**Marjo Romakkaniemi ja Kati Kataja**

**Palvelutarpeesta palvelutuot- teeksi - Sosiaalisen kuntoutuk- sen aseman vakiinnuttaminen palvelujärjestelmässä**

**JOHDANTO**

Sosiaalinen kuntoutus osaksi palvelujärjestelmää -hankkeessa on pyritty etsimään vastauksia nuorten yksilöllisiin palvelutarpeisiin ja palveluissa syntyneisiin kohtaa- misen ongelmiin kehittämällä edelleen matalan kynnyksen palveluita, joissa nuorten tilanteisiin puututtaisiin kokonaisvaltaisesti asiakkaan osallisuutta kunnioittaen ja toimintamahdollisuuksia edistäen. Hankkeessa kehitetään palveluiden avoimuutta, seinättömyyttä ja saavutettavuutta yhteiskehittämisen periaatteella. Yhteiskehittämi- seen osallistuvat niin nuoret, sosiaalisen kuntoutuksen toimijat kuin keskeiset viran- omaisverkoston toimijatkin.

SOKU2-hankkeen arvioinnissa huomiota kiinnitetään sosiaalisen kuntoutuksen palvelukonseptiin osana muuta palvelujärjestelmää muodostaen jatkumon SOKU

-hankkeen arvioinnille. SOKU-hankkeessa kehittäminen kohdentui sosiaalisen kun- toutuksen asemaan ja toimintamalleihin, kun taas SOKU2 -hankkeessa keskiössä ovat toimintamallien edelleen kehittäminen, konseptoiminen ja uusien toimintakon- septien juurruttaminen osaksi palvelujärjestelmää. SOKU-hankkeen tulosten pohjal- ta kävi selväksi, että toimenpiteitä tuli kohdentaa palvelujärjestelmän toimivuuteen siten, että se tukee sosiaalisen kuntoutuksen keinoin nuorten kuntoutumisen polkua mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti ja oikea-aikaisesti. Kyse on yhtäältä ole- massa olevien ja toisistaan erillään toimivien palveluiden aiempaa paremmasta koor- dinoimisesta, mutta toisaalta uudenlaisen palvelukonseptin viemisestä palvelujärjes- telmään ja sen integroitumisesta osaksi niiden tavanomaista toimintaa. Palvelujärjes- telmän sirpaleisuus ja monimutkaisuus ovat osoittautuneet haasteellisiksi yhteistyön rakentumisessa. Vaikka ongelma on tunnistettu jo pitkään (ks. Kananoja toim. 1975), on palveluiden toimimisessa koordinoidusti edelleen merkittäviä puutteita (Leppä- koski ym. 2017; Romakkaniemi ym. 2018).

SOKU2-hankkeen arvioinnissa keskeisenä lähtökohtana ja arviointiprosessia jä- sentävänä käsitteenä on palvelumuotoilu sekä sen prosessuaalisuus. Palvelumuotoilu kytkee yhteen niin asiakkaat kuin palvelun tuottajatkin. Palvelumuotoiluprosessin

mukaisesti arvioinnissa erityisen kiinnostuksen kohteena ovat sekä asiakkaiden pal- velukokemukset että työntekijöiden kuvaukset palvelusta, niiden sisällöistä ja tavoit- teista sekä näiden keskinäinen yhteen sopivuus. Oleellista on myös ymmärrys toimin- taympäristöstä sekä näiden pohjalta syntyvä palvelun ideologia ja strateginen toteu- tus (vrt. Moritz 2005).

SOKU2 -hankkeen arvioinnin yleisenä tavoitteena on tuottaa tietoa työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten sosiaalisesta kuntoutuksesta ja uudenlaisen toimintakonseptin integroimisesta ja juurruttamisesta osaksi palvelujär- jestelmän toimintaa. Arvioinnin lähtökohtana on hyödynnetty osallistavan arvioin- nin (Kivipelto 2008) ja monitahoarvioinnin (Vartiainen 2007) periaatteita soveltuvin osin. Monitahoarviointi on metodi, jossa arvioitavaa kohdetta tarkastellaan eri osa- puolten näkökulmasta, jolloin kokonaiskuva arviointikohteesta muotoutuu moninä- kökulmaisesti (Vartiainen 2007, 157–160). Osallistavan arvioinnin tarkoituksena on tavoittaa toimijoiden oma analyysi tilanteestaan, päätöksenteostaan, kehittämises- tään ja johtamisestaan. Osallistavan monitahoarvioinnin tavoite on ollut tunnistaa ja nostaa sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseen liittyviä kriittisiä ja ristiriitaisiakin näkemyksiä.

Palvelumuotoiluprosessissa oleellista on kuvata tuote tai palvelu, siihen kytkeytyvä asiakaskokemus, palveluprosessit ja niiden kontekstit sekä näiden myötä luoda stra- tegia, ideologia tai toimintapolitiikka (Moritz 2005, 33). Peruslähtökohta on palvelun tuottajaorganisaation ja palvelujen käyttäjien vuorovaikutukseen liittyviin haastei- siin vastaaminen, jonka pohjalta pyritään luomaan oikea-aikaisia ja tarpeenmukaisia palveluja eettisesti kestävällä tavalla tunnistaen palvelutarpeiden ainutkertaisuus. (Moriz 2005; Ahonen 2017, 6-7.)

Stefan Moritz (2005, 158-159) jakaa palvelumuotoiluprosessin asiakasymmärryksen luomisen, konseptisuunnittelun ja toteutuksen vaiheisiin (kuvio 1).



**Kuvio 1:** Palvelumuotoilu prosessina (mukaillen Moritz 2005)

Asiakasymmärrys edellyttää sekä asiakkaan tarpeiden ymmärtämisen, että ymmär- ryksen toiminnan kontekstista ja yhteiskunnallisista tarpeista. Tarpeiden pohjalta kiteytysvaiheessa luodaan palveluiden kriteerit ja tavoitteet sekä palvelustrategia. Konseptisuunnittelu (tuotteistaminen) käsittää erilaisten palvelumahdollisuuksien ideoimisen ja mahdollisten palveluratkaisujen pohtimisen. Ideointivaihe on palvelu- idean, palvelukonseptin sekä palveluratkaisujen innovoimista ja valmistelemista, pal- veluratkaisujen luomista suhteessa käyttäjien tarpeisiin ja palveluntarjoajien tavoit- teisiin. Seulomisvaiheessa paras vaihtoehto valitaan, jonka jälkeen ideaa konkretisoi- daan ja kuvataan koko prosessi. Tässä vaiheessa on tärkeää luoda sellaista ymmärrys- tä, joka avaa mahdollisuuksia palvelukonseptin toteutukseen. Toteutusvaiheessa va- littu palvelukonsepti esitellään palvelujärjestelmälle. (Moritz 2005, 123-147.)

Hankkeen arviointia ohjaavat kysymykset ovat:

* 1. Mitkä tekijät nuoren kokonaistilanteen arvioimisessa ja nuoren kohtaamisessa palvelujärjestelmässä ovat merkityksellisiä sosiaalisen kuntoutuksen tarkoituksenmukaisuuden näkökulmasta?
	2. Miten nämä tekijät vaikuttavat sosiaalisen kuntoutuksen konseptointiprosessiin ja minkälaisten palveluratkaisujen nähdään parhaiten kohtaavan sosiaalisen kuntoutuksen palvelutarpeen?
	3. Mitä haasteita ja mahdollisuuksia nousee esiin juurrutettaessa sosiaalisen kuntoutuksen palvelua osaksi palvelujärjestelmää ja eri toimijatahoille?

Arviointitiedon keruu suunnattiin hankkeeseen osallistuville avaintoimijoille ja – ryhmille, joita tavoiteltiin mahdollisimman laajasti: palveluita käyttäviä nuoria, sosi- aalisia palveluita tuottavia sekä niihin lähettäviä tahoja. Haastattelut toteutettiin ryh- mähaastatteluina ja ne ajoitettiin hankkeen alkuvaiheeseen (asiakasymmärryksen ja toiminnan suunnan paikantamisen vaihe), puoleen väliin (konseptisuunnittelu/tuot- teistaminen) ja loppuvaiheeseen (juurruttaminen). Käytännössä keskustelujen teemat eivät olleet näin tarkkarajaisia, vaan eri teemoista keskusteltiin eri vaiheissa. Nuorten ryhmät päätettiin toteuttaa erikseen, jotta nuorten ääni kuuluisi mahdollisimman vahvana. Työntekijöiden ryhmissä oli nuorten kanssa eri tehtävissä työskenteleviä, palveluita suunnittelevia ja niitä hallinnoivia tahoja. Haastateltavat työskentelivät sekä sosiaali- että terveystoimessa, sosiaalisia työllistämispalveluja tarjoavilla taholla, TE-palveluissa sekä nuorisotoimessa toimivia työntekijöitä. He toimivat ohjaus-, suunnittelu-, hallinnointi- ja johtotehtävissä.

Ryhmähaastatteluja toteutettiin kaikkiaan 10 (6 työntekijöiden ja 4 nuorten haas- tattelua), joista kertyy 304 sivua litteroitua aineistoa. Haastattelut olivat teemahaas- tatteluja, mutta tilaa annettiin myös teemoja sivuaville keskusteluille, joita haastatel- tavat pitivät tärkeinä. Nuorten haastatteluissa keskusteltiin heidän kokemuksistaan ja odotuksistaan suhteessa SOKU2-hankkeen toimintoihin sekä laajemmin omista ko- kemuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista, nuorisotyöstä ja peruskoulu- tuksesta sekä myös yleisemmin heidän ajatuksistaan nuorten kohtaamisesta palvelu- järjestelmästä. Työntekijöiden ryhmähaastatteluissa keskusteltiin sosiaalisen kuntou-

tuksen lähtökohdista ja paikasta palvelujärjestelmässä, palvelujärjestelmän toimivuu- desta ja sen haasteista, asiakkuudesta sekä palveluiden kehittämistarpeista.

Aineistot analysoitiin sisällönanalyysin avulla. Aineistoa luettiin aluksi useita ker- toja teemoitellen sitä asiakokonaisuuksiin, mikä helpotti analyysin työstämistä edel- leen ja osoitti eri asiakokonaisuuksien moninaisuuden. Seuraavilla lukukerroilla alus- tavia teemoja jäsenneltiin palvelumuotoilun prosessin pohjalta hyödyntäen em. Mo- ritzin prosessikuvausta analyyttisenä työvälineenä, jolloin aineisto jäsentyi asiakas- ymmärryksen, tuotteistamisen ja juurruttaminen luokkiin (Mason 2002, 147-148). Aineistoa analysoitiin edelleen tulkitsevan luennan (Mason mt., 149) kautta, jossa palveluprosessin ja sen aseman näkökulmasta merkityksellisiä tekijöitä ja ilmiöitä py- rittiin tunnistamaan ja tätä kautta paikantamaan sosiaalisen kuntoutuksen jäsenty- mistä ja vahvistumista palvelujärjestelmässä.

