

Marjut Asikainen (Xamk), Taina Leskinen (Saimia)

Ohjaamo-toimintamallin käyttäjälähtöinen kehittäminen Imatran Ohjaamossa

Opinnäytetyö
Monialainen toimintakyvyn edistäminen
Terveysten edistäminen

2017



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Marjut Asikainen, Taina Leskinen	Sosiaali- ja terveys- alan ylempi AMK	Toukokuu 2017
Opinnäytetyön nimi		
Ohjaamo-toimintamallin käyttäjälähtöinen kehittäminen Imatran Ohjaamossa		77 sivua 3 liitesivua
Toimeksiantaja		
Ohjaaja		
Jari Huotari (Xamk), Tuija Nummela (Saimia), Pirjo Vaittinen (Saimia)		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli nuorten ja ammattilaisten käyttäjätiedon esille tuominen ja hyödyntäminen Ohjaamo-toimintamallin kehittämisessä ja juurruttamisessa osaksi nuorten matalan kynnyksen peruspalveluja. Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistyö, jossa lähestymistapana käytettiin Living lab -mallia. Kehittämistehtävinä oli kuvata Ohjaamo nuorten kokemuksia, tarpeita ja ideoita Ohjaamo-toiminnasta, kuvata Ohjaamon monialaisten ammattilaisten kokemuksia, toimivia käytänteitä ja kehittämisideoita Ohjaamo-toiminnasta sekä koota käyttäjien kokemustiedon pohjalta yhteenveto Ohjaamo-toimintamallin kehittämiseksi ja juurruttamiseksi Imatralla.</p> <p>Aineisto kerättiin Ohjaamoa käyttäviltä nuorilta ja siellä työskenteleviltä ammattilaisilta. Nuorista koottiin viiden henkilön Ohjaamo-raati, jolta aineisto kerättiin Mind map- ja aivoriihi-työskentelyllä. Ammattilaisten kanssa toteutettiin Kuusi hattua -ryhmätyöskentelymenetelmä, johon osallistui kuusi Ohjaamossa työskentelevää ammattilaista. Aineistolähtöisen sisällysanalyysin tuloksena saatiin viisi pääluokkaa, jotka olivat Ohjaamo tietous, Ohjaamo kokemus, nuorten monialaisen tuen tarve ja hyödyt, Ohjaamon monialaisen työskentelyn hyödyt ja haasteet sekä kehittäminen. Ammattilaisilta kerättiin aineistoa Ohjaamo-toiminnan juurruttamiseen liittyen.</p> <p>Kehittämistyön tulokset osoittivat, että nuoren saama yksilöllinen tuki matalalla kynnyksellä oli merkittävä niin nuorelle kuin ammattilaiselle. Ohjaamon monialaiseen palveluun tuleminen oli nuorelle helpompaa, koska sitä ei leimannut byrokraattisuus. Monialainen yhteistyö koettiin tulevaisuuden työtapana, jossa osaamisen ja tiedon jakaminen sekä nuoren kohtaaminen matalalla kynnyksellä oli hyödyllistä. Haasteina nähtiin Ohjaamon leimautuminen tietyn asiakaskunnan paikaksi, Ohjaamon sitovuus ja oman organisaation tuki. Ohjaamo-toimintaa tulisi kehittää laajentamalla monialaisia palveluja, huomioimalla nuorten aikuisten tarpeet ja tehostamalla markkinointia. Tulosten perusteella toiminnan juurruttaminen edellyttää kehittämisen ohella johtamisen tukea, sitoutumista ja selkeyttä vastuutahosta. Nuorten osallisuus ja kuuleminen tulee huomioida nuorten palvelujen kehittämisessä.</p>		
Asiasanat		
Ohjaamo, osallisuus, monialainen yhteistyö, matala kynnyks		

Author (authors)	Degree	Time
Marjut Asikainen, Taina Leskinen	Master's degree program in social and health care	May 2017
Thesis Title		
User experience based development of Imatra one-stop guidance centre Ohjaamo		77 pages 3 pages of appendices
Commissioned by		
Supervisor		
Jari Huotari (Xamk), Tuija Nummela (Saimia), Pirjo Vaittinen (Saimia)		
Abstract		
<p>The aim of this study was to examine the user experiences of the young and the professionals to develop and entrench the one-stop guidance center model into basic municipal services for young people in the city of Imatra. This study was a developmental research in which the Living Lab model was used. The development tasks were to describe the experiences, needs and ideas of the young who visit the one-stop guidance center, describe the professionals' experiences, best practices and development ideas as well as to collect user experiences in order to draw up a summary for the development and entrenching of the one-stop guidance center model in Imatra.</p>		
<p>The material was collected from the young people and professionals in Ohjaamo Imatra. There was a group of five young people from whom the material was collected with the mind map and brainstorming methods. Six hats, a group working method was used with six professionals working in Ohjaamo. In the material-based content analysis five main categories emerged: Ohjaamo knowledge, Ohjaamo experience, need and benefits of multidisciplinary support for young people, benefits and challenges of the multidisciplinary work and development. Material regarding the entrenching of Ohjaamo Imatra was collected from the professionals.</p>		
<p>The results of the study show that the low threshold service and the individual support the young people received was significant to both the young and the professionals. It was easier for the young to visit Ohjaamo because there was little bureaucracy. The professionals felt that multidisciplinary cooperation was a work method of the future. They learned about other professional areas and could interact with a young person with a low threshold. The challenge was labelling Ohjaamo as a place for a particular client base, the binding nature of Ohjaamo and justification for the multidisciplinary work in one's own organization. Ohjaamo should be developed by expanding the range of multidisciplinary services, paying attention to the needs of the young adults and improving marketing. Based on the findings the development and entrenching of Ohjaamo requires management support, commitment and clarity of the responsible party. Participation and listening to the young should be taken into account in the development of young people's services.</p>		
Keywords		
Ohjaamo, participation, multidisciplinary co-operation, low threshold		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	NUORTEN SYRJÄYTYMINEN JA OSALLISUUS	8
2.1	Nuorten syrjäytyminen	8
2.2	Osallisuus	10
3	MONIALAINEN YHTEISTYÖ.....	12
3.1	Monialainen yhteistyö ja moniammatillisuus	12
3.2	Nuoret ja monialainen yhteistyö.....	13
3.3	Matalan kynnyksen palvelut ja monialainen yhteistyö.....	16
4	OHJAAMO-TOIMINTAMALLI	17
4.1	Ohjaamo monialaisen työskentelyn alustana.....	17
4.2	Ohjaamo-toiminnan taustalla olevat tekijät	18
4.3	Etelä-Karjalan Ohjaamo-hanke.....	20
5	KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	22
6	KEHITTÄMISTYÖN ETENEMINEN.....	23
6.1	Tutkimuksellinen kehittäminen.....	23
6.2	Opinnäytetyöprosessin vaiheet Living Lab -mallia mukailleen.....	24
6.3	Idea- ja suunnitteluvaihe.....	26
6.4	Tiedonkeruumenetelmät	27
6.5	Toteutusvaihe	30
6.6	Aineiston analysointi	33
7	TULOKSET.....	37
7.1	Ohjaamo-tietous	37
7.2	Ohjaamo-kokemus.....	39
7.3	Nuorten monialaisen tuen tarve ja hyödyt.....	41
7.4	Toimijoiden monialaisen työskentelyn hyödyt ja haasteet	42
7.5	Ohjaamon kehittäminen.....	45
8	OHJAAMO-TOIMINNAN JURRUTTAMINEN	51

8.1	Verkostoyhteistyö	52
8.2	Nuorten osallisuus	54
8.3	Johtaminen ja vastuutaho.....	55
8.4	Ohjaamon tunnettuus	56
9	YHTEENVETO	56
9.1	Kehittämisehdotus Ohjaamo-toiminnan juurruttamiseksi	57
9.2	Arviointivaihe	62
9.3	Eettisyys ja luotettavuus	63
9.4	Pohdinta	64
	LÄHTEET.....	67
	KUVALUETTELO	74

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Suostumus

Liite 3. Esimerkki aineiston analyysistä

1 JOHDANTO

"Kun et tiedä mistä aloittaa, aloita Ohjaamosta". Siitä mekin aloitimme, kun lähdimme opinnäytetyötämme työstämään. Työskentelemme molemmat Imatran Ohjaamossa; Taina Ohjaamo-koordinaattorina ja Marjut sosiaaliohjaajana. Ohjaamo, nuorten matalan kynnyksen palvelu, on tuonut sosiaalialalle mahdollisuuden tehdä työtä uudella tavalla osana monialaista verkostoa ja lähempänä asiakasta. Palvelurakenteet elävät jatkuvaa muutosta, joten työelämän asiantuntijuuden kehittämisen kannalta on ajankohtaista tarkastella ja kehittää palveluja sen käyttäjät huomioiden. Käyttäjäkokemus auttaa asiakasymmärryksen syventämisessä. Asiakasymmärrys on kattavaa tietoa asiakkaista, heidän tarpeista ja tiedon käyttämistä palvelujen kehittämiseksi (Virtanen ym. 2011, 36).

Nuorten rooli palvelujärjestelmässä, osallisuus koulutukseen ja työhön ovat olleet tutkimuksen kohteina viime vuosina. Tarjolla olevat palvelut ovat pirstaleisia ja sektoroituneita, eikä nuoren asema ja toimintamahdollisuudet niissä ole helppo. Palveluja toimivuutta ja kehittämistarpeita olisi aika arvioida nuorten näkökulmasta. (Palola ym. 2012, 313.) Tuen yhteensovittamattomuus ja esteet tuen saamisessa ovat nähtävissä nuorille suunnatuissa etuus-, koulutus- ja palvelujärjestelmissä. Mikäli palvelut eivät kohtaa nuoren palvelujen tarpeen kanssa, se lisää kustannuksia ja erityispalvelujen kysyntää. (Määttä & Määttä 2015, 33.)

Sipilän hallituksen hallitusohjelmassa yhtenä kärkihankkeena on kehittää nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaan. Tavoitteena on edistää nuorten työllistymisen, koulutuksen ja oman elämän polkuja kehittämällä malli, jossa vastuu tukea tarvitsevasta nuoresta on yhdellä taholla. Palveluja kehitetään yhteistyöllä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin kanssa. Ohjaamo-toiminnan kehittämällä haetaan vastausta nuorten palveluiden selkeyttämiseen. (Valtioneuvosto 2016, 47.) Hallituksen puoliväliriihessä 25.4.2017 käynnistettiin yhtenä toimenpiteenä Ohjaamo-toiminnan vakiinnuttaminen yhteistyön, toimintatapojen ja toiminnan vaikuttavuuden parantamiseksi (Valtioneuvosto 2017).

Ohjaamo-toimintamallia on kehitetty valtakunnallisesti, ja tällä hetkellä toiminnassa on 43 Ohjaamo ympäri Suomea. Ohjaamo on alle 30-vuotiaiden matalan kynnyksen palvelupaikka, jonka toimintamalli rakentuu monialaisesti henkilökohtaista ohjausta, tietoa ja tukea tarjoavasta Ohjaamosta, eri hallinnonalojen peruspalveluista ja laajasta yhteistyöverkostosta (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2016a). Etelä-Karjalan Ohjaamo-hankkeessa on mukana koko maakunta, ja ohjaamopalvelupisteet sijaitsevat Imatralla sekä Lappeenrannassa. Imatralla Ohjaamo on toiminut noin puolitoista vuotta.

Opinnäytetyönämme tehtävän kehittämistyön tavoitteena on koota käyttäjätietoa nuorten ja ammattilaisten kokemuksista, tarpeista ja kehittämisideoista Imatran Ohjaamo-toiminnassa. Opinnäytetyön aiheen rajasimme koskemaan Imatran Ohjaamoja, koska se tuntui selkeimmältä rajaukselta ja paikalliset tarpeet tulisivat näin huomioiduksi kehittämisessä. Käyttäjiltä koottua tietoa hyödynnetään Ohjaamo-toimintamallin kehittämisessä ja juurruttamisessa osaksi nuorten matalan kynnyksen palveluja. Käyttäjinä näemme myös Ohjaamossa työskentelevät ammattilaiset. He käyttävät Ohjaamoja monialaisen verkostoyhteistyön ja matalan kynnyksen palvelun toteuttamiseen. Ohjaamo-toimintaa rakennettaessa ja palvelumallia kehitettäessä on tärkeää, että nuorten näkökulma suunnittelussa ja kehittämisessä otetaan huomioon ja mahdollistetaan (Nuorisotakuu s.a). Pääkäsitteinä opinnäytetyössä ovat Ohjaamo, osallisuus, monialainen yhteistyö ja matala kynnyks, jotka teoreettisena lähestymistapana liittyvät olennaisena osana Ohjaamo-toimintamalliin ja sen kehittämiseen.

Asiantuntijuuden lähtökohdaksi kehittämisessä voi valita organisaation, työntekijän tai asiakkaan näkökulman. Ammattilaiset ja palvelun käyttäjät voidaan nähdä toimijoina, joiden näkökulmille ja osallisuudelle annetaan painoarvoa. (Toikko & Rantanen 2009, 48 - 49.) Kehittämistyössä on lähdetty liikkeelle Ohjaamossa toimivien ammattilaisten ja palvelua käyttävien nuorten asiantuntijuudesta. Lähestymistavaksi valitsimme kehittämistyöhön Living Lab -mallin, jossa olennaista on käyttäjälähtöisyys ja käyttäjien osallisuus kehittämisprosessissa. Kehittämistyö voi toimia Ohjaamo-toimintamallin ja nuorten matalan kynnyksen palveluiden kehittämiseksi asiakaslähtöiseen suuntaan, sekä ohjata tarkastelemaan olemassa olevia toimintatapoja ja rakenteita palvelun käyttäjien näkökulmasta. Opinnäytetyömme voi toimia näin nuorten monialaisten palvelujärjestelmän kehittämisen tukena.

2 NUORTEN SYRJÄYTYMINEN JA OSALLISUUS

Tässä luvussa avataan lyhyesti nuoruus ikäkautena sekä käsitellään nuorten syrjäytymistä ja osallisuutta. Ensimmäisessä alaluvussa kuvataan syrjäytymistä ja sitä, miten siihen on pyritty vaikuttamaan. Toisessa alaluvussa avataan osallisuus-käsitettä ja tutkimuksia nuorten osallisuuden tukemiseksi.

Ikäkautena nuoruus on hyvin liukuva käsite. Nuorten vapaa-aikatutkimuksen 2013 mukaan nuoret itse määrittivät nuoruusiän välille 10 – 20 vuotta. Asuinpaikan, elämäntilanteen ja sukupuolten välillä tutkimuksessa oli jonkin verran vaihtelua siinä, miten nuoret kokivat siirtymisen lapsuudesta nuoruuteen ja nuoruudesta aikuisuuteen. (Myllyniemi & Berg 2013, 14 - 16.) Nuorten oma näkemys poikkeaa jonkin verran muista vallitsevista nuoruuden määritelmistä, joita ikärajaan perustuen on määritelty muun muassa lainsäädännössä. Nuorisolain ensimmäisen luvun 3. § määrittelee nuoreksi alle 29-vuotiaan (Nuorisolaki 1285/2016). YK:ssa nuoret on nähty tärkeänä omana ryhmänä ja sen määritelmän mukaan 15 – 24-vuotiaat ovat nuoria (Yhdistyneet kansakunnat s.a.). Ohjaamossa nuoreksi on määritelty alle 30-vuotias henkilö. Aikaisemmin alaikärajaksi määritelty 16 vuotta poistettiin kokonaan.

2.1 Nuorten syrjäytyminen

Syrjäytyneiden 15 - 29-vuotiaiden nuorten määräksi arvioitiin 2010 tehdyssä Eva-analyysissä 51 300 nuorta, mikä oli 5 % ikäluokkansa nuorista. Näistä nuorista 32 500 oli ”tuntematonta” joukkoa, jotka olivat työvoiman ulkopuolella eivätkä näkyneet missään tilastoissa. Heistä ei tiedetä, keitä ja missä he ovat. Analyysissä syrjäytyneiden määrä arvioitiin työssäkäyntitilastojen kautta ja syrjäytyneeksi luokiteltiin työvoiman ulkopuolella ja vailla toisen asteen tutkintoa olevat nuoret. Syrjäytyneiden nuorten määrän arvioinnissa ongelmana nähdään epämääräisyys ja suuret vaihtelut lukumäärissä. Syrjäytymisen määrittely ei ole yksiselitteinen ja siinä on eroavaisuuksia tarkastelukulmasta ja tieteenalasta riippuen. (Myrskylä 2012, 2 - 3.)

Syrjäytyminen nuoren kohdalla on määritelty tilanteeksi, jossa hänellä ei ole mitään halua osallistua mihinkään toimintaan eikä mitään tulevaisuuden näkymiä. Syrjäytymisen tarkastelu on kapea-alaista ja liian yksipuolista, mikäli se

perustuu pelkkään työpaikan ja koulutuksen puuttumiseen. Nuorten elämässä voi olla elämäntilanne, jossa työ tai opiskelu ei ole ajankohtainen esimerkiksi varusmiespalvelun tai toimintakyvyn alenemisen vuoksi. (Palola ym. 2012, 312.) Törrösen ja Vornasen (2002) mukaan syrjäytymisprosessin taustalla ovat ongelmat elämänhallinnassa, puutteet vanhemmuudessa, putoaminen koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle. Nämä kapeuttavat mahdollisuuksia tehdä valintoja elämässä aiheuttaen vieraantumista yhteiskunnasta, yhteisöistä ja/tai ihmissuhteista. Nuoret näkevät yksinäisyyden liittyvän olennaisesti syrjäytymiseen. (Aaltonen ym. 2015, 9.)

Nuorten syrjäytymisen moniulotteisuuden ymmärtämiseksi tulee tarkastella nuoren elämäntilannetta pidemmällä aikajanelalla. Huomioon tulee ottaa, mitkä tekijät menneisyydessä ovat lisänneet syrjäytymisen riskiä ja tukeneet selviytymistä sekä mitkä ovat tämän hetken hyvinvointiin vaikuttavat puutteet. Syrjäytymiseen ilmiönä liittyy huono-osaisuuden kasaantumista sekä kulttuurillisia, sosiaalisia, taloudellisia ja terveydellisiä ulottuvuuksia. Järjestelmän näkökulmasta syrjäytyminen nähdään koulutuksen tai työn puuttumisena, vaikka siinä yhdistyvät usein pitkäaikaistyöttömyys, koulutuksen puute ja heikko toimeentulo. Näiden lisäksi voi olla elämänhallinnan ongelmia, sairastelua, ihmissuhteiden vähyyttä ja yhteiskunnallisesta osallisuudesta syrjäytymistä. (Kestilä ym. 2011.)

Valtakunnallisesti nuorten hyvinvointiin ja syrjäytymisen ehkäisyyn on pyritty vaikuttamaan erilaisilla hyvinvointiohjelmilla, lainsäädännöllä ja nuorisopolitiikan vahvistamisella. Kehityksen taustalla on ollut huoli tulevaisuuden työvoiman riittävydestä. (Aaltonen 2011, 15.) Syrjäytymisen ehkäiseminen on monitasoinen kenttä, jossa tekeminen kohdistuu nuorten ja perheiden tukemiseen, syrjäytymistä mahdollistavien yhteiskunnan rakenteiden purkamiseen ja nuorten osallisuutta tukevia rakenteiden kehittämiseen. Nuorten ja perheiden kanssa tehtävää yhteistyötä tulee kehittää niin, että ammattilaisilla on aikaa kohdata ja kuulla heitä. Menetelmällinen osaaminen, avoimuus ja yhteinen asioiden käsittely vahvistavat asiakkaan osallisuutta. Yhteistyön kehittäminen ei voi olla pelkästään viranomaisten välinen asia. (Kestilä ym. 2011.)

2.2 Osallisuus

Osallisuuden toteutumiseen ja mahdollistumiseen otetaan kantaa lainsäädännössä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 1. §:n tarkoituksena on edistää asiakkaiden osallisuutta asiakaskeskeisten palveluiden kehittämisessä. Organisaatio ei yksin määritä asiakkaan palvelupolkua, vaan asiakkaan palvelun tarve ja kuuleminen tulee olla palvelun järjestämisessä lähtökohtana. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Istuva hallitus antoi esityksen nuorisolain (2006/72) uudistamisesta vuoden 2017 alussa. Lain uudistuksen merkittävänä tavoitteena on muun muassa nuorten osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien edistäminen. Nuorten toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset ovat lakiuudistuksen taustalla. Nuorisolähtöinen toiminta vaatii uudistamaan nuorten palvelurakenteita ja toimintoja, jotta nuorten yhdenvertaisuus, osallisuus, tasa-arvo ja oikeudet voivat toteutua. (Hallituksen esitys HE 111 2016/ vp.)

Osallisuus nähdään vastavoimana syrjäytymiselle. Se on moniulotteinen tekemisen, tuntemisen ja kuulemisen kokonaisuus, jonka määrittelyyn vaikuttavat tarkastelun näkökulma ja käyttötarkoitus. Ihmisen eri elämänvaiheet, tapahtumat, identiteetti ja ihmiskäsitys vaikuttavat siihen, millaiseksi oma osallisuuden kokeminen muodostuu. Osallisuutta voi tarkastella yksilöllisen kokemuksen lisäksi yhteisön, yhteiskunnan tai kansallisella tasolla. Yhtenä osallisuuden muotona on osallistuminen, joka on toimintaa toteuttaa itseään, tehdä päätöksiä ja vaikuttaa tärkeisiin itseä, lähipiiriä sekä yhteiskuntaa koskevissa asioissa. Osallistumiseen kannustaminen ja sitä kautta osallisuuden kokeminen saadaan aikaan osallistamisella. (Särkelä-Kukko 2014, 35 - 37.)

Särkelä-Kukko (2014) tarkastelee osallisuuden ulottuvuuksia yksilön näkökulmasta (kuva 1). Tausta-ajatuksena osallisuuden ulottuvuuksissa on Martha Nussbaumin (2000) inhimilliset toimintaresurssit ja Erik Allardin (1976) hyvinvoinnin ulottuvuudet. Osallisuuden ulottuvuuksina ovat elintaso, kuuluminen ja itsensä toteuttaminen. Yhteiskunnalliset rakenteet ja asenteet voivat tukea tai olla esteenä ihmisen osallisuuden toteutumiseksi ja kokemiselle. Osallisuuden kokemuksen syntymiseen vaikuttavat merkittävästi yksilön voimavarat, jotka vaihtelevat elämäntilanteesta, kyvyistä, luottamuksesta ja jaksamisesta riippuen. Voimavaroja ei välttämättä yhteiskunnan tasolla tunnisteta, jolloin osallisuutta ei pääse syntymään. (Särkelä-Kukko 2014, 36 - 38.)



Kuva 1. Osallisuuden ulottuvuudet (Särkelä-Kukko 2014, 38)

Gretchel (2002) on tutkinut nuorten osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia väitöskirjassaan. Tutkimuksessa nuoret nähdään potentiaalisina subjekteina kuntayhteisössä ja pohditaan nuorten osallisuuden edistämistä kunnallisissa järjestelmissä. Hän määrittelee osallisuuden voimaantumisen tunteena, jossa nuori kokee roolinsa merkittävänä. Oman pätevyyden ja roolin arvostaminen vahvistavat nuoren subjektiivutta, uskoa omaan toimintaan, odotuksiin ja niiden toteutumisen arvioimiseen yhteisössä. (Gretchel 2002, 91 - 93.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilla on tärkeä rooli heikoimmassa asemassa olevien osallisuuden ja osallistumisen kehittämisessä. Sosiaali- ja työvoimapalveluiden piirissä olevien nuorten näkökulmaa osallisuuteen ja osallistumiseen yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä on tutkittu mm. PaKo (Palvelut ja Kansalaisosallistuminen) -hankkeessa. Osallisuutta palvelujärjestelmässä edistää palvelu, jossa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja kohdataan kunnioittavasti elämäntilanteesta riippumatta. Palveluissa kohtaaminen on merkittävässä roolissa osallisuuden ja täysivaltaisen yhteiskunnan jäsenyyden kokemisessa. Palvelujärjestelmän byrokratia, joustamattomuus, tiedottamisen puutteet ja kommunikaation ongelmat ovat esteitä osallisuuden

toteutumiselle. Asiakkaita osallistetaan tänä päivänä palvelujärjestelmän kehittämiseen, mutta perusta kehittämiselle on heikko, mikäli palvelujärjestelmä ei toiminnallaan tue asiakkaan osallisuutta. (Kokkonen ym. 2013, 35 - 45.)

3 MONIALAINEN YHTEISTYÖ

Tässä luvussa käsitellään monialaista yhteistyötä. Ensimmäisessä alaluvussa avataan moniammatillisuus- ja monialaisuus-käsitteet. Toisessa alaluvussa käsitellään monialaista yhteistyötä nuorten parissa. Matalan kynnyksen palvelut ja monialainen yhteistyö on kolmannen alaluvun aiheena.

