

Digitaalinen ääni nuorilta –
Chat-keskusteluissa esiintyvät huolet sosiaali- ja mielenterveyspalveluista

Essi-Lotta Hänninen
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Lapin yliopisto
2025

Lapin yliopisto

Tiedekunta: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Digitaalinen ääni nuorilta – Chat-keskusteluissa esiintyvät huolet sosiaali- ja mielenterveyspalveluista

Tekijä: Essi-Lotta Hänninen

Koulutusohjelma / oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma: Lisensiaatintutkimus:

Sivumäärä: 61

Vuosi: 2025

TIIVISTELMÄ

Nuorten pahoinvoinnin tiedetään olevan laajalle levinnyt huolta aiheuttava ilmiö. Julkisessa keskustelussa on paljon puhuttu nuorten kasvaneesta kysynnästä mielenterveyspalveluita kohtaan. Tutkimuksissa on tunnistettu, että avun saatavuudessa on haasteita pitkien jonojen, palvelujärjestelmän sirpaleisuuden ja palvelujen yhteistyön puutteiden vuoksi. Koska nuoret eivät aina pääse terveydenhuollon mielenterveyspalveluihin, hakeutuvat nuoret sosiaalihuollon palveluihin. Osa sosiaalityöntekijöistä kokee, ettei omaa riittävää ammattitaitoa hoidolliseen työskentelyyn. Jotta nuorten palveluita pystyttäisiin kehittämään paremmin nuorten tarpeita vastaamaan, tarvitaan enemmän tutkimustietoa nuorten palvelukokemuksista sekä ajatuksista palveluita kohtaan.

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena oli saada ajantasaista tietoa 20–24-vuotiaiden nuorten aikuisten huolista sosiaali- ja mielenterveyspalveluita kohtaan. Tutkimuksen aineistona toimii Sekasin chat-palvelun keskustelut. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää chat-keskusteluista, mitä huolia nuoret aikuiset ilmaisevat nykyisiä sosiaali- ja mielenterveyspalveluita kohtaan ja vaikuttavatko huolet nuorten aikuistumisen haasteisiin. Tutkimus on laadullinen ja menetelmänä toimii aineistolähtöinen sisällönanalyysi.

Aineistosta tulee esiin nuorten ilmaisemia huolia palveluita kohtaan useasta eri näkökulmasta. Tutkimustulokset on jaoteltu kolmeen tuloslukuun, joita ovat palveluihin kohdistuvat rakenteelliset huolet, palvelusisältöihin liittyvät huolet sekä palveluiden luonteeseen liittyvät huolet. Huolia ilmaistiin sekä sosiaalihuollon että mielenterveyspalveluita kohtaan. Aineiston mukaan huolia ilmaisivat nuoret, jotka olivat palveluiden piirissä sekä nuoret, joilla ei ollut aktiivista palvelu- tai hoitokontaktia.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että anonyymi chat-palvelu toimii nuorten palveluohjauksen sekä hyvinvoinnin tukena, mahdollistaessa nopeasti ja helposti saatavilla olevan keskustelutuen mieltä askarruttavista asioista. Tuloksissa ilmenee, että osa nuorista kokee palvelut riittämättömiksi ja aikaisemmat huonot palvelukokemukset, kuten kohtaamattomuus vaikuttaa palveluihin hakeutumiseen. Tutkimustulosten mukaan nuorten vaikeudet kommunikoida puhelimitse ammattilaisten kanssa vaikuttavat avun hakemiseen, saamiseen ja tästä hyötymiseen. Lisäksi tutkimus vahvistaa, että sosiaalihuollon palveluissa voitaisiin hyötyä chat-keskustelujen käytöstä palveluohjausta laajemmin osana työmenetelmiä.

Avainsanat: Nuoret aikuiset, huolet, chat, sosiaali- ja mielenterveyspalvelut

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO.....	1
2	AIKUISTUMISEN KYNNYKSELLÄ – NUORUUDEN ERITYINEN ELÄMÄNVAIHE	5
2.1	Myöhäisnuoruus erityisenä elämänvaiheena	5
2.2	Aikuistumisen haasteet.....	7
2.3	Nuorten aikuisten palveluista sekä palvelutarpeista aiemmin tutkittua	8
3	PALVELUT TUKENA NUORTEN AIKUISTEN ELÄMÄSSÄ.....	12
3.1	Nuoret aikuiset tarvitsevat kohdennettuja palveluita.....	12
3.2	Nuorille aikuisille suunnatut sosiaali- ja mielenterveyspalvelut.....	14
3.3	Chat-palvelut nuorten tukena.....	20
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	22
4.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys	22
4.2	Tutkimuksen aineisto ja aineistonkeruu.....	24
4.3	Aineiston analyysi	27
4.4	Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkijan positio.....	30
5	NUORET ILMAISEVAT HUOLIAAN PALVELUITA KOHTAAN	32
5.1	Palvelut chat-keskusteluissa	32
5.2	Palveluihin kohdistuvat rakenteelliset huolet	33
5.3	Palvelusisältöihin liittyvät huolet	38
5.4	Palveluiden luonteeseen liittyvät huolet	42
6	POHDINTA.....	44
6.1	Chat-palvelu nuorten palveluohjauksen tukena.....	44
6.2	Palveluiden riittävyys ja luottamus palveluita kohtaan.....	49
6.3	Chat-keskustelu madaltaa yhteydenoton kynnystä	52
6.4	Huolien vaikutukset nuorten aikuistumisen haasteisiin	54
6.5	Chat-aineisto tutkimuskohteena	56
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	58
	LÄHTEET.....	62

1 JOHDANTO

”Nuoren mielen hyvinvointi on inhimillisen ja kestävän yhteiskunnan keskeisimpiä mittareita”. Näin kertoo Sekasin Kollektiivi Sekasin-chatin vuosiraportissa (2023). Nuorten hyvinvoinnin heikkeneminen on ollut viime vuosina yhä vahvemmin esillä julkisessa keskustelussa. Erityisesti huomiota ovat saaneet nuorten mielenterveyden haasteet ja vaikeudet avun saamisessa. Sekasin Kollektiivi toteaa vuosiraportissaan (2022), että nuorten mielenterveysongelmat ovat lisääntyneet ja moninaistuneet. Samaan aikaan liian moni nuori joutuu odottamaan kohtuuttoman pitkään saadakseen tarvitsemansa avun ja kokee tulevansa kohdelluksi ennemmin toimenpiteiden kohteena kuin arvokkaana toimijana. Myös aikuisväestöä koskevissa tutkimuksissa on havaittu, että palveluja ei ole saatavilla, eikä palveluntarve tyydyty kaikissa väestöryhmissä ja kaikilla alueilla tasa-arvoisesti (Karvonen & Kestilä & Kauppinen 2017, 27–28).

Nuorten hyvinvointia, palvelutarpeita sekä -kokemuksia on tutkittu aikaisemmin erilaisilla väestötutkimuksilla. Näistä esimerkkeinä nuorisobarometri, aluehallintoviraston peruspalvelujen arviointi (PEPA) sekä kouluterveyskyselyt. Näiden lisäksi esimerkiksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) hankkeissa tehdään merkittävää tutkimustyötä. Tutkimuksen avulla pyritään edistämään nuorten terveyttä, hyvinvointia ja osallisuutta sekä arvioimaan palveluiden toimivuutta ja vaikuttavuutta. Vuoden 2020 (Pirttijärvi & Tenojoki) nuorisobarometri tarkastelee nuorille tarjottavia palveluita niiden käytön, tarpeen ja riittävyyden näkökulmista. Tutkimuksen tuloksena ilmenee, että palvelut eivät aina toimi asianmukaisesti ja asiakaslähtöisesti. Monet nuoret kohtaavat ongelmia hoidon ja palvelujen jatkuvuudessa sekä kokevat epäkunnioittavaa kohtelua ja syrjintää. Hoitoon pääsy voi olla hidasta ja kokemus mahdollisuudesta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon on toisinaan heikko. Samaan aikaan barometri osoittaa, että jopa 95 %:lla nuorista on myönteinen kuva palveluista ja kokee saaneensa riittävää tukea ja hoitoa.

Pro gradu -tutkielmassani tutkin nuorten aikuisten ilmaisemia huolia nykyisistä sosiaali- ja mielenterveyspalveluista. Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa nuorten ajankohtaisia näkemyksiä palveluista ja tuoda nuorten oma ääni kuuluviin. Tutkielman aineisto koostui 20–24-vuotiaiden nuorten ja koulutettujen vapaaehtoisten chat-päivystäjien välillä käydyistä keskusteluista Sekasin chat-

palvelussa. Maisterintutkielman tekemisen ajan olen ollut mukana chat-tutkijoiden verkostossa, joka toimii Euroopan Unionin osarahoittaman Crisis Help and Assistance for youth during challenging Times (CH@T-YOUTH), Strategisen tutkimuksen neuvoston rahoittaman Ulos epätoivosta – ratkaisuja nuorten huume- ja itsemurhien ja vakavan väkivallan vähentämiseksi sekä Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittaman Haavoittuvassa asemassa olevien nuorten sosiaalisen kuntoutuksen tarve ja toteutuminen (HANSKU) -hankkeiden yhteydessä. Tutkielman sisältöohjaajana toimi Nuorisotutkimusseuran tutkimuspäällikkö dosentti Tuuli Pitkänen, joka vastaa Sekasin-chat tutkimusaineistosta.

Viime vuosien aikana sosiaali- ja terveyspalveluita on uudistettu, joista viimeisimpänä on toteutunut sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluiden järjestämisvastuun siirtyminen uusille hyvinvointialueille vuoden 2023 alusta alkaen. Sote-uudistuksen tavoitteena on luoda tasa-arvoisempi palveluiden saatavuus ja vähentää ihmisten välisiä terveys- ja hyvinvointieroja (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024). Tämän jälkeen nykyinen Orvon hallitus on suunnitellut ja toteuttanut mittavia palveluihin vaikuttavia leikkauksia valtiontalouden sopeuttamistoimina. Nuoriin aikuisiin kohdistuvia taloudellisia leikkauksia ovat esimerkiksi asumistuen leikkaukset, opintotuen indeksijäädytys sekä kuntoutustuen leikkaukset, jolloin hallitus linjasi nuoren kuntoutusrahan ja ammatillisen kuntoutuksen aikaisen kuntoutusrahan laskusta vähimmäistasolle (Lamberg 2024, 9). Toinen esimerkki leikkausten vaikutuksista koskee nuorten aikuisten palveluiden saatavuutta. Hallituksen suunnitelmien mukaan diagnoosivapaa kuntoutuspalvelu Nuotti-valmennus aiotaan lakkauttaa nykyisessä muodossaan, ja jatkossa kuntoutukseen pääsy edellyttäisi vamma- tai sairausdiagnoosia (Berg ym. 2024, 18).

Nuoruusikä sisältää pitkän elämänvaiheen, jonka aikana nuorella itsessään sekä hänen toimintaympäristössään tapahtuu paljon muutoksia, jotka kohdistuvat aikuisuuteen siirtymiseen (Pitkänen ym. 2022). Jokainen aikuistuva nuori tarvitsee jonkinlaista tukea matkan varrella ja suurimmalla osalla löytyy läheisverkosto, johon nojautua tarvittaessa. Nuoruuteen liittyviä keskeisiä elämänkulullisia siirtymiä ovat esimerkiksi ammatillinen koulutus, parisuhteen muodostaminen sekä itsenäistyminen (Kojo 2012). Siirtymien poissjääminen tai pitkittyminen voi vaikuttaa monella tapaa myöhempään elämään.

Tällöin nuori voi tarvita erilaisia tukitoimia, jotka toimivat etenkin siirtymävaiheissa ennaltaehkäisevänä työnä ja turvaa nuoren polkua tasapainoiseen aikuisuuteen (Mt., 178).

Aikuistumisen tuki on lähtökohdiltaan monialaista tukea, joka kohdistuu nuoren arjen valmiuksien parantamiseen (Heino ym. 2023, 142). Nuorta voidaan tukea laajasti eri palvelusektoreilta. Tyypillisiä nuorten käyttämiä sosiaalipalveluita ovat Karvosen ja kumppaneiden (2018, 231) mukaan toimeentulotuki, sosiaalityöntekijän vastaanotto sekä päihde- ja mielenterveystyö. Nuorilla saattaa olla myös kasvatus- ja perheneuvontakäyntejä sekä lastensuojelun palveluntarvetta jo lapsuudenperheessään tai näitä voi muodostua oman perheellistymisen myötä. Lisäksi nuori voi saada tukea esimerkiksi työllisyyspalveluista tai digitaalisista verkostoista. Mikäli nuori jää vaille aikuistumisen tukea on vaara, että syrjäytymisen riski kasvaa (Aaltonen & Berg 2015, 104).

Digitaalisten palveluiden merkitys nuorten arjessa on kasvanut ja nykyään myös suuri osa arkisesta kommunikoinnista käydään verkossa. Nuoret etsivät digitaalisista ympäristöistä tietoa, yhteisöllisyyttä, seuraa ja vaikuttamisen paikkoja (Huhanantti 2023). Yhä enemmän nuoret käyttävät digitaalisia alustoja myös saadakseen tukea ja apua eri palveluista. Yksi tällaisista on matalan kynnyksen Sekasin chat-palvelu, jonne 12–29-vuotiaat nuoret voivat mennä anonyyminä keskustelemaan turvallisen aikuisen kanssa mieltä askarruttavista asioista. Anonyymi chat-keskustelu voi joissain tilanteissa tarjota riittävää tukea nuorelle. Toisinaan nuori kuitenkin tarvitsee lisäksi tietoa palveluista sekä rohkaisua ja ohjausta siirtyäkseen intensiivisemmän tuen piiriin – joko digitaalisiin tai kasvokkaihin tukipalveluihin (Huhta 2022, 174).

Asiakastyössä ja palvelujärjestelmän kehittämisessä hyödynnetään edelleen heikosti asiakkaiden tietoa ja kokemusta. Palveluita, -ketjuja ja kokonaisuuksia ei rakenneta riittävän asiakaslähtöisesti, eikä palveluiden vaikuttavuuden seuraamista ja arviointia tehdä systemaattisesti (Hirschovits-Gerz ym. 2023). Yksi tämän tutkimuksen keskeisistä tavoitteista oli tuoda esiin nuorten aikuisten itse ilmaisemia huolia heidän omien kertomustensa pohjalta. Tähän chat-palvelusta kerätty aineisto soveltuu erinomaisesti, sillä nuoret kertovat ajatuksistaan ja kokemuksistaan omin ehdoin, ilman johdattelevia kysymyksiä tai pyrkimysnä miellyttää kuulijaa.

Anonyymi chat -palvelu mahdollistaa nuorille ainutlaatuisen tavan purkaa mielen päällä olevia asioita sekä kysyä neuvoa anonyymisti. Sekasin chatin yhteydenottajista 59 % on yli 18-vuotiaita, mikä kertoo nuorten aikuisten palvelutarpeesta matalan kynnyksen keskustelutuelle (Huhanantti 2023). Osalle nuorista kasvokkain tai omalla nimellä avun tai palvelun piiriin hakeutuminen voi olla haasteellista, jolloin chattiin on helpompi mennä. Chatissä myös rohkaistaan ja motivoidaan hoidon ja tuen hakemiseen, annetaan konkreettista palveluohjausta sekä tuetaan oman tilanteen ja avuntarpeen arvioimisessa (Takala & Huhta 2022, 77).

Tutkielmassani käytän termiä *nuoret* tai *nuoret aikuiset* kuvaamaan tutkimuksen kohderyhmää eli 20–24-vuotiaita nuoria aikuisia. Tutkielmani teoreettinen viitekehys muodostuu sekä suomalaisesta, että kansainvälisestä aikuistumisen ikäkauteen ja nuorille suunnattuihin palveluihin kohdistuvasta tutkimuskirjallisuudesta. Tutkielman alussa kartoitan tarkemmin nuoruutta erityisenä elämänvaiheena kohti aikuistumista sekä aikuistumiseen liittyviä haasteita. Lisäksi tarkastelen nuorten aikuisten palveluista aiemmin tutkittua. Tutkielman kolmas luku käsittelee nuorille aikuisille suunnattuja palveluita, ja luvussa neljä syvennyn tarkemmin tutkimuksen metodologisiin valintoihin. Luvussa viisi tulen esittämään tutkimustulokset ja luku kuusi koostuu tulosten pohdinnasta. Lopuksi lukuun seitsemän olen muotoillut tutkimuksen johtopäätökset.

2 AIKUISTUMISEN KYNNYKSELLÄ – NUORUUDEN ERITYINEN ELÄMÄNVAIHE

2.1 Myöhäisnuoruus erityisenä elämänvaiheena

Nuoruuden ajanjaksolle on monta ikämääritelmää ja tätä voidaan tarkastella sosiaalisten ja kulttuuristen käsitysten sekä kronologisen iän ja psykologisen ja biologisen kehityksen mukaan (Bucholtz 2002, 525–527). Bucholzin (2002, 526) mukaan nuoruuden määrittelyyn ovat vaikuttaneet merkittävästi kulttuuriset ja sosiaaliset tekijät, jotka vaikuttavat yhä globaalisti käsitykseen nuoruuden ajanjaksosta. Esimerkiksi tietyissä kulttuureissa murrosikäinen voidaan luokitella nuoreksi, kun samalla myös kolmekymppiset kuuluvat tähän kategoriaan. Nuoruuteen kulttuuristen ja sosiaalisten käsitysten mukaan liitetään usein joku pitkäaikainen sitoutuminen johonkin kulttuuriseen käytäntöön, riippumatta katsotaanko kyseinen henkilö edelleen nuorisoluokkaan vai ei. Kojo (2012, 94) kertoo, kuinka tällainen sitoutuminen kuuluu myös aikuistumisen kulttuurillisen käsityksen malliin, joka sisältää ajatuksen suoraviivaisesta siirtymisestä nuoruudesta aikuisuuteen. Aikuistumisen kulttuuriseen malliin kuuluvat opintojen suorittaminen, työelämään siirtyminen ja perheen perustaminen.

Kuhunkin yhteiskuntaan sisältyy siis odotuksia siitä, missä iässä tietyt roolit omaksutaan ja milloin muita rooleja vältetään. Tällaisten roolien täyttämiseen vaikuttaa kuitenkin ennen kaikkea yksilölliset tekijät, kuten kypsyminen sekä nuoren omat toiveet ja suunnitelmat (Pulkinen 2017, 106). Nuori voi esimerkiksi tietoisesti lykätä siirtymää tai saattaa sen päätökseen tietyssä vaiheessa. Tämän vuoksi aikuisuuteen siirtymistä kuvataan paremmin kehitysprosessina kuin tapahtumana. Aikuistumisen kulttuurillisen mallin tapahtumia voisikin toisin sanoen kuvailla myös myöhäisnuoruuden tai varhaisaikuisuuden kehitystehtäviksi. Robert Havighurst on kehittänyt kehitystehtäväteorian, jonka mukaan varhaisaikuisuuden (21–27-vuotiaana) tärkeimpiä kehitystehtäviä on autonomian saavuttaminen vanhemmista, uravalinta, avioliitto, lasten hankkiminen ja työ (Mt., 106).

Nuoruutta määritellään usein myös kronologisen iän mukaisesti. Länsimaalaisten tilastollisten ja hallinnollisten säännösten mukaan nuoruus luokitellaan sijoittuvan ikävuosien 15–29 välille (Juvonen 2015, 25). Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) taas

nuoreksi määritellään 18–24-vuotias henkilö. Palveluissa nuoruutta tarkastellaan kuitenkin eri tavoin ja Suomessa nuorisopalveluita kehystää nuorisolaki (1285/2016), jonka mukaan nuoriksi määritellään kaikki alle 29-vuotiaat. Muissa palveluissa nuoruuden yläikäraja asettuu usein 23–25-vuotiaisiin (Hästbacka ym. 2023, 10). Vaikka nuoruuden ajanjaksolle ei löydy yksiselitteistä määritelmää, voidaan tämä yleisesti nähdä jäsentyvän ajanjaksona lapsuuden ja aikuisuuden välille.

Nuoruuden aikana tapahtuu paljon kehitystä sekä tehdään valintoja, mitkä ohjaavat siirtymää kohti aikuisuutta. Hästbacka ja kumppanit (2023, 10) kertovat tutkimuksessaan, kuinka aikuistumisen monimutkainen ja monivaiheinen prosessi tapahtuu jokaiselle yksilöllisesti ja omassa tahdissaan. Samalla kuitenkin nuoruuden ajanjaksoa ohjaa yhteiskunnalliset määritelmät ja raamit, sekä merkittävät ikään sidotut kehitysodotukset, siirtymät, oikeudet ja velvollisuudet. Suomessa kahdeksantoista vuoden ikä on yhteiskunnallisen ja poliittisen täysi-ikäisyyden rajapyykki, jolloin nuori saa täyden kansalaisen velvollisuudet ja oikeudet. Juvosen (2015, 25) mukaan myös 98 prosenttia rajoitusten loppumista ilmaisevista lakipykälistä kohdistuu nuoruudessa ikävuosien 15 ja 25 välille.

Juvosen (2015, 30) mukaan yksilöiden vastuu oman elämänkulun ohjaamisesta on ajansaatossa lisääntynyt, vaikka siirtymät ovat yhä sosiaalisesti määrittyviä. Tämä tarkoittaa sitä, että siirtymät kiinnittyvät yhtä vahvasti niin yksilön toimijuuteen ja resursseihin kuin myös yhteiskunnallisiin käytäntöihin ja rakennetekijöihin. Juvosen (2015, 30) kuvastaa nuorten osalta keskeisimmiksi rakennetekijöiksi koulutus- ja työelämäinstituutioiden toimivuuden ja saavutettavuuden, perheen rooli ja merkitys yhteiskunnassa sekä edellä mainitusta valtion harjoittaman politiikan rooli.

Yksi merkittävistä myöhäisnuoruuden kehitystehtävistä on itsenäistyminen. Malm (2019, 15) määrittelee tutkimuksessaan itsenäistymisen (eng. *independence*) suppeasti riippumattomuuden synonyymiksi. Tällöin voisi ajatella itsenäistymisen määrittävän siirtymäksi kohti riippumattomuutta. Tutkimuksessaan Malm (2019) toteaa, että tällainen suppea määrittely jättää kuitenkin huomioimatta kaikki ne riippuvuussuhteet, jotka tekevät meistä ihmisiä. Jälkihuolto nuorten itsenäistymistä Euroopan eri maissa tarkastelleessa tutkimuksessa Cameron kumppaneineen (2018) tarkastelee itsenäistymisen tavoitetta kriittisesti ja korostavat, että itsenäistymisprosessissa

riippuvuussuhteet muuttuvat erilaisiksi mutteivat pääty. Tutkimuksessa ilmenee, että näiden uusien suhteiden rakentamiseen nuoret tarvitsevat monialaista tukea.

Tämän tutkimuksen kohteena ovat 20–24-vuotiaat nuoret aikuiset. Tulen jatkossa käyttämään termejä nuoret tai nuoret aikuiset kuvaamaan kohderyhmää. Nuoren aikuisen määrittely ei itsessään ole yksiselitteistä, kuten ei myöskään siirtymä kohti aikuisuutta. Juvonen (2015) on hyödyntänyt nuoruuden käsitteen avaamisessa Jeffrey Jensen Arnettin ja hänen kumppaniensa (2014) ajatuksia teini-iän ja aikuisuuden väliin sijoittuvasta elämänvaiheesta, jota kutsutaan orastavaksi aikuisuudeksi (*emerging adulthood*). Arnett kumppaneineen (2014) esittää, että nuoruusajan pidentyminen on saanut teollisesti kehittyneissä maissa aikaan sen, että myös siirtymä aikuisuuteen on pidentynyt, mikä muodostaa oman elämänvaiheen niin sanotun teini-iän ja aikuisuuden väliin, orastavan aikuisuuden. Orastavan aikuisuuden tunnuspiirteitä ovat: 1) identiteetin tutkiskelu, erilaisten elämää ja elämänvalintoihin liittyvien mahdollisuuksien kartoittaminen ja kokeileminen, 2) epävakaa elämänvaihe (*instability*), 3) vahvasti itseen keskittynyt (*self-focused*) elämänvaihe, 4) tunne elämästä välivaiheena (*feeling in-between*), jolloin nuori ei koe olevansa teini muttei aikuinenkaan vaan jossain siinä välillä, tällöin nuori voi tuntea olevansa aikuistumassa muttei vielä täysin aikuinen, sekä 5) mahdollisuuksien ja optimistisuuden kokeminen, nuori voi kokea elämän olevan täynnä mahdollisuuksia.

