneista muutoksista heidän tavoitteidensa kautta arvioituna. (Lee ym. 2010, 2423-2424.)

Terveysneuvontapisteissä huumeiden käyttö nähtiin sosiaalisena ongelmana, johon tarvitaan kokonaisvaltaisia auttamisen keinoja. Taustalla oli myös inklusiivisia tavoitteita ohjata huumeiden käyttäjiä yhteiskunnan palvelujen piiriin. Haittojen vähentäminen näyttäytyi Perälän tutkimuksen mukaan monimuotoisempaan kuin mitä virallisissa määritelmässä kuvattiin. Terveysneuvontapisteissä terveyden edistämisen lisäksi asiakkaiden elämäntilanne huomioitiin kokonaisuutena. Terveysneuvontapisteet myös tarjosivat kävijöilleen turvallisen paikan tulla kohdatuksi sellaisina kuin olivat, ilman pelkoa arvostelluksi tulemisesta tai tahdonvastaisista toimenpiteistä. Haittojen vähentämisen politiikkaan näyttääkin kuuluvan vahvasti myös sosiaalinen ulottuvuus, eikä sitä tule nähdä pelkkänä kansanterveystyönä. (Perälä 2012, 81, 85-87.)

Friedman ym. (2007) ovat tutkineet haittojen vähentämisen toimintaa New Yorkissa, Rotterdamissa, Buenos Airesissa ja Keski-Aasiassa. He korostivat, että asiakkaiden oma toiminta on usein ollut ratkaiseva osa haittojen vähentämisen historiaa ja kehittämistyötä. Huumeiden käyttäjien osallistumisen merkitystä on joskus vähätelty tai sivuutettu haittojen vähentämisen toiminnassa, ja sillä on ollut haitallisia vaikutuksia niin käyttäjille kuin toiminnan kehittymisellekin. Myös tutkimukset ja strategiat haittojen vähentämisestä ovat kyseenalaisia, jos ne eivät sovi riittävästi käyttäjien omiin toimintoihin. Sen sijaan tutkijoiden ja poliitikkojen pitäisi auttaa kehittämään keinoja, miten mahdollistetaan ja tuetaan asiakkaista lähtöisin olevaa toimintaa. (Friedman, de Jong, Rossi, Touzé, Rockwell, Des Jarlais & Elovich 2007, 107, 116.)

Perälän mukaan terveysneuvontapisteen menetystekijöinä voidaan pitää asiakkaiden autonomian kunnioitusta ja kuuntelua. Myöskään asiakkaiden motivaatiolla ei ole suurta merkitystä toiminnan onnistumisen kannalta. Ei-hierarkiset toimintatavat saavat asiakkaat kiinnittymään palveluihin, jota kautta on mahdollisuus uusille toimintatavoille. (Perälä 2012, 87-88.) *Leen ja Zerain (2010)* mukaan haittojen vähentämiseen liittyvien toimintojen onnistumiseen voidaan liittää ominaisuuksia, kuten marginaalista yhteiskunnan toimintaan mukaan pääsy, luottamuksellinen suhde työntekijöiden kanssa, sitoutuminen, tavoitteissa

osallisuuden tunnustaminen, elämänlaadun muutos, sosiaalinen toiminta, päihteidenkäytössä tapahtuvat muutokset, tulevaisuuden toiveiden ja suunnitelmien ilmaisu ja mikä tahansa muu positiivinen muutos. Asiakkaasta lähtöisin olevat tavoitteet ja toimiminen kohti asiakkaan hyvinvointia yhteistyössä työntekijän kanssa, on onnistumisen avaintekijä. (Lee ym. 2010, 2423-2424.) *Friedmanin* ym. (2007, 115) mukaan haittojen vähentämiseen tähtäävässä toiminnassa luottamuksellisen suhteen lisäksi palvelun rakenteet ja johtajuus olivat tärkeitä tekijöitä toiminnan onnistumisen kannalta.

Matala kynnyys

Matala kynnyys on eräs ajankohtainen käsite ja matalan kynnyksen palveluita on perustettu jo useille asiakasryhmille. *Sinikka Törmän* (2009) mukaan matalaa kynnystä ei ole määritelty kovin tarkasti ja sen takia se kaipaa täsmennystä. Suomalaisessa hoitojärjestelmässä matalalla kynnyksellä tarkoitetaan haittojen vähentämiseen suunniteltuja palveluja, huono-osaisuuspalveluja ja palvelumallien kehittämistä helpommin saataviksi. Matalalla kynnyksellä tarkoitetaan hoitojärjestelmää, jota määrittävät käsitteet saavutettavuus, esteettömyys ja asiakaslähtöisyys. Matala kynnyys voidaan nähdä myös hoitojärjestelmään sisäänpääsyä helpottavana toimintatapana, eli se on osa palvelukokonaisuutta. Matalan kynnyksen palveluissa on yleensä oleellista ajatus siitä, että palveluorganisaation toimiessa tietyllä tavalla on kohderyhmän helppo käyttää palveluja. Kyseessä on molemminpuolinen suhde, jossa organisaatiolla on tietyt toimintatavat, ideologiat ja tahto madaltaa kynnystä. Kohderyhmä puolestaan arvioi kokemustensa perusteella onko toiminta esteetöntä, onko siellä helppo asioida ja haluavatko he käyttää palvelua. Käsitteenä matala kynnyys kuvaa toimintatapoja, jotka pyrkivät helpottamaan palvelun saantia, eli kyseessä on järjestelmän retoriikka. Sen sijaan tarkasteltaessa matalaa kynnystä ilmiönä sen täytyy täyttää seuraavat kaksi ehtoa. Järjestelmän rakenteiden ja tapojen tulee olla sellaisia, että huono-osaisemmatkin saavat apua ja pystyvät käyttämään palveluja. (Törmä 2009, 46-48, 54.)

Perinteisempiä matalan kynnyksen toimintoja ovat päihteiden käyttäjille suunnatut terveysneuvontapisteet ja menetelmänä nuorten vapaa-ajan kentällä tapahtuva ammatillinen etsivä nuorisotyö (Törmä; Huotari & Pitkänen 2007, 122-124). Norjassa on rakennettu ”integroidun työ- ja hyvinvointihallinnon paikallisia palveluyksiköitä” helpottamaan palvelujärjestelmän piiriin tulevia henkilöitä. Varhaisen kokonaispalvelun

rakenne huomioi, että asiakas saa ensikohtaamisesta lähtien apua mahdollisimman laajasti samasta paikasta. Nuorten kohdalla pyritään erityisesti estämään, ettei palveluja tarvitsisi palvelujärjestelmään tultaessa alkaa käyttää ”kierteenomaisesti”, minkä seurauksena voidaan menettää luottamus yhteiskuntaan ja turhautua. (Karjalainen & Karjalainen 2007, 150.) Marginaaliryhmien omien palvelujärjestelmien seurauksena kuitenkin pelätään muiden palvelujen torjuvan näitä asiakkaita (Nuorvala, Halmeaho & Huhtanen, 2007, 147). Matalan kynnyksen toiminnan tavoitteena on asiakasryhmään kontaktoitumisen lisäksi ohjata heidät tarvitsemiinsa palveluihin. Asiainnoin matalan kynnyksen työntekijöiden kanssa ei tulisi olla este muihin palveluihin pääsemiselle.

Erityisesti kaupunkiympäristölle on tyypillistä ongelmien kasaantuminen, nopeat muutokset päihteisissä ja niiden käyttötavoissa sekä ihmisten eläminen irrallaan ilman tukiverkostoa. Matalan kynnyksen toiminta on tutkimustietojen nojalla osoittautunut päihdehaittoja vähentäväksi toimintamuodoksi sekä hyväksi tiedonlähteeksi päihteiden käyttäjistä ja heidän palvelutarpeistaan. Matala kynnyksen merkitsee palvelun käyttäjien näkökulmasta muutakin kuin helppoon saatavuuteen liittyviä asioita. Etsivä työ ja kenttätyö ovat osoittautuneet yhä tärkeämmiksi menetelmiksi, sillä niiden avulla saadaan kontakti niihin päihteiden käyttäjiin, jotka ovat palvelujen ulkopuolella. Kuitenkaan nekään eivät aina tavoita kaikkia, vaan tarvitaan vieläkin aktiivisempia toimintatapoja. Tarvittaviksi toimintamuodoiksi on esitetty muun muassa vertaistyötä. (Törmä ym. 2007, 87–88, 99, 103–104.) Esimerkiksi Tampereella *A-klinikkasäätiön terveysneuvontapiste Nervi* käyttää toiminnassaan vertaistyöntekijöitä. *Nervillä* ja *Tampereen kaupungin Etsivällä työllä* on ollut kaksi kertaa yhteistyönä toteutettu *lumipallo-toiminta* päihteitä käyttäville tai heidän ystäväpiiriinsä kuuluville nuorille. Tarkoituksena oli, että nuoret vievät oikeaa tietoa päihteisistä ja niihin liittyvistä terveysriskeistä omiin lähiverkostoihinsa, ja tuovat tietoa nuorten tilanteista kenttähaastattelujen kautta. Toiminnasta tuli hyvää palautetta nuorilta, sekä ajankohtaista tietoa kentän tilanteesta. Lumipallotoiminnan kautta nuoret ovat muun muassa ohjanneet toisia nuoria matalan kynnyksen palveluihin.

3.2 Palvelujen kynnykset ja esteet

Järjestelmän ulkopuolelle jättäminen aiheuttaa inhimillistä kärsimystä, ongelmien kasautumista ja suurempia kustannuksia. Sen seurauksena voi aiheutua vieraantumista yhteiskunnasta ja epäuskoa tilanteen kohenemiseen. (Eronen, Londen, Perälähti, Siltaniemi & Särkelä 2007, 4-5.) Kasaantuvien ongelmien lisäksi palvelujen tai etuuksien ulkopuolelle jääminen voi *Toivon* (2010) mukaan tarkoittaa henkilölle hylkäämisen kokemusta ja ettei avunpyyntöä ole kuultu. Ulkopuolelle jäämisen syynä voi olla henkilön kyvyt toimia saadakseen palvelua tai ajaa oikeuksiaan. Epäoikeudenmukaisuuden kokemus voi vahvistua myöhemmin, jos avunpyyntöön ei ole vastattu ja henkilön tilanne huononee. (Toivo 2010, 67-70.) Poiskäännyttäminen liittyy institutionaalisiin käytäntöihin, jolloin palvelua tarjoava henkilö voidaan ohjata muualle tai torjutaan. Poiskäännyttämisen perustelut voivat liittyä ihmisten kannustamiseen ja aktivoimiseen auttamaan itse itseään, eikä välttämättä haluta puhua tai tunnistaa sitä poiskäännyttämiseksi. Ilman apua saaneet ihmiset voivat jäädä yksin tai he etsivät avun sieltä, josta sen parhaiten löytävät. (Immonen & Kiikkala 2007, 9-10.)

Palveluun pääsyä voidaan *Simpuran* (2003a) mukaan pitää poliittisina kysymyksinä. Siihen kuuluvat vahvasti palvelujen tuottamisen tapa, palvelun laatu ja palveluun pääsyyn liittyvät oikeudet. (Simpura 2003a, 146.) Julkiset palveluntuottajat ovat arvioineet hyvinvoinnin kohentuneen vuosikymmenen aikana. Silti päihdeongelmaisten, työttömien ja mielenterveyskuntoutujien hyvinvoinnin koettiin heikentyneen viime vuosina. Työvoimatoimistojen ja sosiaalitoimen johtajat ovat arvioineet useiden jäävän palvelujen ulkopuolelle, ja erityisesti isommissa kaupungeissa ei pystytä vastaamaan sosiaalipalvelujen tarpeeseen. Palvelujen ulkopuolelle jäivät tyypillisimmin ne henkilöt, jotka eivät pysty tai osaa hakea tarvitsemiaan palveluita. 2009 vuoden *sosiaalibarometrissa* sosiaalijohto ja lautakunnat olivat eniten huolissaan lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalipalvelujen riittämättömyydestä. Päihdepalvelut, asumispalvelut, mielenterveyspalvelut sekä sosiaalityö koettiin myös monessa paikassa riittämättömäksi. Sosiaalijohto ja sosiaalilautakuntien puheenjohtajat arvioivat kuitenkin 2008-2009 vuodenvaihteessa, että silloisilla resursseilla voidaan turvata hyvin tai melko hyvin tarvittavat sosiaalipalvelut. (Eronen ym. 2009, 2-3, 8, 26-27, 91, 106-107, 144-145.) On hyvä huomata, että arvio tehtiin juuri ennen taloudellista taantumaa.

Palveluorganisaatioiden rakenteet voivat olla palveluista poissa pitäviä. Rakenteellisia kynnyksiä hoitoon pääsulle ovat muun muassa monivaiheinen arviointi ja kaksoisdiagnoosipotilaiden kohdalla epäselvä työnjako mielenterveys- ja päihdepalvelujen välillä (Partanen & Kuusaari 2007, 81). Psykiatrisen hoidon ja päihdehoidon eriytyminen voi tuoda ongelmia hoidon saannin suhteen, sillä psyykkinen ongelma voi sulkea pois päihdehoitopaikkoja (Törmä 2009, 124-128). Asenteet ja arvostus eri asiakasryhmiä kohtaan voivat näkyä kuntien tiettyjen palvelujen, kuten mielenterveyspalvelujen niukkuutena (Wawlbeck 2007, 99). Palveluun pääsyn odottamista voidaan perustella hyvänä asiana motivaation kypsymisen kannalta. Kuitenkin silloin voi otollinen hetki asiakkaan kannalta mennä ohi. Vaikeissa elämäntilanteissa olevat eivät välttämättä jaksaa vaatia oikeuttaan palveluihin ja näin jäävät ilman apua. Muita rakenteellisia kynnyksiä ovat pitkälle kehittynyt erikoistuminen, liian korkea tavoitetaso, ajanvaraus, seulat ja asiakasvalikointi. Oleellinen kysymys on myös, palautetaanko asiakas tyhjän päälle asiointin jälkeen, eli onko palvelurakenteessa aukkoja. (Törmä 2009,124-128.)

Palvelurakenteiden monimutkaisuutta ja jäykkyyttä on pidetty hankalana avun tarvitsijoiden kannalta. *Krüs*in ym. (2010) haastattelemista nuorista useat korostivat käyneensä taistelua yrittäessään selviytyä tukibyrokraatiassa ja palvelurakenteissa. (Krüsi ym. 2010, 283-284.) Yhteistoiminnan puute ja palvelujen sektoroituneisuus edesauttaa poiskäännyttämistä toisille toimijoille. Palveluketjujen puutteista johtuvia ongelmia on nostettu esiin, mutta sen sijaan eettisiä ja moraalisia puolia on huomioitu vähemmän. Asiakkaan ollessa avun tarpeessa käännäminen toisen toimijan vastuulle, joka puolestaan voi käännä eteenpäin, voi laukaista ketjun, jossa kukaan ei auta asiakasta. Tai asiakkaalla ei riitä enää voimavaroja avun hakemiseen. Toinen vaihtoehto on siirtää vastuu tilansa kohentamisesta asiakkaalle ilman, että siihen annetaan keinoja ja tukea. (Immonen ym. 2007, 69-70.)

Vaikka palveluun olisi helppo päästä, sen asettamat tavoitteet voivat olla korkeat asiakkaan näkökulmasta. *Törmä* (2009) jaotteli yksikköjä sen mukaan onko niihin pääsy (*tulokynnys*) ja palvelun tavoitteet (*palvelukynnys*) matalat vai korkeat. Huono-osaisempien hoitoon pääsystä ja päihdeklinioiden raittiustavoitteiden yhtäaikaisessa tehokkaassa toimimisessa on vaikeutensa. Palveluissa raittiusmotivaation vaatiminen liian aikaisessa vaiheessa voi vaikuttaa niihin hakemiseen joko niin, että asiakas jää kokonaan pois tai teeskentelee tavoitteensa. Silloin asiakkaan omat tarpeet ja motivaatio eivät kohtaa

palvelupaikan ideologian kanssa. Jotta kaikkein huono-osaisimmat saadaan pysymään hoidossa, voidaan hoidon tavoitteista joutua tinkimään, jolloin ne muuttuvat haittojen vähentämisen tapaisiksi. Sosiaalipoliittinen kynnyksysymys liittyykin suhtautumiseen marginaaliryhmiin. Marginaaliryhmiksi voidaan määritellä sellaiset, jotka eivät sovi palvelujärjestelmän toimintatapoihin. Päihdehuollon perusrakenteessa se näkyy ideologisenä eriytymisenä parempiosaisten raittiusparadigmaan ja huono-osaisten haittojen vähentämisen paradigmaan Niiden yhteen liittämässä asiakastasolla on haasteita. (Törmä 2009, 92-93, 116-118.134, 137.)

Palvelujen yksilölliset kynnystekijät voidaan karkeasti luokitella asiakkaan elinoloihin, päihteiden käyttöön ja laittomuuksiin liittyviin tekijöihin. Järjestelmä ei aina huomioi kokonaiselämäntilannetta, vaikka asiakkailla on usein ongelmia elämän kaikilla osaluilla, ei pelkästään päihteiden kanssa. Keskeisiä ongelmia ovat asunnottomuus, mielenterveysongelmat ja heikko elämänhallinta. Asiakkaille sovittujen aikojen noudattaminen voi olla vaikeaa ja psyykkisesti huonokuntoisilla ei ole aina pitkäjänteisyyttä palvelujen käytössä. Keskittymiskyky ja muistiongelmat voivat puolestaan vaikeuttaa hoitosuunnitelmissa pysymistä. Joskus myös itse ongelma on este avun saamiseksi siihen, kuten päihdeongelma voi olla este päihdepalvelujen käytölle. Päihteiden alaisena oleva voidaan käännättää pois palvelusta ja asioiden hoito sujuu päihtyneenä yleensä heikommin. (Törmä 2009, 107-109, 114.) Päihdeasiakkaita näyttää olevan vaikea saada palvelujen piiriin myös sen takia, että heihin kohdistuu kielteistä asennetta sosiaali- ja terveyspalvelujen työntekijöiden suunnalta. Torjuntaan voi vaikuttaa asiakkaan ulkoinen olemus tai käytetty päihde. (Nurvala ym. 2007, 117, 148-149.) Huono-osaisempia rajaavat pois myös joustamaton ajanvarauskäytäntö ja vain virka-aikana tapahtuva asiointi. (Nurvala ym. 2007, 149; Törmä ym. 2007, 122-124).

Asunnottomuus on yksi keskeinen palvelujen saamista heikentävä tekijä. (Nurvala ym. 2007, 147). *Krüsin* ym. (2010) Tutkimuksen tarkoituksena oli saada parempaa ymmärrystä siitä, millaisia sosiaalisia ja rakenteellisia esteistä huumeita käyttävät, kadulla elämäänsä viettävät nuoret kohtaavat etsiessään asuntoa. Kanadassa asuu arviolta noin 150 000 nuorta kadulla. Kadulla eläminen ja kodittomuus liittyvät terveysriskeihin, kuten päihteidenkäyttöön ja infektioihin. Moni haastatelluista nuorista kertoi, etteivät ole kokeneet saaneensa tarpeeksi tukea yrityksiinsä löytää turvallista paikkaa, jossa asua. Valtaosalle nuorista olemassa olevat ensisuoajat eivät ole tarkoituksenmukaisia. Ensisuoajan sääntöjä

pidettiin joustamattomana ja niiden yksityisyyttä puutteellisena, joten mieluummin valittiin yöpyminen muualla. Monelle nuorelle nollatoleranssi päihteiden suhteen asetti esteen saada tilapäisesti majoitusta sisätiloissa ja muodostaa luottamuksellista suhdetta työntekijöihin. Ensisuojissa majoittuminen nähtiin vaarallisena ja toivon menettämisenä päästä valtaväestön yhteisöön mukaan. Lähestymistapana nollatoleranssi selvästi rajoittaa useiden nuorten pääsyä yöpymään turvallisessa paikassa silloin, kun päihteiden käyttö kuuluu osana elämäntapaa. Tulokset osoittavat kodittomuuden tai marginaaliasuminen pysyvyyden ilman muita vaihtoehtoja. Asumispalveluita, jotka sisältävät turvallista ja matalakynnyksistä, haittojen vähentämiseen perustuvaa asumista, pidetään toimivana ratkaisuna nuorten asunnottomuuteen (Krüsi ym. 2010, 182-284, 286.) Myös Kärkkäinen (2005) on huomannut nuorten joukosta ryhmän, joka ei tunnu kuuluvan kenellekään, joten he viettävät aikaansa erilaisissa majapaikoissa, ystävillä ja rappukäytävissä. Heidän kohdalla jatkopaikan löytyminen on vaikeaa, sillä kaikki vaihtoehdot on jo käytetty. Asiantuntijoiden mukaan heille tarvittaisiin pieniä asumispalveluyksiköitä, joissa olisi tiivis tuki ja retkahtamiset olisivat sallittuja. (Kärkkäinen 2005, 306, 308.)

Yhteiskunnassa vallitseva kontrolli ja moraalinen tuomitseminen aiheuttavat palvelua tarvitsevalle psyykkisen kynnyksen ja päihteiden käyttäjät leimaavat myös itse itseään. Aina palveluun hakeutumisesta seuraavat hyödyt eivät ole suurempia kuin haitat, mikä voi olla perusteluna palveluun hakeutumattomuudelle. Käynti esimerkiksi terveysneuvontapisteissä paljastaa huumeiden käytön, ja moni pelkää ystävien tai sukulaisten näkevän asiointin. Satunnaiskäyttäjät pelkäävät myös leimaantuvansa huonokuntoisempiin asiakkaisiin. Pelkoa koetaan toisia asiakkaita kohtaan ja palveluissa vaarana on kohdata muita vältettyjä henkilöitä, esimerkiksi velkojia. Jos palveluihin ei uskalleta itse mennä, voidaan niitä käyttää muiden välityksellä. Erääksi kynnyskysymykseksi voi myös muodostua pelko viranomaisia kohtaan. Etenkin muista maista tulleilla asiakkailla voi olla epäluuloja viranomaisia vastaan. (Törmä 2009, 110-118.)

A-klinikkasäätiön Tampereella ylläpitämässä Matalan kynnyksen toimipiste *Matalassa* tehdyssä arviointitutkimuksessa selvisi, että alaikäisiä asiakkaita oli tavoitettu niukasti. Tämän uskotaan johtuvan siitä, että alaikäisillä joko on jo asiakkuus lastensuojeluun tai he eivät uskalla tulla sen pelossa. Alaikäistenkin kohdalla on tärkeää toimia matalan kynnyksen periaatteiden mukaisesti, eli anonyymisti ja asiakaslähtöisesti. Alaikäisten

kohdalla toimipiste pyrki kuitenkin voimakkaammin ylläpitämään kontaktia ja motivoimaan verkostotyöhön, sekä jakamaan vastuuta työryhmän kesken. Tärkeää on, että nuoren tietämättä ei tehtäisi ilmoituksia vanhemmille tai lastensuojeluviranomaisille, sillä silloin matalan kynnyksen periaate ei toteudu, eivätkä nuoret hakeutuisi vapaaehtoisesti palvelujen piiriin. (Kekki 2004, 74–75.) Lastensuojelulain tiukentunut ilmoitusvelvollisuus on kuitenkin ristiriidassa matalan kynnyksen toiminnan kanssa alaikäisten kohdalla.

Osa yhteiskunnan marginaalissa elävistä nuorista ei selväsiikään sovi useimpiin nuorisopoliittisiin toimiin ja nuorisopalvelujen ikärajoihin. He eivät myöskään tunnu sopivan tai löytävän aikuisille suunnattuihin palveluihin. Kuitenkin heidän tukemisensa on kaikkein kiireellisimpien asioiden kärjessä. Sen takia tarvitaan riittävästi sopivia palveluita marginaalissa oleville nuorille, jotta voidaan varmistaa, etteivät he luiskahda kokonaan ulos turvaverkosta. (Crimmens, Factor, Jeffs, Pitts, Pugh, Spence, & Turner 2004, 77.) Toisaalta taas *Nuorvalan* ym. (2007) mukaan nuorille ja hoidon suhteen ensikertalaisille tuntuu löytyvän palvelut helpommin kuin muille. Kuitenkin nuorten huumeidenkäyttö koetaan hankalana ja torjuva suhtautuminen näkyy järjestelmän toiminnassa. Nuoremmat myös osaavat vaatia, mikä voi koitua heidän hyväkseen. (Nuorvala ym. 2007, 135.)

Kynnyksenä kohtaaminen viranomaisten kanssa

Muurin (2008) tutkimus osoitti, että itse palvelun sijasta asiakkaan saamaa kohtelua on moitittu. Palvelua tuleekin tarkastella kokonaisuutena palveluprosessin osien sijaan, koska sen osatekijät ovat sidoksissa toisiinsa. (Muuri 2008, 30.) Myös *Toivon* tutkielmassa kansalaisten kohtamat epäoikeudenmukaisuuden kokemukset liittyivät viranomaisten toimintaan ja prosessin sujumattomuuteen. Tärkeänä pidettiin asiakkaan oikeuksia saada oikeaa tietoa ja palvelua sekä mahdollisuus oikaista päätöksiin perustuvaa virheellistä tietoa. Epäoikeudenmukaiseksi koettiin myös viranomaisten mahdollisuus muuttaa päätöstä samojen tietojen pohjalta. Kyse on henkilöiden välisestä vuorovaikutuksesta, jolloin tärkeänä pidetään asiakasta kunnioittavaa käytöstä viranomaisten suunnalta. (Toivo 116-117, 129-130.) *Krüs*in ym. (2010) mukaan moni kadulla elävistä nuorista kertoi, ettei ollut saanut tukea sitä etsiessään. Nuoret kertoivat myös sosiaalisista esteistä, kuten luottamuksen puutteesta nuorten ja työntekijöiden välillä sekä syrjinnästä etsiessään pysyvämpää asumismuotoa. (Krüsi ym. 2010, 283-285)

Asiakkaan odotukset palvelun suhteen eivät aina täyty. Epäoikeudenmukaisuutta voidaan kokea, jos palvelu ei vastaa tarvetta eikä asiakas koe saavansa siitä hyötyä. Palvelun sisällön voidaan myös kokea olevan eritasoinen suhteessa muihin. Laissa on lupaus monista palveluista ja etuuksista ja epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia voi syntyä, jos asiakas ei koe saavansa luvattuja palveluita tai etuuksia. Lain tulkinnasta voi asiakkaalla ja viranomaisella olla omat käsityksensä, mikä puolestaan voi johtaa kokemukseen, etteivät asiat ole toteutuneet luvatussa tavalla. Kokemus epäoikeudenmukaisuudesta kasvoi myös, kun tasa-arvon periaatteet eivät täytyneet, asiakasta ei kuunneltu tai valinnanmahdollisuudet olivat niukat. (Toivo 2009, 72-77, 90-91.) Myös *Anna Metterin* (2004) mukaan lait ja säädökset pitävät sisällään hyvinvointivaltion lupauksen ja niihin sisältyy tasa-arvo, tasapuolisuus ja selviytymismahdollisuuksien turvaaminen. Näin ihmisille muodostuu odotus niiden toteutumisesta. Kohtuuttomia tilanteita syntyy väliinpuotoamisesta silloin, kun palvelujärjestelmä kohtaa standarditapauksesta poikkeavan tilanteen. Sosiaaliturva ei näytäkään kattavan sosiaalisia riskejä. Vaikeuksien lisäksi ihmiset kokevat, että yhteiskunnan instituutiot suhtautuvat heihin välinpitämättömästi ja nämä kokemukset heikentävät ihmisten selviytymistä. (Metteri 2004, 6, 22, 61.)

Yhteenveto

Palvelujärjestelmän ulkopuolelle voidaan jäädä, jos ei osata etsiä sopivia palveluita tai palveluihin ei päästä. Monimutkaisessa palvelujärjestelmässä ei ole välttämättä helppoa löytää tietoa eri mahdollisuuksista tai vaihtoehtoisesti ei tiedetä omista oikeuksista palveluihin tai etuuksiin. Palveluihin pääsyn esteenä voivat olla rakenteelliset tekijät, kuten pitkät jonot tai asiakasvalikointi, jossa vain valmiiksi motivoituneimmat saavat tarvitsemansa palvelut. Tarvittavia palveluita ei aina ole tarpeeksi ja jonottamisen aikana tilanne voi pahentua. Monivaiheinen ja pitkäkestoinen arviointi voi olla raskasta heikossa kunnossa olevalle henkilölle. Myös epäselvä työnjako esimerkiksi päihdepalvelujen ja mielenterveyspalvelujen kesken voi jättää asiakkaan palvelujen ulkopuolelle. Päihdeongelmaisten kohdalla itse ongelma voi sulkea mahdollisuuden moniin tarvittaviin palveluihin. Asiakkaat voivat jättää hakemasta palveluihin, jos kokevat, ettei hyödyt ylitä haittoja. Pelko leimatuksi tulemisesta, sekä lastensuojelun toimenpiteistä voivat vaikuttaa siihen, ettei apua haeta. Yksilöllisiä kynnystekijöitä ovat muun muassa asiakkaalla käytössä olevat varat, kuten ajanvarauksesta ja matkustamisesta johtuvat kulut, sekä asiakasmaksut.

Erityisesti päihdeongelmaisilla ja muilla yhteiskunnan järjestelmään nähtynä marginaalisesti elävillä voi olla vaikeuksia käyttää palveluita. Elämänrytmi ei välttämättä sovi virastoaikana tapahtuvaan toimintaan. Sovittujen aikojen noudattaminen voi olla vaikeaa elämäntilanteesta johtuen, ja psyykkisellä huonokuntoisilla ei välttämättä ole tarvittavaa pitkäjänteisyyttä. Liian suuret tavoitteet tilanteeseen ja voimavaroihin nähden voivat vaikuttaa siihen, että palvelu katkeaa, eikä järjestelmä aina huomioi kokonaiselämäntilannetta. Epäoikeudenmukaisuuden tunteita voi syntyä, jos asiakas on kokenut, ettei häntä kuunneltu, työntekijät ovat käyttäytyneet epäsopivasti, valinnanmahdollisuudet olivat niukat, tai ei ole ollut mahdollisuutta oikaista virheellistä tietoa. Sosiaalipoliittisena kynnyksikysymyksenä voidaan nähdä miten suhtaudutaan marginaaliryhmiin, jotka eivät sovi palvelujärjestelmän toimintatapoihin. Haittojen vähentämisen ideologia hyväksyy erilaiset elämäntilanteet, ja tähtää toiminnallaan yksilöllisten ja yhteiskunnallisten haittojen minimoimiseen. Matalan kynnyksen palvelujen tarkoitus on edistää niiden henkilöiden pääsyä palveluihin, joille muiden palvelujen kynnykset ovat liian korkeat. Tavoitteena on edistää kohderyhmänsä asioita, tuoda tietoa heidän elämästään ja pyrkiä minimoimaan haittoja.

4 NUORTEN SYRJÄYTYMINEN

Nuorten syrjäytyminen on edelleen pinnalla oleva ja huolta herättävä asia yhteiskunnassa. Syrjäytymisen tarkastelu ei ole kuitenkaan yksinkertaista, sillä syrjäytyminen on kiistanalainen käsite ja sen määrittelemisen on vaikeaa. Syrjäytyminen nousi Suomessa ajankohtaiseksi sosiaalipoliittiseksi ja yhteiskunnalliseksi kysymykseksi jo 1980-luvun alussa. Syrjäytyminen on ollut pitkään ajankohtainen kysymys myös sosiaalipoliittisesti. Tieteellisessä keskustelussa käsitettä on pidetty hämäränä ja sen määrittely on vaikeaa. Syrjäytymisessä tarkoitetaan yleensä keskeltä reunoille joutumista, mutta se mitä tarkoitetaan keskuksella, jää usein määrittelemättä. Syrjäytymiskeskustelussa tulisi myös olla mukana syrjäytyneet sekä syrjäytymisen konstruoijat. Keskustelut olemassa olevan kuvaamisen lisäksi myös konstruoivat sitä. Syrjäytymiskeskustelu kuvaa yhtä paljon yhteiskuntaa kuin syrjäytymistä itsessään. Silloin kun analysoidaan syrjäytymistä, on oleellista tarkastella syrjäytyneiden suhdetta muuhun yhteiskuntaan. (Helne 2002, 5, 7-9.) On myös tärkeä huomioida, että syrjäytymisestä saatu tilastotieto riippuu siitä, miten syrjäytyminen määritellään (Myrskylä 2012, 2).

