

ASIAKASOSALLISUUDEN LISÄÄMINEN PALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ – NUORTEN NÄKÖISTÄ TOIMINTAA, KIITOS!

Asiakasosallisuudesta ja sen lisäämisestä on tullut yksi tärkeä lähtökohta palveluita kehitettäessä. Nuorten osalta muun muassa nuorisotakuun tarkoituksena on ollut lisätä erityisesti syrjäytymisuhan alla olevien nuorten osallisuutta ja heidän mahdollisuuksiaan päästä mukaan yhteiskuntaan. Opiskelu- ja pajapaikkoja onkin lisätty ja etsivää nuorisotyötä sekä muita ohjaavia palveluita kehitetty. Mitä tämä nuorten osallisuuden lisääminen sitten käytännössä on ollut? Mitä se on tuottanut nuorille ja meille ammattilaisille?

Espoossa nuorten palveluita on kehitetty yhdessä nuorten kanssa ja tässä kirjoituksessani tuon esiin tarkemmin, mitä kehittämistyö käytännössä tarkoitti. Valotan sitä yhteistä matkaa, jonka kävimme nuorten kanssa. Sen varrella käytiin vilkasta keskustelua, toimittiin ja naurettiin yhdessä, ratkottiin ongelmia ja sen myötä kasvettiin yhdessä. Mukaan mahtui haasteita, jotka kuitenkin oli tehty voitettaviksi. Nuoret antoivat oman asiantuntemuksensa yhteiseen käyttöön ja sen avulla loimme täysin uudenlaista toimintakulttuuria – yhteistä dialogia, joka hämmästytti rikkauksellaan ja rikkauksellaan kaikki.

Palvelujen kasvojen kohotus paikallaan

Vuonna 2012 Espoossa nuorten kanssa työskentelevien toimijoiden keskuudessa oli jo pidemmän aikaa ollut huoli erityisesti niistä nuorista, joilla ei vielä ollut valmiuksia tai voi-

mavaroja kiinnittyä normaaliin opiskeluun tai työelämän vaativiin haasteisiin. Näille nuorille ei juuri ollut palveluita, joiden avulla he olisivat päässeet elämässään eteenpäin. Espoon kaupungin aikuissosiaalityössä oli vuosien saatossa järjestetty muun muassa erilaisia ryhmätoimintaa, johon kuitenkin oli haasteellista saada nuoria mukaan ja sitoutumaan. Nuoret itse kuvasivat sitoutumattomuuttaan siten, että työntekijälähtöisesti järjestetyt palvelut ja toiminta eivät kiinnostaneet heitä ja nuoria ei kuunneltu heille tarkoitettuja palveluita suunniteltaessa.

Tarve uudentyypisiin palveluihin lähti siis nuorilta, heidän kanssaan työtä tekevilta työntekijöiltä sekä aikaisempien käytäntöjen toimimattomuudesta. Näiden asioiden kehittäminen tuntui varsin tarpeelliselta. Tästä lähti yhteinen matka Nuorten Kipinä -kehittämissyöryhmänä, joka toteutettiin elokuusta joulukuuhun 2012. Ryhmän tarkoituksena oli kehittää ilman opiskelu- tai työpaikkaa jääneille, syrjäytymisuhan alla oleville nuorille matalan kynnyksen palveluja ja saada nuorten asiantuntijuutta esiin palveluiden kehittämisessä.

Työntekijät lyöttäytyivät yhteen kehittämään toimintaa

Hankeyhteistyö nousi tärkeäksi yhteistyön muodoksi jo ennen ryhmän aloittamista. Itse työskentelin tuolloin projektisuunnittelijana ESR-rahoitteisessa KOPPI – Kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita -hankkees-

sa, jonka tarkoituksena oli muun muassa kehittää kuntouttavaa työtoimintaa ja lisätä asiakasosallisuutta palveluiden kehittämisessä (<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/kohti-kuntouttavampia-tyoelamapalveluita-koppi>).

