

## **Haastateltavan roolin kartoitus / työtehtävät**

### **Haastateltavan työnantaja ja tehtävänimike**

Työnantaja on Turun kaupungin työllisyyspalvelukeskus ja sen alainen Ohjaamo-hanke. Ja nimike on työelämäkoordinaattori.

### **Mitä työnkuvaan kuuluu?**

Työnkuvaan kuuluu kaikenlaista, mut et Ohjaamo-hankkeessa mulla on päävastuu sit työllistämisasioidista eli paljon teen työttömien nuorten kanssa töitä. Mut sit kaikki asiakkaat on tervetulleita, et oikeestaan se sit ku ovesta kävelee sisälle ni mikä sit kenenkin tilanne on, ni kuuluu mun työnkuvaan. Et vähän kaikki mahdollinen.

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

Öö, vastaavissa.. No tässä nyt melkein Ohjaamon alusta asti, eli reilun vuoden. Mut sitä ennen työllisyyspalvelukeskuksessa kaiken ikäisten kanssa työllistämispalveluissa, niin apua... neljä vuotta. Jaaa, mä en tiä kui laajasti sä haluut, et miten katotaan vastaavat tehtävät, mut sit taas sosiaalialan tehtävissä nyt sit.. öö 12 vuotta.

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

Öö, vaihtelee aika paljon.. Et välillä, jos on, kun on paljon erilaisia työtehtäviä ni sit jonain viikkoina on vähemmän sitä ihan kasvokkain tapahtuvaa asiakastyötä, et voi olla et joku viikko voi käydä ehkä vaan kuus - seittemän asiakasta viikossa, mut sit taas joku viikko sattaa olla semmonen, et käy kolme – neljä asiakasta päivässä. Siit sit, et se vähän vaihtelee ja sitä pystyy itekin sit rytmittää hiukan niitten tehtävien töitten mukaan. Mut ehkä sillee keskimäärin pari asiakasta päivässä. Pari, kolme ja tota. Niin ja työtehtäviä sä kysyt. Niin no siin on kans, tota vaihtelee hyvin hyvin paljon, et paljon sit ihan ku meil on sitä päivystävää asiakastyötä, et voi vaan ihan kävellä ovesta sisälle, niin siin voi sit ihan periaatteessa mitä vaan tulla vastaan sen nuoren tarpeista lähtien. Mutta sitten työtehtäviin kuuluu aika isoilt osin sit noitten työttömien nuorten tapaamista, ni heidän tilanteen selvittämistä ja vähän miettimistä ja sellasta urasuunnittelua heidän kanssaan. Sit mahdollisesti ihan työpaikan hakua sekä sit kaupungilta että yrityksistä, et siihen sit liittyvät yhteydenotot. Ja sitten mä teen paljon sitä, et mä työllistän ihan Turun kaupungin eri toimialoille näitä nuoria, ni jos he sit saa paikan, ni siihen liittyvät kaikki järjestelyt ja työsopimusten tekemiset

ja henkilötietojen laittamiset järjestelmiin. Ja sit mul on tälläst, et kaikki ketkä meidän kautta työllistyy, ni mä pidän joka viikko sellasia infoja, mis nuoril sit kerrotaan kaikki työsuhteeseen kuuluvat asiat ja vähän myös tämmösiä työelämän pelisääntöjä ja tämmösii, et se on mun semmost säännöllistä toimintaa. Ja... Sit on paljon, sähköpostilla ja puhelimella tulee yhteydenottoja paljon, et yhteistyökumppanit kyselee paljon eri vaihtoehtoista ni, niihin menee aika paljon aikaa kans vastailla ja ne ei välttämät tuu asiakkaaks, mut semmosta taustatyötä. Ja sitten lisäksi on myös toi some ja sen päivittäminen, et se vie kans aika paljon. Et ihan esimerkiksi Ohjaamon Facebook-sivujen päivittäminen ja sit meil on taas näille työttömille nuorille erikseen oma sivu, mihin tule sit näitä työpaikkoja ja markkinoidaan meen palveluja, et siihen menee kans sit aika paljon aikaa työviikosta, et. Siin varmaan.. Mut aika paljon, eikä oo semmost, ku se ei oo sit niin selkee se työnkuva täs hankkeessa, et menee sit vähän sen mukaan mitä tulee vastaan.

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

Enimmäkseen työttömyyden takia. Et taas tää, et periaatteessa kuka tahansa tietty voi tulla, mut jos mulle tulee vaik ajanvarauksella tai joku yhteistyötaho on ohjannut ottamaan minuun yhteyttä, niin silloin kysees on yleensä työtön nuori. Eli täytyy sit olla työttömänä työnhakijana TE-toimistossa, ja sit meil on se et näis työllistämipalveluis on myös se turkulaisuus sit myöskin kriteeri. Et ei nyt satuta pois potkimaan, jos nyt sattuu toiselta paikkakunnalta jostain lähipaikkakunnasta tulemaan vaikka, mut sit ei välttämättä pystytä tarjoamaan palvelua. Mut et kyl se sit, et joko ne on sellaisia et tulee ihan uusia asiakkaita Ohjaamon, et se on semmonen palveluohjaus-tyyppinen se tapaaminen, et siin käydään sit kaikki mahdolliset asiat läpi ja silloin voi olla et täst mun kautta ohjautuu jonnekin toiselle työntekijälle. Mut sit nää työttömät nuoret paljon ohjautuu mulle ja mää sit hoidan heidän asioitaan. Mut niin, työttömyys.

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

Öö.. Parhaas tapaukses työllistämällä heidät, et tota se on se tavote. Mutta se nyt ei tietenkään se työ nyt itessään oo aina se autuaaks tekevä asia, et se nyt on se konkreettisin asia mitä ehkä pystytään tarjoamaan. Ja se on aika mahtavaa, et jos ei oo mitään kummempaa syytä, et jos on oikeesti vaan se työ mikä puuttuu, et sit se on tietty aika mahtavaaki, et pystyy oikeesti tarjoamaan sen työpaikan, vaiks se sit oliskin määräaikainen, mut se on hyvin konkreettinen ratkaisu ja sil on sit isompi merkitys kuitenkin et tota sillä et se pääsee jonnekin hommiin ja saa kokemusta ja. Mut siihen sit kans yhdistetään aika usein sitä urasuunnitteluu, et jos on vaik hakemas jonnekin opiskelemaan, ni pyritään miettii ne paikat aika tarkkaan sen mukaan, et siit oikeesti olis jotain hyötyä jatkon kannalta. Mut sit toinen on se, et paljon tulee näit nuorii, kenel on sit asiat vähän levällään, ni täs sit pystytään pistämään monta asiaa samalla kuntoon. Et se on se vähän meidän Ohjaamon perusajatuskin, et yhdestä paikasta eri palveluja, et jollen mää sit pysty pistään sitä asiaa kuntoon, ni ainakin pystyn sit menemään täs jollekin, joka pystyy, et hoituu oikeesti yhdes paikas ne sit. Et semmost selvittelytyötä paljon myöskin ja asioitten hoitamista.

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

Paljon, paljon, paljon kirjausta ja paljon erilaisten lomakkeiden täyttämistä. Ja tota tietojärjestelmien naputtamista ja just noit sopimusten tekemisiä ja muuta, mut sit tietenkin yhteistyökumppaneiden kanssa, et verkostotyötä kuuluu aika paljon, et meil ohjautuu ja mullekin tulee paljon. Et TE-toimistosta on vinkattu, et mee tonne käymään tai joku sossu on vinkannu, et mee käymään tai sit jotain kolmannen sektorin toimijoi, et sitä kautta tulee kans aika paljon sitte tänne asiakkaita, et niin päin sitä yhteistyötä ja sit tietty niin päin et ohjataan myös nuoria eri tahoille. Kun meil on täs sit kuitenkin, me ei sit rajata sitä mihinkään, vaik me ei välttämättä kaikkia palveluita ite järjestään, mut sit taas me ohjataan kyl sit hyvin laajalla skaalalla, mikä se sit kenenkin tarve on. Et sit tota kaikkien TE-toimistojen ja sosiaalitoimen ja terveydenhuollon ja kolmannen sektorin eri toimijoiden palvelut sit voidaan olla yhteyksissä, jos nuorel on sellanen tarve, mut sitä verkostotyötä aika paljon.

## **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?**

Kokoajan paremmin ja paremmin, et huomaa ku nyt on reilu vuosi oltu toiminnassa, ni sanotaan, et kyl asiakkait on kokoajan riittänyt ja tietty meil oli se, ku oli olemassaolevia palveluja ni asiakkaat tuli tietty sitte muuton mukana osittain. Mut tota, sanotaan nyt et varsinkin nyt täs 2016 puolella on selkeesti lisääntynyt se, et nuoret ihan vaan tulee uutena asiakkaana Ohjaamoon, et on kuullu jostain ja ottaa ite yhteyt, ja varaa aikaa tai sit ihan tupsahtaa käymään, mut tota noi nii selkeesti enemmän on tullu. Ja sit toi puskaradio toimii kans aika hyvin, et koko ajan huomaa et enemmän tulee näitä, et kaveri on kertonut, et täältä sai jotain ja sit itte tulee kans käymään. Et hyvin on kyl mun mielest löytänyt.

