
OHJAAMOJEN VERTAISOPPIMINEN

Tiivistelmä syksyn 2015 vastauksista

Tutkija Mirja Määttä, Kohtaamo

Tämä raportti tiivistää Ohjaamojen ensimmäisen vertaisoppimiskyselyn vastauksia. Kysely lähetettiin 4.9.2015 sähköpostitse 26 Ohjaamon projektipäällikölle ja aineiston keruu jatkui kaksi kuukautta. Kysymykset (liite 1) on kehitetty yhteistyössä Kohtaamon sekä Valtakunnallisen ohjausalan osaamiskeskuksen (VOKESin) kanssa. Kyselyyn tuli vastauksia 20 Ohjaamolta.

Ohjaamot avautuvat nuorille ja etsivät paikkaansa

Vastanneista Ohjaamoista kymmenen avasi toimintansa nuorille elokuussa 2015 tai siitä eteenpäin, näistä kolme vuoden 2016 aikana. Kuusi avasi Ohjaamon keväällä tai kesällä 2015 ja neljä tätä aiemmin (vuosina 2013, 2011 ja 2010). Ennen vuotta 2015 ja nykyistä ESR-kautta nuorten matalan kynnyksen ohjauspalvelua on toteutettu Pohjois-Karjalassa, Oulussa, Mikkelissä sekä Pieksämäellä. Osassa uudempiakin Ohjaamoja taustalla on jokin aiemmin alkanut hanke, jota nyt suunnataan uudelleen Ohjaamo-toimintamallin mukaiseksi. Samalla tavalla varhemmin aloittaneissa Ohjaamoissa voidaan suunnata toimintaa nyt hieman eri tavalla esimerkiksi laajentamalla toimijaverkostoa ja palveluntarjoajia.

Ohjaamot pyrkivät vastaamaan kaikkiin 16–30 vuotiaiden nuorten neuvonnan ja ohjauksen tarpeisiin yksilöllisellä palvelulla. Toiminnan tavoitteena on se, että nuoret löytävät oman koulutus- ja työllistymispolkunsa. Se, millaiseksi Ohjaamon asiakaskunta muodostuu, millaiset nuoret se saavuttaa, suuntaa myös ohjausotetta ja toimintamallia.

Emme halua vielä sen tarkemmin rajata vaan rakennamme toimintaamme asiakastyön osoittamaan suuntaan. Tässä vaiheessa markkinoimme toimintaa eri kohderyhmille ja katsomme sitten missä suunnassa tarvetta vaikuttaisi eniten olevan. Haluamme tehdä Ohjaamosta tässä vaiheessa nuoria kiinnostavan paikan, jonka puoleen on helppo kääntyä siinä vaiheessa kun tarvetta on.

Ennaltaehkäisyn näkökulma painottuu muutaman Ohjaamon vastauksessa, useat Ohjaamot määrittelevät kohderyhmäkseen enemmän tukea tarvitsevat kuten kouluttamattomat nuoret, koulutuksen keskeyttäjät, TE-palvelujen ulkopuolella olevat, vaikeimmin työllistyvät, maahanmuuttajat, yksinäiset sekä päihde – ja mielenterveyspalveluja tarvitsevat.

Ohjaamot pyrkivät palveluintegraatioon palveluviidakon sijaan eli takaamaan nuorille yhden luukun palvelut, yhden vastuutyöntekijän ja yhteiset prosessit. Ohjaamojen tehtäväksi nähtiin myös ammatillisverkoston asiantuntijuuden kehittäminen.

Nuorten siirtymiin liittyvän palveluohjauksellinen työote puuttuu - nuoret pyörivät palvelujärjestelmässä, jossa erilaiset kurssit, pajajaksot ja työkokeilut vuorottelevat johtamatta mihinkään pysyvämpään ratkaisuun. Palvelusta toiseen siirryttäessä nuori kohtaa uuden

työntekijän, jolle kertoo oman tarinansa. Tarve kehittää yhden työntekijän malli, jolta saisi apua niin työllisyyteen, opiskeluun, toimeentuloon kuin terveyteenkin liittyvissä asioissa.

