

Anna-Marie Paavonen ja Anna-Liisa Salminen

Kelan ja Ohjaamoiden yhteistyö

Selvitys Kelan roolista nuorten matalan kynnyksen palveluissa



Kirjoittajat

Anna-Marie Paavonen, tutkimusassistentti, VTM
Kelan tutkimus
etunimi.sukunimi@kela.fi

Anna-Liisa Salminen, tutkimustiimin päällikkö, PhD, Dosentti
Kelan tutkimus
etunimi.sukunimi@kela.fi

© Kirjoittajat ja Kela

www.kela.fi/tutkimus

ISSN 2323-9239

Helsinki 2016

SISÄLTÖ

Tiivistelmä	4
1 Johdanto	5
2 Tutkimuksen aineisto ja toteutus.....	7
2.1 Aineisto	7
2.1.1 Ohjaamoiden asiakkaat	7
2.1.2 Ohjaamoiden projektipäälliköt.....	8
2.1.3 Ohjaamo-toiminnassa mukana olleet Kelan työntekijät	9
2.1.4 Kohtaamo-hankkeen projektipäällikkö	10
2.2 Aineiston analyysi.....	10
2.3 Tutkimuksen eettisyys	10
3 Tulokset.....	11
3.1 Ohjaamoiden nykytilanne ja tähänastinen yhteistyö Kelan kanssa	11
3.2 Asiakkaiden tarpeet Kelan palveluille Ohjaamoissa.....	14
3.3 Ammattilaisten tarpeet Kelan palveluille Ohjaamoissa.....	17
3.4 Kela Ohjaamoissa tulevaisuudessa.....	18
4 Pohdinta ja toimenpide-ehdotukset.....	20
4.1 Tutkimuksen arviointia	22
4.2 Toimenpide-ehdotuksia	23
Lähteet	24
Liitteet	25

TIIVISTELMÄ

Ohjaamot ovat alle 30-vuotiaiden nuorten matalan kynnyksen palvelupisteitä, joista nuori voi saada muun muassa kouluttautumiseen, urasuunnitteluun ja elämänhallintaan liittyvää tietoa tai henkilökohtaista ohjausta. Ohjaamo-toiminnan tavoitteena on tuoda saman katon alle nuorten palveluja tarjoavat toimijat ja luoda uusia toimintatapoja nuorten ohjaukseen ja neuvontaan. Ohjaamoita on perustettu usealle paikkakunnalle vuoden 2015 aikana. Helmikuussa 2016 Ohjaamoita oli toiminnassa noin 30. Toiminnan kehittämisestä vastaa valtakunnallinen Kohtaamo-koordinaatiohanke, joka on osa nuorisotakuun toimeenpanoa. Nuorisotakuun tavoitteena on, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi ilmoittautumisesta.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millainen on Kelan tarkoituksenmukainen rooli Ohjaamo-toiminnassa. Tutkimuksella kartoitettiin, millaisia odotuksia ja tarpeita Ohjaamoiden asiakkailta ja henkilökunnalla on Kelan tarjoamalle ohjaukselle Ohjaamo-palvelupisteissä sekä millaisia näkemyksiä Ohjaamo-toiminnassa mukana olleilla Kelan työntekijöillä ja Kohtaamohankkeen projektipäälliköllä on Kelan roolista Ohjaamo-toiminnassa. Tutkimuksen aineisto kerättiin maaliskuussa 2016. Aineistokeruumenetelminä käytettiin kyselyitä ja haastatteluita, joilla saatu aineisto on sekä määrällistä että laadullista. Kerätty aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti ja tässä raportissa esiteltävät tulokset ovat aineistoa kuvailevia.

Nuoret kaipaavat Ohjaamostaan moninaista tietoa ja neuvontaa Kelan etuuksiin ja Kelassa asiointiin liittyen. Tietoa ja neuvontaa on tähän mennessä kaivattu erityisesti asumisen sekä työttömyys- ja opintojen ajan etuuksista. Lisäksi nuoret kaipaavat henkilökohtaista neuvontaa siihen, millaista tukea he voivat Kelasta saada. Ohjaamoiden henkilökunta toivoi useimmiten, että Kelan työntekijä päivystäisi Ohjaamo-palvelupisteessä; että heillä olisi sellainen Kelan työntekijä yhdyshenkilönä, jolta voisi tarvittaessa saada tietoa tai neuvontaa Kelaan liittyvistä asioista tai oman Kelan työntekijän työskentelemään Ohjaamoon paikan päälle. Ohjaamoiden ammattilaiset kertoivat, että heillä on perustietämys Kelan etuuksista ja Kelassa asiointiin liittyen, joten Kelan työntekijän neuvontaa kaivataan nuorten yksilöllisissä neuvontatilanteissa. Tähän mennessä Kelan työntekijät ovat päivystäneet Ohjaamoissa paikan päällä tai he ovat olleet tarvittaessa tavoitettavissa Lync-yhteyden tai puhelimen välityksellä tai tiettyinä päivystysaikoina. Kelan työntekijöiden mukaan Ohjaamoiden asiakaskunta on pieni Kelan asiakasmassaan verrattuna, mutta sellainen, jolle voi olla erityistä hyötyä henkilökohtaisesta neuvonnasta.

Määriteltäessä Kelan roolia Ohjaamo-toiminnassa on otettava huomioon nuorten moninaiset palveluntarpeet ja heidän tarpeensa henkilökohtaiseen neuvontaan. Verkostoyhteistyön vakiintuminen vie aikaa. Ohjaamo-toimintaan on oleellista sitoutua pidemmäksi aikaa, jotta Kela löytää paikkansa Ohjaamoiden moniammatillisissa tiimeissä ja uudessa nuorten palvelumuodossa.

Avainsanat: Ohjaamot, nuorten palvelut, verkostoyhteistyö, yhteistyö

1 JOHDANTO

Ohjaamot ovat alle 30-vuotiaille nuorille suunnattuja matalan kynnyksen palvelupisteitä, joista nuori voi saada tietoa tai henkilökohtaista ohjausta muun muassa kouluttautumiseen, urasuunnitteluun, sosiaalisiin taitoihin tai elämänhallintaan liittyviin kysymyksiin. Palvelupisteet toimivat matalan kynnyksen idealla eli asioidakseen Ohjaamossa nuori ei tarvitse lähetettä miltään taholta. (Keski-Suomen ELY-keskus 2013a; Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.) Ohjaamo-palvelupisteiden tavoitteena on tuoda saman katon alle nuorten palveluja tarjoavat toimijat, edistää yhdessä tekemistä ja luoda uusia toimintatapoja nuorten ohjaukseen ja neuvontaan. Ohjaamo-malli rakentuu Ohjaamo-palvelupisteistä, kuntien eri hallinnonalojen peruspalveluista ja laajasta yhteistyöverkostosta. Ohjaamoiden yhteistyöverkoston pyritään saamaan mukaan useita viranomaisia, kuten Kela, TE-palvelujen asiantuntijoita, kuntien sosiaali- ja terveystyöpalvelut, kuntien nuorisotoimi, oppilaitoksia, työpajoja ja kolmannen sektorin toimijoita. Lisäksi paikalliset yritykset voivat olla toiminnassa mukana, millä mahdollistetaan nuorten ja työnantajien kohtaaminen. Myös nuoret osallistuvat Ohjaamo-mallin suunnitteluun ja toteutukseen yhdessä asiantuntijoiden kanssa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.) Ohjaamo-mallin tavoitteena on, että nuori saa Ohjaamosta tukea kunnes hän pääsee esimerkiksi yhteistyöverkoston tarjoamien palvelujen piiriin tai hän työllistyy (Keski-Suomen ELY-keskus 2013a).

Ohjaamo-toiminnan kehittämisestä vastaa Kohtaamo-koordinaatiohanke, joka on osa nuorisotakuun toimeenpanoa (Keski-Suomen ELY-keskus 2013b). Nuorisotakuun tavoitteena on, että jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle tarjotaan työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka viimeistään kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi ilmoittautumisesta (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016a). Juha Sipilän hallituksen yhtenä kärkihankkeena on kehittää nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaan eli malliksi, jossa vastuu tuen tarpeessa olevasta nuoresta on yhdellä taholla (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016b). Lisäksi Sipilän hallituksen päivitettyyn toimintasuunnitelmaan hallitusohjelman kärkihankkeiden ja reformien toimeenpanemiseksi (Valtioneuvoston kanslia 2016) osaamisen ja koulutuksen kärkihankkeiden toimenpiteisiin on kirjattu Ohjaamoiden kehittäminen ja Ohjaamo-palvelupisteiden verkoston laajentaminen.

Ohjaamoiden toimintaa on käynnistetty useilla paikkakunnilla vuoden 2015 aikana. Jokaiselle toiminnassa tai käynnistymässä olevalle Ohjaamo-palvelupisteelle on nimetty projektipäällikkö. Projektipäällikön lisäksi Ohjaamoiden moniammatillisiin tiimeihin voi kuulua esimerkiksi etsivän nuorisotyön ohjaajia, opinto-ohjaajia ja TE-asiantuntijoita. Tavoitteena on saada Ohjaamo-malli vakiinnutettua osaksi kuntien palvelujärjestelmää valtakunnallisesti parin vuoden kuluessa. Ohjaamo-palvelupisteiden perustamista tuetaan Euroopan sosiaalirahaston (ESR) osarahoituksella: nuorten työllistymisen edistäminen on yksi Euroopan unionin rakennerahastokauden 2014–2020 painopisteistä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015.) Myös Ohjaamo-toiminnan kehittäminen Kohtaamo-hankkeessa saa rahoituksensa Euroopan sosiaalirahastosta vuoteen 2020 saakka (Keski-Suomen ELY-keskus 2013b).

Helmikuussa 2016 Ohjaamo-palvelupisteitä oli toiminnassa tai käynnistymässä noin 30. Kelan rooli Ohjaamo-toiminnassa ei kuitenkaan vielä ole vakiintunut. Ohjaamo-toiminnan kehittämiseksi ja Kelan roolin selkeyttämiseksi siinä on oleellista kartoittaa, millaista tietoa ja ohjausta nuoret tarvitsevat Kelan etuuksiin ja Kelassa asiointiin liittyen sekä millainen rooli Kelalla ja Kelan työntekijöillä olisi tarkoituksenmukaista olla Ohjaamoiden moniammatillisissa tiimeissä. Tarvitaanko Ohjaamoissa erityistä työ- ja opiskelukyvyn edistämiseen liittyvää asiantuntemusta vai laaja-alaisempaa asiakasneuvontaan painottuvaa osaamista.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on Kelan ja Ohjaamo-toiminnan yhteistyöhön liittyvän esiselvitystyön ohjausryhmän pyynnöstä, nopealla aikataululla selvittää, millainen rooli Kelalla olisi hyvä olla Ohjaamo-toiminnassa tulevaisuudessa. Tutkimuksella vastataan seuraaviin kysymyksiin:

- Millaisia odotuksia ja tarpeita nuorilla on Kelan tarjoamalle ohjaukselle ja neuvonnalle Ohjaamo-palvelupisteissä?
- Millaisia näkemyksiä Kelan työntekijöillä ja Ohjaamoiden projektipäälliköillä on Kelan tarjoamasta ohjauksesta ja neuvonnasta Ohjaamo-palvelupisteissä?
- Millaisia odotuksia Kohtaamo-hankkeen projektipäälliköllä on Kelan roolille Ohjaamo-toiminnassa?

Tutkimuksen aineisto on kerätty maaliskuussa 2016 kyselyiden ja haastattelujen avulla. Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään määriteltäessä Kelan roolia Ohjaamo-toiminnassa ja Ohjaamo-palvelupisteissä tulevaisuudessa. Lisäksi tulosten perusteella voidaan hahmottaa, miten Ohjaamo-toiminnan kaltainen uusi nuorten palvelumuoto sijoittuu Kelan muuhun palveluvalikoimaan kunnissa. Tutkimusta ohjasi Kelan ja Ohjaamo-toiminnan yhteistyöhön liittyvän esiselvitystyön ohjausryhmä.