4.1 Syrjäytymistilastot

Syrjäytymisestä ei ole olemassa yksiselitteistä tilastotietoa, minkä takia tarkastelen nuorten elinoloihin liittyviä tilastoja yksittäisten riskitekijöiden mukaan. Riskitekijöinä voidaan pitää muun muassa koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olemista, toimeentulotuen pitkäaikaista saamista, asunnottomuutta, päihteiden ongelmakäyttöä ja vakavia mielenterveysongelmia. Modernissa yhteiskunnassa köyhyyttä on totuttu pitämään suhteellisena ja tilapäisenä tilana. Laman myötä köyhyys on kuitenkin pitkittynyt ja toissijaiseksi tarkoitettu sosiaaliturvasta on tullut ensisijainen toimeentulo. Samaan aikaan yhteiskunnan tavanomaisten elinolojen saavuttaminen on käynyt yhä vaikeammaksi. Etenkin jos köyhyyteen liittyy epätavallinen elämäntapa tai kulttuuri, niin uhkana on joutuminen yhteiskunnan ulkopuolelle. (Raunio 1995, 114, 196.)

Toimeentulotukea sai Suomessa vuonna 2009 kuukausittain keskimäärin 115 000 kotitaloutta ja sitä myönnettiin yhteensä 238 755 henkilölle. Erityisesti nuorten aikuisten

kohdalla on huolestuttavasti ilmennyt toimeentulotukitarpeen kasvua. Toimeentulotuen saajien määrä nousi eniten 18-29-vuotiaiden ikäluokassa ja tämä ryhmä kattoi 27 prosenttia kaikista toimeentulotukea saavista henkilöistä. Toimeentulotukea saaneista yksinäisten henkilöiden kotitalouksia oli 71 prosenttia ja miesten osuus oli hieman suurempi kuin naisten. (Virtanen & Kiuru 2010.) Toimeentulotukea sai vuonna 2009 lähes 20 000 (9 prosenttia) tamperelaista henkilöä (Tampereen kaupunki 2010, 93). Eli tamperelaisista 18-29-vuotiaista noin 5000 sai toimeentulotukea vuonna 2009, jos neljäsosa toimeentulotuen saajista oli nuoria.

Alkuvuonna 2012 ilmestyneessä *Elinkeinoelämän valtuuskunnan analyysissa Pekka Myrskylä* käsittelee nuorten syrjäytymistä tarkastellen työttömänä ja työvoiman ulkopuolella olvien nuorten määriä Tilastokeskuksen työssäkäyntitilaston kautta. Analyysi koskee 15-29-vuotiaita, joilla ei ole peruskoulun jälkeistä tutkintoa, eivätkä he ole opiskelemassa tai työelämässä. Lapsiaan kotona hoitavia naisia ei lasketa tässä tutkimuksessa syrjäytyneiden joukkoon. Rekisteritietoja on niukasti päihde- ja mielenterveysongelmien sekä rikollisuuden takia ulkopuolella olevien määräästä, koska tietoja on kerätty vähän ja tutkimukset tavoittavat näitä nuoria huonosti. Rekisteritietojen puuttumisen takia analyysi tarkistelee syrjäytymistä työelämän ulkopuolella ja koulutusta vailla olevien nuorten tilastotietojen kautta. (Myrskylä 2012, 2-3.)

Myrskylän luokittelun mukaan vuonna 2010 noin 5 prosenttia 15–29-vuotiaista nuorista oli syrjäytyneitä. Naisia määräästä on kolmasosa ja miehiä kaksi kolmasosaa. Lähes neljännes syrjäytyneistä on vieraskielisiä. Työttömiä työnhakijoita oli vuonna 2010 noin 19 000 nuorta ja työvoiman ulkopuolella noin 32 500. Myrskylän mukaan nämä ulkopuoliset nuoret eivät ole töissä tai opiskele, eikä kukaan tiedä keitä he ovat ja mitä tekevät. Hän näkee myös koulutuksen ensisijaiseksi keinoksi nostaa nuoret takaisin työmarkkinoille. Mitä kauemmin nuori on ollut syrjässä, sitä pienempi ovat todennäköisyys, että hän suorittaa perusastetta korkeamman tutkinnon. (Myrskylä 2012, 2.) Myös huostaanotettujen kohdalla luvut olivat suurempia verrattuna muuhun ikäluokkaan, sillä vuonna 2006 huostaan otetuista 15-24-vuotiaista lähes viidesosa ei ollut tilastokeskuksen mukaan töissä tai opiskellut, mutta eivät myöskään olleet työttömiä (Heino ym. 2010, 276). Nuoren tilanne voi silti olla parempi huostaanoton ansiosta. Ehkä tärkeintä olisi huomioida pitkäkestoisen tuen tarve vielä huostaanoton purkamisen jälkeen.

Syrjäytyneiksi luokiteltujen joukkoon kuuluu *Myrskylän* mukaan esimerkiksi urheilijoita, oppilaitoksiin hakevia nuoria, omaishoitajia, tulottomia taiteilijoita ja pimeää työtä tekeviä, jotka eivät näy opiskelija-, työeläke tai verotusrekistereissä. (Myrskylä 2012, 3.) Toisaalta *Heinon* ym. (2010) mukaan tilastokeskuksen rekisterin ulkopuolelle jäävät kuitenkin myös ne nuoret, jotka ovat tutkintoon tähtäämättömissä koulutuksissa tai muissa työllistämispalveluissa, kuten työpajoilla (Heino ym. 2010, 276). Silloin on vaikea katsoa nuoren olevan kadonnut palveluista. On myös hyvä huomioida, että nuoret liikkuvat enemmän työmarkkinoilla etsien omaa urapolkuaan ja tähän väliin voi mahtua useitakin lyhytkestoisia työttömyysjaksoja. Nuorisotyöttömyys ei ole silloin haitallinen asia, jos se johtuu nuorten omasta liikehdinnästä työmarkkinoilla. Vakavammaksi se muodostuu silloin, kun nuori ei pääse ollenkaan työelämän alkuun koulutuksen tai vähäisen työkokemuksen takia. (Tilastokeskus 2012, 5.2.)

Tampereella oli 2009 vuonna 16-24-vuotiaita yhteensä noin 30 000. Koulutuksen ulkopuolelle jäi vuonna 2009 tamperelaisista 17—24 -vuotiaista naisista kahdeksan prosenttia ja miehistä yksitoista prosenttia. Nämä nuoret eivät olleet sinä vuonna opiskelijoita eikä heillä ollut perusasteen jälkeistä tutkintoa. Työttömyysaste oli vuoden 2010 lopussa Tampereella 13,9 prosenttia ja nuorisotyöttömiä oli enemmän kuin muissa suurissa kaupungeissa. Masennus on lisääntynyt kaikissa ikäluokissa ja tamperelaisista 18-24-vuotiaista vajaa seitsemän prosenttia kärsii depressiosta. Kodin ulkopuolelle sijoitettiin vuonna 2009 alle 18-vuotiaita lapsia 623. (Talous ja strategiaryhmä 2011, 8, 16.)

Tampereen kaupungin selvityksen mukaan yksinäisiä asunnottomia oli vuoden 2009 lopulla 614 henkilöä, joista hieman yli puolet asui tilapäisesti tuttavien tai sukulaisten luona. Nuorten alle 25-vuotiaiden asunnottomuus näytti vähentyneen ja heitä oli vuonna 2009 112⁷. Asunnottomien maahanmuuttajien ja vankilasta vapautuvien henkilöiden määrä oli kuitenkin kasvanut, ja molemmista ryhmistä löytyi 19 henkilöä. (Lehtinen 2010.) Asunnottomien määrä on laskenut Tampereella muutaman vuoden aikana runsaasti. (Talous ja strategiaryhmä 2011, 8-9.) Tampereen kaupunki on osallistunut *Asunto ensin – periaatteella* toimivaan *Nimi ovesa 2010-2012* hankkeeseen ja on sitoutunut tarjoamaan vuoteen 2011 mennessä 110 asuntopaikkaa pitkäaikaisasunnottomille. Tavoitteena on ollut puolittaa asunnottomuus kaudella 2009-2012, sekä päihdepoliittisina toimenpiteinä

⁷ Vanhempien luona asuvia ei lasketa asunnottomiksi (Lehtinen 2010.)

vähentää asunnottomuutta päihteidenkäytön lisääntymisen estämiseksi. (Asunto ensin 2012.) Pitkäaikaisasunnottomien asuttaminen kannattaa myös taloudellisesti. Tampereen yliopiston tekemän selvityksen mukaan Vantaan kaupunki säästi yli 1,6 miljoonaa euroa asuttamalla vuosina 2008-2011 yhteensä 118 pitkäaikaisasunnottomia. Säästöjä syntyi pääasiassa muiden palvelujen käytön vähenemisestä. (Yle Helsinki 2012.)

Huumeisiin liittyviä kuolemia oli 2007 vuonna Suomessa yhteensä 234. Niistä reilu puolet oli tapaturmaisia yliannostuskuolemia. Erityisesti opioidien määrä yliannostuskuolemista oli suuri. Toinen huolestuttava seikka oli sekakäytön määrä, sillä bentsodiatsepiinit ja alkoholi liittyivät useisiin tapauksiin. Luvut huumekuolemista vaihtelevat sen mukaan, mitkä tekijät siihen lasketaan mukaan. Salasuo ym. (2009) tutkimuksessa huumekuolemia on tarkasteltu alla olevien tekijöiden mukaan. (Salasuo, Vuori, Piispa & Hakkarainen 2009, 47-48.)

HUUMEISIIN LIITTYVÄTKUOLEMAT (N=234)

Henkirikokset (N=6)

Itsemurhat (N=45)

Sairaudet (N=20)

Muut tapaturmat(N=21)

Tapaturmaiset yliannostuskuolemat (N=142)

Huumeperäiset kuolemat (N=83)

Huume- ja alkoholiperäiset kuolemat (N=59)

Tampereella vuonna 2009 oli laittomia huumeita kokeillut ainakin kerran 7,3 prosenttia 8.- ja 9.-luokan oppilaista. Tamperelaisista 15-24-vuotiaista nuorista oli vuonna 2009 päihdesairauksien vuoksi hoidossa 0,4 prosenttia ikäluokista. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2012.) Vuonna 2010 Tampereella *A-klinikkasäätiön terveysneuvontapiste Nervissä* oli käynyt 15-29-vuotiaita yhteensä 342 eri henkilöä (Terveysneuvontapiste Nervi 2010, 9). Säännöllisesti huumeita käyttävien määrää on vaikeaa arvioida, sillä rikostilastot ja palveluista kerätyt tilastot eivät tavoita kaikkia huumeidenkäyttäjiä. Osa huumeiden käyttäjistä voi olla monenkin palvelun piirissä ja osa taas ei minkään.

4.2 Syrjäytymiskeskustelu

Syrjäytyminen on tulos pitkäaikaisesta kehityksestä, minkä takia sen taustamekanismeja on vaikea tunnistaa. Syrjäytyneiden kategorisointi tiettyjen muuttujien kautta on hankalaa, sillä esimerkiksi kaikki työttömät eivät ole syrjäytyneitä. Sen sijaan sosiaalipolitiikan näkökulmasta on erotettava perustaviin elämän hallinnan ongelmiin liittyvä syrjäytyminen normaalimmasta syrjässä olemisesta. Ihminen voi olla syrjäytynyt yhteiskunnan tietyistä osatekijöistä, kuten vallitsevasta kulutuksesta tai yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta, mutta hän pystyy silti hallitsemaan elämäänsä. Eniten vaikeuksissa ovat ne henkilöt joilla on paljon ongelmia ja heikko elämänhallinta. Heihin ei myös vaikuta niin paljon yleinen yhteiskunnallinen tila. Syrjäytymistä lisää sivuun jääminen useilta elämän osa-alueilta, ongelmien päällekkäisyys ja kasaantuminen, sekä niiden keston pitkäaikaisuus. (Raunio 1995, 101-102.)

Yleensä nuoruudessa ilmenevä epäsosiaalinen käytös hiipuu aikuistumisen myötä. *Lea Pulkkinen* (1997) mukaan esimerkiksi rikollisuuden huippuikä on 17-18-vuotta, mutta rikollinen toiminta vähenee huomattavasti 30 vuotta täytettyä (Pulkkinen 1997, 43). *Anna Rönkä* vertaili puolestaan *Lapsesta aikuiseksi* tutkimuksessa 27-vuotiaiden ongelmaprofiilia 36-vuotiaiden ongelmaprofiiliin, ja tutki ongelmien kasaantumisen pysyvyyttä työuran, alkoholinkäytön sekä epäsosiaalisen käyttäytymisen kautta. Profiilit näyttivät tässä vaiheessa pysyneen kuitenkin kohtuullisen samoina. Vakaa työura nuorella aikuisella ennusti parempaa selviytymistä myöhemmin. Sen sijaan pelkästään epävakaa ura ei ennustanut sosiaalisia ongelmia. Yksittäiset ongelmat merkitsivät usein lieviä ongelmia myöhemmin. (Rönkä 1997, 167-169.)

1990-luvun lama kohteli kuntia eri tavoin ja osa kunnista oli vielä 2000-luvun alussa taloudellisessa ahdingossa. Kunnat tekivät erilaisia strategioita selviytyä lamasta, joten kuntien välillä näkyy erisuuntaisia linjauksia myös sosiaali- ja terveyspalvelujen välillä. Pienentyneet resurssit vaikuttivat palvelutarjontaan siten, että tiettyjen poliittisilta voimilta heikkojen ryhmien, kuten päihde- ja mielenterveysongelmaisten palvelut heikkenivät muita enemmän. Kuitenkin sosiaali- ja terveyspalvelut osoittautuivat vakaaksi ja turvalliseksi lamavuosina supistuksista huolimatta. (Simpura 2003b, 180-181.) Edellisen laman laskuja maksetaan silti edelleen ja hintana on ollut lasten ja nuorten syrjäytyminen ja pahoinvointi. (Eronen ym. 2010, 196). *Lapsesta aikuiseksi* -tutkimuksessa lama-ajasta näyttävät

selviytyvän parhaiten he, jotka ovat hyvin kiinni työelämässä ja joilla ei ole ollut nuorena aikuisena vakavaa ongelmakäyttäytymistä. Laman vaikutukset näyttävät kohdentuvan heihin, joiden elämänkulkuun on kasaantunut jo aiemmin vaikeuksia. (Rönkä 1997, 170.)

Sosiaalipolitiikan tutkijan *Tuula Helne* (2002) tarkastelee väitöskirjassaan *Syrjäytymisen yhteiskunta*, mistä todella puhutaan, kun puhutaan syrjäytymisestä. Tutkimus käsittelee syrjäytyminen – käsitettä ja sen konstruointumista sosiaalisesti ongelmaksi. Syrjäytymisdiskurssit sisältävät useita paradokseja, joita tutkimuksessa halutaan osoittaa. Itse syrjäytymispuheella vedetään rajoja ja hajotetaan yhtenäisyyttä. Yhteisöllisyys on normitettua, eikä sen takia hyväksytä helposti edes syrjäytyneiksi katsottujen omia yhteisöjä. Syrjäytyneistä puhuminen passiivisina henkilöinä tukee myös yhteiskuntapolitiikan keskittymistä aktivointiin. (Helne 2002, ix-x, 4.) *Raitakarin* (2004) mukaan syrjäytymisvaarassa olevien nuorten opastaminen parempaan elämänhallintaan tuottaa määritelmän keskuksen ja marginaalin välillä, sekä kuka ohjeistaa ja kuka ei hallitse arkea. Tällöin myös epätyypilliset elämänurat näyttävät entistä huonommille. Elämänhallintapuhe voi pahimmillaan johtaa huono-osaisten luokitteluun ja näkemykseen siitä, ettei nuorilla ole motivaatiota. Silloin kuitenkin jätetään huomioimatta miten vaikeissa olosuhteissa marginaaliryhmät elävät arkeaan. Instituutioiden isona haasteena on antaa nuoren tarinalle tilaa, vaikka se ei vastaisi kaikkia toiveita. Hyvä kysymys on hallitsevatko instituutiot nuoren elämää vai auttavatko ne selviytymään elämässä. (Raitakari 2004, 73.)

Raitakari (2004) pohti tutkimuksessaan, että nuorten omaa käyttäytymistä pidettiin sosiaalisten ongelmien perustana ja ongelmien uskottiin ratkeavan muuttamalla käyttäytymistä. Silloin elämänhallintaan viittaaminen tuottaa näkemyksen siitä, että arjen ongelmat ovat tahto- ja käyttäytymiskysymyksiä. Jos nuori haluaa toteuttaa erilaista arkea, täytyy hänen ansaita vapaus yhteiskunnallisesti ja taloudellisesti. Nuori joutuu tekemään enemmän selontekoja elämäntavastaan, jos on esimerkiksi työvoimatoimiston tai sosiaalityön asiakas, kuin sellaiset nuoret, joilla ydinperhe suojaa arjen. (Raitakari 2004, 59, 69.) Nuori voi myös kokea, että palvelut rajoittavat enemmän kuin antavat. Esimerkiksi pelkän perusasteen tutkinnon varassa olevien nuorten ei välttämättä edes kannata hakeutua työttömäksi työnhakijaksi, sillä heillä on rajatut mahdollisuudet saada työmarkkinatukea, ja työvoimahallinnon mukaan heidän tulee ensisijaisesti hakeutua koulutukseen. Tästä voi seurata se, että työhaluisetkin jäävät ulkopuolelle. (Myrskylä 2012, 9.)

Pelkoa koetaan syrjäytyneitä kohtaan, mutta myös syrjäytyneet itsekin pelkäävät. Pelon tunteessa on uhkana, että se kääntyy vihaksi sen kohteita vastaan. Syrjäytymisestä puhuessa on huomattava ero puhutaanko syrjäytyneiden omasta tai heidän kanssaan elämisestä syntyneistä kokemuksista eli ”eletystä syrjäytymisestä”, vai korvaantuuko se mielikuvilla eli ”puhutulla syrjäytymisellä”. Virheellisiä käsityksiä voi oikaista syrjäytyneiden omat kertomukset, mutta henkilöt eivät monesti halua puhua tai heitä ei kuulla. Syrjäytymisestä puhuttaessa keskustelijoilla on vastuu niistä mielikuvista, joita se herättää, sillä pahimmassa tapauksessa ne voivat johtaa vääränlaisiin toimenpiteisiin. Näin peloista voi tulla itseään toteuttavia ennusteita. (Helne 2002, 52, 155.)

Pyrkimykset palauttaa syrjäytyneet keskukseen ei olekaan aina yhtä voimakasta kuin annetaan ymmärtää. Myös kaikkein huono-osaisinten kohdalla on puhuttu luovuttamisesta sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan osalta, sillä ne eivät pysty palauttamaan heitä yhteiskuntaan. (Helne 2002, 53.) *Tampereen A-klinikkasäätiön* matalan kynnyksen toimipisteen *Matalan* työntekijät ilmaisivat huolensa niistä huumeita käyttävistä nuorista, joilla ei ole kontaktia mihinkään palveluun, kuten *terveysneuvontapiste Nerviin*. Huumeiden käytön aloittamisen ja huumeidenkäyttäjille tarkoitettujen palvelujen piiriin hakeutumisen välillä on pitkä viive. Myöskään poliisirekisterissä ei näy montaa alaikäistä huumeidenkäyttäjää. Vaikka esimerkiksi puhtaiden välineiden vaihtoa alaikäisille on arvosteltu, on se silti nähty tärkeänä ja perusteltuna haittojen minimoimiseksi. (Kekki 2004, 75–76.)

Työsuuntautuminen on alkanut näkyä voimaakasti puheissa ja toimenpiteissä, joita on kuvattu käsitteellä ”workfare”. Osallisuudessa (inclusion) ja syrjäytymisen ehkäisyssä (exclusion) painotetaan työelämää. Painopiste on muuttunut kaikkia kansalaisia koskevista universaaleista sosiaalisista oikeuksista talouskasvun tukemiseen, kuten työhön osallistumisen maksimointiin. Joidenkin näkemysten mukaan sosiaaliturvan tason tulisi olla mahdollisimman alhainen, jotta se houkuttelisi työn tekemiseen. Tämä kuitenkin kasvattaisi yhteiskunnallisia eroja ja syventäisi sitä kautta syrjäytymistä. (Kajanoja 2003a, 202-203.) Nuoruuteen liittyvät sosiaalipoliittiset toiminnot keskittyvät koulutukseen ja ammattiin liittyvien valintojen tukemiseen, ja johdattamaan nuoret koulusta työelämään. Kyseenalaista on miten nämä palvelut vastaavat nuorten arkisiin tarpeisiin ja toiveisiin. (Julkunen 2003, 400.) Ajankohtaista näyttääkin olevan huoli nuorten jäämisestä työelämän

ja koulutuksen ulkopuolelle. Asia on tärkeä, mutta vähemmän näkee toimenpide-ehdotuksia vaihtoehtoisista reiteistä kuin koulutuksen tai työn kautta tapahtuvasta aktivoinnista ja kuntoutuksesta⁸. *Raitakari (2004)* onkin tutkimusaineistonsa kautta pohtinut vaientaako nuoren oman äänen nuorten parissa työskentelevien ammattilaisten yhteiskunnallinen velvollisuus laittaa heidät työ- ja koulutuspaikoille (Raitakari 2004, 58). Workfare näkyy käytännössä.

Lastensuojelu

Nuorten siirtymää lapsuudesta aikuisuuteen on yhteiskunnallinen ja kulttuurinen ilmiö, johon liittyy odotuksia toivotusta elämäntavasta ja kunnon kansalaisuudesta, kuten opiskelusta, työpaikan saamisesta ja perheen perustamisesta. Nuoren elämänhallintaa tuetaan eri instituutioissa, jotka voidaan jakaa yleisiin (kuten koulut) ja korjaaviin (kuten lastensuojelu) toimintoihin. Tavoitteena on ohjata syrjäytyneitä nuoria keskustaan ja valistaa marginaaleja. (Raitakari 2004, 56.) Vuonna 2009 *Tampereen kaupungin Etsivän työn* prosessiasiakkaista noin kolmasosa oli ollut lastensuojelun asiakkaana. Myös omassa aineistossani yli puolet ilmoitti olleensa lastensuojelun toimenpiteissä. Lastensuojelukokemukset voivat vaikuttaa siihen miten nuoret suhtautuvat aikuistuessaan viranomaisiin ja järjestelmään⁹, joka voi osaltaan vaikuttaa palvelujärjestelmässä asioimiseen. Erityisesti vastentahtoisten kokemusten kautta luottamuksen saaminen voi viedä aikaa. Toisaalta pitkään laitoksissa olleille täysi-ikäistyminen tarkoittaa uudenlaista opettelua palvelujärjestelmässä toimimiselle.

Suomessa on avohuollon piirissä noin 80 000 ja sijaishuollossa noin 17 000 lasta ja nuorta. Syynä lastensuojelun toimiin ovat nuoren oma riskialtis käyttäytyminen tai erilaiset ongelmat vanhemmilla, joiden takia he eivät kykene huolehtimaan lapsesta. (Myrskylä 2012, 7.) Sosiaalityön tutkijan *Tarja Pösön (2007)* mukaan lastensuojelun palveluilla on kaksijakoinen tehtävä tukea ja kontrolloida asiakkaita. Nämä tehtävät ovat samanaikaisia, mutta painotus voi vaihdella työn perustehtävästä, toimintakulttuurista ja asiakkaan tarpeista riippuen. Lastensuojelun toimenpiteet voivat olla joskus vastoin asiakkaan tahtoa, ja tarkoituksena on suojella lasta itseltään tai vanhemmiltaan. ”Lastensuojelu lähtee aina

⁸⁸ Kuten työpajatoiminta ja kuntouttava työtoiminta.

⁹ Avaan aihetta enemmän luvussa 6.

ongelmasta” ja sen luonne ja vakavuus vaihtelee tulkinnasta ja tehtävän toteutuksesta riippuen. (Pösö 2007, 65-66, 76.)

Lastensuojelu voidaan Pösön mukaan jakaa suojeluun pyrkivään sekä hyvinvointiin painottuvaan lastensuojelun. Suojeluun pyrkivän lastensuojelun tarkoituksena on poistaa ongelmatilanteet ja riskit elämästä. Hyvinvointia painottava lastensuojelu puolestaan keskittyy hyvinvoinnin edistämiseen perheen ja lapsen edun mukaisesti. Lastensuojelun toiminnan painotus voidaan nähdä yhteiskunnallisena reaktiona, joka kertoo, mitä pidetään sopimattomana. Pohjoismainen ja suomalainen lastensuojelu on hyvinvointipainotteista, jossa suojelu on yksi osatekijä. Keskiössä on lasten ja perheiden hyvinvoinnin tukeminen. Siihen kuuluu paljon vapaaehtoisuutta, ja tukea annettavien asioiden kirjo on laaja. Osa lastensuojelun ongelmista hoituu sukulaissuhteiden ja verkostojen avulla, eivätkä kaikki tapaukset edes tule lastensuojelun virallisen tiedon piiriin. (Pösö 2007, 72, 75, 77-79.)

Huostaanotto on lastensuojelussa viimesijainen toimi, joka täyttyy vasta sitten, kun muut olemassa olevat auttamiskeinot on käytetty, niitä ei ole tai ne ovat epätarkoituksenmukaisia. Huostassa olleet kuuluvat nuorina aikuisina riskiryhmiin tiettyjen tekijöiden osalta, vaikka huostaanotto ei itsessään vielä tarkoita, että ongelmia ilmeneisi. *Heinon ja Johnsonin* (2010) tutkimuksessa todettiin, että huostassa olleet suorittivat ikäluokkaansa verrattuna pidempään peruskouluopintojaan, menivät myöhemmin jatko-opintoihin, heillä oli pienempi todennäköisyys suorittaa tutkinto ja he olivat nuorina aikuisina useammin työttömänä. (Heino & Johnson 2010, 274, 267, 276.) *Pekka Myrskylän* (2012) mukaan muihin nuoriin verrattuna huostassa olleita nuoria vaivaa myöhemmin enemmän ulkopuolisuus ja asunnottomuus. Lasten syrjäytymisriski kasvaa niissä kodeissa, joissa vanhemmat ovat työttömiä tai ulkopuolisia tai vanhemmilla on alhainen sosioekonominen asema ja heikot kotiolut. Perheiden tukeminen ja varhainen puuttuminen on tärkeää syrjäytymisen ehkäisyssä. (Myrskylä 2012, 7-8.)

Heinon ym. (2010) tutkimuksen mukaan huostassa olleista 18-24-vuotiaista yli puolet asui yksin. He kuitenkin olivat muita ikäluokkia varhaimmin parisuhteessa tai asuivat oman lapsensa kanssa¹⁰. Suurin osa huostassa olleista nuorista oli nuorina aikuisina palkkatyössä, perustanut perheen, jatkanut opintojaan tai oli armeijassa. Yhteiskuntaan

¹⁰42 prosenttia naisista asuu 24-vuotiaana oman lapsen kanssa, koko ikäryhmän noin 20 prosenttia¹⁰. (Heino ym. 2010, 279.)

parhaiten näyttivät sijoittuneen alle 12-vuotiaana perhehoitoon sijoitetut. Heikoiten kiinnittyneitä olivat teini-iässä laitoshoitoon sijoitetut miehet, joista neljäsosa oli työttömänä tai eläkkeellä, ja neljäsosa oli rekisterien ulkopuolella 23–24-vuotiaana. Siirtymävaiheessa nuoruudesta aikuisuuteen tulisi julkisen vallan tarjota pitkäjänteistä tukea nuorille. Tutkimustulosten mukaan jälkihuoltoa tulisi vahvistaa ja tukea tarvitseville tarjota sitä vielä 21 vuotta täyttämisen jälkeenkin, jotta helpotetaan huostaan otettujen kiinnittymistä yhteiskuntaan. Korjaavat ja kuntouttavat toimet voidaan nähdä seuraavan sukupolven kautta katsottuina ennaltaehkäisevinä toimintoina. (Heino ym. 2010, 278–279, 282-283, 286–287.)

Vaikka Suomessa lastensuojelun piiriin kuuluu suhteessa suuri määrä henkilöitä, niin lastensuojelusta ja sijaishuollon järjestelmän toiminnasta ja vaikuttavuudesta saatua tietoa on vähän ja se on pirstaleista. Ei tiedetä tuottaako lastensuojelu tarkoituksenmukaista etua vai onko haitta hyötyä suurempi. Tärkeää olisi saada tietoa, onnistuuko lastensuojelu tehtävässään ja mitä toiminnan kautta tapahtuu. Lasten hyvinvoinnin kasvusta puhutaan lastensuojelutilastoihin viittaamalla. Tarvitaan kuitenkin pohdintaa mistä tilastot on tehty ja mistä muusta kuin viranomaistoiminnasta ne kertovat. Lastensuojelussa tarvitaan virallisen tiedon lisäksi yksityistä ”toista tietoa”, sekä hämmästyä ja ymmärtämistä. (Pösö 2007, 79-82.)

4.3 Tampereen kaupungin Etsivä työ ja KRIS-Tampere

Esittelen vielä *Tampereen kaupungin Etsivän työn ja KRIS-Tampereen* toimintaa, joiden kohderyhmän nuoria osallistui tutkimukseen. *Ammatillisen etsivän työn* käsitteellä tarkoitetaan palkkatyönä tehtäviä työmuotoja, erotuksena vapaaehtoistoimintaan perustuville katupartioinnille ja huoltopäivystykselle. Suomessa *ammattillinen etsivä työ* perustuu norjalaiseen kenttätyömalliin, jossa apu viedään sinne, missä nuoret viettävät aikaansa (ks. Hjort 1995). Työn tavoitteena on motivoida ja tukea nuoria tavoitteissaan. Työntekijöillä ei ole kontrollivoitetta, eikä heidän kauttaan saada aineellista apua. Päättävänä on löytää riskiryhmässä eläviä nuoria, sekä heitä, jotka eivät osaa, tahdo tai pysty hakeutumaan palvelujen piiriin. Pyrkimyksenä on tarpeeksi varhain tarjota apua ja ohjata muitten palvelujen piiriin rinnalla kulkien. Työn kannalta oleellista on kattava palvelujärjestelmä ja sujuva yhteistyö sen toimijoiden kanssa. Tarkoituksena on tuoda

tietoa kentältä nuorten tarpeista ja edesauttaa sopivien palvelujen kehittämisessä. (Huhtajärvi 2007, 446, 449, 455.) Pyrkimys integroida nuoret olemassa olevien sosiaalipalveluihin, voi joskus olla hankalaa palveluissa esiintyvien marginalisoivien tekijöiden vuoksi (Nissen & Vinum 2006). Sen takia tiedon tuominen nuorten tarpeista ja palvelujärjestelmän puutteista on tärkeää.

Crimmensin ym. (2004) tutkimuksen päämääränä oli osoittaa Iso-Britanniassa sosiaalisesti syrjäytyneiden nuorten parissa kadulla tehtävän nuorisotyön luonne ja vaikuttavuus. Vaikeasti tavoitettaviin tai muuten haastaviin nuoriin kohdistuva katutyö olisi hyvä olla pitkäkestoista ja joustavaa, eikä ennalta määrätyn pituisia. Työssä täytyy varautua odottamaan, ennen kuin tuloksia alkaa näkyä. Kadulla tapahtuvassa nuorisotyössä työntekijöiden tulee olla kykeneviä kohtaamaan nuoret kunnioittavasti ja ymmärtämään yksilölliset tilanteet. Heiltä täytyy myös löytyä kykyä sietää työstä aiheutuvia turhautumisia. (Crimmens ym. 2004, 76-77.) Kenttätöiden tarkoituksena on olla pitkäjänteistä ja suunnitelmallista työtä, joten se toimii huonosti, jos tavoitteena on pikaisesti vaihtaa paikkaa aina sen mukaan, mistä meteliä kuuluu. Kenttätö etenee alueen valitsemisesta sen kartoitukseen. Etsivän työn työntekijät liikkuvat ilta- ja viikonloppupainotteisesti nuorten suosimissa paikoissa, kuten kaduilla, ostoskeskuksissa ja kahviloissa. Nämä paikat ovat nuorten reviiriä, jossa työntekijöillä ei ole valtaa, vaan halukkuus olla yhteydessä on nuorista itsestään kiinni. Vapaaehtoisuuden lisäksi oleellista on vaitiolovelvollisuus. Se helpottaa kontaktin luomista vaikeissa elämäntilanteissa oleviin ja osaltaan suojaa kentällä olevia työntekijöitä. Etsivä työ perustuu humanistiseen ihmiskäsitykseen ja välttää ongelmakeskeistä ajattelua, leimoja ja diagnooseja. (Huhtajärvi 2007, 446-447, 449-450.)

