



NUORTEN PALVELUSOLMUT AUKI

Päälöydökset

- Palveluiden käyttöä tilastoidaan tarkasti. Tilastojen avulla ei kuitenkaan pystytä selvittämään, kuinka moni nuorista jää vaille palveluita tai ketkä heistä ovat saamiensa palveluiden määrään ja laatuun tyytyväisiä.
- Nuorille suunnattujen palveluiden keskeisenä pulmana on nuorten toimijuuden, osallisuuden ja yhdenvertaisuuden heikko toteutuminen.
- Nuoret odottavat ammatilaisilta yksinkertaisia asioita; kuuntelua, kunnioitusta, rinnalle asettumista, luottamuksen arvoisena olemista sekä mukana olemista.
- Palveluihin tarvitaan palautejärjestelmä, jossa nuoret voivat arvioida ja antaa palautetta saamastaan tuesta ja vaikuttaa näin palveluiden kehittämiseen heitä yksilöllisemmin tukeviksi.

Kirjoittajat:

Päivi Känkänen
Erikoistutkija, THL

Marjatta Kekkonen
Erikoistutkija, THL

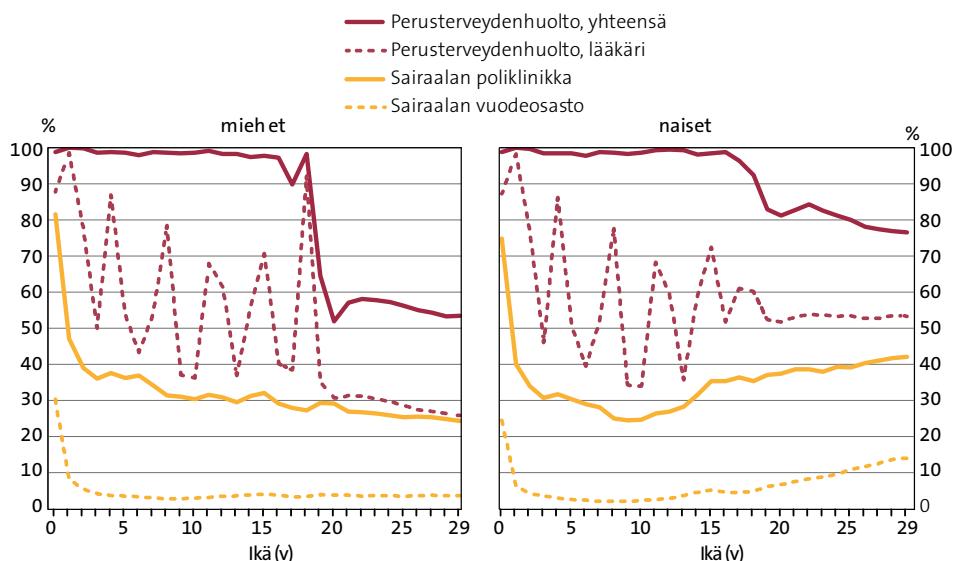
Mika Gissler
Tutkimusprofessori, THL

Nuoret hyötyvät laadukkaista ja kattavista palveluista, jotka vastaavat heidän yksilöllisiin tarpeisiinsa. Nuorten palveluita kehitettäessä on tähdellistä pohtia, mitkä palvelut kannattelevat ja tukevat nuoria ja mitkä osoittautuvat suorastaan palveluloukuiksi. Palveluiden käyttöä tilastoidaan tarkasti, mutta nuorten palvelukokemuksista tai tyydyttymättömistä palvelutarpeista ei ole saatavilla tietoa. Tietomme ovat vähäisiä myös palveluiden laadusta. Ohjaaminen oikeanlaisten palveluiden piiriin on tärkeä osa nuoren tukemista, mutta se ei yksin riitä kannattelemaan nuorta kohti aikuisuutta. Nuori odottaa tulevaisuuteksi ja ymmärretyksi omanlaisine erityistarpeineen ja ominaisuuksineen. Tarvitaan toimintakulttuurin muutosta, joka tähtää siihen, että nuoret saavat niitä palveluita, joita he todella tarvitsevat.