Ohjaamo-malli perustuu matalan kynnyksen ideologiaan ja moniammatilliseen verkostoyhteistyöhön. Tuomalla nuorten palveluja tarjoavat toimijat saman katon alle ammattilaisilla on mahdollisuus yhteistyössä tukea nuorta hänen yksilöllisessä elämäntilanteessaan. Törmän (2009) mukaan matala kynnyks on monimerkityksinen käsite, jota käytetään nykyisin vaihtelevissa asiayhteyksissä. Alun perin käsitteellä on kuvattu päihdehaittojen ehkäisyyn tarkoitettuja palveluja, joiden piiriin päästäkseen aktiiveilta huumeiden käyttäjiltä ei ole vaadittu päihdeettömyyttä. Kynnystä palvelujen piiriin on siten madallettu poistamalla päihdeettömyysvaatimus. Ohjaamo-mallissa matalan kynnyksen palvelulla tarkoitetaan sellaista palvelua, jossa asioidakseen nuorelta ei vaadita lähetettä tai ajanvarausta (esim. Törmä 2009).

Verkosto on perinteisesti määritelty toiminnan koordinaatiomuodoksi, joka perustuu luottamukseen, vastavuoroisuuteen ja vapaaehtoisuuteen. Toimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa on olennaista tiedon ja kokemusten jakaminen kilpailun ja hierarkioiden sijaan. (esim. Kuitunen ja Haila 2007, 57–58.) Parhaimmillaan toimiva vuorovaikutus verkostossa tuottaa sellaisia tuloksia, joita toimijat yksin eivät voisi saada aikaan eli synergiaetuja (Aira 2012, 143). Yhteistyön tavoitteena on usein jonkin uuden luominen tai johonkin yhteiseen ongelmaan ratkaisun löytäminen (esim. Keyton ym. 2008). Aira (2012) on tutkinut toimivaa yhteistyötä. Hänen mukaansa yhteistyö on moniulotteinen ilmiö ja sen tarkoituksenmukaisuus ja tekemi-

sen tavat vaihtelevat toimintakontekstin mukaan. Tilanteeseen sopivan yhteistyön määrän ja luonteen löytäminen vaatii jatkuvaa tasapainottelua: yhteistyön tekeminen kaikissa tilanteissa saattaa viedä liikaa resursseja eikä se edesauta tavoitteiden saavuttamista. Maksimaalinen yhteistyö ei siis aina ole tavoiteltava tila. Erityisesti pitkäkestoinen yhteistyö vaatii neuvotte-
luja yhteisten tavoitteiden muodostamiseksi ja yhteistyöhakuisuuden löytämiseksi. Yhteistyö vaatii jatkuvaa toteuttamista sen tavoitteiden saavuttamiseksi: yhteistyö on valinta erillään toimimisen sijasta. (Aira 2012, 129–130.)

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan myös sitä, miten Kelan sisäinen, asiantuntijoiden välinen yhteistyö olisi Ohjaamo-toiminnassa tarkoituksenmukaista ratkaista. Kelan työntekijöiden asiantuntemusalueina voivat yhtäältä olla opiskelu- ja työkyvyn tukemiseen liittyvät etuudet. Tällöin puhutaan Kela-neuvojista, työkykyneuvojista ja TYP-työkykyneuvojista. Henkilökoh-
tainen Kela-neuvonta on suunnattu erityisen tuen tarpeessa oleville sairaille ja vammaisille asiakkaille. Neuvonnassa asiakkaan elämäntilanne kartoitetaan haastattelulla. Työkykyneu-
vonta on puolestaan Kelan palvelu sairauspäiväraha- ja työkyvyttömyyseläkeasiakkaille, jotka tarvitsevat yksilöllistä tukea työkykynsä edistämiseksi. TYP-työkykyneuvojan toiminta perus-
tuu yhteistoimintamalliin, jossa Kelan, TE-palveluiden ja kunnan edustajat arvioivat työttömi-
en palveluntarpeet ja suunnittelevat tarkoituksenmukaisen palvelukokonaisuuden näiden työllistymisen edistämiseksi sekä vastaavat työllistymisen seurannasta. Toisaalta Kelan työn-
tekijän asiantuntemusalueena voi olla laajempi etuuksien kirjon hallinta asiakaspalvelupis-
teissä, palvelunumeroissa tai verkkopalvelussa. Tällöin puhutaan palveluasiantuntijoista.

Seuraavaksi esitellään tutkimuksen aineisto ja miten aineisto analysoitiin. Lisäksi pohditaan tutkimuksen eettisyyttä. Tulosluvussa esitellään aineistosta nousseet teemat hyödyntäen tut-
kimuksen kaikkea aineistoa soveltuvien osien. Lopuksi tutkimuksen tulokset vedetään yhteen, arvioidaan tutkimuksen onnistumista ja esitetään toimenpide-ehdotuksia Kelan roolin hah-
mottamiseksi osana Ohjaamo-toimintaa.

2 TUTKIMUKSEN AINEISTO JA TOTEUTUS

Tutkimuksen aineisto kerättiin maaliskuussa 2016. Tutkimuksen informantteina ovat Ohjaamoiden asiakkaat, Ohjaamoiden projektipäälliköt, Ohjaamo-toiminnassa tähän mennes-
sä mukana olleet Kelan työntekijät sekä Kohtaamo-hankkeen projektipäällikkö. Tutkimuksen aikataulusta ja sen osista lähetettiin tiedote Ohjaamoiden projektipäälliköille 14.3.2016, viik-
koa ennen aineistonkeruun aloittamista. Haastateltavien suostumukset tutkimukseen osallis-
tukseen pyydettiin sähköpostitse.

2.1 Aineisto

2.1.1 Ohjaamoiden asiakkaat

Ohjaamoiden asiakkaille lähetettiin postikysely. Ohjaamoihin, joilla oli käyntiosoite tutkimuk-
sen toteuttamisen aikana, lähetettiin kyselyn toteuttamiseen tarvittavat dokumentit (ohjeis-
tus, kyselylomakkeet, saatekirjeet nuorille). Ohjaamoiden henkilökuntaa ohjeistettiin, että he

kehottavat viittä tai kymmentä nuorta vastaamaan kyselyyn. Kymmenen nuoren vastaukset pyydettiin niistä Ohjaamo-palvelupisteistä, joissa toiminta oli Kohtaamo-hankkeen yhteyshenkilöltä saatujen tietojen mukaan käynnissä suuremmalla volyymillä. Kyselyllä pyrittiin tavoittamaan 180 Ohjaamoiden asiakasta. Kyselylomakkeet lähetettiin maaliskuun 2016 lopussa ja Ohjaamoille annettiin puolitoista viikkoa aikaa toteuttaa kysely omassa toimipisteessään.

Kyselylomakkeessa Ohjaamoiden asiakkaiden taustatietoina kysyttiin sukupuolta (mies, nainen, muu), syntymävuotta ja millaista tukea vastaajat saavat tällä hetkellä Kelasta (ks. liite 1). Asiakkaiden tarvetta Kelan etuuksiin ja Kelassa asiointiin liittyvään tietoon ja neuvontaan kartoitettiin ensin kysymyksellä: ”Haluaisitko sinä Ohjaamostasi tietoa Kelan myöntämistä tuista tai neuvontaa Kelassa asiointiin?”. Tämän jälkeen kysymykseen myöntävästi vastanneita pyydettiin arvioimaan yhdeksän vaihtoehdon avulla (esimerkiksi ”esitteitä Kelan myöntämistä tuista”; ”lomakkeita, joilla Kelan myöntämiä tukia voi hakea”), millaista tietoa tai neuvontaa he haluaisivat Ohjaamostaan. Vastaajien tuli arvioida vaihtoehtoja neliportaisella asteikolla: täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä ja en osaa sanoa. Tutkimuksen tuloksia raportoitaessa täysin samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä vastanneet on yhdistetty luokaksi ”Samaa mieltä” sekä jokseenkin erimieltä ja täysin eri mieltä vastanneet luokaksi ”Eri mieltä”. Seuraavaksi Ohjaamoiden asiakkailta kysyttiin, ovatko he huomanneet Kelan Mikä Kunto? -kampanjan. Vastausvaihtoehtoina kysymykseen annettiin ”Kyllä” ja ”En”. Mikä Kunto? on vuosien 2015 ja 2016 aikana toteutettu, nuorille ja nuorten kanssa työskenteleville suunnattu viestintäkampanja Kelan järjestämistä kuntoutuspalveluista. Lopuksi lomakkeessa kysyttiin, mistä Ohjaamoiden asiakkaat ovat aiemmin saaneet tietoa Kelan etuuksista tai Kelassa asiointista ja heille annettiin mahdollisuus antaa avointa palautetta Kelan palveluista Ohjaamossaan.

Kyselyyn vastasi 100 Ohjaamoiden asiakasta, 20 Ohjaamosta eli kyselyn vastausprosentti oli 56. Lomakkeita palautui Ohjaamo kohden 1–13. Vastaajista 54 prosenttia oli naisia ja 46 prosenttia miehiä. Kukaan vastaajista ei valinnut sukupuolekseen vaihtoehtoa ”Muu”. Vastaajien keski-ikä oli 21,7 vuotta. Nuorin vastaajista oli vastaushetkellä 16-vuotias ja vanhin 31-vuotias.

2.1.2 Ohjaamoiden projektipäälliköt

Kaikille toiminnassa tai käynnistymässä oleville Ohjaamo-palvelupisteille on nimetty projektipäällikkö tai yhteyshenkilö, joista jatkossa käytetään nimitystä projektipäällikkö. Näille Ohjaamoiden projektipäälliköille lähetettiin sähköinen kysely. Projektipäälliköiden yhteystiedot saatiin Ohjaamot-verkkosivustolta (Keski-Suomen ELY-keskus 2013a). Kysely lähetettiin kaikkiaan 42 henkilölle. Yhdellä Ohjaamolla oli kaksi projektipäällikköä. Projektipäälliköitä pyydettiin vastaamaan kyselyyn mahdollisuuksiensa mukaan yhdessä Ohjaamoissa toimivien moniammatillisten tiimien kanssa. Kysely toteutettiin Digium-alustalla ja se lähetettiin tutkitaville maaliskuun 2016 lopussa. Vastausaikaa kyselyyn annettiin kaksi viikkoa. Kyselyyn viitataan tässä raportissa selkeyden vuoksi Ohjaamoiden projektipäälliköille suunnattuna kyselynä, vaikka myös Ohjaamoiden henkilökunnalla oli mahdollisuus osallistua kyselyyn vastamiseen.

Projektipäälliköiden taustatietoina kysyttiin heidän alueensa Ohjaamon toimialuetta/toimipaikkaa, arviota Ohjaamon viikoittaisesta kävijämäärästä, millaisissa toimitiloissa Ohjaamo toimii ja kuka tai ketkä kyselyn täytti (ks. liite 2). Tämän jälkeen kyselyllä kartoitettiin, mistä Kelan etuuksista Ohjaamon asiakkaat ovat kaivanneet tietoa ja neuvontaa ja ovatko Ohjaamon asiakkaat kaivanneet tietoa ja neuvontaa Kelassa asiointiin. Lisäksi kysyttiin, ovatko Ohjaamoiden asiakkaat kaivanneet Kelan työntekijän toteuttamaa henkilökohtaista oman elämäntilanteensa kartoitusta (esimerkiksi Kela-neuvontaa), onko Ohjaamoiden asiakkaille tehty kuntoutustarpeen arviointia ja onko Ohjaamoiden asiakkaita ohjattu kuntoutuspalveluihin. Seuraavaksi kyselyllä kartoitettiin Ohjaamoiden projektipäälliköiden ja/tai henkilökunnan omaa osaamista Kelan etuuksista ja palveluprosesseista ja mistä he tarvittaessa saavat tietoa aiheista. Tämän jälkeen kartoitettiin, mitkä ovat Ohjaamoiden pääasialliset yhteistyökumppanit, miten yhteistyö niiden kanssa on toteutettu ja miten Ohjaamot ovat tähän mennessä toimineet yhteistyössä Kelan kanssa. Lopuksi Ohjaamoiden projektipäälliköitä ja/tai henkilökuntaa pyydettiin pohtimaan, millainen rooli Kelalla tulisi heidän mielestään olla Ohjaamoiden asiakasohjauksessa tulevaisuudessa ja miten tämä rooli tulisi käytännössä toteuttaa.

Vastauksia kyselyyn saatiin 28 Ohjaamon projektipäälliköltä ja/tai henkilökunnalta eli kyselyn vastausprosentti oli 67. Suurin osa kyselyyn vastanneista projektipäälliköistä (81 prosenttia) kertoi täyttäneensä kyselyn yhdessä Ohjaamonsa henkilökunnan kanssa (joko osan tai koko henkilökunnan kanssa).

