



Etelä-Savon Ohjaamo-toimijoiden kokoontuminen 1/2018

Aika ja paikka

Ma 15.1.2018 klo 12:30 - 14:15 Etelä-Savon ELY, Ruuma, ja Skypeä

Läsnä

- Kalle Asikainen, Petri Auvinen ja Anna Tolvanen etänä Savonlinnassa
- Malla Laamanen ja Emilia Seppänen etänä Pieksämäellä
- Tommi Kirvesniemi, Katja Laitinen, Joonas Ollikainen ja Kirsi Pulkkinen etänä Mikkelissä
- Seija Laitinen, Sari-Anne Ratia ja Tuija Toivakainen (koollekutsuja ja muistion laatija) läsnä Mikkelissä

Seuraava kokous

Seuraava kokous on Etelä-Savon ELYssä ja etänä ke 14.3.2018 klo 9 - 10:30. Silloin teemana on ainakin ideoinnin jatkaminen ja tiedon tuottaminen ELO-johtoryhmään sekä uusien Ohjaamo-toimijoiden esittäytyminen TE-toimistoissa.

Etelä-Savon Ohjaamo-toimijoiden tavoitteet

1. Pitää toimijoina toisemme ajan tasalla.
2. Suunnitella yhteistä toimintaa, arviointia ja viestintää.
3. Kehittää pitkäjänteisesti Ohjaamo-toimintaa ja ohjausjärjestelyjä yhdessä.

Keskustellut asiat

1. Infoa ja päivitystä yhteiseen kalenteriin

Ohjaamo-viikko on 12. - 16.2.2018, jossa jokaisella Ohjaamolla on erityistä ohjelmaa tai normaali viikko-ohjelma. Sitä varten viestitään ELYstä ja Ohjaamoista, jotta Ohjaamojen toiminta tulee entistä tunnetummaksi, ks. esim. <https://peda.net/hankkeet/eejn/ohjaamot>. Verkkosivut ja some-kanavat päivitetään Ohjaamo-viikkoa varten hyvin.

Pieksämäellä on 25.1. RekryOn ja 30.1. Vie mennessäs -päivä. Savonlinnassa on 10.2. Duunipörssi. Mikkelissä tammikuussa Ohjaamo

kiertää ysiluokat ja 7. - 8.2. RekryOn-tapahtuma. To 26.4. on ohjauksen ja nuorisotakuun koulutuspäivä ja ti 28.8. ELO-piknik Kenkäverossa ja Mikkeli puistossa. Yrittäjän päivänä 5.9. uudella Stadiumilla Mikkeliissä järjestetään koko maakunnan yhteistä ohjelmaa mm. työhyvinvoinnista. Loppusyksyllä pyritään järjestämään ohjaajille tyhy-tuupparivalmennus, esim. loka - joulukuun aikana. Nuorten foorumi on alustavasti 15.11.2018 Pieksämäellä. Lisäksi hankkeilla on tilaisuuksia, joita tässä ei mainittu, esim. Digillä duuniin! Ks. kalenteria <https://peda.net/hankkeet/eein/kalenteri>.

2. Tulevaisuuden Ohjaamon ideointia

Edellisessä tapaamisessa 8.11.2017 ideoitiin kaksi asiaa: Mitä sellaista nykyisessä Ohjaamo-toiminnassa on, mitä ei saa hukata tulevaisuudessa? Millaisia parannuksia haluan tulevaisuuden Ohjaamoon? Etänä olleet kommentoivat viestikenttään annettua tehtävää. Mikkeliissä paikallaolleet keskustelivat vuorovaikutuksessa annetusta tehtävästä. Alla koonti kaikista ideoista 8.11.2017!

Näistä en luovu nykyisissä Ohjaamoissa!