On selkeä tarve kehittää eri toimijoiden yhteisiä prosesseja ja koordinointia, jotta voidaan vastata paremmin nuorten ja aikuisten moninaisiin palvelutarpeisiin. Tätä varten on käynnistetty Ohjaamo-toiminta. Ohjaamon kautta rakennetaan asiantuntijoiden verkostosta pysyvää monialaista, organisaatorajat ylittävää työyhteisöä, missä yhteinen palvelusuunnitelma on väline asiakkaan asioiden eteenpäin viemiseksi.

Matalan kynnyksen idea avautui vastauksissa leimaamattomuuden, avoimuuden kautta sekä toiveena, että Ohjaamosta kehittyisi nuorten oma paikka, jonne voisi tulla minkä tahansa asian kanssa, missä tahansa elämäntilanteessa.

Saadakseen tietoa nuorten tarpeista Ohjaamot ovat hyödyntäneet nuorille suunnattuja kyselyjä, haastatteluja ja keskusteluja. Lisäksi keskustelut ammattilaisverkoston kanssa, paikalliset taustaselvitykset sekä työttömyystilastot ovat todentaneet nuorten tarpeita. Osa Ohjaamosta pohjaa tarveanalyysinsä aiempaan kehittämishankkeeseen tai yleiseen tilasto- ja tutkimustietoon nuorten tilanteista ja tarpeista.

Ohjaamojen tiimit ja verkostot

Ohjaamoista nuoret saavat monenlaisia palveluja. Vuoden 2016 alussa Ohjaamoista sai palveluja vähintään yhtenä päivänä viikossa seuraavasti: eniten saatavilla olivat etsivä nuorisotyö, nuorisopalvelut, sosiaalityö tai -ohjaus, tieto- ja neuvontapalvelut, TE-palvelut sekä työpajatoiminta, työhön valmennus tai muu työtoiminta. Oppilaitosten opinto-ohjaus, terveyspalvelut, päihde- ja mielenterveyspalvelut olivat tarjolla myös useissa Ohjaamoissa. Lisäksi seurakunta ja Kela olivat osassa mukana. Järjestöjen ja yritysten mukanaolo nähtiin Ohjaamoissa myös tärkeänä.

Keskeisiä monialaisen Ohjaamo-toiminnan suunnittelu- ja kehittämismuotoja olivat yhteistyöverkostolle järjestettävät kehittämisspäivät, seminaarit sekä työryhmätoiminta. Myös Ohjaamoissa työskentelevän tiimin keskinäiset kokoukset, koulutukset ja virkistyspäivät mahdollistavat yhteistä kehittämistä.

Kaikki, jotka ovat saman katon alla, osallistuvat toiminnan kehittämiseen. Viikoittaiset kokoukset, yhteiset tapahtumat, asiakasvaihto, yhteiset koulutukset/seminaarit.

Ohjaamojen ohjausryhmät ovat keskeisiä kehittämisspaikkoja tai organisaatioiden esimiesten kanssa järjestettävät yhteispalaverit. Yksittäisten organisaatioiden kanssa järjestettävät tapaamiset sekä tiedottaminen ja yhteydenpito muiden hankkeiden ja nuorten ohjaus- ja palveluverkostojen kanssa nostettiin Ohjaamojen vastauksissa myös esille. Osa Ohjaamoista suuntaa toimintaansa myös lähikuntiin ja siksi kuntakierrokset ja seutukunnallinen ja maakunnallinen kehittämistoiminta hakevat muotoaan.

