



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Nuoret apua etsimässä

Sosiaalityön käytäntötutkimus
Tammikuu 2019
Saija Härkönen ja Mari Horsma
Helsingin yliopisto,
Sosiaalitieteiden laitos



Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty		Laitos/Institution– Department			
Valtiotieteellinen tiedekunta		Sosiaalityö			
Tekijä/Författare – Author Mari Horsma ja Saija Härkönen					
Työn nimi / Arbetets titel – Title Nuoret apua etsimässä					
Oppiaine / Läroämne – Subject Sosiaalityö					
Työn laji/Arbetets art – Level		Aika/Datum – Month and year		Sivumäärä/ Sidoantal – Number of pages	
Käytäntötutkimus		Tammikuu 2019		36	
Tiivistelmä/Referat – Abstract					
<p>Nuorten pahoinvointi on teema, joka herättää säännöllisin väliajoin keskustelua julkisuudessa ja tutkimuksessa. Usein etsitään ratkaisuja siihen, että nuoret saisivat apua ajoissa, jotta ongelmien syveneminen ja pitkittyminen – toisinaan syrjäytymiseksi kutsuttu ilmiö – voitaisiin estää. Tässä käytäntötutkimuksessa pyritään kartoittamaan nuorten omia näkökulmia avun hakemiseen. Käytäntötutkimuksen aihe on saatu Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan vuonna 2018 käynnistämältä 2ME –hankkeelta. Hankkeen tavoitteina ovat nuorten syrjäytymisen ja alueellisen eriarvoistumisen ehkäiseminen. Käytäntötutkimuksen tulosten avulla on tarkoitus kehittää Helsingin kaupungin nuorten sosiaalityötä, osana 2ME –hanketta. Tavoitteena on kehittää nuorten sosiaalityön palveluiden saavutettavuutta ja laatua sekä sähköistä tiedottamista palveluista</p> <p>Tutkimuskysymyksiä ovat: 1. Mistä ja miten nuoret hakevat apua, kun heillä nousee huolia liittyen omaan elämäntilanteeseen?; 2. Minkälaisia ajatuksia nuorilla on avun hakemisesta ja tiedon etsimisestä Helsingin nuorten sosiaalityöstä?; 3. Mitkä asiat ovat nuorille tärkeitä asiakassuhteessa, erityisesti asiakkuuden alkuvaiheessa? Ennen tutkimuskysymyksiin vastaamista esitellään käytäntötutkimuksen toimintaympäristö ja tutkimusprosessi sekä käydään läpi keskeiset käsitteet ja aiheeseen liittyvä aiempi tutkimuskirjallisuus. Tutkimuksen aineisto ja sen analysointi esitellään, ja tutkimuseettiset kysymykset käsitellään.</p> <p>Käytäntötutkimuksen aineisto on kerätty haastattelemalla fokusryhmähaastattelussa kahta 2ME –hankkeessa työskentelevää kokemusasiantuntijanuorta. Haastatteluaineisto on analysoitu aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Analyysissä aineistosta on muodostettu teemoja, jotka vastaavat tutkimukselle asetettuihin tutkimuskysymyksiin, tai jotka muutoin nousevat selkeästi esiin aineistossa. Käytäntötutkimuksen tulokset esitellään muodostettujen teemojen kautta.</p> <p>Tutkimuksen tulokset on jaoteltu tutkimuskysymyksittäin. 1: Kokemusasantuntijanuoret tuovat esille, että osalla nuorista on läheisiä, joilta voi tietyissä ongelmissa pyytää apua. Palvelut voivat olla kuitenkin luonteva – joillekin nuorille jopa ainoa – avun lähde. Kun nuori hakee apua palveluista itsenäisesti, on tämän haettava ensin tietoa palveluista. Tiedon etsiminen voi olla haastavaa, sillä tiedotusta nuorille suunnatuista palveluista ei ole kokemusasiantuntijanuorten mukaan tarpeeksi.</p> <p>2: Avun hakemiselle nuorten sosiaalityöstä voi olla kokemusasiantuntijanuorten mukaan korkea kynnyks. Avun hakemista helpottaisi kattava tiedotus eri kanavia käyttäen. Informatiivisten internetsivujen tulisi olla tiedotuksen kulmakivi, ja esimerkiksi videopalvelu YouTube voisi olla tehokas kanava tavoittaa nuoret. Nuorten tavoittaminen sosiaalisen median eri palveluissa ei ole itsestään selvää. Lisäksi palvelu eri kanavissa madaltaisi kynnyksiä avun hakemiselle nuorten sosiaalityöstä; ensisijaisesti chatissa, mutta myös neuvontapuhelimessa sekä fyysisissä neuvontapisteissä. Kokemusasantuntijat tuovat esille myös sen, että vaikka kaikki tiedotus- ja palvelukanavat olisivat kunnossa, voi avun hakeminen nuorten sosiaalityöstä olla todella haastavaa - myös täysi-ikäiselle nuorelle. Nuoret aikuisetkin voivat tarvita vielä huolehtimista</p> <p>3: Työntekijän ominaisuuksissa kokemusasiantuntijanuoret arvostavat huolehtivaisuutta, kannustavuutta, ratkaisuhenkisyyttä ja avoimuutta. Työskentelyn toivotaan perustuvan yhteistyöhön, mutta työntekijä voi tarvittaessa ottaa nuoren asioita hoidettavakseen tämän puolesta. Lisäksi nuoren toiveiden huomioiminen esimerkiksi tapaamispaikkojen suhteen voi tehdä työskentelystä nuorelle mieluisampaa. Työntekijän helppo tavoitettavuus on nuorille hyvin merkittävää.</p> <p>Lopuksi käytäntötutkimuksessa esitetään pohdintaa tuloksista, ja samassa yhteydessä esitetään myös kehittämisehdotuksia nuorten palvelujen sekä sosiaalityön saavutettavuuden ja laadun kehittämiseen. Lisäksi lopussa arvioidaan tutkimusta ja siihen liittyntä tutkimusprosessia.</p>					
Avainsanat – Nyckelord – Keywords Nuoret, avun hakeminen, nuorten sosiaalityö, palvelut					
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited					
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information					

Sisällysluettelo

1. Johdanto.....	1
2. Käytäntötutkimuksen toimintaympäristö ja tutkimusprosessi.....	2
3. Tutkimuksen lähtökohdat.....	5
3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	5
3.2 Keskeiset käsitteet	5
3.2.1 Helsingin nuorten sosiaalityö	5
3.2.2 Nuoruus ja nuori	6
3.2.3 Kokemusasiantuntijanuoret.....	7
3.2.4 Syrjäytyminen	7
3.3. Asiakkaiden ja nuorten kokemukset sosiaalipalveluista sekä nuorten sosiaalipalvelujen kehittäminen aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa	8
4. Aineisto ja analyysin toteutus.....	10
4.1 Aineisto	10
4.2 Analyysi	12
5. Tutkimusetiikka.....	13
6. Tutkimustulokset.....	15
6.1 Mistä ja miten nuoret hakevat apua, kun heillä nousee huolia liittyen omaan elämäntilanteeseen?	15
6.1.1 Palvelut merkittävänä avunlähteenä läheisten lisäksi.....	16
6.1.2 Palveluihin liittyvän tiedon hakemisen haasteellisuus	16
6.2 Minkälaisia ajatuksia nuorilla on avun hakemisesta ja tiedon etsimisestä Helsingin nuorten sosiaalityöstä?	18
6.2.1 Korkea kynnyks avun hakemiseen nuorten sosiaalityöstä	18
6.2.2 Monipuolisuus tiedotus- ja palvelukanavien käytössä	19
6.2.3 Helpommin apua, huolenpitoa ja vaihtoehtoja myös nuorille aikuisille.....	23
6.3. Mitkä asiat ovat nuorille tärkeitä asiakassuhteessa, erityisesti asiakkuuden alkuvaiheessa?	24
6.3.1 Huolehtiva ja kannustava työntekijä.....	24
6.3.2 Työskentelyä yhdessä tehden sekä nuoren toiveet huomioiden	25
6.3.3 Työntekijän tavoitettavuus	27
7. Pohdinta	28
8. Kirjallisuus	34
9. Liitteet.....	37

1. Johdanto

Haastateltava 2: “... *Mut sitä ajattelee, ennen ku hakee mitään apuu, et emmä nyt mitään tarvii.*”

Edellä oleva sitaatti tutkimuksemme aineistosta kuvaa sitä, että nuoren mielessä avun hakemiselle voi olla vaikeassa tilanteessa korkea kynnyks. Nuorten pahoinvointi on teema, joka on herättänyt säännöllisin väliajoin runsaasti keskustelua julkisuudessa. Keskustelussa (esim. HS 24.10.2017) ja tutkimuksessa (esim. Karvonen & Kestilä 2014) etsitään ratkaisuja siihen, että nuoret saisivat apua tarpeeksi ajoissa, jotta ongelmien syveneminen ja pitkittyminen – usein syrjäytymiseksi kutsuttu ilmiö – voitaisiin estää. Se, että nuoret pystyisivät hakemaan apua vaivattomasti ja matalalla kynnyksellä erilaisissa haastavissa elämäntilanteissa olisikin ennen kaikkea nuorten itsensä mutta myös yhteiskunnan etu. Tässä käytäntötutkimuksessa pyritään kartoittamaan nuorten omia kokemuksia ja ajatuksia avun hakemisesta tilanteissa, joissa heillä nousee huolia omaan elämäntilanteeseen liittyen. Pyrimme selvittämään, mistä ja miten nuoret lähtevät hakemaan apua näissä tilanteissa. Tähän liittyen olemme kiinnostuneita myös siitä, miten nuoret kokevat avun hakemisen ja tiedon etsimisen Helsingin nuorten sosiaalityöstä. Selvitämme lisäksi, mitkä asiat ovat nuorelle merkityksellisiä asiakassuhteessa asiakkuuden alkuvaiheessa.

Käytäntötutkimuksemme aiheen on antanut Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan käynnistämä, nuorten syrjäytymistä ehkäisevä 2ME -hanke. Hankkeen tavoitteena on saada nuoret löytämään heille tarkoitettua sosiaali- ja terveystalvetut lisäämällä sähköistä tiedottamista ja kehittämällä palveluja, joihin nuorten on vaivatonta tulla. Hankkeen tavoitteisiin kuuluu myös olemassa olevien palvelujen toimivuuden kehittäminen sekä nuorten osallisuuden edistäminen. 2ME -hankkeen ohella tutkimuksemme toimintaympäristönä voidaan nähdä olevan myös Helsingin kaupungin nuorten sosiaalityön palvelut, sillä tutkimustulostemme avulla on tarkoitus kehittää nuorten sosiaalityön palveluiden laatua ja saavutettavuutta sekä sähköistä tiedottamista. Käytännön tasolla olemme tehneet yhteistyötä enimmäkseen 2ME -hankkeen työntekijöiden kanssa. He ovat olleet apunamme tutkimuksen suunnittelussa ja sen käytännön toteuttamisessa, esimerkiksi auttaen tavoittamaan haastateltavia ja järjestäen sopivan ajankohdan, tilan ja tarjoiltavat haastattelutilaisuuteen.

Tutkimusraporttimme rakentuu kuudesta pääluvusta. Luvussa 2 kuvaamme käytäntötutkimuksemme toimintaympäristöä ja sitä, miten tutkimusprosessimme on edennyt kuluneen syksyn aikana. Luvussa 3 käsittelemme tutkimuksen lähtökohtia: kappaleessa 3.1 esittelemme tutkimustehtävämme sekä tutkimuksellemme asettamamme tutkimuskysymykset, kappaleessa 3.2 kuvaamme tutkimuksemme kannalta keskeisiä käsitteitä ja kappaleessa 3.3 tarkastelemme aiempaa tutkimuskirjallisuutta liittyen nuorten ja muiden asiakasryhmien kokemuksiin sosiaalityön palveluista sekä sosiaalipalveluiden kehittämiseen. Luvussa 4 kerromme tutkimuksemme aineistosta, sen keruusta sekä aineistolle tekemästämme analyysistä. Luku 5 kuvaa tutkimusetiikkaa, ja sitä, miten se on huomioitu tutkimuksemme eri vaiheissa. Luku 6 esittelee tutkimuksesta saamiamme tuloksia, joita käsittelemme tutkimuskysymys kerrallaan. Raportin päätävässä luvussa 7 teemme yhteenvedon saamistamme tutkimustuloksista, esitämme niistä pohdintoja sekä arvioimme tutkimusprosessia ja siinä kohtaamiimme haasteita.

2. Käytäntötutkimuksen toimintaympäristö ja tutkimusprosessi

Käytäntötutkimuksemme aiheen on antanut Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan vuonna 2018 käynnistämä, nuorten syrjäytymistä ehkäisevä 2ME -hanke, jonka tiedon tarpeisiin käytäntötutkimuksemme pyrkii vastaamaan. 2ME -hankkeen päätavoitteina ovat nuorten syrjäytymisen ehkäisy sekä alueellisen eriarvoistumisen torjuminen. Näiden päätavoitteiden toteuttamiseksi hankkeelle on asetettu neljä tavoitetta. Ensinnäkin tavoitteena on, että nuoret löytäisivät paremmin heille suunnatut sosiaalipalvelut. Täten pyrkimyksenä on kehittää ja parantaa palveluista tiedottamista sekä kehittää matalan kynnyksen palveluita, jotka ovat helposti nuorten saatavilla. Toisena tavoitteena on, että nykyiset sosiaalipalvelut olisivat mahdollisimman toimivia ja tuen tarpeisiin vastaavia ja että niihin olisi helppoa ohjautua. Kolmas tavoite koskee nuorten osallisuuden kokemusten lisäämistä, esimerkiksi ottamalla nuoret mukaan palvelujen suunnittelu- ja kehittämistyöhön. Hankkeen neljäs tavoite on, että sen puitteissa kokeillaan erilaisia toimintamuotoja palveluja järjestettäessä siten, että nuorten tarpeisiin ja toiveisiin vastaavat palvelumuodot voitaisiin ottaa jatkossa osaksi nuorten palveluvalikkoa. (Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala & 2ME-hanke 2018.)

Yhteyshenkilömme 2ME -hankkeessa on ollut hankkeen projektipäällikkö Nanne Isokuortti. Hänen lisäksi olemme tehneet yhteistyötä hankkeen työntekijä Elina Kuoppalan kanssa. Käytäntötutkimuksemme aiheen varmistuttua olimme yhteydessä Nanne Isokuorttiin sähköpostitse. Hän lähetti meille sähköpostilla hankkeen projektisuunnitelman, johon tutustuimme ja jota hyödynsimme käytäntötutkimuksemme suunnittelussa sekä alustavien tutkimuskysymysten muotoilemisessa. Lisäksi neuvottelimme hänen kanssaan puhelimesta tutkimuksestamme ja sen käytännön toteuttamiseen liittyvistä asioista. Tapasimme myös kasvokkain Isokuortin ja Kuoppalan kanssa ja keskustelimme alustavasti laatimistamme tutkimussuunnitelmasta, haastattelukutsusta ja -tiedotteesta sekä haastattelurungosta. Tapaamisessa käytyjen keskustelujen sekä opettajan palautteen perusteella teimme niihin tarvittavia muokkauksia, ja lähetimme tutkimuslupahakemuksemme kaikkine liitteineen Helsingin kaupungin tutkimusluvista vastaavan tahon käsiteltäväksi. Tutkimuslupahakemuksemme hyväksyttiin lokakuun 2018 loppupuolella.

2ME-hankkeen ohella myös Helsingin kaupungin nuorten sosiaalityön palvelut voidaan nähdä tutkimuksemme toimintaympäristönä, sillä tutkimuksestamme saamiemme tulosten avulla on tarkoitus kehittää nuorten sosiaalityötä ja sen tarjoamia palveluita. Tarkoituksenamme oli myös alun perin etsiä tutkimushaastatteluihin haastateltavia erään nuorten sosiaalityön tiimin asiakkaiden joukosta. Olimme yhteydessä tiimin johtavaan sosiaalityöntekijään aiheeseen liittyen ja kävimme esittelemässä ja keskustelemassa käytäntötutkimuksestamme tiimin työntekijöiden kanssa lokakuun puolivälissä. Tiimin työntekijät kertoivat asiakkailleen tutkimuksestamme ja jakoivat sen tiedotetta ja haastattelukutsua tutkimuslupamme varmistuttua. Saimme sovittua haastattelun yhden asiakasnuoren kanssa, mutta hän ei saapunut haastatteluun sovittuna ajankohtana. Yritimme vielä järjestää uusia haastatteluja, mutta vaikutti siltä, ettemme olisi saaneet tutkimuksemme kannalta riittävästi asiakasnuoria haastateltavaksemme tämän tiimin asiakkaiden joukosta tutkimuksemme aikataulun puitteissa. Siksi päätimme tutkimussuunnitelmassamme esittämämme vaihtoehdoisen tutkimusidean mukaisesti haastatella 2ME -hankkeessa mukana olevia kokemusasiantuntijanuoria. Yhteistyön nuorten sosiaalityön kanssa voidaan katsoa jääneen konkreetian tasolla tutkimuksemme esittelytapaamiseen.

2ME -hankkeen kokemusasiantuntijanuorten tavoittamisessa meitä auttoivat sekä Nanne Isokuortti että Elina Kuoppala. He olivat yhteydessä kokemusasiantuntijanuoriin ja sopivat kaikille sopivan ajankohdan ja paikan haastattelulle. 2ME -hankkeelta saimme myös tarjoiltavat haastatteluun. Tarkoituksenamme oli järjestää yksi fokusryhmähaastattelu kolmelle kokemusasiantuntijanuorelle, ja tämän järjestämisessä meitä avusti Nanne Isokuortti. Ryhmähaastattelu järjestet-

tiin marraskuun viimeisellä viikolla. Yksi kokemusasiantuntijanuorista ei päässyt paikalle sovittuna aikana, ja siten haastattelu pidettiin kahden kokemusasiantuntijanuoren kanssa. Ryhmähaastattelun jälkeen yritimme vielä järjestää joulukuun toisella viikolla yhdelle kokemusasiantuntijanuorelle yksilöhaastattelun Elina Kuoppalan avustuksella. Kyseinen nuori oli ilmoittanut Kuoppalalle olevansa halukas osallistumaan haastatteluun, mutta hän ei kuitenkaan saapunut paikalle haastatteluun sovittuna aikana. Uutta haastatteluaikaa ei enää yritetty sopia aikataulullisista syistä, joten haastatteluaineistomme jäi kahden kokemusasiantuntijanuoren fokusryhmähaastattelusta saamaamme materiaaliin.

Olemme pyrkineet jakamaan vastuuta käytäntötutkimuksemme tekemisestä suhteellisen tasaisesti kummankin tekijän kesken kussakin tutkimusprosessin vaiheessa. Olemme kummatkin olleet yhteydessä yhteyshenkilöihimme esimerkiksi haastatteluihin sekä käytäntötutkimuksemme etenemiseen liittyvissä asioissa. Osallistuimme kumpikin tutkimuksemme tutkimussuunnitelman sekä liitteiden (kts. liitteet 1-5 ja 7-10) laatimiseen. Olemme tutkimusprosessin aikana joutuneet jonkin verran muokkaamaan alkuperäisiä tutkimuskysymyksiä, haastattelurunkoa (liite 5 ja 10) sekä muita tutkimuksen liitteitä, kuten haastattelukutsua ja tutkimuksen tiedotetta (liite 1 ja 7), suostumuslomaketta (liite 2 ja 8) sekä tietosuojaselostetta (liite 3 ja 9), johtuen informanttiemme vaihtumisesta asiakasnuorista kokemusasiantuntijanuoriin. Tutkimuksen liitteitä laatiessamme jaoinme ensin tietyt osa-alueet, joista kumpikin kirjoitti, minkä jälkeen katsoimme ne yhdessä läpi ja tarvittaessa muokkasimme vastuullamme olleita osa-alueita. Ryhmähaastattelussa kumpikin meistä toimi haastattelijan roolissa, ja haastattelun äänitallenteen litterointityön jaoinme tasan siten, että toinen litteroi haastattelun alkupään, toinen loppuosan. Litteroinnin jälkeen kumpikin tarkasteli aineistoa ensin itsenäisesti, tehden siihen alustavaa sisällönanalyysia. Tämän jälkeen vertailimme yhdessä aineistosta tekemiämme havaintoja sekä yhdistimme alustavasti muodostamamme teemoittelut muotoillen ne lopullisiksi teemoiksi, joita käytämme tässä raportissa tutkimustulostemme esittelyssä. Myös tätä tutkimusraporttia kirjoittaessamme olemme jakaneet kummallekin tekijälle tietyt vastuualueet, minkä jälkeen olemme viimeistelleet raportin yhdessä mahdollisimman selkeäksi kokonaisuudeksi.

3. Tutkimuksen lähtökohdat

3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Käytäntötutkimuksemme tutkimustehtävänä on selvittää nuorten kokemuksia ja ajatuksia avun hakemisesta tilanteissa, joissa heillä nousee huolia omaan elämäntilanteeseen liittyen. Tutkimuksessa pyritään kartoittamaan, mistä ja miten nuoret lähtevät hakemaan apua näissä tilanteissa. Tähän liittyen tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita myös siitä, miten nuoret kokevat avun hakemisen ja tiedon etsimisen Helsingin nuorten sosiaalityöstä. Tutkimuksessa selvitetään niin ikään, mitkä asiat ovat nuorelle merkityksellisiä asiakassuhteessa asiakkuuden alkuvaiheessa.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Mistä ja miten nuoret hakevat apua, kun heillä nousee huolia liittyen omaan elämäntilanteeseen?
2. Minkälaisia ajatuksia nuorilla on avun hakemisesta ja tiedon etsimisestä Helsingin nuorten sosiaalityöstä?
3. Mitkä asiat ovat nuorille tärkeitä asiakassuhteessa, erityisesti asiakkuuden alkuvaiheessa?

Tutkimustehtävään ja -kysymyksiin vastataan nojautumalla kahden kokemusasiantuntijanuoren fokusryhmähaastatteluun.

3.2 Keskeiset käsitteet

3.2.1 Helsingin nuorten sosiaalityö

Helsingin nuorten sosiaalityön palvelu toimii kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan alaisuudessa, osana aikuissosiaalityötä. Palvelu on tarkoitettu helsinkiläisille nuorille ja nuorille aikuisille (16-29-vuotiaille). Nuorten sosiaalityön tiimit toimivat Helsingissä viidellä alueella (Kala-satama, Kontula, Vuosaari, Malmi ja Haaga). Asiakkuudet määrittyvät kullekin alueelle postinumeroiden perusteella. Tiimeissä työskentelee sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. Tiimejä johtaa johtava sosiaalityöntekijä. (Helsingin kaupunki, 2018.)