Crimmensin ym. (2004) tutkimuksen mukaan, kadulla tapahtuva nuorisotyö tarjoaa yhden tavan monista kontaktin luomiseen ja työskentelyyn tuloksekkaasti sosiaalisesti syrjäytyneiden nuorten kanssa (Crimmens ym. 2004, 78). Myös *Nissenin ja Vinumin* (2006) mukaan kadulle vietävä sosiaalityö on nähty toimivana keinona syrjäytymistä vastaan. Sille ei kuitenkaan anneta tarpeeksi tilaa, jos vallitseva poliittinen ilmapiiri on uusliberalistinen ja konservatiivinen. Kadulla tehtävä työ voi kohdata erilaisia asenteita, jotka voivat muodostua poliittisten ja ideologisten ajatusten yhteentörmäämisestä. Ne voivat sivuta esimerkiksi järjestystä, totuutta ja hyvää elämää koskevia teemoja. Kadulla tehtävä työ (street-level) ei ole pelkästään yksi taso organisaatorakenteessa, eikä se ole

niin konkreettinen kuin kielikuva antaisi ymmärtää. Katu itsessään on monimuotoinen ympäristö. Sen kautta voidaan tarkastella ideologisia ristiriitoja paikallisissa toimintatavoissa ja tehdä ne näkyviksi. (Nissen ym. 2006)

Etsivästä työstä ei ole julkaistu Suomessa paljon tutkimuksia tai teoksia. Etsivän työn perusteoksena voidaan pitää Norjassa etsivänä työntekijänä toimivan psykologin *Haldis Hjortin* (1995) kirjaa *Etsivän työn psykologia*. Etsivästä työstä on tehty muutamia opinnäytetöitä. Esimerkiksi *Outi Auvinen-Tornberg* (2008) on tehnyt sosiaalipolitiikan pro gradu tutkielman nuorten parissa tapahtuvasta etsivästä kenttätyöstä. *Auvinen-Tornbergin* opinnäytetyössä on myös kattavasti kerrottu etsivän työn juurista, jotka ulottuvat Suomessa 1900-luvun puoliväliin, esimerkiksi 1960-luvun jengityöhön (ks. Auvinen-Tornberg 2008). Tampereen etsivän nuorisotyön alusta asti 17 vuotta kenttätyötä tehnyt *Piia Huhtajärvi* (2007) on kirjoittanut kattavan kuvauksen Tampereella tehtävästä ammatillisesta etsivästä työstä *Hoikkalan ja Selinin* toimittamassa teoksessa *Nuorisotyötä on tehtävä*. Etsivän työn menetelmässä on myös paljon yhteistä sosiaalipedagogiikan ja sosiokulttuurisen innostamisen kanssa. Etsivän työn toinen aalto alkoi vuonna 2008, kun opetus- ja kulttuuriministeriö aloitti etsivän työparityön hankeavun jakamisen. 2011 vuonna voimaan astuneessa nuorisolaissa mainitaan etsivä työ ensimmäistä kertaa ja määritellään sen tehtäväksi tavoittaa tuen tarpeessa olevat nuoret ja ohjata heidät tarvitsemiensa palvelujen piiriin. Laissa on myös maininta, että etsivä nuorisotyötä tehdään nuoren itse määrittämien tarpeiden ja antamiensa tietojen perusteella. (Nuorisolaki 693/2010.)

Tampereen etsivä työ aloitettiin neljävuotisena *ENT-projektina*¹¹ *Nuorten Palvelu ry:n* ja sosiaali- ja nuorisotoimen yhteistyönä vuonna 1991. Tavoitteena oli kerätä kokemuksia ja etsiä uusia toimintatapoja eri ammattikuntien yhteistyöstä. Etsivä työ perustuu työparityöhön, josta parhaita kokemuksia on saatu muodostamalla eri sukupuolta tai ammattikuntaa oleva työpari¹², mikä antaa näin laajemman kontaktipinnan suhteessa nuoriin. Projektin aikana työpareja oli esimiehen lisäksi kaksi ja toiminta aloitettiin keskustan ja etelän alueilla. Projekti vakautettiin päättymisensä jälkeen kaupungin palveluihin kuuluvaksi työmuodoksi. Etsivä työ on vakiintunut metodina ja sitä tehdään Tampereella nuoriin suuntautuneen Etsivän työn lisäksi esimerkiksi *Pro-tukipisteessä*

¹¹ Alussa nimi oli Etsivä nuorisotyö

¹² Projektin alussa tavoitteena oli muodostaa työpari nuorisotyöntekijästä ja sosiaalityöntekijästä. Tällä hetkellä (2009) kelpoisuusvaatimuksena on amk-tutkinto tai vastaava. Työpareina voi siis toimia kaksi sosionomia (amk).

seksityöläisten kanssa, huumeidenkäyttäjien terveysneuvontapiste *Nervissä ja Etsivänä naistyönä*. (Huhtajärvi 2007, 446-447, 449.)

Tällä hetkellä *Etsivä työ* toimii *Tampereella* neljällä työparilla keskustan, kaakon, idän ja lännen alueilla. *Etsivän työn* yhteydessä on aloitettu vuoden 2009 alussa pitämään matalan kynnyksen kohtaamispaikka *Ylilyöntiä* 16-29-vuotiaille nuorille. *Ylilyönnissä* on mahdollisuus hoitaa asioita ja keskustella työntekijöiden kanssa. 2011 syksyllä *Tampereen kaupungin Etsivä työ* sai vahvistusta yhden työparin verran opetus- ja kulttuuriministeriön etsivän työparitoiminnan hankkeen rahoituksella. Työpari tekee niin sanottua pudokastyötä, eli he ottavat yhteyttä pääsääntöisesti ilman koulupaikkaa jääneisiin, tai koulun keskeyttäneisiin nuoriin. Samaa työtä tekivät Tampereella vuonna 2011 kolme *Silta-valmennus ry:n Etsivä työ työpariverkossa* työntekijää.

KRIS-Tampere

KRIS on maailmanlaajuinen järjestö, joka auttaa ja tukee vankilasta vapautuneita henkilöitä. Suomeen toiminta tuli 2001 vuonna ja se rekisteröitiin *KRIS-SUOMI ry*:ksi 2003, jolloin alkoi myös vankilatyö. Järjestö on poikkeuksellinen, sillä sen jäsenistö koostuu pääsääntöisesti entisistä päihdeongelmaisista rikollisista. Työssä toimivilla tukihenkilöillä on omakohtainen kokemus vankilasta vapautumiselle, joten tuki perustuu vertaistukeen sekä kokemukseen. *KRIS* tarjoaa tukea vankila-ajalle, vapautumishetkelle sekä sitä seuraavalle ajalle mahdollistaen uudenlaisen elämäntavan. Toiminnan periaatteina ovat rehellisyys, yhteisvastuullisuus, päihteettömyys ja toveruus. (KRIS 2012.)

KRIS-Tampere ry on perustettu heinäkuun 2004 alussa. Se on yleishyödyllinen kansalaisjärjestö ja riippumaton poliittisista puolueista ja aatesuuntauksista. Toiminta jakaantuu vankilatyöhön, palveluihin, toimintakeskuksen avotyöhön, virkistys- ja vapaa-ajantoimintaan sekä nuorisotyöhön. Toimintakeskus on avoinna kello yhdeksästä viiteen arkipäivisin. Palveluina tarjotaan muun muassa yksilö- ja ryhmäohjausta, vapaa-ajan toimintaa, tukea asumiseen, kuntouttavaa työtoimintaa, yhdyskuntapalvelua sekä kriisipäivystystä. (KRIS 2012.)

KRIS-Tampereen erityisnuorisotyö on suunnattu 15-25-vuotiaille nuorille. Toiminta on ennaltaehkäisevää ja korjaavaa, ja sen tarkoituksena on tukea päihteetöntä ja rikoksetonta

elämää. Tarkoituksena on auttaa nuoria löytämään tavoitteita, joiden kautta he voivat saavuttaa mielekkään elämäntavan. Tukityö perustuu luottamukselliseen suhteeseen ja tukityöntekijä on rinnalla kulkija, joka auttaa selvittämään asioita ja toimimaan arjessa. Tämän lisäksi nuorelle kootaan moniammatillinen verkosto hänen tarpeidensa mukaan. KRIS-nuoret järjestävät myös mielekästä harrastus- ja vapaa-ajantoimintaa, kuten joukkuepelejä, lajikokeiluja ja päihteettömyyttä tukevia leirejä. (KRIS 2012.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimustehtävänäni on tutkia nuorten kokemuksia terveys- ja sosiaalipalveluissa kohtaamistaan kynnyksistä. Kynnyksillä tarkoitan kaikkia niitä tekijöitä, jotka vaikeuttavat sopivan ja oikea-aikaisen avun hakemista, löytämistä ja saamista. Kynnysten lisäksi halusin ottaa mukaan kysymyksen epäoikeudenmukaisuuden ja kohtuuttomuuden kokemuksista. Nuori on voinut saada oikeanlaista apua, mutta hänellä voi silti olla kokemuksia epäoikeudenmukaisuudesta palveluissa, minkä takia hän ei halua asioida uudelleen. Teoreettisena viitekehystenä käytän aikaisempia tutkimuksia matalasta kynnyksestä, palvelujen käyttämiseen liittyvistä yksilöllisistä ja rakenteellisista esteistä, sekä epäoikeudenmukaisuuden ja kohtuuttomuuden kokemuksista palveluissa. Teoriaan peilaten etsin aineistostani, mitä palvelujen käytön esteitä nuoret ja työntekijät mainitsevat ja mitä tekijöitä he pitävät tärkeimpinä palveluissa.

Tutkimuskysymyksiä ovat:

- Minkä takia nuori ei ole hakenut tai löytänyt tarvitsemaansa palvelua?
- Minkä takia nuori ei ole päässyt haluamaansa palveluun tai ei ole kokenut saaneensa siitä apua?
- Millainen on hyvä palvelua tarjoava paikka?

5.2 Aineisto

Tutkimusaineisto on kerätty kyselylomakkeiden avulla 16-29-vuotiailta nuorilta, joilla on kokemuksia terveys- ja sosiaalipalveluista. Lomakkeiden lopussa on kohta taustatiedoista, jossa kysytään mistä palveluista vastaajalla on kokemusta. Vaikka kyseessä on kyselylomake, halusin mahdollisimman monen täyttävän sen haastattelijan avulla. Näin voidaan tarkentaa kysymyksiä, lisätä omia huomioita ja samalla keskustella asioista. Nuorten lisäksi pyysin Tampereen kaupungin *Etsivän työn* työntekijöitä vastamaan

samoihin kysymyksiin kuin nuoret. Työntekijät vastasivat työssä havaitsemistaan nuorten kohtaamista palvelujen kynnyksistä suljettujen kysymysten lisäksi vapaamuotoisesti.

Nuorten vastauksia sain yhteensä 26 kappaletta, joista kolme vastauslomaketta oli täytetty vain osittain. Muissa vastauksissa oli täytetty pääsääntöisesti kaikki kohdat. Työntekijöiden vastauksia oli kahdeksan. Lukumäärällisesti 26 vastausta ei vielä kata tarpeeksi suurta osaa nuorista, jotta tuloksia voisi yleistää koskemaan kaikkia nuoria, tai edes kaikkia tamperelaisia nuoria, joilla on ollut vaikeuksia palvelujen suhteen. Pidän kuitenkin tärkeämpänä, että tutkimus tavoitti erityisesti palvelua tarvitsevia ja niistä ulos jääneitä nuoria. Nämä nuoret myös todennäköisesti jäävät asiakastytyväisyyskyselyiden ja kansalaisvaikuttamisen ulkopuolelle, eivätkä näin saa ääntään kuuluviin. Arkitoiminnassa muodostuva kokemusperäinen tieto voi olla jopa palvelun kannalta merkityksellisempää kuin abstrakti teoretieto, jolloin asiantuntijana on myös asiakas itse. (Ranta-Tyrkkö & Repo 2003, 14).

Aineiston keräsin lomakkeiden avulla tehtyjen haastattelujen kautta. Haastatteluista tein itse osan ja vertaishaastatteluja teki yksi työntekijä *KRIS-Tampereella* ja kolme nuorta, jotka oli pyydetty *Etsivän työn* kautta mukaan. Vertaishaastattelijat tekivät kyselyjä myös lähipiirilleen vapaa-ajallaan. Vertaisten tekemien haastattelujen kautta voidaan tavoittaa vielä niitäkin nuoria, jotka eivät halua olla kenenkään viranomaisen kanssa tekemisissä.

5.3 Eettiset periaatteet

Tutkin palvelujärjestelmän yksilöllisiä ja rakenteellisia kynnystekijöitä. Tarkoitukseni ei ole arvioida yksittäisiä palveluita, eri palvelupaikkojen välisiä eroja tai asettaa kynnykseltään eritasoisia palveluita paremmuusjärjestykseen. En myöskään raportoi yksittäisistä palvelupaikoista tullutta palautetta, oli se luonteeltaan millaista tahansa. Opinnäytetyötä kirjoittaessani huomioin, ettei yksittäisiä ihmisiä tunnisteta. Aineiston keruun aikana kyselylomakkeet täytettiin nimettömästi ja haastateltaville kerrottiin osallistumisen olevan vapaaehtoista. Koska käsittelen kahden pienen nimeltä mainittuihin organisaatioihin kuuluvien asiakkaiden ja työntekijöiden vastauksia, on tunnistettavuuden riski olemassa. Vaikka kyselylomakkeet täytetään nimettöminä, niin käyttäessäni analyysissä lainauksia tekstistä, kirjoitan tunnisteeksi ainoastaan oliko vastaaja työntekijä

vai nuori. Koska nuoret ovat vastanneet vain niihin kohtiin, joista heillä on kokemusta, niin avovastauksista nostetut esimerkit edustavat vain pienen osan kokemuksia. Sen takia en näe välttämättömyydeksi ilmoittaa, mistä aineiston numerosta oli kyse, vaan suojelen mieluummin vastaajien anonyymiyttä. Sen sijaan koko aineistoa kuvaavia lukuja kokemuksista erittelen kvantitatiivisin menetelmin suljettujen vastausten kautta.

Olen ollut työntekijänä Tampereen kaupungin *Etsivässä työssä* vuodesta 2008, joten en ole täysin objektiivinen suhteessa tutkimuskohteeseeni. Koko tutkielmani aihe ja se, mihin suuntaan mielenkiintoni, on syntynyt työni kautta. Tämän takia on mielestäni tärkeää kertoa asemani työntekijänä raportoinnin yhteydessä, jotta myös lukija voi arvioida sen perusteella tutkielmani. Näen asemani niin haasteena kuin mahdollisuutenakin. Olen pitänyt aineiston keruun alusta asti muistivihkoa mukana, johon olen kirjoittanut havaintoja työpaikallani. Näin voin paremmin tarkastella, mitä työntekijät ja nuoret ovat puhuneet ja mitä tulkintoja olen niistä itse tehnyt. Asioiden muistamisen kannalta havaintopäiväkirja on ollut tärkeä työväline. Aineistonkeruussa hyödynsin vertaishaastattelijoita, jotta mahdollisimman moni pääsisi vastaamaan muiden kuin työntekijän aikana. *KRISillä* sekä vertaisnuorten kotona tekemiin haastatteluihin ovat voineet vastata myös sellaiset nuoret, jotka eivät välttämättä ole *Etsivän työn* asiakkaina. Työkokemukseni näen mahdollisuutena tutkimukselle, sillä tietäessäni ilmiöistä käytännön kokemuksen kautta, osaan ehkä paremmin ymmärtää, mitä suppeissakin vastauksissa on tarkoitettu. Analyysissa minun täytyy olla toisaalta tarkkana, etten sekoita omia kokemuksiani vastanneiden kokemuksiin.

Tutkimuksessani hyödynnän vertaishaastattelijoita, joten minun on täytynyt huolehtia, että työ ei kuormita heitä liikaa ja he ymmärtävät työn olevan vapaaehtoista. Vertaiset saivat pieniä palkkioita sekä kotiin vietäväksi kahvia ja keksiä haastatteluja varten. Vertaisten ei kuitenkaan tarvinnut tehdä ennalta määrättyä lukumäärää haastatteluja, vaan he saivat itse päättää kuinka monta tekivät. Kyselylomakkeiden alussa oli saatekirje, jossa kerrottiin kyselyn tarkoituksesta ja sen periaatteista, kuten nimettömyydestä ja vapaaehtoisuudesta. Tutkimukseen vastanneiden kesken arvottiin *Subwayn* lahjakortti ja vastanneet saivat muita pieniä lahjoituspalkintoja. Haastattelu on kohtuullisen pitkä, joten mielestäni pienet korvaukset vastaajille olivat kohtuullisia. Jääkiekkjoukkue *Tappara* lähti tukemaan opinnäytetyötäni lahjoittamalla seuran kotiotteluihin 20 kappaletta lippuja, jotka annettiin

vastaaajille korvaukseksi heidän ajastaan. Haastattelut kestivät keskimäärin 20-30 minuuttia.

5.4 Aineistonkeruumenetelmät

Yleensä tutkimukset painottuvat joko kvantitatiiviseen tai kvalitatiiviseen tutkimukseen. Jako ei ole aina niin selkeä, sillä ihmistieteistä löytyy yleisiä periaatteita. Molempia tapoja voidaan hyödyntää samassa tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa voi esiintyä muuttuja-ajattelua ja tilastollista todistelua. Laadullista aineistoa ja lomaketutkimusta verrattaessa voidaan jälkimmäinen nähdä ilmiöistä kertovina mittaustuloksina ja ensimmäinen näytepalana tutkittavasta maailmasta. Aineiston olisi hyvä olla sellainen, jota pystyy tarkastelemaan monipuolisesti. (Alasuutari 1999, 31, 33, 82, 83–84, 87.) Triangulaatiota käytetään erityisesti silloin, kun yksittäisellä aineistolla ei saada tarpeeksi kattavaa kuvaa ilmiöstä. Erilaisten aineistojen avulla voidaan laajentaa tutkimuskohteesta saatavaa tietoa. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.) Päädyin käyttämään sekä laadullisia että määrällisiä aineistonkeruumenetelmiä, sillä uskoin saavani kyselylomakkeella useammalta nuorelta tietoja. Tutkittava kohderyhmä on pieni ja halusin tuoda sieltä mahdollisimman monta ääntä kuuluviin. Sen takia vaihtoehtoina olivat suljetut kysymykset ja lyhyet avovastaukset, jotta jokaisella oli mahdollisuus vastata kysymyksiin kunnosta riippumatta. Toivoin suljettujen kysymysten kautta saavani vastauksia myös huonokuntoisemmilta vastaajilta tai heiltä, joilla ei muista syistä onnistu pitkiin kyselyihin vastaaminen.

Havainnoinnin avulla kiinnostukseni aiheeseen heräsi, ja nuorten sekä eri viranomaisten puheet ohjasivat minua valitsemaan teorian pohjalta kysymykset kyselylomakkeisiin. Käytin havainnointia apuna myös tutkielman tekovaiheessa. *Pösön* (2005) mukaan silloin kun tutkija pääsee olemaan paikalla ja havainnoimaan tilanteita, voi olla vaikea pukea sanoiksi kaikkea kokemaansa. Kerrotun puheen lisäksi tutkijaan voi vaikuttaa koettu ilmapiiri, sekä kohteiden ilmeet ja eleet heidän puhuessaan jostain tietystä asiasta tai ollessaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Paikan päällä syntynyt tieto voi olla monipuolisempi kuvaus ongelmallisista asioista ja voi tehdä nuoret näkyväksi, jonka takia se on tärkeä pitää mukana tutkimuksessa. (Pösö 2005, 128, 132.) Havaintopäiväkirjan kautta oli hyvä pohtia sanotun viestin lisäksi myös tunnelmaa ja ilmapiiriä.

Kyselylomakkeet

Vallin (2001) mukaan tutkimuksen onnistumisen perustana ovat hyvin laaditut kysymykset, ja kyselylomaketta tehtäessä pitää huomioida muun muassa kohderyhmä ja kysymysten selkeys. Lomakkeen pituuden tulisi olla sopiva kohderyhmän sekä aiheen mukaan, ja maksimina pidetään viittä sivua. Kysymysten on hyvä edetä loogisesti, ja jo heti alussa olisi hyvä miettiä miten vastaukset syötetään tietokoneelle. (Valli 2001, 28–30.) Aineistonkeruumenetelmänä käytin itse tekemiäni kyselylomakkeita. Kyselylomakkeessa oli neljä sivua suljettuja ja avoimia kysymyksiä, ja viimeisellä sivulla oli nuorille kysymyksiä koskien heidän taustatietojaan. Kyselylomakkeeni on suunniteltu niin, että siinä käsitellään kahta teemaa, jotka ovat palveluihin tai niihin pääsyyn liittyvät kynnykset sekä toiveet palveluja kohtaan. Molemmista teemoista kysyttiin ensin suljetuilla kysymysvaihtoehdoilla aiheeseen liittyviä kysymyksiä, ja seuraavalla sivulla pääsi täydentämään vastauksia avoimien vastausvaihtoehtojen kautta. En ollut aikaisemmin tehnyt kyselylomakkeita, joten käytin lomakkeissa erilaisia tapoja hankkia tietoa. Kyselylomakkeissa oli ehkä liikaa kohtia, mutta olin silti tyytyväinen, että sain paljon tärkeää tietoa vastanneilta, ja samalla opin, millaiset kysymyksenasettelutavat olivat toimivia, sekä mitä olisi voinut olla vähemmän ja mitä enemmän.

Kyselylomakkeen ensimmäisellä sivulla oli erilaisia väittämiä palvelujen kynnyksistä, joihin nuoret vastaavat kyllä tai ei sen mukaan, olivatko he kokeneet kyseisiä asioita. Väittämät tein sen perusteella, mitä aikaisimmissa tutkimuksissa oli todettu asiakkaiden mielestä kohtuuttomiksi, epäoikeudenmukaisiksi tai palvelujen kynnyksiksi nouseviksi tekijöiksi (ks. Metteri 2004; Toivo 2009; Törmä 2009). Toisella sivulla oli avovastaustilaa tutkimusmielessä eniten kiinnostaville kysymyksille, eli miksi nuoret eivät ole hakeneet tai päässeet haluamaansa palveluun, eivät ole löytäneet sopivaa palvelua tai eivät ole kokeneet hyötynensä siitä. Samalla sivulla kysyttiin myös, mistä palveluista on puutetta.

Kyselylomakkeen kolmannella sivulla luetellaan palvelupaikan ominaisuuksia ja vastaaja arvioi kyseistä tekijää asteikolla yhdestä viiteen (1-5) sen perusteella, kuinka tärkeänä hän sitä pitää. Kysyttävät asiat on valittu kaikki matalan kynnyksen ominaisuuksien mukaan. Mielenkiintonani on selvittää, mitä ominaisuuksia kohderyhmän nuoret erityisesti pitävät tärkeänä. Jotkut matalan kynnyksen periaatteet voivat olla jollekin kohderyhmälle jopa

kynnystä nostavia (Törmä 2009). Asteikko ei ole perinteinen likert-asteikko, koska siinä ei ole niin sanottua nolla-kohtaa. Perustelen valintani sillä, että tarkoitukseni on selvittää yksittäisten tekijöiden merkitystä, missä käytän viisiportaista asteikkoa *ei merkitystä – erittäin tärkeää*. Neljännellä sivulla jatkuu hyvän palvelupaikan pohtiminen yksityiskohtaisemmin. Tässä kohtaa oli lyhyitä avoimia kysymyksiä, joihin vastaamalla nuori voi itse luoda toiveittensa ja tarpeittensa mukaisen palvelun. Tietyt käsitteet voivat aiheuttaa eri mielikuvia eri ihmisille, joten avoimien vastausten kautta toivoin ymmärtäväni selkeämmin, mitä nuoret toivovat palvelulta. Kyselylomakkeet on testattu *Etsivän työn* esimiehellä ja vertaishaastattelijana toimineella nuorella, ja ne ovat heidän palautteensa pohjalta muokattu nykyiseen muotoon.

Lomaketutkimuksen hyviä puolia on, ettei tutkijan läsnäolo vaikuta tutkimukseen ja valmiit vastausvaihtoehdot mahdollistavat runsaat kysymykset. Väärinymmärrykset ovat kuitenkin mahdollisia epäselvien kysymysten kohdalla. (Valli 2001, 30–31.) Kyselylomake täytettiin joko minun tai vertaishaastattelijan kanssa, joten vastaaja ei saanut vastata täysin itsenäisesti. Vastaaja sai kuitenkin halutessaan itse kirjoittaa vastauksensa. Kyselyn edetessä vastaaja sai myös kysyä epäselviä asioita ja haastattelijalla oli samalla mahdollisuus kuulla enemmän asioita, kuin mitä pelkkä kirjallinen vastaus tuottaisi.

Kirjoituspyynnöt

Työntekijät vastasivat samanlaisiin kyselylomakkeisiin kuin nuoretkin, minkä lisäksi esitin heille laajemman kirjoituspyynnön. Erona nuorten vastauksiin oli, että vastaajat miettivät kysymyksiä työntekijöinä. Periaatteessa he silti puhuvat kokemuksistaan, vaikka joutuvatkin arvioimaan kokemuksia toisen henkilön näkökulmasta. Työntekijöitä olen pyytänyt kirjoittamaan nuorten kohtaamista esteistä ja kynnyksistä niin laajasti kuin halusivat. *Etsivän työn* työryhmään kuului kyselyn toteuttamishetkellä yhdeksän työntekijää. Koska yksi työntekijä oli aloittanut vasta pari kuukautta aiemmin, hän antoi vastauksensa yhdessä työparinsa kanssa. Etsivässä työssä työparit hoitavat käytännössä yhdessä kaikki työasiat, joten tämä ratkaisu oli luonnollisin. Näin sain myös uuden työntekijän havaintoja antamaan lisäarvoa aineistolle.

5.5. Aineiston analyysi

Käytin avointen vastausten analyysissä aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tuomen ja Sarajärven mukaan (2002) laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä on sisällönanalyysi, joka sopii monenlaisiin tutkimuksiin. Sisällönanalyysissa tekstistä etsitään merkityksiä ja kuvataan sanallisesti sen sisältöä. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi perustuu päättelyyn ja tulkitsemiseen, ja johtopäätöksissä pyritään ymmärtämään asioiden merkityksiä tutkittaville. Prosessi muodostuu aineiston pelkistämisestä, ryhmittelystä ja teoreettisten käsitteiden luomisesta. Haastattelujen kohdalla se tarkoittaa niiden auki kirjoittamista, pelkistettyjen ilmausten etsimistä ja yhdistämistä. Aineistoa voidaan ryhmitellä sen mukaan etsitäänkö siitä samankaltaisuuksia vai eroavaisuuksia. Luokittelu tapahtuu pelkistetyistä ilmauksista ala-, ylä- ja pääluokkien muodostamiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93, 106–107, 110–115.) Aineistostani etsin kaikkia niitä tekijöitä, jotka nousevat esteiksi palvelujen ja nuorten välille. Ensin kokosin kaikki vastaukset yhteen ja kirjoitin ne samalle tiedostolle. Sen jälkeen purin vastuksissa olleet asiat erillisiksi osiksi, jonka jälkeen yhdistin vastuksissa samat ilmaisut. Vastaukset luokittelin eri teemojen mukaisesti ja muodostin niistä suurempia kokonaisuuksia. Toiveissa palvelujen suhteen laskin myös eri vastausten määrän, ja yhteenvedossa painotin eniten mainintoja saaneita ominaisuuksia.

Kyselylomakkeiden kvantitatiivinen analyysi jäi tilastolliseksi kuvailuksi vastausten pienen lukumäärän takia. Pystyin kuitenkin hyödyntämään aineiston analyysissa jakaumia ja ristiintaulukointia. Aineistonkeruun jälkeen koodasin kaikki kohdat ja syötin tiedot SPSS-ohjelmaan. Kokemukset palveluissa esiintyvistä kynnyksistä laskin yhteen ja muodostin niistä taulukon. Taulukoissa vertailen kuinka monta prosenttia nuorista ja työntekijöistä oli kohdannut kysytyjä kynnyksiä. Laskin SPSS-ohjelman avulla nuorten taustatietoja, kuten vastaajien ikä- ja sukupuolijakauman, palvelukokemusten määrän ja työttömyystilanteen. Ohjelman avulla muodostin erilaisia jakaumia ja analyyseja ja otin käyttööni niistä mielekkäimmät. Aineiston pienuuden takia sain merkityksellisiä tuloksia ristiintaulukoinnin avulla vain vähän. Kvantitatiivista aineistoa käsitellessä on kuitenkin tärkeä muistaa, että numerot eivät ole itsessään tutkimustuloksia. Täytyy tietää mitä ne kertovat ja miten niihin on tultu. (Töttö 2004, 161.) Pelkästään lukuihin katsomalla voidaan saada vähemmän mielekkäitä ja järkeviä tuloksia. Omassa aineistossani kvantitatiivinen aineisto ja sen analyysi on osa kokonaisuutta.

6 NUORTEN KOHTAAMAT ESTEET JA HIDASTEET SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISSA

Luvussa kuusi erittelen aineistoni tulokset nuorten kohtaamista esteistä ja hidasteista sosiaali- ja terveyspalveluissa. Käsittelen työntekijöiden ja nuorten vastaukset rinnakkain, sillä ne mielestäni kuvaavat samaa asiaa eri näkökulmista. Työntekijät kuvaavat kokemuksiaan nuorista, joiden kanssa he ovat tehneet töitä *Etsivässä työssä* ja heidän kauttaan saatu tieto vahvistaa nuorten kertomuksia (mm. Lee ym. 2010, 2412). Nuorten vastaukset kuvaavat tukea tarvitsevien aikuistuvien nuorten esteeksi kokemia asioista palvelujärjestelmässä. Koettujen kynnyskysymysten kautta voi tarkastella, missä määrin nuorten kokemukset ovat keskenään yhdenmukaisia ja mitä tekijöitä he nostavat esille. Mielenkiinnon kohteena on, mitä tekijöitä nuoret pitävät merkityksellisinä palvelujen prosesseissa, millaiset kokemukset yhdistävät näitä nuoria ja ovatko heidän vastauksensa samansuuntaisia aikaisemmissa tutkimuksissa esiin tulleiden näkemysten kanssa.

Kyselylomakkeessa vastaajat rastivat kohdan sen mukaan, olivatko he kokeneet kysyttyä asiaa (katso LIITE 1). Kyselylomakkeiden vastaukset syötin SPSS-ohjelmaan ja muodostin sen avulla prosenttiosuudet koetuista kynnystekijöistä. Työntekijöiden ja asiakkaiden vastaukset on laskettu erillisinä aineistoina. Avovastaukset kokosin yhteen erilliselle tiedostolle ja yhdistelin vastaukset teemojen mukaan. Tavoitteena on tuoda tässä luvussa esiin määrällisten ja laadullisten yhteenvetojen kautta tutkimuksen tulokset pitkälti sellaisina kuin ne aineistossa esiintyvät. Alaluvut on muodostettu alkuperäisten kyselylomakkeessa olleiden teemojen perusteella. Erittelen koetut kynnystekijät prosenttiosuuksien avulla ja täydennän aihetta asiakkaiden ja työntekijöiden kirjoituksista otetuilla lainauksilla.