**ASIAKASYMMÄRRYS**

Palvelumuotoiluprosessissa kaiken lähtökohta on asiakkuuden tunnistaminen ja määrittyminen. Ensin on kyettävä vastaamaan kysymykseen: kenelle ja minkälaisiin tarpeisiin palvelua ryhdytään muotoilemaan? Asiakkaiden tilanteet, tarpeet ja kon- tekstit tulee ymmärtää asiakkaan näkökulmasta, johon parhaiten päästään osallista- malla asiakkaat mukaan palvelujen kehittämiseen (Leeman & Hämäläinen 2016). Etenkin kun on kyse moniammatillisessa yhteistyössä tarjottavasta palvelujen koko- naisuudesta, jossa palvelun sisältö saattaa vaihdella palvelusektoreittain, on jaetun asiakasymmärryksen tavoittaminen tärkeää. Asiakasymmärrys kiteytettiin hank- keessa asiakasprofiileiksi, jotka edustavat tyypillisimpiä palvelun käyttäjiä (Ylitalo- Katajisto 2019).

**NUORTEN KOKEMUKSET TILANTEESTAAN JA ASIAKKUUDESTAAN**

SOKU2 -hankkeen nuorten taustat olivat moninaisia. Yhteistä heille oli se, että he tarvitsivat tukea kyetäkseen hyödyntämään palveluja, selviytyäkseen omasta arjes- taan, vahvistaakseen toimijuuttaan ja kyetäkseen suunnittelemaan elämänpolkujaan. (Ks. Kokko & Veistilä 2018, 222.) Osa nuorista koki omat verkostonsa kapeina ja tar- vitsevansa sosiaalisia kontakteja, kun taas toiset kokivat jääneensä yhteisöjen ja yh- teiskunnan ulkopuolelle. Joku koki olevansa *outo,* toinen *koki itsensä arvottomaksi.* Eräs nuori koki kuuluvansa tämmöiseen erityisryhmään ja kokemuksia oli myös siitä*, ettei ole tervetullut porukoihin.* Yksi nuori puhui itsestään *yhteiskuntaympyrän ulko- puolella olevana, järjestelmään kelpaamattomana.* Vaikeimmillaan kokemukset ka- peuttivat nuoren tulevaisuuden perspektiiviä ja saivat heidät vetäytymään niin sosi- aalisista suhteista kuin palveluistakin.

*Liian pahasti murskautunut itsetunto pistää siihen, että rupee ajattelemaan, että ei ole.. itsellään ei ole enää arvoa, jonka jälkeen tulee semmonen olo, että ei minun tarvitse vaivata ketään. Jos minulla ei ole mitään arvoa, niin ketään ei tarvitse vaivata sen takia, et sen asian takia, jolla ei ole väliä.*

Nuorten puheissa korostui kokemukset koulutuksesta. Koulukokemusten on todettu olevan merkityksellisiä toisen asteen koulutuksen ja ammatillisten valintojen näkö- kulmasta (Varjo ym. 2018, 31). Nuorten koulukeskeytyksiin liittyvät tutkimukset ovat tuottaneet tietoa keskeytysten taustalla olevista moninaisista syistä, mm. koulukiu- saamisesta, heikosta peruskoulusuhteesta, oppimisvaikeuksista ja haastavista perhe- suhteista (Souto 2014, 20). Nämä olivat läsnä myös tässä aineistossa. Osalla nuorista ongelmat olivat alkaneet jo peruskoulussa. Koulukiusaamisen kokemuksia oli useal- la, joillakin oli *kaveriporukoista kartanolle pois potkimisen* kokemuksia, osalla oppi- misvaikeuksia. Ongelmiin ei kuitenkaan oltu välttämättä puututtu.

*Kaikki sen (ongelmat peruskoulussa) varmaan huomas. Ainakin koska kyllä minä siitä luokasta olin selvästiki se ulkopuolinen ja muuta, mutta ei sitä sitte kuitenkaan.. kukkaan minua koskaan siitä lähestyny mitenkään tai kysyny siitä. Eikä se minulle tosiaankaan ollu ees vaihtoehtona mennä jolleki kuraattorille puhumaan, koska siinä vaiheessa en ollu vielä, tai ei ollu kokemusta näistä sosiaalityöntekijöistä ja niitten käytännöistä ja muista, ni en sinänsä sitä.. sinne uskaltanu kyllä mennä. Enkä ees ois tienny, että miten minä oisin sanottanu ne asiat ja muuta, ni kyllä se oli aika korkea kynnys siinä mielessä.*

Monet hankkeen nuorista oli väliinputoajia monessa mielessä. Yhteiskunnassa vallit- see vahvoja kulttuurisia mallitarinoita nuorten elämänkulusta ja sen siirtymistä. Jan- ne Varjo ym. (2018, 26) kirjoittavat universalistisesta siirtymäregiimistä viitaten muun muassa odotuksiin ja edellytyksiin suunnan valitsemisesta niissäkin tapauk- sissa, kun nuorella valinnan suunta ei ole jäsentynyt. Haastattelemillamme nuorilla oli toiveita ammatillisen koulutuksen hankkimisesta ja työpaikasta, mutta esteinä toiveiden toteutumiselle nähtiin moninaiset itsestä lähtevät syyt, erilaisiin yhteisöi- hin liittyvät syrjäytymisen ja syrjäyttämisen kokemukset sekä palveluista saadut kiel- teiset kokemukset.

Nuorten keskustelut toivat näkyväksi, että ratkaisuja opiskelusta tai työelämästä tarjotaan vaiheessa, jossa nuori ei ole valmis niitä tekemään. Ongelmien kehkeytymi- sen prosessi on usein pitkä, jolloin myös muutosprosessi toiseen suuntaan vie aikaa.

*Vie aikaa, että alkaa näkemään itsessään arvoa ja siinä, että muut näkee arvoa sillä, että olet olemassa. Vaikka se on aina ollut, mutta se ei ole itselle ollut näkyvä.*

Myös palveluun kiinnittyminen on oma prosessinsa (kuvio 2). Liikkeelle lähteminen ja palveluun tuleminen voivat olla vaikeita, mikä edellyttää monissa tapauksissa pit- källistä ja sitkeää kannustusta. Tarvittiin ihminen, joka palvelusta kertoi ja joka roh-

kaisi sinne tulemaan. Palveluun sitoutumista puntaroidessaan, nuoret pohtivat, vas- taako toiminta senhetkisiin tarpeisiin, onko toiminta kiinnostavaa, missä määrin omaa osallistumistaan voi itse säädellä, mikä sopisi itselle parhaiten ja onko työnte- kijä aidosti kiinnostunut nuoresta, pystyykö nuori ylipäätään vaikuttamaan itseään koskevaan päätöksentekoon.

*Ja sitten (työntekijän pitää) kysellä häneltä hänen näitä kiinnostuksen kohteita. Että tulee semmonen tunne, että ei oo mitenkään outo tai ulkopuolinen tai mitään tälleen. Kysyy, että mikä kiinnostaa ja sitä kautta sitten lähtee kehittämään ja viemään etteenpäin. Että hälle tulee semmonen olo, että hänellä on merkitystä.*

Palveluun sitoutuminen edellyttää luottamuksen rakentumista työntekijään, nuoren tulemista nähdyksi ja kuulluksi, aiempien kokemusten ja epäonnistumisten ymmär- tämistä sekä aiempien katkenneiden suhteiden ja yritysten merkityksen ymmärtä- mistä suhteessa nuoren näkemiin tulevaisuuden mahdollisuuksiin. Nuoret kertoivat onnistumisen kokemusten kautta kiinnittyvänsä palveluun. Tunnetason kokemus omasta onnistumisesta ja toisaalta siitä, että työntekijä on aidosti kiinnostunut, olivat erityisen merkityksellisiä.



**Kuvio 2:** Sosiaalisen kuntoutuksen tarve ja prosessuaalisuus

Palvelun oikea-aikaisuus ja ihmisen kokemus omasta merkityksellisyydestä avaa mahdollisuuden muutokseen, palvelun katkeaminen koetaan omana epäonnistumi- sena. Institutionaalisten rytmien ja nuoren aikajänteiden yhteensovittaminen on oleellinen kysymys. Harrikari (2016, 135) toteaakin aikaan liittyvillä rajanvedoilla ole- van ratkaiseva merkitys asiakassuhteen syntymiseen. Kyse on siitä, millä tavoin asi-

akkaan mennyttä, nykyisyyttä ja tulevaa määritetään, millaiset suhteet toimijoiden välille syntyy ja millaisia osallisuuden mahdollisuuksia yhteistyö tarjoaa. Nuoren näkökulmasta aikaa tulee olla riittävästi paitsi suunnittelemiseen myös turvallisuu- den tunteen luomiseen.

*Pitäis kuitenkin olla vähän oman käen tietoa, että no niin, että tässä nyt ei kannata mitenkään minuuttiaikataululla tätä tehä, että tehhään vähän pitempiaikanen suunnitelma tässä. Että ei ole mittään kiirettä, ei tarvi pakottaa. Mutta kuitenkin se, että osotettas se, että niin ei ole mittään hättää. Sä oot turvassa.*

Ammattilaisten kohtaamisten yhteydessä nuoret puhuivat helposti lähestyttävistä ai- kuisista. Tällä he tarkoittivat aikuisia, jotka tulevat spontaanisti myös itse juttelemaan luontevissa tilanteissa. Helposti lähestyttävä aikuinen on *rento, ystävällinen ja autta- vainen, ei liian ammatillinen.* Merkitystä on myös työntekijän nimikkeellä. Souton (2014, 28) tutkimuksen mukaan oppilaitoksia ei välttämättä mielletä paikoiksi, joissa vaikeita elämäntilanteita käsitellään. Sama tuli esiin myös tässä tutkimuksessa. Ku- raattori *nimikkeenä särähtää. Se on semmonen virkamiesnimike silleen, se ei oo yhtään käyttäjäystävällinen.* Joitakin voidaan lähestyä itse, toisten luokse mennään vain kut- suttaessa. Tapaamisen ympäristö on merkityksellinen.