NUORTEN PALVELUJEN KÄYTTÖ

Suomessa on kattava sosiaali- ja terveystilastointi, joiden keräämiä tietoja täydentävät säännöllisesti tehtävät kyselyt. Viranomaisten keräämät terveys- ja sosiaalitulokset ja -rekisterit perustuvat pääasiassa palveluiden käyttöön ja etuuksien saamiseen.

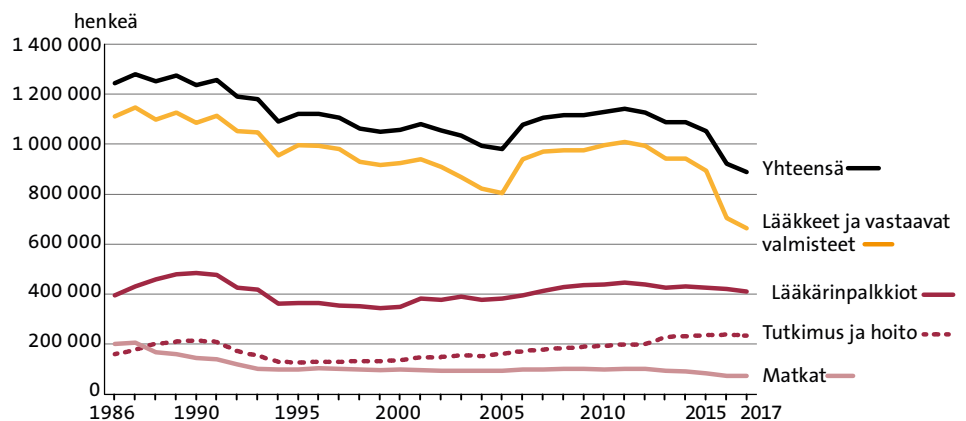
Terveyspalveluiden käyttö on kattavaa: lasten rokotusohjelmaan osallistuu 99 prosenttia väestöstä ja perusterveydenhuollon käyntejä on jopa 97 prosentilla alaikäisistä. Perusterveydenhuollon lääkärikäynneistä näkyy selvästi ne ikävuo-
det, jolloin neuvoloissa ja kouluissa on asetuksen mukainen lääkärintarkastus. Kaksikymppisistäkin yli puolet pojista ja 80 prosenttia tytöistä käy vuoden aikana vähintään kerran perusterveydenhuollossa. Tytöillä on poikia enemmän myös sairaalakäyntejä, ja he saavat enemmän Kelan korvauksia, etenkin raskauteen ja synnytykseen liittyen.



Kuvio 1. Perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluita käyttäneiden osuudet iän ja sukupuolen mukaan vuonna 2017, %. Lähde: THL:n terveydenhuollon tilastot.

Sosiaalipalveluiden käyttö on vähäisempää. Vuonna 2017 kodin- ja lastenhoitopalveluita, perhetyötä sekä kasvatus- ja perheneuvontaa sai kutakin noin 2–3 prosenttia lapsista ja nuorista. 20–29-vuotiaista saa eläkettä noin 2 prosenttia, vammaisetuisuuksia 1,5 prosenttia ja noin 0,5 prosenttia on ollut vuoden aikana sosiaalihuollon laitoshoidossa. Toimeentulotuki on yleisin sosiaalietuus: sitä saavia oli 19,5 prosenttia 20–24-vuotiaista ja 14,2 prosenttia 25–29-vuotiaista vuonna 2017.