Espoon kaupungin aikuissosiaalityössä toimi samaan aikaan kaksi muutakin hanketta (Ester Nuoret Pudokkaat ja Verkkoneuvonnan pilotointi -hanke), joiden yhteinen tavoite oli osallisuuden lisääminen ja tarvelähtöisten palveluiden kehittäminen. Lisäksi olimme juuri saaneet ryhmätoiminnan koordinaattorin, jonka työtehtävänä oli ryhmien suunnittelu. Toiminnan organisoinnin kannalta ei ollut tarkoituksenmukaista jokaisen toimijan pyrkiä näihin tavoitteisiin tahollaan, vaan oli perusteltua kehittää toimintaa yhdessä.

Päätimme käyttää ryhmätoiminnan menetelmiä palveluiden kehittämisessä ja järjestää matalan kynnyksen kehittämisryhmä nuorille. Tarkoituksena oli pyytää nuoria mukaan kehittämistoimintaan ja samalla tarjota mielekästä tekemistä päiviin sekä palveluohjausta nuorten jatkosuunnitelmissa. Ajattelimme pystyvämme toiminnan avulla samalla auttamaan nuoria eteenpäin, sillä jokaisella meillä oli aikaisempaa kokemusta aikuissosiaalityöstä, päihdetyöstä ja työllisyyteen sekä asumiseen liittyvistä asioista.

Yhteinen matka Nuorten Kipinä-kehittämisryhmänä

Ryhmään haettiin 17–29-vuotiaita nuoria, jotka olivat jääneet vaille opiskelu- tai työpaikkaa. Ryhmän kokoaminen oli ollut aikaisemmin hyvin haasteellista, joten päätimme lähettää nuoriin vetoavan avoimen kutsun verkoston kautta. Lisäksi julkaisimme kutsun myös kaupungin nettisivuilla, jotta se olisi kaikkien nähtävillä. Kutsussa korostimme tarvitsevämme nuorten apua – ei päinvastoin. Ryhmään osallistuminen oli vapaaehtoista, ja nuori sai osallistumisestaan korvauksen.

Ryhmään tuli mukaan 13 nuorta aikuissosiaalityöstä, jälkihuollosta ja tuetusta asumisesta sekä etsivästä nuorisotyöstä. Kymmenen heistä osallistui aktiivisesti toimintaan koko

kolmen kuukauden ajan. Nämä mukaan lähteneet nuoret olivat palveluiden näkökulmasta syrjäytyneitä tai syrjäytettyjä, joiden oli vaikeaa lähteä mukaan ja sitoutua palveluihin ja toimintaan. Heillä oli taustallaan muun muassa asunnottomuutta, pitkäaikaistyöttömyyttä, päihde- ja mielenterveysongelmia, keskeytyneitä opiskeluita, rikollisuutta ja velkaongelmia. Osalla ryhmään osallistuneista nuorista syrjäytymiskehitys oli alkanut jo varhain ja he olivat jääneet syystä tai toisesta palvelujen ja avun ulkopuolelle.

Ryhmä kokoontui kerran viikossa neljän tunnin ajan yhteensä 24 kertaa. Nuorten taustojen takia minkäänlaiset luentomaiset tapaamiset eivät tulleet kyseeseen, vaan pyrimme saamaan nuorten asiantuntijuutta esiin erilaisten toiminnallisten menetelmien kautta. Tutustumisella ja luottamuksen syntymisellä oli suuri merkitys ryhmään sitoutumiselle. Nuoret kertoivatkin, että ensimmäinen ryhmätapaaminen jollain tapaa ratkaisi sen, oliko ryhmä nuorten mielestä ok. Nuoret sanoivat olleensa ensin hieman epäluuloisia, mutta heidän mukaansa ohjaajien iloinen asenne ja välitön tunnelma saivat ryhmän tuntumaan käymisen arvoiselta.

