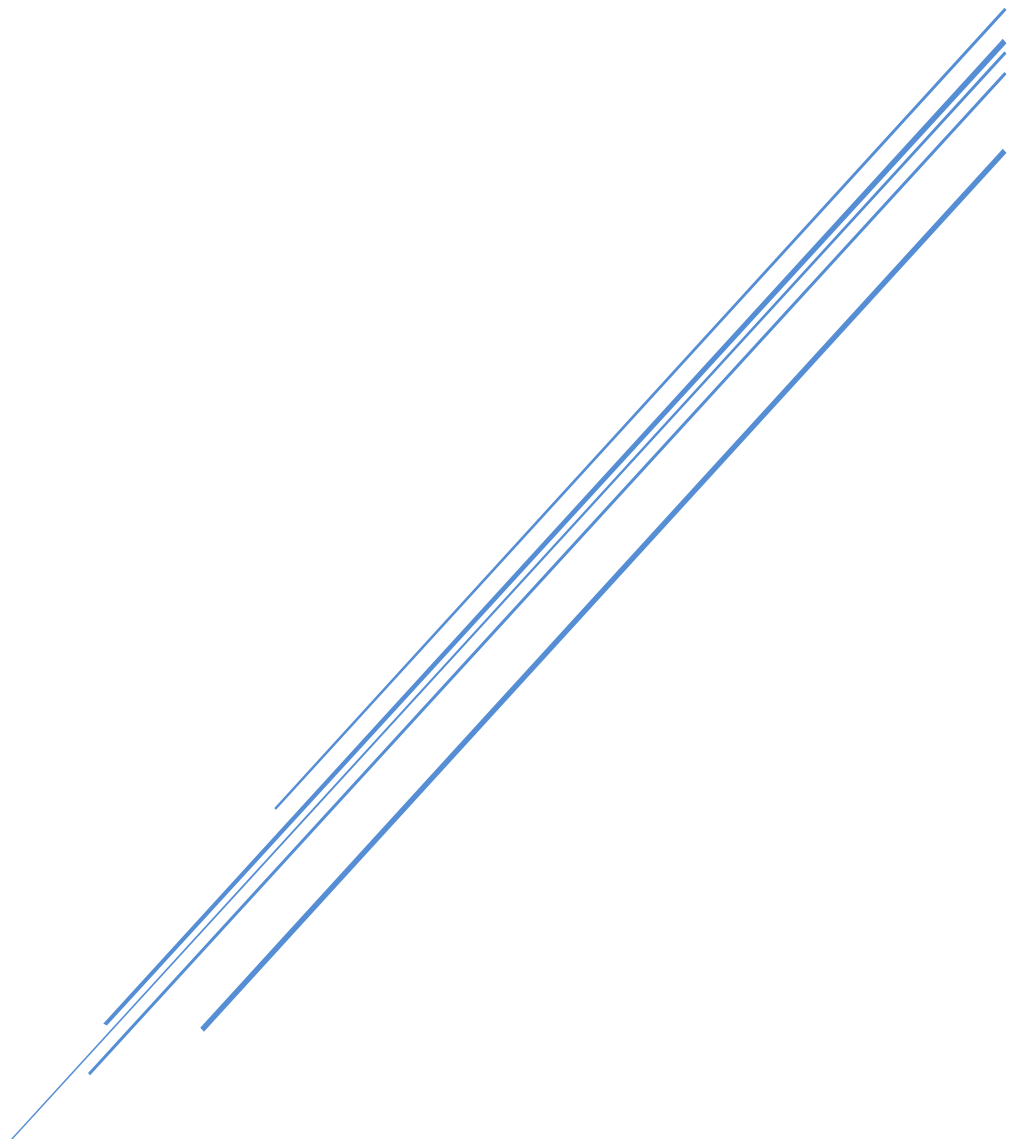


OHJAAMOJEN ITSEARVIOINTIKYSELY

VUOSI 2019



Vilja Männistö
Itä-Suomen yliopisto
Korkeakouluharjoittelu työ- ja elinkeinoministeriössä
Ohjaajat: Janne Savolainen (TEM) ja Mirja Määttä (ELY-keskus)
Ohjaamojen itsearviointikyselyn raportti 2019
Helmikuu 2020

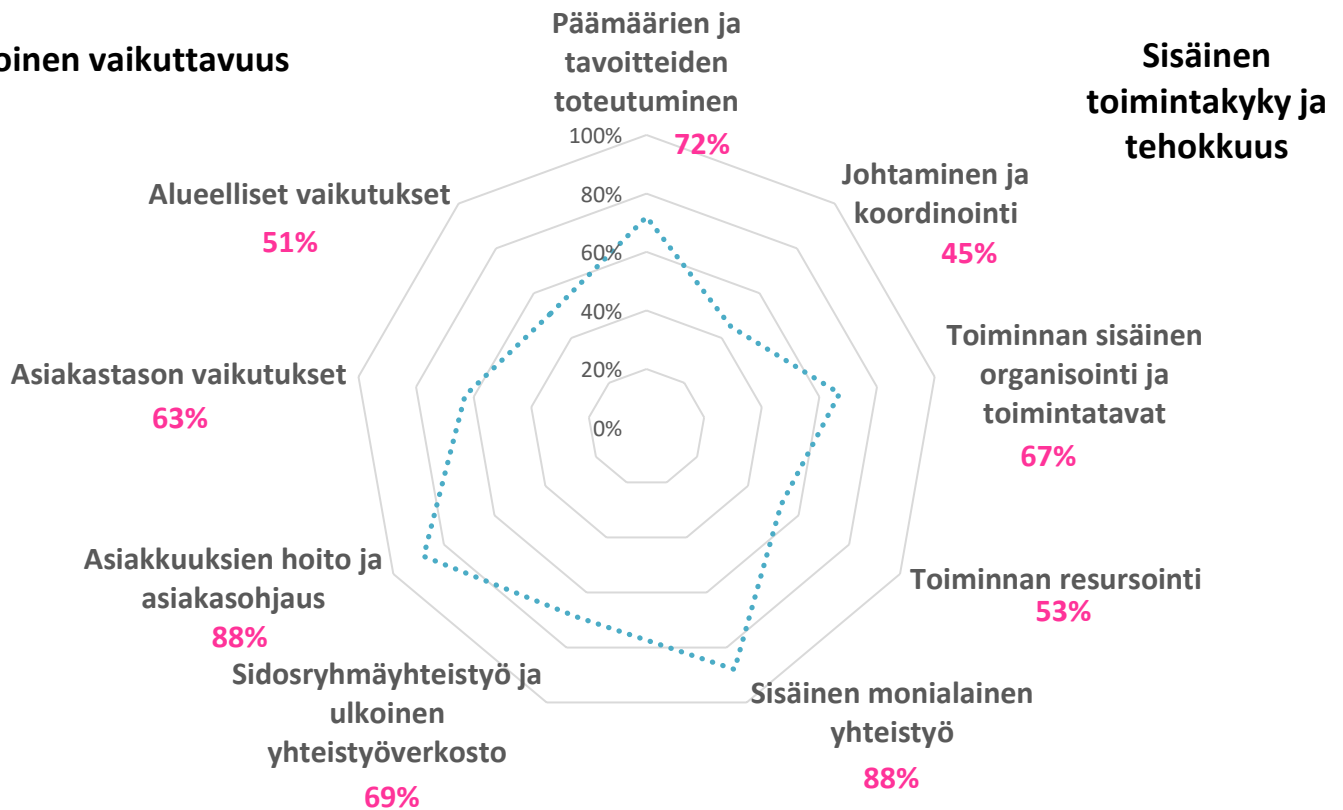
TIIVISTELMÄ

Ohjaamot ovat alle 30-vuotiaille nuorille suunnattuja monialaisia, matalan kynnyksen palvelupisteitä. Toimintaa ohjaa kolmijako työllistymisen edistämisen, opintoihin siirtymisen ja elämänhallinnallisten kysymysten välillä. Yleisimmät Ohjaamoista saatavat palvelut ovat TE-palvelut, nuorisotyön palvelut sekä opinto- ja uraohjauksen palvelut. Toimintaa koordinoidaan valtakunnallisesti, mutta se perustuu lähtökohtaisesti paikallisille ratkaisuille. Toteutus on osaltaan luonut kirjavan kentän, jossa Ohjaamo-toimintaa on lähestytty erilaisista lähtökohdista käsin. Se näkyy myös itsearviointikyselyn tuloksissa.

Ohjaamoissa sisäinen monialainen yhteistyö ja asiakkuuksien hoito onnistuvat kyselyn perusteella parhaiten. Monialaisuuden onnistumista tukevat muun muassa säännölliset tiimipalaverit. Kehitettävää on edelleen tiedonkulussa ja verkkokanavien käytössä. Osaltaan onnistumiset yhteistyössä edistävät asiakkuuksien hoitamista. Monialaisen työn organisoimista helpottaa päämäärien ja tavoitteiden toteutuminen, mikä on Ohjaamoissa hyvällä tasolla. Kehitettävää on kuitenkin tavoitteiden kirjauksissa. Ohjaamot arvioivat nopeuttaneensa selkeästi nuorten saamaa palvelua ja tukeneensa siirtymissä. Nuorilla on myös suunta selvillä seuraavista askeleista Ohjaamosta lähdettyään. Ohjaamot ovat tunnistaneet laajan joukon siirtymiä hankaloittavia tekijöitä, joista suurin osa (64 %) liittyy rakenteellisiin ongelmiin, kuten työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaanto-ongelmaan ja palveluiden puutteisiin. Yksilöön paikantuvista tekijöistä suurimmat ovat mielenterveyden ongelmat. Ohjaamot vastaavat osaltaan palvelutarjonnallaan tunnistettuihin ongelmiin.

Ohjaamon toimintaa tehostaa sekä palveluja laajentaa onnistunut ja monipuolinen yhteistyö sidosryhmien, yritysten ja järjestöjen kanssa. Koko toimijaverkoston työ heijastuu asiakkuuksien hoidon onnistumiseen ja asiakastason vaikutuksiin. Onnistumiset yksittäisten nuorten kohdalla eittämättä parantavat myös alueellisia vaikutuksia, mutta niiden tunnistaminen on Ohjaamoille vaikeaa. Asiaan voi vaikuttaa ongelmat nuorten siirtymiä koskevista rekistereissä ja siirtymiä koskevien tietojen puutteet. Ohjaamojen johtamisessa on vielä kehitettävää – palvelun monialainen luonne ja uudenlaisen palvelumallin johtaminen ja sisäinen organisointi kohtaavat erilaisia haasteita. Kehitettävää on ohjausryhmän tasapuolisessa koostumisessa, jossa erityisesti nuorten osallisuus on huomioitava paremmin.

Ulkoinen vaikuttavuus



Kuvio 1. Ohjaamot sisäisen toimintakyvyn ja tehokkuuden sekä ulkoisen vaikuttavuuden näkökulmista. Toiminta on vähintään tasolla ”melko hyvä”.

Kuviossa tarkastellaan Ohjaamojen itsearviointin pohjalta niiden sisäistä toimintakykyä ja tehokkuutta sekä ulkoista vaikuttavuutta. Prosenttiosuudet kertovat Ohjaamojen osuudesta, jotka ovat arvioineen toimintansa ”melko hyväksi” tai paremmaksi kyseisessä asiassa. Kehitettävää on erityisesti johtamisessa ja koordinoimisessa, jolle Ohjaamojen monialainen luonne uudenaikaisena organisaation mallina asettaa useita haasteita.

ALKUSANAT

Käsissäsi on nuorten yhden luukun palvelupisteiden, Ohjaamojen, itsearviointikyselyn raportti. Kysely toteutettiin nyt toista kertaa ja siinä tarkasteltiin Ohjaamojen tilannetta vuoden 2019 lopulla. Itsearviointin avulla Ohjaamojen työntekijät arvioivat oman Ohjaamonsa tilannetta ja kehittämistarpeita suhteessa valtakunnallisesti linjattuihin ohjaamotoiminnan perusteisiin. Samalla kysely tarjoaa meille ikkunan tarkastella Ohjaamojen käsitystä omasta toiminnastaan.

Itsearviointikysely on valmisteltu tutkija Mirja Määtän toimesta Kohtaamo-hankkeessa. Kyselyä käytetään arvioitaessa Ohjaamojen tulevia kehityskohteita niin valtakunnallisesti kuin paikallisesti. Kiitämme Vilja Männistöä, joka on koonnut kyselystä tämän raportin ja tehnyt ansiokkaat nostot keskeisistä Ohjaamojen onnistumisista ja kehitystarpeista.

Janne Savolainen
Työ- ja elinkeinoministeriö

Mirja Määttä
Kohtaamo / Keski-Suomen ELY-keskus

SISÄLLYS

ALKUSANAT	4
1. JOHDANTO	6
2. OHJAAMOJEN RAKENNE, RESURSSIT JA TAVOITTEET	9
2.1. Johtaminen ja yhteistyö	15
2.1.1. Toiminnan sisäinen organisointi.....	18
2.2. Ohjausryhmän tasapuolinen koostuminen ja nuorten osallisuus.....	20
3. OHJAAMOJEN SIDOSRYHMÄT JA YHTEISTYÖ	22
3.1. Ohjaamojen keskeiset yritys yhteistyökumppanit	25
3.2. Ohjaamojen keskeiset järjestöyhteistyökumppanit	27
4. MONIALAISET OHJAAMOT JA VERKKOKANAVAT	30
4.1. Nuoret Ohjaamojen asiakkaina – ryhmätoiminnot ja ohjaajien toiminta	34
4.2. Toinen kotimainen kieli ja muut kielet.....	38
4.3. Ohjaamojen esteettömyys ja yhdenvertaisuus	40
5. OHJAAMOJEN TOIMINNAN VAIKUTUKSET	42
5.1. Tiedot nuorten siirtymistä ja etenemisestä	44
5.2. Nuorten koulutukseen ja työelämään siirtymiä hankaloittavat tekijät.....	46
5.2.1. Ohjaamojen kehittämiskohteet nuorten siirtymiä tukevassa toiminnassaan	51
6. VAPAA SANA	52
6.1. Valtakunnallinen koordinaatio, tukihankkeet, resurssit ja muut huomiot.....	52
7. YHTEENVETO	54
8. LÄHTEET	60

1. JOHDANTO

Ohjaamot ovat alle 30-vuotialle nuorille ja nuorille aikuisille suunnattuja monialaisia palvelupisteitä. Ne toimivat matalan kynnyksen periaatteella, jolloin nuoren ei esimerkiksi tarvitse tehdä ajanvarausta etukäteen Ohjaamossa asioidakseen. Hän voi saada halutessaan palvelua anonymisti. Ohjaamot yhdistävät useat viranomaiset ja muut palveluntarjoajat saman katon alle. Tällaiselle mallille on ollut kysyntää, sillä monissa tutkimuksissa on havaittu nuorille suunnattujen julkisten palveluiden olevan hajanaisia. Tällöin nuoren ei ole aina helppoa löytää tarvitsemaansa apua. (Kautto, Korpilauri, Pudas & Savonmäki, 2017.) Palveluiden saatavuus on itsessään yksi sosiaalisen osallisuuden muodoista. Kuitenkin kokemukset matalan kynnyksen helppoudesta voivat vaihdella yksilöittäin. Tämän takia Ohjaamoissa tehdään jatkuvasti työtä, jolla pyritään kehittämään palveluja vastaamaan yhä paremmin nuorten vaihteleviin tilanteisiin ja tarpeisiin. Yleisesti nuoret ovat nähneet Ohjaamot perinteisiä virastoja mukavimpina ja rennompina paikkoina ja he kokevat pystyvänsä vaikuttamaan omaan palveluprosessiinsa. (Nieminen, 2017.)

Ohjaamotoiminnan perusteiden mukaan kyse on vapaaehtoisuuteen pohjautuvasta palvelusta, jossa voidaan kuitenkin tarjota yksittäisiä velvoittavia palveluja. Perusteiden mukaan Ohjaamojen tehtävä on muun muassa selkeyttää nuorten palveluja kokoamalla ne yhteen monialaiseksi kokonaisuudeksi. Muita tehtäviä on tukea nuorten positiivisia siirtymiä kuntoutukseen, koulutukseen ja työelämään sekä edistää nuorten osallisuutta ja elämänhallintaa. Kolmijako työllistymisen edistämisen, opintoihin siirtymisen ja elämänhallinnallisten kysymysten välillä määrittää Ohjaamojen toimintaa laajemmin (Määttä, 2017, 7).

Ohjaamot ovat tähän asti suurin valtakunnallinen panostus nuorten monialaisten palvelupisteiden luonnissa. Kaikkineen Ohjaamojen kenttä on moninainen ja toiminnan taustalla on useita erilaisia päämääriä, työorientaatioita ja vaihtelevia ajatuksia tarpeista. (Määttä, 2017, 7–8.) Ohjaamojen toiminta perustuu lähtökohtaisesti paikallisille ratkaisuille ja luottamukseen siitä, että alueiden toimijat tuntevat parhaiten alueensa tilanteen ja tarpeet. Malli on ollut hyvä, vaikka samalla se on luonut haasteita paikallisille toimijoille – toiminnan kehykset on rakennettava itse. Mallin myötä Ohjaamo-verkostosta on tullut hyvin värikäs. (Kautto ym. 2017, 15.) Toimintaa kehystääkin osin vastakkaisesti samanaikainen tavoite valtakunnalliselle kehittämiselle ja yhtenäistämiseksi sekä luottamus paikallisesti toteutettuihin ratkaisuihin. Ohjaamojen kehitysyhteistyön taustalla ovat onnistuneet kokemukset monialaisesta toiminnasta muun muassa Oulun Byströmin talolta ja Mikkelin Olkkarista (Kautto & Määttä, 2019, 56–58.)

Ohjaamojen perusteiden mukaan Ohjaamojen kautta ”julkinen, yksityinen ja kolmas sektori tarjoavat yhdessä monialaisesti palveluita työllistymiseen, koulutukseen, elämänhallintaan ja hyvinvointiin liittyen”. Niiden paikallisesti muotoutuvaa toimintaa ohjaavat valtakunnalliset tavoitteet – organisaatioiden rooleista ja hallinnoimisesta sovitaan tarkemmin jokaisessa Ohjaamossa erikseen. Ohjaamot toteuttavat laajemmin Euroopan unionin nuorisota-

kuuta (Määttä, 2017, 7) ja niihin vaikuttavat nuorisotakuuseen kytkeytyvät poliittiset diskurssit: varhainen puuttuminen, aktivointi, elinikäinen oppiminen ja työllistyvyys (Mertanen, 2017). Ohjaamoille suunnatut tavoitteet ovat korkealla suhteessa nuorten työllistymiseen, monialisten palveluiden ja ohjauksen kehittämiseen sekä mallin vakiinnuttamiseen. Vakiintumista edistää Sipilän hallituksen kevään 2017 puoliväliriihessä tekemä päätös, jonka mukaan valtio rahoittaa Ohjaamojen toimintaa vuosittain viidellä miljoonalla eurolla aikavälillä 2018–2021. Näiden lisäksi toiminta vaatii paikallista sitoutumista ja resurssien käyttöä toimiakseen. (Määttä, 2017, 8.)

Ohjaamojen toimintaan vaikuttavat muun muassa taustaorganisaatio (kuten kunta tai järjestö), resurssit, työllisyystilanne, tilat, traditiot ja alueen muut nuorten palvelut. Ohjaamoja voikin jaotella monin perustein. (Kautto ym. 2017, 16.) Esimerkiksi toiminta suuremmissa kaupungeissa poikkeaa selkeästi pienten kuntien Ohjaamoista toimintatavoiltaan, vaikka kaikissa Ohjaamoissa on samat periaatteet (Kautto & Määttä, 2019, 57).

Itsearviointikyselyyn vastasi yhteensä 49 Ohjaamoa ja niistä osa oli toiminut jo useamman vuoden ja osa oli perustettu vasta muutamaa kuukautta ennen itsearviointia. Myös vastanneiden Ohjaamojen kokoluokat vaihtelivat. Tässä kirjoituksessa on raportoitu kaikki vastaukset, eikä niitä ole eritelty esimerkiksi perustamisajankohdan tai kokoluokan perusteella. Luonnollisesti voidaan kuitenkin olettaa näillä tekijöillä olevan vaikutusta muun muassa Ohjaamojen palveluvalikoimaan ja toiminnan vakiintumiseen. Tämä varmasti selittää joissakin kohdissa puuttuva -kategoriaa. Ohjaamoja oli kyselyn aikana valtakunnallisesti toiminnassa noin 65. Ohjaamoja koskevan itsearviointikyselyn aineiston keräämisen on koordinoanut Kohtaamo-hanke. Vuoden 2019 itsearviointikysely on kehitetty versio vuoden 2018 itsearviointikyselystä ja kehittämisessä on ollut mukana MONET-hanke (MDI). Ohjaamot ovat osallistuneet kehittämistyöhön antamalla palautetta vuoden 2018 kyselystä.

Uusien palvelumuotojen kehittämisen aikana Ohjaamojen toivotaan järjestelmällisesti raportoitavan palvelun tavoitteista sekä uutuus- ja lisäarvosta, jota se tuottaa (Määttä, 2017, 8). Valtakunnallisella koordinaatiolla ja tuella halutaan helpottaa parhaiden käytäntöjen leviämistä ja vähentää hallinnollista taakkaa. Ohjaamot vastasivat aktiivisesti itsearviointia koskevaan kyselyyn. Itsearviointikysely ja siitä kirjoitettu raportti on tarkoitettu Ohjaamojen työkaluksi toiminnan edistymisen seurannassa ja kehittämiskohteiden tunnistamisessa. Ohjaamoja kehoitettiin vastaamaan kyselyyn yhteisesti organisaation sisällä. Kysely antaa mahdollisuuden toimintaa edistävälle vertaisoppimiselle: samalla Ohjaamoista saadaan valtakunnallisesti arvokasta tietoa. Se on yksi ulottuvuus valtakunnallisen verkoston rakentamisessa ja ylläpidossa. Kyselyn tulokset on raportoitu avoimia vastauksia lukuun ottamatta yleisellä tasolla. Avoimista vastauksista on tehty erillinen koonti Ohjaamoja varten.

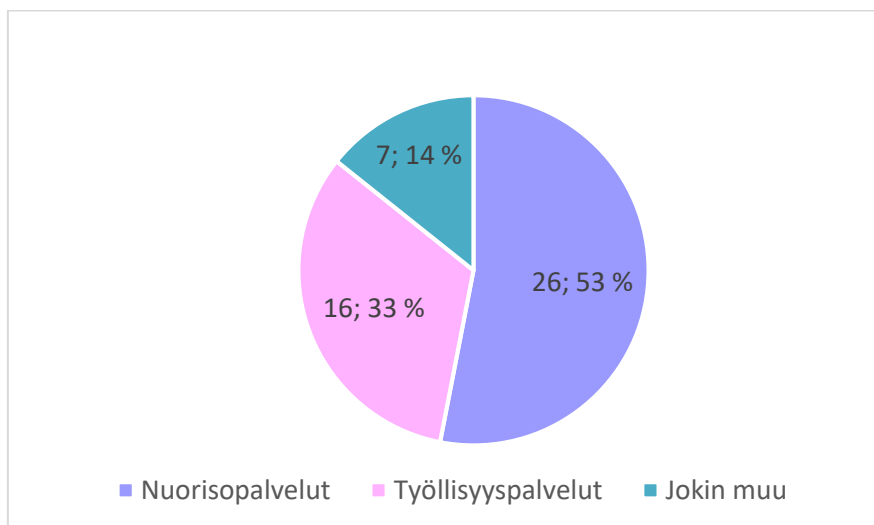
Käsittelen seuraavassa luvussa monialaisten Ohjaamojen rakenteeseen, hallinnointiin, resursointiin, johtamiseen, toiminnan sisäiseen organisointiin ja eri ryhmien osallisuuteen liittyviä kysymyksiä. Raportin kolmannessa luvussa käsittelen Ohjaamojen sidosryhmäyhteis-

työtä ja keskeisiä yritys- ja järjestöverkostoja. Raportin neljäs luku liittyy Ohjaamojen monialaisiin palveluihin ja monialaisen työn toteutukseen. Tarkastelen neljännessä luvussa myös Ohjaamojen verkkokanavia, nuorille tarjottavia ryhmätoimintoja, ruotsinkielisiä palveluita ja esteettömyyden sekä yhdenvertaisuuden toteutumista Ohjaamoissa. Viidennessä luvussa aiheena on Ohjaamon toiminnan vaikutukset sekä yksilöiden että alueiden näkökulmista. Muita luvun aiheita ovat Ohjaamojen käyttämät rekisterit ja Ohjaamojen tunnistamat nuorten siirtymiä hankaloittavat tekijät sekä oman toiminnan kehityskohteet. Kuudenteen lukuun on tiivistetty Ohjaamojen vastaukset kyselyn vapaa-sana kohdasta. Kuudes luku sisältää annettua palautetta koskien niin itse kyselyä kuin valtakunnallisia tukihankkeita ja resursointia. Seitsemännessä luvussa teen yhteenvedon itsearviointikyselystä.

2. OHJAAMOJEN RAKENNE, RESURSSIT JA TAVOITTEET

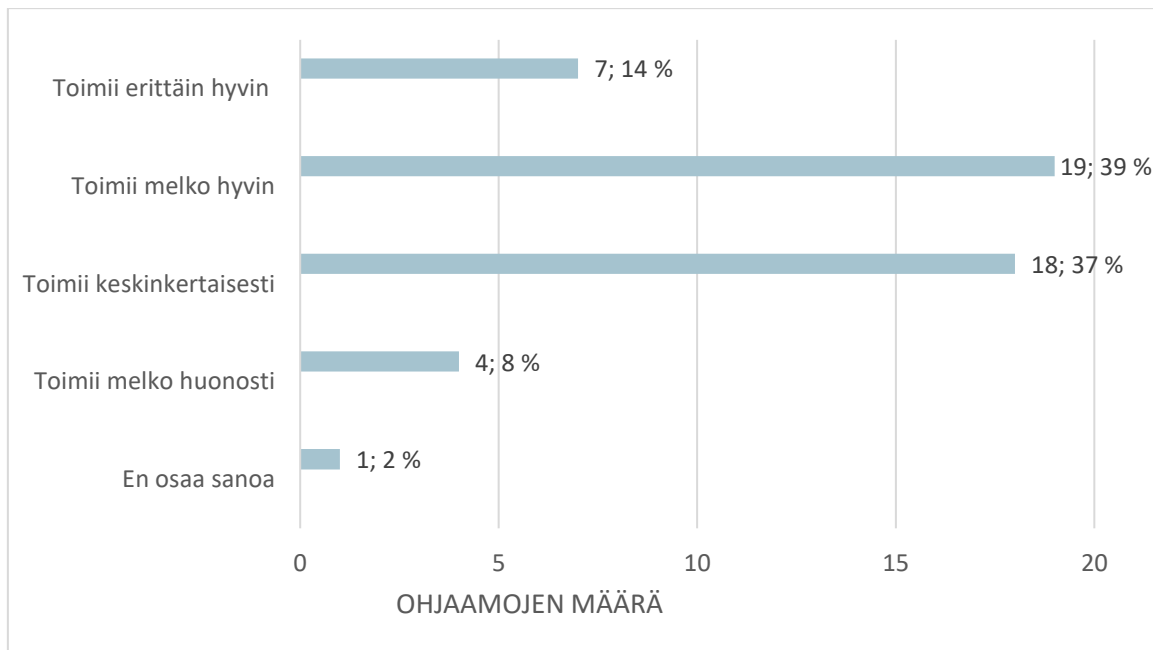
Kohtaamo-hankkeen näkökulmasta Ohjaamojen haasteet ovat olleet pääosin ennakoitavissa. Järjestötoimijalla ja koulutuskuntayhtymällä järjestäjinä ongelmat ovat suurimmaksi osaksi pohjautuneet toiminnan vakiinnuttamiseen. Kunnissa, joissa Ohjaamo-toiminnan kehittämisestä vastaa yksi hallinnonala, haasteena on ollut saada muita toimijoita mukaan. Vastaavasti useiden hallinnonalojen yhteishankkeessa toiminnan koordinoiminen on pakottanut omanlaisiin ratkaisuihin. Myös erilaisten työ- ja ohjauskulttuurien yhdistäminen ja uusien toimintatapojen luominen ovat osaltaan vaatineet aikaa. (Kautto ym. 2017, 17.)

Ohjaamojen toiminnan yksi tärkeä perusta on, että valtakunnalliset tavoitteet ja strategia toteutuvat yhteistyössä useiden ministeriöiden välillä. Toinen tärkeä ulottuvuus palvelujen onnistumisen kannalta on ohjauksen organisoiminen, työnjako ja hallinnonalueiden vastuunjako. Ohjaamojen henkilöstön osaamisen kehittämisen ja toiminnan koordinoimisen on tuettava palvelutuotantoa ja sen jatkuvaa yhteistä kehitystyötä. (Kautto ym. 2017, 19.) Paikallisella tasolla Ohjaamon perusteiden mukaisesti niiden tavoitteet ja palvelut on määritelty osana alueen monialaisia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja sekä kasvupalvelujen ja sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen kokonaisuutta. Tärkeä lähtökohta palveluiden onnistumiselle on ohjauksen organisointi, selkeä työnjako ja hallinnonalojen vastuunjako alueellisella ja paikallisella tasolla (Kautto ym. 2017, 19). Kyseisiä ulottuvuuksia selvitettiin myös itsearviointikyselyssä, mitä erittelen tarkemmin seuraavaksi.