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

No varmaan yks on se, et meil on vapaaehtoista tulla tänne ja mä luulen, et se jo monelle nuorelle antaa jo sen et tulee ja uskaltaakin tulla kun tietää sen, ettei heti tarvi ruveta sitoutumaan mihinkään tai päättää mistään, et mihin nyt menee tai tekee. Et ku voi vaan tulla juttelemaan, ni mä luulen, et se on ihan semmonnen, et se madaltaa sitä kynnystä ku tietää, et voi vaan tulla käymään, eikä heti tarvi kuitenkaan päättää mitään. Ja tota yks on kyl varmaan se, et me ollaan täs keskustassa, mä uskon et silläkin on ihan vaikutus, et on sit ihan helppo tulla, tulla käymään. Ja tota, sit se, et meil on kuitenkin sit näitä olemassa olevia toimijoita, et kun tähän Turun Ohjaamoon on koottu, ni ne on kans ollu aikasemminkin hyvässä maineessa ja tavallaan nuorille tuttuja ja niin. Ja sit on ehkä sen myötä helppo tulla. Ja, ja, ja sit se kun tänne asti löytää niin sil on aika iso merkitys, et tulee sit toisenkin kerran tai kertoo kaverilleen, et tää on aika tämmönen, tai pystytään pitämään tää tämmösenä aika rentona paikkana kuitenkin, et ei oo semmonen

virastomainen. Ja tota, sit meil on työntekijöis aika hyvä porukka, et mä luulen et se henki välittyy kans, ku nuori näkee, et tää ei oo semmosta pönöttämistä, et tääl on ihan hyviä tyyppejä töissä, et on ihan kiva asioida, et tota noini. Ku monesti sit ne ei välttämät, voi olla huonoi kokemuksi jostain virastoista tai viranomaisista tai sit ei välttämät oo mitään kokemuksia, et ei oo valitettavasti päässy vaikka työkkäriin käymään, ku siel ei sitä asiakaspalveluu kauheesti oo, niin tota se on kyl ihan hyvä, et me pystytään antaan sit semmonen niinku positiivinen kokemus täst viranomaistoiminnasta, et ei oo pönöttämistä.

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

Öö, no varmaan sillä ainakin, että kun tässä oikeesti on saman katon alla eri palveluja, et kun nuoren ei tarvi sit hakee yhtä asiaa jostain ja toista asiaa jostain, et ku eihän ne asiat ikinä ku on eritelty, et kun on työ ja koulutus ja joku muu, niin harvoin ne nyt nuoren elämässä ne asiat on, et on vaan joku yksi asia mikä pitää selvittää ja se on sit siinä, vaan se on aika kokonaisvaltainen se tilanne ja muuta, et koulutuksen kautta mennään töihin tai töitten kautta mennään koulutukseen, tai sitte on sit totta kai elämäs paljon kaikkee muutakin ku se työ ja koulutus. Niin me pystytään vähän niinku vastaamaan vähän niinku kaikkiin täst samast paikasta. Niin tota... Niin... no varmaan se on se, ettei oo sitä luukuttamista. Ja se sit kuitenkin, et joku tänne tulee, niin et vaiks sit monel työntekijäl käviskin, ni mä luulen et se on silti se joku työntekijä kenel on ne langat enimmäkseen käsissään, et se nuori tietää sit keneltä kysyä ja kenelle soittaa. Ja se, et nuorelle ei näy se, tai siihen me ollaan nyt pyritty, et ja varmaan onnistuttuki siinä, että nuorelle ei sit kuitenkaan näy se, et minkä tahon edustajia kukakin työntekijä on, et ei juoksuteta sillee, et tässä on nyt TE-toimiston ihminen ja tässä on nyt sit kaupungin työllisyyspalvelukeskuksen ihminen, ja tästä saat tätä palvelua ja tästä saat tätä palvelua, vaan se menee ihan oikeesti sen nuoren lähtökohdista käsin, et se on meidän tehtävä sit kattoo, et mitä palveluu se nuori tarvii ja mitkä on hänelle ne oikeat palvelut ja mitkä hänelle on tavallaan mahdollisia ja sen mukaan täs sit luovitaan, et se ei sit sil nuorel oikeestaan missään vaiheessa näy se organisaatioiden rooli tässä, et se on oikeesti se nuoren tarve ja siin me ollaan kyl mun mielest onnistuttu aika hyvin.

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

Joo..Kyllä mää uskoisin, et aika hyvin ollaan onnistuttu tavoittamaan ja sen huomaa silleen, et kun tulee joku nuori, ni sille on jostain vinkattu, et mee käymään siellä, et saat vähän jeesii johonki. Ja sit oikeesti sit kun se nuori, kun ykskin nuori oli tässä joskus tai yhtenä päivänä, et hän oli kaiken kaikkiaan kaks tuntia täs meidän tiloissa, et kun hän tuli ensimmäist kertaa käymään ja sil samal käynnillä saatiin sit monta asiaa pistettyy kuntooo, et kun mä mietin, et jos Ohjaamoo ei olis, et tää nuori olis joutunu juoksemaan sit ainakin kolmessa eri paikassa sen lähettävän tahon lisäks. Eli hän olis kaiken kaikkiaan ainakin neljäs paikas joutunu juoksemaan, niin tota nyt se tosiaan hoitu yhdellä käynnillä ne kaikki asiat. Ja sit on sellasiikin, et on huomannu näit nuorii, et jos on vähän hukassa, ei oikein tiedä mihin kuuluu mennä ja mikä taho hoitaa, ku ei se oo mitenkään selkeet nuorille, et mikä TE-toimisto on ja mikä on TE-toimiston rooli ja minkäkin organisaation rooli niin

tota.. Sit tässäkin on välil käyny sellanen nuori, et hän vaan aina tupsahti tänne, kun ei hän oikeen tienny, et mihin hän on menossa. Hän oli aika pihalla monest asiast, mut sit hän tupsahti tänne ja sit mä aina hänet jostain tost käytävält bongasin, et moikka, mitäs tänään ja sit hän joskus saatto olla vähän vääräs paikassaki, ku hän oli menos johonkin muualle. Mut kolme kertaa hänkin on vaan tullu ja vähän vaa ihmettelemään, ni siin mä oon sit vähän miettinyt, et jos meitä ei olis ni missä hän sit olis ihmettelemässä Et kyl se kokoajan paremmin ja paremmin toimii tää yhden luukun... tai no luukku on kauhee sana, mut joo siis yhden paikan periaate, et nuoren ei tarvi miettiä mihin hän menee tai kenelle hän soittaa, et aina voi tulla Ohjaamoon. Se kyl toimii.

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

Öö no, meil aika hyvin alkaa olla paketti kasassa, et sosiaalityötä nyt ollaan saamassa mukaan, mut sitä ehkä nyt toivois ensinnäkin et se jatkuu ja nyt se on semmosta kokeiluluonteista, et he on vaan sitte aika satunnaisesti täällä päivystämässä niin, mä en oikein usko et se päivystysluonteinen toimii, koska ei ne asiat oo sellasii et sitä voi odottaa sit kuukauden, et joku työntekijä on paikalla, ja sit tietty sitä neuvontaa mekin pystytään sit antamaan. Mut siin olis kyl, et sitä mä toivoisin ehkä lisää, mut sit viel oleellisempi niin tämmöst matalan kynnyksen, esimerkiks psykiatrisen sairaanhoitajan palveluu, ni sitä kyl selkeesti tarvittais, et sellasta, sellasta niinkun ei terapiaa, mut keskusteluapua ja sellast, et nuori pääsis juttelemaan jonkun psykiatrisen ammattilaisen kanssa ja ehkä sit sitä kautta olis tarvittaessa helpompi ohjautua hoitoon sinne puolelle. Ja yhteistyötä me tehdään kyl sit psykiatrian kanssa, jos on sit olemassa oleva asiakkuus ja sielt lähetetään meille asiakkaita, mut just niin päin, et sellast, sitä niinku ensimmäistä kontaktia sinne suuntaan ja sitä keskusteluapua, ni sitä olis hyvä et sais täältäkin. Joo, et ei oikein muuta. Muuten meil on mun mielestä aika hyvä paketti kasassa.

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

Mm.. tota tota, ei nyt tuu varmaan mitään mieleen. (Siihe voi palata sit, jos tulee vielä jotain mieleen) Joo.

## **Palvelujen asiakaslähtöisyys**

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

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

Öö.. no mites tänkin, no täs on sit taas eri, se riippuu niin paljon siitä kans, et mistä se nuori tulee. Et se on tietenkin sit selkeempi, kun meil on täs aika paljon näit palveluja niin, niin tota se on niin eri jos hän tulee vaik TE-toimiston kautta ja siel on vaik joku valmis suunnitelma, ni tehtynä jo tai

sit jos tulee vaik jonkun psykiatrian kautta tai sosiaalitoimen kautta, niin niis on kaikis vähän eri kuviot. Mutta jos nyt ajattelee vaikka sellasta tilannetta, et joku nuori vaan oma-aloitteisesti tulee sisälle ja tupsahtaa tähän, niin musta se on ihan hyvä esimerkki, ku meille joskus tuli tähän joku nuori ja hän sit ite sano, et hän tuli vähän vaan kattomaan, et miten tää homma toimii ja sit mun kollega, ketä sattuu hänet siinä ovel tapaamaan, ni hän sano et tää homma toimii niin, et sää kävelet tästä ovesta sisälle, et siinä se. Mut tota, mut siitä yleensä lähetään, et kun nuori tähän tulee, ni joku työntekijä yleensä pystyy ottamaan vastaan, et meil on kuitenkin järjestetty silleen, et tieto- ja neuvontapalveluun tietty pääse, mut sit on järjestetty myös silleen, et olis joku työntekijä aina käytettävissä, jos halua kahden kesken päästä jutteleen, ni pääsis sit suoraan. Tietty aina ei voida sitä sit tarjota, mut sit ainakin nopeesti saa sen ajanvarauksen. Mut ei, siit se lähtee, kun nuori tähän kävelee ja yleensä se istuu tohon sohvalle ja sit ruvetaan kyselemään, et mikä hänet on tänne tuonu ja mitä kautta hän on tullu ja mikä se tilanne on. Sit mä yleensä semmosen lyhyen, jos hän ei välttämät tiiä mikä Ohjaamo on, ni sit semmonen lyhyt selostus, et mikä paikka tää oikein on ja mitä kaikkee tääl oikein on ja vähän sit sitä periaatetta mil tääl toimitaan. Just tää vapaaehtoisuus ja muu, niin sen mä tuon ainakin esille hyvin selkeästi siinä alussa. Mut sit mä ainakin tuon hyvin selkeesti sen esille, et meil ei oo mitään valmista sabluunaa, minkä mukaan mennään, et sit lähetään ihan siitä mikä hänen tilanne on ja mä yleensä sanonkin sen sit nuorelle, et tota sä oot siinä ja nyt lähdetään siitä mikä sun tarve on. Siit se sit lähtee. Et se taas sit riippuu niin paljon siit tilanteesta, et voi olla vaikka mitä asioita, mut tota. Niit sit lähetään ihan jutellen selvittään, et mikä se tilanne on. Ja paljon me ollaan panostettu just tähän, et työntekijä ei sit vaan istu koneella ja naputtele samaan aikaan, et oikeesti kohdataan se nuori silleen vähän rennommissa merkeissä ja jutellaan, et siit se sit lähtee.