- Asiakaslähtöisyys
- Aito kohtaaminen ja kasvokkain vuorovaikutus
- Nuoren henkilökohtainen kohtaaminen
- Helppo, saavutettava paikka
- Avoin kaikille nuorille, leimaamattomuus, Ohjaamon identiteetti
- Matala kynnyks ja helposti lähestyttävyyys
- Nuorten osallisuus
- Nuorten kuuleminen
- Pikapalvelu ja nopea reagointi
- Monialainen yhteistyö, työn sujuvuus ja tuttuus ja työn kehittäminen
- Toimiva verkostotyö ja hyvät verkostot
- Yhdenvertaisuus palveluissa toimijoiden kesken
- Toimivien rakenteiden säilyttäminen
- Hyvä johdon tuki
- Koulutusneuvonta
- Eri ammattilaisten palveluiden säilyttäminen
- Yhteistyö TE-toimiston kanssa

Näitä asioita haluan parannettavaksi tulevaisuuden Ohjaamoon!

- Konsultointia ja markkinointia myös pieniin kuntiin kaikkien nuorten palveluina (ei leimaava paikka)
- Toimivaa viestintää
- Näkyvyyttä niin verkostolle kuin asiakkaillekin
- Julkikuvan parantaminen
- Leimaamattomuus
- Verkoissa ohjaus
- Digitaaliset palvelut, verkkopalvelut: some, chatti
- Prosessi nuoren asioissa sujuva
- Yksi yhteys, yksi ovi
- Nuorten ehdoilla nuorille
- Vertaistuki (esim. äitylit, piparit)

- Ryhmätoimintoja entisestään - vertaisohjaaminen
- Terveyspalvelut Ohjaamoissa
- Maahanmuuttajien palvelut
- Psykososiaalisia palveluja Ohjaamoissa (sujuvuus)
- Syrjäseutujen palvelut
- Jalkautuvat palvelut
- Tapa toimia, ei välttämättä rajattuna tilana
- Yritysyhteistyön kehittäminen
- Tiedon tuottaminen päätöksenteon tueksi
- Oikea-aikaiset palvelut, myös vuorokaudessa
- Aukiolojen joustavuus
- Vanhasta ja kaavoista poisoppimista
- Koulutuksia ym. tapahtumia
- Yritysyhteistyötä lisää
- Ohjaamo-haku

Tässä tapaamisessa 15.1.2018 jatkoimme ideointia pohtimalla, miten tämä tehdään vuonna 2025. Koonti ideoinnista on tiivistetty alla.

Miten tämä tehdään Ohjaamoissamme vuonna 2025? Ideointi kuuden hatun menetelmällä

1. Näistä en luovu: asiakaslähtöisyys, aito kohtaaminen ja vuorovaikutus kasvokkain, henkilökohtainen kohtaaminen

- Rahaa riittävästi toiminnan toteutukseen
- Ohjaamo-toiminta laajentunut ja ammattilaisia sankoin joukoin toteuttamassa toimintaa
- Riittävät henkilöresurssit ja aikaa kohtaukselle
- Asiakas saa palvelua niin paljon kuin tarvitsee, jokaiselle löytyy oma sopiva palvelu, kukaan ei jää ns. väliinputoajaksi
- Luottamus ja rehellisyys perustana
- Kohtaaminen tapahtuu asiakkaalle suotuisissa paikoissa
- Helposti lähestyttävät tilat
- Toimivat tilat
- Tarjotaan matalan kynnyksen kohtaamispaikka
- Matala kynnyks, asiakkaan ehdoilla
- Ohjaamo-työntekijän voi pyytää kotikäynnille
- Helposti saavutettavissa nuorille
- Vuorovaikutukseen monenlaisia tapoja hyödynnettävissä, yhteistyö kukkii ja toimii asiakkaan eduksi, kohtaukseseen aikaa niin paljon kuin asiakas tarvitsee
- Asumispalvelut ja KELA fyysisesti Ohjaamossa
- Ei sanktiolähtöisesti vaan kumppaniksi asettuen
- Jokainen toimija hoitaa oman tonttinsa, ei päällekkäisyyksiä, moniammatillisuus keskiössä asiakkaan edut huomioiden, samassa paikassa useamman tahon apua saatavana kertakäynnilläkin
- Työntekijän taustaorganisaatiolla ei ole väliä, kuka tahansa voi hoitaa asiakkaan kanssa minkä tahansa asian palvelun
- Turvataan asiakkaiden kuulluksi tuleminen ja kuuleminen