Helsingin kaupunki (2018) kuvailee, että aika sosiaalityöntekijälle nuorten sosiaalityöhön varataan, kun nuoren elämäntilanne vaatii yksilöllistä arviointia ja erityisen suunnitelmallista työ-

kentelyä. Sosiaalityöntekijä pohtii yhteistyössä nuoren kanssa tämän elämäntilannetta ja tulevaisuutta sekä etsii ratkaisuvaihtoehtoja muutosta vaativiin elämäntilanteen osa-alueisiin, esimerkiksi asumisen, työn/työttömyyden, koulutuksen, terveyden tai sosiaalisten suhteiden saralla. Sosiaali ohjaajat antavat tarpeen vaatiessa myös arjen tukea nuoren omassa elinympäristössä. Työskentely nuorten sosiaalityössä aloitetaan palvelutarpeen arvion laatimisella, ja arvion laatii joko sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja yhdessä nuoren kanssa. Palvelutarpeen arvion pohjalta laaditaan sosiaalityön suunnitelma. Nuoren tarpeet ja toiveet huomioon ottaen nuorten sosiaalityössä tehdään yhteistyötä muiden palvelujen kanssa. Tarvittaessa nuori ohjataan toisen palvelun piiriin. Keskeisiä yhteistyökumppaneiden palveluja ovat asumisneuvonta, koulutukseen ja työllistymiseen liittyvät palvelut, talous- ja velkaneuvonta, terveysasemat ja päihdepalvelut. (Helsingin kaupunki 2018.)

Kun kävimme keskustelemassa käytäntötutkimuksestamme erään Helsingin nuorten sosiaalityön tiimin työntekijöiden kanssa, kertoivat työntekijät meille omasta näkökulmastaan työskentelystään. Työntekijät kokivat, että haaste selviytyä vuokranmaksusta on yksi yleisimmistä ongelmista, joiden vuoksi nuoret saapuvat nuorten sosiaalityön asiakkuuteen. Nuorten sosiaalityössä nuoria tuetaan arjen ja talouden hallinnassa. Tukemisen merkityksen koettiin korostuneen sen myötä, kun perustoimeentulotuki siirrettiin Kelaan. Työskentelyn tiiviyden kerrottiin vaihtelevan eri nuorten kohdalla heidän tarpeidensa mukaisesti. Työntekijät kuvailivat, että myös köyhyyden ylisukupolvisuus on havaittavissa monien, vaikka ei tokikaan kaikkien, asiakasnuorten kohdalla.

3.2.2 Nuoruus ja nuori

Tässä käytäntötutkimuksessa nuoreksi määrittyy 16-29-vuotias henkilö. Ikähaarukka perustuu Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan määrittelyyn, jonka mukaan Helsingin nuorten sosiaalityön palvelut on tarkoitettu 16-29-vuotiaille (Helsingin kaupunki 2018).

On syytä huomioda, että nuoruus on erityinen ikävaihe, jonka kulkuun liitetään erinäisiä odotuksia. Nuoruutta pidetään toisinaan eräänlaisena siirtymävaiheena aikuisuuteen ja siihen katsotaan usein kuuluvan itsenäistyminen, jatkokoulutukseen hakeutuminen, oman työuran aloittaminen ja mahdollisesti perheellistyminen (Raitanen 2001, 187-191.) Juvonen (2014) puhuu nuoruuteen liitetystä yhteiskunnallisista odotuksista, joita voidaan kuvailla myös kulttuurisesti määrittäneeksi täytymiseksi. Nämä odotukset ja täytymiset ovat sisäistettyjä myös nuorille

suunnatuissa sosiaalipalveluissa, ja tällä voi olla vaikutuksia nuorten ajatuksiin, käsityksiin ja kokemuksiin sosiaalipalveluista. Nuorten kokemusten kannalta on merkittävää, kohdistetaanko nuoriin sosiaalipalveluissa lähinnä velvoittavuutta vai myös kumppanuutta ja tukemista. (Juonen 2014, 7-14.)

3.2.3 Kokemusasiantuntijanuoret

Käytäntötutkimuksemme informanteina toimii kaksi Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan 2ME -hankkeessa työskentelevää kokemusasiantuntijanuorta. Luvussa neljä kerromme kokemusasiantuntijanuorten fokusryhmähaastattelun toteutuksesta.

2ME -hankkeen kokemusasiantuntijanuoret ovat nuoria, joilla on kokemusta Helsingin kaupungin eri nuorten sosiaalipalveluiden asiakkuudesta, kuten nuorten sosiaalityön, lastensuojelun ja/tai jälkihuollon asiakkuudesta. Osa kokemusasiantuntijanuorista on yhä asiakkuudessa ja osalla asiakkuus on puolestaan jo päättynyt, tosin kukaan heistä ei ole enää lastensuojelun asiakkuudessa. Kokemusasiantuntijanuoret ovat iältään 19-25-vuotiaita. Heidät on rekrytoitu 2ME -hankkeeseen hankkeen työntekijöiden verkostojen kautta, muun muassa asiakasnuorten joukosta. Kokemusasiantuntijanuoret osallistuvat 2ME -hankkeessa nuorille tarkoitettujen palvelujen ja toimintojen kehittämiseen Helsingissä, ja he saavat rahallisen palkkion kehittämistyöstään. Kokemusasiantuntijanuorten kehittämistyössä painottuu sähköisen tiedotuksen kehittäminen ja tapahtumasuunnittelu. (Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala & 2ME -hanke 2018.)

3.2.4 Syrjäytyminen

Käytäntötutkimuksemme vastatessa osaltaan nuorten syrjäytymisen vastaisen 2ME-hankkeen tiedon tarpeisiin, on syytä pohtia lyhyesti syrjäytymistä käsitteenä. Syrjäytyminen on teema, joka on ollut laajalti esillä viime vuosina yhteiskunnallisessa keskustelussa. Kuten Tuula Helne (2002, 20) toteaa, syrjäytymisen käsitteellä ei ole yksiselitteistä määritelmää tai sisällöllisiä rajoituksia. Syrjäytymisellä tarkoitetaan usein henkilön sosiaalista huono-osaisuutta, mutta puhuttaessa syrjäytyneistä tehdään myös rajanvetoa meihin ja toisiin, yhteiskunnan sisäpiirissä ja toisaalta ulkolaidalla tai kokonaan sen ulkopuolella eläviin. Syrjäytyminen voidaan nähdä marginalisaationa, eli syrjässä tai sivussa olemisena, tai eksklusiona, ulossulkemisena muun yhteiskunnan elämänpiirien ulkopuolelle. (Helne 2002, 20-22.) Käsitettäessä syrjäytyminen eksklusiona, puhutaan usein syrjäyttämisestä. Tässä käytäntötutkimuksessa ei kuitenkaan lähde-

tä määrittelemään sen enempää nuoria sosiaalityön asiakkaita kuin kokemusasiantuntijanuoria-kaan syrjäytyneiksi tai syrjäytetyiksi. Syrjäytymisen määrittely on äärimmäisen haastavaa, ja siihen liittyy leimaavuutta ja latautuneisuutta. Aaltosen ja Bergin (2015, 42) mukaan nuorten hyvinvointipalveluilla voidaan nähdä kuitenkin olevan rooli syrjäytymisriskissä olevien nuorten vetämisessä takaisin yhteiskuntaan. Siten voidaan ajatella, että kun käytäntötutkimuksessamme kartoitetaan kokemusasiantuntijoiden käsityksiä nuorten sosiaalityöhön liittyen, on nuorten sosiaalityön palveluja joka tapauksessa mahdollista kehittää syrjäytymistä ehkäiseviksi.

3.3. Asiakkaiden ja nuorten kokemukset sosiaalipalveluista sekä nuorten sosiaalipalvelujen kehittäminen aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa

Käytäntötutkimuksessamme kartoitetaan siis nuorten kokemuksia avun hakemisesta ja tiedon etsimisestä - kokemusasiantuntijanuorten fokusryhmähaastattelun avulla. Kokemusasiantuntijanuorilla on arvokkaita omakohtaisia kokemuksia sosiaalipalvelujen asiakkuudesta, ja siten niiden merkitys tulisi tunnustaa nuorten sosiaalityössä ja sen kehittämisessä. Pohjola (2010, 19) nostaa esille nykyisissä sosiaalityön keskusteluissa painotettavan, että sosiaalityön tulee perustua asiakaslähtöisyyteen, mikä tarkoittaa sitä, että asiakkaan tarpeet, näkemykset ja kokemukset ovat sosiaalityön palvelujen lähtökohta. Lisäksi ajatellaan, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja siten asiakkaan subjektiivisuuden ja osallisuuden on oltava keskeinen osa sosiaalipalvelujen toteuttamista. Voidaan puhua jaetusta asiantuntijuudesta, jossa asiakas ja työntekijä yhdistävät tietonsa ja osaamisensa. Asiakaslähtöisyyttä ja jaettua asiantuntijuutta tarvitaan myös sosiaalipalvelujen kehittämisessä ja suunnittelussa, jotta sosiaalipalveluja saadaan kehitettyä mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeisiin vastaaviksi. (Pohjola 2010, 35-60.)

Käytäntötutkimuksemme yhtenä tavoitteena on, että sen tuloksia olisi mahdollista hyödyntää Helsingin kaupungin nuorten sosiaalityön palvelujen saavutettavuuden ja laadun kehittämisessä. Tämä tavoite liittyy kiinteästi sosiaalityön viimeaikaisiin sisäisiin keskusteluihin vaikuttavuudesta ja tuloksellisuudesta. Vaikuttavuuden ja tuloksellisuuden vaateiden on usein katsottu sopivan huonosti sosiaalityöhön, sillä asiakastyön korostetaan olevan tilannekohtaista, vuorovaikutuksellista ja ainutkertaista. (Rajavaara 2007; Juhila 2009; Forsberg & Juhila 1999; ref. Pohjola 2012, 19.) Alan sisällä on käyty myös toisenlaista keskustelua: on tunnustettu, että usein ilmiöiden ja elämäntilanteiden kesken vallitsee tietynlaisia yhtäläisyyksiä (Töttö 2005, 106-108; ref. Pohjola 2012, 19). Osin tästä näkemyksestä on kummunnut esiin keskustelu niin sanotuista

hyvistä käytännöistä (eng. best practices), joiden on havaittu käytännön asiakastyössä olevan toimivia ja vaikuttavia. Tällaisia käytäntöjä on usein sovellettu eri sosiaalityön konteksteissa. (Sosiaaliportti.fi/hyvakaytanto; Rosen ym. 1999; Gambrell 2004; Mullen 2004; ref. Pohjola 2012, 19-20.) Kuusiston ja Ekqvistin (2016, 655) mukaan sosiaalityön vaikuttavien ja toimivien käytäntöjen kehittämisessä on keskeistä asiantuntijuuden jakaminen asiakkaiden kanssa. Siksi tällä käytäntötutkimuksella pyritäänkin kokemusasiantuntijanuorten asiakkuuteen liittyviä kokemuksia ja ajatuksia kartoittamalla tukemaan nuorten sosiaalityön palvelujen kehittämistä toimivampaan suuntaan.

Nuorten kokemuksia palvelujärjestelmän ja erityisesti sosiaalipalvelujen asiakkuudesta on tutkittu Aaltosen ja Bergin (2015) tutkimuksessa. Tutkimuksessa kartoitettiin nuorten ja työntekijöiden näkökulmia eri viranomaispalveluihin, mukaan lukien sosiaalipalvelut. Nuorten näkökulmissa oli luonnollisesti hajontaa, sillä sosiaalipalvelujen asiakasnuoret eivät ole homogeeninen ryhmä. Tutkimuksessa nuoret jaoteltiin elämäntilanteiden mukaan kolmeen eri ryhmään. Osa nuorista ryhmästä riippumatta toivoi palveluilta parempaa tiedotusta ja “mainostusta”. Moni nuori toivoi palveluilta myös joustavuutta niin aukiolo- kuin soittoaikojenkin suhteen. Lisäksi moni nuori koki hankalana pitkät odotusajat ajanvaraukseen perustuvilla tapaamisilla, ja nuoret voisivat hyötyä myös ajanvarauksettomasta palvelusta. Nuoret arvostivat työntekijän aitoa kuuntelua ja ystävällisyyttä. Nuoret toivoivat, että heitä ohjataan aktiivisesti eteenpäin myös muihin palveluihin. (Aaltonen & Berg 2015, 75-121.)

Nuoren asiakkaan eteenpäin ohjaamisen tärkeys osoitetaan myös Määttä ja Keskitalon (2014) tutkimuksessa. Tutkimuksessa havaittiin, että ne nuoret, joilla on haasteita useilla elämän osa-alueilla, tarvitsevat yleensä palveluja monilta eri toimijoilta pirstoutuneessa palvelujärjestelmässä. Tässä piilee riski siihen, että nuori asiakas päätyy “palloteltavaksi” sektorilta toiselle, koska vastaanottava työntekijä näkee vastuun kuuluvan toiselle sektorille. Tällöin nuori ei saa tarvitsemaansa apua. (Määttä & Keskitalo 2014, 201-205.) Siten näyttäisi olevan keskeistä, että nuoren tilanteesta otetaan palveluissa kokonaisvastuu. Nuoren asiakkaan huolellinen ohjaus eteenpäin varhaisessa vaiheessa, tarvittaessa myös nuoren puolesta, näyttäytyy tärkeänä.

Kuusisto ja Ekqvist (2016) puolestaan kartoittivat aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia asiakkuuden vaikutuksista elämäntilanteen muutokseen. Asiakkaat kokivat elämäntilanteensa kohentuneen asiakkuuden myötä useammin, kun vuorovaikutus oman työntekijän kanssa koettiin positiivisena. Lisäksi elämäntilanteen koettiin kohentuneen asiakkuuden aikana useammin

silloin, kun asiakas koki saaneensa odotuksiinsa vastaava palvelua. Merkittävää on myös, että niillä asiakkailta, jotka kokivat työskentelyn oman työntekijän kanssa tavoitteelliseksi, oli huomattavasti suurempi todennäköisyys kokea elämäntilanteensa kohentuneen verrattuna niihin asiakkaisiin, jotka eivät kokeneet työskentelyä tavoitteellisena. (Kuusisto & Ekqvist 2016, 660-663.) Siten voidaan ajatella, että myös nuorille asiakkaille sosiaalityön työskentelyn suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus voi olla tärkeää, kuten myös hyväksi koettu vuorovaikutus oman työntekijän kanssa sekä nuoren omien toiveiden huomioiminen työskentelyssä.

Kuten edellä mainitussa Aaltosen ja Bergin (2015) tutkimuksessa havaittiin, moni nuori kaipaa palveluilta parempaa tiedotusta. Nykypäivänä sähköisen tiedotuksen rooli on merkittävä. Perinteisesti sosiaalityössä tietoteknisten järjestelmien käyttö on ollut vähäistä. Tämä on johtunut muun muassa sosiaalityöntekijöiden heikoista tietoteknisistä taidoista ja negatiivisista asenteista sekä järjestelmien hankalakäyttöisyydestä. (Carrilio 2008, 135-137, 144; ref. Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 308-309.) Kilpeläisen ja Salo-Laakan (2012, 309) mukaan tietojärjestelmien käyttöä lisättäessä on tärkeää kiinnittää huomiota moneen seikkaan, muun muassa siihen, että tietojärjestelmät olisivat helppokäyttöisiä ja vastaisivat käyttäjänsä tiedontarpeeseen. Sähköiset järjestelmät voivat parhaassa tapauksessa lisätä asiakkaan osallisuutta ja tuoda tasavertaisuutta työntekijän ja asiakkaan väliseen työskentelyyn, esimerkiksi jos asiakkaan on mahdollista saada neuvontaa kotoa käsin, itselleen tutussa ympäristössä. Verkkoasiointi voidaan myös kokea helpompana. Toisaalta jos verkossa tapahtuva neuvonta on ainoa tapa saada palvelua, voi se vaikuttaa asiakasosallisuuteen negatiivisesti: kaikki eivät osaa, voi tai halua käyttää tietotekniikkaa. (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 310-312.) Voidaan tosin ajatella, että nuoret asiakasryhmänä ovat juuri niitä, jotka voisivat hyötyä erityisesti sähköisestä tiedottamisesta ja asioimisesta verkossa sekä sosiaalisessa mediassa.

4. Aineisto ja analyysin toteutus

4.1 Aineisto

Käytäntötutkimuksemme aineistona toimii fokusryhmähaastattelu, johon osallistui lopulta kaksi 2ME -hankkeen kokemusasiantuntijanuorta. Kokemusasiantuntijanuoret saivat rahallisen palkkion haastatteluun osallistumisesta 2ME -hankkeelta, ja lisäksi 2ME -hanke oli järjestänyt haastatteluun tarjoilut. Haastattelu toteutettiin Helsingin kaupungin toimitilojen kokoushuoneessa.

Haastattelu nauhoitettiin, ja tästä ilmoitettiin kokemusasiantuntijoille ennen haastattelun aloittamista. Ennen haastattelun aloittamista kävimme kokemusasiantuntijoiden kanssa myös lyhyesti läpi haastatteluun osallistumisen periaatteet sekä suostumusasiakirjojen ja tietosuojaselosteen sisällön. Tätä käsittelemme tarkemmin tutkimusetiikkaa koskevassa luvussa 5.

Aineisto on määrällisesti pieni, ja alkuperäisenä tavoitteenamme oli saada määrällisesti hieman kattavampi aineisto. Tutkimuksen toimintaympäristöä ja tutkimusprosessia kuvaavassa luvussa 2.1 on kuvattuna tarkemmin aineiston hankintaan liittynyt prosessi haasteineen. Onneksemme toteutunut kahden kokemusasiantuntijanuoren fokusryhmähaastattelu oli kuitenkin kestoltaan kohtuullisen pitkä ja sisällöltään varsin rikas ja monipuolinen.

Fokusryhmähaastattelussa käytimme apuna haastattelurunkoa. Muokkasimme alkuperäisestä haastattelurungosta (liite 5) toisen version, joka oli suunnattu kokemusasiantuntijanuorille. Tämä heille suunnattu haastattelurunko (liite 10) vastasi paremmin myös tässä vaiheessa osittain muokkaamiamme tutkimuskysymyksiämme. Rungon laatimisessa hyödynsimme myös aieman tutkimuskirjallisuuden herättämiä pohdintoja. Käytimme haastattelurunkoa ennen kaikkea kokemusasiantuntijanuorten keskustelun ohjaamisessa. Fokusryhmähaastattelun luonteeseen kuuluu, että tutkija ei niinkään kysy haastateltavilta vuoron perään kysymyksiä vaan pikeminkin luo ja mahdollistaa keskustelua haastateltavien välillä, edistäen haastateltavien osallistumista kuhunkin aiheeseen (Wilkinson 2004, 178). Kokemusasiantuntijanuorten välinen keskustelu etenikin ajoittain siten, että meidän ei tarvinnut juuri esittää kysymyksiä. Kysymyksiä haastattelurungosta esitettiin toki silloin, kun oli tarkoitus siirtyä keskustelemaan toisesta aiheesta. Esitimme luonnollisesti myös tarkentavia kysymyksiä, kun kaipasimme tarkennusta haastateltavan esittämään asiaan. Kumpikin haastateltava oli keskustelussa aktiivinen, ja meidän tarvitsi vain harvoin rohkaista toista nuorta esittämään näkemyksensä keskustelun aiheena olevaan asiaan. Fokusryhmähaastattelun etuihin katsotaankin kuuluvan juuri se, että osallistujat vastaavat toinen toistensa argumentteihin, ja siten yhden osallistujan esittämä huomio voi saada tarkennusta, vahvistusta tai sitä voidaan kyseenalaistaa. Jokin merkittävä teema tai ilmiö voi nousta tutkijoille helpommin havaittavaksi haastateltavien välistä vuorovaikutusta tarkastelemalla. Haastateltavien keskenään kokema solidaarisuus voi myös tehdä haastattelutilanteesta turvallisemman verrattuna yksilöhaastatteluun, ja fokusryhmähaastattelun asetelmaa voi ylipääntään pitää tasavertaisempänä haastateltavien kannalta. (Wilkinson 2004, 179-182.) Toisaalta on syytä huomioida, että fokusryhmähaastattelussa sanavalmiimmat haastateltavat voivat vaimentaa hiljaisempien haastateltavien äänen. Kokemusasiantuntijanuoret käyttivät haastattelussam-

me kuitenkin varsin tasaisesti puheenvuoroja, ja kumpikin toi rohkeasti esille omia näkemyksiään. Kokemusasiantuntijanuoret olivatkin toisilleen entuudestaan tuttuja, ja se saattoi vaikuttaa myönteisesti rennon ilmapiirin muotoutumiseen. He olivat enimmäkseen yhtä mieltä toinen toistensa sanomisista.

4.2 Analyysi

Ryhmähaastattelun ja sen äänitallenteen litteroinnin jälkeen aloitimme haastatteluaineistomme analysoinnin. Aineiston analyysimenetelmäksi olemme valinneet aineistolähtöisen sisällönanalyysin. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineistoa lähestytään ilman tiukkoja teoreettisia ennako-odotuksia: analyysiyksiköt eivät ole ennalta sovittuja tai harkittuja. Analyysiyksiköt pyritään löytämään analysoitavasta haastatteluaineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaan esimerkiksi teemoittelemalla, luokittelemalla tai tyypittelemällä aineistosta esiin nousevia seikkoja. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 96-97.) On kuitenkin huomioitava, että täysin aineistolähtöisen sisällönanalyysin toteuttaminen on vaikeaa. Tämä johtuu siitä, että aineistosta tehdyt havainnot eivät ole objektiivisia vaan niihin vaikuttavat etukäteen valitut tutkimusasetelma, tutkimuksessa käytettävät käsitteet, tutkimusmenetelmä sekä tutkimukselle asetetut tutkimuskysymykset. Myös tutkijan omat ennakkokäsitykset voivat vaikuttaa siihen, miten hän tutkimustuloksia tulkitsee. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98.) Myös meidän tekemässämme aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä taustalla voidaan nähdä vaikuttavan aiempi aiheeseen liittyvä tutkimuskirjallisuus ja sitä hyödyntäen laaditut tutkimuskysymykset sekä haastattelurunko. Tarkastelemme myös sisällönanalyysistä saamiamme tuloksia suhteessa aiempaan tutkimuskirjallisuuteen erityisesti tutkimuksemme loppupohdinnassa luvussa 7.

Aloitimme sisällönanalyysin tekemisen aluksi molemmat tahoillamme. Luimme aineistoa huolellisesti läpi useampaan kertaan ja tarkastelimme, millaisia tutkimuskysymystemme kannalta relevantteja ja mielenkiintoisia seikkoja aineistosta nousi esiin. Muodostimme kumpikin alustavia teemoja, jotka mielestämme vastasivat tutkimukselle asettamiimme tutkimuskysymyksiin ja erottuivat selkeästi ja nousivat selkeästi esiin aineistossa. Itsenäisen työskentelyn jälkeen tapasimme kasvotusten ja tarkastelimme, vertailimme ja yhdistelimme alustavassa sisällönanalyysissä tekemiämme teemoitteluja. Olimme kumpikin muodostaneet hyvin samankaltaisia teemoja alustavassa sisällönanalyysissä, joten teemojen yhdistäminen ja nimeäminen kävi suhteellisen helposti. Esittelemme yhdessä muodostamamme lopulliset teemat luvussa 6.