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

No, nää nuoret varmaan vaikuttaa tietämättäänkin aika paljon, et tota meil on kyl aika aidosti asiakaslähtöistä tää toiminta, et vaikkei se nyt, kaikki ei oo mitään virallisesti nuorten osallistamista, et kaikki nyt ei osallistu mihinkään projektiin, missä jotain suunnitellaan, mut et meil on se mahdollisuus, et me voidaan näit meen palveluita muokkailla vähän sen mukaan mikä se tarve on, ni se oikeestaan lähtee siit sit kun nää kävijät juttelee ja sit kuullaan heiltä, et mitä he tarvii ja muuta, ni me pystytään sit sen mukaan palvelujakin miettimään, et esimerkiks tää psykiatrinen sairaanhoitaja on semmonen esimerkki, et ei sitä oo mitenkään nuorten kanssa oo siis pöydän ääressä mietitty ja suunniteltu, mutta selkeesti se tarve nousee nuorten puheista, niin ollaan aateltu, et semmonen täytyis järjestää. Et sekin on mun mielestä sellasta nuorten osallistamista, vaikkei he siitä nyt virallisesti tiedäkkään osallistuvansa mihinkään suunnitteluun. Mut sit meillä on erilaisii yhteistyökuvioita ollu oppilaitosten ja työpajojen ja muiden kanssa, et he on ihan sit tehny ihan tällast vähän palvelumuotoilun tyyppistä ja tuotteistamista ja projekteja on ollu ja muuta. Ja on sitte opinnäytetöitä hyödynnetty ja varmaan enemmän hyödynnetään jatkossa, ja nimenomaan toivotaan et ne olis sit nuoria opiskelijoita, et saatais sitä kautta ääntä kuuluviin. Ja tapahtumien suunnitteluun otetaan enemmän nuoria mukaan jatkossa ja on ollukin, mutta.. Mut joo, meil ei nyt sellasii, ehkä se nyt lähtee kuitenkin enemmän siit sen asiakkaan esiin tuomista asioista, et meil on jotenkin ehkä se.. Miten sen nyt sanois, se on ehkä niin oleellinen osa sitä meidän päivittäistä työtä. Et kun tehdään asiakaslähtöistä työtä ni totta kai palvelut sit

suunnitellaan myös sen mukaan. Et ei me välttämättä, en mä ehkä koe tarpeelliseksi et me erikseen tarvittais joku osallistamisprojekti tähän niinku suunnitteluun. Et se on semmonen luontainen osa sitä päivittäistä toimintaa.

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

Joo, no totta kai ihan sanomalla ja sitäkin onneks tapahtuu, et se on ihan kiva, et sitä ihan kuuleekin ihan suoraan. Mutta sit meil on ollu asiakastytyväisyyskysely opinnäytetyönä just täs tämän kevään aikana ja sitten meil on nyt käytössä esimerkiks tommonen palautepömpeli, mihin nuori saa täpätä lähtiessään. Et siin on kolme kysymystä, et on niinku vihanen naama ja ilonen naama ja niist sit saa valita, et saiko apua ja oliko hyödyllinen ja miten meni niinku omasta mielestä, se on se viimeinen kysymys. Ni siitä tietenkin, mut tota ei meil sit muita semmosii virallisii palautekanavii sit oo.. Et tietty sitte enemmänkin vois sit kysellä, et ainakin mä toivon et tulevaisuudes hyödynnettäis enemmän näit opinnäytetöitä, et kun meillä siis toiminnan puolesta ja kaikkien tilastointien puolestahan me pystytään seuraamaan vaan tämmösiä hyvin konkreettisia asioita, et kui moni on mennyt töihin ja kui moni on saanu opiskelupaikan ja kui mont käyntii on ollu. Mut se ei sinänsä kerro välttämättä yhtään mitään siit, mitä ne nuoret on saanu, et enemmän toivoisin, et tulisi jotain vaik laadullisii tutkimuksii, et ihan oikeesti haastateltais enemmän nuoria ja saatais sitä kautta sit heidän ääntään kuuluviin, ja myöskin sit sitä palautetta, mut tota kyl nuoret aika hyvin sanoo asioita, tai jos joku on huonostkin, niin kyl he senkin sanoo aika usein. Et joo, sillä tavalla.

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

Öö, asiakaslähtöisyys on huomioitu varmaan niinkun siinä, et pyritään kokoajan pitämään, et meille olis helppo tulla ja olis se, et vois tulla ilman ajanvaraustakin. Ja sit se, et pyritään pitämään se, et jos ajanvaraus tulee, niin pääsis oikeesti nopeesti, et kyl meil yleensä sit viikon sisällä pääsee tulemaan ja sitä pidetään semmosena epävirallisena tavoitteenakin varmaan, et ei tarttis kauempaa odottaa. Ja tota.. Se on varmaan huomioitu semmoses työntekijöiden työotteessa myöskin, et just se asiakaslähtöisyys, kun se on kuitenkin se nuori kenen asioista lähdetään, et mä luulen et se on meille kaikille työntekijöille aika päivänselvä juttu. Et se on jotenkin kans ehkä Ohjaamos pystytään siihen, et vaiks meil tietty on kaikki taustaorganisaatot ja taustaorganisaatioitten tavoitteet ja muut mitkä ei sit aina oo ihan linjassa niiden nuorten tavoitteiden kanssa, niin me pystytään kuitenkin asiakastyössä keskittymään siihen asiakastyöhön ja asiakkaaseen, et sil on iso merkitys. Ja sit se, että kun meidän palvelut on tosiaan vapaaehtoisia hyvin pitkälle, niin tota pystytään siinäkin tekee hyvin pitkälle siitä asiakkaan tarpeista lähtevää työtä. Ja sit se, et kun meil ei oo esimerkiks semmosii työntekijöitä, jotka päättäis asiakkaan rahoista tai muusta, ni mä luulen et meil on se etu siinä sit myöskin, et kun se nuori saa sit oikeesti tulla ihan omana itsenään ja sanoo suoraan, et mitä hän haluaa ja mitä hän ei halua ilman et hänen tarvii pelätä, et jostain hänen sanomistaan joku työkkäri katkaseekin työttömyysturvan tai sossu alentaa perusosaa tai muuta, et se on kyl onni, että ollaan pystytty tämä pitämään. Ja kyl sen huomaa, et noil nuorillekin sil on iso merkitys, et he ihan oikeesti saa suoraan sanoo asioita. Ni se on myös hyvin asiakaslähtöistä. Et se on ehkä se ero sit näihin mitä on ollu ennen, et jos se asiointi

on ollu vaiks sossussa ja on ollu työkkärissä, ni vaik oliskin ollu sit meiän nykyisen organisaation työntekijöitä mukana niissä tilanteissa, ni vaik olis sama ihminen ollu paikalla, mut sit jos siin paikalla on lisäksi se sossu tai työkkärin ihminen, niin eihän hän silloin oo voinu sanoo suoraan, mut täällähän voi. Joo, näin nyt varmaan.

(Saaks mä vielä kysyy, et mitä ne semmosseet tavoitteet siis on mitä tulee ulkopuolelta, mitkä vois vaikuttaa siihen asiakaslähtöisyyteen, mitä sanoit?) Joo, no meil on sellasii, no hmm.. esimerkiks täs työllistämispalveluissa, kun meidän taustaorganisaatio on tosiaan tää työllisyyspalvelukeskus, heillähän on siis kaiken ikäset asiakkaat siellä, et meil on sit alle kolmekymppisten palvelut keskitetty tänne niiltä osin, niin siellä on siis esimerkiks kovat tavoitteet, kun Turun kaupunkikin tai kunta maksaa aika paljon näit työmarkkinatuen kuntaosuuksia eli yli 300 päivää työmarkkinatukea saaneista asiakkaista tai työttömistä työnhakijoista tulee kaupungille aika iso lasku ja sit sitten pyritään tietty monella eri keinolla vähentämään ja siin on erilaisii hankkeita ja toimenpiteitä ja ties mitä kaikkee kehitetty ja sielt tulee sit tavallaan ne paineet, et vaikka niihin hankkeisiin pitää ohjata asiakkaita, et pitää löytyä tietty määrä asiakkaita jokaseen hankkeeseen, mut se ei välttämät sit vastaa kuitenkaan sen asiakkaan tarvetta. Et tota, jos siel on sit joku hanke mis tarjotaan jotain palveluu ja sit meil on tavallaan velvollisuus saada sinne hankkeeseen asiakkaita, mut sit meil on omat asiakkaat, ketkä ei oo yhtään sen palvelun tarpeessa, ni siin on sit se ristiriita. Et ei me voida alkaa niit asiakkaita tunkee vaan johonkin sen takii, et meen taustaorganisaatio haluaa sinne porukkaa. Et tämmösii esimerkiks. Ja sit toine on se, et työllisyyspalvelukeskus, se on kuitenkin se työllistäminen, se työllistäminen on kuitenkin se konkreettisin, millä saadaan sit säästöjä aikaan ja muuta, et. Mut sit taas kaikki meen asiakkaat ei todellakaan oo menossa suoraan töihin, heil on elämässä paljon muutakin, tai he tarvii ihan eri tyyppistä ohjausta elämäänsä, et se työpaikka on vasta jossain hyvin hyvin kaukana. Niin siin on tietysti se, et me tehdään näiden asiakkaiden kanssa paljon töitä ja he tarvii palvelua ja he tarvii ohjausta, mut se ei välttämättä sitten just tällasten päättäjien silmissä sit näytä miltään, koska siinä ei tuu mitään semmosta selkeätä tulosta. Ja sit taas meille saattaa tulla siitä sit paineita, et ei oo nyt paikka, tai tää nyt on teoreettinen, et ei tämmöst nyt oo ollu, mut et voi tulla esimerkiks tämmönen, et ei olla työllistetty tarpeeksi ihmisiä ja sit taas voi olla, et ne asiakkaat, et me ollaan palveltu kymmeniä, satoja asiakkaita kenen elämän laatu on kohentunut huomattavasti, mut heil ei vaan oo tullu sitä työ- tai koulutuspaikkaa, et sit se ristiriita siinä, et asiakkaita on palveluta ja he on saanu sen mitä he tarvii, mutta päättäjien silmissä ei oo välttämättä tarpeeks tuloksia. Tällee.

