

## **Haastateltavan roolin kartoitus / työtehtävät**

### **Haastateltavan työnantaja ja tehtävänimike**

Joo, mä oon tietopalveluohjaajana ja sitten hallinnollisesti kuulutaan Turun kaupungin nuorisopalvelujen alaisuuteen täällä Ohjaamossa.

### **Mitä työnkuvaan kuuluu?**

Noo, tää tieto- ja neuvontapalvelu on tämmönen yleis tieto- ja neuvontapiste alle 29-vuotiaille nuorille, et tota meillä on täällä muotoutunut vähän Ohjaamon sisällä sitten erinäisii palvelukokonaisuuksii mistä me sitten ollaan otettu semmonen päävastuu, et paljon nuoret käy kysymässä tässä asumisesta, et tehdään ihan asumis- tai asuntohakemuksia ja ihan ohjatusti. Sitten erilaisii lomakkeiden täyttöjä, et paljon toimeentulotukilomakkeita ja sitten erilaisia Kelan lomakkeita esimerkiksi. Ja sit ihan työnhaun ohjausta, et meillä on rooli täällä Ohjaamon sisällä, et ku me ollaan nuorisopalvelu ja muutenkin, ku meillä on erikseen sit työvoimaneuvot ja sit työttömien työnhakupalvelu, et meillä on sit alaikäiset ja peruskoululaiset, lukiolaiset ja sitten aika paljon toisen asteen opiskelijoita käy jotka hakee iltatöitä, viikonlopputöitä sitten ennen ku he valmistuu siihen ammattiin. Mut sit ihan vapaa-aika ja harrastukset, me kuulutaan, nuorisopalvelut kuuluu vielä vapaa-aikatoimintaan Turun kaupungin vapaa-aikatoiminnan alle, niin meillä on sitten nää vapaa-aika ja harrastukset. Ja maailmalle lähdet, jos haluat lähtee maailmalle ulkomaille opiskelemaan tai töihin tai aika laidast laitaa, et kaikissa kysymyksissä voi tulla tähän meille niinku koko Ohjaamoonkin.

### **Kuinka pitkään olet työskennellyt vastaavissa tehtävissä?**

Mä oon tullu Turun kaupungin nuorisopalveluihin vuonna -99, et aika pitkään joo. Mä oon ollu tuolla nuorten työpaja Fendarissa aikasemmin ja sit oon ollu KOHO-toiminnassa sosiaalitoimen puolella, mut Turun kaupungilla koko ajan. Ja sitten ammattikorkeakoulun hakutoimistossa olin yhden vuoden, mut täs tieto- ja neuvontapalveluissa ni mitäs mä nyt heittäisin sitten... Kyl mä semmonen varmaan kohta tässäki semmonen yhdeksän vuotta oon ollu.

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

No se vähän vaihtelee, meil vaihtelee muutenkin niinku vuodenaikojen mukaan, et meil on syksy ehkä aina vähän hiljasempaa kevääseen ajateltuna. Et keväällä meil on tosi paljon sitä kesätyöhakuohjausta, mitä tehää. Meil käy kuukausittain, no viime kuussa esimerkiksi kävi 140 nuorta, et sitä on ehkä vähän hankala päiväkohtaisesti sitten miettii. Osa on tosi lyhkäsiä

asiakkuuksia eli he voi esimerkiksi tulla vaan niinku tulostamaan, meil on myös noi tietokoneet nuorten omaehtoisessa käytössä et he voivat tulla tulostamaan esimerkiksi tiliotteita joihinki toimeentulotukihakemukseen tai muuta ku ne on kaikki ihan ilmasia. Tai ottamassa kopioita jostain johonkin asioiden hoitoon liittyen. Et asiakkuuden kestot, jos niit päivittäin on, saattaa olla tosiaan et nuori tulee piipahtaa ja niitten kaa muutama sana tässä vaihdetaan tai sit ne voi kestää yli kaks tuntii yhden nuoren kanssa, et se sit vähän riippuu, et minkä pitusii asiakkuuksia siinä päivän aikana sit on, et meil on täs kaks työntekijää ni toinen hoitaa sit aina vähän niit pikasempii juttuja ja toinen voi sit keskittyä, jos on joku pidempiaikainen homma.

### **Millaisten syiden ja ongelmien vuoksi nuoret ohjautuvat luoksesi?**

No kyllä se on se työnhaku ja sit ne lomakkeiden täyttämiset. Asunnonhaku ja asunnonhaku on usein semmonen aika kiireellinenkin juttu, et on ollu kotona ongelmia tai sit on tullu häätöä tai jotain muuta. Et ne on ehkä ne, ne tota top kolmonen.

### **Miten vastaat työlläsi asiakkaan palvelutarpeeseen?**

Miten vastaan työlläni... Mitä sä siis tarkoitat? (Eli miten konkreettisesti ikään ku...) Teet niiden nuorten kanssa? Joo. Mmm.. No se on, me ollaan tieto- ja neuvontapalvelu, mutta sitten, no me voidaan antaa niinku tietoa, et ajatus jos sen kiteyttää ainakin tälle yleisesti ottaen on se, että nuoren kanssa voidaan kartoittaa yhdessä erilaisia mahdollisuuksia, et on se mikä tahansa se kysymys, mikä nuorel on, ni se voidaan katsoa, et minkälaisii juttui siihen vois liittyä ja sitten ajatus on, et se nuori voi niinku itse tehdä sen päätöksen sitten ku ollaan vähän kartoitettu, et minkälaisia mahdollisuuksia ja mikä, et niinku hän etenee sit sen asian kanssa sitten niinku hän itse parhaaksi katsoo, et tota. Mut myös ohjausta, mut et ajatus on niinku tämmönen nuoren itsenäistymisen niinku tukeminen, et mehän ollaan, meil ei oo mitään alaikärajaa, mut ylikärajaa meillä on se kaksikymmentä vuotta mikä tulee siitä nuorisolaista, mutta tota meillä käy pääsääntöisesti semmosia viistoist kuustoist viiva kaksikymmentä vuotiaita ehkä. Ja just semmosia itsenäistymisen kynnyksellä, et esimerkiksi ei oo enää koulun mitään opoa tai kuraattoria, et sit ku mietitään sitä omaa asunnon etsimistä tai muuta, et takana on se niinku semmosena aikuisena oleminen, mutta tota sit sen nuoren kasvun ja itsenäistymisen niinku tukeminen siin niinku kaikessa, et sä voit esimerkiksi omalla esimerkillä, et jos me esimerkiksi hoidetaan jotain asiaa n isä voit opastaa tai ohjata, et miten nuori voi sitä lähteä niinku itse etenemään tai sitten jos sä voit myös sen nuoren kanssa sitten, jos otetaan yhteyttä johonki.. (hetken häiriö) Niin tota voi myös omalla esimerkillään sitten osoittaa, et vaikka jos soittaa johonkin, niin sitten voi, et miten sen asian voi esittää esimerkiksi itte. Et siinä ehkä pääpiirteet.

