



Ohjaamo Jyväskylä



Anne-Mari Landén, Mia Kärkkäinen

Anne-Mari Landén, Mia Kärkkäinen

Ohjaamo Jyväskylä

—

Jyväskylän koulutuskuntayhtymän julkaisuja 8

Jyväskylän koulutuskuntayhtymä

Jyväskylä, 2018

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Abstrakti

Ohjaamo Jyväskylä -hanke (1.3.2015–31.8.2018) oli osa valtakunnallista (STM, OKM, TEM) palvelurakenteiden uudistamistyötä. Pää toteuttajana hankkeessa oli Jyväskylän koulutuskuntayhtymä ja osatoteuttajana Jyväskylän kaupungin työllisyyspalvelut.

Hankkeessa kehitettiin asiakaslähtöinen monialainen ohjauksen toimintamalli ja matalan kynnyksen palvelupaikka, Ohjaamo. Ohjaamossa nuori (15–29-vuotias) saa tukea elämänhallintaan, urasuunnitteluun, oman opiskelualan löytämiseen sekä sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämiseen. Ohjaamo edistää nuorten ja muiden heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymistä.

Ohjaamo sijaitsee Gummeruksenkatu 6:n tiloissa ja palvelee viitenä päivänä viikossa ilman ajanvarausta. Ohjaamotiimiin kuuluu opinto-ohjaaja (Gradia), uraohjaaja (työllisyyspalvelut), sosiaaliohjaaja (aikuissosiaalityö), kolme TE- asiantuntijaa (TE- toimisto) ja psykologi (TE- toimisto).

Ohjaamossa asiakas saa yhdellä ohjaukseralla useita asioita kuntoon – moniammatillisuus ja monialaisuus. Toiminta on ennalta ongelmia ehkäisevää ja nuorta osallistavaa. Ohjaamotiimi on muotoutunut itseohjautuvaksi ja toimintaa kehittäväksi työtiimiksi.

Ohjaamo vakiintuu hankkeen päättyessä 31.8.2018. Vastuu Ohjaamotoiminnasta siirtyy Jyväskylän kaupungin nuorisopalveluille (kaupunginjohtajan päätös 23.4.2018). Viimeinen ohjausryhmän tapaaminen oli 21.8.2018, jossa todettiin hankkeen saavuttaneen tavoitteensa. Gradia jatkaa yhteistyötä ja kehittämistä Ohjaamo Jyväskylän toimijoiden kanssa.

Avainsanat

ohjaus
monialainen ohjaus,
nuorisotakuu
työllistyminen
koulutus
uraohjaus
sosiaaliset taidot
elämänhallinta
ohjaamo
ohjaamotiimi
ohjaamotoiminta

© Anne-Mari Landén, Mia Kärkkäinen ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymä

Toimitus: Anu Tokila

Taitto: Sari Heikkinen

ISSN 2489-2793

ISBN 978-952-68846-2-2

Jyväskylä, 2018

Abstract

One-Stop-Guidance-Center Jyväskylä (in Finnish: Ohjaamo Jyväskylä)

The project One-Stop-Guidance-Center Jyväskylä (1.3.2015-31.8.2018) was a part of the nationwide reforming process concerning the national service structures in the Finnish Ministries of Social Affairs and Health, Education, Employment and the Economy (STM, OKM, TEM), Ohjaamo Jyväskylä project, renovation of service structures.

The coordinator of One-Stop-Guidance-Center Jyväskylä was Jyväskylä Educational Consortium, the main project partner being The City of Jyväskylä. The project was implemented in shared leadership following the principles of networking and co-operation. customer-oriented multi-professional model of guidance and a low-threshold service facility were developed in the project One Stop Guidance Center, Ohjaamo. The services of Ohjaamo provide young people (aged 15 to 29 years) support in life management, career planning and guidance, finding their own ways of learning, and developing social skills and capabilities. This multi-sectoral and multi-professional guidance service promotes the employment opportunities of the young and other persons in a vulnerable situation regarding the labor market.

Ohjaamo is located in Gummeruksenkatu 6, in Jyväskylä City Center, and serves five days a week as a low-threshold service point by “just pop in -idea”. There is no need to make an appointment beforehand. The guidance team includes a study counselor (Gradia), a career counselor (employment services), a social counselor (adult social work), three Employment Services experts (Public employment and business services) and a psychologist (Public employment and business services). In Ohjaamo, the customer receives several services in one address – by a multiprofessional and multi-disciplinary way. The service is predictably preventative, the clue being that the young are strongly inclusive and well aware of their life-issues to be taken care of. The Ohjaamo multi-professional team works independently designing their own action plans.

