

Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden arvioinnin raportti 2021

Sisällysluettelo

Tiivistelmä.....	1
1. Johdanto.....	3
2. Perustiedot.....	5
2.1. Visio: Byströmin Ohjaamo – Kohtaamme sinut.....	5
2.2. Kohderyhmä ja toiminta-ajatus.....	5
2.3. Hallinto ja henkilöstö.....	5
2.4. Sidosryhmät.....	6
2.5. Koronaepidemian vaikutukset toimintaan.....	7
3. Byströmin Ohjaamon palvelumuodot.....	8
3.1. Tieto- ja neuvontapalvelu.....	8
3.2. Yksilöohjaus.....	8
3.3. Ryhmäohjaus.....	9
3.4. Sähköiset palvelut.....	9
3.5. Yhteistyökumppaneiden tuottamat palvelut.....	10
4. Byströmin Ohjaamon tilastot.....	11
5. Mittaaminen ja tulokset.....	12
5.1. Kyselyn kohderyhmät.....	12
5.2. Vaikuttavuuden arvioinnin kyselyn kysymyskategoriat.....	12
5.3. Nuorten tiedonsaannin edistäminen.....	13
5.3.1. Oikea ja ajantasainen tieto.....	14
5.3.2. Tiedon ymmärrettävyys.....	14
5.3.3. Tiedon saavutettavuus.....	15
5.3.4. Tiedon monikanavaisuus.....	15
5.3.5. Byströmin Ohjaamon tunnettavuus.....	16
5.4. Nuorten elämänhallinnan tukeminen.....	16
5.4.1. Elämäntilanteen selkiytyminen.....	17
5.4.2. Arjenhallinnan vahvistuminen.....	18
5.4.3. Työ- ja toimintakyvyn vahvistuminen.....	18
5.4.4. Tulevaisuuden suunnitelmien selkiytyminen.....	19
5.5. Nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen.....	19
5.5.1. Ammatinvalinnan selkiytyminen.....	20
5.5.2. Koulutukseen ja työhön motivoituminen.....	20

5.5.3.	Opiskelupaikan hakeminen ja saaminen	21
5.5.4.	Työnhaku ja työllistyminen.....	21
5.6.	Monialainen yhteistyö	21
5.6.1.	Yhteistyön toimiminen taustaorganisaatioiden kesken	22
5.6.2.	Yhteistyön toimiminen Byströmin Ohjaamon toimijoiden kesken	22
5.6.3.	Yhteistyön toimiminen nuorten näkökulmasta.....	23
5.6.4.	Yhteistyön toimiminen verkostokumppaneiden näkökulmasta	23
5.7.	Henkilöstö.....	24
5.7.1.	Henkilöstön riittävyys	24
5.7.2.	Henkilöstön ammattitaito	26
5.7.3.	Henkilöstöressurit	26
5.7.4.	Henkilöstön sitoutuminen ja hyvinvointi.....	28
5.7.5.	Työyhteisön ja esihenkilöiden tuki	29
5.7.6.	Työskentelyilmapiiri.....	30
5.8.	Byströmin Ohjaamon kehittäminen	33
5.8.1.	Henkilöstön ammattitaidon kehittäminen	35
5.8.2.	Toimintaresurssien kehittäminen.....	36
5.8.3.	Byströmin Ohjaamon sisällöllinen kehittäminen.....	42
5.8.4.	Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin Ohjaamon kehittämiseen	46
5.8.5.	Verkostoyhteistyön kehittäminen	49
5.8.6.	Hallinnollisten esihenkilöiden välinen yhteistyö	52
6.	Nuorten vapaa palaute.....	54
7.	Pohdinta.....	56
7.1.	Byströmin Ohjaamo osana Oulun kaupungin palvelukenttää.....	56
7.2.	Nuoret Byströmin Ohjaamon keskiössä	56
7.3.	Byströmin Ohjaamo toimintaympäristönä.....	57