### **Mitä muuta työhösi kuuluu asiakkaiden ohjaamisen lisäksi?**

No sit on ihan erilaisii tapahtumii, me pyritään mahdollisuuksien mukaan niinku järjestämään. Eli niitten suunnittelua ja kartoittamista vähän et minkälaisii tapahtumii nuoret sitten kaipais. Ja sitten ihan sen perustoiminnan niinku pyörittämistä, sen niinku suunnittelua ja kehittämistä. Et aika niinku tosi laidasta laitaan. Et meillä on tosiaan kaks työntekijää täs töissä, eli me niinku aika

pitkälti pyöritetään sitä ihan perustystä, mutta myös sen niinku toiminnan, tehään kaikkea tilastoja ja ollaan verkostoissa mukana ja kaikkee tämmöstä. Raportoidaan sitte johtajille aina missä mennään, tosi laaja-alaista työtä.

## **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?**

No me tehdään ite tota tommosta niinku asiakaskyselyä aina vuosittain, et kysellään aina vähän et mistä nuoret on saanu tietää ja miten ne toivois et, ne olis niinku, vois olla tänne yhteydessä ja missä asioissa ne on käyny. Ni kyl se pääsääntöisesti on niinku kaveri, joka on sit kertonu. Et se niinku tunnettavuuden lisääminen, monet nuoret on niinku kommentoinu kyl meillekin, et aika monet ei vielä välttämättä tiedä, et tämmönen on niinku olemassa. Että mmm... Mikä se sun kysymys oli (Niin, et miten nuoret löytävät Ohjaamoon?) Miten löytää.. No pääsääntöisesti sitten ku on kaverit on kertonu, et ne on saanu mahdollisesti sitten hyviä juttuja täältä. Mmm ja sitte toinen, niin palatakseni siihen meen kyselyyn ni toi mun toinen työparini Hallenbergin Tommi teki HUMAKille just semmosen opinnäytetyön täst meidän palvelujen kehittämisestä ni siinä hän myös kysy et miten nuoret oli saanu tietää, ni koulu oli edelleen ollu sit kakkosena. Sitten joskus on ollut silleen et vanhemmat on kertonu, eli me pyritään myös niinku vanhemmille markkinoimaan tai käyttämään semmosia kanavia, koska se on osoittautunut, että ne on aika tehokkaita. Et sitä kautta sitten myös nuoret löytää. Meil on nyt myös Facebook, mut sitä nuoret ei kauheesti käytä. Instagramiin me nyt ajateltiin, että pitäis nyt mennä markkinointimielessä jos sieltäkin nyt sitte tota löytyis sopivii nuoria. Ja sit siinä kyselyssä tuli, mitä me oltiin kyl jo mietittykin, ni et meil on toi WhatsApp nyt sit käytössä et ainakin nyt ensimmäisii yhteydenottoi vois myös sitä kautta tulla, et sit taas niitten tiettyjen asioiden hoitaminen pelkästään niinku WhatsAppin tai tämmösten lyhyiden palveluiden kautta ei välttämättä oo niin... onnistu niin kätevästi, mutta tota ainakin tota helpottais sitä yhteydenottoa, et ei välttämättä tarvis soittaa tai laittaa tai tulla käymään sit suoraan. Soittamallaakin, yllättävän paljon nuoret soittaa edelleen kännyköillään, et se on yks havainto. Mut tota meil on tieto- ja neuvontapalvelu ni, meil on semmoset yleiseurooppalaiset periaatteet. Me kuulutaan semmoseen ERYICAan, joka on tämmönen yleiseurooppalainen toiminta eli tämmösii pisteitä on niinku samanlaisia ympäri Eurooppaa ja ympäri Suomea, niin meillä on tämmöset yhteiset periaatteet ni, niis on just sellaset esimerkiksi et voi asioida nimettömänä ja ilman ajanvarausta ja et ne pisteet pitäis olla semmosii et sinne olis just se ilmapiiri ja kaikkee, et nuorten olis mahdollisimman helppo tulla sinne. Et tota, meidän puolelta, no Ohjaamossa pystyy ihan nimettömänä tota asioimaan, mutta heil on aika semmosii, suurinosa on semmosii pidempiaikaisii asiakkuuksia miss sit ihan henkilötiedot ja muut kirjataan rekistereihin, mut pyritään meidän puolta taloo vähän niinku markkinoimaan ja mainostamaan just sillee niinku et tää olis vielä se kaikkein matalimman kynnyksen palvelu, et tähän voi sit vaan tulla eikä tarvi sitä... Ei tarvi olla turkulainen tai ei tarvi olla työtön tai tai ettei tarvi olla välttämättä semmost ongelmaakaan et Ohjaamokin pyrkii siihen kyllä, et jos on joku semmonen unelmakin

mitä haluais saavuttaa ni sitä voi täst sit lähtee niinku selvittämään.

### **Mitkä asiat tekevät Ohjaamosta nuorelle helposti saavutettavan paikan?**

No mä luulen, et tää sijainti, ku tää on keskustassa. Tietysti tää on vähän haasteellinen joillekin, kun tää on täällä neljännessä kerroksessa ja alaovi on lukossa, mut ei se nuorille oikeestaan, toi et alaovikin on kii, oo välttämättä ollu niin suuri haaste. Et ennemmin sit niille vähän vanhemmille, et ehkä ne on kuitenkin sit tottunu asioimaan kuitenkin et ne ei koe sitä että se välttämättä on hankala.. Öö sano vielä se sun kysymys. Mä aina lähden miettiin jotain muuta haha. (Niin eli mitkä asiat tekevät Ohjaamosta nuorelle helposti saavutettavan paikan?) Öö no se joo et tää on keskustassa ja mä uskon et tääl on sellainen hyvä ilmapiiri, et kun tänne tulee niin nuoren on helppo tulla tänne, vaikka vastassa on monta ovee ni meillä on semmonen periaate, et kaikki ottaa kaikki vastaan silleen et sit ruvetaan aina yhdessä, et nuoren ei tarvi ajatella, että onks se nyt oikeessa paikassa tai et onks se nyt oikee ihminen joka hänet nyt ottaa vastaan, et me täällä talon sisällä katotaan sit, et kuka se oikee henkilö siihen sit vois olla. Ja sen oon nyt huomannu, et se on aika hyvin toteutunut se, et siitä luukuttamisesta niin sanotusti ollaan päästy aika pitkälti eroon. Ku täällä on erilaisia asiantuntijoita ja palveluita, ni sit nuori voi hoitaa niinku täällä niinku monta asiaa, et se voi käydä niinku, ja sit se on helppoo ku me ollaan kaikki tässä samassa kerroksessa, ni myös saattaen, vaihtaen niit nuorii sit tääl liikutellakin, et joku henkilö voi sit hoitaa jotain asiaa ja toinen voi hoitaa toista ja se on niinku toiminu mun mielestä niinku nuorten kannaltakin tosi hyvin, et me voidaan ettii asuntoo jonkun kaa ja sit hän hoitaa eri asoi tuol KOHOn puolella tai käy Ilonalta kysyys koulutusjuttuja tai jotain muuta. Et sellanen. Meidän toiminnassa kun me täytetään noit lomakkeita ni ollaan huomattu, et se on tosi tärkeä ku nuoret on saanu jotain lisäselvityspyyntöjä sossusta ja sit ne on ollu yhteydessä Kelaan ja sit niil on työkkäriissäkin jotain merkintöi ni sit ku niitte pitää hakee jotain tukia ni et on joku semmonen paikka joka vähän niinku kokoaa sitä elämää yhteen ja voi sitten olla yhteydessä sit niihin viranomaisiin tai auttaa niis selvityspyyntöjen tekemisissä tai sitten jopa hoitaa niitä asioita niinku tääl tota talon sisällä.