2.1.3 Ohjaamo-toiminnassa mukana olleet Kelan työntekijät

Kartoitettaessa Ohjaamo-toiminnassa mukana olevia Kelan työntekijöitä Kelan vastuutahoilta, ei näistä henkilöistä pystytty muodostamaan kokonaiskuvaa. Tämä johtunee siitä, ettei työnjaoista uudessa organisaatiossa ole vielä sovittu eikä organisaation sisällä ole vielä selvää keiden henkilöiden vastuulla Ohjaamo-toimintaan osallistuminen on.

Tutkimusta käynnistettäessä tiedossa oli kolme Kelan työntekijää, jotka olivat olleet mukana Ohjaamo-toiminnassa: yksi palveluasiantuntija, joka työskentelee paikan päällä Ohjaamossa ja kaksi Kelan vakuutuspiirien nimeämää Ohjaamo-toiminnasta vastaavaa henkilöä, jotka osallistuvat ohjaukseen esimerkiksi puhelimitse. Tämän lisäksi Ohjaamo-toiminnassa mukana olleita Kelan työntekijöitä kartoitettiin lähestymällä suoraan niitä Ohjaamoiden projektipäälliköitä, jotka Ohjaamoille tehdyssä kyselyssä kertoivat tehneensä yhteistyötä toimipisteessään jonkun Kelan työntekijän kanssa. Kaiken kaikkiaan tietoon saatiin 12 kunnasta 18 Kelan työntekijää, jotka ovat tähän mennessä olleet jollakin tavoin mukana Ohjaamo-toiminnassa. Nämä henkilöt kutsuttiin Lync-verkkopuhelinyhteyden välityksellä toteutettuun fokusryhmähaastatteluun. Haastattelun avulla kartoitettiin muun muassa sitä, mistä Kelan etuuksista nuoret ovat kaivanneet useimmiten tietoa, millaisia mahdollisuuksia ja haasteita Kelan työntekijät ovat ohjaustoiminnassa tähän asti kokeneet sekä työntekijöiden näkemyksiä Kelan roolista Ohjaamo-toiminnassa tulevaisuudessa (ks. liite 3).

Haastatteluun osallistui kahdeksan Kelan työntekijää, joista neljä oli palveluasiantuntijoita, kaksi toimi TYP-työkykyneuvojina, yksi Kela-neuvojana ja yksi esimiestehtävissä asiakaspal-

veluysyksikössä. Haastateltavat olivat olleet Ohjaamo-toiminnassa mukana tai heillä oli tietoa Ohjaamo-toiminnasta kuudelta paikkakunnalta. Fokusryhmähaastattelu kesti tunnin ja sitä moderoi tutkimuksen vastuututkija. Haastattelusta litteroitiin tutkittavan aiheen kannalta keskeisimmät asiasisällöt.

2.1.4 Kohtaamo-hankkeen projektipäällikkö

Kohtaamo-hanke on valtakunnallinen Ohjaamo-toiminnan ja nuorten verkko-ohjauspalvelun kehittämisen koordinaatiohanke. Hanke on osa nuorisotakuun toimeenpanoa ja se saa rahoitusta Euroopan sosiaalirahastolta vuosina 2014–2020. (Keski-Suomen ELY-keskus 2013b.) Kohtaamo-hankkeen projektipäällikköä haastateltiin Skype-verkkopuhelinyhteyden välityksellä. Haastattelun toteutti tutkimuksen tutkimusassistentti. Haastattelun avulla kartoitettiin Kohtaamo-hankkeen tehtäviä, valtakunnallisia ja aluekohtaisia tavoitteita Ohjaamo-toiminnalle hankkeen näkökulmasta ja minkälaisena Kohtaamo-hankkeen projektipäällikkö näkee Kelan roolin Ohjaamoiden asiakasohjauksessa tulevaisuudessa (ks. liite 4). Haastattelu kesti tunnin ja siitä litteroitiin tutkittavan aiheen kannalta keskeisimmät asiasisällöt.

2.2 Aineiston analyysi

Kyselyn tuottama aineisto analysoitiin Microsoft Excel -taulukkolaskentaohjelmalla. Koska aineisto oli pieni, sen analysoinnissa ei koettu tarpeelliseksi käyttää tilastoanalyysiohjelmia. Määrällisestä aineistosta tuotettiin kuvailevia tunnuslukuja ja niitä havainnollistavia pylväs-kuvioita. Kyselyiden avoimet vastaukset luettiin ensin useaan kertaan läpi ja tämän jälkeen ne teemoiteltiin aineistolähtöisesti. Teemoittelua täydennettiin jokaisella lukukerralla ja uudet teemat kirjoitettiin ylös, kun niitä havaittiin aineistossa. Aineistoa pyrittiin analysoimaan usealla tasolla nostamalla esiin esimerkiksi Ohjaamoiden esittämiä konkreettisia toimenpide-ehdotuksia Kelalle ja abstraktimpia kuvauksia Kelan roolista Ohjaamo-toiminnassa. Teemoittelussa käytettiin apuna Excel-ohjelman suodatin-toimintoa, niin että sisällöltään samanlaiset teemat kirjattiin omaan sarakkeeseensa. Tällöin teemojen lukumäärä ja vastauksien soveltuvuus teeman alle oli helppo tarkistaa suodattimien avulla. Joissakin monivalintakysymyksissä oli myös avoin vastausvaihtoehto. Nämä avoimet vastaukset luettiin läpi ja ne uudelleen koodattiin valmiiden vastausvaihtoehtojen alle, jos niiden sisältö vastasi näitä annettuja vaihtoehtoja. Muutoin avoimet vastaukset teemoiteltiin edellä kuvatun mukaisesti. Litteroidut haastattelut luettiin ensin useaan kertaan läpi, minkä jälkeen litteraatioista poimittiin tutkittavan aiheen kannalta merkityksellisimmät asiasisällöt omiksi teemoikseen.

Tulokset raportoidaan seuraavaksi kysely- ja haastatteluaineistoista nousseiden yhteneväisten teemojen avulla. Tulososiossa kuvataan, missä aineistoissa esiteltävä teema on noussut esiin.

2.3 Tutkimuksen eettisyys

Kaikille tutkimuksen informanteille jaettiin kirjallinen saatekirje tai sähköinen tiedote tutkimuksesta. Osallistumalla tutkimukseen informantit antoivat luvan tuottamansa aineiston käyttämiseen tutkimuksessa. Ohjaamoiden asiakkaat vastasivat kyselylomakkeisiin ilman

henkilötietojaan eli heitä ei ole voitu tunnistaa aineiston käsittelyn missään vaiheessa. Tämän vuoksi tutkimuksen toteuttamiseen ei tarvittu eettistä ennakoarviointia. Myös tutkimukseen osallistuvan Kelan, Ohjaamoiden sekä Kohtaamo-hankkeen henkilöstön henkilöllisyys on pyritty suojaamaan tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Kaikkea saatua aineistoa käytetään vain tämän tutkimuksen tarkoituksiin ja aineistoa käsitellään vastaajia ja haastateltuja kunnioittaen.

Tutkimuksen tutkijoita sitoo heidän allekirjoittamansa Kelan vaitiolositoumus. Tutkimusrekisterin pitäjänä toimii Kelan tutkimusryhmä. Tutkimusaineistot säilytetään sähköisessä muodossa Kelan verkkoasemalla niin, että pääsy aineistoihin on rajattu. Palautuneet kyselylomakkeet säilytetään lukituissa tiloissa Kelan tutkimusarkistossa.

3 TULOKSET

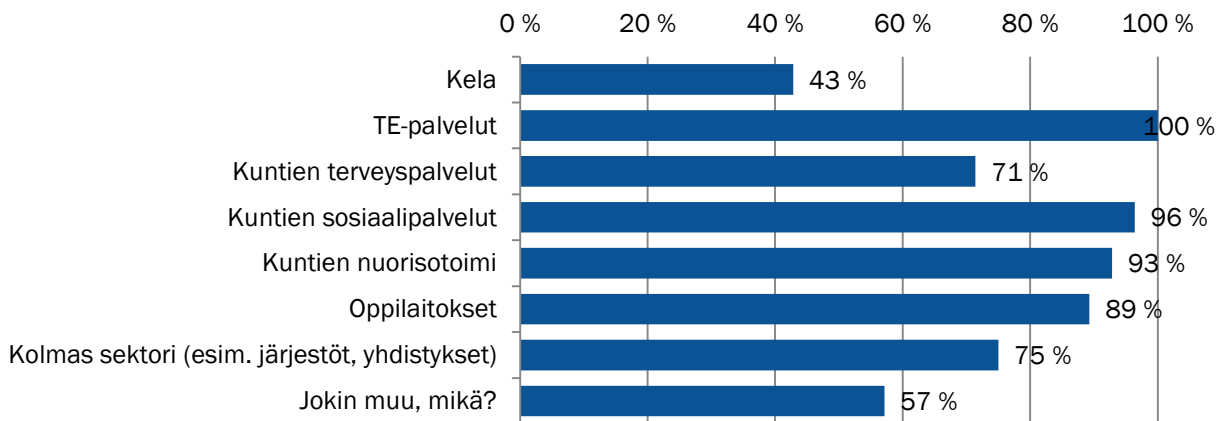
Tässä luvussa tutkimuksen tulokset raportoidaan niiden tutkimuksen aineistosta nousseiden keskeisimpien teemojen avulla, joilla Kelan tarkoituksenmukaista roolia Ohjaamotoiminnassa voidaan hahmottaa. Ensin kuvataan Ohjaamo-toiminnan nykytilannetta ja miten Kela on toimintaan tähän mennessä osallistunut. Tämän jälkeen kuvataan, millaisia tarpeita Ohjaamoiden asiakkailta ja ammattilaisilla on Kelan tarjoamille palveluille Ohjaamopalvelupisteissä. Lopuksi esitellään, millainen rooli informanttien mukaan Kelalla olisi hyvä olla Ohjaamo-toiminnassa tulevaisuudessa.

3.1 Ohjaamoiden nykytilanne ja tähänastinen yhteistyö Kelan kanssa

Ohjaamoiden projektipäälliköistä lähes puolet arvioi palvelupisteensä viikoittaiseksi kävijämääräksi 10–30 nuorta (36 prosenttia) tai yli 30 nuorta (40 prosenttia). Jälkimmäisistä neljä arvioi palvelupisteessään asioivan yli sata nuorta viikossa. Toisaalta lähes neljäsosa (24 prosenttia) vastaajista raportoi Ohjaamossaan käyvän viikoittain alle kymmenen nuorta. Suurimmalla osalla (58 prosenttia) Ohjaamoista oli omat toimitilat. Loput vastaajista kertoivat toimivansa samoissa tiloissa jonkin kunnallisen toimijan, useimmiten kunnan nuorisopalveluiden, kanssa esimerkiksi nuorisotalossa.

Ohjaamoiden pääasiallisina yhteistyökumppaneina oli kyselyyn vastaushetkellä useita tahoja (kuvio 1, s. 12). Kaikki Ohjaamot tekivät yhteistyötä TE-palveluiden kanssa, kun taas Kela oli ollut pääasiallisena yhteistyökumppanina huomattavasti harvemmallä. Ohjaamot olivat tehneet yhteistyötä myös yritysten, työllisyyspalveluiden sekä asumiseen liittyvien palveluiden kuten vuokranantajien ja asumisneuvonnan kanssa. Muina yhteistyökumppaneina mainittiin puolustusvoimat, erilaiset hankkeet, poliisi, seurakunta ja etsivä nuorisotyö. Ohjaamot kuvasivat, että kumppanit ovat joko osa Ohjaamoiden vakituista henkilökuntaa tai niihin ollaan yhteydessä tarvittaessa. Yhteistyökumppanit ovat työskennelleet Ohjaamoiden toimitiloissa, ottaneet asiakkaita vastaan päivystysluonteisesti (ajanvarauksella tai ilman), olleet Ohjaamoiden työntekijöiden tavoitettavissa ja konsultoitavissa tarvittaessa tai osallistuneet yhteisten tapahtumien järjestämiseen.

Kuvio 1. Ohjaamoiden pääasialliset yhteistyökumppanit (% , n = 28).



