

Haastateltavan roolin kartoitus / työtehtävät

Haastateltavan työnantaja ja tehtävänimike

TE-toimisto (tuetun työllistämisen palvelulinja), asiantuntija. Ohjaamon työntekijä.

Mitä työnkuvaan kuuluu?

Lähes kaikki TE-toimiston palvelut, mitä tahansa työ- ja koulutuspalveluihin liittyvää, niin voisi vastata. Työ on toiminut Ohjaamossa moitteettomasti ja tekee toiminnan kattavammaksi. Työhön kuuluu myös työttömyysturva-lausuntoja, työllisyyspäätöksiä, palveluihin ohjausta, neuvontaa ja ohjausta, työllistymissuunnitelman tekoa, palvelutarpeen arviointeja, työkokeilu- ja palkkatukiasiat, uravalmennusta, työhönvalmennusta sekä työhönhakuvalmennusta.

Kuinka pitkään olet työskennellyt vastaavissa tehtävissä?

Työskennellyt 18 vuotta TE-toimiston palveluissa. Ohjaamossa TE-työntekijänä 22.9.2015 alkaen.

Jos mietit työviikkoasi, kuinka monta asiakasta käy päivässä? Entä mitä asiakkaan kanssa tehdään?

Asiakasmäärät ovat muuttuvia ja vaihtelevia. Parhaimmillaan ollut 11 asiakasta päivässä, jotka on ohjattu muiden ohjauksesta, kuten nuorisopalveluista tai KOHOsta selvittämään asioita haastatellun luona. Asiakkaiden kanssa autetaan netissä tapahtuvassa työnhaussa, ohjataan, kerrotaan työnvälityksestä, työkokeilu- ja palkkatuki asioista, laaditaan suunnitelmia, puolletaan työkokeilusuunnitelmia.

Millaisten syiden ja ongelmien vuoksi nuoret ohjautuvat luoksesi?

Työnvälitys- ja työkokeiluasioissa, kysymään tuista. Voi tulla myös ilmoittautumatta, asiakkaan kanssa voidaan täyttää paperisia ilmoittautumisia, jos tällä ei ole pankkitunnuksia ja mahdollisuutta sähköiseen hakemukseen.

Miten vastaat työlläsi asiakkaan palvelutarpeeseen?

Palveluun voi tulla ilmoittautumatta eli palvelussa on matala kynnys. Täällä ei voida pakottaa päätöksiin tai työn vastaanottamiseen kuten TE-toimistossa. Ohjaa tarvittaessa mm. Kelan

palveluihin, terveyspalveluihin ja sosiaalitoimeen. Erityisasiantuntijuutta kuntoutukseen liittyvissä asioissa.

Mitä muuta työhösi kuuluu asiakkaiden ohjaamisen lisäksi?

Muut asiantuntijan työt, pidän yllä yhteistoimintaa toimimalla yhteyshenkilönä TE-toimistoon.

Palvelujen saatavuus / saavutettavuus

➔ **Yksi ohjaamon tavoitteista on olla matalan kynnyksen palvelupiste, josta nuorten on helppo löytää ja saada palveluja**

Miten nuoret löytävät Ohjaamoon ja sen palveluihin?

Nuoret löytävät Ohjaamoon kavereiden ja tuttujen kautta. Myös TE-toimistosta sekä sosiaalitoimistosta merkittävästi. Osa löytää tänne myös kadulta. Tän katon alta saa lähes kaikki palvelut mitä tarvii. Asiakas on lähes aina muiden ohjaama.

Mitkä asiat tekevät Ohjaamosta nuorelle helposti saavutettavan paikan?

Sijainti keskustassa, pääsy ilman ajanvarausta, helposti lähestyttävä. Toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen eikä sisällä mitään pakotteita, kuten esimerkiksi TE-toiminnassa yleensä on.

Millaisella toiminnalla Ohjaamo helpottaa nuorten työllisyys- ja koulutuspalveluiden saatavuutta?

Työ- ja koulutuspaikan helppo selvittäminen. Ohjaamon kautta mahdollisuus työllistyä kaupungin työpaikkoihin, yrityksiin, TE-toimiston avoimiin työpaikkoihin. Työtuki ja palkkatuki.

Jos mietit Ohjaamon toimintaa nyt verrattuna aiempaan (nuorille suunnatut palvelut erillään), miten Ohjaamo on onnistunut tavoittamaan nuoria palveluihinsa?

Erittäin hyvin onnistuttu tavoittamaan. Syinä tähän esimerkiksi hyvät yhteistyöverkostot sekä jo ennen Ohjaamon toimintaa valmiina olleet asiakkuudet, jotka ovat siirtyneet Ohjaamoon hankkeen alkaessa. Ylipäätään Ohjaamo on lähtenyt hyvin käymään. Erityisesti Ohjaamossa järjestetyt tapahtumat tuovat lisää asiakkaita sekä tavoittavat paljon nuoria.