3.1 Monialainen yhteistyö ja moniammatillisuus

Käsitteinä moniammatillisuus ja monialaisuus punoutuvat toisiinsa. Vuokila-Oikkosen (2002, 2011, 2012) mukaan monialainen yhteistyö nähdään eri tieteen- ja hallinnonaloja yhdistävänä toimintana. Yhteinen päämäärä pyritään saavuttamaan eri koulutusalojen ammatillista asiantuntijuutta ja erilaista osaamista hyödyntäen. Asiantuntijuuden näkökulmasta se edellyttää asettumista tasa-arvoiseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa ja näin valta-asetelman purkamiseen. Monialaisuudella voidaan viitata myös yksilön pätevyyteen tai taitavuuteen. Moniammatillisessa työssä korostuu Collinin ym. (2012) mukaan rinnakkain työskentely, tiedon jakaminen ja työn koordinointi. Moniammatillisuudessa viitataan enemmän toimijoihin, tiedon jakamiseen ja näkökulmien laajentamiseen. Monialaisuudessa keskiössä on enemmän itse toiminta ja sen luonne. (Katisko ym. 2014, 8 - 12.)

Moniammatillinen yhteistyö on määritelty viranomaisten väliseksi yhteistyöksi, jossa korostuu ammattiosaaminen. Monialaisen yhteistyön toiminnassa nousee laajemmin ja selkeämmin esille eri toimialojen ja sektoreiden yhteistyö, jossa kohtaavat eri toimialojen palvelujen lisäksi työntekijät ja heidän ammattiosaamisensa. Yhteistyön toteutumisen edellytys on oman toimialan palveluiden ja toimivallan rajojen tuntemus. Monialainen yhteistyö vaatii uudistamaan perinteistä sektorikeskeistä ajattelua, asennetta ja toimintamallia uudelleen työskenlytapaan, jossa yhteistyö haastaa katsomaan asioita uudesta näkökulmasta ja kyseenalaistamaan vanhoja toimintamalleja. (Lybeck & Walldén 2011, 26 - 27.)

Opinnäytetyössämme käytämme monialainen yhteistyö -käsitettä. Ohjaamossa toimivat ammattilaiset ovat eri hallinnon aloilta, ja he edustavat myös koulutukseltaan eri ammattialoja. Tavoitteena on nuorten ohjaaminen ja tukeminen erilaista osaamista ja asiantuntijuutta hyödyntämällä, minkä vuoksi monialainen yhteistyö kuvaa Ohjaamo-ammattilaisten toimintaa.

3.2 Nuoret ja monialainen yhteistyö

Nuorten parissa tehtävä monialainen yhteistyö lakisääteistettiin 2011 uudistuksessa nuorisolaissa. Nuorisolain 7a §:ssä säädettiin kuntiin perustettavasta palvelu- ja ohjausverkostosta. Sen tulee koostua nuorten kannalta keskeisimmistä toimijoista nuoriso-, sosiaali-, terveys- ja opetustoimesta sekä työvoima- ja poliisihallinnosta sekä muista nuorten parissa työskentelevistä viranomaisista. Palvelu- ja ohjausverkoston toiminnalla pyritään parantamaan nuorten palvelujen vaikuttavuutta ja toimivuutta kehittämällä paikallisten viranomaisten välistä monialaisen yhteistyön yleistä suunnittelua ja toimeenpanoa. (Lybeck & Walldén 2011, 27 - 29.) Vuoden 2017 alussa voimaan astuneen uudistetun nuorisolain (1285/2016) 2. §:ssä monialainen yhteistyö on yksi lain tavoitteiden toteuttamisen lähtökohdista (Eduskunnan vastaus EV 175 2016 vp - HE 111/2016 vp). Muita nuorten monialaista yhteistyötä ja palveluja koskettavia lakeja ovat muun muassa lastensuojelulaki, sosiaalihuoltolaki, opetukseen ja oppilashuoltoon liittyvät lait ja työvoimapalveluja säättävät lait.

Kasvava työttömyys on tuonut kestävyysvajeen, joka on herättänyt poliittisen tason pohtimaan uutta suhtautumistapaa. Valtioneuvosto hyväksyy joka neljäs vuosi lapsi- ja nuorisopoliittisen kehittämissuunnitelman (LANUKE), joka sisältää nuorisolain mukaiset tavoitteet lasten ja nuorten hyvinvoinnin parantamiseksi. Monialainen yhteistyö ja sen kehittäminen on keskeinen menetelmä, jolla voidaan ehkäistä syrjäytymistä ja tukea nuoria osaksi työ- ja yhteiskuntaelämään. (Aaltonen 2011, 15.)

Imatran Ohjaamossa toimivia monialaisia ammattilaisia ovat työvoimahallinnosta nuorten palveluiden asiantuntija, Eksoten aikuissosiaalityön ja sosiaalisen työllistämisen sosiaaliohjaajat, Imatran nuorisopalveluiden nuorisoneuvoja, etsivät nuorisotyöntekijät, nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen työntekijä sekä terveydenhoitaja. Ohjaamossa työskentelevät ammattilaiset

tuovat mukanaan oman alansa asiantuntijuuden. Keskeiseksi Ohjaamo-toiminnassa nouseekin tuon osaamisen hyödyntäminen ja yhdistäminen nuorten palvelutarpeisiin vastattaessa. Monialainen osaamisen kehittämisessä keskeisiä asioita ovat monialaisen yhteistyö, vuorovaikutuksen ja verkostotyön kehittäminen, palveluohjaus ja ratkaisukeskeisyys. (Kohti Ohjaamo – Tukea nuorille koulutuksen ja työn poluille 2014.) Käytämme opinnäytetyössämme Ohjaamossa toimivista ammattilaisista toimija ja ammattilainen käsitettä rinnakkain.

Monialainen yhteistyö ei ole pelkästään asiantuntijoiden yhteen liittämistä vaan yhteistyö on oppimisen prosessi, joka tapahtuu työtä tekemällä arjen kontekstissa. Kysymys on verkostotyöskentelystä, jossa luottamus ja sitoutuminen ja yhteinen tavoite ovat perusta verkostossa toimivien välisille suhteille. Verkostossa toimivien suhdetta ei ole määritelty täsmällisesti vaan toimijat määrittelevät keskinäistä suhdettaan. Joustavuus on verkostojen vahvuus, jossa työnjakoa voidaan ratkaista neuvotellen. Asiakkaiden tarpeet voivat olla hyvinkin nopeasti muuttuvia ja monimutkaisia eikä niihin ole selkeitä ratkaisuja, jolloin tarvitaan joustavia palveluja ja innovatiivisia ratkaisuja. (Järven-sivu ym. 2010, 5 - 6.)

Nykäsen ym. (2007) mukaan monialaisen työympäristön toimivuuteen vaikuttaa neljä osatekijää: osallistujien erilaisuus, moniammatillinen rajapinta eli oppimisen tila, moniammatillinen tieto ja tarjoumat sekä kommunikaation rakentuminen ja dialogi. Monialaisen yhteistyön osallistujien erilainen arvomaailma, ajattelutapa, terminologia, erilaiset toimintatavat ja johtamiskäytännöt pitäisi saada käännettyä voimavaraksi. Monialaisen yhteistyön kulmakivenä on moniammatillinen rajapinta, joka tulisi nähdä tasavertaisena kohtaamisen paikana ja oppimisen tilana. Yhteiseksi koettu, jaettu ja hiljainen tieto on yhteistyön ydintä, jossa syntyvä dialogi ja vuorovaikutus edellyttävät oman osaamisen jakamista monialaisen yhteistyöverkoston hyväksi ja asiakkaiden käyttöön. (Ursin 2012, 5 - 6.)

Nuorten palvelujen monialaista yhteistyötä on tutkinut Pitkänen ym. (2010) osana sektoritutkimuksen neuvottelukunnan toteuttamaa hanketta. Tutkimuksen mukaan nuorisopalveluiden monialainen yhteistyö on aiempaa enemmän

keskeisenä osana perustyötä. Yhteistyössä nivoutuvat sen kehittäminen, vaikutukset ja juurruttaminen toisiinsa. Monialaisella yhteistyöllä on voitu vastata nopeammin nuoren palvelutarpeisiin ja tehostaa palveluohjausta. Monialaisen yhteistyön kustannushyödyt ovat nähtävissä korjaavan työn kehittymisellä kohti varhaista puuttumista ja verkostotyön kehittämisessä. Resursointi, palvelurakenteen muutokset, ohjeistukset ja lainsäädännölliset asiat ovat vaikeuttaneet monialaisen yhteistyön toteutumista nuorten palveluissa. Tutkimuksen perusteella henkilöstön perehdyttämisellä, osaamisen, verkostojen ja ryhmien arvioivalla kehittämisellä voitaisiin parantaa monialaisen yhteistyön toteutumista. (Pitkänen ym. 2010, 125 - 129.)

Väitöskirjassaan Määttä (2007) on tutkinut nuorten syrjäytymistä ehkäiseviä monialaisia ryhmiä. Monialaisella yhteistyöllä haetaan vastausta sektoroituneen palvelujärjestelmän heikkouksiin ja kykenemättömyyteen vastata moniongelmaisten asiakkaiden tarpeisiin. Yhteistyöstä uskotaan olevan hyötyä niin ammattilaisille kuin asiakkaille ja palvelujärjestelmän järjeistämiseksi. Virtasen (1999) mukaan ammattilaisten näkökulmasta monialaisella yhteistyöllä edistetään tiedonkulkua, työssäjaksamista ja uusien innovaatioiden syntymistä. Asiakas voi hyötyä monialaisesta työstä sen palveluja yhteen sovittavan ja kokonaisvaltaisen otteen myötä. Toisaalta asiakkaan näkökulmasta valta-asema monialaisen työntekijäjoukon edessä voi olla asiakkaan asemaa heikentävä. Nikanderin (2005) mukaan monialaisella yhteistyöllä voidaan kehittää palvelujärjestelmän saumattomia palveluketjuja ja reflektiivisiä työkäytäntöjä. (Määttä 2007, 28 - 30.)

Opintojen ja työelämän ulkopuolella olevien 16 - 29-vuotiaiden nuorten elämäntilanteet, heille suunnattujen palvelujen nykytila ja kehittämistarpeet olivat Määtän & Määtän (2015) selvityksen kohteena Yhteiskunnan syrjällä -hankkeessa. Nuori ei välttämättä tule kohdatuksi ja autetuksi tarpeineen, vaikka ammattilaiset ja viranomaiset suunnittelevat toimenpiteitä ja ohjaavat nuoria jokainen oman ohjeistuksen, toimivallan ja lainsäädännön mukaisesti. Olemassa olevat resurssit olisi käytettävä paremmin ja yhteistyötä rakennettava suunnitelmallisesti myös kolmannen sektorin kanssa. Näin nuorten etuus-, palvelu- ja koulutusjärjestelmässä olevat avun saamisen esteet ja tuen yhteensovittamattomuudet voitaisiin rakentaa asiakaslähtöiseksi ja sektorirajoja ylittäväksi yhteistyöksi. (Määttä & Määttä 2015, 5,14.)

Tutkimuksen ja kirjallisuuden perusteella onnistunut monialaisen yhteistyö edellyttää ammattilaisilta yhteisiä arvoja, huolta, tahtotilaa ja tavoitteita. Tärkeän pohjan toimivalle monialaiselle yhteistyölle ja sen juurruttamiselle luo yhteistyön suunnitelmallisuus ja sen kokeminen mielekkääksi ja hyödylliseksi niin oman työn kuin nuoren kannalta. Yhteinen ymmärrys ja tieto rakentuvat monialaisissa verkostoissa dialogisuuden ja tasavertaisen kohtaamisen kautta. Yhteistyö edellyttää ammattilaiselta kasvua ja rohkeutta kyseenalaistaa omaa tekemistä, asenteita ja antaa tilaa uusille näkökulmille. Toisen työhön tutustuminen ja yhteisen ymmärryksen löytäminen vaatii aikaa ja rakenteellisia edellytyksiä. Nämä luovat johtajuudelle kehittymisen vaatimuksia perinteisestä sektorikeskeisyydestä yhdessä tekemisen suuntaan. (Lybeck & Walldén 2011, 27; Määttä 2007, 31; Pitkänen ym. 2010, 118 - 120.)

3.3 Matalan kynnyksen palvelut ja monialainen yhteistyö

Keskeinen osa sosiaalista osallisuutta on palveluihin pääsy; palveluiden saatavuus ja saavutettavuus. Matalan kynnyksen palvelut on määritelty palveluiksi, johon tulemisella on normaaleihin palveluihin verrattuna matalampi kynnyks ja johon hakeutumisessa asiakkaalta vaadittavia edellytyksiä on madallettu. Toiminnan sisältö ja asiakaskunta määrittävät matalan kynnyksen palveluja käytännössä. Palveluiden ulkopuolelle jäämiselle syyt ovat palvelu-järjestelmä- ja/tai palvelukäyttäjälähtöisiä. Syynä voi olla muun muassa voimavarojen puute, häpeä, leimautumisen pelko, moniongelmaisuus, tiedon puute, pitkät jonot palveluun pääsyssä tai vaikea tavoitettavuus. Matalan kynnyksen palveluiden periaatteet, toimintatavat ja edellytykset vaihtelevat asiakasryhmän mukaan. Palveluissa pyritään yhden luukun periaatteeseen, jossa asiakkaan palveluohjaus voi olla jouhevampaa ja sisältää monialaista ja kokonaisvaltaisempaa lähestymistapaa. (Leeman & Hämäläinen 2015.)

Yhteiskunnan syrjällä -hankkeen selvityksen pohjalta annettiin viisi politiikka-suositusta, joista yhtenä oli matalan kynnyksen palvelut jokaiseen kuntaan. Nykytilanne palveluiden osalta on se, että nuorta ohjataan luukulta luukulle eikä välttämättä kohdata missään. Määtän & Määtän (2015) mukaan hyviä toimintamalleja ja selkeää tarvetta matalan kynnyksen palvelupisteille on ole-

massa. Tätä vahvistavaa tutkimustietoa on runsaasti; muun muassa eduskunnan tarkastusvaliokunnan teettämä tutkimus 2013 nuorten syrjäytymisestä sekä työ- ja elinkeinoministeriön 2014 Kuntoutussäätiöltä tilaama tutkimus nuorisotakuun käynnistymisen arvioinnista. Hyvin toimivia monialaisia matalan kynnyksen palvelupisteitä ovat esimerkiksi Ohjaamot, Mikkelin Olkkari, Oulun Byströmin nuorten palvelut ja monialaiset työpajat. Toiminnan matalan kynnyksen palveluissa on oltava hyvin johdettua ja koordinoitua. (Määttä & Määttä 2015, 5 - 7.)

Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä (Vainu) -hankkeen toteuttamassa selvityksessä todettiin, että nuoria jää palveluiden ulkopuolelle, koska heillä ei ole riittävästi tietoa eri palvelumahdollisuuksista eikä palvelujärjestelmän toimijoista. Nuoren palvelupolut ovat monitahoisia, ja palveluprosessissa kriittisiä kohtia ovat nuoren saaminen palvelun piiriin, kohtaaminen ja luottamuksen rakentaminen sekä siirtymät palvelujärjestelmässä ja nuoren elämäntilanteessa tapahtuvat muutokset. Palvelujärjestelmän kehittämistä tulisi kohdistaa ennaltaehkäisevään toimintaan. Nuoret kaipaavat palveluihin henkilökohtaisuutta ja yksilöllisyyttä sekä palveluista tiedottamista olisi kehitettävä. Tarvitaan lisää monialaisia yhden luukun periaatteella toimivia palveluja, joissa olisi nuorten asioista perillä olevia, helposti lähestyttäviä ammattilaisia sekä tarvittaessa tukihenkilöitä rinnalle kulkijaksi. (Miettinen & Pöyry 2015, 4.)

4 OHJAAMO-TOIMINTAMALLI

Tämän luvun tarkoituksena on avata sitä, mitä Ohjaamo-toiminnalla tarkoitetaan sekä valtakunnallisesti että paikallisella tasolla. Ensimmäisessä alaluvussa kerrotaan, mistä Ohjaamo-toiminnassa on kyse. Seuraavassa alaluvussa selvitetään ohjaamotoiminnan käynnistämisen taustalla olevia tekijöitä. Viimeisessä alaluvussa keskitytään kertomaan Etelä-Karjalan Ohjaamo-hankkeesta.

4.1 Ohjaamo monialaisen työskentelyn alustana

Ohjaamo on alle 30-vuotiaille suunnattu matalan kynnyksen palvelupiste. Toimintamalli rakentuu monialaisesti, jolloin saatavilla on eri hallinnonalojen peruspalveluja yhdestä paikasta. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2016a.) Tarkoituksena on siis, ettei nuoren tarvitsisi asioida monen eri viran-

omaistahon luona, vaan palvelut olisivat helposti saatavilla yhden luukun periaatteella. Toimintamalli koostuu laajasta yhteistyöverkostosta ja perustuu sopimuksiin sekä toimijoiden väliseen kumppanuuteen. Yhteistyöverkoston kuuluu viran-omaistahoja, kuten TE-toimisto, sosiaali- ja terveystalvet, kuntien koulu- ja nuorisotoimi, Kela, oppilaitokset ja kolmas sektori. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2014.)

Ohjaamosta nuori saa henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta siten, että hänen yksilöllinen tilanteensa tulee huomioiduksi. Ohjaamo-toiminnan pääpaino on henkilökohtaisessa neuvonnassa ja ohjauksessa. Nuorta tuetaan elämäntalvinnassa, urasuunnittelussa, sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämisessä sekä kouluttautumisessa ja työllistymisessä. Ohjaamon antama tuki ja ohjaus voi sisältää monia eri vaiheita. Tavoitteena on, että Ohjaamo on nuoren tukena, kunnes hänen tilanteeseen löydetään pidempikestoinen ratkaisu. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2016a; 2014.)

Imatralla Ohjaamossa asioineet nuoret ovat olleet 16 - 30-vuotiaita. Suurin käyttäjäryhmä on ollut 18 - 24-vuotiaat nuoret. Ohjaamosta tukea hakeneiden nuorien elämän tilanteet ovat olleet moninaisia; muun muassa koulukseen, työllistymiseen, asumiseen, talousasioihin, etuuksiin, terveyteen, päihteisiin, mielenterveyteen ja sosiaalisiin suhteisiin liittyviä asioita.

Aikaisempaa tutkimusta Ohjaamosta on tehnyt muuan muassa Rusila (2016), jonka laadullinen pro gradu-tutkielma käsitteli rinnalla kulkevaa ohjausta Pohjois-Karjalan Ohjaamossa ja Avoimessa ammattiopistossa. Tutkimuksen mukaan kokonaisvaltaisuus, yksilöllinen tuki ja asiakaslähtöisyys ovat toiminnan tärkeimpiä lähtökohtia. Tähän kytkeytyy läheisesti myös monialainen tuki ja ohjaava yhteisö. (Rusila 2016, 94.) Myöhänen (2016) teki pro gradu -tutkielman Ohjaamon toiminnasta koulutukseen ja työelämään kiinnittymisen näkökulmasta.

4.2 Ohjaamo-toiminnan taustalla olevat tekijät

Nuorisotakuu on yksi Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelman kärkihankkeista. Nuorisotakuu tuli voimaan vuoden 2013 alusta, ja sen tavoitteena on edistää nuorten pääsyä koulutukseen ja työelämään sekä ehkäistä nuorten

syrytymistä. (Nuorisotakuun tavoitteet ja sisältö – Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toimijoille s.a, 3.) Käytännössä nuorisotakuu tarkoittaa sitä, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, työkokeilu- opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi ilmoittautumisesta (Tietoa takuusta s.a).

Nuorisotakuu koostuu nuorten yhteiskuntatakuusta, koulutustakuusta ja nuorten aikuisten osaamisohjelmasta. Nuorisotakuusta ei ole säädetty erillistä lakia, mutta lainsäädäntöön on tehty uudistuksia ja muutoksia nuorisotakuun toteuttamista varten. Valtion ja kuntien viranomaisten, elinkeinoelämän ja järjestöjen tulisi tehdä tiiviistä yhteistyötä, jotta nuorisotakuu toteutuisi. (Nuorisotakuun tavoitteet ja sisältö – Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toimijoille s.a, 3.)

Nuorisotakuuta on kritisoitu siitä, että se ei ole toiminut toivotulla tavalla ja sen rahoitusta on leikattu rajusti. Kuntoutussäätiö laati TEM:n toimeksiannosta nuorisotakuun tutkimuksellisen tuen loppuraportin huhtikuussa 2014. Siitä käy ilmi, että nuorisotakuun kohderyhmiin kuuluvat nuoret kokivat nuorisotakuun hyödyttäneen heitä tulevaisuuden suunnittelussa ja toimineen koulutukseen sekä työhön hakeutumiseen motivaatiota lisäävästi. Raportin mukaan nuoret toivovat lisää käytännön tietoa takuun sisällöstä sekä kokevat, että tieto erilaisista palveluista ja tukimuodoista on vaikeasti saavutettavissa. (Faktoja nuorisotakuusta 2014, 1.)

Nuorisotakuun toteutus on käynnistynyt alueittain epätasaisesti, mihin vaikuttaa muun muassa kuntien talouden heikkeneminen, työllisyysilanteen huonontuminen sekä palvelujen riittämättömyys (Faktoja nuorisotakuusta 2014, 1). Kuntaliitto on selvittänyt kyselyn avulla, mitä toimenpiteitä kunnissa on tehty nuorisotakuun toteuttamiseksi. Kyselyn vastauksissa nousi vahvasti esille puutteet kansallisen tason resurssoinnissa ja ohjauksessa. Selvä enemmistö vastaajista oli sitä mieltä, että tämä on vaikeuttanut nuorisotakuun tavoitteiden toteuttamista, vaikka tavoitteet sinänsä koetaan tärkeiksi. Noin neljännes vastaajista toi esiin hankaluudet, joita valtionhallinnon muutokset ja laki-uudistukset tuovat ollessaan ristiriidassa nuorisotakuun tavoitteiden kanssa. Esimerkkinä mainitaan työllisyysdenhoito; kuntien vastuuta on lisätty,

mutta samanaikaisesti on kuitenkin tehty päätöksiä, jotka jarruttavat toimintaa. (Selkee ym. 2015, 15.)

Nykyisen pääministerin Juha Sipilän hallituksen tavoitteena on saada Suomen talous kasvuun ja työllisyys kohenemaan, jotta julkiset palvelut ja sosiaaliturva pystytään rahoittamaan. Hallitusohjelmassa on viisi eri painopistealuetta, joista yksi on "Osaaminen ja koulutus". Tähän painopistealueeseen sisältyy kärkihanke 6: Nuorisotakuuta yhteiskuntatakuun suuntaan. Kärkihankkeen tavoitteena on tukea nuorten elämänhallintaa siten, että koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten määrä vähenisi. Kärkihankkeen sisältö on jaettu neljään toimenpiteeseen. Ensimmäisen toimenpiteen tarkoituksena on luoda nuorisotakuusta malli, jossa vastuu tuettavasta nuoresta on yhdellä taholla. Tavoitteena on vahvistaa etsivää nuorisotyötä sekä syventää julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin välistä yhteistyötä nuorten tukemisessa. Nuorisotakuun hyvät käytännöt ja hankkeet hyödynnetään siten, että olemassa olevista malleista otetaan käyttöön parhaat todetut elementit valtakunnallisesti hyödynnettäviksi. (Valtioneuvosto 2016, 9, 47.)

Tässä yhteydessä mainitaan, että ESR-rahoituksella käynnistyneitä yhden luukun palvelupisteitä eli Ohjaamoita kehitetään ja Ohjaamo-verkostoa laajennetaan. Ohjaamo-palvelupisteitä kehitetään paikallisten tarpeiden pohjalta, mutta tarkoituksena on luoda valtakunnallisesti yhdenmukainen palvelukokonaisuus, jonka kehittämiseen nuori voi itse vaikuttaa. Ohjaamoiden ja etsivän nuorisotyön kehittämisessä huomioidaan myös maahanmuuttajanuorten kasvava määrä. Tavoitteena on, että Ohjaamo-toiminta on vakiintunut ja se rahoitetaan yhteisrahoituksella ilman ESR-tukea vuoden 2018 loppuun mennessä. (Valtioneuvosto 2016, 47.)

4.3 Etelä-Karjalan Ohjaamo-hanke

Etelä-Karjalan Ohjaamo-hanke on ESR (Euroopan sosiaalirahasto) - rahoitettu hanke, jossa ovat mukana kaikki maakunnan kunnat: Lappeenranta, Imatra, Ruokolahti, Rautjärvi, Parikkala, Lemi, Luumäki, Savitaipale ja Taipalsaari. Hanke alkoi maaliskuussa 2015 ja päättyi helmikuussa 2018. Hankkeen päätoteuttajana toimii Lappeenrannan kaupunki ja osatoteuttajatahoina ovat Imatran kaupunki sekä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoimi, Eksote.

Etelä-Karjalan Ohjaamo-hanke pohjautuu siihen, että Lappeenrannan ja Imatran kaupungit, Eksote sekä Etelä-Karjalan muut kunnat ovat mukana valtiovarainministeriön kuntakokeilun nuoristakuu-osiossa. Tätä kautta edellä mainitut tahot ovat sitoutuneet edistämään nuorisotakuun toteutumista muun muassa ohjaamomallin avulla. Etelä-Karjalan Ohjaamo-hankkeella käynnistetään ja toteutetaan maakunnallinen Ohjaamo-toimintamalli, jota edelleen kehitetään hankkeen aikana. (Etelä-Karjalan Ohjaamo hankesuunnitelma 2016, 2.)