Kaavio 1. Minkä hallintokunnan alle Ohjaamo kuuluu? (N=49)

Vuoden 2019 itsearviointikyselyssä Ohjaamoilta tiedusteltiin niiden vastuualueista kunnissa (kaavio 1). Ohjaamoista 53 prosenttia vastasi Ohjaamon kuuluvan omassa kunnassaan nuorisopalveluiden alle. Työllisyyspalveluiden alle kuului kolmasosa vastanneista Ohjaamoista. Muita yksittäisiä Ohjaamojen vastuualueita olivat perusturva, sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä, sosiaali- ja terveystieteiden palvelut sekä kunnan vapaa-ajanpalvelut, joihin kuului kolme vastaajaa. Yhdessä Ohjaamossa asiasta ei oltu vielä kyselyn aikana päätetty.



Kaavio 2. Toiminnan resursointi: henkilö-, toiminta- yms. resurssit. (N=49)

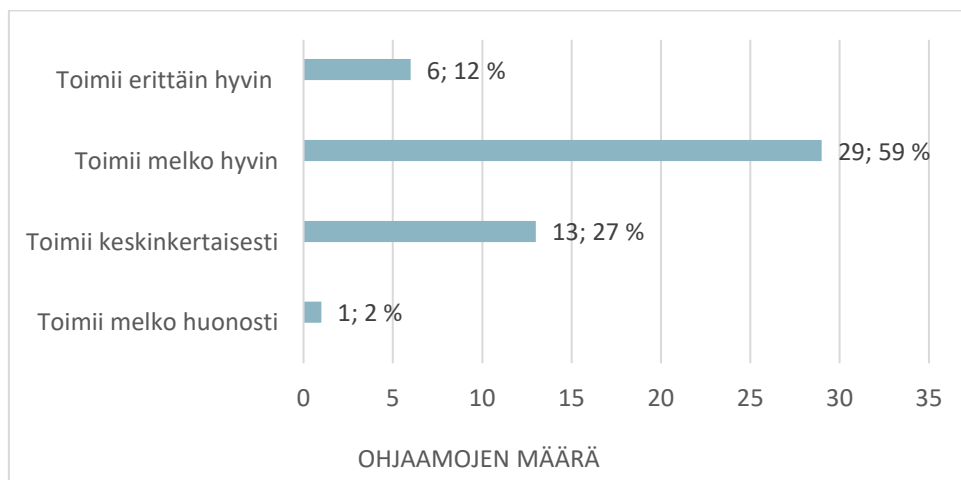
Vastaajat arvioivat toiminnan, henkilöiden ja muiden vastaavien resursointia kuusiportaisella asteikolla ”toimii erittäin hyvin”–”toimii erittäin huonosti”. Kuudes väittämä on ”en osaa sanoa” (kaavio 2). Ohjaamoista hieman yli puolet määritteli toiminnan resursoinnin toimivan vähintään melko hyvin. Vastaajista 37 prosenttia kategorisoi tason keskinkertaiseksi ja vajaa kymmenesosa kertoi sen toimivan melko huonosti. Yksi Ohjaamo ei osannut sanoa. Kaikkineen resursointia pidetään kyselyn perusteella vähintään kohtuullisena. Kehitettävää on kuitenkin edelleen. Lisää resursointia sivuavaa palautetta Ohjaamot antoivat kyselyn vapaa sana -kohdassa, mikä on koottu kuudenteen lukuun.

Resursointi	Nuorisopalvelut (%)	Työllisyyspalvelut (%)	Muu (%)
Toimii erittäin hyvin	8	19	33
Toimii melko hyvin	42	44	17
Toimii keskinkertaisesti	38	31	50
Toimii melko huonosti	12	6	
Yhteensä (%)	100	100	100
	n= 26	n=16	n=6

Taulukko 1. Ohjaamon alaisuus hallintokunnassa ja tyytyväisyys toiminnan resursointiin. (N=48)

Hallintokunnan alaisuuden ja tyytyväisyyden toiminnan resursoinnin ristiintaulukoinnissa näkyy eri hallintokunnan alaisten toimijoiden tyytyväisyys toiminnan resursointiin ja tyyty-

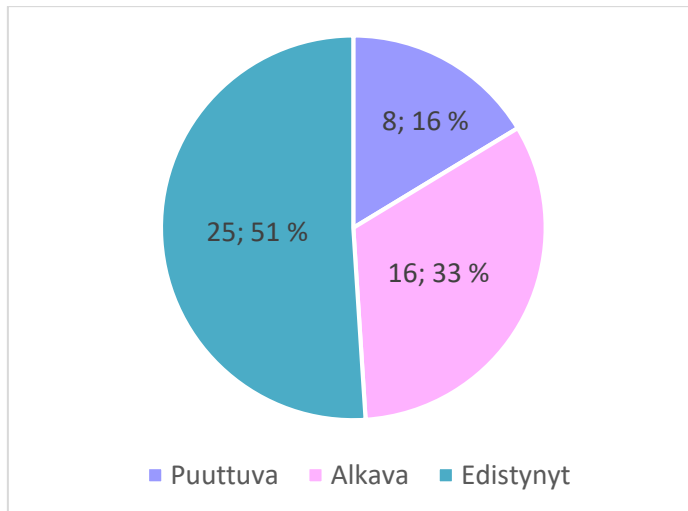
väisyyden jakautuminen (taulukko 1). Luokat ovat keskenään hyvin erikokoisia ja siten niiden keskinäinen vertailu ei ole järkevää. Taulukko 1 havainnollistaa kuitenkin hyvin tyytyväisyyden jakautumisen kyseisen hallintokunnan sisällä. Nuorisopalvelujen osalta toimintaan oltiin pääosin tyytyväisiä, puolten vastaajista koettua toiminnan vähintään melko hyväksi. Työllisyyspalveluissa toiminnan koki vähintään melko hyväksi 63 prosenttia. Muut osion vastaajista kolme vastaajaa (50 %) piti toimintaa vähintään melko hyvänä.



Kaavio 3. Ohjaamon toiminnalle asetettujen päämäärien ja tavoitteiden toteutuminen. (N=49)

Ohjaamot arvioivat kuusiportaisella asteikolla niille asetettujen päämäärien ja tavoitteiden toteutumista toiminnassaan (kaavio 3). Yhteensä 71 prosenttia Ohjaamoista vastasi tavoitteiden toteutuvan vähintään melko hyvin. 27 prosenttia Ohjaamoista vastasi tavoitteiden toteutuvan keskinkertaisesti. Kaikkineen itsearviointikyselyn perusteella Ohjaamojen toiminta toteuttaa yleisesti hyvin niille annettuja tavoitteita ja päämääriä.

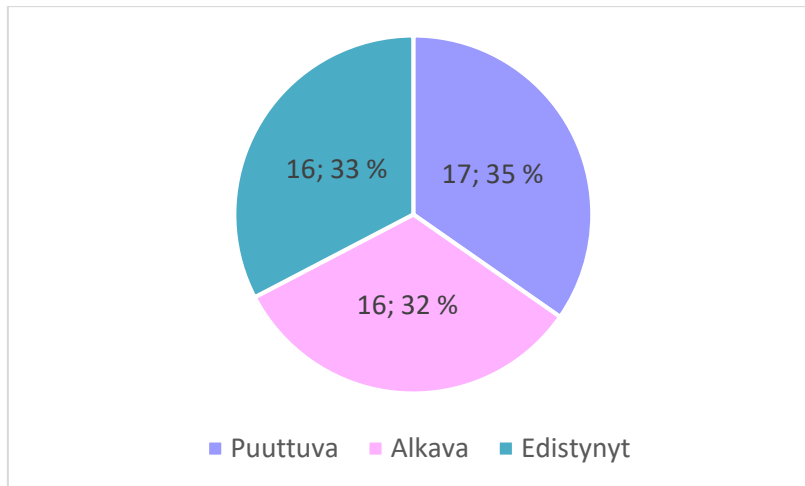
Ohjaamoilta kysyttiin kirjatusta tavoitteista, toiminnan seurannasta ja päätöksenteosta. Ohjaamot arvioivat toiminnan tasoa kolmiportaisilla kategorioilla, jonka vaihtoehdot olivat edistynyt, alkava ja puuttuva. Kyselyssä edistyneellä tarkoitettiin sellaista toiminnan tasoa, jossa kartoitettava toiminta oli määritelty ja se oli tullut osaksi arkipäiväistä toimintaa. Alkavalla tarkoitettiin puolestaan toiminnan tasoa, joka oli varhaisessa vaiheessa. Toiminta voi olla tällöin osin määritelty. Puuttuva kuvasti sellaista toiminnan tasoa, jossa kartoitettu toiminto puuttui kokonaan tai sen keskeisiltä osa-alueilta.



Kaavio 4. Ohjaamolla on paikallisessa ohjausryhmässä hyväksytyt selkeät ja kirjatut tavoitteet. (N=49)

Noin puolet vastaajista kertoi Ohjaamollaan olevan selkeät ja kirjatut tavoitteet, jotka oltiin hyväksytty paikallisessa ohjausryhmässä (kaavio 4). Kolmasosalla Ohjaamoista tavoitteiden kirjaus oli alkavaa ja kuudesosalta se puuttui. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä viidesosalla vastanneista Ohjaamoista ei ollut kirjattuja tavoitteita, jotka olisi hyväksytty yhteisesti Ohjaamon ohjausryhmässä. Ohjaamojen aloitusajankohta ei vaikuttanut jakaumaan merkittävästi. (Kyytsönen, 2019, 3.) Kyselyjen perusteella tavoitteiden kirjaus ja hyväksyntä on noussut muutamalla prosentilla vuotta aiemmasta kyselystä. Ohjaamoista noin puolet piti vuosittain tarkastettavia toiminnan tavoitteita ja niissä etenemistä kuvaavaa toimintansa tasoa edistyneenä. Noin 40 prosenttia piti toimintaa alkavana ja kymmenesosa puuttuvana. Tavoitteiden sopimisiin yhteisesti ja niiden kirjauksiin on hyvä kiinnittää huomiota, sillä eriävät tavoitteet saattavat olla yhteistyötä hajottavia tekijöitä (Kautto & Määttä, 2019, 65). Yhteisistä tavoitteista ja toimintatavoista sopiminen on myös verkostoyhteistyön onnistumisen lähtökohta. Parhaimmillaan monialaisessa yksikössä toimintatavat ovat kirjallisesti säänneltyjä ja yhteisesti sovittuja osana arkipäiväistä toimintaa. (Helander, Leppänen, Pasanen, Pukkila, Sesay & Uusinoka, 2017.)

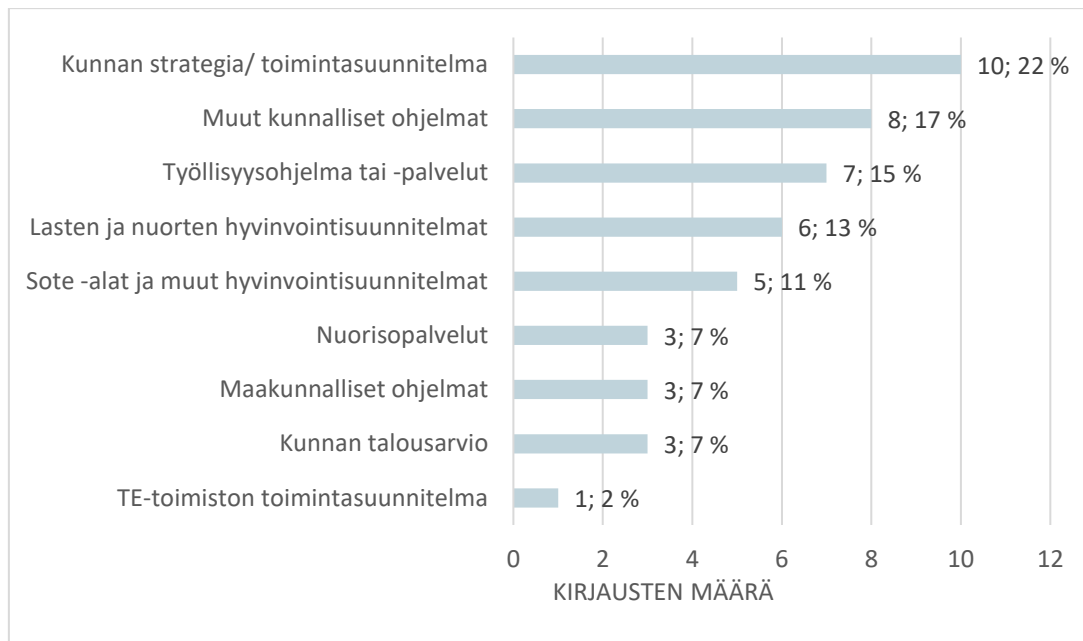
Ohjaamoilta tiedusteltiin kaikkien keskeisten palveluntuottajien osallistumisesta päätettäessä Ohjaamon laadullisista ja määrällisistä tavoitteista. Noin kolmasosa vastanneista kategorisoi kyseisen toimintansa tason edistyneeksi. Vastaavasti vajaa puolet piti toiminnan tasoa alkavana ja lähes viidesosa määritteli sen puuttuvaksi. Kyselyn perusteella voidaan todeta, ettei kyseinen tavoite toteudu tällä hetkellä valtakunnallisesti katsottuna hyvin. Tulevaisuudessa kaikkien palveluntuottajien osallisuuteen on kiinnitettävä huomiota, mikäli tavoite halutaan säilyttää ja Ohjaamojen monipuolisuus sen puolesta turvata.



Kaavio 5. Ohjaamon tavoitteet on kirjattu maakunnan, alueen tai kunnan palvelustrategiassa tai muussa vastaavassa. (N=49)

Ohjaamojen tavoitteiden kirjaaminen maakunnan, alueen tai kunnan palvelustrategiaan jakaantui suhteellisen tasaisesti kaikkien kolmen kategorian (puuttuva, alkava, edistynyt) kesken (kaavio 5). Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä 46 prosenttia ilmoitti tavoitteiden puuttuvan kunnan, alueen tai maakunnan suunnitelmista (Kyytsönen, 2019, 3). Tämän perusteella tavoitteiden kirjaaminen strategiaan tai muuhun vastaavaan on kasvanut kuluneen vuoden aikana selkeästi.

Ohjaamot tarkensivat vastauksiaan avoimessa kohdassa. Siinä tuotiin esille strategiat ja muut vastaavat ohjelmat, joissa Ohjaamot ja niiden tavoitteet on kirjattu. Yhteensä 35 Ohjaamoa vastasi kysymykseen. Kaavio 6 sisältää 46 kirjausta avoimista vastauksista, jotka saatiin luokiteltua mielekkäästi kategorioihin. Ne edustavat 28 Ohjaamon vastausta. 13 Ohjaamoa kertoi toiminnan olevan kirjattu vähintään kahdessa ohjelmassa (mukaan lukien yhteistyökumppanien toimintasuunnitelmat). Näin ollen saman Ohjaamon vastaukset voivat näkyä kaaviossa 6 monta kertaa useissa eri kategorioissa tai yhdessä yksittäisessä kategoriassa.



Kaavio 6. Kuntien ja kaupunkien strategiat, ohjelmat ja muut asiakirjat, joissa Ohjaamot ja niiden tavoitteet on kirjattuina. (N=46)

Luokiteltujen avoimien vastausten perusteella yleisimmin Ohjaamojen tavoitteet ovat kirjattuina kunnan tai kaupungin strategiassa tai toimintasuunnitelmassa (22 % luokitelluista kirjauksista). Näiden lisäksi yhdessä kunnassa Ohjaamon tavoitteita ei oltu vielä nykyiseen strategiaan kirjattu, mutta ne mainittiin tulevassa strategialuonnoksessa. Toisessa Ohjaamossa tavoitteita ei oltu varsinaisesti kirjattu strategiaan, vaikka muuten ohjaamolaiset olivatkin olleet mukana strategiatyössä. Kolmannen Ohjaamon mukaan nuoret ja heidän palvelunsa oli kirjattu kaupungin strategiaan, vaikka suoranaisesti Ohjaamoa ei oltu siihen kirjattu. Toiseksi eniten kaavion 6 kategorioista kattavat muut kunnalliset ohjelmat (17 %). Niihin kuuluvat muun muassa monikulttuurisuustyöhön ja kotouttamiseen paikantuvat ohjelmat sekä sivistykseen ja syrjäytymiseen liittyvät kunnalliset ohjelmat.

Ohjaamot ja niiden tavoitteet ovat kirjattuina kuntien työllisyysohjelmissa ja -palveluissa 15 prosentissa luokiteltuja vastauksia. Lisäksi yksi Ohjaamo toimi osana osaamis- ja työllisyyspalveluita ja toteutti sitä kautta laajemmin organisaatiolle määrättyjä tavoitteita. Luokitelluista kirjauksista lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmat kattavat 13 prosenttia. Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnitelmiin ja muihin, kaikille kuntalaisille tarkoitettuihin hyvinvointisuunnitelmiin kuuluu 11 prosenttia luokitelluista kirjauksista. Kaikkineen vastaukset noudattelevat viime vuoden itsearviointia, jonka perusteella yleisimmin tavoitteet olivat kirjattuina kuntien strategioissa ja hyvinvointisuunnitelmissa tai -ohjelmissa (Kyytsönen, 2019, 3).

Nuorisopalveluihin ja maakunnallisiin ohjelmiin kuuluu molempiin seitsemän prosenttia luokitelluista vastauksista. Maakunnalliset ohjelmat liittyvät maakunnallisiin suunnitelmiin ja laajempaan kotouttamisohjelmaan. Lisäksi yhdessä Ohjaamossa maakunnallinen malli oli

vastausaikana tekeillä ELY-keskuksen kanssa. Niin ikään seitsemässä prosentissa luokitelluista kirjauksista Ohjaamot näkyvät kunnan talousarviossa. Yhdessä kunnassa Ohjaamo oli kirjattu TE-toimiston toimintasuunnitelmaan – muutamassa vastauksessa asiasta ei ollut tarkkaa tietoa, minkä takia niitä ei ole luokiteltu kaavioon 6. Luokiteltujen avoimien vastausten lisäksi kaksi Ohjaamoa kertoi yleisesti tavoitteiden olleen kirjattu useissa toimintasuunnitelmissa ja yksi Ohjaamo kertoi niiden näkyvän yhteistyökumppaneiden strategioissa ja suunnitelmissa. Kaikkineen kirjaukset, tavoitteet ja päämäärät edistävät toiminnan vakiintumista ja hallinnointia (Kautto ym. 2017). Ne on hyvä pitää toiminnan kehittämisen ytimessä.

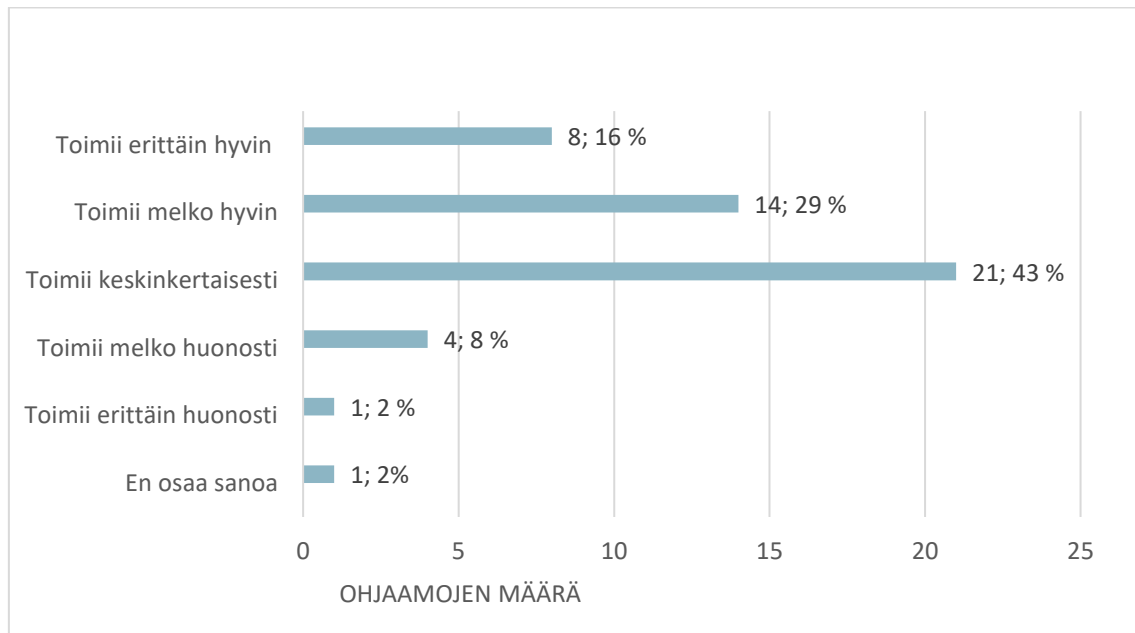
2.1. Johtaminen ja yhteistyö

Ohjaamon perusteiden mukaisesti Ohjaamon johtaminen vaatii työntekijätiimin, esimiesten ja verkoston yhteistyön koordinoimista onnistuakseen. Ohjaamoissa yhdistyvät useat alat ja erilaiset traditiot. Ohjaamon uudenlainen johtaminen poikkeaa selvästi perinteisestä yhden toimialan johtamisesta: siihen liittyy vahvasti yhteensovittava johtaminen. Työntekijöiden esimiehinä toimivat lähtökohtaisesti kotiorganisaatioiden esimiehet. Tällöin yhdessä yksikössä Ohjaamon työntekijöitä ohjaa joukko esimiehiä ja arkinen johtaminen on usein koordinaattorin vastuulla. Ohjaamon työntekijöiden johtaminen tapahtuu kaksiosaisesti: oman taustaorganisaation ja toimijoiden yhdessä muodostaman ryhmän kautta. Kotiorganisaation esimies ei monissa tapauksissa tunne Ohjaamon arkista toimintaa tarkasti, mutta esimiehenä hänellä on hierarkkinen valta suhteessa työntekijöihin. Johtaminen voi asettaa hänelle myös haasteita esimerkiksi kaikkien alaisten tasapuolisen kohtelun näkökulmasta. Vastaavasti koordinaattorilla ei välttämättä ole tietoa työntekijöiden kotiorganisaatioiden kaikkia työntekijöitä koskevista päätöksistä. Edellä mainitut seikat korostavat osaltaan vuorovaikutuksen tarvetta. (Kautto & Määttä, 2019, 60–66.)

Ohjaamossa sen koordinaattorilla on suuri merkitys monialaisen verkoston johtajana. Hän toimii monesti useissa erilaisissa roolissa. Koordinaattorin vastuulle voi kuulua esimerkiksi viestintää, tapahtumien järjestämistä, ryhmätoimintoja, materiaalihankintoja sekä siivouksesta vastaamista. Yksittäisten työtehtävien kirjo voi olla suuri ja erityisesti pienissä Ohjaamoissa koordinaattori saattaa olla ainut henkilö, joka on jokaisena aukiolopäivänä paikalla. Näissä tilanteissa koordinaattorin rooliin kuuluu olla linkkinä eri toimijoiden välillä ja rakentaa pysyvyyttä. Tällöin Ohjaamo saattaa kuitenkin henkilöityä koordinaattoriinsa. (Kautto & Määttä, 2019, 61.)

Pienissä Ohjaamoissa koordinaattori hallinnoi yksikön sisäistä verkostoa, suuremmissa rooli verkostossa ulottuu usein Ohjaamoa laajemmalle. Johtamisen tapoihin vaikuttavat osaltaan kunnan koko, sen palvelurakenne ja toiminnan organisoituminen. Koordinaattorin tehtävä on rakentaa yhteistyötä työntekijöiden ja esimiesten välillä. Erilaisia vastakkaisia näkemyksiä voi ilmetä liittyen esimerkiksi budjetteihin, työaikaan ja työkuultuureihin. Ne näkyvät monesti koordinaattorien työssä, ja he ovat kuvanneet työtään muun muassa toimimisena

”puun ja kuoren välissä”. Itsessään työympäristönä Ohjaamo saattaa vaikuttaa sekasortoiselle työkaverien vaihtuessa jopa päivittäin. Toiminta vaatiikin työntekijöiltä paljon itseohjautuvuutta. (Kautto & Määttä, 2019, 61–64.) Kaikkineen johtaminen Ohjaamossa kohtaa erilaisia haasteita, eikä se ole yksinkertaista ja helppoa. Samalla se kuitenkin tarjoaa mahdollisuuden uuden löytämiselle: johtamista voidaan ymmärtää aiempaa monipuolisemmin ja levittää hyviä käytänteitä eteenpäin.



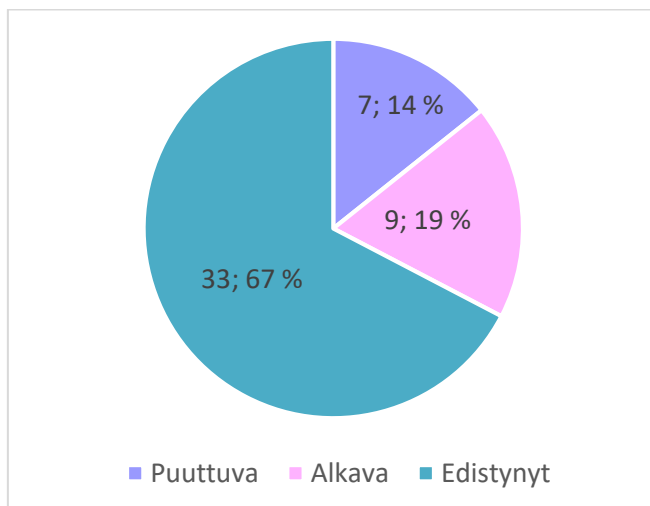
Kaavio 7. Ohjaamon toiminnan johtamisen ja koordinoinnin onnistuminen. (N=49)

Ohjaamot arvoivat kyselyssä johtamisen ja koordinoimisen onnistumista kuusiportaisella asteikolla (kaavio 7). Ohjaamoista 45 prosenttia määritteli johtamisen koordinoimisen ja onnistumisen toimivan vähintään melko hyvin. Yhteensä 43 prosenttia määritteli toiminnan olevan keskinkertaista ja 10 prosenttia sen toimivan melko huonosti tai erittäin huonosti. Kyselyn perusteella johtamisen ja koordinoimisen suhteen on vielä kehitettävää, jotta toiminnan taso saataisiin toimimaan pääosin hyvin. Kuitenkin yhteisten työtapojen sekä johtamisen ja koordinoimisen toimivan rakenteen muotoutuminen vievät osaltaan aikaa. Ristiintaulukoinnin perusteella tyytyväisyys johtamiseen ja koordinaatioon jakautui suhteellisen samalla tavalla kaikissa hallintokunnissa. Myös tyytyväisyys toiminnan sisäiseen organisointiin ja toimintatapoihin jakaantui ristiintaulukoinnin perusteella suhteellisen samalla tavalla kaikissa hallintokunnan luokissa. Luokat ovat kuitenkin hyvin erikokoisia, eivätkä sen puolesta juuri vertailtavissa (katso taulukko 1). Asian syvällisempi ymmärrys vaatisi luonnollisesti enemmän tutkimista ja laajemman aineiston.

Ohjaamojen perusteiden mukaisesti toiminta edellyttää tiivistä yhteistyötä valtion, maakunnan ja kunnan kesken sekä yksityisten että kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Erilaisten toimintaan osallistuvien organisaatioiden rooleista ja hallinnoinnista sovitaan erikseen pai-

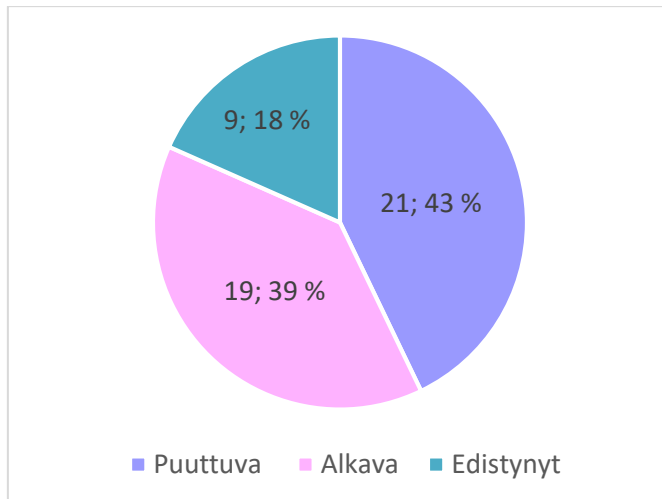
kallisella tasolla. Ohjaamot arvioivat toimintaansa kolmiportaisella luokituksella. Ohjaamoista 41 prosenttia kertoi niillä olevan edistyneellä tasolla työntekijöiden esimiehistä koostuva tiimi, joka kokoontuu Ohjaamon päällikön kanssa säännöllisesti edistämään yhteistyötä. Vastaavasti noin 28 prosenttia ilmoitti toiminnan tasoksi alkavan ja vajaa kolmannes sen puuttuvaksi. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä 68 prosenttia Ohjaamoista kertoi niillä olevan Ohjaamon työntekijöiden esimiehistä koostuva, säännöllisesti kokoontuva tiimi (Kyytsönen, 2019, 5). Kyseinen luku on laskenut selkeästi vuosien 2018 ja 2019 välillä.