Kynnyskysymykset

Valitsin kolme tärkeintä kysymystä (kysymykset **Error! Reference source not found.**) palvelujen käytöstä, joihin nuoret sekä työntekijät vastasivat laajemmin avovastusten kautta. Avaan vastauksia näihin kysymyksiin tarkemmin seuraavissa alaluvuissa. Työntekijöistä kaikki olivat työssään kohdanneet tilanteita, joissa *"nuori ei ollut halunnut hakea tarvitsemaansa palvelua"*, *"nuori ei ollut saanut apua haluamaansa asiaan tai ei*

ollut kokenut hyötäneensä palvelusta”. Kuusi työntekijöistä vastasi kyllä kohtaan ”nuori ei ole pystynyt hakemaan tai käyttämään tarvitsemaansa palveluita”. Viimeisen kohdan kaksi ei-vastausta ihmetytti, sillä *Etsivässä työssä* työntekijöiden prosessiasiakkaat ovat juuri niitä nuoria, joilla on vaikeuksia hakea ja käyttää palveluita ilman tukea. Kyseessä voi olla myös väärinymmärretty kysymys, sillä jokainen työntekijä vastasi näihin kohtiin avovastauksissa. Nuorilla näytti olevan eniten kokemuksia siitä, etteivät ole saaneet apua tai eivät ole kokeneet hyötäneensä palvelusta.

Taulukko 1 Koetut kynnystekijät palveluissa

	Työntekijät (N=8)	Nuoret (N=26)
	%	%
Nuori ei ole halunnut hakea tarvitsemaansa palvelua	100	62
Nuori ei ole saanut apua haluamaansa asiaan tai ei ole kokenut hyötävänsä palvelusta	100	73
Nuori ei ole pystynyt hakemaan tai käyttämään tarvitsemaansa palveluita	75	62

6.1 Kohderyhmä

Vastanneet nuoret olivat kyselyn täyttämishetkellä vuonna 2010 18-27-vuotiaita ja heidän keski-ikänsä oli 23 vuotta (Taulukko 2). Hieman yli neljäsosa oli 20 vuotta tai sitä nuorempia, ja puolet vastanneista oli 21-25-vuotiaita. Vastanneista miehiä oli vähän enemmän kuin naisia. Miehiä oli noin 60 prosenttia (16) ja naisia noin 40 prosenttia (10).

Taulukko 2 Vastanneet ikäluokittain

Ikäluokka	%	n
20-vuotiaat ja alle	27	7
21-25-vuotiaat	50	13
Yli 25-vuotiaat	23	6
Yhteensä	100	26

Kaikilla vastanneilla oli kyselyhetkellä asunto, mutta osa nuorista on ollut aiemmin asunnottomana. Kuusi vastanneista ilmoitti perheeseensä kuuluvan yhden tai useamman lapsen ja kahdella heistä perheeseen kuului myös kumppani. Kaikkiaan neljän vastanneen perheeseen kuului kumppani. Ilman työ- tai opiskelupaikkaa vastaamishetkellä oli noin

puolet nuorista (Taulukko 3). Neljällä oli sekä työ- että opiskelupaikka, ja kuusi vastanneista oli töissä ja kaksi opiskeli. Työssä oloksi on voitu laskea myös välityömarkkinoilla, kuten työharjoittelussa oleminen.

Taulukko 3 Työttömänä, työssä ja opiskelijana olevat

Toiminta	%	n
Työssä ja / tai opiskelee	46	12
Työtön	54	14
Yhteensä	100	26

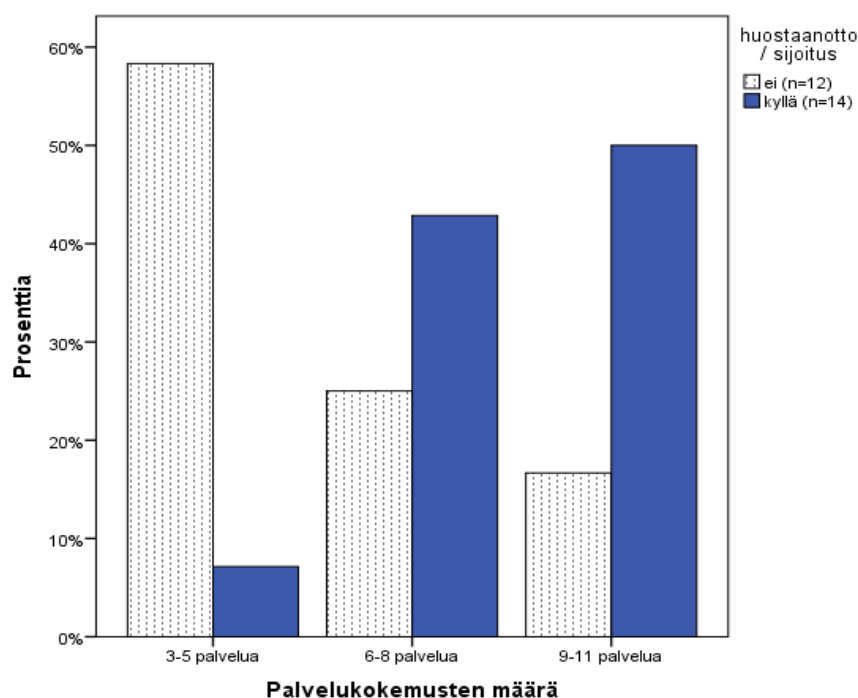
Vastanneilla oli paljon kokemusta eri palveluista. Vähintään puolet vastanneista ilmoitti asioineensa vähintään kerran kaikissa muissa paitsi kriisipalveluissa (Taulukko 4). Muutamat tyhjätkohdat vastauksissa kertovat mahdollisesti siitä, että ei muistettu tai osattu määritellä, onko kokemusta kyseisestä palvelusta. Lähes kaikilla vastanneilla oli kokemusta terveysterveyspalveluista ja sosiaalitoimesta. Noin kolme neljäsosaa nuorista oli käyttänyt päihdepalveluja ja kaksi kolmasosaa työpalveluita. Mielenterveyspalveluissa oli asioinut yli puolet vastanneista. Koska osa haastatteluista tehtiin *KRIS*illä, oli odotettavissa, että myös kriminaalihuollon palveluista oli kokemusta.

Taulukko 4 Eri palvelumuotojen käyttö (N=26)

Palvelu	%	n
Sosiaalitoimi	96	25
Terveysterveyspalvelut	92	24
Päihdepalvelu	73	19
Työpalvelut	65	17
Mielenterveyspalvelu	58	15
Kriminaalihuolto	58	15
Huostaanotto/sijoitus	54	14
Asumispalvelut	50	13
Koulutuspalvelut	50	13
Perhetyö	50	13
Kriisipalvelu	39	10

Vastanneista nuorista noin puolella oli kokemusta huostaanotosta tai sijoituksesta. Myös perhetyöstä kokemusta oli puolella. Osalla nuorista oli kokemusta vain sijoituksesta ja osalla vain perhetyöstä. Nämä luvut yhteenlaskettuna ainoastaan yhdeksällä nuorella, eli

noin kolmasosalla vastanneista ei ollut kokemusta kummastakaan toiminnasta. Vastanneilta ei kuitenkaan kysytty onko kyseessä ollut itseensä vai omaan lapseen kohdistuvat palvelut. Eri palvelumuotojen käyttö oli selvästi suurempaa niillä nuorilla, joilla oli kokemus huostaanotosta tai sijoituksesta (kuvio 1). Työttömänä näistä nuorista oli kyselyhetkellä kuitenkin vain vähän useampi kuin muista vastanneista nuorista.



Kuvio 1 Palvelukokemusten määrä huostaanotetuilla (n=14) verrattuna muihin vastaajiin (n=12)

6.2 Nuori ei ole halunnut hakea palvelua

Nuoret voivat jättää hakematta tarvitsemaansa palveluita, jos kokevat, että palveluihin hakeutumisen haitat nousevat hyötyjä suuremmiksi. Pelkona voi olla leimaantuminen asiakkuuden myötä tai vastentahtoisten toimenpiteiden pelko. Myös paikasta toiseen ”pompottelun” uskotaan turhauttavan nuoria, joista voi tuntua, ettei apua kannata hakea, kun ei kuitenkaan tule autetuksi. *Toivo* (2009) huomasi tutkimuksessaan, että palvelun ulkopuolelle jääminen voi aiheuttaa hylkäämisen kokemuksen. Sama tunne näyttää esiintyvän myös nuorten keskuudessa. Useissa nuorten vastauksissa tuli esille, että palvelua ei haettu, koska ei uskottu sitä kuitenkaan saatavan.

"Minua ei ole ymmärretty. Se olisi ollut turhaa, koska en olisi kuitenkaan saanut sitä palvelua mitä olisin halunnut / tarvinnut." (nuori)

"Jätin hakematta tukea, koska olin varma, etten sitä saisi, vaikka olisi ollut tarvetta." (nuori)

Osassa työntekijöiden ja asiakkaiden vastauksista nostettiin esille kohtaamisen merkitys tunnetasolla. Nuori ei välttämättä mene toista kertaa paikkaan, jossa hän on kokenut arvostuksen puutetta, välinpitämättömyyttä ja epäystävällisyyttä. Myös kiire ja rutiininomainen kohtaminen voivat aiheuttaa negatiivisia mielikuvia paikasta. Valokiven (2004) mukaan palvelujen piiriin hakeudutaan silloin, kun siitä näyttää olevan asiakkaille jotain hyötyä, kuten asioiden hoitamista tai keskustelua työntekijöiden kanssa. Silloin kun vuorovaikutus ei toimi tai asiointi ei suju, he jäävät pois järjestelmästä. (Valokivi 2004, 129.) Parissa nuorten vastauksessa epäiltiin, ettei työntekijää ole kiinnostanut heidän asiansa. Toisaalta nuoren tarve kohdata aikuinen voi olla enemmän kuin työntekijä pystyy antamaan. Eräsaaren (1995) mukaan virastoissa kohtaminen on pääasiassa paperien vaihtoa, tulkintaa ja luentaa (Eräsaari 1995, 288).

"Nuori hakee turvallista lämmintä aikuista, vastassa "kylmä" sektoroitunut viranomainen." (työntekijä)

Palveluihin hakeutumattomuuden syynä voivat olla myös muutoksen pelko tai ongelmien kieltäminen.

"En ole halunnut myöntää itselleni tai muille ongelmaa" (nuori)

Eräs työntekijä arveli palveluihin hakeutumattomuuden syyksi, että *"nuori ei koe olevansa palvelun tarpeessa"*, vaikka muut ehkä näkisivät asian toisin. Vaikka nuori itsekkin ajattelisi, että väärään suuntaan ollaan menossa, hän voi tarvita oman aikansa ennen kuin motivaatio löytyy. Vai onko kyseessä oma valinta elää yhteiskunnan normien ulkopuolella ja jäädä sinne ilman tavoitetta muutokseen. Silloin oleellinen kysymys on, miten yhteiskunnan ja palvelujen tulisi reagoida näihin nuoriin. Saako nuori itse määritellä, mihin asioihin haluaa apua ilman ulkopuolelta tulevia ehtoja muutoksesta?

Leimaantumisen ja lastensuojelun pelko

Palvelujen käyttäminen voi aiheuttaa pelkoa leimatuksi tulemisesta, eikä sen takia haluta käyttää palveluita, joihin olisi muuten tarvetta. Silloin palveluista saatu hyöty ei ylitä sen hakemisesta aiheutuvia riskejä (mm. Törmä 2009). Asiakas voi pelätä leimaantuvansa muiden silmissä tai saavansa merkinnän asiakirjoihin.

”Leimautumisen pelko sekä alaikäisillä lastensuojelun/sijoituksen pelko on usein esteenä avun hakemiselle.” (työntekijä)

”Koska pelkäsin leimautumista ja lastensuojeluilmoitusta.” (nuori)

Valokiven (2004) mukaan esimerkiksi lainrikkoajat voivat tulla auttamisjärjestelmässä syrjäytetyiksi, vaikka olisivat jo suorittaneet rangaistuksensa, sillä sekään ei takaa ”normaalin kansalaisen” leiman saamista. Lainrikkojille voi jäädä keinoksi joko vetäytyä, tai käyttää vahvaa ääntä. Kohtaamisissa valtasuhteet ovat aina läsnä, mutta ne voivat olla dialogisia ja asiakkaan omaa ääntä kuuntelevia. (Valokivi 2004, 132-133.) Työntekijöiden vastauksissa tuli esille, että nuori voi myös miettiä, miten tieto päihdehoidosta vaikuttaa tulevaisuudessa työpaikan saamiseen. Konkreettisten seurausten lisäksi pelkona voi olla, että nuorta ei enää hyväksytä, jos hän kertoo tilanteestaan totuudenmukaisesti. Kuten alla olevassa lainauksessa tulee esille, nuoret voivat suojella itseään ja työntekijää kertomalla vain osan totuudesta. Silloin riskinä ovat väärät tai puutteelliset toimenpiteet, tai liian suuret vaatimukset tilanteeseen nähden.

”Pelkoa tuomituksi tulemisesta, vaikea kertoa asioita kaunistelematta.” (nuori)

Palvelujen käyttämistä voi estää pelko lastensuojelun toimenpiteistä, kuten oman lapsen huostaanotosta. Alaikäisillä nuorilla on myös pelkona lastensuojelun toimet, jolloin he eivät uskalla kertoa työntekijälle tilanteestaan. Matalan kynnyksen toimipiste *Matalan* (2004) arviointitutkimuksessa tuli esille, miten huonosti alaikäisiä asiakkaita tavoitetaan. Jotta nämä nuoret saataisiin palvelujen piiriin, tulisi heidänkin kohdallaan toimia anonyymisti ja asiakaslähtöisesti. Lähes kaikki työntekijät tunnistivat tilanteen, jossa nuori ei ollut hakeutunut tarvitsemaansa palveluun leimaantumisen pelon takia tai nuori ei ollut alaikäisenä uskaltanut hakea apua lastensuojelun pelossa (Taulukko 5).

Taulukko 5 Lastensuojelun ja leimaantumisen pelko avun hakemisen esteenä

	Työntekijät (N=8)	Nuoret (N=26)
	%	%
Nuori ei ole mennyt palvelupaikkaan leimaantumisen pelon takia	88	39
Nuori ei ole alaikäisenä uskaltanut hakea apua lastensuojelun pelossa	88	23

Reilu kolmannes vastanneista nuorista oli jättänyt menemättä palveluun leimaantumisen pelon takia ja neljäsosa nuorista oli jättänyt hakematta apua lastensuojelun pelossa. Lastensuojelun pelko liittyi muun muassa nuoren omaan päihteiden käyttöön ja siitä mahdollisesti seuraaviin pakkotoimiin, kuten sijoitukseen. Eräässä työntekijän vastauksessa kuvattiin, miten nuori ”ei ollut kertonut koko totuutta” lastensuojelun pelossa, minkä takia apua jäi saamatta oikeaan asiaan. Kaikki kuusi nuorta, jotka olivat ilmoittaneet, etteivät olleet uskaltaneet hakea apua alaikäisenä, olivat käyttäneet joskus päihdepalveluja. Tarve päihdepalveluille ja avulle on voinut alkaa monesti jo alaikäisenä, mutta apua ei uskalleta hakea.

”Kun olin vielä alaikäinen, pelkäsin että jos menen hakemaan apua, tehdään lastensuojeluilmoitus.” (nuori)

”Luottamus mennyt, pelko ilmoituksesta.” (nuori)

Luottamus nousi avovastausten lisäksi tärkeäksi tekijäksi muissakin vastauksissa. Esimerkiksi eräs vastanneista nuorista oli lisännyt luottamuksen perään huutomerkkin kohtaan, jossa arvioitiin sen tärkeyttä asteikolla yhdestä viiteen. Toinen vastaaja oli merkinnyt samaan kohtaan luottamuksen numeroksi kymmenen. Nämä olivat ainoat merkinnät, joita suljettuihin vastausvaihtoehtoihin vastanneet nuoret olivat itse lisänneet. Erityisesti niiden nuorten, jotka olivat kokeneet pettymyksen työntekijöiden kanssa, voi olla vaikeaa ja aikaa vievää uskaltaa uskoutua heille uudestaan.

6.3 Nuori ei ole saanut apua haluamaansa asiaan tai kokenut hyötyneensä palvelusta

Lähes kaikki työntekijät ja kolme neljäsosaa vastanneista nuorista olivat kokeneet, että viranomaiset olivat käyttäytyneet sopimattomasti (Taulukko 6). Jopa lähes 90 prosentilla nuorista oli kokemus, että viranomaispäätökset oli tehty väärin perusteiden. Tähän voi vaikuttaa muun muassa, että on tapahtunut virhe, nuori ei ole saanut sanottua asiaansa

oikein tai ei ole tullut ymmärretyksi. Eniten esimerkkejä on havaintojeni mukaan virheellisesti lasketuista tuista. Joskus nuori on myös saanut vahingossa toisen henkilön tukilaskelmat tietoineen.

Taulukko 6 Nuorten kohtaamat vääryydenkokemukset palveluissa

	Työntekijät (N=8)	Nuoret (N=26)
	%	%
Viranomaiset ovat käyttäytyneet sopimattomasti	88	77
Viranomaispäätökset on tehty väärin perustein	75	89
Nuoreen on suhtauduttu välinpitämättömästi	50	81
Vaitioloovelvollisuutta on rikottu	25	35

Sen sijaan puolet vastanneista työntekijöistä oli kohdannut tilanteen, jossa nuoreen oli suhtauduttu välinpitämättömästi ja neljäsosa tilanteen, jossa vaitioloovelvollisuutta oli rikottu. Nuorten vastauksien mukaan kuitenkin 80 prosentilla oli kokemus, että häneen oli suhtauduttu välinpitämättömästi. Kolmasosa nuorista myös koki, että vaitioloovelvollisuutta oli rikottu. Vääryydenkokemusten kohdalla nuorten vastauksissa on selkeästi suurempi määrä kyllä-vastauksia kuin työntekijöiden vastauksissa. Tämä voi selittyä subjektiivisen kokemuksen kautta. On mahdollista, että *Etsivän työn* työntekijän ollessa paikalla nuori saa helpommin asiansa hoidettua ja työntekijä tietää, mitä asioita hänen on hyvä tuoda esille oikeiden päätösten saamiseksi. Avovastauksissa toistuivat usein väärinymmärrykset, jotka johtuivat viranomaiskielen ja asiakkaan kielen eroista, tai siitä, ettei asiakkaalla ole ollut voimavaroja tai taitoja käyttää palveluja vaaditulla tavalla. On myös mahdollista, että nuori on stigmatisoitu palvelussa. Puolet työntekijöistä sen sijaan ei ollut koskaan *Etsivän työn* aikana kohdannut tilannetta, jossa nuoreen olisi suhtauduttu välinpitämättömästi.

Vastanneilla nuorilla oli runsaasti kokemusta eri palveluista. Sen takia on hyvä muistaa, että mukaan mahtuu todennäköisesti myös lukuisia positiivisia kokemuksia, joita nuoret tuovat esille *Etsivän työn* työntekijöille. Kokemus välinpitämättömästä suhtautumisesta tai väärin perustein tehdystä päätöksestä voi olla kertaluonteinen, eikä vielä kerro miten nuori on kohdattu suurimman osan ajasta. Kuitenkin vääryydenkokemusten yleisyys oli huolestuttavan suuri. Oli kyseessä sitten nuoren oma tulkinta, kertaluonteinen tapahtuma tai laajemmin ymmärretty vääryys, nämä kokemukset voivat haitata asiointia, jopa niissäkin paikassa, joissa asiat sujuvat hyvin. *Valokiven* (2002) mukaan asiakas voi myös

kokea, ettei saa positiivista palautetta, vaan huomio kiinnitetään vain ongelmakohtiin, jolloin syntyy kokemus huonosta kohtelusta. Myös *Metteri* (2004) on kuvannut, miten ihmiset ovat kokeneet yhteiskunnan instituutioiden suhtautuvan heihin välinpitämättömästi, ja kokemukset siitä heikentävät selviytymistä

Kuulluksi tuleminen ja kohtaaminen

Metterin (2004) tutkimuksessa nousi esille, miten ihmiset näkivät palvelun vuorovaikutuksena ja toivoivat kunnioittavaa kohtelua. Työntekijöiden kirjoitusten mukaan osalla nuorista voi olla huonoja kokemuksia viranomaisista tai luottamus aikuisiin ei muista syistä synny helposti. Tämän takia liiallinen kiire voi hankaloittaa palvelun onnistumista. Jossain paikoissa työntekijöiden vaihtuvuus saattaa estää onnistuneen asioinnin, sillä nuoren täytyy lähteä rakentamaan luottamusta aina alusta uuden työntekijän kanssa. Nuori ei aina osaa kertoa asiaansa tarpeeksi selkeästi, joten myös työntekijän tarvitsee uskaltaa kysyä asioita. Jos nuorta halutaan auttaa, tulee kuulla todelliset syyt palveluun hakeutumiseen

”Osalla nuorista on jo entuudestaan viranomaisista huonoja kokemuksia ja luottamuksen syntyminen ja avun tarpeen tuottaminen voi viedä kauan aikaa.”
(työntekijä)

Eräs nuori kertoi kokeneensa, että lääkäri ”*ei osannut suhtautua oikealla tavalla*”. Toinen nuori kertoi väärennaisen lähestymistavan olleen esteenä autetuksi tulemiselle. Parissa vastauksessa oli myös mainittu viranomaisten turhista epäilyistä esimerkiksi päihteiden käyttöön liittyvien asioiden suhteen, jolloin palvelu on jäänyt saamatta. Nuori voi kokea, ettei ole tullut kuulluksi tai ymmärretyksi. Työntekijöiden vastauksissa korostettiin usein kohtaamisen merkitystä sen suhteen, millaiseksi nuori kokee palvelun. Myös *Muuri* (2008) arvosteli asiakkaan saamaa kohtelua palvelun sijaan. Palvelua tarjoava paikka voi olla myös erilainen kuin nuori luuli, eikä näin vastannut odotuksia.

”Nuorelle on usein hyvin tärkeää se, minkälaisen kokemuksen hän on palvelua saadessaan saanut. Jos suhtautuminen on ollut nuivaa tai vähättelevää, voi olla, että itse palvelu leimaantuu negatiiviseksi, vaikka siitä olisi ollutkin konkreettista hyötyä.” (työntekijä)

Työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa esteeksi voivat nousta myös väärinymmärrykset. Vastanneiden työntekijöiden mielestään oleellinen asia on, tuleeko nuori oikeasti kuulluksi.

Esimerkiksi verbaalinen ilmaisu voi nousta esteeksi sille, että nuori tulee ymmärretyksi sellaisena kuin hän on. Kun työntekijällä on tarpeeksi aikaa tutustua nuoreen, niin hän osaa jo antaa tulkintavaihtoehtoja sille, mitä nuori voi tarkoittaa. Myös aineistossa tuli esiin, miten asiakkaan kieli ja viranomaiskieli voivat johtaa väärinymmärryksiin. Yhdessä nuorten vastauksessa kerrottiin kielimuurin olleen syynä avun epäonnistumiseen. Epäselväksi kuitenkin jäi, tarkoittiko vastaaja kielimuuria äidinkielen vai viranomaiskielen näkökulmasta.

”Nuoret eivät pysty useinkaan hahmottamaan selkeästi jotain yhtä ongelmaa, johon apua tarvitsevat. Ja ihmisen tilanne ja oloila ovatkin usein monen eri tekijän summa, josta on vaikea nimetä yhtä ja ainoaa.” (työntekijä)

”On mahdollista, että nuoren asiaa / ongelmaa ei kuultu oikealla tavalla, eikä silloin myöskään pystytä oikealla tavalla käsittelemään.” (työntekijä)

Kokemus siitä, ettei ole tullut palveluissa autetuksi voi johtua epärealistisista odotuksista, kuten oletuksesta saada nopeasti lääkkeitä tai rahaa. Nuori ei välttämättä koe hyötyvänsä palvelusta, jos hänen odotuksensa ja auttajatahon käsitykset eivät kohtaa. *Leen ja Zerain* (2010) mukaan asiakkaasta lähtöisin olevat tavoitteet ja toimiminen kohti asiakkaan hyvinvointia yhteistyössä työntekijän kanssa, on onnistumisen avaintekijä. (Lee ym. 2010, 2424). Nuorista on tuntunut, että on keskitytty epäolennaisiin asioihin, eikä ole kuultu oikeaa syytä palveluun hakeutumiseen. Nuoret kertoivat esimerkkejä tilanteista, joissa ammattilaiset olivat olleet eri mieltä hoidon toteutustavoista. Esimerkiksi eräs vastaaja ei halunnut hakeutua tiettyyn hoitoon pitääkseen työkykyään yllä, mutta lääkäri oli ollut mielipidettä vastaan. Nuorten vastauksissa tuli useamman kerran esille lääkitsemisen käyttäminen ainoana hoitokeinona, vaikka he olisivat halunneet muunlaista apua: *”Ei puututtu itse ongelmaan vaan lääkäri kirjoitti monta kertaa saikkua”*. Toinen nuori oli puolestaan hakenut keskusteluapua ja hänelle oli tarjottu sen sijaan lääkitystä. *Valokiven* (2004) mukaan syrjäyttävässä käytännössä työntekijän ja järjestelmän vahva ääni voi johtaa integroinnin lisäksi syrjäytymiseen auttamisjärjestelmästä erityisesti silloin, kun asiakas kokee, ettei häntä kuulla, eikä hän halua alistua ulkopuolisten tahtoon. Siitä voi seurata, että asiakas irtaantuu auttamisjärjestelmästä, jolloin paradoksaalisesti tulee myös asiakkaan vahva ääni esiin. (Valokivi 2004, 130.)

Pakkotoimet

Pakkotoimet palveluun ohjaamisessa, tai tuntuvat sanktiot, jos ei niitä käytä voivat vaikuttaa kokemukseen, ettei hoidosta tai palvelusta ole ollut hyötyä. Nuoren kokemukset viranomaisten pakkotoimista voivat myös vaikuttaa vuorovaikutuksen sujumiseen, ja negatiiviset kokemukset voivat aiheuttaa vastustusta vielä myöhemminkin.

”Ja vaikeimmat tapaukset ovat olleet lastensuojelun toimenpiteiden kohteena olleiden nuorten kohdalla. He kun tarvitsevat ennen kaikkea kokonaisvaltaista apua ja paljon henkistä tukea. Lisäksi joillekin heihin kohdistetut pakkotoimet ja sijoitukset ovat aiheuttaneet jonkinlaisen ”vastustussyndrooman”, joka haittaa heidän asioimistaan ja vaikeuttaa ymmärretyksi tuleamista jossain palvelujärjestelmissä.” (työntekijä)

Eräs nuori kritisoi tilannetta, jossa hänen päihneiden käyttöönsä kartoitettiin hänen ollessaan alaikäinen. Hän koki ristiriitaisena puhua ongelmistaan työntekijöille, jotka tekivät päätökset jatkotoimenpiteistä. Hänen mukaansa mahdollisuus vilpittömälle avulle poistuu silloin, kun valtaa käytetään avun antamisen välineenä. Sama nuori koki päihdehoidon olevan toimimaton myös silloin, kun ”alaikäisiä säilytetään rangaistuskeinona pilvenpoltosta”. Hän uskoi pakkotoimien vain lisäävän oireilua syntyvän vastustuksen myötä, eikä palvelusta ole hyötyä. Vasta aikuisuuden kynnyksellä tapahtuneita pakkotoimia ihmetteli suuresti myös eräs toinenkin nuori.

”Miksi vasta 17 vuotiaana huostaanotetaan kun on ollut sosiaalista huolta jo vuodesta 199? Ihmetyttää.” (nuori)*

Erityisesti pakkotoimet voivat tuntua turhilta väärän ajoituksen vuoksi, jos huolta on ollut jo paljon aikaisemminkin. Kuitenkin jotkut nuorista ovat sanoneet, että vaikka suhtautuivat sillä hetkellä negatiivisesti päihdehoitoon, jälkeinpäin ajatellen ne antoivat hyviä, ja siihen elämäntilanteeseen ainutkertaisia kokemuksia tehdä mukavia asioita selvin päin.

6.4 Vaikeudet palvelun pääsemisessä

Noin kolmasosa nuorista ei ole löytänyt palvelua tai tiennyt tarvitsemansa palvelun olemassaolosta (Taulukko 7). Myös työntekijöiden vastauksissa erääksi palvelujen löytämistä ja niiden piiriin hakeutumista vaikeuttavaksi tekijäksi nousivat nuorten tiedot ja taidot. Nuoret eivät välttämättä tiedä, mitä kaikkia mahdollisuuksia on tarjolla tai mitkä palvelut ja etuudet heille kuuluvat, eivätkä sen takia osaa käyttää niitä. *Kaste-ohjelmassa*

(Sosiaali- ja terveysministeriö 2008) otettiin esille palvelujen hajanaisuudesta johtuvat vaikeudet löytää asiakkaalle sopivaa palvelua.

Taulukko 7 Sopivaa palvelua ei ole löytynyt tai elämäntapa ei sovi palvelujärjestelmään

	Työntekijät (N=8)	Nuoret (N=26)
	%	%
Nuori ei ole löytänyt sopivaa palvelua tai ei ole tiennyt sellaisen olemassaolosta	100	39
Elämäntapa ei ole sopinut järjestelmän vaatimuksiin	100	65

Myös *Erosen* ym. (2007) mukaan palvelujen ulkopuolelle jäävät yleisemmin henkilöt, jotka eivät osaa hakeutua palveluihin tai eivät tiedä niiden olemassaolosta. Tietojen löytäminen voi olla vaikeaa, vaikka tietäisi mitä etsiä. Välttämättä nuori ei halua pyytää apua henkilökohtaisesta verkostosta tai ei saa sitä, joten hän voi tarvita ulkopuolista tukea auttamaan sopivien palvelujen etsimisessä ja käyttämisessä. Osalle nuorista on hyödyllistä päästä ensin juttelemaan työntekijän kanssa, joka kertoo hänelle, mitä kaikkea on tarjolla ja auttaa tarvittaessa pääsemään suoraan palveluihin.

Kaikki työntekijät ovat kohdanneet työssään tilanteen, jossa nuoren elämäntapa ei ole sopinut järjestelmän vaatimuksiin joko vaikean elämäntilanteen tai oman valinnan takia jäädä marginaaliin tai ulkopuolelle. Erityisesti päihdepalveluja käyttäneistä vastaajista jopa 79 prosenttia kertoi kokeneensa, ettei heidän elämäntapansa sovi järjestelmän vaatimuksiin¹³. Elämäntilanteen vuoksi vuorokausi- ja unirytmii voivat olla sekaisin, minkä takia erityisesti aamuajat voivat jäädä käyttämättä. Käyttämättömistä ajoista taas seuraa asiakkuuden loppuminen.

”Tuntuu, että moni nuori elää niin vahvasti hetkessä, että elämän suunnitteleminen edes parin viikon päähän tuntuu aivan mahdottomalta ajatukselta.” (työntekijä)

Eräässä vastauksessa työntekijä kertoi varaavansa joillekin nuorille tarkoituksella iltapäiväaikoja, koska koki tärkeämmäksi sen, ettei nuori syrjäydy palveluista, kun päivärytmin ehtii kääntämään myöhemminkin. Jos elämässä ei ole muutenkaan rytmiä tai säännöllisyyttä, sovitut kellonajat voivat unohtua, minkä lisäksi nuorilla voi olla muutenkin vaikeuksia tehdä pidempikestoisia suunnitelmia. Myös *Raitakar*in (2004) mukaan oikea

¹³ Päihdepalveluja oli käyttänyt kaikista vastanneista 26:sta nuoresta 19, ja 15 heistä vastasi kokeneensa, ettei elämäntapansa sopinut järjestelmän vaatimuksiin.

vuorokausirytmii näyttää olevan tärkeä yhteiskunnallinen itseisarvo, sillä instituutiot toimivat pääsääntöisesti tietyn rytmien mukaan. Sen kanssa vastakkain toimivat voidaan nähdä osaamattomina tai laiskoina, jotka täytyy opettaa kontrolloimaan itseään. Kuitenkin yhteiskunnassa on paljon ilta- ja yötyötä tekeviä ja eri vuorokausirytmisissä eläviä ja joustavia työaikoja noudattavia. Sen sijaan voi pohtia, ratkeaisivatko koulunkäyntiongelmät henkilöiltä, joille tulee poissaoloja aamuheräämistien takia ja vähenisivätkö keskeytykset, jos iltalukioiden ohella olisi myös ilta-ammattikouluja, tai edes vähän myöhemmin alkavia koulutunteja. (Raitakari 2004, 70-71.) Samaa voisi pohtia myös muiden palvelujen suhteen.