Hankkeen taustalla on myös muuta maata nopeammin kasvanut nuorisotyöttömyys, ja pitkäaikaisesti toimeentulotukea saavien alle 25 - vuotiaiden määrä on myös muuta maata korkeampi. Ely-keskuksen työllisyyskatsauksen mukaan Imatralla oli kesäkuussa 2016 työttömiä alle 25-vuotiaita nuoria 364 kappaletta. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristö-keskus 2016b). Etelä-Karjalassa 16 - 29-vuotiaita on noin 21 000, ja heistä arviolta noin 10 prosenttia (2000) tarvitsee tukea toisen asteen koulutukseen ja/tai työhön hakeutumisessa ja/tai opintojen suorittamisessa. Etsivän nuorisotyön kokemuksen mukaan edellä mainituista 2000:sta noin 10 prosenttia eli 200 on vaativamman tuen tarpeessa. (Etelä-Karjalan Ohjaamo hankesuunnitelma 2016, 2.)

Edellä mainittuihin haasteisiin tarvitaan uusia, innovatiivisia toimintamalleja, jotka ovat monitoimijaisia ja monialaisia. Kehittämistarvetta on erityisesti myös palveluiden oikea-aikaisuudessa sekä nuorten osallistamisessa palveluiden kehittämiseen. Ohjaamon verkostoimisella toimintamallilla edistetään nuorisotakuun toteutumista tukemalla nuoria kiinnittymään koulutukseen ja työelämään sekä ohjaamalla heitä muiden tarvitsemiensa palveluiden ja tukitoimien piiriin. Nuorten harrastus- ja työpajatoimintaa on myös tarkoitus kehittää nuorten lähtökohdista käsin, nuorten toiveita kuulemalla. Tavoitteena on myös tiivistää kolmannen sektorin ja yritysten kanssa tehtävää yhteistyötä. (Etelä-Karjalan Ohjaamo hankesuunnitelma 2016, 2 - 6.)

Ohjaamon tavoitteena on tarjota nuorille matalan kynnyksen palveluohjausta henkilökohtaisen tiedotuksen, neuvonnan ja ohjauksen avulla. Ohjaamon henkilöstö koostuu eri alojen ammattilaisista, jotka työskentelevät yhdessä Ohjaamon palvelupisteessä. Palvelupisteet sijaitsevat Imatralla sekä Lappeenran-

nassa kaupunkien keskustoissa: Imatralla Torigallerian nuorisotilassa ja Lappeenrannassa nuoriso- ja monitoimitalo Monarilla. (Etelä-Karjalan Ohjaamo hankesuunnitelma 2016, 3.)

Ohjaamon avulla kehitetään monialaista yhteistyötä, poistetaan päällekkäisiä toimintoja sekä yksinkertaistetaan ja keskitetään nuoriin kohdistettavia palveluita. Keskeisiä periaatteita Ohjaamo-toimintamallissa ovat helppo saavutettavuus, joustavuus, asiakaslähtöisyys, luottamuksellisuus ja ratkaisukeskeisyys. Nuoren vahvuuksia tukemalla edistetään uravalintaa ja koulutukseen sekä työelämään poluttautumista. (Etelä-Karjalan Ohjaamo hankesuunnitelma 2016, 5 - 6.)

5 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää Ohjaamo-toiminnassa mukana olevien imatralaisten nuorten ja ammattilaisten kokemuksia ja kehittämisajatuksia Ohjaamo-toiminnasta.

Kehittämistehtävät:

- Kuvata Ohjaamo-nuorten kokemuksia, tarpeita ja ideoita Ohjaamo-toiminnassa.
- Kuvata Ohjaamon monialaisten ammattilaisten kokemuksia, toimivia käytänteitä ja kehittämisideoita Ohjaamo-toiminnassa.
- Koota käyttäjiltä kerätyn kokemustiedon pohjalta yhteenveto Ohjaamo-toimintamallin kehittämiseksi ja juurruttamiseksi Imatralla.

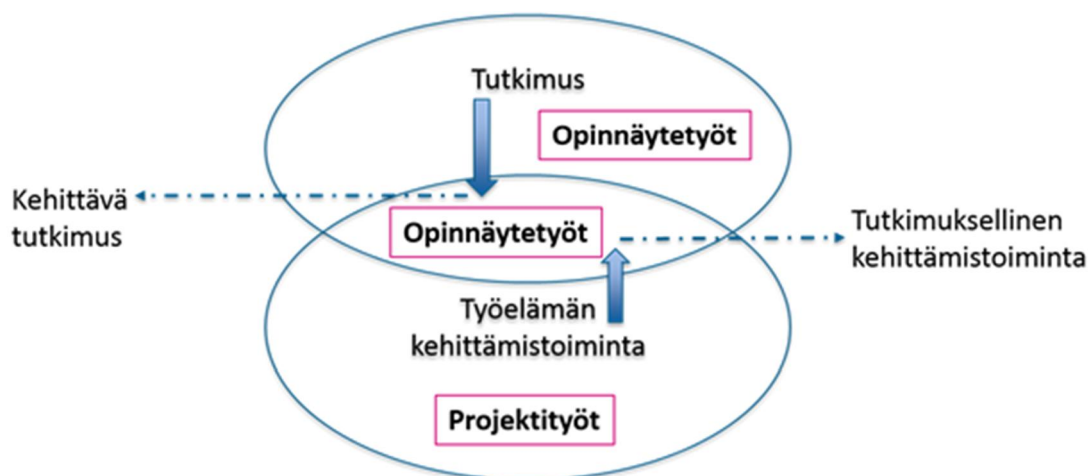
Tavoitteena on nuorten ja ammattilaisten käyttäjätiedon esille tuominen ja hyödyntäminen Ohjaamo-toimintamallin kehittämisessä ja juurruttamisessa osaksi nuorten matalan kynnyksen peruspalveluja.

6 KEHITTÄMISTYÖN ETENEMINEN

Tässä luvussa kuvailemme tutkimuksellisen kehittämistyön etenemistä valitsemaamme lähestymistapaa, Living Lab -mallia mukaillen. Toisessa alaluvussa avaamme opinnäytetyönprosessin etenemisen Living Lab -mallia mukaillen. Kolmannessa alaluvussa kerromme idea- ja suunnitteluvaiheen etenemisen. Neljännen alaluvun aiheena on tiedonkeruumenetelmien valinta. Viidennessä alaluvussa käymme läpi kehittämistyön toteutusvaiheen. Viimeisessä luvussa kerromme aineiston analyysin.

6.1 Tutkimuksellinen kehittäminen

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminannassa liikutaan tutkimuksen ja kehittämistoiminnan rajapinnoilla. Tutkimuksellista kehittämistoimintaa voidaan pitää väljänä yleiskäsitteenä, jossa ilmenee tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan yhteys. (Toikko & Rantanen 2009, 21.) Kuvassa 2 on havainnollistettu, miten amk- ja yamk-opinnäytetyöt sijoittuvat tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteyspaikkaan. Asiaa voidaan siis tarkastella molemmista suunnista, sekä tutkimuksen että kehittämistoiminnan näkökulmista. Kehittävässä tutkimuksessa ajattelu rakentuu tutkimuksellisista kysymyksenasetteluista ja metodologisista tarkasteluista kohti konkreettista kehittämistoimintaa. Tutkimuksellisuus on siis pääosassa, mutta sitä suunnataan kohti kehittämistä. (Toikko & Rantanen 2009, 21 - 22.)



Kuva 2. Toikka ja Rantasta (2009) mukaillen opinnäytetöitä tutkimus- ja kehittämistoiminnan leikkauspisteestä (Tuomi & Latvala s.a)

Tutkimuksellisessa kehittämisessä tiedontuotanto tapahtuu käytännön toimintaympäristöissä, jossa käytetään apuna tutkimuksellisia asetelmia sekä menetelmiä. Niiden avulla pääosassa olevan kehittämistoiminnan tulokset ja johtopäätökset pyritään yleistämään käsitteelliseen muotoon, jolloin niitä on mahdollista arvioida myös yleisen merkityksen kannalta. Käytännön kysymysten ja ongelmien ratkaisun ohella kehittämistoiminnan tavoitteena on niiden kuvaaminen ja tuominen laajempaan keskusteluun. (Toikko & Rantanen 2009, 22.)

Opinnäytetyömme on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka lähtökohdat ovat Imatran Ohjaamo-toimintamallin kehittämisessä ja juurruttamisessa. Kehittämistyön tavoitteena on ohjaamotoimintamallin käyttäjälähtöinen kehittäminen, johon osallistuvat sekä Ohjaamo-palveluita käyttävät nuoret että Ohjaamossa työskentelevät ammattilaiset. Toikon ja Rantasen (2009) mukaan käyttäjälähtöisen kehittämisen lähtökohtana on, että kehittämiseen osallistuvat ihmiset, joiden elämään kehittämistoiminta liittyy. Käyttäjiltä kerätyn tiedon avulla voidaan kehittäminen ohjata vastaamaan paremman palvelun tarpeisiin, intresseihin ja tavoitteisiin. Käyttäjien osallistaminen kehittämiseen tuottaa realistisen kuvan tavoitteista ja niiden saavuttamisen mahdollisuuksista. (Toikko & Rantanen 2009, 96 - 97.) Kehittämistyössämme tietoa kerätään nuorilta ja toimijoilta erilaisilla menetelmillä, jotta saisimme mahdollisimman laajasti aineistoa. Aineiston pohjalta tuotamme kehittämis ehdotuksen, jota on mahdollista hyödyntää Ohjaamo-toiminnan juurruttamisessa.

6.2 Opinnäytetyöprosessin vaiheet Living Lab -mallia mukailleen

Lähestymistavaksi olemme valinneet Living Lab -mallin, jota sovellamme tutkimuksellisessa kehittämistyössämme. Living Lab -mallille ei ole yhtä kaiken kattavaa määritelmää. Käsitteen alle mahtuu erilaisia toimijoita, toteutuksia ja käytäntöjä. Olennaista Living Lab -toiminnassa on **käyttäjälähtöisyys**; käyttäjä osallistuu aktiivisena toimijana tuotteiden tai palveluiden kehittämisprosessiin ideoimalla ja antamalla palautetta. Siihen liittyy halu kuunnella ja ymmärtää käyttäjää, koska heillä on palvelun kehittämisen kannalta tärkeää kokemukseen liittyvää asiantuntija tietoa ja osaamista. Käyttäjät tuovat esille palvelussa tai tuotteessa havaittuihin epäkohtiin mahdollisia ratkaisuja. (Heikkonen & Österberg 2012, 9 - 12.)

Käyttäjälähtöisyyden lisäksi Living Lab -toiminnassa korostuu avoimen innovaation periaate, jota toteutetaan monitoimijaverkostossa eli ekosysteemissä, ja kehittämistoiminta tapahtuu oikeassa, tosielämän käyttöympäristössä. Näistä muodostuu yhdessä neljä Living Lab -toiminnalle keskeistä elementtiä (kuva 3).

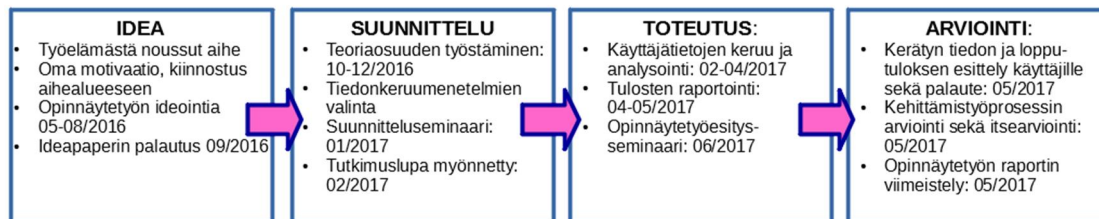


Kuva 3. Living Lab -toiminnan määrittely neljän ydinelementin avulla (Heikkanen & Österberg 2012, 11)

Ekosysteemiin eli kehittämisverkostoon kuuluu eri toimijoita, jotka ovat käyttäjiä, hyödyntäjiä, kehittäjiä, mahdollistajia tai Living Lab -operaattoreja. Ekosysteemissä on siis erilaisia rooleja, mutta roolit voivat vaihdella ja sama toimija voi olla eri rooleissa. (Heikkanen & Österberg 2012, 14.) Kehittämistyössämme käyttäjiä edustavat Ohjaamo-palveluita käyttävät nuoret sekä Ohjaamossa työskentelevät ammattilaiset. Hyödyntäjänä ja samalla mahdollistajana toimivat Imatran kaupunki ja Etelä-Karjalan Ohjaamo –hanke, jotka mahdollistavat kehittämistyön toteuttamisen ja hyödyntävät tuloksia. Kehittämistyön toteuttajat toimivat sekä kehittäjinä että operaattoreina.

Kehittämistyössämme hyödynnämme käyttäjien näkökulmaa ottamalla heidät aktiivisesti mukaan kehittämistoimintaan. Näin ollen Living Lab -toiminnan käyttäjälähtöisyyden periaate toteutuu, koska käyttäjät otetaan yhdeksi toimijaksi vuorovaikutteiseen kehitystyöhön (Heikkanen & Österberg 2012, 12). Ke-

hittämistyö tapahtuu monitoimijaisessa verkostossa eli ekosysteemissä. Asiantuntijat toimivat oman organisaation ulkopuolella ja jakavat toimintatapoja muiden toimijoiden kesken. Toiminta on avoimen innovaation mukaista, kun eri organisaatioiden työntekijät sekä asiakas-käyttäjät (nuoret) voivat tuoda esille ideoitaan sekä näkemyksiään ja niitä hyödynnetään Ohjaamo-toiminnan kehittämisessä. (Heikkanen & Österberg 2012, 13.)



Kuva 4. Opinnäytetyöprosessin vaiheet Living Lab -mallia mukailien (Heikkanen & Österberg 2012, 39)

Kuvassa 4 on havainnollistettu opinnäytetyömme kulku Heikkasen ja Österbergin Living Lab -prosessimallia mukailien. Living Lab -prosessi on verrattavissa tavalliseen kehitysprojektiin; se sisältää projektin eri vaiheita, kuten projektin valmistelu, asettaminen ja rajaaminen, suunnittelu ja organisointi, toteutus ja ohjaus sekä projektin päättäminen. Heikkanen ja Österberg (2012) ovat ottaneet Living Lab -prosessimallin kuvauksen lähtökohdaksi Oravan (2009) mallin, jossa määrittely perustuu neljään eri vaiheeseen: tilaukseen, käynnistykseen, toteutukseen ja oppimiseen. Omassa kuvauksessaan he käyttävät viimeisestä vaiheesta nimitystä arviointivaihe. (Heikkanen & Österberg 2012, 39.)

6.3 Idea- ja suunnitteluvaihe

Living Lab -prosessi käynnistyy yleisemmin kontaktilla hyödyntäjän ja Living Lab -operaattorin välillä. Tällöin korostuu hyödyntäjän halu kehittää omaa tuotetta tai palveluaan yhteistyössä loppukäyttäjien kanssa. (Heikkanen & Österberg 2012, 40.) Kehittämistyömme idea syntyi kesällä 2016, kun Taina aloitti työskentelyn Etelä-Karjalan Ohjaamo-hankkeessa koordinaattorina. Marjut työskenteli Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksella, Imatran aikuissosiaalityössä sosiaaliohjaajana ja toimi sitä kautta Ohjaamossa toimijana. Molemmilla oli ajankohtaista aloittaa opinnäytetyön tekeminen, joten päätimme yhdistää voimamme ja tehdä yhteisen työn.

Ohjaamo-toiminnan kehittäminen Ohjaamo nuoret sekä toimijat osallistamalla selkeytyi kehittämistyön aiheeksi. Koska opiskelimme eri ammattikorkeakouluissa, meidän oli selvitettävä, onko opinnäytetyö mahdollista tehdä oppilaitosyhteistyönä. Saimaan sekä Mikkelin ammattikorkeakouluissa suhtauduttiin myönteisesti yhteisen työn tekemiseen. Aihe esiteltiin myös Etelä-Karjalan Ohjaamo-hankkeen henkilöstölle sekä Imatran kaupungin nuorisopalveluiden työelämän edustajalle.

Opinnäytetyön idean jätimme syyskuussa 2016 ja aloimme kokoamaan teoriatietoa. Ohjaamo-toimijoille kerroimme kehittämistyöstämme ja aloimme kartoittaa nuoria, jotka olisivat kiinnostuneita osallistumaan Ohjaamo-raatiin. Raati oli nuorista koottu kehittämisryhmä, jonka kokoaminen oli ajankohtaista muutenkin liittyen nuorten osallistamiseen Ohjaamo-toiminnan kehittämiseen. Suunnitelman työstämisvaiheessa pohdimme toimijoiden ja nuorten ryhmätaapaamisten sisältöjä ja tiedonkeruumenetelmiä. Opinnäytetyön suunnitelma hyväksyttiin tammikuussa 2017. Haimme tutkimusluvan Etelä-Karjalan Ohjaamohankkeelta ja pääsimme käynnistämään toteutusvaiheen. Tutkimusluvan ehtona oli, että opinnäytetyö annetaan Ohjaamoiden hyödynnettäväksi.

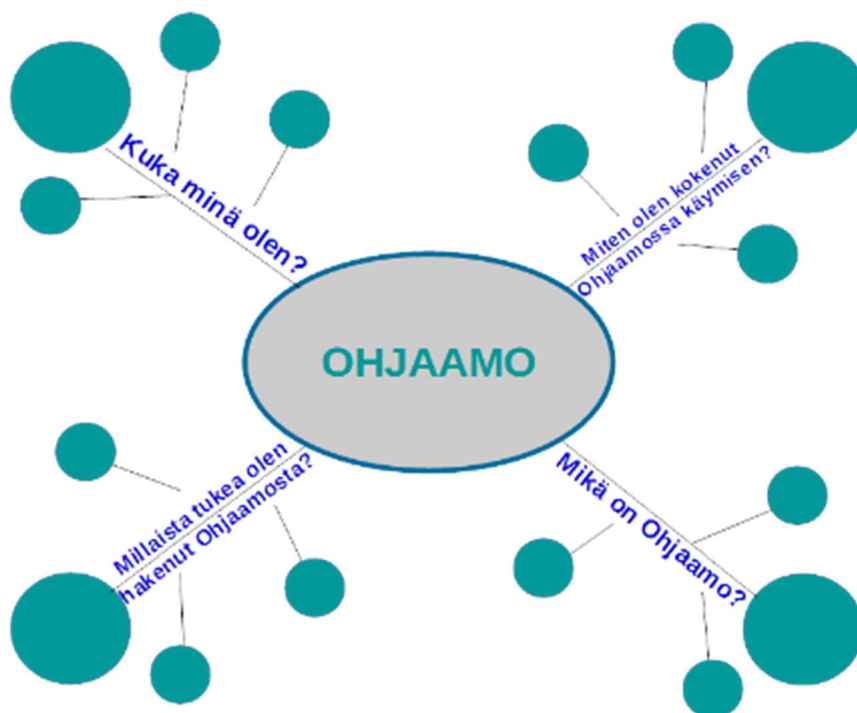
6.4 Tiedonkeruumenetelmät

Keräsimme Ohjaamo-palveluja käyttäviltä nuorilta ja Ohjaamossa työskenteleviltä ammattilaisilta eli käyttäjiltä kokemuksia, tarpeita ja kehittämisideoita Ohjaamo-toiminnasta osallistavien menetelmien avulla. Tiedonkeruumenetelminä käytimme nuorilla Mind map -työskentelyä ja aivoriihi-menetelmää. Ohjaamotoimijoilla toteutimme Kuusi hattua – ryhmätyöskentelymenetelmän. Living Labin mukaan erilaisia menetelmiä käyttämällä saadaan tietoa kerättyä mahdollisimman monelta eri tasolta, joka antaa syvällisempää ja tarkempaa tietoa käyttäjistä ja heidän toimistaan. Käyttäjätieto voidaan jakaa kolmeen osioon: mitä, miten ja miksi-tietoon. Mitä-tieto on sanallista ja kuvaa, mitä henkilö ajattelee ja tietää. Miten-tieto kuvaa, mitä henkilö tekee ja miten hän toimii. Miksi-tieto kuvaa käyttäjän hiljaista tietoa; tunteita, motiiveja ja unelmia, joiden selvittämiseen voidaan käyttää innovatiivisia ja osallistavia menetelmiä. Niitä voidaan hyödyntää ja kokeilla sopivina yhdistelminä ja soveltaa vastaamaan prosessin tarpeita. (Heikkanen & Österberg 2012, 47, 57.) Heikkaseen

ja Österbergiin (2012) pohjaten valitsemamme tiedonkeruumenetelmät ovat Ohjaamon käyttäjätiedon esille saamisessa käyttökelpoisia.

Alun perin nuorten kanssa toteutettavaksi tarkoitettu ryhmäteemahaastattelu muutettiin Mind map -työskentelyksi. Pohdimme, että ryhmähaastattelussa haasteeksi voi muodostua se, että toisilleen tuntemattomat nuoret eivät välttämättä halua jakaa yhteisesti kaikkia asioita. Näin ollen esitimme nuorille teemahaastattelun rinnalla vaihtoehtoisena työskentelymuotona Mind map -työskentelyn. Nuoret valitsivat Mind map -työskentelyn, sillä he kokivat sen mielekkäämpänä tapana tuottaa tietoa itsenäisesti. Mind map -työskentelyssä käytimme teemahaastattelurunkoon suunniteltuja teemoja ja kysymyksiä, jotta saisimme riittävästi tietoa nuorten Ohjaamo kokemuksista ja tarpeista. Katsoimme, että Mind map -työskentelyllä saisimme tutkimuksen kannalta riittävästi tietoa.

Mind map eli käsitekartta on työväline, jonka avulla tuodaan esille kartan keskelle sijoitettuun avainsanaan liittyviä asioita. Käsitekarttaa voi käyttää muun muassa kehittämiseen, havainnollistamiseen, ongelman ratkaisuun ja asioiden jäsentämiseen. (Opetushallitus s.a.) Mind mapin avainsana oli Ohjaamo, josta lähti neljä erilaista teema, jotka olivat kuka minä olen, mikä on Ohjaamo, miten olen kokenut Ohjaamossa käymisen ja millaista tukea olen hakenut Ohjaamosta (kuva 5).



Kuva 5. Mind map nuorten Ohjaamo-kokemuksista

Aivoriihi on luova ryhmätyöskentelymenetelmä, jonka avulla voidaan kehittää luovia ideoita käsiteltävästä aiheesta. Aivoriihen avulla voidaan tuottaa ideoita runsaasti ja luoda toisten ideoista uusia ideoita. Näin tarkasteltavasta asiasta opitaan uusia lähestymistapoja ja autetaan irtaantumaan totutuista ajattelutavoista. (Aivoriihi 2012.)

Kuusi hattua -menetelmä on Edward de Bonon kehittämä hattumetafora ja ryhmätyöskentelymenetelmä, jossa erilaisia ajattelutapoja kuvataan kuudella erivärisellä hatulla: valkoinen, punainen, musta, keltainen, vihreä ja sininen. Nämä kuvaavat informatiivista, emotionaalista, kriittistä, optimistista, luovaa ja reflektioivaa ajattelutapaa tai asennetta (kuva 6).

Orientaatio, aiheen määrittäminen	Sininen
Tiedot esiin (faktat)	Valkoinen
Tuntemukset asiasta (fiilikset)	Punainen
Hyöty (mahdollisuudet)	Keltainen
Uhat ja ongelmat	Musta
Uudet ratkaisut (provosointi, ideointi)	Vihreä
Yhteenveto ja toimintasuunnitelma	Sininen

Kuva 6. Kuusi hattua-työskentelyn eteneminen (Hassinen 2008, 12)

Hattutekniikan avulla voidaan erotella asioita toisistaan tai keskittyä yhden asian käsittelyyn. Kun hatun avulla ihmisille annetaan erilainen rooli, he tuovat mielipiteensä helpommin esille käsiteltävästä asiasta. Hattutekniikan voi toteuttaa niin, että koko ryhmä voi käyttää samanväristä hattua yhtä aikaa (rinnakkainen ajattelu) tai ryhmäläisille jaetaan jokaiselle eriväriset hatut ja hatut vaihtuvat sovittun ajan kuluttua. (Kuusi hattua 2013.)

6.5 Toteutusvaihe

Ohjaamopalveluita käyttävistä yli 18-vuotiaista nuorista koottiin viiden hengen Ohjaamo-raati. Nuoriin otettiin yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla kertoen, mistä oli kysymys. Nuori päätti kuulemansa perusteella, haluaisiko osallistua raatiin vai ei. Aluksi näytti, että raadin kokoonpano jää pieneksi, mutta lopulta halukkaita nuoria löytyi tarvittava määrä eli viisi nuorta. Suunnitelmana meillä oli kokoontua raadin kanssa nuorisotalo Koskiksessa, joka olisi mahdollistanut tilojen toiminnallisemman käytön esim. ruuanlaittamisen muun toiminnan ohella. Raatia ei voitu pitää Koskiksessa, siellä ilmenneiden sisäilmaongelmien vuoksi. Kokoonnuimme Imatran pääkirjaston kokoustilassa, jossa toiminnallisuutta ei voitu toteuttaa.