Ohjaamoista hieman vajaa puolet kertoi Ohjaamon päälliköllä olevan operatiivinen johto Ohjaamon toiminnassa ja ne määrittivät tason edistyneeksi. Kolmannes määritteli tason alkavaksi ja viidesosa puutteelliseksi. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä 49 prosenttia vastasi Ohjaamolla olevan operatiivisen johdon ja noin 20 prosenttia kertoi sen puuttuvan. Osa kertoi vuoden 2018 itsearviointikyselyssä johtamisen olevan hajautettu. (Kyytsönen, 2019, 5.) Se ilmenee myös tämän raportin kohdasta vapaa sana. Kaikkineen voidaan todeta, ettei tilanne operatiivisen johdon osalta ole juuri muuttunut vuosien 2018 ja 2019 välillä.



Kaavio 8. Ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti. (N=49)

Ohjaamojen koordinaattorien mukaan yksi Ohjaamo-työn haasteista on löytää yhteistä aikaa monialaista yhteistyötä ajatellen (Kautto & Määttä, 2019, 64). Ohjaamot arvioivat ohjausryhmän säännöllistä kokoontumista (kaavio 8). Niistä 67 prosenttia kategorisoi säännöllisen kokoontumisen olevan edistyneellä tasolla ja noin viidennes sen olevan alkavalla tasolla. Vastaajista 14 prosenttia ilmoitti sen puuttuvan. Vuoden 2018 itsearviointikysely noudatteli samoja tuloksia. Tuolloin myöskin 67 prosenttia määritteli ohjausryhmän säännöllisen kokoontumisen edistyneeksi ja 12 prosenttia puuttuvaksi. (Kyytsönen, 2019, 26.) Itsearviointikyselyn perusteella ohjausryhmä kokoontuu hyvin, kappaleen alussa esille nostamistani haasteista huolimatta. Asiassa ei ole juuri tapahtunut muutoksia vuosien välillä.



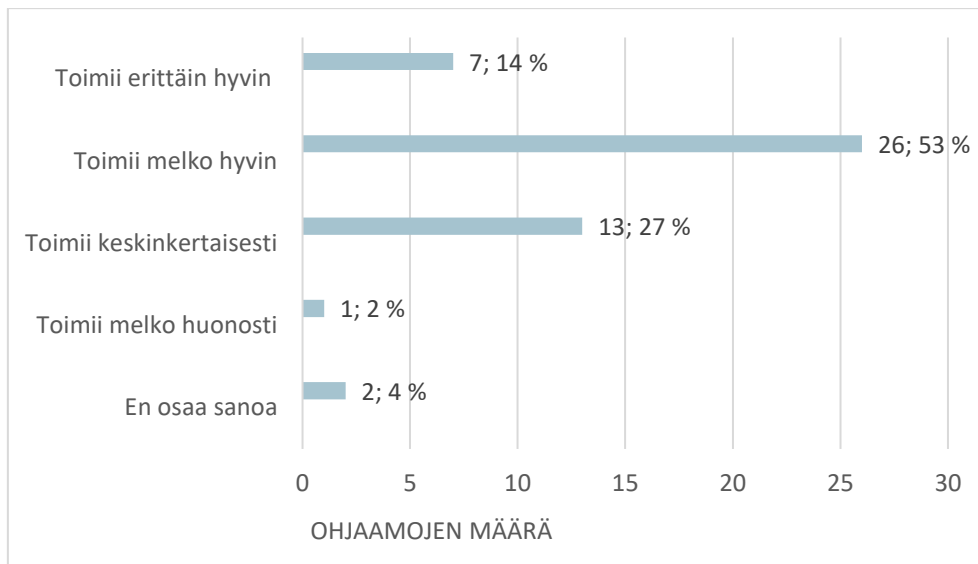
Kaavio 9. Yhteistyöstä ja työnjaosta palveluntarjoajien kanssa on sovittu kirjallisesti. (N=49)

Ohjaamoista 43 prosenttia vastasi, ettei yhteistyöstä palveluntarjoajien kanssa ole sovittu kirjallisesti (kaavio 9). Vastanneista 39 prosenttia kertoi kirjallisen sopimisen olevan alkavalla tasolla ja vain alle viidennes määritteli asian edistyneeksi. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä 44 prosenttia vastaajista luokitteli tason puuttuvaksi, 42 prosenttia alkavaksi ja vain 14 prosenttia edistyneeksi (Kyytsönen, 2019, 6). Kyselyn perusteella kirjallisessa sopimisessa on kehitettävää vielä suhteellisen paljon, vaikka hieman tilanne onkin parantunut. Yleisesti kaikille Ohjaamoille jaettavat valmiit sopimus pohjat voisivat auttaa tässä ja helpottaa kirjallista sopimista tarpeen vaatiessa. Mallipohjina voi hyödyntää myös muita sopimuksia, kuten TYP-toiminnasta tehtyjä sopimuksia. Lisäksi Ohjaamot voisivat jakaa aktiivisesti tietoa toisilleen tekemistään sopimuksistaan ja niiden prosesseista.

2.1.1. Toiminnan sisäinen organisointi

Ohjaamojen sisäinen organisoiminen kohtaa samoja haasteita suhteessa niiden johtamiseen. Käytännön työssä ongelmia voi tulla esimerkiksi erilaisten tietojärjestelmien kanssa, jotka eivät tue toisiaan. Myös salassapitoa koskeva sääntely on osalla toimijoista tiukempaa kuin toisilla. Kirjaamiskäytänteissä on osaltaan eroja. (Kautto & Määttä, 2019, 62.)

Ohjaamoverkostossa toiminnan hyöty nousee erilaisten toimijoiden toisiaan täydentävästä osaamisesta. Työn taustalla on kaikille selvät työskentelyn pelisäännöt ja näkemykset asiakkaista. Oleellista on tutustua muiden työntekijöiden työnkuviin ja osaamiseen. Itsessään siirtymä perinteisestä sektorikohtaisesta palvelumallista monialaiseen malliin vaatii uusien työtapojen ja -mallien omaksumista. Kaikkineen yhteistyön onnistuminen on tärkeää: ”Ohjaamon arki ja sen sujuminen joko yhdistää tai erottaa toimijoita”. (Helander ym. 2017.) Ohjaamot arvioivat toiminnan sisäistä organisoimista ja toimintatapoja (kaavio 10). Ohjaamot vastasivat kyselyyn kuusiportaisella asteikolla.



Kaavio 10. Arvio toiminnan sisäisestä organisoimisesta ja toimintatavoista. (N=49)

Vastaajista 67 prosenttia koki Ohjaamon sisäisen organisoimisen ja toimintatapojen toimivan vähintään melko hyvin. Hieman yli neljännes vastaajista määritteli toiminnan olevan keskitasoa ja yksi Ohjaamo kertoi sen toimivan melko huonosti. Kaksi Ohjaamoa ei osannut sanoa. Kaikkineen toiminnan sisäistä organisoitumista voi pitää kuvatuista mahdollisista haasteista huolimatta suhteellisen toimivana, vaikka toiminnan keskinkertaiseksi määrittelevien osuus onkin kohtuullisen suuri.

Ohjaamon perusteiden mukaisesti toimintaan osallistuvien organisaatioiden rooleista ja hallinnoimisesta sovitaan paikallisella tasolla. Ohjaamoilta tiedusteltiin työntekijöiden kirjattua työnkuvasta, jossa on kuvattuna myös Ohjaamon yhteinen työtapo. Arviointi perustui kolmiportaiselle luokittelulle. Ohjaamoista suurin osa, yhteensä 63 prosenttia määritteli asian olevan alkavalla tasolla. 27 prosenttia kyselyyn vastanneista Ohjaamoista luokitteli toiminnan edistyneeksi ja kymmenesosa puuttuvaksi. Työntekijöiden kirjatuissa työnkuissa on valtakunnallisesti vielä kehitettävää, jotta alkava taso saataisiin muutettua pääosin edistyneeksi. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä 22 prosenttia Ohjaamoista ilmoitti kirjattun työnkuvan olevan edistyneellä tasolla, 53 prosenttia alkavalla ja neljäsosa sen puuttuvan. Tuolloin vain 17 prosenttia kertoi yhteisen työtavan olevan kuvattuna työntekijöiden toimenkuissa. (Kyytsönen, 2019, 7.) Tilanne on hieman parantunut vuoden 2018 kyselystä, vaikka yhä suurin osa luokittelee kyseisen toiminnan alkavaksi.

Ohjaamoilta kysyttiin työnkuvien sopimisesta esimiehen, Ohjaamon päällikön sekä työntekijöiden kanssa. Tässä kohdassa tulos on kirjattua työnkuvaa parempi. Ohjaamoista 45 prosenttia määritteli toiminnan tasoksi edistyneeksi, alkavaksi 27 prosenttia ja puuttuvaksi vajaa kolmannes. Puuttuva-taso on suhteessa edelliseen huomattavasti suurempi. Näyttäisi kuitenkin siltä, että siinä missä Ohjaamojen työntekijöiden kirjatuissa toimenkuissa on kehitettävää, on yhteisesti sovittu työnkuvista hieman paremmin. Niin kuin Kyytsönen (2019, 7) huo-

mauttaa, voisi toiminnan kirjaaminen selkeyttää työnkuvia ja auttaa käytännöntyössä. Se todennäköisesti selkeyttäisi toiminnan organisointia ja yksittäisen työntekijän työnkuvaa, helpottaen samalla työssä vaadittavaa itsenäistä otetta. Kirjaukset osaltaan tukevat myös moniammatillista työtä Ohjaamossa.

2.2. Ohjausryhmän tasapuolinen koostuminen ja nuorten osallisuus

Ohjaamojen perusteissa korostetaan ohjausryhmän tasapuolista koostumista ja edustusta. Ohjaamot arvioivat kyselyssä niissä työskentelevien tahojen, nuorten, kunnan, järjestöjen ja elinkeinopuolen edustusta ohjausryhmissä. Arviointi noudattaa kolmiportaista asteikkoa edistynyt, alkava ja puuttuva. Tiedot on koottu taulukkoon 2.

Ohjaamojen kehittämisen ytimessä on nuori. Nuoret määrittävät toimintaa osallistumisellaan: se menestyy vain silloin, kun nuoret kokevat sen hyödyllisenä. Tätä edistää matalan kynnyksen periaate, vapaaehtoisuus ja nuorten osallisuus Ohjaamon linjauksissa. (Kautto ym. 2017, 18.) Kuitenkin nuorten edustuksen osalta toiminnassa on kyselyn perusteella yleisesti parannettavaa. Vastaajista peräti 59 prosenttia kertoi nuorten puuttuvan ohjausryhmästä kokonaan. Vajaa viidesosa määritti asian olevan alkavalla tasolla ja vain vajaa neljännes Ohjaamoista kategorisoi nuorten edustuksen edistyneeksi. Vastaavasti Ohjaamossa työskentelevien tahojen edustus ohjausryhmässä oli hyvällä tasolla – 70 prosenttia arvioi edustuksen tässä ryhmässä olevan edistynyttä ja 16 prosenttia alkavaa.

Kunnan edustajien kohdalla osallistuminen oli kaikkineen erittäin hyvällä tasolla. Ohjaamoista 82 prosenttia määritti kunnan edustuksen ohjausryhmässä olevan tasolla edistynyt. Vain 12 prosenttia kertoi edustuksen puuttuvan. Järjestöjen edustuksen osalta tilanteessa on kyselyn perusteella kehitettävää. Peräti 55 prosenttia vastaajista kertoi järjestöjen edustuksen olevan puuttuvalla tasolla. Vastaajista 12 prosenttia määritti toiminnan olevan alkavalla tasolla ja kolmasosa sen edistyneeksi. Elinkeinoelämän edustus oli puuttuvalla tasolla 45 prosentissa kyselyyn vastanneista Ohjaamoista. Vajaa viidennes vastaajista kategorisoi tason alkavaksi ja 37 prosenttia edistyneeksi. Elinkeinoelämän edustajien puuttuminen voi hankaloittaa Ohjaamojen toimintaa nuorten työllisyyteen liittyvissä kysymyksissä (ks. Pitkänen & Kesä, 2017).

Kaikkineen ohjausryhmän tasapuolisessa koostumisessa on kehitettävää. Ohjaamossa työskentelevien tahot ja kunta ovat hyvin edustettuina ohjausryhmissä. Kuitenkin erityisesti nuorten edustuksen kohdalla parannettavaa jää paljon. Kehitettävää on myös järjestöjen ja elinkeinoelämän edustuksien kohdalla.

Taho	Edistynyt (%)	Alkava (%)	Puuttuva (%)	Yhteensä (%)
Työntekijät	70	16	14	100
Nuoret	23	18	59	100
Kunnan edustajat	82	6	12	100
Järjestöjen edustajat	33	12	55	100
Elinkeinoelämä	37	18	45	100

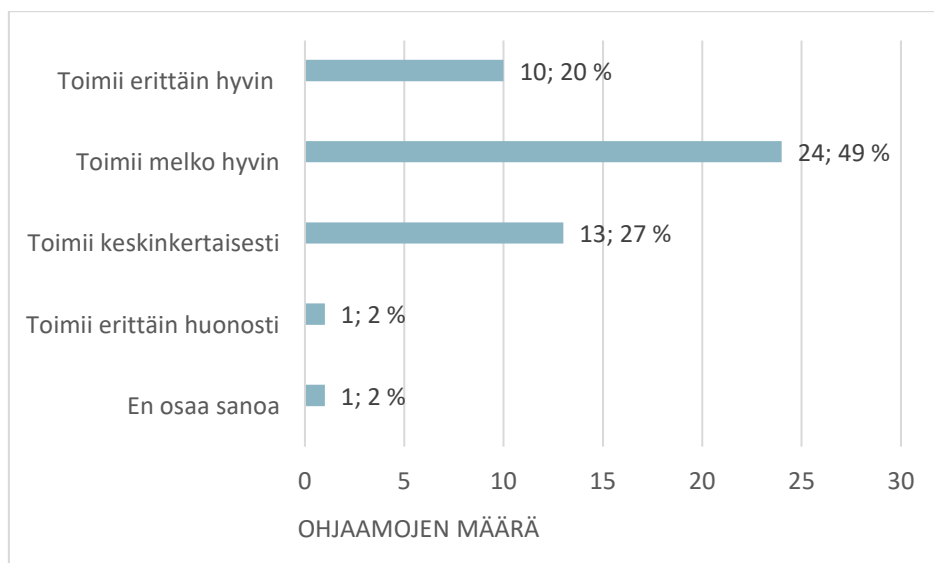
Taulukko 2. Ohjaamon ohjausryhmän koostuminen.

Ohjaamoilta tiedusteltiin perusteiden mukaisesti nuorten osallisuudesta toiminnan kehittämisessä. Ohjaamot arvioivat nuorilta kerättävien palautteiden ja kuulemisen säännöllisyyttä kolmiportaisella asteikolla. Ohjaamoista 41 prosenttia luokitteli toiminnan tason edistyneeksi, 43 prosenttia alkavaksi ja noin kuudennes puuttuvaksi. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä toimintaa edistyneeksi luonnehti 27 prosenttia Ohjaamoista (Kyytsönen, 2019, 16). Nuorilta kerätty palaute ja sen kautta vaikuttaminen on selkeästi kehittynyt vuoden 2018 itsearviointikyselyyn nähden ja se on paremmalla tasolla kuin nuorten edustus ohjausryhmässä itsessään. Näistä huolimatta kehitettävää on edelleen. Muutamassa Ohjaamossa nuorten osallisuus on turvattu ryhmätoimintojen kautta. Esimerkiksi Turussa ja Ilmajoella Ohjaamon asiakkaat pääsevät vaikuttamaan toimintaan asiakasraatien kautta (käsittelen aihetta tarkemmin kohdassa 4.1.). ONNI-hanke on osaltaan vuoden 2019 aikana laajentanut nuorten asiakasraatien käyttöä Ohjaamoissa. Tämä luultavasti selittää kasvua osallisuudessa.

3. OHJAAMOJEN SIDOSRYHMÄT JA YHTEISTYÖ

Ohjaamojen toiminta edellyttää laajaa verkostoitumista ja verkostojen ylläpitoa. Verkostot syntyvät yhteisistä tarpeista ja tavoitteista: niiden taustalla on ajatus oppimisen sosiaalisesta ja yhteistoiminnallisesta ulottuvuudesta. Ne ovat rakentuneet tukemaan Ohjaamon tavoitteita nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä sekä koulutukseen ja työelämään siirtymisessä. Verkostot mahdollistavat erilaisia ”strategisia mahdollisuuksia toiminnan, innovaatioiden ja erityisesti asiakkaan tarpeista lähtevien monipuolisten palveluiden kehittämiseen”. (Helander ym. 2017, 102–103.)

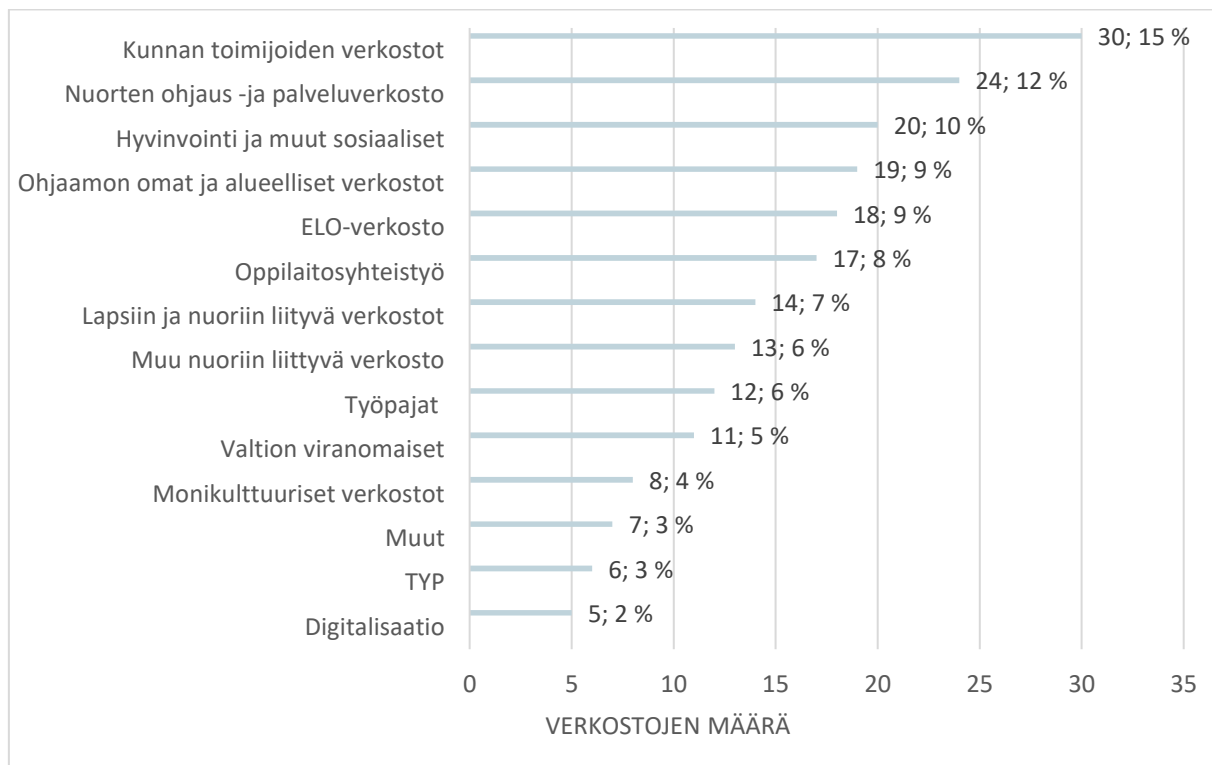
Ohjaamot arvioivat sidosryhmäyhteistyötä ja ulkoisen yhteistyöverkoston toimintaa (kaavio 11). Suurin osa vastanneista (69 %) koki toiminnan vähintään melko hyväksi. Keskinkertaiseksi toiminnan määritti 27 prosenttia vastanneista ja erittäin huonoksi sen määritti kaksi prosenttia vastaajista. Kaikkineen sidosryhmätoiminta sai suhteellisen hyvän arvion, vaikka kehittämistä on edelleen jatkettava. Erityisesti maaseutumaisissa kunnissa paikallisen ja alueellisen verkoston yhteistyö korostuu palvelurakenteiden ollessa suurempia kaupunkia niukempia (Vornanen, 2017, 74–75).



Kaavio 11. Sidosryhmäyhteistyö ja ulkoisen yhteistyöverkoston toiminta. (N=49)

Yhteensä 45 Ohjaamoa (92 %) vastasi keskeisiä verkostoja koskevaan avoimeen kysymykseen. Kysymyksessä tiedusteltiin, missä Ohjaamon toiminnan kannalta keskeisissä verkostoissa alueen Ohjaamolla on edustaja. Vuoden 2018 itsearvioinnissa kysymykseen vastasi 78 prosenttia kaikista vastaajista (Kyytsönen, 2019, 4). Vuoden 2019 kyselyssä 42 Ohjaamon vastaukset saatiin luokiteltua mielekkäästi eri kategorioihin kaavioon 12. Yhteensä 34 Ohjaamoa kertoi keskeisiä verkostoja olevan enemmän kuin yhden. Näin ollen saman Ohjaamon vastaukset voivat näkyä kaaviossa 12 monta kertaa useissa eri kategorioissa tai yh-

dessä yksittäisessä kategoriassa. Ohjaamojen kuvaamat määrät edustuspaikoista keskeisimmissä verkostoissa vaihtelevat 1–12 välillä (kuvio 2). Kaikkineen luokiteltuja avoimia vastauksia on yhteensä 204 kappaletta.



Kaavio 12. Ohjaamojen edustus niiden keskeisimmissä verkostoissa. (N=204)

Erilaiset kunnallisten viranomaisten ja muiden toimijoiden verkostot olivat suurin yksittäinen kategoria, joissa Ohjaamoilla on edustusta (15 %). Kategoriaan kuuluu muun muassa edustusta kunnallisissa johto- ja ohjausryhmissä ja etsivässä nuorisotyössä. Aiheeltaan ne koskevat muun muassa työllisyyttä, perusturvaa, sivistys- ja kulttuuripalveluita sekä tukea tarvitsevia nuoria. Selkeästi suurin osa kategorian verkostoista liittyy työllisyyteen.

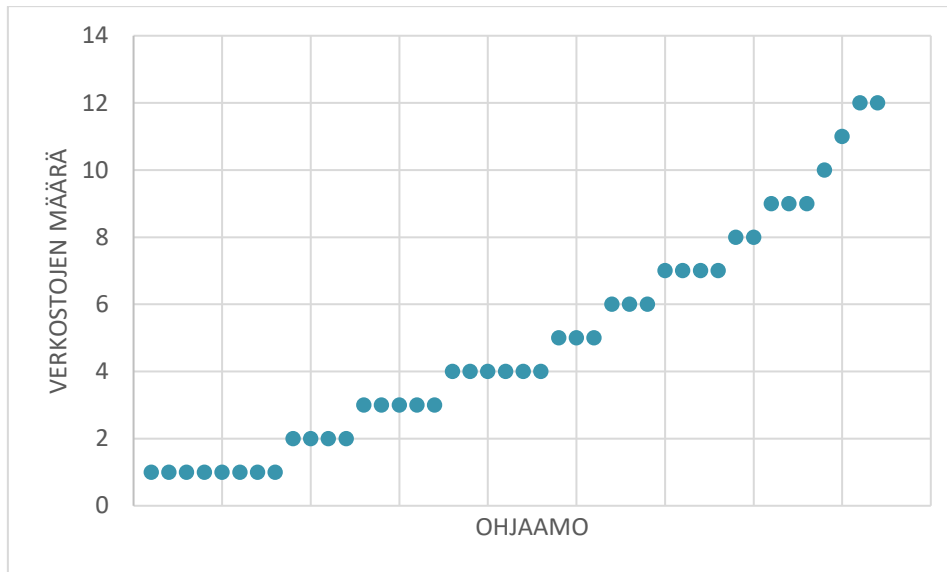
Nuorten ohjaus- ja palveluverkostoon kuuluu yhteensä 12 prosenttia luokitelluista vastauksista. Samaan kategoriaan kuuluvat myös nuorisotyö (kaksi vastausta) ja nuorten monialainen työryhmä (kaksi vastausta). Hyvinvointi ja muut sosiaaliset -osioon sisältyy monipuolinen valikoima terveyttä ja sosiaalista hyvinvointia koskevia palveluja. Siihen kuuluu muun muassa hyvinvointiohjelmia, mielenterveyttä edistäviä ohjelmia sekä yhteiseen tekemiseen ja vapaa-aikaan liittyviä ohjausryhmiä. Muita kategorian alaisia verkostoja ovat muun muassa lähisuhdeväkivaltatyöhön, ero- ja päihdetyöryhmiin sekä asumiseen ja sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvät verkostot.

Yhdeksän prosenttia luokitelluista avoimista vastauksista liittyy Ohjaamon omiin ja alueellisiin verkostoihin. Kategorian vastauksista 12 kattaa maakunnalliset tai alueelliset verkostot, joista yksi on valtakunnallinen ja kuusi paikallisia verkostoja. Yhdeksän prosenttia luokitelluista vastauksista koskee ELO-verkostoja.

Kahdeksan prosenttia luokitelluista vastauksista liittyy oppilaitosyhteistyöhön. Näistä kolme vastausta on kuvattu yleisellä tasolla ja Ohjaamon on kerrottu tekevän yhteistyötä useiden alueen oppilaitosten kanssa. Kategoriaan kuuluu erilaisia verkostoja, liittyen muun muassa yleisesti yhteistyöhön, oppilashuoltoon ja hyvinvointiin tai yksittäisiin hankkeisiin koskien esimerkiksi opiskelijoiden tulevaa työelämää.

Lapsiin ja nuoriin liittyviin verkostoihin kuuluu seitsemän prosenttia kaavioon 12 luokitelluista avoimista vastauksista. Kattegoria kattaa LAPE-verkoston sekä kasvatusverkoston. Kategoriaan muu nuoriin liittyvä verkosto kuuluu kuusi prosenttia vastauksista. Siihen sisältyy muun muassa erilaisia nuorten parissa työskentelevien verkostoja, nuorisoverkostoja, ohjaustyötä ja nuorisotaloja. Niin ikään nuorten työpajoihin liittyvät verkostot kattavat kuusi prosenttia luokitelluista vastauksista. Luokitelluista vastauksista viisi prosenttia liittyy valtion viranomaisten verkostoihin. Kategoriaan kuuluu TE-toimisto, Kela, ELY sekä Poliisi. Nuorten työnhakuvalmiuksien kehittämisen kannalta yhteistyö erityisesti oppilaitosten, TE-palveluiden ja kunnan työllisyydenhoidon kanssa on tärkeää. Kyseisillä toimijoilla on entuudestaan olemassa työnhakuvalmiuksia tukevia palveluita. Ohjaamot voivat edistää nuoren työnhakuvalmiuksia parantavien palveluiden löytämistä ja kehittää yksilöllistä työnhakua edistäviä palveluita. (Pitkänen & Kesä, 2017, 27–28.)

Neljä prosenttia luokitelluista vastauksista liittyy monikulttuurisiin verkostoihin. Muut-osi-oon luokitelluista vastauksista (3%) kuuluu muun muassa paikallisia ohjauspalveluita, alueiden työllisyshankkeita, yrittäjyyttä ja yleistä neuvontaa. TYP-verkostoon kuuluu kolme prosenttia luokitelluista avoimista vastauksista. Kaksi prosenttia vastauksista liittyy digitalisaatioon ja digiosaamisen vahvistamiseen. Aihe on eittämättä tärkeä digisyrjäytymisen näkökulmasta (ks. esim. Hyppönen & Ilmarinen, 2019, 280–281).