Kelan korvauksia sai lähes 890 000 alle 30-vuotiaista vuonna 2017. Määrä on kuitenkin vähentynyt 15 prosentilla vuodesta 2015 sen jälkeen, kun lääkekorvauksille asetettiin 50 euron vuosittainen omavastuu. Eniten väheni lääkekorvausten saaneiden määrä: kahdessa vuodessa 27 prosentilla. Myös muissa etuusryhmissä korvausten saajien määrä väheni vuodesta 2015 vuoteen 2017: eniten matkakorvauksissa (-14 %) ja hammashoidossa (-12 %). Lääkäripalkkioiden ja lääkkeiden erityiskorvausoikeuksien saajien määrä on vähentynyt kolme prosenttia sekä tutkimusten ja hoitojen korvausten saajien määrä prosenttia. Pitkän ajan kehitys osoittaa, että yksityislääkäripalkkioita saaneiden määrä on pysynyt samalla tasolla jo pitkään. Tutkimus- ja hoitokulujen korvauksia saaneiden määrä on kasvanut, mutta Kelan matkakorvauksia saaneiden määrä vähentynyt.



Kuvio 2. Kelan maksamia korvauksia saaneita alle 30-vuotiaita 1986–2017. Lähde: Kelasto.

NUORET ERIARVOISESSA ASEMASSA AVUN JA TUEN SAANNISSA

Tilastojen avulla ei pysty selvittämään, kuinka moni nuorista jää vaille palveluita tai ketkä heistä ovat saamiensa palveluiden määrään ja laatuun tyytyväisiä. Nuorten palvelujen käyttöä koskevien tutkimusten mukaan osa nuorista ei saa palveluista tarvitsemaansa apua tai he eivät ole kokeneet saamaansa palvelua itselleen hyödylliseksi.

Palvelujen saatavuus vaihtelee nuoren asuinkunnan mukaan. Maakuntakeskuksissa ja niiden ympäristökunnissa asuvat nuoret saavat riittävästi tarpeidensa mukaisia peruspalveluja sekä vapaa-ajan ja osallisuuden tukipalveluja. Sen sijaan maakuntakeskusten laitamilla asuvat nuoret kokevat jäävänsä vaille itselleen tärkeitä koulutus-, vapaa-ajan ja nuorisopalveluita.

Näin tutkimus tehtiin

Nuorten palvelusolmut auki -tulokset perustuvat Nuoret palvelujen pauloissa – Nuorten elinolot -vuosikirjaan 2018. Julkaisussa tarkasteltiin monitieteisesti nuorten palveluja, palvelukokemuksia, palveluissa rakentuvia suhteita sekä palvelujen ja nuorten kohtaamisia sekä palvelujen saataavuutta. Julkaisu koostuu 16 alku-peräisartikkelista.
<http://www.julkari.fi/handle/10024/137198>

Tämän Tutkimuksesta tiiviisti -julkaisun kirjoittamisesta ovat vastanneet Nuorten elinolot 2018 kirjan toimittajat.

Mielen hyvinvointi on tärkeä terveyden osatekijä. Peruskoulun 8. ja 9. luokan oppilaista kolmannes oli ollut huolissaan mielialastaan kuluneen vuoden aikana, mutta joka kolmas ei kertonut asiasta kenellekään. Valtaosa nuorista sai apua ja tukea mielialaan liittyvissä kysymyksissä joko ystäviltaan, vanhemmiltaan tai koulun aikuisilta. Joka kymmenes nuori ei kuitenkaan ollut saanut tarvitsemaansa tukea, vaikka olisi sitä tarvinnut. Yhdenvertaisuus avun ja tuen saannissa ei toteudu.

Perheväkivallalle altistuminen vahingoittaa riippumatta siitä kohdistuuko se nuoreen itseensä vai perheenjäseneseen. Yläasteikäisistä nuorista 69 prosenttia ei ollut kokenut psyykkistä tai fyysistä väkivaltaa eikä ollut nähnyt tai kuullut sitä perheessään. Kuitenkin neljännes vuoden 2017 Kouluterveyskyselyyn vastanneista nuorista oli kokenut psyykkistä väkivaltaa tai laiminlyöntiä ja kuudella prosentilla nuorista oli kokemuksia fyysisestä väkivallasta. Tästä huolimatta vain joka yhdeksäs nuori oli kertonut kokemastaan väkivallasta luotetulle aikuiselle. Huolestaan kertoneista nuorista joka neljäs oli jäänyt vaille tarvitsemaansa apua. Muita useammin apua vaille jäivät nuoret, joilla oli toimintarajoite, keskusteluvaikeuksia vanhempiensa kanssa tai joiden vanhemmilla oli päihdeongelmia.