Nuorten osallisuus suunnittelussa ja kehittämisessä

Ohjaamot ovat osallistaneet nuoria eri tavoin. Eniten mainintoja oli nuorten haastatteluista ja kyselyistä, joita tehtiin myös osana palvelumuotoilua¹. Nuorten asiakaspalautteet, osallistuminen viestinnän ja tilojen suunnitteluun, sekä jonkin nuorten edustuksellisen ryhmän (oppilaskunta, nuorisovaltuusto) kuuleminen nostettiin myös esille keinoina huomioida nuorten näkemyksiä. Hieman vähemmän oli kysytty näkemyksiä kohdennetun tuen piirissä olevilta nuorilta. Joissakin Ohjaamoissa nuoria oli mukana ohjausryhmässä tai nuorille oli oma kehittämis- tai ohjausryhmänsä. Nuorten tekemät opinnäytetyöt nähtiin kolmessa Ohjaamossa myös nuorten osallistumisena suunnitteluun ja kehittämiseen.

Matalan kynnyksen toimintamallia kehitetään yhteiskehittelynä palvelumuotoilun menetelmiä käyttäen eri sidosryhmien asiantuntijoiden ja nuorten kanssa. Palvelumuotoiluperiaatteiden mukaan nuoret ovat aktiivinen osa toimintamallin kehittämisessä. Aluksi haastateltiin 62 nuorta, jotta saimme taustatiedon asiakasymmärryksen pohjaksi. X-organisaation tutkimusta nuorista (3000 nuorta) on käytetty taustamateriaalina. Kehitystyöpajoissa nuoret toimivat asiantuntijoiden kehittämän mallin kommentoijina. Samoin kehitettävät mallit validoidaan ja todennetaan nuorten kanssa. Lisäksi paraikaa etsitään YAMK-opiskelijoita, jotka tulevat mukaan kehitystyöhön. Tavoitteena on, että he voivat tehdä opinnäytetyönsä Ohjaamossa.

Ohjaamojen organisoituminen ja päätöksenteko

Ohjaamon organisoitumisesta ovat olleet päättämässä mukana olevat organisaatiot, niiden lähiesimiehet tai avainhenkilöt, esimiehet tai päälliköt, kunnan päättäjät (lautakunnat, kunnan johto, kunnat) tai kunnan monialainen verkosto tai Nuorisotakuutyöryhmä, projektin ohjausryhmä tai henkilöstö "koko Ohjaamon tiimi". Myös seuraavia yksittäisiä mainintoja löytyi: muiden tahojen kanssa organisoitumisesta päättävät nuorisopalvelujen johto, kaupungin kehittämisspäällikkö, hankehallinnoijat, nuoret.

Pääasiassa asiakastyön tavoitteista ja sisällöstä päättävät Ohjaamon työntekijät ja yhteistyötahot. Keskeisiä päättäjiä ovat myös emo-organisaatioiden esimiehet, kunta ja Ohjaamon projektipäällikkö. Myös hankkeen ohjausryhmä päätti joissain kunnissa tai alueilla tästä. Nuorten asiakaspalautte vaikuttaa myös asiakastyön tavoitteisiin ja sisältöihin.

Useat Ohjaamot kertovat hyödyntävänsä myös paikkakunnalla toteutettujen aiempien kehittämishankkeiden tuloksia, parhaita käytäntöjä tai toimintamalleja sekä verkostoja. Osa Ohjaamoista mainitsee tutustuneensa olemassa oleviin ja aiempiin hankkeisiin, pyrkimys on hyödyntää niiden kokemuksia ja välttää päällekkäistä työtä.