Keywords

- guidance
- multi-disciplinary guidance
- One Stop Guidance
- youth guarantee
- employment
- education and training
- career guidance
- social skills
- life management
- multi-professionnal guidance

Sisällys

1 Hankkeen tarve, toteutus ja tulokset.....8

1.1 Miten hanke onnistui vastaamaan kehittämistarpeeseen ja kuinka hankkeen tavoitteet toteutuivat?..... 8

1.2 Mitä välittömiä tuloksia hankkeella saatiin aikaan? Mitä vaikutuksia tuloksilla on?11

1.3 Miten hakemuksen kohteena olevaa toimintaa jatketaan ja tuloksia sekä kokemuksia hyödynnetään hankkeen päättymisen jälkeen? 12

2 Hakijan osaaminen, ohjausryhmä ja kohderyhmän palaute 16

2.1 Miten hanke kartutti tuensaajan hanketyöosaamista ja hankkeen sisällön mukaista osaamista?16

2.2 Miten ohjausryhmä tuki hankkeen toteutusta? Miten ohjausryhmä luonnehti hankkeen onnistumista?16

2.3 Miten kohderyhmä koki hankkeen? Millaista palautetta kohderyhmältä on saatu?.....16

3 Julkisuus, tiedottaminen ja yhteydet muihin hankkeisiin 19

3.1 Miten hanke näkyi julkisuudessa? Miten hankkeesta tiedotettiin?19

1 Hankkeen tarve, toteutus ja tulokset

1.1 Miten hanke onnistui vastaamaan kehittämistarpeeseen ja kuinka hankkeen tavoitteet toteutuivat?

Hankeen lähtökohtana oli nuorisotakuun ja elinikäisen ohjauksen periaatteet sekä asiakkaiden moninaiset palvelutarpeet ja sirpaleisen palvelurakenteen uudistumisen tarpeet.

Jotta monitoimijaista apua tarvitsevat asiakkaat tulisivat autetuiksi, on ollut tarve tuottaa entistä joustavampia, tuloksellisempia ja taloudellisesti kestäväällä tavalla tuotettuja palveluita. Passiivisesta olemassa olevan tilanteen toteamisesta oli siirryttävä aktiiviseen uudenlaisten palvelujen tuottamiseen ja palvelujärjestelmän rakentamiseen (TEM, OKM ja STM -palvelurakenteiden uudistamistyö)

Ohjaamohankkeita aloitettiin valtakunnallisesti, ja nähtiin tarve käynnistää ohjaamotoiminnan kehittäminen myös Jyväskylässä. Nuorisotakuun kuntakokeilussa ja KOPPARI -hankkeessa tehty työ oli sopiva pohja ohjaamotoiminnan kehittämiseksi Jyväskylässä. Tiedossa oli Keski-Suomen korkea nuorisotyöttömyys ja palveluiden sirpaleisuus. Toisaalta Jyväskylässä on laajat mahdollisuudet opiskella ja kouluttautua sekä päästä töihin erilaisin tukitoimin ja omaehtoisesti nuorten saadessa oikea-aikaista ohjausta työllistymisen edistämiseksi.

Hanketoteuttajat Jyväskylän koulutuskun-

tayhtymä ja Jyväskylän kaupungin työllisyyspalvelut käynnistivät yhteistyön jo hankehakemusvaiheessa. Hanketyöntekijät sitoutettiin hakemuksen laatimiseen. Näin varmistettiin yhteinen näkymä Ohjaamohankkeen tavoitteista.

Palveluiden sirpaleisuuden haasteeseen vastattiin mm. hankkeen järjestämällä verkostotilaisuuksilla ja nk. törmäytystyöpajoilla: esim. monialaryhmät, joissa oli myös järjestötoimijoita mukana; TE-palveluiden ja opiskelijahuollon henkilöstön työpajoja; avoimet ovet Ohjaamossatapahtumia; korkeakouluyhteistyö mm. HYVIS-verkoston ja EduFuturan kanssa.

Ohjaamo Jyväskylä -hankkeen tavoitteena oli osaltaan selkeyttää nuorten ja nuorten aikuisten palveluiden ”viidakon” tarjontaa ja madaltaa palveluiden piiriin hakeutumista sekä helpottaa asioiden hoitamista. Keskeinen tavoite on ollut, että nuorten koulutukseen hakeutuminen ja työllistyminen helpottuvat ja nuorten hyvinvointi vahvistuu.