Tiivistelmä

Byströmin Ohjaamossa toteutettiin vuoden 2021 aikana vaikuttavuuden arvioinnin kyselyt. Kyselyt tehtiin neljälle eri kohderyhmälle: Byströmin Ohjaamon henkilöstölle, henkilöstön esihenkilöille, sidosryhmille ja nuorille. Kyselyiden tuloksia esitellään tässä raportissa. Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden arvioinnin raportin tavoitteena on antaa selkeä ja monipuolinen kuva toiminnalla aikaan saaduista tuloksista ja vaikutuksista nuorten, henkilöstön, sidosryhmien ja esihenkilöiden vastausten perusteella. Kyselyt toteutettiin syksyn 2021 aikana. Henkilöstöstä 43 henkilöä aloitti kyselyn, sidosryhmäkyselyn vastaajamäärä oli keskimäärin 44 ja esihenkilöistä kahdeksan vastasi kyselyyn. Nuorista 90 aloitti kyselyn, mutta kysymyskohtainen vastaajamäärä oli 39–60.

Byströmin Ohjaamossa asioivat nuoret kokivat saavansa oikeaa ja ajankohtaista tietoa. Tiedon koettiin olevan ymmärrettävää ja helposti saavutettavissa monikanavaisesti. Byströmin henkilöstön osalta monikanavaisia palveluja osataan käyttää aiempaa kattavammin. Byströmin Ohjaamon tunnettavuus on kasvanut entisestään niin nuorten, sidosryhmien kuin Byströmin henkilöstön esihenkilöidenkin näkemysten mukaan.

Tunnettavuudessa on kuitenkin suurta hajontaa nuorien ja sidosryhmien kohdalla. Avoimissa vastauksissa tuleekin ilmi se, että nuorten keskuudessa moni ei tiedä, mikä on Byströmin Ohjaamo, sen tarkoitus ja sijoittuminen palveluverkostossa. Tunnettavuuden kasvua kuitenkin tukevat kasvaneet asiakaskontaktimäärät.

Nuoret ovat kokeneet elämäntilanteensa ja tulevaisuuden suunnitelmansa ovat selkiytyneet. Myös arjenhallinta ja työ- ja toimintakyky ovat vahvistuneet. Nuorten vastauksissa hajonta on hieman kasvanut. Tätä selittänee asiakasmäärien kasvusta johtuvat tiettyjen palveluiden ruuhkautumiset. Nuoret toivoivat entistä enemmän matalan kynnyksen palveluita ja konkreettista yhteistyötä työpaikkojen löytämiseen.

Byströmin henkilöstö tuntee palvelun sisällöt, hyödyntää niitä työssään ja tekee yhteistyötä palvelun sisäisessä verkostossa kiitettävällä tasolla. Myös nuoret kokivat työntekijöiden välisen yhteistyön toimivan kiitettävästi ja paremmin verrattuna vuoden 2019 tuloksiin.

Byströmin Ohjaamon henkilöstö, esihenkilöt ja sidosryhmät kokivat henkilöstön ammattitaidon riittäväksi. Ammattitaidon riittävydessä ei ole merkittävää muutosta vuoden 2019 kyselyyn verrattuna.

Byströmin Ohjaamon vahvuuksina nähtiin innostunut ja ammattitaitoinen henkilöstö, sekä aito asiakaslähtöisyys. Vahvuutena on se, että henkilöstöllä on vahva ammattitaito ja halu kohdata ja kuunnella asiakkaita. Talossa on hyvä työilmapiiri ja se heijastuu asiakastyöhön. Byströmin

Ohjaamon henkilöstön näkökulmasta nuori on keskiössä. Monialaisuus ja matala kynnys koettiin tärkeinä ja palvelulle ominaisina piirteinä. Halua kehittää palvelukokonaisuutta ja kokeilla uusia toimintatapoja pidettiin tärkeänä.

Henkilöstö koki olevansa erittäin motivoitunutta työhönsä. Työstä koettiin myös ylpeyttä. Työhyvinvointi koettiin hyväksi ja kiusaamista ei Byströmin Ohjaamalla olla havaittu. Suurin osa Byströmin henkilöstöstä koki saavansa riittävästi tukea työyhteisöltä ja omalta lähiesihenkilöltä.

