

# Kuuluuko nuorten aikuisten ääni?

Jyväskyläläisten nuorten aikuisten ääni -ryhmä

21.5.2014

Salli –seminaari, Joensuu

# Esityksen sisällöstä

- Videon kertomaa
- Tutkittua tietoa nuorten aikuisten osallisuudesta
- Kokemusasiantuntijat kertovat kuuluuko nuorten aikuisten ääni ja miten?

# Jyväskyläläisten nuorten aikuisten ääni-ryhmä

- koostuu palvelujärjestelmän kehittämistä kiinnostuneista nuorista aikuisista, joilla itsellään on kokemusta mm. sosiaalitoimen, Kelan ja TE-toimiston palveluista.
- avoin, poliittisesti tai muutoinkin sitoutumaton
- järjestänyt keskustelutilaisuuksia sosiaali- ja työvoimapalvelujen epäkohdista ja kehittämistä työntekijöille, päättävälle virkamiehille ja poliitikoille.
- ryhmää tukevat (mm. kokoontumistilat, tapaamisten valmistelu ja tiedottaminen) Jyväskylän Katulähetyksen Nuortentalo Katutaso, Jyväskylän yliopiston Palvelut ja kansalaisosallistuminen -hanke ja Osallisuushanke Salli.

# Keskustelu asiakasosallisuudesta

(Närhi ym. 2013)

- Osallisuus sosiaali- ja terveydenhuollossa tunnustettu arvo ja tavoite, vaikka käytännön toteutumisessa edelleen puutteita
- Palveluiden käyttäjien kokemukset ja mielipiteet jäävät usein marginaaliin käytännön toiminnassa
  - Palveluiden käyttäjään kohdistuu ristiriitaisia odotuksia: asiakkaan odotetaan olevan aktiivinen toimija ja ottavan vastuuta omasta tilanteestaan, vaikka samaan aikaan hänen edellytetään mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja –toimenpiteisiin
- Osallisuuden motiivi palvelujärjestelmässä?
  - Konsumerismi (choice) – demokratia (voice)?

# Havainnot osallisuuden esteistä (1)

(Närhi ym. 2013)

- Palvelujärjestelmän organisaatiokeskeisyys ja joustamattomuus
  - Massapalvelut yksilöllisten tarpeiden sijasta
  - Palvelujärjestelmän sanktiot ja omat pelisäännöt
  - Kokemus että palveluihin ei voi vaikuttaa
  - Elämä 'kohtalon' käsissä: hyvä palvelu "hyvää tuuria"
- Palvelujärjestelmän kommunikaation ongelmat
  - Palvelujärjestelmän monimutkaisuus ja pirstalemaisuus: ei tiedä mitä ja keneltä kysellä (!)
  - Oikeuksista ja palveluista tiedottaminen puutteellista
  - "EN tule kuulluksi!", "minuun ei luoteta"

# Havainnot osallisuuden esteistä (2)

- Ammatillisen vuorovaikutuksen kohtaamattomuus
  - Kasvottomat palvelut (lomakkeet ja sähköinen asiointi) vs. kunnioittava kohtaaminen (kuulluksi tuleminen, luottamus)
  - ”Asiallista, sydäntä mukana enemmän.”
- Riippuvuus järjestelmästä
  - Kohdeasiakkuus: ”Jos alistun menee paremmin. Tuntuu, että ollaan työntekijöiden armoilla.”
  - Järjestelmän monimutkaisuus ja joustamattomuus johtavat kannustavuusloukkuihin; osa-aikatyötä ei kannata ottaa vastaan lappurumban vuoksi
  - Kannustavuusongelmat: ”Pienellä palkalla ei elä, tuet yhtä suuria.”

# Havaintoja osallisuuden esteistä (3)

- Aktivointipolitiikan tuottamat hankalat tilanteet
  - Yhteishakupakko: ”ei oteta huomioon ihmisen omaa tahtoa ja suunnitelmia”.
- Palvelujärjestelmä rajaa aktiivisen kansalaisuuden pikemminkin yksilöllisen vastuun vaateeseen kuin osallistumiseksi ja osallisuudeksi yhteiskunnan päätöksentekoon ja toimintaan.

# Havaintoja osallisuuden mahdollisuuksista

- Perustoimeentulo
  - Vaikka erityisesti sosiaalitoimiston ja Kelan palveluja kritisoitiin, nähtiin niiden kautta saatava perustoimeentulo tärkeänä osallisuuden mahdollistajana.
- Kohtaava palvelu
  - Aikaa kohdata, avun oikea-aikaisuus, henkilökohtaisuus, yksilöllisyys, kuunteleminen, luottamus ja elämäntilanteen kunnioitus.
- Palvelujen resurssit ja todelliset vaihtoehdot
  - Todelliset vaihtoehdot ja apu elämäntilanteessa esim. TYPin palvelut ja kolmannen sektorin toimijat, palvelujen kautta eteenpäin elämässä, työllistyminen!
- Samat pelisäännöt järjestelmän ja palvelunkäyttäjän välillä
  - Oikeudenmukaisuuden kokemus
  - Minkälaisen viestin palvelujärjestelmä haluaa antaa huono-osaisille asiakkaille heidän osallisuuden mahdollisuuksistaan?