Ohjaamo-raadin kanssa kokoonnuimme neljä kertaa helmikuussa. Aikaa ryhmäkertoihin meni noin 1 1/2 tuntia/kerta. Ensimmäisellä tapaamiskerralla tutustuimme toisiimme ja kävimme läpi, mistä opinnäytetyössämme oli kysymys ja miten raatilaiset aiottiin osallistaa tutkimukseen. Nuorille annettiin saate (liite 1), ja he allekirjoittivat suostumuslomakkeen tutkimukseen osallistumisesta (liite 2). Toisella kerralla paikalle ei tullut kuin kaksi nuorta sairastumisen ja unohduksien vuoksi, joten sovimme uuden tapaamisen samalle viikolle. Jatkossa muistutimme raadin kokoontumisesta nuoria tekstiviestein. Nuorille tarjosimme tapaamisissa pientä iltapalaa. Kahvittelun merkeissä pyrimme luomaan rennon ja luottamuksellisen ilmapiirin ryhmäläisten kesken, jotta nuorten ääni saataisiin kuuluviin ja he toisivat esille ajatuksiaan Ohjaamo-toimintamallista ja sen kehittämisestä.

Kolmannelle tapaamiskerralla toteutimme Mind map -työskentelyn, jonka avulla keräsimme tietoa nuorten Ohjaamo -kokemuksista ja tarpeista. Jokainen nuori teki oman Mind mapin isolle kartongille. Materiaaliksi Mind mapin työstämiseen oli varattu värikyniä, lehtiä, liimaa ja sakset. Ohjasimme nuorten työskentelyä teemoihin liittyvien asioiden avulla (kuva 5, s. 29). Tekemistä havainnollistettiin piirtämällä Mind map -runko fläppi-työkalulle. Itsenäisen työskentelyn jälkeen kävimme yhteisen keskustelun, jossa jokainen sai vapaasti kertoa omasta Mind mapistaan.

Viimeisellä tapaamiskerralla toteutimme nuorten kanssa aivoriihen, jonka avulla keräsimme kehittämisideoita Ohjaamo-toimintaan liittyen. Aivoriihen toteutimme nuorten kanssa esittelemällä ensin menetelmän sääntöineen ja määrittelimme käsiteltävän aiheen, joka oli kehittämisideoiden tuottaminen tulevaisuuden Ohjaamo-toimintaan. Ryhmäläiset ideoivat omia ajatuksiaan Post it -lapuille. Ideoita pyydettiin tuottamaan tilasta, työntekijöistä, aukiolosta, toiminnasta sekä vapaasti mieleen tulevista asioista. Ideat vietiin esille seinälle kaikkien nähtäville, minkä jälkeen niitä lähdettiin purkamaan yhdessä. Nuoria kannustettiin vielä kehittämään ideoita toisten ideoiden pohjalta. Kun uusia ideoita ei enää syntynyt, ideat ryhmiteltiin ja nuoret kävivät valitsemassa kolme omasta mielestä tärkeintä ideaa. Itsenäisen työskentelyn jälkeen purimme tuotokset yhteisesti keskustellen. Mind map- ja aivoriihi-työskentely nauhoitettiin. Keskusteluissa esille nousevat asiat olivat lisämateriaalina ja rikastuttamassa kirjallisesti tuotettua aineistoa.

Ohjaamossa työskenteleville toimijoille järjestimme ryhmätapaamisen maaliskuussa 2017 Imatran kaupungintalon kokoustilassa. Kutsu heille tapaamiseen lähetettiin sähköpostilla. Aikaa työskentelyyn varasimme 2,5 tuntia. Ryhmätapaamiseen pääsi osallistumaan kuusi Ohjaamossa työskentelevästä yhdeksästä toimijasta. Ryhmä oli monialainen, sillä se edusti kolmea eri hallinnon-alaa ja neljää eri ammattiryhmää. Kerroimme kahvittelun lomassa tutkimuksemme kulkua. Olimme alustavasti purkaneet nuorilta saadun aineiston, jonka myös esittelimme lyhyesti ryhmäläisille. Kirjallista suostumusta emme ammatilaisilta pyytäneet. Katsoimme, että he olivat kutsun saatuaan voineet tehdä päätöksen osallistumisesta tutkimukseen. Toimme esille osallistujille vielä tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuuden ja luottamuksellisuuden. Ryhmäläiset olivat kutsussa saaneet tiedon ryhmätyöskentelyn videoinnista, jolle jokainen antoi suostumuksensa. Videointi tehtiin helpottamaan ryhmässä tuotetun aineiston litterointia.

Toteutimme Ohjaamo-toimijoiden kanssa Kuusi hattua -ryhmätyöskentelymenetelmän. Työskentelyn toteutimme rinnakkaisen ajattelun mukaisesti eli koko ryhmä keskittyi asian käsittelyyn yhden hatun värin näkökulmasta. Menetelmä esiteltiin ensin ryhmäläisille ja hattujen mukaiset ajattelutavat laitettiin esille myös fläpille. Taina videoi ja Marjut ohjasi työskentelyn eli hänellä oli koko ajan sininen hattu, joka tarkkaili ja ohjasi työskentelyn kulkua. Ensimmäisellä työskentelykierroksella ryhmäläiset keskustelivat hatun värin mukaisesti Ohjaamosta, siihen liittyvistä kokemuksista ja faktoista (valkoinen hattu), tunteista (punainen hattu), hyödyistä ja mahdollisuuksista (keltainen hattu), riskeistä ja uhista (musta hattu) ja kehittämisideoista (vihreä hattu) (kuva 6, s. 30). Aikaa oli varattu viisi minuuttia yhtä hatun väriä kohti. Pidimme aikaa joustavana, jotta kesken oleva keskustelu saatiin viedä loppuun.

Toisella työskentelykierroksella ryhmäläisten aiheena oli keskustella Ohjaamo-toiminnan juurruttamisesta hatun värin mukaisesta näkökulmasta. Kierros toteutettiin samalla tavalla kuin ensimmäinen kierros, mutta aikaa oli kaksi minuuttia hatun väriä kohden. Tässäkin oltiin joustavia, eikä keskustelua keskeytetty.

6.6 Aineiston analysointi

Analysoimme nuorilta ja toimijoilta kerätyn aineiston laadullisella sisällönanalyysillä. Aineiston analyysissä pyrimme selvittämään teemoja nuorten ja toimijoiden kokemuksista, tarpeista ja kehittämisestä Ohjaamo-toimintaan liittyen. Tuomi ja Sarajärven (2009, 91) mukaan sisällönanalyysi on analyysimenetelmä, jota voidaan käyttää laajasti kaikessa laadullisessa tutkimuksessa. Sisällönanalyysin avulla on mahdollista analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Melkein mikä tahansa sanallinen tuotos voi olla dokumentti, kuten kirjat, artikkelit, päiväkirjat, kirjeet, haastattelu, puhe, keskustelu, dialogi tai raportit. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103.)

Tuomi ja Sarajärvi (2009) ovat tarkastelleet laadullisen tutkimuksen analyysimuotoja jakamalla ne aineistolähtöiseen, teoriaohjaavaan ja teorialähtöiseen analyysiin. Teoriaohjaava analyysi ei pohjautu suoraan teoriaan, mutta voi sisältää teoreettisia kytkentöjä ja vaikutteita aikaisemmasta tiedosta, jotka ohjaavat analyysin toteuttamisesta. Tiedon tarkoituksena ei kuitenkaan ole testata teoriaa, vaan pikemminkin toimia uusien ajatuspolkujen herättäjänä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95 - 97.) Omassa kehittämistyössämme käytimme teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Rinnalla kulkivat teoriaosuudesta johdetut kokonaisuudet: monialainen yhteistyö, matala kynnyks, nuorten osallisuus ja Ohjaamo-toimintamalli. Toisaalta analyysissämme oli myös aineistolähtöisyyttä, koska pääluokat valikoituivat aineistosta kehittämistehtävien ohjaamana. Analyysiyksiköt eli sisältöä kuvaavat luokat valikoituvat aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja kehittämistehtävien mukaisesti, eikä ennalta sovituihin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95 - 97).

Laadullisen sisällönanalyysin eteneminen voidaan Milesin ja Hubermanin (1994) mukaan jakaa karkeasti kolmeen osaan. Ensimmäinen vaihe on aineiston redusointi eli pelkistäminen, jossa tutkimusaineistosta karsitaan epäolennainen informaatio pois esimerkiksi tiivistämällä tai pilkkomalla osiin. Tiivistämistä seuraa aineiston klusterointi eli ryhmittely. Ryhmittelyssä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja samaa asiaa tarkoittavat käsitteet yhdistetään luokaksi ja niistä muodostetaan edelleen alaluokkia. Kolmas vaihe on aineis-

ton abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto, josta muodostetaan teoreettinen käsitteistö. Abstrahointia jatketaan yhdistelemällä alaluokkia yläluokiksi ja edelleen pääluokiksi niin kauan kuin aineiston sisältö sen mahdollistaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-112; Vilkkä 2015, 164.)

Aineiston analysointivaiheen aloitimme siitä, että purimme nuorten ohjaamoraadissa nauhoitetut ryhmäkeskustelut. Nauhoituksissa keskusteluosuutta oli vähemmän, koska osan aikaa nuoret työskentelivät itsenäisesti esimerkiksi käsittekarttoja työstäessään. Emme litteroineet keskusteluja sanasta sanaan, vaan kirjoitimme puhtaaksi esille nousseet pääkohdat, jotka olivat olennaisia tutkimuksemme kehittämistehtävien kannalta. Purettua materiaalia nauhoituksesta kahdelta ryhmätapaamiskerralta kertyi yhteensä 3 sivua rivivälillä 1,5. Kirjasinlajina käytimme Arialia ja fonttikoko oli 12.

Purimme toimijoiden ryhmätyöskentelyn videoinnin sanasta sanaan. Videon kesto oli 64 minuuttia ja aikaa sen purkamiseen meni noin 20 tuntia. Materiaalia siitä kertyi yhteensä 24 sivua rivivälillä 1,5. Purkaminen oli hidasta, joten purimme alkuosuuden videosta yhdessä ja lopun niin, että jaoimme videon kahteen osaan ja teimme purkamista itsenäisesti tahoillamme. Lopulta saimme kokoon sekä toimijoilta että nuorilta 28 sivua litteroitua tekstiä.

Luimme aineistoa läpi useaan otteeseen, jotta saimme jonkinlaisen kokonais käsityksen materiaalin sisällöstä. Sen jälkeen aloimme tiivistää ja pelkistää aineistoa karsimalla siitä kehittämistyön kannalta merkityksettömän sisällön pois. Kehittämistehtävien mukaisesti lähdimme etsimään aineistosta pelkistettyjä ilmauksia, jotka kuvasivat sekä toimijoiden että nuorten ajatuksia ja kokemuksia ohjamotoiminnasta. Ohjaamo-toimijoiden osalta emme ole tuoneet esille kenenkään ammattia tai edustamaansa organisaatiota, jotta tutkimukseen osallistujien anonymiteetti ei vaarantuisi. Emme myöskään tarkastelleet asioita minkään tietyn organisaation näkökulmasta, vaikka ne tulivat aineistossa ilmi.

Käytimme aineiston käsittelyssä värejä apuna eli erottelimme litteroidun aineiston sisällön Kuusi hattua -menetelmän ajattelutapoja kuvaavien värien mukaisesti (kuva 6, s. 30). Lähdimme pilkkomaan tekstiä siten, että tarkaste-

limme aineistoa osio ja väri kerrallaan, ja nostimme aineistosta kehittämistehtävien kannalta olennaisia lauseita, jotka merkitsimme kyseisellä värillä. Punaisen hatun kohdalla olennaiset lauseet ovat litteroidussa tekstissä punaisella, vihreässä vihreällä jne. Näin ollen erotimme olennaiset asiat merkityksettömästä sisällöstä.

Ennen kuin aloimme työstää toimijoiden osuutta aineistosta, meidän oli kuitenkin tehtävä päätös, miten käsittelemme nuorten osuuden aineistosta. Nuorten aineisto koostuu sekä nauhoitusten pohjalta litteroidusta tekstistä että nuorten tekemistä Mind map -kartoista ja aivoriihessä post it -lapuille tuottamista ideoista. Olimme tehneet kirjallisen yhteenvedon Mind map –ja aivoriihityöskentelyn pohjalta, johon oli koottu nuorten tuottamat olennaisimmat asiat. Koonti oli tehty Mind map -työskentelyyn valitsemamme neljän eri teeman mukaisesti ja oteltuna (kuva 5, s. 29). Lisäksi listasimme koontiin aivoriihestä nuorilta tulleet ideat nuorten tekemän alkuperäisen ryhmittelyn mukaisesti, esimerkiksi tilaan liittyvät kehittämisideat, toimintaan liittyvät kehittämisideat ja niin edelleen.

Tässä vaiheessa huomasimme, että haasteena nuorten aineiston käsittelyssä oli se, että olimme keränneet tiedon heiltä eri menetelmillä kuin toimijoilta. Pohdimme, miten saamme parhaiten yhdistettyä toimijoilta saadun tiedon nuorilta saatuun tietoon, jotta tuloksia voidaan tarkastella kokonaisuutena. Aineistoa lukiessamme huomasimme, että sieltä on löydettävissä yhteneväisiä teemoja toimijoiden ja nuorten osalta, vaikka tieto on kerätty eri menetelmillä. Niinpä päätimme, että tarkastelemme nuorten tuottamaa tietoa samalla tavalla kuin toimijoiden tuottamaa tietoa eli edellä kuvatun Kuusi hattua -menetelmän värijaon mukaisesti (kuva 6, s.30).

Pilkoimme aineistoa pienemmäksi nostamalla siitä olennaisia lauseita, tiivitimme niitä edelleen pelkistetyiksi ilmauksiksi. Liitteessä 3 esitetään analysoinnin etenemisprosessia. Seuraavaksi ryhmittelimme samankaltaiset ilmaukset ja muodostimme niistä luokkia. Jatkoimme ryhmittelyä alaluokiksi ja siitä edelleen yläluokiksi. Jo ryhmittelyvaiheen alussa havaitsimme tiettyjen teemojen toistuvan aineistossa. Näistä teemoista pystyimme muodostamaan pääluokat, jotka kokoavat kehittämistehtävien mukaisen nuorilta ja toimijoilta kootun tiedon yhteen (taulukko 1).

Taulukko 1 Aineistoissa esille nousseet yläluokat ja pääluokat

Nuoret (Yläluokka)	Toimijat (Yläluokka)	Pääluokka
Nuorten matalan kynnyksen palvelupiste Nuorten ajanvietto- ja tapaamispaikka.	Faktat Ohjaamotoiminnasta, esim. aukiolot, kohderyhmä Aikaisempi yhteistyö -> Ohjaamon monialainen verkosto Monialainen tuki, matalan kynnyksen palvelu	Ohjaamo-tietous
Tilaan ja toimintaan liittyvät kokemukset (sijainti, ympäristö, tekeminen) Ensivaikutelma ja ilmapiiri Työntekijät ja asiointi Monialainen verkosto	Oma rooli Ohjaamossa Yhteistyö monialaisessa verkostossa ja Ohjaamon sitovuus	Ohjaamo-kokemukset
Monialaisen verkoston palvelut Ryhmätoiminta arjenhallinnan tukena Neuvonta ja ohjaus matalalla kynnyksellä		Nuorten monialaisen tuen tarve ja hyödyt
	Toisten työkentän tuntemus. Nuoren kohtaaminen matalalla kynnyksellä Työtapa tulevaisuuteen peilaava Ohjaamon leimautuminen -> neutraalius. Ohjaamo tilojen vaihtuvuus -> pysyvyys Ohjaamon työtapa erilainen-> perusteltava Ohjaamon sitovuus ja oikea-aikaisuus	Ohjaamon monialaisen työskentelyn hyödyt ja haasteet
Monialaisten palvelujen laajentaminen Nuorten aikuisten huomioiminen Ohjaamo-toiminnassa Markkinoinnin tehostaminen	Monialaisten palvelujen laajentaminen Ohjaamon houkuttelevuus (tila, aktiviteetit, asiointi) työntekijöiden tunnistettavuus Monialainen työrooli tulevaisuudessa Markkinoinnin tehostaminen	Ohjaamon kehittäminen

Nuorten ja toimijoiden aineistoiden analyysin yläluokat ja niistä johdetut pääluokat ovat kuvattuna taulukossa 1. Pääluokiksi muodostuivat Ohjaamo-tietous, Ohjaamo-kokemukset, nuorten monialaisen tuen tarve ja hyödyt, Ohjaamon monialaisen työskentelyn hyödyt ja haasteet sekä Ohjaamon kehittäminen.

Toimijoiden tuottaman Ohjaamo-toiminnan juurruttamiseen liittyvän aineiston analysoimme erikseen, koska se oli selkeästi muusta aineistosta erillinen kokonaisuus. Analysointi tehtiin edellä kuvatun pelkistämisen, ryhmittelyn ja luokittelun mukaisesti.

7 TULOKSET

Tässä luvussa käsitellään tutkimustehtävien näkökulmasta esille tulleita merkityksellisiä tuloksia peilaten niitä samalla lähdekirjallisuuteen. Tutkimustulokset on esitetty edellisellä sivulla taulukossa 1. Ensimmäisessä alaluvussa käsitellään Ohjaamo-tietoutta, toisen alaluvun aiheena on Ohjaamo-kokemus, kolmannessa alaluvussa selvitetään nuorten monialaisen tuen tarvetta ja hyötyjä ja neljännessä alaluvussa kerrotaan toimijoiden monialaisen työskentelyn hyödyt ja haasteet. Ohjaamon kehittäminen on viidennen alaluvun aiheena. Kehittämiseen liittyvät asiat esitetään taulukon lisäksi kuvassa 7, s. 45, jossa kehittämisajatukset on koottu puun oksiston muotoon.

7.1 Ohjaamo-tietous

Ohjaamo-raadin nuoret pitivät Ohjaamoa alle 30-vuotiaiden nuorten apupisteinä ja matalan kynnyksen paikkana, jossa oli ammattilaisia kaikenlaiseen avuntarpeeseen ja mahdollisuus saada tukea arjen ongelmiin. Toisaalta Ohjaamo nähtiin myös nuoria erityistilanteissa auttavaksi yhteistyöprojektiksi. Nuoret kuvasivat, että Ohjaamo kokoaa saman katon alle eri virastot, kuten työ- ja elinkeinotoimiston, sosiaalitoimiston ja terveydenhoitajan antamat palvelut. Matalan kynnyksen palvelu oli nuorten Ohjaamo-tietoudessa selkeästi esillä. Ohjaamon tavoitteena onkin tarjota nuorille helposti saavutettavissa olevaa palveluohjausta matalalla kynnyksellä (Etelä-Karjalan Ohjaamo hanke-suunnitelma 2016, 3). Nuorten ja palvelujärjestelmän kohtaamisissa - tutkimuksessa nuoret näkivät tärkeänä, että he saisivat apua ja neuvoja yhdestä paikasta, ja josta voidaan tarvittaessa ohjata varsinaisiin palveluihin (Aaltonen & Berg 2015, 109). Ohjaamon yhden luukun periaate oli nuorten tuottaman tiedon perusteella tavoittanut Ohjaamo-raadin nuoret.

Nuoret kokivat Ohjaamon myös ajanviettopaikkana, johon voi tulla pelailemaan ja kahvittelemaan. Tapaamispaikka ja mahdollisuus solmia uusia sosiaalisia suhteita tuli myös esille vastauksissa. Ohjaamo pidettiin vaihtoehtona baarissa olemiselle, sillä kaikki eivät halua viettää aikaa baarissa esimerkiksi päihdeongelman vuoksi. Leemannin ja Hämäläisen (2015) mukaan sosiaalisen osallisuuden edistäminen on osa matalan kynnyksen palveluiden toimintatapoja. Nuoren näkökulmasta tunne yhteisöön kuulumisesta ja kiinnittymisestä yhteiskuntaan syntyy sosiaalisten suhteiden ja verkostoihin pääsemisen kautta. (Leemann & Hämäläinen 2015.)

Ohjaamo-toimijat tuottivat valkoisen hatun yhteydessä faktatietoa Ohjaamotoiminnasta. Alkuun nousi esille perustietoja Ohjaamosta: kuten Suomessa toimii 43 Ohjaamo, ja Imatralla se on toiminut noin puolitoista vuotta. Ohjaamo on avoinna kuusi tuntia viikossa. Ohjaamoiden toimintamallien kerrottiin olevan erilaisia, vaikka kaikilla perustoimintojen pitäisikin olla samanlaisia. Paikallisten tarpeiden tuleekin ohjata Ohjaamo-palvelupisteiden kehittämistä, vaikka valtakunnallisesti on tarkoitus luoda yhdenmukainen palvelukokonaisuus (Valtioneuvosto 2016, 47).

Imatralla Ohjaamon monialaisen verkoston toiminnan sujuvuuden taustalla nähtiin aikaisempi olemassa oleva verkosto, pitkät perinteet yhteistyöstä ja luottamus toisen osaamiseen. Aikaisempaa yhteistyötä oli voitu hyödyntää Ohjaamossa. Kaikkea ei tarvitse itse osata ja tietää, vaan nuoren on voinut ohjata Ohjaamoon. Imatran Ohjaamossa on alusta lähtien toiminut etsivä nuorisotyö, nuorisoneuvoja, Te-hallinto ja Eksoten sosiaalitoimi. Myöhemmin mukaan on tullut lisää toimijoita, mikä on ollut nuortenkin toive. Nykänen (2010) kuvaa tutkimuksessaan moniammatillisen rajapinnan eli oppimisen tilan, jossa eri organisaation ammattilaiset kohtaavat tasavertaisina, ei-kenenkään maalla ja ilman valta-asetelmia. Rajapinnalla jaetun keskustelun, asiantuntijuuden ja ymmärryksen avulla voidaan saavuttaa yhteinen päämäärä. Monialaisen yhteistyön onnistumisen edellytyksiä on Arposen ym. (2004) mukaan myönteinen asenne, yhteinen tahtotila ja tavoitteet, suunnitelmallisuus, dialogisuus ja oppiminen kokemuksista. (Nykänen 2010, 56.) Aikaisemman yhteistyön hyödyntäminen ja sen sujuvuus on luonut Ohjaamon monialaisen verkoston yhteistyölle toimivan pohjan.

Ohjaamo matalan kynnyksen palveluna tuli esille myös toimijoilta. Nuoren asiat saa hoitumaan sujuvasti monialaisen tuen avulla yhdellä kertaa, mikäli Ohjaamon tarjoama palvelu kohtaa oikea-aikaisesti nuoren tuen tarpeen. Matalan kynnyksen palveluissa pyritään yhden luukun periaatteeseen, jossa tietyille asiakasryhmälle tarjotaan julkisia palveluja laajempaa palvelua ja neuvontaa monialaisesti. Leemann ja Hämäläinen (2015) tuo esille, että etukäteen ei voida tietää, miten tarjottava palvelu tavoittaa asiakkaat, miten kauan tavoittamiseen menee aikaa ja miten paljon palvelua käytetään. Kokemuksen myötä opitaan tuntemaan kohderyhmä ja sen tarpeet. (Leemann & Hämäläinen 2015.)

7.2 Ohjaamo-kokemus

Ohjaamo-kokemuksiaan nuoret kuvailivat tilaan ja toimintaan, ensivaikutelmaan ja ilmapiiriin, työntekijöihin ja asiointiin ja monialaiseen verkostoon liittyvinä asioina. Ohjaamo-raadin kokemukset tilasta ja toiminnasta liittyivät nuorisotalo Koskikseen, joka ei ole enää käytössä. Nuoret kokivat Ohjaamon sijaitsevan keskeisellä paikalla, jonne oli helppo löytää. Tilat koettiin hyväksi ja ympäristö miellyttäväksi. Osalle nuorista paikka oli ennestään tuttu, mikä helpotti Ohjaamoon tulemistä. Koskiksesta löytyi aktiviteetteja ja kahvitarjoilu, kun toisaalta toivottiin muutakin tekemistä kuin olemassa olevat aktiviteetit. Osa nuorista koki Ohjaamon aukioloajan liian lyhyeksi ja päiväaukiolo-ajan hankalaksi opiskelujen vuoksi.

Ensivaikutelma Ohjaamosta nuorilla oli alkujännityksen jälkeen hyvä ja helpotunut. Ohjaamoon oli helppo tulla ja vastaanottoa pidettiin pääasiassa positiivisena ja hyvänä. Nuori tunsivat olevansa osa porukkaa. Ilmapiiri Ohjaamossa koettiin rennoksi ja keskustelevalleksi; ei liian byrokraattiseksi. Työntekijöitä kuvailtiin mukaviksi ja hyviksi. Kaikille nuorille Ohjaamoon tuleminen ei ollut helppoa, koska paikalla oli paljon porukkaa. Toiminta tuntui sekavalta, ja kontaktin saaminen toimijoihin koettiin vaikeaksi. Kontaktin ottamista vaikeutti myös se, ettei työntekijöitä tunnistanut. Kokemuksena oli, että työntekijät eivät välttämättä huomioineet nuorta. Joku nuorista kertoi miettineensä ennen Ohjaamoon tulemistä, että ketä siellä on paikalla, minkä ikäisiä nuoria siellä on, ja onko samassa tilanteessa olevia nuoria.