Vastauksista nousi esille seuraavia kehittämiskohteita

- Palveluiden markkinoinnin ja tiedotuksen lisääminen.
- Byströmin yhtenäisyyden säilyttäminen.
- Tilojen muutostarpeet.
- Jalkautuvan työn, vapaa-ajan toimintojen ja toiminnallisten ryhmien lisääminen.
- Kelan sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden ja muiden mielenterveyttä tukevien palveluiden lisääminen suhteessa kokonaispalvelutarjontaan.

1. Johdanto

Byströmin Ohjaamossa toteutettiin vuoden 2021 aikana vaikuttavuuden arvioinnin kyselyt (myöh. kyselyt). Henkilöstöstä 43 henkilöä aloitti kyselyn, sidosryhmäkyselyn vastaajamäärä oli keskimäärin 44 ja esihenkilöistä kahdeksan vastasi kyselyyn. Nuorista 90 aloitti kyselyn, mutta kysymyskohtainen vastaajamäärä oli 39–60. Kyselyiden tuloksia esitellään tässä raportissa.

Oulun kaupungin Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden arvioinnin raportin (myöh. raportti) tavoitteena on antaa selkeä kuva toiminnalla aikaan saaduista tuloksista ja vaikutuksista. Kyselyn avulla saadaan tietoa myös palveluiden vaikuttavuudesta pitkällä aikavälillä. Tietoa on saatavilla vuosina 2014, 2017, 2019 ja nyt 2021 koostetuista raporteista. Vaikuttavuuden arvioinnin raportti toimii Byströmin Ohjaamon kehittämistyön perustana.

Raportin koostamisesta ja tiedon keräämisestä vastasi Byströmin Ohjaamon henkilöstöstä muodostettu vaikuttavuustyöryhmä. Vuoden 2021 kyselyt on toteutettu pääosin syksyllä 2021 Byströmin asiakkaille, sekä henkilöstölle, emo-organisaatioiden lähiesihenkilöille ja sidosryhmille.

Raportin tietoja käytetään:

- Byströmin Ohjaamon palvelukokonaisuuden kehittämiseen.
- Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden ja sen seurannan kehittämiseen.
- Toiminnan ja talouden suunnittelun sekä päätöksenteon pohjana.
- Muutostarpeisiin vastaamiseen.
- Henkilöstön osaamisen kehittämiseen.
- Asiakkaiden tavoitteiden ja palveluiden kohtaamisen parantamiseen.
- Monialaisen verkostoyhteistyön kehittämiseen.
- Vaikuttavuuden pitkän aikavälin tulosten ja muutosten havaitsemiseen.

Vaikuttavuuden arvioinnin raportin ja sen taustalla olevien kyselyiden avulla saadaan myös pitkän aikavälin tietoa nuorten palvelutarpeiden muutoksista. Vaikuttavuusjärjestelmä on siten tärkeä pitkäjänteisen kehittämistyön väline. Ensimmäinen kokonaisvaltainen kuva Byströmin Ohjaamon vaikuttavuudesta on saatu vuoden 2014 raportista. Seuraavat raportit on koostettu vuonna 2017 ja 2019. Vuoden 2021 kyselyiden vastauksia peilataan vuoden 2019 tuloksiin, jotta nähdään onnistumiset ja kehittämistarpeet.

Byströmin Ohjaamosta vaikuttavuustyöryhmään ovat kuuluneet ammatinvalintapsykologi Sari Pesälä (06/2021 saakka), tietopalveluohjaaja Tuula Enbuska, etsivästä nuorisotyöstä Riikka Eerikiharju ja Merja Lukinmaa, nuorten työllisyyspalveluiden tiimiesihenkilö Heli Haapaniemi, koordinaattorit Jutta Pernu-Määttä (06/2021 saakka) ja Saija Ukkola (07/2021 lähtien) ja palvelupäällikkö Jutta Pernu-Määttä (07/2021 alkaen). Kyselyiden toteuttamiseen, tulosten

analysointiin ja raportin koostamiseen on osallistunut Diakonia-ammattikorkeakoulun, Oulun kampuksen sosionomi-diakoniopiskelija Oona-Emilia Roppola.