Palvelujärjestelmän pirstaleisuus ja pitkät polut

Työntekijät kuvailivat palveluihin pääsyä vaikeuttavana tekijänä palvelujärjestelmän pirstaleisuuden ja sen, että asiakas joutuu kulkemaan pitkiä reittejä saadakseen haluamaansa apua. Nuorella voi olla elämässään monenlaisia ongelmia ja osassa erikoistuneista paikoista saa apua vain yhteen asiaan. Lähes kaikki vastanneet työntekijät olivat kokeneet, että nuori on käännytetty yhdestä palvelupaikasta toiseen (Taulukko 8). Se voi kertoa tiettyjen palvelujen puutteesta, sekä toisaalta taas vaikeudesta löytää sopivia vaihtoehtoja. Nuorten kokemukset olivat samantapaisia työntekijöiden kanssa, sillä 85 prosenttia oli käännytetty palvelupaikasta toiseen.

Taulukko 8 Kokemukset kohtuuttomasta odotusajasta ja palvelusta toiseen käännyttämisestä

	Työntekijät (N=8)	Nuoret (N=26)
	%	%
Odotusaika ennen tuen saamista / palveluun pääsyä on ollut kohtuuton	100	81
Nuori on käännytetty yhdestä palvelupaikasta toiseen	88	85

Pitkät palvelureitit voivat olla nuorille raskaita. Arvioivia tahoja voi olla välissä useita, ennen kuin nuori pääsee haluamansa palvelun piiriin. Eräs työntekijä nosti esille, miten nuorelle voi olla uuvuttavaa kertoa oma elämäntarinansa aina uudestaan uudelle työntekijälle. Aina ei ole kyse siitä, että nuoren motivaatio loppuisi, vaan hänen voimavaransa eivät riitä käymään läpi koko prosessia. Palvelusta toiseen ohjaaminen voi tuntua nuoresta ”pompottelulta”.

”Osaan paikoista tulee kulkea pitkäkin polku (esim. ajanvaraus > terveydenhoitaja > lääkäri > mielenterveystoimisto > arviointikäynnit > terapia) ja mahdollisesti joutuu selittämään usealle työntekijälle vuorollaan elämäntilannettaan. Harva nuori pystyy tähän, eikä kyseessä välttämättä ole motivaation puute vaan riittämättömät voimavarat tai kyvyttömyys hoitaa asioita.” (työntekijä)

Myös nuorten vastauksissa palvelujärjestelmän monimutkaisuus nousi esteeksi palveluihin hakeutumiselle.

”Liian monimutkaisen ja hirveän vaivannäön vuoksi.” (nuori)

Palvelureitit voivat tuntua monimutkaisilta myös työntekijöiden mielestä, joiden täytyy osata ohjata nuoria oikeisiin paikkoihin. Vaikka palveluita on hyvä olla runsaasti, niin vaikeutena on pysyä selvillä kaikista alueen toimijoista, keille palvelut on suunnattu ja mitä reittejä pitkin palveluihin päästään. Myös *Sosiaalibarometrissä* (Eronen ym. 2009) otettiin esille, että erityisesti kaupunkien sosiaalitoimet arvioivat palvelukokonaisuuksien eheydessä olevan ongelmia. Jos alalla olevat työntekijät kokevat ne monimutkaisiksi ja hajanaisiksi, niin voisi olettaa palvelukokonaisuuksien olevan vielä hankalammin hahmotettavissa asiakkaille.

”Palvelujärjestelmä on muodostunut sellaiseksi, että jo entuudestaan pitää konkreettisesti tietää mihin tarvitsee apua jotta osaa mennä oikeaan paikkaan.” (työntekijä)

Kaikki vastanneet työntekijät ovat kohdanneet työnsä aikana tilanteita, joissa odotusaika ennen tuen saamista tai palveluun pääsyä on tuntunut kohtuuttomalle (Taulukko 8). Myös suuri osa nuorista oli kokenut odotusajan kohtuuttomaksi. Nuorten vastauksissa tuli esiin vaikeus päästä halutessaan tiettyihin palveluihin. Esimerkiksi terapiaan pääsy ja mielenterveyspalveluihin ajan saamisessa voi kestää pitkiäkin aikoja. Eräs vastanneista nuorista epäili syyksi pitkille odotusajoille liian vähäisen henkilökunnan määrän ja henkilöstön vaihtuvuuden. Palvelun onnistumisen suhteen ajoitus voi olla joskus ratkaisevin tekijä. Jos nuori ei pääse palvelun piiriin tarpeeksi pian, niin motivaatio ja sitä kautta tarve voi kadota jonottaessa. Toisaalta taas liian aikaiset ohjaukset voivat päättyä siihen, ettei nuori ole vielä valmis muutokseen. Tuntuu olevan tärkeää, että nuori saa tarpeeksi aikaa, jotta edes pieni oma halu palvelun suhteen syntyy. Sen jälkeen on tärkeää motivoida nuorta ja saada hänet mahdollisimman nopeasti tarvitsemaansa palveluun.

Materiaaliset resurssit

Yli puolet vastanneista nuorista oli ollut tilanteessa, jossa palvelu oli jäänyt saamatta varattomuuden takia ja lähes kaikki työntekijät olivat kokeneet saman tilanteen nuorten kohdalla (Taulukko 9). Varattomuuden takia palvelua ei saada muun muassa ajanvaraamiseen kuuluvien puhelinmaksujen, liikkumiseen liittyvien kulujen tai asiakasmaksujen takia.

Taulukko 9 Koetut yksilölliset kynnystekijät

	Työntekijät (N=8)	Nuoret (N=26)
	%	%
Palvelu on jäänyt saamatta varattomuuden takia	88	58
Nuori ei ole saanut apua päihteiden käytön tai päihtymystilan takia	75	42
Mielenterveydelliset syyt ovat estäneet avun saamisen	50	12
Fyysinen kunto on estänyt avun saamisen	38	35

Palveluun hakeutumisessa voi olla elementtejä, jotka vaikeuttavat etenkin vaikeissa elämäntilanteissa elävien mahdollisuuksia päästä niihin. Vaikka palvelu olisi ilmaista, niin silti sinne hakeutuminen voi aiheuttaa lisäkustannuksia. Myös *Törmän* ym. (2007) mukaan asiakkaan kunto ja tulot vaikuttavat kuinka hyvin ja mistä asti palvelua voidaan hakea. Esimerkiksi rahattomalla on vaikea soitella ajanvaraukseen. (Törmä ym. 2007, 122-124.) Vaikka kyse ei olisi isoista summista, voivat ne nousta esteeksi köyhimmille. Mitä vähävaraisempi nuori on, sitä vaikeampi hänen voi olla saada apua. Useisiin palveluihin varataan aika puhelimitse, mutta kaikilla ei ole edes puhelinta puhumattakaan puheajasta. Tiettyihin paikkoihin maksaa jonottaminen, jolloin pelkästään ajanvaraus tai neuvojen kysyminen voi tulla nuorelle kalliiksi. Myös kulkeminen palveluun voi nousta kynnykseksi osalle. Havaintojeni mukaan monet nuoret ovat sanoneet, ettei bussimatkaan ole aina rahaa.

Vaikeissa elämäntilanteissa elävillä tavaroita voi hävitä ja ilman tarvittavia tositteita hankaloituu asiointi useissa paikoissa. Eräs asiointia vaikeuttava tekijä on asunnottomuus. Asunnottomilla henkilökohtaiset tavarat voivat olla eri paikoissa, joten tarvittavia asiakirjoja

ja tositteita on vaikea pitää mukana. Haastavien elämäntilanteiden aikana elämässä on vaikeuksia pitää yllä säännöllistä rytmiä ja noudattaa sovittuja aikoja.

”Silloin kun ei ole ollut henkilöpapereita” (nuori)

”Olin asunnoton” (nuori)

Aina kyse ei ole edes nuoren omasta rahatilanteesta, vaan esteeksi voi nousta, ettei nuori saa maksusitoumusta tarpeelliseksi katsomaansa hoitoon tai palveluun. Osassa palveluja on myös omavastuuosuus, ja nuorten vastauksissa palveluun hakemattomuuden syyksi mainittiin varattomuus myös palvelumaksujen suhteen.

Päihteet

Kuten Taulukko 9 käy ilmi, kolme neljäsosaa työntekijöistä oli kohdannut tilanteen, jolloin nuori ei ollut saanut apua päihteiden käytön tai päihtymistilan takia. Nuorista vähän alle puolet ilmoitti päihteiden käytön olleen esteenä avun saamiselle. Lähes kaikki palvelut vaativat päihteettömyyttä asiointin aikana, ja pahasti päihdeongelmalliselle selvin päin meneminen on voinut olla ylivoimaisen vaikeaa. Päihdeongelma tai päihtymistila voi sulkea pois tiettyjä palveluja, sillä toimipaikat voivat edellyttää päihteettömyyttä, johon nuori ei välttämättä halua tai pysty sitoutumaan (mm. Nurvala ym. 2007; Törmä 2009). Päihteiden käyttö voi lamaannuttavien vaikutusten lisäksi ilmetä myös sekavana olotilana, jolloin nuori ei ole pystynyt hoitamaan asioita.

”Koska olen ollut kokoajan niin sekaisin” (nuori)

”Päihteiden käytön seurauksena en saanut mitään aikaiseksi” (nuori)

Nuorten omissa vastauksissa on tulkittu saamattomuus asioiden hoitamisen suhteen seuraukseksi päihteiden käytöstä.

Elämäntilanne

Nuorten vastauksista ei käynyt aina ilmi, minkä takia nuori ei ollut kyennyt hakemaan apua. Päihteiden lisäksi taustalla on voinut olla myös muunlaisia vaikeita jaksoja, jolloin voimavarat ovat olleet loppu syystä tai toisesta.

”Oma jaksaminen / ei ole saanut aikaiseksi (nuori)”

Puolet työntekijöistä oli kokenut, että mielenterveydelliset syyt olivat olleet esteenä avun saamiselle (Taulukko 9). Kuitenkin kaikista kysymyksistä vähiten kyllä-vastauksia (12 prosenttia) sai nuorten osalta kohta mielenterveydellisten syiden vaikutuksesta avun saantiin. Esteeksi palvelujen käytölle voi tulla sinne kulkeminen, koska henkilöllä voi olla pelkoja julkisissa paikoissa olemisesta ja kulkemisesta julkisilla liikennevälineillä. Joitain nuoria voi myös jännittää palveluun meneminen niin paljon, ettei sinne uskalleta tai pystytä menemään yksin. Toisaalta palvelujärjestelmässä voi joutua kulkemaan monenkin tahon kautta, eikä nuoren pitkäjänteisyys asioiden hoitoon enää riitä siinä vaiheessa. Välttämättä vastanneet nuoret eivät lukeneet yllämainittuja selityksiä mielenterveydellisiksi syiksi, vaan ne liitettiin enemmän päihteistä tai fyysisestä kunnosta johtuviksi.

Erityisesti niiden nuorten, joilla ei ole syystä tai toisesta hyvää lähiverkon tukea, voi olla vaikeampi käyttää palveluja. Heillä ei ole ketään tukena ja tarvittaessa herättelemässä ja muistuttamassa varatuista ajoista. Nuorella tulisi olla aikuinen, joka on kiinnostunut hänen tekemisistään ja jolta hän saisi tukea ja rohkaisua. *Törmä* (2009) otti myös kantaa asiakkaitten liikaan voimaannuttamiseen omien asioidensa hoitamisessa. Silloin kun asiakkaan voimavarat ovat muutenkin vähäiset, on perusteltua ohjata asiakasta ”kädestä pitäen” palveluihin ja ajaa hänen asioitaan. Näin taataan tasapuolinen avun saaminen myös heikommassa asemassa oleville.

”Nuoret tarvitsevat pidempiaikaista tukea ja rinnalla kulkemista. Niillä onnekailla, joilla on vahva perheyhteys sekä vanhempien ja sisarusten vahva tuki, tilanne on tietenkin toinen.” (työntekijä)

Tutkimusten mukaan (mm. Crimmens 2004; Heino ym. 2010) nuoret tarvitsevat tukea siirtymävaiheessa aikuisuuteen, eikä aikuisille suunnatut palvelut ole heille aina sopivia. *Etsivän työn* työntekijöiden puheessa on tullut havaintojeni mukaan toistuvasti esille nuorten aikuisten ryhmä (noin 18-22 -vuotiaat), jotka kuuluvat aikuisten palveluihin mutta eivät osaa niitä käyttää. Nuorille toivotaan tiiviimpää tukea, opastusta palvelujen käytössä ja mahdollisuutta tavata työntekijöitä myös silloin, kun asioidaan pelkästään toimeentulotuen asiakkaina. Nuorille ei ole välttämättä itsestänselvyyttä, mitä tositteita kannattaa säilyttää (esimerkiksi verokortti), miten hakemuksia täytetään ja miten palvelujärjestelmä toimii, jos ei kukaan ole niitä opettanut. Osa nuorista kokee tärkeänä saada selvittää asiansa suullisesti, koska kirjallinen asiointi tuntuu vaikealle. Toisaalta osa

nuorista, jotka jo hallitsevat järjestelmän säännöt, on puolestaan tyytyväisiä mahdollisuudesta hoitaa asiat kirjallisesti.

Alle puolet työntekijöistä on kokenut tilanteen, jossa nuoren fyysinen kunto oli ollut esteenä palvelun saamiselle (Taulukko 9). Todennäköisesti nämä nuoret ovat vähän vanhempia tai päihteitä pidempään käyttäneitä. Kuitenkin vastanneista nuorista jopa kolmasosa on kokenut, että fyysinen kunto on estänyt avun saamisen. Tämä oli yksi harvoista kohdista, joissa nuorten vastaukset nousivat suunnilleen samoihin lukuihin työntekijöiden vastausten kanssa. Toisaalta *Etsivän työn* kohteena harvoin on vammautuneita tai vakavasti sairaita, sillä kontakti nuoriin syntyy yleensä kentällä, kuten kaduilla. Fyysisesti heikkokuntoisilla nuorilla on voinut kuitenkin olla kontakti muiden hoitavien tahojen tai matalan kynnyksen paikkojen, kuten terveysneuvontapisteiden työntekijöiden kanssa. Toinen vaihtoehto on, että päihteistä aiheutuvat psykofyysiset oireet laskettiin kuuluvaksi tähän luokkaan. Nuoret kertoivat avovastauksissaan, etteivät he ole voineet hakea tarvittavaa palvelua huumeiden käytöstä johtuvan huonon kunnan takia.

”On ollut kokoajan niin sekaisin, ettei oo kyennyt tekemään mitään. Ollut niin kipeänä kotona, ettei ole pystynyt liikkumaan (nuori)”

Huonolla kunnolla todennäköisesti viitataan kokonaisvaltaiseen huonoon oloon, joka lamaannuttaa toimintakykyä. Erityisesti päihdeongelmaisten kohdalla olotila voi mennä sen verran heikoksi, ettei palveluita kyetä käyttämään ollenkaan.

Vaatimukset

Toisaalta tiukkaan määritellyt asiakaskriteerit ja asiakasvalikointi palveluissa voivat luoda tilanteen, ettei asiakas kuulu minnekään. Kuten *Helnekin* (2002, 53) totesi, sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan kohdalla voi puhua luovuttamisesta, jos ne eivät pysty palauttamaan huono-osaisia takaisin yhteiskuntaan. Sama koskee vaikeissa elämäntilanteissa olevia nuoria, jotka eivät pääse tarvitsemiinsa palveluihin ongelmiansa takia. Jossain tapauksissa toinen ongelma voi estää avun saamisen siihen ongelmaan, johon apua haetaan (mm. Törmä 2009). Työntekijöiden vastauksista ilmeni, että he kokivat erityisesti päihdeongelmaisilla olevan vaikeuksia saada palveluja.

”Elämässä voi olla myös useammalla alueella ongelmia ja jokaiseen pitää hakea apua eri paikasta. Esim. jos on sekä mielenterveys- että päihdeongelma, ei pääse mielenterveyspuolen hoitoon, koska esteeksi tulee päihdeongelma (kun ei pysty selvin päin siellä käymään), mutta jos haluaa päästä päihdehoitoon pitää ensin selvittää mielenterveysongelmat. Kierre on siis valmis ja nuori ei välttämättä saa mitään palvelua.” (työntekijä)

Viisi vastannutta työntekijää ja nuorista noin kolmasosa olivat kokeneet palveluihin osallistumiseen olevan kohtuuttomat vaatimukset (Taulukko 10). Pieni vähemmistö työntekijöistä oli kokenut palveluun pääsemiseen vaadittavan näytön kohtuuttomaksi, kun taas nuorista sen oli kokenut kohtuuttomana neljännes vastanneista. Lukujen perusteella palveluihin pääsyyn vaadittava näyttö on yksi pienemmistä kynnystekijöistä.

Taulukko 10 Kohtuuttomaksi koetut palveluihin pääsyyn ja osallistumiseen liittyvät vaatimukset ja näyttö

	Työntekijät (N=8)	Nuoret (N=26)
	%	%
Palveluihin osallistumiseen on ollut kohtuuttomat vaatimukset	63	31
Nuori on kokenut palveluun/hoitoon pääsemiseen vaadittavan näytön kohtuuttomaksi	38	23

Nurvalan ym. (2007), mukaan hoitojärjestelmän käytännöt voivat olla poiskäännyttäviä, kuten epärealistiset raittiuden vaatimukset hoidon saamisen ehtona (Nurvala ym. 2007, 149). Palvelun tai hoitopaikan säännöt voivat myös olla liian kovat nuorelle, jolloin tarvittava apu jää saamatta. Palveluntarjoaja voi kokea nuoren tilanteen liian haasteelliseksi, jolloin paikalla ei ole annettavaa nuorelle.

”Joskus saattaa olla myös niin että palvelu itsessään ”karkoittaa” asiakkaan joko liian pilkuntarkkojen sääntöjen tai epärealististen vaatimusten vuoksi” (työntekijä)

Työntekijöiden vastausten mukaan nuorille voi nousta esteiksi palveluissa riittävä osoitus motivaatiosta. Aina kyse ei kuitenkaan ole motivaation puutteesta. Nuoren elämäntilanne tai kunto voi olla sellainen, ettei hänellä ole kykyä tai voimavaroja päästä sovittuina aikoina paikalle.

”Välillä myös palveluntarjoajan odotukset nuoren asioiden edistymisestä ovat liian suuret, kun tavoitellaan parasta, ei hyvä enää riitä. Nuorelle itselleen saattaa riittää pienemmätkin tavoitteet, mutta palveluntarjoaja vaatii häneltä suurempia saavutuksia kuin siinä elämäntilanteessa on ehkä edes mahdollista.” (työntekijä)

Palveluntarjoaja voi odottaa nuorelta isompaa tai nopeampaa muutosta kuin mihin hän pystyy. Konkreettinen edistyminen koettiin vastauksissa tärkeäksi, mutta välillä uskottiin olevan hyväksi pysähtyä ja ”vain jutella”. Leen ym. (2010) mukaan pienten edistymisten juhliminen lisää kiinnittymistä palveluun sekä toimintakyvyn kasvamista. (Lee ym. 2010, 2412).

7 TOIVOTUT OMINAISUUDET PALVELUISSA

Palveluissa esiintyvien esteiden lisäksi on mielenkiintoista tietää, mitä tekijöitä nuoret pitävät tärkeinä palveluissa sekä millaista on nuorten mielestä heille ja muille nuorille tarpeellinen palvelu. Kyselylomakkeessa nuoret saivat arvioida asteikolla yhdestä viiteen, kuinka tärkeinä he pitävät palveluihin ja työntekijöihin liittyviä ominaisuuksia. Sen jälkeen he saivat lyhyillä avovastauksilla kuvailla toiveidensa mukaista palvelua järjestävää paikkaa. Vastanneet kuvailivat toiveidensa mukaista palvelua sen mukaan, mitä toivoivat itselleen tai kokivat ystäviensä tai muiden nuorten tarvitsevan. Kerron luvussa seitsemän ensin työntekijöiden ja nuorten tärkeimpinä pitämät palvelujen ominaisuudet. Sen jälkeen kuvaan toivottua palvelua kysytyjen tekijöiden kautta. Luvun loppuun olen koonnut tiivistelmän toiveiden mukaisesta palvelusta yhdistelemällä vastaukset ja painottamalla eniten mainintoja saaneita ominaisuuksia.

7.1 Palvelua tuottavan paikan ja sen työntekijöiden ominaisuuksien merkitykset

Kyselylomakkeissa kysyttiin palveluissa esiintyvien tekijöiden ja työntekijöiden ominaisuuksien merkitystä viisiportaisella asteikolla *täysin yhdentekevää – erittäin tärkeää*. Kuten oli oletettua, suurin osa vastuksista sijoittui ”*jossain määrin tärkeä*” ja ”*erittäin tärkeä*” kohtien välille. Järjestin vastaukset tärkeysjärjestykseen, jotta saisin tietää, mitä asioita pidettiin kaikista merkityksellisimpinä. Käsittelen myös tässä kohtaa asiakkaiden ja työntekijöiden vastaukset erillisinä osioinaan. Mielenkiintoni kohdistuu erityisesti siihen, mitä tekijöitä asiakkaat pitävät tärkeinä ja eroavatko ne työntekijöiden vastuksista. Kysymykset olen muotoillut sen perusteella, mitä aikaisimmissa tutkimuksissa on osoitettu tärkeiksi tekijöiksi erityisesti matalan kynnyksen palveluissa. Järjestysluvun olen laskenut keskilukujen perusteella. Järjestysasteikollisille luvuille oikea keskiluku on mediaani. Jos mediaani on ollut sama, niin olen käyttänyt apuna muita keskilukuja, kuten keskiarvoa.

Selvästi tärkeimpinä asioina palveluissa työntekijät pitivät luottamuksen ja vaitiolovelvollisuuden periaatteita (Taulukko 11). Asiakkaitten vastauksissa tärkeimmäksi koettiin vaitiolovelvollisuus, ja luottamus oli työntekijöiden vastausten tapaan kärjessä. Tästä voisi päätellä, että nämä kaksi periaatetta ovat palvelujen kulmakivet.

Taulukko 11 Tärkeimpinä pidetyt asiat palveluissa tärkeysjärjestyksessä

Sija	Nuoret	Sija	Työntekijät
1.	Vaitioloovelvollisuus	1.	Luottamus
2.	Ei tarvitse jonottaa	2.	Vaitioloovelvollisuus
3.	Luottamus	3.	Hinta
4.	Ei tarvitse lähetettä	4.	Tarvittaessa yhteistyö muiden viranomaisten kanssa
5.	Hinta	5.	Tarvittaessa yhteistyö perheen /läheisten kanssa

Asiakkaiden vastauksissa toiseksi tärkeimmäksi nousi kohta ”*ei tarvitse jonottaa*” ja neljänneksi tärkeimmäksi merkittiin vastaus ”*ei tarvitse lähetettä*”. Sen sijaan työntekijöillä nämä kohdat eivät olleet kärjessä. Todennäköisesti erityisesti vaikeissa elämäntilanteissa eläville nuorille on tärkeää saada apua mahdollisimman nopeasti. Kuten avovastauksissa tuli esille, pitkät palvelupolut ja odottaminen on raskasta, jos omat voimavarat ovat vähissä ja täytyy kertoa asia aina uudestaan työntekijältä toiselle.

Kolmanneksi tärkein asia palveluissa oli työntekijöiden mielestä hinta. Sen sijaan asiakkaiden listalla se oli viides. Kuitenkin asiakkaidenkin vastauksissa viisi ensimmäistä kohtaa saivat korkeimman mediaanin. Työntekijät pitivät lähes yhtä tärkeänä yhteistyötä muiden viranomaisten tai perheen kanssa, mitkä olivat sijalla neljä ja viisi. Sen sijaan asiakkaiden vastauksissa nämä tekijät olivat jaetulla sijalla yhdeksän. Voi olla, että työntekijät ajattelevat nuorten tilannetta kokonaisvaltaisemmin, vaikka asiakkaatkin pitivät yhteistyötä merkityksellisenä.

Kolme vähiten tärkeää asiaa niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin mielestä olivat ”*nettityö*”, ”*liikkuva toiminta*” ja ”*muut kävijät*”. Kuitenkin viimeisimmänkin kohdan mediaani oli ”*jossain määrin tärkeä*”. Ilmeisesti Internet-työtä ja liikkuvaa toimintaa pidetään mukavana lisänä, mutta nuorille tärkeämpää on luottamuksellinen kohtaaminen sekä helppo ja nopea pääsy palveluun.

Työntekijöiden ominaisuuksia kuvaavissa väittämissä mediaani oli lähes kaikissa vastauksissa ”*erittäin tärkeä*”. Tämän takia ei voida sanoa, etteikö tärkeysjärjestyksessä

viimeisinäkin olleilla tekijöillä olisi merkitystä. Uskoin näiden tekijöiden olevan merkityksellisiä, mutta oli yllättävää, miten yksimielisesti vastanneet nuoret laittoivat työntekijän ominaisuuksille niin paljon merkitystä. Työntekijöiden kohdalla oli vähemmän hajontaa vastausten suhteen, ja pääosin kaikkiin vastauksiin tuli arvot melko tärkeää ja erittäin tärkeää. Nuorten vastauksissa hajonta oli suurempaa, vaikka keskiluvut olivat lähes yhtä korkeita.

Yksimielisesti erittäin tärkeää oli molempien ryhmien vastaajien mielestä se, että työntekijät kuuntelevat (Taulukko 12). Toiseksi ja kolmanneksi tärkeimpänä nuoret pitivät, että työntekijä kertoo eri vaihtoehdoista, ja että asiakkaalle tulee kokemus ymmärretyksi tulemisesta. Ymmärtäminen oli työntekijöillä toisella sijalla, mutta sen sijaan eri vaihtoehdoista kertominen sijoittui keskiväliin. On mahdollista, että työntekijät ajattelevat heidän tehtävänsä olevan karsia ylimääräistä tietoa asiakkailta, kuten *Muuri (2008, 60-61)* pohti tutkimuksessaan. Sen sijaan nuoret voivat olla epätietoisia, mitä kaikkea on olemassa heitä varten ja he haluavat työntekijöiltä tietoa vaihtoehdoista (Valokivi 2002, 181). Avovastauksissa tulikin esille, miten sekavana ja vaikeaselkoisena palvelujärjestelmää pidettiin.

Taulukko 12 Tärkeimpinä pidetyt työntekijöiden ominaisuudet

Sija	Nuoret	Sija	Työntekijät
1.	Kuuntelevat	1.	Kuuntelevat
2.	Kertovat eri vaihtoehdoista	2.	Ymmärtävät
3.	Ymmärtävät	3.	Lähtevät tarvittaessa mukaan
4.	Lähtevät tarvittaessa mukaan	4.	Antavat tarpeeksi aikaa
5.	Tavoitetaan nopeasti	5.	Kertovat eri vaihtoehdoista

Nuorten vastauksissa järjestyksessä korkeammilla sijoilla työntekijöihin verrattuna olivat työntekijöiden nopea tavoitettavuus. Työntekijöiden keskiarvoissa korkeammalla oli ajan antaminen asiakkaalle, kun nuorten vastauksissa se oli vähän matalammalla. Täytyy edelleen muistaa, että keskiluvuissa erot olivat hyvin pieniä ja näissäkin vastauksissa mediaani oli ”erittäin tärkeä”. Nuorten vastauksissa ainoana vastauksena mediaanilla ”melko tärkeä” oli kohta työntekijöiden tapaamisesta toimipaikan ulkopuolella.

7.2 Toiveiden mukainen palvelua tuottava paikka

Kysymyslomakkeessa pyydettiin kuvailemaan apukysymysten avulla, millainen on hyvä sosiaali- ja terveystyöpalvelua tarjoava paikka nuorille. Yhdistin saamani vastaukset työntekijöiden ja nuorten osalta, ja esittelen ensin millaisia ominaisuuksia paikalle annettiin. Lopussa on tiivistys toiveista.

Sijainti

Sijainnin suhteen työntekijöiden vastauksissa mainittiin lähes kaikissa, että palvelun tulisi olla hyvien kulkuyhteyksien päässä. Palvelun olisi hyvä sijaita keskeisellä paikalla, johon on helppo tulla. Esimerkkeinä mainittiin keskusta ja katutaso. Nuorten vastaukset olivat samoilla linjoilla työntekijöiden kanssa. Yli puolet nuorista toivoi palvelun sijaitsevan keskustassa ja pari vastanneista ehdotti sijainniksi keskeisen paikan kaupungissa. Neljäsosa mainitsi hyvät kulkuyhteydet tai kävelymatkan keskustasta. Vastauksissa toivottiin, että paikkaan pääsee kätevästi esimerkiksi julkisilla liikennevälineillä. Pitkät kulkumatkat voivat olla hankalia erityisesti huonokuntoisemmille tai heille, jotka eivät pysty matkustamaan julkisilla liikennevälineillä esimerkiksi ahdistuksen tai pelkotilojen takia.

Neljäsosa vastanneista toivoi paikan olevan lähellä kotia. Muita toiveita olivat yksityinen ja rauhaisa sijainti, jonne pääsee ilman ulkopuolisten huomiota. Toiveina oli eräällä vastanneella nuorella *”oma rappu, ettei häiritä tai tulla häirityksi”*. Erityisesti matalan kynnyksen palvelupaikat eivät välttämättä ole suosittuja kohteita taloyhtiöissä.

Aukioloajat

Työntekijät suosivat monipuolisia aukioloaikoja. Selkeää yksimieleisyyttä ei kuitenkaan ollut aukiolon tarkasta ajasta. Useassa vastauksessa toivottiin, että palveluun pääsisi virastoajalla, mutta tärkeänä pidettiin aukioloa myös virastoajan ulkopuolella, kuten iltaisin ja viikonloppuisin. Parissa vastauksessa toivottiin aukioloaikojen olevan joustavia ja porrastettuja. Toisaalta taas yhdessä vastauksessa toivottiin aukioloaikojen olevan selkeitä ja loogisia. Aukioloaikojen monipuolisuudella uskon vastaajien yrittävän rakentaa palvelua, jossa asiakkaan sen hetkinen rytmi sopii paikan aukioloaikoihin. Nuortenkin vastauksissa toivottiin monipuolisia aukioloaikoja ja erityisesti suosittiin myöhäisiä iltapäiväaikoja. Virkoajan, eli kello 8-16, mainitsi ainoastaan kolme vastanneista nuorista. Viikonloput, läpi vuorokauden aukiolo ja päivystys saivat myös muutamia mainintoja. Vastauksissa

huomioitiin palvelun tarvitsijoiden erilaiset elämäntilanteet ja niistä johtuvat tarpeet aukiolon suhteen.

Vastausten perusteella näyttäisi siltä, että paras aukioloaika ajoittuu nuorten mielestä arkisin kello 10-18 välille. *Törmän* (2009) tutkimuksen mukaan etenkin huonokuntoisten asiakkaiden kohdalla aukioloajat ovat oleellisia, ja palveluja tulisi saada eri aikoihin. Haastateltujen nuorten vastauksissa ei yhtä paljon painotettu esimerkiksi viikonloppuja, vaikka heidänkin vastauksissaan toivottiin vaihtelevia aukioloaikoja. Päivän ja iltapäivän lisäksi palvelu voisi mahdollisuuksien mukaan olla auki 8-20 välillä tai viikonloppuna erikseen sovittaessa tai väliaikaisesti, esimerkiksi ruuhkaisimpina kausina. Toinen vaihtoehto on päivystys puhelimella tai Internetin kautta, jolloin asiakas voidaan kohdata aukioloaikojen ulkopuolella ja antaa neuvoa etänä.

Palveluun hakeutuminen

Palveluun hakeuduttaisiin lähes kaikkien työntekijöiden vastauksien mukaan ilman lähetettä ja ajanvarausta. Yhdessä vastauksessa toivottiin sovittuja aikoja, mutta myös mahdollisuutta päästä kriisitilanteissa suoraan palveluun. Yhdessä vastauksessa mainittiin palvelujen hakeutumisen väyläksi Internet. Myös nuorista suurin osa toivoi, että palveluun voisi mennä suoraan ilman erillisiä ajanvarauksia tai lähetettä tahoja. Kolmessa vastauksessa tuli esille matalan kynnyksen käsite.