Monialainen verkosto nousi esille Ohjaamo-raadin kokemuksena Ohjaamoon liittyen. Ammattilaisia ja asiantuntijoiden apua oli helposti saatavilla saman katon alta. Nuorten kokemuksista Ohjaamosta korostui pääasiassa helppo lähestyttävyys matalan kynnyksen palveluna. Pro gradu-tutkielmassa Myöhänen (2016) on tarkastellut Ohjaamon helppoa lähestymistä fyysisen ja psyykkisen lähestyttävyuden kautta. Fyysinen lähestyttävyys tulee esille Ohjaamon sijaintiin ja saavutettavuuteen liittyvissä kokemuksissa, eli sijaitseeko Ohjaamo nuorten kannalta keskeisellä paikalla. Psyykkinen lähestyttävyys nousee esille ilmapiiristä ja ensivaikutelmasta toimintaan ja toimijoihin liittyen. Se millaisen ensivaikutelman nuori saa toiminnasta ja toimijoista, voi vaikuttaa merkittävästi ohjausprosessin jatkuvuuteen. (Myöhänen 2016, 71 - 72.) Pääasiassa nuorten kokemukset Ohjaamosta olivat positiivisia. Nuoren kohtaaminen ja huomioiminen ovat tärkeitä, jotta yhteistyö nuoren kanssa lähtisi sujumaan mutkattomasti. Matalakin kynnys palvelussa voi nousta liian korkeaksi nuorelle, joka kokee, että hän ei tule huomioituksi.

Toimijoiden kokemuksina ilmeni oma rooli Ohjaamossa, yhteistyö monialaisessa verkostossa ja Ohjaamon sitovuus. Aluksi Ohjaamon tuleminen herätti kyseenalaistamista, koska yhteistyö koettiin toimivaksi ilman Ohjaamoakin. Odotukset nuorilta ja muilta toimijoilta aiheuttivat hämmennystä omasta roolista Ohjaamossa. Alun hämmennykseen jälkeen Ohjaamon koettiin tuovan organisoidumpaa yhdessä tekemistä, ja se alettiin nähdä tärkeänä ja merkityksellisenä kokonaisuutena nuorille. Mellin ym. (2011) ovat tutkineet moniammatillista yhteistyötä. Yhteistyön haasteena heidän tutkimuksessaan nähtiin erityisesti roolien epäselvyys, valta-asetelmista johtuvat ristiriidat sekä stereotyyppiset käsitykset toisten ammateista. Moniammatillinen yhteistyö vaarantuu, kun keskitytään systeemiin kysymyksiin. Tällä on väistämättä vaikutusta myös asiakastyöhön. (Mellin ym. 2011, 146.)

Toimijat kertoivat oman roolin Ohjaamossa selkiytyneen ajan myötä. Organisoitumpi yhdessä tekeminen ja monialaisen yhteistyön vaikutukset nousevat esille myös Pitkäsen ym. (2010) tutkimuksessa. Nuorten palveluissa monialaisesta yhteistyöstä on tullut oleellinen osa perustyötä. Vaikka monialaisessa yhteistyössä onkin korostettu omien työtehtävien ja roolien selkeyttä, niin hankkeiden ja uusien toimintatapojen myötä on työtehtävien parhaana puolena korostunut toimiminen eri ammattien rajapinnoilla. Monialainen yhteistyö

mahdollistaa jaetun vastuun, ja se on nähty palkitsevana keinona nuoren elämän kokonaiskuvan ja tuen tarpeiden esille saamiseksi. (Pitkänen ym. 2010, 95 - 98.)

Monialaisen verkoston yhteistyöstä tuli esille sen voimaannuttavuus ja onnistumisen tunteet. Toisten toimijoiden tapaaminen fyysisesti, yhdessä oleminen ja nuoren asioiden hoitaminen yhdessä eteenpäin nähtiin tuovan voimaannuttavia hetkiä arkeen ja työhön. Ohjaamon koettiin sitovan ajoittain paikalleen, mikä aiheutti joissakin toimijoissa turhautumista ja ärsyntyymistä. Monialaisen yhteistyön merkitys ammattilaiselle nousi esille sekä Määtän (2007) että Pitkäsen ym. (2010) tutkimuksista. Monialaisen yhteistyön myönteiset vaikutukset näkyvät työssä jaksamisessa ja tiedon kulussa. Jaettu vastuu on työtä helpottava tekijä työnohjauksellisessa merkityksessä. (Määttä 2007, 28; Pitkänen ym. 2010,98.) Toimijoiden kokemus voimaantumisen ja onnistumisesta ovat edellä mainittuihin tutkimuksiin peilaten Ohjaamon monialaisen yhteistyön mukana tuoma hyöty työhyvinvoinnin näkökulmasta. Ohjaamon toimijoiden tuntemus Ohjaamon sitovuudesta liittyy oman perustyön ja Ohjaamon yhdistämiseen. Hankkeet ovat tuoneet mukanaan resurssoinnin pulmat, mikä tarkoittaa sitä, että hankkeen toteutuksessa mukana oleva projektin ulkopuolinen henkilöstö osallistuu toimintaan oman työn ohella ilman lisäresurssia (Pitkänen ym. 2010,101).

7.3 Nuorten monialaisen tuen tarve ja hyödyt

Nuoret kokivat Ohjaamon monialaisen verkoston palvelut tarpeellisina. Nuorista oli helpottavaa, kun monia palveluita oli saatavilla yhdestä paikasta. Kuten edellä kerrotuissa nuorten kokemuksissakin ilmenee, he olivat tyytyväisiä Ohjaamon matalan kynnyksen ohjaukseen ja neuvontaan. Ohjaamossa asiointi koettiin helpommaksi eikä niin byrokraattiseksi kuin tavallisissa peruspalveluissa, joissa kynnys avun hakemiseen on usein korkeampi. Myöhänen (2016) pro gradu -tutkielmassa nuorten kokemuksista nousi myös esille haasteena nykyisen palvelujärjestelmän byrokraattisuus. Nuorten näkemysten mukaan Ohjaamoiden tulisi pyrkiä vastaamaan tähän rikkomalla perinteisiä hallintorajoja- ja rakenteita. (Myöhänen 2016, 72 - 73.)

Ohjaamo-raadin nuoret olivat käyttäneet Ohjaamon palveluita laajasti: Te-toimisto, etsivä nuorisotyöntekijä, sosiaalitoimisto, terveydenhoitaja sekä mielen-terveys- ja päihdetyöntekijä eli koko Ohjaamon moniammatillinen tiimi mainittiin. Usein nuori oli myös käyttänyt useampaa palvelua kerralla. Nuoret kaipaivat erityisesti Kelan palveluita Ohjaamoon, koska siellä joudutaan usein asiomaan erikseen. Tietoa ja neuvontaa oli haettu mm. työllistymiseen, sosiaali-tukiin, asumiseen, opiskeluun, toimeentuloon, terveydellisiin ongelmiin, elämänhallintaan ja mielenterveyteen liittyvissä asioissa. Ohjaamon järjestämästä ryhmätoiminnasta oli ollut hyötyä arjenhallinnan tukena.

Ohjaamoraadin nuoret kokivat pääosin Ohjaamon ilmapiirin hyvänä ja rentona; helpottavaksi koettiin se, ettei siellä esitetty paineistavia kysymyksiä. Nuori koki tulleeensa kohdatuksi ja kuulluksi. Nuorten mielestä asiointi oli sujuvaa ja miellyttävää; tunsivat olevansa mukavassa paikassa. Aaltosen ja Bergin (2015) tutkimuksessa nousi esille vuorovaikutus ja erityisesti nuoren kuulluksi tuleminen ohjaustilanteessa. Heidän mukaansa onnistuneen ohjaustyön perusta on ymmärtävä suhtautuminen sekä nuoren aito kohtaaminen, jossa nuoren tarpeita ja toiveita kuunnellaan. Myös Myöhänen sai tutkimuksessaan samankaltaisia tuloksia ohjausvuorovaikutukseen liittyen. (Myöhänen 2016, 78 - 79.) Kaikkiaan nuoret kokivat hyödyllisenä sen, että Ohjaamossa apu oli heti lähellä ja oli helpottavaa jutella asiantuntijoiden kanssa omista ongelmista. Myöhänen (2016, 73) mukaan byrokraattisuudesta irtautumista edistää avoin ja hyväksyvä toimintakulttuuri sekä ilmapiirin luominen.

7.4 Toimijoiden monialaisen työskentelyn hyödyt ja haasteet

Monialaisen työskentelyn hyötynä kaikki toimijat kokivat, että Ohjaamossa on oppinut tuntemaan toisten työkenttää. Vaikka yhteistyötä oli tehty ennen Ohjaamoakin, oli toisten työkenttä voinut olla osittain pimennossa. Toisten työn tuntemus nähtiin omaa työtä helpottavana; osaa kertoa nuorelle eri palveluista ja näin ollen ohjata häntä paremmin. Hyvänä lisänä omaan työhön tämän lisäksi koettiin se, että palvelut on keskitetty yhteen paikkaan, mikä säästää kaikkien työaika. Vehviläinen (2002) ja Isoherranen (2005) tuovat esiin monialaisen yhteistyön hyödyistä uusien näkökulmien sekä tiedon saamisen ja

jakamisen. Käytännön yhteistyötä tekemällä toteutetaan uusia yhteisiä toimintatapoja, ja tämän myötä poistetaan päällekkäisyyksiä. (Pitkänen ym. 2010, 61.)

Olennaiseksi hyödyksi toimijoiden tuottamassa aineistossa nousi nuoren kohtaaminen matalalla kynnyksellä. Kokemus oli, että nuoren tavoitettavuus on parempi neutraalissa paikassa ja eteenpäin ohjaus toimivampaa. Kohtaaminen Ohjaamossa on vapaamuotoista, jolloin nuorta voi päästä lähemmäs kuin esimerkiksi virastossa tavatessa. Kahvittelun lomassa jutellessaan nuorelle ei ole niin väliä kenelle työntekijöistä puhuu, kunhan tarjolla on aikuinen joka kuuntelee. Myöhäsen pro gradu -tutkielmassa (2016) nousee esille Ohjaamon palvelut helposti lähestyttävänä matalan kynnyksen palveluna. Myöhäsen mukaan nuoren kiinnittyminen Ohjaamon palveluihin alkaa siitä, että hän kokee Ohjaamon ilmapiirin helposti lähestyttäväksi. Hyvään toimintailmapiiriin liitetään työntekijät, jotka pystyvät luomaan Ohjaamoon sellaisen yhteisöllisyyden ilmapiirin, että nuori tuntee itsensä tervetulleeksi ja arvostetuksi omana itsenään ilman leimaamista. Hyvän ilmapiirin nähtiin heijastuvan suoraan nuoreen. (Myöhänen 2016, 75.) Ohjaamon hyötynä toimijat kuvasivat sen neutraaliuden, jossa nuoren on helpompi lähestyä viranomaista. Ohjaamon työskentelyssä käytetään ratkaisukeskeistä lähestymistapaa, joka omalta osaltaan tukee nuoren kohtaamista.

Kolmas kokonaisuus monialaisen työskentelyn hyödyistä ilmeni siten, että työtapa koettiin tulevaisuuteen peilaavana. Palvelurakenteiden muuttuessa tulevaisuudessa nähtiin hyötynä, että erilaisia työtapoja on jo kokeiltu. Pohdittiin sitä, kuinka pysyviä kiinteät virastot jatkossa tulevat olemaan ja millä tavoin palveluita sulautetaan yhteen. Näin ollen on hyvä oppia uusi tapa tehdä työtä jalkautumalla virastosta liikkuvaan työhön. Linden (1999), Warpenius (2002), Julkunen (2007) ja Eteläpelto (2007) pohtivat nykyisessä julkisen sektorin palvelujärjestelmässä meneillään olevaa muutosta, joka ilmenee asiakaslähtöisyyden korostamisena ja verkostomaisten työtapojen yleistymisenä. Vanhoja toimintarakenteita on uudelleenarvioitu ja sen myötä myös ammatit, ammatillisuus ja asiantuntijuus ovat muutoksessa. Toivianen & Hännisen (2006) mukaan nykyisin työskennellään usein matriisiorganisaatioissa, joissa oman

emo-organisaation ohella tehdään työtä esimerkiksi erilaisissa projektiorganisaatioissa. Monia toimintoja yhdistävä työskentely murtaa näin organisaatioiden virallisia rajoja. (Pitkänen ym. 2010, 53.)

Monialaisen työskentelyn yhtenä haasteena nähtiin Ohjaamon tilojen vaihtuvuus. Opinnäytetyömme toteuttamishetkellä Ohjaamo on joutunut toimimaan väistötiloissa nuorisopalveluiden toimitilan, Koskiksen, sulkeuduttua sisäilmaongelmien takia. Ohjaamolla ei siis ole ollut moneen kuukauteen vakituisia tiloja, vaan on toimittu TE-toimiston ja kirjaston tiloissa. Tähän viitaten toimijat toivat esille sen, että pysyvä paikka on toiminnan kannalta tärkeää, koska nuoret eivät kestä mukana muutoksissa. Varsinkaan jos heillä on muutenkin vaikeuksia sitoutua. Tilan suhteen pohdittiin sitä, että sen olisi hyvä olla neutraali paikka, joka ei olisi leimaantunut tietyn kohderyhmän paikaksi. Nuorisotalo Koskiksen pohdittiin leimaantuneen aika vahvasti nuorisotilaksi, jolloin nuoret aikuiset eivät aina kokeneet sitä helposti lähestyttäväksi. Ajatuksena olisi Ohjaamon yleistyminen paikaksi, josta jokainen nuori saa apua missä tahansa asiassa.

Osa toimijoista koki haasteena sen, että joutuu perustelemaan omassa työyhteisössä ja omille esimiehille Ohjaamossa työskentelyä. Periaatteessa työn sisältö on sama, mutta tapa, jolla sitä tehdään, on erilainen. Istuskelun ja kahvitteilyn lomassa haetaan kontaktia nuoreen, jotta päästään tekemään varsinaisen työn. Lisäksi mainittiin, että työ täytyy tehdä näkyväksi oman organisaation tasolla muutenkin; siellä voi olla vaikea ymmärtää, ettei työ ole pelkästään asiakastyötä, vaan muiden toimijoiden kanssa keskustelua asiakkaiden tilanteista ja suunnittelua sekä asioista sopimista. Kokemus oli, että organisaation ja esimiesten tuen saamiseksi Ohjaamossa työskentelyä piti perustella tarkkaan. Perustelemisen taustalla nähtiin uhka yhteistyön loppumisesta hankkeen loputtua. Pitkänen (2010) kuvaa, että monialaisessa yhteistyössä jokaisella verkostoon kuuluvalla organisaatiolla on olemassa omat intressinsä ja tavoitteensa toiminnan suhteen. Erilaiset johtamisen ja ohjaamisen käytännöt ovat mukana vaikuttamassa monialaisessa verkostossa. Näin ollen verkostoon kohdistuu paljon erilaisia tavoitteita, odotuksia ja vaatimuksia eri tahoilta. (Pitkänen ym. 2010, 104.) Tähän verkoston moniulotteisuuteen mielestämme liittyy vaatimus toiminnan perustelemisesta; verkoston organisaatiot haluavat toiminnalta tuloksellisuutta omien tavoitteidensa lähtökohdista.

Osa toimijoista koki haasteena Ohjaamon antaman palvelun oikea-aikaisuuden. Nuoren tarve ja Ohjaamon palvelut eivät välttämättä kohtaa, koska Ohjaamo on auki vain tiettyinä ajankohtina. Jotkin toimijoista kokivat Ohjaamotyöskentelyn sitovan heitä paikalleen. Erityisen haastavaksi tämä koettiin Ohjaamon hiljaisempina päiviä, jolloin turhautumista aiheutti se, että oli "jumissa" Ohjaamossa, eikä voinut tehdä muita töitä. Ohjaamotyöskentelyn kokeminen sitovana tuli esille myös edellä luvussa 7.3, jossa käsiteltiin toimijoiden Ohjaamo-kokemuksia. Pitkäsen ym. (2010) mukaan monialaisuudessa toisaalta edellytetään erityisosaamista sekä itsenäistä työskentelyä ja toisaalta taas yhteisen osaamisen rakentamista sekä demokraattista tasa-arvoisuutta kaikkia kohtaan; tämä voidaan kokea ristiriitaisena vaatimuksena. Monialaista tiimiä voidaan kuvata resurssiksi, mutta toisaalta nimittää myös pakottavaksi ja rasittavaksi osaksi työtä. (Pitkänen ym. 2010, 56.) Tämä linkittyy oman työn ja ohjaamotyöskentelyn yhdistämiseen, mikä tuli esille myös edellä ohjaamokokemusten yhteydessä.

7.5 Ohjaamon kehittäminen

Nuorten ja toimijoiden aineistoissa ilmeni kolme kokonaisuutta Ohjaamon kehittämiseen liittyen: nuorten aikuisten huomiointi, monialaisten palvelujen laajentaminen sekä markkinoinnin tehostaminen. Näiden kolmen kokonaisuuden kautta tarkastellaan seuraavaksi nuorten ja toimijoiden tuottamia kehittämiseen liittyviä ideoita ja ajatuksia (kuva 7).



Kuva 7. Ohjaamon kehittäminen mukailen Järvinen (Järvinen 2017)

Ohjaamon kehittämiseksi Ohjaamo-raatilaiset toivat esille **nuorten aikuisten huomioimisen Ohjaamo-toiminnassa**. Toiveena oli, että täysi-ikäisillä nuorilla olisi mahdollista viettää aikaa myös iltaisin Ohjaamossa. Ohjaamossa toivottiin olevan tarjolla erilaista toimintaa, kuten biljardia, pingistä, pieni kahvio ja musiikkia. Lisäksi paikan toivottiin olevan tilava ja viihtyisä. Yleisesti oltiin sitä mieltä, että Ohjaamon aukioloaikoja tulisi laajentaa, sillä opiskelijoiden voi olla vaikea päästä päiväaikaan asioimaan Ohjaamossa. Lisäksi kehittämisajatuksena tuotiin esille Ohjaamon järjestämä harrastustoiminta, kuten musiikki-ryhmä aikuisille nuorille.

Ohjaamo-toimijat kuvasivat kehittämisajatuksena toiveen Ohjaamosta paikkana, jossa palvelut ja toimijat olisivat nuoren saatavilla koko ajan. Paikkana Ohjaamo olisi viihtyisä ja houkutteleva, ei virastomainen, jotta asioiden hoitaminen olisi nuorelle helpompaa. Toiminnan lisäksi siellä olisi mahdollisuus rauhalliseen kahdenkeskiseen keskusteluun. Nuoret tulisi huomioida niin, että Ohjaamon toimijat olisivat tunnistettavissa esimerkiksi nimilappujen tai työntekijöistä tehdyn valokuvataulun avulla. Työntekijöiden tunnistettavuus tuli esille myös nuorten kehittämisideoissa.

Nuorten sekä toimijoiden mielestä Ohjaamon tulisi olla paikka, johon nuoren on miellyttävä ja helppo tulla, vaikka viettämään aikaa yhdessä ja harrastamaan. Saman suuntaiset asiat olivat nousseet esille Ohjaamoiden asiakaspalautteessa lokakuussa 2016, jossa kysyttiin, "missä määrin Ohjaamojen tulisi tarjota harrastuksia ja ryhmätoimintaa?" (Määttä 2016a.) Ohjaamo-raadin nuoret näkivät Ohjaamon muun muassa vaihtoehtoisena ajanviettopaikkana ravintolalle. Ohjaamon panostus vapaa-ajanviettomahdollisuuksiin nuorten aikuisten osalta voi olla samalla panostus esimerkiksi ennaltaehkäisevään päihdetyöhön. Kahvikupposen äärellä käyty keskustelu ei ole nuoren kannalta vähäpätöistä. Yksityisyyden huomioiminen on myös tärkeää Ohjaamon tilojen suhteen.

Yhteiskunnan syrjällä -hankkeen selvityksessä Määttä ja Määttä (2015) esittivät matalan kynnyksen poliittisessa suosituksessa kriteereitä nuorten palvelupisteelle. Matalan kynnyksen pisteen toiminnassa tulisi huomioida, että kuka tahansa nuori voi joutua elämässä tilanteeseen, jossa tarvitsee tukea ja apua

asioiden selvittelyyn. Normaalius ja avoimuus tulisi olla toiminnan periaatteena. Tila, jossa palvelupiste sijaitsee ei saisi olla leimaava, vaan sen tulee olla nuorelle turvallinen ja kutsuva paikka tulla. Palvelupisteelle tavoitettavuus ja saavutettavuus ovat myös tärkeitä kriteereitä. (Määttä & Määttä 2015, 7 - 8.) Imatralla Ohjaamo-toiminta on siirtynyt väistötiloista osaksi uutta nuorisotilaa, mikä helpottaa palvelun tavoitettavuutta ja saavutettavuutta.

Nuoret sekä toimijat **esittivät yhdeksi kehittämisen kohteeksi monialaisten palvelujen laajentamisen**. Kelan työntekijää toivottiin ehdottomasti työskentelemään Ohjaamoon, koska Kelassa joutuu asioimaan paljon ja tukien hakemisessa nuori tarvitsee apua. Kela nousi esille myös Ohjaamo-toimijoiden puolelta. Tärkeänä nuoret pitivät myös poliisin jalkautumista Ohjaamoon aika ajoin kertomaan sosiaalisessa mediassa tapahtuvasta nettikiusaamisesta ja muista nuoria koskevista asioista. Mielenterveys- ja päihdepalveluihin panostamista nuoret pitivät tärkeänä, sillä Ohjaamossa on heidän mielestään matalampi kynnyks ja helpompi tulla tapaamaan mielenterveys- ja päihdetyöntekijää. Eksoten mielenterveys- ja päihdetyöntekijän tulisi olla Ohjaamossa useammin kuin joka toinen viikko, mikä on ollut nykyisin käytäntönä. Työpaikoille tutustumiskäynnit yhdessä nousi esille kehittämisideana. Tutustuminen työpaikkoihin voisi antaa kuvaa eri ammateista ja tukea opiskelupaikan hakemisessa. Ohjaamon aikana toivottiin chat-mahdollisuutta esimerkiksi Facebookin kautta. Nuori voisi sitä kautta kysyä, ketä toimijoita on paikalla ja onko heillä aikaa tavata. Lisäksi joku toivoi paikalle koulutusneuvojaa.

Nuorten kehittämisajatukset monialaisten palvelujen laajentamiseksi olivat moninaisia ja tärkeitä. Kelan ja Ohjaamoiden yhteistyön tutkimuksessa Paavonen ja Salminen toivat esille, että Ohjaamoiden yhteistyö Kelan kanssa on ollut riittämätöntä. Nuoret kaipaavat tietoa ja neuvontaa asioinnista ja etuuksien hakemisessa Kelasta. Ohjaamon ammattilaiset esittivät myös tarpeen, että Kelan ammattilaista tarvitaan neuvomaan nuorta yksilöllisessä ohjaustilanteessa. Kelan roolin toivottiin olevan aktiivisempi osana Ohjaamon monialaista palvelua. (Paavonen & Salminen 2016.) Nuoren elämässä on erilaisia nivelvaiheita; opiskelu, työllistyminen, talous, asuminen, joissa Kelan asiantuntijuutta tarvitaan. Kelan ja Ohjaamojen yhteistyömuotojen kehittäminen parantaisi huomattavasti näiden palvelujen saatavuutta.

Nuorten päihde- ja mielenterveyspalveluihin panostaminen matalalla kynnyksellä Ohjaamossa tuli esille sekä nuorilta että toimijoilta. Etelä-Karjalan alueellisessa lasten- ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa 2015 – 2018 oli lasten ja nuorten kokemuksina kuvattu muun muassa huoli lasten- ja nuorten mielenterveysongelmista. Avun hakemiseen mielenterveysongelmissa toivottiin mahdollisimman matalaa kynnystä ja avointa keskustelukulttuuria. Huolestuttavana nähtiin myös nuorten päihteiden käyttö. (Etelä-Karjalan alueellinen lasten- ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2015-2018.) Nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluiden matalan kynnyksen palveluihin panostamisella on ennalta ehkäiseviä vaikutuksia ja pitkällä tähtäimellä sillä saadaan kustannussäästöjä.