- Monialaisesti yhteistä asiakasta palvellen
- Yhteistä ohjauskoulutusta lisää
- Osallistava työote
- Ammattitaitoinen henkilöstö
- Asiakkaat vahvasti mukana omien asioiden hoitamisessa ja palveluiden kehittämisessä
- Digitaalisten palveluiden kehittäminen
- Digitaalisen työn kehittäminen
- Kasvokkain, skypen välityksellä
- Kasvokkain, asiakkaalle aikaa niin paljon kuin tarvitsee
- Verkostoituminen keskiössä
- Yhdessä tekeminen toimii saumattomasti
- Saman organisaation alla kaikki yhteinen johtajuus
- Huoltajat mukana vahvasti kaikissa Ohjaamoissa lapsensa asioissa
- Erilaisten asiakkaiden tarpeiden huomiointi
- Lähdetään edelleen liikkeelle asiakkaan tilanteesta, ei siitä mitä olisi ehkä helpoimmin tarjolla
- Asiakasta vähiten kuormittamatta tavoitteeseen ohjaaminen
- Liikkuva Ohjaamo
- Jalkautuminen vahvemmin menetelmäksi kaikilla
- Kaikki nuoret palvelun piirissä
- Nuoret kokevat Ohjaamon huippuna, kun saavat olla vahvasti mukana heitä koskevissa asioissa
- Ei sektorirajoja vaan yhteistä työtä ja oppimista

Päinvastainen tilanne

- Ei ole riittäviä resursseja: henkilöstö, tilat, välineet jne.
- Resurssit eivät riitä tarvittavaan palveluun
- Ei ole tarpeeksi henkilöstöä
- On ajettu alas konsepti matala kynnyksellä ja ilman ajanvarausta
- Lähtökohtana keppi ja sanktiot ja tietyt säädökset
- Viedään palvelua eteenpäin organisaatiot, uudistukset jne. edellä
- Kaikki toiminta keskittynyt kasvukeskuksiin
- Asiakkaat eivät koe omaksi
- Liian paljon asiakkaita, ei aikaa nuorille
- Asiakasta ei kuuntele. Unohtaa sivuun. Oon vaan töissä täällä.
- Asiakas jää taka-alalle, keskitytään vaan rakenteisiin, prosesseihin ilman asiakkaan huomiointia
- Liikaa digillä palvelemista
- Nuoria tippuu palveluiden joukkoon, lisää syrjäytyneitä nuoria
- Moniammatillisuus katoaa, päällekkäistä työtä

2. Näistä en luovu: helppo, saavutettava paikka; avoin kaikille, leimaamattomuus, Ohjaamon identiteetti; matala kynnyksellä ja helposti lähestyttävyyttä

- Ohjaamot toimivat koko maakunnan alueella
- Keskeinen sijainti, mutta myös liikkuvat palvelut