5. Tutkimusetiikka

Tutkimuseettiset kysymykset on pyritty ottamaan mahdollisimman hyvin huomioon kaikissa käytäntötutkimuksemme toteutuksen vaiheissa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2009, 4) eettisten periaatteiden ensimmäinen osa-alue koskee tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, minkä voidaan ajatella olevan erityisen tärkeää tutkimuksessa, jonka aineisto kerätään haastatteluilla. Meidän oli ensiarvoisen tärkeää varmistaa, että kunkin kokemusasiantuntijanuoren osallistuminen haastatteluun perustui vapaaehtoiseen suostumukseen. Vapaaehtoisuuden on perustuttava riittävään tietoon tutkimuksen tarkoituksesta. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistuksen (2009, 6) mukaisesti annoimme kokemusasiantuntijoille suunnatussa käytäntötutkimuksemme tiedotteessa ja haastattelukutsussa (kts. liite 7) yhteystietomme, ja lisäksi annoimme tietoa tutkimuksemme aiheesta. Informoimme tässä myös aineistonkeruun toteutustavasta ja arvioidusta haastatteluun kuluva ajasta. Lisäksi informoimme kerättävän haastateluaineiston käyttötarkoituksesta ja säilytyksestä. On huomioitava, että tavoittelimme kokemusasiantuntijanuoria haastateltaviksi fokusryhmähaastatteluun 2ME -hankkeen projektipäällikön kautta. Lisäksi tavoittelimme myöhemmin vielä yhtä kokemusasiantuntijaa yksilöhaastatteluun 2ME -hankkeen toisen työntekijän kautta - tämä yksilöhaastattelu ei tosin toteutunut, kuten edellä todettu. Tämä saattoi lisätä riskiä sille, että hankkeen kokemusasiantuntijanuoret kokivat velvollisuudekseen osallistua haastatteluun. Tätä riskiä välttääksemme toimimme selkeästi esille tiedotteessa ja haastattelukutsussa, että osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Annoimme ennen fokusryhmähaastattelun aloittamista kokemusasiantuntijanuorten allekirjoitettavaksi suostumusasiakirjan (kts. liite 8). Luovutimme myös tutkimuksemme tietosuojaselosteen (kts. liite 9), jossa kerrotaan tutkimuksessa kerättävien henkilötietojen (haastattelun äänite sekä allekirjoitetut suostumusasiakirjat) käsittelystä. Näissä kummassakin asiakirjassa tuodaan esille, että osallistuminen tai osallistumatta jättäminen haastatteluun ei vaikuta nuoren mahdollisesti saamaan sosiaalipalveluun. Asiakirjoissa todetaan myös, että haastattelu on mahdollista keskeyttää ja suostumus tutkimukseen osallistumisesta on mahdollista peruuttaa. Tähän liittyen asiakirjoissa todetaan, että mikäli nuori haluaa keskeyttää haastattelun haastattelutilanteessa eikä hän halua, että siihen asti kerättyä haastattelua käytetään tutkimusaineistona, hävitetään siihen asti nauhoitettu haastattelu eikä sitä siten käytetä tutkimusaineistona. Asiakirjoissa todetaan myös, että mikäli nuori kuitenkin ilmoittaa peruuttavansa suostumuksensa tutkimukseen osallistumisesta vasta siinä vaiheessa, kun haastattelu on jo toteutettu ja se on litteroitu anonymisoitu-

na tekstitiedostoksi, voidaan tätä anonymisoitua tekstitiedostoa käyttää edelleen tutkimusaineistona. Haastateltaville annettiin aikaa tutustua edellä mainittuihin asiakirjoihin ennen fokusryhmähaastattelun aloittamista. Lisäksi keskustelimme asiakirjojen sisällöstä lyhyesti haastateltavien kanssa, ja annoimme mahdollisuuden esittää kysymyksiä niistä.

Tutkimuseettisten periaatteiden (2009, 7) toinen osa-alue liittyy henkisen vahingoittamisen välttämiseen, jota edistimme kokemusasiantuntijoiden ystävällisellä kohtelulla haastattelutilanteessa. Vältämme myös sosiaalisten haittojen aiheuttamista tutkittaville esittämällä tutkimustuloksemme mahdollisimman analyttisesti, yksinkertaistuksia ja leimaamista välttäen. Myös taloudellisia haittoja tutkittaville pyrittiin tutkimuseettisten periaatteiden (2009, 7-8) mukaisesti minimoimaan. Haastatteluun osallistumisesta olisi voinut koitua kokemusasiantuntijanuorille taloudellisia haittoja matkakustannusten vuoksi, mutta tämä pystyttiin välttämään sillä, että kokemusasiantuntijanuoret saivat haastatteluun osallistumisesta rahallisen palkkion, josta vastasi 2ME -hanke. Lisäksi haastattelussa oli tarjolla pientä syötävää.

Sosiaalisten ja taloudellisten haittojen ehkäisyssä keskeisessä asemassa on myös tutkittavien yksityisyydestä huolehtiminen, mikä on tutkimuseettisten periaatteiden kolmas osa-alue (2009, 7-8). Huolehdimme tutkittavien yksityisyydestä käsittelemällä haastatteluaineistoa suojatusti. Haastattelu nauhoitettiin äänitallenteeksi, minkä jälkeen äänitallenne siirrettiin tietokoneillemme salasanojen taakse. Äänitallenne litteroitiin eli kirjoitettiin tekstitiedostoksi anonymisoidusti. Äänitallenne tuhottiin tämän jälkeen. Myös tekstitiedostoa säilytettiin tietokoneillamme salasanojen takana, kunnes tutkimuksen valmistuttua tekstitiedosto hävitettiin. Haastateltavien allekirjoittamia suostumusasiakirjoja säilytettiin lukitussa tilassa, johon vain toisella tutkijalla oli pääsy. Suostumusasiakirjat silputtiin tutkimuksen valmistuttua.

On huomioitava, kuten edellä on todettu, että tavoitimme fokusryhmähaastatteluun osallistuneet kokemusasiantuntijanuoret haastateltaviksi 2ME -hankkeen projektipäällikön kautta. Meidän oli siis tuotava esille haastateltaville luovutetuissa suostumusasiakirjassa sekä tietosuojaselosteessa, että tämä tarkoittaa projektipäällikön tietävän, keitä haastatteluun on osallistunut. Asiakirjoissa kerrotaan, että haastateltavaa yksilöiviä ominaisuuksia kuitenkin muokataan yksittäisen haastateltavan tunnistamattomuuden parantamiseksi. Tällaisia ominaisuuksia ovat haastateltavien nimien lisäksi muiden henkilöiden nimet, paikkojen nimet sekä tarvittaessa haastateltavien puhetyyli. Lisäksi tunnistettavuuden riskiä minimoitiin sillä, että haastateltavilta ei kysytty asioita, jotka eivät olleet relevantteja tutkimustehtävän ja -kysymysten kannalta. Haastateltaville

tuodaan esille asiakirjoissa, että mikäli tällaisia asioita olisi tullut haastattelussa ilmi, niitä ei viedä tutkimusraporttiin eikä posteriin. Tunnistamattomuuden edistäminen on erityisen tärkeää myös siksi, että haastateltavat ovat osa suhteellisen pientä 2ME -hankkeen kokemusasiantuntijanuorten joukkoa, ja tämä nostaa riskiä sille, että joku muista kokemusasiantuntijoista voisi tunnistaa haastatteluun osallistuneet kokemusasiantuntijat.

Yksityisyyden suojaa on myös syytä pohtia käytäntötutkimuksemme toimintaympäristön kannalta. Käytäntötutkimuksemme tavoitteena on, että tuloksia on mahdollista hyödyntää Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen saavutettavuuden ja laadun kehittämisessä, osana 2ME -hanketta. Siten on perusteltua, että tuomme ilmi tutkimusraportissa ja sen pohjalta laadittavassa posterissa, että tutkimus sijoittuu nimenomaisesti osaksi 2ME -hanketta sekä Helsingin kaupungin nuorten sosiaalityön palvelujen organisaatiota. Tutkimusraportissa ja posterissa ei kuitenkaan kerrota, minkä alueen nuorten sosiaalityön tiimin kanssa teimme alunperin yhteistyötä asiakasnuorten tavoittamiseksi haastateltaviksi. Tällä ratkaisulla oli tarkoitus suojata kyseisen tiimin asiakkaiden ja työntekijöiden yksityisyyttä, mikäli olisimme saaneet haastateltavia tiimin kautta. Alueen ja tiimin yksilöimiseen ei ole tarvetta, vaikka haastatteluja ei lopulta onnistuttukaan järjestämään sitä kautta.

6. Tutkimustulokset

6.1 Mistä ja miten nuoret hakevat apua, kun heillä nousee huolia liittyen omaan elämäntilanteeseen?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksemme tarkoituksena on saada tietoa siitä, mistä ja miten nuoret hakevat apua tilanteissa, joissa heillä nousee omaan elämään liittyviä huolia. Tällaisia huolia voivat olla esimerkiksi asumiseen, raha-asioihin, opiskeluun, työhön tai ihmissuhteisiin liittyvät asiat. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen liittyen aineistosta nousee esiin kaksi teemaa. Ensimmäisen kokemusasiantuntijanuoret kokevat, että heille avun hakeminen viranomaiselta tuntuu yhtä luontevalta kuin kääntyminen jonkun läheisen puoleen. Tämä on odotettavaa ajatellen sitä, että heillä on kokemusasiantuntijoina jo runsaasti kokemuksia viranomaispalveluista. Toiseksi kokemusasiantuntijat kertoivat, että apua hakiessa tiedon etsiminen nuorille suunnatuista viranomaispalveluista on kuitenkin usein haasteellista.

6.1.1 Palvelut merkittävänä avunlähteenä läheisten lisäksi

Haastattelemamme kokemusasiantuntijanuoret pitivät kääntymistä jonkin viranomaistahon tai palvelun puoleen luontevana keinona hakea apua. Haastateltava 1 kertoi kääntyvänsä huolten herätessä ensisijaisesti oman sosiaalihoajaan puoleen tai vähemmän virallisissa asioissa vaihtoehtoisesti tukihenkilönsä puoleen. Opiskeluun liittyvissä huolissa haastateltava 1 sanoi kysyvänsä neuvoa koulunsa opinto-ohjaajalta:

Haastateltava 1: ”*Mä kysyn joissain asioissa – nii kysyn mun tukihenkilöltä. Mut ne ei sit ehk oo nii virallisia asioita välttämättä.*”

Haastateltava 1: ”*Ja sit ehk koulujutuissa jos on opo, nii sit opo.*”

Haastateltava 2 mainitsi sen sijaan, että hän kääntyy hankalissa elämäntilanteissa myös vanhempansa, sukulaistensa tai kavereidensa puoleen. Hänen mukaansa se, kenen puoleen kääntyä, riippuu ongelman luonteesta:

Haastateltava 2: ”*Kyl mä ensimmäisenä varmaan pyydään tyliin mun vanhemmalta tai joltain. Tai sillee riippuu niin paljon ongelmasta et osaaks se auttaa siihen vai ei. Jos mulla on opintojen kanssa jotain ongelmia niin tuskin niin kun mikään sukulainen osaa siinä silleen suoranaisesti auttaa (naurahtaa) ... Et niinku sillee tollasist asioista siltä sosiaalihoajaajalta mut jos niin ku tulee jotain sellasii yleisii ongelmii nii sit mä luultavasti kyl sit yritän joltain läheiseltä tai kaverilta tai joltain pyytää apuu. Mut se riippuu siitä ongelmasta.*”

Haastateltavamme erosivat siis siinä toisistaan, että haastateltava 1 kertoi kääntyvänsä heti jonkin virallisemman tahon puoleen apua tarvitessaan, kun taas haastateltava 2:lle ongelman luonne vaikutti siihen, keneltä tai miltä taholta hän pyytää apua. Tosin myös haastateltava 1:lle ongelman luonne vaikutti siihen, miltä viralliselta taholta tai palvelulta hän apua pyytää.

6.1.2 Palveluihin liittyvän tiedon hakemisen haasteellisuus

Vaikka avun pyytäminen viranomaispalveluista näyttää olevan molemmille kokemusasiantuntijanuorille luontevaa, kokivat he tiedon etsimisen nuorille suunnatuista viranomaispalveluista hankalana. Tarvetta tiedon etsimiselle ei tosin välttämättä ole, mikäli nuori saatetaan palveluiden piiriin ohjatusti. Haastateltava 1 ei ollutkaan etsinyt tietoa palveluista netistä etukäteen. Haastateltava 2 sen sijaan oli hakenut internetistä tietoa nuorten sosiaalityöstä ennen hakeutumistaan sen asiakkuuteen. Hän kuitenkin mainitsi, että osasi etsiä tietoa juuri tästä palvelusta, koska hänen oma läheisensä oli osannut ohjata häntä hakemaan tietoa nimenomaisesti nuorten sosiaalityöstä. Tietoa etsiäkseen pitää siis etukäteen tietää, mistä palvelusta apua tarvitsee, sillä muuten tiedon etsiminen on hankalaa:

Haastateltava 2:” ... Niit tietoi on tosi vaikeeta [löytää] loppujen lopuks. Ku niitä ei silleen tuu vastaan yleensä mistään nii sitten tota esimerkiks mun [läheinen] kertoi mulle että olis tällainen palvelu, joten mä googlasin sen ja hain silleen mistä mä sit voisin ...”

Myös palveluiden aluejaot voivat tuottaa nuorelle hankaluuksia tiedon etsimisessä. Haastateltava 2:n kertoman mukaan nuoren tulisi Helsingin kaupungin internetsivuilta tietoa etsiessään tietää, minkä alueen toimipisteestä apua tulee hakea:

Haastateltava 2:” ... Sun pitää löytää se sun oma palvelupiste ja tääl Helsingis ku niit on nii monta, ne on jaettu just postinumeron mukaan ja sillee ... Et, et niinku hankalaa löytää, et jos siel vaik ois joku et kirjoita postinumerosi tähän, nii sä näet sen. Mut ei, kun sun pitää ettii sellasest listasta.”

Molemmat nuoret kaipasivat nuorille suunnatuilta palveluilta parempaa tiedottamista, etenkin 18 vuotta täyttäneille nuorille aikuisille, jotta avun hakeminen olisi helpompaa. He kokivat, että usein täysi-ikäinen nuori aikuinen ei saa tietoa palveluista oikein miltään taholta:

Haastateltava 2: “Ja siis must tuntuu et enemmän saa tietää mitä nuorempi sä oot ja ku just sillee on aikuinen niin kun nii et sä silleen kuule oikeen mistään noita juttuja.”

Haastateltava 1: “Hetii ku täyttää 18 on periaattees ulkon kaikest noist jutuist.”

Tähän ratkaisuksi kokemusasiantuntijanuoret esittivät, että kouluilla käytäisiin kertomassa erilaisista nuorille suunnatuista palveluista. Toinen kokemusasiantuntijanuori myös ehdotti, että jokaiselle 18 vuotta täyttäneelle nuorelle voitaisiin lähettää kotiin kirje, jossa kerrotaan erilaisista nuorten viranomaispalveluista.

Kaiken kaikkiaan nuoret siis kokivat, että tiedon etsiminen nuorille suunnatuista palveluista on hankalaa. Tietoa etsiäkseen pitäisi ennalta tietää, mistä palvelusta apua tarvitsee. Nuoret kaipasivatkin palveluilta nykyistä parempaa tiedottamista, etenkin täysi-ikäisille nuorille, joita ei ohjata palveluiden piiriin samalla tavalla kuin alaikäisiä nuoria.

6.2 Minkälaisia ajatuksia nuorilla on avun hakemisesta ja tiedon etsimisestä Helsingin nuorten sosiaalityöstä?

Toisen tutkimuskysymyksen avulla haluamme saada kuvaa siitä, minkälaisia ajatuksia ja mielikuvia kokemusasiantuntijanuorilla on avun hakemisesta ja tiedon etsimisestä nimenomaisesti Helsingin kaupungin nuorten sosiaalityöstä. Tähän tutkimuskysymykseen liittyen olemme paikantaneet aineistosta kolme teemaa. Ensinnäkin avun hakemiselle nuorten sosiaalityöstä nähdään olevan korkea kynnyks. Toisessa teemassa tulee ilmi eri kanavien merkitys tiedottamisen ja tiedon etsimisen kannalta. Kolmas teema pohjautuu kokemusasiantuntijanuorten esittämään toiveeseen siitä, että myös nuorille aikuisille olisi helpommin tarjolla apua, huolenpitoa ja vaihtoehtoja nuorten sosiaalityöstä.

6.2.1 Korkea kynnyks avun hakemiseen nuorten sosiaalityöstä

Haastattelemamme kokemusasiantuntijanuoret toivat keskustelussa esiin sen, että heidän mielikuvissaan avun hakeminen nuorten sosiaalityöstä – tai sosiaalityön palveluista ylipäätään – näyttäytyy vaivalloisena ja sille on korkea kynnyks. Tämä näkemys kumpuaa aikaisemmista kokemuksista sosiaalityöstä tai yleisesti vallalla olevista mielikuvista:

Haastateltava 1: “... Siis kyl mä tiedän niinku just ennalta et, tai niin ku ei jaksa ees vaivautuu periaattees hakee sielt apuu koska tietää, et siel niin ku kestää kauan, tai sit –”

Haastateltava 2: “Just silleen ku ei ollu mitään kokemusta silleen omas tai suoras lähipiiris tollasesta, nii munki kuva on aina ollu se, niin ku se on kuitenkin tosi vaikeeta ja –”

Korkea kynnyks avun hakemiselle näyttäytyy nuorten puheessa myös siinä, että avun hakemista viivytellään usein pitkään, ja huoliinsa apua kaipaava nuori punnitsee tarkkaan, hakeeko hän apua sosiaalityön palveluista ja voivatko nämä palvelut vastata hänen kohtaamiinsa ongelmiin. Nuorten puheesta välittyy myös sellainen käsitys, että nuorella tulisi olla varsin vakavia ongelmia ennen kuin ylipäätään voi hakea apua nuorten sosiaalityöstä:

Haastateltava 2: “... Muuten vaa toi haku niinku mun mielest on jotenki sellasta – et tulee mieleen, et no emmä nyt ehkä ihan tollasta tarvii. Tai sillee niin ku, et kyl mä nyt jotenki pärjään. Vaik se niinku on periaattees, kun toi on sellanen matalan kynnyksen, et se niin ku oikeesti sellasis pienissäki asioissa, et vaik se ois vaan, et sais niin ku kommentin johonkin ongelmatilanteeseen, niin se auttaa oikeesti tosi paljon. Mut sitä ajattelee, ennen ku hakee mitään apuu, et, et emmä nyt mitään tarvii.”

Haastateltava 1 toi lisäksi esiin sen, että avun hakeminen sosiaalityöstä on usein hidasta. Hänen näkemyksensä mukaan sosiaalityöntekijät ovat paljon poissa ja heitä on vaikeaa tavoittaa. Tämä näyttäytyy nuoren asiakkaan silmin välinpitämättömyytenä:

Haastateltava 1: *“... Et ehkä vaikee tavoittaa mun mielest ainaki, jos haluaa sossua tavoittaa. Mä en tiää onks se sama ku tuolla [nuorten sosiaalityössä] noissa, mut siis tiedän, et sossui on tosi vaikee tavoittaa ... Et tota ne on aina lomalla tai sit ne aina vaihtelee aina tai kestää tosi kauan jotkut asiat.”*

Haastateltava 1: *“On sillee niinku välinpitämättömiä periaattees ehkä.”*

Myös työntekijöiden epäluottamuksellinen ja ennakkokäsityksiin perustuva suhtautuminen asiakkaaseen saattaa nostaa rimaa avun hakemiselle nuorten sosiaalityön palveluista. Kokemusasi-
antuntijanuoret toivoivatkin, että tavatessaan uuden asiakkaan sosiaalityöntekijä ei olettaisi aiempien kirjausten perusteella tietävänsä kaikkea nuoresta:

Haastateltava 1: *“... et sul on aiemmin taustaa vaikka lastensuojelun tai ihan minkä vaan niin ku kanssa, niin nehän näkee kaikki sun tiedot ja tietää susta mukamas kaiken ja tuntee sut mukamas niin hyvin koska ne lukee siellä mustaa valkosella kaiken susta ... ”*

Ennakkokäsityksiin perustuvan ja epäluottamuksellisen suhtautumisen sijaan nuoret toivoivatkin, että heidät kohdattaisiin asiakkuuden alkuvaiheessa puhtaalta pöydältä.

6.2.2 Monipuolisuus tiedotus- ja palvelukanavien käytössä

Kokemusasi-
antuntijanuoret esittivät haastattelussa toiveen siitä, että nuorten sosiaalityöstä tiedotettaessa käytettäisiin monipuolisesti eri kanavia. Heillä oli useita kehitysehdotuksia liittyen siihen, miten tiedottamista nykyisin käytössä olevissa kanavissa voitaisiin parantaa ja millaisia uusia kanavia ja toimintatapoja tiedottamisessa voitaisiin hyödyntää.

Kokemusasi-
antuntijanuorten mukaan Helsingin kaupungin nuorten sosiaalityön nettisivut ovat nykymuodossaan epäselvät eivätkä ne vastaa nuorten tiedon tarpeisiin. Tästä syystä nuoret kertoivat mieluummin hakevansa internetin hakukoneella etsimänsä tiedon palveluista kuin etsivänsä sitä nuorten sosiaalityön sivustojen kautta.