Näetkö Ohjaamon tämänhetkisessä palvelujen saatavuudessa puutteita, joita tulisi tulevaisuudessa kehittää?

Lisää yhteistyöverkostojen kehitystä, ei siis puute vaan toiminnan kehittämisen kannalta. Palveluissa huomioitava nuoren palvelujentarpeen kokonaisuus, elämänhallinta keskiössä. Ongelmat aina yksilöllisiä. Vamoksen kanssa toiminta hyvää tässä mielessä.

Onko jotain, mitä haluaisit vielä kertoa palvelujen saatavuudesta Ohjaamossa?

Ei oikeastaan. Kaikki on hyvin, Turun Ohjaamon toiminta on parhaimmasta päästä, kun vertaa muihin Ohjaamoihin.

Palvelujen asiakaslähtöisyys

➔ **Ohjaamon tavoite on tarjota nuorille suunnattuja palveluja**

Mitä tapahtuu, kun nuori saapuu Ohjaamoon? Kuinka hänen palvelutarpeensa kartoitetaan?

Palvelutarvetta ei kartoiteta ensimmäisellä kerralla, jos asiakas ohjataan luokse. Toisella tapaamisella tai kun asiakas on sopinut tapaamisesta täytetään aloitus- ja lopetuspalautte (myöhemmin). Palautteet täytetään rahoittajan pyynnöstä. Omalle asiakkaalle (varattu aika) tehdään palvelutarpeenarviointi. Työntekijä pyrkii kuitenkin selvittämään asiakkaan palvelutarvetta, eikä asiakasta ”luukuteta”.

Millaisin keinoin nuori voi vaikuttaa Ohjaamon toimintaan ja sen sisältöön?

Nuorilta on kysytty, mitä toimintaa haluavat. He ovat myös saaneet sisustaa Ohjaamon. Toimintaa pyritään toteuttamaan nuorten oman tarpeen mukaan ja yksilöllisesti.

Miten nuori voi antaa palautetta Ohjaamon toiminnasta ja tuoda omaa ääntään kuuluviin?

Palautetta voi antaa Facebookissa, käyttämällä sähköistä palautelaatikkoa eli eteisen ”pömpeliä”, antaa kirjallista palautetta. Myös suullista palautetta annetaan. Huonoa palautetta ei ole tullut ollenkaan.

Kuinka asiakaslähtöisyys on huomioitu palveluissa verrattuna aikaan ennen Ohjaamoa?

Asiakas ja tämän tarve tulevat ensimmäisenä. Asiakkaan asiaa viedään oikeasti eteenpäin, asiakkaan kokonaisvaltainen tukeminen.

Miten Ohjaamon palveluja voisi kehittää jatkossa, jotta ne vastaisivat enemmän nuoren tarpeisiin?

Palveluihin voi aina kehittää ”uutta tuotetta” tai palvelua, mutta sille tarvitaan aito tarve ja kysyntä asiakkaiden toimesta.

Onko vielä jotain, mitä haluaisit kertoa Ohjaamon palvelujen asiakaslähtöisyydestä?

Ei ole.

Kumppanuuden toteuttaminen, verkostotoiminta

➔ Ohjaamon yhtenä tavoitteena on järkevöittää toimijoiden yhteistyötä

Millainen yhteistyöverkosto Ohjaamossa on?

Erittäin laaja, jokaisella toimijalla on omat verkostonsa. Verkostoja myös laajennetaan tarpeen mukaan. Haastatellun yhteistyöverkostoon kuuluivat Kela, sosiaalitoimi, TE-toimisto, Turun kaupunki, kuntoutustoimijat, työnantajat. Myös kolmannen sektorin työnantajat.

Miten moniammatillisuus ja yhteistyö näkyvät työssäsi?

Kaikin tavoin. Ei tarvitse tehdä yksin töitä, päivittäin saa apua tarvittaessa, yhteistyökumppanit ja yhteys heihin.

Miten erilaisten työntekijöiden ja toimijoiden välinen yhteistyö Ohjaamossa toimii?

Yhteistyö toimii hyvin. Aina voi kysyä, jos tulee kysyttävää. Työntekijät tunteneet ennestään, klikkejä ei tule. Kaikki tulevat toimeen.

Kuinka yhteistyötä toteutetaan käytännössä jokapäiväisessä työssä?

Yhteiset kokoukset, pieni tila edistää yhteydenpitoa, myös puhelimitse ja sähköpostein ollaan yhteydessä puolin ja toisin. Henkilökohtainen ohjaus ja tapaamiset. Erityisesti työelämäkoordinaattorin kanssa tehdään yhteistyötä ohjaamalla asiakkaita.

Kuinka yhteistyötoimintaa koordinoidaan?(resurssit, vastuuhenkilöt, tiedon jakaminen, kokoukset...)