NUORTEN AVUN JA TUEN SAANNIN ESTEET

Nuorten mukaan avunsaantia palveluista estävät tiedon puute, leimautumisen ja häpeän pelko, luottamuksen puute, aikuismaiset kohtaamisen tavat, kankeat palvelurakenteet ja kokemukset kuulluksi tulemattomuudesta. Avunsaannin esteet tulevat esiin muun muassa lasten ja nuorten puhelimeen liittyvässä tutkimuksessa, jossa aineisto perustui nuorten yhteydenottoihin. Tiedon puute näkyy siinä, ettei nuori tiedä miten toimia eri palveluissa ja epä tietoisuutena siitä, millaisten huolien kanssa ammattilaista voi lähestyä.

Ammattilaisten kielteiset tai stereotyyppiset asenteet vaikeuttavat nuoren tarpeiden mukaisen avun saamista. Nuoren heikkouksiin ja ongelmiin keskittyminen heikentää nuoren itsetuntoa ja uskoa omaan selviytymiseen. Nuorten omat aloitteet avun hakemiseen kilpistyvät usein häpeään, omien tarpeiden vähättelyyn sekä tiedon puutteeseen ja leimautumisen pelkoon. Häpeä ja syyllisyys voivat liittyä omaan, mutta myös perheen jäsenen huoleen tai ongelmaan. Häpeä sekä pelko leimautumisesta estävät usein nuorta kertomasta omasta huonosta olostaan ja vaikeuksistaan. Palveluiden aikuislähtöiset ja kankeat rakenteet, jotka eivät jousta nuoren tilanteen mukaisesti, vaikeuttavat avun saamista.

Ammattilaisten kiire ja vaihtuvuus vaikeuttavat luottamuksellisen asiakassuhteen rakentumista. Nuoret toivovat tiheämpiä tapaamiskertoja itselleen tärkeän asian käsittelemiseksi. Ammattilaisten vaihtuessa nuoren avun tarpeen vakavuus ja kiireellisyys voidaan aliarvioida palveluissa. Nuoret tuovat esille myös kokemuksia siitä, ettei heitä oltu kuultu tai että heidän ongelmiaan oli vähätelty tai sivuutettu. Nuori, jonka perheenjäsenellä – sisaruksella tai omalla vanhemmalla – todetaan sairaus, vamma tai ongelma, ei välttämättä saa tietoa omista oikeuksistaan tai perheenjäsenen hoidon kokonaistilanteesta. Päihdeongelmista kärsivien vanhempien lapset voivat vähätellä omaa avuntarvettaan.

Nuori voi saada hyvää hoitoa sairauteensa, mutta ei tarpeenmukaista apua arjesta selviämiseen. Neuropsykiatrisesti oireilevilla nuorilla on kokemuksia siitä, että diagnoosin saaminen viivästyi, annettu hoito oli vääränlaista, tuki oli epätarkoituksenmukaista tai toiminnanohjausta arkeen ei osoitettu.

Nuorille suunnattujen palveluiden keskeisenä pulmana on nuorten toimijuuden, osallisuuden ja yhdenvertaisuuden heikko toteutuminen. Nuorten palvelukokemuksissa toistuvat usein syrjään jäämisen ja sivuutetuksi tulemisen kokemukset. Nuorta haavoittaa, kun hän kokee jäävänsä vaille tarvitsemaansa apua tai nuoruutta erityisenä elämänvaiheena ei ole otettu huomioon. Esimerkiksi vaikeavammaisen nuoren sijoittaminen aikuisten osastolle sulkee nuoren pois oman ikäisten oppimisympäristöstä ja vertaissuhteista. Palvelujen kehittämisessä tulee kiinnittää enemmän huomiota siihen, minkälaisista asiakkuuden osatekijöistä, tilanteista ja prosesseista nuorten osallisuuden ja yhdenvertaisuuden kokemukset rakentuvat.