*Ehkä että sillä ei ois sitä huonetta, sitä koppia mihinkä mennä istumaan, et se on pöydän toisella puolella itte pöydän toisella puolella. Siinä tulee aina semmonen. Ja että sais olla rennosti hänen kanssaan.*

Tärkeää on, että auttaja ei ole täysin persoonaton, vaan nuori tietää hänestä jotain. Nuoret odottivat auttajalta sinnikkyyttä tilanteissa, joissa nuori ei tartu heti tarjot- tuun, ymmärrystä erilaisia ongelmia ja niihin liittyviä tekijöitä kohtaan sekä arvos- tavaa kohtaamista. Määttä kumppaneineen (2016, 27) toteaa, että nuorten kanssa työskentelyn tulee olla kiinnipitävää (myös Romakkaniemi ym. 2018). Myös tässä aineistossa nuoret kokivat tärkeäksi, että työntekijä ymmärtää nuoria ja niitä proses- seja, joita he käyvät läpi, on *samalla aaltopituudella,* ja että nuorelle syntyy kokemus siitä, että *hänellä on merkitystä,* häntä aidosti kuunnellaan, halutaan ymmärtää ja hyväksytään. Työntekijän ja nuoren välistä hyvää suhdetta kuvattiin *yhteisenä pinta- na,* jolla asioita lähestytään ja mennään samaan suuntaan. Nuoret näkivät tärkeäksi, että työntekijä pitää lupauksensa. Aloitettaessa nuoren tukeminen on se vietävä myös päätökseen.

Epäluottamus työntekijään syntyi esimerkiksi siitä, että työntekijä ei näyttänyt ole- van tilanteessa täysin läsnä, oli *nenä kiinni puhelimessa tai kirjottaa ja on vähän omis- sa oloissaan,* oli kiireinen, kysyi samoja asioita uudelleen, vähätteli nuoren ongelmaa tai syyllisti nuorta hänen ongelmistaan.

*Tai sitten että jo näkee, että no jaa, tuol on taas pinkka papereita sylissä, jollon se joutuu ettimään sitä tietoa, että niinhän sä viime kerralla sanoit tuota ja tätä. Että se ei käytä omaa muistikapasiteettia, sullahan olisi tämmöstä ja tuota mitä kuultiin viimeksi, että miten ne asiat menee nyt eteenpäin. Se tekee siitä vähän henkilökohtasempaa, kun ei niin sanotusti ole vaan paperilla, vaan on sen ihmisen päässä.*

Erityisesti vammaisten nuorten prosessia kuvattiin leimatun nuoren palvelupolkuna. Heillä voi olla puutteita osaamisessa, kuten lukutaidossa, kirjoittamisessa, laskemi- sessa ja digi-osaamisessa, mutta ei kaikilla. Nuori tulee helposti leimatuksi vamman- sa kautta ja osaamista ei tunnisteta. Nuoresta tehdyt diagnoosit tai tulkinnat voitiin kokea *olettamuksina vailla pohjaa.* Nuoren kokemus siitä, millaisena hän tulee näh- dyksi, on äärimmäisen tärkeä.

**PALVELUNTUOTTAJIEN ASIAKASYMMÄRRYS**

Palveluntuottajat näkivät asiakaskuntansa moninaisena. Osalla nuorista ongelmat nähtiin kasaantuneina, *kaikki asiat aivan sekaisin,* osalla taas ongelmat olivat vain jollakin alueella. Jotkut *taistelevat aktiivimallin kanssa,* toisilla puuttuvat taidot työn- hakuun. Osalla nuorista oli päihde- ja/tai mielenterveysongelmia, neuropsykiatrisia ongelmia ja yksinäisyyttä. Osaa asiakkaista kuvattiin leimattuina, syrjäytyneinä, *toi- meentulotuelle tippuneina nuorina,* joilla *ei ole puolestapuhujia.* Työntekijöiden ym- märrys asiakkaiden tuen tarpeista vaihteli samalla tavoin moninaisen ja monialaisen tuen tarpeista kevyeen, jollakin elämänalueella tarvittavaan lyhytaikaiseen suppor- tiiviseen tukeen.

*Se oma elinympäristö on tosi suppea, ja sitten voi olla, että on tullu erinäisiä, tämmösiä mielenterveyden häiriöitä ja voi olla neuropsykiatrisia häiriöitä, ettei sitten välttämättä osaa ehkä ottaa kontaktia muihin ihmisin eikä osaa hakea sitä apua. Eikä ehkä tiedosta ees itte, että mitähän on olemassa semmosia esteitä elämässä, että miksi vaikka on jääny junnaamaan paikalleen.*

Tuen tarpeiden tunnistaminen ja kokonaisvaltaisen arvion tekeminen nähtiin edel- lyttävän riittävästi aikaa sekä asiantuntijuutta. Työntekijät ajattelivat nuorten odotus- ten toimintaa kohtaan liittyvän palvelujärjestelmässä asioimisessa ja *digiviidakossa selviytymisessä* tarvittavaan konkreettiseen apuun ja tietoon. Toinen keskeisesti esillä ollut ajatus liittyi nuorten tarpeeseen löytää kuunteleva aikuinen, jonka kanssa pohtia valintojaan, elämäntilannettaan ja ylipäätään ajatuksia elämästä ja tulevaisuudesta. Tavoitteet vaihtelivat eri nuorten välillä paljonkin ja palveluntuottajat korostivat sitä, että palvelujen tarjoaminen tapahtuu ensisijaisesti nuorten omilla ehdoilla. Oleellista on ymmärtää, mikä nuoren oma lähtökohta. Joidenkin kohdalla tavoitteet tuli asettaa riittävän pieniksi: päivärytmin kääntäminen, käynti kerran viikossa, *kiinnostuksen*

*herättäminen ylipäätään johonkin asiaan,* ja näiden myötä muutoksen mahdollisuuk- sia voi aueta laajemminkin.

Onnistumisen kriteereitä ei määritetä ulkoapäin vaan nuoren omilla ehdoilla. Aluksi se voi tarkoittaa, että vain *pystyy edes lyhyen aikaa olemaan, ja sitten sitä kaut- ta suurempiin ryhmiin, kun hoksaa että siellä on mukavaa ja pystyy vaikka istumaan hiljaa, jos ei muuta.* Tässä herkässä vaiheessa työntekijän rooli on keskeinen: luotta- mussuhde työntekijään luo pohjan siirtymiseen pienistä ryhmistä isompaan ryhmä- toimintaan ja uskaltamiseen omien tuttujen ja turvallisten rutiinien ja elinympäris- töjen yli. Luottamus on edellytys sille, että nuori uskaltautuu *ehkä kertomaan siitä omasta pelostaan, ja sitten hän uskaltaa tulla tän ihmisen kanssa sitten sinne, ehkä johonkin hyvin pieneen ryhmään.*

Suhteet nuorten kuntoutumisen tarpeiden, koulutukseen ja työelämään siirtymi- sen velvoitteiden, sosiaaliturvan saamisen ehtojen välillä ovat jännitteisiä. Työntekijät tunnistivat nuorten tarpeita ja lähtökohtia sekä eriarvoistavia rakenteita, mutta toi- saalta myös ohjaukseen kytkeytyvän normatiivisuuden (myös Määttä ym. 2016, 19). Työntekijät tunnistavat kasvatuksellisen roolinsa, mutta toisaalta sosiaalisen kuntou- tuksen reunaehtojen tulisi olla aiempiin toimintamuotoihin nähden joustavampia ja yksilöllisiä ratkaisuja mahdollistavia. Mikä on riittävää järjestelmän näkökulmasta? *Riittääkö se toimenpiteeksi tavallaan tai suunnitelma, kuntoutussuunnitelmaan, että on sosiaalista kuntoutusta ja osallistuu vaikka tämmöseen palveluun?* Riittääkö tavoit- teeksi se, että nuori tulee paikalle ja sitoutuu sovitusti sosiaalisen kuntoutuksen pal- veluun? Työntekijät asettuivat usein ikään kuin nuoren ja palvelujärjestelmän normi- en ja toimintakäytäntöjen väliin toimien nuoren tilanteen tulkitsijana ja hakien jär- jestelmästä kaikkia mahdollisia joustoja, jotta nuori ei putoaisi taloudellisten etuuk- sien tai palvelujen piiristä.

**KONSEPTOINTI ELI TUOTTEISTAMINEN**

Tuotteistaminen on palvelun käsitteellistämistä ja kuvaamista siten, että palvelun si- sältö, kohderyhmä ja tarkoitus avataan. Tuotteistamisessa on mahdollista lähteä joko organisaation prosessien kuvaamisesta tai tarvelähtöisesti potentiaalisten asiakkai- den tai sidosryhmien tarpeiden pohjalta (Välimaa 2006, 6). Tuotteistamisessa on kyse palvelun kuvaamisesta potentiaalisille asiakkaille, tilaajille, kuntapäättäjille ja toisille toimijoille, mutta samalla siinä on kyse palvelun tavoitteista ja lähtökohdista sekä niihin kytkeytyvästä asiantuntijuudesta. Ammatillisen kuntoutuksen osalta on osoi- tettu, että rakenteiden selkeys ja eri osapuolten yhteinen käsitys niistä ovat Piiraisen (1995) mukaan onnistuneen kuntoutuksen lähtökohta.

**Tuotteistamisen merkityksen sisäistäminen**

SOKU2-hankkeessa tuotteistamisella tarkoitetaan käytännössä palvelun kuvaamista: *kenelle, mitä, millä tavalla, miksi ja millä hinnalla.* Näiden näkyväksi tekemisen tar- ve tunnistettiin palveluntarjoajien keskuudessa hyvin.

*Sit se, et se jotenki kuvataan ja kerrotaan, et kyllä me oikeesti tiietään, mitä me tehhään ja tämä on ammattilaisten työtä. Tää ei oo sillai, että kuka tahansa päivystävä empaatikko tämän hoitaa.*

*Kyllä se, tavallaan tämmösenä lähettävänä tahona, ku yritän saaha niitä nuoria tähän palveluun, ni on tosi oleellista, että se on jotenki jäsennelty vielä selkeämmin.*

Tuotteistamista terminä ei kuitenkaan itsestään selvästi hyväksytty. Se nähtiin huo- nosti sosiaalisen kuntoutuksen eetokseen istuvaksi. Tuotteistaminen edustaa sosiaa- lipalveluille perinteisesti vierasta ajattelua, *ikävää sanaa, josta tulee monille ihottu- maa* ja siihen suhtaudutaan kriittisesti. Palveluiden myyminen ja ostaminen ei ole ollut kulttuurisesti vahva keskustelu - pikemminkin, sen nähdään edustavan jopa vastakkaisia arvoja sille ideologialle, jonka pohjalle sosiaalisen kuntoutuksen palve- lun nähdään pohjaavan (esim. Mänttäri-Van der Kuip 2013). Palveluntarjoajien ryh- mähaastattelussa tuotteistaminen kuvattiin *ilmiönä ja sanana vastenmielisenä.* Sen yhteyttä *ihmisten kanssa olemiseen* ei hahmotettu.

