

KELAN ERITYISPALVELU TARJOAA NUORILLE KOKONAISVALTAISTA OHJAUSTA

Johdanto

Nuoruus on merkittävä elämänvaihe lapsuuden ja aikuisuuden välissä. Koulutuksesta ja työelämästä osattomiksi jäävien nuorten tilanne on herättänyt viime vuosina laajasti keskustelua sekä kotimaisilla että kansainvälisillä foorumeilla (esim. Hiilamo ym. 2017, Aaltonen ym. 2019, OKM ym. 2019, OECD 2020, 54). Nuoruuden käsite on liukuva ja sen rajat epäspesifit. Tässä esiteltävässä tutkimuksessa nuori-termillä viitataan 16–29-vuotiaisiin henkilöihin. Tutkimuksen fokuksessa on tälle ikäryhmälle Kelassa tarjottu erityispalvelu, ja Kelan toimintaympäristössä tästä ikäryhmästä pääsääntöisesti käytetään sanaa *nuori*. Nuorisolaki (1285/2016) määrittelee nuoriksi kaikki alle 29-vuotiaat. On kuitenkin hyvä ottaa huomioon, että kaikki tutkimukseen osallistuneet olivat täysi-ikäisiä, joten yhtä lailla voitaisiin puhua *nuorista aikuisista*.

Useimmilla aikuistumiseen liittyvät siirtymät, kuten lapsuudenkodista muuttaminen, kouluttautuminen, toimeentulosta huolehtiminen sekä mahdollinen parisuhde-elämän aloittaminen onnistuvat ilman merkittäviä ongelmia (esim. Saari ym. 2020, Snellman ym. 2016). Osalle nuoruus on kuitenkin

hankala ajanjakso. Tämän tutkimuksen fokuksessa ovatkin nuoret, joiden arki on erityisen haastavaa esimerkiksi opintojen keskeytymisen, heikon toimeentulon, työttömyyden tai päihde- ja mielenterveysongelmien takia. Alhaisen koulutustason ja vähäisen työkokemuksen omaaville nuorille voi muodostua työttömyyden ja vähävaraisuuden kierre. (Paananen ym. 2019, Virrankari & Isola 2021.)

Yhteiskunnassamme on käynnistetty toimenpiteitä, joiden tavoitteena on löytää ratkaisuja nuorten osallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi (OKM ym. 2019). Nuorten syrjäytymisriskit ja tuen tarve on huomioitu myös pääministeri Marinin hallitusohjelmassa (Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 2019, 148). Niin hallitusohjelma kuin nuorten syrjäytymistä koskeva tutkimuskirjallisuuskin peräänkuuluttavat ennaltaehkäisevää työtä ja nuorten aitoihin tarpeisiin vastaavaa kokonaisvaltaista palvelua (esim. Snellman ym. 2016, 89, Paananen ym. 2019, 126).

Tutkimuksen teoreettisena taustana toimii Amartya Senin (1999) toimintavalmiuksien teoria, joka huomioi nuorten erilaiset lähtökohdat, toimintakyvyn ja oman orientaation.

Monet tutkijat (esim. Salminen & Häikiö 2022, Virrankari & Isola 2021) ovatkin raimittaneet nuorten osallisuutta käsitteleviä tutkimuksiaan Senin (1999) teorialla, jonka mukaan yhteiskunnan tulee mahdollistaa yksilöiden osallisuus ja toimijuus tuemalla heidän toimintavalmiuksiaan. Tämän tutkimuksen kontekstissa sen voidaan ajatella tarkoittavan, että toimeentuloetuksien ja kuntoutuspalvelujen sekä niihin liittyvän neuvonnan tulisi tukea vaikeissa elämäntilanteissa olevia nuoria tavoittelemaan asioita, joita yhteiskunnassa yleisesti pidetään tavoiteltavina, kuten koulutusta ja työtä, ja joita nuori samalla myös itse haluaa (ks. myös Mitra 2006, 238).

Kela kumppaneineen pyrkii ehkäisemään nuorten syrjäytymistä tarjoamalla erityispalvelua niille nuorille, jotka Kelan asiantuntija tunnistaa erityistä tukea tarvitseviksi (Kuirinlahti 2020). Kela on kehittänyt pitkäjänteiseen asiakaskontaktiin ja moniammatilliseen yhteistyöhön perustuvaa erityispalvelua, jossa tarjotaan vaikeissa elämäntilanteissa oleville nuorille henkilökohtaista neuvontaa.

Tässä laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan nuorten kokemuksia ja näkemyksiä Kelan erityispalvelusta. Tutkimusta varten haastateltiin yhdeksää Kelan erityispalvelua saanutta nuorta. Haastatteluilla haluttiin selvittää, millaisia nuorten elämäntilanteet olivat, millaisia kokemuksia heillä oli saamastaan erityispalvelusta ja mitä merkitystä sillä heille oli.