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

No varmaan, nii... Se nyt ei sinänsä oo kehittämistä, et se nyt on ihan sama mitä me kehitetään, mut ongelma on se, et tää pitäis saada vakinaistettua tää toiminta, et sehän on siinä nyt se suurin haaste, et kun riski nyt on kuitnekin se, et me vaan kehitetään ja kehitetään ja luodaan hieno malli ja hieno paikka, mut riski on se, et paikkaa ei välttämät oo parin vuoden päästä. Mut tota... et jos nyt asiakkaan kannalta ajattelee, niin en mä tie, meillä on palvelujen suhteen varmaan aika hyvä paketti, et mitä nyt tällä porukalla pystytään tarjoamaan. Mut varmaan sit se palvelujen kehittäminen, et meilt se edellyttää ihan tätä organisaatiotason kehittämistä, et niinku eri



taustaorganisaatiot sitte tavallaan hyväksyy tämän toiminnan, et se jatkuis ja kaikki olis täs mukana, et meidän ei tarvis kilpailla sit minkään tahon kanssa. Et Ohjaamo nähtäis sellasena, et tää tois lisäarvoa kaikkiin muihin palveluihin. Mut niin, mietin sen nuoren kannalta, mitä sit vois olla... Sanotaan nyt niin, et ollaan täs nyt vuoden aikana saatu niin hyvä alku, et ehkä se nyt täs vaihees tuntuu siltä, et kaivataan ehkä semmost hienosäätöä, mut et kyl tää paketti nyt on aika hyvä sille nuorelle, et en mä ihan heti lähtis kehittämään mitään uutta, koska siin on kans se, et meil on ollut ja on edelleen paljon hyviä palveluja ja Turussa on vaikka mitä, et enemmän on ehkä se ongelma, et on niin paljon kaikkee, et nuori voi olla aika hukassa, et mihin hän sitten ees voi mennä. Et mä ehkä nään tän meen Ohjaamon toiminnan siinä nimenomaan sen takii hyvänä, et me ei yritetä keksii mitään pyörää uudelleen tai me ei olla kokoajan kehittämässä jotain, et me keskitytään siihen oleelliseen eli asiakkaiden palveluun. Niin mä oon aika tyytyväinen, et me voidaan keskittyä siihen, et ei aina tarvi ruveta kehittämään jotain uutta ja innovatiivista, et ne asiakkaat on kuitnekin se mitä me palvellaan, ni se on aika sellasta.. Sanotaan nyt niin päin, et vaik me kehitettäis joku hieno malli tai joku hieno kuvio, ni se on sit se asiakas joka kävelee sisälle, ni se kuvio ei sit välttämättä sovi hänelle, et se on ihan turha lähtee kehittää jotain mallia, mihin me yritetään sovittaa asiakkaita. Et me mennään niin päin, et meille tulee asiakas ja lähetään sit sitä hänen tilannettaan enemmänkin kehittämään eikä meidän organisaatioo. Jotenkin näin.

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

Täs varmaan kaikki oleellinen on kyllä tullutkin.. Öö.. Joo, ei mul nyt tuu mieleen. Mut se on nyt ehkä se yks pointti, mikä tossa nyt on, et.. [keskeytys]... niin et se kun, se et mikä monesti tos asiakaslähtöisyys, et se asiakaslähtöisyys usein jää monien kehittämishankkeiden alle, et paljon on kaiken maailman hankkeita ja projekteja ja muita, mitkä ei sit valitettavasti kuitenkaan jatku, ni sit välil, tai aika usein tuntuu siltä, et enemmän vaan asiat pyörii jonkun hankkeen ympärillä, et jotain rahaa on haettavissa jostain ja sit pitää siihen kehittää sit joku hanke. Koska kuitenkin sit viime kädes ne on ne asiakkaat ketä pitää palvella ja se on sit se heidän juttu, et mistä siinä pitäis lähtee, eikä jostain hankesuunnitelmasta, et kyl mä jotenkin haluankin pitää Ohjaamon semmosena, et me keskitytään sit siihen asiakaslähtöisyyteen eikä sit yritetä turhaan keksiä jotain uusia innovaatioita. Joo, ei mul muuta siitä.

### **Kumppanuuden toteuttaminen, verkostotoiminta**

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

### **Millainen yhteistyöverkosto Ohjaamossa on eli millaisia sisäisiä ja ulkoisia toimijoita Ohjaamossa on?**

Joo, eli meil on tietenkin tullu aika luontevasti se, kun ollaan koottu kaikki olemassa olevat palvelut saman katon alle, et hyvin saatu sit nuorisopalvelut ja kaupungin työllistämispalvelut ja TE-toimisto tähän mukaan, et se on sit se meidän.. No ei me sitä itse ajatela verkostona tietenkään, koska se on Ohjaamo. Mut tota sitten meil on nää meidän pop-up-toimijat, eli ollaan sit

hyvinvointitoimialalta saatu yksi ihminen, eli meidän seksuaalineuvoja on sitten kerran viikossa täällä ja hänelle on annettu siihen ihan lupa myöskin ja hän ihan mielellään tänne tulee. Ja tota nyt sit ollaan pikkuhiljaa saatu tota sosiaalitoimee esimerkiks mukaan. Ja sit on taas kolmannen sektorin puolelta Nuorisoasuntoliitto, se on säännöllinen toimija nyt sitte jo, et he käy kerran kuukaudessa päivystämässä asumisneuvonnan puitteissa. Ja sit meil on sillä tavalla, et meil on työllisyyspalvelukeskuksen kautta terveydenhoitajan palvelui myös käytettävissä meidän niinku syvennetyssä palvelussa, et saadaan taas sitä linkki sinne terveydenhuollon puolelle sitä kautta. Ja tota ja sitten Kela on ihan silleen oleellinen yhteistyökumppani, mutta ei olla koettu tarpeelliseksi, et he olis fyysisesti täällä, et se toimii ihan hyvin kyllä, et tarvittaessa voidaan puhelimitse tarkistaa tietoja ja se on tos lähellä, et jos siel pitää mennä käymään, ni se ei nyt oo kauheen iso kynnys nuorillekaan. Ja paljon nuoril on esimerkiks sitäkin, et Kelan asiat on sellasii, et se riittää, et me luetaan niitä sivuja yhdessä, et siihen ei välttämät tarvita sitä Kelan virkailijaa, mut sekin toimii hyvin, et se on osa meidän verkostoo, vaikkei täällä sit olekaan. Mut sit paljon tehdään kolmannen sektorin eri toimijoiden kanssa yhteistyötä, et siin on aika toimivat verkostot. Mut täs on sit taas se, et Turussa on ollut pitkään nuorten verkosto, mis eri toimijat kokoontuu säännöllisesti yhteen, eli sekin on ollut vähän sit jo valmiina, et me ollaan vaan voitu Ohjaamona hypätä siihen mukaan, ni se on ollu tietty ihan eri asetelema, ku vaik jossain kunnassa, mis ei olis tämmöstä ollu. Mut tota ehkä enemmänkin sit vielä voitais, täs on vähän semmonen ristiriita kans, että kun meidän ei tosiaan tarvi sitä pyörää keksiä uudestaan ja meidän ei oo mitään järkee alkaa tänne Ohjaamoon kehittää jotain palveluu, mikä jo löytyy jostain. Eli meidän verkostotyö on paljon taas kerran lähtee siit nuoren tarpeesta, et jos joku nuori tähän tulee ja hän tarvii jotain, niin kyl me mietitään koko kaupungin palvelut, et sil ei oo sit välii et miltä taholta se sit on. Mut ohjataan sit tarpeen mukaan verkostoihin eteenpäin ja toki verkostoista tulee meille päin porukkaa. Mut et näit on näitä kolmannen sektorin toimijoita, niin paljon on sit vapaaehtoisii tukihenkilöitä, mitä esimerkiks löytyy sieltä, niin heit hyödynnetään aika paljon ja he hyödyntää meitä myös aika paljon. Ja tota eri yhdistysten kautta ja eri tämmösten järjestöjen kautta on paljon päivätoimintatyypistä, et voi mennä hengailemaan ja muuta, et niihin me ohjataan paljon tätä kautta, kun ei meidän tarvitse sit tänne kehittää mitään semmosta hengailupaikkaa. Ja tota se on nyt se, et jos nuoren näkökulmasta ajattelee ni toivotaan, et enemmän ja enemmän sit Ohjaamosta tulis semmonen paikka, et nuori tietää et tätä kautta saa oikeesti tietoa kaikesta mahdollisesta, et ei tää oo vaan se työ ja koulutus, mistä voi tulla hakeen apua. Koska näit vaihtoehtoi täs kaupungissa on niin paljon ja kaikkii eri järjestöjen tarjoomii palveluja ja ohjauksii ja tukihenkilöi ja ryhmiä ja ties mitä on niin paljon, et nuoril voi ol tosi vaikeet niitä löytää, niin se kyl sit järjestyy tätä kautta. Et täält saa tietoo kaikesta ja tota nii. Mut se ehkä enemmän viel vois, et meen tilat, tai siis Ohjaamo-hanke, on kuitenkin kohderyhmänä nuoret mut myös nuorten parissa toimivat verkostot, et ehkä toivotaan, et verkostot vielä enemmän hödyntäis näitä meen tiloja, et se kuitenkin tois sitä porukkaa tänne ja tulis samalla paikka tutuks ja se ehkä vielä enemmän lisäis sit sellast Ohjaamon merkitystä kokoavana toimijana. Et mehän tarjotaan meen tiloi verkostoille ilmaseks käyttöön, et voi vaan tulla, kaikki tilat on käytettävissä. Et sitä vois vielä vähän enemmän ehkä lisätä ni sit olis hyvä.