# Toiminta Jyväskylässä (1)

- Kevästä 2012 alkaen yhteistyö PalKO ja Osallisuushanke Salli
- Fokusryhmähaastatteluja ja ideapajoja, syksy 2012
  - Tavattu ja haastateltu nuoria Nuorten Taidetyöpajalla ja Nuortentalo Katutasossa
  - Keskusteltu kokemuksista ja ideoitu, miten nuorten ääni saataisiin kuulumaan palvelujen kehittämisessä
  - PalKO:n haastattelutulokset vahvistuivat – huonot kokemukset
- Nuorten ideoiden toteutusta keväällä 2013
  - Nuorten aikuisten (Nuortentalo Katutaso) ja viranomaisten (Kela, TE-toimisto, sosiaalitoimi) keskustelutilaisuudet
  - Omista ”poteroista” toisten näkökulmien ymmärtämiseen
  - Todettiin, että ilman päättäjiä asioita ei saada eteenpäin

# Toiminta Jyväskylässä (2)

- Nuorten taidetyöpajalla Osallisuuspaja Tuunaten tuotteeksi – ryhmän kanssa helmikuussa 2013 – miten ääni kuuluviin?
- Päätäjätapaaminen nuorisotakuusta toukokuussa 2013
  - Nuoret kutsuivat alueen kansanedustajia, paikallisia päättäjiä, viranomaisia, hanketyöntekijöitä yht. 80 osallistujaa
  - Survival reitti, Rela-lomake, esite palvelutoiveista, video ”Elämää palvelujärjestelmän keskellä” – yhteinen keskustelu
  - Pettymyksiä – suuria näkemuseroja – kokemusmaailmat kaukana toisistaan
  - Toiveena kuitenkin, että vuoropuhelu jatkuisi
- Päätjä- ja viranomaistapaaminen keväällä 2014
  - Jyväskyläläisten nuorten ääni-ryhmän ”perustaminen”
  - Kokemusasiantuntijoiden tiedon hyväksyminen tasavertaiseksi tiedoksi?
  - Edelleen kysymys mitä palvelujen epäkohdille tehdään? Tiedon vaikutus?
- Päätjä- ja viranomaistapaamisten jatkaminen?

# Toiminta Jyväskylässä (3)

- Hankkeiden itsereflektiivisyys:
  - ”Kouluttaminen” käyttäytymään palvelujärjestelmän periaatteiden mukaisesti vai keskittyminen nuorten aikuisten valtaistamiseen?
- Yhteinen toiminta mahdollistaa äänen kuuluvaksi saamisen, mutta otetaanko sisältö vakavasti? Näennäisosallisuus?
  - Palvelujärjestelmän motiivi konsumerismi vai demokratia?
  - Jos ei oteta vakavasti, palvelunkäyttäjien motiivi osallistua katoaa
  - Tarvitaan rohkeita ja ennakkoluulottomia työntekijöitä tukemaan ääntä
- Muutokset palvelujärjestelmässä hyvin hitaita
  - Strategiamme pitää yllä jatkuvaa ”meteliä” nuorten aikuisten palvelukokemuksista
  - Yhteisymmärryksestä yhteistoiminnallisuuteen
  - Voiko järjestelmän kanssa toimia ilman virallista järjestäytymistä?
- Kokemusasiantuntijuuden vahvistuminen yksi askel kohti vahvempaa asiakasosallisuutta palveluissa

# Nuorten aikuisten näkemyksiä palveluiden kehittamisestä (1)

- Asennemuutos: kuntalaiset/kansalaiset eivät ole taloudellinen taakka vaan ainutlaatuisen ihmisarvon omaavia yksilöitä
- Oikeuksien ja palveluiden parempi tiedottaminen
- Samat pelisäännöt järjestelmän ja palvelun käyttäjän välillä
- Yhteinen linja yhdessä organisaatiossa työntekijöiden välillä
- Tukiviidakkoa ja lainsäädäntöä yksinkertaisemmaksi – palveleeko nykyinen järjestelmä enää ketään?
- Perustoimeentulon kohtuullinen taso
- Aktivointipolitiikan ja esim. yhteishaun kohtuullistaminen, miksi keppi eikä porkkana?

# Nuorten aikuisten näkemyksiä palveluiden kehittamisestä(2)

- Yhteistyö virastojen kesken
- Virastojen välinen tietojen luovutukseen liittyvä sopimusasiakirja
- Yksi 'luukku' tai palvelujen keskittäminen, paikka josta voi kysyä kaikkea (tai edes soittaa)
- Matala kynnys, kohtaava palvelu ilman byrokratiaa ja ajanvarausta
- Jos sähköinen palvelu, tulisi saada palvelua yksilöllisesti esim. chat-palvelu
- Paneutuminen yksilöllisiin elämäntilanteisiin ja palvelutarpeisiin oikea-aikaisesti
- Asiakkaan ottamista vakavasti ja elämäntilanteen kunnioittaminen; ihminen ihmiselle -palvelua
- Enemmän työntekijöitä ja kohtaamisia, 'rinnalla' kulkemista