Koulutus suojaa syrjäytymiseltä

Elämänkaariajattelun mukaan nuoruus- ja aikuisiän syrjäytymisriskien taustalla on monenlaisia yksilöön, perheeseen ja yhteiskuntaan liittyviä tekijöitä; usein myös ylisukupolvista huono-osaisuutta ja kumuloituneita riskitekijöitä (Koskenvuo 2010, Hiilamo ym. 2017, Vauhkonen ym. 2017, Paananen ym. 2019). Osalla nuorista koulunkäynti jää kesken jo varhain esimerkiksi terveysongelmien tai opiskeluvaikeuksien vuoksi. Nuorten koulunkäynnin tukeminen on tärkeää, sillä koulutuksen on havaittu olevan tärkeä syrjäytymistä ja huono-osaisuutta ehkäisevä tekijä. (Loponen 2010, 11, Saari ym. 2020).

Työelämään kiinnittyminen on vaikeaa erityisesti niille, jotka eivät peruskoulun jälkeen suorita vähintään toisen asteen koulutusta (Gissler ym. 2016, OECD 2020, 34). Koulutus ja työ turvaavat toimeentuloa sekä tukevat osallisuutta rytmittämällä arkea ja tarjoamalla merkityksellistä tekemistä ja sosiaalisia kontakteja (Mitra 2006, 243).

Koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jääminen voikin heikentää henkilön arvokkuuden tunnetta ja aiheuttaa ulkopuolisuuden tunnetta (Virrankari & Isola 2021). Sosiaalisten suhteiden puute ja yksinäisyys ovat merkittäviä nuorten hyvinvointia ja elämänlaatua vähentäviä tekijöitä (Aaltonen ym. 2019, 309). Tutkimuksissa on havaittu, että mitä pidempään nuori on koulutuksen ja työn ulkopuolella, sitä todennäköisemmin hän kärsii myös mielenterveydellisistä ja sosiaalisista ongelmista (ks. esim. Gissler ym. 2016).

Edellä esitetyt näkökulmat avaavat syitä, miksi on tärkeää, että yhteiskunnan rakenteet lisäävät nuorten pystyvyyttä ja luottamusta (Paananen ym. 2019, 126) ja nuoret voivat kokea olevansa arvostettuja paitsi yksilöinä myös hyvinvointijärjestelmän jäseninä (Gubrium & Pellissery 2016). Nuorille kannattaakin tarjota tukea ongelmiensa ratkaisemiseen ja tulevaisuuden suunnitteluun jo varhaisessa vaiheessa, jotta koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jääminen ei johtaisi leimautumiseen, sosiaaliseen syrjäytymiseen ja alhaiseen elintasoon (Loponen 2010, 6).

Nuorten toimintavalmiuksien tukeminen Kelassa

Nuorten hyvinvoinnin edistämisen kannalta Kela on merkittävä toimija, sillä se vastaa lähes kaikista sosiaaliturvaetuksista, jotka voivat turvata työ- tai opiskelupaikkaa vailta olevan nuoren toimeentuloa. Näitä ovat muun muassa sairauspäiväraha, kuntoutustuki, työttömyyspäiväraha, toimeentulotuki ja asumistuki. Lisäksi Kelan kuntoutuspalvelut ja kuntoutusrahat edistävät nuorten osallisuutta. Kelan ammatillisen kuntoutuksen sairausperusteisia kriteereitä on nuorten osalta viime vuosina lievennetty ja hakemista joustavoitettu. Vuoden 2019 alusta

voimaan tulleen lakimuutoksen myötä (Laki Kansaneläkelaitoksen... 566/2005 7a §) 16–29-vuotias nuori, jonka toimintakyky on olennaisesti heikentynyt ja jolla on kuntoutuksen tarve, on voinut saada ammatillista kuntoutusta ilman sairaus- tai vammadiagnoosia.

Etuuksien ja kuntoutuksen lisäksi Kela hioo omaa toimintaansa vastaamaan haastavissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden tarpeisiin. Näin ollen Kelassa on kehitetty erityispalvelu, joka tarkoittaa Kelan sisäistä ja organisaatorajat ylittävää moniammatillista yhteistyötä asiakkaan tukemiseksi. Erityispalvelussa asiakas saa nimetyltä asiantuntijalta pitkäjänteistä ohjausta. Tämä Kelan peruspalvelua täydentävä erityispalvelu on otettu vähitellen käyttöön vuosien 2018–2019 aikana, ja sitä kehitetään edelleen yhdessä sidosryhmien eli kumppaneiden kanssa. Vaikeassa elämäntilanteessa olevat nuoret olivat yksi ensimmäisistä asiakasryhmistä, jolle erityispalvelua tarjottiin. Tällä hetkellä erityispalvelua on tarjolla kaikille ikäryhmille tarpeen mukaan (Kela 2021).