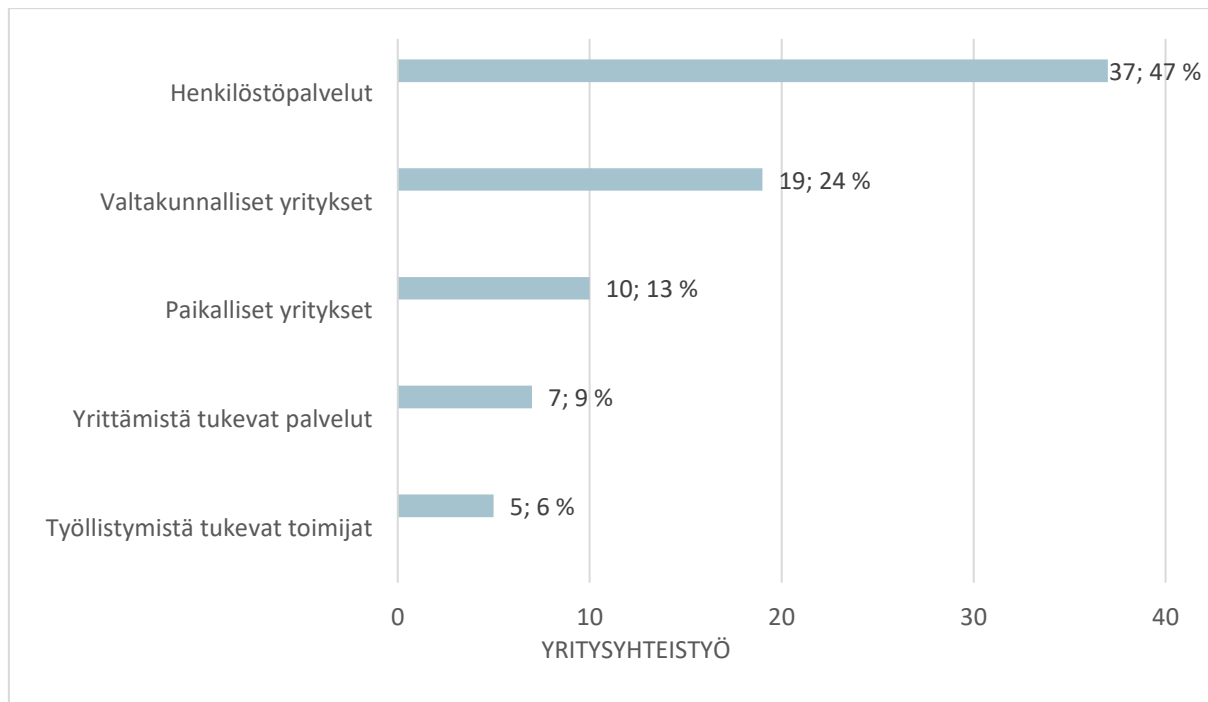


Kuvio 2. Ohjaamojen edustus keskeisissä verkostoissa. Yksi piste kaaviossa kuvaa yhtä vastannutta Ohjaamoa ja Y-akselin arvo ilmoitettujen verkostojen määrää. (N=42)

Kuvio 2 esittää Ohjaamojen verkostojen määrää ja sen hajontaa. Ohjaamoiden edustus keskeisissä verkostoissa vaihtelee luokiteltujen avoimien kysymysten perusteella 1–12 välillä. Luokiteltujen avoimien kysymysten keskiarvo keskeisille verkostoille on 4,9 verkostoa Ohjaamoa kohden ja mediaani on 4. Tyypillisesti Ohjaamolla oli avoimen kohdan perusteella edustusta neljästä viiteen keskeisessä verkostossa. Näiden lisäksi 12 Ohjaamoa kertoi niillä olevan edustusta useissa verkostoissa, kuten hankkeissa, kolmannen sektorin ohjausryhmissä ja kaupungin työryhmissä. Yksi Ohjaamo ilmoitti toiminnan olevan vasta aluillaan. Sillä ei varsinaista pysyvää edustusta kyselyn aikana vielä ollut, mutta hankepäällikkö oli kutsuttu nuorten ohjaus- ja palveluverkostoon, nuorten työpajatoiminnan selvitystyöryhmään, hyvinvointityöryhmään ja valtuuston iltakouluun. Kaikkineen voidaan todeta, että todellinen luku kaikista edustuspaikoista erilaisissa verkostoissa on keskeisimpiä verkostoja suurempi. Tulos osaltaan heijastelee Ohjaamojen kirjavaa kenttää.

3.1. Ohjaamojen keskeiset yritys yhteistyökumppanit

Ohjaamoilta tiedusteltiin niiden keskeisistä yritys yhteistyökumppaneista avoimessa kohdassa. Kohtaan vastasi yhteensä 39 Ohjaamoa, joista 30 vastaukset saatiin luokiteltua mielekkäästi kaavioon 13. Yhteensä kuusi vastausta (mukaan lukien kolmen Ohjaamon kaikki vastaukset), jotka koskevat yhteistyötä paikallisen yritysyhdistyksen kanssa on siirretty järjestöyhteistyötä koskevaan kohtaan. Luokitelluista avoimista vastauksista yhteensä 20 Ohjaamon vastaukset näkyvät kaaviossa 13 useammin kuin yhden kerran. Luokiteltuja vastauksia on yhteensä 78 kaaviossa 13.



Kaavio 13. Ohjaamon keskeiset yritys yhteistyökumppanit. (N=78)

Selkeästi suurin yksittäinen kategoria yritys yhteistyölle ovat yritykset, jotka tarjoavat henkilöstöpalveluja (47 %). Kategoriaan kuuluvat muun muassa VMP ja Go on, mitkä olivat viime vuoden itsearviointikyselyn perusteella kaksi yleisintä yhteistyökumppania (Kyytsönen, 2019, 11). Luokiteltujen vastausten lisäksi kuusi Ohjaamoa kertoi yleisesti tekevänsä yhteistyötä erilaisten vuokra- ja keikkatöitä tarjoavien yritysten kanssa. Laajemmat, alueelliset ja valtakunnalliset yritys ketjut kattavat 24 prosenttia vastauksista. Paikallisten yritysten kanssa tehtävä yhteistyö kattaa 13 prosenttia luokitelluista avoimista vastauksista ja yrittämistä ja yrityksen perustamista tukevat palvelut noin kymmenesosan vastauksista. Työllistymistä tukeviin ja edistäviin palveluihin lukeutuu kuusi prosenttia luokitelluista avoimista vastauksista.

Luokiteltujen vastausten lisäksi yksi Ohjaamo kertoi, että yhteistyöstä sovitaan tapauskohtaisesti. Viisi Ohjaamoa mainitsi tekevänsä yhteistyötä useiden paikallisten yritysten kanssa. Kuusi Ohjaamoa kertoi tekevänsä yritys yhteistyötä kunnan ja TE-toimiston kautta. Yksi Ohjaamo mainitsi tekevänsä yhteistyötä paikallisen perhe kodin kanssa. Toisessa Ohjaamossa yhteistyö yritysten etsiminen oli vielä vastausaikana työn alla tulevaa kesätyö tapahtumaa varten.

Ohjaamon työllistämisen ja yritys yhteistyön neljä kärkiteemaa. Niitä ovat nuoren työnhaku valmiuksien kehitys, nuorten ja työnantajien välisen kohtaannon parantaminen, työllistymismahdollisuuksien sekä uuden työn luominen ja työnantajien työllistämisen vaikutusten kehittäminen. Ohjaamot parantavat onnistuneesti työllisyys mahdollisuuksia ja luovat uutta työtä. Ne etsivät muun muassa piilotyö paikkoja nuorille ja auttavat kesä töiden luomisessa ja koordinoimisissa. Nuorten työllistävyyttä tukeville palveluille on kysyntää sekä nuorten

että elinkeinoelämän edustajien puolelta. Ohjaamon toiminnan tärkeä lähtökohta tulevaisuutta ajatellen on siinä, että oppilaitosten ja elinkeinoelämän sidokset ovat valmiina, ja että niitä voidaan hyödyntää verkostomaisesti. (Pitkänen & Kesä, 2017.) Nuoret ovat toivoneet vahvempia yhteyksiä työnantajiin, jotta nopea työllistyminen paranisi sen kautta (Määttä, Karppinen & Kosonen, 2017, 37).

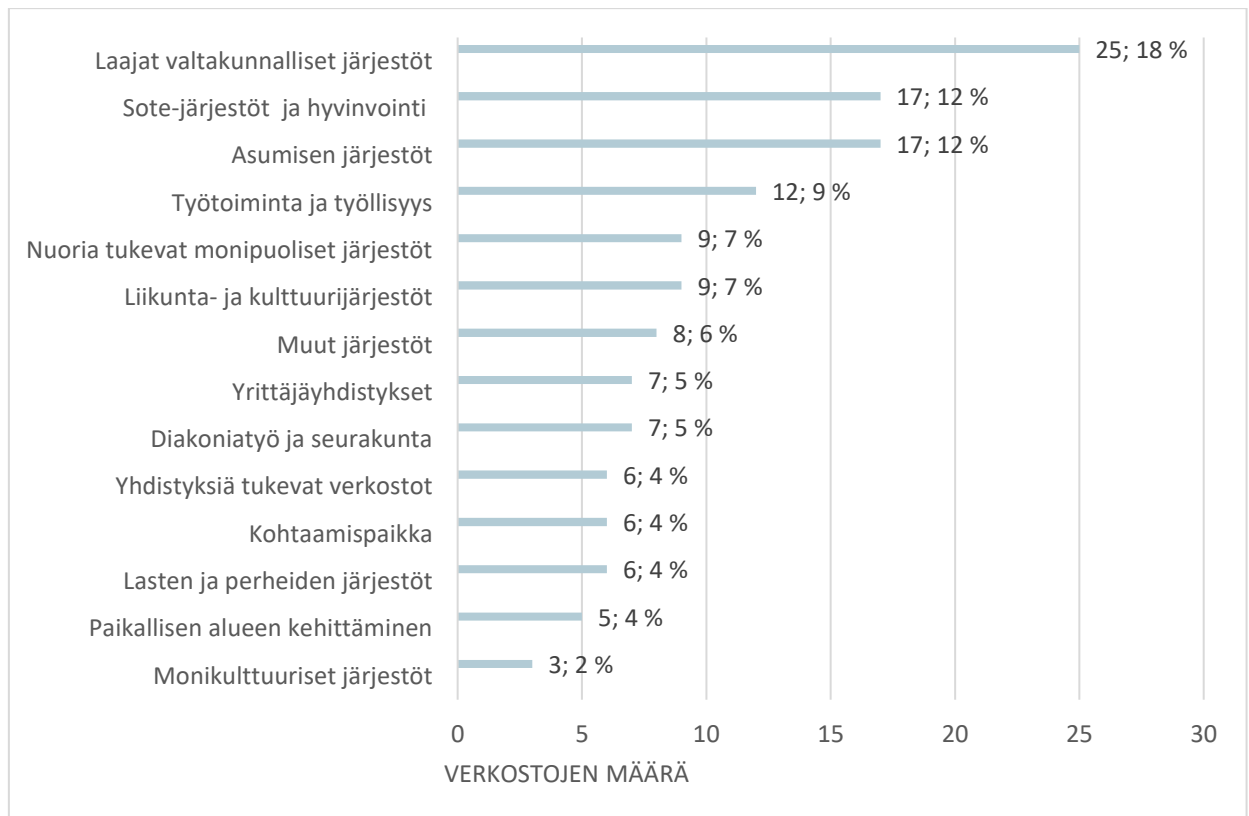
Luokitelluissa vastauksissa näkyy suoraan Pitkäsen ja Kesän (2017) kuvaama nuorten työnhakuvalmiuksien kehittäminen kohdassa työllistymistä tukevat toimijat. Yleisesti esimerkiksi yhteistyö vuokra- ja keikkatyötä tarjoavien yritysten ja muiden yritysten kanssa kehittää nuorten ja työnantajien kohtaamista. Erityisesti kesätöiden kannalta vuokratyö on varmasti hyvä vaihtoehto. Ohjaamojen yhteistyö yrittämistä tukevien palvelujen kanssa parantaa työllistymismahdollisuuksia ja luo uutta työtä.

Ohjaamojen olisi hyvä laajentaa yhteistyötään yritysten kanssa ja pohtia niiden tarjoamia mahdollisuuksia yksittäisten nuorten kannalta. Esimerkiksi yhteistyötä vuokratyötä tarjoavien yritysten kanssa on oleellista tarkastella monipuolisesti nuorten kannalta. Ne voivat tarjota yhdelle nuorelle ponnahduslaudan vakituisempiin työsuhteisiin, olla tapa kehittää omaa osaamista tai saada joustavilla ehdoilla työtä omaan elämäntilanteeseen sopivalla tavalla. Samalla ne voivat toiselle nuorelle luoda epävarmuutta aaltoilevilla, prekaareilla työmarkkinoilla, joille kiinnittyminen voi tuntua nuoresta hankalalle. Ohjauksessa onkin tärkeää pohtia asiaa yksittäisen nuoren kanssa ja kuunnella hänen halujaan. Mikäli nuori etsii pitkäaikaista ratkaisua työtilanteeseensa, ei vuokratyö välttämättä tarjoa sitä. Vastaavasti lyhyistä pätkestä ja joustavuudesta kiinnostuneille nuorille vuokratyö tarjonnee hyvän vaihtoehdon.

Yritysyhteistyön kautta Ohjaamoilla on myös mahdollisuus pienimuotoiseen sponsorointiin. Esimerkiksi Imatralla paikallinen K-Supermarket tarjoaa Ohjaamon kahvit. Tällainen kehittäminen voisi olla hyödyksi myös muille Ohjaamoille ja hyvä tapa parantaa nuorten kokemuksia palveluista. Kahvin ja muiden tarjottavien mahdollistaminen Ohjaamo-käynnillä on nuorille merkityksellinen asia (Määttä ym. 2017, 37).

3.2. Ohjaamojen keskeiset järjestöyhteistyökumppanit

Ohjaamoilta tiedusteltiin niiden keskeisimmistä järjestöyhteistyökumppaneista avoimessa kohdassa. Yhteensä 44 Ohjaamoa vastasi kysymykseen ja 43 Ohjaamon avoimet vastaukset saatiin luokiteltua mielekkäästi kaavioon 14. Yhteensä luokiteltuja vastauksia on 137. Kategoriat ovat suhteellisen väljästi määriteltäviä, sillä useissa tapauksissa järjestöjen kenttä on laaja-alainen.



Kaavio 14. Ohjaamojen keskeiset järjestöyhteistyökumppanit. (N=137)

Suurin luokiteltujen vastausten perusteella muodostettu kategoria kattaa laajat, monipuolista työtä tekevät valtakunnalliset järjestöt (18 %). Niihin kuuluu muun muassa useita 4H-yhdistyksiä, Martat, Setlementti, Nuorisoseurat ja Suomen Punainen Risti. Kategoriaan sote-järjestöt ja hyvinvointi sisältyy myös laaja kirjo erilaisia järjestöjä (12 %). Kategoriaan kuuluvat yhdistykset tarjoavat tukea esimerkiksi terveyteen, vammaisuuteen, mielenterveyteen ja päihdepalveluihin liittyen. Osa edistää yleisesti hyvinvointia. Yhtä suuren osuuden muodostavat asumiseen liittyvät yhdistykset (12 %). Kategoriaan kuuluu muun muassa Nuorisosasuntoliitto. Työtoimintaa ja työllistymistä edistävät yhdistykset kattavat vajaa kymmenesosan verkostoista. Siihen sisältyy muun muassa työpajatoimintaa. Lisäksi yksi Ohjaamo ilmoitti yleisellä tasolla tekevänsä yhteistyötä työpajojen kanssa ja toinen kertoi yhteistyöstä paikallisten järjestöjen kanssa.

Nuoria monipuolisesti ja useilla elämänalueilla tukevat järjestöt kattavat seitsemän prosenttia luokitelluista vastauksista. Kategoriaan kuuluu muun muassa nuorille suunnattu Vamos, joka edistää esimerkiksi nuorten mielenterveyttä, asumista ja koulutukseen pääsyä. Kulttuuriin ja liikuntaan kykeytyvät järjestöt muodostavat samoin seitsemän prosenttia vastauksista. Kohta muut järjestöt kattaa kuusi prosenttia luokitelluista vastauksista. Siihen kuuluvat rikos- ja päihdekierteessä olevien henkilöiden vertaistukeen liittyvä verkosto, lähisuhdeväkivallasta kärsivien verkosto, Pride, kriisikeskus, Erilaiset oppijat ry, monialaisesti palveleva Sovatek -säätiö ja kaksi kierrätyskeskusta.

Paikalliset yrittäjät kokoavat yrittäjäyhdistykset kattavat viisi prosenttia luokitelluista avoimista vastauksista. Samoin viisi prosenttia luokitelluista avoimista vastauksista liittyy diakoniatyöhön ja seurakunnan tekemään työhön. Yhdistyksiä tukevat verkostot ja kaiken ikäisille kuntalaisille tarkoitettut kohtaamispaikat (kuten ME-talo) kattavat molemmat neljä prosenttia vastauksista. Lapsiin ja lapsiperheisiin liittyvät järjestöt kattavat myös neljä prosenttia vastauksista. Kattegoriaan kuuluu esimerkiksi Mannerheimin Lastensuojeluliitto ja Ehjä ry. Paikallista aluetta kehittäviin verkostoihin (kuten Leader) kuuluu neljä prosenttia luokitelluista vastauksista. Monikulttuurisuutta tukevat järjestöt kattavat kaksi prosenttia vastauksista.

Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä suurimman kategorian muodostivat sosiaali- ja terveysalan yhdistykset. Kyseiseen luokkaan kuuluvat esimerkiksi Suomen Punainen Risti, Mannerheimin Lastensuojeluliitto ry ja Pohjois-Karjalan Mielenterveydentuki ry. Toiseksi suurimman kategorian vuoden 2018 itsearviointikyselyn perusteella muodostavat nuorisoyhdistykset, jonka jälkeen tulevat asumista koskevat järjestöt sekä työllisyyttä ja osallisuutta koskevat järjestöt. (Kyytsönen, 2019, 11–12.) Samankaltainen jakautuminen näkyy kaaviossa 14.

4. MONIALAISET OHJAAMOT JA VERKKOKANAVAT

Ohjaamon perusteiden mukaan Ohjaamoissa on oltava monialaista osaamista. Sitä on oltava palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluohjauksessa, urasuunnittelussa ja työnhaussa sekä elämän- ja arjenhallinnassa. Muita vaadittavia ovat osaaminen fyysisessä ja psyykkisessä hyvinvoinnissa, osaamisen kehittämisessä ja koulutusmahdollisuuksissa, osallisuuden tukemisessa sekä toimeentulossa ja asumisessa. Ohjaamojen monialaista työtä on vahvistanut osallaan TESSU-hanke.

Palvelujen yksi perusta toisessa luvussa mainittujen ministeriöiden yhteistyön ja työnjaon lisäksi on Ohjaamojen henkilöstön ohjausosaamisen kehittäminen. Toiminnassa korostuu monialaisen yhteistyön oppiminen ja mahdollistaminen. Henkilöstölle monialaisuus tuo uusia näkökulmia ja menetelmiä nuorten kohtaamiseen ja auttamiseen. Nuorille asiakkaille se tarkoittaa palvelujen nopeutumista ja toimivuutta. Ohjaamon tarkoituksena on viedä palvelut lähemmäksi nuorta ja monialaisella yhteistyöllä auttaa palvelujen saavutettavuutta nuoren näkökulmasta. (Kautto ym. 2017, 19.)

Ohjaamojen toiminnassa ratkotaan erityisesti työllisyyteen ja koulutukseen liittyviä kysymyksiä. Usein myös taloudelliset, hyvinvointiin ja asumiseen liittyvät kysymykset nousevat esiin. Asioissa on paikkakuntaisia eroja: esimerkiksi pääkaupunkiseudulla asumiseen liittyvät kysymykset korostuvat. Kaikkineen nuoret kokevat saaneensa Ohjaamosta tarvitsemansa tuen ja tiedon. (Määttä ym. 2017, 33.)

Taulukossa 3 on koostettu Ohjaamojen vastaukset palveluvalikoimaan vuoden 2019 itsearviointikyselyn ja vuoden 2018 itsearviointikyselyn perusteella. Näiden lisäksi vuoden 2019 itsearviointikyselyssä selvitettiin yrityksien palvelutarjontaa. Ohjaamoista viidesosa kertoi tason olevan edistynyt, noin puolet alkavaa ja 29 prosenttia määritti sen puuttuvaksi. Järjestöjen osalta kolmasosa Ohjaamoista määritti tason edistyneeksi, 53 prosenttia alkavaksi ja noin kuudesosa puuttuvaksi. Vuoden 2019 itsearviointikyselystä jäi inhimillisen erehdyksen takia pois sosiaalityötä koskeva kysymys. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä 46 prosenttia Ohjaamoista ilmoitti sosiaalihuollon tason edistyneeksi. Samoin 46 prosenttia ilmoitti tason alkavaksi ja loput kahdeksan prosenttia sen puuttuvaksi. (Kyytsönen, 2019, 9.)

Palvelu	Edistynyt (%)		Alkava (%)		Puuttuva (%)	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Terveys- huolto	33	39	30	31	37	29
Nuorisotyö	76	73	22	23	2	4
Kunnan työlli- syyspalvelut	63	61	21	27	16	12
TE-palvelut	90	88	10	13		
Opinto- ja ura- ohjaus	63	55	31	39	6	6
Kela	37	27	44	56	19	17

*Taulukko 3. Vertailu Ohjaamojen palveluvalikoimista vuoden 2019 itsearviointikyselyn (N=49/kohta, Kela; N=48) ja vuoden 2018 itsearviointikyselyn välillä (N=50/kohta). (Lähde: Kyyt-
sönen, 2019, 9.)*

Taulukon 3 perusteella suuria muutoksia vuosien 2019 ja 2018 välillä ei ole. Vuoden 2019 itsearviointikyselyn perusteella terveydenhuolto on pudonnut verrattuna edelliseen vuoteen kuusi prosenttiyksikköä tasolta edistynyt ja vastaavasti puuttuvan osuus on kasvanut kahdeksan prosenttiyksikköä. Nuorisotyössä taso on vastaavasti parantunut: edistyneen osuus on kasvanut kolme prosenttiyksikköä ja puuttuvan pienentynyt kaksi. Kunnan työllisyyspalvelujen osalta edistyneen taso on kasvanut kaksi prosenttiyksikköä, mutta samalla puuttuvan taso on kasvanut neljä prosenttiyksikköä. TE-palveluiden osalta edistyneen taso on kasvanut kaksi prosenttiyksikköä, opinto- ja urapalveluiden osalta edistyneen taso on kasvanut kahdeksan prosenttiyksikköä. Kelan puolesta kasvua edistyneen tasolla on peräti kymmenen prosenttiyksikköä vuotta aiempaan.

Kelan tarjoamien palveluiden kasvu on ollut hyvä, sillä tietoa ja neuvontaa on kaivattu erityisesti asumiseen sekä työttömyyteen ja opintoihin liittyviin etuuksiin. Tämän lisäksi nuoret kaipaavat henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa Kelasta saataviin tukiin. Myös Ohjaamon työntekijät ovat osaltaan toivoneet Kela-asiantuntijaa joukkoonsa. Monilla Ohjaamojen työntekijöillä on perusymmärrys Kelan eduista, mutta Kelan työntekijän laajempaa osaamista ja tietoutta on tarvittu. Ohjaamojen asiakkaiden neuvonnassa on korostunut tarve nuoren yksilölliseen elämäntilanteeseen liittyvästä neuvonnasta. (Paavonen & Salminen, 2016.) Yleisemmin hyvinvointipalveluiden sisällyttäminen toimintaan on tärkeää nuorten yhteiskuntaan kiinnittymisen kannalta (Alexanderson, Gustavsson-Lilius, Kortelainen, Kuusisto, Malaty, Valkealahti, 2017, 61).

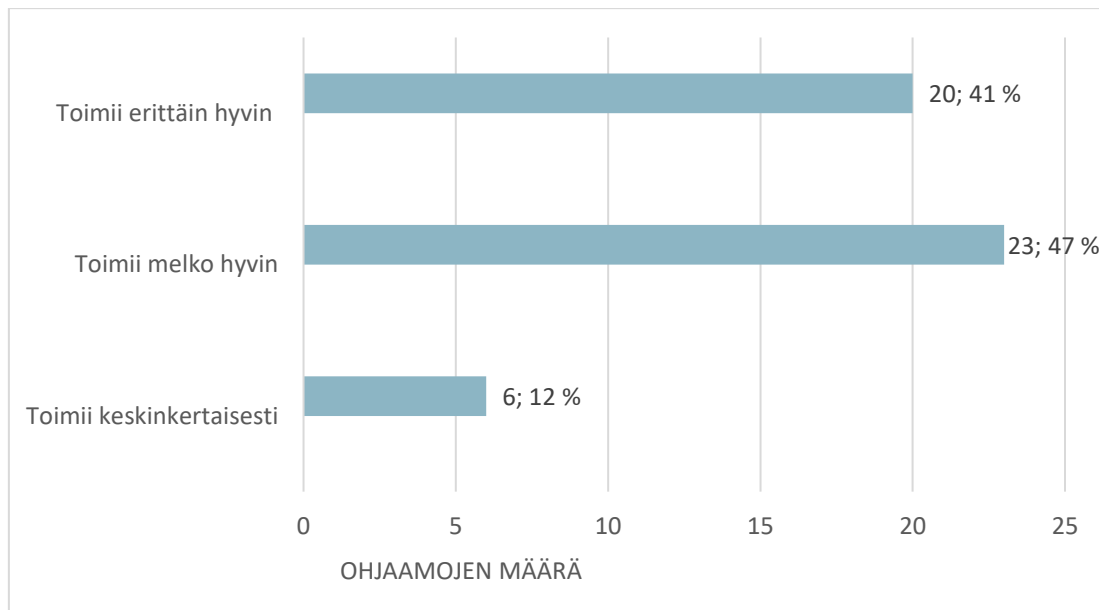
Taulukko 3 tiivistää hyvin Ohjaamojen palveluvalikoimaa ja sitä kautta tarjottavaa monialaista osaamista. Kyselyn perusteella selkeästi edustetuin palvelu Ohjaamossa on TE-palvelut sekä vuoden 2019 että vuoden 2018 itsearviointikyselyn perusteella. Vuoden 2019 itsearvioinnissa sen edistyneen taso on 90 prosenttia: kummastakaan kyselyssä palvelu ei ollut

puuttuvalla tasolla missään Ohjaamossa. Toiseksi suurin edustettu palvelu on nuorisotyö, joka on kyselyn perusteella edistyneellä tasolla 76 prosentissa Ohjaamoja. Vuoden 2019 itsearviointikyselyssä kunnan työllisyyspalvelut ja opinto- ja ohjauspalvelut ovat molemmat 63 prosenttisesti edistyneellä tasolla. Selkeästi pienin edustus molempien vuosien kyselyiden perusteella on terveydenhuollon ja Kelan edustuksien kohdilla. Ohjaamojen terveystalvelujen osalta ”tavoitteena on tukea nuoren työ- ja toimintakykyä”, mitkä osaltaan edistävät muita toiminnan tavoitteita (Alexanderson ym. 2017, 61). Myös tässä suhteessa niiden saatavuudella on suuri merkitys.

Vuosien 2019 ja 2018 itsearviointikyselyjen perusteella Ohjaamojen palvelut painottuvat työllisyyttä tukeviin palveluihin ja nuorisotyöhön. Viimeisimpien tilastojen mukaan Ohjaamoissa selkeästi yleisimmät Ohjaamosta saatavat palvelut ovat vuonna 2019 olleet TE-asiantuntijan palvelut ja etsivän nuorisotyöntekijän palvelut. Muita yleisempiä palveluita ovat olleet nuorten tieto- ja neuvontapalvelut, sosiaaliohjaajan ja nuorisotyöntekijän palvelut. Harvemmin Ohjaamoista on ollut saatavilla erityisopettajan palveluita, talousneuvontaa, rekrytointiyrityksen palveluita ja Kelan palveluita. Mielenterveyden palveluita on ollut saatavilla noin neljäsosassa Ohjaamoja ja päihdepalveluita viidesosassa. Ohjaamoissa noin kolmasosassa on ollut saatavilla sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan palveluita. Muun muassa terveydenhoidon, opinto- ja uraohjauksen, sosiaalityön ja TE-asiantuntijan palveluiden tarjonta on kasvanut vuoteen 2018 nähden. (Ohjaamojen tilastot 2019.)

Tulokset tukevat taulukossa 3 näkyvää jakautumista. Eroavaisuutta tulosten perusteella on terveydenhoitajan palvelujen saatavuudessa, jossa kyselyn perusteella on tullut laskua vuoteen 2018 nähden. Yleisesti ottaen saatavien palveluiden sisällöt voivat vaihdella luokituksista riippuen. Esimerkiksi sosiaalityöntekijän toimenkuvaan voi liittyä sekä maahanmuuttajatyötä että päihdepalveluihin liittyvää työtä. Palvelun saatavilla olo ei suoraan tarkoita, että sitä toteuttaisi Ohjaamossa vain kyseiseen palveluun keskittyvä työntekijä. (Määttä ym. 2017, 33.)

Ohjaamot arvioivat sisäisen monilaisen yhteistyön toiminnan onnistumista (kaavio 15). Kaikkineen Ohjaamot arvioivat monialaisen yhteistyön toimivan todella hyvin: yhteensä 88 prosenttia Ohjaamoista määrittä yhteistyön toimivan vähintään melko hyvin. Vastanneista loput 12 prosenttia määrittä toiminnan keskinkertaiseksi.



Kaavio 15. Ohjaamon sisäisen monialaisen yhteistyön onnistuminen. (N=49)

Ohjaamojen perusteiden mukaisesti Ohjaamon työntekijöiden osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja siinä on pyrittävä monialaisuuteen ja nuorilähtöisyyteen. Ohjaamojen tehtävä on tarjota monialaisia palveluita omissa pisteissään sekä verkoston kautta. Ohjaamot arvioivat monialaista oppimista mahdollistavia säännöllisiä tiimipalavereja kolmiporraisella asteikolla. Ohjaamoista 76 prosenttia arvioi tason edistyneeksi. Vastanneista 22 prosenttia määritteli asian alkavaksi ja yksi Ohjaamo, eli kaksi prosenttia vastanneista määritteli asian puuttuvaksi. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä 68 prosenttia määritteli tiimipalaverien säännöllisyyden tasoksi edistyneen, 23 prosenttia alkavaksi ja yhdeksän prosenttia puuttuvaksi (Kyytsönen, 2019, 8). Ohjaamot ovat kehittäneet asiassa selkeästi lisää jo aiemmin hyvällä tasolla ollutta toimintaansa, mikä samalla parantanee monialaista yhteistyötä.

Kyselyssä tiedusteltiin Ohjaamojen perusteisiin liittyen työntekijöiden mahdollisuudesta käyttää aikaa yhteistyön ja osaamisen kehittämiseen. Ohjaamoista 63 prosenttia arvioi asian olevan edistyneellä tasolla. Vastaavasti alkavaksi asian määritteli kolmasosa vastanneista ja puuttuvaksi neljä prosenttia. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä puolet vastaajista määritteli toiminnan tason edistyneeksi ja 39 prosenttia alkavaksi (Kyytsönen, 2019, 8). Tässäkin asiassa toiminta on parantunut selkeästi vuoden 2018 kyselyyn nähden, säännöllisten tiimipalaverien tavoin.