2.2 Aikuistumisen haasteet

Aikuistumisen aikana nuoret tekevät erilaisia elämänvalintoja, jotka ohjaavat myöhempää elämäntulkua. Näitä valintoja ohjaa nykyään rajattomat mahdollisuudet, jotka osaltaan voivat myös hämmästyttää nuoria ja muodostaa vaikeuksia valintojen tekemiselle ja näihin sitoutumiselle. Pahimmillaan rajattomat mahdollisuudet etsiä identiteettejä ja tavoitteita tulevaisuudelle voivat aiheuttaa nuorissa murehtimista ja jumiutumista jatkuvan hakemisen kehään (Marttinen 2025). Tutkimuksessaan Marttinen (2025) kertoo, kuinka nuorilla aikuisilla epäselvä identiteetti oli yhteydessä pahoinvointiin, masennuksen oireisiin, uupumukseen sekä matalaan elämäntyytyväisyyteen. Etenkin nuorten murehtiminen ja negatiivissävytteinen näkemys omista henkilökohtaisista tavoitteista näyttäytyi haavoittuvuustekijänä. Lisäksi

tutkimuksessa ilmeni, että nuorilla työelämätaivoitetta kohtaan koettu stressi ja emotionaalinen kuormittuminen lisäävät epävarmuutta ja huolta työelämäidentiteetin muodostumisessa, mikä johtaa epäadaptiiviseen työ- ja ammatti-identiteetin kehittymiseen siirtymässä aikuisuuteen. Marttinen (2025) ilmaisee, että nuorten ammatti-identiteetin kannalta on tärkeää voida uskoa omiin mahdollisuuksiin menestyä toivotun uran tavoittelussa.

Siirtymävaiheet ja aikuistumiseen kytkeytyvä vastuun kantaminen omasta elämästä ja päätöksistä voivat tuntua vaikealta jokaisesta nuoresta mutta ovat haasteellisia varsinkin haavoittuvassa asemassa elävälle nuorelle. Juvosen (2015, 31) mukaan erityisiä haasteita onnistuneiden siirtymien toteutumiselle luovat sosiaalisen tuen ja verkostojen puute, koulutukselliset vajeet ja työelämäkokemuksen tai -valmiuksien puuttuminen, tunneperäiset ja psyykkiset vaikeudet tai hälyttävä päihteiden käyttö. Nämä yksilön ominaisuuksiin ja resursseihin tai yhteiskunnallisiin rakennetekijöihin liittyvät haasteet voivat johtaa siihen, ettei nuori liiku suoraviivaisesti siirtymissä eteenpäin.

Perinteistä aikuisuuden siirtymien suoraviivaista etenemistä haastaa nykyään myös se, ettei siirtymät ole enää tyypillisesti vain kerran tapahtuvia vaan näitä tehdään useamman kerran (Isoniemi 2018). Esimerkiksi opintojen päättymisen myötä voidaan päätyä työelämään, josta lähdetään uudelleen opiskelemaan. Haavoittuvassa asemassa olevalle nuorelle tämä voi tarkoittaa vaikeuksia siirtymien loppuun saattamisessa. Esimerkiksi nuori voi kokea vaikeuksia opinnoissa tai näihin sitoutumisessa, joka voi vaikeuttaa opintojen loppuun saattamista. Jatkumona nuorella voi ilmetä niin sanottua ”jojoilua” usean eri koulutuksen uudelleen aloittamisena. Aikuistumisen tukea tarvitsevat etenkin ne nuoret, joilla on useampia ongelmia ja joilla ei ole riittävästi tukiverkostoa (Hirschovits-Gerz 2023, 38).

2.3 Nuorten aikuisten palveluista sekä palvelutarpeista aiemmin tutkittua

Nuorten ja instituutioiden välisistä suhteista on pitkään oltu kiinnostuneita nuorisotutkimuksen sektorilla. Aiemmat tutkimukset ovat kuitenkin kohdistuneet pitkälti alle 18-vuotiaisiin, jolloin nuoria on tarkasteltu ikäluokkien mukaisten palveluiden ja

instituutioiden kehyksissä (Aaltonen & Kivijärvi 2017, 7). Viime vuosien aikana tutkimuskenttä on laajentunut ja yhä enemmän tutkimuksellinen mielenkiinto on alkanut suuntautumaan myös peruskouluiän ohittaneisiin nuoriin aikuisiin ja heidän asemaansa kaikille ikäluokille suunnattujen hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Tähän on Aaltosen ja Kivijärven (2017, 8–9) mukaan vaikuttanut esimerkiksi nuoruuden pidentyminen, joka on seurausta siitä, että nuoret opiskelevat yhä pidemmälle ja tämä lykkää nuorten taloudellista itsenäistymistä sekä työmarkkinoille sijoittautumista. Toiseksi huomiota on alettu kiinnittämään yhä enemmän yhteiskunnallisten kriisien vaikutuksiin ja tätä kautta koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle jääviin nuoriin. Viimeiseksi kiinnostuksen lisääntymiseen nuorten aikuisten asemasta palvelujärjestelmässä on vaikuttanut palvelukentän ja sosiaalipolitiikan muutokset. Yhteiskunnassamme on siirrytty yhä enemmän ajatukseen, ettei yksilöä nähdä enää osana yhteisöä ja yhteiskuntaa, vaan ongelmallisena ja valinnoistaan vastuullisena yksilönä. Nuorten palveluiden osalta tätä voidaan havainnoida useiden nuorta aktivoivien sekä velvoittavien toimien kautta.

Jokainen nuori aikuinen kohtaa siirtymävaiheessa uusia ihmisiä, tehtäviä, instituutioita ja vaikeuksia. Suurimmalla osasta nuorilla löytyy omasta tukiverkostosta tarvittava tuki tarpeen tullen ja moni nuori löytää ja saa apua olemassa olevasta palvelujärjestelmästä, kuten opiskelu- tai työterveyspalveluista (Hirschovits-Gerz ym. 2023, 34). Joillakin nuorilla ilmenee suurempaa palvelutarvetta, kun erilaiset riskit uhkaa kasautua. Nuorten tuen tarpeet voivat kohdistua esimerkiksi arjessa pärjäämiseen, jaksamiseen, talouteen, opiskeluun, sosiaalisiin suhteisiin tai vanhemmaksi tulemiseen (Mt., 36).

Tutkimuksia, joissa on hyödynnetty nuorilta saatua kokemustietoa palveluihin liittyen, on tehty melko vähän. Nuorisobarometrin (2020) mukaan suurin osa nuorista on tyytyväisiä saatavilla oleviin palveluihin. Samaan aikaan negatiivisia kokemuksia palveluista omaavat nuoret ovat heikommassa asemassa olevia. Nuorisobarometrin artikkelissa, jossa tutkittiin työllistymistä edistävien palvelujen yhdenvertaisuutta nuorten näkökulmasta, on tunnistettu, ettei esimerkiksi puhelinhaastatteluissa tavoiteta kaikkia nuoria (Haikkola ym. 2020, 117). Tuloksia tulkittaessa tulee ottaa huomioon, että usein otantatutkimuksissa juuri haavoittuvimmissa asemassa olevien nuorten kokemukset voivat jäädä kuulumatta.

Yksi tärkeimmistä teemoista nuorten palvelukenttää tarkastellessa on mielenterveyden tukeminen ja mielenterveyspalvelut. Suomessa mielenterveysongelmia arvioidaan olevan lähes joka viidennellä (OECD 2019). Mielenterveydenhäiriöt ovat myös yleisin syy työkyvyttömyyseläkkeeseen (Vaalavuo ym. 2020, 19). Väestötutkimuksissa on havaittu, että noin puolet aikuisiän mielenterveyshäiriöistä on alkanut ennen 14 vuoden ikää ja noin kolme neljästä ennen 24 vuoden ikää (Marttunen & Karlsson 2013, 10). Suomalaisessa seurantatutkimuksissa Hakulinen ym. (2019, 376) havaitsivat, että niillä, joilla oli vakava mielenterveysongelma 15–25-vuotiaana, oli aikuisena useammin alempi koulutustaso, korkeampi työttömyys sekä matalammat tulot kuin muilla. Tutkimusten tulokset osoittavat, että nuoruusikä on kehityksellisesti merkittävä ja mielenterveysongelmilla voi tässä elämänvaiheessa olla kauaskantoisia seurauksia oman sosioekonomisen aseman muotoutumisessa. Tutkimukset osoittavat myös, kuinka tärkeää nuorten mielenterveyspalveluihin panostaminen ja ongelmien ennaltaehkäisy on.

Useammassa tutkimuksessa on havaittu suuria valtakunnallisia eroja mielenterveyspalveluiden tarjonnassa sekä näiden käytössä (Nuorisobarometri 2020, THL 2022). Tormulaisen (2020, 138) mukaan nuoret kokivat mielenterveyspalvelut nuorisobarometrin kyselyssä olleista palveluista kaikista riittämättöminä. Nuorten kokemukseen palveluiden riittämättömyydestä vaikuttaa palveluiden sirpaleisuus, se etteivät nämä ole saatavilla oikeaan aikaan sekä heikko tuntemus palveluista. Pitkäsen ja kumppaneiden (2022) mukaan nuoret kokivat mielenterveyttä tukevien palveluiden saamisen suhteen esteitä, jotka kohdistuvat esimerkiksi palvelujärjestelmän puutteisiin, varhaisen tuen esteisiin sekä erilaisiin kynnyksiin palvelupoluilla. Täysi-ikäisten nuorten aikuisten kohdalla haastavimmassa asemassa palveluiden saatavuuden osalta ovat opiskeluiden sekä työelämän ulkopuolella olevat nuoret, jotka eivät pääse opiskelu- tai työterveyshuoltoon (Hästbacka ym. 2023, 74). Edellä mainituista voidaan tulkita, että nuorten palveluiden kehittämiseksi on tarvetta, jotta jokainen tukea tarvitseva nuori saisi tätä riittävästi ja oikea-aikaisesti.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen puutteet on havainnollistettu myös sosiaalihuollon puolella. Valtiontalouden tarkastusviraston (2024) mukaan sosiaalihuollossa ilmenee paljon hoidollista palvelua, jos mielenterveys- ja päihdepalveluissa on puutteita. Tarkastuksen mukaan osa sosiaalityöntekijöistä kokee, ettei omaa riittävästi ammattitaitoa hoidolliseen työskentelyyn. Mielenkiintoista on se, ettei nuoret tutkitusti

tee eroa tuen ja hoidon välille, kun tarkastelussa on sosiaalihuollosta saatu tuki ja mielenterveyspalveluista saatu hoito (Huhta 2022, 160). Nuoret kokevat, että sosiaalityön, päihdepalveluiden ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa käydyt keskustelut toimivat kannattelevana, eteenpäin vievinä ja parhaimmillaan ongelmia ratkaisevina. Huhta (2022, 160) ilmaisee tutkimuksessaan, että palveluista tarjotusta avusta ja tuesta hyötyminen edellyttää ennen kaikkea onnistunutta kohtaamista. Nuoret kuvastavat kohtaamista ystävällisyytenä, kuuntelemisena sekä pyrkimyksenä ymmärtää. Tutkimuksessa nuoret ilmaisivat tärkeäksi sen, että työntekijästä välittyy aito halu auttaa nuorta sekä usko nuoren selviytymiseen ja tilanteen paranemiseen.

Haastattelututkimuksen (Helfer & Tourunen 2022, 104) mukaan nuorten palveluiden työntekijät paikantavat pitkälti samoja ongelmia palveluihin liittyen kuin palveluita käyttävät nuoret. Ongelmakohtia nähtiin palveluiden saatavuudessa ja eri toimijoiden välisessä yhteistyössä. Monen tukea tarvitsevan nuoren arvioitiin myös jäävän palveluiden ulkopuolelle. Työntekijät ilmaisivat haastatteluissa, kuinka palveluihin hakeutumisen prosessit ovat usein nuorten näkökulmasta monimutkaisia, odotusajat erityisesti mielenterveyspalveluihin pitkiä ja monihallinnollisen yhteistyön koordinointi haasteellista. Sosiaalityöntekijät ovat haastattelututkimuksessa (Aaltonen & Berg 2015, 72) ilmaisseet, kuinka palveluiden resursseja tulisi lisätä niin, että nuorilla olisi mahdollista päästä palveluiden piiriin nopeasti ja nämä olisivat lähempänä ja helpommin tavoitettavissa. Osa sosiaalityöntekijöistä ilmaisi, että nuorille tulisi olla myös päivystysluonteista palvelua, sillä nuori on voinut kamppailla haastavassa tilanteessa jo pitkään eikä nuoren avun hakemisen tulisi kaatua palvelujen hitauteen.

3 PALVELUT TUKENA NUORTEN AIKUISTEN ELÄMÄSSÄ

3.1 Nuoret aikuiset tarvitsevat kohdennettuja palveluita

Palvelujärjestelmällä on merkittävä rooli terveyden, hyvinvoinnin, osallisuuden ja elämäntilinnan edistäjänä ja ylläpitäjänä (Karvonen ym. 2017, 27). Nuoret tarvitsevat muuttuvissa ja monesti haastavissa elämäntilanteissa, heille suunnattuja sosiaali- ja terveystalveluita hyvinvoinnin tukemiseksi. Oikeutta palveluiden saamiseen turvataan sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) sekä nuorisolaissa (1285/2016), jossa korostetaan nuorten oikeutta saada tarvitsemiaan palveluitaan. Nuorille suunnatuissa palveluissa on tärkeää ottaa huomioon nuoruuden erityinen elämäntilanne. Tämän lisäksi huomiota tulee jatkuvasti kiinnittää muuttuvaan maailmaan ja uusien ikäpolvien erityispiirteisiin erityisesti palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Nykyään nuorten palvelutarpeet voivat olla hyvin erilaisia, kuin esimerkiksi 30 vuotta takaperin.

Palvelujärjestelmä kehittyy ja muokkautuu jatkuvasti. Sosiaalipalveluita on kehitetty ja tuotettu 2000-luvulta lähtien ikäkategoriointiin perustuvan elämäntilanteen mukaisesti lapsi- ja perhesosiaalityöhön, aikuissosiaalityöhön sekä vanhussosiaalityöhön (Juhila 2008, 85). Tällöin voidaan ajatella, että lasten- ja ikäihmisten palveluiden väliin jää aikuisille suunnatut palvelut, joista puhutaan myös työikäisten palveluina (Karjalainen 2017, 248). Suomessa täysi-ikäiseksi katsotaan 18 vuotta täyttäneet mutta selkeää rajaa aikuissosiaalityön määrittelylle ei ole tehty. Edellä mainitun jaottelun lisäksi omaksi alueekseen on erotettu myös nuorisosiaalityö (Juhila 2008, 85).

Nuorille aikuisille on nähty tarvittavan omia palveluita, erityisesti heidän ainutlaatuisen elämäntilanteensa vuoksi. Nuorella tarkoitetaan nuorisolain (1285/2016) 3 §:n mukaan alle 29-vuotiaita. Nuoruusikä sisältää paljon muutoksia itse nuoreen sekä hänen toimintaympäristöönsä, jotka liittyvät aikuisuuteen siirtymiseen. Matkalla nuoruudesta aikuisuuteen tapahtuu fyysistä ja psykologista kehitystä sekä muutoksia ihmissuhteissa ja yhteiskunnallisissa rooleissa (Tourunen & Pitkänen 2022, 16). On selvää, että jokainen nuori tarvitsee jonkinlaista tukea sekä kanssakulkemista. Tällöin myös erinäisille erityispalveluille ja näihin ohjaamiselle voi olla tarvetta.

Palveluiden suunnittelussa sekä toteutuksessa nuoruusiän kehitysvaiheen erityispiirteiden huomioiminen on tärkeää. Usein nuoret eivät tiedä tai osaa määritellä palvelutarpeitaan palveluihin hakeutuessaan. Viranomaistyössä nuorten palvelutarpeiden tunnistaminen voi olla haasteellista, sillä usein nämä tulevat ilmi vasta ajan kanssa nuoreen tutustuessa tarkemmin (Hästbacka ym. 2024, 4). Moni nuori kokee epävarmuutta siitä, tulisiko palveluihin ylipäätään hakeutua sekä mikä on niin sanottua normaalia kehitysvaiheeseen kuuluvaa kipuilua ja milloin taas olisi syytä hakea apua (Tourunen & Pitkänen 2022, 17). Lisäksi nuoret eivät usein ole tietoisia palvelurakenteista.

Nuorille on suunnattu erilaisia matalankynnyksen palveluita, joita tarjoaa pääsääntöisesti kolmannen sektorin palveluntuottajat. Näiden lisäksi 18 vuotta täyttäneet nuoret aikuiset kuuluvat työikäisille suunnattujen sosiaalipalveluiden piiriin. Yleisimpiä nuorten käyttämiä palveluita ovat vuoden 2020 nuorisobarometrin mukaan terveydenhuollon ja koulu- tai opiskelijaterveydenhuollon palvelut sekä TE-palvelut. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluiden käyttö väheni huomattavasti iän mukana. 18–23-vuotiaat käyttivät suhteessa muihin ikäluokkiin eniten TE-palveluita sekä ohjaamon palveluita. (Myllyniemi & Kiilakoski 2020, 23–24.) Mielenterveyspalveluita oli käyttänyt 15 % kaikista vastaajista ja 16 % oli tarvinnut joitain sosiaalipalveluita kuluneen 12 kuukauden aikana (Aalto 2020, 79).

Palveluiden osalta on tunnistettu aikaisemmissa tutkimuksissa, kuinka nuoret hyötyvät heille kohdennetuista palveluista. Esimerkiksi ohjaamoiden sekä työllisyyspalveluiden asiakkaina olleista nuorista tehdyssä tutkimuksessa havaittiin, että seuranta-aikana ohjaamossa asiakkaina olleet nuoret opiskelivat ja olivat työhön sijoitettuna todennäköisemmin kuin tavanomaisessa TE-palveluprosessissa olleet nuoret (Vauhkonen & Latvala 2023, 280). Tutkimuksessa havaittiin myös, että ohjaamossa asiakkaana olleilla nuorilla oli pienempi todennäköisyys jäädä toimeentulotuen asiakkaaksi. Tulos voi viitata siihen, että ohjaamossa on tarjolla moniammatillista tukea, mikä voi auttaa paremmin syrjäytymisvaarassa olevia nuoria kuin tavanomainen Te-palvelu. Vauhkonen ja Latvala (2023, 281) toteavat myös, että ohjaamoiden vaikuttavuuden eduksi on arvioitu, ettei palvelu ole asiakasta leimaavaa, mikä voi puolestaan edesauttaa ja ylläpitää toiminnan matalaa kynnystä.

3.2 Nuorille aikuisille suunnatut sosiaali- ja mielenterveyspalvelut

Tässä luvussa tarkastelen nuorille aikuisille suunnattuja sosiaali- ja mielenterveyspalveluita. Erittelen luvussa yleisiä palveluita, joita järjestetään sekä hyvinvointialueiden että kolmannen sektorin toimesta. Nuorille järjestetään myös muita hyvinvoinnin tukemiseen tarkoitettuja palveluita etenkin järjestöjen puolelta, mutta nämä on jätetty tarkastelun ulkopuolelle palveluiden suuren alueellisen vaihtelun vuoksi. Ensin tarkastelen nuorten suosiossa toimivaa ja monipuolista ohjaus- ja neuvontapalvelua ohjaamoita. Seuraavaksi esittelen nuorten työllisyyden ja opintojen tueksi suunnattuina palveluina työllistymistä edistävät eli TE-palvelut sekä nuorten työpajatoiminnan. Näiden jälkeen avaam nuorten syrjäytymistä ehkäisevää etsivää nuorisotyötä sekä nuorille suunnattuja sosiaalityön palveluita. Lopuksi avaam mielenterveyspalveluiden nykytilaa.

Nuorten aikuisten ohjaus- ja neuvontapisteet eli **ohjaamot** ovat ympäri suomea sijaitsevia paikkoja, joista alle 30-vuotiailla on mahdollisuus saada maksutonta apua ja tukea ja erinäisiin asioihin (Määttä & Souto 2020, 5). Nämä voivat koskea esimerkiksi työelämää, opiskeluita tai arjen haasteita. Ohjaamoihin voi saapua yksin, vanhemman tai kaverin kanssa, ajanvarauksella tai ilman. Ohjaamoon tullessa ei tarvitse tietää mikä on oikea taho hoitamaan asiaa tai minkä alan ammattilaiselta saisi apua mihinkin pulmaan.

Ohjaamojen toiminta on kehittynyt, laajentunut sekä vakiintunut 2010-luvulla merkittäväksi osaksi aikuistuvien nuorten palvelujärjestelmää. Ohjaamojen toiminta näyttäytyy esimerkkinä monialaisesta, eri palveluja ja toimijoita linkittävästä yhteistyöstä, jossa keskiössä toimii palvelujen integraatio (Määttä & Souto 2020, 6). Ihanteellisesti Ohjaamoissa yhdistyy julkisten palvelujen sekä järjestökentän ja yritysten tarjoama tuki, ohjaus ja neuvonta. Tuomalla nuorten tarvitsemia palveluja yhteen samaan tilaan on pyritty saamaan näitä aiempaa helpommin saavutettavaksi sekä saumattomammiksi (Mt., 6). Eri puolella suomea on yhteensä noin 70 ohjaamoita ja toiminta ulottuu jokaisen maakunnan alueelle (ohjaamot.fi).

Nuorten työllistymistä ja opintoja tukeviin palveluihin kuuluu työllisyyttä edistävät eli **TE-palvelut**. TE-palvelut tekevät tiivistä yhteistyötä ohjaamojen kanssa, jolloin nuori voi saada myös ohjaamosta tarvitsemaansa tukea työllisyyteen ja koulutukseen liittyvissä kysymyksissä. TE-palvelut ovat viranomaistoimintaa, joka perustuu lakeihin, asetuksiin

ja ohjeisiin (Haikkola ym. 2020, 112). Lisäksi palveluista ohjaavat aina kulloisenkin hallitusohjelman strategiset tavoitteet. TE-palvelut kontrolloivat myös yhdessä Kelan kanssa nuorten oikeutta työttömyysturvaan (Haikkola ym. 2017, 59). Työllistymistä edistäviä palveluita ovat esimerkiksi työvoimakoulutus, työnhakuvalmennus, uravalmennus, työkokeilu, koulutuskokeilu sekä kuntouttava työtoiminta (Uusikangas & Haikkola 2022, 61).

TE-palvelut ovat tuttuja monelle yli 18-vuotiaalle nuorelle, jotka eivät opiskele tai ole työllistyneet, sillä työttömyysturvan ehtona alle 25-vuotiailla on hakuvelvoite koulutukseen (Haikkola ym. 2022, 14). Tämä tarkoittaa sitä, että mikäli nuorella ei ole ammatillisia valmiuksia antavaa tutkintoa, tulisi nuoren hakea koulutukseen saadakseen työttömyysturvaa työttömyyden aikana. Jotta nuori saisi oikeuden työttömyysturvaan, ei nuori saa kieltäytyä opiskelupaikasta, mikäli tällaista hänelle tarjotaan. Jos nuori taas ei vastaa TE-toimiston selvityspyyntöön koulutukseen hakeutumisesta, ei ole hakenut koulutukseen, mennyt pääsykokeisiin tai on muuten omalla toiminnallaan estänyt sen, että ei tule valituksi koulutukseen, saa hän työvoimapolitiittisen lausunnon, jota seuraa työttömyysturvaseuraamus eli 21 viikon työssäolovelvoite sekä mahdollisesti ensimmäistä kertaa työmarkkinatukea hakevan 21 viikon odotusaika (Mt., 15).

Koska TE-toimistoa ohjaa ensisijaisesti aktivoiva työvoimapolitiikka ja siihen kuuluva työttömyysturvan ja toimeentulotuen kontrollointi, eikä esimerkiksi koulutus- tai nuorisopolitiikka, vaikuttaa tämä oleellisesti palveluihin (Haikkola ym. 2020, 113). Etuuksien ja palvelujen kytkeminen yhteen tarkoittaa, että tueksi tarkoitettujen aktivointitoimien voimat voivat myös tuottaa sanktioina työttömyysturvan menetyksiä. Yleisesti katsottuna nuoriin työttömiin kohdistuu TE-palveluissa muuta aikuisväestöä tiukempi kontrolli ja sanktiokäytännöt (Mt., 113). Haavoittuvassa asemassa oleviin nuoriin tällä voi olla entisestään etäännyttävä vaikutus TE-palveluissa.

Nuorten työpajat ovat alle 29-vuotiaille suunnattu palvelu, jossa nuoret saavat tukea esimerkiksi koulupaikan löytämiseen, työllistymiseen tai muuten arjen ja elämän hallintaan. THL:n raportissa (2023) kerrotaan, että nuoret ohjautuvat työpajoille yleisimmin etsivän nuorisotyöntekijän tai työllisyyspalveluiden tekemän ohjauksen sekä nuoren oma yhteydenoton kautta. Työpajojen kohderyhmänä ovat erityisesti vailla koulutusta olevat työttömät, joilla on korkea riski syrjäytyä (Wrede-Jäntti 2018, 83).

Palvelun alkamiseksi järjestetään palaveri nuoren sekä tarvittavien ammattilaisten kesken, jossa suunnitellaan palvelun sisältöä ja sopimusta. Työpajatoiminta on tavoitteellista, minkä vuoksi nuoren kokonaistilannetta, tuentarpeita, mielenkiinnon kohteita ja taitoja kartoitetaan, jotta häntä voidaan tukea näissä palvelun aikana (Hästbacka ym. 2023, 40–41).

