

Ohjaamon sosiaalinen raportointi

[Ohjaamon](#) pääkohderyhmänä ovat helsinkiläiset työelämän tai koulutuksen ulkopuolella olevat alle 30-vuotiaat nuoret. Ohjaamossa on haluttu panostaa avun hakemisen helppouteen. Ohjaamon palvelupiste on avoinna arkisin kymmenestä viiteen ja sinne voi saapua ilman ajanvarausta. Nuorta vastaanottamassa on yksi tai useampi eri alan ammattilainen. Ohjaamoon on koottu viiden eri viraston asiantuntemus saman katon alle, mukana ovat Sosiaali- ja terveysvirasto, Nuorisoasiainkeskus, Opetusvirasto, Kaupunginkanslia sekä TE-toimisto. **Moniammatillisen tiimin ansiosta nuori saa tarvittaessa yhden käyntikerran aikana hoidettua asioita eteenpäin nopeastikin eri alojen työntekijöiden kanssa.** Ohjaamon sosiaalityöntekijät tapaavat asiakkaita sekä varatuilla ajoilla, että osana yleistä neuvontatyötä.

Ohjaamon palveluita on pyritty kehittämään tarvelähtöisesti. Esimerkiksi ryhmämuotoista toimintaa on suunniteltu Ohjaamon asiakkaiden tai muiden palveluiden kautta nousevien tarpeiden perusteella.

Ohjaamon sosiaalisessa raportoinnissa haluttiin selvittää sosiaalityön asiakkaiden tilanteita seuraavien kysymysten avulla:

1. Mikä on nuoren elämäntilanne Ohjaamon hakeutumisen alkuvaiheessa? (nuoren tilanteen näkyväksi tekeminen)
2. Mikä on syy, miksi nuori hakeutuu Ohjaamon palveluihin? (nuoren tarve)
3. Mikä Ohjaamon työskentelyssä auttaa nuorta? (nuoren edistyminen, toimivat työtavat)

Aineisto koostuu 111 asiakkaan asiakasdokumenteista. Kartoitimme Ohjaamon sosiaalityön kautta nousevia erityisilmiöitä, nuorten sosiaalisia haasteita sekä palveluverkoston ongelmakohtia.

Aineiston perusteella hahmottui kolme sosiaalityön asiakasryhmää:

- 1) Nuoret, joilla on **hyvä toimintakyky**. Heitä on 30 % asiakkaista. He hyötyvät neuvonnasta ja kevyestä tuesta. Tapaamisia on yhdestä kolmeen kertaan. Kyse on varatulla ajalla tapahtuvasta matalan kynnyksen sosiaalneuvonnasta asiakkaan elämäntilanteeseen liittyen.
- 2) Nuoret, jotka **tarvitsevat palveluohjauksellista tukea**. Heitä on neljäsosa asiakkaista. Nuoria tavataan noin kolmesta viiteen kertaan. Usein näillä nuorilla on jo kontakti muuhun palveluun tai heidät ohjataan sellaiseen. Heillä on usein koulu- tai työpaikka. Tähän ryhmään kuuluvat myös ne nuoret, jotka hyötyvät lyhytkestoisesta psykososiaalisesta tuesta.
- 3) Nuoret, jotka **tarvitsevat intensiivistä tukea**. Asiakkaista noin puolet kuuluvat tähän ryhmään. Prosessit ovat pitkiä, ja nuoria tavataan paljon. Työskentelyn tavoitteet on määritelty yhdessä asiakkaan kanssa. Työotteessa korostuu verkostomaisuus. Näiden nuorten kohdalla Ohjaamon moniammatillinen tiimi tuo oman osaamisensa asiakasprosessiin. Intensiivistä tukea tarvitsevia nuoria ei voida ohjata suoraan muihin palveluihin, koska kiinnittyminen itsenäisesti niihin ei onnistuisi. Työskentelyllä pyritään pitkäkestoiseen ratkaisuun nuoren suunnitelmien mukaisesti toimintakykyä ja osallisuutta vahvistaen.

Näillä nuorilla on taustallaan haasteita, jotka jarruttavat asioiden saattamista eteenpäin itsenäisesti. He eivät aina osaa kertoa tai kuvata, mihin he ensisijaisesti hakevat apua. Nuoren ongelmien vyyhti voi olla niin vaikeasti hahmotettavissa, että hän ei tiedä, mistä pitäisi aloittaa. Nuorella voi olla samaan aikaan sekä akuutti asunnontarve, huono taloudellinen tilanne, heikentynyt terveydentila että välit poikki perheeseen, ystäviin ja sukulaisiin. Näissä tapauksissa tilanne saattaa näyttäytyä nuorelle niin kaoottisena ja epätoivoisena, että ensimmäisen asian selvittämisen voi tuntua ylivoimaiselta. Nämä nuoret tarvitsevat etenkin työskentelyn alussa paljon tukea ja kannustusta siihen, että asiat ovat hoidettavissa. Heidän kohdallaan luottamuksen rakentaminen, tuen tarpeiden ja työskentelyn tavoitteiden hahmottuminen vie useamman tapaamiskerran asiakassuhteen alussa.