Haastateltava 1: *“No siis sekavat tai siis – niin. Tosi vähän informaatiota kaikesta mun mielestä, tosi vähän siis kaikest...”*

Haastateltava 2: *“Mut ne on täl hetkel tosi huonot (naurahtaa). Ne on ihan surkeet ja sieltä ei oikein löydä mitään.”*

Haastateltava 1: *"Et yleensä mä googlaan, googletan suoraan sen mitä mä haluan, et emmä rupee selaillee mitään linkkien kautta..."*

Nuoret moittivat etenkin nuorten sosiaalityön nettisivujen ulkoasua ja rakennetta. Haastateltava 2:n mukaan tiedot on nettisivuilla esitetty kahdessa eri sivupalkissa, ja tällaisen ratkaisun riskinä on, että nuori ei välttämättä huomaa linkkiä jonkin tärkeän palvelun internetsivuille:

Haastateltava 2: *"... Mä en ylipäätään tykkää Helsingin kaupungin sivujen layoutista, siitä pohjasta. Se on mun mielestä erittäin epäselvä. Sä et oikein löydä sieltä mitään. Ja se et siin on kaks sellasta sivupalkkii niin sä et tajuu lukee sitä toista ... Sit ku sä et tajuu, et siel on se joku palkki jossain, mitä sä et huomaa jotenki kun sun katse ei ohjaudu sinne, nii sitten siinä vaiheessa sä missaat ihan helvetin tärkeitä linkkejä. Et niinku just joku Ohjaamon linkki on muistaakseni jossain sellases palkissa ... Niin sit jos sä et ikinä nää sitä, niin et sä päädy sinne ja sit kaikki tiedot on jotenki tosi sekavasti siellä vaan semmosena pötkönä."*

Nuoret toivoivatkin, että Helsingin kaupungin nuorten sosiaalityön internetsivut olisivat paitsi visuaalisesti selkeämmät myös nykyistä informatiivisemmat. Olisi hyvä, jos yhdeltä ja samalta nettisivulta löytyisi kattavasti tietoa eri palveluista sekä kuvaus siitä, millaisissa asioissa mikäkin palvelu apua tarjoaa:

Haastateltava 1: *"No jos siel nuorten sosiaalityön sivul ois yhes kohtaa tyyliin niin ku ne kaikki mahdolliset jutut tai sit siel ois informaatioo, millasta apuu niist tietynlaisist sivustoist saa esimerkiks. Et ei tarvii niit kaikkii sivustoit läpi – et on sillee, et jos tarvit tällaiseen asiaan apua niin täs ois tämmönen sivusto, tyyliin."*

Nuorten sosiaalityön tällä hetkellä käytössä olevista tiedotuskanavista myös nykyisenkaltainen neuvontapuhelin sai nuorilta moitteita. Heidän mielestään neuvontapuhelimen nykyiset soittajat (arkisin klo 9-11 ja 12-14) eivät vastaa nuorten arjen aikatauluihin:

Haastateltava 1: *"Sillon joko nukutaan tai ollaan koulussa."*

Haastateltava 2: *"Nii, jos sä nukut tai oot koulussa nii sä et tuu ikinä soittaa (nauraa)."*

Haastateltava 1: *"Niin. Siis emmä, mä en jaksais noihin kellonaikoihin ikinä."*

Haastateltava 2: *"Niin, se on vähän tyhmää, ku siis tosi moni nuori on iltaihminen –"*

Kokemusasiantuntijanuorten mukaan nuorten sosiaalityön neuvontapuhelimeen soittaessa voi joutua jonottamaan pitkän ajan. Tämä voi pahimmassa tapauksessa johtaa siihen, että pitkään avun hakemista harkinnut nuori luopuu ideasta kokonaan. Neuvontapuhelimen vaihtoehdoksi nuoret esittivätkin tekstiviestipalvelua, joka voisi laskea avun hakemisen kynnystä. Ylipäätäänkin tekstiviestit ja chatit näyttäytyivät kokemusasiantuntijoiden puheissa mieluisimpana viestintäkanavana viranomaisten kanssa:

Haastateltava 2: *“Mut tos puhelujutus on just se, et sit jos ei oo tarpeeks työvoimaa ja joutuu venaamaan, niin sit tosi usein tulee silleen, et äh, emmä. Et jos sul on ollu jo muutenki korkee kynnyks ees hakee sitä apuu, ja sit sitä vastausta ei kuulu. Et sen takii jos ois joku tekstarinumero tai tollanen, niin se on musta paljon kivempi.”*

Haastateltava 1: *“Ja sit varmaa chatitki on hyvii, ainaki mun mielestä. Ne on aik sillee simppeleit. Sinne voi laittaa vaa viestii ja toivottavasti tulee vastaus mahdollisimman nopee. Mun mielest ne on ihan toimivia.”*

Haastateltava 2: *“... Mut paras tapa on mun mielest just joku chatti tai tekstarityyppinen juttu.”*

Nuoret eivät kuitenkaan kiistäneet jonkinlaisen yleisneuvontapuhelimen olemassaolon tarpeellisuutta. Tällainen voisi olla hyödyllinen etenkin siinä vaiheessa, kun nuori etsii tietoa siitä, mistä palvelusta hän voisi hakea apua kohtaamiensa huolten ratkaisemiseksi. Esimerkiksi nuorten sosiaalityön nettisivuilla voisi olla ohjeet neuvontapuhelimeen soittamisesta. Ohjeissa tulisi tuoda selkeästi ilmi, että neuvontapuhelimeen voi soittaa mihin tahansa huoleen liittyen ja että neuvontapuhelimen henkilökunta osaa neuvoa ja ohjeistaa nuorta eteenpäin.

Haastateltava 2: *“Must just joku sellanen, jos ois joku vaihde tai neuvonta – tai just et sais sen sosiaaliohjaajan, joka ohjais sua eteenpäin niinku kaikis tilanteis. Se ois tosi hyvä. Et sillee et se ois se mikä olis tosi isolla, tai ehkä joskus jopa ainoona suoraan mainittu, koska sit sul ei tuu sellasta overwhelm - fiilistä siitä et sä näät listan asioita, joista moni kuulostaa ehkä tosi vieraalta ... Että siin olis yks, mihin sä voit soittaa, josta sut neuvotaan eteenpäin. Se luultavasti nopeuttais kaikkee ihan sikana.”*

Neuvontapuhelimen olisi hyvä olla soittoajoiltaan paremmin nuorten aikatauluihin vastaava eli iltai-aikoihin painottuva. Lisäksi kokemusasiantuntijanuoret korostivat neuvontapuhelimen maksuttomuuden tärkeyttä. Monesti apua tarvitsevilla nuorella on myös taloudellisia vaikeuksia, joten kalliiseen palvelunumeroon soittamista pyritään välttämään. Täten olisikin tärkeää, että neuvontapuhelimen maksuttomuus tuodaan selkeästi ilmi, sillä nuoret eivät välttämättä uskalla soittaa numeroon, mikäli epäilevät siitä perittävän kalliita palvelumaksuja.

Haastateltava 2: *“... Ja miten ylipäätään – jos sä haluat soittaa ku sulla on kauheet finanssiongelmat, ja sul on oikeesti jotkut monen tonnin pikavippivelat tai tollasta. Niin ei siin vaihees makseta senttiäkää ylimäärästä.”*

Sosiaalisen median tiedottamisen kokemusasiantuntijanuoret kokivat yllättäen monilta osin hankalana. Tämä johtuu nuorten kertoman mukaan ensinnäkin siitä, että jotta tieto nuorten sosiaalityössä tavoittaisi nuoret sosiaalisessa mediassa, vaatisi se monissa tapauksissa, että nuori seuraisi nuorten sosiaalityön käyttäjätiliä ja jakaisi tilin julkaisuja eteenpäin. Viranomaistahojen käyttäjätilien seuraaminen voi kuitenkin tuntua nuoresta kiusalliselta.

Haastateltava 2: *“Nii, et kuka huomaa ... Nii siel just ihmiset puhu jostain somekampanjoista ja tollaisista. Mut just ku ei kukaan halua niitten sometilille reblogata jotain – tai jotain instafiidillä jotain ... jotain sellaista kaupungin nuorisotyön juttuu. Etenkin jos se ei liity suhun. Mut et ei se sit levii – ja joo. Eikä se ehk muutenkaan oo sellanen asia mistä kaikki ees halua puhua.”*

Haastateltava 2 mainitsi, että hänestä olisi hyvä, jos nuorten sosiaalityöllä olisi toimivat Facebook-sivut. Tähän näkemykseen liittyen haastateltava 1 kuitenkin huomautti, että nuoret eivät enää juurikaan käytä Facebookia. Näin ollen tieto palveluista tavoittaa siellä yhä pienemmän joukon ihmisiä:

Haastateltava 2: *“On se ihan kiva et sil on jotkut toimivat Facebook -sivut, mitä voi käydä tsekkaa.”*

Haastateltava 1: *“Niin. Mut ei kukaa käytä Facebookii.”*

Haastateltava 2: *“Niin. (naurua)”*

Kokemusasiantuntijanuorten mukaan sosiaalisen median tiedottamista hankaloittaa myös se, että nuoret ovat nykyään laajalti jakautuneet eri sosiaalisen median palveluiden käyttäjiksi. Täten ei ole yhtä kanavaa, jonka kautta suurimman osan nuorista voitaisiin ajatella tavoitettavan. Lisäksi kokemusasiantuntijanuoret epäilivät, että eivät tulisi sattumalta törmänneiksi sosiaalisen median tiedottamiseen itse käyttämillään somekanavilla:

Haastateltava 2: *“Ihmiset on nykyään jakautuneet niin pahasti.”*

Haastateltava 2: *“Siis mun ykkössome on Twitter, joka on silleen – ja emmä siellä silleen seuraa – ku sinne silleen. No onhan siel se mainostus juttu. Mut ei siin niinku – emmä tuu törmää siel mihinkää tol-lasiin.”*

Uudenlaisena sosiaalisen median tiedottamiskanavana nuoret kannattivat kuitenkin videopalvelu YouTubea. Kokemusasiantuntijat ehdottivat, että Helsingin kaupunki voisi ostaa sieltä mainostilaa tai tehdä yhteistyötä jonkun nuorten keskuudessa tunnetun videotekijän, ”tubettajan” kanssa nuorille suunnattujen palvelujen tiedotusta parantaakseen. YouTube nähtiin kanavana, jossa voi olla mahdollisuus tavoittaa laajasti nuoria, sillä suosituilla tubettajilla on paljon seuraajia.

Haastateltava 2: *“... Tai just jos maksettais jotain mainoksia YouTubeen tai jotain tommosta, niin sit ehk. Saattais näkyä.”*

Haastateltava 1: *“Mmm. Tai joku kuuluisa tubaajatyyppi tekis yhteistyötä –”*

Haastateltava 2: *“Siis se olis mun mielestä tosi hyvä. Et niinku –”*

Haastateltava 1: *“Niin, et nehän on sit semmosii, mistä ehkä saa sit eniten näkyvyyttä. Jos halua niinku somee.”*

Nettisivujen, neuvontapuhelimen tai -chatin sekä sosiaalisen median ohella kokemusasiantuntijanuorten puheessa myös kasvokkain tapahtuvalla neuvonnalla ja tiedottamisella on yhä paikkansa palveluvalikoimassa. Kokemusasiantuntijanuoret pitivät tärkeänä, että ympäri Helsinkiä, hyvien julkisten liikenneyhteyksien varrella olisi fyysisiä neuvontapisteitä, jonne voisi tulla matalla kynnyksellä ja ilman ajanvarausta. Fyysisten neuvontapisteiden etuna on se, että nuori saa apua ja vastauksia välittömästi asiointitilanteessa:

Haastateltava 2: *“Joo siis mul käy usein jonku Kelan kans asioidessa sillee, et mä en vaa jaksa venaa et sielt tulee jotain vastausta – niinku vaik esim. tieto mitä liitteitä mun tulee lähettää. Niin sit mä vaan meen sinne toimistolle vaik siel pitää venaaki ... se on vaan niin paljon helpompaa sillon joskus selittää sillee suora, ku sulla on se tyyppi siin sun vieres...”*

Haastateltava 1:” *Joo. Et niinku ainaki kaikil alueil ois omat. Sit jos tulee jostai toiselt puolelt Helsinkiä johonki ihan toiselle puolelle niin on se aika pitkä matka ...”*

6.2.3 Helpommin apua, huolenpitoa ja vaihtoehtoja myös nuorille aikuisille

Keskusteltaessa tuntemuksista liittyen avun hakemiseen ja tiedon etsimiseen nuorten sosiaalityöstä, voidaan havaita, että kokemusasiantuntijanuoret toivoisivat apua olevan helpommin tarjolla myös nuorille aikuisille. Kokemusasiantuntijanuoret esittivät huolen siitä, että täysikäisenä nuorena aikuisena avun saaminen nuorten sosiaalityöstä on täysin oman aktiivisuuden varassa. On kuitenkin tosiasia, että monella nuorella aikuisellakaan ei ole voimavaroja hakea apua itsenäisesti. Kokemusasiantuntijat tunnistivat, että tällaisen nuoren aikuisen on todella haastavaa saada tarvitsemaansa apua:

Haastateltava 2: *“... mä tiän niin monta mun ikästä, jotka ei oikeesti tekis asialle mitään, tai silleen – et jos ne missais jonkun niin ne on tyyltiin liian masentuneita tai liian alamaissa tai jotain muuta, et ei ne saa sitä –”*

Haastateltava 2:n mielestä voisikin olla hyödyllistä, jos apua voisi hakea myös ystävälle, joka ei pysty hakemaan apua itselleen:

Haastateltava 2: *“Se mikä mun mielest ois tosi hyvä, jos ois paremmat sellaset, et sä voit vaikka kertoa jostain sun kaverista tai läheisestä jollekin, koska sellaset ihmiset ei – ne on ehkä niitä, jotka ei ikinä löydä sinne. Mut jos sä oot huolissaan jostain niin sit vois silleen, et ne vaik soittais sen perään tai jostain muuta. Niin se ois tosi kiva.”*

Voisi olla siis tärkeää, että nuorten sosiaalityössä oltaisiin valmiita ohjeistamaan nuoria myös siinä, miten on mahdollista toimia kun ystävistä herää huoli. Tästä voisi olla hyödyllistä myös tiedottaa eri kanavissa. Ystävät voivat olla ensimmäisiä ja joskus ainoita, jotka huomaavat nuoren hädän.

Avun herkempään tarjoamiseen liittyen kokemusasiantuntijanuoret kertoivat pitävänsä myös tärkeänä, että avun tarpeessa olevalle nuorelle kerrottaisiin laajasti olemassa olevista vaihtoehdoista - myös silloin kun apua hakee nuorten sosiaalityöstä. Kokemusasiantuntijat kokivat, että nuorelle tarjotaan helposti vain yhtä palvelua, jota nuori ei välttämättä koe itselleen sopivaksi:

Haastateltava 1: “... pitäis tarjota enemmän eri vaihtoehtoja esimerkiks. Mä tiesin, et nuorisoasemaa ne tyrkyttää joka ikiselle, ja sit jos ei halua siel käydä nii sit ei välttisti oo enää muita vaihtoehtoi... Mun mielest pitäis antaa enemmän vaihtoehtoi ja kertoo enemmän kaikist palveluista ja saada enemmän tietoo niistä...”

Nuoret saattavat kokea vanhempia asiakkaita enemmän tämän kaltaista kohtelua, jossa avun tarve ja siten palvelu pyritään määrittämään työntekijän toimesta, piittaamatta nuoren omista näkemyksistä ja toiveista. Tätä voi pitää varsin lyhytnäköisenä ja tylynä tapana toimia avun tarpeessa olevan nuoren kannalta:

Haastateltava 2: “... et jos toi yks ei kelpaa nii et saa mitään ollenkaan ja se on hyvästi, niin se on vähän hulluu, jos on muutenkin hankala tilanne...”

6.3. Mitkä asiat ovat nuorille tärkeitä asiakassuhteessa, erityisesti asiakkuuden alkuvaiheessa?

Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla tarkoituksenamme on selvittää, mitkä asiat ovat nuorille tärkeitä asiakassuhteessa, erityisesti asiakkuuden alkuvaiheessa. Tähän liittyen kolme teemaa nousee merkittäviksi aineistossa. Kokemusasiantuntijanuoret arvostavat paitsi työntekijän huolehtivaisuutta ja kannustavuutta myös yhteistyöhön perustuvaa työskentelyä sekä työntekijän tavoitettavuutta.

6.3.1 Huolehtiva ja kannustava työntekijä

Haastattelussa keskusteltiin siitä, minkälaisia ominaisuuksia nuoret arvostavat omassa työntekijässään sosiaalipalveluissa. Kokemusasiantuntijanuoret toivat esille arvostavansa ennen kaikkea

sitä, että työntekijä on aidosti kiinnostunut nuoresta ja tämän hyvinvoinnista. Työntekijä voi osoittaa tämän esimerkiksi kysymällä välillä oma-aloitteisesti nuoren kuulumisia:

Haastateltava 2: *“... se mun sosiaalihoaja on kyl tosi mukava ja se ain välil kyselee multa just silleen et, miten sujuu, tai jotain tollasta. Se on oikeesti tosi kivaa.”*

Haastateltava 1: *”Niin, niin. Nii munkin mielestä.”*

Kokemusasiantuntijanuoret toivat myös useampaan otteeseen esille, että nuori voi tarvita työntekijän osoittamaa huolenpitoa, vaikka tämä olisikin jo täysi-ikäinen. Siten näyttäytyy tärkeänä, että työntekijä kantaa vastuuta nuoresta ja tämän asioista. Tämä on entistä tärkeämpää silloin, kun nuorella ei ole omasta takaa sellaisia läheisiä elämässään, joiden apuun tämä voisi tukeutua:

Haastateltava 2: *“... koska silleen siitäki oletetaan, et se päivä kun sä täytät 18 niin sä osaat huolehtia täydellisesti itestäs etkä tarvi ketään kattoo sun perään ... mut se on, etenki jossei oo ystäviä, nii sit ei oo ketään joka kysyy, et miten sulla menee ... “*

Haastattelussa tuotiin esille myös sen merkitys, että työntekijä olisi nuorta kohtaan kannustava. Tähän liittyen kokemusasiantuntijanuoret esittivät toivovansa, että työntekijä keskittyisi nuoren auttamiseen ratkaisuhenkisellä ja eteenpäin katsovalla asenteella. Nuoren menneiden virheiden voivottelu tai niiden perusteella tuomitseminen tuntuu kokemusasiantuntijanuorista tarpeettomalta:

Haastateltava 1: *“ Niin sellanen tsemppaava asenne koko ajan. Eikä sellanen että, jos nyt vaikka sattuu ki mokailee välillä, ettei oo sillee et, ai no taasko sä menit noin tekee. Vaan sit ois sillee et, okei no hei mitä voitais tehdä ettei tapahtuis uudestaan näin...”*

Tärkeäksi työntekijän ominaisuudeksi kokemusasiantuntijanuoret mainitsivat myös inhimillisyyden. Haastateltava 1 liitti inhimillisyyden siihen, että työntekijä kohtaa nuoren kanssaihminenä, avoimesti, rehellisesti ja tuomitsematta:

Haastateltava 1: *“... et se on niinku ihminen ihmiselle -tyyppisesti. Se on tosi tärkeetä. Ja et ei niinku heti ruveta tuomitsemaan. Ja puhutaan asioista niinku rehellisesti ja avoimesti...”*

6.3.2 Työskentelyä yhdessä tehden sekä nuoren toiveet huomioiden

Haastattelussa vaihdettiin ajatuksia myös siitä, minkälaista työskentelyä nuoret toivoisivat oman sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kanssa, erityisesti asiakkuuden alkuvaiheessa. Kokemus-

asiantuntijanuoret kertoivat kokevansa tärkeänä, että työntekijä on nuoren tukena haastavien asioiden ja velvollisuuksien hoitamisessa. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi laskujen avaamista yhdessä. Se voi tarkoittaa myös vaikkapa sitä, että työntekijä on konkreettisesti läsnä tilanteessa, jossa nuoren on soitettava toiseen palveluun. Kokemusasiantuntijanuoret kertoivat arvostavansa myös sitä, että työntekijä tarjoutuu tarvittaessa hoitamaan haastavalta tuntuvan tehtävän, kuten virallisen puhelun soittamisen, nuoren puolesta:

Haastateltava 1: *“... tekee sen selväksi et se myös auttaa siinä. Eikä et, no soita tonne ja tonne. Vaan et on sille et, no hei jos et sä välttis haluu soittaa, niin haluutsä et mä soitan sun kaa tai sun puolesta.”*

Toivetta sille, että työntekijä hoitaisi tarvittaessa nuoren asioita toisessa viranomaisessa tämän puolesta perusteltiin sillä, että nuoren ei ole välttämättä helppoa aina tietää, miten oma asia tulisi esittää. Mikäli kyseessä on monimutkainen asia, nuoren on helpompi käydä asia läpi oman tutun työntekijän kanssa, minkä jälkeen tämä tuttu työntekijä voi viedä asiaa eteenpäin toisessa viranomaisessa tai palvelussa.

Kokemusasiantuntijanuoret esittivät, että työskentely oman työntekijän kanssa voisi tuntua mielisammalta, jos nuori saisi vaikuttaa tapaamispaikkojen valintaan. Aihe herätti kokemusasiantuntijanuorissa runsaasti keskustelua. Vaikuttaa siltä, että tapaaminen virallisessa sosiaalitoimistossa voi tuntua nuorista epämukavalta ja kankealta. Kokemusasiantuntijanuoret ehdottivat vaihtoehtoiseksi tapaamispaikaksi kahvilaa, ja myös kävelyllä meneminen oman työntekijän kanssa sai kannatusta:

Haastateltava 1: *“... et jos on vaik tapaaminen sitte sen kaa – nii se vois olla joku kiva, vaikka kahvila ... ei sellanen toimisto mis nyt istutaa, ja valkoset seinät ja toinen kattoo tietokoneelta jotai tietoa samaa aikaa... tai sit vaik kävelyllä, tai jotain sellast rentoo.”*

Haastateltava 2: *“Siis toi on niinku siis ihan sairaan hyvä ehdotus!”*

Toisaalta toinen kokemusasiantuntijoista pohti, että henkilökohtaisista asioista puhuminen ei välttämättä ole mukavaa julkisella paikalla. Kokemusasiantuntijanuoret päätyivätkin ehdottamaan, että työntekijä tarjoaisi nuorelle vaihtoehtoja tapaamispaikaksi. Kotikäynnit nuoren luokse nähtiin yhtenä hyvänä vaihtoehtona, erityisesti jos nuorella on esimerkiksi masennuksen vuoksi vaikeuksia päästä kotoa liikkeelle. Sosiaalitoimiston saisi myös nuorille houkuttelevammaksi tapaamispaikaksi rennommalla sisustuksella. Myös sitä ehdotettiin, että nuori ja

työntekijä tekisivät jotain yhdessä tapaamisen lomassa, esimerkiksi harrastaisivat jotain liikuntalajia.

Toinen kokemusasiantuntijanuorista kertoi kokevansa työskentelyn tavoitteellisuuden positiivisesti. Työskentelylle voi asettaa säännöllisin väliajoin tavoitteita, ja niiden toteutumista voisi välillä pysähtyä tarkastelemaan. Kokemusasiantuntijanuoret päätyivät kuitenkin korostamaan sen tärkeyttä, että mikäli asetetut tavoitteet eivät toteudu, tulisi työntekijän olla valmiina auttamaan nuorta työskentelyssä tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteiden asettamista ei siis koeta hyödyllisenä, mikäli nuori jätetään oman onnensa nojaan niiden tavoittelussa:

Haastateltava 1: ...Tai siis kyl ainaki mul on, meil on tavoitteet. Onks se kaks kertaa vuodessa ku tehdään tavoitteita. Niin se on ihan sillee kiva. Ja sit voi myös kattoo et mikä tilanne oli vaik vuos sitte, ja miettii et jos on kehittyny siitä esimerkiksi. Niin on se ihan kiva katella vähän sitte. Tai miettii sit, jos ei oo, niin mitä vois tehdä yhdessä... niinku et se sosiaalityöntekijä tarjoutuu siinä sitte iteki auttamaan ...”

Kokemusasiantuntijanuoret mainitsivat lisäksi toivovansa, että oma työntekijä kertoisi nuorelle tämän oikeuksista työskentelyn aikana, kuten esimerkiksi oikeudesta saada kaikki itseä koskevat asiakirjat. Kokemusasiantuntijanuoret toivat esille, että nuoren oikeuksista kertominen säännönmukaisesti on tärkeää siksi, että nuorella ei välttämättä ole mitään käsitystä niistä, vaikka ne olisivat työntekijälle itsestään selviä.