### **Millaisella toiminnalla Ohjaamo helpottaa nuorten työllisyys- ja koulutuspalveluiden saatavuutta?**

Millaisilla toiminnoilla? No siihen varmaan osaltaan Hanna vastas sulle siitä yritysysteistyöstä ja sitten tota noitten työttömien työllistämisestä, et jos mä vastaan niihin meiän toiminnan puolelta ni tota... Niin oliks se työnhakuun liittyvää? (Joo, et miten Ohjaamo on helpottanut nuorten työllisyys- ja koulutuspalveluiden sitä saatavuutta) Työhaun saatavuutta... Niin no joo ja sit meil on toi koulutusneuvoja Ilona on sitten erikseen, et Hanna varmaan hänestä sit puhu.. Joo yleensä Hanna hoitaa ne puolet. Mut et jos Nuorten Turku tieto- ja neuvontapalvelu, et tota me tehään öö aika vähän koulutusneuvontaa, kun meil on Ilona, koulutuskoodinaattori, joka sitte hoitaa sitä puolta. Mut me aika paljon autetaan ja edistetään niinku mahdollisesti siihen nuorten töihin tai koulutukseen pääsyy, jos tää oli sitä kysymystä ni voidaan ohjatusti niinku täyttää just niitä esimerkiks sähkösii työhakemuksii netissä tai jos he hakee johonki työkkäriin kurssille, että mimmosia perusteluja just sun kannattaa käyttää tai mitä just sun kannttaa, kannattais ehkä mahdollisesti sanoo siit sun omasta itsestäsi ja osaamisestasi. Ja sit me tehään niinku CV:itä tosi

paljon just sellaisten nuorten kaa, joilla ei kauheesti oo kauheesti vielä koulutusta ja työkokemusta. Eli pyritään niinku edesauttamaan sitä sillä, et mitä kaikkee muuta sä mahdollisesti niinku osaat. Jaa sit me tehdään tota, tai nyt vähän niinku uutena ideana ruvetaan markkinoimaan, jos nuoret innostus, jotkut nuoret innostus ainakin tommosta niinku video-CV:iden tekemisestä. Et varsinkin se on joillekin työnantajille ihan yleistynyt tai varsinkin ajatellen esimerkiksi ens vuoden kesähakua, että jos sä oot alaikäinen tai ei oo kauheesti kokemusta, mut sulla olis niinku intoa ni semmonen lyhyt pätkä itsestäs, ni sä voisit sen CV:n tai hakemuksen liitteeks liittää, ni se vois olla niinku iha hyvä lisä tai edesauttaa sitä, et näkis mimmonen persoona sulla on. Sit meil on työhaastatteluharjoituksia eli nuoret voi tulla harjoittelee työhaastatteluu ja siinä sit kans on se idea, et kun niillä ei oo kokemusta ja sitten ku niihin on niin vaikee nykyään edes päästä niihin haastatteluihin, ni ehkä ne joitain karikkoja sitte ehkä estää, et olis ehkä vähän valmiimpi. Tai tietäis sitten vähän mitä kysytään ja mitä niihin kannattais sit vastata tai mitä ei ehkä kannata sanoa tai muuta, et semmosia voitais sitte harjoitella. Mut sit meillä on alaikäisille myös niitä kesätyöseteleitä, et ne hoituu kans vähän enemmän tuolla Ohjaamon toisessa päässä, mutta alaikäisil tämmösiä, jotka edistää, pyritään edistämään heidän työnsaantii niinku yksityisil markkinnoilla niinku kesätöitä ajatellen. Ja sit meil on ollu projektityöntekijä, joka on ollu hoitamassa sitten noita Turun kaupungin toimialojen kesätöitä myös 16-18-vuotiaille. Ni semmosia. Et semmosii lähinnä sit työnhakuun liittyviä.

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

Mm, mun mielestä en osaa sanoa, että onks tänne löytänyt ihan kokonaan joku uus asiakaskunta vai onko se et me ollaan eri paikoista, et onks aika paljon tullu meidän kunkin mukana, mut kyl mä uskoisin et se tunnettavuus on kuitenkin kans, et se auttaa siinä et tää on isompi yksikkö ja et kaikki ei oo niinku nuorten palvelut irrallisina, et tää on niinku samassa paikassa nii tota myös paremmin profiloitunut nyt niinku täällä. Että.. sano vielä se sun kysymys haha (Joo, eli siis, jos mietit aiempaa toimintaa, kun kaikki palvelut oli levällään, ni onko, tai miten Ohjaamo on onnistunut nyt tavoittamaan sitten nuoria palveluihinsa kun miettii aiempaa? Tai onko siinä ollut joku muutos?) Mm.. No meil on kyl tietyl tapaa, jos aattelee meidän toimintaa, mä en tiedä sitten et miten KOHO ja työllistämiset, et miten heillä on noi asiakasmäärät, jos miettii et se tavoitettavuus mitataan asiakasmäärissä, ni tota on kyl kasvanu niinku tän vuoden aikana ja se on ehkä niinku selkiytynyt jotenkin, et me ollaan saatu se työnjako täällä talon sisällä aika hyvin sopimaan, et jos ajattelee et ite oli irrallisena toimintana, tai sellasena erillaisena toimintana tuolla Vimmassa aikasemmin, ni jotenkin tuntuu että täällä nyt kun me ollaan yhden katon alla niin pystyy enemmän niinku suoraan hoitaamaan niitä asioita täällä, kun aikasemmin itekin ehkä ohjas herkemmin johonkin muuhun palveluun. Mut miten se on sit tavoittanu, ni kyl mä luulen et se tosiaan se brändi on ja se on yhä tunnetumpi, et on ja sitten yhteistyökumppaneittenkin on helpompi ohjata, et "mee sinne Ohjaamoon" et aikasemmin piti ehkä just miettii, et mikä olis se ensimmäinen paikka ja se ei sit välttämättä ookkaan se oikee paikka, et se oliski ollu parempi ehkä, et hän olis alottanu sen jostain muusta. Mut varmaan se täst sit kokoajan kasvaa, et me ollan vuos täs vast sit oltu, et tota, miten nuoretkin tänne sit löytää ja missä asioissa.