Enemmistö Ohjaamoiden projektipäälliköistä ja/tai henkilökunnasta kuvasi, että heillä on perustiedot Kelan etuuksista ja palveluprosesseista. Tämä tietämys oli usein karttunut ammattilaisten työkokemuksen myötä. Osa Ohjaamoiden henkilökunnasta kertoi, että heillä on vain vähäistä osaamista Kelaan liittyvistä asioista tai henkilökunnan osaamisessa on vaihtelua työntekijöiden kesken. Yleisimmin haetut etuudet, kuten asumisen tuet ja opintotuki, koettiin tutuiksi. Sen sijaan kuntoutusetuuteen liittyvä osaaminen koettiin useimmin puutteellisimmaksi. Myös etuuspäätöksien perusteista ja etuuksiin liittyvistä muutoksista kaivattiin usein lisätietoa. Yhtäältä Ohjaamoiden henkilökunta raportoi, että he hallitsevat kokonaiskuvan Kelan etuuksista. Toisaalta he kokivat, ettei heillä ole sellaista tarkkaa tietämystä kaikista Kelan etuuksista tai etuuksien suhteesta toisiinsa, jota nuorten ohjaus yksilöllisissä elämäntilanteissa vaatii.

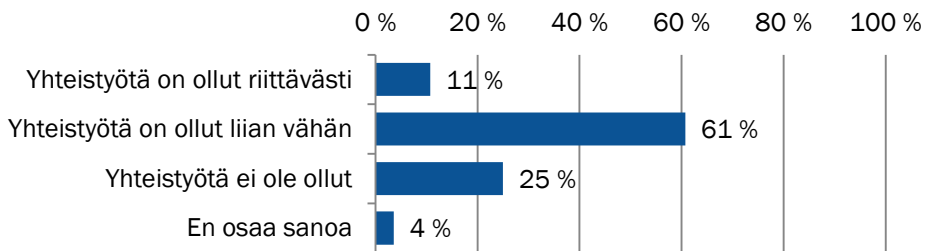
Kyselyyn vastanneista Ohjaamoiden projektipäälliköistä 19 kertoi jonkinlaisesta tähänastisesta yhteistyöstä Kelan kanssa, vaikka pääasiallisena yhteistyökumppanina Kela oli tähän mennessä ollut 12 Ohjaamolla (ks. edellä). Kelan työntekijä oli useimmiten neuvonut Ohjaamoiden työntekijöitä tarvittaessa esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Joillakin Ohjaamoista oli nimetyt Kelan yhteyshenkilöt, joihin Ohjaamoiden työntekijät ottivat suoraan yhteyttä Kelaan liittyvissä asioissa. Kelan työntekijät jalkautuivat paikan päälle kahteen Ohjaamoon. Usein Kelaan liittyvissä kysymyksissä Ohjaamoiden henkilökunta oli hyödyntänyt myös Kelan palvelunumeroita kuten viranomaislinjaa. Nämä Ohjaamot raportoivat, ettei varsinaista Ohjaamo-yhteistyömallia Kelan kanssa ollut vielä kehitetty. Lisäksi Ohjaamoiden asiakkaat olivat asioineet Kelan paikallisissa toimipisteissä yksin tai yhdessä Ohjaamon työntekijän kanssa. Näitä yhteistyömuotoja Ohjaamoissa olivat täydentäneet mahdollisuus ottaa Skype-verkkopuhelinyhteys Kelan työntekijään, Kelan verkkosivuilla tai verkkopalvelussa asiointi ja Ohjaamoiden muiden työntekijöiden konsultointi. Kelan edustaja oli vierailut myös Ohjaamoiden sisäisessä kokouksessa ja kertonut Kelan etuuksista asiakkaiden infotilaisuuksissa.

Haastatellut Kelan työntekijät ovat toimineet Ohjaamoissa paikan päällä (Jyväskylä ja Tampere), jolloin asiakkaita on otettu vastaan ajanvarauksella tai ilman. Tämän lisäksi Kelan työntekijät

kijät ovat olleet tarvittaessa tavoitettavissa puhelimen ja Lync-yhteyden välityksellä (Turku ja Forssa) sekä Skype-välitteisellä päivystysajalla kerran viikossa (Savonlinna).

Suurin osa (61 prosenttia) kyselyyn vastanneista Ohjaamoista koki, että heidän tähänastinen yhteistyönsä Kelan kanssa on ollut riittämätöntä (kuvio 2). Neljäsosa vastaajista kertoi, etteivät he olleet tähän mennessä toimineet yhteistyössä Kelan kanssa lainkaan.

Kuvio 2. Miten Ohjaamoiden projektipäälliköt ja/tai henkilökunta ovat kokeneet tähänastisen yhteistyönsä Kelan kanssa (% , n = 28).



Myös Kelan työntekijöiden haastattelun mukaan Ohjaamot ovat olleet heihin pääasiassa vähän yhteydessä, vaikka yhteistyömahdollisuuksia onkin ollut tarjolla. Jyväskylässä, kun palveluneuvoja on ollut Ohjaamossa paikan päällä tavattavissa yhtenä päivänä viikossa, jokaisena päivystyspäivänä on käynyt noin 4–6 asiakasta, joskus yli 10 asiakasta. Lisäksi tiedusteluja Kelaan liittyvistä asioista on satunnaisesti tullut Lyncin ja sähköpostin välityksellä. Tampereella, missä TYP-työkykyneuvoja on päivystänyt Ohjaamossa yhden iltapäivän kahden viikon välein, asiakkaita on käynyt vaihtelevasti; joskus tunneittain, joskus ei lainkaan. Lisäksi Ohjaamon työntekijät käyttivät hänen ohjaustaan. Puhelimitse ja Lyncin välityksellä palveleviin Turun ja Forssan Kela-yhdyshenkilöihin on oltu yhteydessä hyvin vähän. Savonlinnan seudulla viikoittaiseen puolentoista tunnin Skype-päivystykseen tuli pilottijakson eli kahdeksan viikon aikana kaikkiaan neljä yhteydenottoa.

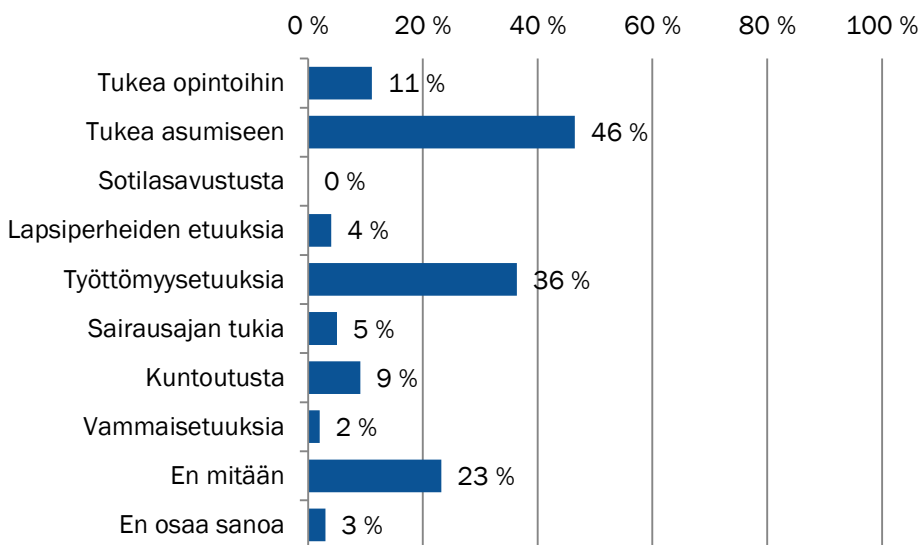
Kelan työntekijöiden mukaan Ohjaamoiden yhteydenotot ovat tähän mennessä liittyneet laajalti eri Kelan etuuksiin muun muassa työttömyysturvaan, sairauspäivärahaan, asumisen tukeen ja kuntoutukseen. Turussa on toteutettu yksi laaja-alainen elämäntilanteen kartoitus. Haastateltujen mukaan Ohjaamoiden moninaisiin tarpeisiin liittyvät monenlaiset osaamispaikot, mikä keskustelutti haastateltuja. Moni koki osaamisensa riittäväksi. Aina Kelan työntekijän osaaminen ja Ohjaamoiden asiakkaiden ohjaustarpeet eivät ole kuitenkaan kohdanneet. Tarvittavaa tietoa on tällöin voitu hakea muualta Kelasta tai asiakas on ohjattu eteenpäin asiasta enemmän tietävälle Kelan asiantuntijalle. Haasteellisimpia tilanteita ovat olleet Ohjaamoissa toteutetut asiakkaan asioita koskevat yhteistyöneuvottelut, joissa täsmäosaamista tarvitaan itse tilanteessa. Tietoa asiakkaan henkilötunnuksesta tai käsiteltävästä asiasta ei välttämättä ole saatu etukäteen eikä kaikissa asiakkaan asioita koskevilla neuvotteluilla Kelan työntekijää ole edes tarvittu. Yhteistyöneuvotteluja varten pitäisikin yhden haastattelun mukaan kehittää selkeät pelisäännöt.

3.2 Asiakkaiden tarpeet Kelan palveluille Ohjaamoissa

Ohjaamoiden asiakkaiden tarpeita Kelan etuuksiin ja Kelassa asiointiin liittyvälle tiedolle ja neuvonnalla kysyttiin tutkimuksen kaikilta informanteilta. Kohtaamo-hankkeen projektipäällikkö kuvasi Ohjaamoiden ”kolmea kovaa” eli niitä kolmea teemaa, joista Ohjaamoiden työntekijöiden mukaan nuoret kaipaavat useimmiten ohjausta ja neuvontaa Ohjaamo-palvelupisteissä. Nämä kolme teemaa ovat koulutus, työ ja asuminen. Toisaalta Ohjaamotoiminnasta kertyneen käytännön kokemuksen perusteella on todettu, että Ohjaamoiden palvelut tulisi suunnata kaikille alle 30-vuotiaille nuorille elämäntilanteesta riippumatta. Jos palvelu suunnataan vain erityistä tukea tarvitseville, riskinä on, että palvelussa asiointi alkaa leimata nuoria ja siten palvelu ei tavoita tätäkään ryhmään. Kohtaamo-hankkeen projektipäällikön mukaan Ohjaamon tulee olla avoin kaikille nuorille, vaikka kaikki nuoret eivät sen palveluja tarvitsekaan.

Kelan etuuksista Ohjaamoiden asiakkaat kertoivat useimmin saavansa tukea asumiseen (46 prosenttia) tai työttömyysetuuksia (36 prosenttia). Noin neljäsosa ei saanut lainkaan tukea Kelasta vastaushetkellä. Noin kymmenesosa sai tukea opintoihin tai Kelan järjestämää kuntoutusta. (Kuvio 3.)

Kuvio 3. Millaista tukea Ohjaamoiden asiakkaat saavat Kelasta kyselyyn vastaushetkellä (% , n = 99).