Työpajoilla on valtakunnallisesti alueellisia kokoeroja sekä lisäksi vaihtelua käytännöissä, profiileissa ja sopimuksissa, joita nuorten kanssa tehdään (Hästbacka ym. 2023, 40). Kunnissa järjestettävillä työpajoilla järjestetään työkokeilujaksoja sekä starttipajoja. Hyvinvointialueiden hallinnoimilla pajoilla voidaan lisäksi tarjota kuntouttavaa työtoimintaa ja sosiaalista kuntoutusta. Työpajatoiminnan reunaehdot ja nuorten kanssa tehtävät sopimukset vaikuttavat työpajajaksolle asetettuihin tavoitteisiin, sen kestoon, käyntivelvoitteisiin ja viikkotuntimäärään, nuoren etuuksiin ja taustalle tarvittaviin organisaatioihin (Mt., 40). Esimerkiksi nuoren osallistuessa kuntouttavaan työtoimintaan on palvelu enemmän työllistymistä edistävää, jolloin palvelun sisältö ja tavoitteet muodostuvat myös tämän mukaisesti. Matalankynnyksen starttipajoihin osallistuessa nuoren tavoitteet voivat kohdistua enemmän elämänhallinnan ja sosiaalisten kykyjen vahvistamiseen, kuin opiskeluun tai työmarkkinoille suuntaamiselle (Wrede-Jäntti 2018, 83).

Sisällöllisesti työpajat tarjoavat erilaisia vaihtoehtoja kuten esimerkiksi puu- ja metallityötehtäviä, kiinteistöhuoltoa, arjenhallintaan liittyviä asioita kuten ruuanlaittoa ja siivousta sekä työpaikkoihin, koulutuksiin ja harrastuksiin tutustumista. Työpajoilla toimitaan paljon ryhmässä mutta tämän lisäksi on mahdollista saada myös yksilövalmennusta. Työpajatoiminnasta nähdyt edut koskevat pajojen toiminnallisuutta, arjessa kuntoutumista, ja vertaisuutta sekä mahdollisuutta intensiiviseen tukeen ja nuoren tilanteen kokonaisvaltaiseen selvittelyyn (Hästbacka ym. 2023, 40–41). Tutkimuksessa (Wrede-Jäntti 2018, 89), jossa keskiössä oli suhdetyön merkitys nuorten onnistuneen työpajajakson taustalla, ilmeni että työpajojen vahvuus näyttäytyy erityisesti nuorten sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamisena. Tutkimus osoitti, että nuoret nostavat esiin tärkeinä asioina työpajan valmentajilta saadun vankan, suhdet pohjaisen tuen sekä osallisuuden tunteen merkityksen. Nuoret kokivat työ- ja opiskelupaikan löytymisen sijaan erityisen merkittäväksi työpajoilta saadun sosiaalisen vahvistuksen. Wrede-Jäntti (2018, 13) pohtiikin artikkelissaan, että tulosten myötä tulisi arvioida nuorille työttömille

suunnattuja tukipalveluja paljon laajemmin, kuin vain nuorten sijoittumisena työhön tai opintoihin.

Yksi nuorten ja nuorten aikuisten syrjäytymistä ehkäisevistä palveluista on nuoriso- ja sosiaalityön rajamaastoon sijoittuva ammatillinen **etsivä nuorisotyö**. Etsivän nuorisotyön juuret ovat etsivässä työssä, jota on tehty vaikeassa tilanteessa elävien väestöryhmien parissa vuosikymmenien ajan (Paananen ym. 2022, 4). Etsivä nuorisotyö on kirjattu nuorisolakiin vuonna 2011, jolloin opetus- ja kulttuuriministeriö alkoi myöntää kunnille säännöllisempää avustusta etsivän nuorisotyön järjestämiseksi. Nuorisolain (2016/1285) 10 §:n on kirjattu etsivän nuorisotyön tehtäväksi “tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa häntä sellaisten palvelujen ja muun tuen piiriin, joilla edistetään hänen kasvuun, itsenäistymistään, osallisuuttaan yhteiskuntaan ja muuta elämänhallintaansa sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille”.

Etsivässä nuorisotyössä lähtökohtana toimii vapaaehtoisuus, jalkautuminen, rinnalla kulkeminen sekä voimavarakeskeisyys (Paananen ym. 2022, 7). Työskentelyssä lähdetään liikkeelle nuoren kanssa luotavasta luottamuksellisesta ja kunnioittavasta suhteesta, jossa työn keskiössä on nuoren oman elämänsä asiantuntijuus. Nuorisolain (2016/1285) 10 §:n mukaan etsivä nuorisotyö aloitetaan ensisijaisesti perustuen nuoren itsensä antamiin tietoihin ja hänen omaan arvioonsa tuen tarpeesta. Etsivä nuorisotyö voidaan aloittaa myös muiden viranomaisten luovuttamien tietojen perusteella.

Etsivällä nuorisotyöllä on myös yhteiskunnallinen tehtävä: nostaa nuorten ääni kuuluviin niin, että he saisivat tarvitsemiaan palveluita, sekä tehdä näkyväksi palveluvajeita ja yhteiskunnan tukiverkon rakoja, joista nuoret voivat pudota (Paananen ym. 2022, 10). Etsivä nuorisotyö tuottaa tietoa, tarjoaa nuorten tarpeisiin vastaavia ratkaisuja ja toimii monenlaisessa yhteistyössä muutosten aikaansaamiseksi. Yhteiskunnallisella tasolla matalankynnyksen palvelut ovat ensisijaisen tärkeitä erilaisten hyvinvointia haastavien ongelmien ennaltaehkäisyssä. Etsivä työ voidaan määritellä myös yhdeksi matalan kynnyksen palveluissa käytettäväksi työmenetelmäksi, jonka avulla tunnistetaan ja kohdataan erilaisten riskien uhkaamia ihmisiä tai ihmisryhmiä (Juvonen 2015, 15). Tämä lisää entisestään ehkäisevän nuorisotyön yhteiskunnallista merkitystä.

Sosiaalityön palveluiden osalta nykyiset hyvinvointialueet tuottavat tyypillisesti 18–24-vuotiaille tai 18–29-vuotiaille asiakkaille tarkoitettua nuorten aikuisten sosiaalityötä sekä alle 25-vuotiaille nuorille tarkoitettua lastensuojelun jälkihuollon sosiaalityötä (Hästbacka ym. 2023, 44). Nuorten aikuisten sosiaalityötä voidaan luonnehtia myös nuorten sosiaalityönä, nuorisososiaalityönä tai aikuissosiaalityön nuorten tiiminä alueittain vaihdellen. Hästbackan ja kumppaneiden tutkimuksen (2023, 45) mukaan löytyy alueittain eroja siinä, miltä osin nuorten aikuisten sosiaalipalvelut kuuluvat osaksi muuta aikuissosiaalityön kokonaisuutta ja milloin ne muodostivat oman palvelukokonaisuuden. Jälkihuollon palvelut ovat yleisimmin organisoitu osaksi lastensuojelua tai aikuissosiaalityötä.

Lastensuojelun jälkihuollolla sekä nuorten aikuisten sosiaalityön palveluilla on sisällöllisesti paljon samankaltaisuutta, mutta työn reunaehdot ja tavoitteet jäsennetään hieman eri tavoin. Esimerkiksi palveluiden aloitus organisoidaan eri tavoin. Oikeus jälkihuoltoon muodostuu nuorille, jotka ovat jo olleet lastensuojelun asiakkuudessa, jolloin palvelun muuttuessa jälkihuoltoon päivitetään asiakassuunnitelma (Yliruka ym. 2020, 17). Lastensuojelulain (417/2007) 75 §:n mukaan hyvinvointialueen tulee järjestää jälkihuolto nuorelle sijaishuollon päättymisen jälkeen. Lain mukaan jälkihuolto järjestetään myös nuorelle avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin. Jälkihuollon tärkeimpiä tarkoituksia on tukea aikuistuvaa nuorta saavuttamaan riittävät valmiudet itsenäisen elämän aloittamiselle (Yliruka ym. 2020, 17). Jälkihuolto turvaa nuorelle tukea esimerkiksi asumiseen, koulutukseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen toimintakykyyn, terveydenhuoltoon sekä toimeentuloon liittyvissä asioissa. Oikeus jälkihuoltoon päättyy, kun nuori täyttää 23 vuotta (THL 2025). Nykyinen hallitus laski jälkihuollon päättymisen ikärajaa 25 vuodesta 23 vuoteen 1.1.2024 alkaen.

Nuorten aikuisten sosiaalipalveluihin nuori voi ohjautua omalla yhteydenotolla, nuoren läheisen yhteydenotolla tai jonkin muun palvelun kautta. Aluksi nuoren kanssa sovitaan tapaaminen, jossa selvitetään mahdollisia akuutteja asioita ja kartoitetaan, onko palvelutarpeen arvioinnin aloitus tarpeellinen. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakas ja ammattilainen kartoittavat tarkemmin asiakkaan elämäntilannetta ja toimintakykyä sekä tuen ja sosiaalipalveluiden tarpeita. Tätä kautta nuorelle lähdetään tarjoamaan mahdollisia tukitoimia ja palveluita. THL:n tutkimuksessa ammattilaiset ovat kertoneet,

että nuorten kanssa työskennellään usein moninaisten haasteiden, kuten mielenterveys- ja päihdeongelmien, asunnottomuuden sekä velkaantumisen parissa (Hästbacka ym. 2023, 45). Tyypillisesti asiakkaat ovat työn ja koulutuksen ulkopuolella olevia nuoria. Nuorten aikuisten sosiaalityössä yleisimpiä myönnettäviä palveluita ovat sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen lisäksi sosiaalinen kuntoutus, kuntouttava työtoiminta, ammatillinen tukihenkilötoiminta ja tuettu asuminen (Mt., 47). Lisäksi tyypillisiä tukimuotoja ovat täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätökset. Jälkihuollon puolella yleisimmät myönnettyt tukitoimet ovat jälkihuollon taloudellinen tuki ja itsenäistymisvarojen hallinnointi.

Mielenterveyspalveluita järjestetään hyvinvointialueilla perusterveydenhuollossa sekä erikoissairaanhoidossa (STM 2025). Lisäksi nuorilla aikuisilla on mahdollisuus saada mielenterveyspalveluita yksityisiltä palveluntuottajilta, opiskeluterveydenhuollosta sekä sosiaalihuollon ja kolmannen sektorin palveluista. Myös verkosta löytyy erilaisia tukipalveluita ja omahoito-ohjelmia mielenterveyden tukemiseen. Esimerkiksi mielenterveystalon (2025) nettisivuilta löytyy kattavasti tietoa mielenterveyteen liittyen ja missä tilanteissa olisi hyvä hakea apua ja mistä apua on saatavilla.

Mielenterveyspalveluita on olemassa useanlaisia eri palvelusektoreilla. Seuraavat esimerkit ajankohtaisista mielenterveyspalveluista on koottu mielenterveystalon (2025) nettisivuilta, josta saa laajasti tietoa nuorten palvelumuodoista. Terveystalon puolella on mahdollista saada lääkehoitoa sekä psykiatrista avo- ja osastohoitoa. Sosiaalihuollon palveluista asumispalvelut, perhepalvelut ja erilaiset kuntoutuspalvelut toimivat mielenterveyttä tukevinä palveluina. Järjestöt taas tuottavat esimerkiksi erilaisia matalankynnyksen keskustelutukipalveluita ja vertaistukiryhmiä. Nuorten mielenterveyspalveluiden saatavuutta pyritään parantamaan terapiatakuulla, jonka mukaan lasten ja alle 23-vuotiaiden nuorten tulee päästä tiettyihin mielenterveyspalveluihin kuukauden kuluessa palvelutarpeen todettua (STM 2025). Terapiatakuu tuli voimaan 1.5.2025 ja koskee lyhytpsykoterapiaa terveydenhuollossa sekä määrämuotoisia lyhytinterventioita sosiaalihuollossa ja terveydenhuollossa.

Nuorille aikuisille erikoissairaanhoidon järjestämä psykiatrinen hoito kuuluu useissa hyvinvointialueissa kaikille yli 18-vuotiaille. Tällöin nuorisopsykiatria on usein (15 alueella) kohdennettu 13–17-vuotiaille nuorille (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2024,

33). Osa hyvinvointialueista on laajentanut nuorten psykiatrisen hoidon ikärajaa, joista esimerkkeinä Satakunnan hyvinvointialue, jossa nuorisopsykiatrian palvelut on kohdistettu 13–22-vuotiaille ja Pirkanmaan hyvinvointialue, jossa 18–25-vuotialle nuorille aikuisille on kohdennettu oma psykiatrian poliklinikka. (Satakunnanhyvinvointialue.fi & Pirha.fi 2025)

3.3 Chat-palvelut nuorten tukena

Palveluiden moninaistuminen digitaaliseen ympäristöön on ollut nousussa jo useita vuosia, jota vuoden 2019 lopulla alkanut koronapandemia kiihdytti entisestään. Sosiaalialalla palveluiden kehittyminen digitaaliseen ympäristöön on ollut moneen muuhun alaan verraten myöhäistä (Granholm 2020, 170). Järjestösektorilla verkkopalveluiden käyttöä on kehitetty tosin jo vuosia ennen julkista sektoria, mutta pandemian myötä myös julkisen sektorin palvelut, kuten nuorten mielenterveys ja päihdepalvelut tuotiin viimein myös digitaaliseen ympäristöön (Granholm 2020, 171 & Hawke ym. 2021, 2). Nuorten kohdalla digitaaliset ympäristöt kuuluvat arkipäivään ja nuorisobarometriin osallistuneiden nuorten joukosta lähes kaksi kolmasosaa (63 %) vastasi haluavansa käyttää mahdollisimman paljon digitaalisia palveluita (Granholm 2020, 170). Sekasin Kollektiivin mukaan (2022) nuoret käyttävät digitaalista ympäristöä enenevässä määrin myös tuen ja avun hakemiseen.

Yksi nuorten suosima digitaalinen palvelumuoto on anonyymi chat-palvelu. Chat-palveluita on kehitetty eri palvelusektoreille ja näiden tarkoituksena on tuottaa palvelua nopeasti, matalalla kynnyksellä sekä sijainnista riippumatta. Nuorille suunnattuja chat-palveluita mainostavissa tai ohjaavissa tahoissa usein kerrotaan palvelun olevan nuorten hyvinvointiin ja mielenterveyden haasteisiin keskittyvä palvelu. Nuori voi kuitenkin mennä chattiin keskustelemaan mistä tahansa mieltä askarruttavasta asiasta ja tätä painotetaan usein myös chat-palveluiden omilla sivuilla (esim. sekasin.fi). Chat-palveluita on useita ja ne ovat tyypillisesti suunnattu joko alle 20-vuotiaille tai alle 29-vuotiaille nuorille. Näistä esimerkkinä myös tässä tutkimuksessa käytetty 12–29-vuotiaille suunnattu Sekasin-chat. Huhta (2022,174) kertoo, että Sekasin-chatin

keskustelujen mukaan palvelu on nuorille merkityksellinen juuri sen vuoksi, että palveluun pääsee anonyymina ja nopeasti, eikä palveluun pääsemiseksi tarvitse lähetettä.

Aiemmassa tutkimuksessa ilmeni, että monet nuoret kääntyvät psykososiaalisissa ongelmissaan mielellään anonyymien digitaalisten chat-palveluiden puoleen (Takala & Huhta 2022). Monille nuorille matalan kynnyksen keskustelutuki on riittävä purkamaan mielen päällä olevia asioita, mutta osalla nuorista voi olla tarve myös muunlaisiin palveluihin ja intensiivisemmän tuen piiriin. Sekasin chat-palvelusta nuoret voivat saada tietoa palveluista sekä rohkaisua ja ohjeistusta näiden hakemiseen (Huhta 2022, 174). Huhdan (2022, 174) mukaan monelle nuorelle chat-keskustelu voi olla ensimmäinen palvelukohtaaminen ja siinä luotu luottamuksellinen ilmapiiri voi madaltaa kynnystä avun hakemiseen tai vastaanottamiseen. Anonyymi chat-palvelu voi toimia myös kannattelevana, silloin kun nuori jonottaa muihin palveluihin tai kokee saamansa tukitoimen liian vähäiseksi (Takala & Huhta 2022, 77).

Ennen anonyymejä chat-palveluita on ollut käytössä erilaisia tukipuhelimia, joihin ihmiset ovat voineet ottaa yhteyttä ja saada apua virka-ajan ulkopuolella, kun muut palvelut eivät ole olleet saatavilla (Brody ym. 2020, 1). Nykyään tukipuhelimien rinnalle tulleet chat-palvelut näyttävät etenkin nuorilla olevan kasvavassa suosiossa. Chat-palvelut voivat tuntua helposti lähestyttäviltä silloin, kun on tarve keskustella asioista, joita on vaikea sanoittaa ääneen. Myös kansainväliset tutkimukset (esim. Brody ym. 2020 & Navarro ym. 2020) puoltavat chat-palveluiden mahdollisuutta tukea ihmisiä erilaisissa ja myös arkaluontoisissa asioissa.

Chat-palveluissa on havaittu myös puutteita. Navarro (2020) kumppaneineen ilmaisevat, että chat-palvelun päivystäjillä nuoren tukemista tekstimuotoisessa kommunikaatiossa haastaa hidastempoinen viestintä, sanattoman viestinnän puute sekä monimutkaisiin ongelmatilanteisiin vastaaminen arvioinnin haasteiden vuoksi. Myös nuoret voivat inhimillisen yhteyden vaillinaisuuden lisäksi vierastaa chatien käyttämistä teknisistä ja käytännöllisistä syistä, kuten tietoturvahuolien tai riittävän yksityisen tilan puuttumisen vuoksi (Hawke ym. 2021, 7).

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys

Tutkimuksen tavoitteena on kerätä ajantasaista tietoa nuorten aikuisten huolista liittyen nykyisiin sosiaali- ja mielenterveyspalveluihin. Nuorten palveluihin sekä palveluiden käyttöön liittyen on tehty useita tutkimuksia mutta nuorten oman äänen kuuleminen on jäänyt tutkimuksissa vähäiseksi. Tässä tutkimuksessa taas nuorten itse sanoittamat huolet ja kokemukset ovat tutkimuksen keskiössä. Useat tutkimukset kohdistuvat myös nuorten suureen ikäryhmään kokonaisuutena, jolloin mukana on sekä alaikäisiä, että aikuisväestöön kuuluvia nuoria (esim. nuorisobarometri). Koska nuoruus on nykyään pidentynyt ajanjakso ja sisältää monenlaisia kehitysvaiheita, halusin ottaa tämän tutkimuksen tarkasteluun kohdennetun ikäryhmän, joka sopii tutkimukseen huomioiden palveluiden rakenteet sekä itsenäistymisen elämänvaiheen.

Tutkimuksen kohteeksi valikoitui nuoret aikuiset ikähaarukassa 20–24-vuotiaat, jotka ovat itsenäistymässä ja siirtymässä kohti aikuisuutta. Siirtyminen nuoruudesta aikuisuuteen on hyvin merkittävä elämänvaihe, sillä usein tässä vaiheessa tehdään myöhempään elämään vaikuttavia elämänvalintoja, kuten ammatinvalinta. Siirtyminen nuoruudesta aikuisuuteen merkitsee myös itsenäistymistä, jonka aikana lähes jokainen nuori tarvitsee jonkinlaista tukea. Osa nuorista voi tukeutua myös palveluihin tässä elämänvaiheessa kohdattuihin haasteisiin, mikäli tukiverkostoa ei ole riittävästi tai tuentarve on moninainen.

Tutkimustehtävänä on kartoittaa nuorten aikuisten ajankohtaisia huolia ja näkemyksiä liittyen sosiaali- ja mielenterveyspalveluihin ja selvittää vaikuttavatko huolet palveluihin kohdistuen nuorten itsenäistymisen ja aikuistumisen haasteisiin. Palvelut sekä palvelurakenteet niin sosiaali- kuin mielenterveyspalveluiden osalta on kokenut viime vuosien aikana suuria muutoksia, joista viimeisimpänä siirtymä hyvinvointialueisiin vuoden 2023 alusta alkaen. Muutoksien myötä on mielestäni tärkeää saada ajantasaista tutkimustietoa myös nuorten näkemyksistä palveluiden käyttäjinä.

Matalan kynnyksen palvelut ovat nuorille tärkeitä ja yhä enemmän nuoret nojautuvat myös digitaalisiin palveluihin. Digitaalisista palveluista etenkin matalan kynnyksen chat-

palvelut, kuten Sekasin-chat on ollut kasvavassa suosiossa nuorten hakiessa tukea haastavissa tilanteissa. Tutkimuksessa (Pitkänen ym. 2022), jonka keskiössä oli nuorten mielenterveyden tukeminen sosiaalihuollossa sekä matalan kynnyksen toiminnassa tunnistettiin, että palveluiden matala kynnyks parantaa nuorten mielenterveyden tukemista ja että sosiaalihuollolla sekä kolmannen sektorin palveluilla on tässä merkittävä rooli.

Tässä tutkimuksen keskiössä ovat nuorten ilmaisemat huolet sosiaali- ja mielenterveyspalveluita kohtaan. Tutkimuksessa mielenterveyspalveluilla tarkoitetaan nuorten saamia terapiapalveluita sekä erikoissairaanhoidon mielenterveyspalveluita. Sosiaalihuollon palveluilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa kaikkia yli 18-vuotiaille suunnattuja sosiaalihuollon palveluita sekä työllistymistä tukevia palveluita. Tutkimuksessa käytän termiä palvelut kuvastamaan kaikkia edellä mainittuja nuorille suunnattuja palveluita.

Tutkimuksen keskeisenä teemana ovat nuorten huolet. Nuorten huolet ovat vahvasti yhteydessä epävarmuuteen, mitä nuorten aikuisten elämänvaiheeseen usein sisältyy kehityksellisestä näkökulmasta. Pulkkinen ym. (2022, 120) kuvastavat, kuinka ”muotoutuvan aikuisuuden” aikana (ikävuodet 19–25) tapahtuu kehityksellisesti merkittäviä asioita, jotka kypsyttävät aikuisuuteen. Näitä ovat esimerkiksi oman identiteetin etsintä, tunne avoimista mahdollisuuksista elämälle, itseensä keskittyminen sekä stressin ja epävakauden kokemukset. Nuoren kokiessa epävarmuutta ja huolta, olisi tärkeää, että nuori kokisi myös voivansa luottaa tulevaisuuteen sekä avun saamiseen tarvittaessa.

Palvelut ovat yksi merkittävä tekijä nuorten resilienssin muodostumisessa (Kivijärvi 2022, 21). Luottamuksen puute palveluita ja avun saamista kohtaan voivat vaikuttaa nuoren kokemukseen omista selviytymismahdollisuuksista vaikeuksia kohdatessa. Onnistumisen kokemukset elämässä lisäävät luottamusta uusista tilanteista selviytymiseen (Pulkkinen ym. 2022, 121). Samalla tavoin onnistumisen kokemukset palveluiden piirissä ja avun saamisessa lisäävät luottamusta erinäisiä instituutioita kohtaan. Nuorten huolet yhteiskuntamme palveluita ja palvelujärjestelmää kohtaan ovat mielenkiintoinen tutkimuskohde, joka lisää arvokasta tietoa siitä, mihin asioihin nuorten palveluissa tulee kiinnittää huomiota. Näin ollen tutkimusta ohjaavaksi tutkimuskysymykseksi muodostui:

Mitä huolia nuoret aikuiset ilmaisevat saatavilla olevista sosiaali- ja mielenterveyspalveluista Sekasin chat-keskusteluissa?

4.2 Tutkimuksen aineisto ja aineistonkeruu

Tutkimuksen aineisto koostuu Sekasin chat-palvelun keskusteluista. Sekasin-chat on valtakunnallinen keskustelupalvelu 12–29-vuotiaille, jossa voi keskustella mieltä askarruttavista kysymyksistä tai aiheista nimettömänä ja luottamuksellisesti (Sekasin.fi). Sekasin Kollektiivin (2022) vuosiraportissa ilmenee, että toiminnassa on mukana sosiaali-, terveys- ja nuorisoalan ammattilaisten lisäksi suuri joukko opiskelijoita sekä vapaaehtoisia. Verkostoon kuuluu yli 50 toimijaa järjestöistä, seurakunnista, kunnista ja oppilaitoksista. Sekasin Kollektiivin koordinaatiosta vastaa MIELI Suomen Mielenterveys ry, Suomen Punainen Risti, Setlementtiliitto sekä SOS-Lapsikylä.

Sekasin nettisivuilla painotetaan, että keskustelemaan voi tulla mistä tahansa asiasta, eikä alustalla tunneta liian pieniä tai suuria murheita. Chatissa päivystäjä kuuntelee ja tukee nuorta sekä tarvittaessa ohjaa eteenpäin. Palvelun tavoitteena on, että nuori tulee kuulluksi ja kohdatuksi (Sekasin.fi). Chat-keskustelun pituutta on rajattu palvelussa 45 minuuttiin, jotta keskustelut eivät kuormita nuorta liikaa ja aikaa pystytään antamaan tasapuolisesti chattiin tulijoille. Chattiin voi mennä juttelemaan päivittäin mutta Sekasin Kollektiivin ohjeistuksen mukaan toiveena on, että nuori tulisi chattiin korkeintaan kerran vuorokaudessa.