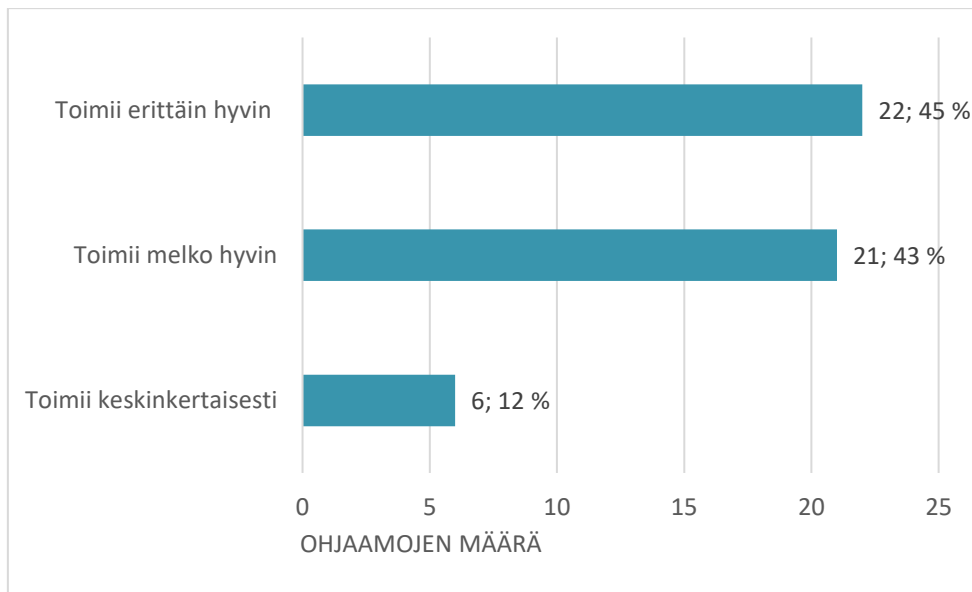
Ohjaamot arvioivat työntekijä- ja tilaresursseja monialaisen työskentelyn mahdollistajana asiakastapaamisten osalta. Tulos on pääosin hyvää: Ohjaamoista 63 prosenttia kokee asian olevan edistyneellä tasolla. Vastaavasti kolmasosa määritteli sen alkavaksi ja neljä prosenttia puuttuvaksi. Myös nuoret ovat toivoneet panostuksia työntekijöiden ja palveluiden resursien lisäämiseen, jotta jonotusajat lyhenisivät ja monipuolinen tarjonta turvattaisiin (Ohjaamojen asiakaspalaute, kevät 2019, 12).

Ohjaamoilta tiedusteltiin perusteisiin liittyen monialaisista neuvonnan ja ohjauksen mahdollistavista verkkokanavista. Ohjaamoista suurin osa, eli 43 prosenttia määrittäi asian puuttuvaksi, 31 prosenttia alkavaksi ja vain 26 prosenttia edistyneeksi. Ohjaamoilta kysyttiin lisätietoa monialaisista verkkokanavista avoimessa kohdassa. Kysymykseen vastasi yhteensä 25 Ohjaamoa, joista 15 mainitsi useita kanavia. Viisi Ohjaamoa kertoi hyödyntävänsä Skypeä ohjauksessa. Ohjaamot kertoivat käyttävänsä erilaisia some-kanavia, kuten Facebookia tai Instagramia. WhatsApp:ia kertoi hyödyntävänsä kolme Ohjaamoa. Erilaisia nuorille tarkoitettuja neuvonta- ja ohjaussivustoja kertoi käyttävänsä kuusi Ohjaamoa. Näiden lisäksi esimerkiksi Helsingissä ja Joensuussa on käytössä yhteydenottolomake. Muun muassa Mikkelissä ja Lohjalla taas hyödynnetään chat-palvelua. Viranomaisten monialaisista verkkokanavista mainitsi yhdeksän Ohjaamoa.

Sosiaalisen median kanavat, kuten Facebook, Instagram, Twitter ja Youtube osaltaan auttavat Ohjaamoita verkostoitumisessa ja valtakunnallisessa toiminnassa (Kautto ym. 2017, 18). Myös nuoret ovat antaneet palautetta nettisivujen ja -palveluiden osalta, jotta esimerkiksi ujut nuoret voitaisiin tavoittaa niiden kautta. Sivuille on toivottu lisättävän nuoria koskevia vinkkejä ja kehittämistehtäviä. Nuoret ovat toivoneet Ohjaamojen mainontaa kouluilla ja oppilaitoksissa sekä muissa palveluissa ja sosiaalisessa mediassa. (Määttä ym. 2017, 36.) Ohjaamojen on tärkeää auttaa nuoria digiosaamisen ja erilaisten palvelujen käytön kehittämisessä, sillä digiosaamisen merkitys kasvaa työnhaussa jatkuvasti. Itsessään viestinnällä voidaan parantaa myös työnantajien työllistämismahdollisuuksia ja helpottaa työnhakuprosessia. Työllistymistä tukevien palvelujen osalta Ohjaamojen tulisi liittää sähköiset ratkaisut sekä nuorten että työnantajien palvelujen prosesseihin. (Pitkänen & Kesä, 2017, 28–30). Luvussa kolme esiin ottamani digisyrjäytyminen on hyvä huomioida toiminnassa.

4.1. Nuoret Ohjaamojen asiakkaina – ryhmätoiminnot ja ohjaajien toiminta

Ohjaamot arvioivat kuusiportaisella asteikolla omaa toimintaansa suhteessa asiakkuuksien hoitoon ja asiakasohjaukseen (kaavio 16). Ohjaamojen arviot ovat tässä erittäin hyvät: 88 prosenttia vastaajista piti tasoa vähintään melko hyvänä. Keskinäiseksi toiminnan määrittäi loput 12 prosenttia. Nuorten ohjaus ja auttaminen erilaisissa asioissa on Ohjaamojen päätehtävä. Kyselyn perusteella valtakunnallisesti katsottuna Ohjaamot pärjäävät tässä todella hyvin.



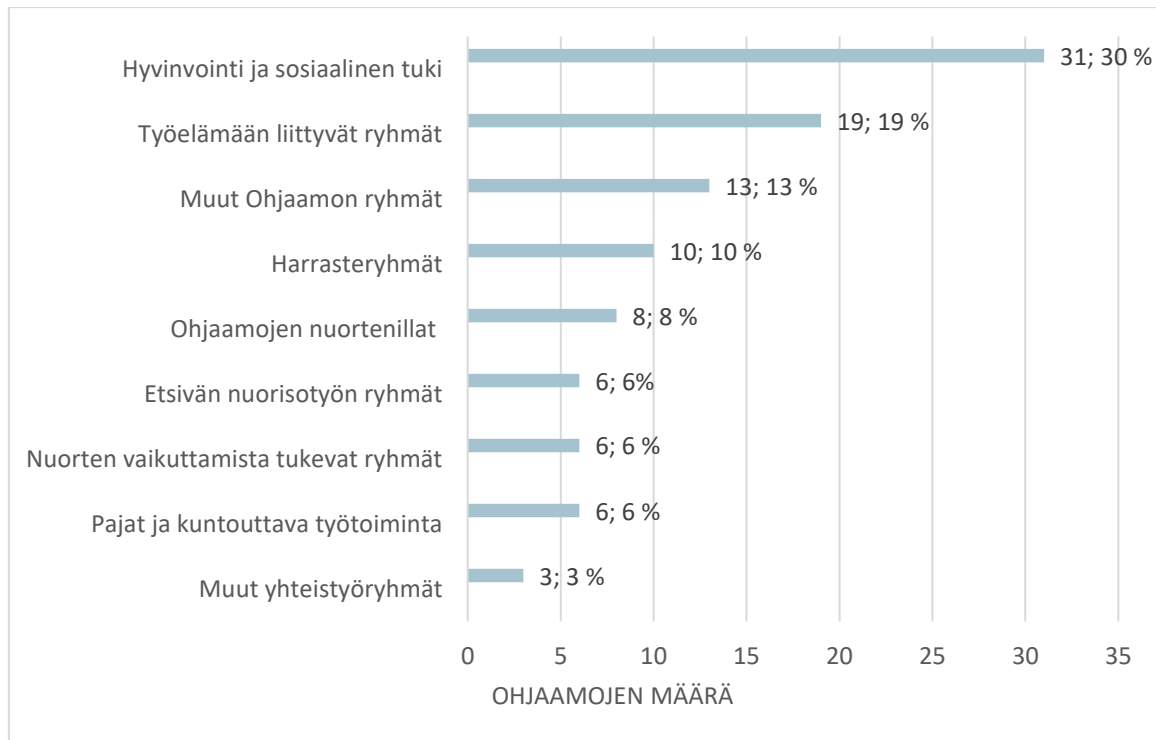
Kaavio 16. Asiakkuuksien hoito ja asiakasohjaus. (N=49)

Ohjaamojen perusteiden mukaan Ohjaamojen palveluita on toteutettava nuorilähtöisesti ja lähtökohtana on nuoren ilmoittama tarve. Perusteiden mukaisesti nuori osallistuu oman tilanteensa arviointiin. Ohjaamoilta selvitettiin työntekijöiden dialogisen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen taitojen kehittamisestä sekä niiden suunnitelmallisesta varmistamisesta. Ohjaamot arvioivat asiaa kolmiportaisella asteikolla. Ohjaamoista 57 prosenttia kategorisoi asian edistyneelle tasolle ja 35 prosenttia alkavalle tasolle. Vain kahdeksan prosenttia piti asiaa puuttuvana.

Ohjaamoilta kysyttiin nuoren elämäntilanteen kartoittamisessa käytettävästä arviointivälineestä tai kysymyspatteristosta. Osa viranomaisista on velvoitettu palveluntarpeen arviointiin ja tarvittaessa asiakkaan ohjaukseen toiselle viranomaiselle: siitä säädetään muun muassa TE-puolella lain julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012) 4 §:ssä. Asiassa edistyneellä tasolla kertoi olevan vajaa kolmannes vastaajista. Ohjaamoista 45 prosenttia luokitteli toiminnan alkavaksi ja neljäsosa puuttuvaksi. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä 65 prosenttia vastanneista Ohjaamoista kertoi käyttävänsä kysymyspatteristoa tai muuta välinettä nuoren elämäntilanteen arvioinnissa. Kaikkineen asiassa on parannettavaa. Kenties yhtenäinen pohjaluonnos kysymyspatteristolle voisi auttaa tässä ja toimia hyvänä aloituskutsena keskustelun avaamiselle yksittäisen nuoren kanssa. Se voisi osin täydentää lakiperustaista arviointia ja helpottaa myös muiden sääntelyn ulkopuolelle jäävien palveluntarjoajien työtä. Tarve asian kehittämiseksi on selkeä ja sitä on hyvä pohtia yhteistyössä Ohjaamojen kesken.

Ohjaamoilta tiedusteltiin niiden perusteisiin liittyen nuorten mahdollisuudesta osallistua ohjattuun ryhmätoimintaan Ohjaamossa tai sen yhteistyökumppanin kautta. Ryhmätoimintaa on kaikkineen erittäin hyvin saatavilla, sillä 71 prosenttia vastaajista luokitteli toiminnan tason edistyneeksi ja alkavaksi 23 prosenttia. Puuttuvaksi tason määrittä kuusi prosenttia vastanneista Ohjaamoista. Ryhmätyötä selvitettiin tarkemmin avoimessa kohdassa, jossa

Ohjaamoja pyydettiin kuvaamaan keskeisimmät nuorille tarkoitetut ryhmätötoiminnot (kaavio 17).



Kaavio 17. Ohjaamon keskeisimmät ryhmätötoimintamuodot nuorille. (N=102)

Kyselyyn vastanneista Ohjaamoista yhteensä 40 vastasi ryhmätöitä koskevaan avoimeen kysymykseen. Kaavio 17 sisältää yhteensä 102 luokiteltua avointa vastausta ja ne edustavat yhteensä 36 Ohjaamon vastausta. Näistä 29 Ohjaamon vastaukset näkyvät kaaviossa 17 vähintään kaksi kertaa ja enintään neljä kertaa. Yhden Ohjaamon vastaukset voivat näkyä kaaviossa 17 monta kertaa useissa eri kategorioissa tai yhdessä yksittäisessä kategoriassa.

Suurin yksittäinen kategoria (30 %) kattaa erilaiset hyvinvointia ja sosiaalista tukea edistävät ryhmätötoimintamuodot. Kategoriaan kuuluu muun muassa erilaisia psykososiaalista tukea tarjoavien hankkeiden ryhmiä, kuten Onni-hanke ja erilaisia Jännittäjä-ryhmiä. Lisäksi yksi Ohjaamo kertoi yleisesti järjestävänsä hyvinvointia tukevia pienryhmiä. Toiseksi suurin kategoria on työllistymistä edistävä ryhmätötoiminta (19 %). Siihen kuuluu muun muassa työnhakutiimejä ja CV-pajoja. Näiden lisäksi kaksi Ohjaamoa kertoi järjestävänsä työllistymistä tukevia kursseja, kuten hygieniapassia varten vaadittavan koulutuksen.

Kolmanneksi suurimpaan ryhmään, joka kattaa muut Ohjaamon ryhmät kuuluu 13 prosenttia luokitelluista avoimista vastauksista. Niihin kuuluu muun muassa vapaamuotoisia kahviryhmiä (neljä kappaletta), inforyhmiä opiskelijoille, talousneuvontaa, koulutusta ja oppimista edistäviä ryhmiä sekä kaksi sateenkaariyhmää. Luokiteltujen avoimien vastauksien lisäksi viisi Ohjaamoa kertoi yleisesti järjestävänsä erilaisia pienryhmiä.

Harrastustoiminta kattaa kymmenen prosenttia luokitelluista avoimista vastauksista. Siihen kuuluu muun muassa liikuntaryhmiä, ilmaisutaitoa ja dokumenttikerho. Luokiteltujen avoimien vastauksien lisäksi kaksi Ohjaamoa kertoi niillä olevan vaihtelevia harrasteryhmiä. Ohjaamojen nuortenillat kattavat kahdeksan prosenttia vastauksista. Siihen kuuluu muun muassa täysi-ikäisille suunnattuja iltoja. Nuoret ovatkin toivoneet nuorteniltoja ja harrastuspiirejä (Määttä ym. 2017, 38). Kuusi prosenttia vastauksista kattaa etsivän nuorisotyön järjestämät pienryhmät.

Ohjaamojen tehtävä on edistää nuorten osallisuutta Ohjaamossa asiakkaana, palvelun käyttäjänä ja oman tiensä johdattajana. Nuoret osallistuvat toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun (asiakasosallisuus). Ohjaamojen tehtävä on tukea nuorten osallisuutta myös yleisesti. (Nieminen, 2017, 43.) Kuusi prosenttia luokitelluista avoimista vastauksista koskee nuorten vaikuttamista. Siihen kuuluu sekä kaupungin nuorten vaikuttajaryhmiä (kuten Porvoossa) että esimerkiksi Ilmajoella käytössä olevan Ohjaamon asiakasraati. Kuntalain (410/2015) 26 §:ssä säädetään nuorisovaltuuston asemasta, mitä esimerkiksi Porvoossa käytetty malli kuvastaa. Nuorisovaltuuston tehtävä on lisätä nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia kunnassa. Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Ohjaamo-toiminnassa ovat myös yksi Ohjaamojen lähtökohdista. Laajemmin katsottuna Ohjaamoilla on mahdollisuus tukea nuorten vaikuttamismahdollisuuksia myös esimerkiksi kannustamalla toimintaan kunnan tasolla. Ohjaamojen omassa toiminnassa käytettävät raadit ja kyselyt osaltaan tuovat nuorten ääntä esiin, missä on 2.2. kohdassa kuvatun tilanteen perusteella vielä yleisesti kehitettävää.

Luokitelluista avoimista vastauksista nuorten työpajoihin ja kuntouttavaan työtoimintaan kuuluu kuusi prosenttia. Muihin yhteistyöryhmiin kuuluu kolme prosenttia luokitelluista vastauksista. Niihin liittyvät yhteistyöryhmien tarjoamat ryhmät, kuten Espoon Tyttöjen talon eriteemaiset ryhmät. Luokiteltujen vastausten lisäksi kaksi Ohjaamoa kertoi niiden yhteistyökumppanien tarjoavan erilaisia ryhmiä. Myös kolmas Ohjaamo kertoi ryhmien vaihtelevan: kuluneena syksynä järjestettiin neulontaryhmä yhteistyössä Marttojen kanssa.

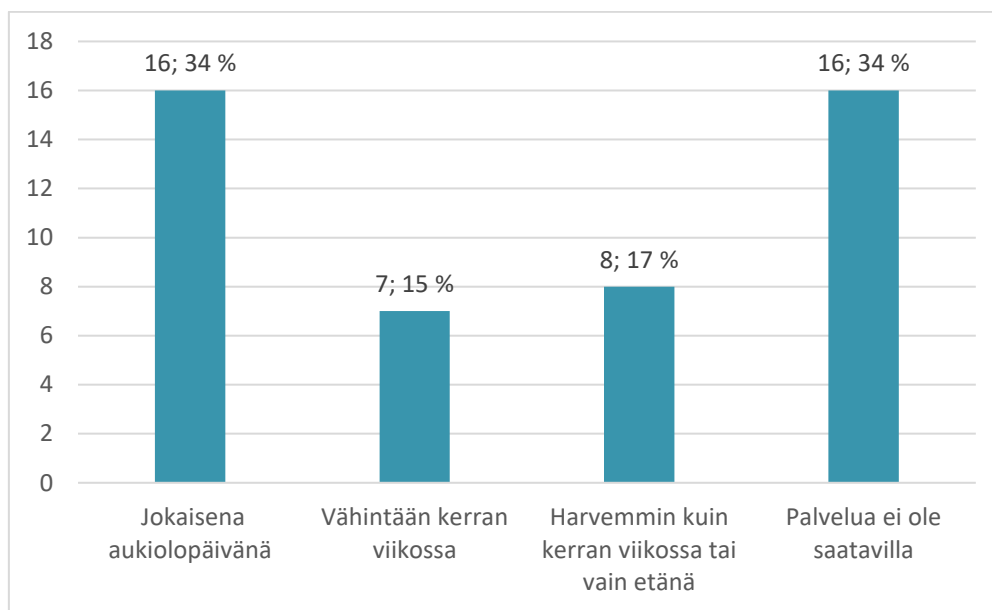
Ohjaamot arvioivat kolmiportaisella asteikolla perusteisiin liittyvää nuoren ohjausta eteenpäin. Ohjaajien tulee varmistaa, että nuori tietää seuraavat askeleet Ohjaamosta lähdettyään, ja että hänellä on riittävästi tietoa ja osaamista asiassaan etenemisessä. Tarvittaessa ohjaajan on tarjottava uutta tapaamista ajanvarauksella. Ohjaamot suoriutuvat asiassa varsin mallikkaasti: vastaajista 92 prosenttia määritteli tason edistyneeksi ja loput kahdeksan prosenttia alkavaksi. Tulos on erinomainen ja se on kasvanut vuotta aiemmasta kyselystä. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä toiminnan luokitteli edistyneeksi 84 prosenttia vastaajista, 14 prosenttia alkavaksi ja yksi Ohjaamo puuttuvaksi (Kyytsönen, 2019, 20).

Pidempiaikaisessa ohjauksessa nuorella on hyvä olla nimetty työntekijä. Ohjaamoista 64 prosenttia luokitteli kyseisen asian olevan edistyneellä tasolla, noin viidesosa alkavaksi ja kuudesosa puuttuvaksi. Yksi Ohjaamo ei vastannut kysymykseen. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä 63 prosenttia Ohjaamoista kategorisoi toiminnan edistyneeksi ja alkavaksi tai

puuttuvaksi molempiin 19 prosenttia vastaajista (Kyytsönen, 2019, 20). Kaikkineen taso on pysynyt suhteellisen samana.

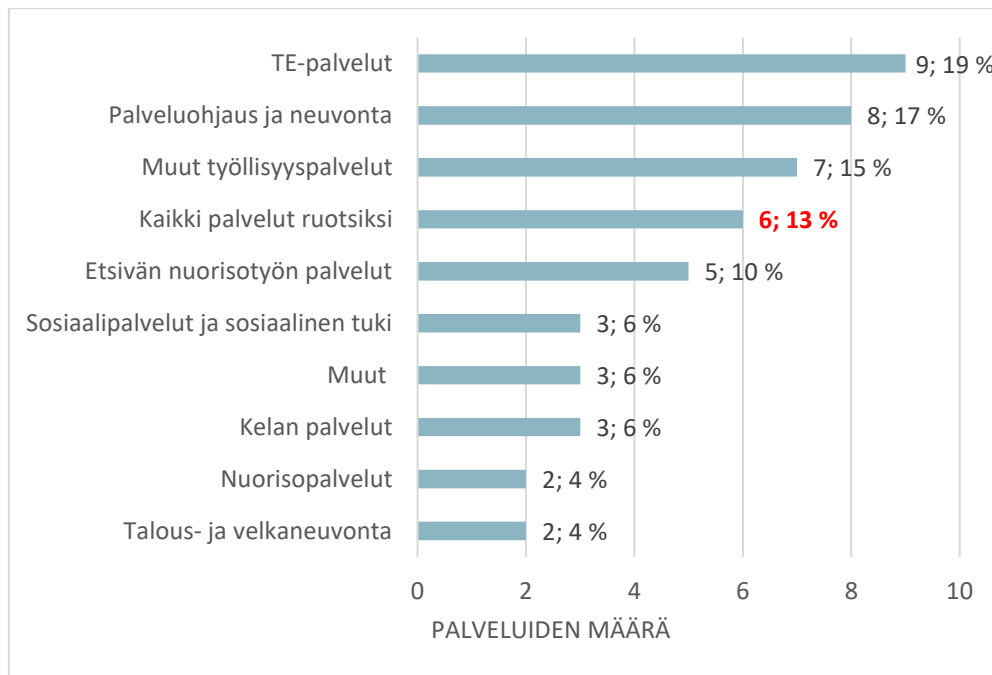
4.2. Toinen kotimainen kieli ja muut kielet

Kielilain (423/2003) 10.1 §:n mukaan valtion viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Yleisesti ruotsinkielisten julkisten palveluiden saannissa on havaittu puutteita ja palvelut eivät toteudu kaikilta osin yhdenvertaisesti suhteessa niille määritettyihin vaatimuksiin (Westerback, 2016, 10). Kielilaki itsessään säätelee vain osaa Ohjaamo-toimijoista. Ohjaamojen perusteiden mukaisesti kaksikielisillä alueilla Ohjaamot järjestävät palvelunsa sekä suomeksi että ruotsiksi. Tarvittaessa ruotsinkielistä palvelua tulisi olla saatavilla myös muissa Ohjaamoissa. Osa vastanneista Ohjaamoista sijaitsee kaksikielisissä kunnissa ja osa yksikielisissä. Ohjaamojen perusteisiin liittyen niiltä kysyttiin ruotsinkielisen palvelun saatavuudesta (kaavio 18). Kysymykseen vastasi 47 Ohjaamoa.



Kaavio 18. Ohjaamossa saatava ruotsinkielinen palvelu. (N=47)

Vastaajista 34 prosenttia ilmoitti Ohjaamosta saatavan ruotsinkielistä palvelua jokaisena aukiolopäivänä ja kuudesosa vähintään kerran viikossa. Tätä harvemmin palvelua oli saatavissa 17 prosentissa vastanneissa Ohjaamoissa. Ruotsinkielistä palvelua ei saanut ollenkaan 34 prosentissa vastanneissa Ohjaamoissa. Syy asiaan on avoimen kohdan perusteella se, ettei kunnassa ole tarvetta ruotsinkieliselle palvelulle (yksikielinen kunta).



Kaavio 19. Ohjaamoista saatavat ruotsinkieliset palvelut. (N=48)

Ohjaamoja pyydettiin erittelemään tarkemmin avoimessa kohdassa palvelut, joita nuori saa Ohjaamosta ruotsinkielellä. Kysymykseen vastasi yhteensä 30 Ohjaamoa, joista 21 Ohjaamon vastaukset saatiin luokiteltua mielekkäästi kaavioon 19. Kaavio 19 sisältää yhteensä 48 luokiteltua avointa vastausta. 13 prosentissa kysymykseen vastanneissa Ohjaamoissa kaikki palvelut ovat saatavilla ruotsiksi. Yleisin ruotsiksi saatava yksittäinen palvelu ovat TE-palvelut (19 %). Palveluohjaus sekä tieto- ja neuvontapalvelut kattavat 17 prosenttia luokitelluista avoimista vastauksista. Muut työllisyyspalvelut, kuten työnhakuvalmennus ja ammatinvalinnanohjaus, kattavat kuudesosan luokitelluista vastauksista.

Etsivän nuorisotyön palveluihin kuuluu kymmenesosa vastauksista. Sosiaalipalvelujen ja sosiaalisen tuen palvelujen alle kuuluu kuusi prosenttia vastauksista. Siihen lukeutuvat arjen hallinta, sosiaaliohjaus ja kotouttamisen edistäminen. Muut-kategoriaan kuuluu koulutusyhtymän palvelut, opinto-ohjaus ja terveystyö: kategoria kattaa kuusi prosenttia luokitelluista vastauksista. Niin ikään kuusi prosenttia kattaa Kelan palvelut. Nuorisopalvelut sekä talous- ja velkaneuvonta kattavat molemmat kategoriat neljä prosenttia vastauksista.

Luokiteltujen vastausten lisäksi kolme Ohjaamoa kertoi tarjoavansa yleisellä tasolla ruotsinkielisiä palveluita, mikäli tarvetta tälle on. Kaksi Ohjaamoa kertoi tarjoavansa peruspalvelut tai pakolliset palvelut ruotsiksi.

Ohjaamoja pyydettiin arvioimaan niiden ruotsinkielisten palvelujen kehittämiskohteita avoimessa kohdassa. Yhteensä kuusi Ohjaamoa toi esille ruotsinkielisten palveluiden tarjonnan kasvattamisen yhtenä kehittämiskohteena. Yhdessä toivottiin tulevaisuudessa palvelun vaikuttavuutta osaksi Ohjaamon toimintaa ja toisessa sitä haluttiin kasvattaa niin, ettei nuo-

ren tarvitsisi valita asiointikieltä saatavan palvelun perusteella. Viisi Ohjaamoa koki kehittämiskohteeksi työntekijöiden kielitaidon parantamisen. Yksi Ohjaamo nosti esille nettisivujen parantamisen ruotsin osalta ja toinen mainostamisen. Vaasan Ohjaamossa todettiin, että kaikki materiaali tulisi olla saatavana myös ruotsiksi. Paikallisesti asia toimii, mutta kehittämistä toivottiin valtakunnallisesti tuotettavaan materiaaliin.

Ohjaamoilta kysyttiin avoimessa kohdassa muilla kielillä tarjottavista palveluista ja pyydettiin erittelemään palveluita tarkemmin. Yhteensä 41 Ohjaamoa mainitsi englanninkielisen palvelun, jota on muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta saatavilla kaikissa Ohjaamojen palveluissa. Todellisuudessa englanninkielistä palvelua lienee saatavilla kaikissa Ohjaamoissa – ainakin jollakin tasolla. Muilla kielillä palvelua on saatavilla rajoitetummin. Venäjänkielistä palvelua saa neljästä Ohjaamosta: yhdessä yhteistyökumppanin kautta ja toisessa yhden opinto-ohjaajan puolesta. Saksaksi, ranskaksi, viroksi, kurdiksi, ja somaliksi palvelua on saatavilla jokaista erikseen kahdessa Ohjaamossa kieltä kohden. Palvelut ovat rajatumpia ja esimerkiksi Lahden Ohjaamossa kurdiksi on saatavilla työhönvalmennusta ja ohjausta.

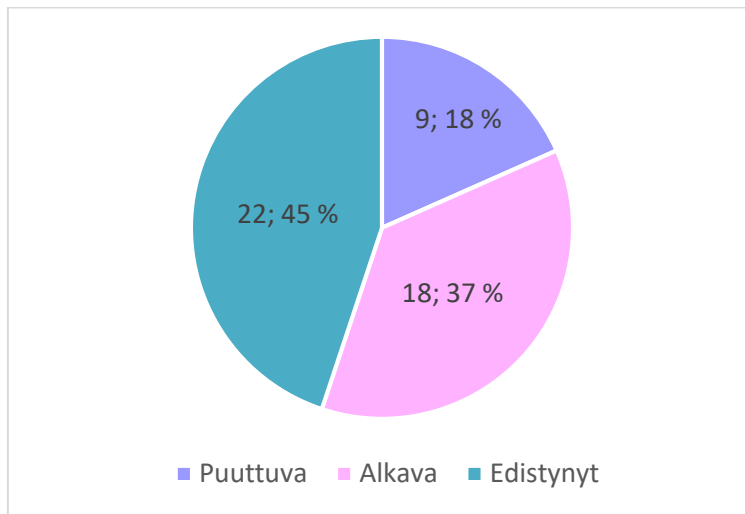
Yksittäisissä Ohjaamoissa tarjolla olevia kieliä ovat albania, arabia, dari, farsi, turkki ja hindi. Alavudella on tarjolla viittomakielistä palvelua. Palvelujen tarjontaan vaikuttaa Ohjaamon sijainti ja paikalliset tarpeet. Ohjaamoilla on mahdollisuus omanlaisiin ratkaisuihin, joilla tarjontaa voidaan parantaa ja keskittää. Esimerkiksi Vantaalla on otettu käyttöön neuvonnassa monikielinen maanantai, jolloin palveluja on saatavilla somaliksi, dariksi, farsiksi, venäjäksi, viroksi ja ranskaksi. Erilaisia tulkkauksen palveluja kertoi hyödyntävänsä kymmenen Ohjaamoa, mikä osaltaan laajentaa mahdollisuuksia palvelujen tarjonnalle.