Työmenetelminä ryhmätoiminnassa käytimme muun muassa erilaisia toiminnallisia menetelmiä, palveluohjausta ja verkostotyötä. Toiminnalliset kerrat ja kehittäminen vaihtelivat. Kehittämiskerroilla oli aikaa keskittyä tiettyyn teemaan ja käydä keskustelua palveluista. Toiminnallisilla kerroilla tutustuimme yhdessä nuorten kanssa muun muassa kaupungin tarjoamiin liikunta- ja virkistyspalveluihin, laitoimme ruokaa ja työstimme nuorten tekemää kokemuselokuvaa. Lisäksi nuorilla oli mahdollisuus päästä yhden päivän verran kokeilemaan haluamaansa työtehtävää.

Kehittäjät ohjaajina

Roolimme ohjaajina oli luoda luottamukseen perustava ryhmä, jossa jokaisella nuorella oli turvallista olla ja ilmaista itseään. Tehtävänäme oli myös tarttua nuorten asiantunteviin kommentteihin ja kehittämisehdotuksiin ja lähteä työstämään niitä yhdessä heidän

kanssaan. Jokaisen nuoren yksilöllisen tilanteen huomioonottaminen ja jatkosuunnitelmiin työstäminen oli tärkeässä osassa. Toimimme nuorten verkostojen kanssa ryhmän koko olemassaolon ajan ja työstimme suunnitelmia nuorten tarpeiden mukaisesti. Nuorten jatkosuunnitelmien kannalta roolimme oli erityisen merkittävä ja usein toimimme jollain tapaa nuorten ”asianajajana”.

Ryhmän aikana nousivat selkeästi esiin palvelujärjestelmämme kankeus ja byrokraattisuus. Nuorten oli vaikea päästä pajoille tai saada tapaamisia työntekijöiden kanssa. Näiden asioiden korjaamiseksi saimme tehdä kovasti töitä. Ryhmän kautta nousi esiin tarve kehittää asiakasprosessia joustavampaan suuntaan. Myös matalan kynnyksen palvelujen tarve korostui.

Nuorten näköistä palvelua, kiitos!

Tutustuminen ja nuorten elämäntilanteen hahmottaminen oli tärkeää ryhmän alkuvaiheessa, jotta pystyimme yhdessä etsimään ja löytämään nuorten tarpeisiin soveltuvia jatkopolkuja. Nuoret laativat itselleen ”aarrekartan”, jonka avulla he pystyivät hahmottamaan omia toiveitaan ja haaveitaan. Näiden karttojen ja yhteisten keskustelujen pohjalta loimme realistiset tavoitteet jokaiselle nuorelle. Jokaisen nuoren kanssa kävimme keskusteluja yhdessä sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa. Tarkoituksena oli, että ryhmän jälkeen alueen sosiaalitoimessa jatkettaisiin nuoren kanssa työskentelyä. Ryhmän tavoitteena olikin, että kaikille nuorille löytyisi heidän tarpeisiinsa sopiva jatkosuunnitelma ja nuoret pääsisivät konkreettisesti eteenpäin elämässään. Tämä tavoite oli palvelulupaus, jonka annoimme nuorille ryhmän alussa ja siitä pidimme kiinni toiminnan loppuun saakka – ja hieman sen ylikin.

Nuorten oman toimijuuden kannalta oli erityisen tärkeää, että he saivat olla päättämässä omista asioistaan ja siitä, mitä ryhmässä tehtiin. Nuoret toivoivat jonkinlaista tutustumista työelämäään, ja päätimme järjestää heille yhden työhön tutustumisen päivän. Nuoret saivat ensin tietoa muun muassa kau-

pungin tarjoamista työmahdollisuuksista tai he saivat itse valita muunkin työpaikan, johon pyrimme järjestämään tutustumisen. Kaikki nuoret pääsivät haluamiinsa työpaikkoihin, joissa heitä ohjasi paikan työntekijä. Nuorten valitsemia tutustumiskohteita olivat muun muassa Espoon kaupunginteatteri, kiinteistöhuolto, kehitysvammaisten päivätoiminta, Espoon hierojaopisto ja Korkeasaari. Tämä päivä osoitti, kuinka hienosti nuoret sitoutuivat toimintaan, johon olivat itse vaikuttaneet ja jonka kokivat mielenkiintoiseksi. Työpaikoista saimme palautetta nuorten toiminnasta. Kaikki kymmenen nuorta olivat olleet paikalla vähintään sovitun ajan.