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

No me ollaan tota sitä psykiatrista sairaanhoitajaa tai sen tyyppistä ollaan niinku pohdittu ja sitten ihan sosiaalitoimen työntekijää, mut niit on niinku tällasii muita asiantuntijoita. Mut sosiaalityöntekijä on mun mielestä ainakin tulossa, ainakin jotain kokeilupäiviä on syksyllä. Mut siit psykiatrisesta sairaanhoitajasta ei vissiin oo viel tota tietoo, et kyllähän jos kaikkii mahdollisii palvelui olis niinku mahdollisuus saada ni esimerkiks ihan täyspäiväselle asumisneuvojallekin mun mielestä olisi ihan niinku tilausta ja sitten, et miksei sosiaalityöntekijäkin olis ihan täyspäivänen. Mut ne on sit kaupungin sisäresurssikysymysii. Kun ne nuorten kysymykset on sellasii, että kun ne tähän tulee ja halua ehkä siihen toimeentuloon tai hakee sitä toimeentulotukee ni niil on usein niin kiire, et niil on sit jo niin, voi olla että on jo laskuja maksamatta ja mitään tukii ei oo saanu niinku muutamaan kuukauteen, ni sit se tarvis olla se palvelu niinku semmonen aika, parin päivän sisään saatavilla... (21.44) Tai jos se kämppä menee ni sit se on vähän haasteellista et se asumisneuvoja on sitte joka kuun ensimmäinen maanantai sie tavotettavissa, et tota. Ja tietysti jos olis mahdollisuus ni ihan vois olla täyspäiväsiä ihmisiä noita, mut tota. Ei oikeestaan muuta. Et tämmönen mielenterveysalan ihminen ja sitte semmonen arjen kannattelijä ja muutenkin kartottamista, et mis mennään. Ja sit asumisneuvoja ja sosiaalityöntekijä. No Kelan palveluitaki me paljon tarvitaan, mut tota niillekin meil on sit yhteyshenkilöt ja sitä kehitetään koko ajan. Et jos tarvii Kelasta jotain kysyy ni sit voi olla sit sinne yhteydessä. Ja sit yks meil on toi verotoimisto kans. Et niil on niit verokortteja ja veroprosentteja ja kaikkii tämmösiä. Ne käy tässä selvittämässä ni. Ni semmonen yhteistyöverkoston vielä niinku laajentaminen ja syventäminen näis asiois.

## **Onko jotain, mitä haluaisit vielä kertoa palvelujen saatavuudesta Ohjaamossa?**

Jaa.. Niin palvelujen saatavuudesta.. Oliko sulla joku tutkimuskysymys niinku just tähän saatavuuteen? Oliko se se kattokysymys? (Ei välttämättä, et meillä on näitä teemoja eri tavoitteisiin liittyen, et tutkitaan miten se tukee nuorisotakuuta) Mm joo, no siitä, mä luulen et kaikki nää toiminnat tai missä nuoret nyt käy ja mihin se aika meil pääsääntöisesti menee on just tää fyysinen, tää asiakkaan face-to-face kohtaaminen. Et kyllähän sitä saatavuutta ajatellen ni pitäis varmasti sinne nettiin ja sosiaalisen median puolelle paljon mennä tai ainakin kokeilla, et minkä tyyppisiä nuoria sitä kautta sit ehkä tavottais, jotka ei lähde esimerkiks mistään lähiöistä liikenteeseen tai muuten on sit hankalaa lähteä mihinkään. Mut se on resurssikysymys, et meidän työntekijöitten aika menee kaikki siihen fyysiseen asiakaspalveluun ja se on meillä oikeestaan ollu se brändi myös. Et ennemmin me ollaan täällä vähän tai ainakin me Tommin kans tääl päässä ollaan sitä pohdittu, et enemmän vaan voitais mainostaa sitä ikään kuin et ”tule tapaamaan oikeaa ihmistä” et se on vähän harvinaista nykyään. Et ennemmin halutaan ehkä sit kun resurssit on rajalliset ni pitää se jossain. Et se on sit se meidän juttu. Mut se ensikontaktin ottaminen tietysti, et siinä on sit kehittämistä et sais ne nuoret sitte mahdollisesti käymään täällä. Yks on sellanen mikä meillä puuttuu on toi mitä pitäis varmaan yhteistyökumppaneitten kans kehittää, toi jalkautuminen, et tota meil ei oo sitten ku niil ei oo esimerkiks niil nuoril sitä asuntoa ja ollaan tehty niit hakemuksii ni siin paljon kehoitetaan et sun kannattaa vielä mennä sinne TVT:lle, kaupungin vuokra-asuntoihin paikanpäälle kertomaan sit vielä se sun tilanne, ku muuten ne on aika kasvottomia ne hakemukset kuitenkin. Tai menee osoittamaan sen oman tilanteen ja

olemuksen mut se on monelle aika haasteellista, et siihen tarvis. Tai sit jos sun pitää sit kuitenkin käymään siellä verotoimistossa tai jossain muualla ni se voi monelle olla sitte vähän hankala.

## **Palvelujen asiakaslähtöisyys**

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

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

Joo, meil ei oo tota mitään semmosta niinku lomaketta, et joillain Ohjaamoilla ymmärtääkseni on joku sellainen, missä se sit kartoitetaan se, että missä asioissa oot tullu. Tai sit joillain Ohjaamoilla on ollu semmosia ihan jotain kortteja erilaisista teemoista, et sit nuori on voinut vähän ympyröidä, et mitkä on hänelle tärkeitä, jos se ei oikein ite osaa sitä asiaansa niinku ilmasta. Mut aika niinku sillee, ku tosiaan kaikki ottaa kaikki vastaan, ni jos ei oo mitään niinku... Et yleensä aika hyvin se nuori sen tässä kuitenkin sanoo, et ainakin sen jonkun asian. Et usein se voi olla just niin, että se on.. Tullaan semmosen helpon asian kanssa, et mä haluaisin tehdä CV:n tai hakee kesätöitä tai hakee asuntoa, mutta sit selviikin, et siellä voi olla niinku kaikkennäkösiä muitakin asioita, et mitä pitäis ehkä ensin hoitaa. Mut et aika selkeesti ne ilmasee jonkun ja sit siit ruvetaan puhumaan. Et alotetaan niinku jostain, et sit niinku ruvetaan hoitaa sitä, mut sit jos siin matkan varrella niinku selvii jotain muuta, ni siin voidaan sopii, että miten kuka ehkä rupeis ensin hoitaa sitä asiaa tai muuta. Et meillä ei niin, niinku ihan et keskustelemalla siis silleen et otetaan henkilökohtaisesti vastaan ja vähän kysellään, et niinku missä asioissa ja mistä lähettäis liikenteeseen. Et usein tietty nuoret voi aloittaa sit yhdestä, yleensä aika "helpostakin asiasta" niinsanotusti, mut sit taas jotku voi tulla just se että, no "mä oon ollu työtön ja mulla on 500 päivää nyt oon ollu työttömänä" ja täs oli ykskin semmonen tyttö ja hänel oli sit jääny joku koulutuskin kesken, mist puuttu vaan yks pieni näyttö eli se olis muuten sit, edistäis sitä et jos hän sais sen, edistäis hänen työllistymistään, et hän sais sen suoritettua. Hänel oli myös vapaa-aikaan liittyviä, et hän haluais jotain harrastaa, et monella tulee sit, et ne tulee kaikki asiat kerralla. Sit vähän kartoitetaan, että mitä ne toiveet pitää sisällään ja mitä hän ajattelee niistä ja että mis järjestykses niitä nyt kannattais lähtee sit hoitamaan ja et kuka vois nyt sen kans sit aloittaa. Et ihan semmosta kohtaamista, et meille ei oo siihen mitään semmosta sabluunaa olemassa, kun nuori tulee ovest sisään.