Vuonna 2023 Sekasin-chatissa käytyjen keskustelujen määrä oli yli 37 000, mikä on enemmän kuin koskaan aikaisemmin ja lähes 5000 keskustelua enemmän kuin vuonna 2022 (Huhanantti 2023). Sekasin vuosiraportista (2023) ilmenee, että myös chatissa käytyjen keskustelujen osuus nuorten yhteydenotoista on noussut 23 prosenttiin, tämän ollessa 16 prosenttia vuonna 2021. Vastausprosenttiin vaikuttaa suuresti se, kuinka paljon vapaaehtoiset ja opiskelijat päivystävät. Vuosiraportin (2023) mukaan vapaaehtoistoiminnan kasvu ollut merkittävää chatin toiminnalle, sillä useat verkoston ammattilaiset ovat koronapandemian jälkeen palanneet kohtaavan työhön, kun samalla tarve Sekasin-chatissa on jatkunut kasvusuuntaisena. Vuodesta 2021 vapaaehtoisten ja

opiskelijoiden käymien keskustelujen määrä on lähes tuplaantunut ja osuus kaikista keskusteluista kasvanut 40 prosentista 72 prosenttiin.

Chattiin tullessa nuorilta kysytään taustatietoja, joita he voivat halutessaan antaa. Näitä ovat sukupuoli (tyttö-poika-muu), ikäluokka (kategoriat 12–14, 15–17, 18–19, 20–24, 25–29) sekä arvio omasta olostaan chattiin tullessa (positiivinen-neutraali-negatiivinen). Keskustelun jälkeen nuori voi antaa arvion siitä, kuinka hyvin koki chatin häntä palvelleen (positiivinen-neutraali-negatiivinen).

Sekasin vuosiraportissa (2023) kerrotaan, että Sekasin-chatissa jokainen keskustelu tilastoidaan, jonka avulla selvitetään nuorten yhteydenottojen syitä. Päivystäjä arvioi keskustelun aikana nuoren kertomasta myös onko hän käynyt chatissa aikaisemmin sekä onko nuorella aktiivista hoitosuhdetta. Raportissa arvioidaan kolmanneksella yhteydenottajista olevan hoitosuhde. Nuorten tyypillisimpiä yhteydenoton syitä ovat paha olo (25 %), ihmissuhdeongelmat (13 %), arjessa selviytymiseen liittyvät ongelmat (11 %), halu kertoa kuulumiset (11 %) ja itsetuhoisuus (10 %). Paha olo kategoria sisältää nuorten moninaisia haasteita, kuten pelkoja, masentuneisuutta sekä ahdistuneisuutta.

Maisteritutkielman aikana olen osallistunut Ch@t -Youth, Ulos epätoivosta sekä HANSKU-hankkeiden verkostoon, jota kautta sain käyttööni Sekasin chat-keskusteluista muodostuvan aineiston. Tutkimuskäyttöön voitiin saada ainoastaan keskusteluja, joissa sekä chattiin tuleva nuori että päivystäjä ovat antaneet suostumuksensa tutkimuskäyttöön ennen keskustelun alkua. Aikaisempia tutkimuksia Sekasin chat-keskusteluista on julkaistu esimerkiksi nuorten itsetuhoisuuden ilmenemisestä Sekasin-chatissa (Helfer ym. 2025), nuorten mielenterveyden tukemisesta sosiaalihuollossa ja matalan kynnyksen toiminnassa (Pitkänen ym. 2022) ja nuorten toimijuudesta anonyymissa chat-palvelussa (Takala ym. 2025).

Aineisto tarjoaa ainutlaatuisen ja erityisen näkökulman nuorten maailmaan, jonka vuoksi chat-keskustelut sopivat tutkimukseen erittäin hyvin ja mahdollistavat nuorten omien kokemusten ja näkemysten kartoittamisen. Nuoret ovat vapaaehtoisesti sekä omaaloitteisesti ottaneet yhteyttä palveluun ja jakavat chattiin ajatuksiaan juuri sen verran kuin tahtovat. Nuoria ei ole keskusteluissa haastateltu tai pyydetty esittämään tiettyjä mielipiteitä, vaan chat-palvelun ideologian mukaisesti keskustelut ovat edenneet nuorten

toiveiden mukaan. Pajamäen ja Okkerin (2018, 72) mukaan aineiston nuorilla ei ole tällöin ollut tarvetta miellyttää tai antaa ”toivottuja vastauksia”. Aineistoon ei ole myöskään valikoitunut ainoastaan oman ikäpolvensa aktiivisia toimijoita ja yhteisönsä vaikuttavien nuorten näkökulmia, tai esimerkiksi vain tietyn asiakasryhmän edustajia. Sindahlin (2013, 25) mukaan chat-palvelu tavoittaa myös niitä nuoria, jotka eivät välttämättä hakisi muualta apua. Tämän vahvistaa myös Sekasin Kollektiivi (2022) vuosiraportissaan, josta ilmenee, että suuri osa nuorista (86 %) olisi jäänyt yksin pahan olonsa kanssa, ellei olisi tullut chattiin keskustelemaan.

Tutkimuksessa on tunnistettu aineiston moninaisuus ja tilannekohtaisuus. Jokainen nuori tulee erilaisista lähtökohdista chattiin, eikä keskustelusta voi saada kunnollista kokonaiskuvaa nuoren tilanteesta tai siitä kuinka haavoittavassa asemassa nuori on. Chat-keskusteluja analysoidessa tulee huomioida, että tutkimukseen voi sisällyttää vain sen, mitä nuori on keskusteluun kirjoittanut.

Aineistonkeruun aloitin kokeilemalla hakusanojen käyttämistä sosiaalihuollon kontekstissa. Käytin hakusanoja ”sossu” ja ”sosiaalityö”. Aineiston kerääminen pelkästään hakusanoilla vaikutti merkittävästi siihen, mitkä keskustelut aineistoon valikoitui. Käytetyillä hakusanoilla ei kuitenkaan löytynyt tarpeeksi keskusteluja ja koin ettei aineiston kerääminen ainoastaan hakusanoilla ole riittävä. Aloitin tämän jälkeen lukemaan aineiston keskusteluja kronologisessa järjestyksessä.

Tässä vaiheessa tutkimuksen kohteena olivat vielä 18–24-vuotiaat nuoret. Keskusteluja lukiessa tunnistin, että suuri osa 18–19-vuotiaiden nuorten palvelukokemuksista ja näkemyksistä kohdentui kouluterveydenhuollon palveluihin. Tämä selittyy sillä, että suurin osa nuorista on tässä elämänvaiheessa toisen asteen koulutuksessa ja kouluterveydenhuolto on tällöin ensisijainen paikka hakea apua. Tässä tutkimuksessa halusin keskittyä ainoastaan täysi-ikäisille suunnattuihin mielenterveys- ja sosiaalihuollon palveluihin ja koska otanta näihin palveluihin kohdistuen oli pieni, jäivät 18–19-vuotiaiden keskustelut tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

Aineiston rajauksia tehtiin SPSS-ohjelmaa hyödyntäen. Ensin aineisto rajattiin 20–24-vuotiaiden nuorten keskusteluihin. Muita rajauksia aineistoon ei tässä vaiheessa tehty. Tässä vaiheessa koko aineiston laajuus oli Excelissä yhteensä 24 036 riviä, josta lähdin

rajaamaan tutkimukselle pienempää aineistoa. Aineiston keskustelut on käyty 1.1.2024 – 17.3.2024 välisenä aikana. Aineistoon ei haluttu tehdä rajoituksia keskustelujen ajankohtaa ajatellen. Nuorten tarve keskustelulle ei katso aikaa, jonka vuoksi tutkimukseen on haluttu ottaa mukaan keskusteluja mahdollisimman monipuoliselta aikaikkunalta. Aineisto sisältää keskusteluja arjen, viikonloppujen ja juhlapyhien ajalta ja tutkimuksen suunnittelussa on tiedostettu, että osalle nuorista esimerkiksi juhlapyhät voivat aiheuttaa tapahtumia tai tunteita, joista nuori kokee tarvetta keskustella.

Luin aineistoa kronologisessa järjestyksessä yhteensä 60 keskustelua (2740 riviä Excelissä), joista 22 keskustelua päätyi lopulliseen aineistoon. Tämän jälkeen käytin hakusanoja ”sosiaali” ja ”palvelu”, joilla pyrin täydentämään lopullista aineistoa sopivilla keskusteluilla. Hakusana ”sosiaali” löytyi yhteensä 109 excel solusta ja hakusana ”palvelu” löytyi yhteensä 118 excel solusta. Hakusanojen avulla aineistoon löytyi yhteensä 19 keskustelua, jonka jälkeen saturaatio saavutettiin, eikä uutta merkittävää tietoa ilmennyt tutkimuksen laajuus huomioiden. Tällä tarkoitan sitä, että keskusteluissa ilmenneet nuorten huolet alkoivat toistaan itseään, eikä aineiston laajentaminen määrällisesti tuonut enää lisäarvoa. Aineistoon kertyi yhteensä 41 keskustelua tarkempaan tarkasteluun ja kun toistuvat keskustelut yhdistettiin, muodostui lopullinen aineisto 39 chat-keskustelusta.

4.3 Aineiston analyysi

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on tutkittavan ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja tulkinnan antaminen (Kananen 2017, 35). Tutkimuksessa pyritään ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen. Kananen (2017) kertoo kirjassaan, kuinka laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita merkityksistä, eli siitä miten ihmiset kokevat ja näkevät reaali maailman. Tästä myös tässä tutkimuksessa on kyse. Laadullisen tutkimuksen aineisto voi olla eri tilanteissa ja eri tarkoituksiin tehtyjä tekstejä, puheita tai erilaisia interaktio-tilanteita, jotka voivat kytkeytyä tutkittavaan ilmiöön monella tapaa (Alasuutari 2011). Tämän tutkimuksen aineistona olevat chat-keskustelut soveltuvat näin ollen hyvin laadulliseen tutkimukseen.

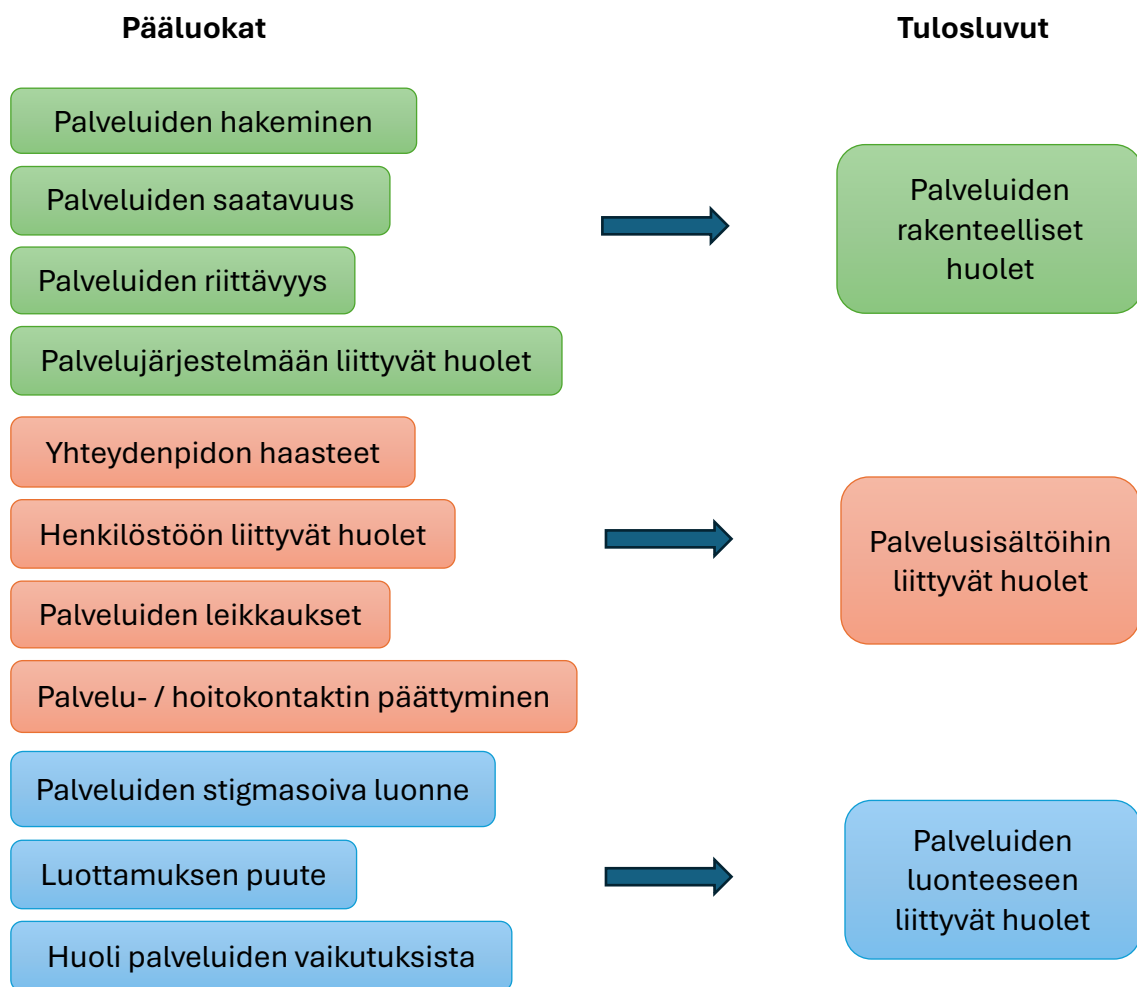
Tutkimuksen tutkimusmetodin tulen käyttämään aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi sopii tutkimukseen parhaiten, sillä aineisto koostuu nuorten omista kertomuksista, joita pohjaavat nuorten kokemukset. Tutkimuksen tarkoituksena on saada nuorten aikuisten oma ääni kuuluviin ja kartoittaa heidän ajantasaisia ajatuksiaan ja huolia palveluista, jolloin teorialähtöinen tutkimusmetodi ei tukisi tutkimuksen tarkoitusta. Aineiston analyysia ohjaa laadullisen tutkimuksen tyypilliset vaiheet, joita ovat: 1) päätös siitä, mikä aineistosta kiinnostaa, 2) aineiston huolellinen läpi käyminen ja koodaaminen, 3) aineiston luokittelu, tyypittely tai teemoittelu ja 4) yhteenvedon kirjoittaminen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104).

Miles ja Huberman (1994) ovat kuvanneet aineistolähtöisen laadullisen eli induktiivisen aineiston analyysia samankaltaisesti kuin edellä, jakaen tämän karkeasti kolmeen vaiheeseen: aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen (Tuomi & Sarajärvi 2024, 122¹). Sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa alkuperäisdatan *pelkistämässä* karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois. Tässä tutkimuksessa tämä vaihe tarkoittaa aineistonkeruuta, jonka tuloksena tutkimuksen kannalta epäolennaiset ja ylimääräiset chat-keskustelut on jätetty analyysin ulkopuolelle ja näin ollen saatu kerättyä lopullinen aineisto. Lopulliseen aineistoon kertyi yhteensä 39 chat -keskustelua.

Aineiston toinen vaihe eli *ryhmittely* tarkoittaa aineistosta koodattujen alkuperäisilmaisujen tarkkaa uudelleen läpikäyntiä, jolloin aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä (Tuomi & Sarajärvi 2024, 124). Päädyin tässä vaiheessa käyttämään tyypittelyä, jolloin aineistosta etsitään tiettyjen teemojen sisältä näkemyksille yhtenäisiä ominaisuuksia ja muodostetaan näistä eräänlainen yleistys, tyyppiesimerkki (Mt., 107). Tyypittely sopii analyysiin hyvin, sillä käytän aineiston analyysissä tyyppitarinoita, joiden luomista tyyppiesimerkit helpottavat. Tyypittelyn avulla samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet yhdistetään eri luokiksi, joista muodostuu alaluokat. Tuomi ja Sarajärvi (2024) kertovat *ryhmittely* vaiheen tarkoituksesta, jolloin aineisto tiivistyy, sillä yksittäiset tekijät sisällytetään yleisimpiin käsitteisiin. Tällöin luodaan myös pohja tutkimuksen perusrakenteelle sekä alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Ryhmittelyn aikana alaluokista muodostui yhteensä 11

¹ Miles M.B. & Huberman A.M. 1994. Qualitative data analysis. (2.ed.) California: Sage.

pääluokkaa, jotka jäsenyivät kolmeen tuloslukuun. Kuva 1 havainnollistaa, kuinka pääluokista muodostettiin tulosluvut.



Kuva 1 Nuorten chat-keskusteluista sisällönanalyysin kautta muodostuneet pääluokat, tiivistettyinä tuloslukuiksi

Tuloslukuihin olen luonut sisällönanalyysiä hyödyntäen taulukot, josta ryhmittely alaluokista pääluokkiin on havaittavissa. Tulosten luotettavuutta vahvistamaan olen luonut nuorten kertomuksista tyyppitarinoita päälukujen mukaisesti. Tyyppitarinoissa olen yhdistellyt useamman nuoren ilmaisemia huolia palveluista ja muokannut tekstistä tunnistettavat piirteet, kuten murre sanat pois. Koska jokaisessa pääluvussa ei ole määrällisesti useiden nuorten ilmaisemia huolia, olen yhdistänyt osan pääluvuista samaan tyyppitarinaan. Tyyppitarinoita muodostui lopulta yhteensä kahdeksan.

Analyysin viimeinen vaihe on aineiston *abstrahointi* eli käsitteellistäminen, jossa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja valikoidun tiedon perusteella

muodostetaan teoreettisia käsityksiä (Tuomi & Sarajärvi 2024, 125). Käsitteellistämisen ideana on edetä alkuperäisdatan käyttämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin (Mt., 125). Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä saadaan vastaus tutkimustehtävään yhdistelemällä käsitteitä. Tuomi ja Sarajärvi (2024) esittävät, kuinka *käsitteellistämistä* voidaan kuvailla prosessiksi, jossa tutkija rakentaa muodostamiensa käsitteiden avulla kuvauksen tutkimuskohteestaan. Tällöin teoriaa ja johtopäätöksiä verrataan koko ajan alkuperäisaineistoon uutta teoriaa muodostaessa. Tuloksissa esitetään empiirisestä aineistosta muodostettu malli, käsitejärjestelmä, käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat.

4.4 Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkijan positio

Tieteellisessä työssä on aina pyrkimys luotettavaan tietoon. Tätä varmennetaan hyvän tieteellisen käytännön ohjeistuksilla. Suomessa kaikilla tieteenaloilla ihmiseen kohdistuvassa tutkimuksessa tutkijaa ohjaa yleiset eettiset periaatteet: 1) tutkija kunnioittaa tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta, 2) tutkija kunnioittaa aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä sekä luonnon monimuotoisuutta ja 3) tutkija toteuttaa tutkimuksensa siten, että tutkimuksesta ei aiheudu tutkittavina oleville ihmisille, yhteisöille tai muille tutkimuskohteille merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7).

Luotettavaan tietoon liittyy siis vahvasti tutkimuseettisten periaatteiden huomioiminen. Heath ja kumppanit (2009, 21) kertovat, että tutkimusprosessi kokonaisuudessaan vaatii eettisten kysymysten huomioimista, niin tutkimuksen suunnitteluvaiheessa, aineistonkeruussa sekä analyysissä ja raportoinnissa (Kallinen ym. 2015, 142²). Näin pyrin myös tässä tutkimuksessa toimimaan. Tutkimuksen suunnittelussa on otettu huomioon tutkimukseen liittyvät eettiset kysymykset, kuten lupa aineiston käsittelyyn, aineiston säilyttämiseen ja käsittelyyn liittyvät tietoturvalliset toimenpiteet sekä tutkimukseen osallistuneiden vapaaehtoisuus, jolla tarkoitan sitä, että jokaiselta nuorelta ja chat-päivystäjältä on kysytty lupa keskustelun hyödyntämiseen tutkimuksessa. Lupa keskustelun tutkimuskäyttöön kysyttiin nuorelta sekä päivystäjältä chatin avautuessa,

² Heath, Sue & Brooks, Rachel & Cleaver, Elisabeth & Ireland, Eleanor (2009) *Researching Young People's Lives*. London: Sage.

jolloin tutkimuslupapyyntö avautuu automaattisesti ja tämän yhteydessä nuorelle tarjotaan tietoa tutkimuksesta linkin kautta. Aineistoa säilytettiin tutkimusprosessin aikana suojatulla muistitikulla ja aineistoa käsiteltäessä tietokone kytkettiin pois internetistä, jotta aineisto ei lataudu verkkoon.

Nuorisotutkimusseura on saanut Sekasin Kollektiivilta tutkimusluvan aineiston käyttöön. Tämän lisäksi Sekasin chat-aineistosta tehtäville tutkimuksille on haettu eettinen ennakoarvio Nuoriso- ja lapsuuden tutkimuksen eettiseltä toimikunnalta. Sekasin Kollektiivi edellyttää, ettei aineistosta käytetä suoria sitaatteja nuorten yksityisyyden sekä palvelun tarjoajan ja nuorten välisen luottamuksen suojelemiseksi. Nuoret voivat keskusteluissa kertoa yksityiskohtaisia tietoja elämästään, joiden kautta jonkun henkilöllisyys olisi pääteltävissä. Tämän lisäksi nuorten keskustelutyö tai tietyt sanat ovat tunnistettavia asioita, eikä näitä sellaisenaan voida käyttää. Tutkimuksessa tulen yhdistelemään nuorten kertomuksia tyyppitarinoiksi, jolloin tekstin sanoma ei muutu.

Aineisto on sensitiivinen, sillä nuoret jakavat anonyymisti chat-keskusteluissa hyvinkin arkaluonteisia asioita. Sensitiivistä aihetta tutkiessa tutkijan on hyvä tiedostaa, kuinka tutkimuksen aikana aihe voi vaikuttaa myös tutkijan tunteisiin ja kuinka näitä on hyvä käsitellä (Kallinen ym. 2015, 184).

Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tutkija tunnistaa ja hyväksyy oman subjektiivisuuden, eikä jää ulkopuoliseksi tarkkailijaksi ja analysoijaksi. Tutkijan on eriteltävä miten oma toiminta kietoutuu tutkimusprosessiin, sillä se, minkälaisia merkityksiä ja tavoitteita tutkimukselle liitetään, vaikuttaa tutkijan tulkintoihin (Juhila 2021). Myös tutkijan reflektiivisyys tulee olla läsnä koko tutkimusprosessin ajan. Reflektiivisyydellä tarkoitetaan sitä, että tutkija on tietoinen omista ennakkokäsityksistään ja uskomuksistaan tutkivaa aihetta kohtaan ja pohtii, kuinka nämä voi vaikuttaa tutkijan havaintoihin, tulkintoihin tai merkityksenantoon tutkimuksen aikana. Laadullisessa tutkimuksessa tunnustetaan, että tutkijan rooli vaikuttaa tutkimuksen kulkuun, sillä tutkija toimii tutkimusasetelman luojana ja tulkitsijana (Tuomi & Sarajärvi 2018).

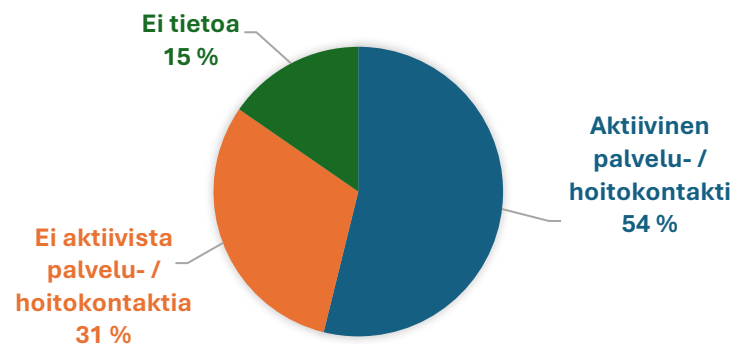
5 NUORET ILMAISEVAT HUOLIAAN PALVELUITA KOHTAAN

5.1 Palvelut chat-keskusteluissa

Yleisimmin nuoret chattiin tullessaan kertovat oireistaan tai kokemistaan ja mielen päällä olevista vaikeuksista sekä toiveesta saada purkaa pahaa oloa keskustelemalla. Tällöin keskusteluissa palvelut tulevat puheeksi nuoren tilanteensa lähtöisin ja usein päivystäjän kysyessä onko nuorella palvelu- / hoitokontaktia. Osassa aineistoon päätyneistä keskusteluista nuoren syy chattiin tulolle liittyi myös suoraan palveluihin. Ensisijaisesti nuoret kaipaivat chatista tällöin palveluohjausta. Nuoret pohtivat esimerkiksi avun hakemista ja kaipaavat tähän rohkaisua sekä tukea oikeanlaisen avun löytämiseen. Nuoret saattoivat myös kertoa suoraan palveluihin liittyvistä huolistaan, joihin kaipaivat tukea chatin päivystäjältä.