Tavoitteena oli, että syntyy alueen nuorten palveluiden ja toimijoiden muodostama palvelupaikka, Ohjaamo, joka on

- asiakaslähtöinen, nuorten hyvinvointia ja osallisuutta edistävä, monialainen ohjaussellinen toimintamalli
- matalan kynnyksen palvelu, jossa nuori (15-29 v.) saa tukea elämänhallintaan,

” Keskeinen tavoite on ollut, että nuorten koulutukseen hakeutuminen ja työllistyminen helpottuvat ja nuorten hyvinvointi vahvistuu.”

urasuunnitteluun, oman opiskelualan löytämiseen sekä sosiaalisten valmiuksien ja taitojen kehittämiseen.

- vastaa nuoren monialaiseen palvelutarpeeseen huomioimalla entistä paremmin nuoren omat näkemykset ja vahvuudet
- hyödyntää tehokkaasti olemassa olevaa palveluverkostoa ja kehittämishankkeita.

Tavoitteena oli auttaa nuoria Ohjaamon asiakkaita oikea-aikaisesti ja estää ongelmien paheneminen. Hankkeen alusta lähtien koottiin moniammatillinen ohjaamotiimi kehittämään ohjaamon moniammatillista työtä. Kehittämistyötä tehtiin asiakastyön avulla asiakkaiden kokemusten ja palautteiden ohjaamana. Hankkeen alusta alkaen sitouduttiin siihen, että Ohjaamo toimii yhdessä tilassa, asiakkaiden kanssa täytetään tarvittavat lomakkeet (ESR henkilötietolomake, monialaisen työn suostumuslomake ja tarvittaessa alkukartoituslomake) ja ohjaamotiimi käyttää yhteistä tietojärjestelmää (NT/TYPPI). Lisäksi sovittiin, että kerätään myös NUTI tietoa asiakaskäynneistä. Yhteisiä toimintatapoja hiottiin viikoittaisilla tiimipalavereilla ja TESSU – valmennukseen osallistumalla.

Ohjaamo Jyväskylä -hankkeen tavoite toteutui: Ohjaamopalvelu avasi ovensa asiakkaille 1.9.2015 aluksi kahtena päivänä viikossa. Ensin aukioloa laajennettiin kolmeen päivään viikossa ja 2017 alusta lähtien Ohjaamopal-

velu on ollut auki viitenä päivänä viikossa. Keskeistä ohjaamopalvelussa on ollut ajanvaraukseton palvelu, jolla nuorten osallisuutta omien asioiden hoitamiseen on vahvistettu.

Monialaisuuden tavoite saavutettiin hyvin, sillä ohjaamotiimissä on joka päivä opinto-ohjaaja, TE-asiantuntija (3), psykologi (TE-palvelut), sosiaaliohjaaja (aikuissosiaalityö), uraohjaaja (työllisyyspalvelut).

Monialaista toimintamallia on kehitetty yhdessä tiimin kanssa: Tiimi on osallistunut TESSU-valmennukseen (ESR/JAMK), tiimin omiin tiimipalavereihin ja kehittämispäiviin sekä valtakunnallisiin Ohjaamopäiviin (ESR/Kohtaamo). Lisäksi on benchmarkattu muita Ohjaamoita vierailuin ja Ohjaamo Jyväskylässä on käynyt vierailijoita. Ohjaamotiimin kanssa on mallinnettu Ohjaamo Jyväskylän monialainen toimintamalli ja asiakaspolku.

Kasvokkaisen ohjaamopalvelun lisäksi asiakkaille on tarjottu Ohjaamon erilaisia teemapäiviä mm. asumisen, työnhaun, koulutuksen ja hyvinvoinnin teemoilla (CV-klinikat, työnhaun teemapäivät, koulutushakujen teemapäivät, rekry-päivät, valtakunnalliset ohjaamoviikot).

Ohjaamon ”timanttiajatuksena” on ollut asiakkaiden vapaaehtoisuus, osallisuus ja ennalta ehkäisevän näkökulman toteuttaminen. Ohjauksellisella työotteella on saatu

byrokratiaa inhimillisemmäksi ja voitu tukea asiakasta hoitamaan omia asioitaan eteenpäin. Monialaisen tiimin jaetulla osaamisella on voitu auttaa asiakkaita hyvinkin laajasti (esimerkiksi toimeentuloon liittyvät ongelmat).