Erään nuoren kanssa pääsimme tutustumaan Korkeasaaren toimintaan. Nuori piti lupauksensa saapua paikalle aamuvarhain, ja yhdessä vietimme päivän tutustuen eläintenhoitoon. Nuori sai erinomaista palautetta toiminnastaan eläinten kanssa ja häntä arvostettiin. Kokemus antoi hänelle itseluottamusta sekä luottamusta meitä ohjaajia kohtaan – lupaukset pitivät molempiin suuntiin. Tällaiset luottamuksen ja yhteisten kokemusten saamiset lisäsivät selkeästi koko ryhmän yhteenkuuluvuuden tunnetta ja kehittämistyö oli aitoa asioiden äärellä olemista. Ihmisten kanssa tehtävän kehittämistyön tuleekin olla juuri näin elämänmakuista, ei ainoastaan prosessikaavioiden piirtelyä tai kokouksissa istumista. Ryhmän ohjaajalta se vaati välillä heittäytymistä uusiin haasteisiin ja oman ”virkaminänsä” heittämistä romukoppaan.

Nuorten asiantuntijuus kovassa käytössä

Ryhmän aikana nuoret osallistuivat erilaisiin kehittämiskokouksiin yhdessä kaupungin ja muiden toimijoiden työntekijöiden kanssa. Lisäksi nuoret antoivat palautetta sähköisestä asioinnista ja sen sujuvuudesta. He osallistuivat atk-kurssiin, jossa pilotoitiin sähköisen asiointin mallia. Kurssilla nuoret antoivat palautetta muun muassa verkkoasiointista. Nuorilla oli mahdollisuus vaikuttaa monella eri tasolla, ja he kävivätkin eduskunnassa kansanedustajan kutsumana, vierailivat Es-

poon kaupungin eettisessä toimikunnassa ja antoivat haastatteluja Länsiväylän toimittajalle, joka teki nuorista jutun lehteen. Lisäksi sosiaalialan osaamiskeskus Soccan tutkijat haastattelivat nuoria Osallisuuden rajat yhteisessä työskentelyssä -tutkimukseen.

Nuoret olivat myös mukana kehittämässä Helsingin Diakonialaitoksen ylläpitämää, nuorille tarkoitettua matalan kynnyksen toimintakeskus Vamosta. Yhdessä verkoston kanssa nuoret suunnittelivat Vamos-toimintakeskuksen espoolaista mallia ja antoivat erilaisissa kokouksissa ideoita ja ehdotuksia siitä, millainen mallin pitäisi olla Espoossa. Tässä kehittämistyössä nuoret pääsivät tekemään töitä yhdessä viranomaisten kanssa. Nuoret sanoivat sen avanneen myös heidän silmiään näkemään byrokratian haasteellisuuden. He saivat uuden näkökulman viranomaisten työskentelyyn.

Ryhmän edetessä juttelimme nuorten kanssa heidän asioinnistaan viranomaisten kanssa ja siitä, kuinka se oli aina tuntunut hankalalta. Nuoret toivat esiin jonkinlaisen ”sossujen kouluttamisen”. Heidän kokemukseensa mukaan ajatukset työntekijän kanssa menivät usein ristiin jo heti ensi metreillä, eikä työntekijä osannut nähdä asioita nuoren näkökulmasta. Pohdimme yhdessä työntekijöiden koulutusmahdollisuutta. Nuoret eivät missään nimessä halunneet lähteä luennoimaan tai pitämään ”kalvosulkeisia”. Mikä olisi nuorille luontainen tapa tuoda esiin asian-tuntemustaan ja sanomaansa?