Erityispalvelua toteuttava työntekijä selvittää asiakkaan elämäntilanteen ja tunnistaa ohjauksen, palvelujen ja etuuksien tarpeet. Asiakkaan kanssa laaditaan hänen kyvykkyyksiään edistävä suunnitelma, jonka toteutumista seurataan. Asiakas itse on prosessissa aktiivinen toimija, mutta erityispalvelun työntekijä toimii asiakkaan vierelläkulkijana ja sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden toteutumisen edistäjänä. Työntekijä neuvoo asiakasta Kela-asioinnissa ja ohjaa hänet esimerkiksi NUOTTI-valmennukseen, muuhun kuntoutukseen, koulutukseen tai terveys-, sosiaali- tai työelämäpalveluihin. Työntekijä pyrkii pitkäjänteisesti tukemaan asiakasta oikeaan suuntaan yhdessä yhteistyökumppanien kanssa, joihin hän voi asiakkaan luvalla olla suoraankin yhteydessä. Tavoitteena on luoda saumaton asiakaspalvelukokemus ja varmistaa, että asiakas saa kaikki tarvitsemansa palvelut. (Kela 2020, Kela 2021.)

Tutkimuksen tarkoitus ja menetelmät

Tällä haastattelututkimuksella haluttiin sel-

vittää haastavissa elämäntilanteissa olevien nuorten kokemuksia Kelan erityispalvelusta. Samalla tarjoutui mahdollisuus lisätä ymmärrystä näiden nuorten haasteista, tavoitteista ja palvelutarpeista.

Puolistrukturoiduilla puhelinhaastatteluilta kerättiin tietoa nuorten elämäntilanteista, palvelukokemuksista ja mielipiteistä. Haastateltavat olivat Kelan erityispalvelun asiakkaita, jolle Kelan toimihenkilö oli tarjonnut mahdollisuutta osallistua tutkimukseen. Haastateltavia informoitiin osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja heiltä pyydettiin suostumus tutkimukseen. Heille kerrottiin, että osallistumisella tai kieltäytymisellä ei ole mitään seuraamuksia liittyen Kelan etuuksiin tai palveluihin. Haastattelututkimus sai Kelan eettiseltä toimikunnalta puoltavan lausunnon.

Haastattelut tehtiin syksyllä 2019. Haastatteluissa fokuoitiin siihen, miten nuori oli ohjautunut erityispalveluun ja millaisia kokemuksia hänellä siitä oli. Haastattelurunko sisälsi myös terveyttä, asumista, taloutta, elämäntytyväisyyttä, koulutusta, työssäkäyntiä, palveluja ja etuuksia, luottamusta sekä tavoitteita, voimavaroja ja haasteita koskevia kysymyksiä. Nuoria kannustettiin kertomaan tilanteestaan omin sanoin. Haastattelut kestivät 20–50 minuuttia ja ne äänitettiin ja litteroitiin. Tulokset esitetään pseudonymisoidusti.

Nuorin haastateltava oli haastatteluhetkellä 18-vuotias ja vanhimmat olivat täytäneet 30 vuotta. Miehiä oli neljä ja naisia viisi. Yksi kertoi sairastavansa somaattista sairautta ja kaikki muut kertoivat mielenterveysongelmista, kuten masennuksesta, ahdistuksesta, paniikkihäiriöstä, burnoutista, päihteiden käytöstä tai skitsoaffektiivisesta häiriöstä.

Analyysin ensimmäisenä menetelmänä käytettiin haastattelutietojen tiivistämistä ja järjestämistä tapauskuvauksiksi. Analyysin toinen menetelmä oli aineiston teemoittelu. Aineistosta poimittiin ja teemoiteltiin kaikki sitaatit, jotka tuottivat tietoa seuraavista asioista: a) miten haastateltava oli kokenut Kelan erityispalvelun, b) mitä merkityksiä haastateltava siihen liitti ja c) mihin palveluun hänet oli mahdollisesti ohjattu tai

mitä muuta konkreettista seurausta erityis- palvelusta oli ollut. Nämä kysymykset toimivat väljänä analyysikehyksenä.

Tulokset

Tuloksina raportoidaan ensin tiivistetyt nuorten elämäntilanteita sekä heidän kertomaan haasteita ja tulevaisuuden tavoitteita. Sen jälkeen haastattelujen anti raportoidaan teemoittain.

Haastatteluaineistosta tiivistettyjen tapauskuvausten perusteella neljä nuorta kategorisoitiin *opiskelijaksi*, kaksi *työhaluiseksi osatyökykyiseksi* ja kolme *suuntaansa etsiväksi*. Tapauskuvausten tiivistelmät esitetään taulukossa 1. Huomattavaa on, että haastateltavista vain Elmeri, Anniina ja Johanna (kaikkien osallistujien nimet on muutettu) olivat koulutuksen tai työn ulkopuolella, mutta kaikilla haastateltavilla oli terveydellisiä ongelmia. Useimmilla opiskelijaksi

luokitelluilla oli mieluinen opiskelupaikka. Ero on opiskelupaikasta huolimatta luokiteltu *suuntaansa etsiväksi*, sillä hän opiskeli Valmassa, joka on ammatilliseen koulutukseen valmentava koulutus.