Aineiston keskusteluista (n=39) ilmeni, että noin puolella (n=21) nuorista oli yksi tai useampi aktiivinen palvelu- / hoitokontakti sosiaali- tai mielenterveyspalveluissa. Lähes kolmanneksella (n=12) ei ollut aktiivista palvelu- / hoitokontaktia ja osassa keskusteluissa (n=6) ei saatu tietoa asiasta. Kuva 1 havainnollistaa aineiston nuorten palvelu- / hoitokontaktien jakaumaa. Nuoret sanoittivat keskusteluissa harvoin palvelukontakteja tarkemmin näiden palvelunimikkeiden kautta ja etenkin mielenterveyspalveluista puhuttaessa nuori mainitsi yleisimmin käyvän terapiassa tai saavan keskustelutukea, muttei sanoittanut tarkemmin, että mistä ja minkälaista. Sosiaalihuollon palveluista nuoret puhuivat vielä suppeammin palvelutermeillä. Yleisimmin nuoret nimesivät keskusteluissa sosiaalihuollon palveluista työllisyyspalvelut, erilaiset kuntoutuspalvelut sekä sosiaalietuudet.

NUORTEN AKTIIVISET PALVELU- / HOITOKONTAKTIT



Kuva 2 Nuorten aktiiviset palvelu- / hoitokontaktit joko sosiaalihuollon-, mielenterveyden- tai molempien palveluihin (n = 39)

Nuorten ilmaisemissa huolissa palveluita kohtaan ei ilmennyt suurta jakaumaa sosiaalihuollon ja mielenterveyspalveluiden välillä. Huolet, jotka liittyivät palveluiden hakemiseen liittyen, kohdistuivat enemmän mielenterveyden palveluihin ja huolet luottamuksen puutteeseen palveluita kohtaan kohdistuivat enemmän sosiaalihuollon palveluihin. Aineisto ei kuitenkaan ole määrällisesti tarpeeksi laaja, että tuloksista voisi tehdä yleistystä.

Aineiston analyysissa olen käyttänyt menetelmänä sisällönanalyysiä, jonka avulla aineistosta muodostui yhteensä 11 pääluokkaa kuvastamaan nuorten huolia palveluita kohtaan. Pääluokista muodostui edelleen kolme lukua, jotka ovat: palveluihin kohdistuvat rakenteelliset huolet, palvelusisältöihin liittyvät huolet sekä huolet palveluiden luonteeseen liittyen. Tuloslukujen teemat limittyvät toisiinsa ja eikä näitä tule tarkastella toisiaan pois sulkevinä. Esimerkiksi palvelurakenteisiin liittyvät huolet linkittyvät myös palvelusisällöllisiin huoliin. Seuraavaksi erittelen tuloslukuissa nuorten huolia sosiaali- ja mielenterveyspalveluita kohtaan edellä mainitun jaottelun mukaisesti.

5.2 Palveluihin kohdistuvat rakenteelliset huolet

Nuoret ilmaisivat aineistosta reilusti palveluihin kohdistuvia rakenteellisia huolia. Rakenteelliset huolet kohdistuivat palveluiden saatavuuteen, riittävyteen, palveluiden hakemiseen sekä palvelujärjestelmään. Sisällönanalyysin avulla näistä muodostui neljä

erinäistä pääluokkaa. Kaikista aineiston keskusteluista (n=39) rakenteellisia huolia ilmeni suurimassa osassa keskusteluista (32 keskustelussa), joista eniten huolia ilmeni palveluiden saatavuuteen (16 keskustelussa) liittyen. Taulukossa 1 on eritelty, kuinka palveluihin kohdistuvat rakenteelliset huolet muodostuivat sisällönanalyysin avulla.

Taulukko 1 Nuorten sanoittamat palveluihin kohdistuvat rakenteelliset huolet

Alaluokka	Pääluokka
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Haastavaa saada palveluita ❖ Palveluihin pitkät jonot ❖ Tiedottomuus palveluista ❖ Huoli palveluiden kustannuksista ❖ Huoli sopivan/oikeanlaisen palvelun saamisesta ❖ Huoli oman ongelman oikeanlaisuudesta suhteessa palveluihin 	Palveluiden saatavuus
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kynnys avunhakemiseen ❖ Tiedottomuus mistä hakea apua ❖ Epävarmuus palveluihin hakeutumisesta ❖ Vaikeus puhua omista asioista tai ottaa yhteyttä ❖ Häpeä esteenä avunhakemiselle ❖ Tuen saamisen kesto 	Palveluiden hakeminen
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Huoli mielenterveyspalveluiden pulasta ❖ Vähäiset tapaamiskerrat ammattilaisten kanssa ❖ Kokemus tuen riittämättömydestä ❖ Tyytymättömyys palveluita kohtaan 	Palveluiden riittävyys
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Palveluiden katkoskohdat ❖ Tilanteen jatkuva selventäminen uuteen paikkaan ❖ Palveluiden yhteistyön puute ja koordinaattittomuus ❖ ”Luukulta luukulle” ohjaaminen 	Palvelujärjestelmään liittyvät huolet

Palveluiden saatavuus huolestuttaa nuoria aineiston perusteella suhteellisen paljon. Nuorten kokemus on, että palveluita on vaikeaa saada. Huolta aiheuttaa erityisesti mielenterveyspalveluihin jonottaminen, sekä oman tilanteen vakavuus tai ongelman oikeanlaisuus suhteessa palveluiden saamiseen. Nuoret ilmaisivat huolesta, kuinka palveluita saadakseen tulisi olla tarpeeksi sairas tai vakava tilanne, jotta apua voisi saada.

Osa nuorista kertoi, että mielenterveyspalveluihin jonottaminen on saanut pohtimaan avun hakemista yksityiseltä sektorilta. Samaan aikaan osa nuorista kertoi, että ovat jättäneet hakematta apua koska avun saamisessa kestää kauan eikä ole varaa hakeutua yksityisen puolen palveluihin.

Nuoret ilmaisivat keskusteluissa myös läheisten palvelutarpeita ja huolta siitä, ettei läheinen ole saanut oikeanlaista apua, vaikka olisikin ollut palveluiden piirissä. Tällaisia tilanteita esiintyi esimerkiksi lastensuojelun ja ikäihmisten palveluiden parissa. Huolet palveluiden saamisesta näkyivät nuorten oman jaksamisen ja hyvinvoinnin heikentymisenä huolehtiessa sekä auttaessa läheisiään. Tyypitarina 1 kuvastaa aineiston nuorten vaikeuksia ja huolia koskien palveluiden saatavuutta.

Tyypitarina 1

”On mulla käynyt usein mielessä hakea apua, mutta yhteydenotot jäänyt sitten tekemättä koska mielenterveyspalveluihin on niin pitkät jonot. Tuntuu myös, etten ole tarpeeksi sairas, jotta voisin saada apua. Avun saaminen ylipäätään tuntuu todella vaikealta näiden jonojen ja tarvittavien todistuksien vuoksi. Olen yrittänyt saada myös vanhemmalleni apua jo pitkään ja monesta paikasta mutta ei, vaikka meillä oli tapaaminen sosiaalityöntekijöiden kanssa niin eivät he auttaneet saamaan edes siivousapua.”

Nuoret hakeutuvat Sekasin-chattiin usein myös palveluohjauksen vuoksi. Aineistosta ilmeni usein, että nuoret kysyivät päivystäjiltä mistä saada apua kyseessä olevaan asiaan. Osa nuorista ei tiedä minkälaisia palveluita on saatavilla ja mistä näitä löytää, mikä ilmeni nuorten huolena siitä voiko omiin haasteisiin saada ylipäätään apua.

Nuorilla ilmeni huolia reilusti myös palveluiden hakemiseen liittyen. Osalle nuorista on noussut kynnys avun hakemiseen tai he kokevat epävarmuutta palveluihin hakeutumisesta aikaisemman huonon kokemuksen myötä. Aineiston mukaan huono palvelukokemus on liittynyt esimerkiksi siihen, ettei saadusta tukitoimesta koettu apua tai avun hakeminen ei johtanut palvelukontaktiin, jolloin nuori jäi asian kanssa yksin. Aineistosta ilmeni, etteivät nuoret saa hoitokontaktista selkeitä vastauksia esimerkiksi, miksei tietynlaista tukea myönnetä tai miten mahdollisesti toimia jatkossa palvelukontaktin päätyttyä. Myös avunsaamisen kesto koettiin palveluiden suhteen

haasteeksi ja osa nuorista jätti tämän vuoksi hakematta apua. Tyypitarina 2 kokoaa aineiston nuorten ajatuksia siitä, kuinka kynnys palveluihin hakemiseen on noussut.

Tyypitarina 2

”Hakeuduinkin kiireellisen avun piiriin mutta minut lähetettiin saman päivän aikana kotiin, vaikka olisin tarvinnut apua. Olen aikaisemmin ollut hoidonpiirissä mutta minulle ei kerrottu, kuinka toimia tai mihin olla yhteydessä tilanteen uusiutuessa. Kerran yritin ottaa yhteyttä yhteen paikkaan, mutta en saanut aikaa enkä edes tiedä syytä tähän. Kynnys avun hakemiseen on noussut tämän jälkeen.”

Nuorten tiedottomuus mistä hakeutua palveluiden piiriin vaikutti usein huoleen palveluiden hakemisesta. Aineistosta ilmeni, että osalla nuorista on vaikeaa löytää mistä hakea itselle sopivaa palvelua. Myös palvelun piirissä olleet ilmaisivat, että apua moninasiin haasteisiin oli vaikeaa saada jo olemassa olevasta palvelukontaktista. Tällöin nuoren huoli kohdistui siihen, kuinka apua täytyi lähteä itsenäisesti hakemaan muualta.

Osalla nuorista häpeä saattoi muodostua esteeksi palveluiden hakemiselle. Aineistosta ilmeni, että nuoret kokivat häpeää tilanteestaan, jossa tarvitsee apua ja osalle palvelun hakeminen aiheutti häpeää. Myös omista asioista puhuminen tai yhteydenottaminen palveluihin aiheutti huolta nuorissa palveluiden hakemiseen liittyen. Nuoret saattoivat esimerkiksi kysyä päivystäjältä, että mitä sanoa, kun ottaa yhteyttä tiettyyn tahoon. Osa nuorista kertoi, että koki todella vaikeaksi puhua omista asioista muille ihmisille ja tämä vaikeutti avun hakemista. Nuoret ilmaisivat, että myös yhteydenotto ja etenkin soittaminen tuntui osasta haasteelliselta. Nuoret kertoivat, että saattoivat ”mennä lukkoon” yhteyttä ottaessa tai keskusteltaessa ammattilaisen kanssa.

Yksi merkittävä nuorten huolenaihe palveluita kohtaan kohdistui palveluiden riittämättömyyteen. Nuoret kertoivat usein kokemuksestaan, ettei saatuja tukitoimia koettu riittävinä, mikä nosti huolta oman tilanteen paranemisesta. Palveluiden riittämättömyyttä ilmeni aineistossa sekä sosiaalihuollon- että mielenterveyspalveluita kohtaan. Saatuja tukitoimia kritisoitiin usealta kannalta. Nuoret ilmaisivat, ettei saadusta tuesta tai hoidosta koettu apua, joka lisäsi toivottomuuden tunnetta. Myös tapaamiskertojen vähyys ammattilaisten kanssa ilmeni useaan kertaan nuorten keskusteluissa. Koulujen suppeat tukitoimet koettiin riittämättömiksi avun saamisen

kannalta ja tämä herätti turhautumista nuorilla, sillä opiskelijahuolto on opiskeleville nuorille ensisijainen paikka hakea apua. Aineistosta ilmeni myös, että palveluissa esiintyy tapaamisaikojen peruuntumista sekä siirtämistä, mikä aiheuttaa nuorissa tunnetta, ettei oma tilanne etene. Osa nuorista tunnistaa, että palvelut ovat ruuhkautuneet ja etenkin mielenterveyspalveluista on julkisessa keskustelussa puhuttu palveluiden pulasta. Aineistosta ilmenee, että osalle nuorista tämä herättää ajatuksen siitä, että haluaa antaa tilaa niille, jotka tarvitsevat apua enemmän kuin he itse. Tyypitarina 3 kokoaa aineiston nuorten ajatuksia palveluiden riittämättömyydestä.

Tyypitarina 3

”Käyn keskustelemassa koulupsykologin kanssa kerran kuukaudessa, ja minulla on myös toinen palvelukontakti eli periaatteessa olen palveluiden piirissä, mutta käytännössä en koe näistä hyötyä. Tapaamiset ovat psykologin kanssa kerran kuukaudessa ja vaikka tällainen keskustelu täällä ja kavereiden kanssa juttelu auttaa vähän niin ei näitä voi verrata ammattiapuun mitä toivoisi saavan tiiviimmin. Olen yrittänyt saada opiskeluterveydenhuollon kautta aiemminkin apua, mutta vastauksena on, ettei muuta tukea ole tarjota.”

Neljäs pääluokka nuorten ilmaisemista palveluiden rakenteellisista huolista kohdistui palvelujärjestelmään liittyviin huoliin. Aineistosta ilmeni, että palvelukontaktin päättymisen nuoren täyttäessä 18 vuotta oli joissain tilanteissa merkinnyt palvelun päättymistä kokonaan. Tällöin kyseessä oleva palvelu on rakenteeltaan järjestetty erikseen alaikäisille ja täysi-ikäisille, mikä usein palvelujärjestelmässä tarkoittaa koko aikuisväestölle suunnattuja palveluita. Näissä tilanteissa palvelujärjestelmä epäonnistuu nuoren saattamisessa aikuisille suunnattuihin palveluihin, kun palvelutarve on yhä olemassa.

Palveluihin saattamisesta ja palveluiden yhteistyöstä nuoret ilmaisivat huolta, joka usein oli yhteydessä palvelun saamiseen. Nuoret ilmaisivat huoltaan siitä, kuinka usein tuntuu, että palveluiden piiristä ohjataan aina vaan seuraavaan paikkaan. Tämä saattoi vaikuttaa nuorilla myös palveluiden hakemiseen. Kun ottaa yhteyttä yhteen paikkaan, annetaan jo seuraavan paikan yhteystiedot. Tällöin nuorella saattaa jäädä seuraava yhteydenotto tekemättä. Nuoret ilmaisivat myös tyytymättömyyttä siihen, että aina uudessa paikassa tai työntekijän vaihduttua tuli oman tilanteen kertominen aloittaa alusta, mikä kulutti

nuoren voimavaroja entisestään. Tyypitarinassa 4 on havainnollistettu nuorten huolia palvelujärjestelmään liittyen.

Tyypitarina 4

”Aikaisemmin kun täytin 18 vuotta, mun hoitokontakti päättyi kuin seinään. Tämän jälkeen en saanut asiaan apua ja jäin tunteiden kanssa yksin. Nyt opiskelijana olen yrittänyt hakea apua opiskeluterveydenhuollosta mutta heidän palvelunsa ovat rajalliset. Ongelma tulee vastaan, kun hakee julkisen puolen palveluista apua niin sieltä passitetaan takaisin opiskeluterveydenhuoltoon, josta kertovat uudelleen, etteivät voi paljoa asialle tehdä. Voimavarat hiipuvat päivä päivältä, kun pitää vääntää uudestaan ja uudestaan miltä tuntuu ja mikä tilanne on. Tuntuu, että joka paikasta ohjataan aina vaan seuraavaan paikkaan.”

5.3 Palvelusisältöihin liittyvät huolet

Aineistosta ilmeni huolia palveluiden henkilöstöön, palvelukontaktin kanssa yhteydenpitoon, palvelu- / hoitokontaktin päättymiseen sekä palveluihin kohdistettuihin leikkauksiin liittyen. Näistä pääluokista muodostui sisällönanalyysin avulla oma luku: palvelusisältöihin liittyvät huolet. Palvelusisältöjen huolet olivat monimuotoisia, joista suurin osa kohdistui palveluiden henkilöstöön (8 keskustelussa). Taulukossa 2 on eritelty palvelusisältöihin liittyviä huolien muodostuminen alaluokkien kautta pääluokkiin.

Taulukko 2 Nuorten sanoittamat palvelusisältöihin liittyvät huolet

Alaluokka	Päälukokka
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Kokemus huonosta kohtaamisesta ❖ Työntekijöiden vaihtuvuus ❖ Haasteena avoin kommunikointi ❖ Huoli ammattilaisten ilmoitusvelvollisuudesta 	Henkilöstöön liittyvät huolet
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Haasteena yhteydenpito puhelimitse ❖ Vaikeus saada yhteyttä palvelu- / hoitokontaktiin 	Yhteydenpidon haasteet
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Huoli palvelu- / hoitokontaktin päättämisestä 	Palvelu- / hoitokontaktin päättyminen
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Huoli taloudellisesta tilanteesta 	Palveluiden leikkaukset

Nuorten suurin huoli palveluiden henkilöstöön liittyen kohdistui kohtamiseen. Nuoret kertoivat kokemuksistaan, kun olivat tulleet huonosti tai puutteellisesti kohdatuksi palveluiden henkilöstön puolesta. Osa nuorista sanoitti tullessa huonosti kohdatuksi ja osa kertoi esimerkiksi, etteivät kokeneet henkilöstön ymmärtävän nuoren tilannetta. Aineistosta ilmeni, että huono kokemus palveluista saattoi aiheuttaa myös pelkoa kohdata uusia työntekijöitä palveluiden piirissä. Nuoret ilmaisivat myös haasteista avoimeen ja rehelliseen kommunikaatioon oman työntekijän kanssa. Tähän vaikutti esimerkiksi kokemus työntekijästä sekä asiakassuhteen kesto. Lisäksi nuoret ilmaisivat huolta ammattilaisten ilmoitusvelvollisuuteen liittyen. Tyypitarina 5 kuvastaa aineistossa ilmaistuja huolia palveluiden henkilöstöön liittyen.

Tyypitarina 5

”Minun omatyöntekijäni oli viime tapaamisella tosi ikävä enkä uskaltanut puhua sille sitten täysin rehellisesti... Jotenkin tuntuu, ettei minua ja minun haasteitani ymmärretä siellä niin hyvin, että osaisivat auttaa. En rehellisesti tiedä, mistä löytäisin sellaisen tukihenkilön, joka oikeasti kuuntelisi ja olisi minun puolellani. Lisäksi minulle on soittamassa joku uusi sosiaalityöntekijä ja pelottaa et sekin on ilkeä tai ettei ymmärrä. Olen aiemmin tullut huonosti kohdatuksi ja pelottaa siksi uusien tyyppien tapaaminen.”

Toinen pääluokka muodostui nuorten huolista liittyen yhteydenpidon haasteisiin. Nuoret kertoivat haasteista yhteydenpidossa niin palveluita kuin omatyöntekijöitä kohtaan. Aineistosta ilmeni, että yhteydenpito puhelimitse tuntui osalla nuorista hyvin haasteelliselta. Nuoret eivät välttämättä uskalla vastata puheluihin, koska eivät tiedä millä asialla hänelle soitetaan tai puhuminen tuntuu puhelimitse vaikealta. Nuoret ilmaisivat, että puhelimesta ei välttämättä saa sanotuksi kaikkea, mitä haluaisi ja usealla kirjoittaminen tuntui paremmalta vaihtoehdolta. Tällöin nuori kokee, että voi rauhassa miettiä mitä haluaa sanoa ja ei niin herkästi unohda kertoa oleellisia asioita. Nuoret kertoivat myös, että tiedon vastaanottaminen on helpompaa viestillä. Tällöin nuorella on aikaa käsitellä asiaa paremmin esimerkiksi saadessaan huonoja uutisia.

Aineiston mukaan nuoret kokivat haasteelliseksi myös itse ottaa yhteyttä palveluihin puhelimitse. Nuoret kertoivat, etteivät tiedä mitä sanoa ja pelko ”lukkoon menemisestä” mietitytti useita. Nuoret saattoivat hakea tällöin Sekasin-chatista rohkaisua ja tukea avun hakemiseen tai yhteydenottoon omatyöntekijälleen. Nuoret ilmaisivat myös huolta avun saamiseen liittyen yhteydenoton tuntuessa ylivoimaisen vaikealta. Nuori saattoi kokea toivottomuutta ja kokea ettei tule koskaan saamaan apua, kun ei uskalla soittaa tai vastata kellekään.

Haasteet yhteydenottoon liittyen ulottuivat myös vaikeuksiin saada yhteyttä palvelukontaktiin. Aineistosta ilmeni, että nuorilla ollut vaikeuksia saada omatyöntekijöitä tavoitettua, mikä johtanut epävarmuuteen oman hoito- / palvelusuhteen voimassa olosta. Nuoret kohtasivat aineiston mukaan myös tilanteita, joissa saatu yhteystieto ei ollut oikea tai enää käytössä, jolloin nuoren tuli palata taaksepäin palvelupolulla löytääkseen oikean yhteystiedon. Haasteet yhteydenotossa palveluihin voivat johtaa nuorilla, joilla omat voimavarat ovat vähäiset siihen, etteivät he enää jaksa hakea apua. Tyypitarina 6 ilmaisee nuorten huolia yhteydenpidon haasteisiin liittyen.

Tyypitarina 6

”En pysty soittamaan minnekään, menen aina lukkoon siinä tilanteessa. Pelottaa puhelimessa puhuminen ylipäättään ja viestit paljon helpompia. Viesteillä pystyy käsittelemään paljon paremmin asioita ennen, kun tarvitsee vastata ja myös huonommat uutiset on helpompi vastaanottaa. Mietin kyllä, että miten voin edes saada apua mistään, kun on niin vaikeaa puhua kenellekään.”

Kolmas ja neljäs pääluokka muodostui nuorten huolesta palveluiden päättymiseen sekä palveluiden leikkauksiin liittyen. Nuoret ilmaisivat pelkoa palveluiden päättymiseen liittyen. Tämä saattoi johtua aikaisemmasta kokemuksesta, kuinka hoito- tai palvelusuhde oli yllättäen katkaistu tai nuoren pelosta, miten pärjätä ilman tukea. Nuorten kertomuksissa ilmeni tilanteita, joissa avuksi koettu palvelu päättyi, vaikka palvelutarve oli yhä olemassa. Pelkoa palvelun päättämisestä aiheutti myös nuorten mukaan se, mikäli ammattilainen kysyi jokaisella tapaamiskerralla, onko nuorella tarvetta vielä seuraavalle tapaamiselle. Nuoret saattoivat myös kokea, että hoito- / palvelukontaktista heitä yritetään vaan siirtää muualle, mikäli saadusta tuesta ei koettu riittävää apua tai tätä koettu oikeanlaisena.

Palveluiden leikkauksiin liittyen nuoret ilmaisivat melko vähän huolta. Huolta kuitenkin ilmaistiin leikkauksiin liittyen, mikä linkittyi huoleen taloudellisesta tilanteesta sekä tulevaisuudesta. Nuoret ilmaisivat etenkin asumistukeen liittyvää huolta ja huolta siitä, mistä löytää rahaa tämän paikkaamiseen. Nuoret kertoivat myös, ettei ole varaa muuttaa koska useammat asunnot olivat nykyistä kalliimpia. Tyypitarina 7 kuvastaa nuorten ilmaisevia huolia palveluiden päättymiseen sekä leikkauksiin liittyen.

Tyypitarina 7

”Aiemmin päätettiin nuottivalmennus, josta oli jotain hyötyä ja nyt pelkään, että myös terapia päätetään. Joka kerta minulta kysytään siellä, että haluunko uutta aikaa vai tarvitseeko. Tuntuu, että minulle yritetään löytää vain seuraavaa paikkaa mihin minut heitetään. Tällä hetkellä ahdistaa myös se, että minun asumistukeani lasketaan enkä tiedä mistä rahat tämän paikkaamiseen.”

5.4 Palveluiden luonteeseen liittyvät huolet

Nuorten ilmaiset huolet palveluiden luonteeseen liittyen muodostuivat pääluokista: palveluiden stigmasoiva luonne, luottamuksen puute sekä huoli palveluiden vaikutuksista. Nuoret ilmaisivat eniten huolia palveluiden vaikutuksiin liittyen (6 keskustelussa). Koska määrällisesti palveluiden luonteeseen liittyviä huolia ilmaistiin vähemmän kuin aiemmissa luvuissa, tulen esittämään tässä luvussa kaikista pääluokista yhteisen tyyppitarinan. Taulukossa 3 on eritelty, kuinka nuorten huolia palveluiden luonteeseen kohdistuen on eritelty sisällönanalyysiä käyttäen.

Taulukko 3 Nuorten sanoittamat palveluiden luonteeseen liittyvät huolet

Alaluokka	Pääluokka
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Häpeä avun hakemisen esteenä ❖ Huoli leimaavista rekisterimerkinnöistä 	Palveluiden stigmasoiva luonne
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Luottamuksen puute sosiaalihuoltoa kohtaan 	Luottamuksen puute
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Huoli tulevaisuudesta ❖ Pelko seurauksista puhuessa rehellisesti omasta tilanteesta ❖ Pelko oman tilanteen heikentymisestä 	Huoli palveluiden vaikutuksista

Aineistosta ilmeni, että nuoret olivat kokeneet huolta palveluiden stigmasoivasta luonteesta. Huoli kohdistui häpeään, joka nähtiin etenkin palveluiden hakemisen esteenä. Nuoret myös ilmaisivat huoltaan palveluissa tehtävistä ja mahdollisesti leimaavista rekisterimerkinnöistä. Nuoria mietitytti kirjausten ja eri merkintöjen seuraukset etenkin työllistymistä ja tulevaisuutta ajatellen.