- Hyvä, näyttävä, viihtyisiä Ohjaamo (huoneisto/tila) kullakin paikkakunnalla
- Viihtyisät, asiakkaiden kanssa suunnitellut tilat
- Ohjaamon fyysinen sijainti sellainen, että nuoret pääsevät helposti tulemaan
- Ohjaamon toimitila hyvien kulkuyhteyksien päässä keskustassa
- Ohjaamo auki 24 h, yhdistettynä sosiaalipäivystykseen
- Pyrkiä olemaan saavutettavissa helposti sijainnilisesti tai verkosta riippumatta
- Digimaailmassa myös helppo saavutettavuus
- Digipalveluiden kehittäminen, saavutettavuus ylipäänsä
- Digitaalinen asiointi helpoksi, ei mitään skypeä vaan suoraan nettisivulta mahdollisuus verkkokeskusteluun kuten esim. pankkien lainaneuvotteluissa
- Aitous ja inhimillisyys säilyvät kaikessa toiminnassa riippumatta siitä, miten kohdataan (kasvokkain, verkossa)
- Nuoren asiat saadaan etenemään mahd. nopeasti, esim. viranomaiskäynnit, terv.palvelut toimii ja aikoja on nopeasti saatavissa kaikille
- Ei pompottelua, 1 vastuhenkilö joka katsoo että asiat etenee
- Ohjaamalla nuoria puoleensavetävä identiteetti, Ohjaamon palvelua saa aina tarvittaessa
- Ottaa asiakas asiakkaana, huomioidaan erityistarpeet
- Ohjaamolle oma lääkäri nuorille
- Kuntabussi: monialaiset palvelut eri-ikäisille liikkuvat alueella, mm. neuvola, ruokajako, käsikirjasto, Ohjaamo, nuorisotyö, koulutus- ja työneuvonta, järjestöt jne.
- Toiminta on viety maakuntaan > pääkaupunki Mikkeliin
- Vahva ammatillisuus näkyy kohtaamisessa ja lähestymisessä
- Monialaisesti
- Niin hoidolliset kuin kaikki muutkin nuorten palvelut toimivat aidosti yhdessä
- Avoinna 24/7
- Liikkuvalla palvelulla monialaisesti niin, että kaukaisten lähiöiden ihmisiä palvellaan siellä
- Jalkaudutaan nuorten sekaan, ollaan porukassa, kuunnellaan nuoria
- Aikaa asiakkaan kohtaamiseen
- Ryhmiä, erilaista toimintaa erilaisiin tarpeisiin
- Kuullaan asiakkaita
- Jatketaan toimintaa viihtyisissä tiloissa, joiden ulkoasuun nuorilla on vaikutusmahdollisuus
- Tehdään monialaista verkostotyötä
- Kaikki nuoret tuntevat Ohjaamon ja se on se mikä tulee ensiksi mieleen kun on tulevaisuuden suunnitteluun liittyviä kysymyksiä mielessä
- Ohjaamo-äppi, josta saa tiedot ja numerot oman paikkakunnan Ohjaamoon ja yhteistyötoimijat myös sitä kautta
- Yhteen sovittava johtaminen
- Vähemmän byrokratiaa

- Byrokratiaa on vähennetty, ei tarvita päätöksiä esim. sosiaalisesta kuntoutuksesta
- Varmistetaan TA:ssa rahoitus

Päinvastainen tilanne

- Uupuneita työntekijöitä muutoksissa
- Palvelua tarjolla vain verkossa
- Palvelua tarjolla vain rajatulle asiakaskunnalle
- Ohjaamo-toiminta vain rajatulle porukalle
- Riski: säästöyistä rajataan vain "ongelmatapauksille"
- Ei mainosteta, jätetään ikkunaan, ei näytä somessa
- Ei riitä resurssit hyvien paikkojen järjestämiseen
- Kaikki palvelut verkossa, ei juurikaan henk.koht. palvelua
- Saavutettava paikka, mutta vain digitaalisesti
- Kaikista organisaatioista ei ole joka päivä henk.koht. työntekijä paikan päällä, mutta skypeä/puhelimitse saavutettavissa
- Kuha vaan, millä asialla vaan -
- Jäykkiä palveluita
- Sektoroituneita palveluita muutoksista johtuen
- Liikaa byrokratiaa
- Kaikki eivät koe omaksi
- Tiloissa ei variaatiomahdollisuuksia erilaisiin toimintoihin
- Rahat on loppu