Kaikki nuoret kertoivat vähintään muutamalla sanalla tavoitteistaan. Useimmiten nuorten tavoitteena oli sopivan opiskelupaikan löytäminen (Ari, Milja, Eero ja Anniina). Esimerkiksi Anniina kertoi tavoitteikseen huolehtia mielenterveydestään, pitää hyvää arkirytmistä ja löytää työ tai koulutus. Hän kertoi keskeyttäneensä aiemmat opintonsa, sillä hän ei vielä vuosi aiemmin pystynyt lähemmään kotoa mihinkään erilaisten mielenterveys- ja päihdeongelmien takia. Nyt hän oli ammatillisessa kuntoutus selvityksessä.

”Ei ole mitään tekemistä päivisin, kun ei ole koulussa tai töissä. Ei ole tasaisia tuloja. Pääsisi vaan kouluun tai töihin, niin sitten olisi tosi hyvin.” (Anniina)

Taulukko 1. Haastattelututkimukseen osallistuneiden nuorten tapauskuvaukset tiivistettyinä.

Nimi*	Ikä (v)	Ilmoitettu terveysongelma	Opiskelu- ja työtilanne	Toimeentulon lähde	Elämäntilanne	Kelan erityispalvelun myötä saatu etuus/ palvelu
Ari	19	mt-häiriö	keskeyttänyt 2 koulutusta, opiskelee merkonomiksi	opintoetuudet	opiskelija	aloittanut opinnot, neuvottu opintoetuuksien hakemisessa
Siiri	30	mt-häiriö	opiskelee AMK:ssa	kuntoutusraha	opiskelija	neuvottu hakemaan kuntoutusrahaa, aloittanut psykoterapian
Milja	21	somaattinen sairaus	keskeyttänyt 2 koulutusta, menossa opiskelemaan lähihoitajaksi	työttömyysetuus	opiskelija	sai Kelan ammatillista kuntoutusta, löysi opiskelupaikan
Mika	27	mt-häiriö	opiskelee yliopistossa	opintoetuudet	opiskelija	ohjattu nuorten tsempparitoimintaan
Laila	30	mt-häiriö	valmistunut, työtoiminnassa, haluaa "avotöihin"	työosuusraha toimeentulotuki	työhaluinen, osatyökykyinen	saanut toimeentuloon liittyvää neuvontaa
Elmeri	20	mt-häiriö	valmistunut merkonomiksi, haluaa ei-vaatimaan työhön	sairauspäiväraha satunnaiset palkkatulot	työhaluinen, osatyökykyinen	ohjattu NUOTTI-valmennukseen (Kelan kuntoutuspalvelu)
Eero	18	mt-häiriö	keskeyttänyt 1 koulutuksen, opiskelee Valmassa	nuoren kuntoutusraha	suuntaansa etsivä, (opiskelija)	saanut nuoren kuntoutusrahan
Anniina	27	mt-häiriö	keskeyttänyt 2 koulutusta	toimeentulotuki työmarkkinatuki sairauspäiväraha	suuntaansa etsivä	ohjattu ammatilliseen kuntoutus selvitykseen ja 3. sektorin sosiaalipalveluihin
Johanna	22	mt-häiriö	keskeyttänyt 2 koulutusta	toimeentulotuki asuu vanhempien kanssa	suuntaansa etsivä	aloittamassa psykoterapian, yrittänyt osallistua kuntoutuskursseille

* Nimet muutettu

Kaksi nuorta (Mika ja Siiri) kertoi tavoitteeseen nykyisten opintojen edistäminen ja kaksi nuorta (Laila ja Elmeri) toivoi löytävänsä sopivan työn. Elmeri halusi ensin yksinkertaisen työn, jossa hän voisi vähitellen totutella työntekoon. Hän oli valmistunut merkonomiksi mutta ollut sairauslomalla mielenterveysongelman vuoksi ja ohjattu NUOTTI-valmennukseen, jonka puitteissa hänelle etsittiin sopivaa työtä.

Yksi haastateltava, Johanna, ei maininnut koulutukseen tai työllistymiseen liittyviä tavoitteita. Hän oli yrittänyt opiskella, mutta ”siitä ei ole oikein tullut mitään” mielenterveysongelman vuoksi. Hän ei ollut varma, mikä olisi hänelle sopiva ala. Hänen ensisijaiset toiveensa olivat jaksamisen voimistuminen ja psykoterapian aloittaminen. Elämäntyytyväisyytensä hän arvioi keskinertaiseksi ja rahatilanteensa heikoksi. Johannan ja Anniinan lisäksi monet muutkin haastateltavat mainitsivat psykososiaaliseen, fyysiseen tai taloudelliseen hyvinvointiin tai elämäntilanteeseen liittyviä tavoitteita, kuten sen, että saisi ystäviä.