4.3. Ohjaamojen esteettömyys ja yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) 15.1 §:n mukaan viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden tai palvelujen tarjoajan on tehtävä asianmukaiset ja tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa asioida viranomaisessa. Hänellä on oltava mahdollisuus saada yhdenvertaisesti koulutusta, työtä ja yleisesti tarjolla olevia tavaroita ja palveluita samoin kuin suoriutua työtehtävistä ja edetä työuralla. Yhdenvertaisuuslain 9 §:n mukaan erilainen kohtelu, jonka tarkoituksena on tosiasiallisen yhdenvertaisuuden edistäminen taikka syrjinnästä johtuvien haittojen ehkäiseminen tai poistaminen ei ole syrjintää. Ohjaamojen perusteiden mukaisesti niiden tehtävä on tuottaa sellaista palvelua, jossa huomioidaan nuoren yksilöllinen tarve. Perusteiden mukaan Ohjaamon tilojen esteettömyys on huomioitava.

Ohjaamot arvioivat niiden käyttämien tilojen esteettömyyttä (kaavio 20). Ohjaamoista 45 prosenttia vastasi asian olevan edistynyt, 37 prosenttia koki asian alkavaksi ja vajaa viidesosa puuttuvaksi. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä 41 prosenttia vastaajista kategorisoi toiminnan tason edistyneeksi, 53 prosenttia alkavaksi ja kuusi prosenttia puuttuvaksi (Kyytösönen, 2019, 13). Edistyneen taso on hieman kasvanut, mutta muuten tilannetta voi pitää

huolestuttavana kehityskulkuna: alkavan osuus on pienentynyt ja vastaavasti puuttuvan kasvanut reilusti. Tilojen esteettömyyteen tulee kiinnittää huomiota, jotta yhdenvertaisuus Ohjaamoissa toteutuu.

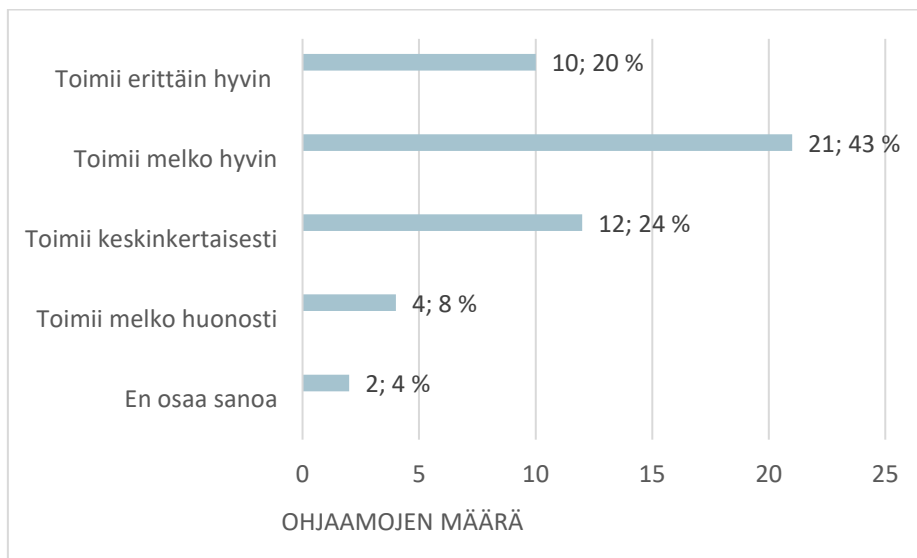


Kaavio 20. Ohjaamon tilat ovat esteettömät. (N=49)

Yhdenvertaisuuslain 5.1 §:n mukaan viranomaisen on arvioitava yhdenvertaisuuden toteutumista toiminnassaan ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin sen edistämiseksi. Yhdenvertaisuuslain 5.2 §:n mukaan viranomaisella on oltava suunnitelma yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Lain mukaan velvollisuus suunnitelman laatimisesta ei koske julkista hallintotehtävää hoitavaa yksityistä, jonka palveluksessa on säännöllisesti vähemmän kuin 30 henkilöä. Suunnitelman laatiminen on tärkeää tehdä, jotta yhdenvertaisuus tulee tarkastelluksi. Tämän vuoksi Ohjaamoilta kysyttiin suunnitelmallisen yhdenvertaisuuden toteutumisen arvioinnista palvelussaan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta näkökulmasta. Ohjaamoista 39 prosenttia määritteli asian edistyneeksi, 33 prosenttia alkavaksi ja loput 28 prosenttia puuttuvaksi. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä 76 prosenttia ilmoitti asian puuttuvan (Kyytsönen, 2019, 13). Tässä suhteessa yhdenvertaisuussuunnitelman laatimisessa on huima parannus verrattuna aiempaan, vaikka asian eteen on tehtävä yhä työtä.

5. OHJAAMOJEN TOIMINNAN VAIKUTUKSET

Ohjaamojen perusteiden mukaisesti niiden tehtävä on sujuvoittaa nuorten siirtymiä työhön, koulutukseen tai muuhun toimintaan. Ohjaamo sitoutuu tuottamaan seurantatietoa valtakunnallisen, alueellisen ja paikallisen vaikuttavuuden arvioimiseksi. Ohjaamot arvioivat kuusiportaisella asteikolla niiden kykyä tuottaa asiakastason vaikutuksia (kaavio 21). Ohjaamoista 63 prosenttia kertoi toiminnan tason olevan vähintään melko hyvää ja neljäsosa keskinkertaista. Vastaajista kahdeksan prosenttia määritteli toiminnan olevan melko huonoa. Tulosta voidaan pitää kaikkineen kohtuullisena.



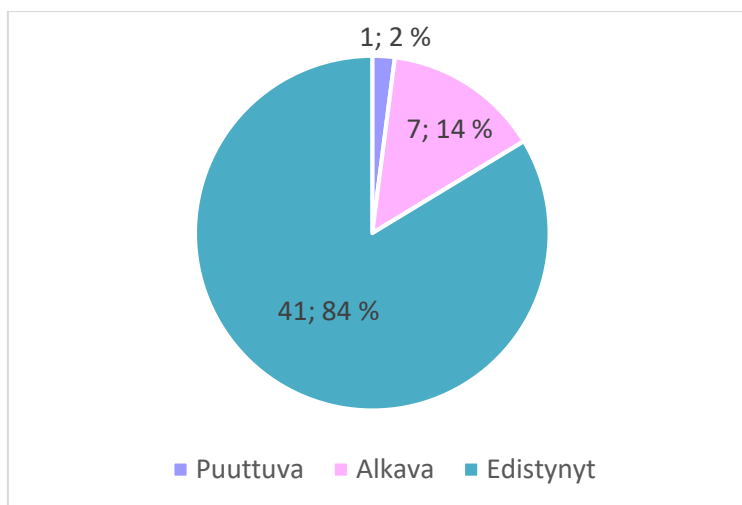
Kaavio 21. Ohjaamon kyky tuottaa asiakastason vaikutuksia. (N=49)

Ohjaamot arvioivat kolmiportaisella asteikolla nuorten mahdollisuuksia löytää Ohjaamon tuella koulutus-, työ- ja toimintamahdollisuuksia. Tulos on erinomainen: Ohjaamoista 86 prosenttia määritteli toiminnan tasoksi edistyneen ja loput alkavan. Yksikään Ohjaamo ei luokitellut asiaa puuttuvaksi.

Ohjaamoilta tiedusteltiin perusteisiin pohjautuen palveluohjauksen alueen muiden palvelujen kanssa sekä asiakkaiden saattaen vaihtamisen sopimisista ja kirjauksista yhteistyöverkostoihin. Ohjaamoista kolmasosa määritteli asian edistyneeksi, vajaa puolet alkavaksi ja viidesosa puuttuvaksi. Vuoden 2018 itsearviointikyselyssä puolet määritteli toiminnan tason alkavaksi ja noin viidennes edistyneeksi (Kyytsönen, 2019, 20). Asiassa on vielä valtakunnallisesti katsottuna parannettavaa, vaikka se onkin hieman kehittynyt. Osaltaan palveluohjauksen onnistuminen edistäisi nuorten siirtymiä. Se myös voisi johdannossa kuvatus lailla selkeyttää nuorten palveluja ja erityisesti tukea positiivisia siirtymiä (ks. Määttä ym. 2017, 31). Onnistunut palveluohjaus tukee nuorten lähtökohtia. Toisaalta, niin kuin Kyytsönen (2019, 20) huomauttaa on esimerkiksi Imatralla vuoden 2018 itsearvioinnin perusteella saattaen vaihtaminen onnistunut käytännössä hyvin, vaikkei siitä ole tuolloin ollut kirjallista sopimusta.

Ohjaamot arvioivat kolmiportaisella asteikolla toiminnan seurannan tuottamia oleellisia tietoja asiakastason vaikutuksista. Ohjaamoista 55 prosenttia luokitteli tason alkavaksi, 22 prosenttia edistyneeksi ja 23 prosenttia puuttuvaksi. Ohjaamot arvioivat niin ikään perusteiden mukaisesti toimintatavan selkeyttä, jolla ne kokoavat eri asiakastietojärjestelmistä ja tilastoista tietoa palvelunsa käytöstä. Yksi Ohjaamo ei vastannut kysymykseen. Vastaajista 48 prosenttia määritteli toiminnan tason alkavaksi, 27 prosenttia edistyneeksi ja neljäsosa puuttuvaksi.

Ohjaamon perusteiden mukaan Ohjaamojen tehtävä on koota palveluntuottajia monilaiseksi kokonaisuudeksi. Perusteisiin liittyen Ohjaamoilta tiedusteltiin nuorten palvelujen saamisen nopeudesta verrattuna aiempaan (kaavio 22).



Kaavio 22. Nuoret saavat aiempaa nopeammin sen palvelun ja tuen, mitä tarvitsevat. (N=49)

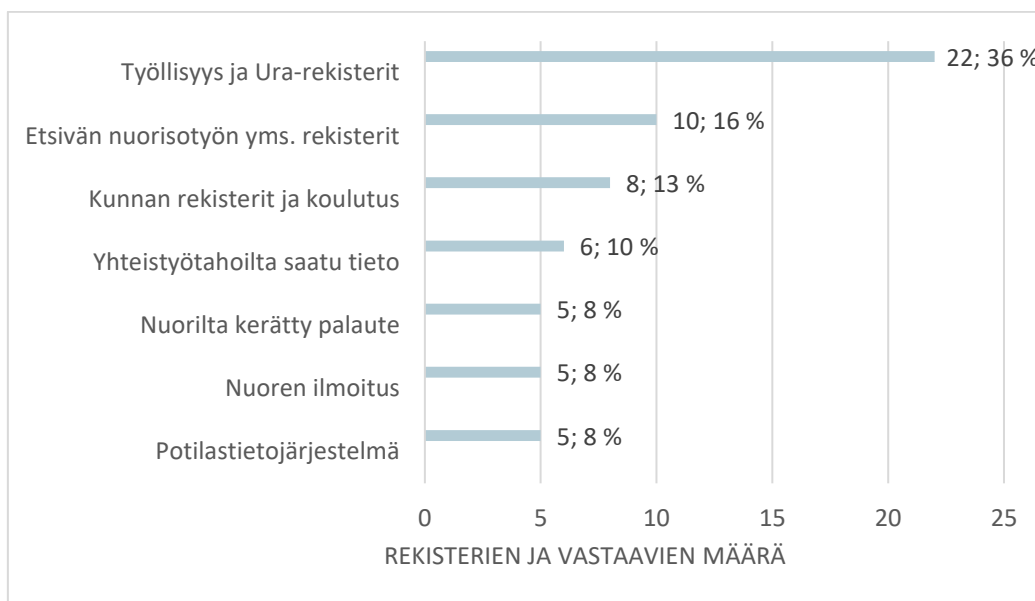
Ohjaamoista 84 prosenttia koki nuorten saavan edistyneellä tasolla palvelun ja tuen Ohjaamon kautta aiempaa nopeammin. Vastaajista noin kuudesosa piti tasoa alkavana ja yksi Ohjaamo määritteli sen puuttuvaksi. Kyselyn perusteella Ohjaamon työ on nopeuttanut nuorten siirtymiä vaikuttavalla tasolla. Ohjaamot arvioivat perusteiden mukaisesti niiden toiminnan parantaneen alueen nuorten elinoloja ja toimintamahdollisuuksia. Ohjaamoista 61 prosenttia määritteli tason edistyneeksi, 37 prosenttia alkavaksi ja yksi Ohjaamo puuttuvaksi. Kyselyn perusteella Ohjaamolla on tärkeä merkitys myös tässä asiassa.

Ohjaamot arvioivat kuusiportaisella asteikolla niiden kykyä tuottaa laajempia alueellisia ja yhteiskunnallisia vaikutuksia. Ohjaamoista noin puolet määritteli toiminnan olevan vähintään melko hyvää. Kolmasosa kategorisoi sen keskinkertaiseksi ja kymmenesosa melko huonoksi. Yksi Ohjaamo määritteli toiminnan olevan erittäin huonoa ja kaksi ei osannut sanoa. Tulos on kaikkineen selkeästi huonompi kuin edellä kuvatut yksilötason vaikutukset. Kenties oman työn näkee paremmin yksittäisten asiakkaiden onnistumisten kohdilla, jolloin työn laajempaa merkitystä voi olla vaikeampaa hahmottaa. Oman hankaluutensa asiaan tuo myös varmasti tiedonkeruun puutteet, jota tarkastelen lähemmin seuraavaksi. Onnistumiset yksilötason palvelussa viittaavat kuitenkin siihen, että toiminnalla on myös laajemmin alueellisia

ja yhteiskunnallisia vaikutuksia. Myös aiemman tiedon perusteella Ohjaamot ovat kaikki-
neen onnistuneet nuorten palveluihin pääsyn parantamisessa, siirtymien edistämässä, toi-
mintakyvyn tukemisessa ja osallisuuden parantamisessa (Nieminen, 2017, 43). Itsessään
kuitenkin esimerkiksi työllisyysvaikutusten mittaaminen on hankalaa, ja se on aiheuttanut
haasteita palveluiden organisointiin (Lidman, 2017, 67).

5.1. Tiedot nuorten siirtymistä ja etenemisestä

Ohjaamoilta kysyttiin toimintatavan selkeyttä, jolla Ohjaamo kokoaa eri asiakastietojärjes-
telmistä ja tilastoista tietoa nuorten etenemisestä ja siirtymistä. Kysymykseen vastasi 48 Oh-
jaamo ja niistä 48 prosenttia luokitteli toiminnan tason alkavaksi. Toiminnan tason puuttu-
vaksi määritteli kolmasosa vastaajista ja vain vajaa viidesosa luokitteli sen edistyneeksi. Vuo-
den 2018 itsearviointikyselyssä toiminnan ilmoitti alkavaksi noin kolmannes ja puuttuvaksi
11 prosenttia. Kysymykseen jätti vastaamatta neljä Ohjaamo. (Kyytsönen, 2019, 24.) Kaik-
kineen edistyneen taso on laskenut selkeästi vuoden 2018 kyselyyn nähden.



Kaavio 23. Rekisterit, muut välineet ja tavat saada tietoa nuoren tilanteen etenemisestä. (N=61)

Ohjaamoista 37 vastasi avoimessa kohdassa esitettyyn kysymykseen koskien rekistereitä ja
välineitä, joilla saadaan tietoa nuoren tilanteen etenemisestä. Yhteensä 61 vastausta saatiin
luokiteltua mielekkäästi kaavioon 23 ja ne edustavat 29 Ohjaamon vastausta. Näistä yh-
teensä 21 Ohjaamon vastauksia on vähintään kaksi ja enintään neljä kaaviossa 23 – yhdessä
tai useissa kategorioissa samanaikaisesti.

Suurimman ryhmän muodostaa työllisyyttä koskevat rekisterit ja TE-palveluiden Ura-rekis-
terit (36 %). Kategorian vastauksista 15 koskee Ura-rekistereitä. Toiseksi suurimman kate-

gorian muodostaa etsivän nuorisotyön käyttämät rekisterit (16 %), mihin kuuluu muun muassa Parent-järjestelmä. Erilaisiin kuntien ja koulutuslaitosten käyttämiin rekistereihin (kuten Walmu-asiakastietojärjestelmä) kuuluu 13 prosenttia vastauksista. Oman kategorian muodostavat yhteistyötahoilta saatu tieto (10 %), usein Ohjaamon oman aloitteen perusteella. Luokitelluista vastauksista kahdeksan prosenttia on saatu nuorilta kerätyn palautteen kautta, samoin kahdeksan prosenttia on saatu nuoren oman ilmoituksen perusteella ja potilastietojärjestelmän kautta. Yleisin potilastietojärjestelmä on Effica.

Luokiteltujen vastauksien lisäksi Ohjaamot kertoivat yleisellä tasolla seuraavansa erilaisia siirtymätilastoja ja valtakunnallisia tilastoja. Muutamat Ohjaamot kertoivat jakavansa tietoa keskenään esimerkiksi moniammatillisissa työryhmissä.

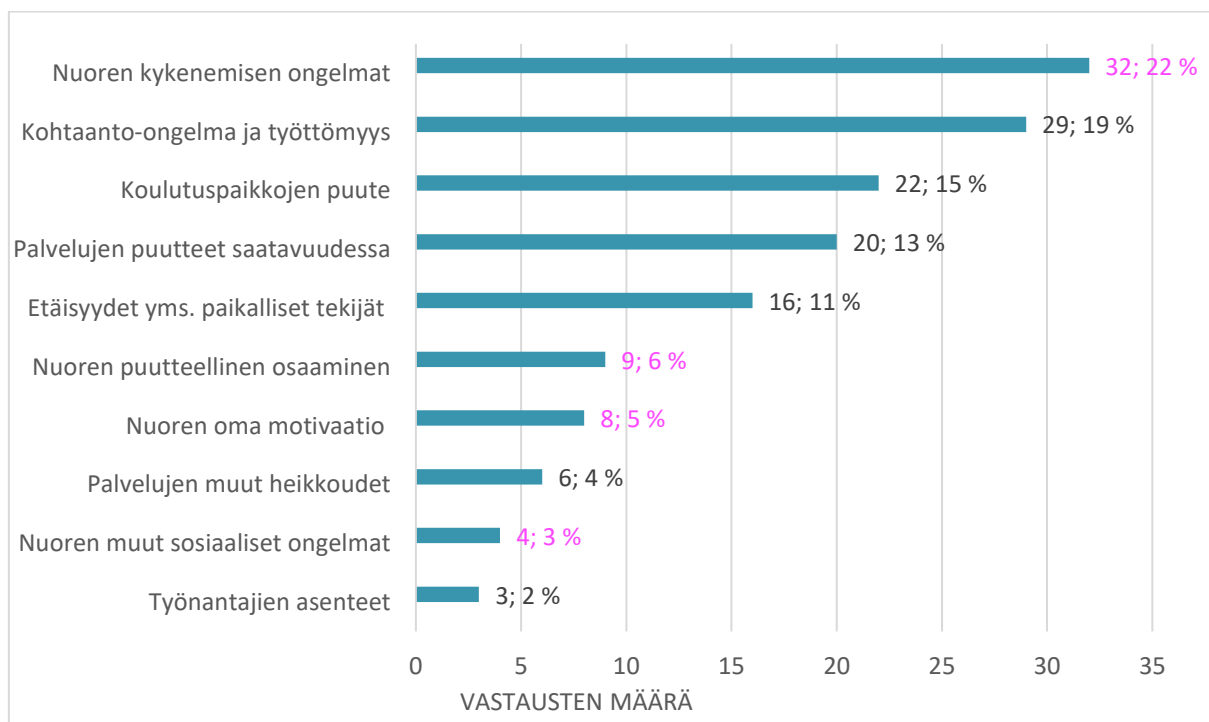
Tietojen keruussa on selkeästi parannettavaa, mikä näkyy jo vuoden 2018 itsearviointikyselyssä. Siinä Ohjaamot arvioivat ohjauksessa olleiden nuorten tavoittamisen keinojen ja jatkoseurannan suunnitelmallisuutta. Tuolloin vastaajista 46 prosenttia kategorisoi toiminnan edistyneeksi ja alkavaksi kolmasosa vastaajista. Vastaajista 38 prosenttia kertoi niillä olevien seurantatiedon tuottamiselle tarkoitettujen välineiden olevan edistyneellä tasolla. Vastaajista 36 prosenttia luokitteli tason alkavaksi ja loput 26 prosenttia puuttuvaksi. (Kyytösönen, 2018, 20–23.) Kaikkineen tietojen keruu on kohtuullisen hajanaista ja siinä yhdistyvät niin viralliset rekisterit kuin epäviralliset tiedot, kuten ”puskaradio”. Tieto kerätään useiden eri reittien kautta, minkä tiivistää hyvin ote Jyväskylän Ohjaamon vastauksesta:

”-- te-toimiston ura-järjestelmästä saamme niiden nuorten siirtymät, jotka ovat te-asiakkaita, SosiaaliEffican tiedot koskevat puolestaan sos.toimea, muiden nuorten osalta emme tietoa saa. Palvelujen käytöstä tietoa saamme nuti-tilastosta, joka on monilta osin hyvä, mutta kaipaamme enemmän mahdollisuuksia kerätä tietoa nimenomaan toiminnan vaikuttavuuden arviointiin. Siksi ’yleisarvio’ on keskinkertainen...”

Myös Keravalla todettiin tiedon keräämisen olevan haastavaa eri ammattikuntien käyttäessä omia tietojärjestelmiään. Sama hankaluus näkyy myös johtamista ja koordinaatioita koskevassa luvussa 2.1. Tiedonkeruun ongelmat ovat olleet tiedossa jo vuosia. Määttä ym. (2017) painottavat, että asiakasseurantaan on panostettava. Toisaalta he nostavat esille myös rekisteritiedon jännitteen suhteessa Ohjaamojen luonteeseen. Ohjaamot ovat matalan kynnyksen paikkoja, jolloin nuoren saaman palvelun vaikuttavuuden seuranta ei ole aina mahdollista. Tämän takia toiminnan seuranta edellyttää monipuolista tietoa ja tutkimusta. (Määttä ym. 2017, 38.) Voidaankin todeta, että Ohjaamojen toiminnassa on samanaikainen tarve tiedolle palveluiden kehittämisen ja toiminnan vakiinnuttamisen kannalta. Samalla taustalla on jännite nuoren itse määrittelemästä asiakkuuden luonteesta, johon voi kuulua esimerkiksi halu anonyymiin palveluun ja neuvontaan.

5.2. Nuorten koulutukseen ja työelämään siirtymiä hankaloittavat tekijät

Ohjaamojen tehtävä on helpottaa nuorten siirtymiä koulutukseen ja työelämään. Kyselyn avoimessa kohdassa Ohjaamot tarkastelivat alueen tekijöitä, jotka hankaloittavat nuorten siirtymiä koulutukseen ja työelämään. Yhteensä 44 Ohjaamoa vastasi kysymykseen, mikä on hyvä taso. Kaikkineen kysymys on tärkeä ja oleellinen lähtökohta Ohjaamon toiminnalle ja sen vaateille paikallisesti katsottuna. Mitä paremmin esteet tunnetaan, sitä helpompi niihin on vastata ja parantaa toiminnan vaikuttavuutta. Ohjaamojen vastaukset on kirjattu kaavioon 24. Luokiteltuja vastauksia on yhteensä 149 ja ne sisältävät 43 Ohjaamon vastaukset. Yhteensä 36 Ohjaamoa mainitsi vähintään kaksi hankaloittavaa tekijää. Kaaviossa 24 värillä korostetut prosentit koskevat yksilöllisiä ongelmia ja mustat rakenteellisia ongelmia. Kaavioon 24 luokitelluista avoimista vastauksista 96 kappaletta (64 %) koskee rakenteellisia ongelmia ja loput 53 kappaletta (36 %) yksilöllisiä ongelmia. Kaavion tarkoituksena on hahmottaa sitä monisyistä kenttää, joka nuorten siirtymiä hankaloittaa. Tarkastelen seuraavaksi tarkemmin näitä tekijöitä kaavion ja yksilöön liittyvän toimijuuden käsitteen sekä rakenteiden kautta.



Kaavio 24. Nuorten koulutukseen ja työelämään siirtymiä hankaloittavat tekijät Ohjaamon alueella. Värilliset prosenttiosuudet kuvaavat yksilöllisiä ongelmia ja loput rakenteellisia. (N=149)

Yksilöön paikantuva toimijuus voidaan käsittää muun muassa seuraavien ulottuvuuksien kautta: kykeneminen, osaaminen, voiminen, tunteminen ja haluaminen. Kykeneminen paikantuu fyysiseen ja psyykkiseen ulottuvuuteen, osaaminen yksilön tietoihin ja taitoihin sekä haluaminen motivaatioon ja päämääriin. Voimiseen liittyvät mahdollisuudet, joita erilaiset

tilanteet ja rakenteet synnyttävät ja tuntemiseen omien tunteiden liittäminen asioihin esimerkiksi arvottamisen, arvioimisen ja kokemuksien kautta. (Jyrkämä, 2008, 195.)

Näiden lisäksi toimijuuteen vaikuttavat yksilöiden väliset erot taustoissa, joita ovat muun muassa sukupuoli, ikä, luokka ja etninen tausta (Ojala, Palmu & Saarinen, 2009, 16). Myös esimerkiksi vammaisuuteen, terveydentilaan ja erilaisiin alueiden tarjoamiin mahdollisuuksiin liittyvät luokitukset kietoutuvat osaksi laajempia tekijöitä (Lahelma, 2009, 151). Näillä kaikilla on samanaikaisia vaikutuksia suhteessa nuoren toimijuuteen ja ne osaltaan määrittävät sitä eri tavoilla ja useissa suhteissa. Palveluiden osalta niiden tavoite on oltava nuorten osallisuuden ja kuulumisen parantaminen suhteessa yhteiskuntaan. Palveluiden on pystyttävä vahvistamaan nuoren tunnetta siitä, että hän on tärkeä osa yhteiskuntaa ja, että hän kykenee toimimaan itsenäisesti sen täysivaltaisena jäsenenä. (Westerback, 2017, 47.)

Ohjaamojen tunnistamissa siirtymiä hankaloittavissa tekijöissä (kaavio 24) näkyy edellä kuvatut seikat, jotka vaikuttavat suoraan tai epäsuorasti nuoren toimijuuteen. Kykeneminen toimijuuden yhtenä ulottuvuutena näkyy suoraan kaaviossa 24. Nuoren kykenemiseen liittyvät ongelmat kattavat luokitelluista vastauksista yhteensä 22 prosenttia. Selkeästi suurimmat kategoriaan kuuluvat kykenemistä vaikeuttavat tekijät ovat mielenterveys- ja päihdeongelmat. Muutamat Ohjaamot kirjoittivat laajemmin nuoren kokonaisvaltaisen toimintakyvyn haasteista, oppimisvaikeuksista, nuorten huonosta kunnosta, sosiaalisista peloista ja terveydentilasta sekä elämänhallinnan ongelmista. Kaksi Ohjaamoa toi esille nuorten haastavat elämäntilanteet. Useiden ongelmien kasautuminen tietyille nuorille tunnistettiin yhdeksi tekijäksi: samanlaisia huomioita on nostettu esille myös aiemmissa Ohjaamoja koskevissa tutkimuksissa (ks. Alexanderson ym. 2017, 60).

Kategorian vastauksissa näkyy toimijuuteen vaikuttava ikä. Esimerkiksi Hyvinkäällä yhdeksi esteeksi on tunnistettu nuorten arkuus mennä palveluihin. Osaltaan terveydentilaan liittyvät kysymykset vaikuttavat toimijuuteen ja hankaloittavat nuoren lähtökohtia positiivisille siirtymille.

Lahdessa ja Vantaalla tunnistettiin nuoren kykenemisen ongelmat-kategoriaan kuuluva huono-osaisuus ja sen periytyminen. Myös Lapualla nostettiin esille lapsuuden vaikeudet ja perheen rikkonaisuudet nuorten siirtymiä vaikeuttavina tekijöinä. Itsessään huono-osaisuuden periytymistä on tutkittu suhteellisen paljon (ks. esim. Saari, 2015) ja onkin todettu, ettei esimerkiksi nuorille suunnatuilla työpajoilla ole tunnistettu riittävästi periytyvää työttömyyttä (Pohjantammi, 2007). Tässä suhteessa huomioit ovat erittäin tärkeät ja auttanevat ymmärtämään nuorten tilanteita laajemmasta näkökulmasta. Valtakunnallisesti katsottuna Ohjaamot voivat tehdä yhteiskunnan yhdenvertaisuutta lisäävää työtä ja onnistuessaan puuttua muun muassa huono-osaisuuden periytymiseen ja ongelmien kasautumiseen.