Joillakin nuorilla on kyse esimerkiksi kriisistä tai kuntoutuksen tarpeesta, ja hakeutuminen Ohjaamoon on ensimmäinen yritys hakea apua. Näiden nuorten kohdalla keskeisimmät yhteistyökumppanit ovat olleet Nuorisoasema, Nuorten Kriisipiste, alueellinen nuorten sosiaalityö, mielenterveyteen liittyvät palvelut sekä Sosiaali- ja terveysviraston Asumisen tuki.

Tavoitteena on ollut rakentaa nuoren tarpeita vastaava palveluiden kokonaisuus. Työskentelyssä yritetään löytää pidempikestoinen ratkaisu, eikä vain siirtää nuorta toisen työntekijän tai viranomaisen vastuulle.

Sosiaalityön asiakkaiden erityistarpeita

Ohjaamon asiakkaista erittäin suuri osa haluaa työllistyä mielekkäällä tavalla. Sosiaalityön asiakkaiden työllistymistä vaikeuttavat työmarkkinoiden huonon tilanteen lisäksi **heikot työnhakutaidot, työkokemuksen ja koulutuksen puute, erinäiset sosiaaliset ongelmat tai heikko työkykyisyys** muusta syystä. Työelämän ja työnantajien vaatimukset ovat kohtuuttoman korkealla näitä nuoria ajatellen.

Monet sosiaalityön asiakkaat aloittavatkin matkan työelämään tuetusti työkokeilun kautta.

Sosiaalityön asiakkaista 40%:lla viimeisin tutkinto oli peruskoulu. **Kesken jääneet** peruskoulun jälkeiset **koulutukset** ovat yleinen ilmiö. Nuorten opintojen keskeytymisen taustalla oli mielenterveysongelmia, vaikeutta löytää oma ala, haastavia elämäntilanteita, oppimis- ja keskittymisvaikeuksia, arjen sujumattomuutta (esim. vuorokausirytmii sekaisin) ja motivaation puutetta.

Ohjaamon yhtenä kohderyhmänä ovat täysi-ikäiset työn ja koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret, jotka asuvat edelleen vanhempiensa kanssa, ja joista osa on vetäytynyt/**jumittunut kotiinsa**. Vanhemmilta on tullut lukuisia huolestuneita yhteydenottoja Ohjaamoon nuorista, joiden tilanne vaikuttaa vanhempien mielestä epätoivoiselta. Vetäytymisen taustalla on voinut olla nuoren peliriippuvuus, läheisverkoston vähäisyys ja mielenterveyden haasteet, useimmiten kaikki nämä yhdessä. Sosiaalityöntekijöiden luona käy myös muutama noin 17–20-vuotiaasta nuorta, jotka ovat usein yksinhuoltajataustaisesta perheestä ja viimeisien vuosien aikana heidän lähivanhempansa (usein äiti) on muuttanut pysyvästi ulkomaille. Näissä tapauksissa nuori on vetäytynyt kotiin, joskus useammaksikin vuodeksi. Kyseiset nuoret ovat ohjautuneet joko itsenäisesti tai jonkun muun perhetuttavan kautta Ohjaamoon. Nuoren motivaatio palveluihin hakeutumiseen voi olla matalalla ja tuntua suurelta ponnistukselta. Ohjaamo on usein heidän ensimmäinen avunhakemisyhteyksensä.

Ohjaamoon on tullut asiakkaaksi suuri määrä nuoria, jotka ovat **ilman vakituista asuntoa**, asuvat kohtuuttoman kalliisti tai ovat menettämässä asuntonsa. Ohjaamossa on mahdollista saada neuvontaa ja ohjausta asunnonhakuun liittyvissä asioissa. Nuorten kannalta suurin ongelma on kuitenkin kohtuuhintaisten asuntojen puute sekä puute nuorille suunnatuista kriisiasunnoista. Asunnottomuus tai vaikea asumistilanne vaikeuttaa nuoren tulevaisuudensuunnittelua sekä kiinnittymistä palveluihin, työhön tai koulutukseen.