Tuotteistamiseen nähtiin liittyvän myös ulossulkemisen riski (myös Jokinen 2012). Pahimmassa tapauksessa sen pelättiin tuottavan rajoja, jotka rajaavat osan asiakas- kuntaa niiden ulkopuolelle. Tiukkojen tulostavoitteiden vaatimus saattaa sulkea ulos asiakkaita, *jotka ei mahu tuohonkaan palveluun.*

*Mutta menetetäänkö siinä (tuotteistaminen) jotakin? Mä aattelen et kuitenkin tää SOKU, mikä käsitys mulla on tullu et sinne on helppo mennä, kuka tahansa voi jotenkin mennä.*

Sosiaalinen kuntoutus käsitteenä tai tuotteena on nuorille vieras ja he mieltävät sitä hankkeessa toteutetun toiminnan kautta. Sosiaalinen kuntoutus käsitteenä herätti niin ikään mielikuvia rajoista: *mut jotenki siitä tulee semmonen, en mie tiiä, jotenki siinä tulee vähän semmonen, että millekähän porukalle tuo on tarkotettu,* mutta toi- mintana nuoret kokivat sen olevan osallistavaa ja inklusiivista: *tänne saa tulla ihan kaikki. Ei oo vaan sosiaalisesti rajottuneet tai näin.* Nuorten näkökulmasta tuotteista- minen liittyy palveluihin pääsemiseen sekä sen tarpeisiin vastaamiseen.

Voimakasta vastustusta tuotteistamisen käsitettä kohtaan toisaalta myös reflektoi- tiin ja pidettiin perusteettomana, mutta hankkeen edetessä sen rooli palvelumuotoi- lun keskeisenä osana tunnustettiin. Tuotteistamisen prosessin ymmärrettiin jäsentä- vän palvelua. Asiakasprofiilien selkeyttäminen ja kuvaus ovat merkityksellisiä niin asiakkaiden tunnistamisessa kuin ohjaamisessa palveluiden välilläkin (Ylitalo-Kata-

jisto 2019). Palvelujen ideointi ja erilaisten palveluratkaisujen hakeminen kiersi kehäl- lä, joka rajautui yhä kapeammaksi palvelumuotoiluprosessin etenemisen myötä ja sitä mukaa myös kirkasti palvelukonseptin sisältöä ja tavoitteita.

*Yks osa sitä tuotteistamista on näitten asiakasprofiilien tunnistaminen ja tunnustaminen. Sit myöskin, että keille niitä palveluita tuotetaan. Mut se on taas haasteellinen, ku siinä sit täytys muistaa se, että se on se ehkäisevän työn, ja miten mä pystyn sen perustelemaan. Nää on vähän, haasteellinen juttu, mutta sikshän me ollaan täällä.*

**Palveluideoista lopullisen tuotteen konkretisointiin**

Hankkeen edetessä tuotteistamisen ideat kiteytyivät. Sosiaalisen kuntoutuksen yti- menä toimii yhteisöllisyys. Ryhmätoiminnan tarkoitus on *päästä näitä sosiaalisia taitoja yrittää kehittämään.* Ryhmässä toimiminen tukee kykyä alkaa luottaa muihin sekä harjoittaa myös neuvottelu- ja yhteisiä päätöksentekotaitoja, muiden huomioon ottamista, kokemusten ja ajatusten jakamista (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2004; Keto- la ym. 2018; Toiviainen 2018). Ryhmätoiminta voi kietoutua jonkin toiminnallisen tekemisen ympärille, mutta voi olla myös ohjelmoimatonta vuorovaikutusta. Sosiaa- linen kuntoutus on toisin sanoen *se semmonen, nimenomaan tää tämmönen tila, jos- sa voidaan porukalla touhuta.* Niemelän (2009, 226-227) mukaan toiminnallisuus on resursseja luovaa, se luo mahdollisuuksia itsensä toteuttamiseen sekä tunteeseen osal- lisuudesta ja kuulumisesta johonkin yhteisöön.

Toiminnallisuuden yhteydessä työntekijät korostivat sitä, että sosiaalisten taitojen harjoittaminen ja ryhmäytyminen toimivat joskus helpommin ”tekemisen kautta”. Huomion suuntaaminen toimintaan saattaa helpottaa sellaisten nuorten osallistu- mista, joille suora vuorovaikutus koetaan liian intensiivisenä tai muuten varautumis- ta tai pelkoja herättävinä. Myös nuoret tunnistivat tekemisen olevan usein luonte- vampi tapa liittymiseen ja sitoutumiseen.

*Jos se ois vaikka joku harrastuksellisesti, että jotain muuta, ku vain keskustella, ku vaan, esimerkiks vaan tehä jotain sillee, esimerkiks ratsastaa, niin siinä sitten ku on joku semmonen yks ihminen ja sitten vaikka hevonen, ni siinähän sitte helposti helposti menemään.*

Tekemisen ja toiminnan motiivi on myös se, että nuoret voivat saada uusia onnistu- misen kokemuksia, löytää uusia kiinnostuksen kohteita ja oppia uusia taitoja. Kynnys ryhmätoimintaan mukaan menemiseen on kuitenkin usein korkea ja iso osa sosiaa- lisen kuntoutuksen palvelua keskittyy tunnistamaan nimenomaan liittymiseen liit- tyviä esteitä purkamalla negatiivia ennakko-odotuksia rohkaisemalla, tukemalla ja pienin askelin etenemällä. Liittyminen edellyttää nuorten kokemusten perusteella

toistoja ja harjoittelua ja tapahtuu matalan kynnyksen periaatteella. (Leeman & Hä- mäläinen 2016; Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2004; Toiviainen 2018).

*Pitäis olla kuitenkin joku semmonen, viikottainen vaikka kontakti johonkin, että sitte jos sille sitten jossakin vaiheessa sitä tulleepi, halua alkaa kunnolla elämäänsä parantammaan, ni sitte se on jo se ollu se kytkös siinä koko ajan pietetty. Niin ei ole läheskään niin vaikea sitten lähteä sitä hakemaan.*

*Minulla on itelläni vielä tässä vaiheessa vaikeuksia sosiaalisissa tilanteissa, ni se on ollu hyvä semmonen matalan kynnyksen semmonen paikka, jossa voipi muitten kanssa keskustella ja muuta.*

Itsetunnon rakentaminen, omien epäonnistumiskokemusten synnyttämien pelkojen käsittely ja purkaminen on hidasta ja sille tulee antaa aikaa. Haaveet ja tulevaisuuden- suunnitelmat eivät konkretisoidu heti toiminnaksi, eikä tähän sovi nuoria pakottaa. Uusia näkökulmia ja vaihtoehtoja tulee voida ensin pureskella ja sulatella kaikessa rauhassa. Oma tavoitteensa on *päästä ensin siihen asti, että vois ruveta vähän leikki- mään sillä haaveilulla.* Hallitsevat kielteiset käsitykset itsestä ja omista ongelmia ovat nuoren omaa sisäistä tarinaa, jonka uudelleen työstämiseen ja muokkaamiseen myönteisemmiksi tarvitaan aikaa (ks. Valkonen 2007).

*Niin, siihen voi mennä vuos, kaks, kolmekin, mutta monesti nuorten kanssa siis jutellaan asioista, niin siellä jutellaan vaikka nyt sitten opiskeluista ja tämmösistä asioista, niin kyllä siellä niitä haaveita on, mutta ei niitä ehkä oo tarkoitus toteuttaa vielä heti ens syksynä, mutta että siellä se ajatustyöskentely niillä on kuitenkin, että ne miettii sitä tulevaa, aivan yhtälailla niin kuin varmaan kaikki muutkin. Se vain että sit se vaatii sen pidemmän ajan, että päästään siihen pisteeseen että lähetään sitten ja uskalletaan.*

*Sisältöjen notkeus* oli ilmaisu, jolla onnistunutta sosiaalisen kuntoutuksen palvelua kuvattiin. Käytännössä se tarkoittaa sitä, että tarjotaan sellaista toimintaa, joka kiin- nostaa nuoria ja johon heidän on helppo tarttua. Toisille se on liikunta ja luonto, joillekin musiikki, osalle peli-illat ja osalle keskusteluryhmät. Toisaalta se tarkoittaa palvelun tavoitettavuutta ja monikanavaisuutta: ryhmätoiminnan lisäksi tarvittaessa yksilöohjausta tai sosiaalisen median kautta tapahtuvaa ohjausta, jonka kautta *yrite- tään sitouttaa sit siihen tavotteellisempaan toimintaan.* Tavoitettavuudessa on kyse siitä, että nuoret löytävät palvelun ja kokevat siihen tulemisen mahdollisesti kuin yh- täläisesti sitä, että palvelu sitä tarvitsevat nuoret. Toimivien sosiaalisen kuntoutuksen palvelutuotteiden kehittäminen vaatii taustalleen rautaisen ammattilaiskokemuksen nuorten tilanteesta, tarpeista ja tavoitteista. Alusta asti ei lähdetä tekemään. Ilman tätä ammattitaitoa ja nuorten elämäntilanteiden tuntemusta koko tuotteistaminen olisi ollut *paperinmakuista.*

*Kyllä kai se sillä tavalla on rakentunut, että sitä käytäntöä on tehty niin paljon. Se on nähty mitä se arki ja toiminta on ja mikä se nuorten aikuisten elämäntilanne ja erilaiset tarpeet on ja ne taidot ja toisaalta myöskin rajoitteetkin ja toiveet. Ja mitkä nimenomaan myöskin tavoitenäkökulmasta.*

Notkeiden ja joustavien palveluiden mahdollistaminen siten, että huomioidaan asiak- kaiden yksilölliset tarpeet saattavat kuitenkin olla ristiriitaisia sen kanssa, että palve- lun muotoilu ja juurruttaminen edellyttävät selkeitä ja konkreettisia palvelun kuva- uksia ja toteuttamisen tapoja. Lopulliset toimintamuodot on hankkeessa *koottu pa- ketteihin*: toimintakortit, soku-simulaatio, soku-linja ja nuorten digitarinat on tietoi- sesti kehitetty siten, että ne mukautuvat palvelemaan erilaisia tarpeita ja tavoitteita tarkoituksenmukaisesti. Ne on tehty *nuorta kuunnellen* ja ajan trendit, kuten digita- lisaatio, huomioiden (ks. myös Lindh & Lappi 2018).

*Sitä peliähän tehään, jokainen voi tehä omien vahvuuksien ja mielenkiinnon mukaan tiettyjä osia siitä. Nuoret pääsevät kertomaan siitä osallisuudesta vielä ja haluavat kertoa mitä nää kokemukset on antanut heille, miten he ovat vahvistuneet ja mitä he ovat löytäneet itsessään tai elämänpolkua eteenpäin näitten kokemuksien avulla.*

**Palvelun vakiinnuttaminen muuttuvissa rakenteissa**

Sosiaalisen kuntoutuksen toimintamuodot ja kohderyhmät ovat jossain määrin jä- sentyneet SOKU-hankkeen myötä, mutta vastuu toiminnan järjestämisestä ja sen resursointi ovat edelleen vakiintumattomia. SOKU2-hankkeessa tavoitteena on sosi- aalisen kuntoutuspalvelun kuvaamisen ja mallintamisen lisäksi sosiaalisen kuntou- tuksen paikan jäsentäminen palvelujärjestelmän kokonaisuudessa. On kyettävä pe- rustelemaan, *mikä se merkitys tän perustoiminnan näkökulmasta on* ja mitä puuttu- vaa kohtaa palvelujärjestelmässä nimenomaan sosiaalinen kuntoutus paikkaa. Tästä syystä uuden palvelun kuvaaminen ja konkretisoiminen ja siitä tiedon tuottaminen todettiin erittäin tärkeäksi. Sosiaalisen kuntoutuksen tarve tulee ensin tehdä näky- väksi, jotta se olisi mahdollista integroida osaksi jo olemassa olevia palvelurakenteita.