Ohjaamo-toiminnan yhtenä pääpainona on tukea nuorta urasuunnitteluun, kouluttautumiseen ja työllistymiseen liittyvissä asioissa (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2016a). Imatran työ- ja elinkeinotoimiston nuorten palveluiden asiantuntijat ovat olleet alusta lähtien mukana Ohjaamo-toiminnassa. Ammatinvalinnan psykologi on paikalla kerran kuukaudessa ja nuorten aikuisten osaamisohjelman (NAO) työntekijä on vierailut Ohjaamossa joitakin kertoja. Nuorten kiinnittymiseksi opiskeluun ja työelämään tarvitaan uusia ja erilaisia työkaluja. Tutustumiskäynnit työpaikoille voisivat olla avaus nuorelle kohti tulevaa ammattia tai työkokeilua. Ohjaamolle yrityskäynnit voisivat avata uudenlaisia yhteistyömahdollisuuksia nuorten hyväksi.

Nuorten vapaa-ajantutkimuksen 2016 mukaan 10-29-vuotiaista nuorista 93% käytti internetiä (Merikivi ym. 2016, 23). Nuorten sosiaalisen median käyttö ja sen hyödyntäminen yhtenä osana Ohjaamon toimintaa olisi hyvä huomioida tulevaisuudessa. Digitaaliset palvelut ovat tätä päivää, joten ajassa mukana pysyminen ja nettinäkyvyys ovat nuorille tärkeitä. Netin kautta palvelun hakeminen voi olla ujolle nuorelle "matalin" vaihtoehto hakea apua. (Määttä 2016a.) Nuorten käyttämät sosiaalisen median foorumit vaihtelevat, joten niissä ajan tasalla pysyminen tuo oman haasteensa ammattilaisille. Nuorten parissa lähityötä tekevät nuorisoneuvojat ja etsivät nuorisotyöntekijät ovatkin avainasemassa tässä suhteessa. Nuoret toivat esille poliisin vierailut Ohjaamossa, jonka kautta niin nuoret kuin ammattilaiset voivat saada tietoa tämän hetken ilmiöistä nuorten keskuudessa. Yhteistyöllä niihin voidaan miettiä vaikuttamisen keinoja.

Ohjaamo-toimijoiden kehittämisajatuksena nousi esille myös monialaisten palvelujen laajentaminen. Nuorten kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin tulisi panostaa enemmän palveluja tulevaisuudessa järjestettäessä. Ohjaamossa voisi olla liikuntaa, hyvinvointia ja terveellisiä elämäntapoja edistäviä toimintoja sekä täysi-ikäisille ryhmiä. Nämä koettiin ylimääräisenä arjen hallintaa lisäävinä palveluina. Ohjaamo nähtiin tulevaisuudessa myös talona, johon nuori voisi tulla hoitamaan arjen asioita kuten pesemään pyykkiä, käymään suihkussa ja ruokailemaan. Näin voitaisiin tavoittaa ne syrjäytyneemmätkin nuoret, joita on vaikea saada kiinnittymään mihinkään. Omien asioiden hoitamisen kynnyks madaltuisi arjen asioiden hoitamisen lomassa. Nuorten toiveet palvelujen saatavuudessa olisi huomioitava organisaation puolelta riittävien Ohjaamo-päivien suhteen. Työntekijän läsnäolo joka toinen viikko Ohjaamossa koettiin toimijoiden osalta jäävän irralliseksi.

Nuorten kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin panostamalla ja arjen hallintaa lisääviä palveluja tehostamalla voidaan nuori saada kiinnittymään palveluihin. Nuorille on Suomessa erilaisia matalan kynnyksen palvelupaikkoja, joissa on tarjolla nuorille eri viranomaispalveluiden lisäksi kohtaamispaikka, harrastus- ja urheilumahdollisuuksia, kuntouttavia ryhmiä ja vertaistukea. Perusajatus matalan kynnyksen palveluilla on päästä lähelle kohderyhmän elämismailmaa ja tehdä palvelujen saaminen vaivattomaksi edellyttämättä asiakkaalta merkittäviä elämäntavan muutoksia. (Leemann & Hämäläinen 2015.)

Oman työroolin muotoutumisen tulevaisuudessa toivottiin pysyvän elävänä osana Ohjaamon monialaista tiimiä, jossa saisi ottaa kantaa ja toimia aktiivisena osallisena. Joku koki, että työrooli Ohjaamossa olisi laajempi eikä pelkkä viranomaisasioiden kirjurina toimiminen. Lindén (1999), Isoherranen (2005), Eteläpelto (2007) ja Vähäsantanen (2007) kuvailevat monialaista työskentelyä joustavaksi, koska työntekijät voivat ottaa erilaisia rooleja. Monialaisen tiimin jäsenillä täytyy olla kyky hoitaa asiantuntijan rooli erilaisissa tilanteissa. Muuttuvassa ympäristössä työntekijän täytyy pitäytyä pysymästä kapea-alaisesti yhdessä roolissa, kun liikutaan eri sektoreilla ja toimitaan niiden rajapinnoilla. (Pitkänen ym. 2010, 55 - 56.) Monialaisessa työskentelyssä siis korostuu joustava ammatti-identiteetti, jota toimijat toivat esiin ja kokivat itse toteuttavansa.

Kolmantena kehittämisalueena Ohjaamo-toiminnassa nuoret toivat esille markkinoinnin tehostamisen Ohjaamon tunnettavuuden lisäämiseksi.

Ehdotuksena tuli, että laitettaisiin näyttäviä mainoksia paikallisiin lehtiin, jotka herättäisivät huomiota. Lisäksi ehdotettiin flyereiden jakamista ja tietoiskuja kouluilla sekä yhteistyötä oppilaitosten, kuten Saimaan ammattikorkeakoulun, kanssa. Ohjaamon jalkautuminen lähikuntiin ja Imatran sisällä eri kaupungin-osiin tuli myös ehdotuksena esille.

Markkinoinnin osalta toimijat esittivät kehittämisajatuksina Ohjaamon mainostamista "kulmilla" eli Imatrankosken keskustassa valotaululla. Ohjaamon tulisi tehdä enemmän jalkautumisiskuja erilaisiin tapahtumiin ja paikkoihin, joissa nuoret liikkuvat. Tämän vuoden Kesäksi Duuniin-tapahtumassa koettiin nuorten tavoitettavuus hyvänä. Esimerkkinä jalkautumispaikoista mainittiin huoltoasemat, ostoskeskukset ja elokuvateatterin aula.

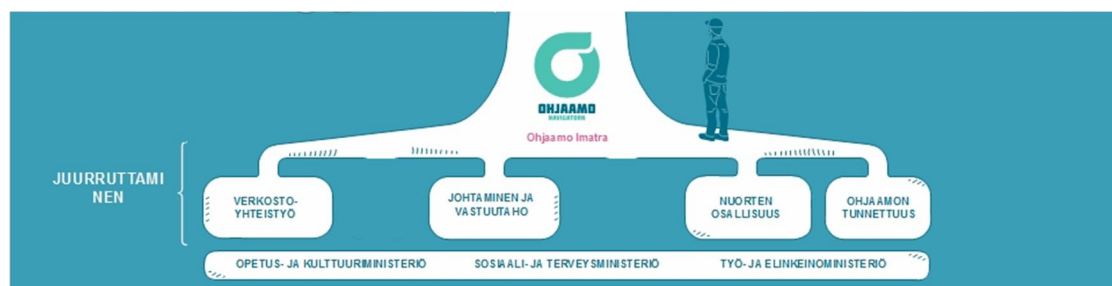
Jotta nuoret löytävät aktiivisemmin Ohjaamon palvelut, markkinoinnin tulisi tapahtua siellä, missä nuoretkin ovat. Ohjaamon sidosryhmille tehdyssä kyselyssä (2016) ilmeni myös Ohjaamon markkinoinnin ja tiedotuksen vahvistaminen nuorten tavoittamiseksi. Tiedottaminen ei pidä kohdistua pelkästään nuoriin vaan myös yhteistyötahoihin. (Määttä 2016b.) Nuoret ovat monikirjavainen joukko, joten oikeiden kanavien valitseminen markkinoinnissa ja nuorten tavoittamisessa on merkittävässä roolissa. Aikaisemmin tuotiin esille, että nuorille internet on tärkeä uutislähde ja sosiaalisen median väline, joten verkon hyödyntäminen on tärkeässä roolissa nuorten tavoitavuudessa. Verkkomarkkinoinnin ohella ei pidä unohtaa myös muita markkinoinnin väyliä, kuten lehti-ilmoitukset, esitteet ja julisteet. Nuoren tavoittaminen myös välillisesti esimerkiksi nuoren läheisten tai muun verkoston kautta tulisi myös huomioida markkinoinnissa. Nuorten tavoittamisessa nouseekin esille tärkeänä kolme huomioitavaa asiaa; oikea viesti, oikea lähde ja oikea kohde. Nuorille suunnatun viestinnän ei pidä olla ammattilaislähtöistä vaan nuorten kielellä ja kuvilla tuotettua. (Nuorten mielenterveysseura Yeesi 2013.)

Osa markkinointia on jalkautua sinne, missä nuoret viettävät vapaa-aikaansa kavereiden kanssa. Kun työskentely viedään "ei kenenkään maalle" niin huomiota tulisi kiinnittää paikkaan ja ympäristöön, jossa nuoria kohdataan. (Ase-

man lapset ry. 2013.) Imatran Ohjaamon toimijat ovat jalkautuneet harvakseltaan esimerkiksi kauppakeskukseen, huoltoasemalle ja lähikuntiin. Ohjaamon näkyvyyden ja tunnettavuuden kannalta siihen tulisi jatkossa panostaa enemmän.

8 OHJAAMO-TOIMINNAN JUURUTTAMINEN

Tässä luvussa avaamme Ohjaamo-toiminnan juurruttamisen asiakokonaisuudet. Olemme koonneet kuvaan 8 neljä asiakokonaisuutta yhteen. Ensimmäisessä alaluvussa käsitellään verkostoyhteistyötä. Toisessa alaluvussa keskitytään nuorten osallisuuteen. Kolmannessa alaluvussa avataan johdon tuen sekä selkeän vastuutahon merkitystä. Neljännen alaluvun aiheena on Ohjaamon tunnettuus.



Kuva 8. Ohjaamo-toiminnan juurruttamisen asiakokonaisuudet mukailen Järvinen (Järvinen 2017)

Tuomisen ym. (2005) mukaan juurruttaminen on vuorovaikutusprosessi, joka alkaa uuden innovaation aloittamisesta jatkuen siihen asti, kunnes se on juurtunut osaksi normaalia käytäntöä. Prosessissa yhteistyötä tekevät innovaation tuottajat, käyttäjät ja sidosryhmät. Juurruttamisessa ympäristö muokkaa innovaatiota ja ympäristöä muokataan vastaan ottamaan innovaatio tavoitteena löytää pysyvä paikka sille. Juurruttamisen katsotaan sisältävän sekä disseminaation että valtavirtaistamisen. Euroopan komission (2000) mukaan disseminaatiolla tarkoitetaan hyvien käytäntöjen ja tulosten levittämistä sekä kehittämistoimintaa. Kehittämisprosessissa opittujen asioiden tunnistamisella, siirtämisellä ja levittämällä tarkoitetaan valtavirtaistamista. (Peltola & Vuorento 2007, 24.)

8.1 Verkostoyhteistyö

Ohjaamo-toimijat näkivät Ohjaamo-toiminnan jatkumisen ja juurruttamisen lähtökohdaksi olevan **toimijoiden motivaation ja halun yhteiseen tekemiseen**. Toiminnan pitää lähteä siitä, että työntekijä uskoo Ohjaamon toimintaan ja kokee monialaisessa verkostossa työskentelyn mielekkäänä. Toimijat kokivat, että tähän mennessä yhteistyön tuomasta kokemuspohjasta oli hyvä lähteä jatkamaan tulevaisuudessa. Tämä tuli esille luvussa 7.5. toimijoiden esittämissä Ohjaamon hyödyissä, jossa toisen työkentän tuntemus koettiin omaa työtä helpottavana asiana.

Selkeänä hyötynä tällä hetkellä ja tulevaisuuteen peilaten toimijoiden näkemyksissä korostui Ohjaamo-toiminnan **hyöty sekä nuorille että toimijoille**. Toimijoiden mielestä Ohjaamon monialaisessa yhteistyöverkostossa nuorta ohjataan yhdessä samaan suuntaan, mikä säästää aikaa, joka puolestaan hyödyttää sekä nuorta että työntekijää. Tämä liittyy aiemmissa tuloksissa toimijoiden esille tuomaan monialaisen verkoston hyötyyn; yhteistyön nähtiin parantavan asiakkaan ohjausta. Keskitetyn monialaisen palvelun kautta ammattilaisten näkemykset kohtaavat dialogin myötä, jolloin asiakas saa avun nopeammin ja jouhevammin.

Monialaisen yhteistyön mukanaan tuomat hyödyt ja mielekkyys ovat tärkeitä elementtejä monialaisen yhteistyön onnistumisessa. Jatkossa ne ovat vaikuttavia tekijöitä myös juurruttamisessa. Onnistumista kokevalla verkostolla on paremmat mahdollisuudet toimivaan yhteistyöhön tulevaisuudessa. Työryhmän kokemus tavoitteiden mielekkyudesta sekä toiminnan hyödyllisyydestä nuorille ja työntekijöille vaikuttavat monialaisen yhteistyön juurruttamiseen. Kehittämishankkeet ovat toimineet monialaista yhteistyötä tiivistävinä tekijöinä. Hankkeiden tuloksia on saatu vakiinnutettua, kun kehittäminen on ollut pitkäjänteistä ja se on liittynyt tiiviisti perustyöhön. (Pitkänen ym. 2010, 61.)

Yhtenä asiana Ohjaamo-toiminnan juurruttamiseen liittyen toimijat toivat esille **verkostoyhteistyön tulevaisuuden työmuotona**. Tämä ilmeni myös aiemmissa tuloksissa, missä hyötynä nähtiin se, että hallinto- ja organisaatorajoja rikkovaa, jalkautuvaa työtapaa on kokeiltu. Toimijoiden mukaan Ohjaamo yhteisenä juttuna ja jakamisen verkostona toimii paremmin kuin verkosto ilman

Ohjaamo; koettiin, että verkostoitumiselta putoaisi pohja, jos Ohjaamo-toiminta vain yhtäkkiä lopetettaisiin. Toimijoiden mielestä tämä olisi askel taaksepäin. Tuotiin esille sitä, että palveluita tullaan tulevaisuudessa sulauttamaan ja ennakoitiin sitä, että jatkossa nuorten palvelutkin tulevat ehkä olemaan samankaton alla. Tähän ajatukseen suhtauduttiin toimijoiden keskuudessa positiivisesti; ilmaan heitettiin ajatus omasta nuorten talosta Eksoten aikuisten keskuksen tyyliin.

Asiantuntijuus ja osaaminen eivät ole tulevaisuudessa yksilön tai organisaation ominaisuus vaan ne nähdään verkostojen ominaisuutena. Asiantuntijudessa korostuu yhteistyö- ja verkostotaidot, vuorovaikutustaidot, oppiminen ja uuden tiedon luominen ajasta, paikasta ja virallisesta statuksesta riippumatta. Tavoitteellisessa yhteistyössä kohtaa itsensä johtaminen ja yhteistyön johtaminen. (Kosonen 2014, 3, 37.) Tuleva sote- ja maakuntaudistus tuo mukanaan suuria hallinnollisia muutoksia ja palvelurakennemuutoksia, joilla tavoitteena on hakea kustannustehokkuutta, parantaa palveluiden saatavuutta ja kansalaisten mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa (Sote- ja maakuntaudistus s.a). Tulevaisuuden työtapoihin ja organisaatiomuutoksiin varautuminen ja sopeutuminen on käynnissä työyhteisöissä kaiken aikaa. Hyviksi havaitut verkostoyhteistyönkokemukset ja hyvät käytännöt luovat tärkeää pohjaa Ohjaamo-toiminnan juurruttamiselle.

Monialaisen **verkostoitumisen laajentaminen ja tiivistäminen** Ohjaamon ja aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden kanssa ilmeni toimijoiden aiheistosta. Tämä tuli esille myös aikaisemmissa tuloksissa niin nuorilta kuin toimijoilta. Kokemuksena oli, että aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluissa ollaan "aika vihreitä" nuorten palvelujen suhteen, johon yhteistyön tiivistämisellä voisi löytyä vastausta. Ohjaamon monialaisten palvelujen sisältöjen ymmärtäminen ja oikea-aikaisuus nuoren nivelvaiheissa auttaa yhteistyön sujumisessa. Tämä tarkoittaa vastuualueiden tuntemusta ja tietoisuutta toimintaperiaatteista.

Uusien toimintatapojen juurruttaminen ja levittäminen organisaatiossa (tarvi-taan) vaatii johtajien ja esimiesten tukea. Levittämistyö voi tarvita vanhojen toimintatapojen ja rakenteiden purkamista ja uusien luomista. Juurruttamisen esteenä voivat olla jäykät hierarkkiset linjaorganisaatiot. (Järvensivu ym. 2010,

56 - 57.) Danversin ym. (2003) mukaan yhteisesti sovittujen työskentely -ja toimintatapojen myötä monialainen yhteistyö voikin parhaimmillaan lisätä työtyytyväisyyttä. Moran ym. (2006) tuovat esille, että monialaisen verkoston yhteistyö voi parantaa viestintää työntekijöiden välillä, joka puolestaan auttaa ymmärtämään paremmin kollegan toisenlaisia lähestymistapoja samaan ongelmaan. (Ursin 2016, 8.)

Toimijoiden osalta tuli jo aiemmissa tuloksissa esille **haasteena oman perustyön ja Ohjaamossa tehtävän työn yhdistäminen**. Ohjaamo koettiin tärkeäksi osaksi työtä, mutta sen ei haluta sitovan liikaa. Uhkaksi miellettiin se, että perustyöhön ei voi panostaa tarpeeksi, jos resurssia keskitetään Ohjaamotyöhön. Palvelurakenteissa eletään murrosaikaa, jossa palvelujen keskittäminen haastaa työntekijöitä monialaisen yhteistyön tekemiseen. Yhden luukun palveluissa siirrytään perinteisestä ja itsenäisestä asiantuntijatyöstä ja vakiintuneista verkostoista kohti joustavampaa yhteisöllisen ja itsenäisen työskentelyn yhdistelmää. (Pukkila & Helander 2016.) Palvelujen kehittäminen ja juurruttaminen edellyttää asennemuutosta perustyössä. Huomioitavaa kuitenkin on, että hanketoiminnan tulosten juurruttamisessa ollaan riippuvaisia myös organisaation perustoiminnassa käytössä olevista resursseista ja taloudellisesta tilanteesta. (Peltola & Vuorento 2007, 76.)

8.2 Nuorten osallisuus

Juurtumisen yhteydessä tuotiin esille **täysi-ikäisten nuorten tarve Ohjaamon palveluille**. Keskusteltiin siitä, että Imatran kaupungin nuorisopalveluiden tekemän Nuorten ääni -kyselyn mukaan täysi-ikäiset nuoret kaipaavat lisää vapaa-ajanviettomahdollisuutta Ohjaamossa. Koettiin, että yhtä lailla täysi-ikäisillä nuorilla tulisi olla mahdollisuus rentoon ajanviettoon samantyyliisesti kuin ala-ikäisillä nuorilla nuorisotilalla. Toimijat pitivät tärkeänä, että **nuorten kokemukset viedään tiedoksi päättäjille**. Tällöin palvelun käyttäjien näkökulma tulisi huomioiduksi tehtäessä Ohjaamotoiminnan jatkoa koskevia päätöksiä.

Ohjaamo-toiminnassa tarkoituksena on, että nuoret ovat mukana aktiivisina toimijoina kehittämisessä ja suunnittelussa. Anttiroikon ym.(2005) mukaan yksi palvelujärjestelmän ennakoivista kehittämisen työvälineistä on nuorten

aktiivinen kuuleminen. Nuorten näkemykset palvelutarpeista auttavat palveluiden oikeassa mitoittamisessa, kohdistamisessa ja laadun kehittämisessä. Nuorten vaikutusmahdollisuuksien huomiointi palveluiden kehittämisessä toimi myös vaikuttavuuden kehittäjänä nuorten palvelujärjestelmässä. Näin nuorten osallisuudella ja kuulemisella voidaan välillisesti vaikuttaa palvelun juurruttamiseen. (Pitkänen ym. 2010, 67.) Nuorten huomioiminen jatkossa Ohjaamon kehittämisessä ja toiminnan suunnittelussa, esimerkiksi Ohjaamo-raadin muodossa, mahdollistaisi nuorten kuulemisen palvelujen kehittämisessä asiakaslähtöiseksi.

8.3 Johtaminen ja vastuutaho

Ohjaamo toimijat kokivat, että he ovat ammattilaisina motivoituneita ja innokkaita jatkamaan Ohjaamo toimintaa, mikäli **johtoportaalta siihen saadaan tukea ja "siunaus"**. Jokaisen toimijan olisi omassa organisaatiossa vietävä tietoa johtoportaan toiminnan jatkumisen ja juurruttamisen puolesta. Esi- miesten tuki on tässä myös tärkeässä roolissa. Peltola ja Vuorento (2007) tuovat tutkimuksessaan esille, että johdon sitoutuminen kehittämistyöhön vaikuttaa merkittävästi juurruttamiseen. Toiminnan kehittämisen ohella on kehitettävä johtamisen valmiuksia ja kykyä toteuttaa toiminnan juurruttamiseksi tarvittavaa organisointia ja päätöksiä. Johdon osallistuminen suunnitteluun, tulosten levittämiseen ja yhteistyökumppaneiden etsintään auttaa kehittämistyön sitomista osaksi organisaation toimintaa ja suunnitelmia. (Peltola & Vuorento 2007, 96.) Ohjaamo-toimijoiden omien organisaatioiden johtotason tulisi olla tietoisia Ohjaamo-toiminnan juurruttamiseen liittyvistä asioista, jotta toiminnan jatkuvuus voidaan varmistaa.

Ohjaamo-toimintaa ei tulisi nähdä pelkkänä nuorisopalveluna vaan toimintaan tulisi **sitouttaa myös muut toimija** -organisaatiot. Nuorisopalvelut nähtiin kuitenkin luontevana päävastuutahona Ohjaamo-toiminnassa hankkeen päätyttyä. Hyvän pohjan ja järkevän jatkuvuuden **Ohjaamolle mahdollistaa selkeys vastuutahosta**. Yhteistyökumppanit tulisi sitouttaa toimintaan aihesopi- muksilla tai vastaavilla. Vuorenon ja Peltolan (2007) mukaan suhde hankkeen ja organisaation välillä on tärkeä tekijä juurruttamisen kannalta. Kehittä- mistyön tavoitteiden läheisyys organisaation perustehtävään ja vastaaminen

havaittuihin tarpeisiin vaikuttavat kiinnostukseen kehittämistyön tulosten juurruttamiseksi. (Vuorento & Peltola 2007, 74 - 75.) Ohjaamo-toiminta on hankkeen aikana ollut osa nuorisopalveluita Imatralla ja muiden organisaatioiden toimijat ovat olleet mukana tehtyjen sopimuksien mukaisesti. Nuorisotyö ei näyttäydy nuorille velvoittavana tai rajoittavana organisaationa, joten nuorisotyön hyödyntäminen monialaisella kentällä voi tukea nuorten osallisuuden edistämistä muilla toimialoilla. Nuorisotyön vahva imago nuoren elämän asiantuntijana tuo monialaisiin prosesseihin tietotaitoa, joka tukee nuorten osallisuuden monimuotoisuutta. (Koskimies & Ukkonen 2013, 120.)

8.4 Ohjaamon tunnettuus

Toimijat pohtivat **miten markkinoinnin avulla saataisiin tavoitettua enemmän nuoria**. Keskusteltiin, että markkinointia on tehty pitkin matkaa hankkeen aikana, mutta mitkä olisivat hyviä keinoja siihen, että Ohjaamo tulisi kaikille alle 30-vuotiaille nuorille tunnetuksi samalla tavoin kuin esimerkiksi TE-toimisto tai sosiaalitoimisto. Yhteistyötä muiden sidosryhmien kanssa pidettiin myös tärkeänä; sen myötä Ohjaamon tunnettuus paranee ja palvelut tulevat tutuksi yhteistyökumppaneille. Näin ollen he osaavat ohjata nuoria Ohjaamoon, jolloin useampi nuori löytää palvelun.

Ohjaamoiden yhteistyötahoille loka-marraskuussa 2016 toteutetussa sidosryhmäkyselyssä ilmeni samanlaisia ajatuksia kuin kehittämistyömme toimijoiden tuloksissa; kehittämiskohteeksi nostettiin nuorten parempi tavoitettavuus. Yhdeksi ratkaisuksi tähän esitettiin tiedotuksen ja markkinoinnin vahvistamista niin nuorille kuin yhteistyötahoille. (Määttä 2016b, 13.) Nuorille suunnatussa markkinoinnissa on oltava ajan hermoilla. Markkinointistrategian sijaan tulisi panostaa sisältöstrategiaan, joka auttaa uusien markkinointikanavien käyttöönotossa nopeasti (Suomen digimarkkinointi s.a).