## **Miten moniammatillisuus ja yhteistyö näkyvät työssäsi?**

Aika paljo, päivittäin. Et meidän oikeestaan kaikki työ on moniammatillista työtä, et... Mites sen nyt sit.. No se on tietysti vähän et miten sen ajattelee, koska sit taas.. Öö.. ajatus karkas. Niin no, varmaan siin on taas se, et no nuorelle se ei nyt hirveesti, et ko nuorelle se on vaan sit se ihminen kenet hän kohtaa, ni taas välttämättä hänelle se ei näy se moniammatillisuus. Sillee, et ei se välttämättä oo et käydään eri organisaatioiden työntekijöiden luona, mut sit taas meille se on siinä päivittäisessä työssä, kun pystytään neuvomaan monissa eri asioissa, kun yks työntekijä pystyy kuitenkin neuvomaan sosiaalipuolen asioissa ja pystyy neuvomaan työllistämispalveluissa ja pystyy sitte vaikka neuvomaan Kelan asioissa, et kaikkeen ei välttämättä tarvita sitä yhtä tiettyä ammattilaista, et aika pitkälti on palveluohjaustyyppistä. Et siinä on hyvin semmonen monialainen ote siinä meen päivittäisessä työssä. Mut et ehkä mun henkilökohtaisesti, mul ei niin paljon oo, et jos mul tulee asiakas ja se on sit työllistettävissä oleva asiakas, niin mä teen TE-toimiston kanssa totta kai yhteistyötä, mut siin ei välttämättä sen asiakkaan tilantees tehdä sen enempiä verkostotyötä. Ja sit taas jos mul tulee semmonen asiakas, joka tarvii vähän laajempaa monialaista yhteistyötä siinä hänen tilantees eteenpäin viemiseksi, ni sit mä yleensä ohjaan meen KOHOn urasuunnittelijoille, et tietty sit ollaan yhteyksissä ja mäkin sit saatan tsekkailla, et miten menee. Mut et siin KOHOn työntekijöillä se moniammatillisuus ehkä näkyy vielä enenmmän, koska he tekee päivittäin yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden ja TE-toimiston työntekijöiden ja terveydenhuollon ja kuntoutuspuolen verkostojen kanssa. Et kun mun asiakkaat ei oo mulla niin sellasessa pitkässä asiakkuudessa, niin se ei oo niin moniammatillista eikä sen tarvi ollakaan. Kun sit taas vertaa KOHOn työntekijöihin joista ykskin oli just verkostopalaverissa, mis oli kaiken kaikkiaan kakstoista ihmistä, niin tota se on vähän eri kuvio. Mut taas kerran asiakkaan tilanteen mukaan, et miten kukakin sit tarvii niin siinä se moniammatillisuus sit.. Vaihtelee tosi paljon asiakkaan tarpeen mukaan, en mä oikein muuta osaa sanoo.

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

Joo no ihan päivittäises työssä se tietty ku ollaan täs saman katon alla, ni sitä ei ehkä itekään miellä semmoseks moniammatilliseks yhteistyöks, ku me ollaan vaan Ohjaamo. Mut kyllähän se näkyy siis sillä tavalla, et ku nuoren asioita hoidetaan tässä huoneesta toiseen. Et käytännössä se näkyy silleen, et kävellään sit sen asiantuntijan luokse kuka mistäkin asiasta tietää ja sillä tavalla. Ja sit tietenkin voidaan nuoren kanssa mennä, mut sit tietenkin jos ite selvittelee jotain asiaa niin voi kävellä naapurihuoneeseen kysymään siinä asiassa sit fiksummalta neuvoa ja saamaan niit asiat eteenpäin. Ja sit se näkyy siinä et soitellaan eri paikkoihin ja ollaan yhteyksissä ja selvittelään asioita, et nyt eilenkin.. eiku edellispäivänä tos kävi yks nuori niin siin oli sit, sen tapaamisen aikana mä olin yhteydes sosiaalitoimeen ja sit Kelaan ja sit me käytiin TE-toimiston työntekijän luona ja sitten olin tonne kolmannen sektorin yhteen mahdolliseen työkokeilupaikan järjestäjään yhteydessä. Et sen yhden tapaamisenkin aikana on ollut sitte neljä kontaktia eri tahoille. Et sillee se näkyy.

## **Kuinka yhteistyötä toteutetaan käytännössä jokapäiväisessä työssä?**

Joo, meil on omalla porukalla on viikottaiset yhteiset palaverit. Et sit sen lisäksi tietenkin pienemmällä porukalla, et hanketyöntekijät erikseen kokoontuu, et voidaan jutella hankkeeseen liittyvistä asioista ja KOHOn työntekijät sit voi jutella tietyistä palveluista keskenään. Mut et kerran viikossa koko poppoo istuu alas. Sit meil on ollu jonkun verran yhteisii kehittämispäiviä, et koitettu vielä jonkun verran kirkastaa tätä yhteisen Ohjaamon merkitystä. Ja sit meil on eri tahojen kanssa yhteistyöpalavereja, aina tilanteen ja tarpeen mukaan, et. Mut se on kans tietty se, et kun se yhteistyö on sellast päivittäistä, niin paljon se sit tulee sitä kautta sit se yhteistyö, et siin samalla tulee sit mietittyä asioita ja kehitettyä asioita eri näkökulmista. Mut kyl meil sit on taas säännöllisii palaverei ollu esimerkiks meiän niinku työllisyyspalvelukeskuksen eli meen emo-organisaation kanssa ja sitte TE-toimiston kanssa. Ja tota sosiaalitoimen kanssa ollaan palaveerattu ja sit nuorisopalveluitten kans vähän sit asiasta riippuen, et ku heil on sit taas, et ku meil on tääl kaks nuorisopalveluiden työntekijää vaan ni nuorisopalveluis on paljon muutakin, niin aina sitten asia kerrallaan ollaan sit tarpeen mukaan palaveerattu. Mut ei meil sit, aloin oikein itekin miettimään, et ei meil silleen noitten yhteistyökumppaneiden kans ei oo semmost säännöllistä seurainta, et totta kai meil sit on hankkeen ohjausryhmä pari kertaa vuodessa, mis on kaikkien tahojen edustajat mukana, mut tota noin niin. Se on ehkä enemmän semmosta tiedotusluonteista, et se ei oo niinkään konkreettista yhteistyötä. Ja sit nuorten verkoston palaverissa, et verkosto kokoontuu Turussa, oisko se nyt neljä kertaa vuodessa, et siinä tulee kans sitä yhteistyötä. Mut joo, omalla porukalla kerran viikossa ja sit tarpeen mukaan tos käytävällä ohimennen, niin se toimii.

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

Joo, kyl me keskustellaan, et tota, niin taas riippuu tietty tilanteesta, mut kyl me sit, et nyt jos ajattelee vaikka niin, et mulle tulee joku ihan uus asiakas, sit se on enemmän semmonen palveluohjaustyyppinen käynti, niin ni sit mä ohjaan hänet vaik tonne meidän syvennettyyn palveluun, et hän sa sieltä vaik sit ihan oman työntekijän pidemmäks aikaa, niin mehän otetaan sit aina asiakkaalta suostumus siihen, et tai se otetaan kirjallisena, et Ohjaamon työntekijät saa keskenään vaihtaa tietoja, asiakkuuden kannalta oleellisia tietoja, niin tota määkin yleensä asiakkaan kanssa sit jo valmiiks juttelen ja kerron hänellekin, et sit ku varataan se aika vaik sit seuraavalle tyypille, niin mää sit juttelen sen seuraavan tyypin kanssa ja käyn läpi vähän mitä ollaan puhuttu ja näin, et sen asiakkaan ei tarvi uudestaan taas selittää kaikkea. Ja tota, paljon teen sit TE-toimiston virkailijan kanssa, käyty ihan noita käytännön asioi tarkistamassa heidän tiedoistaan, et jutellaan sit siinäkin vaiheessa asiakkaan tilanteesta ja onks siellä suunnitelmassa jotain ja mitä pitää ottaa huomioon. Ja tietty se menee kans, niin no se menee ehkä kans sillä tavalla aika luontevasti, et kun monesti me kuljetaan sen asiakkaan kanssa täällä huoneesta toiseen, et siin tietty voi olla se asiakas paikalla, niin tota sillä tavalla puhutaan niistä asioista, et se tulee jo automaattisesti. Ja sit tietty sen jälkeen pystytään juttelemaan, et kun asiakas on lähtenyt, niin voidaan vähän keskenään jutella, et mikä olis järkevää tai tuleeks jollekin joku ajatus mieleen mitä ei välttämät ite osannu ottaa huomioon tai muuta, et paljonhan näit nyt tulee, et vaik täs on paljon sitä et kaikki tekee kaikkea, mut sit on kuitenkin ne omat osaamisalueet, mist kukakin sit tietää eniten, kun ei nää nuorten asiat oo yleensä kauheen yksiselitteisii ni sit se on hyväkin jutella

jonkun työkaverin kanssa, kun häneltä voi tulla joku uusi näkövinkkeli siihen, mitä ei itse huomannu ottanu huomioon. Mut joo. Ei me sillee yhteisesti missään viikkopalavereissa, ne ei mee niihin asiakasasioihin niinkään, et ne on enemmän semmosia yleisiä palveluihin liittyviä asioita tai käytäntöihin liittyviä asioita. Asiakkaista ei puhuta viikkopalavereis kauheesti.