*Että tiedostettu, mitä se on, mutta et se on konkretisoitunu ja me ollaan saatu hirveen paljon semmosta dataa siitä, että mistä on kyse. Ja varmaan ymmärretään toisiamme sitte ehkä paremmin, sitä et kuka on menossa vaikka töihin tai koulutukseen tai kuntoutukseen. Ja sitten juuri se puuttuva palikka. Kyllä mä nään tosi semmosen hyvän kehityksen ja koko ajan ollu se asiantuntijuus siinä taustalla tekemässä, mikä ei aina oo itsestään selvää kaikissa hankkeissa.*

Integroiminen herätti monenlaisia ajatuksia. Sosiaalisen kuntoutuksen erottaminen erilleen muusta toiminnasta tuntui keinotekoiselta, koska *sosiaalista* ei voi *erottaa erilleen muusta toiminnasta*. Jos sosiaalinen kuntoutus palvelumuotona tai käsitteenä

jää kuitenkin liian *hämäräksi* siten, että *sen alle voijaan ympätä ihan mitä vaan, ja sanotaan että no tämmöstä me tehhään ja tämähän kuntouttaa,* on palvelun vakiin- nuttaminen miltei mahdotonta. Toisaalta sen eriyttämisen selkeästi omaksi palveluk- seen nähtiin ehkäisevän sitä, että palveluun päätyvät kaikki ne, joille ei sovi tai löydy muita sopivia palveluja (Haimi & Kahilainen 2012).

*Kyllä mä sitäkin jotenkin, pakkohan sit on eriyttää, koska se on oikeesti, se ei voi olla semmonen jotenkin, et meil on suojatyötä joku sosiaalisen kuntoutuksen palvelu, joka on semmonen joku kaatoluokka mihinkä sitten pannaan kaikki jokka ei pääse, joka ei mihinkään muualle kuulu. Se on aika ruma ja leimaavakin sitte toisaalta tommonen.*

Nuorten suuntaan palveluiden väliset rajat ja roolit näyttäytyivät sitäkin epäselvem- miltä. Nuoret eivät ylipäätään koe tarvetta lähestyä sosiaalisen kuntoutuksen palve- luja siitä näkökulmasta, että *mikä on minkä alanen systeemi.* Heille se, *mikä on sokua ja mikä jotain muuta,* ei ole heidän omien tavoitteiden ja toimintansa kannalta mer- kittävää. Arjen tasolla ja asiakkaan suuntaan ei asialla nähtykään olevan merkitystä, mutta asiakkaan sosiaaliturvan kannalta asia nähtiin oleellisena.

*Et siellä arjen työn tasolla ei näy tätä haastetta, et nää jotenki erotettas, nyt sinä olet sosiaalisessa, sinä et, vaan et ne näkyy täällä meiän sopimuspohjissa joka kuitenki. Mä oon sillee ikävä byrokraatti siinä mielessä, että meil ei ole yhtään asiakasta, jos meil ei oo näitä sopimuksia. Sen takia meiän pitää miettiä aina se sopimus, millä ihmiset tulee. Ja jos valtakunnallisesti ajattelee työpajakentällä, niin kyllä sosiaalista kuntoutusta käytetään hyvin kirjavasti hyvin kirjavilla sopimuksilla, hyvin kirjavilla tavotteilla.*

Sopimuksellisuus ja tuotteistaminen kulkivat keskusteluissa rinnakkain. Hankkeessa koettiin tärkeäksi sopimusten tekeminen toiminnan järjestämisvastuun näkökul- masta. Välimaan (2006, 7) mukaan paine tuotteistamiseen tulee usein julkisilta pal- veluilta, kuten kunnilta ja työvoimahallinnolta, jotka yhä enemmän siirtyvät palve- luiden hankinnassa kilpailutettuun tilaaja‒tuottaja -malliin. Vaikka tämän tyyppinen keskustelu herätti ristiriitaisia ajatuksia, koettiin sosiaalisen kuntoutuksen aseman vahvistaminen palvelujärjestelmässä tarpeelliseksi.

*Jos siellä asiakaskunnalla on tämmönen tarve, ni sit se tulee niiltä työntekijöiltä kyllä sitte esille. Ja se on nimenomaan, mikä tässä on ollu ensin (-), että se on haaste että kun ei oo sitä sopimuksellisuutta. Mut se on vaan sitä, että kun saa niitä asiakkaita ja saa sen vakuutettua sen asiakkaan, ni kyllä se sitten lähtee pikkuhiljaa. Tavallaan semmosta se lähtökohta siihen, et on yrittäny ollakin mahollisimman ei-virallinen, niin oli ihan oikea siinä.*

Paikallisuus tuo oman elementtinsä palvelun konseptointiin (Ramsey & Smit 2002; Romakkaniemi ym. 2018). Pienen paikkakunnan (Sodankylän) erityisyys tuotiin esiin erityisesti nuorten puheissa. Siihen suhtauduttiin kahdella, melko vastakkaisel- lakin, tavalla. Toisaalta paikallisuus ymmärrettiin positiivisesti muun muassa palve- luiden saatavuuden suhteen. Toisin kuin Helsingissä, Sodankylässä apua löytyy *hel- posti vaan parilla kysymyksellä.* Toisaalta todettiin, että pienellä paikkakunnalla *re- surssit ehkä ei oo yhtä laajat* kuin suuremmissa kaupungeissa eikä tästä syystä palve- luihin pääse heti, kun niitä tarvitsisi (Piirainen 2018, 53). Pienellä paikkakunnalla todettiin myös olevan *matalampi kynnys löytää samanmielistä* väkeä. Kemissä teh- dyissä haastatteluissa vastaavaa pohdintaa paikallisuudesta ei ilmennyt samassa mää- rin kuin Sodankylässä tehdyissä haastatteluissa.

Kokoavasti voidaan todeta, että asiakkaiden elämäntilanteiden ja tuen tarpeiden moninaisuus edellytti palveluilta joustavuutta, kunkin nuoren tilanteeseen huolellis- ta ja paneutuvaa työskentelyä, *biopsykososiaalista* työorientaatiota, *kokonaisvaltaista kohtaamista, jossa nuoruus elämänvaiheena täytyy tunnistaa,* palvelun aikajänne ra- kentuu kunkin nuoren erityisten tarpeiden mukaisesti. Kriittinen piste kuitenkin on se, missä määrin palveluille asetetut tulostavoitteet ja nuorille asetetut työllistymista- voitteet mahdollistavat riittävän paneutuvan ja yksilöllisen työskentelyn. Sosiaalisen kuntoutuksen konseptointi vahvisti asiantuntijuutta, kun palvelun lähtökohdat, toi- mintamallit ja tavoitteet tiedostettiin. Tällöin palvelun tarve kyettiin myös perustele- maan ja siten asemoimaan muuhun palvelujärjestelmään.

**JUURRUTTAMINEN**

Juurruttamisen näkökulmasta on oleellista tuntea toimintaympäristö, sen palvelujär- jestelmä sekä sen verkostoitumisen haasteet ja mahdollisuudet. Nuoren ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelujärjestelmän kohtaaminen voidaan nähdä vuorovaikutteisena ja systeemisenä. Tässä kohtaamisessa muotoutuu eräänlainen sommitelma (agence- ment/ assemblage), joka rakentuu jokaisen nuoren yksilöllisen tilanteen sekä paikal- lisen toimintajärjestelmän ja sen toimintamallien välisessä kohtaamisessa. (DeLanda 2006; Lindh & Lappi 2018.) Sosiaalisen kuntoutuspalvelun juurruttamisen haasteita ja mahdollisuuksia onkin tarpeen tarkastella erityisesti moniammatillisesta näkökul- masta.

**Moniammatillisen verkoston haasteita ja mahdollisuuksia**

Moniammatillisuuden käsitettä käytetään laajasti, mutta käsite on moninainen ja si- sältää hyvin monenlaisia yhteistyön muotoja. (Isoherranen ym. 2007, 37-38.) Oleellis- ta on se, työskentelevätkö viranomaiset rinnakkain asiakkaan kanssa, sovitaanko pelkästään työnjaosta, onko se tietojen vaihtoa vai onko se uudenlaisen ymmärryksen etsimistä erilaisen tietopohjan perusteella, millaiseen dialogiin eri osapuolten kanssa päästään ja millaiset valtasuhteet yhteistyössä vallitsee. Intensiivinen moniammatil-

linen yhteistyö edellyttää kulttuuristen, asenteellisten, rakenteellisten ja asiantunti- juuteen liittyvien rajojen ylittämistä. Erilaisten toiminta- ja työkulttuurien, reviirien, asiantuntijuuksien rajojen ja valta-asemien ylittäminen edellyttää yhteisen kielen ja asiantuntija-alueiden löytymistä, rohkeutta ja valmiutta oman ymmärryksen laajen- tamiseen ja reflektioon sekä yhteisen tietämyksen rakentamista. (Kekoni ym. 2015, 30.)

SOKU2-hankkeen aineistossa yhteistyön ongelmat liittyivät usein siihen, ettei yh- teistyökumppaneita tunnettu henkilötasolla eikä myöskään riittävästi eri tahojen asiakasprofiileja ja toimintaperiaatteita. Tämä tuotti asiakasohjaukseen haasteita, jot- ka murensivat asiakkaiden kuntoutumisen prosesseja sekä palveluketjujen saumaton- ta rakentumista.

*Me eri palveluja tuottavat ja järjestävät ihmiset emme voi keskustella keskenämme tai tunne toistemme toimintoja niin, että osattas ohjata. Tai sitten ohjataan kymmeneen eri paikkaan samassa asiassa asiakasta. Niin jotenkin se on minusta tällasessa hyvinvointiyhteiskunnassa aika sääli, jos se sellasista asioista johtuu, että joku sitte onnistuu siitä putoamaan kyydistä. Varmaan siihen sataan prosenttiin ei päästä tässäkään. Mutta parantamisen varaa ehkä on kuitenkin.*

Asiakasohjauksessa on paikallisia vaihteluita. Erityisesti pienissä kunnissa toiset toi- mijat tunnetaan paremmin ja palveluvalikoima on suppeampi, jolloin asiakasohjaus on sujuvampaa. Suuremmilla paikkakunnilla asiakasohjauksessa on merkittäviä puutteita. (Ramsey & Smit 2002.) Ohjausta näyttää määrittävän toisinaan pikemmin- kin asiakkaan ongelmanmääritys ja siitä rakentuva ymmärrys palveluiden tarpeesta ja ohjaaminen toiselle asiantuntijalle kuin yhdessä tekemisen ajatus.