Ohjaamon asiakkaat tarvitsevat **tukea itsenäistymiseen**. He tarvitsevat tukea uuteen elämänvaiheeseensa, johon kuuluu usein omaan asuntoon muuttaminen, työelämään tai koulutukseen hakeutuminen, omien asioiden hoitaminen, taloudellinen itsenäisyys sekä useita muita siirtymiä. Kaikki nuoret eivät kuitenkaan saa tukea kotoa tai muualta läheisverkostossa. Osa tarvitsee kevyttä tukea asunnon etsintään ja muuttoon liittyvien asioiden hoitamiseen. Toiset tarvitsevat pitkää ja intensiivistä tukea asioiden järjestelyyn. Osa nuorista saa tuen esimerkiksi jälkihuollosta, mutta on suuri joukko nuoria, jotka jäävät ilman tukea itsenäistymiseen sekä läheisverkoston että palvelujärjestelmän osalta. Nuoren tuentarve voi olla niin intensiivistä, ettei palvelujärjestelmä pysty vastaamaan siihen. Nämä nuoret ovat syrjäytymisvaarassa, mikäli eivät saa tukea riittävän ajoissa. Tuen tarpeet liittyvät omien asioiden hoitamiseen (laskujen maksu, talouden ylläpito, virastoissa asiointi), kodin hoitamiseen (pyykinpesu, ruuanlaitto) tai asumiseen liittyvät asiat. Nykymuotoisesta palvelujärjestelmästä ei löydy palvelua, joka voisi vastata näiden nuorten tarpeisiin.

Palvelujärjestelmä ei tunnista tarpeeksi hyvin nuoren tuen tarpeita eikä hän saa tarvitsemaansa tukea. **Sektoroitu palvelujärjestelmä** ja virastojen väliset raja-aidat hankaloittavat nuoren pääsyä palveluiden piiriin, pysymistä palveluissa sekä joustavassa etenemisessä. Monet tukitoimet tuntuvat päättyvän liian varhain määräraikojen vuoksi, vaikka tuelle olisi vielä tarvetta. Nuoren on vaikea tietää missä (virastossa tai hoitopaikassa) mitään asiaa pitää tuoda esille tai korostaa, jotta oma asia etenisi.

Mielenterveyteen liittyviä haasteita on suurella osalla, noin 40 %, sosiaalityöntekijän luona käyvillä nuorilla. Hoitokontakti terveyspuolelle puuttuu silti noin puolelta näistä asiakkaista. Joillakin asiakkailla hoitokontakti voi tarkoittaa sairaanhoitajan soittoa säännöllisesti tai lääkityksen uusimista, eikä näin tue tarkoituksenmukaisesti asiakasta. Usean nuoren kohdalla psykiatrisen palvelujärjestelmän piiriin pääseminen vaatii kohtuuttoman suuria ponnisteluja. Masennus- ja ahdistusoireet ovat yleisiä ja vaikuttavat arjen sujumiseen sekä tulevaisuuden suunnitteluun. Monen nuoren kohdalla vaikuttaa, ettei psykiatrisen avohoito kohtaa hoidontarpeen kanssa. Näiden nuorten oli vaikea sitoutua käynteihin, koska eivät kokeneet saavansa niistä tukea tai tuki psykiatrisen puolelta koettiin liian hataraksi. Asiakkaat eivät saaneet tarvitsemaansa palvelua jäykkien lähetekäytäntöjen, tiukkojen asiakaskriteereiden tai liian suurien asiakasmäärien vuoksi. Matalan kynnyksen palveluiden puute erityisesti psykiatristen palveluiden kohdalla tulee usein ongelmaksi nuoren tilanteessa.

Ohjaamon hyviä käytäntöjä:

- Ohjaamossa nuori on aktiivisesti alusta asti mukana oman prosessinsa miettimisessä ja suunnittelussa. Tämä on keskeistä myös palveluun sitoutumisen kannalta. Nuori ei ole vain passiivisten toimien kohde vaan oman elämänpolkunsuunnittelija ja pohtija. Nuoria tavataan etenkin alussa noin kerran viikossa.
- Sosiaalityön ja TE-toimiston välinen yhteistyö on ollut Ohjaamossa sujuvaa. Haastavimmissa asiakastapauksissa yhteistyö on ollut välttämätöntä, jotta nuorelle löytyy esimerkiksi työkykyä vastaava työkokeilupaikka. TE-toimiston asiantuntija on usein hoitanut yhteistyön työnantajiin, jolloin työkokeilun tavoitteet esimerkiksi pitkään työttömälle olleelle nuorelle on voitu kirjoittaa auki ja painottaa esimerkiksi valmennuspainotteisempia työkokeilupaikkoja.
- Opintojärjestelmä on rakennettu siten, että opintojenohjausta ja konkreettista tukea hakuprosessien miettimiseen saavat ainoastaan oppilaitoksissa kirjoilla olevat. Myös koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret tarvitsevat tukea alanvalinnan pohtimiseen, tietoa eri aloista ja vaihtoehtoista suorittaa opintoja. Ammatinvalinnanpsykologi sekä opinto-ohjaaja ovat erittäin työllistettyjä Ohjaamon työntekijöitä.
- Ohjaamon terveydenhoitajan tehtävänä Ohjaamossa on ollut sekä työ- ja toimintakyvyn arvioiminen että nuoren ohjaaminen terveydenhuollonpalveluihin. Ohjaamon terveydenhoitaja tekee ”valmennusta” hakeutumisessa psykiatrisen hoitoon. Nuorelle konkretisoidaan muun muassa mitä sanoa lääkärille vastaanotolla, jotta saa ilmaistua oman näkemyksensä omasta tilanteestaan.
- Intensiivistä tukea tarvitsevat nuoret hyötyvät erityisesti Ohjaamon toiminnallisista ryhmistä. Esimerkki tällaisesta on Boost-ryhmä, joka on helppo tapa selvittää kevyellä työotteella nuoren toimintakykyä. Yhdessä Tenho-projektin kanssa on myös toteutettu toiminnallisiin menetelmiin pohjautuva ryhmä, jossa nuoren vuorovaikutustaitoja sekä itsetuntemusta lisätään. Ryhmien avulla työntekijät saavat tietoa nuoren toimintakyvystä ja nuoret pääsevät vaikuttamaan ryhmätoiminnan suunnitteluun.
- Ohjaamossa on havaittu hyviksi käytännöiksi seuraavia asioita: palvelun vapaaehtoisuuden korostaminen, työntekijöiden helppo tavoitettavuus, byrokratian häivyttäminen asiakasprosesseista sekä palvelun leimaamattomuus.
- Kaikki Ohjaamon työntekijät ovat tavoitettavissa läpi päivän, paitsi tapaamisten aikana ja Ohjaamossa ei ole käytössä puhelinaikoja. Suurin osa nuorista kommunikoi mieluiten WhatsAppin välityksellä.
- Ohjaamon toimivia työtapoja ja käytäntöjä olisi mahdollista soveltaa muuhunkin nuorten kanssa tehtävään työhön. Lisäksi Ohjaamon kokemuksiin nojaten yhteistyötä TE-toimiston asiantuntijoiden sekä sosiaalityöntekijöiden välillä olisi syytä tiivistää, jolloin nuoret saisivat paremmin tietoa tarvitsemistaan palveluista ja molempien työntekijöiden asiantuntijuudet

täydentäisivät toisiaan. Asiakasprosessien liian selkeä rajat ja tiukat määrittelyt palvelevat usein paremmin järjestelmää kuin nuoria, joille palveluita on tarkoitus toteuttaa.

Nuorten palveluja järjestettäessä olisi hyvä huomioida seuraavat asiat:

- Nuoret toivovat, että palvelut joustavat heidän tarpeidensa mukaan ja että nuorelle jää kontakti työntekijään tuen tarpeen selkeästä vähenemisestä huolimatta. Monelle nuorelle pelkästään tieto siitä, että työntekijä on tarvittaessa saatavilla riittää tueksi uudessa elämänvaiheessa.
- Nuorille tulisi olla tarjolla erilaisia, halvempia asumisen muotoja sekä lyhytkestoista asumista kriisitilanteisiin. Itsenäistyvät nuoret tarvitsevat kevyttä alkuvaiheen tukea, mutta myös erilaisia tuen tarpeet huomioivia asumispalveluita tarvitaan enemmän.
- Toisinaan nuoren tilanteeseen voidaan parhaiten vaikuttaa ottamalla nuoren työskentelyyn mukaan tämän lähipiiri. Kun työntekijät eivät ole enää tukemassa nuorta tilanteessa, nuoren perhe ja lähipiiri jatkaa elämää nuoren kanssa. Näin saadaan pidemmälle kantavia vaikutuksia nuoren tilanteeseen.
- Osalla nuorista on tarve toimintakykyä tukevaan toimintaan, joka sijoittuu työkokeilun ja kuntouttavan työtoiminnan välimaastoon. Yksi ratkaisu tähän on työkokeilupaikat, joissa on vahva valmennuksellinen ote ja oman työntekijän tuki tarjolla. Valmennuspainotteisessa työkokeilupaikassa on tiedossa, että nuorella on haasteita joillakin elämänaluilla ja siellä nuori saa enemmän perehdytystä työelämän sääntöihin kuin tavallisessa työkokeilupaikassa.

[Kooste helsinkiläisnuorten hyvinvoinnista 2016](#)