”Matalan kynnyksen paikka, voi vain astella sisään.” (nuori)

Aiemmissä tutkimuksissa on todettu joustamattoman ajanvarauskäytännön hankaloittavan asiointia (Nurvala ym. 2007; Törmä ym. 2007; Törmä 2009). Kolmasosa vastanneista nuorista toivoi ajanvarauksen onnistuvan soittamalla. Siihen liittyen toivottiin ajanvarauksen olevan ilmaista ja asiakkaiden olisi mahdollista soittaa itse palveluun tai varata aika Internetistä. Myös *Törmän* (2009) mukaan asiakkaan tulot voivat muodostua kynnykseksi palveluihin hakeutumiseen. Lähetteellä hakeutumisen mainitsi ainoastaan kaksi nuorta muiden tapojen ohessa. Kahdessa vastauksessa toivottiin erityisesti, ettei tarvitsisi lähetettä ja yhdessä, ettei olisi jonoja.

Internetin käyttö

Palveluissa on alettu hyödyntämään enemmän sähköistä asiointia. Sähköinen asioinnin hyvinä puolina ovat ajasta ja paikasta riippumaton tiedonhaku sekä mahdollisuus anonyymiyteen arkaluontoistenkin asioiden kohdalla. Riskeinä ovat kuitenkin epätasa-arvoisuus palvelun saajien kesken sekä toimistoista saatavan tarjonnan vähentyminen tai kaventuminen. Erityisesti huono-osaiset voivat jäädä tiedotuksen ulkopuolelle, koska kaikilla ei ole yhtä hyviä edellytyksiä itsenäiseen sähköiseen asiointiin. Heikentäviä tekijöitä ovat muun muassa sähköisten palvelujen käytön edellyttämät taloudelliset resurssit, välineet ja osaaminen. (Eronen ym. 2010, 63)

Puolet vastanneista työntekijöistä käyttäisi Internetiä hyödyksi informaation antamiseen palvelusta. Kotisivuille ehdotettiin selkeitä tietoja, kuten palvelun sisältö, ajanvarauskäytännöt ja aukioloajat. Internetin kautta voitaisiin myös tiedottaa erilaisista asioista ja antaa palautetta. Toinen Internetin hyödyntämismuoto voisi olla sosiaalisessa kanssakäymisessä. Esimerkiksi *Facebookin* ja viestien välityksellä voidaan ottaa yhteyttä, sekä luoda ja syventää kontaktia. Yhdessä vastuksessa Internetin käyttö nähtiin myös välineenä asioiden hoitamiseen.

Nuoretkin mainitsivat sosiaalisen median, kuten *Facebookin*, keinona saada netin kautta suoraan yhteys työntekijään. Muutamassa vastauksessa toivottiin, että paikassa olisi mahdollisuus hoitaa asioita Internetin kautta¹⁴. Toivottiin myös, että saataisiin ”*samat palvelut myös netin kautta kuin toimistossa asioidessa*”, ja mahdollisuutta päästä omiin tietoihin tunnistautumalla esimerkiksi pankkitunnusten avulla. Tulevaisuudessa Internetin hyödyntäminen palvelujen tarjoamisessa ja yhteydenotossa tulee varmasti lisääntymään. *Kaste-ohjelman* (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008) tavoitteena oli laajentaa asiakkaan mahdollisuuksia käyttää palveluita ja hyödyntää esimerkiksi sähköistä ajanvarausta. Myös *Muuri* (2008) pohti tulevaisuuden mahdollisuutena palvelujen viemistä virtuaalimaailmaan.

Palvelun tiedot

Palvelua tarjoavan paikan tiedot olisi hyvä löytyä Internetistä lähes kaikkien vastanneiden työntekijöiden mielestä. Muutamassa vastauksessa oli myös mainittu lehdet, kuten sanomalehdet ja ilmaisjakelulehdet, tiedon levittämisen väyläksi. Kaksi vastaajaa oli

¹⁴ Esimerkiksi maksaa laskuja, täyttää hakemuksia ja etsii tietoa.

nimennyt nuorille tarkoitettujen paikkojen ilmoitustauluilta löytyvät esitteet palvelusta tiedottamiseen. Muita ehdotuksia, joista tiedot löytyisivät, olivat muut toimijat, käyntikortit, puhelinluettelo ja ovi.

Tärkein informointikanava näytti nuortenkin vastauksissa olevan Internet. Nuorten vastauksien mukaan palvelun kannattaisi panostaa selkeisiin ja kattaviin kotisivuihin, joissa on kuvaus palvelun sisällöstä, kohderyhmästä, aukioloajat ja tietoa hakeutumisesta. Sen lisäksi kotisivut sisältäisivät yhteystiedot ja hyvät kulkuohjeet. Toiseksi eniten sai mainintoja ystäviltä ja ”puskaradion” kautta tuleva tieto. Ilmeisesti ystävien kokemukset olivat tärkeitä etsittäessä sopivaa palvelua. Sen perusteella voisi kannustaa erityisesti matalan kynnyksen palveluissa olleita nuoria kertomaan ja tuomaan uusia nuoria palveluihin. *Leen ja Zerain* (2010) mukaan kävijät haluavat rohkaista muita osallistumaan palveluun, jos kävijät ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja vuorovaikutukseen työntekijöiden kanssa (Lee ym. 2010, 2417). Joissain paikoissa voitaisiin käyttää mahdollisuuksien mukaan ”vertaisnuoria” ohjaamaan palveluihin ja kertomaan niiden sisällöistä. Viisi ehdotusta tuli myös muiden viranomaisien suosituksista, sekä mainoksista virallisissa ja epävirallisissa toimipisteissä, kuten virastoissa, kouluissa ja kirjastoissa. Työntekijöiden vastauksista poiketen nuoret eivät maininneet lehtiä tiedottamisen väylänä.

Kohderyhmä

Työntekijät ehdottivat palvelua tarjoavaa paikkaa suunnattavaksi tietyille ryhmille, joilla on samanlaisia ongelmia. Paikka olisi pelkästään nuorille, eivätkä kävijät saisi olla liian erikikäisiä. Toisaalta asiakaskunta rajattiin sen mukaan, ketkä tarvitsevat kyseistä palvelua. Yhdessä vastauksessa myös otettiin esille, että palvelupaikan tulisi olla mahdollisimman vähän leimaava.

Nuorten vastauksista ei tullut esille erityistä tarvetta rajata palvelua tietyn ongelman perusteella tai tiukasti tietyille kohderyhmälle. Eräässä vastauksessa korostettiin, että olisi hyvä saada monipuolisesti palveluja samasta paikasta. Puolet vastanneista nuorista ajatteli palvelun olevan kaikkia niitä varten, jotka sitä tarvitsevat, ja kymmenen vastanneista puolestaan toivoi sen olevan nuorille suunnattua. Erityisesti kohderyhmiksi vastauksissa mainittiin ongelmaiset nuoret, työttömät ja koulupudokkaat sekä päihteiden käyttäjät.

Työntekijät

Kyselyyn vastanneet työntekijät toivoivat palvelun työntekijöiden olevan kohtaamistaitoisia. Tähän luokkaan sisällytin maininnat ominaisuuksista, kuten kuuntelevia, ymmärtäviä, kiinnostuneita ja arvostavia. Nimesin tunnetasolla kohtaamisen erikseen, johon liitettiin ominaisuudet, kuten lämpimyys, sydämellisyys, empaattisuus ja välittäminen. Puolessa vastauksista toivottiin työntekijöiden olevan ammattitaitoisia. Yhdessä vastauksessa toivottiin, että palvelussa olisi molempia sukupuolia ja sekä nuoria että kokeneempia töissä.

Toiveet työntekijöiden ominaisuuksista jaoin nuorten vastausten perusteella neljään ryhmään. Ensimmäisenä on työntekijöiden ammattitaito. Seitsemässä vastauksessa toivottiin työntekijöiden olevan osaavia ja ammattitaitoisia. Kolmessa vastauksessa toivottiin ammattilaisten lisäksi palvelupaikassa olevan vertaistyöntekijöitä, ja yhdessä vastauksessa toivottiin eri ammattikuntien edustajia. Toinen ryhmä liittyi työntekijöiden aktiivisuuteen ja ajankäyttöön. Työntekijöillä toivottiin olevan tarpeeksi aikaa asiakkaille. Yhdessä vastauksessa myös toivottiin, ettei työntekijä painosta. Tämän voi tulkita niin, että työntekijän tulisi myös antaa asiakkaan käydä rauhassa eri vaiheet läpi. Työntekijöiden toivottiin myös olevan auttavaisia ja aktiivisia asiakkaan suuntaan. Lähes kolmasosa nuorista toivoi työntekijän ymmärtävän, ja mainintoja saivat myös luotettavuus ja kuunteleminen. Neljäs ryhmä liittyi mielestäni työntekijöiden persoonallisiin ominaisuuksiin. Vastauksissa toivottiin työntekijöiden olevan mukavia, hauskoja ja asiallisia henkilöitä.

Toimenkuva

Puolet vastanneista työntekijöistä toivoi nuoren saavan paikasta apua siihen asiaan, johon sitä hakee ja mihin on tarvetta. Lähes yhtä moni toivoi kokonaisvaltaista tuen tarjoamista, eli huomioitaisiin elämän eri osa-alueisiin liittyvät asiat. Yhdessä vastauksessa toivottiin samaan katon alle monta eri toimijaa. Toisaalta toisessa vastauksessa toivottiin, ettei tulisi liikaa palveluja samaan paikkaan, vaan hoidetaan selkeästi asia kerrallaan. Muita toiveita palvelun suhteen oli, että tarvittaessa nuori ohjataan eteenpäin, vaikka saattaen ja nuorta kuullessa havaitaan myös se, mitä hän ei sano.

Lähes puolet nuorista toivoi saavansa paikasta apua monipuolisesti kaikkiin elämäntilanteisiin liittyviin asioihin yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Nuoret eivät

halunneet rajata paikkaa pelkästään tietyn toiminnan mukaan, vaan arvostavat, että samasta paikasta saa apua kaikkiin asioihin.

*”Oli ongelma mikä tahansa, niin siihen saisi apua ettei tarvitse juosta paikasta toiseen”
(nuori)*

Kolmasosa vastanneista nuorista toivoi saavansa apua erilaisiin ongelmiin, kuten päihde- ja tuomioasioihin, sekä apua sosiaalisiin ongelmiin, palvelujen käyttöön ja hoitoon ohjaukseen. Hieman alle puolet puolestaan toivoi apua arkisiin asioihin, kuten asioiden hoitoon ja lomakkeiden täyttämiseen. Kaksi vastaajaa mainitsi avun elämänhallintaan. Muita toiveita olivat tuki asumisasioihin ja tutustuminen eri koulutusaloihin.

Hinta

Kaikki työntekijät toivoivat palvelun olevan maksutonta. Yhdessä vastauksessa mainittiin, että hinnan tulee olla sellainen, että kaupunki sitoutuu sen maksamaan. Tämä voi myös tarkoittaa sitä, että asiakkaalle palvelun käyttö on ilmaista. Yhdessä vastauksessa huomioitiin kunnan osuus palvelujen tuottamisessa ja toivottiin mahdollisimman vähän jäävän asiakkaan maksettavaksi. Lähes yksimielisesti myös nuoret toivoivat palvelun olevan ilmaista.

Toimintaperiaatteet

Palvelun toimintaperiaatteiden toivottiin työntekijöiden vastauksissa olevan sellaisia, ettei niissä ole liikaa turhia tai liian tiukkoja sääntöjä. Kohtaamisen tärkeyttä korostettiin muun muassa sanoilla *kunnioittava, kuuleva ja ystävällinen*. Matala kynnyks mainittiin kuvailevana käsitteenä pari kertaa. Maininnan saivat myös vapaaehtoisuus ja maalaisjärki. Nuorten vastaukset jaoin kolmeen isompaan luokkaan, jotka nimesin yksinkertaisiksi, turvallisiksi ja eettisiksi (Taulukko 13). Yksinkertaiset säännöt sisältävät toiveet siitä, ettei sääntöjä olisi liikaa ja niistä pystytään pitämään kiinni.

Toivomuksiin turvallisuudesta liitin kaksi pienempää luokkaa. Ensimmäinen oli maininnat fyysisestä turvallisuudesta kuten toiveet, ettei paikassa käyttäydytä uhkaavasti tai käytetä väkivaltaa. Neljäsosa vastanneista nuorista toivoi myös paikan olevan päihteetön.

*”Kaikki yrittää ainakin tulla toimeen, paikassa ei saa vetää mitään, ei tapella”
(nuori)*

Ryhmään eettiset nimesin kuuluvaksi kaksi pienempää osaa, joista ensimmäinen on paikan luotettavuus. Viidessä vastauksessa tuli esiin luottamuksen ja vaitiolovelvollisuuden käsitteet, sekä kahdessa rehellisyys ja avoimuus Toiseen osaan liitin kohtaamiseen liittyviä käsitteitä, kuten kunnioitus ja tasa-arvoisuus.

*”Luottamuksellisuus, avoimuus, ihmisläheisyys, suvaitsevaisuus, tuomitsemattomuus”
(nuori)*

Taulukko 13 toimintaperiaatteet

Toimintaperiaatteet	
Yksinkertaiset	ei liikaa sääntöjä säännöistä kiinnipitäminen
Turvalliset	fyysinen turvallisuus ei käytetä päihteitä
Eettiset	luottamuksellisuus arvostava kohtaaminen

Tiivistys tyyppiesimerkistä

Palvelu sijaitsee keskeisellä paikalla, jonne on joka puolelta hyvät kulkuyhteydet ja helppo tulla. Rakennus on sellainen, että sinne pääsee muiden huomaamatta, eikä välittömässä läheisyydessä ole muita asukkaita, joita toiminta voisi haitata. Paikka on suunnattu pääsääntöisesti nuorille, ja siellä huomioidaan nuoren tilanne kokonaisvaltaisesti. Kaikki palveluun hakeutuvat kohdataan ja heille rakennetaan elämäntilanteeseensa sopiva palvelukokonaisuus. Jos asiakkaan tarvitsemiin erityispalveluihin on jonoa, niin hänelle järjestetään odotusajaksi tilannetta tukevaa toimintaa.

Palvelu on auki kello 10-18 välillä. Näin on mahdollista hoitaa asioita virka-aikaan muiden viranomaisten kanssa ja iltapäiväajat sopivat eri vuorokausirytmisissä eläville, kuten vaikeissa elämäntilanteissa oleville, sekä opiskelijoille ja työssä tai työharjoittelussa oleville nuorille. Tarvittaessa palvelussa voidaan ottaa nuoria vastaan sovitusti myös myöhemmin illalla tai viikonloppuisin. Työntekijät voivat päivystää aukioloaikoja laajemmin Internetissä ja puhelimesta, jolloin nuori pääsee heti kontaktiin työntekijän kanssa ja saa neuvoja miten jatkossa toimitaan.

Palveluun voi hakeutua ilman lähetteitä tai ajanvarausta vain saapumalla aukioloaikana paikalle. Asiakas voi myös halutessaan ottaa ensin yhteyttä suoraan työntekijään puhelimitse tai Internetin kautta. Näin nuori voi saada vastauksen kysymykseensä ilman paikan päälle tulemistä, tai halutessaan voi sopia työntekijän kanssa ajan tapaamiselle. Palvelulla on kattavat ja selkeät kotisivut, joissa on tietoa toiminnasta, kenelle se on tarkoitettu sekä yhteystiedot kulkuohjeineen. Nuoret hakeutuvat palveluihin myös toisten nuorten ohjaamina, joten paikassa on hyvä käyttää vertaisnuoria palvelun ja nuoren kohtaamisen apuna. Myös muiden toimijoiden kautta ohjautuu nuoria palveluun, joten toimivan yhteistyön takia myös muut toimijat osaavat antaa tarpeeksi tietoa palvelusta. Sosiaalisen median, kuten *Facebookin* ja viestien avulla nuorten ja työntekijöiden on mahdollista ottaa yhteyttä toisiinsa, sekä ylläpitää ja syventää kontaktia. Palvelu on nuorelle ilmaista ja kustannuksissa on huomioitu se, että kunta pystyy sen ostamaan tai tuottamaan sillä hetkellä ja jatkossakin.

Palvelun työntekijät ovat ammattitaitoisia ja kohtaamisessa nuorelle syntyy tunne kuulluksi, ymmärretyksi ja arvostetuksi tulemisesta. Työntekijät ovat empaattisia ja kiinnostuneita asiakkaasta ja aktiivisia heidän suuntaansa. Työntekijä voi olla oma persoonansa eikä kohtaamisten tarvitse olla aina muodollista, vaan arvostettavia ominaisuuksia ovat myös mukavuus ja hauskuus. Asiakkaan annetaan edetä omaan tahtiinsa ja omien tavoitteidensa mukaisesti. Paikan työntekijät voivat olla eri alan ammattilaisia ja mukana on myös toimintaan perehdytettyjä vertaisohjaajia vapaaehtoisina ja työllistettyinä.

Palvelun säännöt ja toimintaperiaatteet ovat yksinkertaiset, turvalliset ja eettiset. Paikkaan on kaikkien turvallista tulla ja siellä kaikki kohdataan arvostavasti ja luottamuksellisesti. Paikassa ei ole turhia sääntöjä, joten niitä on kaikkien helppo noudattaa. Palvelussa nuori saa tukea siihen asiaan, johon sitä hakee ja hänen elämäntilanteensa huomioidaan kokonaisuutena. Tarvittaessa nuori ohjataan eteenpäin ja hänen halutessaan työntekijät voivat lähteä mukaan muihin palveluihin.

Taulukko 14 Tiivistys toivotusta palvelusta

	Raamit	Muuta
Sijainti	Keskeinen paikka Hyvät kulkuyhteydet	Huomaamaton sisäänkäynti Ei häiritse muita
Aukioloajat	Kello 10-18, arkisin	Päivystys Sovitusti auki myös muulloin
Hakeutuminen	Ilman lähetettä, tulemalla milloin vain aukioloaikana	Yhteydenotto puhelimella tai Internetin kautta Toisten nuorten kautta
Tiedot paikasta	Kattavat kotisivut	Esitteet Muut viranomaiset ja nuoret
Kohderyhmä	Nuoret (ei tiukka ikäraja) Apua tarvitsevat	Ei tiukkaa rajausta problematiikan suhteen
Toimenkuva	Apua siihen asiaan johon sitä hakee	Elämäntilanne huomioidaan kokonaisuutena
Työntekijät	Ammattitaitoisia, antavat aikaa, kohtaamistaitoisia, persoonia	Ammattilaisia ja vertaisia
Hinta	Ilmaista	Toiminnan pysyvyys ja kestävyys
Toimintaperiaatteet	Yksinkertaiset, turvalliset, eettiset	Ei liikaa sääntöjä, säännöistä kiinnipitäminen, matala kynnys, arvostava kohtaaminen, luottamuksellisuus
Internet	Yhteydenotto	Yhteydenpito, asioiden hoito

Muurin (2008) jaottelun mukaan hyvä sosiaalipalvelu on *laadukas*, eli oikeudenmukainen ja läpinäkyvä. *Saatavuus* on hyvä, eli etäisyys ja aukioloajat eivät estä palvelun saamista. Palvelu on *taloudellista* eivätkä asiakasmaksut estä palveluihin pääsyä. Palvelu on *tuottavaa*, eli oikein ajoitettua ja sopivaa määrältään. Palvelut ovat myös *vaikuttavia*, eli niiden avulla pärjätään ongelmatilanteen yli. Haastateltujen vastauksissa tuli esille asioita kaikista näistä teemoista. Erityisesti korostettiin saatavuutta, laadukkuutta ja taloudellisuutta. Laadukkuuteen lisäksi vielä asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen merkityksen. Vaikuttavuuteen kuuluu mielestäni vastauksista esiin tulleet toiveet huomioida yhdessä paikassa asiakkaan elämäntilanne kokonaisuutena ja järjestää tarvittavat tukitoimet. Lisäksi tähän vielä kohdan ”*tavoitettavuus*”, eli palvelu tiedottaa selkeästi ja monipuolisten lähteiden kautta toiminnastaan. Asiakkaalla on mahdollisuus valita, mitä kautta ottaa paikkaan yhteyttä oman elämäntilanteensa mukaan.

8 ONNISTUNEEN PALVELUKOKEMUKSEN ESTEET

Olen lähestynyt nuorten kokemuksia sosiaali- ja terveystalveluista kahdesta suunnasta. Halusin selvittää, millaisiin esteisiin nuoret ovat törmänneet etsiessään ja käyttäessään tarvitsemiaan palveluita. Toisesta suunnasta halusin tietää, millaisia toiveita ja tarpeita nuorilla oli palvelujen suhteen. Lähestymistapa ei näyttänyt vaikuttavan merkittävästi tuloksiin, sillä samoja teemoja käsiteltiin niin koettujen esteiden kuin toiveidenkin kohdalla. Palveluista saatuja huonoja kokemuksia esimerkiksi kohtaamisessa työntekijän kanssa tai ymmärretyksi tulemisessa kuvattiin tunneperäisemmin. Palveluihin pääsyn ja käyttämisen esteisiin liittyvä keskustelu liikkui kokonaisuuksissa, kuten elämäntilanteen ja resurssien ympärillä. Sen sijaan vastauksissa toivotusta palvelusta tuli yksityiskohtaisempaa tietoa siitä, millaisesta palvelusta koettiin olevan hyötyä nuorille aikuisille. Huolta herättäneiden nuorten saaminen palvelujen piiriin on ollut ajankohtainen aihe jo jonkin aikaa. Jos nuoret halutaan saada palveluihin ja pysymään niiden piirissä, tulee tarkastella, onko siihen olemassa tarpeenmukaiset resurssit ja mitä kynnystekijöitä on hyvä ottaa huomioon.

Palvelujärjestelmään ollaan Suomessa pääsääntöisesti tyytyväisiä (mm. Muuri 2008), eivätkä kaikki nuorten aikuisten ikäluokasta tarvitse matalakynnyksisiä palveluita. Uskon kuitenkin pienen otokseni edustavan kohtuullisen hyvin niitä nuoria, joilla on ollut tarvetta tuelle useilla elämän osa-alueilla ja kokemuksia monista eri sosiaali- ja terveydenhuollon palvelumuodoista. Haastattelut tavoittivat erityisen hyvin nuoria, jotka ovat tarvinneet päihdepalveluita. Sen sijaan haastattelut tavoittivat huonommin yksinäisiä, fyysisesti sairaita ja kotiin eristäytyneitä nuoria. Tutkimuksessa maahanmuuttajien tilannetta kuvasivat lähinnä työntekijöiden kokemukset. Kyselylomakkeissa ei kysytty vastaajan etnistä taustaa, mutta kukaan nuorista ei myöskään tuonut esille siitä aiheutuneita vaikeuksia. Aineiston ja sitä ohjaavan teorian perusteella luokittelin onnistuneen palvelukokemuksen esteet neljäksi isommaksi yläkäsitteeksi, jotka näyttävät palvelun saamisen kannalta oleellisina asioina.

8.1 Rakenteet

Ensimmäiseksi esteeksi olen nimennyt *rakenteet*, eli olemassa olevat puitteet, jotka mahdollistavat palvelut ja määräävät niiden resurssit (Taulukko 15). Hyvinvointipalvelujen saatavuuteen, määrään ja laatuun vaikuttaa se, millaiset arvot ja poliittiset valtasuhteet vallitsevat sillä hetkellä. Niiden kautta määräytyy, kuinka paljon eri palveluille on resursseja ja miten ne on jaettu eri alueiden, työmenetelmien ja kohderyhmien kesken. Rakenteet muodostavat pohjan palvelujärjestelmälle. Asuinpaikka voi vaikuttaa siihen, millaiset mahdollisuudet kunnalla on ostaa palveluja muualta tai tarjota niitä nuorille. Silloin kun voimavarat ovat vähäisiä, voi esteeksi tulla palvelun hakeminen myös oman kunnan sisältä, jos matka on pitkä, eikä suoraa kulkuyhteyksiä ole. Etenkin heikompi-kuntoisille näyttäisi olevan tärkeää saada palveluja mahdollisimman läheltä.

Aineistossa nostettiin rakenteisiin kuuluviksi esteiksi se, ettei tietyille kohderyhmille, kuten päihteitä käyttäville, ole olemassa tarvittavia palveluita. Nämä henkilöt eivät tunnu sopivan olemassa oleviin palveluihin ja kohtaavat monia kynnyksiä hakiessaan tukea. Kun vaihtoehdoksi jää, että nuoren tulee sopeutua palvelujärjestelmään, voi käydä niin, että nuori jää siitä ulkopuolelle. On ristiriitaista, miten voimakkaasti tuodaan esiin tarvetta kiinnittää ”kadonneet” nuoret yhteiskunnan palveluihin ilman, että pohditaan ovatko olemassa olevat palvelut heille tarkoituksenmukaisia. Liian suuret vaatimukset esimerkiksi hoitoon pääsyn tai asumisen suhteen, voivat vaikeuttaa entisestään päihteitä käyttävien tilannetta. Ideologiana nollatoleranssi näyttää syrjäyttävän huono-osaisempia entisestään. Sen sijaan haittojen vähentämisen ideologia ja matalan kynnyksen palvelumuodot on koettu inhimillisesti ja yhteiskunnallisesti kannattaviksi ratkaisuisiksi.

Poliittisten päätösten kautta voidaan turvata eri palvelujen olemassaolo ja niiden maksuttomuus kansalaisille. Esimerkiksi kasvavissa tulospaineissa olisi hyvä antaa matalan kynnyksen paikoille työrauha toimia omien periaatteidensa mukaisesti vaikeimmissa elämäntilanteissa olevien kanssa. Vaarana voi muuten olla, että liian kovat tavoitteet syrjivät heikoimmassa kunnossa olevia asiakkaita, ja kilpailun seurauksena työyksiköillä on houkutus ottaa niihin vain nopeimmin ja varmimmin ”tuloksia” saavia asiakkaita. Silloin toimipiste näyttää tehokkaalta, vaikka kyseessä ovat jo valmiiksi motivoituneet ja hyväosaisemmat henkilöt, ja huono-osaisempia syrjäytetään entistä enemmän. Toisaalta erillisten matalan kynnyksen toimipisteiden kautta annetaan työrauha

erikoistuneille palveluille, jotka tarvitsevat toimiakseen tiukemmat rajat. Matalan kynnyksen toimipisteiden olemassaolon ei kuitenkaan tulisi olla peruste evätä asiakkaalta pääsyä muihin tarvitsemiinsa palveluihin. Parhaimmillaan kaikki palvelut muodostavat toimivan kokonaisuuden.

Haastateltujen vastauksissa toivottiin myös selkeyttä siihen, kuka saa palvelua. Välillä voi tuntua siltä, että avun saamiselle ei ole tiettyjä kriteereitä, vaan palvelun saaminen on kiinni sattumasta. Joidenkin asiakkaiden kohdalla voi syntyä tilanne, ettei hän tunnu kuuluvan minnekään. Asiakas voidaan ohjata aina uuteen paikkaan, mikä puolestaan voi synnyttää hylkäämisen ja ”pompottelun tunteen”. Palvelujärjestelmä voi näyttää silloin monimutkaiselle, epäjohdonmukaiselle ja epäreilulle. Sen takia tuntuu olevan tärkeää, että jollain toimijalla on kokonaisvastuu asiakkaan palvelupolun järjestämisestä ja seurannasta. Epäoikeudenkokemusten välttämiseksi olisi tärkeää toimia asiakkaan kanssa yhteistyössä koko palveluprosessin ajan ja tehdä toiminta mahdollisimman läpinäkyväksi. Kaikki ovat oikeutettuja tulemaan kuulluksi, kuulemaan päätösten perustelut, sekä saamaan tietoa itselleen kuuluvista oikeuksista ja velvollisuuksista.

Palvelun saamiseen liittyvät ehdot koettiin työntekijöiden vastauksissa nousevan useammin kynnyksiksi kuin nuorten vastauksissa. Toinen ongelma voi estää avun saamisen toiseen ongelmaan, jolloin nuori voi jäädä kokonaan ilman apua. Asiakaan itsemääräämisoikeus voi kaventua, jos palvelua tuottavat tahot määrittävät, mikä asia täytyy hoitaa, ennen kuin saa apua hakemaansa asiaan. Vaarana on leimaaminen, itsemääräämisoikeuden heikentäminen sekä avun evääminen asiakkaalta siihen asiaan, johon hän kokee tarvetta. Motivaatiovaatimus ja näytöt ennen palveluun pääsyä, voivat jättää ulkopuolelle heikoimmassa asemassa olevia.

Tampereella on kattava ja monipuolinen palvelujärjestelmä, joka tuntuu toimivan pääsääntöisesti hyvin. Haasteena kuitenkin on palvelupolkujen muodostaminen ja palveluihin ohjaaminen. Vakinaisten palvelujen lisäksi on erilaisia projekteja ja hankkeita, joten jopa ohjaavilla työntekijöillä on vaikeuksia tietää, mitä kaikkia palveluita on tarjolla ja mitä ne sisältävät. Monesti ohjausta helpottavana tekijänä on tutustuminen paikkoihin ja tiettyihin yhteyshenkilöihin, joihin ottaa yhteyttä kun pohditaan nuorelle sopivia jatkopaikkoja. Mitä paremmin tunnetaan työmuoto ja työntekijät, sitä paremmat edellytykset näyttäisi olevan yhteistyölle. Muiden työn tuntemisen lisäksi tarvitaan myös

luottamusta toisten ammattitaitoon ja tahtoa tehdä yhteistyötä. Kilpailu asiakkaista tai palvelujen keskinäisestä asemasta ei ainakaan edistä yhteistyötä. Eri sektoreilla ja ammattikunnilla voi olla toisistaan poikkeavia tavoitteita ja näkemyksiä parhaasta lopputuloksesta, joten onnistuneen yhteistyön edellytys näyttäisi olevan tavoitteiden selkeä määrittely. Tärkeintä on muistaa, kenen edusta on kyse ja varoa, etteivät ammattilaiset vaienna asiakkaan ääntä tai unohda henkilökohtaisen verkoston merkitystä.

Palvelupolut voivat olla pitkiä ja arvioivia tahoja voi olla useita. Arviointi ja asiakasvalikointi ovat oleellisia palveluissa, joihin ei ole mahdollista ottaa kaikkia. Näyttää olevan kuitenkin tärkeä huomioida, että nuori voi väsyä kertomaan asiaansa aina uudelle työntekijälle. Uupunut ei välttämättä edes jaksaa hakea apua, kun tietää, miten kauan se kestää ja miten pitkä prosessi on. Helpottavina tekijöinä pidetään prosessin ajan mukana kulkevaa tukihenkilöä, oli se sitten omainen tai viranomainen. Positiivisia kokemuksia on tilanteista, joissa nuori voi kertoa oman tarinansa yhdelle työntekijälle, minkä jälkeen työntekijä voi avata tilannetta muille työntekijöille. Tärkeää on tässäkin tapauksessa, että nuori voi täydentää tai korjata kertomusta tarvittaessa. Eräs palvelupolituksen kannalta oleellinen asia on miettiä, mitä nuorelle tarjotaan odotusajalle ennen tarvitsemaansa palveluun pääsemistä. Esimerkiksi avoin päivätoiminta¹⁵, johon pääsee heti ilman lähetettä, voi olla turvallinen tapa viettää aikaa vaikeassa tilanteessa. Näissä toimintapisteissä palvelun ei tarvitse olla erikoistunutta, vaan riittää, että paikalla on turvallisia ja ymmärtäviä työntekijöitä, jotka tukevat siihen asti, että nuori pääsee tarvitsemaansa hoitoon.