Kokonaisvaltaisuus, luottamus ja konkretia

Erityispalvelun kokonaisvaltaisuus oli yksi niistä teemoista, jotka nuorten haastatteluisissa korostuivat. Nuoret kokivat, että tutuksi tulleet yhteyshenkilöt tunsivat heidän elämäntilanteensa ja ottivat heidän tarpeensa kokonaisvaltaisesti huomioon.

”Oma henkilö, joka tietää mun tilanteen. Sen kanssa voi hoitaa kaikki asiat. Se oli aiemmin vähän ongelma, kun oli aina eri henkilö.” (Anniina)

Muutama haastateltava mainitsi myös, että omalta yhteyshenkilöltä sai monipuolista ohjausta ja vinkkejä, mihin kannattaisi olla yhteydessä eri toimijoiden palvelujen saamiseksi.

Toinen haastateltavien esiin tuoma teema oli luottamus ja siihen liittyvä välittäminen. Haastateltavat kokivat positiivisena, että heistä oltiin kiinnostuneita pitkäjänteisesti. Esimerkiksi Mika piti erityispalvelua todella

tärkeänä, sillä se antoi toivoa ja tunteen, että hänellä on ihmisarvo.

”Se fiilis, että joku on kiinnostunut.... Ennen kaikkea se lisää mun luottamusta itse järjestelmään. Siitä tulee semmoinen fiilis, että vaikka olenkin tällainen, niin musta välitetään yhteiskunnallisella tasolla. ... Se on tosi tärkeitä ihmiselle, joka kokee arvottomuuden tunteita jatkuvasti.” (Mika)

Kolmas teema, jonka nuoret haastatteluissa nostivat esiin, oli monimutkaisiin Kela-asioihin saatu konkreettinen apu. Erityispalvelun asiantuntijat olivat auttaneet nuoria etuuksien ja palvelujen hakemisessa. Tuttu yhteyshenkilö myös madalsi yhteydenpitoa.

”No se on aina muistuttanut kaikista liitteistä. Sitten jos mä oon laittanut väärää tietoa, se on soittanut mulle, ja korjaillut ja neuvonut. Ja mun päätökset tehnyt muutenkin.” (Ari)

Haastatteluissa tuli ilmi myös joitain pettymyksiä. Milja oli harmissaan siitä, että oli saanut yhteyshenkilöltään virheellistä tietoa.

”Hän neuvoi, että voin hakea vielä yhden työttömyysturvan. Mä en olisikaan saanut sitä hakea, joten nyt siitä tulee takaisinperintä. Olisin uskonut ja toivonut, että hän tietää...” (Milja)

Nuorten toimintavalmiuksien parantuminen

Edellä kuvattujen teemojen lisäksi nuoret kertoivat esimerkkejä, miten erityispalvelun myötä saadut kuntoutuspalvelut tai etuudet olivat vahvistaneet heidän toimintamahdollisuuksiaan ja voimavarojaan. Moni haastateltava kertoi elämäntilanteensa selkiytyneen.

Esimerkiksi Anniina kertoi, että hänen elämäntyytyväisyytensä oli lisääntynyt, arkiytymensä parantunut ja mielenterveytensä kohentunut. Näihin haasteisiin hän kertoi

saaneensa paljon apua ja neuvoja paitsi mielenterveyspalveluista myös Kelan yhteyshenkilöltä. Yhteyshenkilö oli ohjannut Anniinan kuntoutukseen ja sosiaalipalveluihin, joista hän ei olisi muuten tiennyt.

Ari oli kertonut erityispalvelun alkaessa, että hän toivoo löytävänsä opiskelupaikan, mikä olikin toteutunut alle puolessa vuodessa. Myös Milja oli löytänyt itseään kiinnostavan opiskelupaikan hoitoalalta. Hän oli aiemmin keskeyttänyt koulutukset kahdelta alalta ja lisäksi työskennellyt kolmannelle alalla. Nämä aiemmat alat eivät olleet tuntuneet omilta, ja hänen elämäntilanteensa oli ollut muutenkin sekava. Hän kertoi saaneensa apua Kelan ammatillisesta kuntoutuksesta. Myös Eero oli lopettanut toisen asteen koulutuksen, minkä syyksi hän kertoi koulukiusaamisen. Hän oli aloittanut ammatilliseen koulutukseen valmentavan koulutuksen (Valman) ja toivoi löytävänsä sopivan koulutusalan. Hänen pitkän tähtäimen tavoitteenaan oli mennä töihin ja elättää itsensä.