3. Näistä en luovu: nuorten osallisuus, nuorten kuuleminen

- Nuoret ovat itse osallisina toiminnan toteutuksessa esim. vertaisohjaajuus
- Nuorilta nuorille toimintaa, tietoa, ohjausta
- Toiminta on sellaista, minkälaista nuoret todella tarvitsevat
- Nuorten itsensä tekemät teemaviikot sekä tapahtumat
- Nuoria vertaisina toimintaa ja palveluita tuottamassa
- Selvitetään mitä nuoret oikeasti tarvitsevat ja mistä palveluista yms. on hyötyä eniten. Nuorilta itseltään ehdotukset ja ideointi.
- Nuorten ideat otetaan vastaan, uskalletaan kokeilla
- Nuoret itse järjestämässä palveluitaan, nuorelle oma aikuinen rinnalla kulkemaan, kukaan ei syrjäydy!
- Nuorten järjestämät festarit, jossa tavata uusia ja vanhoja tyyppisiä
- Iltamia jossa nuoret kertovat mitä olisivat vaille
- Jokaiselle löytyy sopiva palvelu ja se pystytään räätälöimään yksilökohtaisesti
- Nuoret oman asiansa asiantuntijoina
- Nuoret ja huoltajat mukana omien asioidensa ja lastensa asiantuntijana vahvasti ohjaustyön arjessa kaikilla toimijoilla
- Nuoret mukana kokemusasiantuntijoina
- Nuoret mukana osana Ohjaamon tiimiä ja verkostoja
- Nuorten osallisuus näkyy kaikessa Ohjaamon arjen toiminnoissa
- Nuoret osallisia kaikilla tasoilla: ohjaus, kehittäminen, verkostotyö jne.
- Vuoropuhelu on jokapäiväistä nuorten ja ammattialisten kesken
- Tuetaan nuorten osallisuutta mm. tarjoamalla tiloja

- Kokeillaan esim. palvelumuotoilua (palvelupolkua) asiakastyön välineenä
- Saadaan aikaan palvelut, joissa nuoret mukana ja tulevat kuulluiksi
- On luotu maakunnallinen malli nuorten kuulemiseksi
- Nuoria kuullaan aidosti ja heidän mielipiteitään toteutetaan käytännössä
- Nuorten mielipiteet vaikuttavat palveluihin ja niiden sisältöön - osallisuus on arkipäivää
- Nuorten arjen läsnäolo jokapäiväistä
- Olla tukena päätöksissä ja toimissa
- Nuoret kehittävät itse palveluja saadessaan aidon osallisuuden kokemuksen
- Otetaan huomioon vahvasti maaseutujen nuorten tarpeet
- Säännölliset asiakaspalautteet säilyvät
- Tehdään säännöllisesti kuluttajatytyväisyystutkimusta: mikä toimii, mikä ei, mitä tarvitaan lisää/uutta
- Yritykset ja työnantajat ovat vahvasti mukana
- Työnantajat ja nuoret lähentyvät, nuoret mukana kehittämässä työelämää ja uusia työntekeksen muotoja
- Työnantajille enemmän bonusta(rahaa) nuorten palkkaamiseen
- Nuorten kynnyistä yrittäjyyteen alennetaan
- Jokaiselle nuorelle löytyy työ- ja opiskelupaikka
- Nuorille mahdollisuus osallistua kunnallisvaaleihin ehdokkaana
- Asiakastyön osa aina ja kaikilla työntekijöillä ohjaustilanteissa
- Monialaisesti, asiakastyön osana käyttäen erilaisia menetelmiä, jalkautumista ja välineitä
- Erilaisten menetelmien käyttö
- Otetaan oppia mistä vain: katsotaan miten muissa maissa on tehty ja poimitaan parhaat ideat näistä

Päinvastainen tilanne

- Raha sanelee palvelut
- Nuoret jätetty kokonaan ulkopuolelle Ohjaamo-toiminnan suunnittelussa
- Nuorten asiat jäävät byrokratian ja muutosten alle
- Palvelut etääntyvät nuorista, heitä ei kuulla
- Tuotetaan sellaista mitä nuoret ei tarvii/halua
- Kaikkia palveluita ei pystytä järjestämään, mutta tarjotaan palvelut joita on mahdollista järjestää, ja ne räätälöidään kuitenkin nuoria kuunnellen
- Kohdellaan nuoria yhtenä joukkona, kuvitellaan, että kaikki samanlaisia
- Mennään sieltä mikä on halvinta, ei muisteta, että eri nuorilla on tarve eri palveluista - palvelu keskitetään vain yhteen nuorisoryhmään
- Valmiiksi muotoillut palvelut, joihin ei ole mahdollista nuorten vaikuttaa
- Vain verkkoa käyttävät nuoret huomioidaan, ei henk.koht. palvelua
- Nuorten näennäisosallisuus
- Ei yhteistä toimintatapaa Ohjaamoissa eri ammattiryhmillä