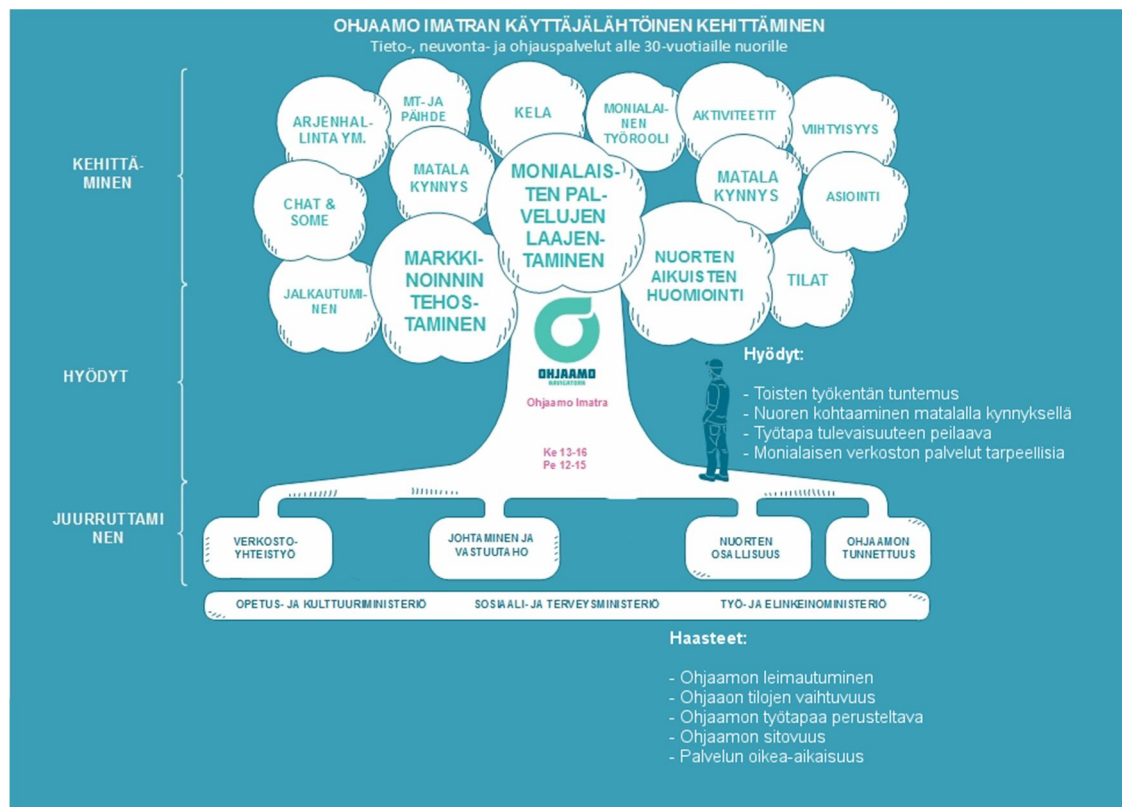
9 YHTEENVETO

Tässä luvussa vedämme yhteen tuloksista nousseen kehittämis ehdotuksen Ohjaamo-toiminnan juurruttamiseksi ja pohdimme kehittämistyötämme. Ensimmäisessä alaluvussa esittelemme kehittämis ehdotuksen Ohjaamo-puun muodossa lähdeaineistoon peilaten. Tekstissä lihavoituna on nostettu esiin

meidän omat johtopäätökset juurruttamisessa huomioitavista asioista. Toisessa alaluvussa avataan kehittämistehtävämme arviointivaihe. Kolmannessa alaluvussa käymme läpi eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyviä näkökohtia. Viimeisessä ala-luvussa pohdimme opinnäytetyön prosessia.

9.1 Kehittämisehdotus Ohjaamo-toiminnan juurruttamiseksi

Kehittämisen ja juurruttamisen osalta aineistosta esille nousseet pääluokat kokosimme kuvalliseen muotoon Ohjaamo-puuksi. Puussa on kiteytettynä yhteenvedoksi ne teemat, jotka tulisi huomioida Ohjaamo-toimintamallin kehittämisessä ja juurruttamisessa Imatralla (kuva 9).



Kuva 9. Ohjaamo-toiminnan kehittäminen ja juurruttaminen mukailien Järvinen (Järvinen 2017)

Ohjaamo-toiminnan taustalla vaikuttavat ministeriöt on mainittu puun juurien alapuolella. Sipilän hallituksen puoliväliriihen ohjelmassa on huomioitu Ohjaamotoiminnan vakinaistaminen; lasten ja nuorten hyvinvointia, koulutusta ja työllistymistä edistävän ohjelmaosion kohdassa 10 kerrotaan, että Ohjaamotoiminta vakiinnutetaan ja Ohjaamoiden järjestämisvastuu määritellään osana meneillään olevia uudistuksia. (Kohtaamo.info 2017.) Ohjaamo-toiminnan juurruttamiselle on annettu näin vahvistus kansallisella tasolla. Hankkeiden

mahdollisuuksiin juurruttaa kehittämistyön tuloksia vaikutetaan kansallisella tasolla politiikalla ja lainsäädännöllä (Peltola & Vuorento 2007, 27).

Verkostoyhteistyö, johtaminen ja vastuutaho, nuorten osallisuus sekä Ohjaamon tunnettuus kuvaavat puun juuria. Kehittämisosion yläluokat muodostavat puun oksiston. Yläluokista yhteisiksi teemoiksi esille tulivat sekä toimijoilla että nuorilla monialaisten palvelujen laajentaminen ja markkinoinnin tehostaminen. Matala kynnyks eli Ohjaamon helppo lähestyttävyyys palvelumuotona ilmeni aineistossa pitkin matkaa. Nuorten toiveissa olennaisena asiana tuotiin esille myös nuorten aikuisten huomioiminen Ohjaamo-toiminnassa. Toimijoiden keskusteluissa pohdittiin Ohjaamon tilan houkuttelevuutta sekä monialaista työroolia tulevaisuudessa. Näiden pääteemojen lisäksi olemme ottaneet mukaan (kuva 9, s. 57) olennaisimmat asiat kehittämisen suhteen, joista suurin osa ilmeni sekä toimijoiden että nuorten aineistoissa. Lisäksi Ohjaamo-toimintamalliin liittyvät hyödyt ja haasteet, joita on käsitelty aiemmin luvuissa 7.3 ja 7.4, on tuotu esille kuvassa.

Monialaisen yhteistyön laajentaminen ja verkostoyhteistyö linkittyvät toisiinsa. Toimijat näkivät yhteistyön tiivistymisen olevan tulevaisuuden suuntaus ja orastavana ajatuksena pohdittiin jo mahdollista työskentelyä yhteisen organisaation alla. Axelssonin ja Axelssonin (2006) mukaan monialainen työskentely toimii parhaiten jalkautettuna pysyviin rakenteisiin (Ursin 2016, 9). Toimijat pitivät juurruttamisen lähtökohtana vahvaa motivaatiota ja tahtoa yhteiselle työskentelylle, josta hyötyvät työntekijöiden ohella nuoret.

Luottamuksellisessa yhteistyössä on mahdollista peilata omia ajatuksia ja toimintatapoja muihin, jolloin toiminnan eettisyys kasvaa. Tällöin myös toimijoiden välinen kollegiaalisuus kasvaa, joka mahdollistaa yhteistyön tavoitteiden saavuttamisen. Kehittämällä uudenlaisia toimintatapoja ja käytäntöjä sujuvoitetaan palveluketjuja, josta hyötyy viime kädessä asiakas. (Ursin 2016, 9; Määttä 2015, 5.)

Siitä huolimatta, että Ohjaamon monialaisen verkoston työskentelyssä nähtiin monia vahvuuksia ja hyötyjä toimijat kokivat haasteena sen millaiseksi oma työrooli jatkossa muodostuu. Pohdittiin perustyön ja Ohjaamo-työskentelyn yh-

distämistä sekä sitä, millaiset vaikutusmahdollisuudet omaan työnkuvaan jatkossa on. **Resursointia Ohjaamo-työskentelyyn tulisi siis varata jatkossa riittävästi ja työntekijöillä pitäisi olla mahdollisuus vaikuttaa monialaisen verkoston työskentelyn sisältöihin sekä omaan työrooliinsa siinä.** Toimijat toivat esille, että **johdon ja esimiesten tuki Ohjaamo-toiminnan jatkon ja juurruttamisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää.** Olennaisena asiana nähtiin myös se, että vastuu Ohjaamo-toiminnasta täytyy olla selkeästi yhdellä taholla. Nuorten palveluissa monialainen yhteistyön on osa perustyötä ja työväline. **Monialainen verkostoyhteistyö tulisi tulevaisuudessa näkyä selkeästi määriteltynä osana työnkuvia.**

Aiempien tutkimusten mukaan juurtumisen ydin pohjautuu mm. sitoutuneeseen ja laajaan asiantuntijaverkostoon, johdon tukeen, sopimuksellisuuteen, jossa määritellään vastuut ja työnjako, resursseihin, toimivaan koordinointiin sekä hyvään seurantajärjestelmään. Juurtumista pyritään usein viemään eteenpäin määrittelemällä toimenkuvia uudelleen tai perustamalla uusia virkoja. Kuuren ym. (2008) mukaan olennaista toiminnan virallistamisessa on kirjata uudet mallit strategioihin ja huomioida rahoitus talousarviopäätöksissä. (Pitkänen ym. 2010, 121.) Imatralla Ohjaamo-toiminnan juurtumista on pyritty edistämään nimenomaan huomioimalla Ohjaamo-toiminnan jatkuminen kaupungin strategiassa sekä nuorisopalveluiden henkilökunnan tehtävänkuvia muokkaamalla.

Kehittämistyössä ja hankkeiden juurruttamisessa korostuvat johtamisen eri tasot. Juurruttamisen vastuuta ei voi siirtää yksistään hankejohdolle, vaan Pohjolan (1998) mukaan toiminnassa mukana olevien organisaatioiden johtotason tulisi toimia kumppanuudessa hanketoimijoiden kanssa, mikä edellyttää vuorovaikutteista ja sitoutunutta johtamista. Tulosten juurruttamiseen vaikuttaa samanaikainen toiminnan ja johtamisen kehittäminen. (Peltola & Vuorento 2007, 85 - 86.) Ohjaamo-toiminnan **juurruttamisen kannalta olisi tärkeää saada toiminnassa mukana olevien organisaatioiden johtajat aktiivisesti mukaan yhteiseen kehittämiseen ja keskusteluun hanketoimijoiden kanssa. Muutosjohtamisen osaamiseen tulisi kiinnittää huomiota, jotta käytössä olevat resurssit ja uudet toimintatavat voidaan järkevästi hyödyntää.**

Palvelurakenteiden muuttuminen vaikuttaa monialaisten palveluiden muotoutumiseen tulevaisuudessa. Kumppanuuteen ja sopimuksellisuuteen perustuva

Ohjaamo-toiminta auttaa valmistautumaan noihin muutoksiin. Peruslähtökoh-
tana kumppanuudessa on toimijoiden sitoutuminen, johon liittyy yhteinen pää-
töksenteko, jaettu vastuu tuloksista ja vaikutuksista. Nuoren huomioimiseksi ja
osallisuuden toteutumiseksi tarvitaan monialaisen osaamisen yhdistämistä ja
yhteisiä prosesseja. (Leminen 2017.)

Ohjaamo-toimijoiden aikaisemmissa tuloksissa, luvussa 7.2, tuli esille monia-
laisen yhteistyön sujuvuuden taustalla oleva aikaisempi yhteistyö, jota on voitu
hyödyntää Ohjaamossa. O'Brien ym. (2009), Dunlop ja Holosko (2004) havait-
sivat seurantatutkimuksessaan, että monialaisten ryhmien toiminnan integroi-
tumista helpotti aikaisempi kokemustieto ja paikallistuntemus. Monialaisten
ryhmien toimintaa tehosti myös se, että ne olivat yhden johtamisrakenteen
alla. (Ursin 2016, 8.) Aikaisempi toimiva monialainen yhteistyö luo hyvän poh-
jan Ohjaamo-toiminnan juurruttamiselle.

Ohjaamon ammattilaiset näkivät nuorten osallistamisen Ohjaamo-toiminnan
kehittämiseen ja juurruttamiseen tärkeänä. Nuoret puolestaan kokivat kehittä-
mistyöhön osallistumisen mielekkäänä ja osallistuminen oli aktiivista. Monia-
laisen yhteistyössä tärkeänä osana osaamista nähdään nuorten osallisuuden
huomioiminen, jonka edistämiseksi erillisinä ulottuvuuksina tulisi erotella nuo-
ren kuuleminen ja vaikuttaminen. (Pitkänen ym. 2010, 104.) Nuorten osallisuu-
den toteutumiseksi tarvitaan palveluissa käytäntöjä ja rakenteita, jotka mah-
dollistavat nuoren kuulemisen ja tiedon hyödyntämisen kehittämistyössä (Pel-
tola & Moisio 2017, 45).

Nuorten osallisuuden toteutuminen tulisi huomioida Ohjaamon-toiminnassa tu-
levaisuudessa aktiivisemmin. **Ohjaamoraati voisi jatkossa toimia nuorten
osallisuuden; kuulemisen ja vaikuttamisen foorumina. Raatiin voisi
säännöllisesti osallistua myös Ohjaamon ammattilaisia, jolloin nuorten
kuulemisella ja yhteisellä vuorovaikutuksella voidaan toimintaa ja käy-
täntöjä kehittää paremmin vastaamaan nuorten tarpeita.**

**Ohjaamon palveluja käyttäville nuorille on muodostunut omakohtaista
kokemustietoa, jota tulisi käyttää palveluiden kehittämisen tukena.** Koke-
musasiantuntijuuden hyödyntäminen palvelun kehittämisessä vahvistaa asia-

kaslähtöisyyttä, osallisuutta ja auttaa korjaamaan palvelujärjestelmän pirstaleisuutta ja palvelujen saatavuuden haasteita. Kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on omakohtainen kokemus esimerkiksi mielenterveys- ja päihdeongelmasta. (Hietala & Rissanen 2015, 7 - 13.) Matalan kynnyksen palveluiden kehittämisessä tulee hyödyntää asiakaspalautetta, kokemusasiantuntijuutta ja asiakasosaajia. Matalankynnyksen palveluiden vaikuttavuuden arviointia tulisi tehdä asiakkaiden näkökulmasta. (Puuronen 2014.) **Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen Ohjaamon toiminnassa tulisi selvittää. Voisiko kokemusasiantuntija olla mukana esimerkiksi Ohjaamon jalkautumisissa ja markkinoinnin suunnittelussa?**

Ohjaamon tunnettuus sisältää enemmän kuin pelkän markkinoinnin. Siihen voi katsoa kuuluvan tekijät, jotka tekevät Ohjaamosta matalan kynnyksen palvelun. Siniluoto (2016) tutki opinnäytetyössään nuorten asiakaslähtöisen tavoittamisen keinoja Ohjaamo Espoossa. Nuorille suunnatun markkinoinnin ja toiminnan ohella huomioitavia asioita olivat nuorten kohtaaminen ja palveluun kiinnittyminen sekä nuorten osallisuus. Palveluun kiinnittymiseen vaikuttavat muun muassa kohtaaminen, ilmapiiri, tila, sijainti ja aukioloajat. Nuorten toiveiden kuunteleminen Ohjaamon toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä tuo nuoria mukaan toimintaan ja lisää osallisuuden kokemista. (Siniluoto 2016, 93 – 95.)

Kehittämistehtävässämme nuoret sekä toimijat kuvasivat tärkeitä asioita kokemuksista, tarpeista ja kehittämisajatuksista liittyen Ohjaamo Imatraan. Asiat liittyvät samalla Ohjaamon tunnettuuteen. **Tulevaisuudessa Ohjaamon käyttäjätietoa tulisi hyödyntää tehokkaammin palvelun tunnettuuden parantamiseksi. Ohjaamon imago muodostuu sen tarjoamasta palvelusta ja kokemuksesta, joka sen käyttäjille muodostuu. Markkinoinnin ja viestinnän suunnitelmallisuus ja kohdentaminen auttaisi tavoittamaan nuoria laajemmin. Nuorten osaamista markkinoinnissa ja viestinnässä voisi hyödyntää esimerkiksi sosiaaliseen mediaan ja verkkoviestintään liittyen.**

9.2 Arviointivaihe

Living Lab -toiminnan arviointia on hyvä tehdä koko prosessin ajan, mutta lopullinen arviointi tehdään vasta varsinaisen lopputuloksen selvittyä. Kaikilta toimintaan osallistuneilta tulisi saada arvioita sekä omasta että muiden toiminnasta ja saavutetusta lopputuloksesta. (Heikkanen & Österberg 2012, 44.) Pyysimme palautetta sekä toimijoilta että nuorilta Living Lab -prosessin aikana. Tuloksien raportoinnin jälkeen kutsuimme Ohjaamo-raatilaiset ja toimijat yhteiseen tapaamiseen, jossa esittelimme tulokset ja pyysimme heiltä palautetta. Tapaamisessa oli mukana opinnäytetyön työelämäohjaaja.

Tiedonkeruuvaiheessa palautetta pyydettiin työskentelystä. Nuoret kokivat työskentelyn mielekkäänä. Eräs nuori oli hyvillään, että sai asioita sanottua ja puhua suoraan. Yksi nuorista sanoi, että hän oli tottunut kirjoittamaan tekstiä kerrotussa muodossa ja tiivistetysti asioiden tuottaminen tuntui aluksi hankalalta. Nuorten mielestä avuksi annetut tukisanat helpottivat ja selkiyttivät työskentelyä. Nuorten osallistumisen raatiin huomioimme pienellä lahjakortilla. Toimijoilta palautetta ryhmätyöskentelyn jälkeen saatiin niukasti.

Opinnäytetyön tuloksia esittelimme taulukon avulla ja lisäksi olimme koonneet yhteenvedon kehittämisestä ja juurruttamisesta puun muotoon. Ohjaamo-nuoret sekä toimijat huomioivat, että nuorten ja toimijoiden tuottamassa aineistossa oli monia yhteneväisyyksiä. Samansuuntaiset kehittämisasiheet, kokemukset ja tarpeet koettiin hyvänä asiana ja niiden pohjalta on hyvä lähteä kehittämään Ohjaamo-toimintaa eteenpäin. Tiedonkeruumenetelmät olivat nuorten ja toimijoiden mielestä toimivia. Erityisesti pidettiin siitä, että menetelmät eivät olleet perinteisiä, kuten haastattelu tai kysely, vaan toiminnallisia ja osallistavia.

Opinnäytetyön työelämäohjaaja toi esille nuorten osallistamisen tärkeyden palvelujen ja Ohjaamo-toiminnan kehittämisessä. Ohjaamo-raadin tuottama tieto tulee viedä tiedoksi päättäjille, jotta palvelut kehittyisivät asiakaslähteiseksi. Ohjaamo-raadin toiminnan jatkaminen nousi myös esille keskustelussa. Living Lab -toiminnan mukaisesti nuoret osallistuivat kehittämisprosessiin. Palvelunkäyttäjinä he toivat esille merkittävää kokemustietoa ja kehittämisajatuksia Ohjaamo-toiminnasta. (Heikkanen & Österberg 2012, 9 – 12.)

9.3 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön tekemisessä huomioimme hyvän tieteellisen käytännön, joka tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) mukaan tarkoittaa muun muassa tarkkuutta ja huolellisuutta tutkimustyön tuloksien esittämisessä ja arvioinnissa sekä tutkimustuloksien julkaisemisessa toteutettavaa avoimuutta ja vastuullisuutta. Muiden tutkijoiden työ ja saavutukset tulee huomioida asianmukaisella tavalla viittaamalla heidän julkaisuihinsa ohjeistuksen mukaan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Tutkimukseen osallistujille kerroimme opinnäytetyömme taustan, tarkoituksen, toteuttamistavan, tutkimusaineiston käsittelyn ja sen hävittämisen tutkimuksen päätyttyä. Tutkimukseen osallistujien anonymiteetin säilyminen on eettisesti tärkeää koko tutkimuksen ajan (Tuomi & Sarajärvi 2002, 138). Anonymiteetin huomioimme muun muassa Ohjaamo-toimijoiden osalta niin, että raportoinnissa emme tuo esille osallistujien organisaatioita tai ammattinimikkeitä, joita tutkimukseen osallistujat edustivat. Ohjaamossa työskentelevät tietyt henkilöt organisaatioista, joten anonymiteetin säilyminen ei olisi ollut organisaatio tai ammattinimike mainittaessa turvattu. Emme myöskään käyttäneet opinnäytetyöraportissamme suoria lainauksia, jotta tutkimukseen osallistuvien anonymiteetti säilyisi. Nuorilta pyysimme kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta, jonka jokainen allekirjoitti (liite 2). Vaikka tutkimus ei sisällä arkaluontoisten asioiden käsittelyä, niin kirjallinen suostumus on kuitenkin suositeltavaa (Hirvonen 2015). Tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja mahdollisuus keskeyttää osallistuminen prosessin missä vaiheessa tahansa tuotiin esille osallistujille. Nauhoitukseen ja videointiin jokaiselta osallistujalta kysyttiin lupa.

Oma asema ja rooli tutkimuksessamme oli haastava, mutta samalla myös hedelmällinen. Koska työskentelemme molemmat Ohjaamossa, oli meidän tiedostettava omien näkökulmiemme ja mielipiteidemme vaikutukset tutkimuksen eri vaiheissa. Mays ja Pope (2000), Malterud (2001), Horsburgh (2003) tuovatkin esille refleksiivisyyden yhtenä laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerinä. Tutkimuksen tekijän on oltava tietoinen omasta roolistaan tutkimuksen tekijänä. (Kylmä & Juvakka 2007, 129). Aineiston analyysivaihe voi

nostaa esille monenlaisia ajatuksia ja tunteita. Tämä auttaa pääsemään aineistoon sisälle, mutta samalla on pystyttävä havainnoimaan omaa toimintaa ja tulkintoja, joita voi tahattomasti tehdä. (Kylmä & Juvakka 2007, 154.) Eettisyyden ja luotettavuuden toteutumisesta huolehdimme tekemällä tiedonkeruun ja aineiston analyysin parityönä. Kävimme samalla reflektivoivaa keskustelua objektiivisuuden säilyttämiseksi.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida myös uskottavuuden kriteerillä. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen tekijän on osoitettava tutkimustulosten paikkaansa pitävyys. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi keskustelemalla tutkimukseen osallistuvien kanssa tutkimuksen tuloksista tutkimuksen eri vaiheissa. Triangulaation avulla voidaan myös vahvistaa tutkimuksen uskottavuutta. Erilaisia näkökulmia yhdistämällä saadaan monipuolinen ja kattava kuva tutkittavasta aiheesta. (Kylmä & Juvakka 2007, 128 - 129.) Tapasimme toimijoiden ja nuorten kanssa analysoituamme tutkimusaineistoa. Tällöin heillä oli mahdollisuus ottaa kantaa ja kertoa mielipiteensä tutkimustuloksista. Tämä menettely vahvistaa osaltaan tutkimuksemme uskottavuutta. Lisäksi olemme käyttäneet tutkimuksessamme aineistotriangulaatiota eli olemme keränneet aineistoa eri menetelmillä ja eri kohderyhmiltä, toimijoilta sekä nuorilta. Näin ollen saimme tietoa tutkittavasta aiheesta eri näkökulmista ja eri tasoilta.

Olemme pyrkineet kirjaamaan opinnäytetyöraportissamme tutkimusprosessin kulun selkeästi sekä perustelemaan menetelmävalintojamme. Olemme myös käyttäneet tiedonkeruuvaiheen tilanteiden muistiinpanojamme apuna tulosten analysointivaiheessa. Ohjaavilta opettajilta saatua palautetta ja ohjausta olemme hyödyntäneet prosessin eri vaiheissa. Tämä lisää osaltaan tutkimuksen vahvistettavuutta ja siirrettävyyttä ja sitä kautta luotettavuutta (Kylmä & Juvakka 2007, 129).

9.4 Pohdinta

Nuorten osallistaminen palvelujen kehittämiseen on yksi Ohjaamon toiminta-ajatuksista. Kehittämistyössä osallistettiin nuoret sekä Ohjaamossa toimivat ammattilaiset tuottamaan kokemuksia Ohjaamon toiminnasta ja sen kehittämisestä. Opinnäytetyön tavoitteena oli nuorten ja ammattilaisten käyttäjätiedon

esille tuominen ja hyödyntäminen Ohjaamo-toimintamallin kehittämisessä ja juurruttamisessa osaksi nuorten matalan kynnyksen peruspalveluja Imatralla.

Kehittämistyön aineiston keräämisessä käytettiin osallistavia menetelmiä, jotka eivät olleet perinteisiä tutkimusmenetelmiä, kuten haastattelu tai kysely. Nuorten osallistuminen Ohjaamo-raatiin oli aktiivista ja ennakkoluulotonta. He keskittyivät Mind map- ja aivoriihi-työskentelyyn paneutuen tekemiseen huolella. Nuorten työskentelyn intensiivisyys ja innokkuus hävensi meiltä epäilykset siitä, saammeko riittävästi tutkimusaineistoa valituilla menetelmillä. Ohjaamo-toimijoilla käytetty Kuusi hattua-ryhmätyöskentelymenetelmä oli aineiston keräämiseksi onnistunut valinta. Työskentelyyn toimijat osallistuivat alkukankeuden jälkeen aktiivisesti ja tuotteliaasti. Huomasimme, että ryhmätyöskentelyn ohjaamiseen vaikutti oman objektiivisuuden säilyttäminen. Tarkkuutta vaati, että omat mielipiteet eivät lähde ohjaamaan työskentelyä.