Myös Siiri kertoi asioista, jotka olivat edistäneet hänen toimintavalmiuksiaan. Hän piti hyvänä, että hänellä oli nyt päivitetyt opinto- ja psykoterapiasuunnitelmat. Oma yhteyshenkilö oli suositellut kuntoutusrahaa, mikä mahdollisti opiskelun omassa tahdissa ilman paineita siitä, saako opintotukeen vaadittavan määrän opintopisteitä.

”Se oli hyvä, kun keväällä siirryin samaan kuntoutusrahaa, niin sen jälkeen ei oo tarvinnut stressata, että miten on pystynyt opiskelemaan sen verran kun on pystynyt... Mä oon nyt päässyt psykoterapiaan, mikä koko ajan lisää tyytyväisyyttä [elämään], koska se auttaa vaikeiden asioiden käsittelyssä. Pääsee eteenpäin.” (Siiri)

Myös henkilökohtaisen talouden suunnittelulla ja etuushakemuksiin liittyvällä neuvonnalla voi olla suoraa vaikutusta nuoren hyvinvointiin ja toimintavalmiuksiin. Esimerkiksi Mikaa oli ohjattu kesäajan toimeentulotuen hakemiseen, minkä ansiosta hän sai rahaa ruokaan ja muihin välttämättömiin menoihin.

”Oli mukava jutella sen [yhteyshenkilön] kanssa, miten se tehdään. Suunnitella taloutta – siitä oli hyötyä. Jos mä en olisi saanut niitä tietoja, niin mä olisin vaan elänyt sillain, että mä en käytännössä syö mitään. Jos mulla ei ole rahaa, niin ensimmäinen asia mistä mä karsin, on ruoka. Se ei ole hyvä asia.” (Mika)

Elmeri puolestaan koki, että hänen elämäntilanteensa ei ollut erityispalvelusta huolimatta selkiytynyt eikä hänellä ollut voimia hoitaa raha- ja etuusasioitaan. Kelan yhteyshenkilöltä hän oli saanut kuitenkin jonkin verran apua.

”Itsellä ei ole voimia lähteä kaikkia niitä selvityspyynnöjä ja kaikkia muita hommeleita... Se [Kelan yhteyshenkilö] on hoitanut jotain mun puolesta ja kysynyt, että onko tämä ok. On siitä [erityispalvelusta] jotakin hyötyä ollut, mutta olisin kyllä tarvinnut paljon enemmän hyötyä siitä.” (Elmeri)

Johtopäätökset ja pohdinta

Tämä nuorten haastatteluihin perustuva tutkimus valottaa Kelan erityispalvelua nuorten asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena oli selvittää, miten nuoret olivat palvelun kokeneet ja mitä merkitystä sillä oli heille.

Nuorten haastatteluissa kävi ilmi, että heillä kaikilla oli haastava elämäntilanne. Yhdeksästä haastateltavasta viisi oli keskeyttänyt opintonsa, mikä on aiemman tutkimuskirjallisuudenkin perusteella merkittävä haaste haavoittuvassa asemassa olevilla nuorille (mm. Vauhkonen ym. 2017). Haastatteluhetkellä kuitenkin vain kolme yhdeksästä oli kokonaan työn ja koulutuksen ulkopuolella.

Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastatellut kertoivat mielenterveyden häiriöistä tai päihitteiden käytöstä, joiden on aiemmissa tutkimuksissa todettu olevan merkittäviä nuorten syrjäytymisriskiin yhteydessä olevia tekijöitä (mm. Paananen ym. 2019, 124), ja yhdellä oli somaattinen sairaus. Lisäksi nuoret kertoivat muista haasteista, kuten koulukiusatuksi

joutumisesta, rahahuolista ja sopivan työn puuttumisesta. Näin ollen voidaan todeta, että kaikki haastateltavat olivat jollain tavalla hankalassa elämäntilanteessa.

Tutkimukseen osallistuneilla nuorilla oli sekä tavoitteita että kiinnostusta edistää omaa hyvinvointiaan. Vain Johanna ei maininnut varsinaisia koulutus- tai työllistymistavoitteita, mutta hänelläkin oli elämänlaadun parantamiseen liittyviä tavoitteita.

Nuorille haastateltaville Kelan erityispalvelun merkitys liittyy ensinnäkin siihen, että nuoren elämäntilanne huomioidaan kokonaisuutena. Toinen nuorten esiin nostama teema oli erityispalvelun luottamusta lisäävä merkitys, mihin liittyy palvelun pitkäjänteisyys ja henkilökohtaisuus, jotka edistivät vuorovaikutusta ja madalsivat nuorten yhteydenottokynnystä. Kolmas teema oli kokemus etuuksien ja palvelujen hakemisen monimutkaisuudesta, johon nuoret kokivat saaneensa konkreettista apua.