### **Millaisin keinoin nuori voi vaikuttaa Ohjaamon toimintaan ja sen sisältöön?**

Ööö no meil on, Hanna varmaan kerto.. On ollu opiskelijoiden kans jotain ja sit on ollu jotain nuorisoryhmiä ja jotain tällasia, miten sit sen Ohjaamo-hankkeen kans ollaan kartotettu sitä. Mut tota täs Nuorten Turun puolella meil on just niitä vuosittain tai jatkuvasti tehään ihan niitä palautekyselyjä, et voi sähköisesti antaa palautetta. Tai sit ihan suullisestikin aina välillä sitten kysellä, et ku sä oot näissä asioissa tääl käyny, et tiedäksää et meil saa niinku tämmöstäkin tai kaipaiksää, et tääl olis viel jotain muitakin palveluita.

## **Kuinka asiakaslähtöisyys on huomioitu palveluissa verrattuna aikaan ennen Ohjaamoa?**

Asiakaslähtöisyys... Mitäköhän, mitä sä tarkoitat sillä? (Jotenkin, et miten tää on tehty helpoks ja asiakkaan tarpeet huomioitu ja tollee) Mmm, no hanke niitä mun mielest selvitteli, et niistä mä en sen tarkemmin.. Et just toi oli niit nuorten ryhmiä ja kyseltiin, et kun tämmönen Ohjaamo on tulossa, ni mitä ne nuoret niinku toivoo ja mimmonen paikka se vois niinku olla. Et he niinku kartotti sitä ennen ku tää laitettii pystyyn, mut et.. Sanos se vielä.. miten asiakaslähtöisyys on otettu huomioon? (Niin, huomioitu palveluissa nyt, kun miettii sitä aikaa ennen Ohjaamoa) Niin, mä en oikein osaa tohon vastata, koska mä luulen et meil on se asiakas, kun puhutaan asiakaslähtöisyydestä ja semmosest asiakaspalveluasenteesta ni, ni tota mä luulen et se on meil kaikil yksiköil ollu aika paljolti niinku samanlainen, ku esim jos ajattelee, et meidän palvelu oli Vimmassa aikasemmin, ni samal taval me otettiin se asiakas sielläkin vastaan, et tota siinä niinku ei oo mitään sen suurempii muutoksii tapahtunut. Mut et asiakaslähtöisyys, et no se on se, et tää on ollu niin tai on ihan vapaaehtoista, myös se, että. Ja sitte niitä niinku asiakkaita kunnioittavaa ja semmosta, et niitten niinku toiveet ja tavoitteet niinku otetaan huomioon. Ja se me ollaan haluttu tääl pitääkkin, et ei oo niinku semmosta pakkoa tai muuta, et tietysti pyritään sit motivoimaan ja kannustamaan ja muuta, mut.. ehkä toi oli aika ympäripyöreä, mutta emmä osaa oikein vastata.

## **Miten nuoret antaa palautetta tästä toiminnasta, antaako ne sillee suoranaisesti?**

Voi antaa suoraankin tai sitten just näitten meidän kyselyjen kautta. Ja nyt meil on toi tos aulas semmonen, saat painaa 'miten pärjäsimme tänään', joo et se on tullu tuolta kaupungin sisältä mun mielest semmonen, et sitä on muissakin palvelupisteissä. Semmonen.

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

No varmaan sen verkoston ja asiantuntijoiden lisäämiseen ja myös niinku jotenkin siihen kaupungin sisältäkin eri toimialojen sitouttaminen myös ehkä niinku sosiaalitoimikin vois ehkä enemmän nähdä, et tää vois olla ehkä ennaltaehkäsevää työtä myös tietyltä osin. Et myös muitakin toimialoja saatais sitten mukaan tähän et nähtäis semmosena oikeen kokonaisvaltaisena nuorten palvelupisteenä. Mut varmaan sit viel ku me ollaa vuosi täs oltu, me ollaan myös meidän toimikuvista ja tehtäväkuvista täällä paljon keskusteltu, että pitäiskö niitä jotenkin miettii tai vielä sit niinkun ehkä paremmin myös perehtyä siihen, että tota selviäis myös muitten työntekijöitten, että mikä se heidän työnsisältö on ja tietäis ehkä vähän enemmän myös niinku niistä heidän palveluohjauksista ja muista ni sit se varmaan hyödyttäis myös sitte sitä kautta asiakkaita. Mut tunnettavuuden lisääminen sit viel edelleen. Sit ehkä se et muistetaan, et se ei oo pelkästään just ku tääl on aika iso osa tähän työllistämispalveluyksikköön kuuluvaa ja pitkäaikaistyöttömille ja kuntouttavaa työtoimintaa, että se pysyis silleen tasapainossa edelleen, että tääl on niinku monta, monipuolisii juttuja ja myös sen kertominen nuorille, et ei se sit tota, mikään osa-alue ei tulis sillee korostetusti ilmi.



**Onko vielä jotain, mitä haluaisit kertoa Ohjaamon palvelujen asiakaslähtöisyydestä?**

En mä varmaan.