Toinen pääluokka muodostui nuorten luottamuksen puutteesta palveluita kohtaan. Usein nuoren huoli kohdistui tällöin ajatukseen, ettei saaduista tai saatavilla olevista tukitoimista ole apua. Aineistossa osa nuorista ilmaisi suoraan, etteivät luota saavansa apua sosiaalihuollosta, mikä saattoi vaikuttaa avun hakemiseen.

Huoli palveluiden vaikutuksista näyttäytyi eri tavoin aineistossa. Nuoret saattoivat olla huolissaan, että joutuvat sairaalaan osastohoitoon, mikäli kertovat rehellisesti voinnistaan hoitokontaktilleen tai omatyöntekijälleen. Tämä esti nuoria saamasta apua tilanteissaan, vaikka he olisivatkin palveluiden piirissä. Nuoret kertoivat pelkäävänsä myös mitä tapahtuu, jos itse päättävät palvelun tai mikäli eivät saa tarvittavia tukitoimia. Huoli kohdistui esimerkiksi taloudelliseen tilanteeseen sekä oman voinnin heikkenemiseen. Nuoria huoletti aineiston mukaan myös avun hakeminen eri tahoilta. Esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen tekeminen tai päihdepalveluihin hakeutuminen aiheutti pelkoa epätoivotuista seurauksista tai yhteydenotosta poliisiin. Tyypitarina 8 kokoaa nuorten huolia palveluiden luonteeseen liittyen.

Tyypitarina 8

"En voi hakea apua päihdeongelmaan, vaikka tiedänkin, että tarvitsen apua. Hävettää liikaa. Pelottaa myös, että kertovat poliiseille ja saan jonkun merkinnän enkä sitten pääse töihin. Musta muutenkin tuntuu, ettei sosiaalihuollosta pystytä auttamaan. Ehkä eniten stressaa mitä tulen tulevaisuudessa elämälläni tekemään ja pystynkö vaikka valmistumaan koulusta ajoissa. Pelkään et olen kohta huonommassa tilanteessa esim. taloudellisesti."

6 POHDINTA

6.1 Chat-palvelu nuorten palveluohjauksen tukena

Sekasin-chat toimii nuorille matalan kynnyksen väylänä saada tukea monenlaisiin huoliin liittyen. Nuoret kertovat myös ajatuksistaan ja huolistaan kohdistuen palveluihin ja osalla chattiin tulon syynä on saada palveluihin liittyvää ohjausta. Tulosten mukaan palveluohjausta hakevat sekä palveluiden piirissä olevat että ensimmäistä kertaa palveluita hakevat nuoret. Nuorten huolet kohdistuivat aineiston mukaan etenkin palveluiden saatavuuteen, riittävyteen ja hakemiseen liittyen. Lisäksi nuoret ilmaisivat palvelujärjestelmään liittyviä huolia. Yksi merkittävä teema toistui nuorten kertomuksissa, mikä oli kokemus palveluiden saamisen vaikeudesta. Palveluiden saamisen vaikeuteen liittyi pitkät jonot, oman tilanteen oikeanlaisuus/vakavuus suhteessa saatavilla oleviin palveluihin sekä tiedottomuus palveluista. Aikaisemmassa tutkimuksessa (Karvonen ym. 2019, 242) kerrottiin myös nuoriin itseensä liittyvistä esteistä palveluiden saamisessa, joita olivat esimerkiksi sosioekonomiset tekijät, ikä sekä aiemmat palvelukokemukset ja asenteet. Nämä tekijät vaikuttivat nuorten palveluiden saatavuuteen myös tämän tutkimuksen aineiston mukaan ja etenkin aikaisemmat huonot palvelukokemukset saattoivat aiheuttaa nuorissa huolta palveluihin liittyen ja olla nuoren esteenä avun hakemisessa.

Nuoret ilmaisivat aineistossa huolia palvelujärjestelmään sekä palveluiden yhteistyöhön liittyen. Tuloksista ilmenee, kuinka nuoret kokivat kuormittavaksi toistuvat arvioinnit palveluketjujen eri vaiheissa ja usein uuteen paikkaan ohjaamisen, jolloin vastassa oli uusi työntekijä kenelle aloittaa oman tilanteen kertominen alusta alkaen. Palveluohjauksen on nähty korostuvan nuorten palvelujärjestelmän kentällä myös muissa tutkimuksissa. Tämä tarkoittaa, että useissa palveluissa työntekijän roolina on arvioida nuoren tilannetta, ohjata eteenpäin ja auttaa nuorta hakemaan palveluita sekä koordinoida palveluiden kokonaisuutta (Hästbacka ym. 2024, 1). Kun palveluohjaus korostuu ensisijaiseksi tehtäväksi voi varsinainen tuki ja hoito jäädä nuorella saamatta. Hästbacka kumppaneineen (2024) toteaa, että fokusointi nuoren siirtämiseen palvelusta toiseen sen sijaan, että ammattilainen keskittyisi itse nuoren tukemiseen ja seuraisi työskentelyn toimivuutta voi johtaa nuorella lisääntyneeseen turhautumiseen, yhteistyön katkoksiin,

palvelusta poisjääntiin tai nuoren kokemukseen, ettei itselle sopivaa apua ole saatavilla. Myös aineistosta nämä piirteet olivat selkeästi havaittavissa.

Sekasin chat-palvelussa tehdään palveluohjausta aineiston perusteella suhteellisen paljon. Sekasin Kollektiivi on julkaissut Alapartasen ja kumppanien (2023) kokoaman Sekasin-päivystäjän oppaan tukemaan päivystäjien koulutusta ja päivystystyötä. Oppaassa on erikseen kohta, jossa päivystäjille annettu neuvoja kuinka toimia, jos keskustelussa ilmenee tarvetta jatko-ohjata nuorta muihin palveluihin. Oppaassa kannustetaan ensisijaisesti ohjaamaan nuori lähinnä sekä helposti saatavilla olevaan palveluun kuten koulun terveydenhoitajalle, kuraattorille, koulupsykologille, omaan terveyskeskukseen tai opiskelijoille suunnattuun opiskelijaterveydenhuoltoon ja työssäkäyville työterveyshuoltoon. Oppaassa mainitaan myös järjestöjen tarjoamista maksuttomista palveluista niin kasvotusten kuin verkossakin. Aineiston perusteella päivystäjät ohjasivat paljon nuoria tutustumaan erilaisiin verkosta löytyviin omahoito-ohjelmiin, mikäli eivät olleet näitä vielä kokeilleet. Useammalle aineiston nuorelle omahoito-ohjelmat olivat entuudestaan tuttuja.

Päivystäjät saattoivat ohjata nuorta myös jo olemassa olevien palvelukontaktien kanssa, mikäli nuori koki vaikeuksia näiden suhteen. Aktiivisissa palvelukontakteissa osa nuorista koki haasteita vuorovaikutuksellisissa asioissa, kuten vaikeus puhua avoimesti omista asioista ja mielipiteistä omalle työntekijälle. Haasteet vuorovaikutuksessa olivat yhteydessä koettuun apuun. Kun nuoret tunsivat epävarmuutta saadusta tukitoimesta tai palveluiden ammattilaisia kohtaan, olivat päivystäjät merkittävässä roolissa kannustaessa nuorta avoimeen kommunikointiin. Chat-keskusteluissa ilmeni, että useampi nuori koki saaneen tukea, rohkaisua ja hyviä neuvoja päivystäjiltä. Parhaimmissa tapauksissa nuoret saivat tarvitsemaansa rohkaisua ottamaan puheeksi omassa hoito- / palvelukontaktissaan mielen päällä olevia asioita tai esimerkiksi hakemaan tarvittavaa apua. Sekasin Kollektiivin vuosiraportin (2023) mukaan chatin nuorista 22 prosenttia oli rohkaistunut hakemaan apua muualta keskustelun jälkeen.

Palveluiden hakeminen oli aineiston mukaan yksi nuoria paljon askarruttava asia. Useat nuoret kysyivät chatin päivystäjältä neuvoja palveluiden hakemiseen liittyen. Nuorten huolena oli tietämättömyys saatavilla olevista palveluista, mistä palveluita tulisi hakea sekä korkea kynnyks palveluiden hakemiseen, mikä oli vahvasti yhteydessä aiempaan

huonoon palvelukokemukseen tai asenteisiin palveluita kohtaan. Nuoret pohtivat myös oliko oma ongelma oikeanlainen tai tarpeeksi vakava, jotta palvelua voisi hakea. Mielenkiintoista oli, että aineiston nuorista myös palveluiden piirissä olevat ilmaisivat huolta palveluiden hakemiseen liittyen. Nuoret kertoivat kokemuksistaan, kuinka aktiivisesta hoito- tai palvelukontaktista ei aina tuettu avunhakemisessa muuhun ongelmaan liittyen. Nuoret ilmaisivat pelostaan joutua jälleen perehtymään yksin mistä hakea apua kyseessä olevaan asiaan. Edellä mainituista voisi tulkita, etteivät nykyiset palvelut täysin kohtaa nuorten tarpeita, eikä palvelut ole nuorten näkökulmasta helposti saatavilla.

Nuorten palveluiden saatavuuteen tulee mielestäni kiinnittää erityistä huomiota. Jo lapsuuden ja varhaisnuoruuden palvelukokemukset voivat vaikuttaa merkittävästi nuorten luottamukseen palveluita ja avunsaantia kohtaan. Esimerkiksi vuoden 2021 kouluterveyskyselyn mukaan 8. ja 9.-luokkalaisista 15 prosenttia ei ollut päässyt koulupsykologille yrittämisestä huolimatta lukuvuoden aikana (Majlander ym. 2023, 61). Vähemmistöryhmissä palveluun pääsy on ollut vielä hankalampaa. Jopa 24–27 prosenttia toimintarajoitteisista ja ulkomaalaistaustaisista pojista ja 18–21 prosenttia kodin ulkopuolelle sijoitetuista ja seksuaalivähemmistöjen pojista vastasi, etteivät olleet yrityksestä huolimatta päässeet koulupsykologille. Kyselyn mukaan joka kymmenes nuori ei ollut päässyt koulukuraattorille yrittämisestä huolimatta. Mikäli nuori ei saa tarvitsemaansa tukea ja apua nuorempana, on suurempi riski, että nuoren tilanne heikkenee entisestään ja avunhakeminen tulevaisuudessa on vähäisempää.

Avun hakemisessa sekä tämän saamisessa vaikuttivat aineiston mukaan erilaiset kynnykset. Nuoret tunnistivat korkean kynnyksen palveluiden hakemiseen johtuvat aikaisemmista huonoista kokemuksista palveluihin liittyen. Näissä tilanteissa nuoret eivät olleet saaneet hakemaansa apua yrityksestä huolimatta. Nuoret ilmaisivat, ettei heille aina kerrottu mikseivät olleet saaneet apua, eikä nuoria ollut ohjeistettu mistä apua saada kyseessä olevaan asiaan tai kuinka toimia tilanteessa. Osa aineiston nuorista ilmaisi, etteivät jaksa enää hakea apua koska tämä on niin vaikeaa, jonot ovat pitkiä tai koetaan ettei apua kuitenkaan saada. Tulokset kertovat palveluiden kynnyksistä, joita nuorten palveluiden kohdalla tulisi pyrkiä madaltamaan ja tarkastella jatkuvasti palveluita kehittäessä.

Matalan kynnyksen toimintamallin tavoitteena on sosiaali- ja terveysalan sanaston mukaan palveluihin pääsyn helpottaminen ja nopeuttaminen erityisesti ennaltaehkäisevää työtä ajatellen. Palvelua tulisi saada myös ilman lähetettä ja ajanvarausta sekä niin ettei yhteydenotosta synny välttämättä asiakkuutta. Pitkänen kumppaneineen (2022) ovat ilmaisseet, että monet matalan kynnyksen palveluksi tarkoitetut toiminnot eivät toimi käytännössä matalalla kynnyksellä resurssien puutteen vuoksi. Palveluiden kynnyksiä voi muodostua esimerkiksi palvelun sijainnista, vastaanottoajoista, jähmeydestä reagoida kiireellisiin tilanteisiin, palvelujen fyysisestä erillisyydestä, henkisistä syistä ja työntekijöiden puutteellisesta koordinaatiosta.

Nuorilla ilmeni aineiston mukaan myös omia kynnyksiä palveluiden hakemiseen liittyen. Näitä olivat esimerkiksi koettu häpeä omasta tilanteesta ja tarpeesta hakea apua sekä huolet palveluiden seurauksista. Jotta nuorten omia kynnyksiä saataisiin madallettua, olisi tärkeää, että palveluihin on tarjolla useita väyliä, kuten anonyymi chat-palvelu, puhelin, nettiajanvaraus sekä palvelu paikan päällä kasvotusten (Pitkänen ym. 2022). Tämän lisäksi nuoren kohtaavan aikuisen tulee ohjata nuorta aktiivisesti oikealle taholle. Nuoren tulisi saada aito kokemus siitä, että hänen avunpyyntönsä on vastaanotettu ja että hänen ongelmansa on otettu vakavasti. Lisäksi palveluihin liittyvää stigmaa tulee edelleen pyrkiä purkamaan. Aineistosta ilmeni, kuinka häpeän tunne sai empimään avun hakemista ja pelko palveluiden seurauksista, kuten erilaisista kirjauksista tai diagnooseista. Aikaisemmassa tutkimuksessa nuoret olivat ilmaisseet tärkeäksi sen, että palveluista tiedotettaisiin avoimemmin, mitä nämä tarkoittavat, mitä palvelussa tapahtuu ja miksi sekä mihin palvelu voi johtaa (Majlander 2023, 91).

Nuorten ikä palveluiden saamiselle ei noussut kynnykseksi aineiston perusteella kuin muutamaan otteeseen. Tällöin palvelu oli päättynyt nuoren täyttäessä 18 vuotta. Nuoret ilmaisivat saaneensa apua alaikäisenä mutta täytettyään 18 vuotta palvelu oli päätetty eikä saattamista aikuisille suunnattuihin palveluihin ollut toteutettu, vaikka palveluntarve oli yhä olemassa. Aikaisemmissa tutkimuksissa on tunnistettu monialaisen yhteistyön ja palveluiden välisen saattamisen olevan hyvin tärkeää. Etenkin monialaisen yhteistyön on kuitenkin havaittu useammassa selvityksessä toteutuvan vaihtelevasti eri palveluiden ja alueiden välillä (esim. Pitkänen ym. 2022, Hästbacka ym. 2024).

Palveluiden ikäkysymys olisi voinut näkyä myös tässä tutkimuksessa mahdollisesti enemmän, mikäli mukana olisi ollut myös 18–19-vuotiaiden aineisto. 18 ikävuoden rajapyykki on mielenkiintoinen palveluiden näkökulmasta, sillä tällöin nuoren elämässä tapahtuu mahdollisesti paljon isoja muutoksia yhtäaikaisesti. Nuori on tällöin itsenäistymässä, mahdollisesti muuttamassa pois lapsuudenkodistaan sekä tekemässä valintoja esimerkiksi opintojen ja ammatin suhteen. Tässä elämänvaiheessa olisikin tärkeää, että nuori voisi luottaa tarvittavien tukitoimien jatkuvuuteen.

Palveluiden yhdenvertaisen jatkuvuuden ja monialaisen yhteistyön toimivuuden kannalta olisi merkittävää luoda valtakunnallisia yhteisiä käytäntöjä ja ohjeistuksia. Jälkihuoltoa koskevassa raportissa (Hirschovits-Gerz & Weckroth 2023, 125) ilmaistiin eniten huolta monia palveluita tarvitsevien tuesta, sillä esimerkiksi päihde- ja muita haasteita omaavien tuki ja palvelut havaittiin toimimattomaksi. Raportissa pohdittiin yhteistyö velvoitetta eri toimijoiden välillä, koska vaikka nykyinen lainsäädäntö ohjaa yhteistyöhön, ei tämä käytännössä toteudu riittävällä tavalla. Yhteistyötä vaikeuttavat osallistujien vaihtuvuus, ajanpuute sekä verkoston tavoitteiden, aseman ja tehtävien epäselvyys suhteessa muihin verkostoihin ja kunnan päätöksentekoon (Pitkänen ym. 2022). Karvosen ja kumppaneiden (2018) mukaan olennaista nuorille suunnattujen palveluiden kehittämisessä on varmistaa, että peruspalvelut integroidaan kokonaisuuksiksi, jotka tukevat ennaltaehkäisyä ja kokonaisvaltaista palveluohjausta, jota ei määritä sektorirajat.

Palveluiden ikärajoja pohtiessa, olisi mielenkiintoinen jatkotutkimuskohde myös myöhäisnuoruuden, kuten 25–29-vuotiaiden näkemykset ja kokemukset palveluista. Etenkin sellaisten nuorten aikuisten, jotka ovat olleet palveluiden piirissä pitkään. Useat nuorille suunnatut palvelut ovat alle 30-vuotiaille, joten kiinnostavaa olisi saada heidän näkemyksiään palveluiden vaikuttavuudesta. Tai esimerkiksi yli 30-vuotiaiden palveluiden piirissä olleiden kokemuksia. Jos nuorille aikuisille suunnattaisiin enemmän resursseja palveluihin, tarvitsisiko nuoret palveluiden tukea enää myöhemmällä aikuisiällä? Missä elämänvaiheessa nuoret kokevat tuentarpeen kriittisemmäksi? Lisäksi tulisi pohtia onko iän myötä oikeutettua määrittää palveluiden saatavuutta vai onko elämäntilannekohtaisuus merkittävämpää avun ja tuen saatavuuden näkökulmasta? Sekasin Kollektiivin vuosiraportin (2023) mukaan 25–29-vuotiaat olivat kolmanneksi suurin ikäluokka yhteydenottajista. Tästä voidaan tulkita, että myös alle 30-vuotiaille on tuentarvetta matalan kynnyksen palveluille.

Aineiston keskusteluissa palveluohjausta sosiaalityön palveluihin toteutui melko vähän. Osassa keskusteluista oli havaittavissa myös päivystäjien puutteellinen tuntemus sosiaalihuollon palveluita kohtaan. Sekasin-päivystäjien oppaassa (2023) ei ole erikseen mainintaa sosiaalihuollon palveluista, lukuun ottamatta ohjeistusta miten toimia, jos keskustelussa herää lastensuojelullinen huoli. Pitkäsen ja kumppaneiden tutkimuksen (2022) mukaan myös sosiaalihuollon keinoin pystytään vastaamaan Sekasin-chatin nuorten ilmaisemiin huoliin. Voisiko tällöin olla syytä lisätä päivystäjien tuntemusta myös sosiaalihuollon palveluista esimerkiksi tietoa siitä minkälaisissa asioissa nuori voisi olla yhteydessä sosiaalihuollon palveluihin. Tässä huomioiden palveluiden hajanaisuus eri paikkakuntien välillä, jolloin kyseessä voisi olla yleisimmät nuorten käytössä olevat palvelut. Tällöin palveluohjauksen saaminen ei jäisi päivystäjä kohtaiseksi.

6.2 Palveluiden riittävyys ja luottamus palveluita kohtaan

Palveluiden riittämättömyys nousi tulosten mukaan yhdeksi nuoria eniten huolestuttavaksi teemaksi. Kokemus palveluiden riittämättömyydestä herätti huolta oman tilanteen paranemisen suhteen. Yleisintä aineiston mukaan oli, ettei nuori kokenut saadusta tukitoimesta olevan apua. Tämä herätti nuorilla turhautumista ja epätoivon tunnetta. Nuoret ilmaisivat, että kokemukseen saadun avun toimimattomuudesta vaikutti etenkin tunne, ettei työntekijät ymmärrä nuorta ja hänen tilannettaan sekä liian vähäiset tapaamiskerrat. Aikaisemmissa tutkimuksissa on tunnistettu, että onnistuneella nuorten kohtaamisella voidaan vaikuttaa merkittävästi nuorten kokemukseen avunsaannista (esim. Pajamäki & Okker 2018, Pitkänen ym. 2022). Osa aineiston nuorista ei avannut sen enempää miksi ei kokenut hyötyvänsä saadusta tuesta. Palveluiden riittämättömyyttä koettiin sekä mielenterveyden että sosiaalihuollon palveluista.

Aluehallintovirastojen toteuttaman valtakunnallisen peruspalvelujen arvioinnin (PEPA 2019) mukaan mielenterveyspalvelut näyttäytyvät nuorille melko tuntemattomina, riittämättöminä, hajanaisina ja vaikeasti tavoitettavina (Pitkänen ym. 2022). Syinä tähän voi olla palveluihin tarvittavat läheteet sekä haastavat ajanvarausjärjestelmät, jotka voivat olla esimerkiksi ainoastaan puhelimitse tietynä kellonaikana käytettävissä. Jo pelkkä ajallinen rajallisuus, mikä palveluissa on yleensä rajattu aamuun, voi nuorelle olla

esteenä, mikäli vuorokausirytmii on vinossa. Palveluiden riittämättömyyteen vaikuttaa lisäksi pitkät jonot, palveluun pääsyn hitaus, heikosti resursoidut palvelut kuten ehkäisevä päihdetyö ja päihdepalvelut sekä nuorille suunnattujen kuntoutuksien vähäisyys (Pitkänen ym. 2022).

Osa nuorista koki sosiaalihuollon palvelut aineiston mukaan riittämättöminä. Nuoret ilmaisivat, etteivät kokeneet apua saaduista tukitoimista ja osassa keskusteluista yhteydenotto sosiaalihuoltoon ei ollut johtanut asiakkuuteen eikä kokemukseen avunsaamisesta vaan lähinnä pettymykseen, ettei toivottua tukea saatu. Kokemus avunsaamisesta oli yhteydessä koettuun luottamukseen palveluita kohtaan. Nuorten kohdalla aineistosta ilmeni myös tietämättömyyttä palveluista. On hyvin tärkeää, että palveluiden ammattilaiset avaavat asiakkaille palveluiden tarkoitusta, näiden kriteerejä, asiakkaiden oikeuksia ja tarvittaessa selvittävät ja ohjaavat asiakkaita oikeiden palveluiden piiriin. Tällöin ennaltaehkäistään ennakkokäsityksiä palveluista sekä pettymyksiä, mikäli ajateltua tukitoimea ei voida myöntää.

Aikaisemman tutkimuksen mukaan nuoria lannisti vaikeus saada ammattilaisille aikoja (Pajamäki & Okker 2018, 76). Myös palveluiden piirissä olevat ilmaisivat vaikeudesta saada yhteyttä ammattilaisiin, sillä usein ammattilaiset olivat tavoitettavissa ainoastaan virka-aikaan. Tämä näyttäytyi myös aineiston nuorten kertomuksissa. Osa nuorista ilmaisi myös, etteivät tiedä onko heidän palvelukontaktinsa yhä aktiivisia, sillä omatyöntekijä ei ollut vastannut nuoren yhteydenottoon pitkään aikaan ja yhteydenpito ei ollut säännöllistä. Nuoret kaipaavat yhä enemmän palveluita, joihin voi olla yhteydessä spontaanisti tilanteesta riippumatta.

Kokemukset huonosta kohtaamisesta palveluissa oli tulosten mukaan yhteydessä koettuun luottamukseen palveluita kohtaan. Aineistosta ilmeni, että nuoret kokivat luottamuksen puutetta etenkin sosiaalihuollon palveluita kohtaan. Pajamäen ja Okkerin (2018) tutkimuksen mukaan nuorten kohtaamisten onnistumista vaikeuttivat etenkin nuorten kokema kiireen tuntu sekä ammattilaisten jatkuva vaihtuvuus, jolloin luottamussuhdetta on vaikea rakentaa. Myös ammattilaiset ovat tunnistaneeet tämän ja haastattelututkimuksessa (Hästbacka ym. 2024, 7) eräs työntekijä korosti, kuinka palveluissa tulisi panostaa pysyviin ”tukihenkilöihin ja rinnalla kulkijoihin” jatkuvasti vaihtuvien ammattilaiskontaktien sijaan. Tutkimuksessa korostettiin luottamuksellisen ja

pitkäjänteisen tuen merkitystä. Tutkimuksessa (Pitkänen ym. 2022), jossa nuoria haastateltiin toimivista työmenetelmistä, näyttäytyi pitkäjänteisyys sekä henkilökohtaisuus luottamuksellisina suhteina.