Tutkimusten mukaan moniammatillisen yhteistyön *haasteet* liittyvät viranomais- ten keskinäisen vuorovaikutuksen puutteisiin, tietojen vaihdon käytänteiden puuttei- siin, salassapitosäännösten erilaisiin tulkintoihin, palveluiden koordinaation ongel- miin, työntekijöiden vaihtuvuuteen ja kiireeseen. Ongelmat voivat liittyä myös työ- paikkakulttuuriin, yksin työskentelemisen perinteeseen, toisten vastuiden, roolien, työn ja työprosessien huonoon tuntemiseen, erilaisiin ajattelutapoihin ja kieleen. (Leppäkoski ym. 2017, 200-204.) Myös hankkeen haastatteluissa nousi esille, että tie- don siirtymisessä palvelujärjestelmästä toiseen on merkittäviä ongelmia. Ne liittyvät yhteisen asiakastietojärjestelmän puutteisiin, käsityksiin salassapidon tuottamista rajoitteista, työntekijöiden vaihtumiseen. Resurssien näkökulmasta tiedon siirtymi- sen ongelmat ovat *hirveetä haaskausta,* kun jokainen palveluntarjoaja joutuu erikseen selvittämään asiakkaan tilanteen ja taustat sekä aikaisemman palvelupolun. Tärkeä- nä pidettiin myös sitä, ettei tiedon siirtäminen palveluntuottajien välillä voi olla asi- akkaan tehtävä.

*Ja ehkä juuri semmonen, että asiakashan ei voi sillai olla mikkään sanansaattaja, että sanot sitten siellä sillai ja tälläi ja tuollai. Ei tietenkään. Niin että tämmösten kavereitten kohalla vielä erityisesti se, että siinä ei laiteta asiakasta viestinviejäksi,*

*kun hän ei pysty muistaan, hahmottaan sitä. Tai että annetaan joku, että menepä kyssyyn sitä palkkatukipaikkaa, ja kerro sille yrittäjälle tätä ja tätä. Voi olla että jääpi palkkaamatta. Tai ainakin niin että annetaan vaan se puhelinnumero, että käske soittaa tänne, niin kun nyt kyllä tehhäänkin.*

Sektoroituneen ja monimutkaistuneen palvelujärjestelmän ongelmaksi todettiin vas- tuun jakojen epäselvyys. Vastuunjako liittyy siihen, kuka vastaa jonkin palvelun tuot- tamisesta, mutta erityisesti siihen, kuka vastaa yksittäisen asiakkaan kokonaistilan- teesta ja hänen palveluidensa käynnistämisestä ja koordinoinnista. *Kuka vastaa, kuka nappaa kopin?* Kyse on yhtäältä siitä, että nuoren tilanteen selvittämiseen ja sen edel- lyttämiin tuen tarpeisiin kyetään vastaamaan ja paneutumaan, mutta yhtäältä myös siitä, että verkostosta löytyy yhteistyökumppaneita, joiden kanssa tilannetta voidaan lähteä pohtimaan. Yhteistyön ongelmat on tunnustettu jo pitkään ja Marja-Leena Perälän ym. (2012) tutkimuksen mukaan ongelmien tausta liittyy mm. johtamiseen ja palveluiden tukirakenteisiin (Leppäkoski mt, 202).

*Kyllä se on koordinoinnin ja johtamisen kysymys, koska meillähän on kuitenkin kentällä kaupungissa erittäin hyviä, osaavia ammattilaisia. Joka huushollissa niitä on viljalti. Että se yhteen nivominen ja yhteisten pelisääntöjen ja tavoitteiden rakentaminen, niin se on A ja O kyllä. Koska nythän tietenkään ei siellä yksittäiset työntekijät pysty vaikuttamaan, kun ne organisaatiorajat ja kulttuurit on siellä omanlaisensa.*

Myös nuoret raportoivat epätietoisuutta siitä, kenellä vastuu kulloinkin on. He nosti- vat esiin kokemuksia siitä, että *on pompoteltu, että mille luukulle kuuluu mikäkin asia.* Toisaalta resursseja jää myös hyödyntämättä, kun peruspalveluissa ei kiireen tai liial- lisen asiakasmäärän johdosta kyetä perehtymään asiakkaiden tarpeisiin riittävästi, että heitä voitaisiin ohjata tarkoituksenmukaisten palveluiden piiriin. Kyse voi toisi- naan olla myös työkulttuurista. Yksin tekemisen kulttuuri elää voimakkaana ja asi- akkaisiin saatetaan suhtautua jopa omistushaluisesti. Kiusaus kantaa *pelastajan viit- taa* mainittiin yhdeksi selitykseksi tälle. On hyvä tunnustaa, että auttamistyössä on aina sekoittuneena erilaisia motiiveja (Pessi & Saari 2011). Verkostotyöskentelyyn ja uudenlaisen yhdessä tekemisen kulttuurin omaksumiseen toivottiin enemmän kou- lutusta.

Moniammatillisessa verkostossa nähtiin myös paljon *mahdollisuuksia* ja sen toi- minnasta oli *hyviä kokemuksia.* Onnistunutta yhteistyötä kuvattiin myös luontevak- si, yhdessä tekemiseksi, laajemmiksi hartioiksi. Yhteistyöstä ja sujuvasta palveluihin ohjaamisesta oli myös kokemuksia. Hanke ja sosiaalinen kuntoutus nähtiin eräänlai- sena *kokoavana voimana.* Yhteistyön tekemisellä oli myös pitkiä perinteitä.

*Ja varmaan se että on laajennettu, tai että yhteistyö toimii tuonne nuorisopuolellekin, että sieltä tulee sitten myös uusia kasvoja. Ja se yhteistyökumppaneille asiasta tiedottaminen, että se on ollu tietenkin kans*

*ratkaisevaa, että yhteistyökumppanit tietää, että tämmönen paikka on olemassa. Ja jos he miettii jotakin nuorta, niin he voi olla meihin yhteydessä, että sitten sovitaan että millä tavoin saadaan se nuori sinne mukaan.*

Yhteistyö on kuitenkin tapa toimia, joka edellyttää jatkuvaa ylläpitämistä, keskuste- luja ja mahdollisten pulmien ratkomista. Työnjakoja *jumpataan* jatkuvasti ja *erilaisia variaatioita* löytyy, mutta keskustelemalla ja yhdessä pohtimalla roolit selkiytyvät. Luottamuksella toisiin toimijoihin oli keskeinen merkitys. Verkoston näkeminen re- surssina, jossa vastuut on selkeästi jaettu ja kullakin toimijalla käsitys sekä omasta että toisen toimijan roolista, nähtiin keskeisenä hankkeen toiminnallisena tavoittee- na. Muut toimijat saattoivat parhaimmillaan olla osaamisen resurssi, jossa tieto, vas- tuu ja osaaminen jakautuvat strategisesti. Tällaisesta yhteistyön muodosta käytetään englanninkielistä termiä interprofessionaalisuus (Isoherranen ym. 2007, 37-38).

*Jokaisen täytys pystyä perusteleen se et mikä se sun rooli on tässä, ja sillon mä tiedän, että aa mul on nyt tällanen asiakas, no hetkinen, miks minä tälle keksin mitään hommaa, meillähän on olemassa jo. Et täähän on se iso kysymys.*

Sektoroituneen ja monimutkaistuneen palvelujärjestelmän toiminnan haasteisiin on pyritty hankkeessa vastaamaan monin eri keinoin. Oleellisena nähtiin omasta toi- minnasta, sen periaatteista ja ideologiasta tiedottaminen sekä toimintakäytäntöjen hiominen. Palveluista toiseen siirtyminen eli *nivelvaiheet* osoittautuivat keskeiseksi kohdaksi, jossa *saattaen vaihtamisen* työmalleja oli tarpeen hioa. Nivelvaiheiden tär- keys ja palvelujen väliin putoamisen riskit on tunnistettu useammassa aikaisemmas- sakin nuorten palvelupolkuja koskevassa kotimaisessa tutkimuskirjallisuudessa (Pie- tikäinen 2007).

Osittain aineistossa nousi esiin hyviä kokemuksia yhteistyön toimivuudesta. Par- haimmillaan yhteistyö *kulminoituu* erilaisen osaamiseen jakamiseen, jos vain löytyy yhteinen *tahtotila.* Tämän nähtiin antavan myös nuorille arvokkaan mallin siitä, että *tehään yli raja-aitojen niitä töitä.*

*Se on jotenkin niin sujuvasti kaikki loksahtaa mennä. Mut se voi olla myöskin persoonista kiinni et minkälaisia ihmisiä on. Mut ketä meitä oli tekemässä nyt vaikka esimerkiksi tätä taidetyöpajaa, niin se vaan meni sujuvasti kaikilla meillä ohjaajilla siinä. Ei siinä kauheen haasteellisia hetkiä tullu juurikaan. Onko se sitten, että jokainen osaa sen oman työnsä tosi hyvin ja sitten kun aikuinen ihminen ja työelämässä ollut jo pidemmän aikaa, niin sitä ymmärtää, että pitää luovia ja joustaa niin kun työelämässä aina tehdään.*

**Palvelun markkinointi eri asiakkaille**

Oleellinen osa sosiaalisen kuntoutuksen palvelun juurruttamisessa osaksi palvelujär- jestelmää on sen lanseeraaminen ja markkinointi. Huomio on tällöin kiinnitettävä imagotyön tärkeyteen. Palvelu tulee *myydä monneen kertaan;* se tulee perustella eri tahoille eri tavoin. Markkinointi muotoutuu sen mukaan, onko kyseessä palvelun tilaaja, maksaja, palvelun tarjoaja vai asiakas. Kukin taho tulee pystyä vakuuttamaan palvelutuotteen laadusta ja tarpeellisuudesta asiakkaan odotusten mukaisesti (Juntu- nen ym. 2014,17). Sosiaaliseen kuntoutukseen osallistuvalle nuorelle palvelu on pake- toitava siten, että hän aidosti siitä kiinnostuu. Tämä nostettiin haastatteluissa haas- teelliseksi.

*Se että voi nuorelle tarjota sen palvelun sillä tavalla, että ei sanota, että hei, täällä on nyt sosiaalista kuntoutusta sulle kuules, vaan että hei, haluatko tulla soittelemaan. Niin tämähän se on miten nuoret.. nuorten on helppo tulla.*

Tiedottaminen on keskeinen osa palvelun juurruttamista. Esimerkiksi niiden, jotka päättävät rahoituksesta, suuntaan palvelua markkinoitaessa on tiedostettava, että heillä ei välttämättä ole etukäteistietoa palvelun tarpeesta, tavoitteista tai asiakaspro- fiileista. Nihkeä vastaanotto voi juontua yksinkertaisesti virheellisestä tiedosta ja asenteellisista ennakko-oletuksista.