Haastateltavat kertoivat esimerkkejä, miten erityispalvelu oli edistänyt heidän toimintavalmiuksiaan ja mahdollisuuksiaan osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan. Kaksi nuorista kertoi aloittaneensa opinnot, ja heistä toinen mainitsi, että juuri Kelan kautta saatu ammatillinen kuntoutus oli helpottanut sopivan koulutuksen löytämistä. Toimeentuloon liittyvien etuusasioiden kuntoon saaminen oli vähentänyt talouteen liittyvää stressiä, mikä oli mahdollistanut opiskeluun keskittymisen (vrt. Virrankari & Isola 2021, 288). Myös erilaiset kuntoutusmuodot olivat parantaneet nuorten toimintamahdollisuuksia ja hyvinvointia.

Tulokset tukevat ajatusta siitä, että kokonaisvaltaisella erityispalvelulla voidaan vahvistaa asiakkaan toimintavalmiuksia ja aktiivista osallistumista yhteiskuntaan (vrt. Sen 1999) sekä kohdella jokaista arvostaen ja niin, että henkilö ei joudu kokemaan vähävaraisuuteen tai toimintarajoitteisiin liittyvää stigmaa (vrt. Snellman ym. 2016, 89). Yksi haastateltavista korostikin luottamuksellisen ja henkilökohtaisen palvelun osoittaneen hänelle, että hänestä välitetään ja hänellä on ihmisarvo (vrt. Virrankari & Isola 2021, 288).

Tutkimus tarjoaa uutta, yksilölähtöistä tie-

toa nuorten asiakkaiden kokemuksista Kelan erityispalvelusta. Yhdeksän haastattelun tulosten perusteella ei voi tehdä yleistyksiä. Nuorten omalla äänellä kerrotut kokemukset lisäävät kuitenkin ymmärrystä siitä, miten erityispalvelua saaneet asiakkaat tämän uuden palvelutavan kokevat. Useimmat tutkimukseen osallistuneet nuoret arvioivat erityispalvelun hyödylliseksi, mutta on mahdollista, että osallistuneiden joukkoon on valikoitunut ensisijaisesti niitä henkilöitä, jotka suhtautuvat Kelaan myönteisesti.

Asiakaskokemusten ymmärrystä on tarpeen syventää haastattelemalla nuorten lisäksi myös muita asiakasryhmiä. Lisäksi tarvitaan muilla menetelmillä kerättyä tietoa, jotta voidaan luotettavammin arvioida, mikä tämän tyyppisen erityispalvelun merkitys ja vaikuttavuus on.

Tulosten merkitys: Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää paitsi Kelan erityispalvelun myös muun sote-palvelujärjestelmän kehittämisessä. Tulosten perusteella henkilökohtaiselle ja kokonaisvaltaiselle erityispalvelulle on perusteltu paikkansa myös tulevaisuudessa erityisesti niiden asiakkaiden auttamisessa, joilla on haastava elämäntilanne.

Tiivistelmä

Yhteiskunnallisessa keskustelussa kannetaan huolta nuorista, jotka jäävät syrjään koulutuksesta ja työelämästä. Kelassa on kehitetty erityispalvelua, jossa nuori saa pitkäjänteistä neuvontaa ja tukea elämäntilanteeseensa ja asioidensa hoitamiseen.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten nuoret kokivat Kelan erityispalvelun ja mitä se heille merkitsi. Lisäksi selvitettiin, miten erityispalvelulla oli konkreettisesti edistetty nuorten toimintavalmiuksia. Tutkimusaineistona käytettiin yhdeksän erityispalvelua saaneen nuoren haastatteluja.

Tutkimukseen osallistuneet nuoret kokivat Kelan erityispalvelun pääsääntöisesti

myönteisesti. He kertoivat erityispalvelun eduksi erityisesti sen kokonaisvaltaisuuden ja henkilökohtaisuuden. Nuoret kertoivat saaneensa tärkeää ohjausta monimutkaisiksi kokemiinsa sosiaaliturva-asioihin. Erityispalvelun myötä useat nuoret kokivat toimintavalmiuksiansa parantuneen ja elämäntilanteensa helpottuneen tai selkeytyneen.