Ohjausryhmillä ja palavereilla. Oma esimies kuuluu ohjausryhmiin. Tietoa jaetaan palavereissa. Myös eri toimijat tuovat tietoa puolin ja toisin, esimerkiksi haastateltu kertoo TE-palveluiden ajankohtaisia asioita Ohjaamossa ja Ohjaamon asioita TE-palveluiden kokouksissa, jos tarpeellista.

Mitä kolmannen sektorin toimijoita Ohjaamossa on mukana?

Oman toiminnan kautta merkittävimpinä työnantajat.

Millainen rooli näillä toimijoilla on tällä hetkellä? Mitä näiden toimijoiden kanssa tehdään?

Nuoria ohjataan työkokeiluihin, kuntouttavaan työtoimintaan, palkkatukeen ”meidän päätöksellä”. KOHO varmistelee usein meiltä näistä mahdollisuuksista.

Mitä/millaisia toimijoita Ohjaamon toiminnassa tulisi olla vielä mukana?

En osaa sanoa.. Psykiatrinen sairaanhoitaja on tulossa, sille on ollut tarvetta.

Millaisia haasteita Ohjaamon verkostotoiminnalla on tällä hetkellä ja miten tilannetta voisi kehittää jatkossa?

Jokaisella toimijalla on oma tapa toimia. Taustalla voi myös olla eri lakeja ja asetuksia, jotka tekevät toiminnasta haastavaa. Tämä vaatii yhteensovittamista ja huomiointia. Esimerkiksi toiminta TE-toimistossa sen eri toimintamallit ja säädökset huomioiden on erilaista, kun toimitaan Ohjaamossa, jossa matala kynnyks on tärkeä. Ei voida esimerkiksi pakottaa ottamaan työtä vastaan, toisin kuin työkkärissä.

Jos vertaat Ohjaamon nykyistä toimintaa nuorten palvelutarjonnan aiempaan toteuttamistapaan, kuinka yhteistyön tiivistäminen on vaikuttanut tavoitteiden saavuttamiseen?

Parempi koko ajan, yhteistyötä kehitetään jatkuvasti.

Ohjaamon toiminnan tulokset

Mitkä ovat työsi tärkeimpiä tavoitteita ja saavutettuja tuloksia?

Tärkein tavoitteeni on saada asiakkaan kokonaistilanne selvitettyä. Asiakkaan saaminen joko koulutukseen, työllistäminen tai oikeaan palveluun ohjaaminen. Työ ja koulutus eivät kuitenkaan ole tärkeintä, kokonaisuuksien huomioiminen. Ohjaaminen ja selvittäminen liittyen sosiaalitoimeen, kuntoutukseen sekä toimeentulotukeen.

Koetko, että Ohjaamo pystyy vastamaan näihin (nuorisotakuun) tavoitteisiin? Millaisilla keinoilla?

Ohjaamo on pystynyt vastaamaan. On ohjattu koulutukseen, kuntoutukseen ym. sekä työllistetty paljon. Hallitus jarruttaa tavoitteiden toteutumista palkkatukirahoituksella, vain yritykset saavat käyttää. Resurssien leikkaaminen muutenkin, nuorten parissa toimivia työntekijöitä tarvittaisiin enemmän.

Miten Ohjaamon toiminnan tuloksia seurataan?

Seurataan eri mittareilla: aloitus- ja lopetus-lomakkeet, TE-toimiston tehdyt päätökset sekä laaditut työllistämissuunnitelmat

Millaisia määrällisiä ja laadullisia tuloksia Ohjaamon toiminnasta on saatu?

Hankkeesta vastaavat tietävät paremmin, en osaa sanoa.

Millaisia muutoksia tuloksissa on nähtävissä verrattuna aikaan ennen Ohjaamoa?

En osaa sanoa tuloksista Ohjaamossa. TE-toimisto on tehnyt 1600 palkkatukipäätöstä tänä keväänä (tammi-huhti).

(-> alle 30-vuotiaiden työllistämiseen käytetty 25% palkkatuesta)

Jos mietit Ohjaamon toimintaa, millaisena näet sen tulevaisuuden esimerkiksi viiden vuoden kuluttua?

Nuorille Ohjaamo-toiminta on ykkösvaihtoehto. Uskoo, että vakinaistetaan. Todella laajasti ympäri Suomen toiminnassa olevaa toimintaa.

Uskotko päättäjien näkevän Ohjaamon toiminnan sijoituksena vai kustannuksena?

Sijoituksena, vaikka vaatii kustannuksia. Mutta monta toimijaa yhdessä on fiksua.

Millaisin keinoin Ohjaamoa tulisi kehittää, jotta sen vaikuttavuus paranisi?

Ei osaa sanoa, ei koe tietävänsä tarpeeksi. Hankkeesta vastaavat osaisivat vastata. Yhteistyötoiminnan jatkuttava. Toimintaa voi aina parantaa, vaikka nyt asiat hyvin.

Haluatko vielä lisätä jotain Ohjaamon toiminnasta ja sen tuloksista?

Peukut pystyy, että toiminta jatkuu. Hyviä ratkaisuja nuorille mahdollisimman nopeasti.