

Asiakaslähtöinen monialainen verkostoyhteistyö –
Byströmin Ohjaamon näkökulma

Jutta Pernu-Määttä
Palvelupäällikkö
Nuorisopalvelut, Oulun kaupunki
22.9.2021



Byströmin Ohjaamo – Kohtaamme sinut

Yhdessä tehden

Ajan ja tilan antamista

Kuulemista ja kuuntelemista

Kohtaamista

Aitoutta

Me ollaan nuorilla töissä

Rohkeutta toimia asiakkaan tarpeen mukaan

Byströmiläiset arvot ja työote

Arvot: Kunnioitus, kohtaaminen, kokonaisvaltaisuus

Työote

- Toivon herättäminen
 - vahvistetaan nuoren uskoa omaan onnistumiseen: tehdään unelmia
- Ratkaisukeskeisyys
 - ei haeta syitä menneisyydestä, mietitään mitä tulevaisuudelta toivotaan ja mitä sen eteen pitää tehdä
- Leimaamattomuus
 - mahdollistaa matalan kynnyksen
 - omaehtoisuus ja nuorten osallisuus
- Moniammatillisuus
 - palvelut nuorelle samalta luukulta
 - yhteinen tavoite, asiakkaan kokonaisvaltainen tukeminen
 - laaja-alainen näkemys

Yhteistyössä vai yhdessä?

Arvopohja

Kilpailu

Ymmärrys

Toimintatavat

Läsnäolo

Luottamus

Reviirit

Sopimukset

Sitoutuminen

Arvostus

Yhteistyössä vai yhdessä?

Reviirit Kilpailu

- Alkuvaiheessa nähtävissä, rajoittavat yhteistä tekemistä, taustalla usein ymmärryksen puutetta
- Asiakas ei saa parasta mahdollista palvelua

Sopimukset

- Määrittelevät yhteisen toiminnan puitteet -> tasalaatuinen palvelu asiakkaille
- Byströmin Ohjaamolla ei kirjallisia sopimuksia

Toimintatavat

- Luovat pohjan yhteiselle arjelle
- Henkilöstö kehittää yhdessä, muokkautuvat tarpeesta
- Byströmillä määritelty yhdessä emo-organisaatioiden esimiesten kanssa

Arvopohja

- Sitoutuminen yhteiseen tavoitteeseen
- Edellyttää yhteistä työstämistä osana yhteistä arkea

Yhteistyössä vai yhdessä?

Läsnäolo Ymmärrys Arvostus

- Sitoutuminen yhteiseen tekemiseen
- Kunnioitus
- Vahva työyhteisön resilienssi

Luottamus Sitoutuminen

- Tahtotila kehittää yhdessä
- Muutoksen sietäminen

Muutoksen keskellä muuttumatta

Maakuntauudistus
Lakiuudistus
Sote-uudistus
Organisaatiouudistus
Työllisyysaste
Palvelurakennemuutos
Nuorisotakuu
Nuori
Koulutusuudistus
Väestörakenne
Koronapandemia
Yhteiskuntatakuu
Asiakasmäärät
Työllisyyden kuntakokeilu
Palvelutarve
Oppivelvollisuusikä
Järjestämisvelvoite

Muutoksen keskellä muuttumatta

Jatkuva peilaaminen palvelutarpeeseen

- Asiakkaspalautteen kuuleminen osana arkista työtä
- Byströmin vaikuttavuusraportti
- Valtakunnalliset Ohjaamokyselyt
- Tilastoiden tarkastelu

Säännöllinen kehittämistyö

- Kokemusten jakaminen
- Yhdessä oppiminen
- muutosketteryys

Tutkimustiedon hyödyntäminen

- Osallistuminen ja hyödyntäminen

Perehdytys

Olemassaolon tarkoitus ei muutu

Monet-tutkimus

Valtioneuvoston tilaama Monet tutkimus osoitti, että nuorten tilannetta pystytään Ohjaamoissa edistämään kokonaisvaltaisesti niiden moniammatillisesta toimintamallista johtuen. Matala kynnyks houkuttelee Ohjaamoon palveluista hyötyviä nuoria, jotka jäisivät muuten kokonaan ilman palveluita tai hakeutuisivat niihin vasta myöhemmin esimerkiksi ongelmien pitkittyessä ja kumuloituessa. Palvelun rakentaminen nuoren tarpeiden ympärille tekee palvelusta asiakaslähtöisempää, joustavampaa ja tehokkaampaa. Yksilöllinen asiakasohjaus ja vahva palvelukoordinaatio puolestaan ehkäisevät palveluista tippumista ja sitä kautta nuorten syrjäytymistä.

Tutkimuksen mukaan Ohjaamojen asiakkaat osallistuvat TE-toimistoissa asioivia nuoria kaksi kertaa todennäköisemmin aktiivitoimenpiteisiin. Tutkijat tekivät kustannus-hyöty-laskelman kolmesta Ohjaamosta, Helsingistä, Vantaasta ja Oulusta. Laskelma osoittaa myös sen, että Ohjaamot kattavat kulunsa julkisen talouden säästöillä, jotka syntyvät työllistymisestä.

<https://tietokayttoon.fi/-/monialaisen-yhteistyon-vaikuttavuuden-arviointi-nuorten-tyollistymista-edistavissa-palveluissa-monet->

Arki haltuun –hankkeiden arviointi

STM tilasi Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselta Arki haltuun -hankkeiden arvioinnin, josta THL on laatinut erillisen arviointiraportin. Raportin mukaan kaikki Arki haltuun -hankkeet onnistuivat rakentamaan paikallisesti toimivia toimintamalleja syrjäytymisvaarassa olevien tai syrjäytyneiden nuorten arjen sujumisen, toimintakyvyn sekä osallistumisen vahvistamiseksi. Eri tahojen kokemusten perusteella Arki haltuun -hankkeen yksilökohtaisen tuen työmuoto oli tehokas: työotteella tavoitettiin erityisesti palvelujen ulkopuolelle jääneet nuoret. Hankkeissa kehitettiin myös matalan kynnyksen ryhmätoimintaa.

Kaikissa Arki haltuun -hankkeissa saatiin vahvistettua ja rakennettua uutta yhteistoimintaa nuorten kanssa toimivien tahojen kesken paikallisesti. Hankkeeseen osallistuvien nuorten hyvinvoinnissa tapahtui myönteisiä muutoksia hankkeen aikana. Muutosta tapahtui sellaisissa asioissa, joihin Arki haltuun -tyyppisellä toiminnalla voidaankin olettaa olevan vaikutusta: tyytyväisyydessä terveydentilaan, kyvyssä voittaa vaikeuksia, päivittäisessä pärjäämisessä, omien vahvuuksien kehittämisessä, itsetunnossa ja elämässä kokonaisuutena.