¹ Palvelumuotoilua on käytetty mm. suurimpien kaupunkien Ohjaamoissa. Lyhykäisydessään palvelumuotoilu tarkoittaa kehittyvää tutkimus- ja osaamisalaa, jossa palveluja suunnitellaan ja innovoidaan muotoilun periaattein käyttäjälähtöisesti. Palvelumuotoilussa perinteinen tuotteisiin sidottu muotoilu laajenee palvelukokemuksen, -prosessin ja -systeemin suunnitteluksi. (Koivisto 2007) http://www.kulmat.fi/images/tiedostot/Artikkelit/Lopputyö_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf

Ohjaamo-toiminnan tavoitteet

Keskeinen tavoite Ohjaamoille on luoda ja kehittää matalan kynnyksen ja yhden luukun monialainen palvelu nuorille. Muutama Ohjaamo esitti tavoitteeksi tässä vaiheessa myös palvelun vakinaistamisen.

Tavoitteena on luoda alle 30-vuotialle matalan kynnyksen palvelupiste, jossa eri organisaatioiden yhteistyöllä nuori saisi kokonaisvaltaisen palvelun, ohjauksen ja tuen eri elämäntilanteissaan.

Nuorten alle 30-vuotiaiden matalan kynnyksen palvelupiste on vakiintunut osa työllisyystavoitteista palvelujärjestelmää.

Palvelun tavoitteista keskeisiä ovat nuorisotyöttömyyden vähentäminen esimerkiksi yritysyhteistyön keinoin tai yleisemmin nuorten työllistymisen tukeminen sekä nuorten koulutusmahdollisuuksien parantaminen esimerkiksi yksilöllisiä vaihtoehtoja ja joustavuutta lisäämällä.

Yksi keskeinen Ohjaamojen tavoite on kehittää viranomaisten keskinäistä yhteistyötä ja järkevää verkostoitumista. Yhteistyötä halutaan kehittää tehokkaammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi, purkaen byrokraattisuutta ja päällekkäisyyttä, sekä tiedonkulultaan sujuvaksi. Nuorten osallisuuden ja näkökulmien vahvistuminen sekä heidän palvelukokemuksensa parantaminen nostettiin myös tavoitteeksi. Alkuvaiheen tavoitteena on tehdä Ohjaamon toimintaa tunnetuksi niin nuorille kuin ammattilaisille.

Yksittäisiä mainintoja tuli myös seuraavista Ohjaamon tavoitteista: liikkuvan palvelumallin luominen, ohjausosaamisen kehittäminen, yhteistyön vahvistaminen kolmannen sektorin kanssa ja nuorten omien toimintojen mahdollistaminen.

Ohjaamo-toiminnan käynnistämisen ja kehittämisen haasteita syksyllä 2015

Ohjaamot tavoittelevat sitä, että voivat laajentaa palvelutarjontaansa ja saada mukaan uusia toimijoita. Toivottaviksi, mutta hankalammin mukaan saataviksi tahoiksi määrittyivät TE-palvelut, terveydenhuolto, mielenterveys- ja päihdepalvelut, Kela ja jollakin paikkakunnalla myös nuorisotoimi. Ministeriöille kohdistui pyyntö:

Tarvitaan erittäin suuri painostus kolmen ministeriön taholta, jotta viesti jäykimpiin organisaatioihin saadaan menemään perille => SoTe, Kela ja TE-toimisto.

Yhteistyömallien kehittäminen nähtiin myös keskeiseksi; on varmistettava, että eri toimijoille muotoutuu yhteinen kieli ja ymmärrys toiminnasta, ja he sitoutuvat toimintaan. On ratkottava, kuinka usein ja miten kukin toimija palvelee nuoria Ohjaamossa tai miten työntekijäresursseja jaetaan kuntien kesken. Tämä kaikki liittyy yhteisen toiminnan käynnistämiseen. Lisäksi asiakasprosesseja ja palvelupolkuja ja -malleja on selkeytettävä.

Ohjaamossa on ajankohtaista palvelumallin syvempi kehittäminen. Erityisesti Ohjaamossa on pohdittu toiminnan painopistealueita sekä korjaavan ja ennalta ehkäisevän työn suhdetta;

Ohjaamon palvelut ovat tarkoitettu kaikille 16–29 -vuotiaille, mutta toisaalta palveluilla haluttaisiin tavoittaa nimenomaan työn ja koulutuksen ulkopuolella olevat nuoret.