Erilaisten tiedonkeruumenetelmien valinta oli tietoista, koska osallistavat ja innovatiiviset menetelmät soveltuivat hyvin käyttäjälähtöisen tiedon keräämiseen. Samalla saimme hyödyntää opinnoissa esille tulleita osallistavia menetelmiä. Tutkimusaineistoa saimme käyttämillämme menetelmillä runsaasti. Aineiston analyysivaiheessa erilaisten menetelmien käyttö tuli kuitenkin esille haasteena. Jouduimme pohtimaan, miten saamme nuorilta ja toimijoilta kerätyn aineiston analysoitua, niin että voimme tarkastella niitä rinnakkain. Saimme asian ratkaistua, kun huomasimme aineistoista nousevan yhteneväisiä teemoja, joiden mukaan aloimme tehdä analyysiä.

Aineiston analyysin tuloksena saimme teemoja, joissa esille tulevat nuorten ja ammattilaisten tiedot ja kokemukset Ohjaamo-toiminnasta sekä ideat sen kehittämisestä. Näin ollen opinnäytetyömme tavoitteen mukainen käyttäjätiedon esille tuominen toteutui. Opinnäytetyömme on käytettävissä Ohjaamo-toiminnan kehittämisessä ja juurruttamisessa. Tulokset ovat hyödynnettävissä paikallisesti Etelä-Karjalan alueella, Imatralla ja Lappeenrannassa sekä valtakunnallisesti Ohjaamoiden toiminnassa.

Jatkotutkimusaiheina olisi mielenkiintoista selvittää monialaisten nuorten palvelujen vaikuttavuutta. Vaikuttavuuden tutkimisessa näkökulmana voi olla

nuoren, työntekijän tai organisaation näkökulma. Ohjaamo-toiminnan juurruttamisen toteutumista ja sijoittumista peruspalveluihin olisi ajankohtaista tutkia näin Sote- ja maakunta-uudistuksen kynnyksellä. Tutkimuskohteena voisi olla myös nuorten osallisuuden toteutuminen liittyen Ohjaamo-toimintaan ja palvelurakennemuutoksiin. Muutosjohtamisen toteutumista ja osaamista hanketoiminnan juurruttamisessa kannattaisi myös tutkia.

Yhteistyömme opinnäytetyönprosessissa oli sujuvaa ja saumatonta. Tämä auttoi meitä pysymään aikataulussa ja selviämään haasteellisista osioista. Huumori auttoi eteenpäin tiukoissa tilanteissa, eikä sen merkitys ole ollut vähäinen. Jouduimme pohtimaan monesti omaa rooliamme tutkimuksessa, jotta säilyttäisimme objektiivisuuden aiheeseen. Yhteiset keskustelumme opinnäytetyöprosessin edetessä auttoivat meitä tässäkin asiassa. Ohjaamo ja sen toimintaan liittyvät mahdollisuudet avautuivat prosessin aikana aiempaa paremmin.

Opinnäytetyön prosessi oli kokonaisuutena monitahoinen ja opettavainen kokemus. Työ eteni suunnitellusti, vaikka aikataulut oli todella tiukka. Huomasimme, että näin laajalle työlle tulisi varata huomattavasti enemmän aikaa. Teoriaan ja lähdeaineistoon tutustuminen oli aikaavievää ja mukaansatempaavaa. Sen myötä sai runsaasti uutta tietoa nuoriin ja palveluihin liittyen. Työn paremmalla rajaamisella olisi saanut kenties hallittua tehtävän laajuutta. Kehittäminen ja juurruttaminen kulkevat käsi kädessä, joten jommankumman niistä pois jättäminen ei tuntunut järkevältä. Kehittämistyössä huomioitu käyttäjäkokemus antoi palvelujen kehittämislle uudenlaista näkökulmaa ja ymmärrystä, sillä tutkimusprosessi avasi tarkastelemaan olemassa olevia toimintatapoja ja rakenteita. Lisäksi prosessi herätti pohtimaan muutoksessa olevien palvelurakenteiden kehittämisen tarpeita ja mahdollisuuksia tulevaisuudessa. Merkityksellistä tämä on työelämän asiantuntijuuden kehittymisen ja kehittämisen kannalta.

LÄHTEET

Aaltonen, K. 2011. Toim. Nuoren hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa nuorten syrjäytymiseen ja asemaan palvelujärjestelmässä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf> [viitattu 18.11.2016].

Aaltonen, S. & Berg, P. 2015. Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamisia. Julkaisussa Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. (toim.) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa nuorten syrjäytymiseen ja asemaan palvelujärjestelmässä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/nuoretluukulla.pdf> [viitattu 2.5.2017].

Aivoriihi. 2012. Innokylä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli109565> [viitattu 16.1.2017].

Aseman lapset ry. 2013. Löytävä nuorisotyö. Nuorten kohtaaminen julkisilla ja puolijulkisilla paikoilla. WWW-sivut. Saatavissa: <http://www.asemanlapset.fi/fi/toimintamuotomme-loytava-nuorisoty/nuorten-kohtaaminen-julkisilla-ja-puolijulkisilla-paikoilla> [viitattu 6.5.2017].

Gretchel, A. 2002. Kunta nuorten osallisuusympäristönä. Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin laadunarvioinnin keinoin. Jyväskylän yliopisto. Liikunta- ja terveystieteiden tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13503/9513912868.pdf> [viitattu 3.12.2016].

Eduskunnan vastaus EV 175/2016 – Hallituksen esitys HE 111 2016 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle nuorisolaiksi. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.edus-kunta.fi/FI/vaski/eduskunnanvastaus/Sivut/EV_175+2016.aspx [viitattu 5.1.2017].

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2016b. Kaakkois-Suomi työllisyyskatsaus kesäkuu 2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/14645511/Kes%C3%A4kuun+2016+ty%C3%B6llisyyskatsaus/20a41589-7895-4f78-9f4e-92af648d4f38> [viitattu 7.1.2017].

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2016a. Keski-Suomen ELY-keskus. Kohtaamo-hanke. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.peda.net/veraja/keskisuomenely/ohjaa-mot/ohjaamo-toiminta> [viitattu 28.10.2016].

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2014. Keski-Suomen ELY-keskus. Kohtaamo-hanke. Ohjaamon yleiskuvaus. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.peda.net/img/portal/3094341/Ohjaamotoiminnan_yleiskuvaus_marraskuu_2014.pdf?cs=1416911814 [viitattu 28.10.2016].

Etelä-Karjalan alueellinen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2015 - 2018. Hyvä ja turvallinen arki lapselle. 2014. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.eksote.fi/sosiaalipalvelut/lapsiperheet-ja-nuoret/Documents/HYV%C3%84%20JA%20TURVALLINEN%20ARKI%20LAPSELLE.pdf>. [viitattu 6.5.2017].

Etelä-Karjalan Ohjaamo hankesuunnitelma 2016. Tulostettu 17.2.2016.

Faktoja nuorisotakuusta. 2014. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.nuorisotakuu.fi/files/39418/Faktoja_nuorisotakuusta_huhti-kuu_2014.pdf [viitattu 8.1.2017].

Hallituksen esitys HE 111 2016 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle nuorisolaiksi. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Si-vut/HE_111+2016.aspx [viitattu 22.11.2016].

Hassinen, J. 2008. Kuusi ajatteluhattua - Muistiinpanoja Edward De Bonon kirjasta Six Thinking Hats. Partus Oy. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://docplayer.fi/3213795-Kuusi-ajatteluhattua.html> [viitattu 20.2.2017].

Heikkanen, S. & Österberg, M. (toim.) 2012. Living Lab ammattikorkeakoulussa. Ammattikorkeakoulujen neloskierre-hanke/HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Vantaa: Multiprint

Hietala, O. & Rissanen, P. 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kokemusasiantuntija – hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi ja palveluiden kehittäjäksi. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://mtkl.fi/wp-content/uploads/2015/03/Kokemusasiantuntija-opas.pdf> [viitattu 18.5.2017].

Hirvonen, J. 2015. Tutkimuseettisiä kysymyksiä ja periaatteita. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Luentomateriaali 29.10.2015.

Järvensivu, T., Nykänen, K. & Rajala, R. 2010. Verkostojohtamisen opas: Verkostotyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.seugolaid.fi/wp-content/uploads/2017/03/Verkostojohtamisen-opas-versio-1-0-30-12-2010.pdf> [viitattu 7.5.2017].

Järvinen, E. 2017. Designer. Sähköpostiviesti 2.2.2017. ABCC Oy.

Katisko, M., Kolkka, M. & Vuokkila-Oikkonen, P. 2014. Moniammatillinen ja monialainen osaaminen sosiaali-, terveys- ja liikunta-alojen koulutuksessa. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.oph.fi/download/155899_moniammatillinen_ja_monialainen_osaaminen_sosiaali_terveys_kuntoutus_ja_lii.pdf [viitattu 3.1.2017].

Kestilä, L., Heino, T. & Solantaus, T. 2011. Nuorten syrjäytyminen – epäsuotuisia polkuja aikuisuuteen. Haaste 1/2011. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.haaste.om.fi/fi/index/lehtiarkisto/haaste12011/nuortensyrjailyminen-epasuotuisiapolkujaaikisuuteen.html> [viitattu 4.1.2017].

Kohtaamo.info. 2017. Ohjaamo-toiminnan vakinaistaminen osana hallituksen puoliväliriihen ohjelmaa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://kohtaamo.info/>

/ohjaamo-toiminnan-vakinaistaminen-osa-hallituksen-ohjelmaa [viitattu 29.4.2017].

Kohti Ohjaamoa – Tukea nuorille koulutuksen ja työn poluille. 2014. Elinikäisen ohjauksen verkkolehti 16.12.2014. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2014/12/16/kohti-ohjaamoa-tukea-nuorille-koulutuksen-ja-tyon-poluilla/> [viitattu 15.1.2016].

Kokkonen, T., Närhi, K. & Matthies A-L. 2013. Osallisuuden reuna-ehdot palvelujärjestelmässä. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf [viitattu 15.12.2016].

Koskimies, H. & Ukkonen, M. 2013. Osallisuutta vahvistavia toimintatapoja. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus - oikeutta vai pakkoa. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf [viitattu 10.1.2017].

Kosonen, M. 2014. Hajautunut yhteistyö ja yhteisöllisen työkuulttuurin eri muodot. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/miiak/online-yhteistyö> [viitattu 8.5.2017].

Kuusi hattua. 2013. Innokylä. WWW-sivut. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli116776> [viitattu 15.1.2017].

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

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. PDF-dokumentti. Saatavilla: https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf [viitattu 25.4.2017].

Leminen, A.-P. 2017. Ohjaamo kannattaa perustaa kumppanuuteen. Blogi. Päivitetty 25.3.2017. Saatavissa: <http://kohtaamo.info/blogit/-/blogs/ohjaamo-kannattaa-perustaa-kumppanuuteen> [viitattu 13.5.2017].

Lybeck, T. & Walldén, J. 2011. Nuorisolain muutokset – Monialainen yhteistyö ja etsivä nuorisotyö. Teoksessa Aaltonen, K (toim.) Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy, 26 - 29.

Mellin, E. A., Hunt, B. & Nichols, L.M. 2011. *Journal of Counseling & Development* 89, 140-147. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.stephanieburns.com/SLCA/documents/Mellin2011JCD.pdf> [viitattu 16.5.2017].

Merikivi, J., Myllyniemi, S. & Salasuo, M. 2016. (toim.) Media hanskassa. Lasten ja nuorten vapaa-aikatutkimus 2016 mediasta ja liikunnasta. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/media_hanskassa.pdf [viitattu 3.5.2017].

Miettinen, S. & Pöyry, S.-M. 2015. Vainulla Etelä-Savossa. Vaikeimmin työllistyvät nuoret palvelujärjestelmässä -selvitys. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Tutkimuksia ja raportteja. PDF-dokumentti. Saatavissa:

[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/88421/URN-NISBN9789515884992.pdf](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/88421/URN:NISBN9789515884992.pdf) [viitattu 12.1.2017].

Myllyniemi, S. & Berg, P. 2013. Nuoria liikkeellä. Nuorten vapaa-aikatutkimus 2013. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://issuu.com/tietoanuo-rista/docs/nuorten_va-paa-aikatutkimus_2013 [viitattu 18.11.2016].

Myrskylä, P. 2012. Hukassa - Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? Eva-analyysi. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjailyminen.pdf> [viitattu 13.12.2016].

Myöhänen, S. 2016. "Et jokainen löytäis parhaan version itsestään, niin siinä hän olis jo paljon." - Ohjaamot ponnahtauslautana omille unelmille, koulutukseen ja työelämään kiinnittymisen näkökulmasta. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Pro gradu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/50328/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201606153097.pdf> [viitattu 4.12.2016].

Määttä, M. 2007. Yhteinen verkosto? Tutkimus nuorten syrjäytymistä ehkäisevistä poikkialueellisiin ryhmistä. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23454/yhteinen.pdf> [viitattu 2.1.2017].

Määttä, M. & Määttä, A. 2015. Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen 2015. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://vnk.fi/documents/10616/1456483/VNK+16_2015.pdf [viitattu 13.1.2017].

Määttä, M. 2015. Miten toimim monialaisessa työyhteisöissä ja verkostoissa? Pdf-dokumentti. Saatavissa: http://kohtaamo.info/documents/21827/25232/M%C3%A4%C3%A4tt%C3%A4_Monialainen+yt+MM.pdf [viitattu 5.5.2017].

Määttä, M. 2016a. Ohjaamojen asiakaspalaute – lokakuu 2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://kohtaamo.info/documents/21827/23058/Nuorten+palaute+S+16/69ead921-866d-4a89-85d3-f585e2117289> [viitattu 1.5.2017].

Määttä, M. 2016b. Ohjaamojen sidosryhmäkysely - loka-marraskuu 2016. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://kohtaamo.info/documents/21827/23058/sidosryhm%C3%A4kysely1.pdf> [viitattu 3.5.2017].

Nuorisolaki 1285/2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2006/20060072> [viitattu 30.4.2017].

Nuorisotakuu s.a. Mikä on ohjaamo? WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://nuorisotakuu.fi/ohjaamot> [viitattu 16.1.2017].

Nuorisotakuun tavoitteet ja sisältö – Kirje nuorisotakuun alueellisille ja paikallisille toimijoille s.a. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://nuorisotakuu.fi/files/36290/Nuorisotakuun_tavoitteet_ja_sisalto_-_Kirje_nuorisotakuun_alueellisille_ja_paikallisille_toimijoille.pdf [viitattu 18.11.2016].

Nuorten mielenterveysseura Yeesi. 2013. Nuorten tavoittaminen & innostaminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://prezi.com/zwdr3sys2xkp/nuorten-tavoittaminen-innostamine> [viitattu 3.5.2017].

Nykänen, S. 2010. Ohjauksen palvelujärjestelyjen toimijoiden käsitykset johtamisesta ohjausverkostossa. Matkalla verkostojohtamiseen? Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ktl.jyu.fi/julkaisut/julkaisuluettelo/julkaisut/2010/t025>. [viitattu 25.4.2017].

Opetushallitus s.a. Mind Map. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/mind_map [viitattu 30.3.2017].

Paavonen, A.-M. & Salminen, A.-L. 2016. Kelan ja Ohjaamoiden yhteistyö. Selvitys Kelan roolista nuorten matalan kynnyksen palveluissa. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/166385/Tyopapereita103.pdf> [viitattu 2.5.2017].

Palola, E., Hannikainen-Ingman, K. & Karjalainen, V. 2012. Nuorten syrjäytymistä on tutkittava pintaa syvemmin. Yhteiskuntapolitiikka 77 (2012). PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/102895/palola.pdf> [viitattu 18.11.2016].

Peltola, M. & Moisio, J. 2017. Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä. Katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/aania_ja_aanettomytta_palvelukentilla.pdf [viitattu 16.5.2017].

Peltola, U. & Vuorento, M. 2007. Juurruttamisen edistäjät ja estäjät. Kokemuksia työllistämishankkeiden kehittämishankkeista. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://kuntoutusaaio.fi/files/172/Juurruttamisen_edistajat_ja_estajat.pdf [viitattu 9.5.2017].

Pitkänen, S., Tarvainen, T. & Vehviläinen, J. 2010. Monialaisuuden mahdollisuudet nuorten palveluissa. Sektoritutkimuksen neuvottelukunnan julkaisussa 4: 2010. Heino, T., Heinonen, H., Koskimies, M., Nousiainen, K., Paasivirta, A., Pitkänen, S., Pyhäjoki, J., Tarvainen, T. & Vehviläinen, J. (toim.) Moniammatilliset ohjaus- ja palveluverkostot lasten ja nuorten suojelussa. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.socca.fi/files/2344/Moniammatilliset_ohjaus_ja_palveluverkostot_lasten_ja_nuorten_suojelussa.pdf [viitattu 2.1.2017].

Pukkila, P. & Helander, J. 2016. Miten monialainen yhteistyö rakentuu? WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://unlimited.hamk.fi/ammattillinen-osaaminen-ja-opetus/miten-monialainen-yhteistyö-rakentuu/> [viitattu 9.5.2017].

Puuronen, A. 2014. Matalan kynnyksen palvelut nuorten tukena – Kosketuspinta-hankkeen tuloksia. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.a-klinikka.fi/sites/default/files/quickuploads/file/PTS14/Anne_Puuronen_Matalan_kynnyksen_palvelut_nuorten_tukena-Kosketuspinta-hankkeen_tuloksia.pdf [viitattu 16.5.2017].

Rusila, M. 2016. "Ei vain ammatillisesti, vaan ihminen ihmiselle." Rinnalla kulkeva ohjaus Pohjois-Karjalan Ohjaamossa ja avoimessa ammattiopistossa. Itä-Suomen yliopisto. Filosofinen tiedekunta. Pro gradu. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20160274/urn_nbn_fi_uef-20160274.pdf [viitattu 16.1.2017].

Selkee, J., Kallio-Savela, M. & Sjöholm, K. 2015. Nuorisotakuu 2015 – seurantakyselyn tuloksia. Suomen Kuntaliiton julkaisu. Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/media/tiedotteet/2015/03/nuorisotakuu/nuori-sotakuun%20seurantakyselyn%20raportti2015.pdf> [viitattu 8.1.2017].

Siniluoto, R. 2016. Palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneiden nuorten asiakaslähtöinen tavoittaminen Ohjaamo Espoossa. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Terveysalan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/118029/Sini-luoto_Riikka.pdf [viitattu 19.5.2017].

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301> [viitattu 15.11.2016].

Sote- ja maakuntauudistus s.a. Mitä maakuntauudistus tarkoittaa minulle? WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://alueuudistus.fi/tiedotteet-ja- uutiset> [viitattu 4.5.2017].

Suomen digimarkkinointi s.a. Miten nuoret tavoitetaan markkinoilla? WWW-sivut. Saatavissa: <https://www.digimarkkinointi.fi/blogi/miten-nuoret-tavoitetaan-markkinoinnilla> [viitattu 10.5.2017].

Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Jämsen, T. & Pyykkönen, A. (toim.) Osallisuuden jäljillä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.jelli.fi/lataukset/2014/05/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf> [viitattu 4.12.2016].

Tietoa takuusta s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://nuorisotakuu.fi/tietoa_takuusta [viitattu 18.11.2016].

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuomi, S. & Latvala, E. s.a. Opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://oppimateriaalit.jamk.fi/yamk-kasikirja/tyoelaman-tutkiva-kehittamistoiminta/projektityo-vs-ns-toiminnallinen-tutkimuksellinen-kehittamishanke-opinnaytetyo> [viitattu 15.1.2017].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf [viitattu 30.4.2017].

Ursin, J. 2012. Monialainen yhteistyö ja sen arviointi nuorisopalveluissa. Opit käyttöön-hanke. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.koordinaatti.fi/sites/default/files/monia-lainen-yhteistyö-ja-sen-arviointi.pdf>. [viitattu 7.12.2016].

Valtioneuvosto. 2016. Toimintasuunnitelma strategisen hallitusohjelman kärkihankkeiden ja reformien toimeenpanemiseksi 2015–2019. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/321857/Toimintasuunnitelma+strategisen+hallitusohjelman+k%C3%A4rkkihankkeiden+ja+reformien+toimeenpanemiseksi+2015%E2%80%932019%2C+p%C3%A4ivitys+2016/305dcb6c-c9f8-4aca-bbbb-1018cd7a1fd8> [viitattu 18.11.2016].

Valtioneuvosto. 2017. Syrjäytyneiden nuorten määrän vähentäminen. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://valtioneuvosto.fi/documents/10616/4610410/syrj%C3%A4ytyneiden-nuorten-m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4n-v%C3%A4hent%C3%A4minen.pdf> [viitattu 7.5.2017].

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen. Tekeksen katsaus 28/2011. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf> [viitattu 11.1.2017].

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Yhdistyneet kansakunnat s.a. Nuoret YK:n asialistalla ja toimijoina. WWW-dokumentti. Päivitetty 31.8.2016. Saatavissa: <http://yk.fi/node/489> [viitattu 18.11.2016].

Kuvaluettelo

Kuva 1. Osallisuuden ulottuvuudet (Särkelä-Kukko, M. 2014).

Kuva 2. Toikka ja Rantasta (2009) mukailleen opinnäytetöitä tutkimus- ja kehittämistoiminnan leikkauspisteestä (Tuomi, S. & Latvala, E. s.a).

Kuva 3. Living Lab -toiminnan määrittely neljän ydinelementin avulla (Heikkänen, S. & Österberg, M. 2012).

Kuva 4. Opinnäytetyönprosessin vaiheet Living Lab -mallia mukailleen (Heikkänen, S. & Österberg, M. 2012).

Kuva 5. Mind map nuorten Ohjaamo-kokemuksista

Kuva 6. Kuusi hattu-työskentelyn eteneminen (Hassinen, J. 2008).

Kuva 7. Ohjaamon kehittäminen mukailleen Järvinen (Järvinen 2017).

Kuva 8. Ohjaamo-toiminnan juurruttamisen asiakokonaisuudet mukailleen Järvinen (Järvinen, E. 2017).

Kuva 9. Ohjaamo-toiminnan kehittäminen ja juurruttaminen mukailleen Järvinen (Järvinen 2017).

Saatekirje

Hyvä imatralainen nuori aikuinen

Olemme sosiaali- ja terveysalan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suorittavia opiskelijoita Saimaan ja Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulusta. Taina opiskelee Terveyden edistämisen koulutusohjelmassa Saimiassa. Marjut opiskelee Monialainen toimintakyvyn edistäminen koulutusohjelmassa Xamkissa. Teemme opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on selvittää Imatran Ohjaamo käyttävien nuorten ja monialaisten ammattilaisten kokemuksia ja kehittämissajatuksia Ohjaamo-toiminnasta. Työmme liittyy meneillään olevaan Etelä-Karjalan Ohjaamo-hankkeeseen, joka tarjoaa nuorille matalan kynnyksen palvelua ja kehittää maakunnallista Ohjaamo-toimintamallia.

Toivoisimme, että osallistuisitte tutkimukseemme, jonka yhtenä osana on nuorista koottava Ohjaamo-raati. Toteutamme tiedonkeruun Mind map- ja aivoriihimenetelmillä. Ohjaamo-raati kokoontuu kolme kertaa ja kestää noin 2 tuntia/kerta. Mind map -työskentelyn jälkeen käydään yhteinen keskustelu, joka nauhoitetaan. Kerätty aineisto käsitellään luottamuksellisesti niin, ettei siihen osallistujia voi tunnistaa opinnäytetyön raportista. Kerätty aineisto hävitetään, kun sen säilyttäminen ei ole enää tutkimuksen kannalta tarpeellista. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja sen voi jättää kesken missä vaiheessa tahansa.

Opinnäytetyömme ohjaavat Saimaan ammattikorkeakoulun yliopettaja Tuija Nummela ja Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun yliopettaja Johanna Hirvonen. Työelämäohjaajana toimii Imatran kaupungin vastaava nuoriso-ohjaaja Marika Vento.

Ystävällisin terveisin

Taina Leskinen, sosionomi AMK

Marjut Asikainen, sosionomi AMK

Sosiaali- ja terveysala

Suostumus

Opinnäytetyön nimi: Ohjaamo-toimintamallin käyttäjälähtöinen kehittäminen Imatran Ohjaamossa.

Tekijät: Taina Leskinen ja Marjut Asikainen, Ylemmän (YAMK) ammattikorkeakoulun opiskelijat

Olen saanut riittävästi tietoa kyseisestä opinnäytetyöstä ja olen ymmärtänyt saamani tiedon. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut kysymyksiini riittävät vastaukset. Osallistun vapaaehtoisesti tähän opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen. Tiedän, että minulla on mahdollisuus keskeyttää osallistumiseni missä tahansa vaiheessa.

Aika ja paikka

Haastateltavan allekirjoitus ja nimen selvennys

Opiskelijoiden allekirjoitukset ja nimen selvennykset

ESIMERKKI AINEISTON ANALYYSISTÄ