*Ihmisillä on niin heikko ja vääristynyt käsitys nuorten kanssa tehtävästä työstä ylipäätään. Et esimerkiks just tämmönen, vaikka että nuorisotilatyöskentely on sitä, että juodaan kahavia nuorten kans. Joo, voijaan me nuorten kans juoda kahavia, mutta kun me siinä samalla saatetaan raatailla siitä, että kannattaisko sen vetää ranteensa auki vai ei.*

Poliittinen ohjaus tuottaa raamit, joita paikallisesti sovelletaan. Toiminnan taloudel- linen ja henkilöstön resursointi määrittää oleellisesti mahdollisuuksia Palveluita on tarjolla, monenlaisten palveluiden tarjoamiseen on valmiuksia ja osaamista, mutta palveluilla on oltava myös tilaaja ja maksaja. Raha tuli puheeksi näissä yhteyksissä. Palveluita järjestyy ja on saatavilla, *kun maksatte siittä.* Tästä syystä palvelun vaikut- tavuus tulee myös kyetä perustelemaan, sillä todellisen näytön osoittaminen sosiaali- sesta kuntoutuksesta vaatii pitkäjänteisyyttä, mikä puolestaan edellyttää päättäjiltä uskoa ja tahtoa sitoutua palvelun ylläpitämiseen.

*Tässähän se, mistä sanoin, siitä korjaavan ja ehkäisevän työn haasteesta, niin täähän nähään tää korjaava työ, mutta sitten ei muistetakaan sitä, että kuinka pienellä pökkäyksellä voitais tehdä sitä ehkäisevää työtä ja säästää se korjaavan työn hinta. Mutta kun se korjaava työ ylittää ne uutiskynnykset, ylittää ne keskustelut ja niin edespäin, ja näkyy ehkä jotenkin enemmän.*

Näytön osoittaminen nuorten syrjäytymistä ehkäisevien palvelujen vaikuttavuudesta on haasteellinen tehtävä ja tämä edellyttää konkreettisia suureita tai mittareita (Aal- tonen ym. 2015, 59-65) Syvemmän syrjäytymiskierteen ennaltaehkäisevä vaikutus ja säästöt on tehtävä näkyväksi. Päättäjille tämä tehdään puhumalla heidän kieltään, toisin sanoen *lyömällä euroja seinälle.* Yhteisesti myös todettiin, että poliittisen pää- töksenteon ja sosiaalisen kuntoutuksen aikaperspektiivit ovat hyvin erilaiset. Nopei- den tulosten vaateet sopivat huonosti syrjäytymisen ehkäisyn prosesseihin.

*Siinä se palvelun tuotteistaminen on, tai kuvaaminen on tärkeä****,*** *perusteleminen miksi se kannattaa. Ja, kyllähän sosiaalisen kuntoutuksen perusteet löytyy monesti sieltä vuosien päästä, että kun nyt tehdään näin, ni sehän ei näy heti.*

Poliittiset ja ideologiset kysymykset vaikuttavat viime kädessä siihen, mitä arvoste- taan ja mihin investoidaan. Haastatteluissa nousi esiin keskustelu arvoista. Tässä viestin viejänä voisivat toimia nuoret itse. He voisivat tuoda itse esiin *sen äänen.* Nuorten tulevaisuuden arvostaminen kaikuu usein juhlapuheissa, mutta haastatte- luissa oltiin osin skeptisiä sen suhteen, miten tämä käytännön tasolla konkretisoituu.

*Sehän on just niin kuin sitä, että aikuset vois osottaa sen, että he piittaavat siitä, mitä nuoret touhuaa. Kun ainahan kaikissa korupuheissa sanotaan, kuinka nuoret on niin tärkeitä, niin tulkaa nyt ees kattoon mitä ne tekkee.*

**LOPPUTULEMAT**

Itsenäiseen elämään siirtymävaiheessa olevien nuorten aikuisten sosiaalinen kuntou- tus on palvelu, jolle on oma tarpeensa ja paikkansa palvelujärjestelmän kokonaisuu- dessa. Palvelun kehittäminen, tuottaminen ja palvelujärjestelmään vienti vaativat kuitenkin huolellisen suunnittelun ja panostusta. Moniammatillisessa ympäristössä eri toimijoiden yhteistyö, asiakkaiden motivointi tai palvelun resurssointi eivät ole itsestään selvyyksiä.

Sosiaalinen kuntoutus osaksi palvelujärjestelmää -hankkeen keskeisimpänä tavoit- teena on kehittää ja juurruttaa asiakkaan osallisuutta ja työllistymistä edistäviä käy- täntöjä Lapin kuntien asiakastyössä palvelujen avoimuutta, seinättömyyttä ja saata- vuutta kehittämällä ja integroimalla sosiaalisen kuntoutuksen toimintakonsepti kun- tien ja alueiden palveluiden rakenteeseen. Tämän hankearvioinnin tavoitteena puo- lestaan on tuottaa uutta tietoa sosiaalisen kuntoutuksen palvelumuotoiluprosessista, tuoda esiin sen haasteet ja mahdollisuudet ja tarjota vinkkejä seuraaville vastaavia palveluja kehitteleville toimijoille. SOKU2-hankkeen arviointi on tapahtunut rinnan palvelun kehittämisen, tuotteistamisen ja palvelurakenteeseen juurruttamisen kanssa ja aineistoa on kerätty pitkin matkaa. Prosessin myötä on ollut helppo havaita, että hanketyön idean ja parhaiten toimivien työtapojen kirkastuminen on ollut kokeile- misen, kyselemisen, etsimisen, löytämisen ja oivaltamisen vuorovetoista jatkumoa.

Tätä hankearviointia ohjanneet kysymykset liittyvät sosiaalisen kuntoutuksen asi- akkuudessa merkityksellisiksi ja tarkoituksenmukaiseksi osoittautuneisiin tekijöihin ja siihen, miten palvelumuotoilun eri vaiheissa nämä tekijät on pystytty huomioi- maan. Lisäksi hankearvioinnissa tarkasteltiin sosiaalisen kuntoutuksen palvelun juurruttamista osaksi muuta palvelujärjestelmää ja tämän myötä keskeiseksi osoittau- tuvia toimintamalleja, -käytäntöjä ja strategioita. Teoriassa palvelumuotoiluprosessin voidaan Moritzin (2005) mukaan nähdä jakautuvan kolmeen toisiaan seuraavaan vaiheeseen: asiakasymmärryksen muotoutuminen, konseptisuunnittelu eli tuotteis- taminen ja toteutus eli juurruttaminen. Käytännössä siirtymät palvelumuotoilun eri vaiheiden välillä eivät hankkeessa olleet selvärajaiset, vaan asiakasymmärrystä, kon- septointia ja juurruttamista tapahtui kautta koko hankkeen. Hankkeen ja myöskin hankearvioinnin keskeisenä arvona nähtiin asiakasosallisuus. Sosiaalisen kuntou- tuksen asiakkaina olevat nuoret olivat vahvasti mukana ideoimassa, kehittämässä ja toteuttamassa palvelumuotoilua. Toisaalta osallisuus kytkeytyi hankkeen arviointiin; aineistoa kerättiin osallistavan arvioinnin periaattein myös nuorilta ja heidän ään- tään ja näkemyksiään aidosti kuunnellen (ks. Kivipelto 2008).

Hankearvioinnin myötä nousseet keskeiset havainnot peräänkuuluttavat ilmiön moninaisuuden ja sen mukanaan tuoman epämääräisyyden selkiyttämisen välttä- mättömyyttä. Jo heti hankearvioinnin alkuaskelilla havahduttiin siihen, että sosiaa- lisen kuntoutuksen käsitteellä viitataan hyvin monen tyyppiseen toimintaan, jolloin on tärkeää pyrkiä löytämään yhteinen ymmärrys sille, mitä sosiaalinen kuntoutus on ja miten se suhteutuu olemassa olevaan järjestelmään. Sosiaalisen kuntoutuksen ase- man selkiinnyttäminen on merkityksellistä paitsi palvelujärjestelmän toimijoiden yhteistyön sujuvuuden näkökulmasta, se myös selkeyttää siihen osallistuvien nuorten asemaa ja taloudellista toimeentuloa. Sosiaalisen kuntoutuksen käsitteellinen epäsel- vyys on osaltaan vaikeuttanut sen jäsentymistä toiminnaksi. Palvelumuotoilun kes- keinen lähtökohta onkin siten riittävässä määrin jaettu käsitys siitä, mitä palvelua tuotetaan, mille kohderyhmälle ja millä periaatteilla.

Kun kyseessä ovat työn ja opintojen ulkopuolella olevat nuoret aikuiset, on heidän kohdallaan ensiarvoisen tärkeää tunnistaa luottamuspulan ja epäonnistumisten myö- tä syntyneiden kielteisten ajatusmallien ja sosiaalisten tai oppimisvalmiuksien puut- teiden myötä syntynyt kehä, jonka purkaminen vaatii pitkäjänteistä ja periksiantama- tonta työstämistä nuoren tilanteeseen perehtyneen ammattilaisen kanssa. Tämä edel- lyttää nuoren rinnalla kulkemista, nuoren palveluun saattamista, nuoren toiveiden aitoa kuuntelemista ja kohtaamista, kontaktin säännöllistä ja aloitteellista ylläpitä- mistä, ”kiinni pitävää ympäristöä” (myös Toiviainen 2018).

Nuorten tilanteet ovat yksilöllisiä ja tuen tarpeiden taustalla on löydettävissä mo- ninaisia nykytilanteeseen johtaneita prosesseja. Siksi nuorten ongelmat eivät usein- kaan ole ratkaistavissa helposti ja nopeasti. On huolehdittava asiakkaiden erityisistä tarpeista, mikä heijastuu muotoiltavan palvelun mukautumiskykynä kunkin nuoren kohdalla tarkoituksenmukaisesti. Niin ikään selkeyttä peräänkuulutetaan palvelun konseptointivaiheessa. Valittu tuote on pyrittävä kuvaamaan mahdollisimman selke-

ästi, jotta sen lähtökohdat, paikka ja rooli suhteessa muihin palveluihin yhtä lailla kuin palvelun tilaajaan ja viime kädessä rahoittajaan saadaan riittävän näkyväksi.