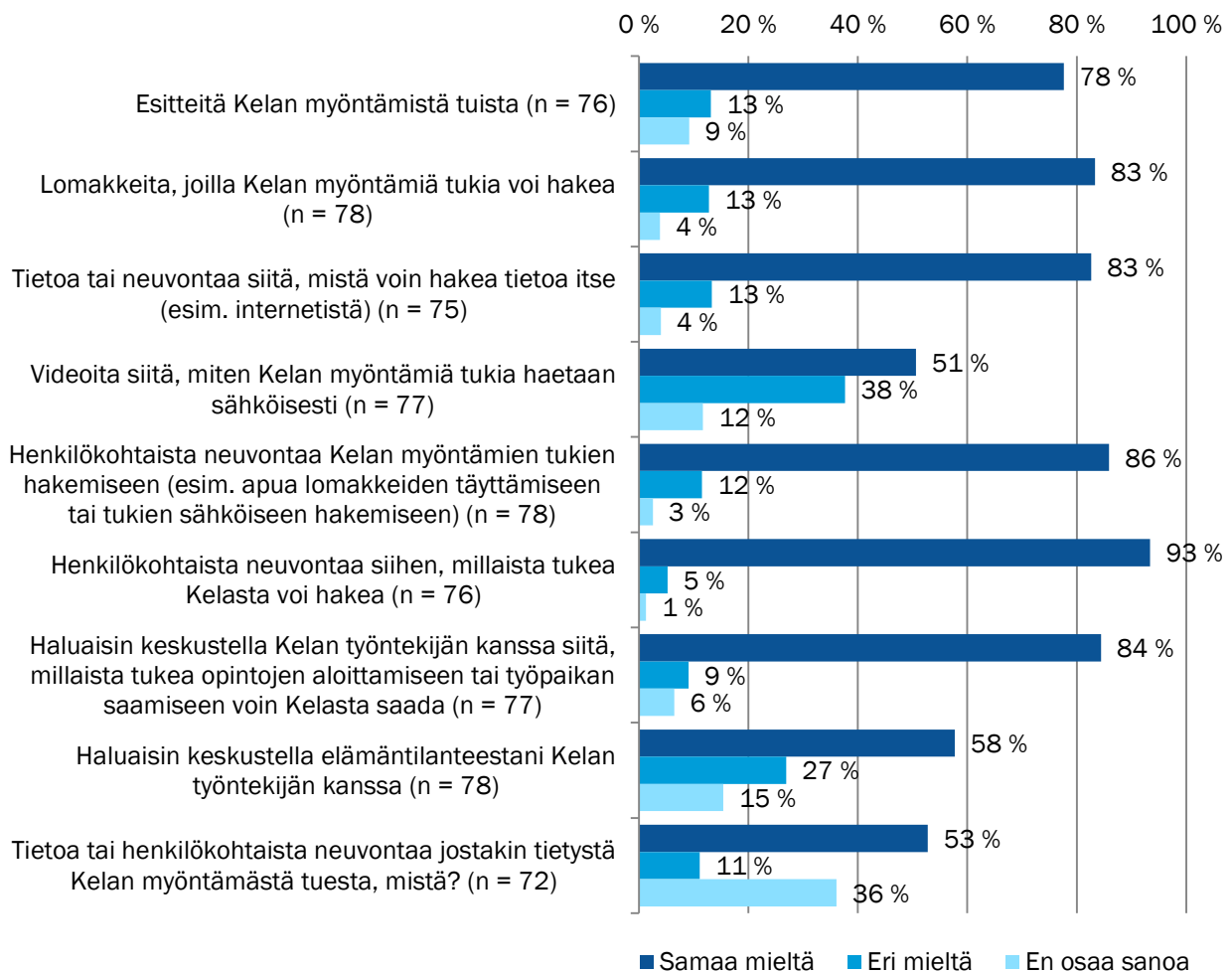


Nuoret kertoivat hakeneensa tietoa Kelan etuuksista tai Kelassa asiointista aiemmin useimmiten Kelan verkkosivuilta (61 prosenttia vastaajista), perheeltä tai puolisoilta (45 prosenttia vastaajista) ja Kelan asiakaspalvelupisteestä (41 prosenttia vastaajista). Sen sijaan huomattavasti harvempi oli hakenut tietoa Kelan palvelunumeroiden kautta (15 prosenttia vastaajista). Ohjaamostaan Kela-tietoa oli hakenut 33 prosenttia vastaajista.

Enemmistö (77 prosenttia) Ohjaamoiden asiakkaista haluaisi Ohjaamostaan tietoa Kelan etuuksista tai neuvontaa Kelassa asiointiin. Useimmiten nuoret toivoivat henkilökohtaista neuvontaa siihen, millaista tukea Kelasta voi saada (93 prosenttia vastaajista); henkilökohtaista neuvontaa Kelan myöntämien tukien hakemiseen (86 prosenttia vastaajista) tai he ha-

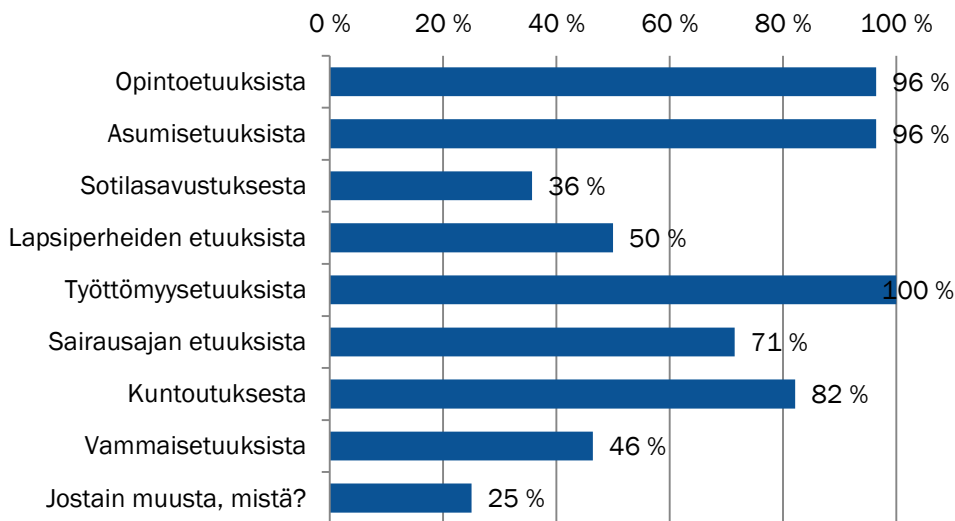
lusivat keskustella Kelan työntekijän kanssa siitä, millaista tukea opintojen aloittamiseen tai työpaikan saamiseen Kelasta voi saada (84 prosenttia vastaajista; kuvio 4). Myös lomakkeita Kelan myöntämien tukien hakemiseen; neuvontaa siihen, mistä tietoa Kelan etuuksista voi hakea itse ja esitteitä etuuksista toivottiin lähes yhtä usein. Sen sijaan erimielisyyttä herättivät eniten ehdotukset, että Ohjaamossa voisi keskustella omasta elämäntilanteesta yleisesti ottaen Kelan työntekijän kanssa tai nähdä videoita siitä, miten Kelan myöntämiä tukia haetaan sähköisesti. Kaksi prosenttia Ohjaamoiden asiakkaista kertoi, että he olivat huomanneet Kelan Mikä Kunto? -viestintäkampanjan nuorten kuntoutuspalveluista.

Kuvio 4. Millaista tietoa Kelan myöntämistä tuista tai neuvontaa Kelassa asiointiin Ohjaamoiden asiakkaat halusivat Ohjaamostaan (%).



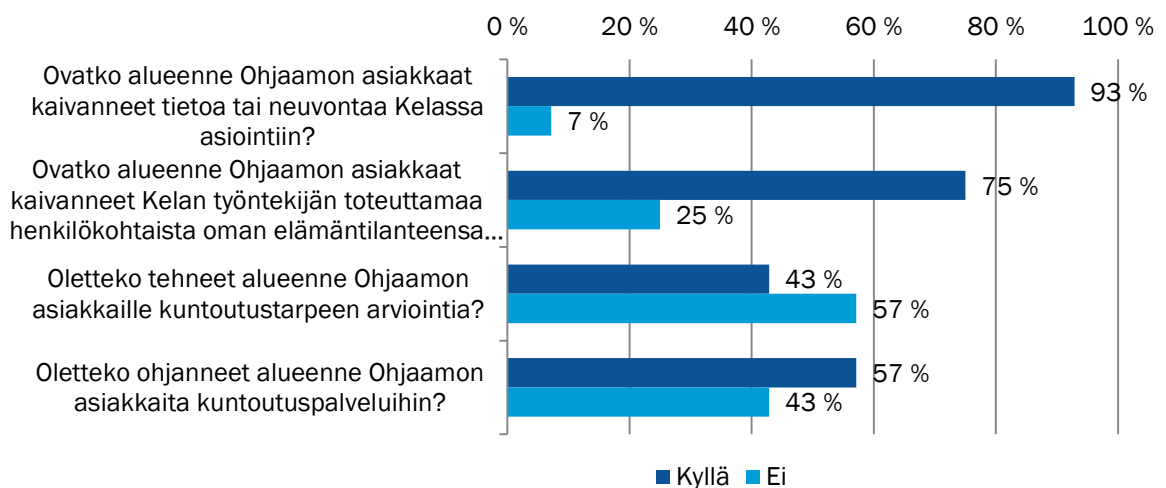
Myös Ohjaamoiden projektipäälliköiltä kysyttiin, millaisia tarpeita Ohjaamoiden asiakkailla on ollut Kelan etuuksiin tai Kelassa asiointiin liittyen. Kaikki tai lähes kaikki Ohjaamot kertoivat asiakkaiden kaivanneen tietoa tai neuvontaa työttömyysetuuksista, opintoetuuksista ja asumisen etuuksista (kuvio 5, s. 16). Myös kuntoutuksesta ja sairausajan etuuksista oli kaivattu tietoa tai neuvontaa lähes kaikissa Ohjaamoissa. Puolet Ohjaamoista kertoi nuorten kaivanneen tietoa tai neuvontaa lapsiperheiden etuuksista ja lähes puolet (46 prosenttia) vammaisuuksista. Muina etuuksina mainittiin eläke-etuudet ja omaishoidontuki.

Kuvio 5. Mistä Kelan etuuksista Ohjaamoiden asiakkaat ovat Ohjaamoiden projektipäälliköiden ja/tai henkilökunnan mukaan kaivanneet tietoa tai neuvontaa (% , n = 28).



Enemmistö (93 prosenttia) Ohjaamoista kertoi, että Ohjaamoiden asiakkaat ovat kaivanneet tietoa tai neuvontaa Kelassa asiointiin (kuvio 6). Lisäksi enemmistö (75 prosenttia) Ohjaamoista raportoi, että heidän asiakkaansa ovat kaivanneet Kelan työntekijän toteuttamaa henkilökohtaista oman elämäntilanteensa kartoitusta (esimerkiksi Kela-neuvontaa). Yli puolet (57 prosenttia) Ohjaamoista kertoi ohjanneensa asiakkaitaan kuntoutuspalveluihin. Sen sijaan alle puolessa (43 prosentissa) Ohjaamoista asiakkaille oli tehty kuntoutustarpeen arviointia.

Kuvio 6. Ovatko Ohjaamoiden asiakkaat kaivanneet tietoa tai neuvontaa Kelassa asiointiin, onko Ohjaamoiden asiakkaille tehty henkilökohtaisia elämäntilanteiden kartoituksia ja kuntoutustarpeen arviointia, ja onko Ohjaamoiden asiakkaita ohjattu kuntoutuspalveluihin (% , n = 28).



Myös haastatellut Kelan työntekijät kuvasivat Ohjaamoiden asiakaskuntaa ja heidän tarpeitaan. Erityisesti keskustelua heräsi, kun pohdittiin, pitäisikö Ohjaamo-toiminnassa mukana oleva henkilö olla kuntoutusetuuksien asiantuntija eli Kela-neuvoja vai laaja-alaisemmin etuudet tunteva palveluasiantuntija. Haastatellut päätyivät toteamaan, etteivät Ohjaamoiden

asiakkaat usein ole sairaita tai heillä ei ole tarvetta kuntoutukseen vaan nuoret kaipaavat nopeasti ratkaisun Kelaan liittyvään asiaansa tai neuvoja useaan asiaan yhtäaikaisesti. Yksi haastatelluista kuvasi Ohjaamoiden asiakkaiden tarpeita näin:

” – – eihän ne Ohjaamon asiakkaat kaikki välttämättä oo niitä sairaita, ne on vaan niin kärsimättömiä, niinhän Ohjaamon ideakin on et se nuori sais sieltä samasta paikasta ne palvelut, niin sen vaan pitäis saada ne nyt ja heti ja tietää se Kela-asia – –.” (Kelan työntekijöiden haastattelu)

Toinen haastatelluista Kelan työntekijöistä kertoi:

”ne jotka siellä Ohjaamossa on paikan päällä käyny ni ei niillä kaikilla oikeen oo niitä semmosia valmiuksia et ne pystyy kauheen itsenäisesti niitä asioita hoitamaan – –” (Kelan työntekijöiden haastattelu)

Ohjaamoiden asiakkaiden neuvonnassa on siis korostunut henkilökohtainen ja nuoren yksilölliseen elämäntilanteeseen soveltuva neuvonta. Nuoret ovat kaivanneet Kelan työntekijän tukea tilanteissa, joissa heidän omat tietonsa ja taitonsa eivät riitä omien asioiden selvittämiseen. Alla olevassa taulukossa vedetään yhteen, millaisia tiedon ja neuvonnan tarpeita Ohjaamoiden asiakkailta on tutkimuksen informanttien mukaan.

Taulukko. Yhteenveto: Ohjaamoiden asiakkaiden tarpeet Kelan palveluille Ohjaamoissa.