Joku nuorista heitti ilmoille elokuvan mahdollisuuden ja muut nuoret tarttuivat siihen. Syntyi nuorten asiantuntijuuselokuva ”Kipinöitä kohtaamiseen”, jonka ensi-ilta oli samalla ryhmän päätöskerta Kino Tapiolan elokuvateatterissa. Ideointi ja elokuvan ”käsikirjoituksen” työstö tapahtui inspiroivassa ympäristössä pienellä ulkoilumajalla takkatulen ääressä – mahtava, tiivis tunnelma! Kameran taakse asettui nuorten tuetun asumisyhteisön vetäjä, jolla oli kuvaajataustaa ja joka tunsu suurimman osan ryhmän nuorista. Sovimme sosiaalitoimiston kanssa, että voisimme kuvata elokuvan toimistossa. Näin elokuvan aitous tulisi parhaiten näkyviin ja antaisi asiakas-

näkökulmaa siihen, miltä toimistossa asiointi tuntuu. Nuoret sopivat keskenään elokuvan roolit, joita olivat vahtimestari, sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä sekä asiakas. Elokuvassa kohtaamisia tapahtui toimiston aulassa, palveluneuvonnassa ja yksilö- sekä verkostopaamisissa.

Nuoret osoittivat rohkeutta heittäytymällä rooleihinsa. Tämä kaikki saattoi olla mahdollista vain yhteisen matkamme myötä: luottamus toisiinsa oli syntynyt ja se oli vankkaa.

Ryhmä siis sai ansaitsemansa juhlallisen päätöksen Kino Tapiolassa yleisön edessä – nuoret saivat todistuksen ja ruusun. Todistuksissa painotimme jokaisen nuoren omia vahvuuksia, todistukset olivat yksilöllisiä ja rakennettuja niin, että niistä voisi olla hyötyä myöhemminkin vaikkapa työtä haettaessa. Tämäkin oli kehitysehdotus nuorilta, sillä perinteisesti kaupungin todistuksissa korostuu enemmän asiakkaan osallistuminen toimintaan kuin hänen toiminnan aikana esiin nousseet vahvuutensa.

Nuorten kanssa kävimme ryhmän aikana paljon keskustelua siitä, mikä oli saanut heidät sitoutumaan juuri tähän kyseiseen ryhmätoimintaan. Monilla nuorista oli aikaisempaa kokemusta kesken jääneistä nuorille suunnatuista ryhmistä. Nuoret sanoivat olleensa yllättyneitä siitä, kuinka heidät oli otettu vastaan ryhmässä ja kuinka heille oli annettu mahdollisuus tehdä toiminnasta ”itsensä näköistä”. Ryhmän ohjaajien asenne ja toiminta olivat myös tärkeässä roolissa ryhmähengen muodostumisen kannalta. Aito kuunteleminen ja asioiden yhdessä pohtiminen olivat nuorten mukaan myös kannatteleva voima. Vamos-toimintakokonaisuus saatiin toteutettua Espoossa ja nuoret olivat siihen osaltaan vaikuttamassa. Nuorten ansiosta palvelut kehittyivät paremmin nuorten tarpeita vastaaviksi. Nuoret olivat näistä asioista luonnollisesti ylpeitä, mutta tärkeimmäksi heille kuitenkin osoittautui yhteinen matkamme. Nuoret kokivat kehittyneensä niin yksilöinä kuin ryhmänäkin ja he olivat löytäneet itsestään uusia vahvuuksia. Tämä varmasti tuottaisi jatkossakin heille hyvää.