### **Mitä kolmannen sektorin toimijoita Ohjaamossa on mukana?**

Täällä fyysisesti paikalla? Vai siis... (Niin tai ylipäättään et kenen kaa tehdään yhteistyötä?) Mm, no Nuorisosasuntoliitto on täällä, mut sitten varmaan.. No kun meil on sillee, et kun meil on noi KOHOn työntekijät tekee esimerkiksi ton kuntouttavan työtoiminnan päätöksiä, kaupunki ostaa kuntouttavan työtoiminnan palveluu, niin siel on sekä kaupungin omana toimintana kuin myös yhdistyksiltä, et siel on sit muutama yhdistys, mitkä on siinä sit palvelun tuottajana, ni heidän kans totta kai tehdään aika paljon yhteistyötä, kun ne asiakkaat niissä yhdistyksissä on. Ja sitten on hirveesti Turussakin erilaisii työllistäviä hankkeita, mitkä saa työllisyysmäärärahasta eli meidän emo-organisaation budjetista sit ihan avustuksia, niin heidän kans tehdään yhteistyötä. Et ihan he järjestää sit paitsi tätä kuntouttavaa työtoimintaa, mut siellä on myös ihan työkokeilupaikkoja ja ihan palkkatuettuja työpaikkoja, et niitten puitteessa tehdään näiden kans paljon. Mut sitten, jos nyt muuta kun, nää on nyt näitä työllistäviä paikkoja, mut sit tehdään paljon Oma koutsi-hanke, et heil on vapaaehtoisii tukihenkilöitä nuorille, ni heidän kanssa on nyt lisääntynyt aika paljon se yhteistyö. Ja sit on näit Tuetun asumisen, onks se nyt hetkinen.. Katulähetyksen alla vai.. Mut on sit Tuetun asumisen palveluja, et tiiän et KOHOn kans he tekee eniten yhteistyötä, et siel on kans tukihenkilötoimintaa. Ja tota, sit on nää organisaatiot, jotka järjestää erilaisii ryhmiä ja harrastetoimintoja eli NMKY:n Toivo, Tsemppi, heidän kans tehdään aika paljon yhteistyötä ja asiakkaat liikkuu vähän puolin ja toisin, et kun he esimerkiksi tarjoo sen hengailupaikan ja semmosen vapaa-ajantoiminnan niin me voidaan sitte tarjota näitä enemmän tiettyyn suuntaan ohjaavia palveluja, ne menee päällekkäin hyvin pitkälti. Sitten, mitäs sit viel vois olla.. Mielenterveyden keskusliitto, Propelli tieto- ja neuvontapalvelu, niitä varmaan hyödynnetään kans aika paljon ja... Vitsi ku näitäkin on niin paljon täs kaupungis, että että... Mä nyt koitan miettiä semmosii, jotka olis viikottain esimerkiksi jollain tavalla tässä meidän kuviossa mukana, niin siinä on varmaan ne oleellisimmat. Joo.. varmaan mä kyl unohdan montakin.

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

Tää on kans vähän tämmönen monipiippunen kysymys, et sanotaan, jos aattelee Ohjaamon toimintaa, ni ei se välttämättä oo isossa roolissa meen toiminnan kannalta, mut sit taas jonkun nuoren asiakkaan elämän kannalta se voi olla isossa roolissa, mut me ei välttämättä ees joissain tapauksessa tiedetä sitä tai sinänsä, et se on heidän, jos he vaik tulevat meille juttelemaan jostain työllistämispalveluista, niin se voi olla et me keskitytään siin vaihees niihin asioihin, mut sit taas muuna aikana hän voi käydä vaik kahden eri organisaation ryhmissä ja toiminnoissa mukana, et ne ei sinänsä niinku, et meil ei välttämättä oo kaikesta tietoo ja kun nää asiat on tietenkin sellasii, et mikään ei poissulje toistaan niin nuori monesti onkin monessa mukana, mut tota.. Mikä se sun alkuperäinen kysymys oli? Miten se on.. (Mitä näiden kolmannen sektorin toimijoiden kanssa tehdään ja millainen rooli näillä on? Ja alkuperäinen kysymys oli, että mitä toimijoita on?) Joo, niin

et varmaan toimijoiden kans tehdään, et se on pitkälti sitä asiakasohjausta puolin ja toisin, et nuoret nyt liikkuu eri tahojen välillä, et tota... Mitäs mä nyt.. Tää on kans vähän, et jos mä mietin mun omaa työtä, niin se on just sitä asiakasohjausta, mut sit taas meen KOHOn työntekijät tekee paljon enemmän sitä ihan säännöllistä yhteistyötä ja tapaa enemmän yhdessä enemmän asiakkaita yhdessä jonkun toimijan kanssa. Mut mun kohdalla kun tulee näitä uusia asiakkaita niin se on paljon sitä, et joku toimija vaikka tulee käymään yhdessä asiakkaan kanssa ensimmäistä kertaa tänne ja saattaa nuoren tänne palveluihin. Mut sit taas tehdään kun on esimerkiks paljon näitä erilaisia tukihenkilöitä, niin tarpeen mukaan se voi olla sellasta, et nuori tulee tänne ja aletaan vaik hakemaan jotain työpaikkaa. Sit jos hän on vaik menossa työhaastatteluun, niin sit hän voi tai mä voin ilmoittaa sille tukihenkilölle sen haastattelun, et hän voi mennä mukaan sinne ja sit he voi yhdessä vaikka ilmotella sen jälkeen mulle, et miten meni ja tälle. Et se on semmosta aika, niin, se tulee jotenkin niin luontevasti taas kerran sen asiakkaan tilanteen mukaan, niin, et sitä on jotenkin niin vaikee miettiä, et mitä se sit konkreettisesti on. Mut sit paljon se on sitä, et mullakin kun meil ei täällä just oo semmosta, Ohjaamossa ei oo mitään sellasta hengailupaikkaa tai meil ei oo mitään harrasteryhmiä tai muuta, niin monesti se menee sit siihen et Ohjataan just näihin, et katotaan just ne vaihtoehdot, et nuori saa sit jotain sisältöä elämäänsä, kun ei se tosiaan se työ pelkästään oo mikään autuaaksi tekevä asia, et saa sit sitä sosiaalista ympyrää sit jotain kautta laajennettua. Ja tota, kyl noi toimijat jonkun verran, eri tahot käyttää meitä kans ja niin kuuluukin käyttää. Et käyttää meitä semmosena neuvontapalveluna sit myöskin. Et tosiaan, kun me ollaan verkostojen käytettävissä myöskin ja verkostot on meidän kohderyhmä, niin kyl välillä aina tulee näitä, et he soittaa ja kysyy jotain asiaa, et tiedäksää misä olis tätä ja mis olis tota ja mitä nyt kannattais tehdä, niin sen tyyppistäkin on. Ja tota, sit meil on totta kai se, et me paljon tiedotetaan eri tahojen toiminnoista sit Ohjaamon kautta, et välitetään sitä tietoa, et se on kans Ohjaamon aika oleellinen rooli myöskin. Joo.

**Mitä/millaisia toimijoita Ohjaamon toiminnassa tulisi olla vielä mukana? Niitäkin tais tulla jo aiemmin.**

Joo. Öö, tota noi nii. Mitäs tähän nyt sanois. Mä jäin miettiä sitä, et ehkä niinku... tässä on nyt taas se, et niitä toimijoita on niin paljon, etten mä tie sit ihan tarkkaan, et nyt tähän säännölliseen Ohjaamon toimintaan ei välttämättä tarvi mukaan saada kauheesti enempää, sit ehkä enemmän se on just sitä, et kun mä sanoin, et he vois meidän tiloja hyödyntää ja käyttää vielä aktiivisemmin, et siin on siis se tausta-ajatus tässä, et kun mä puhun tästä tilojen käytöstä, niin ei se oo tietenkään se, et me saadaan tilat täyteen vaan enemmän ehkä just se, et kokoais näit palveluja yhteen, et tota siin samalla tavalla pystytään sit rikkomaan näitä kaikkii eri organisaatioiden rajoja ja koitettais välttää sitä, et monesti kun on erilaisia hankkeita ja muita, niin kaikki toimii vähän sillä omalla maallaan ja joskus siinä tulee ehkä vähän semmonenkin asetelma valitettavasti, et siinä tulee tavallaan semmonen kilpailuasetelma, et kuka saa asiakkaat ja kuka menee minneki ja ku jokasen pitää tuoda se oma hanke esiin ja vakuuttaa miksi juuri tämä hanke on se paras, niin sit siitä tulee ehkä vähän semmosta kilpalaulantaa, et toi hanke on parempi kun toi ja mun hanke on parempi ku sun hanke, niin tota saatais semmosta poistettua. Niin mun mielestä olis kiva, jos Ohjaamo vois olla semmonen neutraali paikka, mis eri toimijat vois olla mukana. Ja just tällasii, ku joskus esimerkiks toivottiin, et kun Vimmas kokoontuu viel se nuorisotyöntekijöiden Olkkari-

toiminta joka maanantai, niin toivottiin, et he vois joku päivä pitää sitä Olkkarii täällä. Niin tän tyyppistä. Et sen tyyppistä toimintaa vois lisätä. Et nää eri toimijat välillä tois sen oman toimintansa tähän tilaan. Mut ei semmosii toimijoit säännöllisesti välttämättä tänne tarvitakaan, et. Mut semmosta pientä rajojen rikkomista.