Välillä hyvinvoinnin tukemista varten määrätyt lait ja säädökset voivat toimia vastoin tarkoitusta ja syrjäyttää nuoren ulkopuolelle ja vähentää hyvinvointia. Nuorella täytyy olla myös hyvin tiedossa velvollisuutensa, jotta säästyisi sanktioilta. Syksyn yhteishakupakko on yksi esimerkki siitä, miten palvelupolulla edenneet nuoret tönäistiin takaisin lähtöportaille. Jäykät säännöt eivät aina sovi marginaalitapausten tilanteeseen, jolloin tilanneharkinta tuntuisi heidän kannaltaan sopivammalta. Esimerkiksi syksyn yhteishaussa aloja oli valittavana todella vähän ja Tampereella niitä oli vain muutama. Silloin oletetaan, että kaikki kouluttamattomat ovat a) koulukuntoisia b) motivoituneita suorittamaan minkä tahansa koulutuksen c) valmiita ja kykeneviä muuttamaan kauas kotipaikkakunnasta. Koulutusta mietittäessä oleellisia ovat myös kysymykset, mitä tarjota heille, joille

¹⁵ Tampereella esimerkiksi *Yliylönti*, *KRIS*, *Nervi*, *Miestentalo Mattila*, *Tyttöjen talo* ja muut nuorten tilat, oma-apuryhmät ja järjestöt.

perinteinen pulpettiopetus ei sovi syystä tai toisesta. Tuntuu, että nuorten koulujen keskeyttäminen ja ulkopuolelle jääminen nähdään vahvasti yksilön valintana eikä niinkään yhteiskunnallisena ja rakenteellisena kysymyksenä. Se, että tuotantokouluihin¹⁶ on suuri kysyntä ja työpajoihin pitkät jonot, voi kertoa, että tarvitaan vaihtoehtoisia tapoja perinteisen pulpettiopetuksen sijaan. Nyky-yhteiskunnassa tekemällä oppiville ei ole samanlaisia mahdollisuuksia alkaa peruskoulun jälkeen opetella työntekoa oppipoikana kuin aikaisemmillä sukupolvilla oli.

Tukien odotusaika voi tuntua pitkältä vaikeissa tilanteissa. Luottotiedot menettäneille tai päihteiden käyttäjille voi olla vaikeaa löytää asuntoa ja kun asunto tulee, täytyy vuokravakuus olla lähes heti maksettuna. Vaikka yhteiskuntamme tarjoaa mahdollisuuden ja oikeuden vuokravakuuteen ja toimeentuloon, niin päätösten saamisessa voi kestää niin pitkä aika, että varaus asunnosta raukeaa. Etuuksiin tarvittavat lomakkeet täytyy osata täyttää oikein ja kaikki vaadittavat liitteet pitää olla toimitettuina, ennen kuin voi saada myönteisen päätöksen tuesta. Haasteellisissa elämäntilanteissa eläville voi olla vaikeaa ja aikaa vievää saada tarvittavat tositteet. Erityisesti toimeentulotuen eriytyessä sosiaalityöstä, näyttää huonoimmassa asemassa olevien tilanne heikentyneen. Monet nuoret haluavat selvittää henkilökohtaisesti elämäntilannettaan. Asia on tuntunut sujuvan silloin hyvin, kun sosiaalityöntekijä on voinut tehdä päätökset tukitoimista ja etuuksista käyntikerran yhteydessä. Vankilasta tai muista laitoksista vapautuneilla on ollut myös vaikeuksia päästä kiinni yhteiskunnan rytmiin, jos asuntoa ja raha-asioita ei ole hoidettu valmiiksi laitoksesta käsin.

Erityisesti suurissa kaupungeissa palveluita voi olla runsaastikin pysyvien toimintamuotojen ja projektien kautta. Silloin vaikeudeksi voi muodostua palvelun ja sitä tarvitsevan kohtaaminen. Tarjolla olevista palveluista tulisi löytää mahdollisimman helposti tietoa. ”Puskaradion” lisäksi nuoret ilmoittivat etsivänsä tietoa Internetistä ja muilta toimijoilta. Palveluista tiedottamisen näen kaksivaiheisena tapahtumana. Ensinnäkin palvelulla tulisi olla selkeät kotisivut ja esite, jossa kerrotaan kenelle paikka on tarkoitettu, mitä palvelu sisältää, paljonko se maksaa, miten sinne hakeudutaan ja miten saa yhteyttä. Tulevaisuudessa hyödynnetään mahdollisesti enemmän videoita, jolloin asiakkaat näkevät vieläkin konkreettisemmin, miltä paikassa näyttää ja miten sinne löytää. Olisi hyvä olla

¹⁶ Tuotantokoulussa on mahdollista suorittaa ammatillinen perustutkinto työpainotteisesti. Myös teoriaa opetetaan mahdollisuuksien mukaan käytännön kautta. Opetus tapahtuu työpajoilla. Katso lisää *Silta-Valmennusyhdistys ry.*

mahdollisuus ottaa yhteyttä eri tavoilla, kuten soittamalla tai Internetin kautta. Erilaiset neuvontapisteet ovat myös toimiva tapa kysyä, mihin kannattaa ottaa missäkin tilanteessa yhteyttä. Nuoret myös toivoivat esitteitä julkisten paikkojen, kuten koulujen, virastojen ja kirjastojen seinille. Nuoret toivoivat kuulevansa palveluista muiden työntekijöiden kautta ja senkin takia muiden työntekijöiden olisi hyvä tietää, mitä eri palveluja on tarjolla kohderyhmälle. Toimintapaikkojen tiedot ja valmiiksi mietityt palvelupolut olisi hyvä löytyä ainakin työntekijöille esimerkiksi Internetistä siten, että siinä on mukana kaikki kunnassa tarjottavat palvelut yli toimintarajojen.

Taulukko 15 Palveluista poissapitävät rakenteet

Rakenteelliset esteet	
Palvelujen määrä	<ul style="list-style-type: none"> • Tarvittavia palveluita ei ole • ”Luukuttaminen” (ei sovi minnekään) • Palveluita määrällisesti liian vähän • Alueelliset erot saatavuudessa
Palvelun saamisen ehdot	<ul style="list-style-type: none"> • Toinen ongelma estää avun saamisen • Syrjäyttävä byrokratia • Motivaatiovaatimus • Asiakasvalikointi
Palvelujärjestelmän pirstaleisuus ja pitkät polut	<ul style="list-style-type: none"> • Useat arvioivat tahot • Pitkä odotusaika, ajanvaraus • Epäjohdonmukaiset päätökset
Palveluista ei tiedetä	<ul style="list-style-type: none"> • Oikeudet palveluihin • Itselle sopivat palvelut • Taidot etsiä palveluita

8.2 Yksilölliset kynnykset

Palveluihin pääsyyn vaikuttavia yksilöllisiä kynnyksiä ovat ensinnäkin nuoren materiaaliset resurssit, eli mikä muodostuu palvelun hinnaksi ja mitä oheiskuluja palveluun hakeutumisesta tulee (Taulukko 16). Vaikka palvelu olisi ilmaista, niin ajanvaraus voi edellyttää puheaikaa ja puhelimen käyttömahdollisuutta. Myös palveluihin kulkeminen voi vaatia rahaa. Palveluihin pääseminen voi rahan lisäksi muodostua esteeksi heille, joiden fyysinen tai psyykinen kunto vaikeuttavat liikkumista. Linja-autoilla kulkeminen voi tuntua mahdottomalle, jos kärsii sosiaalisten tilanteiden pelosta. Toisaalta sosiaalisten verkostojen puute voi aiheuttaa sen, ettei uskalleta lähteä yksin. Sähköiset palvelut voivat

helpottaa osan kohdalla asiointia. Tukien hakemisen takia ei tarvitse lähteä moneen eri paikkaan ja yhteys työntekijöihin saadaan Internetin kautta. Internetin avulla voidaan myös hakea tietoa eri palveluista ja kysyä vaikeitakin asioita anonyymisti. Sähköiset palvelut eivät kuitenkaan sovi kaikille, sillä ne edellyttävät tarpeellisia laitteita ja Internet-yhteyttä. Sen lisäksi henkilöllä tulee olla tarpeeksi hyvät tiedonhaun ja sähköisten palvelujen käyttötaidot. Osalle nuorista on tärkeää päästä asioimaan henkilökohtaisesti työntekijän kanssa. Lomakeasiointi vaikuttaa useille hankalalta, eikä aina tiedetä mitä oikeuksia ja velvollisuuksia on olemassa. Erityisesti tulisi huomioida ne hakijat, joiden äidinkieli ei ole suomi. Näiden tekijöiden takia helposti saatavilla olevat palvelut tuntuvat olevan tärkeitä. Palvelujen keskittyminen kauas asiakkaista tai siirtyminen pelkästään etäasiointiin voi pudottaa pois palveluja eniten tarvitsevat.

Nuoren elämäntilanne, elämäntapa tai terveydentila voi nousta esteeksi palveluun pääsulle tai sen käyttämiselle. Päihdeongelmiin liittyy usein mielenterveysongelmia ja fyysisiä oireita, joten tarkkaa jakoa syy-seuraussuhteista ja yksittäisten tekijöiden aiheuttamista kynnyksistä on vaikea tehdä. Sen sijaan päihteidenkäyttöön liittyvä elämäntapa ja niiden kokonaisvaikutukset näyttävät hankaloittavan tarvittaviin palveluihin pääsyä. Annettuja aikoja on vaikea noudattaa elämän rytmittömyyden takia, eikä päihtyneenä pystytää käyttämään palveluita. Päihteiden käyttäjät eivät ole aina toivotuin kohderyhmä palveluissa, ja he voivat kohdata leimaamista sekä epäasiallista suhtautumista. Etenkin tuntematon päihtynyt henkilö voi vaikuttaa uhkaavalta. Matalakynnyksiset paikat, joissa ei edellytetä nollatoleranssia päihteiden suhteen, antavat päihteitä käyttäville mahdollisuuden hoitaa asioitaan ja luoda suhdetta työntekijöihin. Niin he eivät luiskahda kokonaan pois palvelujen piiristä.

Terveyden ongelmat ovat eräs palveluihin hakeutumista vaikeuttava tekijä. Heikon olotilan takia on vaikeuksia liikkua kotoa mihinkään, tai voimavarat ovat muuten vähissä. Kohderyhmäni nuorilla heikko fyysinen tila johtui todennäköisesti eniten päihteidenkäytöstä. Aina kyse ei ole toimintakyvyn menetyksestä. Osan kohdalla palvelut voivat jäädä saamatta keskittymiskyvyn puutteen takia. Silloin palveluihin periaatteessa pystytään hakeutumaan, mutta kynnykseksi voi nousta nopeasti vaihtelevat tilanteet ja hetkessä eläminen. Palvelujen käyttöä voi vaikeuttaa lyhytjänteisyys, mielialanvaihtelut ja epäsopeva käytös. Palvelut tuntuvat sietävän huonosti niiden ehtoihin sopeutumattomia ja epäohdonmukaisesti toimia yksilöitä. Tästä taas seuraa ulkopuolelle jääminen. Ilman

sääntöjä vallitsisi hallitsematon kaaos, mutta on silti hyvä huomioida, että kaikki eivät pysty tai osaa käyttää palveluita. Välttämättä nuorille ei ole opetettu, miten viranomaismaailmassa asioidaan. Nuoren aiemmin opitut käyttäytymismallit tahdon läpisaamiseksi ovat tilanteeseen nähden epäsopivia. Ainakin voi pohtia, miltä osin voimme opettaa palveluasointia ja missä kohtaa palvelu voi tulla vastaan.

Taulukko 16 Yksilöllisestä elämäntilanteesta johtuvat palvelujen kynnykset

Yksilöllinen elämäntilanne	
Materiaaliset resurssit	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteydenotto ja matkustuskulut • Asiakasmaksut / maksusitoumukset • Asunnottomuus • Henkilöpäpaperit
Päihdeongelma	<ul style="list-style-type: none"> • Päihtyneenä ei voi hoitaa asioita tai pääse palveluihin • Palveluissa vaaditaan täysraittiutta (asunnot, työpajat) • Päihteistä johtuva saamattomuus
Mielenterveys	<ul style="list-style-type: none"> • Pelkotilat estävät liikkumisen • Jaksaminen ei riitä pitkiä hoitopolkuja • Ei pystytä menemään palveluihin yksin
Fyysinen kunto	<ul style="list-style-type: none"> • Sairaudet • Ei pystytä liikkumaan kotoa
Sosiaalinen tuki	<ul style="list-style-type: none"> • Ei ketään muistuttamassa • Ei tukea ja rohkaisua
Tiedot ja taidot	<ul style="list-style-type: none"> • Ei osata käyttää palveluita • Ei tiedetä oikeuksista ja velvollisuuksista • Epäsopivat käyttäytymismallit • Tositeasointi on vaikeaa, eikä tiedetä miten asioidaan palveluissa

8.3 Yhteiskunnalliset kynnykset

Kaikkiin palveluihin ei edes haluta hakea, jos arvioidaan niiden hyödyt haittoja pienemmiksi. Esimerkiksi alaikäiset eivät uskalla puhua asioistaan lastensuojeluilmoituksen pelossa. Asia on hyvin monimutkainen. Toisaalta tarvitaan voimakkaita väliintuloja, joilla suojataan lasten ja nuorten kasvu ja kehitys. Toisaalta taas ilman minkäänlaista vaitiolovelvollisuutta jää moni sellainen saamatta apua, joka olisi sitä halunnut. Valmiita vastauksia on vaikea antaa, koska jokainen tapaus on yksilöllinen. Voi kuitenkin pohtia, miten voisi parhaiten toteuttaa varhaista puuttumista, niin

lastensuojelullisten toimien kuin matalan kynnyksen toiminnankin kautta, jotta voidaan toimia mahdollisimman monen kohdalla parhaalla mahdollisella tavalla. Lastensuojelulla on paikkansa, mutta aina se ei ole takuu yhteiskunnan palvelujen piirissä pysymiselle. Lastensuojelun rinnalle on tullut kevyempiä toimintoja, kuten tukihenkilötoimintaa ja perhetyötä, joista ei seuraa lastensuojelun asiakkuutta.

Tutkimusten (Myrskylä 2012; Heino ym. 2010) mukaan huostaan otetut nuoret kuuluvat myöhemmin riskiryhmään muun muassa koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jäämisen suhteen. Lastensuojelun toimenpiteissä olevat nuoret ovat oikeutettuja jälkihuoltoon tietyin edellytyksin. Jälkihuollon intensiivisyys kuitenkin vaihtelee. Myös monella nuorella aikuisella on vaikeuksia käyttää olemassa olevia palveluita, eivätkä he vielä sovi aikuisten palveluihin. Palvelujärjestelmästä tuntuu puuttuvan nuorille aikuisille suunnatut paikat, joissa työntekijöillä olisi tarpeeksi aikaa opettaa nuorille asioita ja nuorilla olisi turvallinen siirtymävaihe ennen itsenäisempää elämää ja asiointia. Osan kohdalla tuen tarve voi jatkua vielä pitkään, myös jälkihuollon 21 vuoden ikärajaa pidemmälle.

Nuoret pohtivat paljon, miten merkintä päihteiden käytöstä tai päihdepalveluissa asiointi, tulee vaikuttamaan työnsaantiin tai kouluun pääsemiseen. Leimaavan vaikutuksen takia voidaan jättää hakematta palveluihin, tai niissä ei kehdeta tai haluta kertoa koko totuutta tilanteesta. Toisaalta omaa tilannetta voidaan hävetä ja sen takia totuuden kertominen ilman kaunisteluja voi olla vaikeaa tutullekin työntekijälle. Palveluihin voidaan myös jättää hakeutumatta, jos on kokemus, ettei ole tullut autetuksi. Silloin ajatellaan, ettei näe vaivaa hakea apua, kun ei sitä kuitenkaan saa.

Palveluihin hakeutumattomuuteen voivat vaikuttaa myös aiemmat omat tai muilta kuullut huonot kokemukset palvelusta tai viranomaisista. Tilannetta voisi helpottaa käymällä läpi aiempia kokemuksia. Nuoreen on voinut kohdistua alaikäisenä tahdonvastaista toimintaa, joten luottamus viranomaisiin on voinut heiketä. Vaikka nuori olisi jo täysi-ikäinen, hän voi toimia samojen mallien kautta, joita on käyttänyt alaikäisenä. Laitoksessa pitkään asuneilla täysi-ikäisillä nuorilla voi olla vaikeaa käsittää, että viranomaiset eivät enää hoida heidän asioitaan samalla intensiteetillä kuin ennen, eikä heillä ole enää samanlaista valtaa päättää nuoren asioista. Näin nuori joutuu opettelemaan uuden tavan toimia yhteiskunnan palvelujärjestelmässä.

Taulukko 17 Yhteiskunnalliset kynnykset

Yhteiskunnalliset kynnykset	
Leimaantumisen pelko	<ul style="list-style-type: none"> • Merkinnät asiakirjoissa • Pelko muiden mielipiteistä • Itsensä leimaaminen • Pelko tuomitukseksi tulemisesta
Lastensuojelun pelko	<ul style="list-style-type: none"> • Huostaanotto • Pakkopäihdehoidot
Palvelun hakemisesta ei uskota olevan hyötyä	<ul style="list-style-type: none"> • Apua ei kannata hakea, kun ei tule autetuksi • Huonot kokemukset kohtaamisesta • Ongelmien kieltäminen

8.4 Asiointikynnys

Palvelussa asioimisen esteitä voi tarkastella nuorten elämäntavan, kulttuurin ja palvelun vaatimusten kautta (Taulukko 18). Vaikeissa elämäntilanteissa elävien nuorten voi olla vaikeaa kyetä noudattamaan palvelun asettamia vaatimuksia. Esimerkiksi täsmällisten aikojen noudattaminen on hankalaa runsaasti päihteitä käyttävillä ja aikaiset aamuajat ovat usein epäsopivia elämän rytmittömyyden takia. Yhteiskunnassa virka-aikaan tapahtuva toiminta sopii hyvin heille, jotka elävät samassa tahdissa. Sen sijaan muille se voi asettaa haasteita. Nuorille voidaan perustella, että ilman aikaisia aamuheräämisiä ei tule pärjäämään (ks. Raitakari 2004). Kuitenkin yhteiskunnassa on paljon erilaisia työtehtäviä, jotka tapahtuvat virka-ajan ulkopuolella. Ihmisillä on erilaisia elämäntilanteita perhesyiden, sairauksien tai elämäntavan vuoksi. Kysymys kuuluu, halutaanko erilaisilla palveluilla helpottaa yksilöllisiä elämäntilanteita. Ja tahdotaanko saada nekin ihmiset palveluihin, jotka eivät niihin muuten pääse. Aineistoni nuoret ja työntekijät toivoivat monipuolisia aukioloaikoja ja joustavaa pääsyä palveluihin, jotta mahdollisimman moni pystyisi niitä käyttämään.

Palvelun toimintakulttuuri voi olla liian rankka nuorelle vaatimalla esimerkiksi jo valmiiksi motivaatiota. Nuorelle voidaan asettaa liian kovat tavoitteet, joihin hän ei pääse tai kokee epäonnistumisia. Nuorella voi olla myös eri näkemys kuin työntekijöillä siitä, missä asioissa hän haluaa muutosta, eli mihin asiaan tarvitaan apua. Onnistunut palvelukokemus vaatii kaikkien tahojen sitoutumista yhteiseen tavoitteeseen. Jos tavoitteet eivät ole nuoren

hyväksymiä, ei hänellä ole syytä toimia niiden mukaisesti. Asiointi voi epäonnistua, jos nuoren oman aktiivisuuden varaan jätetään liikaa asioita hoidettaviksi. Nuori ei välttämättä osaa tai pysty suoriutumaan yksin kaikista tehtävistä. Yleensä pidetään päteväenä sääntönä, että asiakkaan puolesta ei saa tehdä asioita. Tämä pitää osittain paikkaansa. Asiakas ei opi tekemään niitä itse, jos ei saa harjoitella. Toisaalta taas heikompiuntoisten kanssa voi soveltaa haittojen vähentämisen ideologiaa. Jos asiakkaalta jää tekemättä jotain, joka selvästi heikentää hänen tilannettaan, työntekijän voi olla parempi ottaa aktiivinen rooli asiakkaan luvalla.

Nuori ei aina koe hyötyneensä palveluista, vaikka löytäisi ja pääsisi helposti tarvitsemiinsa palveluihin. Silloin palveluprosessissa on tapahtunut jotain, joka muodostuu avun esteeksi. Ensinnäkin palvelun vaikuttavuuteen liittyy, saako nuori apua oikeaan asiaan. Muutosta tapahtuu heikommin, jos nuori ei itse ole halunnut hakeutua kyseiseen palveluun, kuten päihdehoitoon. Pakkotoimet voivat aiheuttaa vastusta, jolloin itse toimenpiteestä ei ehkä saada niin paljon, kuin sillä olisi annettavana. Pakkotoimet voivat aiheuttaa myös vastustusta järjestelmää ja sen viranomaisia kohtaan. Nuoret voivat kuitenkin myöhemmin nähdä ne oikeutettuina, ja ne voivat estää sen hetkisen tilanteen pahentumista. Erittäin tärkeää olisi kuitenkin pakkotoimien kohdalla huolehtia nuoren itsemääräämisoikeudesta siinä määrin kuin se on mahdollista ja kertoa rehellisesti tilanteesta. Työssäni olen kohdannut nuoria, joilla on vielä vuosia laitokseen sijoittamisen jälkeen tarvetta kerrata asioita. Näenkin tärkeänä huolehtia nuoresta vielä pakkotoimien jälkeen ja käydä kokemuksia läpi niin kauan kuin on tarvetta. Tarve puhumiselle voi nousta vasta vuosien jälkeen.

Palveluissa syntyneet väärinymmärrykset voivat johtaa väärin toimenpiteisiin ja päätöksiin, jolloin asiointi pahimmillaan kuluttaa niin työntekijän kuin asiakkaankin resursseja. Nuori ei aina osaa kertoa tarvettaan oikein, tai hänen asiaansa ei ole kuultu sellaisena kuin se on. Viranomaiskielen ja nuorten kielen kohdatessa, voi tapahtua väärinymmärryksiä niin asiakkaan kuin työntekijänkin osalta. Etenkin lyhytkestoisissa kohtaamisissa on tärkeää keskittyä kuulemaan, mistä on oikeasti kyse. Tulospaineiden tai vain innokkaan auttamisenhalun takia nuori voidaan ohjata johonkin palveluun, josta ei ole hänelle hyötyä. Apu voi olla myös turhaa, jos se on annettu väärään aikaan. Pitkät jonot voivat vaikuttaa siihen, että tarve on muuttunut tai tilanne pahentunut.

Joskus on myös hyvä pohtia käytetäänkö epäsopivia menetelmiä. Esimerkiksi toiset kokevat hyötyvänsä päihdehoidossa vertaistuesta ja toiset puolestaan tiukkaan strukturoiduista ammattilaisvetoisista hoidoista. Aikaisemmissa tutkimuksissa (mm. Valokivi 2002), kuten myös omassa tutkimuksessani, vastaajien mukaan tärkeintä on kohtaaminen työntekijän kanssa. Erityisen tärkeänä kyselyyn vastanneet nuoret pitivät kuulluksi tulemista, luottamusta ja vaitiolovelvollisuutta. Luottamuksen syntymiselle tulisi olla kuitenkin tarpeeksi aikaa, sillä se ei synny itsestään. Erityisesti niiden nuorten kohdalla, joilla on mennyt luotto yhteiskuntaan ja sen viranomaisiin, tarvitaan paljon aikaa ja kärsivällisyyttä. Nuoret toivoivat työntekijöiden olevan ammattitaitoisia, aktiivisia ja antavan tarpeeksi aikaa tehdä asioita omaan tahtiin. Erityisen tärkeänä pidettiin kokemusta ymmärretyksi ja kuulluksi tulemisesta. Aikuisen tarve tai ainakin kohtaamisen merkitys näyttää olevan voimakas vielä aikuistuneiden nuorten kohdalla. Palveluista ei haeta pelkästään apua konkreettisten asioiden hoitoon ja palvelukokemus muodostuu palvelun sujumisen sekä saadun kohtelun perusteella. Nuoret myös toivoivat, että ammattilaisten lisäksi olisi mahdollisuus asioida ja jutella vertaistyöntekijöiden kanssa.

Taulukko 18 Asiointikynnykset

Asiointikynnykset	
Liian suuret vaatimukset elämäntilanteeseen nähden	<ul style="list-style-type: none"> • Päihdeettömyys • Liian tiukat säännöt • Vuorokausirytm
Asiakkaan tavoitteet eivät toteudu	<ul style="list-style-type: none"> • Epärealistisesti asetetut tavoitteet • Palvelu ei vastaa asiakkaan tavoitetta • Asiakas objektina tai pakkotoimenpiteiden kohteena • Yhteistyö viranomaisten välillä • Palvelun päättyminen
Kohtaaminen työntekijän kanssa	<ul style="list-style-type: none"> • Kokemus ettei tule kuulluksi • Luottamuksen puuttuminen • Välinpitämätön tai epäasiallinen suhtautuminen
Kuulluksi tuleminen	<ul style="list-style-type: none"> • Keskitytään epäolennaiseen • Ei kuulla todellista tilannetta • Väärät toimenpiteet • Väärinymmärrykset • Asiakas ei osaa mainita tiettyä ongelmaa johon haluaa apua • Asiakkaan kieli ja viranomaiskieli eivät kohtaa

9 POHDINTA

Opinnäytetyössäni tutkin tukea tarvinneiden aikuisten nuorten kohtaamia esteitä tarvitsemisessaan sosiaali- ja terveystalveluissa. Nuorille kaikkein tärkeintä näytti olevan kohtaaminen työntekijän kanssa ja kokemus hyvästä ja oikeudenmukaisesta kohtelusta. Kuten aiemmissa tutkimuksissa (mm. Nurvala ym. 2007; Törmä 2009) oli osoitettu, tutkimukseeni vastanneet henkilöt pitivät tärkeänä mutkatonta pääsyä palveluun, kuten asiointia ilman lähetettä ja joustavia aukioloaikoja. Myös hyviä kulkuyhteyksiä ja palvelun maksuttomuutta arvostettiin. Sen sijaan aineistossa vähemmän tulivat esille palveluun pääsyyn vaadittava näyttö tai palvelun käyttöön liittyvät vaatimukset. Tuntui siltä, että nuoret ottivat vaatimukset sellaisenaan ilman suurempaa kyseenalaistusta, kun taas työntekijät toivoivat enemmän joustoa ja erityyppisiä palveluita näille nuorille.

Lähes kolme vuotta kestäneen opinnäyteprosessini aikana minun on ollut vaikea määrittellä muutamalla sanalla tutkimukseni kohderyhmää. Tutkimillani nuorilla on monella ollut runsasta päihteiden käyttöä, mutta se ei ole kaikille muodostunut ongelmaksi. En halua kategorisoida nuoria päihteiden käyttäjiksi, sillä he ovat paljon muitakin. Nuorilla on voinut olla elämässään tilanne, johon he ovat tarvinneet yhteiskunnan järjestämää tukea, mutta aina palvelupolut eivät ole olleet helppoja. Vaikka mukaan on mahtunut paljon hyviä kokemuksia, mielestäni on ollut tärkeä selvittää, minkälaisia esteitä nuoret ovat kohdanneet sosiaali- ja terveystalveluissa. Esteitä tarkastelemalla voidaan kehittää palveluja auttamaan ja tavoittamaan tehokkaammin tukea tarvitsevia nuoria.

Myös puhe syrjäytyneistä on moniselitteinen. Kohderyhmän nuoret voivat olla syrjäytyneitä yhteiskunnan järjestelmästä, kuten palveluista tai työelämästä, mutta aktiivisia toimijoita monella muulla tavalla. Eräät täysi-ikäiset nuoret halusivat järjestää itselleen ja ystävilleen toimintaa. Nuoret perustivat oman yhdistyksen, jonka nimesivät ”*Syrjäytyneet nuoret ry:ks*”. Nuoret kutsuvat itseään syrjäytyneiksi, mutta uskon nimen olevan ironinen kannanotto ristiriidasta yhteiskunnassa vallitsevan jatkuvan huolen ja toimenpiteiden välillä. Näillä nuorilla on kokemusta marginaalissa tai ulkopuolella olemisesta verrattuna muihin ikäisiinsä. Toisaalta heillä voi olla halu jäädä sinne niiltä osin, jotka kuvaavat persoonallista elämäntapaa, mutta päästä keskukseen työelämän ja toiminnan suhteen. Nuorten itsensä perustaman ryhmän tarkoituksena on järjestää liikunnallista tekemistä,

jotta päihteitä paljon kuluttavilla nuorilla aikuisilla olisi viikossa säännöllistä toimintaa ja yhdessä tekemisen elämyksiä myös ilman päihteitä. Tämä osoittaa, että nämä nuoret ovat yritteliäitä, sosiaalisia ja innovatiivisia. Sen takia sana syrjäytynyt on heidän kuvaamiseensa liian kapea käsite. Nuoret eivät aina kaipaa ulkopuolelta tulevaa aktivointia, vaan oikeita kanavia, joiden kautta he voivat aktivoida itse itsensä.

Nuorena alkanut runsas päihteiden käyttö on voinut vaikuttaa siten, että nuorena aikuisena kehitys voi olla monta vuotta jäljessä vastaavanikäisiä. Muut 20-25-vuotiaat ovat usein suorittaneet ammattitutkinnon tai opiskelevat korkeakouluissa. Kohderyhmän nuorilla taas voi olla monta epäonnistunutta koulutuskokeilua, eikä töitä ole saatavilla. Ystäväpiiri on tärkeä osa sosiaalisia suhteita, ja vapaa-aikaa vietetään paljon ystävien kanssa. Elämää kuvaa rytmittömyys ja päivä kerrallaan eläminen. Epäonnistumisen kokemukset ovat voineet vaikuttaa siten, ettei uskota omiin kykyihin. Päihteitä käytetään, joko turruttamaan oloa tai niistä haetaan elämyksiä, joita ei muuten ole tarjolla. On myös mahdollista, että päihteiden käyttöä ja siihen liittyvää elämäntapaa ei edes osata kyseenalaistaa, jos se on liittynyt elämään nuoresta saakka.

Epätyypillinen elämäntapa voi kertoa tietynlaisesta vastareaktiosta yhteiskunnan normeja ja arvoja vastaan. Silloin tavoitteena ei ole päästä yhteiskunnan määrittämään keskukseen, vaan yritetään elää hyvää elämää omalla tavalla. Kuten tutkimuksissa on todettu (esim. Pulkkinen 1996), noin kolmenkymmenen ikävuoden jälkeen suurella osalla rikollinen elämäntapa loppuu ja elämä vakiintuu. Hyvin erilaisilla elämäntavoilla voidaan päätyä onnelliseen aikuisuuteen. Haastatteluihin osallistuneista nuorista monet olivat koulu- ja työelämässä kiinni, ja heillä kaikilla oli asunto kyselyhetkellä. Osan elämäntilanne oli vakiintunut, vaikka palveluntarve olisi aikaisemmin ollut suuri. Elämän vakiintumisen odottaminen voi tulla kalliiksi niin inhimillisesti kuin taloudellisestikin. Jos taas muutos on ehtona palvelujen käytölle, nuoret voivat jäädä tai jättäytyä niistä ulkopuolelle. Sen sijaan haittojen vähentämisen politiikan ja matalan kynnyksen toiminnan kautta voidaan helpottaa nuorten pääsyä tarvitsemansa tuen piiriin.

Kyselyihin vastanneilla nuorilla on keskimäärin paljon kokemusta eri palveluista. Se voi kertoa runsaasta tuen tarpeesta, mutta herättää myös kysymyksiä. Ensinnäkin, jos asiointipaikkoja on runsaasti, tietävätkö kaikki toimijat toistensa olemassaolosta ja onko verkosto ollut tarkoituksenmukainen. Monitoimijuudessa vaarana on tehdä päällekkäistä

työtä tai kokonaisuus ei ole kenenkään vastuulla. Epäselvän työnjaon takia tarvittavia tukitoimia voi jäädä saamatta. Toinen kysymys liittyy siihen, ovatko palvelut vastanneet nuoren tarpeeseen. Tuen tarve voi olla laajempi kuin miltä aluksi näyttää. Toisaalta taas nuoren elämäntapa tai yksilölliset resurssit voivat olla sellaiset, että asiointi perinteisissä palveluissa on vaikeaa. Tästä voi syntyä palvelujen kierteenomaista käyttöä, eikä silti saada apua siihen asiaan, johon sitä tarvitaan. Silloin on syytä pohtia, onko kyseessä järjestelmän jäykkyys, joka vaatii toimiakseen muutosta vain toiselta osapuolelta. Jos palvelua saadaksesen nuoren täytyy täyttää tietyt ehdot ja omata riittävät valmiudet käyttää palveluita, voivat eniten tukea tarvitsevat jäädä niistä ulkopuolelle. Riskiryhmänä näyttävät olevan nuoret aikuiset, jotka eivät enää kuulu kouluterveydenhoidon tai lastensuojelun piiriin, mutta eivät vielä osaa tai pysty käyttämään aikuisten palveluita tarpeeksi omatoimisesti.