Toinen paljon pohdintaa herättänyt piirre, joka vahvasti määritti sosiaalisen kun- toutuksen palvelumuotoiluprosessia, liittyy moniammatillisen palvelujärjestelmän synnyttämiin rakenteellisiin haasteisiin, jyrkkiin professioiden välisiin raja-aitoihin ja valtarakenteisiin, tiedonsiirron ongelmiin tai joustamattomiin toimintakulttuurei- hin. Uudenlaisten toimintakäytäntöjen levittäminen ja juurruttaminen nostavat kes- kiöön monimuotoisen, sektoroituneen, erilaisilla toimintalogiikoilla toimivien palve- luiden yhteistyön edellytykset ja haasteet. Moniammatillisen verkoston haasteiden tausta nähtiin paitsi toimintamalleissa myös kulttuureissa, yhteiskunnallisessa tilan- teessa ja jatkuvassa muutoksessa. Vastuiden, tiedonkulun ja resursoinnin yhteenso- vittamisen kysymykset ovat käytännössä haastavia. Palveluiden erityisyys, erilaiset käsitykset asiakkaasta ja tavoitteista ja toisten palveluprosessien ja asiakasprofiilien tuntemattomuus loivat reunaehtoja nuoren ja palvelujärjestelmän kohtaamiselle ja vaikeuttivat toimivan vuorovaikutuksen ja sommitelman (DeLanda 2006; Lindh & Lappi 2018) syntymistä. Nuorista koetun huolen jakaminen kokosi verkoston toimi- joita yhteen ja motivoi parhaimpien toimintakäytäntöjen etsintää. Tässä korostuivat avoin keskustelu ja luottamus, toisten toimijoiden ja toimintaperiaatteiden tuntemus. Myös selkeä työnjako, roolit ja vastuut koettiin voimavaroina. Keskittyminen palve- luohjaukseen ja herkkiin siirtymävaiheisiin palvelusta toiseen nähtiin tärkeinä. Hy- viä yhteistyön käytäntöjä oli muotoutunut. Ne edellyttivät joustavia yhteistyöraken- teita, valmiutta yhteiseen työhön tilannekohtaisesti ja jaetun ymmärryksen etsimistä nuorten vaikeutuneissa nivelvaiheissa.

Kolmanneksi on syytä nostaa esiin vielä laajemmat yhteiskunnalliset rakenteet ja niiden merkitys nuorten sosiaalisen kuntoutuksen palvelumuotoiluprosessissa. Han- kearvioinnissa nousi esiin paikalliset toimintakulttuurit, jotka vaikuttavat muun muassa moniammatillista yhteistyötä toisaalta edistäen ja toisaalta estäen. Usea hyvä palveluidea on viime kädessä kiinni paikallispolitiikasta, joka resursseja säädellen luo puitteet palvelun toteutumiseen. Asenneilmasto vaikuttaa lisäksi, sekä nuorten että palveluntarjoajien, kaikkeen toimintaan. Vaikka syrjivät ja leimaavat käytännöt tun- nistetaankin, on niihin vaikuttaminen kehitettävällä palvelulla rajallista. Asennetyö ja poliittisiin päättäjiin vaikuttaminen kuuluvat osaksi palvelun juurruttamisvaihee- seen. Yhteiskunnan yleisistä arvoista ja asenteista riippuu, mihin sosiaalisen kuntou- tuksen asiakkaita kuntoutetaan.

Palvelun perusteiden pohtiminen vahvistaa asiantuntijuutta, työtä kyetään reflektoi- maan ja sen myötä sen paikkaa vahvistamaan. SOKU2-hankkeen opettamat asiat on kiteytetty seuraavasti:

* Jaettu ymmärrys asiakkuudesta sekä kuntoutuksen tarpeesta, sisällöstä ja tavoitteista on onnistuneen palvelumuotoilun lähtökohta.
* Nuoren sitoutuminen palveluun on hidas prosessi, joka vaatii pitkäjänteisen ja kiinni pitävän ympäristön sekä luottamuksellisen työntekijä‒asiakas -suhteen.
* Liian nopeasti ja nuoren kokonaistilanteeseen nähden suppeasti tehdyt ratkaisut voivat muodostua kuntoutumisen esteiksi.
* Nuoren siirtymät palvelusta toiseen ja työntekijältä toiselle ovat herkkiä ja haavoittuvia vaiheita, jolloin moniammatillisen yhteistyön merkitys korostuu.
* Avoin keskustelu, tiedon ja kokemusten vaihto ovat ensisijaisen tärkeitä yhteistyön toimimiselle moniammatillisessa ympäristössä.
* Selkeä työnjako ja vastuut edellyttävät loppukädessä hyvää ja tiedostettua johtamista ja koordinaatiota.
* Palvelusta tiedottaminen ja sen markkinointi on tehtävä useaan kertaan eri tahoille kunkin tahon omalla kielellä.

**KIRJALLISUUS**

Aaltonen, S. & Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Nuorisotutki- musverkosto/nuorisotutkimusseura.

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu Sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja ter- veysalan palvelujen kehittämiseen. Espoo.

DeLanda, M. 2006. A new philosophy of society. Assemblage theory and social comp- lexity. Continuum. London, 37-39.

Haimi, T. & Kahilainen, J. 2012. Sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen historiaa Suomes- sa. Kuntoutus 35 ,4, 41–46.

Harrikari, T. 2016. Byrokratian syklit ja asiakkaiden rytmit sosiaalityössä. Teoksessa Törrönen, M. & Hänninen, K. & Jouttimäki, P. & Lehto-Lundén, T. & Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 127-137.

Isoherranen, K. & Rekola, L. & Nurminen, R. 2007. Enemmän yhdessä – moniamma- tillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Jokinen, A. 2012. Kategoriat, instituutiot ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. & Suoninen, E. (toim.) Kategoriat, kulttuuri & moraali. Tampere: Vastapaino, 227-269.

Juntunen, A. & Mikkonen, L. & Penttinen, L. 2014. Asiakas-, tuotteistamis- ja laatu- prosessien kehittäminen Kainuun sosiaalialan yrityksissä 2013-2014. Kajaani: Ka- jaanin ammattikorkeakoulu.

Leeman, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiik- ka 81, 5, 586-594.

Leppäkoski, T. & Koivuluoma, M. & Perälä, S. & Paavilainen, E. 2017. Moniammatil- lisen yhteistyön muutokset ja kehittämistarpeet lasten ja nuorten auttamisessa. Yh- teiskuntapolitiikka 82, 2, 200-211.

Lindh, J. & Lappi, C. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen merkitys nuorten aikuisten toi- mintavalmiuksien tukemisessa. Teoksessa Räty, R. (toim.) SOKUn matkakertomus. Tutkittua tekemistä ja elettyjä tarinoita. Rovaniemi: Lapin AMK, 41-66.

Kananoja, A. (toim.) 1975. Sosiaalisen kuntoutuksen seminaari 17.-18.4.1973 Messilä Lahti. ICSW:n Suomen neuvottelukunnan raporttisarja 8.

Kekoni, T. & Mönkkönen, K. & Hujala, A. & Laulainen, S. & Hirvonen, J. 2015. Mo- niammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä Teoksessa Mönkkönen, K. & Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.) Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus, 15-46.

Ketola, T. & Era, T. & Moilanen, J. 2018. Tulkintoja sosiaalisesta kuntoutuksesta työ- valmennuksen arjessa. Teoksessa Lindh, J. & Härkäpää, K. & Kostamo-Pääkkö, K. (toim.) Sosiaalinen kuntoutuksessa. Rovaniemi: LUP, 291-317.

Kivipelto, M. 2008. Osallistava ja valtaistava arviointi: johdatus periaatteisiin ja käy- täntöihin. Helsinki: Stakes.

Kokko, R-L. & Veistilä, M. 2016. Sosiaalityö ja sosiaalinen kuntoutus yhteistyönä. Teoksessa Törrönen, M. & Hänninen, K. & Jouttimäki, P. & Lehto-Lundén, T. & Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudea- mus, 220-230.

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenogra- finen lähestymistapa. Kuopio: University of Eastern Finland.

Mason, J. 2002. Qualitative researching. 2nd edition. London: Sage.

Moritz, S. 2005. Service design: practical access to an evolving field. London:.Köln International School of Design.

Mänttäri-van der Kuip, M. 2013. Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? Yhteiskuntapolitiikka 1, 78, 5-18.

Määttä, M. & Asikainen, E. & Saastamoinen, M. 2016. Tukeminen ja pakot nuorten vaikeutuneissa koulutussiirtymissä. Nuorisotutkimus 34, 1, 18-34.

Niemelä, P. 2009. Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Teoksessa Mäntysaari, M. & Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 209-236.

Pessi, B. & Saari, J. (toim.) 2011. Hyvien ihmisten maa. Auttaminen kilpailukyky-yh- teiskunnassa. Helsinki:.Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Pietikäinen, R. 2007. Palveluiden väliin putoamisesta yhtenäisiin palvelupolkuihin. Tutkimusinventaari nuorten nivelvaiheen palveluja koskevista tutkimuksista. Hel- sinki: Nuorisotutkimusverkosto/nuorisotutkimusseura.

Piirainen, K. 2018. Yhdenmukaisuutta ja tapauskohtaisuutta sosiaaliseen kuntoutuk- seen – palveluohjaus julkisen toimijan ratkaisuna. Teoksessa Kostilainen, H. & Nie- minen, A. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Hel- sinki: Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja, 39-57.

Perälä, M-L. & Halme, N. & Nykänen, S. 2012. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteensovittava johtaminen. Helsinki: THL.

Ramsey, D. & Smit, B. 2002. Rural community well-being. Models and application to changes in the tobacco-belt in Ontario, Canada. Geoforum 33, 367–384.

Romakkaniemi, M. & Lindh, J. & Laitinen, M. 2018. Nuorten aikuisten osallisuus ja sosiaalinen kuntoutus Lapissa. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 147. Helsinki: Kela.

Souto, A-M. 2014. ”Kukaan ei kysy, mitä mulle kuuluu”. Koulutuksen keskeyttäjät ja ammatilliseen koulutukseen kuulumisen ehdot. Nuorisotutkimus 32, 4, 19-35.

Toiviainen, S. 2018. Sopeutumista, sitkeyttä ja selviytymistä. Nuorten relationaalinen toimijuus siirtymissä marginaalista kohti valtavirtoja. Nuorisotutkimus 36, 4, 35-

49.

Tuusa M. & Ala-Kauhaluoma M. 2014. Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 42. Helsinki: Sosiaali- ja ter- veysministeriö.

Valkonen, J. 2007. Psykoterapia, masennus ja sisäinen tarina. Kuntoutussäätiön tut- kimuksia 77. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Varjo, J. & Kalalahti, M. & Jahnukainen, M. 2018. ”Ei oikein mikään oo mun juttu”

– rajoittuneita ja rajoitettuja siirtymiä peruskoulusta eteenpäin. Nuorisotutkimus 36, 4, 19-34.

Vartiainen, P. 2007. Monitahoarvioinnin periaatteet ja käytännöt. Teoksessa Viina- mäki L. & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimuk- seen. Helsinki: Tammi, 153-173.

Välimaa, A. 2006. Työ- ja yksilövalmennuspalvelujen tuotteistaminen. Helsinki: Val- takunnallinen työpajayhdistys.

Ylitalo-Katajisto, K. 2019. Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden yksilöity sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteen kokoaminen. Oulu: Oulun yliopisto.