NUORET ODOTTAVAT PALVELUILTA YKSINKERTAISIA ASIOITA

Nuoret odottavat ammattilaisilta yksinkertaisia asioita; kuuntelua, kunnioitusta, rinnalle asettumista, luottamuksen arvoisena olemista sekä osallisuutta silloin, kun päätetään heidän omista asioistaan tai hoidostaan. Nuori odottaa tulewansa kohdatuksi tavalla, joka auttaa häntä pitämään itseään oireesta, vammasta tai sairaudesta huolimatta ainutlaatuisena yksilönä, jolla on voimavaroja ja kykyjä selviytyä. Nuoret toivovat, ettei heitä ihmisinä ja persoonina samaisteta hoidettavana olevaan sairauteen tai vammaan.

Luottamuksellinen, pysyvä suhde edes yhteen aikuiseen oli lähes poikkeuksetta jokaisen nuoren toive. Esimerkiksi työpajatoimintaan osallistuneet nuoret työhön valmentautujat kertovat kokeneensa erityisen merkityksellisenä työpajavalmentajilta saamansa sosiaalisen vahvistuksen ja työpajan rennon ilmapiirin. Konkreettiseen työ- tai harjoittelupaikkaan ohjaamisen ohella nuoret kertoivat saaneensa työpajoilta itseluottamusta, turvallisuuden tunnetta ja luottamuksen kokemuksia.

Lastensuojelun jälkihuollosta itsenäistyvien nuorten elämää vakauttavat pitkäkestoiset, pysyvät ja välittävät sosiaaliset suhteet, joissa he voivat kokea olevansa hyväksytyjä sellaisina kuin ovat. Pitkäaikaisasunnotonta nuorta auttaa työntekijän sinnikkyys pitää yllä kohtaavaa dialogia huolimatta siitä, että nuori ajautuu toistuvasti asunnottomaksi. Vaikeassa elämäntilanteessa olevien nuorten myönteiset palvelukokemukset perustuvat luottamuksellisiin asiakassuhteisiin, joissa pysyvyydellä ja vakaudella on erityinen merkitys.

Nuorta auttaa toiminta, joka vahvistaa hänen kiinnittymistään ja osallisuuttaan luonnollisissa vertaisryhmissä koulussa ja harrastuksissa. Ennalta ehkäisevästi toimivat Icehearts -kasvattajat auttavat erityistä tukea tarvitsevia lapsia paitsi joukkueurheilun keinoin liikuntaharrastuksessa, myös koulunkäynnissä ja ryhmätaitojen oppimisessa koulussa ja vapaa-ajalla. Ohjaamot ja nuorten työpajat tarjoavat puolestaan nuorille tietoa työllistymis- ja koulutusmahdollisuuksista sekä mahdollisuuden olla osallisena turvallisessa, ilmapiiriltään myönteisessä vertaisyhteisössä, jossa nuori rohkenee kertoa vaikeuksistaan ja unelmistaan. Oireesta, sairaudesta, vammasta tai ongelmasta riippumatta nuori odottaa mahdollisuutta solmia kaverisuhteita muihin nuoriin.

NUORTEN PALVELUSOLMUT AUKI

Nuorten palvelupolkua muokkaavat nuoren henkilökohtaisten tarpeiden lisäksi käytettävissä olevat resurssit sekä palveluiden saatavuus ja laatu. Nuorille suunnattuja palveluita voidaan kohentaa nuorten palvelukokemuksia tutkivalta, toimintakulttuuria muuttamalla sekä yksilöllistä ja yhteisöllistä tukea vahvistamalla. Lisäksi tulee kiinnittää huomiota siihen, miten palveluissa tunnustetaan nykyistä paremmin nuoren erityiset tarpeet.