Ohjaamotiimillä on yksittäisen työntekijän oman asiantuntijuuden lisäksi palveluverkosta, jota on voitu hyödyntää asiakastyössä laajasti ja tarkoituksenmukaisesti. Toiminnan periaatteena on ollut, että asiakasta ei lähetetä pois vaan palvellaan yhden luukun periaatteella mahdollisimman pitkälle.

Hankkeen tavoitteisiin pääseminen ei ollut helppoa. Ohjaamotoimintaan osoitettujen toimijoiden sitoutuminen ja resursointi vaa-

ti toistuvasti keskusteluja sekä monialaisen työn luonteen avaamista ja yhteisen ymmärryksen hakemista. Ohjaamotyön kehittämisluonteen ja sen vaatiman ajan resurssointia ja sitoutumisen merkitystä tuli perustella eri taustaorganisaatioiden esimiehille. Voitiin nähdä, että olemassa olevat palvelut ja niiden vahvat rakenteet olivat yksi ohjaamopalvelun monialaista työtä hidastava taustatekijä.

Eri taustaorganisaatioista ja yhteistyökumppaneista koottu ohjausryhmä toimi hyvänä tukena hanketyölle, mutta ohjausryhmän lisäksi taustaorganisaatioiden esimiestaso olisi pitänyt saada tiiviimmin mukaan. Hankkeena aikana pidettiin esimiestahojen kanssa yhteistyötapaamisia ja pyrittiin laatimaan

sopimusta ohjaamotoimintaa sitoutumisesta. Yhteiskunnalliset ja maakunnalliset tulossa olevat muutokset todennäköisesti vaikuttivat siihen, että sopimuksiin oli hankeaikana vaikea sitoutua. Lisäksi henkilövaihdoksia oli sekä esimiehissä että ohjaamotyöntekijöissä.

Hankkeen kuluessa ymmärrys Ohjaamopalvelun ja monialaisen työn kehittämisestä lisääntyi. Hankkeen loppuvaiheessa Ohjaamossa olivat sitoutuneet ohjaamotiimin työntekijät. Ohjaamoon rekrytoiduilla ja ohjaamotoimintaan sitoutuneilla työntekijöillä päästiin aitoon yhteiseen kehittämiseen ja ”me olemme Ohjaamo -ajatteluun”.

Ohjaamo Jyväskylä -hankkeen yksi merkittävä tekijä oli myös TEM:in Ohjaamoille suunnattama vakinaistamisrahoitus, jolla saatiin Ohjaamoon rekrytoidut ja asiasta innostuneet työntekijät TE- toimistosta.

Ohjaamo Jyväskylän kohderyhmä on antanut hyvää palautetta palvelusta koko hankkeen ajan. Selvästikin kasvokkaiselle palvelulle on ollut nuorilla suuri tarve.

Ohjaamopalvelu on tavoittanut laajan kirjon nuoria. Suurin asiakasryhmä ovat olleet 18-24 -vuotiaat nuoret aikuiset. Kävijöissä on ollut yhtä paljon miehiä ja naisia. Asiakkaiden koulustaustat ovat olleet pelkän peruskoulun varassa olevista korkeakoulusta valmistuneisiin. Suurin ryhmä kävijöistä on ollut nuoria, joilla oli jo jokin toisen asteen tutkinto. Asiakkaista enemmistö on työttömiä, joiden asiainnin yhteinen nimittäjä on ollut mm. työnhaun ja toimeentulon byrokratian kanssa pärjääminen sekä usein myös koulutukseen liittyvät asiat. Ohjaamossa on asiainnut myös opiskelemissa olevia nuoria mm. pohtiessaan opintojen keskeyttämistä ja keskeyttämisen mahdollisia seurauksia ja uusia vaihtoehtoja.

Hankkeen aikana kerätyn asiakaspalautteen mukaan Ohjaamosta on haettu ohjausta ja apua eniten työttömyysasioiden selvittelyyn ja itselle sopivan koulutuksen tai alan löytämiseen – näihin liittyy usein myös kysymyksiä

toimeentulosta ja asumisesta sekä yleisestä hyvinvoinnista.

Asiakaspalautteen mukaan palvelussa kolme tärkeintä asiaa Jyväskylän Ohjaamossa ovat olleet: 1. mahdollisuus asioida ilman ajanvarausta, 2. saa apua useampaan asiaan samasta paikasta, 3. minua koskeva tieto kulkee luvallani työntekijöiden välillä.