Ohjaamoiden asiakkaat	Ohjaamoiden henkilökunta	Kelan työntekijät	Kohtaamo-hanke
Henkilökohtaista neuvontaa etuuksien hakemiseen ja siihen, millaista tukea Kelasta voi hakea	Työttömyysetuudet, asumisen etuudet ja opintoetuudet	Nopea ratkaisu Kelaan liittyvään asiaan	Ohjaamoiden kolme ko- vaa: koulutus, työ, asumi- nen
Mahdollisuus keskustella Kelan työntekijän kanssa siitä, millaista tukea opintojen aloittamiseen tai työpaikan saamiseen Kelasta voi saada	Asiakkaan yksilölliseen elämäntilanteeseen sopivan tuen löytäminen	Nuoren yksilölliseen elämäntilanteeseen soveltuva neuvonta	Kaikille nuorille avoin palvelu
Hakemuslomakkeita			
Neuvontaa siihen, mistä tietoa voi hakea itse			
Esitteitä etuuksista			

3.3 Ammattilaisten tarpeet Kelan palveluille Ohjaamoissa

Ohjaamoiden projektipäälliköt kaipasivat monenlaista yhteistyötä Kelan kanssa. Useimmiten Ohjaamot toivoivat Kelan työntekijää Ohjaamoihin paikan päälle ja Kelan työntekijän päivystystä Ohjaamoonsa. Päivystyksen toivottiin olevan säännöllinen esimerkiksi kerran viikossa, kerran kuukaudessa tai tiettyinä ruuhka-aikoina kuten keväisin ja syksyisin toteutettu. Pie-

nemmillä paikkakunnilla päivystystä toivottiin taajamiin. Lisäksi Ohjaamot toivoivat nimettyä Kela-yhdyshenkilöä, johon Ohjaamoiden henkilökunta voisi tarvittaessa olla yhteydessä. Osa Ohjaamoista toivoi omaa Kelan työntekijää työskentelemään toimipisteeseensä ja koulutusta Kelan palveluista. Lisäksi Ohjaamoissa haluttiin tarkemmin tietää, mikä Kela-neuvojan rooli on Kelan palveluvalikossa ja milloin nuoren on mahdollista saada hänen palvelujaan. Yleisesti ottaen Ohjaamot toivoivat tiiviimpää yhteistyötä Kelan kanssa ja että Kela tarjoaisi Ohjaamoiden asiakkaille yksilöllistä ohjausta.

3.4 Kela Ohjaamoissa tulevaisuudessa

”Kelan olisi hyvä olla mukana sisällä Ohjaamossa! Toivotaan, että Kela oppii tuntemaan Ohjaamot ja ohjaamaan nuoria sinne ja että me Ohjaamoissa osaisimme olla hyvä kumppani Kelalle ja oppisimme myös tekemään osaavasti ohjausta liittyen nuorten usein tarvitsemiin Kelan etuuksiin.” (Ohjaamoiden projektipäälliköiden kyselyn avovastaus)

Ohjaamoiden projektipäälliköt ja/tai henkilökunta toivoi Kelan toimivan luontevana osana Ohjaamo-toimintaa ja Ohjaamo-toimijoiden verkostoa, tasavertaisena toimijana muiden kumppanien kanssa. Edellä kuvatussa sitaatissa yhden Ohjaamon henkilökunta kuvaa, että Kelan olisi hyvä tuntea, miten Ohjaamot toimivat ja millaisissa tilanteissa Ohjaamoista voisi olla apua Kelan asiakkaille. Ohjaamoiden toiveena on vastavuoroinen kumppanuus Kelan kanssa, jotta nuoren asiat ratkeaisivat nopeasti ja tehokkaasti. Nuoret ovat esimerkiksi toivonneet, että yhteistyö Kelan, sosiaalitoimiston ja TE-palveluiden välillä sujuisi nopeammin. Lisäksi perustoimeentulotuen siirtyminen Kelan maksettavaksi vuonna 2017 koettiin sellaisena merkittävänä muutoksena, joka korostaa Kelan roolia Ohjaamoiden asiakasohjauksessa tulevaisuudessa.

”Sen lisäksi, että Ohjaamolla olisi nimetyt Kela-yhteyshenkilöt, toivoisimme Kelan päivystystä tiettyinä aikoina Ohjaamoon.” (Ohjaamoiden projektipäälliköiden kyselyn avovastaus)

Ohjaamoiden henkilökunnalta kysyttiin myös, miten Kelan rooli Ohjaamo-toiminnassa olisi hyvä toteuttaa käytännössä. Näitä näkemyksiä kuvaa edellä esitetty sitaatti. Vastaajat toivoivat, että Ohjaamoilla olisi tulevaisuudessa nimetty Kela-yhteyshenkilö, johon joko ammattilaiset itse tai nuoret voisivat olla yhteydessä Kelaan liittyvissä asioissa. Lisäksi toivottiin Kelan työntekijän päivystystä Ohjaamoon esimerkiksi niin, että Kelan työntekijä olisi säännöllisesti tavattavissa Ohjaamossa paikan päällä. Useimmiten toivottiin viikoittaista päivystystä, mutta myös päivittäinen päivystys koettiin joissakin Ohjaamoissa tarpeelliseksi. Osa Ohjaamoista toivoi omaa Kelan työntekijää toimipisteeseensä. Ohjaamo-toiminnan sisällä Kelan toivottiin osallistuvan asiantuntijatyöryhmiin ja toiminnan kehittämiskokouksiin.

Kohtaamo-hankkeessa koettiin tärkeäksi, että Kela sitoutuu Ohjaamo-toiminnassa mukanaoloon. Verkostoyhteistyöhön perustuvaan toimintaan sitoutuminen nähtiin tärkeäksi, sillä se tuo Ohjaamoiden toimintaan turvallisuutta ja vakautta sekä Ohjaamoiden työntekijöiden että niiden asiakkaiden näkökulmasta. Verkostotyöhön sitoutuminen on kuitenkin myös haas-

tavaa, koska yhteistyön rakentaminen vaatii pitkäjänteisyyttä ja toiminnan tuloksellisuus ei ole aina heti todennettavissa. Erityisenä uhkana verkostotyössä on *negatiivinen kehä*: kun toimijat eivät sitoudu yhteistyöhön, he vetäytyvät siitä helposti, eikä heidän tällöin ole mahdollista havaita toiminnan todellisia tuloksia ja vaikuttavuutta.

Ohjaamo-toiminnan koordinaatio- ja kehittämishankkeen näkökulmasta Kelan näkyvyys Ohjaamoissa on oleellista. Tällöin nuorille syntyy mielikuva siitä, että myös Kelaan liittyvät asiat voi hoitaa Ohjaamossa. On kuitenkin toinen asia, voiko Kela olla tavoitettavissa kaikissa Ohjaamoissa samalla tavoin. Kelan rooli Ohjaamo-toimipisteissä on aina ratkaistava paikallisesti.

Haastatellut Kelan työntekijät pitivät Kelan aktiivista roolia Ohjaamo-toiminnassa tärkeänä, mutta korostivat sitä, että on tarkkaan harkittava millä tavoin toimintaan voidaan rajallisten resurssien puitteissa osallistua. Resurssinäkökulmasta asiakasvirrat Ohjaamoissa ovat epätaisia, ja jalkautuminen vie työntekijöiden aikaa. Lisäksi Ohjaamoiden asiakaskunta on pieni suhteessa Kelan asiakasmassaan. Toisaalta sillä, että Kelan työntekijä jalkautuu Ohjaamoihin paikan päälle, tavoitetaan parhaiten syrjäytymisriskissä olevat asiakkaat, joille kynnys hakea palveluja muulla tavoin on korkea. Erityisesti ne Kelan työntekijät, joilla oli kokemusta Ohjaamoihin jalkautumisesta, pitivät paikan päällä toimimista tärkeänä. Yksi työntekijöistä kuvasi, että moni nuorista haluaa mieluummin nähdä työntekijän kasvotusten, jolloin keskustelussa myös tulee esille monen etuuden kannalta tärkeitä asioita. Lisäksi monilla nuorilla ei esimerkiksi ole verkkopankkitunnuksia verkkoasiointia varten. Viikoittainen puolen päivän päivystys voisi yhden jalkautuvaa palvelua tehneen työntekijän näkökulmasta olla riittävä. Ohjaamoissa paikan päällä toimimisen on havaittu laskevan myös muiden Ohjaamoissa työskentelevien ammattilaisten kynnystä kysyä Kelaan liittyvistä asioista.

Yksi haastatelluista Kelan työntekijöistä nosti esille paikkakuntakohtaisten erojen huomioimisen Ohjaamo-palvelumallin suunnittelussa. Isoilla paikkakunnilla säännöllinen jalkautuva palvelu voisi olla toimiva ratkaisu, kun taas pienillä paikkakunnilla tällainen säännöllinen jalkautuminen ei ole tehokasta ja on keksittävä muita keinoja osallistua toimintaan.

Usea Kelan työntekijöistä piti hyvänä vaihtoehtona, että Ohjaamoille suunnatut palvelut keskitettäisiin valtakunnallisesti esimerkiksi palvelunumeroon tai nuorille suunnatuksi päivystyspalveluksi, johon Ohjaamoista voitaisiin ottaa yhteyttä puhelimitse tai Lyncin välityksellä. Lyncin, puhelimen tai sähköpostin välityksellä toteutettavalle päivystyspalvelulle on joka tapauksessa Ohjaamoissa tarve, koska useissa asiakastilanteissa tietoa tarvitaan nopeasti. Yksi Kelan työntekijöistä kuvasi nopeaa tiedontarvetta seuraavasti:

”Kun nuori tulee hän haluaisi, että asia hoidettaisiin heti, [asiakkaat] ovat kärsimättömiä, eivät [he] välttämättä jaksaa odottaa seuraavaan palveluaikaan.” (Kelan työntekijöiden haastattelu)

Kelan työntekijät pohtivat myös työntekijöiden osaamisvaatimuksia Ohjaamo-toiminnassa. Ohjaamoiden asiakkaiden tarpeet ovat laaja-alaisia ja ne koskevat lähes kaikkia Kelan etuuk-
sia. Tämän vuoksi pidettiin hyvänä vaihtoehtona, että asiakkaan kohtaava Kelan työntekijä on laaja-alainen etuusosaaja eli palveluasiantuntija, joka tarvittaessa konsultoi TYP-

työkykyneuvojaa tai Kela-neuvojaa tai ohjaa asiakkaan näihin palveluihin. Palveluasiantuntijalla on taito kartoittaa asiakkaan tilanne ja katsoa, että asiakas saa hänelle kuuluvat etuudet, joskaan palveluasiantuntijan asiantuntemus ei riitä esimerkiksi syvälliseen kuntoutusosaamiseen. Kela-neuvojan toimiessa Ohjaamon pääasiallisena yhteyshenkilönä riskinä on, että asiakkaan asian hoitaminen jää kuntoutukseen tai sairauteen liittyviin asioihin. Kela-neuvojalla ei välttämättä ole asiantuntemusta muista Kelan etuuksista kuten asumisen ja työttömyysajan tuista.

4 POHDINTA JA TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millainen rooli Kelalla olisi hyvä olla Ohjaamotoiminnassa tulevaisuudessa. Kaikkien tutkimuksen informanttien mukaan Ohjaamoiden asiakkaat kaipaavat tietoa ja neuvontaa Kelan etuuksista ja Kelassa asiointiin liittyen. Kela nähtiin tärkeänä ja toivottuna toimijana Ohjaamoiden moniammatillisissa tiimeissä. Enemmistö Ohjaamoista koki, että tähänastinen yhteistyö Kelan kanssa on ollut riittämätöntä ja osa ei ollut tehnyt yhteistyötä Kelan kanssa vielä lainkaan. Ohjaamoiden asiakkaat ovat kaivanneet tietoa tai neuvontaa erityisesti työttömyysajan ja asumisen etuuksista sekä opintoetuksista. Lisäksi huomionarvoista on, että nuoret kaipaavat henkilökohtaista neuvontaa siihen, millaista tukea he voisivat Kelasta saada. Ohjaamoiden henkilökunnan mukaan kasvokkaista neuvontaa Kelaan liittyviin asioihin oli jo nyt usein haettu Kelan paikallisista toimipisteistä. Kelan vuonna 2016 toteuttaman toimistojen asiakaskyselyn (Korpela julkaisematon) mukaan nuoret asioivat Kelan toimipisteissä hieman useammin kuin muu väestö ja useimmiten toimistoasioinnin syynä on hoidettavan asian hankaluus.

Korkeamäki (2015) on tehnyt vastaavia havaintoja. Nuoret kokevat erilaisten tukien ja etuuksien hakemisen vaikeaksi ja työlääksi. Hyvinä palvelukokemuksina nuoret mainitsivat sellaiset tilanteet, joissa esimerkiksi ammatinvalintapsykologi oli auttanut nuorta henkilökohtaisesti etuushakemuksen täyttämässä. Korkeamäki haastatteli tutkimukseensa 43 nuorta fokusryhmähaastatteluin. Nuoret kaipaavat henkilökohtaisia asiointimahdollisuuksia ja esimerkiksi puhelinasiointi koetaan usein epävarmana tuensaantikanavana (Aaltonen ym. 2015, 132). Henkilökohtaisella kohtaamisella on havaittu olevan merkittävä rooli positiivisen suunnan löytymiseen nuorten elämässä (esim. Loponen 2010).