Palveluita kehitettäessä tulee kuulla nuoria. Nuoren avuntarve tulee tunnustaa myös perheissä, joissa nuoren läheisellä – vanhemmalla tai sisaruksella – on sairaus, oire tai ongelma, joka voi olla riski nuoren omalle hyvinvoinnille. Sairastuneen läheisen lisäksi apua tulee tarjota myös nuorelle.

Nuorelle itselleen palvelusta saatu tai saamatta jäänyt apu konkretisoituu yksilöllisissä palvelutilanteissa. Nuoren ymmärrys itsestään avuntarvitsijana ja oman elämänsä toimijana rakentuu toistuvissa palvelukohtaamisissa. Nuoren asiakaskokemusten, nuoren ja palvelujen välisten kosketuspintojen sekä pitkäkestoisten palvelupolkujen kokonaisvaltainen tunteminen voi auttaa vastaamaan nykyistä paremmin nuorten avun ja tuen tarpeisiin.

Voidaksemme ymmärtää nuoren palvelukokemuksia, tulee palvelutapahtuma pilkkoa osiin ja kerätä tietoa nuoren odotuksista, toiveista ja kokemuksista palvelun eri vaiheissa. Palvelujärjestelmässä on tärkeää kuljettaa mukana eri ikätasoisille sovitettua palautejärjestelmää, jossa nuoret voivat arvioida ja antaa palautetta saamastaan tuesta ja vaikuttaa näin palveluiden kehittymiseen heitä yksilöllisemmin tukeviksi.

Palvelujärjestelmän tehtävänä on edistää yhdenvertaisuutta – ei tuottaa eriarvoisuutta. Sen vuoksi on tärkeää tutkia samanaikaisesti nuorille suunnattujen palveluiden toimivuutta ja nuorten kokemuksia, jotta palveluita voidaan kehittää nuorten hyvinvointia tukevaan suuntaan. Nuoruuden merkityksen ja erityisyyden tunnistaminen ja tunnustaminen ohjaa muokkaamaan palvelujärjestelmää kokonaisvaltaisempaan suuntaan. Nuorten tarpeista lähtevä, joustava ja kokonaisvaltainen toimintakulttuuri rakentuu neuvotellen, yhdessä kehittämällä ja nuorten omaa ääntä kuunnellen.

YHTEENVETO: NUORTEN HYVINVOINTIA TUKEVAT PALVELUT

- ovat saavutettavissa olevia, oikea-aikaisia ja kokonaisvaltaisia
- rohkaisevat nuorta kertomaan huolistaan ja avun tarpeistaan ilman häpeän ja leimautumisen pelkoa
- kohtaavat, kuuntelevat ja kunnioittavat nuorta ja näkevät hänessä vahvuuksia, voimavaroja ja mahdollisuuksia
- ovat turvallisia, ennakoitavia ja luotettavia sekä tuovat nuoren elämään vakautta, jatkuvuutta sekä konkreettista tukea arkeen
- nimeävät nuorelle aikuisen, joka sitoutuu auttamaan nuorta henkilökohtaisesti, pitkäkestoisesti ja sinnikkäästi
- tukevat nuorten yhteenkuuluvuuden ja vertaisuuksien rakentumista
- edistävät nuoren oppimista, kehitystä ja osallisuutta
- asettavat tavoitteet nuoren kokonaisvaltaisen elämäntilanteen mukaan ja auttavat nuorta ottamaan vastuuta itsestään vaihteittain
- tarjoavat tietoa ja tukea nuorelle, jonka perheeseen kuuluu vammainen tai sairas sisarus tai vanhempi
- näkevät nuoruuden kokonaisvaltaisena elämänvaiheena, jota luonnehtii tulevaisuuteen suuntautuminen, toiveikkaus ja merkityksellisyys.

NUORET PALVELUJEN PAULOISSA NUORTEN ELINOLOT -VUOSIKIRJA 2018

Nuorten palvelusolmuja koskevat johtopäätökset perustuvat Nuoret palvelujen pauloissa, Nuorten elinolot -vuosikirjan 2018 havaintoihin nuorten palvelujen käytöstä, asiakkuuksista ja elämästä palveluissa.