Ohjaamo Jyväskylän selkeä vahvuus on ollut opinto-ohjauksen ulottaminen myös niiden nuorten saataville, jotka eivät ole sisällä koulutusjärjestelmässä eivätkä minkään oppilaitoksen kirjoilla. Nämä asiakkaat ovat esimerkiksi opinnoista eronneita, uutta suuntaa tai paluuta suunnittelevia tai jo opinnoista valmistuneita nuoria aikuisia - työnhaun tai jatko-opintojen kynnyksellä.

1.2 Mitä välittömiä tuloksia hankkeella saatiin aikaan? Mitä vaikutuksia tuloksilla on?

Hankkeen tuloksina on syntynyt ohjauspalvelu, Ohjaamo, joka toimii asiakkaan näkökulmasta ”yhden luukun periaatteella”. Ohjaus on oikea-aikaista osallistavaa ja sujuvaa. Hankkeen aikana on tehty sitkeää yhteistyötä palvelujärjestelmän rajapinnoilla. Hankkeen alkaessa palvelujärjestelmään katsottiin kuuluvaksi nuorisopalvelut, työllisyyspalvelut, yritykset ja työnantajat, järjestöt, oppilaitokset, TE-toimisto, KELA, sosiaali- ja terveystyö.

Ohjaamo Jyväskylän monialaisen palvelun kehittämisen ydintoimijoiksi sitoutuivat Jyväskylän koulutuskuntayhtymä, Jyväskylän kaupungin työllisyyspalvelut, Keski-Suomen TE-toimisto ja Jyväskylän kaupungin aikuissozialityö. Hankkeen alkuvaiheessa ydintiimissä oli mukana myös KELA (Itäinen asiakaspalvelu- yksikkö) ja Jyväskylän kaupungin nuorisopalvelut. KELAn palveluneuvojan työpanos kahtena iltapäivänä viikossa jäi kokeiluksi, ja KELAn taholta ehdotettiin Skype yhteyden ja viranomaislinjan käyttöä ohjaamotyössä. Vuoden 2016 loppuun asti Jyväskylän kaupungin nuorisopalveluilta Ohjaamotiimiin kuului etsivän

KUVA 1

Ohjaamossa kävi useita vierailijoita. Tässä verkostoa aamukahvilla



nuorisotyön ohjaajia ja tieto- ja neuvontatyön hanketyöntekijä. Ohjaamo tällöin auki kolmena iltapäivänä viikossa ja ohjaamopalvelun henkilöresurssi oli pilkottu eri työntekijöille. Tuolloin toimittiin Jyväskylän nuorisopalveluiden tiloissa Veturitalleilla. Tavoitteena oli päästä viisipäiväiseen aukioloon ja Ohjaamon omiin tiloihin. Tähän päästiin vuoden 2017 alussa ja Ohjaamo muutti omiin tiloihin Gummeruksenkadulle. Tässä vaiheessa Jyväskylän nuorisopalvelut päätti jäädä verkostotoimijaksi Ohjaamon ydintiimin ulkopuolelle. Ydintiimin emo-organisaatiot vahvistivat ohjaamotyön resurssointia. Esimerkiksi työllisyyspalvelut kohdensi 100% uraohjaajan ja aikuissosiaalityö 100% sosiaaliohjaajan ohjaamotyöhön.

Tässä vaiheessa monialaiseen tiimiin kuului TE-toimiston asiantuntija ja psykologi, työllisyyspalvelun uraohjaaja, aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymän opinto-ohjaaja. Jyväskylän aikuisosiaalityön osalta resurssi on kohdennettu yhdelle henkilölle ja muiden organisaatioiden kohdalla asiakastyön ja kehittämistyön resursseja oli kohdennettu eri henkilöille. Vuoden 2018 alusta TE- toimisto pystyi vielä vahvistamaan ohjaamoresurssointia TEMin vakinaistamisrahan myötä.

Hankkeen aikana päästiin kehittämään monialainen ohjaamomalli ja kehittävän työotteen toimintatavat. Ohjaamon työtavaksi muodostui jaetun osaamisen hyödyntäminen sekä kehittämisen että asiakastyön näkökulmista.

Asiakaspalautetta on kerätty säännöllisesti ja sen mukaan asiakastyytyväisyys on Ohjaamo Jyväskylässä korkea. Ohjaamotiimiltä kerätyn palautteen mukaan asiakastyö on koettu mielekkääksi ja tulokselliseksi. Ohjauksen dialogisuus työntekijöiden että asiakkaiden kanssa on vahvistui.

Ohjaamotiimin yhteiseksi työtavoitteeksi muodostui asiakkaan osallistaminen omien asioiden hoitamiseen. Yhden luukun -periaatteeksi muodostui se, että asiakas tulee aina oikeaan paikkaan tullessaan ohjaamoon. Ketään ei käännytetä pois.