2. Perustiedot

2.1. Visio: Byströmin Ohjaamo – Kohtaamme sinut

Byströmin Ohjaamo on matalan kynnyksen palvelukeskus, josta alle 30-vuotiaat oululaiset nuoret saavat tarvitsemansa asiakaslähtöiset, helposti saavutettavat ja monialaiset palvelut. Byströmin Ohjaamossa asioiva nuori kohdataan ja hän tulee kuulluksi. Yhdessä nuoren kanssa kartoitetaan hänen elämäntilanteensa ja palvelutarpeensa, jonka jälkeen lähdetään yhdessä työskentelemään kohti nuoren asettamaa tavoitetta.

2.2. Kohderyhmä ja toiminta-ajatus

Byströmin Ohjaamon ohjauspalvelut kohdistuvat ensisijaisesti asiakasryhmään, joka on muiden palveluiden ulkopuolella, kuten työttömät nuoret tai nuoret, jotka eivät ole oppilashuollon, opiskeluterveydenhuollon tai työterveyshuollon piirissä. Byströmin Ohjaamossa tietoa ja neuvontaa saavat myös nuorten läheiset ja nuorten parissa työskentelevät. Byströmin Ohjaamon toiminta on ennaltaehkäisevää ja tavoitteena on, että nuorten siirtyminen niin sanotusti korjaaviin palveluihin vähenee. Byströmin Ohjaamo ei korvaa muita olemassa olevia palveluja, vaan täydentää palvelutarjontaa.