## **Kumppanuuden toteuttaminen, verkostotoiminta**

➔ **Ohjaamon yhtenä tavoitteena on järkevöittää toimijoiden yhteistyötä**

**Millainen yhteistyöverkosto Ohjaamossa on? Sisäiset toimijat ja keiden kanssa tehdään yhteistyötä eli ulkoiset toimijat?**

Okei, no tääl Ohjaamossa on tosiaan TE-palvelujen työntekijä ja sitte hankkeen puolelta toi koulutuskoordinaattori ja sit on KOHOn urasuunnittelijat. Vamoksen kanssa, se on Helsingin Diakonissa-säätiön, ni he on täs samas kerroksessa, ni he on kiintee yhteistyökumppani. Sit on Turun kaupungin tuolt hyvinvointitoimialalta seksuaaliterveysneuvoja joka tiistai. Hän on täällä. Sitten, sit on se nuorten asumisneuvoja tuolta Nuorisotasuntoliitosta tai nuorisotasunnoista järjestöpuolelta. Mmm, sit tulee just se sosiaalityöntekijä. Mut sit on ihan asumiseen on TUASin kanssa eli noi nuorten tuettu asuminen, heidän kanssaan on kiinteet yhteistyötä. Ja sit on ihan seurakunnat, just asumiseen, diakoniatyöhön tai just kaupungin vuokra-asunnot, VVO:t. Sitten, mmm, no sit on just Kela, verotoimisto ja sitten, no KOHOLaisilla on enemmän tota kuntouttavaa työtoimintaa. Heil on enemmän tonne mielenterveyskuntoutus puolelle niitä kontakteja. Jaa, ne on aika, nää on nää perusjutut, mut sit on ihan tapauskohtasesti, et jos on.. Meil oli semmonen Maailmalle-tapahtuma järjestettiin tos, niin siellä oli sitte työkkäristä EURES-neuvojaa ja Helsingistä CIMOsta semmosesta kv-vaihdon keskukselta asiantuntijoita. Et sit on tämmösii tapauskohtasii tai asiantuntijoita, mutta ku ne aiheet pyörii nuorten kanssa, aika monesti sieltäkin on tullut sit semmosii yhteyshenkilöitä, et aina voi kysyy lisätietoo jos nuori on kiinnostunut ulkomaille lähdöstä. Sit on ihan toi Nuoret-verkosto, joka on Turussa toimiva semmonen nuorten aikuisten kanssa tekevien verkosto, johon kuuluu sit järjestöjen ja seurakuntien edustajia ihan niinku velkaneuvonnasta ja syömishäiriölitosta ja tämmösestä.

**Miten moniammatillisuus ja yhteistyö näkyvät työssäsi?**

No kyl se näkyy just siinä että toi työkkäri esimerkiks on just meille ollut nyt tosi tärkeä täs meidän palvelussa. Ja myös sitte toi hanke ja KOHO niinku lähinnä just niinku yhteydet tonne sosiaalitoimeen ja sit nää kuviot, mitkä kaikki liittyy toimeentulotukeen. Ja sit vaik ne asiantuntijat ja moniammatillinen yhteistyö ni, jos sitä ei niinku ihan tästä neljänneest kerroksest löydy ni se näkyy silleen, et se on myös verkostona sinne Kelaan ja muihin suuntaan. Et se näkyy sillee ku aika toimivat kontaktit ja verkostot ovat ja on pystytty luomaan tän vuoden aikana.

### **Miten erilaisten työntekijöiden ja toimijoiden välinen yhteistyö Ohjaamossa toimii?**

Kyl se toimii tosi sujuvasti, et meil on tota, siinä mielessä ollaan niinku onnellisessa asemassa, et tuntuu et kaikel työntekijöillä on samantyyppinen palveluasenne. Et se on niinku kauheen semmosta jouhevaa ja tota sit ku ne nuoret voi täs liikkuu kahden kolmenkin työntekijän kesken ni tota se tiedonkulku ja semmonen on niinku tosi helppoo ja jokainen ottaa hoitaakseen sen oman tonttinsa ja semmonen yhteinen tavoite siinä sit kuitenkin on olemassa koko ajan. Et se on niinku sujuva, et ei semmosii niinku tarvi kauheesti ajatella arjen työssä mitään semmosia toimiala- tai organisaatiokohtaisia rajoja, et kaikki on täs samas yksikös, et kyl se toimii mun mielest tosi hyvin. Ja sit ku kullakin on omat verkostot taas ja asiantuntijatietonsa ni aina voi kysyä apua, et 'tiedäks ketään kuka tähän osais vastata' ni sekin tuo sitä lisäarvoa jo siihen et ollaan täs samas paikas, et se on niin helppoo sit myös.

### **Kuinka yhteistyötä toteutetaan käytännössä jokapäiväisessä työssä (konkreettisesti)?**

Mmm, no se voi näkyä silleen että etukäteen voi ennen ku sä tiedät et joku nuori tulee ja sil on joku asia, ni sä voit jo etukäteen käydä sit toisilt asiantuntijoilta kysymässä vinkkejä tai sit ku se nuori on käynyt, ni sit voi myös jälkikäteen. Tai sit ku nuori on tässä ni tota sit voi käydä sujuvasti, et jos on joku työttömyys, työkkärin tietoihin pitäis päästä kattomaan jotain omii tietoi tai jotain muuta niin sit voi aika jouhevasti, et mennään kattoman, et onks toi Mika, meidän työntekijä tos viereises huonees vapaana ja paikalla, ni saadaan se nyt heti katottuu. Et sillee. Sekä asiakas aina, silloin ku nuori on tässä tai silloin ku hän ei oo ni sit.

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

No meil on niinku tääl Ohjaamon sisäl ni meil on niinku kerran viikossa on semmonen meiän oma viikkopalaveri, ni sit käydään ajankohtaiset asiat ja sitten myös omien taustaorganisaatioiden kuulumiset aina kysytään, et se on niinku se. Ja sitte Ohjaamolla on oma ohjausryhmä, johon kuuluu sit nää meiän eri paikkojen pomot. Nii tota he siellä sit toimii sen ohjausryhmän roolissa ja kehittää ja tota sit niinku tekee niitä päätöksiä sitten, niinku tän koko Ohjaamon tulevaisuudenkin kannalta. Et ne on varmaan ne tärkeimmät.

### **Mitä kolmannen sektorin toimijoita Ohjaamossa on mukana tällä hetkellä? Niitä tais tullakin jo..**

Joo, no toi Vamos on säätiö. Varmaan mainitsinkin siitä aikasemmin jo. Mut niinku järjestöjä sillee niinku et niil olis, ja sit on toi nuorisoasunnot kans. Et ne näkyy sillee säännöllisesti. Voi olla just tämmösii vierailevia tapahtumia tai muuta. Et nyt ollaan esimerkiks oltu yhteydessä tonne.. Ne lähtee sit aina niistä nuorten tarpeista, et ruvetaan sit suunnittelee myös, että jotkut järjestöt voi ottaa itekin yhteyttä ja ehdottaa yhteistyötä, mut sit paljon mekin myös tehdään silleen, et ollan sit sopiviin järjestöihin yhteistyössä. Et ollaan esimerkiks oltu 4H-yhdistykseen, ku meil on oma tämmönen nuorten yrittäjyys-teema mahdollisesti tulos ens vuonna tai syksyllä ni tota, on kysytty et jos he haluais tulla tänne yhteistyössä järjestään jotain tämmösii alaikäisten, ku heil on näit

alaikäisten yrittäjäyyskursseja ja muita. Et ajatus on se, et nuoret saa enemmän tietoo niistä ja myös sit et järjestötki pystyy ehkä markkinoimaan sitä omaa toimintaansa tai sit heille voidaan tarjota tiloja. Tämmöst.