Kiireen tuntu palveluissa välittyi myös aineiston keskusteluissa. Nuoret ilmaisivat pelkäävänsä palvelukontaktin päättymistä, sillä kiireen tuntu välittyi nuorelle viestinä, että häntä yritetään saada siirrettyä palvelusta eteenpäin. Myös vaihtuvat työntekijät olivat nuorten kokemuksen mukaan esteenä luottamuksellisen suhteen muodostumiselle. Pajamäen ja Okkerin (2018, 74) mukaan kiire ja vaihtuvuus niin sanotusti mahdollistavat tilanteen, jossa nuoren ympärillä toimii monia eri alojen ammattilaisia, joista kenelläkään ei kuitenkaan ole kokonaiskäsitystä siitä, mikä tilanne on ja miten nuori voi. Huolimattomat ja kiireiset kontaktit eivät luo nuorelle mahdollisuutta avata tilannettaan luottamuksellisesti, eikä nuori saa tarvitsemaansa apua ja tukea. Pahimmillaan hoito- tai palvelukontakteissa voidaan aliarvioida tilanteista ja tehdä nuorten tilanteista tulkintavirheitä tai jopa hoitovirheitä.

Tutkimuksessa (Huhta 2022, 164), jossa kohteena ovat olleet sekä palveluita käyttävät nuoret että sosiaalihuollon palveluissa työskentelevät ammattilaiset, nostettiin onnistunut kohtaaminen ja luottamuksen rakentuminen asiakassuhteessa tärkeimmäksi onnistuneen tuen edellytykseksi. Tutkimuksen mukaan nuoren näkökulmasta oli vähemmän merkityksellistä, kuka palvelun tarjoaja oli tai mikä työntekijän koulutus oli, kunhan nuori koki tulleen kuulluksi, ymmärretyksi ja vilpittömästi autetuksi. Aineistosta nousi kuitenkin esiin nuorten pohdintaa päivystäjien koulutuksesta sekä kysymys, tulisiko chatin pystyä antamaan myös hoidollista tukea.

Nuoren kohdalla kohdatuksi tuleminen tarkoitti työntekijän osoittamaa kiinnostusta, nuorten mahdollisuuksia vaikuttaa käytettyihin menetelmiin sekä sitä, että nuoren mielestä paneuduttiin oikeaan ongelmaan (Huhta 2022, 165). Työntekijöiden näkökulmasta onnistuneen kohtaamisen kautta päästiin kartoittamaan, purkamaan ja työstämään ongelmia nuoren kanssa. Työntekijät tunnistivat myös hyvien menetelmien merkitykset asiakastyössä, jotka toimivat ikään kuin työvälineinä kohtaamiseen ja erilaisten näkökulmien näkyväksi tekemiseen (Mt., 165). Huhdan (2022) mukaan menetelmien vaikuttavuuteen vaikuttaa työntekijän ja asiakkaan ominaisuudet kuten motivaatio, ammattilaisen kyky kohdata nuori ja hyödyntää menetelmää joustavasti

tilanteeseen sopivalla tavalla sekä yhteistyösuhde. Onnistuneella kohtaamisella sekä työmenetelmillä voidaan siis vaikuttaa nuorten kokemukseen palveluiden tuesta sekä luottamukseen palveluita kohtaan.

6.3 Chat-keskustelu madaltaa yhteydenoton kynnystä

Digitalisaation aikana kasvaneet, eli Z-sukupolvi (vuonna 1997 tai sen jälkeen syntyneet), ovat eläneet digitaalisen muutoksen aikaa. Heille digitaaliset laitteet ja tietoverkko on tullut tutuksi teini-ikäisenä ja nykyään nämä toimivat keskeisinä nuorten kommunikointivälineinä. Koska nuoret ovat tottuneet etsimään tarvittavaa tietoa verkosta, on myös luonnollista, että tarvittavaa tukea haetaan verkkovälitteisesti.

Anonyymien chat-keskustelun on todettu toimivan matalan kynnyksen palveluna ottaessa yhteyttä mieltä askarruttavissa asioissa. Kynnystä madaltaa chatin anonyymius, nopea saatavuus ja ilman lähetettä palveluun pääsy (Huhta 2022, 174). Anonyymissa chat-keskustelussa etenkin vaikeista ja aroista asioista puhuminen voi olla helpompaa. Tämä näkyi myös tutkimuksen aineistosta. Nuoret saattoivat puhua asioista, joista eivät olleet kenellekään muulle kertoneet. Aineiston nuoret ilmaisivat puhumattomuuden syiksi, ettei halua kuormittaa läheisiään, ei ole ketään kelle puhua tai ei ole aikaisemmin pystynyt tilanteestaan puhumaan ääneen.

Tutkimusaineiston yksi kiinnostavimmista tuloksista kohdistui nuorten yhteydenoton haasteisiin, joista etenkin puhelimesta kommunikointi palveluiden ammattilaisten kanssa tuntui jopa ylitsepääsemättömän vaikealta osasta nuorista. Aineistosta ilmeni, kuinka osalla nuorista on paljon helpompaa kommunikoida enemmän viestien kautta kuin puhua puhelimesta. Tätä nuoret perustelivat sillä, että viestien kautta kommunikoidessa on helpompi vastaanottaa myös ikäviä uutisia, kun voi hetken aikaa sulatella asiaa ja miettiä mitä tähän vastaa. Puhelimesta puhuminen koettiin aineiston mukaan haasteelliseksi niin puheluiden vastaanottamisessa kuin tilanteissa, joissa nuoren tuli itse soittaa palveluiden piiriin. Nuoret ilmaisivat aineistossa vaikeudesta puhua ammattilaisten kanssa puhelimesta, sillä pelkäävät menevän ”lukkoon” tai että jotain oleellista jää sanomatta. Puheluihin vastaamisesta nuoret kertoivat, etteivät uskalla välttämättä vastata puhelimeen, koska eivät tiedä kuka soittaa tai millä asialla. Aineiston nuoret kokivat

enemmän haasteita ensimmäisten yhteydenottojen tekemisessä kuin yhteydenpidossa jo entuudestaan tuttuun palvelukontaktiin.

Nuoret kertoivat aikaisempien huonojen kokemusten vaikuttavan myös kommunikoinnin haasteisiin. Aineistosta ilmeni kokemuksia puheluista ammattilaisten kanssa, joissa nuorelle ei annettu aikaa kertoa omista ajatuksistaan ja puheluissa tuntui, kuin ammattilainen olisi ”jyrännyt” nuoren. Puhelinkommunikaatio haastaa myös ammattilaisia, sillä nuoren ilmeet ja eleet eivät välity ammattilaiselle. Tällöin tilanteen lukeminen vaikeutuu ja ajan antaminen keskustelussa voi jäädä puutteelliseksi. Haastattelututkimuksessa (Kaskela 2022, 110), jossa haastateltavana oli mielenterveys- ja päihdetyötä sosiaalihuollon kontekstissa tekeviä ammattilaisia, tutkittiin työntekijöiden näkemyksiä hyvistä työmenetelmistä. Osa työntekijöiden ilmaisemista hyvistä käytännöistä liittyivät vuorovaikutuksen helpottamiseen. Tällöin nähtiin tärkeäksi pyrkiä tekemään vuorovaikutustilanteesta asiakkaalle mahdollisimman rento ja helppo ymmärtävällä suhtautumisella, viihtyvyydellä ja käyttämällä nuorelle sopivia kommunikointiväyliä. Näistä esimerkkinä nuorille tuttu sovellus WhatsApp (Pitkänen ym. 2022, 178). Hyvänä vuorovaikutusta helpottavana menetelmänä nähtiin myös tapaamiskynnyksen madaltaminen, johon pyrittiin tarjoamalla nuorelle iltapainotteisia aikoja sekä nuorelle neutraalia toimiston ulkopuolista tapaamispaikkaa (Kaskela 2022, 110).

Mistä syystä nuorten kokemat vaikeudet puhelimesta asioimiseen on sitten lisääntyneet? Syitä on varmasti monia. Yksi selittävä tekijä voi liittyä palveluiden ja kommunikaation moninaistuminen verkkoon, jolloin puhelinkontaktit ovat vähentyneet. Aiemmassa tutkimuksessa (Eriksson & Tuuva-Hongisto 2019, 28) on tuotu esiin huolta myös siitä, että virtuaalinen vuorovaikutus voisi heikentää sosiaalisia taitoja ja vaikuttaa kommunikaatioon ihmisten kanssa. Lisäksi nuorten sosiaalinen ahdistus on lisääntynyt pandemian aikana ja sen jälkeen (Sundler ym. 2023). Tämä voi osaltaan selittää yhteydenottoon ja puhelinkommunikaatioon liittyviä haasteita.

Yhteydenottoa ammattilaisiin voi tutkimuksen mukaan haastaa nuorilla myös vaikeus kertoa omista haastavista asioista tuntemattomalle (Pajamäki & Okker 2018, 75). Kun asioiden ääneen sanoittaminen tuntuu vaikealta tai omia ajatuksia ei saa purettua riittäväällä tavalla ammattilaiselle, voi muiden menetelmien käyttö kommunikaatiossa olla

hyödyllistä. Pajamäki ja Okker (2018, 75) tunnistivat tutkimuksessaan, että osa nuorista koki puhumisen lisäksi tunteiden näyttämisen ennestään vieraalle ammattilaiselle kiusallisena tai ahdistavana. Chat-keskustelu voi näissä tilanteissa helpottaa asioista keskustelemista, kun osapuolet eivät näe toisiaan tai ole fyysisesti samassa tilassa. Chat-keskusteluja voisi hyödyntää yhä enemmän myös sosiaalityön työmenetelmänä, jossa tällä hetkellä chat-palvelut painottuvat lähtökohtaisesti palveluohjaukseen. Myös palveluohjauksen osalta chatin käyttömahdollisuuksia tulisi kehittää enemmän. Ideaalitilanne chatin käyttämisessä olisi, että chatistä voisi siirtyä puhumaan saman työntekijän kanssa puhelimeen ja edelleen kasvokkaiseen tapaamiseen (Huhta 2022, 170).

Palveluntarjoajan tulee olla tietoisia myös siitä, ettei chat-palvelu ole täysin kynnyksetön, vaikka keskustelemaan pääsisi anonyyminä. Tämä näkyi aineiston keskusteluissa, joissa osa nuorista varmisti chattiin tullessaan, että palvelu on anonyymi ja chatissa voi kertoa mistä tahansa. Takala ja Huhta (2022, 80) kertovat tutkimuksessaan havainneen, että osalla nuorista chat-palveluun osallistumisen kynnys oli korkea. Tämän vuoksi on tärkeää, että palveluihin hakeutumiselle on tarjolla useita vaihtoehtoisia reittejä.

6.4 Huolien vaikutukset nuorten aikuistumisen haasteisiin

Erilaiset vastoinkäymiset ja niistä aiheutuneet ohimenevät häiriöt toimintakyvyssä kuuluvat kaikkien ihmisten elämänselämykseen (Ripatti & Manninen 2022, 105). Se, kuinka hyvin nuoret selviytyvät negatiivisista elämäntapahtumista ja pystyvät säilyttämään toimintakykynsä näiden aikana riippuu siitä, kuinka vahva resilienssi nuorella on. Tutkimuksen mukaan itsearvioitu resilienssi on vahvempaa nuorilla miehillä kuin naisilla (Pulkinen ym. 2022, 128). Vahvan resilienssin ja itsesäätelyn omaavalla nuorella on todennäköisemmin vahvempi luottamus vastoinkäymisistä selviytymiseen, kun heikon resilienssin ja itsesäätelyn omaava nuori voi kokea vahvaa toivottomuutta ja epäluottamusta tilanteen paranemisesta.

Tutkimustehtävääni sisältyi pohdinta myös nuorten huolien vaikutuksista aikuistumisen haasteisiin. Aineistosta ilmeni, että nuoret olivat huolissaan etenkin tulevaisuudesta ja oman tilanteen heikkenemisestä, mikäli palveluista ei saatu toivottua tukea. Nuoret

ilmaisivat aineistossa huolta esimerkiksi taloudellisen tilanteen heikentymisestä tai oman voinnin huonontumisesta, jolla voisi olla vaikutuksia opintojen suorittamiseen tai työkykyyn. Aineistosta ilmeni myös aikuistumisen kipuilua, kuten pohdintoja aikaisemmista valinnoista tai tunteesta, ettei elämässä pääse eteenpäin. Aikaisemmassa tutkimuksessa Pulkkinen kumppaneineen (2022, 133) ovat havainneet, että suurempi määrä toteutuneita aikuistumisen siirtymiä on yhteydessä psyykkiseen hyvinvointiin. Tämä on suoraan yhteydessä siihen, miksi aikuistumisen tuki on merkittävää nuorille ja miksi nuorille aikuisille suunnattuihin tukipalveluihin kannattaa panostaa.

Aikuistumisen aikana nuori kokee erilaisia haasteita, jotka osalla saattavat aiheuttaa murehtimista ja epävarmuutta. Martisen (2025) mukaan murehtiminen voi olla haitallista, mikäli nuori ei pääse tilanteesta eteenpäin ja kykene tekemään tulevaisuuteen vaikuttavia päätöksiä ja sitoutumaan näihin. Suurpään ja kollegoiden tutkimuksen (2022, 162) mukaan pitkäaikaiset vaikeat olosuhteet nuoruudessa viivästyttivät siirtymiä aikuisuuteen. Tämä tarkoitti sitä, että aikuisuutta piti kyetä rakentamaan tilanteessa, jossa siihen valmistelevat normatiiviset siirtymät ja niihin liittyvät kulttuuriset pärjäämisen mallit, kuten ammatilliset opinnot tai työelämään siirtyminen olivat kokonaan tai osin jääneet toteutumatta. Nuorilla, jotka selviytyivät pitkäkestoisista vaikeuksista, resilienssi näkyi usein pieniltä vaikuttavissa mutta heidän elämälleen merkittävissä tavoitteissa. Tärkeitä olivat esimerkiksi arvokkuuden tunne, turvalliset ihmissuhteet, kokemus merkityksellisyydestä, tuen saaminen ilman että sitä täytyy anoa, mielekäs arki sekä kohtuullinen pärjääminen koulussa ja työelämässä (Mt., 162–163). Nämä asiat olivat tunnistettavissa myös tutkimusaineiston nuorten keskusteluissa. Pitkään haastavissa tilanteissa kamppailleet nuoret ilmaisivat pieniä tavoitteita, jotka usein kohdistuivat kokemukseen elämän mielekkyydestä.

Aineiston nuoret ilmaisivat harvoin suoraan palveluita koskevien huolien vaikutuksia aikuistumisen haasteisiin. Aineistosta kuitenkin ilmeni, että pitkään haastavassa tilanteessa olleiden ja tukitoimet riittämättömäksi kokeneella nuorella näkemys tulevaisuudesta oli usein toivoton. Nuoret saattoivat kertoa chatissa kuinka eivät usko oman tilanteen paranemiseen tai siihen, että kukaan tai mikään taho pystyisi nuorta auttamaan. Samalla aineistosta, ilmeni että osa nuorista pelkäsi oman tilanteen menevän huonompaan suuntaan, mikäli eivät saa toivottua tukitoimeita tai apua. Tämä kertoo siitä, että nuoret osaltaan luottavat palveluihin ja mahdollisuuteen saada omaa tilannetta

parantavaa tukea ja apua. Mielenkiintoista oli havaita, että nuoret myös puhuivat aineistossa huomattavasti enemmän sanalla *pelko* kuin *huoli* kuvastamaan tunnettaan palveluista keskusteltaessa.

6.5 Chat-aineisto tutkimuskohteena

Chat-keskustelujen käyttäminen tutkimuksessa mahdollisti nuorten autenttisten näkemysten tutkimisen. Chat-keskustelut soveltuivat hyvin tähän tutkimukseen, sillä aineisto mahdollisti nuorten huolien kartoittamisen omin sanoin ilman johdattelevia kysymyksiä. Nuoret ovat vapaaehtoisesti ja omaehtoisesti tulleet chattiin, jolloin nuori on saanut jakaa juuri sen verran ja niitä asioita kuin itse on halunnut. Chat-keskustelut toimivat hyvin myös arkaluonteisten ja haastavien aiheiden tutkimiseen, joista anonyymissä chat-keskustelussa on helpompi puhua.

Aineistona chat-keskustelut olivat hyvin monipuolisia ja laajoja. Sekasin chat-keskustelut on rajattu ajallisesti 45 minuuttiin, jolloin osa keskusteluista oli hyvin pitkiä ja osa taas lyhyitä vain muutamien viestien mittaisia. Keskustelujen aikana saatettiin käydä useita eri aihealueita läpi, joista osaan pureuduttiin tarkemmin ja osa vain mainittiin ohimennen. Keskustelujen laajuus haastoi osaltaan myös tutkimuksen tekemistä ja etenkin aineiston rajaaminen oli vaikeaa. Nuoret käyttävät sosiaalihuollon sanastoa puhekielessä vain vähän, minkä vuoksi aineistoa ei voitu kerätä pelkästään hakusanoja hyödyntäen.

Tutkimuksen luotettavuutta haastaa aineiston digitaalinen ympäristö. On mahdollista, että osa nuorista ei ole esimerkiksi ilmoittanut oikeaa ikäänsä vastatessaan kysymykseen ikäluokasta. Lisäksi nuorten taustoista ei saa chat-keskusteluissa lisätietoa, eikä voida tietää onko tutkimus tavoittanut haavoittuvassa asemassa olevia nuoria, joilla mahdollisesti on paljon kokemuksia palveluiden käytöstä tai tarvetta tukitoimille ja joiden kokemuksista olisi tärkeää saada tutkittua tietoa palveluiden kehittämistä varten. Aineiston rajallisuus tulee ottaa huomioon tuloksia tulkittaessa, eikä tutkimustuloksista pystytä tekemään yleistyksiä.

Koen, että tutkimusaihe on ajankohtainen ja tutkimus toi merkittävää sekä uutta ja ajankohtaista tietoa nuorten huolista sosiaali- ja mielenterveyspalveluita kohtaan.

Tutkimustulokset tuovat näkyviin anonyymien chat-palveluiden hyödyllisyyttä ja merkitystä nuorten palvelupoluilla sekä hyvinvoinnin tukena. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää sosiaalihuollon kontekstissa ottamalla huomioon millä tavalla nuorten huolet vaikuttavat palveluista hyötymiseen ja kokemukseen saadusta tuesta. Tulokset osoittavat chat-palveluiden olevan toimiva menetelmä etenkin palveluohjauksessa. Myös sosiaalihuollon sektorilla voisi yhä enemmän hyödyntää digitalisaatiota ja chat-keskusteluja työmenetelmänä. Niin sosiaalihuollon kuin mielenterveyden palveluiden sektoreilla on hyvä olla tietoisia nuorten ajantasaisista näkemyksistä. Näiden avulla nuoria voidaan tukea paremmin ja palveluita kehittää yhä toimivammiksi nuorten näkökulmasta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkielmani käsitteli nuorten ilmaisemia huolia sosiaali- ja mielenterveyspalveluita kohtaan Sekasin chat-keskusteluissa. Tarkastelin 20–24-vuotiaiden nuorten aikuisten huolia yhteensä 39 chat-keskustelussa. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa nuorten ajankohtaisia näkemyksiä ja huolia palveluihin kohdistuen ja saada nuorten oma ääni kuuluviin. Sosiaali- ja mielenterveyspalveluihin on etenkin rakenteellisesti kohdistunut suuria muutoksia viime vuosien aikana. Palvelujärjestelmää kehittäessä on tärkeää hyödyntää myös nuorten omaa asiantuntijuutta ja näkökulmia (Karvonen ym. 2019). Tutkimukseni tuloksia voivat hyödyntää erityisesti nuorten parissa työskentelevät ammattilaiset lisäämällä ymmärrystä nuorten huolista palveluita kohtaan sekä siitä, miten nämä huolenaiheet vaikuttavat palveluiden käyttöön ja koettuun apuun. Lisäksi tutkimustuloksia voidaan hyödyntää nuorille suunnattujen palveluiden kehittämisessä.

Aineistosta nuoret ilmaisivat moninaisia huolia palveluita kohtaan vaikkakin sana huoli nousi esiin keskusteluissa harvemmin. Nuoret käyttivät keskusteluissa huomattavasti enemmän sanaa ”pelko” kuvastamaan tunnetta palveluista keskusteltaessa. Tutkimustulokset jakautuivat kolmeen eri tuloslukuun, joita olivat: palveluihin kohdistuvat rakenteelliset huolet, palvelusisältöihin liittyvät huolet sekä palveluiden luonteeseen liittyvät huolet.

Tutkimustuloksista ilmenee, että palvelut ovat yksi keskeinen keskusteluaihe Sekasin chat-palvelussa. Sekasin-chat toimii tulosten mukaan merkittävänä tukena nuorten palveluohjauksessa. Osa nuorista ottaa yhteyttä chattiin palveluohjausta tarvittaessa ja osa nuorista tulee chattiin lähtökohtaisesti purkamaan omaa tilannettaan ja mielen päällä olevia asioita, josta voi ilmetä tarvetta jatko-ohjata nuorta muiden palveluiden piiriin. Palveluohjauksessa chatin päivystäjät ovat merkittävässä asemassa. Tutkimustulokset osoittavat, että päivystäjien rohkaiseva ja kannustava viestintä sai nuoria hakeutumaan palveluiden piiriin tai ottamaan mieltä askarruttavan asian puheeksi omassa palvelu- / hoitokontaktissaan. Näin ollen chat-keskustella voi olla suuri vaikutus siihen, kuinka nuoret hyötyvät myös muista palveluista.

Tutkimus osoittaa, että palvelujärjestelmä kaipaa yhtenäisempiä linjoja etenkin palveluohjaukseen ja monialaiseen yhteistyöhön. Tutkimuksen nuoret kertoivat huolista

etenkin palveluiden hakemiseen ja saatavuuteen liittyen. Nuorten mukaan avun hakemista vaikeutti epäselvyys siitä, mistä tukea tulisi etsiä. Lisäksi heidät ohjattiin usein eteenpäin heti ensimmäisen kontaktin jälkeen. Jatkuvan palvelusta toiseen ohjaamisen myötä nuorten kokemus avunsaamisesta jäi puutteelliseksi. Monialaisen yhteistyön kehittäminen yhä toimivammaksi selkeyttäisi nuorten palvelupolkuja ja vähentäisi päällekkäistä työtä, jossa esimerkiksi nuoren tilannetta kartoitetaan usean työntekijän toimesta erikseen (Hästbacka ym. 2024).

Yksi merkittävä tekijä nuorten myönteisessä avunsaamisen kokemuksessa oli kokemus siitä, että he tulivat kohdatuksi. Tutkimustulokset osoittavat, että usea nuori oli kokenut kohtaamattomuutta, joka oli vaikuttanut merkittävästi palvelukokemukseen. Huonot palvelukokemukset olivat yhteydessä myös nuorten asenteisiin sekä palveluiden käyttöön. On tiedossa, että sosiaalihuollossa on hyviä ja toimivia työmenetelmiä nuorten kohtaamiseen ja tukemiseen, mutta näiden käyttäminen on aikaisempien tutkimuksien mukaan sattumanvaraista ja epä johdonmukaista (Huhta 2022, 172). Tulokset osoittavat nuorten huolia myös palveluiden riittämättömyyteen, joka osalla nuorista liittyi vahvasti kohtaamattomuuden kokemukseen sekä luottamuksen puutteeseen palveluita kohtaan.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että nuoret kokivat riittämättömyyttä sosiaali- ja mielenterveyspalveluita kohtaan. Kohtaamattomuuden lisäksi etenkin vähäiset tapaamiskerrat vaikuttivat nuorten kokemuksiin. Aikaisemmassa tutkimuksessa on pidetty tärkeänä nuorten tuen intensiivisyyttä, millä tarkoitetaan riittävän tiheitä tapaamisia (Pitkänen ym. 2022). Nuorten elämä on nopeatempoista ja muutoksia voi tapahtua nopeasti. Tämä on hyvä tunnistaa myös nuorille suunnatuissa palveluissa, jottei yhteydenpidon välit nuoren kanssa veny kohtuuttoman pitkiksi.

Yksi merkittävä tutkimuksen löydöksistä kohdistui nuorten ilmaisemiin huoliin yhteydenoton haasteista ja kuinka chat-palvelulla voidaan madaltaa yhteydenoton kynnystä. Nuorten mukaan puhelimitse tapahtuva yhteydenotto palveluihin koettiin haastavaksi epävarmuuden, muistettavien asioiden paineen sekä joskus ylitsempääsemättömältä tuntuvan kynnyksen vuoksi. Osa nuorista koki vaikeaksi myös vastata soittoihin, sillä eivät tieneet kuka heille soitti ja mitä asia koski. Nuoret ilmaisivat mieluummin kommunikoivansa viesteillä, koska se helpotti vaikeiden viestien vastaanottamista, antoi tilaa tunteiden käsittelylle ja mahdollisti oman vastauksen

pohtimisen rauhassa. Tutkimus osoittaa, miksi on tärkeää, että palveluihin hakeutuessa sekä palveluiden piirissä olisi useita eri vaihtoehtoja kommunikaatiolle.

Puhelimessa asioimisen haasteet nuorilla oli mielenkiintoinen tutkimustulos tässä ajassa. Digitalisaatio on saanut aikaan sen, että nykyään pystyy hyvin paljon asioimaan verkkovälitteisesti, ilman fyysistä tai reaaliaikaista kohtaamista. Myös arkipäiväinen yhteydenpito on siirtynyt paljon verkossa tapahtuvaksi. Jatkotutkimuksissa olisi mielenkiintoista tarkastella nuorten verkkovälitteistä yhteydenpitoa sekä heidän kokemuksiaan palveluihin kohdistuvien yhteydenottojen vaikeuksista.