Tulosten perusteella Kelan tarkoituksenmukainen rooli Ohjaamotoiminnassa voidaan toteuttaa käytännössä usealla tavalla. Kuviossa 7 (s. 21) tiivistetään neljän mahdollisen roolin vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat (SWOT-analyysi). Yhtäältä Kelan työntekijä voi palvella Ohjaamon asiakkaita Ohjaamo-palvelupisteissä paikan päällä. Toisaalta Ohjaamoille voidaan perustaa oma valtakunnallinen, keskitetty palvelukanava, jonka kautta Kelan etuuksista ja palveluprosesseista voi saada tietoa tarvittaessa. Nämä vaihtoehtoisten palvelumallien äärilaitoja edustavat esimerkit eroavat toisistaan kuitenkin siinä, missä määrin ne ovat Ohjaamo-ideologian mukaisia matalan kynnyksen palvelumuotoja ja missä määrin ne vaativat Kelan työntekijöiden sitoutumista ja henkilöstön resursointia Ohjaamotoimintaan. Kun Kelan työntekijä palvelee asiakkaita Ohjaamo-palvelupisteissä paikan päällä, toteutuu todennäköi-

semmin moniammatillisen ohjaustyön synergia, mutta toimintaan on kiinnitettävä tietty osuus Kelan henkilöstöä. Tällainen toimintaan resursointi ja sitoutuminen tuovat riskejä, kun Ohjaamo-toiminnan jatkuvuus ei tämänhetkisten tietojen mukaan kaikissa kunnissa ole täysin turvattu. Esimerkiksi Ohjaamo-toiminnan kehittämisen koordinaatiohanke saa ESR-rahoitusta vuoteen 2020 saakka (Keski-Suomen ELY-keskus 2013b). Valtakunnallisen Ohjaamo-palvelunumeron perustaminen ei sen sijaan vaadi samanlaista henkilöstöpanostusta, mutta verkostoyhteistyön synergiaedut ja vaikuttavuus saattavat jäädä saavuttamatta.

Kuvio 7. SWOT-analyysi Kelan mahdollisista rooleista Ohjaamo-toiminnassa.

Kelan työntekijän päivystys Ohjaamossa	Paikallinen Kela-yhdyshenkilö	Kelan paikallinen päivystysaika (suora numero, Skype tms.)	Kelan valtakunnallinen päivystyskanava (palvelunumero, chat tms.)
<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> Yksilöllistä neuvontaa kasvotusten Tietämys paikallisista palveluista ja toimijoista Toimiva verkostoyhteistyö Neuvontatyö tuottaa synergiaetua Laskee muiden Ohjaamo-työntekijöiden kynnystä kysyä Kela-asioista 	<ul style="list-style-type: none"> Yksilöllistä neuvontaa tarvittaessa Tietämys paikallisista palveluista ja toimijoista Toimiva verkostoyhteistyö Neuvontatyö tuottaa synergiaetua 	<ul style="list-style-type: none"> Yksilöllistä neuvontaa päivystysajalla Tietämys paikallisista palveluista ja toimijoista 	<ul style="list-style-type: none"> Valtakunnallista Ohjaamo-erityisosaamista Jatkuva tavoitettavuus
<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> Haasteena toimijoiden työtapojen yhteensovittaminen Ajoittain tehotonta ajankäyttöä Ei tarvetta kokoaikaiselle neuvonnalle 	<ul style="list-style-type: none"> Ei kasvokkaista neuvontaa Tavoitettavuus epävarmaa 	<ul style="list-style-type: none"> Nuorilla palvelutarpeita myös päivystysajan ulkopuolella (huono tavoitettavuus) 	<ul style="list-style-type: none"> Heikko tietämys paikallisista palveluista ja toimijoista Verkostoyhteistyö ei toimi Neuvontatyö ei tuota synergiaetua
<p>Mahdollisuudet ja uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> Ohjaamo-ideologian mukainen toiminta Toimintaan sitoutuminen ja resursointi Riski suhteessa toiminnan epävarmuuteen 			

Aiemmat havainnot toimivasta yhteistyöstä (esim. Aira 2012) täydentävät tämän tutkimuksen löydöksiä pohdittaessa Kelan roolia Ohjaamo-toiminnassa tulevaisuudessa. Toimivan yhteistyön rakentuminen vaatii aikaa ja neuvotteluja siitä, mitkä ovat yhteistyön tavoitteet (Aira 2012, 129): yhteisten pelisääntöjen kirkastaminen asiakasohjauksessa tuli esille Kelan työntekijöiden haastattelussa. Koska verkostoyhteistyö perustuu tiedon ja kokemusten jakamiseen (Kuitunen ja Haila 2007, 57), Kelan on pystyttävä tarjoamaan sellaisia tarkoituksenmukaisia tiedon jakamisen kanavia, jotka tyydyttävät muiden Ohjaamo-toimijoiden ja nuorten tiedontarvetta. Yhteistyön synergiaetujen saavuttamiseksi Ohjaamo-toimintaan on sitouduttava ja yhteistyötä on jatkuvasti toteutettava (Aira 2012, 130). Tämä oli tärkeä viesti myös Kohtaamo-hankkeelta ja keskeinen edellytys, jotta nuoret todella saavat tarvitsemansa palvelut saman katon alta.

Verkostoyhteistyön tavoitteen eli tiedon jakamisen näkökulmasta oleellisinta on, että Ohjaamoissa tiedetään, milloin nuoren elämäntilanteessa Kelan palvelut voivat olla avuksi. Tällä hetkellä enemmistö Ohjaamoista raportoi, että heillä on perustiedot Kelan palveluista. Ohjaamoiden työntekijöillä ei tällöin välttämättä tarvitse olla tietoa siitä, kenen Kelan työntekijän erityisasiantuntemusta nuoren tilanne vaatii. Tärkeämpää on, että Ohjaamon työntekijän ”kelot soivat” eli ammattilainen tunnistaa, milloin lisätietoja kaivataan Kelan palveluista. Tällainen tiedon jakamisen muoto vaatii kuitenkin Kelan sisäistä yhteistyötä ja työntekijöiden tietämystä kollegoidensa asiantuntemusalueista sekä Ohjaamoiden henkilökunnan kouluttamista Kelan palveluvalikoimasta.

Pohdittavaksi jää vielä, miten Kelan rooli tulisi mallintaa, kun suurien ja pienien kuntien välillä Ohjaamoiden toiminta on todettu olevan hyvin erilaista. Onko mielekästä, että Kelan rooli mallinnetaan eri tavoin suuriin ja pieniin kuntiin? Vai riittääkö, että Kela määrittää palveluileen vähimmäistason ja tätä vähimmäistasoja kasvatetaan kunnissa paikallisten tarpeiden mukaan?

4.1 Tutkimuksen arviointia

Tutkimuksen vahvuutena on sen moninäkökulmainen aineisto: Kelan tarkoituksenmukaista roolia pohdittiin Ohjaamoiden asiakkaiden ja henkilökunnan tarpeiden, tähänastisten Kelan työntekijöiden kokemusten ja valtakunnallisen Ohjaamo-toiminnan kehittämisen koordinaatiohankkeen näkökulmasta. Tutkimuksen informantit osallistuivat tutkimukseen kiitettävästi, joten moninäkökulmainen käsitys Kelan tarkoituksenmukaisesta roolista oli melko luotettava muodostaa. On kuitenkin muistettava tutkimuksen selvitysluonteisuus ja nopea aikataulu, minkä vuoksi Ohjaamoiden asiakkaiden otos ei ollut edustava. Tutkimuksella haluttiin kuitenkin aiheuttaa mahdollisimman vähän rasitetta Ohjaamoille. Tähän tavoitteeseen nähden Ohjaamoiden asiakkaiden vastaajamäärä on tarkoituksenmukainen.

Kyselylomakkeessa Ohjaamoiden projektipäälliköille ja/tai henkilökunnalle vastaajille annettiin esimerkkivaihtoehtoja, kun heiltä kysyttiin, millainen rooli Kelalla olisi hyvä olla Ohjaamo-toiminnassa tulevaisuudessa. Esimerkkeinä esitettiin ”oma Kelan työntekijä Ohjaamoonne” ja ”oma Kelan yhteyshenkilö neuvoo Ohjaamonne työntekijöitä tarvittaessa”. Vaihtoehtojen tarkoituksena oli virittää vastaajia Kelan roolin pohtimiseen. Voidaan pohtia, millaisia

vaihtoehtoja ja kehitysehdotuksia Ohjaamot olisivat itse tuottaneet tai visioineet Kelan roolille ilman näitä annettuja vaihtoehtoja. Nyt Ohjaamoiden vastauksissa toistuivat lähes sanatar-kasti esimerkkivastausten mukaisesti muotoillut rooliehdotukset.

Kokonaisuutena tutkimus antanee riittävät pohjatiedot Kelalle Ohjaamo-toimintaan osallistumisen suunnittelun tueksi.

4.2 Toimenpide-ehdotuksia

Kaikkien tutkimuksen informanttien mukaan Kelalla tulisi olla aktiivinen rooli Ohjaamo-toiminnassa. Tässä esitetyt toimenpide-ehdotukset on muodostettu tutkimuksessa tehtyjen löydösten perusteella.

1. Kelan on määritettävä, ketkä Kelassa vastaavat Ohjaamo-toiminnasta ja ketkä Kelan asiantuntijat toimintaan osallistuvat. Koska Ohjaamoiden asiakkaiden palvelutarpeet ovat moninaiset, on määritettävä ja selkeytettävä Kelan sisäinen yhteistyö Ohjaamoiden asiakkaiden neuvonnassa. Tämän tutkimuksen perusteella Ohjaamo-toiminnassa mukana olevilla Kelan työntekijöillä tulee olla laaja-alainen tietämys Kelan etuuksista ja heidän tiedossaan tulisi olla ne kanavat, joiden kautta esimerkiksi kuntoutusetuudesta on mahdollista saada syvällisempää tietoa ja neuvontaa.
2. Kelan olisi hyvä määrittää, millaisella vähimmäistasolla se on mukana jokaisessa Ohjaamo-palvelupisteessä. Tässä tulee ottaa huomioon isojen ja pienten kuntien Ohjaamo-toiminnan erityispiirteet.
3. Ohjaamoiden työntekijöillä ja asiakkailla olisi hyvä olla tieto siitä, että Kelan etuuksista ja Kelassa asioinnista on mahdollista saada tietoa ja neuvontaa Ohjaamoiden kautta.
4. Ohjaamo-palvelupisteissä olisi hyvä olla tieto siitä, missä asioissa Kelan palveluista voisi nuorelle olla apua ja mitä kanavaa pitkin tietoa tai neuvontaa on mahdollista tarvittaessa saada.
5. Ohjaamoiden asiakkaille olisi hyvä tarjota mahdollisuus kasvokkaiseen ja henkilökohtaiseen neuvontaan Kelaan liittyvissä asioissa. Tämä voidaan toteuttaa puhelimen tai Skype:n välityksellä, niin että Kelan työntekijä päivystää Ohjaamo-palvelupisteessä tietynä aikoina tai vierailemalla Kelan palvelupisteissä.