” Hankkeen aikana päästiin kehittämään monialainen ohjaamomalli ja kehittävän työotteen toimintatavat.”

Nuorten vertaisohjauksen kokeilua päästiin pilotoimaan hankkeen loppuvaiheessa, jolloin Ohjaamoon rekrytoitiin kaksi työttömänä työnhakijana ollutta Ohjaamon asiakasta Ohjaamolähettiläiksi.

Ydintiimin lisäksi tehtiin aktiivista verkostoyhteistyötä järjestöjen, muiden hankkeiden, seudun opilaitosten sekä yritysten ja työnantajien kanssa.

Ohjaamo-toiminta on selvästi tiivistänyt palveluverkoston eri toimijoiden yhteistyötä. Ohjaamohankkeen aikana eri toimijoiden tunteminen ja ymmärrys asiakkaiden ohjauspoluista on selkiintynyt.

1.3 Miten hakemuksen kohteena olevaa toimintaa jatketaan ja tuloksia sekä kokemuksia hyödynnetään hankkeen päättymisen jälkeen?

Ohjaamo vakiintui hankkeen päättyessä 31.8.2018. Vastuu Ohjaamotoiminnasta siirtyi Jyväskylän kaupungin nuorisopalveluille (kaupunginjohtajan päätös 23.4.2018). Viimeinen ohjausryhmän tapaaminen oli 21.8.2018, jossa todettiin hankkeen saavuttaneen tavoitteensa. Ohjaamohankkeen aikana syntyneistä toimintatavoista ja hyvistä käytänteistä on laadittu julkaisu, joka toimii jatkokehittämisen työvälineenä. Lisäksi on päätetty, että uusi isäntäorganisaatio kokoaa kehittämisryhmän ohjaamotoiminnan edelleen kehittämiseksi ja tueksi.



Ohjaamotiimi

päivittäin tavattavissa:

opinto-ohjaaja
uraohjaaja
sosiaaliohjaaja
TE-asiantuntija
psykologi
(ammatinvalinnan ohjaus)

Eri organisaatioista yhteistä osaamista

- Yhtenäinen työyhteisö
- Jatkuva oppimista • Yhdessä kehittämistä
- Päivittäin tavattavissa • Tapahtumat
- Kollegiaalinen tuki

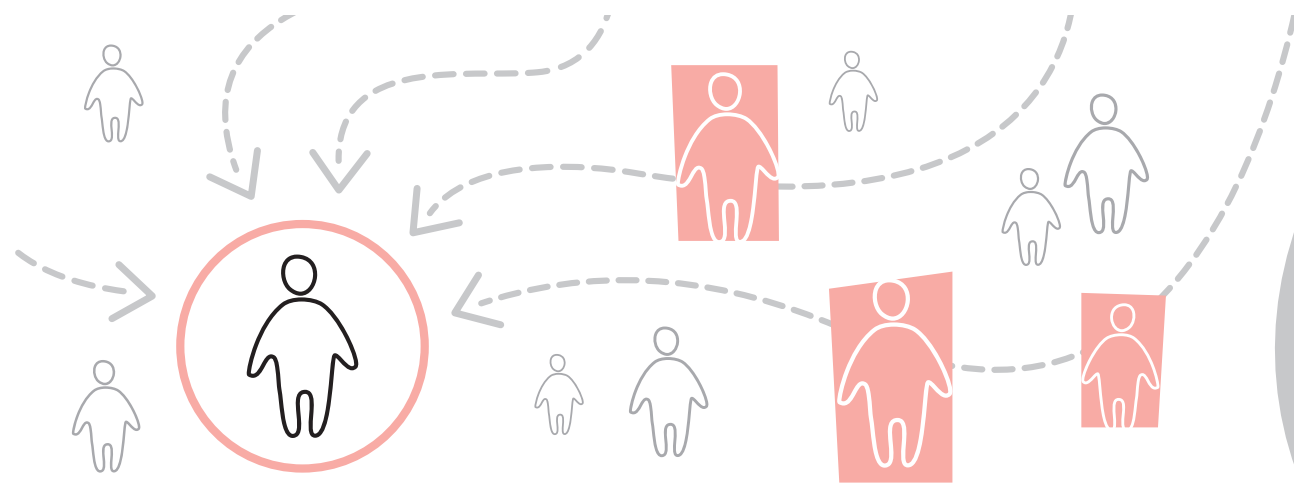
Tiimi tavattavissa
ma-to 12-16 ja pe 10-14

(ilman ajanvarausta)



KUVA 2

Monialainen ohjaus Ohjaamo Jyväskylässä ohjaamotiimin mallintamana.