Neljä Ohjaamoa painotti ratkaistavana asiana yhteisen, valtakunnallisen ilmeen ja brändin luomista pikaisesti. Myös nuorille tiedottaminen ja nuorten tavoittaminen nostettiin esille paikallisena haasteena.

Markkinointi ja tiedottaminen: kuinka tavoitamme palveluistamme eniten hyötyvät nuoret parhaiten.

Viisi-kuusi ohjaamoa odottaa tilakysymysten ratkeamista, esimerkiksi muuttoa tai pienten kuntien ratkaisuja. Muutama Ohjaamo mainitsi myös asiakastietojärjestelmät sekä kirjaamisen ratkaisut pikaisesti selvitettävänä asiana.

Ohjaamo-toiminnan vakiinnuttamisen haasteet

Vakiintuakseen Ohjaamoihin on kehitettävä yhteisöllisesti toimiva ja päätöksentekijät vakuuttava palvelumalli, joka vastaa erilaisten nuorten palvelutarpeisiin tilojen, aukioloaikojen sekä asiakastyön osaamisen puolesta. Nuorten pitää löytää palvelu ja ottaa se omakseen; asiakasvirtaa siis tarvitaan.

Ohjaamojen vakiintuminen edellyttää erityisesti, että rahoitus saadaan järjestymään. On myös ratkaistava, mikä toimiala vastaa ja johtaa toimintaa, ja millainen on Ohjaamojen valtakunnallinen, alueellinen ja paikallinen koordinaatio. Tarvitaan yhteistä tahtotilaa ja ehkä isompaa asennemuutostakin.

Toimialojen väliset raja-aidat on kaadettava ja kehitettävä Ohjaamosta palvelukokonaisuus nuoren näkökulmasta lähtien huolimatta siitä kuinka asiat on aina tehty.

Ohjaamojen toimintaympäristö ja yhteiskunta ovat jatkuvassa muutoksessa, esimerkiksi SOTE-uudistuksella, TYP-uudistuksella ja kuntauudistuksilla on vaikutusta Ohjaamojen vakinaistamiseen.

Liite 1. Kysymykset

- Milloin Ohjaamo on avannut tai avaa ovensa asiakkaille? __.__.20__
- Millaiseen asiakastarpeeseen ja kysyntään Ohjaamolla pyritään vastaamaan?
- Millä keinoilla tätä tarvetta on todennettu?

- Mitkä eri organisaatiot tarjoavat nuorille palveluja Ohjaamossanne?
- Millä tavoin nämä organisaatiot osallistuvat Ohjaamon suunnitteluun ja toiminnan kehittämiseen?
- Millä tavoin nuoret ovat mukana Ohjaamonne suunnittelussa ja toiminnan kehittämisessä?

- Kuka tai ketkä päättävät Ohjaamon organisoitumisesta?
- Kuka tai ketkä päättävät asiakastyön tavoitteista ja sisällöistä?
- Mitkä tahot ja/tai organisaatiot rahoittavat Ohjaamo-toimintanne?

- Millä tavalla alueenne aiemmissa ohjauksen kehittämishankkeissa tuotetut innovaatiot on huomioitu Ohjaamon kehittämisessä?
- Mikä on Ohjaamon tehtävä osana alueenne muita tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja?
- Kuvailkaa, mitkä ovat Ohjaamo-toimintanne tavoitteet?

- Mitkä Ohjaamo-toimintaan liittyvät asiat edellyttävät ratkaisuja syksyn 2015 aikana?
- Mitkä kriittiset tekijät on ratkaistava, jotta Ohjaamo toimii vakiintuneena palvelumuotona 2020?
- Vapaa sana. Kommentoi kyselyä, kerro kehittämisideoista jne...