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

Joo, no se on lähinnä tämmönen palveluneuvoja-rooli, et aika pitkälti ku ajatellaan, ni semmonen tasavertanen rooli meidän... Et he on yksiä meidän työntekijöitä ikään kuin kun he tähän tulee ja heillä on sit se oma palveluroolinsa sit, mitä he siin sit tekee.

### **Mitä/millaisia toimijoita Ohjaamon toiminnassa tulisi olla vielä mukana?**

No ne oli vähän ne verotoimistot ja sossut ja sit psykiatrinen sairaanhoitaja tai joku vastaava. Et sen tyyppinen. Ja sit me ollaan kyl pyritty, tai ens syksynäki vähän mietittiin, ku syksylläkin harrastukset paljolti voi kiinnostaa ku lukukaudet alkaa. Ni tota jos me saataisiin jotain semmosii. Nuorisopalvelut järjestää nuorisotaloilla semmosii niinku erilaisii harrastuskursseja, et sielt voitais semmosia vetäjiä pyytää. On erillaisia DJ-kursseja ja kädentaitojuttuja, jos me järjestettäis niinku joku. Katottais jos ne vetäis porukkaa, et semmonen joku harrastekurssi vois olla täällä. Et semmost jotain vois olla lisää. Vois ajatella.

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

Mä en tiiä, mä en täs käytönnön verkostotoimijoiden kanssa nää kauheesti haasteita, et ne on jotenkin... Hommat on toiminu jotenki kauheen hyvin, et ehkä sit se sitoutuminen tähän jatkossakin on vielä vähän auki, et onks esimerkiks työvoimatoimistol resursseja pitää täällä yhtä työntekijää enää tän kolmen vuoden projektin jälkeen, koska heilläkin resurssi vähennetään. Varmaan haaste on sit se, et miten ne resurssit sit säilyy täällä ja nähdääns tää toiminta sit semmosena, et tänne jätetään pysyvästi tai sit myös, että miten ne yhteistyö, nää pop-up-jutut, että onks ne sit toimivia, et täällä on pari tuntia kerran kuukaudessa tai mikä sit on se toimintamuoto. Mut et yhteistyö kyllä toimii ihan sillee saumattomasti tai jotenkin sujuvasti, et. Mut varmaan se on sit vähän kiire ja tällaset jutut sitte mitkä voi vähän sitte haitata sitä, sitä yhteistyötä sitte iha täydellä teholla. Ehkä.

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

Kysyiksää vähän ton tyyppistä jo aiemmin.. (se voi olla, mulla on tässä joka teemasta vähän tämmönen vastaava) Niin siihen saatavuuteen tai siihen tunnettavuuteen me vähän.. (niin tai siihen tavoitteiden saavuttamiseen..) No se on ehkä vähän mitä me ollaan täs niinku puhuttuki, et en mä ehkä keksi siihen enää mitään lisää sanottavaa.. Joo

## Ohjaamon toiminnan tulokset

### Mitkä ovat työsi tärkeimpiä tavoitteita ja saavutettuja tuloksia?

Hmm.. Öö, no.. Se on ainakin mitä mulle tuli ensimmäisenä, et semmoset suulliset palautteet mitä nää nuoret on niinku täs sanonu, et mitä ne on täst niinku saanu, et tota yks nuori sano kerran, että, et aina kun tänne Ohjaamoon tulee ni on vähän kevyempi olo eli se jotenkin vähän niinku kuvastaa sitä, et mikä se tavoitekin sit on. Siin se on ainakin sit toteutunut, et.. No tavoite on se, tota, no meil on oikeestaan niinku, et näitten tilojen ja välineiden semmonen omaehtoinen käyttäminen eli nuoret voi käyttää niinku ihan itsenäisestikin näit koneita, et tarjotaan välineitä ja sellasia, et sä voit, jos sul on niinku Skype-haastattelu johonkin tai sun pitää tehdä video-CV tai jotain ni sä voit tulla itsenäisesti tänne niitä tekemään, et aina ei tarvi olla ohjauksessakaan, jos ei välttämättä halua. Mut et muuten sit se tavoite on että jos, millä tahansa asialla nuori tulee eli ne niinku mahdollisuuksien kartoittaminen ja sit sen nuoren, tota sen itsenäistymisen tukeminen ja tota niiden omien asioiden hoidon vähän niinku tämmönen opettelu. Ja sitten tavoitteena tietysti, että se nuori pääsis sitte, että se kokis et se pääsee jotenkin sen asian kanssa eteenpäin ja myös sen vähän niinku varmistaminenkin, että me pyritään aina niinku varmistamaan, että miltäs tää nyt sit kuulosti, tai miltä tää nyt susta tuntu ja sitte myös se, että kannustetaan, että voit sitte palaa ihmeessä sit asiaan, et miten tää asia sit eteneekin, et jos jotain tulee ni voit aina tulla uudestaankin käymään. Tai sitte jopa joskus ihan pyydetään lupa, että voidaanks me sitte soitella sulle, et miten se asia on edenny tai muuta. Et ehkä siinä on tavoitteena sitten semmonen nuoren semmonen tietyl tapaa vaik se on vähän niinku eri osa-alueita, mitä me täällä hoidetaan, mut et semmonen niinku nuoren kokonaisvaltainen huomioon ottaminen.

### Jos miettii nuorisotakuun päätavoitteita, mitä on just työllisyyden tukeminen ja koulutukseen pääsy ja syrjäytymisen ehkäisy, niin jos Ohjaamon kolmas tavoite on palvelujen vaikuttavuuden tehostaminen, niin koetko, että Ohjaamo pystyy vastamaan näihin tavoitteisiin? Millaisilla keinoilla?

Sano vielä se työl... (Työllistymisen tukeminen, koulutukseen sijoittuminen ja syrjäytymisen ehkäisy)  
No siinä mielessä, että siinä työllistymisen tukemiseen ni tää on tosi laaja-alaista mitä sanoinkin aikaisemmin, et se lähtee ihan neljätoist viistoist vuotiaista, jotka tulee kysymään niit kesätöitä, niin aina sinne kolmekymppiseen eli tosiaan ihan niinku tosiaan vaihtelee se skaala kyl, et on niitä pitkäaikaistyöttömiä ja on niitä työllistymisen haasteita, mitä pyritään joidenkin kans sit auttamaan ennen ku se työllistyminen on sit ees mahdollista, et sitä ajatellen se nuorisotakuu toteutuu tosi laaja-alaisesti, et se on kyllä se ohjaus tosi laajaa niinku sen koulutuksenkin kohdalta, et täällä on sitä nivelvaiheohjausta sitte ku peruskoulu päättyy eikä välttämättä pääse tota opiskelemaan ja sitä on sit, mut et se jatkuu tosiaan sinne kolmekymppiseen asti ja siinä on kaikki mahdolliset koulutusmuodot, että mahdollisuus läpikäydä täällä ihan henkilökohtaisesti, et mikä se oma henkilökohtainen tilanne on. Et siin mieles kyllä. Ja sit tääl oli, et se myös tukee sitä, et tääl on alle 17-vuotiaille edelleen semmosta Ohjaamo-työharjoittelurahaa, ni se myös tukee sitä, jotka

ei vielä alle 17-vuotiaana voi saada työkkäristä työkokeiluun tai mihinkään sellaiseen rahaa, ni sit voi mennä tämmösel Ohjaamo-rahalla työharjoitteluun, et jos sä haluut vaikka miettii jotain alaa, et olisko se sua varten tai jos sä haluut kerätä pisteitä yhteishakuun tai muuta, ni se edesauttaa sitte sitä koulutukseen pääsyä, että.. Joo.