Ohjaamon palvelupolku

Mistä asiakas tulee:

Ohjattu muista palveluista • Soittaa itse: onko ohjaamo auki? • Laittaa viestin (tekstiviesti, sähköposti, whatsapp) • Haluaa varata ajan • Kaverin suosituksesta asioimaan • Äiti, isä tai muu perheenjäsen • Ohjaamon tapahtumailmoituksen kautta • FB, netti, lehti-ilmoitus

Pyydetään käymään ensimmäisen kerran ajanvarauksettomana aikana

Millainen paikka Ohjaamo on?

- Yksi ovi – monta palvelua
- Valoisa ja viihtyisä -ei toimistomainen
- Henkisesti ja fyysisesti helppo tulla

Asiakas Ohjaamossa

- Kohtaaminen
- Aloituskeskustelu
- apuna ohjaamon lomakkeet

Alkukysymyksiä:

Millä asialla olet tullut Ohjaamoon?

Mikä sai sinut tulemaan Ohjaamoon?

Kuinka voimme auttaa?

Oletko käynyt aikaisemmin?

YKSI OVI
Monta palvelua

Mistä liikkeelle?

Asiakkaan päällimmäinen asia edellä
-kokonaisvaltaisesti tarvittaessa palastellen

Työttömyys, toimeentulo, asuminen, alan valinta, koulun haku, oppisopimuksen käynnistäminen, eronnut koulusta, muutto, sairauslomalta tekemisen pariin, sairauspäivät päättymässä, CV ja hakemus kuntoon, kuntouttava työtoiminta, työkokeilu, palkkatuki, koulutuskokeilu, rekrykokeilu.

Miten asiointi etenee?

- ”Ensikohtaaja” (ohjaamotyöntekijä) konsultoi työkaveria
- Pyytää toisen ohjaamotyöntekijän mukaan ohjaustilanteeseen
- Asiakas käy eri työntekijöillä asian etenemiseksi
- Ohjaamotyön tekijä hakee neuvoo verkostosta
 - Asiakasta ohjataan ja tuetaan itsenäiseen asian hoitamiseen
 - Asiakkaan kanssa tehdään asioista yhteenveto
 - Yhteinen asiakaspalvelun tietojärjestelmä (NT/TYPPI)

Miten asiaa hoidetaan?

- Moniammatillisesti ohjaamotiiminä
- Verkosto ohjaamotiimin kumppanina

Asioiden hoitamisen toimintaperiaatteita:

- Asiat hoituvat, kun niitä hoidetaan
- Kerralla asiat kuntoon, jos mahdollista
- Asia kerrallaan, ei ähkyä -solmun purkaminen
- Ei pikaratkaisuja – yön yli nukkuminen
- Itsenäiseen asioiden hoitamiseen kannustaminen
- Yhdessä etsiminen, dialogisuus -osallistava asioiden hoitaminen

Ohjaamon timantit:

- Kerralla asioita kuntoon -moniammatillisuus
- Ennalta solmuja ehkäisevää ja osallistavaa
- Byrokratiaa inhimillistävää
- Kasvokkaista palvelua
- Ei pitkiä asiakkuuksia
- Tarvittaessa jatkuvuus -voi palata
- Palautteen keruu -kehittyvä Ohjaamo

© Ohjaamo Jyväskylä

KUVA 3

Asiakkaan palvelupolku Ohjaamo Jyväskylässä.

2 Hakijan osaaminen, ohjausryhmä ja kohderyhmän palaute

2.1 Miten hanke kartutti tuensaajan hanketyöosaamista ja hankkeen sisällön mukaista osaamista?

Hankkeessa toimiminen vahvisti hanketyöosaamista ylipäänsä sekä ESR -hankkeen vaatimien kriteerien ja toimintatapojen noudattamisen osaamista. Hanke kartoitti entisestään toteuttajien verkosto-osaamista ja monialaisen ohjaustyön kehittämisen johtamista. Hanke lisäsi myös tuensaajan sekä kumppaneina olleiden toimijoiden ohjausosaamista sekä keskinäistä luottamusta. Tämä on oleellista, koska se heijastuu myös asiakastyöhön. Lisäksi hanketyö on lisännyt osaamista dokumentoinnissa, seurannassa, tavoitteiden asettamisessa, työryhmien, työpajojen sekä tilaisuuksien/tapahtumien tavoitteellisessa toteuttamisessa. Hankkeen aikana on myös opittu eri hallintokuntien toimintakulttuureista, tietojärjestelmistä sekä tietosuojakäytännöistä.