Tutkimuksessa pohdin myös nuorten palveluihin kohdistuvien huolien vaikutuksia aikuistumisen haasteisiin. Nuoret ilmaisivat huolta etenkin tulevaisuudestaan ja siitä, että tilanne voisi pahentua, jos he eivät saa tarvitsemaansa tukea palveluista. Etenkin pitkään haastavassa tilanteessa kamppailleet nuoret ilmaisivat toivottomuutta tulevaisuudestaan ja tilanteen paranemisesta.

Matalan kynnyksen chat-palvelu osoittautui tutkimuksen mukaan hyvin merkittäväksi nuorten hyvinvoinnin tukijaksi ja palveluohjauksen välineeksi. Sekasin-chatin kaltaisten palveluiden joustavat aukioloajat sekä anonymisuus madaltavat nuorten kynnystä hakea apua. Tämän vuoksi on hyvin tärkeää, että matalan kynnyksen palveluihin suunnataan riittävästi yhteiskunnallisia resursseja, jotta nuoret voivat saada oikea-aikaista ja riittävää tukea. Chat-päivystäjien koulutukseen olisi hyvä lisätä tuntemusta sosiaalihuollon palveluista, jotta nuoret saisivat paremmin tietoa tarjolla olevista tukitoimista myös chatin välityksellä. Chat-palveluita olisi hyvä hyödyntää enemmän myös sosiaalihuollon palvelukentällä. Chat-palvelua on käytetty lähinnä palveluohjauksen tukena, mutta tätä olisi hyvä kehittää myös osaksi työmenetelmiä, joilla nopeutettaisiin sosiaalihuollon palveluihin pääsyä.

Tutkimustulokset tukevat aiempaa tutkimusta siltä osin, mitä kehityskohteita nuorten palveluita kohtaan on havaittu ja mihin tarvitaan yhä muutosta. Mielenkiintoisena jatkotutkimuskohteena olisi laajentaa ikäluokkaa koskemaan vanhempia, eli 25–30-vuotiaiden nuorten aikuisten kokemuksia ja näkemyksiä etenkin sosiaalityön sektorilta. Erityisesti paljon palveluita käyttäneiden kokemukset rikastuttaisivat näkemystä tarvittavista kehityskohteista. Tulevaisuudessa olisi hyvä myös lisätä nuorten aikuisten

haastattelututkimuksia, jolloin nuorten näkemyksistä saisi syvällisempää tietoa. Nuorten monipuolisten näkemysten tutkimista haastaa erityisesti se, että haavoittuvassa asemassa olevia ja monia palveluita tarvitsevia nuoria voi olla vaikea tavoittaa tutkimusta varten. Vaikka matalan kynnyksen chat-palvelu osoittautui toimivaksi keinoksi monipuolisen aineiston keräämiseen, se ei välttämättä tavoita kaikkein vaikeimmassa asemassa olevien nuorten kokemuksia ja näkökulmia.

LÄHTEET

- Aalto, Anna-Mari (2020) Nuorten sosiaali- ja terveystalveluiden tarve, palveluiden riittävyys ja asiakaskokemukset. Teoksessa Berg, Päivi & Myllyniemi, Sami (toim.): Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020. Valtion nuorisoneuvosto. Helsinki, 79–98. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web-1.pdf>
- Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi (2015) Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Teoksessa Aaltonen, Sanna & Berg, Päivi & Ikäheimo, Salla (toim.): *Nuoret luukulla: Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Helsinki, 41–127. <https://doi.org/10.57049/nts.320>
- Aaltonen, Sanna & Kivijärvi, Antti (2017) Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura.
- Alapartanen, Anu & Huhananti, Saara & Kemi, Ida & Khanal, Tanja & Kotilainen, Ada & Molarius, Anu (2023) Sekasin-päivystäjän opas.
- Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. (4uud.p.). Tampere. Vastapaino.
- Arnett, J. J., Žukauskienė, R., & Sugimura, K. (2014) The new life stage of emerging adulthood at ages 18–29 years: Implications for mental health. *The Lancet Psychiatry*, 1(7), 569–576. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(14\)00080-7](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(14)00080-7)
- Brody, Carinne & Star, Alaina & Tran, Jasmine (2020). Chat-based hotlines for health promotion: a systematic review. Public health program. Touro University: California. <https://mhealth.amegroups.org/article/view/48125/pdf> Viitattu 7.5.2025
- Bucholtz, Mary (2002) Youth and cultural practice. *Annual review of anthropology*, 31(1), 525–552. DOI 10.1146/annurev.anthro.31.040402.085443
- Cameron, Claire & Hollingworth, Katie & Schoon, Ingrid & van Santen, Eric & Schröer, Wolfgang & Ristikari, Tiina & Heino, Tarja & Pekkarinen, Elina (2018) Care leavers in early adulthood: How do they fare in England, Finland and Germany? *Children and Youth Services Review* 87 (Huhtikuu 2018), 163–172. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2018.02.031>
- Eriksson, Susan & Tuuva-Hongisto, Sari (2019) NUORISOTYÖN DIGITALISAATIO 2030 ”Meidän tulisi osata tarjota nuorille työkaluja maailmaan, jota me emme vielä itse tunne.” Kaakkois-suomen ammattikorkeakoulu. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/261063/URNISBN9789523441927.pdf> Viitattu 12.5.2025
- Granhölm, Camilla (2020) Tekeekö palveluiden digitalisaatio julkisista sosiaalipalveluista nuorille helpommin saavutettavia? Teoksessa Berg, Päivi & Myllyniemi, Sami

- (toim.): Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020. Valtion nuorisoneuvosto. Helsinki, 169–176. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web-1.pdf>
- Haikkola, Lotta & Määttä, Mirja & Toiviainen, Sanna & Uusikangas, Silja (2020) Työllistymistä edistävien palvelujen yhdenvertaisuus nuorten näkökulmasta. Teoksessa Berg, Päivi & Myllyniemi, Sami (toim.): Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020. Valtion nuorisoneuvosto. Helsinki, 111–132. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web-1.pdf>
- Haikkola, Lotta & Näre, Lena & Lähteenmäki, Jaana (2017) Tunnistamisen institutionaaliset kontekstit. Nuoret työttömät aktivointitoimenpiteissä. Teoksessa Aaltonen, Sanna & Kivijärvi, Antti (toim.): Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Helsinki, 53–78.
- Haikkola, Lotta & Uusikangas, Silja & Korpela, Tuija & Jauhiainen, Signe & Hiilamo, Heikki (2022) Koulutukseen hakuvetoite nuorten työttömyysturvan ehtona - Tarkoituksenmukaisuuden tarkastelua rekisteriaineistojen, TE-palvelujen, oppilaitosten ja nuorten näkökulmista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:2. Helsinki.
- Hakulinen, Christian & Elovainio, Marko & Arffman, Martti & Lumme, Sonja & Pirkola, Sami & Manderbacka, Kristiina & Keskimäki, Ilmo & Böckerman, Petri (2019) Mental disorders and long-term labour market outcomes: nationwide cohort study of 2 055 720 individuals. *Acta Psychiatrica Scandinavica*. Vol. 140(4), 371–381. <https://doi.org/10.1111/acps.13067>
- Hawke, Lisa D. & Sheikhan, Natasha Y. & MacCon, Karen & Henderson, Joanna (2021) Going virtual: youth attitudes toward and experiences of virtual mental health and substance use services during the COVID-19 pandemic. *BMC Health Serv Res* (21): 340. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06321-7> Viitattu 16.1.2025
- Helena Huhta (2022) Nuorten palveluista johdonmukaisia mutta joustavia. Teoksessa: Pitkänen, Tuuli & Tourunen, Jouni & Huhta, Helena & Kaskela, Teemu & Takala, Janne & Helfer, Alix & Jurvanen, Susanna & Laine, Riku & Larivaara, Meri & Suurpää, Leena (toim.): Nuorten mielenterveyden tukeminen sosiaalihuollossa ja matalan kynnyksen toiminnassa Työntekijöiden ja nuorten näkemyksiä tarpeista ja toimintatavoista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:65. Helsinki, 163–175. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-169-8>
- Helfer, Alix & Kataja, Kati & Pitkänen, Tuuli (2025) When Despair Takes Over: Suicide Conversations in an Online Counseling Chat Service for Youth. *Child & Youth Services*, 1–24. <https://doi.org/10.1080/0145935X.2024.2437758>

- Helfer, Alix & Tourunen, Jouni (2022) Työntekijöiden näkemykset paikkakuntaakohtaisista nuorten palveluista. Teoksessa: Pitkänen, Tuuli & Tourunen, Jouni & Huhta, Helena & Kaskela, Teemu & Takala, Janne & Helfer, Alix & Jurvanen, Susanna & Laine, Riku & Larivaara, Meri & Suurpää, Leena (toim.): Nuorten mielenterveyden tukeminen sosiaalihuollossa ja matalan kynnyksen toiminnassa Työntekijöiden ja nuorten näkemyksiä tarpeista ja toimintatavoista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:65. Helsinki, 84–104. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-169-8>
- Hirschovits-Gerz, Tanja & Heino, Tarja & Laine, Terhi & Weckroth, Niina (2023) Kohti laadukasta aikuistumisen tukea. Yhdessä aikuisuuteen – Elämässä eteenpäin -hankkeen loppuraportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 5/2023. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-078-1>
- Hirschovits-Gerz, Tanja & Weckroth, Niina (2023) Lastensuojelun jälkihuollon johto kaipaa vertaisreflektiota. Teoksessa Hirschovits-Gerz, Tanja & Heino, Tarja & Laine, Terhi & Weckroth, Niina (toim.) Kohti laadukasta aikuistumisen tukea. Yhdessä aikuisuuteen – Elämässä eteenpäin -hankkeen loppuraportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 5/2023. Vantaa, 118–126. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-078-1> Viitattu 10.5.2025
- Huhanntti, Saara (2023) Sekasin vuosiraportti 2023. Sekasin Kollektiivi.
- Hästbacka, Noora & Lipponen, Oona & Aaltonen, Sanna & Karvonen, Sakari (2023) ”Ei oo tarkoitus kiinnittyä pitkäksi aikaa, vaan jatko-ohjataan” Ammattilaisten näkökulmia nuorten palveluiden nykytilaan ja kehittämistarpeisiin hyvinvointialueilla. Raportti 14/2023. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-234-1> Viitattu 11.10.2024.
- Hästbacka, Noora & Lipponen, Oona & Aaltonen, Sanna & Pitkänen, Tuuli & Karvonen, Sakari (2024) Nuorten mielen hyvinvoinnin vahvistaminen vaatii palvelujen priorisointia ja pitkäjänteistä arjen tukea. Tutkimuksesta tiiviisti 6/2024, Suomen sosiaalinen tila 1/2024. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-266-2>
- Isoniemi, Henna (2018) Aikuisuuteen siirtymisen myöhentyminen ja sen haasteet sosiaalipoliitikalle. Sosiaalipoliittinen yhdistys. <https://sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/ajankohtaista/aikuisuuteen-siirtymisen-myohentyminen-ja-sen-haasteet-sosiaalipoliitikalle> Viitattu 4.5.2025
- Juhila, Kirsi (2008) Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila Kirsi (toimi.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere, 82–108.
- Juhila, Kirsi (2021) Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen

- tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/> Viitattu 19.2.2025.
- Juvonen, Tarja (2015) Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä. Nuorisotutkimusverkoston/Nuorisotutkimusseuran julkaisuja 165. Helsinki: Nuorisotutkimusseura.
- Kallinen, Kati & Pirskanen, Henna & Rautio, Susanna (2015) Sensitiivinen tutkimuksessa: Menetelmät, kohderyhmät, haasteet ja mahdollisuudet. Tallinna: United Press Global.
- Kananen, Jorma & Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Liiketoimintayksikkö. (2017) Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen Pekka (2017) Aikuissosiaalityö. Teoksessa Kananoja, Aulikki & Lähteinen Martti & Marjamäki Pirjo (toim.): Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu laitos. Tietosanoma. Helsinki, 247–259.
- Karvonen, Sakari & Kestilä, Laura & Kauppinen, Timo M (2019) Nuorten kokemukset sosiaali- ja terveyspalveluista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201903016728>
- Karvonen, Sakari & Kestilä, Laura & Kauppinen, Timo M. (2017) Kokevatko nuoret saavansa tarvitsemiansa sosiaali – ja terveyspalveluja? Tuloksia väestötutkimuksesta. Teoksessa Aaltonen, Sanna & Kivijärvi, Antti (toim.): Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Helsinki, 27–52.
- Kaskela, Teemu (2022) Hyvät menetelmät ja käytännöt työntekijöiden haastatteluissa. Teoksessa: Pitkänen, Tuuli & Tourunen, Jouni & Huhta, Helena & Kaskela, Teemu & Takala, Janne & Helfer, Alix & Jurvanen, Susanna & Laine, Riku & Larivaara, Meri & Suurpää, Leena (toim.): Nuorten mielenterveyden tukeminen sosiaalihuollossa ja matalan kynnyksen toiminnassa Työntekijöiden ja nuorten näkemyksiä tarpeista ja toimintatavoista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:65. Helsinki, 105–130. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-169-8>
- Kela (2024) Kela laski, miten sosiaaliturvavaleikkaukset vaikuttavat nuoriin – köyhtyminen yleisintä yhden aikuisen talouksissa ja työttömillä. <https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/5977110/kela-laski-miten-sosiaaliturvavaleikkaukset-vaikuttavat-nuoriin-koyhtyminen-yleisinta-yhden-aikuisen-talouksissa-ja-tyottomilla> Viitattu 26.4.2024.
- Kojo, Marjaana (2012) Pause päällä. Työn ja koulutuksen ulkopuoliset jaksot nuorten elämänsäkulussa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*,

94–110. <file:///C:/Users/OMISTAJA/Downloads/50651-Artikkelin%20teksti-43245-1-10-20150428.pdf> Viitattu 14.11.2024.

LS Lastensuojelulaki (13.4.2007/417)

Majlander, Satu & Vihtari, Johanna & Kekkonen, Marjatta & Sankalahti, Katja & Turu, Petra & Rautiainen, Silja (2023) Lasten ja nuorten palveluiden yhdenvertainen saavutettavuus. Kansallisen lapsistrategian toimenpiteen 14 raportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 6/2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146346/TY%c3%962023_006_Laste_n%20ja%20nuorten%20palveluiden%20yhdenvertainen%20saavutettavuus_s_korjattu%20280323.pdf?sequence=4&isAllowed=y Viitattu 9.5.2025

Malm, Karla (2019) Itsenäistyvä nuori, vahvistuva toimija: Tukea täysi-ikäisyyden kynnyksellä. Nuorisotutkimusverkosto / Nuorisotutkimusseura. <https://doi.org/10.57049/nts.279> Viitattu 7.12.2024.

Marttinen, Elina (2025) Elämän- ja työuravalinnat: nuorten ja nuorten aikuisten henkilökohtaiset tavoitteet, identiteetin kehitys ja hyvinvointi. PSYKOLOGIA 55 (04), 2020. <https://doi.org/10.62443/psykologia.v55i4.97452> Viitattu 5.5.2025

Marttunen, Mauri & Karlsson, Linnea (2013) Nuoruus ja mielenterveys. Teoksessa Marttunen, Mauri & Huurre, Taina & Strandholm, Thea & Viialainen, Riitta (toim.) Nuorten mielenterveyshäiriöt – Opas nuorten parissa työskenteleville aikuisille. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Opas:25, 7–14. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-647-2>

Määttä, Mirja & Souto, Anne-Mari (2020) Ohjaamo nuorten, ammattilaisten ja verkostojen silmin koettuna, tutkittuna ja tulkittuna. Teoksessa Määttä, Mirja & Souto, Anne-Mari (toim.): Tutkittu ja tulkittu Ohjaamo - Nuorten ohjaus ja palvelut integraatiopyörteessä. Nuorisotutkimusseura. Helsinki, 5–10. <https://doi.org/10.57049/nts.262>

Navarro, Pablo & Sheffield, Jeanie & Edirippulige, Sisira & Bambling, Matthew (2020) Exploring Mental Health Professionals' Perspectives of Text-Based Online Counseling Effectiveness with Young People: Mixed Methods Pilot Study. JMIR Mental Health 7 (1), e15564. <https://doi.org/10.2196/15564> Viitattu 7.5.2025

Nuorisolaki (1285/2016)

OECD (2019) “Finland’s mental health challenge”, in *OECD Observer*, Vol. 2019. <https://doi.org/10.1787/7d8fd88e-en>

Paananen, Emmi & Piironen, Miikka & Uustalo Katja 2022: Etsivän nuorisotyön käsikirja. Opetus ja kulttuuriministeriö. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2025/03/Etsivan-nuorisotyon-kasikirja-Into-2022-1.pdf> Viitattu 14.11.2024.

- Pajamäki, Tatjana & Okker, Anna-Maija (2018) ”Pitäis jaksaa, uskaltaa luottaa ja odottaa” – nuorten kokemuksia palveluista. Teoksessa Gissler, Mika & Kekkonen, Marjatta & Känkänen, Päivi (toim.) Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot -vuosikirja 2018. Helsinki, 70–81. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-200-0>
- Pirkanmaan hyvinvointialue (2025) Nuorten aikuisten psykiatrian poliklinikka, Tays Hallituskatu. <https://www.pirha.fi/toimipisteet/toimipistehakemisto/nuorten-aikuisten-psykiatrian-poliklinikka-tays-hallituskatu> Viitattu 27.4.2025
- Pulkkinen, Lea & Laine, Rku & Pitkänen, Tuuli (2022) Aikuisuuden siirtymät nuoruusiässä ja niiden toteutumiseen kytkeytyvät psyykkiset voimavarat ja hyvinvointi. Teoksessa: Kivijärvi, Antti (toim.) Läpi kriisien. Nuorisobarometri 2022. Valtion nuorisoneuvosto. Helsinki, 119–135. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2023/03/nuorisobarometri-2022-web.pdf> Viitattu 6.5.2025
- Pulkkinen, Lea (2017) *Human Development from Middle Childhood to Middle Adulthood: Growing Up to Be Middle-Aged*. 2017. <https://doi.org/10.4324/9781315732947>. Viitattu 20.11.2024.
- Ripatti, Kitta & Manninen, Marko (2022) Psykologinen resilienssi nuoruusiässä: Soveltava kirjallisuuskatsaus ja pilottitutkimus. Teoksessa: Kivijärvi, Antti (toim.) Läpi kriisien. Nuorisobarometri 2022. Valtion nuorisoneuvosto. Helsinki, 105–118. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2023/03/nuorisobarometri-2022-web.pdf> Viitattu 13.5.2025
- Satakunnan hyvinvointialue (2025) Nuorisopsykiatria. <https://satakunnanhyvinvointialue.fi/palvelut/sairaala/psykiatria/nuorisopsykiatria/> Viitattu 27.4.2025
- Sekasin (2022) Sekasin vuosiraportti 2022. Sekasin Kollektiivi.
- Sekasin-chat (2024). <https://sekasin.fi/> Viitattu 15.10.2024.
- SH Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301)
- Sindahl, Trine Natasia (2013). Chat counselling for children and youth – a handbook.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2024) Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus (sote-uudistus). <https://stm.fi/soteuudistus> Viitattu 14.5.2025
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2025) Mielenterveyden hoito. <https://stm.fi/mielenterveyspalvelut> Viitattu 27.4.2025
- Sundler, Annelie J. & Bergnehr, Disa & Haffajee, Sadiyya & Iqbal, Humera & Orellana, Marjorie Faulstich & Vergana Del Solar, Ana & Angeles, Sophia L. & Faircloth, Charlotte & Liu, Lu & Mwanda, Anita & Sepúlveda Galeas, Mauricio & Simelane, Thandi & Twamley, Katherine & Darcy, Laura (2023) Adolescents’ and young people’s experiences of social relationships and health concerns during COVID-19. <https://doi.org/10.1080/17482631.2023.2251236> Viitattu 13.5.2025

- Suurpää, Leena & Huhta, Helena & Pitkänen, Tuuli (2022) Läheis- ja yhteiskuntasuhteet mielenterveys- ja päihdeongelmiin apua hakeneiden nuorten resilienssin vahvistajina. Teoksessa: Kivijärvi, Antti (toim.) Läpi kriisien. Nuorisobarometri 2022. Valtion nuorisoneuvosto. Helsinki, 151–166. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2023/03/nuorisobarometri-2022-web.pdf> Viitattu 13.5.2025
- Takala, Janne & Helfer, Alix & Pitkänen, Tuuli (2025) Nuoren toimijuus ja avunsaamisen oikeutus anonyymissa chat-palvelussa. Teoksessa Ville-Samuli Haverinen, Sari Tuuva-Hongisto Sari & Kristiina Korjonen-Kuusipuro. Digitaalinen nuoruus ja kasvavat erot. Nuorisotutkimusseura.
- Takala, Janne & Huhta, Helena (2022) Chat-keskusteluissa esiin nousseet tarpeet ja palvelukokemukset. Teoksessa: Pitkänen, Tuuli & Tourunen, Jouni & Huhta, Helena & Kaskela, Teemu & Takala, Janne & Helfer, Alix & Jurvanen, Susanna & Laine, Riku & Larivaara, Meri & Suurpää, Leena (toim.): Nuorten mielenterveyden tukeminen sosiaalihuollossa ja matalan kynnyksen toiminnassa Työntekijöiden ja nuorten näkemyksiä tarpeista ja toimintatavoista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:65. Helsinki, 71–83. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-169-8>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2025) Jälkihuolto ja itsenäistyminen. Lastensuojelun käsikirja. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/lasten-ja-nuorten-lastensuojeluopas/lastensuojelun-toiminta/jalkihuolto-ja-itsenaistyminen> Viitattu 5.5.2025
- Tormulainen, Aino (2020) Kunnissa nuorten palvelujen tila osin huolettaa - Huomioita nuorisobarometrin ja kuntien peruspalvelujen arvioinnin vertailusta. Teoksessa Berg, Päivi & Myllyniemi, Sami (toim.): Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020. Valtion nuorisoneuvosto. Helsinki, 135–144. <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web-1.pdf>
- Tourunen, Jouni & Pitkänen, Tuuli (2022) Käytäntöjen ja menetelmien kartoittamisen ja kehittämisen tarve. Teoksessa: Pitkänen, Tuuli & Tourunen, Jouni & Huhta, Helena & Kaskela, Teemu & Takala, Janne & Helfer, Alix & Jurvanen, Susanna & Laine, Riku & Larivaara, Meri & Suurpää, Leena (toim.): Nuorten mielenterveyden tukeminen sosiaalihuollossa ja matalan kynnyksen toiminnassa Työntekijöiden ja nuorten näkemyksiä tarpeista ja toimintatavoista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:65. Helsinki, 16–29. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-169-8>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli (2024) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.

- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos.). Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf Viitattu 17.1.2025
- Uusikangas, Silja & Haikkola, Lotta (2022) TE-palveluiden työntekijöiden näkökulma hakuvelvoitteeseen. Teoksessa Lotta Haikkola, Silja Uusikangas, Tuija Korpela, Signe Jauhiainen & Heikki Hiilamo (toim.): Koulutukseen hakuvelvoite nuorten työttömyysturvan ehtona - Tarkoituksenmukaisuuden tarkastelua rekisteriaineistojen, TE-palvelujen, oppilaitosten ja nuorten näkökulmista. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:2. Helsinki, 45–67.
- Vaalavuo, Maria & Haula, Taru & Bakkum, Boris (2020) Nuoret aikuiset, terveys ja toimeentulotuki. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-454-7> Viitattu 23.4.2025
- Valtiontalouden tarkastusvirasto (2024) Nuorten mielenterveys ja päihdepalvelut hyvinvointialueilla - Palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja yhteensovittaminen. Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 15/2024. <https://www.vtv.fi/app/uploads/2024/12/VTV-Tarkastus-15-2024-Nuorten-mielenterveys-ja-paihdepalvelut-hyvinvointialueilla.pdf> Viitattu 27.4.2025
- Vauhkonen, Teemu & Latvala, Antti (2023) Ohjaamon jälkeen – tutkimus Ohjaamonasiakkaina olleiden nuorten siirtymistä ja toimeentulotuen saannista. Työelämän tutkimus 21 (2), 267–288. DOI: <https://doi.or.g/10.37455/tt.120385>
- Wrede-Jääntti (2018) Suhdetyön merkitys nuoren onnistuneen työpajajakson taustalla. Teoksessa Mika Gissler, Marjatta Kekkonen & Päivi Känkänen (toim.) Nuoret palveluiden pauloissa. Nuorten elinolot -vuosikirja 2018. Helsinki, 82–93. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-200-0>
- Yliruka, Laura & Kantoluoto, Anne & Heino, Tarja & Laine, Terhi & Hipp, Tiia (2020) Itsenäistymistä ja hyvinvointia tukeva jälkihuolto ja nuorten aikuisten sosiaalityön mallinnus: Osana lastensuojelun VIP-nuoren palvelupolkua. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-552-0>