Matka ryhmätoiminnan saloihin

Tällaisten ryhmien toivottiin jatkuvan. Saimmekin nuorten kanssa idean hyvien ryhmätyökäytäntöjen levittämisestä. Neljä nuorta lähti ryhmän jälkeen yhdessä minun ja Ester Nuoret pudokkaat -hankkeen työntekijän kanssa miettimään, miten saisimme tuotua nuorten näkemystä ryhmätoiminnoista esiin. Tästä syntyi Räpäten Ryhmään – Ryhmätoiminnan menetelmäopas. Nuoret laativat oppaan sisällön ja valitsivat oppaan teemaksi räpin, joka kuvasti hyvin nuorten kieltä. Yhdessä pohdimme ryhmätoiminnan kulkua ja etsimme sieltä teemoja, joiden kautta ryhmät usein etenevät. Näihin teemoihin nuoret kehittivät yhdessä räpit. Oppaan kuvituksessa seikkailivat nuoret itse omilla kasvoillaan. Opas painettiin ESR-rahoitteisen KOPPI-hankkeen avulla, ja lisäksi se julkaistiin sähköisenä versiona (<http://www.thl.fi/documents/10531/1449887/Rapaten.pdf/a08b-f3ab-5098-4e13-b94d-9e2fba3f7553>).

”Tulipahan kompuroitua”, nuoret kirjoittivat oppaan alkusanoissa. Mutta vähintäänkin yhtä paljon tuli annettua asiantuntijuutta ammattilaisille, he olisivat voineet lisätä. Kyse on vain siitä, kuinka paljon ammattilaiset uskaltavat ottaa opikseen aidoilta asiantuntijoilta. Opas julkistettiin yhdessä nuorten kanssa Pääkaupunkiseudun aikuissosiaalityön päivillä toukokuussa 2013 työpajassa, jonka nuoret itse suunnittelivat ja vetivät. Opas sai hyvän vastaanoton ja sitä on jaettu laajasti ympäri Suomea.

Julkistustilaisuudessa mukana oli Helsingin yliopiston Svenska social- och kommunalhögskolanista lehtori, joka ehdotti nuorille jälleen uutta haastetta. Hän pyysi nuoria laatimaan asiantuntijaluennon sosiaalityön opiskelijoille eli tuleville sossuille. Nuoret lähtivät suunnittelemaan tätä.

Luennolla nuoret käyttivät materiaalina kuvaamaansa elokuvaa sekä laatimaansa menetelmäopasta. Nuoret korostivat luennolla työntekijän positiivista asennetta ilman ennakkoluuloja. Opiskelijat pohtivat asioita työntekijän näkökulmasta kysymällä, ”mitä tulisi tehdä, jos en tiedä kaikkea?” Tähän nuorilla oli selkeä vastaus: ”Ole oma itsesi ja lupaa

yrittää sekä ottaa selvää.” Niinpä niin, kukaan meistä ei ole täydellinen, eikä vastauksia aina löydy oppikirjoista. Nuorten asiantuntijoiden mukaan paras vastaus löytyy dialogista: siihen heittäytyminen tekee asioista yhteisiä.

Tämä melkein vuoden kestänyt yhteinen matka alkoi elokuussa 2012 ja päättyi toukokuussa 2013. Tätä ja paljon muuta oli Espoossa nuorten osallisuuden lisääminen palveluiden kehittämisessä. Itse toivon hyviä käytäntöjä siirrettäväksi ja monistettavaksi, ja nuoret loivat meille siihen työvälineitä elokuvan ja oppaan muodossa. He saivat jättää oman jälkensä kehittämistoimintaan ja toivoivat tällaisten ryhmien ja kehittämisen jatkuvan. Tätä kirjoittaessani muistelen haikain mielin ja lämmöllä koko kehittämisporukkaa, jota ilman nuorten osallisuuden lisääminen ei olisi saanut lihaa luiden ympärille eikä teoriasta olisi tullut todellisuutta. Erityisen iloinen olen nuorten puolesta siitä, että he löysivät hienosti omia vahvuuksiaan ja kasvoivat ryhmän aikana. Tahdon myös osaltani kiittää tätä rohkeaa kehittämisporukkaa hienosta työstä ”etulinjassa”. Toivon, että päättäjät näkevät, mitä osallisuuden lisääminen voi parhaimmillaan olla arkisessa elämässä – siinä ajassa ja paikassa, jonka jaamme yhdessä nuorten ja muiden palvelujen käyttäjien kanssa.

Hilla-Maaria Sipilä, sosionomi YAMK, työpäällikkö, Soukan Työkeskus, Espoon kaupunki