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

Niin no varmaan yks haaste on tää hankemaailma ylipäättään, et kun kaikki tai kun muutenkin peruspalvelut on tosi pienillä resursseilla ja sitä sit paikataan näillä erilaisilla hankkeilla, et kun saadaan hankerahaa jostain, mut aika harvoin ne hankkeet juurtuu. Niin se on tietty sit sen kaiken, et se on meidän oman toiminnan kannalta haaste ja se on tietenkin niitten muitten toimijoiden kannalta haaste, mut se on myös tän yhteistyön kehittämisen kannaltakin iso haaste, koska aina jos ruvetaan luomaan yhteistyötä jonkun kanssa ja sit jos sieltä loppuukin se hanke, niin sit taas ihmetellään. Niin totta kai se sit on haaste sit kehittää palveluja, jos on kokoajan tiedossa et ne palvelut sit loppuu, mut tota se on varmaan just yks haaste. Et toimijat sit välillä toimii vähän turhankin itsenäisesti, et kun on paljon erilaisia hankkeita ja kaikkiin pitää saada asiakkaita, niin välillä sitten tuntuu, et se menee semmoseks kilpailuks, et kuka saa niitä asiakkaita, et ei sen niinkään pitäis olla, niin tota sit se on sille nuorellekin ehkä joskus vähän hämmentävää. Vaik työtön nuori, joka on sekä työkkärin että sosiaalitoimen asiakkaana ja sit hänellä on ehkä joku tukihenkilö jostain ja sit hän käy jossain toiminnassa ja on kaikkee, niin ei nää nuoret välttämättä itekkään tiedä, et missä he ees on mukana. Et sit nää nuoret saattaa tulla ja sanoo et he on käyny jossain ja sit he tulee ja puhuu näitä asioita just tähän tyyliin, et he kävi siel yhdessä paikassa ja siel sanottiin sitä ja tätä. Ja sit ku koittaa, et no muistaks sä yhtään, et kuka se oli tai, ni en mä muista ja muistaks sä et kuka työntekijä oli, ni no se oli joku Tapsa sieltä jostain ja sit se, et kyl se vaan on se haaste, et isos kaupungis on paljon kaikkee ni se hämmentää vaan niit nuorii myöskin, et Ohjaamo nyt jollain tapaa pystyis olemaan semmonen kokoava paikka näille asioille. Mut tota kyl se on selkee haaste, et nuoret pyörii eri palveluis ja valitettavasti se on usein myös niin, et sit se asiakkaan tilanne ei kuitenkaan etene, et on sit ollu kolmen eri viranomaisen asiakkaana ja viiden eri hankkeen asiakkaana, mut sit lopputulos on kuitenkin ihan sama, et hän on edelleen työtön tai ilman opiskelupaikkaa tai ilman niinku mitään, et siin on kyl mun mielestä kaikilla meillä semmonen kehittämisen paikka. Ja sit se, et kun tää työ ja koulutus on nyt ne kaikista konkreettisimmat asiat ja monel nuorel ne onkin sit tietty ne tavoitteet, niin se onkin ehkä vähän semmonen et niit on tietenkin vaikee jotain työpaikkojakin löytää nuorille ja se on vähän semmonen, et sitä ei kukaan oikeen halua tehdä. Et sit vaik on kaikkii maailman hankkeita, mis on juttuu ni sit ku se hanke päättyy ja sen hankkeen lopputulos on se, et todetaan, et se nuori tarttee töitä, ni ne tulee tänne. Et sitä ehkä toivois, et sitä eri organisaatiot ottais vastuut siit pidemmällekin siit asiakkaan tilanteesta, et veis sen asiaa eteenpäin eikä vaan sillee, et sitku se on se joku heidän kolmen kuukauden juttu, ni sit ku se kolmen kuukauden juttu loppuu ni sit se loppuu ja ratkasu on si se, et tullaan Ohjaamoon. Et sellas, toisaalt niinkun, toisaalt toivois et eri tahot ottais viel laajempaa vastuuta jossain tilanteissa sen nuoren asioista, mut sit taas toisaalta toivoo, et pystyttäis vähentää sitä päällekkäistä toimintaa. Mut sit taas isos kaupungissa kun on isot verkostot niin se on haaste sit se, et miten me saadaan ne sit sumplittuu monen kymmenen eri

organisaation kanssa, et olis mahdollisimman vähän päällekkäistä toimintaa, niin onhan se tietty mahdoton tehtävä ja ainahan asiat menee päällekkäin, niin se vaan menee eikä siinä aina mitään pahaa oo. Mut ehkä vielä enemmän sitä vois jotenkin Ohjaamonakin koittaa yhdistää tätä palvelukenttää, et saatais niinku mahdollisimman järkeväks tää meininki. Et siin on varmaan aika iso yhteinen haaste meille kaikille.

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

Yhteistyö näitte kaikkien toimijoiden kanssa. Kyl se on, kyl se on ollu tosi hyvää se yhteistyö myöskin ja must tuntuu, et niinku nuoren kannalta se on kyl jouhevoitunut aika paljon se, et kun yhdestä paikasta saa tietoa kaikista eri vaihtoehtoista niin kyl mä uskon, et nää nuoret ohjautuu paremmin tarvitsemaansa palveluun tästä meidän kautta ja sit se, et kyl täs itellekin on avautunut vaik mitä kaikkii, vaik paikka on ollu kartalla monesta asiasta, niin kyl täs on avautunut vielä enemmän asioita, et on tajunnut et ton asian voi hoitaa tuolla ja tää asia voiki hoituu sit vaiks tuolla ja niinpäin pois. Ja sit taas tota noin uskon et noille eri toimijoille on helpottunut kans ja on tullu siit taas sit palautettakin, et heilläkin on totta kai hankalaa, et kun on tullu vaik joku työtön nuori, jolla on asiat ihan sekasin, niin sit siinä on aina se, et jotakin kautta se on sit päätynyt jonkn yhdistyksen toimintaan, niin heilläkin on totta kai ollu hankalaa, et kun on tullu joku työtön nuori, kenel on asiat ihan sekasin, niin sit siin on aina se, et se on jotain kautta vaik päätynyt jonkun yhdistyksen toimintaan ja sit taas heil ei oo sellast, se ei kuulu heidän toimintaan lähtee viemään sitä asiakkaan tilannetta niin paljon eteenpäin ja sit hekin on ennen ollu vähän hukassa, et he on soiteltu eri tahoille, et soittanut sossuun ja soittanut työkkäriin ja soittanut sinne ja tänne, et teekste nyt vai teekste ja voi olla, et se tilanne ei oo kuitenkaan mennyt eteenpäin. Niin nyt on tullut ihan yhteistyökumppaneiltakin palautetta, et tää on parantunut Ohjaamon myötä, et voi vaan lähettää Ohjaamoon. Niin kyl se toimii.

## **Ohjaamon toiminnan tulokset**

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

No mun työn varmaan se tavote on saada se nuori töihin. Eli ihan siis työsuhteeseen ja ja... Siin on tietty sit se, se on aika helposti mitattavissa se työsuhteiden määrä. Mut se on sit se tavote meidän emo-organisaation silmissä, eli työllisyyspalvelukeskuksen silmissä. Mut sit taas munkin palkan maksaa ESR, niin ESR seuraa kuitenkin asiakasmääriä kaiken kaikkiaan, et totta kai se on sellanen oleellinen mittari. Ja tota... Mut jos ihan sellasii määrällisä mittareita ajattelee, niin ne on ne asiakasmäärät ja työllistyneiden määrä. Siin se nyt melkein onkin.



**Jos mietitään nuorisotakuun päätavoitteita, eli syrjäytymisen ehkäisyä, työllisyyden tukemista ja koulutukseen sijoittumista ja jos Ohjaamon kolmas tavoite on tää palvelujen tehostaminen, niin koetko, että Ohjaamo pystyy vastamaan näihin tavoitteisiin? Millaisilla keinoilla?**

Joo, mun mielestä Ohjaamo on kyllä pystynyt vastaamaan näihin itseasiassa aika hyvin, että että... Et se, et jos nyt ajattelee nuorisotakuutakin, et se oli kuitenkin TE-toimiston vastuulla pitkään nuorten työttömien osalta ja ei TE-toimisto siihen pystynyt vastaamaan, et se unohdettiin kyllä aika äkkiä. Et nyt huomaa näit nuorii, keitä tähänkin tulee, et ketä on työttöminä asiakkaina, ni ei heil oo välttämättä vuoteen kahteen tarjottu TE-toimistosta yhtään mitään, eikä välttämättä tavattu ees ketään ihmistä, et enpä usko et nuorisotakuu kauheesti voi toteutuu, jos ei niit ihmisiä edes palvella, mut siihen me nyt ollaan aika hyvin pystytty vastaamaan, kun me pystytään palvelemaan niit asiakkaita. Ja mun mielestä se on oleellinen osa se, et ylipäänsä se nuori saa sitä neuvontaa ja ohjausta kasvatusten, niin se jo itessään on yks tulos, et kuinka paljon me niitä henkilökohtaisia käyntejä pystytään tekemään, kun se saattaa jollekin nuorelle riittää. Oli se sit et hän halus töihin tai koulutukseen tai mihin tahansa vaik olis näitä nuorisotakuu-toimenpiteitä, niin joskus se voi riittää, et hänen kanssaan juttelee ja sit hän ehkä saa sen asian ite sitä kautta eteenpäin, et mun mielestä me pystytään sillä palveluohjauksellakin vastaamaan siihen ja sitten totta kai se, et se nyt on hyvin konkreettinen, mikä meil on moneen muuhun Ohjaamoon verrattuna erilaista, et kun meillä on se työllisyysmääräraha käytettävissä, et me oikeesti voidaan työllistää niitä nuoria ihan täst meidän toiminnan kautta, eli se on tietenkin hyvin konkreettinen toimenpide, millä me vastataan siihen suoraan siihen nuorisotakuun tavoitteeseenkin, et mehän ollaan siis ihan TE-toimistosta saatu tai pyydetty ja saatu ihan siis tavallaan nuorisotakuun puitteissa asiakkaiden tietoja ihan vaan sitä varten, et me voidaan työllistää ne. Siit ei paljoo konkreettisemmaks pääse. Mut sitten se, et pystytään tarjomaan semmosta koulutusneuvontaa ja ihan urasuunnittelua ja ihan sitä suunnitelmien tekemistä ja nimenomaan sillä niinkun semmosella otteella, et pyritään löytämään joku pidempikestoinen ratkaisu, ei vaan niin, et me tungetaan nuori jonnekin, et hae nyt tonne kouluun, et pääset kouluun, vaan ihan oikeesti et se veis sen tilanteen eteenpäin, et se on varmaan se millä me pystytään vastaamaan on se henkilökohtainen ohjaus, koska sitä nää nuoret tarvii. Et se on ihan sama mitä temppui sitte tehdä, yritetään jotain suuria massoja liikutella jonkun puitteissa, et kaikkien pitää mennä tonne, niin ei se suurimman osan kohdalla se ei kuitenkaan johda mihinkään pidempikestoiseen ratkaisuun, ni kyl se on se henkilökohtainen ohjaus, joka on avainasemassa tässä meidän toiminnassa ja minkä mä uskon myös tuovan niitä tuloksia myös pitkällä tähtäimellä.