6.3.3 Työntekijän tavoitettavuus

Työntekijän tavoitettavuuden merkitys tuli esille pariin otteeseen haastattelun aikana kokemusasiantuntijanuorten itse esille nostamana. Toinen haastateltavista toi esille haastattelun alkupuolella, että hänen käsityksensä mukaan sosiaalityöntekijöitä on vaikea tavoittaa, mikä vaikuttaa negatiivisesti hänen mielikuvaansa nuorten sosiaalityöstä ja sosiaalityöstä ylipäätään. Samainen haastateltava palasi tähän, kun haastattelun loppupuolella kysyimme, onko haastateltavilla vielä jotain mitä he haluaisivat sanoa nuorten sosiaalityön kehittämiseen liittyen:

Haastateltava 1: “... et sossuihin sais helpommin yhteyttä. Nyt mä saan ihan hyvin, mutta on paljon tilanteita mis ei.”

Sen tärkeyttä ei voi siis korostaa liikaa, että nuoren oma sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja olisi nuoren käytettävissä silloin kun tämä apua tarvitsee. Nuoret, ja epäilemättä kaikki asiakkaat, kaipaavat sitä, että työntekijä olisi aidosti heitä varten ja antaisi aikaansa ilman tunnetta kiireestä.

Toisaalta kokemusasiantuntijanuoret tunnistivat, että tämä ei ole kiinni ainoastaan yksittäisen työntekijän tahtotilasta vaan resurssit määrittelevät tätä osaltaan:

Haastateltava 1: *“Niin! Et on aito ja näyttää et välittää oikeesti. Eikä vaan et, yrität saada työt tehty mahdollisimman nopeesti ja päästä kotii -tyyppisesti.”*

Haastateltava 2: *“Ja sit sillee, mielellään on kans tarpeeks sitä työporukkaa et ei käy niille työntekijöillekää sillee, et on liian vähän työvoimaa ja ne joutuu niinku venyttää –”*

Haastateltava 1: *”Eiks sossui oo niinku tosi vähän, eiks niist oo sika iso pula täl hetkel?”*

Kysyttäessä viestintäkanavasta, jonka kautta nuoret toivoisivat työntekijän olevan tavoitettavissa, nousi WhatsApp -sovellus ehdottomaksi suosikiksi. Siten WhatsAppin avulla nuorten sosiaalityön työntekijä voi olla nuorelle kenties helpommin lähestyttävä:

Haastateltava 2: *WhatsApp on paras.*

7. Pohdinta

Olemme tässä käytäntötutkimuksessa tarkastelleet nuorten kokemuksia ja ajatuksia avun hakemisesta. Tarkastelussamme olemme nojautuneet aineistoomme, joka koostuu kahden kokemusasiantuntijanuoren fokusryhmähaastattelusta. Ensimmäisen tutkimuskysymyksemme avulla halusimme kartoittaa, mistä ja miten nuoret lähtevät hakemaan apua, kun heillä nousee huolia omaan elämäntilanteeseen liittyen. Avun pyytäminen viranomaisista ja palveluista on hyvin luontevaa kummallekin kokemusasiantuntijanuorelle. Toiselle palvelut ovat jopa ainoa paikka, josta pyytää apua. Näin ei toki välttämättä ole sellaisten nuorten kohdalla, joilla ei ole jo kokemuksia sosiaalityön ja muiden palvelujen käytöstä, ja siten voi ajatella, että tämä kokemusasiantuntijanuorten tapa ajatella palveluista tuskin edustaa kaikkien nuorten kokemusmaailmaa. On siitä huolimatta syytä tiedostaa, että kaikilla nuorilla ei todella ole ketään sellaista läheistä omasta takaa, kenen puoleen voisi kääntyä huolten herätessä. Juuri näiden nuorten kannalta on erityisen tärkeää, että nuoria auttavien palvelujen puoleen voisi kääntyä matalalla kynnyksellä.

Silloin kun nuori hakee itsenäisesti apua palveluista, on hänen ensin etsittävä tietoa niistä. Siten nuorille suunnattu tiedotus palveluista olisi ehdottoman tärkeää nuorten avun hakemisen mahdollistamiseksi. Kokemusasiantuntijanuoret kuitenkin näkevät, että tiedotusta etenkin täysikäisille nuorille ei ole riittävästi ja tämä vaikeuttaa avun hakemista palveluista. Nykyisin ehkä

ajatellaan, että kaikista palveluista voi etsiä helposti tietoa internetistä. Kuten toinen kokemusasiantuntijanuorista kuitenkin toi esille, tiedon etsiminen internetistä edellyttää, että tietää, mitä etsii. Tiedotuksen merkitys ei olekaan vähäisempi netin käytöstä huolimatta. Nuorten toive kattavasta palvelujen tiedotuksesta kävi ilmi myös Aaltosen ja Bergin (2015, 92-100) tutkimuksessa. Siten toisen kokemusasiantuntijanuoren ehdotus siitä, että jokaiselle 18 vuotta täyttävälle nuorelle lähetettäisiin kotiin kirje olemassa olevista palveluista, ei ole lainkaan huono.

Toisessa tutkimuskysymyksessä olimme kiinnostuneita siitä, minkälaisia ajatuksia nuorilla on avun hakemisesta ja tiedon etsimisestä Helsingin nuorten sosiaalityöstä. Osoittautui, että kokemusasiantuntijanuorten mielikuvissa avun hakemiselle nuorten sosiaalityöstä tai sosiaalityöstä ylipäättään on korkea kynnyks – siitä huolimatta että sosiaalityön palvelut ovat nykyisin kummallakin luonteva paikka pyytää apua. Kynnystä kokemusasiantuntijoiden mukaan nostaa oletus avun saamisen hitaudesta ja vaivalloisuudesta. Mikäli nuorella on jo kokemusta muista sosiaalipalveluista, kuten lastensuojelusta, voi nuorta myös huolettua työntekijän etukäteen muodostamat käsitykset tästä. Kynnystä voi nostaa lisäksi käsitys siitä, että nuorten sosiaalityöstä voi hakea apua vasta kun ongelmat ovat kasvaneet suuriksi. Vaikuttaakin siltä, että nämä mielikuvat nuorten sosiaalityöstä voivat mahdollisesti viivyttää tai estää nuorta hakemasta apua nuorten sosiaalityöstä.

Tiedottaminen nuorten sosiaalityöstä eri kanavia monipuolisesti hyödyntäen voisi osaltaan hälventää mahdollisia negatiivisia mielikuvia nuorten sosiaalityöstä. Lisäksi se osaltaan helpottaisi nuorten omaa tiedon etsintää nuorten sosiaalityöstä ja siten avun hakemista sieltä. Helsingin nuorten sosiaalityön internetsivujen tulisi kokemusasiantuntijoiden mukaan toimia kattavana tietopankkina ja tarjota tietoa kaikista nuorille suunnatuista palveluista nuorten sosiaalityön palvelun lisäksi. Tällä hetkellä nuorten sosiaalityön internetsivut eivät kuitenkaan täytä tätä tehtävää; kokemusasiantuntijanuorten mukaan internetsivut kaipaisivat visuaalista selkeyttämistä sekä informatiivisuuden lisäämistä, jotta ne palvelisivat nuorten tiedon tarpeita ja helpottaisivat tiedon etsintää.

Kokemusasiantuntijanuoret kertovat kokevansa yleisen matalan kynnyksen nuorten sosiaalityön neuvontanumeron edelleen tarpeellisena avun hakemisen kannalta, mutta soittoaikoja tulisi laajentaa iltaa kohden. Nuoret toivoivat joustavampia soittoaikoja myös Aaltosen ja Bergin (2015, 91) tutkimuksessa. Lisäksi kokemusasiantuntijanuoret korostivat, että neuvontanumeron maksuttomuus on nuorille ratkaisevan tärkeää. Siten on tärkeää, että neuvontanumeroon soittami-

sesta ei peritä palvelumaksuja ja tämä tuodaan myös selkeästi esille. Kuitenkin kokemusasiantuntijoiden mukaan nuorille on luontevinta asioida viestein. Siten toimiva chat-palvelu esimerkiksi nuorten sosiaalityön internetsivuilla voisi huomattavasti madaltaa kynnystä avun hakemiselle nuorten sosiaalityöstä. On kuitenkin syytä huomioida, että kokemusasiantuntijat kokevat myös fyysiset neuvontapisteet hyvien kulkuyhteyksien varrella edelleen tarpeellisina. Joskus nuoren voi olla helpointa saada kertoa asiansa kasvokkain, ja tällöin nuori myös saa kaipaamansa avun välittömästi neuvontatilanteessa ilman monen päivän odottamista.

Hieman yllättäen kokemusasiantuntijanuoret eivät nähneet sosiaalista mediaa välttämättä kovin tehokkaana tiedotuskanavana nuorille. Nuoret ovat nykyisin jakautuneet lukuisten sosiaalisen median palvelujen käyttäjiksi, ja esimerkiksi Facebook ei ole nuorilla enää järin käytetty palvelu. Lisäksi useissa sosiaalisen median palveluissa nuorten sosiaalityön tiedotuksen näkeminen edellyttäisi nuorten sosiaalityön käyttäjätilin seuraamista, eivätkä nuoret välttämättä halua julkisesti seurata tämän kaltaisia tilejä. Sen sijaan videopalvelu YouTube olisi kokemusasiantuntijoiden mukaan tehokas tapa tavoittaa nuoret. Nuorten sosiaalityöstä voitaisiin tiedottaa videoihin ostetuilla mainoksilla tai vaikkapa yhteistyöllä tunnetun videoiden tekijän eli tubettajan kanssa.

Kokemusasiantuntijanuoret tiedostavat, että avun hakeminen nuorten sosiaalityöstä voi olla joissain tilanteissa täysi-ikäisellekin nuorelle ylitsempääsemättömän vaikeaa. Ympäristöstä koetaan tulevan painetta siihen, että täysi-ikäisenä tulisi pärjätä yksin. Juvonen (2014) puhuikin nuoruuteen liitetystä kulttuurisesti määrittäneistä täytymisistä, jotka nuoret sisäistävät yhteiskunnallisten odotusten kautta. Kuitenkin myös nuori aikuinen - kuten minkä ikäinen henkilö tahansa - voi tarvita huolenpitoa. Tämä tulisi huomioida myös nuorten sosiaalityössä. Tiedottamisessa voisi olla myös tärkeää ohjeistaa nuoria siihen, miten voi toimia, jos esimerkiksi kotiin vetäytyneestä kaverista herää huoli. Lisäksi olisi tärkeää, että nuorelle tarjottaisiin aitoja vaihtoehtoja tämän hakiessa apua nuorten sosiaalityöstä. Nuoren omia toiveita ja näkemyksiä tulisi kunnioittaa tämän hakiessa apua, sillä muuten on riskinä, että nuori luopuu avun hakemisesta kokonaan.

Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla halusimme kartoittaa vielä sitä, mitkä asiat ovat nuorille tärkeitä asiakassuhteessa, erityisesti asiakkuuden alkuvaiheessa. Kokemusasiantuntijat kertovat arvostavansa työntekijässä sitä, että tämä on aidosti kiinnostunut nuoresta ja tämän asioista. Työntekijä voi osoittaa tämän kyselemällä välillä oma-aloitteisesti nuoren kuulumisia. Ratkaisuhenkisyys ja inhimillisuus ovat kokemusasiantuntijoiden mukaan myös tärkeitä ominaisuuksia.

sisä työntekijässä. On merkittävää työskentelyn etenemisen ja asiakkaan tilanteen edistymisen kannalta, että asiakas kokee vuorovaikutussuhteen työntekijäänsä positiivisena, kuten myös Kuusisto ja Ekqvist (2016, 662) havaitsivat tutkimuksessaan.

Asiakkuuden alkuvaiheen työskentelyssä kokemusasiantuntijat näkevät tärkeänä, että työntekijä pyrkii aktiivisesti auttamaan nuorta haastavilta tuntuvien asioiden hoidossa eikä jätä nuorta oman onnensa nojaan. Yhdessä asetettujen tavoitteiden eteen tulisi kokemusasiantuntijoiden mukaan myös työskennellä yhdessä. Kokemusasiantuntijat kertovat arvostavansa sitä, että työntekijä hoitaa tarvittaessa nuoren asioita tämän puolesta esimerkiksi toisessa palvelussa tai viranomaisessa. Nuori saattaakin joutua asioimaan hyvin monissa eri palveluissa palvelujärjestelmän pirstoutuneen rakenteen vuoksi (kts. Määttä & Keskitalo 2014, 201-205). Voikin pitää tärkeänä, että työntekijä nuorten sosiaalityössä ottaa tarvittaessa nuoren suostumuksella vastuun tämän asioiden hoidosta eri tahoilla. Myös kansainvälisessä tutkimuskirjallisuudessa (esim. Payne 2014, 317) on tunnistettu, että sosiaalityöntekijän voi olla tietyissä tilanteissa syytä ottaa asiakkaan puolesta tekevän asianajajan rooli. Tälle voi olla perusteet silloin kun on riskinä, että nuori ei muuten saa hänelle kuuluvaa etuutta, palvelua tai hoitoa toisesta viranomaisesta. Lisäksi kokemusasiantuntijoiden näkemysten perusteella nuorille voisi olla alkuvaiheen työskentelyssä tärkeää, että he saisivat vaikuttaa tapaamispaikkojen valintaan. Joskus nuorelle voisi olla mieluisampaa tavata esimerkiksi kävelyn tai kahvittelun merkeissä. Paitsi että työntekijän tulisi huomioida tällä tavalla nuoren toiveet, tulisi työntekijän huomioida myös nuoren oikeudet. Työntekijän tulisi myös oma-aloitteisesti kertoa nuorelle tämän oikeuksista asiakkaana.

Asiakkuuden alkuvaiheessa kokemusasiantuntijoille on tärkeää se, että työntekijä on kohtuullisen helposti nuoren tavoitettavissa. Nuorelle voikin olla raskasta odotella työntekijän yhteydenottoa, mikäli nuorella on akuutti avun tarve. Työntekijöiden asiakasmäärät luonnollisesti vaikuttavat siihen, kuinka paljon työntekijä voi antaa aikaansa kullekin asiakkaalle, ja siten kohtuulliset asiakasmäärät edistäisivät työntekijän tavoitettavuutta. Myös työntekijän käyttämällä viestintäkanavalla on merkitystä; kokemusasiantuntijoiden mukaan nuorille voisi olla mieluisinta ottaa kontaktia työntekijäänsä WhatsApp -viestisovelluksen välityksellä. WhatsApp lieneekin Helsingin nuorten sosiaalityössä jo käytössä, ja siitä kannattaneen pitää kiinni. Kuten Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2012, 310-312) ovat tuoneet esille, sähköisten järjestelmien tai sovellusten käyttö voi parhaassa tapauksessa lisätä asiakkaan osallisuutta ja tuoda tasavertaisuutta työntekijän ja asiakkaan väliseen työskentelyyn.

Käytäntötutkimusta tehdessämme meillä on ollut välillä mutkia matkassa, ja etenkin aineiston keruun haasteet ovat leimanneet tutkimusprosessiamme. Olimme käytäntötutkimuksemme kanssa hyvissä ajoin liikkeellä, sillä palautimme tutkimuslupahakemuksen jo lokakuun puolivälissä. Tutkimusluvan saimme saman kuun lopussa. Kävimme lokakuun puolivälissä kertomassa tutkimuksestamme eräälle nuorten sosiaalityön tiimille, jonka asiakkaiden joukosta meidän oli tarkoitus alunperin etsiä asiakasnuoria haastateltavaksemme. Sovimme esittelytapaamisessa yhdessä tiimiläisten kanssa, että tiimin sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat jakaisivat haastattelukutsua ja -tiedotetta asiakkailleen heti tutkimusluvan saatuamme. Olimme siis varanneet hyvin aikaa haastateltavien etsimiselle, mutta valitettavasti marraskuun aikana saimme sovittua vain yhden tutkimushaastattelun, joka sekin peruuntui, kun nuori ei saapunut paikalle sovituksi. Mietimmekin nyt jälkeen päin, olisiko tutkimuksesta tiedottamisen ja haastateltavien etsimisen voinut hoitaa työyhteisössä toisin. Haastateltavien etsiminen oli yksittäisten työntekijöiden harteilla, ja heidän työnsä arki on eittämättä kiireistä. Tällöin haastateltavien etsiminen voi unohtua tai sille ei ole riittävästi aikaa. Myös alkuperäinen toiveemme siitä, että haastateltavat olisivat tulleet nuorten sosiaalityön asiakkuuteen viimeisen puolen vuoden sisällä, on voinut hankaloittaa sopivien haastateltavien löytymistä.

Näin jälkeenpäin voikin todeta, että onneksi olimme kirjanneet jo alkuperäiseen tutkimussuunnitelmaamme toisen vaihtoehdon, jonka mukaan haastateltavien tavoittamisessa mukana olevia kokemusasiantuntijanuoria. Haastateltavien tavoittamisen haasteet eivät kuitenkaan koskeneet vain nuorten sosiaalityön asiakasnuoria, vaan myös kokemusasiantuntijanuorten kohdalla koimme samoja haasteita. Meidän oli tarkoitus pitää kolmen kokemusasiantuntijanuoren kesken fokusryhmähaastattelu, mutta vain kaksi nuorta saapui haastatteluun. Yritimme vielä järjestää yksilöhaastattelun yhden kokemusasiantuntijanuoren kanssa, mutta hän ei saapunut paikalle. Tämä siitä huolimatta, että kokemusasiantuntijanuorille maksettiin rahallinen palkkio haastatteluun osallistumisesta. Käytäntötutkimuksesta saamamme kokemuksen perusteella vaikuttaa siltä, että sosiaalipalveluita käyttävien nuorten tavoittaminen ja kiinnostuksen herättäminen tutkimushaastatteluun osallistumiseksi voi olla haasteellista. Tämä on valitettavaa, sillä olisi ensisijaisen tärkeää, että nuorten ääni tulisi kuulluksi, jotta nuorille tarjottavia sosiaalipalveluita voitaisiin kehittää heidän tarpeitaan ja toiveitaan vastaaviksi.

Informanttiemme vaihtumisen myötä asiakasnuorista kokemusasiantuntijanuoriin jouduimme muokkaamaan alkuperäistä tutkimustehtäväämme, tutkimuskysymyksiämme sekä haastattelu-runkoamme yleisempään muotoon siten, että ne koskevat nuoria ja heidän kokemuksiaan sosi-

aalipalveluista yleisellä tasolla. Tämä johtui ensinnäkin siitä, että alkuperäiset tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset sekä niiden pohjalta laadittu haastattelurunko oli suunnattu koskemaan sellaisia nuoria, jotka ovat vastikään tulleet nuorten sosiaalityön asiakkuuteen. Toisena syynä muutosten tekemisen tarpeellisuudelle oli se, että toisella haastattelemistamme kokemusasiantuntijanuorista ei ollut omakohtaisia kokemuksia nuorten sosiaalityön asiakkuudesta. Vaikka tällä kokemusasiantuntijanuorella ei ollut kokemusta nimenomaisesti nuorten sosiaalityön palveluista, katsomme, että hänellä kuitenkin on arvokasta omakohtaista kokemusta muista sosiaalipalveluista ja tätä kokemusta voidaan hyödyntää myös nuorten sosiaalityön kehittämistyön tukena.

Haastateltavien tavoittamisesta johtuvien vaikeuksien myötä aineistomme on pieni, sillä se koostuu kahden kokemusasiantuntijanuoren fokusryhmähaastattelusta. Aineiston pienuudesta johtuen siitä saamiimme tuloksia ja tekemiämme johtopäätöksiä ei voi yleistää laajemmassa kontekstissa. Onneksemme haastatteluaineisto oli kuitenkin sisällöltään varsin rikas ja kattava. Siitä nousi esiin hyviä ja monipuolisia kehitysehdotuksia koskien nuorille suunnattujen sosiaalipalvelujen sisältöjä, toimintatapoja, tiedottamista sekä asiakkaan ja työntekijän välistä työskentelyä. Mikäli olisimme keränneet aineiston alkuperäisen suunnitelmamme mukaan, olisivat aineisto ja siitä saadut tutkimustulokset olleet todennäköisesti hyvin erilaiset, johtuen vastikään asiakkuuteen tulleen nuoren ja kokemusasiantuntijanuoren eriävistä positioista. Kokemusasiantuntijanuorille on ehtinyt kertyä jo runsaasti kokemuksia sosiaalipalvelujen käytöstä, ja he ovat myös tottuneet sanallistamaan näkemyksiään ja kokemuksiaan niistä. Lisäksi heillä on kokemusta kehittämistyöstä osana 2ME -hanketta, ja tämä saattoi vaikuttaa siihen, että he osasivat esittää haastattelussa hyvinkin harkittuja kehittämissuhteita. Kokemusasiantuntijanuoret ovat työssään tottuneet esiintymään ja toimimaan ryhmässä, ja tämä varmasti myös osaltaan edesauttoi siinä, että aineistomme oli pienestä koostaan huolimatta varsin monipuolinen.

Tutkimusraporttimme luovutetaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan 2ME -hankkeelle. Yhteyshenkilömme Nanne Isokuortin mukaan tutkimuksestamme saamiimme tuloksia on tarkoitus hyödyntää hankkeessa sekä nuorten sosiaalityön palveluiden kehittämisessä. Meidän oli tarkoitus käydä esittelemässä tutkimustuloksia 2ME -hankkeen tilaisuudessa joulukuussa, mutta aineiston keruun viivästymisestä johtuen se ei ollut tuolloin mahdollista. Mikäli 2ME -hanke niin toivoo, voimme käydä vielä myöhemmin esittelemässä tutkimustuloksia hankkeelle ja sen viiteryhmille.

8. Kirjallisuus

Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi (2015) Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Teoksessa Sanna Aaltonen, Päivi Berg & Salla Ikäheimo (toim.) Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 41-127.

Carrilio, Terry E. (2008) Accountability, Evidence and the Use of Information Systems in Social Service Programs. *Journal of Social Work* 8 (2), 135-148.

Forsberg, Hannele & Juhila, Kirsi (1999) Sosiaalityön ammattikäytännöt ja tutkimustieto. *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 7 (4), 367-372.

Gambrill, Eileen (2004) The Future of Evidence-Based Social Work Practice. Teoksessa Bruce Thyer & Mansoor Kazi (eds.) *International Perspectives on Evidence-Based Practice*. Birmingham: Venture Press, 215-234.

Helne, Tuula (2002) Sisällä, reunalla, ulkona? Kohti relationaalista syrjäytymisen tarkastelua. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 20-43.

Helsingin kaupunki (2018) Nuorten palvelujen sosiaalityö.
<https://www.hel.fi/sote/fi/palvelut/palvelukuvaus?id=3107> Luettu 27.12.2018.

Helsingin kaupunki (2018) Sosiaalityö nuorille. Vanhat asiakkaat. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat.
<https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalityo/nuoret/yhteystiedot/> Luettu 27.12.2018

Helsingin kaupunki (2018) Sosiaalityön palvelut 16-29 -vuotiaille.
<https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalityo/nuoret/> Luettu 27.12.2018.