- Mennään palvelut, ei asiakas edellä
- Nuorien näkökulmaa ei katsota johtamisen tasolla tärkeäksi

Muistion vakuudeksi

Tuija Toivakainen

Teksti ja valokuvat

Tuija Toivakainen, Etelä-Savon ELY, puh. 0295 024 220,
tuija.toivakainen@ely-keskus.fi

LIITE

Kalenterikutsu tapaamiseen (alla)

.....
 → [Liity Skype-kokoukseen](#)

Ongelmia liittymisessä? [Kokeile Skype Web Appia](#)

Liity puhelimella

[+358925393102](#) (Suomi Finland)

suomi (Suomi)

[Etsi paikallinen numero](#)

Neuvottelutunnus: 22606827

[Unohditko PIN-tunnuksesi?](#) [Ohje](#)

.....

Hei, hyvä Etelä-Savon Ohjaamo-toimija!

Tapaamme säännöllisesti. Edellisen tapaamisen 8.11.2017 muistio ja liitteet sekä aiheet löytyvät verkosta muutaman päivän päästä sivulta <https://peda.net/hankkeet/eejn/ohjaamot/eo/v> sekä tämän kalenterikutsun mukana lähempänä tapaamisajankohtaa. Tarjolla on myös vähän juotavaa ja purtavaa! Tervetuloa!

Tavoitteena Etelä-Savon Ohjaamo-toimijoilla on

1. pitää toimijoina toisemme ajan tasalla
2. suunnitella yhteistä toimintaa, arviointia ja viestintää
3. kehittää pitkäjänteisesti Ohjaamo-toimintaa ja ohjausjärjestelyjä yhdessä.

Tavataan Etelä-Savon Ohjaamo-toimijat ma 15.1.2018 klo 13:00 – 14:30 MLI:ssä ELYssä Ruumassa sekä livenä että Lync-Skypenä, josta linkki tässä kalenterissa yllä. Ilmoitathan kalenterikutsuun vastaamalla, pääsetkö mukaan tapaamiseen ELYyn, jotta osaan varata oikean määrän kahvia ja muuta! Jos kutsusta puuttuu mielestäsi joku, niin ilmoita minulle hänen sähköpostiosoitteensa, niin laitan kutsun myös hänelle. Osallistuthan myös Facebookissa Etelä-Savon Ohjaamo-toimijat -ryhmään: <https://www.facebook.com/groups/1659666084277346/>.

Meillä on **yksi erityisen tärkeä sisältö**: tulevaisuuden Ohjaamo 2020!

Muistion kirjoittaminen kiertää paikkakunnittain: nyt Slinna, sitten Puumala, Juva, Pertunmaa, Sulkava jne. Edellisen tapaamisen muistio 8.11. tulee verkkoon tammikuun alussa. Siinä on listausta ideoista taustalle tulevaisuuden Ohjaamo varten.

Aloitamme yhteyksien testaamisella klo 12:45. Valmistaudu virittämään Skypesi säädöt kohdalleen jo sitä ennen. Asioina meillä on seuraavaa, pääosin käsittelemme kohtia 2 - 3:

- 1) Infoja ja päivitystä yhteiseen kalenteriin (<https://peda.net/hankkeet/eejn/kalenteri>)
- 2) Millaista Ohjaamo-toimintaa haluamme ja tarvitsemme uudessa maakunnassa 2020? Ideointia ja pohdintaa!
- 3) Kuntien Ohjaamo-toiminnan tilannekatsaus, kuntien ja Ohjaamojen edustajat
- 4) Sovitaan seuraavan tapaamisen ajankohta!
- 5) Muuta mahdollista?

Tervetuloa mukaan!

Tuija Toivakainen