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

Joo, tota.. Varmaan tää on kans tämmönen, riippuu keneltä kysyy. Et kun tää on meidän Ohjaamon haaste just tää, et eri organisaatiot ja eri organisaatioiden työntekijät. Et se on sit ihan eri, kun on Ohjaamoita, joissa kaikki on hankkeen työntekijöitä, ni heillä on omat tavoitteet sen hankkeen kautta, mut meillä on vaan osa hankkeessa eli eri työntekijät joutuvat raportoiman eri asioista eri tahoille, et se sit vähän riippuu siitä, mutta meil nyt on lähinnä se, et hankkeen puolesta ESR:n suuntaan raportoidaan asiakasmääriä ja sit sieltä tilastoidaan asiakkuuden päättyessä, et onko työssä tai onko koulutuksessa tai onko ryhtynyt työnhakuun tai onko työelämän ulkopuolella, mut tota se siinä on tässä se kurja puoli, et ku sitä raportointii, tai kun pakko niit on mitata, mut just

tää, mitä mä aikasemmin sanoin, et se ei kuitenkaan välttämättä kerro kuitenkaan kaikkea se, et onko hän nyt sit työssä, koulutuksessa, sairauslomalla. Tota siis, monella meidän asiakkaalla se tilanne jää, et ei hän välttämättä työllisty tai mee mihinkään kouluun, mut silti ollaan tarjottu palveluja ja nuori on päässyt eteenpäin ja saanut asiat järjestykseen, mut sitä me ei valitettavasti oikein saada raportoitua, eikä tilastoitua eli se ei oikein näy niissä tuloksissa. Ja sit tietenkin koko tää meidän seuranta, niin kun meillä pitää siitä koko alotuksesta ottaa alotuslomake ja lopetuslomake, mut se taas ei tämmöseen matalan kynnyksen palveluun ei oikein sovi toi alotus, lopetus-kuvio, et se lopetuslomakkeen ottaminen on tavallaan se ainut millä me saadaan ne tulokset jotenkin näkyviin ESR:lle, mut sit taas se lopetus on vähän hassu.. Kun eihän se... Siis vaikka se nuori työllistyy, ni okei mä voin ottaa lopetuslomakkeen, et nyt se on työssä. Mut ei se asiakkuus silti välttämättä lopu, et nää ei oikein nää lomakkeet välttämättä sovi näiden nuorten asioihin. Et sen takia se on vähän haastavaa näitä meen tuloksiakin seurata, koska ne lomakkeet tavallaan seuraa eri asioita, kun mitä se palvelu sit itsessään on. Mut sitä siin, tulokset on kylmästi ajateltuna, et on joko työ tai koulutuspaikka.

**Sitten olis vielä, että millaisia määrällisiä ja laadullisia tuloksia Ohjaamon toiminnasta on saatu, mut toi ehkä vastas jo.**

Joo, joo. (Entä osaatko sit niistä määrällisistä sanoa?) Hmm.. Siis sen mä tiedän, et työsuhteit on Ohjaamon kautta, Turun Ohjaamon kautta tänä vuonna 2016 on tehty about 130 ihan meidän omalla määrärahalla ja sit sen lisäksi on työllistynyt suoraan yrityksiin varmaan parikymmentä ehkä. Mut tota.. Asiakasmääriä mä en uskalla sanoa mitään, ku meil oli just vähän aikaa sitten ohjausryhmä ja siinä oli paljon eri lukuja, ja siin oli just nää, et tieto- ja neuvontapalvelus käyneet ja oli sit KOHOn asiakkaat ja oli kaikki, et oiskohan Jussi puhunut jostain 800 täs vuoden aikana, mut mä en kyl uskalla sanoa, mä muistan numeroita kauheen huonosti ni mä en uskalla sanoa nyt oikein mitään, mut tota sen mä tiedän, et asiakasmäärät on kyl lisääntynyt, et sen mä tiedän et tavoitteet on täyttynt ja itse asiassa ylittyneetkin, et jos vertaa vaik organisaatioitten aiempiin asiakasmääriin niin ne on kyllä Ohjaamon myötä lisääntynt kävijämäärät. Ja työllistettyjen määrät myöskin ja sit mä tiedän meen koulutuskoordinaattorilla olevan ihan omat luvut näistä, et montako yhteishakuu hän on tehnyt nuorten kanssa ja tällasia. Mut sen tosiaan tiedän, et tavoitteet on ylittynyt ja sit noista laadullisista, meil on tulossa jotain vaikuttavuuden arviointeja meidän niinku meidän hankkeen ylähankkeen Kohtaamon kautta, niin sieltä on tulossa jotain tutkimuksia myöskin näistä, mut nyt ei olla kyllä sit muuta mitattu, kuin et näitä määrällisiä tavoitteita.

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

Juu, kyl on tuloksia tullut kyllä lisää, et tota... Että, että nyt jos ajattelee esimerkiksi meen tieto- ja neuvontapalveluu, mikä oli ennen tossa Vimmassa, niin heil on vilkastunut, Mari varmaan on niistä puhunutkin, mut mun mielestä siellä oli joku kuukausi, että oli tuplaantunutkin asiakasmäärät ja tota myöskin se kirjo on vähän niinku laajentunut, et vielä tullaan uudenlaisia asioita kysymään kuin mitä ehkä Vimmaan tultiin. Ja ehkä sit vähän haastavampiakin asioita, tai enemmän selvittelyä vaativia asioita, mut tota kyl noi ku aattelee, et meil on nyt tullut tähän, ku

oli noi olemassa olevat palvelut ja he on ollu ihan täystyöllistettyi ennenkin ja sama kohderyhmä kuitenkin, et kaikil on ollu se alle kolkyt vuotiaat, ja nyt meil on nää olemassa olevat palvelut ja nyt meit on hankkeen työntekijät tai työntekijöitä on neljä, mut yks on päällikkö ja hän ei tee asiakastyötä, niin Hanna vastaa enemmän tiedotuksesta ja viestinnästä, et hän tekee vähemmän asiakastyötä, et meit on hankkeen kautta sit kaks ja puol työntekijää, ketkä tekee asiakastyötä, et aattelee et se on tullu lisäresurssiksi nyt sitte verrattuna entiseen. Et kaks ja puol työntekijää on tullu lisää ja aika nopeesti kyl kaikkien kalenterit on täyttynyt kyl, et kyl ne asiakasmäärät on lisääntynyt selkeesti. Et tota noini joo, kyllä.

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

Niin no toivottavasti, se on nyt se uhkakuva et se ei sais jatkoa, et mitä järkee täs ois ollu. Mutta tota, kyl mä toivon, et Ohjaamo ois sit vaan vielä vaan enemmän tiedossa, että tota mä toivon et nää kaikki palvelut pysyis samana, et olis nää työllistämispalvelut ja nää kaikki mitä meil nyt onkin, niin mä haluisin, et ne pysyis edelleen, mut sit sen lisäksi mä toivon, et Ohjaamo olis enemmän semmonen paikka, mihin nuori tulis vaan juttelemaan. Et nyt niit on jonkun verran ollut tämmösiä, et on vähän hukassa jonkun asian suhteen ja haluaa vaan puhuu jonkun aikuisen kans ja monel se on riittänytkin, et he on istunut tunnin täs höpötteles jotain ja ollu kauheen tyytyväisiä kun he on lähtenyt, vaikkei sinänsä oo mitään konkreettista tapahtunut. Ja mä uskon, et näit nuorii on paljon, ketkä kuitenkin tarvii meiltä vähän aikuisen ohjausta ja vahvistusta niille omille ajatuksilleen. Et kyl mä toivon et Ohjaamo viiden vuoden päästä olis semmonen paikka, et tääl vois vaan poiketa juttelemassa. Et sitä lisää.

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

Hmm.. valitettavasti varmaan kustannuksena, et tota. Siis mä uskon et he näkee sen sijoituksena kyllä just näiden konkreettisten palvelujen kannalta, eli he on tyytyväisiä, et nuoret on työllistynyt ja he on tyytyväisiä kun he saa jonkun numeron, et kuinka moni on päässyt kouluun. Kyl he sen näkee ja tajuaa sen tarpeellisuuden, mut sit taas just tää näin näitten niin sanotusti heikommassa asemassa olevien työttömien nuorten osalta, niin sitä mä pelkään, et sitä ei nähdä, et kui paljon ihan sillä ohjauksella kuitenkin sijoitetaan sen nuoren tulevaisuuteen. Mut se on just sitä, kun ne on niitä tuloksia, jotka ei oo mitattavissa numeroilla niin mä nyt kyl pelkään, et päättäjät ei kauheesti niistä välitä.

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

Mä en usko, et siinä sinänsä on kehitettävää. Mä luulen, et meil on aika suuri vaikuttavuus kyllä sen nuoren elämään, et mä en ehkä siinä nää kehitettävää. Et se on semmonen kehittämishaaste, et miten me saadaan se vaikuttavuus näkyviin, mut se on ihan eri ongelma. Mut kyl mä uskon et meidän toiminta on ihan vaikuttavaa tälläsenään.

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

Ei mul, mä oon varmaan sanonukki aika hyvin jo. Ei tuu mieleen mitään,

**Joo, kiitoksia paljon.**

Kiitos.