Helsingin Sanomat (2017) Suomessa on jo lähes 70 000 syrjäytynyttä nuorta, etenkin poikien asema on heikentynyt – Professori kertoo viisi konkreettista keinoa syrjäytymisen ehkäisyyn. Teittinen Paavo, 24.10.2017. Helsinki: Helsingin Sanomat.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala & 2ME -hanke (2018) Projektisuunnitelma. 2ME -hanke. Helsinki: Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala.

Juhila, Kirsi (2009) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Janus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön aikakauslehti* 17 (4), 296-312.

Juvonen, Tarja (2014) Kulttuurisesti määrittynyt täytyminen osana nuorten aikuisten toimijuutta. *Nuorisotutkimus* 3/2014. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, 3-16.

Karvonen, Sakari & Kestilä, Laura (2014) Nuorten aikuisten syrjäytymisvaaraan liittyvä huono-osaisuus. Teoksessa Marja Vaarama, Sakari Karvonen, Laura Kestilä, Pasi Moisio & Anu Muuri (toim.) *Suomalaisten hyvinvointi 2014*. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 160-177.

Kilpeläinen, Arja & Salo-Laaka Marja (2012) Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 303-322.

Kuusisto, Katja & Ekqvist, Eeva (2016) Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemus asiakkuuden vaikutuksesta elämäntilanteen muutokseen. Yhteiskuntapolitiikka 81 (6), 655-669.

Mullen, Edward J. (2004) Evidence-Based Practice in a Social Work Context - the United States Case. Työpapereita 2/2004. Helsinki, Stakes.

Määttä, Anne & Keskitalo, Elsa (2014) Ulkoringiltä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Yhteiskuntapolitiikka 79 (2), 197-207.

Payne, Malcolm (2014) Modern Social Work Theory. 4th Edition. London: Palgrave Macmillan.

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19-74.

Pohjola, Anneli (2012) Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 19-42.

Rajavaara, Marketta (2007) Vaikuttamisyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Raitanen, Marko (2001) Aikuistuminen. Uusi vaihe elämässä vai uusi elämä vaiheessa? Teoksessa Anne Sankari & Jyrki Jyrkämä (toim.) Lapsuudesta vanhuuteen. Iän sosiologiaa. Tampere: Vastapaino, 187-224.

Rosen, Aaron & Proctor, Enola K. & Staudt, Marlys M. (1999) Social work research and the quest for effective practice. Social Work Research 23 (1), 4-15.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006) KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

Luettavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html. Luettu 22.9.2018.

Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Ritva & Yliruka, Laura & Muuri-
nen, Heidi (2016) Johdanto – Käytäntötutkimus tietona ja taitona. Teoksessa Mirja Satka, Ilse
Julkunen, Aino Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka & Heidi Muuri-
nen (toim.) Käytäntö-
tutkimuksen taito. Helsinki:Heikki Varis instituutti & Mathilda Wrede institutet, 8–30.

Sosiaaliportti (2012) [verkkójulkaisu] THL: Helsinki. Viitattu 12.11.2011. Luettavissa:
www.sosiaaliportti.fi/hyvakaytanto.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009) Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Töttö, Pertti (2005) Syvällistä ja pinnallista. Teoria, empiria ja kausaalisuus sosiaalitutkimuksessa. Tampere: Vastapaino.

Wilkinson, Sue (2004) Focus group research. Teoksessa David Silverman (ed.) Qualitative Research. Theory, Method and Practice. London: Sage, 177-199.

9. Liitteet

Liite 1

Tiedote tutkimuksesta ja haastattelukutsu tutkimukseen (16-29-vuotiaille nuorten sosiaalityön palvelujen asiakkaille jaettavaksi työntekijöiden kautta)

Olemme sosiaalityön maisteriopiskelijoita Helsingin yliopiston valtiotieteellisestä tiedekunnasta. Tutkimme käytäntötutkimuksessamme helsinkiläisten nuorten (16-29-vuotiaiden) kokemuksia avun hakemisesta niissä tilanteissa, kun omaan elämäntilanteeseen liittyen nousee huolia. Tarkoituksenamme on myös kartoittaa nuorten kokemuksia liittyen tiedon hankkimiseen ja avun hakemiseen Helsingin nuorten sosiaalityön palveluista. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen saavutettavuuden ja laadun kehittämisessä, osana nuorten syrjäytymistä ehkäisevää 2ME -hanketta.

Haemme tutkimukseemme haastateltaviksi iältään 16-29-vuotiaita nuoria tai nuoria aikuisia, jotka ovat tulleet Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen asiakkuuteen viimeisen puolen vuoden sisällä. Haastatteluun osallistumalla sinulla on mahdollisuus antaa tärkeää tietoa tutkimukselle ja osallistua samalla Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen kehittämiseen. Haastattelussa kestää noin 30 minuuttia, ja se on mahdollista toteuttaa nuorten sosiaalityön palvelujen vastaanottotiloissa, esimerkiksi ennen oman työntekijän tapaamista tai sen jälkeen. Haastattelussa on tarjolla pientä syötävää.

Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista, eikä haastatteluun osallistuminen tai osallistumatta jättäminen vaikuta saamaasi sosiaalipalveluun. Annamme sinulle ennen haastattelun aloittamista al-lekirjoitettavaksi suostumuslomakkeen. Sinulla on oikeus peruuttaa suostumuksesi. Sinulla on oikeus keskeyttää osallistuminen haastatteluun tai voit kieltäytyä vastaamasta sinulle esitettyyn kysymykseen.

Huolehdimme haastateltavan yksityisyydestä tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Ennen haastattelun aloittamista annamme sinulle myös tutkimuksemme tietosuojaselosteen. Haastattelut nauhoitetaan äänital-lenteiksi, ja niitä säilytetään tutkijoiden tietokoneilla salasanojen takana. Äänitallenteet kirjoitetaan teksti-tiedostoiksi, minkä jälkeen äänitallenteet tuhoetaan. Haastateltavat anonymisoidaan tekstitiedostossa. Haastateltavien ja mahdollisten muiden henkilöiden nimet muutetaan peitenimiksi. Tunnistamattomuuden edistämiseksi muokkaamme tekstitiedostossa tarvittaessa myös muita yksityiskohtia (esim. paikkojen nimiä, puhetyylisiä ilmaisuja). Tekstitiedostoja säilytetään tutkijoiden tietokoneilla salasanojen takana. Tutkimuksen valmistuttua myös tekstitiedostot haastatteluista tuhoetaan.

Laadimme tutkimuksemme tuloksista tutkimusraportin ja sen pohjalta posterin (posterissa tutkimuspro-cessin kuvaus ja -tulokset ovat tiivistettynä julisteella), joista kummastakaan yksittäistä haastateltavaa ei voi tunnistaa. Posterit tulevat olemaan esillä pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan internet-sivuilla. Myös raportti on mahdollista julkaista Soccan sivuilla. Posterit esitellään myös opintojak-somme loppuseminaarissa. Raportti tulee ohjaavan opettajan sekä opintojaksomme pienryhmän luetta-vaksi. Lisäksi raportti luovutetaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalle, 2ME -hankkeelle. Tutkimusraporttiamme saa hyödyntää vapaasti hankkeessa. Helsingin kaupungin ja 2ME -hankkeen on mahdollista julkaista tutkimus.

Mikäli olisit kiinnostunut toimimaan haastateltavana, ilmoitathan asiasta omalle työntekijällesi, minkä jälkeen voimme sopia työntekijän välityksellä kummallekin osapuolelle sopivan haastatteluajan ja -paikan. Mikäli toivot, voimme olla sinuun myös suoraan yhteydessä haastatteluajasta ja -paikasta sopimiseksi. Annathan siinä tapauksessa omalle työntekijällesi luvan välittää yhteystietosi meille. Mikäli si-nulla on kysyttävää tutkimuksesta, otathan yhteyttä meihin sähköpostitse.

Mari Horsma, sosiaalityön opiskelija: mari.k.horsma@helsinki.fi

Saija Härkönen, sosiaalityön opiskelija: saija.harkonen@helsinki.fi

Suostumusasiakirja osallistumisesta tutkimukseen

1. Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimushaastatteluun osallistuminen

Tämä suostumusasiakirja koskee osallistumista tutkimushaastatteluun tutkimuksessa ”Nuoret apua etsimässä”. Tässä sosiaalityön maisteriopintoihin kuuluvassa käytäntötutkimuksessa tutkitaan helsinkiläisten nuorten (16–29-vuotiaiden) kokemuksia avun hakemisesta niissä tilanteissa, kun omaan elämäntilanteeseen liittyen nousee huolia. Tarkoituksena on myös kartoittaa nuorten kokemuksia liittyen tiedon hankkimiseen ja avun hakemiseen Helsingin nuorten sosiaalityön palveluista. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen saavutettavuuden ja laadun kehittämiseksi, osana nuorten syrjäytymistä ehkäisevää 2ME -hanketta.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistuminen tai osallistumatta jättäminen ei vaikuta saamaasi sosiaalipalveluun. Sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos et osallistu tutkimukseen tai jos peruutat suostumuksesi ja keskeytät osallistumisesi tutkimukseen. Sinulla on oikeus keskeyttää osallistuminen haastatteluun tai voit kieltäytyä vastaamasta sinulle esitettyyn kysymykseen. Mikäli haluat keskeyttää haastattelun haastattelutilanteessa, etkä halua että siihen asti kerättyä haastattelua käytetään tutkimusaineistona, hävitetään siihen asti nauhoitettu haastattelu eikä sitä siten käytetä tutkimusaineistona. Mikäli ilmoitat peruuttavasi suostumuksesi tutkimukseen osallistumisesta siinä vaiheessa, kun haastattelu on jo toteutettu ja se on litteroitu anonymisoituna tekstitiedostoksi, voidaan tätä anonymisoitua haastattelutekstitiedostoa kuitenkin käyttää edelleen tutkimusaineistona.

Tutkimuksen tutkijoina toimivat Helsingin yliopiston sosiaalityön opiskelijat Saija Härkönen (saija.harkonen@helsinki.fi) sekä Mari Horsma (mari.k.horsma@helsinki.fi). Kaikki tutkimusta koskevat tiedustelut sekä ilmoitus suostumuksen perumisesta ja tutkimukseen osallistumisen keskeytyksestä tehdään heille.

2. Miten olet valikoitunut tutkimukseen ja miten sinut on tavoitettu?

Tutkimuksen tiedotetta ja haastattelukutsua on jaettu Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen 16–29-vuotiaille asiakkaille sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien kautta. Olet saanut tiedotteen ja haastattelukutsun oman työntekijäsi kautta. Olet ilmaissut työntekijällesi kiinnostuksesi haastatteluun osallistumisesta. Tutkijat ovat tavoittaneet sinut joko sopimalla haastatteluajasta ja -paikasta työntekijäsi välityksellä, tai vaihtoehtoisesti olet antanut työntekijällesi luvan välittää yhteystietosi tutkijoille ja he ovat olleet sinuun henkilökohtaisesti yhteydessä haastatteluajasta ja -paikasta sopimiseksi.

3. Mitä tietoja sinulta kerätään tutkimuksessa?

- a) Tutkimushaastattelu
- b) Suostumuslomake
- c) Haastateltavan yhteystiedot, mikäli haastateltava toivoo tutkijoiden suoraa yhteydenottoa haastatteluajasta ja -paikasta sopimiseksi

Tutkimuksessa ei kerätä muita kuin yllä lueteltuja tietoja. Mitään yllä mainittuja tietoja ei luovuteta tutkimusryhmän ulkopuolelle. Mitään yllä mainittuja tietoja ei siirretä kolmanteen maahan.

4. Tutkimusta varten kerättyjen tietojen käsittely

Kaikkia tutkimusta varten kerättyjä tietoja käsittelevät vain tutkijat Saija Härkönen ja Mari Horsma. Tietoja käsitellään ja esitetään joka vaiheessa niin, että yksilökohtaiset haastateltavan tiedot eivät paljastu.

Tutkimuksen kestoajaksi on syyskuu 2018 - helmikuu 2019, ja tutkimusta varten kerättyjä tietoja käsitellään ajalla lokakuu 2018 - helmikuu 2019. Tutkimusta varten kerätyt tiedot hävitetään kokonaisuudessaan tutkimuksen valmistuttua:

a) Tutkimushaastattelut:

Haastattelut nauhoitetaan äänitallenteiksi, ja niitä säilytetään tutkijoiden tietokoneilla salasanojen takana. Äänitallenteet kirjoitetaan tekstitiedostoiksi, minkä jälkeen äänitallenteet tuhoetaan. Haastateltavat anonymisoidaan tekstitiedostossa. Haastateltavien ja mahdollisten muiden henkilöiden nimet muutetaan peitenimiksi. Tunnistamattomuuden edistämiseksi muokkaamme tekstitiedostossa tarvittaessa myös muita yksityiskohtia (esim. paikkojen nimiä, puhetyylisiä ilmaisuja). Tekstitiedostoja säilytetään tutkijoiden tietokoneilla salasanojen takana. Tutkimuksen valmistuttua myös tekstitiedostot haastatteluista tuhoetaan, viimeistään 15.2.2019.

b) Suostumuslomakkeet:

Haastateltavalta kerättävä suostumuslomake säilytetään lukitussa tilassa, johon vain tutkijoilla on pääsy. Suostumuslomakkeet hävitetään silputtuna, kun tutkimus on valmistunut, viimeistään 15.2.2019.

c) Yhteystiedot:

Mikäli olet antanut omalle työntekijällesi luvan välittää yhteystietosi tutkijoille, jotta he ovat voineet olla sinuun suoraan yhteydessä haastatteluajasta ja -paikasta sopimiseksi, tutkijat ovat ottaneet yhteystietosi ylös tiedostolle, jota säilytetään tutkijoiden tietokoneilla vain heidän tiedossa olevien salasanojen takana. Tämä tiedosto tuhoetaan, kun haastattelu on toteutettu.

5. Miten tutkimuksen tulokset raportoidaan ja julkistetaan

Tutkimuksen tuloksista laaditaan tutkimusraportti ja sen pohjalta posterit (posterissa tutkimusprosessin kuvaus ja -tulokset ovat tiivistettynä julisteella), joista kummastakaan yksittäistä haastateltavaa ei voi tunnistaa. Posterit tulevat olemaan esillä pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan internet-sivuilla. Myös raportti on mahdollista julkaista Soccan sivuilla. Posterit esitellään myös opintojaksomme loppuseminaarissa. Raportti tulee ohjaavan opettajan sekä opintojaksomme pienryhmän luettavaksi. Lisäksi raportti luovutetaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalle, 2ME -hankkeelle. Tutkimusraporttiamme saa hyödyntää vapaasti hankkeessa. Helsingin kaupungin ja 2ME -hankkeen on mahdollista julkaista tutkimus.

Kuten todettu, haastateltavaa ei voi tunnistaa valmiista tutkimusraportista tai posterista. On kuitenkin huomioitava, että haastateltavia tavoitellaan sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien kautta, ja tällöin nousee riski sille, että haastateltavan oma työntekijä voisi havaita asiakastaan ja/tai hänen tilannettaan kuvaavia ominaisuuksia tai tekijöitä. Tätä riskiä pyritään minimoimaan muokkaamalla haastateltavaa yksilöiviä ominaisuuksia. Näitä ovat haastateltavan nimen lisäksi muiden henkilöiden nimet, paikkojen nimet sekä haastateltavan puhetyyli. Lisäksi riskiä minimoidaan sillä, että haastateltavilta ei kysytä asioita, jotka eivät ole relevantteja tutkimustehtävän ja -kysymysten kannalta. Mikäli tällaisia asioita tulee haastatteluisa ilmi, niitä ei viedä tutkimusraporttiin eikä posteriin.

Olen perehtynyt tähän suostumusasiakirjaan ja suostun vapaaehtoisesti osallistumaan tutkimukseen. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni ja keskeyttää osallistumiseni tutkimukseen ilman, että sillä on mitään vaikutusta saamaani sosiaalipalveluun. Minulla on oikeus keskeyttää osallistuminen haastatteluun tai voin kieltäytyä vastaamasta minulle esitettyyn kysymykseen. Mikäli haluan keskeyttää haastattelun haastattelutilanteessa, enkä halua että siihen asti kerättyä haastattelua käytetään tutkimusaineistona, hävitetään siihen asti nauhoitettu haastattelu eikä sitä siten käytetä tutkimusaineistona. Mikäli ilmoitan peruuttavani suostumukseni tutkimukseen osallistumisesta siinä vaiheessa, kun haastattelu on jo toteutettu ja se on litteroitu anonymisoituna tekstitiedostoksi, voidaan tätä anonymisoitua haastattelutekstitiedostoa käyttää kuitenkin edelleen tutkimusaineistona.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus

Päiväys

Tutkijan allekirjoitus

Päiväys

Tutkijan allekirjoitus

**Tieteellisen tutkimuksen
tietosuojaseloste/-ilmoitus,**
EU:n yleinen tietosuoja-asetus
13 ja 14 artiklat,
Laatimispäivä: 9.10.2018

Tietoa tutkimukseen osallistuvalla

Olet osallistumassa Helsingin yliopiston valtiotieteellisen tiedekunnan sosiaalityön opiskelijoiden tekemään käytäntötutkimukseen "Nuoret apua etsimässä". Tässä selosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään tutkimuksessa.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistuminen tai osallistumatta jättäminen ei vaikuta samaasi sosiaalipalveluun. Sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos et osallistu tutkimukseen tai jos peruutat suostumuksesi ja keskeytät osallistumisesi tutkimukseen. Sinulla on oikeus keskeyttää osallistuminen haastatteluun ja/tai voit kieltäytyä vastaamasta sinulle esitettyyn kysymykseen.

Mikäli haluat keskeyttää haastattelun haastattelutilanteessa, etkä halua että siihen asti kerättyä haastattelua käytetään tutkimusaineistona, hävitetään siihen asti nauhoitettu haastattelu eikä sitä siten käytetä tutkimusaineistona. Mikäli ilmoitat peruuttavasi suostumuksesi tutkimukseen osallistumisesta siinä vaiheessa, kun haastattelu on jo toteutettu ja se on litteroitu anonymisoituna tekstitiedostoksi, voidaan tätä anonymisoitua tekstitiedostoa käyttää kuitenkin edelleen tutkimusaineistona. Selosteen kohdassa 15 kerrotaan tarkemmin, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

1. Rekisterin nimi ja rekisterinpitäjä

Rekisterin nimi:

Nuoret apua etsimässä

Rekisterin pitäjä:

Helsingin yliopisto

Osoite: PL 3 (Fabianinkatu 33), 00014 Helsingin yliopisto

Rekisteristä vastaavat henkilöt ja rekisterin yhteyshenkilöt:

Nimi: Saija Härkönen

Sähköpostiosoite: saija.harkonen@helsinki.fi

Nimi: Mari Horsma

Sähköpostiosoite: mari.k.horsma@helsinki.fi

2. Kuvaus tutkimushankkeesta sekä henkilötietojen pyytämisen ja käsittelyn tarkoitus

Tämän käytäntötutkimuksen tehtävänä on selvittää helsinkiläisten nuorten ja nuorten aikuisten (16-29-vuotiaiden) kokemuksia avun hakemisesta tilanteissa, joissa heillä nousee huolia omaan elämäntilanteeseen liittyen. Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, mistä ja miten nuoret lähtevät hakemaan apua näissä tilanteissa. Tähän liittyen tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita myös siitä, miten nuoret kokevat avun hakemisen Helsingin nuorten palvelujen sosiaalityöstä. Lisäksi tutkimuksessa halutaan selvittää, kokevatko nuoret haasteita tiedon hankkimisessa ja avun hakemisessa Helsingin nuorten palvelu-

jen sosiaalityöstä. Tutkimuksella pyritään kartoittamaan myös nuorten kokemuksia siitä, vastaavatko Helsingin nuorten sosiaalityön palvelut heidän avun tarpeisiinsa asiakkuuden alkuvaiheessa. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen saavutettavuuden ja laadun kehittämisessä, osana Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan nuorten syrjäytymistä ehkäisevää 2ME-hanketta.

Tutkimuksen toteuttamista varten kerätään henkilötietoja (kts. kohdat 7 ja 8), joista henkilö voidaan tunnistaa joko välillisesti tai suoraan. Tutkimushaastatteluiden avulla tuotetaan tietoa nuorten kokemuksista, joiden avulla tutkimustehtävään ja -kysymyksiin voidaan vastata. Suostumusasiakirjoilla varmistetaan haastatteluun osallistuvien suostumus osallistua tutkimukseen. Väliaikaisesti säilytettävät tutkimushaastatteluiden äänitallenteet sekä haastateltavien ja tutkijoiden allekirjoittamat suostumusasiakirjat muodostavat väliaikaisen henkilörekisterin. Näitä tietoja käytetään vain tutkimuksen tausta-aineistoina ja -tietoina, eikä valmiissa tutkimusraportissa ja sen pohjalta laadittavassa posterissa ole henkilöä yksilöiviä henkilö- tai tunnistetietoja.

Tutkimushaastattelun ajankohdasta- ja paikasta sopimista varten kerätään tarvittaessa ja nuoren luvalla (mikäli haastattelu-aikaa ja -paikkaa ei sovita työntekijän välityksellä, vaan nuoren toiveesta tutkijat sopivat asiasta suoraan hänen kanssaan) haastateltavan yhteystiedot. Näiden voidaan myös katsoa muodostavan väliaikaisen henkilörekisterin. Näitä tietoja ei käytetä tutkimuksessa ja ne hävitetään kun haastattelut on toteutettu. Tarkemmin tutkimuksessa kerättävien henkilötietojen säilyttämisestä ja hävittämisestä kohdissa 13 ja 14.

3. Tutkimuksen suorittajat ja vastuulliset tutkijat

Tutkimuksen suorittajina sekä vastuullisina tutkijoina toimivat Helsingin yliopiston sosiaalityön opiskelijat Saija Härkönen (saija.harkonen@helsinki.fi) ja Mari Horsma (mari.k.horsma@helsinki.fi). Ainoastaan heillä on oikeus käsitellä tutkimuksessa kerättäviä henkilötietoja.

4. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Helsingin yliopiston tietosuojavastaava on Tuomas Tähtinen. Häneen voi olla yhteydessä sähköpostitse: tietosuoja@helsinki.fi.

5. Tutkimuksen nimi, luonne ja tutkimuksen kesto-aika

Tutkimuksen nimi: Nuoret apua etsimässä

- kertatutkimus.
- seurantatutkimus

Tutkimuksen kesto-aika: syyskuu 2018 - helmikuu 2019.

Henkilötietojen käsittelyn kesto: lokakuu 2018 - helmikuu 2019.

6. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella:

- tutkittavan suostumus

7. Mitä tietoja tutkimusaineisto sisältää

Tutkimuksessa kerätään seuraavia henkilötiedoiksi luettavia tietoja:

- a) Tutkimushaastatteluiden äänitteet
- b) Suostumuslomakkeet (joihin haastateltava kirjoittaa allekirjoituksen ja nimenselvennyksen)
- c) Haastateltavan yhteystiedot, mikäli haastateltava toivoo tutkijoiden suoraa yhteydenottoa haastatteluaajasta ja -paikasta sopimiseksi

8. Arkaluonteiset henkilötiedot

Tutkimuksessa ei kerätä arkaluonteisia henkilötietoja, ellei haastateltava itse ja oma-aloitteisesti tuo haastattelussa esille jotakin seuraavista arkaluonteisista henkilötiedoista:

- Rotu tai etninen alkuperä
- Poliittiset mielipiteet
- Uskonnollinen tai filosofinen vakaumus
- Ammattiliiton jäsenyys
- Geneettiset tiedot
- Biometristen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten
- Terveys
- Luonnollisen henkilön seksuaalinen käyttäytyminen tai suuntautuminen

Mikäli haastateltava tuo esille joitakin edellä mainituista arkaluonteisista henkilötiedoista, perustuu niiden käsittely seuraavaan tietosuojaa-asetuksen 9 artiklan 2 kohdan mukaiseen oikeusperusteeseen:

- Tutkittavan suostumus
- Tieteellinen tai historiallinen tutkimustarkoitus tai tilastollinen tarkoitus
- Tutkittava on saattanut käsiteltävät arkaluonteiset tiedot julkisiksi
- Muu peruste (mikä?):

- Tutkimuksessa käsitellään rikostuomiota tai rikkomuksia koskevia tietoja.

9. Mistä lähteistä henkilötietoja kerätään

- Haastateltavilta kerätään heidän allekirjoittamansa suostumuslomakkeet
- Haastattelut nauhoitetaan äänitallenteiksi
- Mikäli haastateltava toivoo tutkijoilta suoraa yhteydenottoa haastatteluaajasta ja -paikasta sopimiseksi, haastateltavan oma työntekijä toimittaa tutkijoille puhelimitse haastateltavan yhteystiedot (haastateltavan suullisella luvalla)

10. Tietojen siirto tai luovuttaminen tutkimusryhmän ulkopuolelle

Henkilötietoja ei luovuteta tutkimusryhmän ulkopuolelle.

11. Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Tietoja ei luovuteta EU:n tai Euroopan Unionin talousalueen ulkopuolelle.

12. Automatisoitu päätöksenteko

Automaattisia päätöksiä ei tehdä.

13. Henkilötietojen suojauksen periaatteet

- Tiedot ovat salassa pidettäviä.

Haastateltavalta kerättävä suostumuslomake säilytetään lukitussa tilassa, johon vain tutkijoilla on pääsy.

Äänitallenteeksi nauhoitettu haastattelu siirretään välittömästi tutkijoiden tietokoneille vain tutkijoiden tiedossa olevien salasanojen taakse.

Äänitallenteet litteroidaan analysointia varten tekstitiedostoiksi. Litteroinnin yhteydessä haastatteluaineisto anonymisoidaan, eli siitä poistetaan henkilöä yksilöivät tunnistetiedot. Haastateltavien nimet muutetaan tekstitiedostossa peitenimiksi, ja myös haastattelussa mahdollisesti esille tulevat muiden henkilöiden nimet muutetaan. Lisäksi tarvittaessa myös muita yksityiskohtia muutetaan. Myös anonymisoitua tekstitiedostoa säilytetään tutkijoiden tietokoneilla vain tutkijoiden tiedossa olevien salasanojen takana.

Haastateltavan niin toivoessa voimme olla haastateltavaan suoraan yhteydessä haastatteluajasta ja -paikasta sopimiseksi. Siinä tapauksessa haastateltavan on annettava työntekijälleen lupa välittää yhteystietonsa meille. Tällöin välitettäviä puhelinnumeroja ja/tai sähköpostiosoitteita säilytetään myös tiedostoissa tutkijoiden tietokoneilla vain tutkijoiden tiedossa olevien salasanojen takana.

Tutkimuksen tulokset esitetään tutkimusraportissa ja posterissa. Tutkimusraportin ja raporttia koskevan posterin laatimisessa hyödynnetään litteroituja ja anonymisoituja haastattelutekstitiedostoja. Haastateltava ei voi tunnistaa valmiista tutkimusraportista tai posterista. On kuitenkin huomioitava, että haastateltavia tavoitellaan sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien kautta, ja tällöin nousee riski sille että haastateltavan oma työntekijä voisi havaita asiakastaan ja/tai hänen tilannettaan kuvaavia ominaisuuksia tai tekijöitä. Tätä riskiä pyritään pienentämään muokkaamalla haastateltavaa yksilöiviä ominaisuuksia. Näitä ovat haastateltavan nimen lisäksi muiden henkilöiden nimet, paikkojen nimet sekä haastateltavan puhetyyli. Lisäksi riskiä pienennetään sillä, että haastateltavilta ei kysytä asioita, jotka eivät ole relevantteja tutkimustehtävän ja -kysymysten kannalta. Mikäli tällaisia asioita tulee haastatteluissa ilmi, niitä ei viedä tutkimusraporttiin eikä posteriin.

Tutkimusraportissa ja posterissa voidaan hyödyntää suoria sitaatteja, jotka on poimittu litteroiduista ja anonymisoiduista haastattelutekstitiedostosta.

14. Henkilötietojen käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Tutkimusta varten kerätty henkilörekisteri hävitetään kokonaisuudessaan tutkimuksen päätyttyä:

- Suostumuslomakkeet hävitetään silputtuna tutkimuksen valmistuttua, viimeistään 15.2.2019.
- Haastatteluiden äänitallenteet tuhoetaan sen jälkeen, kun ne on litteroitu anonymisoituna tekstitiedostoiksi. Myös haastatteluiden litteroidut ja anonymisoidut tekstitiedostot (jotka eivät ole henkilötietoja) hävitetään tutkimuksen valmistuttua, viimeistään 15.2.2019.
- Mikäli haastateltavalta on kerätty hänen yhteystietonsa (kts. kohta 7 ja 13), tuhoetaan tiedosto jolle yhteystiedot on talletettu sen jälkeen, kun haastattelu on toteutettu.

15. Mitä oikeuksia sinulla on ja oikeuksista poikkeaminen

Yhteyshenkilönä tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa ovat tämän ilmoituksen kohdassa 1 mainitut henkilöt.

Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritettujen käsittelyjen lainmukaisuuteen.

Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi hankkeessa ja mitä henkilötietojasi hankkeessa käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista seuraavissa tapauksissa:

- a) henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin
- b) peruutat suostumuksen, johon käsittely on perustunut, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta
- c) vastustat käsittelyä (kuvaus vastustamisoikeudesta on alempana) eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä
- d) henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti
- e) henkilötiedot on poistettava unionin oikeuteen tai jäsenvaltion lainsäädäntöön perustuvan rekisterinpitäjään sovellettavan lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi.

Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen, jos kyseessä on jokin seuraavista olosuhteista:

- a) kiistät henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä rajoitetaan ajaksi, jonka kuluessa yliopisto voi varmistaa niiden paikkansapitävyyden
- b) käsittely on lainvastaista ja vastustat henkilötietojen poistamista ja vaadit sen sijaan niiden käytön rajoittamista
- c) yliopisto ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
- d) olet vastustanut henkilötietojen käsittelyä (ks. tarkemmin alla) odottaessa sen todentamista, syrjäytävätkö rekisterinpitäjän oikeudet perusteet rekisteröidyn perusteet.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (tietosuoja-asetuksen 20 artikla)

Sinulla on oikeus saada yliopistolle toimittamasi henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, ja oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle yliopiston estämättä, jos käsittelyn oikeusperuste on suostumus tai sopimus, ja käsittely suoritetaan automaattisesti. Kun käytät oikeuttasi siirtää tiedot järjestelmästä toiseen, sinulla on oikeus saada henkilötiedot siirrettyä suoraan rekisterinpitäjältä toiselle, jos se on teknisesti mahdollista.

Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin yliopisto ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää rekisteröidyn edut, oikeudet ja vapaudet tai jos se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi. Yliopisto voi jatkaa henkilötietojesi käsittelyä myös silloin, kun sen on tarpeellista yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi.

Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kohdassa kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Yhteystiedot:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki

Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki

Vaihde: 029 56 66700

Faksi: 029 56 66735

Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi

Tiedote huoltajalle käytäntötutkimuksesta ja nuoren (16-17-vuotiaan) osallistumisesta tutkimushaastatteluun

Hyvä huoltaja,

Olemme Helsingin yliopiston sosiaalityön maisteriopiskelijoita ja tutkimme opintoihimme kuuluvassa käytäntötutkimuksessamme helsinkiläisten nuorten (16-29-vuotiaiden) kokemuksia avun hakemisesta niissä tilanteissa, kun omaan elämäntilanteeseen liittyen nousee huolia. Tarkoituksenamme on myös kartoittaa nuorten kokemuksia liittyen tiedon hankkimiseen ja avun hakemiseen Helsingin nuorten sosiaalityön palveluista. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen saatavuuden ja laadun kehittämisessä, osana nuorten syrjäytymistä ehkäisevää 2ME -hanketta.

Haemme tutkimukseemme haastateltaviksi iältään 16-29-vuotiaita nuoria tai nuoria aikuisia, jotka ovat tulleet Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen asiakkuuteen viimeisen puolen vuoden sisällä. Olemme välittäneet tutkimustiedotetta ja haastattelukutsua Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen työntekijöiden kautta. Nuoresi on ilmaissut työntekijälleen kiinnostuksensa tutkimukseen osallistumisesta. Nuorellesi on annettu tietoa tutkimuksen aiheesta, tarkoituksesta, tietojen keruusta ja käsittelystä sekä tutkimustulosten julkaisusta. Nuorelle on tiedotettu, että haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista, eikä haastatteluun osallistuminen tai osallistumatta jättäminen vaikuta hänen saamaansa sosiaalipalveluun. Annamme nuorelle ennen haastattelun aloittamista allekirjoitettavaksi suostumuslomakkeen. Nuorella on oikeus peruuttaa suostumuksensa. Hänellä on oikeus keskeyttää osallistuminen haastatteluun tai kieltäytyä vastaamasta hänelle esitettyyn kysymykseen.

Huolehdimme haastateltavan yksityisyydestä tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Ennen haastattelun aloittamista annamme haastateltavalle nuorelle myös tutkimuksemme tietosuojaselosteen. Haastattelut nauhoitetaan äänitallenteiksi, joita säilytetään tutkijoiden tietokoneilla salasanojen takana. Äänitallenteet kirjoitetaan tekstitiedostoiksi, minkä jälkeen äänitallenteet tuhotaan. Haastateltavat anonymisoidaan tekstitiedostossa. Haastateltavien ja mahdollisten muiden henkilöiden nimet muutetaan peitenimiksi. Tunnistamattomuuden edistämiseksi muokkaamme tekstitiedostossa tarvittaessa myös muita yksityiskohtia (esim. paikkojen nimiä, puhetyylisiä ilmaisuja). Tekstitiedostoja säilytetään tutkijoiden tietokoneilla salasanojen takana. Tutkimuksen valmistuttua myös tekstitiedostot haastatteluista tuhotaan.

Laadimme tutkimuksemme tuloksista tutkimusraportin ja sen pohjalta posterin (posterissa tutkimusprosessin kuvaus ja -tulokset ovat tiivistettynä julisteella), joista kummastakaan yksittäistä haastateltavaa ei voi tunnistaa. Posterit tulevat olemaan esillä pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan internet-sivuilla. Myös raportti on mahdollista julkaista Soccan sivuilla. Posterit esitellään myös opintojaksomme loppuseminaarissa. Raportti tulee ohjaavan opettajan sekä opintojaksomme pienryhmän luettavaksi. Lisäksi raportti luovutetaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalle, 2ME -hankkeelle. Tutkimusraporttiamme saa hyödyntää vapaasti hankkeessa. Helsingin kaupungin ja 2ME -hankkeen on mahdollista julkaista tutkimus.

Haastattelu-aika ja -paikka sovitaan nuoren oman työntekijän välityksellä. Kuitenkin nuoren niin toivoessa olemme häneen suoraan yhteydessä haastatteluajasta ja -paikasta sopimiseksi. Tällöin nuoren suullisella luvalla nuoren oma työntekijä luovuttaa nuoren yhteystiedot meille. Hävitämme yhteystiedot kun haastattelu on toteutettu.

Mikäli sinulla herää jotakin kysyttävää tutkimukseen liittyen, voit olla meihin yhteydessä sähköpostitse:

Saija Härkönen, sosiaalityön opiskelija, saija.harkonen@helsinki.fi

Mari Horsma, sosiaalityön opiskelija, mari.k.horsma@helsinki.fi

HaastattelurunkoTeema 1: Mistä ja miten hakee apua, kun nousee huolia omaan elämäntilanteeseen liittyen?

1. Jos sinulla herää huolia* omaan elämään liittyen, miten toimit?

*Huolia esim. asumiseen, raha-asioihin, sosiaalisiin suhteisiin, työhön, opiskeluun tai päihteisiin liittyen.

- 1.1 Onko joku läheinen tai taho, jonka puoleen kääntyä?
 - > Koetko saavasi tältä läheiseltä/taholta apua huolien ratkaisemisessa?
 - > Jos ei ole, miten lähdet ratkaisemaan huoliasi?
 - > Etsitkö tietoa ja mistä?

- 1.2 Mitä ajatuksia sinulla herää avun hakemisesta joltakin virallisemmalta taholta*?

* esim. kuraattori, ohjaamo, vamos -toiminta, nuorten sosiaalityö

- > Mikä on ensimmäinen taho joka tulee mieleen? Miksi?
- > Mistä lähdet etsimään tietoa näistä?
- > Onko tiedon etsiminen helppoa/vaikeaa?

Teema 2: Minkälaisia kokemuksia tiedon hankkimisesta ja avun hakemisesta Helsingin nuorten palvelujen sosiaalityöstä?

2.1 Mitä reittiä* ja milloin olet tullut Helsingin nuorten sosiaalityön asiakkaaksi?

*itse, jonkun ohjaamana (läheisen, virallisen tahon)

A) Hakeutui itse:

- > Miltä tämä tuntui?
- > Miten löysit tämän palvelun?
- > Oliko sinulla jonkinlaista ennakkotietoa palvelusta?
- > Etsitkö tietoa palvelusta? Oliko tiedon etsiminen helppoa/haastavaa?
- > **Olisiko jossakin kehitettävää**, jotta tiedon etsiminen ja avun hakeminen olisi sujuvampaa ja helpompaa nuorten sosiaalityöstä?
- > Soittoajan riittävyys?
- > Ovatko Helsingin nuorten sosiaalityön nettisivut tutut? Saako sieltä tarvitsemansa tiedon?
- > Hyötyisitkö sosiaalisen median tiedotuksesta? Missä sos. median palvelussa?
- > Miten kokisit uuden tyyppisen ajanvarauksettoman neuvonnan, esim. chat -tyyppisen neuvonnan tai fyysisen neuvontapisteen?
- > Miten koit ensimmäisen yhteydenoton nuorten sosiaalityöhön? Miten sinut kohdattiin? Saitko apua riittävän nopeasti?

B) Jonkun ohjaamana:

- > Miten tämä tapahtui? Miltä se tuntui?
- > Oliko sinulla jonkinlaista ennakkotietoa palvelusta?
- > Etsitkö tietoa palvelusta? Oliko tiedon etsiminen helppoa/haastavaa?
- > **Olisiko jossakin kehitettävää**, jotta tiedon etsiminen ja avun hakeminen olisi sujuvampaa ja helpompaa nuorten sosiaalityöstä?
- > Ovatko Helsingin nuorten sosiaalityön nettisivut tutut? Saako sieltä tarvitsemansa tiedon?
- > Hyötyisitkö sosiaalisen median tiedotuksesta? Missä sos. median palvelussa?
- > Miten kokisit uuden tyyppisen ajanvarauksettoman neuvonnan, esim. chat -tyyppisen neuvonnan tai fyysisen neuvontapisteen?
- > Miten koit ensimmäisen yhteydenoton nuorten sosiaalityöstä? Miten sinut kohdattiin? Saitko apua riittävän nopeasti?

Teema 3: Minkälaisia kokemuksia Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen toimivuudesta suhteessa omaan avun tarpeeseen asiakkuuden alkuvaiheessa?

3.1 Onko nuorten sosiaalityö vastannut odotuksiasi?

-> Olisiko jossakin kehitettävää, jotta nuorten sosiaalityö vastaisi paremmin asiakkaan tarpeisiin?

-> Miten koit ensimmäisen tapaamisen oman työntekijäsi kanssa?

-> Koetko että sinun omiin tarpeisiin ja huolenaiheisiin on vastattu nuorten sosiaalityössä?

-> Koetko että työskentelyssä oman työntekijän kanssa on yhteinen päämäärä?

-> Saatko apua silloin kun sitä tarvitset? Ajanvarauksen sujuvuus? Oman työntekijän tavoitettavuus?

- Onko jotain mitä haluat vielä tuoda esille?

Tiedote käytäntötutkimuksesta ja ryhmähaastattelukutsu (2ME -hankkeen kokemusasiantuntijoille)

Olemme sosiaalityön maisteriopiskelijoita Helsingin yliopiston valtiotieteellisestä tiedekunnasta. Tutkimme käytäntötutkimuksessamme nuorten kokemuksia avun hakemisesta niissä tilanteissa, kun omaan elämäntilanteeseen liittyen nousee huolia. Tarkoituksenamme on myös kartoittaa nuorten kokemuksia liittyen tiedon hankkimiseen ja avun hakemiseen Helsingin nuorten sosiaalityön palvelusta. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen saavutettavuuden ja laadun kehittämisessä, osana nuorten syrjäytymistä ehkäisevää 2ME -hanketta.

Haemme tutkimukseemme haastateltaviksi 2ME -hankkeen kokemusasiantuntijoita. Haastattelu toteutetaan ryhmähaastatteluna, ja toivoisimme haastatteluun vähintään kolmea osallistujaa. Ryhmähaastattelussa kestää noin tunti, ja haastattelussa on tarjolla pientä syötävää. Ryhmähaastattelu on tarkoitus toteuttaa rennosti eri teemoista keskustellen. Haastatteluun osallistumalla sinulla on mahdollisuus antaa tärkeää tietoa käytäntötutkimuksellemme ja osallistua samalla Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen kehittämiseen!

Ryhmähaastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Annamme sinulle ennen haastattelun aloittamista allekirjoitettavaksi suostumuslomakkeen. Sinulla on oikeus peruuttaa suostumuksesi. Sinulla on oikeus keskeyttää osallistuminen haastatteluun.

Mikäli olisit kiinnostunut osallistumaan ryhmähaastatteluun, ilmoitathan asiasta Nanne Isokuortille. Pyrimme toteuttamaan ryhmähaastattelun varsin pian (joko viikolla 48 tai 49, iltapäivällä tai illalla Kallion virastotalolla). Nanne pyrkii sopimaan ajan, joka sopisi kaikille osallistujille. Nanne ilmoittaa ajan ja tarkemman tilan myöhemmin. Mikäli sinulla on kysyttävää meiltä, otathan yhteyttä meihin sähköpostitse 📧

Mari Horsma, 26-v, sosiaalityön opiskelija: mari.k.horsma@helsinki.fi

Saija Härkönen, 25-v, sosiaalityön opiskelija: saija.harkonen@helsinki.fi

Haastateltavien yksityisyydestä ja tietoturvasta:

Huolehdimme haastateltavien yksityisyydestä tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Ennen haastattelun aloittamista annamme sinulle myös tutkimuksemme tietosuojaselosteen.

Haastattelu nauhoitetaan äänitallenteeksi, ja säilytämme sitä tietokoneillamme salasanojen takana. Äänitallenne kirjoitetaan tekstitiedostoksi, minkä jälkeen äänitallenne tuhotaan. Haastateltavat anonymisoidaan tekstitiedostossa. Haastateltavien ja mahdollisten muiden henkilöiden nimet muutetaan peitenimiksi. Tunnistamattomuuden edistämiseksi muokkaamme tekstitiedostossa tarvittaessa myös muita yksityiskohtia (esim. paikkojen nimiä, puhetyylisiä ilmaisuja). Tekstitiedostoja säilytetään tutkijoiden tietokoneilla salasanojen takana. Tutkimuksen valmistuttua myös tekstitiedostot haastatteluista tuhotaan.

Tutkimuksen julkaisusta:

Laadimme tutkimuksemme tuloksista tutkimusraportin ja sen pohjalta posterin (posterissa tutkimusprosessin kuvaus ja -tulokset ovat tiivistettynä julisteella), joista kummastakaan yksittäistä haastateltavaa ei voi tunnistaa. Posterit tulevat olemaan esillä pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan internet-sivuilla. Myös raportti on mahdollista julkaista Soccan sivuilla. Posterit esitellään myös opintojaksomme loppuseminaarissa. Raportti tulee ohjauksen opettajan sekä opintojaksomme pienryhmän luettavaksi. Lisäksi raportti luovutetaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalle, 2ME -hankkeelle. Tutkimusraporttiamme saa hyödyntää vapaasti hankkeessa. Helsingin kaupungin ja 2ME -hankkeen on mahdollista julkaista tutkimus.

Suostumusasiakirja osallistumisesta tutkimukseen

1. Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimushaastatteluun osallistuminen

Tämä suostumusasiakirja koskee osallistumista tutkimushaastatteluun tutkimuksessa "Nuoret apua etsimässä". Tutkimushaastattelu toteutetaan ryhmähaastatteluna. Tässä sosiaalityön maisteriopintoihin kuuluvassa käytäntötutkimuksessa tutkitaan helsinkiläisten, nuorten syrjäytymistä ehkäisevässä 2ME -hankkeessa mukana olevien kokemusasiantuntijanuorten kokemuksia avun hakemisesta niissä tilanteissa, kun omaan elämäntilanteeseen liittyen nousee huolia. Tarkoituksena on myös kartoittaa kokemusasiantuntijoiden kokemuksia liittyen tiedon hankkimiseen ja avun hakemiseen Helsingin nuorten sosiaalityön palveluista tai muista sosiaalityön palveluista. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen saavutettavuuden ja laadun kehittämisessä, osana 2ME -hanketta.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistuminen tai osallistumatta jättäminen ei vaikuta mahdollisesti saamaasi sosiaalipalveluun. Sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos et osallistu tutkimukseen tai jos peruutat suostumuksesi ja keskeytät osallistumisesi tutkimukseen. Sinulla on oikeus keskeyttää osallistuminen haastatteluun tai voit kieltäytyä vastaamasta sinulle esitettyyn kysymykseen. Mikäli haluat keskeyttää haastattelun haastattelutilanteessa, etkä halua että siihen asti kerättyä haastattelua käytetään tutkimusaineistona, hävitetään siihen asti nauhoitettu haastattelu eikä sitä siten käytetä tutkimusaineistona. Mikäli ilmoitat peruuttavasi suostumuksesi tutkimukseen osallistumisesta siinä vaiheessa, kun haastattelu on jo toteutettu ja se on litteroitu anonymisoituna tekstitiedostoksi, voidaan tätä anonymisoitua haastattelutekstitiedostoa kuitenkin käyttää edelleen tutkimusaineistona.