Erilaiset alueeseen ja paikkakuntaan liittyvät tekijät muodostavat suuren osan luokitelluista vastauksista. Toiseksi suurin kategoria, kohtaanto-ongelma ja alueen rakenteellinen työttö-

myys, kattaa viidesosan luokitelluista vastauksista. Kategoriaan kuuluvista esteistä noin kolmasosa koskee suoraan työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaanto-ongelmaa. Alueen huonoon työtilanteeseen ja rakenteelliseen työttömyyteen liittyy noin kolmasosa kategorian vastauksista. Muita kategoriaan kuuluvia, tunnistettuja esteitä ovat puutteet osatyökykyisille tarjottavissa työmahdollisuuksissa. Jyväskylässä tunnistettiin opiskelijoille tarkoitettut keikkatyöt ja 0-tuntisopimukset yhdeksi ongelmaksi. Vastaava asia näkyy kappaleessa 3.1. kuvaamassani henkilöstöpalveluyritysten määrässä. Niiden käytössä oleellista on pohtia nuoren kannalta, millaisille työmarkkinoille hän todellisuudessa kiinnittyy.

Koulutuspaikkojen puute on kolmanneksi suurin kategoria ja se kattaa kuudesosan kaavioon 24 luokitelluista vastauksista. Suurin yksittäinen tunnistettu hankaloittava tekijä kategorias-
sa on toisen asteen koulutuksen puute tai sen suppea valikoima. Se kattaa noin puolet kategorian vastauksista. Muutamassa Ohjaamossa esteeksi koettiin ammattikorkeakoulun tai yliopiston puute. Yhdessä Ohjaamossa tuotiin esille resurssien puute toiselta asteelta ja toisessa ammatillisen koulutuksen huono taso. Kolme Ohjaamo tunnisti ongelmaksi erityisammattioppilaitosten puuttumisen. Mikkelissä nostettiin esille joidenkin koulutusalojen suuri suosio ja sen kautta kova kilpailu kyseiseen koulutukseen sisälle pääsemisessä. Lappeenrannassa yhdeksi ongelmaksi nähtiin nuoren kannalta mielekkäiden koulutusalojen puute.

Luokitelluista vastauksista 13 prosenttia liittyy palveluiden saatavuuteen. Suurin osa kategorian ongelmista kytkeytyvät mielenterveyspalveluiden vähäisyyteen, ruuhkautumiseen ja pitkiin odotusaikoihin. Osatyökykyisille toivottiin tukea työpaikalle. Nuorten siirtymää hankaloittavana tekijänä muutamassa Ohjaamossa nähtiin oppimisvaikeudet ja niihin saatavan tuen puutteet. Muutamat vastaajat toivat esiin puutteet nuorten siirtymää tukevilla palveluilla. Kaksi Ohjaamo nosti esille alueelta puuttuvan 10-luokan, jonne hankalassa tilanteessa oleva nuori voisi mennä. Yksi Ohjaamo toi esille alueen vähäiset uraohjauspalvelut ja toinen oppilaanohjauksen puuttuvat resurssit.

Paikkakuntaan liittyvät muut tekijät kattavat 11 prosenttia kaavioon 24 luokitelluista avoimista vastauksista. Niihin kuuluvat muun muassa pitkät välimatkat (neljä vastausta), julkisen liikenteen haasteet (viisi vastausta) ja kahden Ohjaamon esille nostama kohtuuhintaisten asuntojen puute. Kategoria paljastaa hyvin alueisiin liittyvät erot. Ongelma esimerkiksi Helsingissä on asumisen kalleus ja vastaavasti syrjäisemmällä seuduilla ongelmat liittyvät pitkiin välimatkoihin ja julkiseen liikenteeseen. Kalajoen Ohjaamossa ajokortittomuus tunnistettiin yhdeksi esteeksi. Toisaalta esteenä voitaneen nähdä tällöin myös autottomuuden, mikä ajokortin hankkimisen ohella vaatii investointeja. Syrjäseuduilla erityisesti alaikäisten ja ajokortittomien nuorten palveluihin pääsy on muita alueita haasteellisempaa, mikä on ongelmallista myös julkisten palvelujen saamiseen liittyvien perusoikeuksien näkökulmasta. Ongelmaan on kehitetty esimerkiksi erilaisia sähköisiä ratkaisuja. (Miettinen & Kantonen, 2017, 81.)

Jyväskylässä suuri opiskelijoiden määrä osaltaan aiheuttaa haasteita työllistämiselle. Niin kuin edellä näemme, on korkeakoulujen puute myös haaste. Tämä osoittaa hyvin esteiden moniulotteisuuden ja toisaalta näyttää samojen asioiden edut ja haasteet suhteessa siirtymiin, kuten esimerkki yliopistokoulutuksesta osoittaa.

Edellä kuvatut paikkaan ja alueen työttömyyteen liittyvät tekijät vaikuttavat nuoren toimijuuteen muun muassa rakenteisiin ja tilanteisiin liittyvän voimisen näkökulmasta. Alueelliset tekijät ja kuvatut esteet osaltaan vaikuttavat nuoren siirtymien mahdollisuuksiin ja sen kautta toimijuuteen vahvasti. Ohjaamojen vastausten perusteella alueellisilla tekijöillä on suuri vaikutus suhteessa nuoren siirtymiin. Koulutustarjonta vaikuttaa paitsi voimiseen, myös luonnollisesti osaamiseen ja sen kautta toimijan mahdollisuuksiin. Koulutustarjonnassa näkyy alueelliset erot ja mahdollisuudet sen järjestämisessä.

Nuoren osaamiseen liittyvään kategoriaan (yksi toimijuuden määritelmä) kuuluu kuusi prosenttia kaavioon 24 luokitelluista vastauksista. Näistä neljässä tapauksessa ongelmana on puuttuva tutkinto, jota alueen työt vaativat. Tämä osaltaan liittyy kohtaanto-ongelmaan. Muita kategorian esteitä ovat puutteellinen osaaminen koulutuksesta huolimatta ja puutteet työnhakutaidoissa. Kaksi Ohjaamoa tunnisti yhdeksi haasteeksi koulutuksessa vastuun siirtymisen nuorelle itselle – nuorella ei välttämättä ole mahdollisuuksia siihen. Vantaalla yhdeksi siirtymiä hankaloittavaksi tekijäksi ilmoitettiin kielitaidon puute. Samoin Kotkassa monikulttuuristen nuorten hankaluudet siirtymässä työelämään nostettiin esille. Osaltaan monikulttuuristen nuorten siirtymiä voi hankaloittaa esimerkiksi kielitaidon puute. He saattavat myös kokea syrjintää työmarkkinoilla etnisen taustansa takia.

Viisi prosenttia kaavioon 24 luokitelluista vastauksista koskee nuoren toimijuuteen liittyvää haluamista, johon kuuluu nuoren motivaatioon liittyvät kysymykset. Siihen liittyy muun muassa aloitettuihin palveluihin sitouttamattomuus ja opintojen nopea keskeyttäminen aloittamisen jälkeen. Mielenkiintoisen puolen kategoriaan tuo alueeseen liittyvä ulottuvuus (kaksi vastausta). Esimerkiksi Mikkelin Ohjaamossa yhdeksi esteeksi nähtiin vahva paikallinen sitoutuminen, jolloin nuori ei etsi vaihtoehtoja muualta. Neljä prosenttia Ohjaamoista nosti erikseen esille muita palveluiden heikkouksia (ks. edellä kuvatut kategoriat). Kategoriasa kuvattuja haasteita ovat esimerkiksi palvelujen pirstaleisuus ja johtamattomuus. Kaksi Ohjaamoa nosti esille tietosuojan aiheuttamat rajoitteet tiedonsaannin kautta.

Muita Ohjaamojen esille tuomia nuorten siirtymiä hankaloittavia tekijöitä ovat nuoren muut sosiaaliset ongelmat (3 %). Siihen kuuluu muun muassa asunnottomuus ja velkaongelmat. Työnantajan asenteet -kategoria kattaa kaksi prosenttia vastauksista. Asiassa työnantajan tunteminen (nuorten arvioiminen) toimijuuden osa-alueena hankaloittaa nuorten siirtymiä. Työnantajalla on tiettyjä ennakkokäsityksiä nuoria kohtaan, eikä heitä tällöin palkata.

Vastaukset paljastavat selkeästi, kuinka nuorten siirtymiä vaikeuttavat useat erilaiset seikat. Suurin osa näistä (64 %) liittyy rakenteellisiin ongelmiin. Kuitenkin yksilön kykenemisen ongelmat, erityisesti mielenterveys- ja päihdeongelmat muodostavat suurimman yksittäisen

kategorian siirtymiä hankaloittavista tekijöistä. Kaikkineen karkeasti todeten yksilöön liittyvät ongelmat paikantuvatkin kyselyn perusteella kykenemisen ongelmiin, puutteelliseen osaamiseen, motivaatioon ja muihin sosiaalisiin ongelmiin. Rakenteellisia ongelmia, jotka vaikuttavat nuoreen ovat alueen kohtaanto-ongelma ja työttömyys, koulutuspaikkojen puute, erityisesti mielenterveyden palvelujen puutteet, maantieteelliset etäisyydet ja muut alueelliset tekijät sekä työnantajien asenteet. Nuorten mielenterveyden ongelmat ja puutteet saata-
vissa palveluissa näkyvät esimerkiksi Westerbackin (2017) Helsingin Ohjaamoja koskevassa kirjoituksessa.

Tunnistetuissa haasteissa tulevat esille alussa kuvatut toimijuuden kuusi osa-aluetta. Niissä painottuvat erityisesti voimiseen ja kykenemiseen liittyvät alueet. Samoin vastauksissa näkyvät toimijuuteen vaikuttavat muut asiat kuten ikä, luokka, etninen tausta, terveydentila ja alueelliset tekijät. Ohjaamojen vastauksissa ei otettu esiin sukupuoleen liittyviä tekijöitä, mitkä osaltaan voivat vaikuttaa myös siirtymiin. Miehet käyttävät hieman naisia yleisemmin Ohjaamojen palveluita. Tässä suhteessa tarkastelu sukupuolen näkökulmasta on paikallaan. Iän puolesta selvästi suurin käyttäjäryhmä on 18–24-vuotiaiden ryhmä. (Ohjaamojen tilastot 2019.) Ikään liittyen haasteita ja vaikutuksia suhteessa toimijuuteen voi tarkastella erityisesti kyseisen ikäluokan näkökulmasta.

Monien Ohjaamojen tunnistamien haasteiden taustalla on tekijöitä, joille Ohjaamot eivät yksin voi mitään. Ohjaamot voivat kuitenkin nostaa esille valtakunnalliseen keskusteluun tällaisia siirtymiä hankaloittavia tekijöitä ja vaatia huomion kiinnittämistä niihin. Tässä auttaa laaja Ohjaamo-verkosto ja keskinäinen yhteistyö eri Ohjaamojen kesken. Tunnistetut ongelmat pirstaleisista palveluista osaltaan tukevat Ohjaamojen merkitystä monialaisena pisteenä ja eteenpäin ohjaavana organisaationa.

Ohjaamojen yhteistyöjärjestöjen ja erilaisten pienryhmien kautta Ohjaamot ovat ottaneet vastuuta laajasti muun muassa mielenterveyteen liittyvissä kysymyksissä. Hankalista lähtökohdista huolimatta nuorten toimijuutta ja osallisuutta voidaan kasvattaa yhteisöllisen tuen avulla (Westerback, 2017, 57). Työllistymistä tuetaan paljon yhteistyöverkostojen kautta. Tässä mielessä palvelut vastaavat tunnistettuihin ongelmiin, mikä on lopulta Ohjaamon toiminnan tarkoitus. Huomiota on hyvä kiinnittää tulevaisuudessa valtakunnalliseen vaikuttamiseen nuorten siirtymiä vaikeuttaviin rakenteellisiin ongelmiin liittyen. Esimerkiksi työllistämistoimet voivat jäädä vaillinaisiksi, mikäli työttömyyden todellisia syitä ei tunnisteta. Usein monilla tapaamisilla aluksi puhutaan työhön liittyvistä aiheista, mutta lopulta selviää nuoren Ohjaamo-käynnin liittyvän mielenterveydellisiin kysymyksiin. Haastavista tilanteista huolimatta monialaisella yhteistyöllä ja verkostojen kautta nuori saa apua ja pääsee siirtymään eteenpäin esimerkiksi työelämään tai saa opiskelupaikan. (Alexanderson ym. 2017).

5.2.1. Ohjaamojen kehittämiskohteet nuorten siirtymiä tukevassa toiminnassaan

Ohjaamoilta tiedusteltiin avoimessa kohdassa, millaisia kehityskohteita Ohjaamot näkevät nuorten siirtymiä tukevassa toiminnassaan. Kysymykseen vastasi 42 Ohjaamoa. Yhteensä seitsemän Ohjaamoa mainitsi yhdeksi kehittämiskohteeksi oppilaitosyhteistyön. Näistä kaksi Ohjaamoa korosti ennakoivan otteen merkitystä ennen valmistumista. Ohjaamojen oppilaitosyhteistyö näkyy kolmannessa luvussa kuvatussa keskeisiä verkostoja koskevassa kysymyksessä (kaavio 12). Sen mukaan oppilaitokset kattavat kahdeksan prosenttia Ohjaamon keskeisimmistä verkostoista. Niin kuin aiemmin on tullut esille, on oppilaitosyhteistyö tärkeää (ks. Pitkänen & Kesä, 2017).

Kysymykseen vastanneiden Ohjaamojen kehittämiskohteista osa liittyi työllisyyteen. Viisi Ohjaamoa koki yritys yhteistyön yhdeksi kehittämiskohteeksi. Kolme Ohjaamoa nosti osatyökykyisten nuorten tukemisen kehittämiskohteeksi, johon toivottiin myös yrittäjien osallistumista. Osa kehittämiskohteista liittyi sosiaalisen tuen ja muun tuen kehittämiseen. Siihen liittyen muutamat vastaukset koskivat mielenterveys- ja päihdepalveluihin pääsemisen kehittämistä, yksi tuettua asumista ja toinen työnhakuvalmiuksien kehittämistä. Yhdessä Ohjaamossa kehittämiskohteeksi nostettiin nuoren oma sitoutuminen.

Suurin osa Ohjaamojen esille nostamista kehittämiskohteista liittyi monialaisen työn kehittämiseen. Kymmenen vastausta koski monialaisen tiedonkulun parantamista, mille on selkeästi tarve kappaleessa 5.1. kuvatun tilanteen perusteella. Puolet tiedonkulkuun liittyvistä kehittämiskohteista liittyi siirtymien seuraamiseen ja sen kautta mahdolliseen pysyvämpään tukeen. Osa vastaajista taas koki tiedonkulussa olevan kehitettävää toimijoiden kesken esimerkiksi yhteisen asiakastietojärjestelmän kautta.

Muita moniammatillisen työn kehittämiseen liittyviä asioita olivat yhteistyön parantaminen esimerkiksi nuorisotyön, etsivän nuorisotyön ja mielenterveyspalveluiden kanssa. Terveyspalveluiden saatavuutta toivottiin lisää: yksi Ohjaamo toivoi lääkäriresursseja. Samoin TE-palveluita, Kelan palveluita, uravalmentajia sekä opinto- ja uraohjausta toivottiin lisättävän muutamassa Ohjaamossa. Kaksi Ohjaamoa mainitsi saattaen vaihtamisen kehittämisestä ja yleisesti monialaisten palvelujen parantamisesta nuoria varten. Yksi Ohjaamo toi esille matkan kynnyksen periaatteen takaamisen kehittämisen. Keravan Ohjaamossa toivottiin, että Kelan toimeentulotukea ja TE-palveluista apua työnhakuun etsivät nuoret saataisiin heti Ohjaamon asiakkaiksi.

Ohjaamojen esille nostamat kehittämiskohteet ovat moninaisia. Suurin yksittäinen kategoria tunnistetuissa ongelmissa liittyy monialaisen työn kehittämiseen ja sen tiedonkulun parantamiseen. Muita kehitettäviä teemoja ovat koulutukseen, työllisyyteen ja sosiaaliseen tukeen liittyvät kysymykset. Asioiden ratkaisussa on suositeltavaa ja toisaalta tärkeää hyödyntää Ohjaamo-verkostoa sekä pohtia yhdessä esille tulleita ongelmia.

6. VAPAA SANA

Ohjaamoille lähetettyyn kyselyyn tuli yhteensä 28 avointa vastausta kohtaan ”vapaa sana”. Kyselylle annettiin aktiivisesti palautetta ja vastauksista 21 koski kokonaan tai osittain itse kyselyä. Osa palautteista sisälsi toiveita tulevaa varten, osa kehuja ja osassa tuotiin esille kriittisiä näkökulmia. Seuraavassa kappaleessa on eritelty tarkemmin kyselyä koskevia vastauksia.

Itsearviointia pidettiin hyvänä asiana, mutta kyselyssä on edelleen kehitettävää. Erään vastaajan mukaan kyselyn taustaoletuksena on valtakunnallisesti yhtenäiset Ohjaamot, eikä omaa toimintaa ollut mahdollista selventää esimerkiksi lisätieto-kentässä. Taustaoletuksena kyselyssä nähtiin myös toiminnan kasvaminen ja laajentuminen aiempaan nähden: vähenvä-kategoria puuttui vaihtoehtoista kokonaan. Myös vaihtoehtoa ”osittain” toivottiin yhdeksi kategoriaksi. Kyselyä kuvattiin yhdessä vastauksessa liian pitkänä, ja hankalana täyttää sekä kyselyrunkoa sekavana. Sen ei koettu vastaavan Ohjaamojen todellisuutta, eikä se välttämättä sovellu pienten kuntien Ohjaamoihin.

Kyselyn palveluverkkoa koskevaan kohtaan toivottiin lisää vaihtoehtoja kuvaamaan monipuolista palveluverkkoa. Sosiaalityöhön liittyviä kysymyksiä toivottiin osaksi runkoa ja Ohjaamossa edustettavien tahojen kohtaan haluttiin lisätä valtioneustajat, kuten Kelan edustajat. Osa kysymyksistä nähtiin monitulkintaisina ja niiden katsottiin sisältävän itsessään useita kysymyksiä. Palutteen perusteella vastaamista hankaloitti kysymysten osittainen toteutuminen: osa asiasta toteutui kysymyksen osalta, osa ei. Ongelmana oli myös joissakin kohdissa se, ettei kysymys auennut vastaajalle kunnolla tai oli muuten epäselvä.

Kyselyyn toivottiin tulevaisuudessa tulostusmahdollisuutta. Kyselyn rakennetta toivottiin muutettavan sellaiseksi, että kokonaisuuden arviointi olisi viimeinen kohta. Ohjausryhmän sijasta toivottiin väljempää ilmaisu, kuten ”toimintaa linjaava tai ohjaava ryhmä”. Yksi vastannut Ohjaamo toivoi kysymystä, joka koskisi Ohjaamon toimintaa hankerahalla. Sen mukaan se kuvastaisi hyvin toiminnan vakiintumista ja olisi siten tärkeä kysymys.

6.1. Valtakunnallinen koordinaatio, tukihankkeet, resurssit ja muut huomiot

Yhteensä kahdeksan vapaa sana –kohdan vastausta koski valtakunnallista koordinaatiota, hankkeita tai rahoitusta. Kaikkineen vastaajat antoivat valtakunnalliselle koordinaatiolle ja tukihankkeille hyvää palautetta ja kiitosta sekä toiveita tulevaa varten. Valtakunnalliselle koordinaatiolle koettiin olevan tarvetta esimerkiksi toiminnan vaikuttavuuden, arvioinnin sekä raportoinnin näkökulmista. Tilastointia toivottiin yleisesti kehitettävän. Tilastoinnin parantamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi toivottiin valtakunnallista asiakastietojärjestelmää. Valtakunnallinen koordinaatio nähtiin tärkeänä myös alueellisesti yhdenmukaisten Ohjaa-

mojen kannalta – toiminnan todettiin nyt olevan alueellisesti vaihtelevaa. Toiminnan tunnettavuutta toivottiin lisäävän valtakunnallisesti, jotta Ohjaamoille saataisiin asiakkaita. Kohtaamo sai positiivista palautetta. Se koettiin toimivaksi ja Kohtaamolta saadut materiaalit hyödyllisiksi. Sen tai vastaavan valtakunnallisen taustaorganisaation (kuten osaamiskeskuksen) toiminta toivottiin vakinaiseksi. Ohjaamo-päiviä pidettiin hyvänä mahdollisuutena kasvattaa tietoutta ajankohtaisista asioista ja verkostoitua muiden ohjaamolaisten kanssa.

TESSU:a kuvattiin loistavaksi ja sen kerrottiin tuoneen asiantuntijanäkökulmaa moniammatilliseen yhteistyöhön. Vastaavasti ONNI:n kerrottiin tarjonneen laadukkaita koulutuksia sekä ohjaamolaisille että ympäröivälle yhteistyöverkostolle. Psykososiaalisen tuen tarjoaminen ONNI:n jälkeen mietitytti ja ONNI:n toivottiinkin jatkuvan ja mahdollisesti vakinaistettavan. Psykososiaalisen tuen rahoittaminen sai osaltaan yhdessä vastauksessa palautetta. Sen toivottiin olevan tulevaisuudessa samanlaista kuin etsivän rahoitus: vuosittainen haku ja kohdennus kyseisen Ohjaamon palveluun. Rahoituksen siihen toivottiin tulevan osittain kunnalta ja osittain valtiolta. Vastauksessa esitetyn mallin katsottiin mahdollistavan pienissä kunnissa resurssien kohdentamisen oikeisiin kohteisiin. Nykyisen lyhyeksi jääneen hankkeen kyseisessä Ohjaamossa todettiin olevan keskeneräinen.

Yhdessä vastauksessa Ohjaamon toiminnan todettiin toteutuvan itsessään hyvin, mutta tilat koettiin liian pieniksi ja resurssit vähäisiksi. Toisessa vastauksessa toiminnan todettiin olevan samalla tavoin hyvällä tasolla, mutta TE-toimistolta toivottiin lisäresursseja toiminnan kehittämistä ja paikallista toimintaa varten. Kolmannessa vastauksessa Ohjaamon toiminnan todettiin laajentuneen paljon, mikä osaltaan toi hankaluuksia ajankäyttöön.

7. YHTEENVETO

Ohjaamojen täyttämä itsearviointikysely on kattava ja se antaa monipuolisesti tietoa Ohjaamojen moniulotteisesta toiminnasta niin valtakunnallisesti kuin alueellisesti. Yhteisesti Ohjaamossa täytettynä se tarjoaa mahdollisuuden käydä Ohjaamon sisäistä keskustelua omasta toiminnasta. Kyselyn kautta Ohjaamot toivottavasti tunnistavat toimintansa onnistumiset ja toisaalta kehittämiskohteet. Säännölliset kyselyt auttavat hahmottamaan toiminnan kehitystä sekä mahdollisuuden peilata omaa yksikköä valtakunnalliseen verkostoon. Tavoitetta tukee myös Ohjaamoille erikseen jaetut kyselyn avoimet vastaukset. Kyselyn kautta voi saada uusia ideoita ja oppia hahmottamaan paremmin sitä kirjavaa verkostoa, jonka osa oma Ohjaamo on.

Ohjaamot arvioivat toimintaansa ulkoisen vaikuttavuuden sekä sisäisen toimintakyvyn ja tehokkuuden näkökulmista. Ohjaamoista peräti 88 prosenttia koki sisäisen monialaisen yhteistyön vähintään melko hyväksi. Monialaista yhteistyötä tukevat osaltaan esimerkiksi säännölliset tiimipalaverit, joiden taso oli edistynyt 76 prosentissa vastanneista Ohjaamoista. Kaikki työntekijät saivat myös käyttää aikaa yhteistyön ja osaamisen kehittämiseen edistyneellä tasolla 63 prosentissa Ohjaamoja. Molemmissa asioissa on tapahtunut selkeää kasvua vuoden 2018 itsearviointikyselyyn nähden.

Hyvästä kehityskulusta huolimatta toiminnassa on edelleen avoimen kohdan perusteella kehitettävää. Useat Ohjaamot kokivat monialaisen yhteistyön parantamisen tärkeänä tekijänä nuorten siirtymä tukevassa toiminnassaan. Kehitettävää on erilaisten palvelujen yhteistyön syventämisessä, mukaan lukien tiedonkulussa. Parannettavaa on selkeästi myös monialaisten verkkokanavien hyödyntämisessä osana arkipäivän työtä: peräti 43 prosenttia vastaajista kertoi kanavien olevan puuttuvalla tasolla.

Ohjaamot arvioivat asiakkuuksien hoidon ja asiakasohjauksen olevan erittäin hyvällä tasolla: vastaajista 88 prosenttia kategorisoi toiminnan tason vähintään melko hyväksi. Vastaavasti Ohjaamoista 84 prosenttia koki toiminnan nopeuttaneen nuorten saamaa palvelua ja tukea edistyneellä tasolla.

Ohjaamoista kolmasosa kertoi käyttävänsä nuorten elämäntilanteen kartoittamiseen arviointivälinettä tai kysymyspatteristoa edistyneellä tasolla. Asiassa on selvästi vielä kehitettävää: kysymyspatteristo tai muu vastaava voisi toimia hyvänä apuna nuoren kohtaamisessa ja tilanteen seurannassa. Ohjaamot arvioivat nuoren ohjausta eteenpäin, jonka perusteella nuorella on Ohjaamosta lähteissä suunta selvillä tulevasta ja tarvittaessa hänelle tarjotaan uutta tapaamista ajanvarauksella. Ohjaamoista peräti 92 prosenttia koki asian olevan edistyneellä tasolla, mikä on kahdeksan prosenttiyksikköä enemmän kuin vuonna 2018 (Kyytsönen, 2019, 20). Mielenkiintoisesti kuitenkin vain kolmasosa vastaajista arvioi palveluohjauksen alueen muiden palvelujen kanssa sekä asiakkaiden saattaen vaihtamisen sopimisen ja kirjaa-

misen yhteistyöverkostoihin olevan edistyneellä tasolla. Asiaan voi vaikuttaa käytännön toteutus: siitä ei välttämättä ole kirjausta, vaikka niin tehdään. Kirjaukset saattaen vaihtamisesta olisi kaikesta huolimatta tärkeää olla, jotta toiminta olisi mahdollisimman selkeää.

Ohjaamoista 63 prosenttia arvioi asiakastason vaikutusten olevan vähintään melko hyvää. Samalla tavoin 86 prosenttia vastaajista arvioi edistyneeksi nuorten mahdollisuudet löytää Ohjaamon avulla koulutus-, työ- ja toimintamahdollisuuksia. Vastaajista 61 prosenttia koki toiminnan parantaneen alueen nuorten elinoloja ja toimintamahdollisuuksia edistyneellä tasolla. Mielenkiintoista kyselyssä on kuitenkin se, että Ohjaamojen alueelliset vaikutukset on nähty vain 51 prosentissa vastanneissa Ohjaamoissa vähintään melko hyväksi.

Alueellisten vaikutusten arvioimiseen voi heijastua selkeät puutteet tiedonkeruussa ja rekisteriaineistoissa. Vastanneista Ohjaamoista 48 prosenttia määritteli toimintatavan selkeyden, jolla Ohjaamo kokoaa eri asiakastietojärjestelmistä ja tilastoista tietoa nuorten etenemisestä ja siirtymistä alkavalle tasolle ja kolmasosa puuttuvaksi. Toiminnassa edistyneen taso on laskenut vuoden 2018 kyselyyn verraten. Rekistereitä koskevan avoimen kysymyksen perusteella nuoren tilanteen etenemisen tarkastelussa on paljon parannettavaa suhteessa Ohjaamojen perusteisiin. Tiedonkeruu on hajanaista ja siinä yhdistyvät viralliset rekisterit ja epäviralliset reitit, kuten ”puskaradio”. Ongelmana tiedonkeruun taustalla on myös asian kaksipuolinen luonne. Toisaalta tiedonkeruu mahdollistaa muun muassa toiminnan kehittämisen, mutta samalla se asettuu kyseenalaiseen valoon suhteessa nuoren määrittelemään asiakkuuden luonteeseen. Matalan kynnyksen periaatteen mukaisesti nuorella on oikeus anonyymiin palveluun.

Itsessään laajempien alueellisten vaikutusten hahmottaminen voi osaltaan olla hankalaa, kun selkeää ja luotettavaa tietoa esimerkiksi nuorten siirtymistä ei ole riittävästi saatavilla. Yksittäisten nuorten kohdalla asian todennäköisesti huomaa omassa työssä paremmin, jolloin myös kokemus yksittäisten nuorten saamasta tuesta korostuu suhteessa laajempiin alueellisiin vaikutuksiin. Eittämättä onnistumiset yksittäisten nuorten kohdalla kuitenkin parantavat Ohjaamojen vaikutusta myös laajemmasta näkökulmasta.

Vastaajista 72 prosenttia arvioi niille asetettujen päämäärien ja tavoitteiden toteutuvan vähintään melko hyvin. Mielenkiintoisesti kuitenkin vain noin puolet vastaajista koki vuosittain tarkastettavien toiminnan tavoitteiden ja niissä etenemistä kuvaavaa toimintansa tason edistyneeksi. Samoin vastaajista vain noin puolet kertoi niillä olevan selkeät ja kirjatut tavoitteet. Kirjaukset auttaisivat paitsi tavoitteiden määrittämisessä, myös johtamisessa ja toiminnan sisäisessä organisoinnissa, jonka 67 prosenttia Ohjaamoista määritteli toimivan vähintään melko hyvin. Johtaminen ja koordinointi koettiin Ohjaamoissa kaikista heikoimmaksi tekijäksi sisäisen toimintakyvyn ja tehokkuuden näkökulmasta: vain 45 prosenttia Ohjaamoista piti taso vähintään melko hyvänä. Asiaa selittää Ohjaamo-toiminnan monialainen luonne: Ohjaamon johtaminen on hajautettua ja se vaatii erilaista johtamista ja koordinointia suhteessa perinteiseen johtamiseen. Toiminnan luonne vaikuttaa osaltaan myös sisäiseen or-

ganisointiin. Kaikkineen johtaminen ja organisointi kohtaavatkin useita haasteita. Ohjaamojen kautta voidaan kehittää ymmärrystä suhteessa erityisesti yhteensovittavaan johtamiseen ja monialaiseen työhön.