Myrskylä (2012) oli huolissaan niistä 32 500:sta nuoresta, jotka eivät ole töissä tai opiskele, eikä kukaan tiedä missä he ovat. Kuten *Myrskylä* totesi, niin kadonneissa olevien ryhmään voi kuulua paljon sellaisia nuoria, joiden on vaikea katsoa olevan syrjäytyneitä¹⁷. On tärkeää nostaa esiin, kuinka paljon nuoria jää koulupaikkojen ja työelämän ulkopuolelle. Jäin kuitenkin kaipaamaan Myrskylän raportissa pohdintaa siitä, mitä muuta ”syrjäytyneet” nuoret tarvitsevat kuin koulu- tai työpaikan. Ensinnäkin väite siitä, ettei kukaan tiedä, keitä nämä nuoret ovat ja mitä he tekevät, kuulostaa erikoiselta. On varmasti olemassa fyysisesti ja psyykkisesti heikkokuntoisia nuoria, jotka jäävät kotiin eivätkä osaa tai pysty hakemaan apua. Jos tukien suhteen asiointi tapahtuu pelkästään kirjallisena, niin on mahdollista, ettei kukaan viranomainen tiedä heidän tilanteestaan. On myös mahdollista, etteivät nuoret tiedä oikeuksistaan tukiin ja palveluihin.

Yksi kadonneiden ryhmä voi koostua niistä nuorista, jotka ovat muiden tukipalvelujen piirissä. Kuten *Myrskylä* (2012, 9) totesi, toimeettomien nuorten ei aina edes kannata hakeutua työvoimatoimiston kirjoille. Nuoret voivat silti olla tiiviinkin tuen piirissä. Muita tilastoihin vaikuttavia tekijöitä voi olla, että työnhaku pitää uusia tietyn ajan välein ja se voi olla nuorilla hetkellisesti pois voimasta. Laskentatavasta riippuen muut työllisyyttä edistävät palvelut, kuten työharjoittelu, työpajat ja tutkintoon tähtäämättömät kurssit voivat vaikuttaa siihen, että nuori on rekisterien ulkopuolella (Heino ym. 2010, 276). Nuorella voi

¹⁷ Esimerkiksi urheilijoita, oppilaitoksiin hakevia nuoria, omaishoitajia, tulottomia taitelijoita ja pimeää työtä tekeviä, jotka eivät näy opiskelija-, työeläke tai verotusrekistereissä. (Myrskylä 2012, 3.)

olla selkeä suunnitelma ja palvelupolku valmiina. Nuoret eivät ole aina hukassa kaikilta, vaikka he eivät näkyisi työvoimatilastoissa.

Se, että nuorilla ei ole toisen asteen tutkintoa tai työttömyys pitkittyy, on kiistämättä huolestuttava asia. Pelkona on, että aletaan toimenpiteisiin, ennen kuin selvitetään miten monimuotoinen tilastojen ulkopuolella oleva ryhmä on. Osa nuorista ei välttämättä ole koulu- tai työkuntoisia ja tarvitsevat ensin kuntoutusta. Osa nuorista taas haluaisi kouluun, mutta erityisesti isoissa kaupungeissa voi olla vaikea päästä opiskelemaan haluamalleen alalle. Kaikille puolestaan ei sovi perinteinen opetus, vaan tarvitaan erilaisia koulutusväyliä erilaisille oppijoille. Etsivässä työssä on huomattu, että suuri osa työttömänä olevista nuorista haluaa töihin tai muuta tekemistä, mutta sopivia paikkoja ei ole. Tekemistä vaille olevien nuorten löytäminen on helppoa olemassa olevin keinoin, mutta sen sijaan ei ole paikkoja, joihin heitä ohjata. Mielestäni tärkein kysymys on, minkälaisia paikkoja tarvitaan, jotta ne vastaisivat mahdollisimman monen työelämän ulkopuolella olevan nuoren tarpeisiin. Nykyisen järjestelmän rakenteet eivät tunnu olevan sopivia tai riittäviä, vaikka kadonneet nuoret löydettäisiinkin.

Perinteinen kouluopetus on eräs esimerkki palvelusta, joka asettaa käyttäjälleen tiettyjä edellytyksiä. Nuorilla voi olla halu suorittaa tutkinto, mutta perinteinen pulpettiopetus tuntuu liian vaikealle. Jos se jää ainoaksi vaihtoehdoksi, voi siitä seurata keskeytyksiä ja ulkopuolelle jäämistä. Tampereella *tuotantokoulu* näyttää olevan suosittu ja toimiva palvelu heille, joilla on halua opiskella tutkinto, mutta oppiminen tapahtuu parhaiten käytännön työn kautta. Nuoret myös haluavat toimintaa. Moni nuorista työkuntoisista työttömistä menee mielellään erilaisille työpajoille tai työharjoitteluun työmarkkinatuella ja ylläpitokorvauksella. Nuoren tilanteesta riippuen kuntouttava työtoiminta mahdollistaa kevyemmän paluun tai tulon työelämään, ja nuori saa tarvittavia onnistumisen kokemuksia. Nuoret kutsuvat usein välityömarkkinoilla oloa työnteoksi, ja toivovat, että työpajoilla olisi mahdollisuus tehdä oikeita töitä. Itsetuntoa ei kohota purkaa ja kasata muiden kanssa vuorotellen samaa työtä. Vertaistyöntekijöinä nuoret ovat monesti ylivertainen apu työntekijöille. Nuorten vastauksissa toivottiinkin ammattilaisten lisäksi vertaistoimijoita. Vertaistoimijoille ei tule asettaa liikaa vastuuta, mutta parhaimmillaan he saavat merkityksellistä tekemistä ja hyviä kokemuksia. Asiakkaat saavat monipuolisempaa palvelua ja työntekijöiden työtaakka helpottuu. Erään työntekijän ajatus nuorten

vapaaehtoisesta työllistämisestä vanhusten ulkoiluttamiseen tai muuhun yleishyödylliseen työhön, voi kohottaa niin vanhusten kuin nuortenkin elämänlaatua.

On helppo ajatella, että asiakkaan täytyy joustaa ja sopeutua systeemiin. Elämäntapa, joka ei vastaa kulttuurin normeja, voidaan nähdä pelottavana. Kysymys on kuitenkin siitä, onko yksilöllä yhdenveroiset kansalaisoikeudet saada palveluja, vaikka elämäntapa ja tavoitteet eivät ole mitä yhteiskunta toivoo. Onko olemassa kirjoittamaton sääntö, että näennäisesti kaikille kuuluvia palveluita saavat vain ne, jotka ne ovat ansainneet? Oli ongelman aiheuttaja mikä tahansa, tulevatko kaikki kohdatuiksi ja kuulluiksi yhdenveroisina ja tasapuolisesti. On mahdollista, että asiakasvalikointia ja eriarvoista kohtelua tapahtuu ilman, että niihin löytyisi selkeitä perusteluja toimintasäännöistä (ks. Sennett 2004; Engeström 2005). Yhteistyötä, niin virallisten kuin epävirallistenkin verkostojen kesken, hankaloittavat eriävät näkemykset toivotusta lopputuloksesta. Erityisesti, jos niistä ei puhuta ääneen. Auttamatta jättäminen voi aiheuttaa hylätyksi tulemisen tunteen, joka puolestaan eristää entisestään yhteiskunnasta. Ristiriita syntyy voimakkaasti esillä olevasta huolesta saada nuoret palvelujen ja koulutuksen piiriin, jos järjestelmä ei kuitenkaan tarjoa kohteilleen sopivia väyliä päästä niihin.

Tutkimuksessani ei menty syvälle nuorten elämäntapahtumiin, vaan tarkoituksena oli saada tietoa laajasti kohderyhmään kuuluvilta nuorilta kyselyillä ja havainnoinnilla. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla syventyminen tarkemmin muutamien nuorten elämään, esimerkiksi elämäntarinallisen menetelmän kautta. Tämä vaatii nuorelta ja haastattelijalta paljon aikaa. Se voi olla nuorelle rankka mutta voimaannuttava kokemus samalla, kun tuotetaan syvällistä tietoa ja ymmärrystä. Nuorten elämäntarinoiden kautta on mahdollisuus syventää tietoa aikuistuneiden nuorten kokemuksista yhteiskunnan palveluissa koko elämänkaaren ajalta ja selvittää, mitkä tekijät ovat matkalla edesauttaneet heitä pääsemään tavoitteisiinsa. Kiinnostava kysymys on myös, minkä takia nuoret jäävät työvoimatilastojen ulkopuolelle. Näin selviäisi keitä ovat *Myrskylän* (2012) etsintäkuuluttamat nuoret. Sen avulla voisi saada vihjeitä siitä, mitä keinoja tarvitaan, että nämä nuoret saadaan koulutuksen ja palvelujen piiriin.

LÄHTEET

- Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Asunto ensin (2012) Nimi ovesa –hanke, Tampere.
 <http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/nimi_ovessa_hanke/hankekumppanit/tampere/> Viitattu 7.4.2012.
- Auvinen-Tornberg, Outi (2008) ”On sinusta kiinni joudutko pataan vai pääsetkö juhlimaan leirinuotiolle” Narratiivinen tutkimus etsivän työn työntekijöiden tarinoista työssään. Pro-gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos.
- Banks, Sarah (2006) Ethics and values in social work. Third edition. Palgrave Macmillan: China.
- Crimmens, David; Factor, Fiona; Jeffs, Tony; Pitts, John; Pugh, Carole; Spence, Jean & Turner, Penelope (2004) Reaching socially excluded young people. A national study of street-based youth work. First published in Great Britain in 2004 by The National Youth Agency.
- Engeström, Yrjö (2005) Mistä arvot tulevat ja mihin ne menevät: toiminnan näkökulma. Teoksessa Pirttilä-Bacman, Anna-Maija; Ahokas, Marja; Myyry, Liisa & Lähteenoja, Susanna.(toim.) 2005. Arvot moraali ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Helsinki: Gaudeamus, 325-344.
- Eronen, Anne; Londen, Piia; Perälähti, Anne; Siltaniemi, Aki & Särkelä, Riitta (2007) Sosiaalibarometri 2007. Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Eronen, Anne; Londén, Pia; Perälähti, Anne; Siltaniemi, Aki & Särkelä, Riitta (2009) Sosiaalibarometri 2009. Ajankohtainen arvio kansalaisten hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Eronen, Anne; Londen, Pia; Perälähti, Anne; Siltalahti Aki & Särkelä, Riitta (2010) Sosiaalibarometri 2010. Ajankohtainen arvio palveluista, palvelujärjestelmän muutoksesta ja kansalaisten hyvinvoinnista. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Eräsaari, Leena (1995) Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Helsinki: Gaudeamus kirja.
- Friedman, Samuel R; de Jong, Wouter; Rossi, Diana; Touzé, Graciela; Rockwell, Russell; Des Jarlais, Don C & Elovich, Richard (2007) Harm reduction theory: Users culture, micro-social indigenous harm reduction, and the self-organization and

outside-organizing of users' groups. *International Journal of Drug Policy* 18. Pages 107-117.

- Heino, Tarja & Johnson, Marianne (2010) Huostassa olleet lapset nuorina aikuisina. Teoksessa Hämäläinen, Ulla & Kangas, Olli (toim.) *Perhepiirissä*. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 266-293.
- Helne, Tuula (2002) *Syrjäytymisen yhteiskunta*. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsinki: Stakes, tutkimuksia 123.
- Hjort, Haldis (1995) *Etsivän työn psykologia*. Alkuperäispainos: *Det oppsökende arbeidets psykologi*. Universitetets forslaget AS 1988. Suomen nuorisoyhteistyö Allianssi ry.
- Huhtajärvi, Piia (2007) *Ammatillinen etsivä työ*. Teoksessa Hoikkala, Tommi & Sell, Anna (toim.) *Nuorisotyötä on tehtävä. Menetelmien perustat, rajat ja mahdollisuudet*. Nuorisotutkimusverkosta / nuorisotutkimusseura julkaisuja 76. 446-457.
- IFSW (2012) *Code of Ethics*. < <http://ifsw.org/policies/code-of-ethics/>> Viitattu 15.3.2012.
- Immonen, Tuula & Kiikkala, Irma (2007) *Sopimaton systeemiin*. Teoksessa Hänninen, Sakari ; Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.) *Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva*. Helsinki: Stakes, 55-85.
- Jokinen, Arja (2008) *Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa*. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhlila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 110-144.
- Juhila, Kirsi (2008a) *Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat*. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhlila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 14-47.
- Juhila, Kirsi (2008b) *Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka*. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhlila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 48-80.
- Juhila, Kirsi (2008c) *Aikuisuus sosiaalityössä*. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhlila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 82-108.
- Julkunen, Raija (2003) *lät ja ajat*. Teoksessa Helne, Tuula; Julkunen, Raija, Kajanoja, Jouko, Laitinen-Kuikka, Sini; Silvasti, Tiina & Simpura, Jussi (toim.) *Sosiaalinen politiikka*. Helsinki: WSOY, 389-411.
- Kajanoja, Jouko (2003a) *Sosiaalipolitiikka ja talousteoria*. Teoksessa Helne, Tuula; Julkunen, Raija, Kajanoja, Jouko, Laitinen-Kuikka, Sini; Silvasti, Tiina & Simpura, Jussi (toim.) *Sosiaalinen politiikka*. Helsinki: WSOY, 183-214.

- Kajanoja, Jouko (2003b) Sosiaalipolitiikka ja hyvinvointi. Teoksessa Helne, Tuula; Julkunen, Raija, Kajanoja, Jouko, Laitinen-Kuikka, Sini; Silvasti, Tiina & Simpura, Jussi (toim.) Sosiaalinen politiikka. Helsinki: WSOY, 215-239.
- Kananoja, Aulikki, Niiranen, Vuokko & Jokiranta, Harri (2008) Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. PS-kustannus: Juva.
- Karjalainen, Vappu & Karjalainen, Pekka (2007) Työvoiman palvelukeskukset ja kuntouttava sosiaalityö. Teoksessa Heikkilä, Matti & Lahti, Tuukka (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2007. Helsinki: Stakes, 141-152.
- Karjalainen, Vappu & Lahti, Tuukka (2005) Pitkäaikaistyöttömyyttä tunnustava tieto. Teoksessa Hänninen, Sakari; Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes. 271-292.
- Kekki, Tuula (2004) Ei kauheella väännöllä, vaan kipinän saaneena. Matalan kynnyksen kehittämishanke vaihtoehtoisen tuen ja huume kuntoutuksen tarjoajana. Tampereen Huumepilotin 2. raportti 2004. Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystoimi. Sosiaali- ja terveystoimen tutkimuksia ja selvityksiä 1/2004.
- Kemppainen, Erkki (2007) Pääsy mahdollinen. Teoksessa Hänninen, Sakari; Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 237-249.
- KRIS (2012) Kotisivut. <<http://www.kris.fi/>> Viitattu 18.1.2012.
- Krüsi, Andrea; Fast, Danya; Small, Will; Wood, Evan & Kerr, Thomas (2010) Social and structural barriers to housing among street-involved youth who use illicit drugs. Health and Social Care in the Community 18(3), 282-288.
- Kärkkäinen, Sirkka-Liisa (2005) Minne häviää asunnoton mielenterveysongelmainen? Teoksessa Hänninen, Sakari; Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 293-319.
- Laitinen, Ahti & Nyholm, Marja-Liisa (1995) Luvaton nuoruus. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Lehtinen, Jarmo (2010) Tamperelaisten asunnottomien määrä selvitettiin. Tampere-info tiedote.
<<http://www.tampere.fi/tampereinfo/tiedotus/tiedotteet/2010/5mvLe695Q.html>.>
> Viitattu 2.2.2012.
- Lee, Heather Sophia & Zerai, Assata (2010) "Everyone deserves services no matter what": Defining success in harm-reduction-based substance user treatment. Substance Use & Misuse, 45(14), 2411-2427.
- Metteri, Anna (2004) Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Helsinki: Edita.

- Muuri, Anu (2008) Sosiaalipalveluita kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimizeettiin. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsinki: Stakes, tutkimuksia 178.
- Myrskylä, Pekka (2012) Hukassa – Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? Eva analyysi no 19. <<http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf>> Viitattu 2.2.2012.
- Niirainen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Juhila, Kirsi; Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Kopiojyvä Oy, 63-80.
- Nissen, Morten & Vinum, Christine (2006) Street level society. Social interventions into young people's drug taking in Copenhagen. *Critical Social Work* 7(2). <<http://www.uwindsor.ca/criticalsocialwork/street-level-society-social-interventions-into-young-peoples-drug-taking-in-copenhagen>> Viitattu 10.10.2011.
- Nuorvala, Yrjö; Halmeaho, Matti & Huhtanen, Petri (2007) Verukkeiden verkossa. Teoksessa Hänninen, Sakari; Karjalainen, Jouko & Lehtelä, Kirsi-Marja (toim.) Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva. Helsinki: Stakes, 116-153.
- Perälä, Riikka (2012) Haittojen vähentäminen suomalaisessa huumehoidossa. Etnografinen tutkimus huume-ongelman yhteiskunnallisesta hallinnasta 2000-luvun Suomessa. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Helsinki: Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2012:6.
- Pirttilä-Bacman, Anna-Maija; Ahokas, Marja; Myyry, Liisa & Lähteenoja, Susanna (toim.) (2005) Arvot moraali ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Helsinki: Gaudeamus.
- Pulkkinen, Lea (1997) Sosiaalinen kehitys lapsuudessa ja nuoruudessa. Teoksessa Pulkkinen, Lea (toim.) 1997, Lapsesta aikuiseksi. 2. painos. Jyväskylä: Ateena kustannus Oy, 28-44.
- Puusniekka, Anna & Saaranen-Kauppinen, Anita (2006) KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>> Viitattu 20.4.2010.
- Pösö, Tarja (2005) Kun paikka menee tutkijaan. Teoksessa Hänninen, Sakari; Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 118- 135.
- Pösö, Tarja (2007) Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Nätkin, Ritva & Vuori, Jaana (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 65- 82.

- Raitakari, Suvi (2004) Nuorten elämänhallinta: toivottua arkea ohjeistamalla? Teoksessa Jokinen, Arja; Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) (2004) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus. 56-73.
- Ranta-Tyrkkö, Satu & Repo, Arja (2003). Turvallista hyvinvointia –mitä, kenelle, miten ja miksi. Teoksessa Ranta-Tyrkkö, Satu & Repo, Arja (toim.) Turvallista hyvinvointia. Tampere: Tampere University Press, 7-19.
- Raunio, Kyösti (1995) Sosiaalipolitiikan lähtökohdat. Tampere: Gaudeamus.
- Rönkä, Anna (1997) Kun ongelmat kasaantuvat. Teoksessa Pulkkinen, Lea (toim.) Lapsesta aikuiseksi. 2. painos. Jyväskylä: Ateena kustannus Oy, 158-170.
- Sennett, Richard (2004) Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Tampere: Vastapaino.
- Salasuo, Mikko; Vuori, Erkki, Piispa, Mikko & Hakkarainen, Pekka (2007) Suomalainen ”huumekuolema”. Poikkitieteellinen tutkimus oikeuslääketieteellisistä kuolinsyy asiakirjoista. Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 99. Helsinki: Yliopistopaino.
- Schwartz, Shalom H. (2005) Universalismi-arvot ja moraalisen universumin laajuus. Teoksessa Pirttilä-Bacman, Anna-Maija; Ahokas, Marja; Myyry, Liisa & Lähteenoja, Susanna (toim.) Arvot moraalilla ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Helsinki: Gaudeamus, 216-236.
- Simpura, Jussi (2003a) Hyvinvoinnin tasojen ja erojen politiikat. Teoksessa Helne, Tuula; Julkunen, Raija, Kajanoja, Jouko, Laitinen-Kuikka, Sini; Silvasti, Tiina & Simpura, Jussi (toim.) Sosiaalinen politiikka. Helsinki: WSOY, 123-160.
- Simpura, Jussi (2003b) Sosiaalipolitiikan monet taloudet. Teoksessa Helne, Tuula; Julkunen, Raija, Kajanoja, Jouko, Laitinen-Kuikka, Sini; Silvasti, Tiina & Simpura, Jussi (toim.) Sosiaalinen politiikka. Helsinki: WSOY, 161-182.
- Skretting, Astrid (2006) Treatment and Harm Reduction Measures. Teoksessa Kouvonen, Petra; Skretting, Astrid & Rosenqvist, Pia (toim.) Drugs in the Nordic and Baltic countries: Common Concerns, Different Realities. NAD Publication No. 48. Helsinki: Nordic Council for Alcohol and Drug Research, 73-104.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2008) Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE -ohjelma 2008-2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6.
- Staerkle, Christian & Doise, Willem (2005) Oikeuksien etiikka ja velvollisuuksien etiikka: yhteiskunnan muutos ja pysyvyys arkiarjatteluissa. Teoksessa Pirttilä-Bacman, Anna-Maija; Ahokas, Marja; Myyry, Liisa & Lähteenoja, Susanna (toim.) Arvot moraalilla ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Helsinki: Gaudeamus, 279-303.
- Suomen perustuslaki (1999) 11.6.1999/731.
<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#P19>> Viitattu 14.11.2009.

- Talentia 2005. Ammattieettinen ohjeisto.
<http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf> Viitattu 21.9.2008.
- Talous ja strategiaryhmä (2011) Hyvinvoinnin tila 2010. Tampereen kaupunki.
<<http://www.tampere.fi/material/attachments/h/5yv5VYObd/hyvinvoinnintila2010.pdf>> Viitattu 2.2.2012.
- Tammi, Tuukka (2003) Onko Suomen huume politiikka muuttunut? Teoksessa Kaukonen, Olavi & Hakkarainen, Pekka (toim.) Huumeiden käyttäjä hyvinvointivaltiossa. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus. 252-271.
- Tampereen kaupunki (2010) Tampereen kaupungin tilastollinen vuosikirja 2008–2009. 45. vuosikerta.
<http://www.tampere.fi/material/attachments/t/5vr19Wfa9/Vuosikirja_0809_veikko.pdf> Viitattu 2.2.2012.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2012) Tilasto- ja indikaattoripankki SOTKANet.
<<http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/>> Viitattu 25.1.2012.
- Terveysneuvontapiste Nervi (2010). Palvelukatsaus 2010. A-klinikkasäätiö.
<<http://toimipaikka.a-klinikka.fi/vinkki/sites/toimipaikka.a-klinikka.fi.vinkki/files/Terveysneuvontapiste%20Nervin%20palvelukertomus%202010.pdf>> Viitattu 18.3.2012.
- Tilastokeskus (2012) 5.2 Nuorisotyöttömyys.
<<http://www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tvt/05/02/index.html>> Viitattu 2.2.2012
- Toivo, Miia-Marika (2009) Kerrottu epäoikeudenmukaisuus sosiaali- ja terveyspalveluissa ja sosiaalietuuksissa. Pro-gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto, sosiaalitutkimuksen laitos.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Törmä, Sinikka; Huotari, Kari & Pitkänen, Sari (2007) Kaupunkipäihdetyön haasteet ja toimintamallit Helsingissä. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.
- Törmä, Sinikka (2009) Kynnyskysymyksiä. Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät ja matala kynnyks. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Töttö, Pertti (2004) Syvällistä ja pinnallista. Teoria, empiria ja kausaalisuus sosiaalitutkimuksessa. Tampere: Vastapaino.
- Vaino, Annukka (2005) Moraalipsykologisia näkökulmia moraalin muutokseen ja vaihteluun. Teoksessa Pirttilä-Bacman, Anna-Maija; Ahokas, Marja; Myyry, Liisa & Lähteenoja, Susanna (toim.) Arvot moraalit ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Helsinki: Gaudeamus, 145-166.

- Valli, Raine (2001) Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä: PS-kustannus
- Valokivi, Heli (2004) Lainriikkojan ääni auttamisjärjestelmissä. Teoksessa Jokinen, Arja; Huttunen, Laura & Kulmala, Anna (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 115-133.
- Valokivi, Heli (2002) Palveluohjauskokeilu naisiasiakkaiden kertomana. Teoksessa Juhila, Kirsi; Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Kopiojyvä Oy, 164-187.
- Wawlbeck, Kristian (2007) Mielenterveyspalvelut. Teoksessa Heikkilä, Matti & Lahti, Tuukka (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2007. Helsinki: Stakes, 87-101.
- Virtanen, Ari & Kiuru, Sirkka (2010) Toimeentulotuki 2009. Tilastoraportti 31/2010. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos.
<http://www.stakes.fi/tilastot/tilastotiedotteet/2010/Tr31_10.pdf> Viitattu 2.2.2012.
- Yle Helsinki (2012) Vantaa hankki kodittomille koteja - säästi pitkän pennin. Ylen alueuutiset. Julkaistu 14.3.
<http://www.yle.fi/alueet/helsinki/2012/03/vantaa_hankki_kodittomille_koteja_-_saasti_pitkan_pennin_3329547.html> Viitattu 9.4.2012.

LIITE 1

KYSELY TERVEYS- JA SOSIAALIPALVELUISTA

Kyselyn aihe ja käyttötarkoitus

Kyselyn aiheena on nuorten (16-29-vuotiaiden) sosiaali- ja terveyspalvelujen* käyttökokemukset. Tutkimuksen tarkoituksena on erityisesti selvittää, miksi nuoret eivät ole hakeneet tai saaneet tarvitsemiaan palveluita, tai miksi eivät ole kokeneet tullessaan niissä autetuiksi. Kysely liittyy Karita Snellmanin Tampereen yliopistolle tehtävään pro gradu –tutkielmaan ja vastauksia käytetään tutkimustarkoituksiin.

Vastauksesi on tärkeä!

On todella tärkeää, että myös nuorten kokemukset tulisivat paremmin esille, jotta palveluita voidaan muokata helpommin saataviksi ja vastamaan paremmin tarvetta. Tämän takia kertomasi kokemukset ovat hyvin arvokkaita!

Kyselyyn vastataan nimettömänä

Kysely täytetään nimettömänä ja tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.

Tutkielman valmistuttua (todennäköisesti vuoden 2011 aikana) tulokset lähetetään palveluista vastaaville tahoille, jotta teidän kokemuksenne ja toiveenne palvelujen suhteen saadaan paremmin esille!

YHTEISTYÖSTÄ KIITTÄEN!

Karita Snellman
Tampereen yliopisto (sosiaalipolitiikka)
karita.snellman@uta.fi

* Palveluilla tarkoitetaan kaikkia niitä tahoja, jotka tarjoavat sosiaali- ja terveysalan palveluita (mm. työ, koulutus, asuminen, talousneuvonta, kriminaalihuolto, sosiaalinen tuki, terveys, mielenterveys, päihteet, kriisit, lastensuojelu, jälkihuolto).

1 Oletko kokenut jotain seuraavista sosiaali- ja terveystalveluissa? (Ympyröi kirjain, jos olet kokenut)

Esteet ja hidasteet palveluissa

- a) Et ole löytänyt sopivaa palvelua tai et ole tiennyt sellaisen olemassaolosta
- b) Elämäntapasi ei ole sopinut järjestelmän vaatimuksiin
- c) Et ole saanut apua päihteiden käytön tai päihtymystilan takia
- d) Fyysinen kuntosi on estänyt avun saamisen
- e) Et ole mennyt palvelupaikkaan leimaantumisen pelon takia
- f) Palvelu on jäänyt sinulta saamatta varattomuuden takia (ei puheaikaa tai rahaa matkustaa)
- g) Mielenterveydelliset syyt ovat estäneet avun saamisen
- h) Et ole alaikäisenä uskaltanut hakea apua lastensuojelun pelossa

Vääräydenkokemukset palveluissa

- i) Viranomaispäätökset on tehty väärin perustein
- j) Viranomaiset ovat käyttäytyneet sopimattomasti
- k) Vaitiolovelvollisuutta on rikottu
- l) Sinuun on suhtauduttu välinpitämättömästi

Kohtuuttomuuden kokemukset palveluissa

- m) Palveluihin osallistumiseen on ollut kohtuuttomat vaatimukset (esim. sovitut ajat)
- n) Olet kokenut palveluun/hoitoon pääsemiseen vaadittavan näytön kohtuuttomaksi
- o) Odotusaika ennen tuen saamista / palveluun pääsyä on ollut kohtuuton
- p) Sinut on käännytetty yhdestä palvelupaikasta toiseen
- q) Palvelupaikassa keskityttiin vaan yhteen asiaan, vaikka olisit tarvinnut apua muihinkin asioihin

r) Et ole halunnut hakea tarvitsemaasi palvelua

Jos et, niin miksi?

s) Et ole pystynyt hakemaan tai käyttämään tarvitsemaasi palvelua

Jos et, niin miksi?

t) Et ole saanut apua haluamaasi asiaan tai et ole kokenut hyötynneesi palvelusta

Jos et, niin miksi?

2) Millaisista palveluista on puutetta tällä hetkellä?

Minkälainen merkitys on mielestäsi seuraavilla asioilla palvelupaikassa?

(Ympyröi sopivin vaihtoehto)

1= täysin yhdenkertainen 2 = ei kovinkaan 3 = jossain määrin 4 = melko tärkeä 5 = erittäin tärkeä
tärkeä tärkeä

täysin yhdenkertainen-----erittäin tärkeä

Sijainti	1---2---3---4---5
Liikkuva toiminta (palvelua muuallakin kuin kiinteässä toimistossa)	1---2---3---4---5
Nettityö	1---2---3---4---5
Aukioloajat	1---2---3---4---5
Ei tarvitse jonottaa	1---2---3---4---5
Ei tarvitse lähetettä	1---2---3---4---5
Mahdollisuus nimettömään asiointiin	1---2---3---4---5
Vaitiolovelvollisuus	1---2---3---4---5
Luottamus	1---2---3---4---5
Tarvittaessa yhteistyö muiden viranomaisten kanssa	1---2---3---4---5
Tarvittaessa yhteistyö perheen / läheisten kanssa	1---2---3---4---5
Muut kävijät (palvelu rajattu tietyille asiakasryhmille)	1---2---3---4---5
Hinta	1---2---3---4---5

Minkälainen merkitys mielestäsi on, että työntekijät...

ovat ammattitaitoisia	1---2---3---4---5
kuuntelevat	1---2---3---4---5
ymmärtävät	1---2---3---4---5
tavoitetaan nopeasti	1---2---3---4---5
lähtevät tarvittaessa mukaan	1---2---3---4---5
tapaavat myös toimipaikan ulkopuolella	1---2---3---4---5
antavat tarpeeksi aikaa	1---2---3---4---5
arvostavat	1---2---3---4---5
kertovat eri vaihtoehdoista	1---2---3---4---5

Kuvaa lyhyesti hyvä palvelupaikka kokemustesi ja toiveittesi mukaisesti

- Missä palvelupaikka sijaitsee?

- Millaiset aukioloajat palvelupaikalla on?

- Miten palveluun hakeudutaan?

- Miten internettiä hyödynnetään?

- Mistä löydät tiedot palvelupaikasta?

- Kenelle palvelupaikka on suunnattu?

- Millaisia palvelupaikan työntekijät ovat?

- Mihin asioihin saat palvelupaikassa apua?

- Minkä hintaista palvelu on?

- Millaiset ovat palvelupaikan toimintaperiaatteet / säännöt?

- Muuta?

Päivämäärä / 2010

1. Syntymävuosi 19__

2. Sukupuoli nainen mies

3. Onko sinulla vakituista asuntoa? KYLLÄ EI

4. Oletko töissä? KYLLÄ EI

5. Opiskeletko? KYLLÄ EI

6. Ketä perheeseesi kuuluu? _____

7. Mitä seuraavista palvelumuodoista olet käyttänyt?

	Ei	Kyllä	Mikä palvelu? (yksikkö)	Käyttökerrat		
				kerran	2-5 kertaa	useammin
päihdepalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mielenterveyspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kriisipalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
perhetyö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
huostaanotto / sijoitus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
koulutuspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
asumispalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
työpalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sosiaalitoimi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kriminaalihuolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
terveyspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muu, mikä? _____			_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muu, mikä? _____			_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
muu, mikä? _____			_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>