Tutkimuksen tutkijoina toimivat Helsingin yliopiston sosiaalityön opiskelijat Saija Härkönen (saija.harkonen@helsinki.fi) sekä Mari Horsma (mari.k.horsma@helsinki.fi). Kaikki tutkimusta koskevat tiedustelut sekä ilmoitus suostumuksen perumisesta ja tutkimukseen osallistumisen keskeytyksestä tehdään heille.

2. Miten olet valikoitunut tutkimukseen ja miten sinut on tavoitettu?

Tutkimuksen tiedotetta ja haastattelukutsua on jaettu 2ME –hankkeen kokemusasiantuntijanuorille hankkeen projektipäällikkö Nanne Isokuortin välityksellä. Olet saanut tiedotteen tutkimuksesta ja haastattelukutsun sekä ilmaissut kiinnostuksesi haastatteluun osallistumisesta hänelle. Tutkijat ovat tavoittaneet sinut Nanne Isokuortin kautta, joka on järjestänyt kaikille ryhmähaastatteluun osallistujille sopivan ajankohdan.

3. Mitä tietoja sinulta kerätään tutkimuksessa?

- a) Tutkimushaastattelu
- b) Suostumuslomake (jonka haastateltava allekirjoittaa nimellään)

Tutkimuksessa ei kerätä muita kuin yllä lueteltuja tietoja. Mitään yllä mainittuja tietoja ei luovuteta tutkimusryhmän ulkopuolelle. Mitään yllä mainittuja tietoja ei siirretä kolmanteen maahan.

4. Tutkimusta varten kerättyjen tietojen käsittely

Kaikkia tutkimusta varten kerättyjä tietoja käsittelevät vain tutkijat Saija Härkönen ja Mari Horsma. Tietoja käsitellään ja esitetään joka vaiheessa niin, että yksilökohtaiset haastateltavan tiedot eivät paljastu.

Tutkimuksen kestoaika on syyskuu 2018 - helmikuu 2019, ja tutkimusta varten kerättyjä tietoja käsitellään ajalla marraskuu 2018 - helmikuu 2019. Tutkimusta varten kerätyt tiedot hävitetään kokonaisuudessaan tutkimuksen valmistuttua:

A) Tutkimushaastattelu:

Tutkimuksen ryhmähaastattelu nauhoitetaan äänitallenteeksi, ja sitä säilytetään tutkijoiden tietokoneilla salasanojen takana. Äänitallenne kirjoitetaan tekstitiedostoiksi, minkä jälkeen äänitallenne tuhoetaan. Haastateltavat anonymisoidaan tekstitiedostossa. Haastateltavien ja mahdollisten muiden henkilöiden nimet muutetaan peitenimiksi. Tunnistamattomuuden edistämiseksi muokkaamme tekstitiedostossa tarvittaessa myös muita yksityiskohtia (esim. paikkojen nimiä, puhetyylisiä ilmaisuja). Tekstitiedostoa säilytetään tutkijoiden tietokoneilla salasanojen takana. Tutkimuksen valmistuttua myös tekstitiedosto ryhmähaastattelusta tuhoetaan, viimeistään 15.2.2019.

B) Suostumuslomakkeet:

Haastateltavalta kerätään suostumuslomakkeen yhteydessä tämän nimi. Haastateltavan nimeä ei julkaista tutkimuksen missään vaiheessa. Suostumuslomake säilytetään lukitussa tilassa, johon vain tutkijoilla on pääsy. Suostumuslomakkeet hävitetään silputtuna, kun tutkimus on valmistunut, viimeistään 15.2.2019.

5. Miten tutkimuksen tulokset raportoidaan ja julkistetaan

Tutkimuksen tuloksista laaditaan tutkimusraportti ja sen pohjalta posterit (posterissa tutkimusprosessin kuvaus ja tulokset ovat tiivistettynä julisteella), joista kummastakaan yksittäistä haastateltavaa ei voi tunnistaa. Posterit tulevat olemaan esillä pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan internet-sivuilla. Myös raportti on mahdollista julkaista Soccan sivuilla. Posterit esitellään myös opintojaksomme loppuseminaarissa. Raportti tulee ohjaavan opettajan sekä opintojaksomme pienryhmän luettavaksi. Lisäksi raportti luovutetaan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalle, 2ME -hankkeelle. Tutkimusraporttiamme saa hyödyntää vapaasti hankkeessa. Helsingin kaupungin ja 2ME -hankkeen on mahdollista julkaista tutkimus.

Kuten todettu, yksittäistä haastateltavaa ei voi tunnistaa valmiista tutkimusraportista tai posterista. On kuitenkin huomioitava, että haastateltavia tavoitellaan 2ME -hankkeen projektipäällikön välityksellä, ja tällöin hän tietää, keitä haastatteluun on osallistunut. Haastateltavaa yksilöiviä ominaisuuksia kuitenkin pyritään muokkaamaan tunnistamattomuuden parantamiseksi. Tällaisia ovat haastateltavan nimen lisäksi muiden henkilöiden nimet, paikkojen nimet sekä haastateltavan puhetyyli. Lisäksi tunnistettavuuden riskiä minimoidaan sillä, että haastateltavilta ei kysytä asioita, jotka eivät ole relevantteja tutkimustehtävän ja -kysymysten kannalta. Mikäli tällaisia asioita tulee haastattelussa ilmi, niitä ei viedä tutkimusraporttiin eikä posteriin.

Olen perehtynyt tähän suostumusasiakirjaan ja suostun vapaaehtoisesti osallistumaan tutkimukseen. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni ja keskeyttää osallistumiseni tutkimukseen ilman, että sillä on mitään vaikutusta mahdollisesti saamaani sosiaalipalveluun. Minulla on oikeus keskeyttää osallistuminen haastatteluun tai voin kieltäytyä vastaamasta minulle esitettyyn kysymykseen. Mikäli haluan keskeyttää haastattelun haastattelutilanteessa, enkä halua että siihen asti kerättyä haastattelua käytetään tutkimusaineistona, hävitetään siihen asti nauhoitettu haastattelu eikä sitä siten käytetä tutkimusaineistona. Mikäli ilmoitan peruuttavani suostumukseni tutkimukseen osallistumisesta siinä vaiheessa, kun haastattelu on jo toteutettu ja se on litteroitu anonymisoituna tekstitiedostoksi, voidaan tätä anonymisoitua haastattelutextitiedostoa käyttää kuitenkin edelleen tutkimusaineistona.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus

Päiväys

Tutkijan allekirjoitus

Päiväys

Tutkijan allekirjoitus

**Tieteellisen tutkimuksen
tietosuojaseloste/-ilmoitus,**
EU:n yleinen tietosuoja-asetus
13 ja 14 artiklat,
Laatimispäivä: 23.11.2018

Tietoa tutkimukseen osallistuvalla kokemusasiantuntijalle

Olet osallistumassa Helsingin yliopiston valtiotieteellisen tiedekunnan sosiaalityön opiskelijoiden tekemään käytäntötutkimukseen "Nuoret apua etsimässä". Tässä selosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään tutkimuksessa.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistuminen tai osallistumatta jättäminen ei vaikuta mahdollisesti saamaasi sosiaalipalveluun. Sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos et osallistu tutkimukseen tai jos peruutat suostumuksesi ja keskeytät osallistumisesi tutkimukseen. Sinulla on oikeus keskeyttää osallistuminen haastatteluun ja/tai voit kieltäytyä vastaamasta sinulle esitettyyn kysymykseen.

Mikäli haluat keskeyttää haastattelun haastattelutilanteessa, etkä halua että siihen asti kerättyä haastattelua käytetään tutkimusaineistona, hävitetään siihen asti nauhoitettu haastattelu eikä sitä siten käytetä tutkimusaineistona. Mikäli ilmoitat peruuttavasi suostumuksesi tutkimukseen osallistumisesta siinä vaiheessa, kun haastattelu on jo toteutettu ja se on litteroitu anonymisoituna tekstitiedostoksi, voidaan tätä anonymisoitua tekstitiedostoa käyttää kuitenkin edelleen tutkimusaineistona. Selosteen kohdassa 15 kerrotaan tarkemmin, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

1. Rekisterin nimi ja rekisterinpitäjä

Rekisterin nimi:

Nuoret apua etsimässä

Rekisterin pitäjä:

Helsingin yliopisto

Osoite: PL 3 (Fabianinkatu 33), 00014 Helsingin yliopisto

Rekisteristä vastaavat henkilöt ja rekisterin yhteyshenkilöt:

Nimi: Saija Härkönen

Sähköpostiosoite: saija.harkonen@helsinki.fi

Nimi: Mari Horsma

Sähköpostiosoite: mari.k.horsma@helsinki.fi

2. Kuvaus tutkimushankkeesta sekä henkilötietojen pyytämisen ja käsittelyn tarkoitus

Tässä käytäntötutkimuksessa tutkitaan helsinkiläisten, nuorten syrjäytymistä ehkäisevässä 2ME - hankkeessa mukana olevien kokemusasiantuntijanuorten kokemuksia avun hakemisesta tilanteissa, joissa heillä nousee huolia omaan elämäntilanteeseen liittyen. Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, mistä ja miten nuoret lähtevät hakemaan apua näissä tilanteissa. Tähän liittyen tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita myös siitä, miten kokemusasiantuntijanuoret kokevat avun hakemisen Helsingin nuorten palvelujen sosiaalityöstä. Lisäksi tutkimuksessa halutaan selvittää,

kokevatko kokemusasiantuntijanuoret haasteita tiedon hankkimisessa ja avun hakemisessa Helsingin nuorten palvelujen sosiaalityöstä. Tutkimuksella pyritään kartoittamaan myös kokemusasiantuntijanuorten kokemuksia siitä, vastaavatko Helsingin nuorten tai muut sosiaalityön palvelut heidän avun tarpeisiinsa asiakkuuden alkuvaiheessa. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää Helsingin nuorten sosiaalityön palvelujen saavutettavuuden ja laadun kehittämisessä, osana Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan nuorten syrjäytymistä ehkäisevää 2ME -hanketta.

Tutkimuksen toteuttamista varten kerätään henkilötietoja (kts. kohdat 7 ja 8), joista henkilö voidaan tunnistaa joko välillisesti tai suoraan. Tutkimushaastattelun avulla tuotetaan tietoa kokemusasiantuntijanuorten kokemuksista, joiden avulla tutkimustehtävään ja -kysymyksiin voidaan vastata. Suostumusasiakirjoilla varmistetaan haastatteluun osallistuvien suostumus osallistua tutkimukseen. Väliaikaisesti säilytettävä tutkimushaastattelun äänitallenne sekä haastateltavien ja tutkijoiden allekirjoittamat suostumusasiakirjat muodostavat väliaikaisen henkilörekisterin. Näitä tietoja käytetään vain tutkimuksen tausta-aineistoina ja -tietoina, eikä valmiissa tutkimusraportissa ja sen pohjalta laadittavassa posterissa ole henkilöä yksilöiviä henkilö- tai tunnistetietoja.

Tarkemmin tutkimuksessa kerättävien henkilötietojen säilyttämisestä ja hävittämisestä kohdissa 13 ja 14.

3. Tutkimuksen suorittajat ja vastuulliset tutkijat

Tutkimuksen suorittajina sekä vastuullisina tutkijoina toimivat Helsingin yliopiston sosiaalityön opiskelijat Saija Härkönen (saija.harkonen@helsinki.fi) ja Mari Horsma (mari.k.horsma@helsinki.fi). Ainoastaan heillä on oikeus käsitellä tutkimuksessa kerättäviä henkilötietoja.

4. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Helsingin yliopiston tietosuojavastaava on Tuomas Tähtinen. Häneen voi olla yhteydessä sähköpostitse: tietosuoja@helsinki.fi.

5. Tutkimuksen nimi, luonne ja tutkimuksen kestoaika

Tutkimuksen nimi: Nuoret apua etsimässä

- kertatutkimus.
- seurantatutkimus

Tutkimuksen kestoaika: syyskuu 2018 - helmikuu 2019.

Henkilötietojen käsittelyn kesto: marraskuu 2018 - helmikuu 2019.

6. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella:

- tutkittavan suostumus

7. Mitä tietoja tutkimusaineisto sisältää

Tutkimuksessa kerätään seuraavia henkilötiedoiksi luettavia tietoja:

- d) Tutkimushaastattelun äänite
- e) Suostumuslomakkeet (joihin haastateltava kirjoittaa allekirjoituksen ja nimenselvennyksen)

8. Arkaluonteiset henkilötiedot

Tutkimuksessa ei kerätä arkaluonteisia henkilötietoja, ellei haastateltava itse ja oma-aloitteisesti tuo haastattelussa esille jotakin seuraavista arkaluonteisista henkilötiedoista:

- Rotu tai etninen alkuperä
- Poliittiset mielipiteet
- Uskonnollinen tai filosofinen vakaumus
- Ammattiliiton jäsenyys
- Geneettiset tiedot
- Biometristen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten
- Terveys
- Luonnollisen henkilön seksuaalinen käyttäytyminen tai suuntautuminen

Mikäli haastateltava tuo esille joitakin edellä mainituista arkaluonteisista henkilötiedoista, perustuu niiden käsittely seuraavaan tietosuojasetuksen 9 artiklan 2 kohdan mukaiseen oikeusperusteeseen:

- Tutkittavan suostumus
- Tieteellinen tai historiallinen tutkimustarkoitus tai tilastollinen tarkoitus
- Tutkittava on saattanut käsiteltävät arkaluonteiset tiedot julkisiksi
- Muu peruste (mikä?):

- Tutkimuksessa käsitellään rikostuomiota tai rikkomuksia koskevia tietoja.

9. Mistä lähteistä henkilötietoja kerätään

- Haastateltavilta kerätään heidän allekirjoittamansa suostumuslomakkeet
- Haastattelu nauhoitetaan äänitallenteeksi

10. Tietojen siirto tai luovuttaminen tutkimusryhmän ulkopuolelle

Henkilötietoja ei luovuteta tutkimusryhmän ulkopuolelle.

11. Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Tietoja ei luovuteta EU:n tai Euroopan Unionin talousalueen ulkopuolelle.

12. Automaatioitu päätöksenteko

Automaattisia päätöksiä ei tehdä.

13. Henkilötietojen suojauksen periaatteet

- Tiedot ovat salassa pidettäviä.

Haastateltavalta kerättävä suostumuslomake säilytetään lukitussa tilassa, johon vain tutkijoilla on pääsy.

Äänitallenteeksi nauhoitettu haastattelu siirretään välittömästi tutkijoiden tietokoneille vain tutkijoiden tiedossa olevien salasanojen taakse.

Äänitallenne litteroidaan analysointia varten tekstitiedostoksi. Litteroinnin yhteydessä haastatteluaineisto anonymisoidaan, eli siitä poistetaan henkilöä yksilöivät tunnistetiedot. Haastateltavien nimet muutetaan tekstitiedostossa peitenimiksi, ja myös haastattelussa mahdollisesti esille tulevat muiden henkilöiden nimet muutetaan. Lisäksi tarvittaessa myös muita yksityiskohtia muutetaan. Myös anonymisoitua tekstitiedostoa säilytetään tutkijoiden tietokoneilla vain tutkijoiden tiedossa olevien salasanojen takana.

Tutkimuksen tulokset esitetään tutkimusraportissa ja posterissa. Tutkimusraportin ja raporttia koskevan posterin laatimisessa hyödynnetään litteroitua ja anonymisoitua haastattelutekstitiedostoa. Yksittäistä haastateltavaa ei voi tunnistaa valmiista tutkimusraportista tai posterista. On kuitenkin huomioitava, että haastateltavia tavoitellaan 2ME –hankkeen projektipäällikön välityksellä, ja tällöin hän tietää, keitä haastatteluun on osallistunut. Haastateltavaa yksilöiviä ominaisuuksia kuitenkin pyritään muokkaamaan tunnistamattomuuden parantamiseksi. Tällaisia ovat haastateltavan nimen lisäksi muiden henkilöiden nimet, paikkojen nimet sekä haastateltavan puhetyyli. Lisäksi tunnistettavuuden riskiä minimoidaan sillä, että haastateltavilta ei kysytä asioita, jotka eivät ole relevantteja tutkimustehtävän ja -kysymysten kannalta. Mikäli tällaisia asioita tulee haastattelussa ilmi, niitä ei viedä tutkimusraporttiin eikä posteriin.

Tutkimusraportissa ja posterissa voidaan hyödyntää suoria sitaatteja, jotka on poimittu litteroidusta ja anonymisoidusta haastattelutekstitiedostosta.

14. Henkilötietojen käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

Tutkimusta varten kerätty henkilörekisteri hävitetään kokonaisuudessaan tutkimuksen päätyttyä:

- Suostumuslomakkeet hävitetään silputtuna tutkimuksen valmistuttua, viimeistään 15.2.2019.
- Haastattelun äänitallenne tuhoetaan sen jälkeen, kun se on litteroitu anonymisoituna tekstitiedostoksi. Myös haastattelun litteroitu ja anonymisoitu tekstitiedosto (joka ei ole henkilötieto) hävitetään tutkimuksen valmistuttua, viimeistään 15.2.2019.

15. Mitä oikeuksia sinulla on ja oikeuksista poikkeaminen

Yhteyshenkilönä tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa ovat tämän ilmoituksen kohdassa 1 mainitut henkilöt.

Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.

Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi hankkeessa ja mitä henkilötietojasi hankkeessa käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista seuraavissa tapauksissa:

a) henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin

b) peruutat suostumuksen, johon käsittely on perustunut, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta

c) vastustat käsittelyä (kuvaus vastustamisoikeudesta on alempana) eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä

d) henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti

e) henkilötiedot on poistettava unionin oikeuteen tai jäsenvaltion lainsäädäntöön perustuvan rekisterinpitäjään sovellettavan lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi.

Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen, jos kyseessä on jokin seuraavista olosuhteista:

a) kiistät henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä rajoitetaan ajaksi, jonka kuluessa yliopisto voi varmistaa niiden paikkansapitävyyden

b) käsittely on lainvastaista ja vastustat henkilötietojen poistamista ja vaadit sen sijaan niiden käytön rajoittamista

c) yliopisto ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi

d) olet vastustanut henkilötietojen käsittelyä (ks. tarkemmin alla) odotettaessa sen todentamista, syrjäytävätkö rekisterinpitäjän oikeudet perusteet rekisteröidyn perusteet.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (tietosuoja-asetuksen 20 artikla)

Sinulla on oikeus saada yliopistolle toimittamasi henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, ja oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle yliopiston estämättä, jos käsittelyn oikeusperuste on suostumus tai sopimus, ja käsittely suoritetaan automaattisesti. Kun käytät oikeuttasi siirtää tiedot järjestelmästä toiseen, sinulla on oikeus saada henkilötiedot siirrettyä suoraan rekisterinpitäjältä toiselle, jos se on teknisesti mahdollista.

Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin yliopisto ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää rekisteröidyn edut, oikeudet ja vapaudet tai jos se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi. Yliopisto voi jatkaa henkilötietojesi käsittelyä myös silloin, kun sen on tarpeellista yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi.

Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kohdassa kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Yhteystiedot:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki

Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki

Vaihde: 029 56 66700

Faksi: 029 56 66735

Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi

Haastattelurunko, kokemusasiantuntijatTeema 1: Mistä ja miten hakee apua, kun nousee huolia omaan elämäntilanteeseen liittyen?

1. Jos sinulla herää huolia* omaan elämään liittyen, miten toimit?

*Huolia esim. asumiseen, raha-asioihin, sosiaalisiin suhteisiin, työhön, opiskeluun tai päihteisiin liittyen.

- 1.1 Onko joku läheinen tai taho, jonka puoleen kääntyä?

-> Koetko saavasi tältä läheiseltä/taholta apua huolien ratkaisemisessa?

-> Jos ei ole, miten lähdet ratkaisemaan huoliasi?

-> Etsitkö tietoa ja mistä?

- 1.2 Mitä ajatuksia sinulla herää avun hakemisesta joltakin virallisemmalta taholta*?

* esim. kuraattori, ohjaamo, vamos -toiminta, nuorten sosiaalityö

-> Mikä on ensimmäinen taho joka tulee mieleen? Miksi?

-> Mistä lähdet etsimään tietoa näistä?

-> Tuntuuko tiedon etsiminen helpolta/vaikealta?

Teema 2: Minkälaisia ajatuksia herättää tiedon hankkiminen ja avun hakeminen Helsingin nuorten sosiaalityöstä?

2. Miltä tuntuisi/tuntuu hakea apua Helsingin nuorten sosiaalityöstä?

-> Onko teillä jonkinlainen ennakkokäsitys Helsingin nuorten sosiaalityöstä? Minkälaisia mielikuvia nuorten sosiaalityöstä herää?

-> Lähtisitkö etsimään tietoa Helsingin nuorten sosiaalityön palvelusta? Mistä lähtisit etsimään tietoa?

-> **Olisiko kehitysehdotuksia siihen**, että tiedon etsiminen ja avun hakeminen olisi sujuvampaa ja helpompaa nuorten sosiaalityöstä?

-> Ovatko Helsingin nuorten sosiaalityön nettisivut tutut? Saako sieltä tarvitsemansa tiedon?

-> Hyötyisitkö sosiaalisen median tiedotuksesta? Missä sos. median palvelussa?

-> Tällä hetkellä uuden asiakkaan tulee varata Helsingin nuorten sosiaalityöstä aika soittamalla neuvontapuhelimeen soittoaikana klo 9-11 ja 12-14. Onko soittoaika riittävä? Tuntuuko tämä toimivalta käytännöltä ylipäättään?

-> Miten kokisit uuden tyyppisen ajanvarauksettoman neuvonnan, esim. chat -tyyppisen neuvonnan tai fyysisen neuvontapisteen?

-> Miten nuori tulisi kohdata, kun tämä ottaa ensimmäisen kerran yhteyttä nuorten sosiaalityöhön ja pyytää apua? Miten toivoisit, että sinua palveltaisiin ja sinut kohdattaisiin?

Teema 3: Mitkä asiat ovat nuorelle tärkeitä asiakassuhteessa, asiakkuuden alkuvaiheessa?

-> Mitkä ovat tärkeitä ominaisuuksia omassa työntekijässä?

-> Minkälaista työskentelyä toivoisit? Esimerkiksi:

-> Onko tavoitteellisuus tärkeää? (yhdessä asetettujen päämäärien eteen työskentelyä)

-> Jos tarvitset apua toisesta palvelusta, toivotko että oma työntekijä antaa tietoa ja ohjaa sinut palveluun?

-> Työntekijän tavoitettavuus? Mitä eri kanavia pitkin työntekijän tulisi olla nuoren tavoitettavissa? Puhelimitse, tekstiviestitse, sosiaalinen media?

-> Kehitysehdotuksia? Miten nuorten sosiaalityötä tulisi kehittää jotta se vastaisi mahdollisimman hyvin nuoren asiakkaan tarpeisiin?

- Onko jotain mitä haluatte vielä tuoda esille?