Johtamiseen liittyen Ohjaamoista 41 prosenttia kertoi niillä olevan edistyneellä tasolla työntekijöiden esimiehistä koostuva tiimi, joka kokoontuu Ohjaamon päällikön kanssa säännöllisesti edistämään yhteistyötä. Taso on laskenut peräti 27 prosenttiyksikköä vuoden 2018 itsearviointikyselyyn nähden (Kyytsönen, 2019, 5). Suunta on sikäli huono ja asian kehittäminen olisi tärkeää monialaisen johtamisen onnistumisen ja kehittämisen kannalta. Edistyneellä tasolla oleva operatiivinen johto löytyi myös vain vajaa puolesta vastanneista Ohjaamoista. Ohjausryhmän säännöllinen kokoontuminen oli kuitenkin edistyneellä tasolla 67 prosentissa Ohjaamoja.

Johtamiseen, päämääriin ja toiminnan sisäiseen organisointiin liittyen Ohjaamoilla on kehitettävää osallisuudessa. Ohjaamoista vain kolmasosa määritti edistyneeksi kaikkien keskeisten palveluntuottajien osallistumisen päätettäessä Ohjaamon laadullisista ja määrällisistä tavoitteista. Ohjausryhmän koostumisessa on myös suuria eroja eri ryhmien välillä. Kunnan edustajat ja Ohjaamon työntekijät ovat edustettuina pääosin hyvin ohjausryhmissä. Suurin ongelma on kuitenkin nuorten kohdalla, joiden edustus oli edistyneellä tasolla vain 23 prosentissa Ohjaamoja. Toiminnan lähtökohtana tulisi olla nuori, minkä takia myös heidän osallisuuteen on panostettava. Nuorilta kerättävien palautteiden ja kuulemisen säännöllisyyden määritti edistyneeksi 41 prosenttia Ohjaamoista. Tulos on parantunut selkeästi vuoden 2018 itsearviointikyselystä, jonka myötä edistyneen tasoon on tullut kasvua 14 prosenttiyksikköä. Taustalla on todennäköisesti ONNI-hanke, joka on kehittänyt asiakasraatien käyttöä Ohjaamoissa.

Ohjaamoista vain alle viidesosassa yhteistyöstä ja työnjaosta palveluntarjoajien kanssa oli sovittu edistyneellä tasolla kirjallisesti. Kehitettävää on myös työntekijöiden työnkuvien kirjaamisessa, johon on kuvattu samalla Ohjaamon yhteinen työtap. Vastaajista 63 prosenttia määritti asian alkavaksi. Työnkuvien sopiminen esimiehen, päällikön sekä työntekijöiden kanssa oli 45 prosentissa vastaajista edistynyt. Kaikkineen kirjaamisen ja sopimisen kehittäminen voisi helpottaa toiminnan johtamista ja erityisesti sisäistä organisointia monialaisen työn näkökulmasta.

Toiminnan resursoinnissa on osaltaan parannettavaa, sillä vain 53 prosenttia vastaajista koki toiminnan olevan vähintään melko hyvää. Niistä 63 prosenttia koki edistyneeksi työntekijä- ja tilaresurssit monialaisen työskentelyn mahdollistajina. Esteettömyyden näkökulmasta parannettavaa tiloissa on vielä jonkin verran: vain 45 prosenttia vastaajista piti tasoa edistyneenä. Ohjaamot arvoivat yhdenvertaisuuden toteutumista palvelussaan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta näkökulmasta. Asian edistyneeksi luokitteli 39 prosenttia ja puuttuvaksi 29 prosenttia. Yhdenvertaisuuden toteutumisessa on vielä parannettavaa, mutta vuoden 2018 itsearviointikyselyyn nähden edistymistä on tapahtunut todella paljon.

Ohjaamoista yleisimmin saatava palvelu edistyneellä tasolla olivat TE-palvelut. Muita yleisimpiä edistyneellä tasolla olevia palveluja olivat nuorisotyö, kunnan työllisyyspalvelut sekä opinto- ja uraohjaus. Kehitettävää on Kelan ja terveydenhuollon palvelujen osalta. Kelan palveluissa kasvua vuoden 2018 itsearviointikyselyyn nähden on tullut kymmenen prosenttiyksikköä, mutta terveydenhuollon osalta laskua on tullut kuusi prosenttiyksikköä. Molempia palveluja olisi hyvä saada nostettua, jotta Ohjaamojen tarjoama monipuolinen tuki pysyy yllä. Opinto- ja uraohjauksen palvelut olivat taas osaltaan nousseet kahdeksan prosenttiyksikköä. Itsearviointikyselystä jäi inhimillisen virheen takia pois sosiaalityötä koskeva kysymys, mutta vuonna 2018 vastaajista 46 prosenttia ilmoitti tason edistyneeksi (Kyytsönen, 2019, 9).

Ohjaamoilta tiedusteltiin nuorten mahdollisuudesta osallistua ohjattuun ryhmätoimintaan Ohjaamossa tai sen kautta. Vastaajista peräti 71 prosenttia määritteli toiminnan edistyneeksi. Ryhmätyötä selvitettiin tarkemmin avoimessa kohdassa, jossa Ohjaamot luokittelivat keskeisimmät ryhmätoimintonsa nuorille. Selkeästi yleisimmät ryhmätoiminnot liittyivät hyvinvointiin ja sosiaaliseen tukeen. Muut yleiset ryhmätoiminnot käsittelivät työelämää. Näiden lisäksi Ohjaamoilla oli omia ryhmiä (kuten talousneuvonta) ja esimerkiksi nuorteniltoja ja harrasteryhmiä.

Ohjaamoista noin kolmasosassa tarjotaan päivittäin ruotsinkielistä palvelua ja vastaavasti noin kolmasosassa palveluita ei ole saatavilla (yksikielinen kunta). Yleisimmin avoimen kohdan perusteella palvelua sai ruotsiksi TE-palveluissa ja palveluohjauksessa ja neuvonnassa. Ohjaamot arvioivat omia kehittämiskohteita ruotsinkielisten palveluiden suhteen. Suurimmat kehityskohteet olivat ruotsinkielisten palveluiden määrän nostaminen ja työntekijöiden kielitaidon parantaminen. Muuten palvelua oli saatavilla pääosin englanniksi ja rajoitetusti myös muilla kielillä. Erilaisia tulkkauspalveluita hyödynnetään toiminnassa.

Ohjaamoista 69 prosenttia määritteli sidosryhmäyhteistyön ja ulkoisen yhteistyöverkoston toiminnan vähintään melko hyväksi. Avoimen kohdan perusteella Ohjaamoilla on edustusta hyvin erilaisissa keskeisissä verkostoissa: keskeisiä verkostoja Ohjaamolla oli neljästä viiteen kyselyn perusteella. Yleisimmät Ohjaamojen keskeisimmät verkostot liittyivät erilaisiin kunnan toimijoiden verkostoihin, nuorten ohjaus- ja palveluverkostoihin, hyvinvointiin ja oman alueen verkostoihin. Muita tärkeitä verkostoja olivat muun muassa ELO-verkostot ja oppilaitosyhteistyö. Keskeisimmät verkostot korostavat Ohjaamojen merkitystä oman alueen toimijana ja mahdollistaa vaikuttamisen niiden kautta.

Ohjaamoilla on laajasti yritys- ja järjestöyhteistyötä, millä se voi osaltaan parantaa merkittävästi toimintansa tasoa niin asiakkaan kuin toiminnan alueellisen vaikuttavuuden näkökulmista. Ohjaamoilta tiedusteltiin avoimessa kohdassa niiden keskeisimmistä yritys- ja järjestökumppaneista. Kohdan perusteella yleisimpiä olivat erilaiset henkilöstöpalveluyritykset, joiden käytössä on hyvä kiinnittää huomiota nuoren toiveisiin suhteessa työn luonteeseen. Muita yleisiä yritystyyppiejä olivat laajemmat valtakunnalliset ketjut ja erilaiset paikalliset

yrietykset. Yritysyhteistyötä voi tarkastella myös pienen sponsoroinnin näkökulmasta: niiden kautta voisi saada esimerkiksi nuorten arvostaman kahvitarjoilun Ohjaamoon.

Ohjaamojen järjestöyhteistyö on todella monipuolista. Suurimman kategorian muodostavat laajat valtakunnalliset järjestöt (kuten 4H-yhdistykset). Muita järjestötyyppejä olivat erilaiset sote-järjestöt ja hyvinvointiin liittyvät järjestöt, asumisen järjestöt sekä työllisyyttä tukevat järjestöt. Yhteistyö osaltaan laajentaa hyvin palvelutarjontaa ja tuo siihen uusia puolia esimerkiksi nuorten ryhmätoimintojen näkökulmasta.

Ohjaamot tunnistivat avoimessa kohdassa tekijöitä, jotka hankaloittavat nuorten siirtymää koulutukseen ja työelämään. Suurin osa näistä (64 %) on rakenteellisia. Kuitenkin suurimmat yksittäiset nuoren toimijuuteen ja sitä kautta siirtymiin vaikuttavat tekijät olivat nuoren kykenemisen ongelmia. Erityisen suuri osa näistä ongelmista liittyi mielenterveyteen. Vastaavasti rakenteellisia vaikeuttavia tekijöitä olivat yleinen työttömyys ja kohtaanto-ongelma, koulutuspaikkojen puute alueella sekä puutteet palvelujen (erityisesti mielenterveyspalvelujen) saatavuudessa. Ohjaamot osaltaan vastaavat jo nyt ongelmiin, muun muassa tarjoamalla erilaisia mielenterveyttä edistäviä ryhmiä ja kokoamalla nuorten pirstaleisiksi luonnehditut palvelut yhteen. Niiden ylläpitämä matala kynnys helpottanee nuorten mahdollisuuksia hakea apua ja neuvontaa omiin asioihinsa.

Ohjaamon perusteiden mukaisesti Ohjaamon tavoite on sujuvoittaa siirtymiä, edistää nuorten osallisuutta, toimintakykyä ja elämänhallintaa sekä koota palvelut monialaiseksi kokonaisuudeksi. Itsearviointiin pohjautuen tavoitteet onnistuvat lähtökohtaisesti Ohjaamokentällä hyvin ja niitä toteutetaan useiden sektoreiden kautta. Ohjaamot ovat osaltaan helpottaneet siirtymiä ja nuorella on kyselyn perusteella ymmärrys lähdettyään Ohjaamosta seuraavasta askeleestaan. Nykyisessä maailmassa tietoa on saatavilla paljon, mutta samanaikaisesti oikean ja itseä koskevan tiedon löytäminen on hankalaa. Erityisen haasteellista se voi olla nuorelle, jolla asioista ei ole vielä kokemusta. Tässä suhteessa Ohjaamojen merkitys neuvooantavina organisaatioina on tärkeää. Siirtymiä helpottavat itsessään esimerkiksi Ohjaamojen vahva verkosto yritysten kanssa ja yhteistyö oppilaitosten kanssa.

Koulutukseen ja erityisesti työllisyyteen liittyvät palvelut näkyvät useilla Ohjaamojen kentillä. Työllistymistä tuetaan TE-palveluiden lisäksi muun muassa järjestö- ja yritysyhteistyön sekä erilaisten pienryhmien kautta. Samoin elämänhallintaan ja hyvinvointiin liittyvät asiat tulevat esille useissa kohdissa (kuten viranomaisten palveluissa, järjestöyhteistyössä ja ryhmätoiminnoissa).

Ohjaamojen monialaisuus näkyy paikallisesti useilla tavoin toteutettuna ja niitä rikastavat alueellisesti vaihtelevat muut toimijat. Nuoren osallisuuden kannalta Ohjaamoilla on vielä kehittämistä. Osallisuus on tärkeää ymmärtää paitsi nuoren vastuuna omasta tilanteesta, myös osallisena Ohjaamoa (kuten ohjausryhmän tasapuolinen koostuminen ja palaute). Ohjaamoilla on lisäksi mahdollisuus tukea nuorten osallisuutta laajemmin yhteiskunnassa muun muassa tekemällä yhteistyötä paikallisen nuorisovaltuuston kautta ja rohkaisemalla

kiinnostuneita nuoria vaikuttamiseen. Ne voivat vaikuttaa laajan valtakunnallisen ja paikallisen verkostonsa kautta yhteiskunnalliseen keskusteluun. Myös tässä suhteessa vapaa sana-kohdassa esille tullut toive valtakunnallisen koordinoimisen jatkumisesta lienee paikallaan tulevaisuudessakin. Samalla paikallinen liikkumavara on tärkeää turvata. Ohjaamot voivat nostaa esille nuoria koskevia kantoja, esimerkiksi siirtymiä hankaloittavien tekijöiden näkökulmasta. Ne voivat toimia yhdessä ja erikseen nuorten asioita ajavina organisaatioina, niin paikallisesti kuin valtakunnallisesti katsottuna. Ohjaamoille on kaikkineen selkeä tarve ja ne ovat jatkossakin merkityksellisiä osana nuorten palveluita ja laajemmin alati muuttuvaa yhteiskuntaa.

8. LÄHTEET

Alexanderson, Anna, Gustavsson-Lilius, Mila, Kortelainen, Kristina, Kuusisto, Nina, Malaty, Nefertiti & Valkealahti Pia (2017) Hyvinvoinnin edistäminen osana Ohjaamon työtä. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) *Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017*. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, s. 60–66.

Helander, Jaakko, Leppänen, Anne, Pasanen, Mervi, Pukkila, Päivi, Sesay, Auli & Uusio, Simo (2017) Monialainen ja verkostomainen työ Ohjaamoissa. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) *Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017*. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, s. 102–114.

Hyppönen, Hannele & Ilmarinen, Katja (2019) Sähköisten sosiaali- ja terveystalvelujen tarjonta, palvelujen käyttö ja esteet. Teoksessa Laura Kestilä & Sakari Karvonen (toim.) *Suomalaisen hyvinvointi 2018*. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, s. 279–290.

Jyrämä, Jyrki (2008) Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä – hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehikseksi. *Gerontologia* 4/2008, s. 190–203.

Kautto, Tuija, Korpilauri, Titta, Pudas, Mirja & Savonmäki, Pasi (2017) Ohjaamosten synty ja kehittämishaasteet. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) *Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017*. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, s. 14–20.

Kautto, Tuija & Määttä, Anne (2019) Johtamisen merkitys integroitujen nuorten palvelujen onnistumisessa – esimerkkinä Ohjaamo. Teoksessa Keijo Piirainen & Mervi Kiviranta (toim.) *Turvaverkkoa paikkaamassa*. Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 4. Diak Työelämä 16. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, s. 56–73.

Kyytsönen, Maiju (2019) Ohjaamosten itsearviointikysely 2018: tilannekatsaus. Helsinki: työ- ja elinkeinoministeriö.

Lahelma, Elina (2009) Tytöt, pojat ja kysymys koulumenestyksestä. Teoksessa Hanna Ojala, Tarja Palmu & Jaana Saarinen (toim.) *Sukupuoli ja toimijuus koulutuksessa*. Tampere: Vastapaino, s. 136–156.

Lidman, Jukka (2017) Ohjaamosten monialainen yhteistyö tukee pitkäaikaistyöttömien nuorten hyvinvointia. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) *Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017*. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, s. 67–70.

Mertanen, Katariina (2017) Poliittiset diskurssit Ohjaamoja ohjaamassa. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) *Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017*. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, s. 21–26.

Miettinen, Sonja & Kantonen, Heikki (2017) Maakunnalliset ohjaamo-ratkaisut Etelä-Savossa – nuorten palvelut aluepolitiikan armoilla? Teoksessa Mirja Määttä (toim.) *Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017*. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, s. 78–88.

Määttä, Mirja (2017) Johdattelu kirjaan. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, s. 7–10.

Määttä, Mirja, Karppinen, Santeri & Kosonen, Matleena (2017) Ohjaamojen palvelut, niiden käyttö ja nuorten palaute. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, s. 31–39.

Nieminen, Jarmo (2017) Ohjaamot ja nuorten osallisuus. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, s. 42–46.

Ohjaamojen asiakaspalaute, kevät 2019. Kohtaamo.info: <https://kohtaamo.info/documents/21827/32775/Kev%C3%A4t+2019+palaute/86d5cef5-2fc5-4742-bb33-b97e89d046e8>, luettu 5.2.2020.

Ohjaamojen tilastot 2019. Kohtaamo.info: <https://kohtaamo.info/documents/21827/32792/Ohjaamotilastot+2019/2f30e7fc-6e39-4688-9f0b-964655679da9>, luettu 3.2.2020.

Ojala, Hanna, Palmu, Tarja & Saarinen, Jaana (2009) Paikalla pysyvää ja liikkeessä olevaa: Feministisiä avauksia toimijuuteen ja sukupuoleen. Teoksessa Hanna Ojala, Tarja Palmu & Jaana Saarinen (toim.) Sukupuoli ja toimijuus koulutuksessa. Tampere: Vastapaino, s. 13–38.

Paavonen, Anna-Marie & Salminen, Anna-Liisa (2016) Kelan ja Ohjaamoiden yhteistyö. Selvitys Kelan roolista nuorten matalan kynnyksen palveluissa. Helsinki: Kelan tutkimus. Työpapereita 103/2016.

Pitkänen, Sari & Kesä, Mikko (2017) Nuorten työllistymistä tukevat keinot Ohjaamoissa. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, s. 27–30.

Pohjantammi, Ismo (2007) Ylisukupolvinen työttömyys nuorten työpajoilla. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 12. <http://www.ula.fi/assets/Public-files/Rapporter/ylisukupolvinen-tyttmyys-pajoila.pdf>, luettu 7.1.2020.

Saari, Juho (2015) Huono-osaiset: elämän edellytykset yhteiskunnan pohjalla. Helsinki: Gaudeamus.

työ- ja elinkeinoministeriö (2018) Ohjaamojen perusteet. <https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet>, luettu 7.2.2020.

Vornanen, Tero (2017) Rasti matkan varrella – Ohjaamojen kehittämistyö Pohjois-Karjalassa. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, s. 74–77.

Westerback, Frida (2016) Ung och i behov av stöd. En analys av den svenskspråkiga servicen inom stöd- och vägledningsservicen Navigatorn i huvudstadsregionen. Magma-pamflett 4/2016.

Westerback, Frida (2017) Nuorten hyvinvointi ja toimintamahdollisuudet Ohjaamo Helsingissä. Teoksessa Mirja Määttä (toim.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017. Jyväskylä: Kohtaamo-hanke (ESR), Keski-Suomen ELY-keskus, s. 47–59

LIITTEET:

LIITE 1: Kysymykset

OHJAAMOJEN ITSEARVIOINTIKYSELYN 2019 KYSYMYKSET

- 1) Missä kunnassa Ohjaamonne sijaitsee?
- 2) Jos Ohjaamon kuntaa ei löytynyt alavetovalikosta, kirjoittakaa se tähän
- 3) Minkä vastuualueen alle Ohjaamo kuuluu kunnassanne?
- 4) Minkä vastuualueen alle Ohjaamo kuuluu kunnassanne? Avoimet vastaukset
- 5) Ohjaamon toiminnalle asetettujen päämäärien ja tavoitteiden toteutuminen
- 6) Arvioikaa toteutumista näissä asioissa (OHJAAMON PERUSTEET: Valtakunnalliset tavoitteet ohjaavat toiminnan paikallista muotoutumista. Toimintaa ohjaavien tavoitteiden saavuttamista seurataan järjestelmällisesti.)
 - Ohjaamolla on selkeät ja kirjatut tavoitteet, jotka on hyväksytty Ohjaamon paikallisessa ohjausryhmässä tai muussa vastaavassa.
 - Kaikki keskeiset palveluntuottajat osallistuvat, kun päätetään Ohjaamon laadullisista ja määrällisistä tavoitteista.
 - Ohjaamon tavoitteet ja tavoitteissa eteneminen tarkistetaan vuosittain.
 - Ohjaamon tavoitteet on kirjattu maakunnan, alueen tai kunnan palvelustrategiassa tai muussa vastaavassa.
- 7) Missä strategioissa Ohjaamonne tavoitteet on kirjattu?
- 8) Ohjaamon toiminnan johtaminen ja koordinointi
- 9) Arvioikaa toteutumista näissä asioissa (OHJAAMON PERUSTEET: Ohjaamo-toiminta edellyttää tiivistä toiminnallista yhteistyötä valtion, maakunnan ja kunnan välillä sekä yksityisen että kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Toimintaan osallistuvien organisaatioiden rooleista ja niiden hallinnoinnista sovitaan paikallisesti.)
 - Yhteistyöstä ja työnjaosta on sovittu kirjallisesti palveluntarjoajien kesken.
 - Ohjaamolla on työntekijöiden esimiehistä koostuva tiimi, joka kokoontuu säännöllisesti Ohjaamon päällikön kanssa edistämään Ohjaamon yhteistyöedellytyksiä.
 - Ohjaamon päälliköllä on operatiivinen johto Ohjaamon toiminnassa.
 - Ohjaamon ohjausryhmä kokoontuu säännöllisesti.
- 10) Miten näiden tahojen kohdalla? (Ohjausryhmä koostuu tasapuolisesti. Keskeisillä tahoilla on edustaja Ohjaamon ohjausryhmässä.)
 - Ohjaamossa työskentelevien tahojen edustajat
 - Nuorten edustajat
 - Kunnan edustajat
 - Järjestöjen edustajat
 - Elinkeinoelämän edustajat
- 11) Sidosryhmäyhteistyö ja ulkoisen yhteistyöverkoston toiminta
- 12) Missä Ohjaamon toiminnan kannalta keskeisissä verkostoissa alueen Ohjaamoilla on edustaja?
- 13) Mitkä ovat Ohjaamonne keskeiset yritysryhmäkumppanit (max. 4)?
- 14) Mitkä ovat Ohjaamonne keskeiset järjestöryhmäkumppanit (max. 4)?
- 15) Toiminnan sisäinen organisointi ja toimintatavat
- 16) Arvioikaa toteutumista näissä asioissa (OHJAAMON PERUSTEET: Toimintaan osallistuvien organisaatioiden rooleista ja niiden hallinnoinnista sovitaan paikallisesti. Nuorten osallisuus toiminnan kehittämisessä on suunnitelmallista.)

- Kullakin työntekijällä on kirjattu työnkuva, johon on kuvattu myös Ohjaamon yhteinen työtapa.
 - Työntekijöiden työnkuvat on sovittu työntekijän esimiehen, Ohjaamon päällikön sekä työntekijän kanssa.
 - Palautteiden ja kehittämis ehdotusten kuuleminen nuorilta on säännöllistä ja suunnitelmallista.
- 17) Toiminnan resursointi (henkilö- ja toiminta- yms. resurssit)
- 18) Arvioi kaa eri toimijoiden panostuksen ja sitoutumisen riittävyyttä. (OHJAAMON PERUSTEET: Ohjaamossa tulee olla osaamista: Palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluohjauksessa, Urasuunnittelussa ja työnhaussa, Elämän- ja arjenhallinnassa, Fyysisessä ja psyykkisessä hyvinvoinnissa, Osaamisen kehittämisessä ja koulutusmahdollisuuksissa, Osallisuuden tukemisessa, Toimeentulossa ja asumisessa)
- Terveystenhoito
 - Nuorisotyö
 - Kunnan työllisyyspalvelut
 - TE-palvelut
 - Opinto- ja uraohjauksen ammattilaiset
 - KELA
 - Yritykset
 - Järjestöt
- 19) Ohjaamon sisäinen monialainen yhteistyö
- 20) Arvioi kaa toteutumista näissä asioissa (OHJAAMON PERUSTEET: Ohjaamossa työskentelevien osaamisen kehittäminen on suunnitelmallista ja luonteeltaan monialaisuuteen sekä nuorilähtöisyyteen tukevaa. Ohjaamo tarjoaa monialaisia palveluita palvelupisteissä ja verkon kautta.)
- Ohjaamolla on säännöllisesti tiimipalavereja, jotka mahdollistavat monialaisen oppimisen.
 - Kaikki työntekijät saavat käyttää aikaa yhteistyön ja osaamisen kehittämiseen.
 - Ohjaamomme työntekijä- ja tilaresurssit mahdollistavat monialaisen yhteisen työskentelyn asiakastapaamisissa.
 - Ohjaamon käytössä on monialaisen neuvonnan ja ohjauksen mahdollistavia verkkokanavia.
- 21) Mitä monialaisen ohjauksen mahdollistavia verkkokanavia teillä on käytössä?
- 22) Asiakkuuksien hoito ja asiakasohjaus
- 23) Arvioi kaa toteutumista näissä asioissa (OHJAAMON PERUSTEET: Palveluita toteutetaan nuorilähtöisesti ja tarjottavan palvelun lähtökohtana on nuoren ilmoittama yksilöllinen tarve. Nuori osallistuu oman tilanteensa arvioimiseen.)
- Työntekijöiden dialogisen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen taitoja kehitetään ja ne varmistetaan suunnitelmallisesti.
 - Ohjaamolla on käytössä nuoren elämäntilanteen kartoittamiseen arviointiväline tai kysymyspatteristo.
 - Ohjaaja varmistaa, että nuorella on Ohjaamosta lähtiessä suunta selvillä sekä riittävästi tietoa ja osaamista etenemiseen. Tarvittaessa ohjaaja tarjoaa nuorelle uutta tapaamista ajanvarauksella.
 - Pidempiaikaisessa ohjauksessa olevilla nuorilla on oma nimetty työntekijä.
 - Nuorten on mahdollista osallistua ohjattuun ryhmätoimintaan joko Ohjaamossa tai Ohjaamon yhteistyökumppanin tarjoamana.
- 24) Mitkä ovat keskeisimmät ryhmätoimintamuotot nuorille (max. neljä)?
- 25) Ohjaamon kyky tuottaa asiakastason vaikutuksia

- 26) Arvioikaa toteutumista näissä asioissa (OHJAAMON PERUSTEET: Ohjaamo sujuvoittaa nuorten siirtymiä työhön ja koulutukseen tai muuhun toimintaan. Ohjaamo sitoutuu tuottamaan seurantatietoa valtakunnallisen, alueellisen ja paikallisen vaikutavuuden arvioimiseksi.)
- Nuoret löytävät Ohjaamon tuella koulutus-, työ- ja toimintamahdollisuuksia.
 - Palveluohjaus alueen muiden palvelujen kanssa ja asiakkaiden saattaen vaihtaminen on sovittu ja kirjattu yhteistyöverkostossa.
 - Ohjaamon toiminnan seuranta tuottaa oleellista tietoa asiakastason vaikutuksista.
 - Ohjaamolla on selkeä toimintatapa, millä se kokoaa eri asiakastietojärjestelmistä ja tilastoista tietoa palvelunsa käytöstä.
 - Ohjaamolla on selkeä toimintatapa, millä se kokoaa eri asiakastietojärjestelmistä ja tilastoista tietoa nuorten etenemisestä / siirtymistä.
- 27) Millaisilla välineillä ja rekistereillä saatte tietoa nuoren tilanteen etenemisestä?
- 28) Mitkä tekijät alueellanne hankaloittavat nuorten siirtymiä koulutukseen ja työelämään?
- 29) Mitä kehittämiskohteita näette Ohjaamonne nuorten siirtymiä tukevassa toiminnassa?
- 30) Ohjaamon kyky tuottaa laajempia alueellisia ja yhteiskunnallisia vaikutuksia
- 31) Arvioikaa toteutumista näissä asioissa (OHJAAMON PERUSTEET: Ohjaamo kokoaa palveluntuottajia monialaiseksi kokonaisuudeksi.)
- Nuoret saavat aiempaa nopeammin sen palvelun ja tuen, mitä tarvitsevat.
 - Toimintamme on parantanut alueen nuorten elinoloja ja toimintamahdollisuuksia.
- 32) OHJAAMON PERUSTEET: Kaksikielisillä alueilla Ohjaamot järjestävät palvelunsa suomeksi ja ruotsiksi. (Tarpeen mukaan ruotsinkielinen palvelu pitäisi olla saatavilla muissakin Ohjaamoissa.) Ohjaamossamme saa ruotsinkielistä palvelua
- 33) OHJAAMON PERUSTEET: Kaksikielisillä alueilla Ohjaamot järjestävät palvelunsa suomeksi ja ruotsiksi. (Tarpeen mukaan ruotsinkielinen palvelu pitäisi olla saatavilla muissakin Ohjaamoissa.) Ohjaamossamme saa ruotsinkielistä palvelua. Avoi-
met vastaukset
- 34) Eritelkää tarkemmin, mitä palveluja nuori saa teiltä ruotsinkielellä.
- 35) Millaisia kehittämiskohteita näette Ohjaamon ruotsinkielisissä palveluissa?
- 36) Millä muilla kielillä Ohjaamossanne tarjotaan palveluja? Mitä palveluja?
- 37) Arvioikaa toteutumista näissä asioissa (OHJAAMON PERUSTEET: Ohjaamon tilojen esteettömyys on huomioitava.)
- Ohjaamon tilat ovat esteettömät.
 - Ohjaamo arvioi suunnitelmallisesti yhdenvertaisuuden toteutumista palvelusaan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta näkökulmasta.
- 38) Vapaa sana. Kommentit kyselystä, Ohjaamojen valtakunnallisesta koordinaatiosta ja tukihankkeista tai mistä tahansa.