Gissler, Mika ja Forsell, Martta (2018) Lasten ja nuorten sosiaali- ja terveystalveluiden käyttö.

Halonen, Terhi (2018) Kotia vailla – asunnottomien nuorten ja palvelujärjestelmän ammattilaisten kohtaamisia.

Kanste, Outi & Kiviruusu, Olli & Halme, Nina ja Haravuori, Henna (2018) Mieli-alastaan huolestuneiden nuorten tuen ja avun saaminen koulusta, palveluista ja lähipiiriltä – Kouluterveyskyselyn 2017 tuloksia.

Kekkonen, Marjatta & Känkänen, Päivi ja Gissler, Mika (2018) Tieto nuorten asiakaskokemuksista ja palveluiden käytöstä – liian tärkeää hukattavaksi.

Kekkonen, Marjatta & Appelqvist-Schmidlechner, Kaija ja Sarparanta, Tuomas (2018) Icehearts koulun kumppanina.

Känkänen, Päivi & Kekkonen, Marjatta ja Gissler, Mika (2018) Lopuksi.

Lämsä, Riikka & Ahonen, Sanna & Appelqvist-Schmidlechner, Kaija ja Tuulio-Henriksson, Annamari (2018) Neuropsykiatrisesti oireilevien nuorten palveluista ja palvelukokemuksista.

Mietola, Reetta (2018) Koko elämä palveluissa: vaikeasti kehitysvammaisen henkilön nuoruus ja elämänsä kulku kehitysvammaisissa palveluissa.

Määttä, Mirja (2018) Työtä, osaamista ja arjen taitoja – Ohjaamot tehtävänsä määrittämässä.

Pajamäki, Tatjana ja Okker, Anna-Maija (2018) ”Pitäis jaksaa, uskaltaa luottaa ja odottaa” – nuorten kokemuksia palveluista.

Penttinen, Pekka ja Ronkainen, Jussi (2018) Itä-Suomen maakuntien nuoret – palveluiden paitsiossa vai paalupaikalla?

Pirkanen, Henna & Kataja, Kati & Kuussaari, Kristiina ja Holmila, Marja (2018) Nuorten näkemyksiä avusta ja tuesta palvelujärjestelmässä, kun vanhemmalla on päihdeongelma.

Ikonen, Riikka & Hietämäki, Johanna & October, Martta & Seppänen, Johanna ja Halme, Nina (2018) Nuorten perheessä kokema väkivalta ja siihen saatu tuki ammattilaisilta.

Sandberg, Erja (2018) ”Toivoin, että minut ois huomioitu tyttönä, jolla on ongelmia, eikä tyttönä, joka on ongelma” – ADHD-oireisten nuorten kokemuksia tukitoimista Suomessa.

Törrönen, Maritta ja Munn-Giddings, Carol (2018) Sijaishuollosta itsenäistyvien nuorten emotionaalinen kiintymys.

Wrede-Jäntti, Matilda (2018) Suhdetyön merkitys nuoren onnistuneen työpajajakson taustalla.

Ylitalo, Milla ja Rantanen, Elina (2018) Pitkäaikaissairaiden tai vammaisten lasten sisarusten kertomuksia.

TILASTOJA

ETK:n tilastotietokanta:
<https://www.etk.fi/tutkimustilastot-ennusteet/> tilastot/ tilastotietokanta/
 Kelan tilastotietokanta Kelasto:
<https://www.kela.fi/kelasto/>
 THL:n tietokantaraportit:
<https://thl.fi/fi/tilastot-jadata/tilastot-aiheittain/tietokantaraportit>
 Tilastokeskuksen tietokannat:
<https://www.tilastokeskus.fi/tup/tilastotietokannat/index.html>

Terveystalveluden ja hyvinvoinnin talvelos
 PI 30 (Mannerheimintie 166)
 00271 Helsinki
 Puhelin: 029 524 6000

ISBN 978-952-343-310-6 (verkko)
 ISSN 2323-5179

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-310-6>

www.thl.fi