2.2 Miten ohjausryhmä tuki hankkeen toteutusta? Miten ohjausryhmä luonnehti hankkeen onnistumista?

Ohjausryhmän muodostui henkilöistä, joilla oli hankkeen sisältöön liittyvää osaamista ja jotka edustavat toteutuksen kannalta keskeisiä toimijoita ja sidosryhmiä. Ohjausryhmän muodostamisessa huomioitiin yhteys yhdistettyyn maakunnalliseen Elinikäisen ohjauksen

ja nuorisotakuun ryhmään sekä Jyväskylän kaupungin nuorten ohjaus- ja palveluverkoston ryhmään. Ohjausryhmällä oli kehittämissuunnan luonne.

Hanketiimi valmisti ohjausryhmän kokousten alustukset ja kertoi hankkeen edistymisestä sekä ajankohtaisista haasteista. Tarvittaessa pyydettiin myös asiantuntijapuheenvuoroja ohjausryhmän kokouksiin. Ohjausryhmä koontui 11 kertaa hankkeen aikana. Ohjausryhmä antoi tuen hanketyölle jatkuvasti tietoa ohjausmotoiminnasta omille verkostoilleen.

2.3 Miten kohderyhmä koki hankkeen? Millaista palautetta kohderyhmältä on saatu?

Asiakaspalautetta on kerätty säännöllisesti ja sen mukaan asiakastytyytyväisyys on Ohjaamo Jyväskylässä korkea. Ohjaamotiimit kerätyn palautteen mukaan asiakastyö on koettu mielekkääksi ja tulokselliseksi. Ohjaamo Jyväskylä otti asiakastyössä käyttöön NT/TYPPI -järjestelmän (vaati monialaisen tietoluvan keräämisen jokaiselta asiakkaalta), Webropol asiakaspalaute (nimetön) kerättiin asiain yhteydessä, NUTTI-tietojärjestelmän avulla kerättiin tietoa asiain aihealueista. Lisäksi osallistuttiin Kohtaamo- hankkeen järjestämiin seuranta- kyselyihin ja valtakunnalliseen asiakaspalautekyselyyn. Ohjaamo Jyväskylä sai tässä kyselyssä valtakunnallisesti korkeimmat asiakastytytyväisyystulokset.



KUVA 4

Gradian opinto-ohjaaja Katja Sääjärvi ohjaa Ohjaamon asiakasta



KUVA 5

Ohjaamon ovella Ohjaamon työntekijöitä
Anne, Kaisa ja Henna

3 Julkisuus, tiedottaminen ja yhteydet muihin hankkeisiin

3.1 Miten hanke näkyi julkisuudessa? Miten hankkeesta tiedotettiin?

Hankkeesta tiedotettiin erilaisissa työryhmissä, tilaisuuksissa ja tapahtumissa (sekä hankkeen omissa, että verkoston), eri radio-kanavissa ja sanomalehdissä (artikkeleita ja toistuva ohjaamon mainos), artikkeli valtakunnallisessa opinto-ohjaajalehdessä, säännöllinen uutiskirje verkostolle emaililla ja facebookin kautta. Lisäksi tiedostusta eri facebook ryhmissä ja instagramissa. Valtakunnallisissa ohjaamopäivissä oli Ohjaamo Jyväskylän puheenvuoroja. Järjestettiin avoimia ovia ja aamukahvitilaisuuksia. Vastaanotettiin yksit-

täisiä ryhmiä ja muita tutustujia Ohjaamossa. Hanke palkkasi kaksi työtöntä nuorta ohjaamolähteläiseksi kuukauden ajaksi tekemään jalkautuvaa ja some -markkinointia. Hankkeen loppuvaiheessa järjestettiin loppuseminaari, jossa vakiinnuttaminen julkistettiin.

Hankkeessa ymmärrettiin asiakkaiden keskeinen osuus myös tiedottamisessa. Hyvä palvelu Ohjaamossa lisäsi tunnettavuutta ja toi uusia asiakkaita. Ohjaamon julkisuudesta ja tiedottamisesta vastasi valtakunnallisesti Kohtaamo hanke. Kohtaamo hankkeen organisoimiin valtakunnallisiin teemaviikkoihin osallistuttiin mm. valtakunnalliset ohjaamovii-

GRADIA