### **Miten Ohjaamon toiminnan tuloksia seurataan?**

Öö, no Hanna varmaan ehkä puhukin sit niistä, että niillä on näitä työllis.. Tai et ne seuraa niitä paljonks on työllistynyt ja tota muuta. No meil on, me tehdään nuorisopalveluille, tehdään näitä asiakaskävijäkyselyjä, niin mist tietysti sit aina raportoidaan niistä tuloksista, mut sit lähinnä meil on määrälliset joka kuukausi, et meil on valtakunnallinen nuorisotiedotustilastointiohjelma, mihin tosiaan ei laiteta mitään nuoren henkilötietoja, mut laitetaan sit muita taustatietoja, et lähinnä se, et kauan se asiointi on kestänyt, onks se ollu tyttö, poika, muu, maahanmuuttaja, poika, tyttö. Ja sit se mikä se asioinnin aihe on ollu ja onks käyny ajanvarauksella vai ilman ajanvarausta ja onks ohjattu eteenpäin vai onks itse hoidettu asia, ja sit vähän mikä se aihealue on ollu. Et semmost, sen tyyppist kirjaamista ja seurantaan tehää ja sit niit tilastoja seurataan. Esimerkiks nyt me ollaan huomattu, et maahanmuuttajapoikien määrä on jonkin verran laskenut, et sit ollaan mietitty et mistäköhän johtuu, et heit kävi enemmän tuol Vimmassa ja sit pohditaan, et pitäiskö markkinoida vielä enemmän siihen suuntaan, kun tuntuu et se tarve siellä jotenkin oli ja he vois siitä hyötty myös meidän palveluist.

### **Millaisia määrällisiä ja laadullisia tuloksia Ohjaamon toiminnasta on saatu?**

On saatu.. sitä mä en tiedä. Et ne varmaan hankkeen puolelta mittäaa sitä. Mut me mitataan just sitten näillä meen omilla vielä edelleen, niin niin. No laadullisia mittareita meil ei niinkään sit oo, et se on lähinnä sitten sitä asiakaskyselyä, et siit saa sit semmosia laadullisia kommentteja, ku he voi kertoo et mikä on ollu hyvää ja mikä ei oo ehkä toiminu ja mitä he sit kehittäis. Mut et määriä seurataan ja niist on tullu ihan hyvin sillee tuloksia, et ne määrät on niinku noussu ja se toiminnan jotenkin se rooli, mikä meil on nyt täällä Ohjaamon sisällä verrattuna siihen ku me oltiin Vimmassa, on jotenkin selkiintynyt. Et nyt ku nuoret täs käy, ni ne on heti ja pääsääntöisesti meidän omia asiakkaita. Et ei oo sitä välttämättä sit, et itse ohjaa joillekin muille tahoille. On jotenkin se omakin rooli täs nyt selkiytynyt.

### **Millaisia muutoksia tuloksissa on nähtävissä verrattuna aikaan ennen Ohjaamoa?**

Mä luulen, et sitä ei oo ehkä tollee ehkä vielä tän vuoden aikana, niinku et pystyis ehkä siihen sit vielä mitään tommosta tilastollista faktaa esittämään. Mut tota sano se kysymys vielä uudestaan (Millaisia muutoksia tuloksissa on nähtävissä verrattuna aikaan ennen Ohjaamoa) Joo, ku meil on oikeestaan meen toiminalla ollu ne samat tilastointimenetelmät ja asiakastytyväisyyskyselyt ollu aikasemminkin, niin.. No se et määrät on kasvanu ja se palvelujen selkiintyminen, mut kyl se palaute myös nuorilta on, et tosi kiva et on tämmönen paikka mis voi hoitaa montaa asiaa, niinku yhtä aikaa. Et se.

**Jos mietit Ohjaamon toimintaa, millaisena näet sen tulevaisuuden esimerkiksi viiden vuoden kuluttua, jos toiminta saa jatkoa hankkeen jälkeenkin?**

Niin, toivottavasti saa jatkoa, et kyl tää mun mielestä on vuoden aikana sen paikkansa niinku osoittanut, et tämmöst niinku tarvitaan, mut ehkä enemmän just niitä, et myös muut alat sitoutuis, et saatais vielä lisää tähän semmosii vakituisia toimijoita, et ei välttämättä silleen et on vaan niitä päivystäjiä silloin tällöin. Ja varmasti se olis kyllä, et sen niinku tavoitettavuuden lisääminen myös sitte, vaikka se fyysinen kohtaaminen tai face-to-face-kohtaaminen oliskin sit se meidän pääjuttu, mut se on ihan yht tärkeetä resurssoida myös siihen, tota siihen netissä toimivaan juttuun, koska sit on paljon sellasii nuoria, jotka ei niinku tämmösiä palveluja sit käytä. Et sitä pitäs vaan sit kehittää ja siihen vaan niinku ihmisiä, jotka vois hoitaa sitä tai pystyis keskittyä siihen.

**Uskotko päättäjien näkevän Ohjaamon toiminnan sijoituksena vai kustannuksena?**

En tiedä.. Se selviää nyt tässä kolmen vuoden aikana, et sitä nyt pyritään sitten mahdollisimman, kaikilla keinoin ja nimenomaan just niiltä nuorilta saaduilla palautteilta ja tuloksilta ja muilta niinku osoittamaan sitte, että täs on myös tämmösiä säästökustannuksia ja muita, sitte hyvinvointimittareita, mut tota se on mielenkiintosta. Et se on, kun kaikilla toimialoilla on niin vähäiset resurssit, että kun paljon ihmisii vähennetään, että mikä sit nähdään. Monet on sellaisia lakisääteisiä palveluita, et ne on sit pakko järjestää ja niihin on pakko saada työntekijöitä, et riittääks meillä sit työvoimaa tänne, et toivottavasti.

**Millaisin keinoin Ohjaamoa tulisi kehittää, jotta sen vaikuttavuus paranisi?**

En osaa kyllä sanoa. Tähän aikasempan ei oo ehkä lisättävää. Vaikuttavuus paranisi.. En mä osaa tohon oikeen tällä hetkellä sanoa mitään.

**Haluatko vielä lisätä jotain Ohjaamon toiminnasta ja sen tuloksista?**

Emmä usko.

**Kiitoksia.**

Eipä mitään.