LÄHTEET

- Aaltonen S, Berg P, Ikäheimo S. Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, Verkkojulkaisu- ja 84, 2015.
- Aira A. Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä Studies in Humanities 179, 2012.
- Keski-Suomen ELY-keskus. Ohjaamo-toiminta. Jyväskylä: Keski-Suomen ELY-keskus. Saatavissa: <<http://www.peda.net/veraja/keskisuomenely/ohjaamot/ohjaamo-toiminta>>. Päivitetty: 2.10.2013a. Viitattu 22.2.2016.
- Keski-Suomen ELY-keskus. Kohtaamo-hanke. Jyväskylä: Keski-Suomen ELY-keskus. Saatavissa: <<http://www.peda.net/veraja/keskisuomenely/ohjaamot/kohtaamo>>. Päivitetty: 2.10.2013b. Viitattu 10.8.2016.
- Keyton J, Ford DJ, Smith FI. A mesolevel communicative model of collaboration. *Communication Theory* 2008; 18: 376–406.
- Korkeamäki J. Nuorisotakuu haastaa kuntoutuksen. *Kuntoutus* 2015; 1: 28–34.
- Korpela T. Toimistojen asiakaskysely 2016 – nuoret vastaajat. Helsinki: Kela (julkaisematon).
- Kuitunen S, Haila K. Verkostoitumisen pakko? Verkostotoiminta ja verkostojen hallinta osaamiskeskusohjelman klustereissa. Julkaisussa: Kuitunen S, Niinikoski M-L, toim. Osaamisklusterit innovaatioyhteisöjen rakentajina. Näkökulmia osaamiskeskusohjelman lisäarvoon. Helsinki: Osaamiskeskusohjelma, 2007: 53–77.
- Loponen K. Palvelujen kynnyksellä. Nuorten aikuisten kokemuksia työelämän toiseudesta. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 2010.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. Ohjaamot edistävät nuorisotakuun toteutusta – nuorten matalan kynnyksen palvelut käynnistymässä. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Saatavissa: <www.nuorisotakuu.fi>. Päivitetty 14.4.2015. Viitattu 22.2.2016.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. Nuorisotakuu auttaa eteenpäin. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Saatavissa: <www.nuorisotakuu.fi>. Viitattu 22.6.2016. (2016a)
- Työ- ja elinkeinoministeriö. Nuorisotakuu. Saatavissa: <http://www.tem.fi/ajankohtaista/vireilla/karkihankkeet_ja_ohjelmat/nuorisotakuu>. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 24.5.2016. (2016b)
- Törmä S. Matala kynnyks – pelkkä retorinen lupaus? *Janus* 2009; 17 (2): 164–169.
- Valtioneuvoston kanslia. Toimintasuunnitelma strategisen hallitusohjelman kärkihankkeiden ja reformien toimeenpanemiseksi 2015–2019. Päivitys 2016. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Saatavissa: <<http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus>>. Viitattu 21.6.2016.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake Ohjaamoiden asiakkaille

1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen
- Muu

2. Syntymävuosi _____

3. Millaista tukea saat tällä hetkellä Kelasta? (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Tukea opintoihin (esim. opintotuki, koulumatkatuki)
- Tukea asumiseen (esim. yleinen asumistuki)
- Sotilasavustusta
- Lapsiperheiden etuuksia (esim. vanhempainraha, kotihoidon tuki)
- Työttömyysetuuksia (esim. työttömyyspäiväraha, työmarkkinatuki)
- Sairausajan tukea (esim. sairauspäiväraha)
- Kuntoutusta (esim. ammatillinen kuntoutus, psykoterapia)
- Vammaisuuksia
- Jotakin muuta, mitä? _____
- En mitään
- En osaa sanoa

4. Haluaisitko sinä Ohjaamostasi tietoa Kelan myöntämistä tuista tai neuvontaa Kelassa asiointiin?

- Kyllä
- En, miksi et? _____

5. Jos vastasit edelliseen kysymykseen Kyllä, millaista tietoa Kelan myöntämistä tuista tai millaista neuvontaa Kelassa asiointiin haluaisit Ohjaamostasi?

(vastausvaihtoehtoina täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä, en osaa sanoa)

- Esitteitä Kelan myöntämistä tuista
- Lomakkeita, joilla Kelan myöntämiä tukia voi hakea
- Tietoa tai neuvontaa siitä, mistä voin hakea tietoa itse (esim. internetistä)
- Videoita siitä, miten Kelan myöntämiä tukia haetaan sähköisesti
- Henkilökohtaista neuvontaa Kelan myöntämien tukien hakemiseen (esim. apua lomakkeiden täyttämiseen tai tukien sähköiseen hakemiseen)
- Henkilökohtaista neuvontaa siihen, millaista tukea Kelasta voi hakea
- Haluaisin keskustella Kelan työntekijän kanssa siitä, millaista tukea opintojen aloittamiseen tai työpaikan saamiseen voin Kelasta saada
- Haluaisin keskustella elämäntilanteestani Kelan työntekijän kanssa

-
- Tietoa tai henkilökohtaista neuvontaa jostakin tietystä Kelan myöntämästä tuesta, mistä? _____
 - Jotain muuta, mitä? _____

6. Mistä olet aiemmin saanut tietoa Kelan myöntämisestä tuista tai Kelassa asioinnista? (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Ohjaamosta
- Kelan asiakaspalvelupisteestä
- Kelan asiakaspalvelunumerosta
- Kelan nettisivuilta
- Jostain muusta palvelusta (esim. sosiaalitoimistosta, terveysasemalta)
- Koulusta
- Perheeltä/puolisolta
- Kaverilta
- En mistään
- Muualta, mistä? _____

7. Oletko huomannut Kelan Mikä kunto? -kampanjan?

- Kyllä
- En

Haluaisitko kommentoida jollakin muulla tavoin Kelan palveluita Ohjaamossasi?

Lämmin kiitos osallistumisestasi!

Palautathan täytetyn lomakkeen Ohjaamosi työntekijälle.

Liite 2. Kyselylomake Ohjaamoiden projektipäälliköille

1. Millä alueella/paikkakunnalla Ohjaamonne toimii? _____

2. Arvio Ohjaamonne viikoittaisesta kävijämäärästä (kuinka monta nuorta/ viikko)

3. Millaisissa toimitiloissa Ohjaamonne toimii (esim. Ohjaamollanne on oma palvelupiste, Ohjaamonne toimii kunnan nuorisotoimen tiloissa)?

4. Mistä Kelan etuuksista alueenne Ohjaamon asiakkaat ovat kaivanneet tietoa tai neuvontaa? (voitte valita useamman vaihtoehdon)

- opintoetuksista (esim. opintotuki, koulumatkatuki)
- asumisetuksista (esim. yleinen asumistuki)
- sotilasavustuksesta
- lapsiperheiden etuuksista (esim. vanhempainraha, kotihoidon tuki)
- työttömyysetuksista (esim. työttömyyspäiväraha, työmarkkinatuki)
- sairausajan etuuksista (esim. sairauspäiväraha)
- kuntoutuksesta (esim. ammatillinen kuntoutus, psykoterapia)
- vammaisetuksista
- jostain muusta, mistä? _____

5. Ovatko alueenne Ohjaamon asiakkaat kaivanneet tietoa tai neuvontaa Kelassa asiointiin?

- Ei
- Kyllä, millaista tietoa tai neuvontaa? _____

6. Ovatko alueenne Ohjaamon asiakkaat kaivanneet Kelan työntekijän toteuttamaa henkilökohtaista oman elämäntilanteensa kartoitusta (esim. Kela-neuvontaa)?

- Ei
- Kyllä, millaisessa elämäntilanteessa? _____

7. Oletteko tehneet alueenne Ohjaamon asiakkaille kuntoutustarpeen arviointia?

- Kyllä
- Ei

8. Oletteko ohjanneet alueenne Ohjaamon asiakkaita kuntoutuspalveluihin?

- Ei
- Kyllä, mihin palveluihin? _____

9. Miten kuvailisitte omaa osaamistanne Kelan etuuksista ja palveluprosesseista?

10. Mistä saatte tarvittaessa tietoa Kelan etuuksista ja palveluprosesseista?

11. Mitkä ovat olleet alueenne Ohjaamon pääasialliset yhteistyökumppanit? (voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Kela
- TE-palvelut
- kuntien terveystyöpalvelut
- kuntien sosiaalipalvelut
- kuntien nuorisotoimi
- oppilaitokset
- kolmas sektori (esim. järjestöt, yhdistykset)
- jokin muu, mikä? _____

12. Miten yhteistyö näiden pääasiallisten yhteistyökumppaneidenne kanssa on toteutettu? (esim. yhteistyökumppanilla on oma työntekijä Ohjaamossa, yhteistyökumppanin työntekijä neuvoo Ohjaamon työntekijää tarvittaessa)

13. Missä asioissa olette toimineet yhteistyössä Kelan kanssa alueenne Ohjaamossa? (esim. oletteko hakeneet neuvontaa Kelan myöntämien etuuksien hakemiseen tai Kelassa asiointiin)

14. Miten olette tähän asti toimineet yhteistyössä Kelan kanssa alueenne Ohjaamossa? (esim. Kelalla on oma työntekijä Ohjaamossanne, Kelan työntekijä neuvoo tarvittaessa Ohjaamonne työntekijää)

15. Miten olette kokeneet tähänastisen yhteistyönne Kelan kanssa?

- yhteistyötä on ollut riittävästi
- yhteistyötä on ollut liian vähän
- yhteistyötä ei ole ollut
- en osaa sanoa

16. Jos yhteistyötä Kelan kanssa on mielestänne ollut liian vähän, millaista yhteistyötä kaipaisitte lisää?

17. Millainen rooli Kelalla tulisi mielestänne olla Ohjaamoiden asiakasohjauksessa tulevaisuudessa?

18. Miten edellä kuvaamanne Kelan rooli Ohjaamoiden asiakasohjauksessa olisi mielestänne hyvä toteuttaa käytännössä? (esim. oma Kelan työntekijä Ohjaamoonne, oma Kelan yhteyshenkilö neuvoo Ohjaamonne työntekijöitä tarvittaessa)

19. Kyselyn täytti

- Ohjaamon projektipäällikkö
- Ohjaamon projektipäällikkö ja osa Ohjaamon henkilökuntaa
- Ohjaamon projektipäällikkö ja koko Ohjaamon henkilökunta

Liite 3. Kelan työntekijöiden fokusryhmähaastattelun teemat**I TÄMÄNHETKINEN ROOLISI OHJAAMO-TOIMINNASSA**

- Miten olet mukana? (esim. paikan päällä, etäyhteydellä)
- Kuinka säännöllisesti olet mukana?
- Miten yhteistyö alkoi?
- Kuinka monen asiakkaan kanssa asioit viikoittain?
- Kuinka paljon Ohjaamo-toimintaan liittyvää työtä sisältyy työnkuvaasi?
- Miten koet oman roolisi? (esim. millainen tarve työpanoksellesi on ollut?)

II TYÖSI SISÄLTÖ

- Millaisia tehtäviä Ohjaamo-toimintaan liittyvään työhösi sisältyy? (esim. suora asiakasohjaus, laaja-alaiset asiakkaiden elämäntilanteiden kartoitukset, muiden työntekijöiden ohjaus, satunnaisen Kela-tietouden jakaminen, neuvottelut asiakastapauksista, jotakin muuta?)
- Millaisiin asioihin liityn? (esim. mitkä etuudet?)
- Millaista yhteistyötä teet alueesi Kelan palvelupisteen ja muiden Kelan edustajien kanssa?

III TYÖTAVAT

- Millä keinoin olet mukana Ohjaamo-toiminnassa? (esim. etäyhteydet, kokoukset/ neuvottelut, henkilökunnan kouluttaminen, jollakin muulla tavoin?)

IV KELA OHJAAMOISSA TULEVAISUUDESSA

- Miten kehittäisit Kelan tämänhetkistä roolia alueesi Ohjaamo-toiminnassa?
- Mitä kuvaamasi Kelan rooli edellyttäisi käytännössä? (esim. henkilöstön määrä, työvälineet, Ohjaamon työntekijöiden kouluttaminen, valtakunnallinen malli, jotakin muuta?)
- Mitä kehittämistyö edellyttäisi kuntoutusetuuden osalta?
- Visiosi Kelan ihanteellisesta roolista Ohjaamoissa

Liite 4. Kohtaamo-hankkeen projektipäällikön haastattelun teemat

Kohtaamo-hankkeen tehtävät

Valtakunnalliset odotukset ja tavoitteet Ohjaamo-toiminnalle

- Ohjaamoiden asiakasryhmät
- Valtakunnallinen malli/ohjeistukset toiminnalle

Kunta-/ aluekohtaiset odotukset ja tavoitteet Ohjaamo-toiminnalle

- Nuorten palvelutarpeiden huomioiminen
- Toiminnan sijoittuminen kuntien palvelukenttään (esim. Vamos-toiminta)

Kohtaamo-hankkeen rooli viranomaisyhteistyön rakentamisessa Ohjaamoissa

- Yhteistyösuhteiden aloittaminen
- Toimivien yhteistyömuotojen jakaminen

Tähänastinen yhteistyö Kelan kanssa

Kelan rooli Ohjaamoiden asiakasohjauksessa tulevaisuudessa

- Toteuttaminen käytännössä
- Vähimmäistaso
- Tarve valtakunnalliselle mallille
- Mukautuminen alueellisiin palvelutarpeisiin

Kohtaamo-hankkeen visio Ohjaamoiden tulevaisuudesta

- Valtakunnallinen malli
- Ohjaamoiden välinen yhteistyö (esim. vertaisoppiminen)
- Toiminnan edellytykset (esim. rahoituksen jatkuminen)
- Mahdolliset haasteet