Avainsanat: nuoret, nuoret aikuiset, syrjäytyminen, haastava elämäntilanne, Kela, erityispalvelu

Ella Näsi, FM, TtM, tutkija, Kelan tutkimus

Karoliina Koskenvuo, FT, dosentti, tutkimuspäällikkö, Kelan tutkimus

Kirsi Hokkanen, YTM, erikoissuunnittelija, asiakkuusyksikkö, Kela

Teija Välimäki, VTM, erikoissuunnittelija, etuuskien ja palveluiden suunnitteluyksikkö, Kela

Lähteet

- Aaltonen S, Kivijärvi A, Myllylä M (2019) Työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten koettu hyvinvointi, Yhteiskuntapolitiikka 84, 3, 301–311.
- Gissler M, Larja L, Merikukka M, Paananen R, Ristikari T, Törmäkangas L (2016) NEET-indikaattori kuvaa nuorten syrjäytymistä. Tieto&Trendit, artikkeli 27.4.2016. Tilastokeskus. <https://www.tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2016/neet-indikaattori-kuvaa-nuorten-syrjaytymista/>
- Gubrium E, Pellissery S (2016) Antipoverty measures: the potential for shaming and dignity building through delivery interactions. The International Journal of Social Quality 6, 2, 1–17.
- Hiilamo H, Määttä A, Koskenvuo K, Pyykkönen J, Räsänen T, Aaltonen S (2017) Nuorten osallisuuden edistäminen. Selvitysmiehen raportti. DIAK-puheenvuoro 11, Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki.
- Kela (2020) NUOTTI-valmennus. Verkkosivusto osoitteessa: <https://www.kela.fi/yhteistyokumppanikuntoutuspalvelut-palveluntuottajille-palvelukuvaukset-taydentava-ohje-nuottivalmennus>. Viimeksi muokattu 30.4.2020.
- Kela (2021) Kelan erityispalvelu. Verkkosivusto osoitteessa: <https://www.kela.fi/yhteistyokumppaniasiakaspalvelu-erityispalvelut>. Viimeksi muokattu 20.12.2021.
- Koskenvuo K (2010) Lapsuudentapahtumat, terveys ja elämäntyytyväisyys. Teoksessa: O Kangas, U Hämäläinen (toim.) Perhepiirissä. Kelan tutkimusosasto, Helsinki.
- Kuirinlahti S (2020) Asiakkaiden ohjaaminen Kelan syvennettyihin palveluihin: moniammatillinen palvelu ja asiakkuusvastaavapalvelu. Opinnäytetyö, Tampereen ammattikorkeakoulu, Tampere.
- Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 566/2005. Finlex. Saatavilla verkossa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050566>
- Loponen K (2010) Palvelujen kynnyksellä. Nuorten aikuisten kokemuksia työelämän toiseudesta. Licensiaatintyö. Lapin yliopisto.
- Mitra S (2006) The capability approach and disability. Journal of disability policy studies 16, 4, 236–247.
- Nuorisolaki 1285/2016. Finlex. Saatavilla verkossa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>
- OECD (2020) Education at a Glance 2020: OECD Indicators, OECD Publishing, Paris.
- OKM, TEM, STM (2019) Koulutuksen ja työn ulkopuolella olevat (NEET) nuoret, katsaus tilanteeseen ja toimenpiteisiin. 19.2.2019. Saatavilla verkossa 20.3.2021: <https://valtioneuvosto.fi/documents/1410845/4449678/Koulutuksen+ja+ty%C3%B6n+ulkopuolella+olevat+%28NEET%29+nuoret%2C+katsaus+tilanteeseen+ja+toimenpiteisiin.pdf/51231944-1fc0-ef0b-fc7a-afc6c975b010/Koulutuksen+ja+ty%C3%B6n+ulkopuolella+olevat+%28NEET%29+nuoret%2C+katsaus+tilanteeseen+ja+toimenpiteisiin.pdf?t=1550563468000>
- Paananen R, Surakka A, Kainulainen S, Ristikari T, Gissler M (2019) Nuorten aikuisten syrjäytymiseen liittyvät tekijät ja sosiaali- ja terveyspalvelujen ajoittuminen. Sosiaalilääketeellinen aikakauslehti 56, 114–128.
- Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma (2019) Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisu 31. Valtioneuvosto, Helsinki. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf
- Saari J, Eskelinen N, Björklund L (2020) Raskas perintö. Ylisukupolvinen huono-osaisuus Suomessa. Gaudeamus, Helsinki.
- Salminen J, Häikiö L (2022) Kuntoutuminen toimintamahdollisuuksina – ammattilaisten käsitykset nuorten kuntoutujien toimijuudesta. Kuntoutus 45, 1, 18–28.
- Sen A (1999) Development as Freedom. Oxford University Press: Oxford.
- Snellman K, Lehtonen P, Van Aerschoot L (2016) Työtön ja kouluttamaton syrjäytynyt – vai osaava ja aktiivinen nuori? Teoksessa A Halmetoja, P Koistinen, S Ojala (toim.) Sosiaalipolitiikan luento. Tampere University Press, Tampere.

- Vauhkonen T, Kallio J, Kauppinen T, Erola J (2017) Intergenerational accumulation of social disadvantages across generations in young adulthood. *Research in Social Stratification and Mobility* 48, 42–52.
- Virrankari L, Isola A-M (2021) Miten käy mahdollisuuksille köyhyydessä? *Yhteiskuntapolitiikka* 86, 3, 287–296.