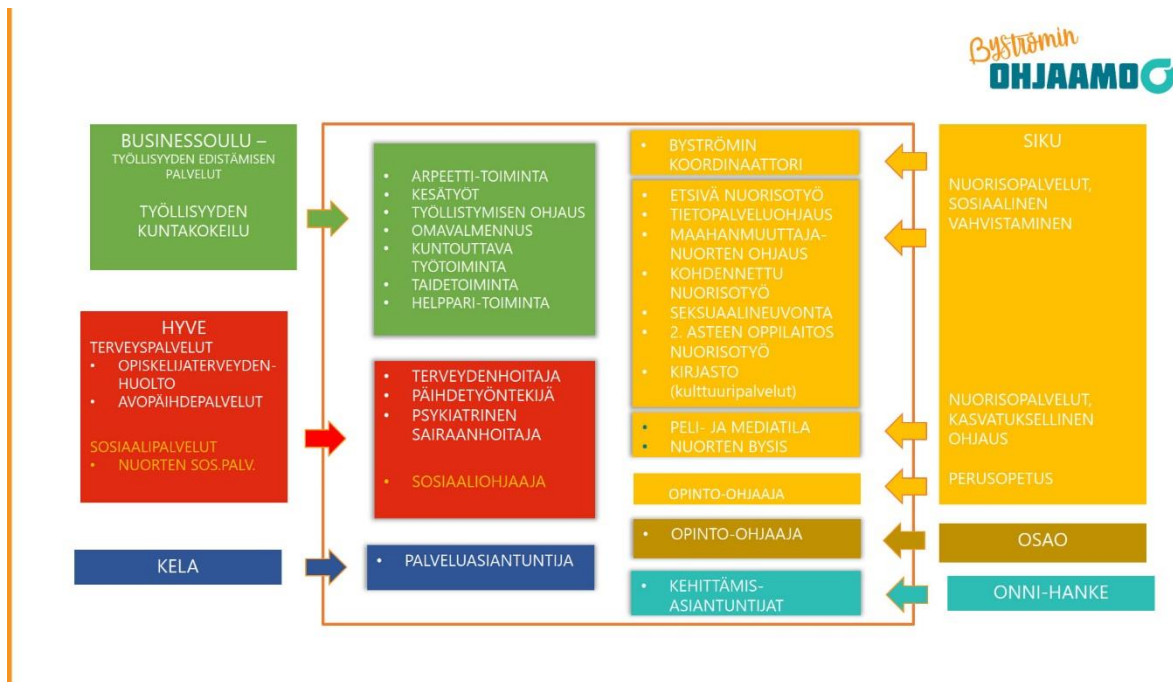
2.3. Hallinto ja henkilöstö

Byströmin Ohjaamon kokonaiskoordinoinnista vastaa Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut, perusopetus- ja nuorisopalvelut, sosiaalisen vahvistamisen yksikkö. Yksikön toimintaa on johtanut heinäkuuhun 2021 saakka palvelupäällikkö Anneli Koistinen, jonka jälkeen palvelupäällikkönä on toiminut Jutta Pernu-Määttä.

Byströmin Ohjaamossa työskentelee koordinaattori, jonka tehtävänä on vastata Byströmin Ohjaamon arjen operatiivisesta johtamisesta yhdessä emo-organisaatioiden esihenkilöiden kanssa. Ohjaamon markkinointi, toiminnan seuranta ja kehittäminen yhteistyössä emo-organisaatioiden johdon, henkilöstön ja yhteistyötahojen kanssa kuuluvat koordinaattorin tehtäviin. Koordinaattorina on toiminut heinäkuuhun 2021 saakka Jutta Pernu-Määttä ja tämän jälkeen Saija Ukkola.

Henkilöstö koostuu eri organisaatioiden työntekijöistä. Jokaisella työntekijällä on kaksi työyhteisöä: Byströmin Ohjaamon työyhteisö sekä oman emo-organisaation muodostama työyhteisö. Byströmin henkilöstön lähiesimiehet kokoontuvat säännöllisesti Byströmin Ohjaamon koordinaattorin koolle kutsumana.

Byströmin Ohjaamoon on sijoitettu työntekijöitä yhdeksältä Oulun kaupungin eri palvelualueelta, sekä muista emo-organisaatiosta.



2.4. Sidosryhmät

Byströmin Ohjaamo tekee laaja-alaista ja tiivistä yhteistyötä Oulun alueen eri toimijoiden kanssa. Yhteistyö on päivittäistä nuorten asioiden hoitoa, viikoittaista yhteistyötä nuorten asioiden edistämässä ja yhteisten palveluiden tuottamisessa. Harvemmin tapahtuvaa yhteistyötä toteutetaan mm. erilaisten tapahtumien järjestämisessä. Yhteistyötä tehdään mm. seuraavien toimijoiden kanssa:

- Oulun kaupungin palveluyksiköt
- Oulun seudun oppilaitokset
- Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto
- Puolustusvoimat
- Pohjois-Suomen aluehallintovirasto
- Oulun seudun vuokranantajat
- Oulun talousalueen yritykset
- Nuorille neuvonta-, ohjaus- ja valmennuspalveluja tuottavat kolmannen sektorin toimijat
- Kansaneläkelaitos
- Poliisi
- Rikosseuraamuslaitos
- Oulun alueen seurakunnat

Yllä mainittujen tahojen edustajilla muiden yhteistyökumppaneiden lisäksi on ollut mahdollisuus vastata raportin taustalla olevaan yhteistyökumppaneille suunnattuun kyselyyn.

2.5. Koronaepidemian vaikutukset toimintaan

Koronaepidemiasta huolimatta Byströmin Ohjaamo on pystynyt tuottamaan nuorille monipuoliset ja monialaiset palvelut. Epidemian aikana Byströmin Ohjaamon palvelut ovat toimineet etäpalveluna vain muutaman kuukauden ajan epidemian alkuvaiheessa vuonna 2020. Tämän jälkeen lähipalvelut on pidetty auki ja mahdollistettu lähiasiointi vähintään ajanvarauksella. Ajanvaraukseton asiointi on ollut mahdollista aina koronarajoitusten salliessa. Tilastollisesti asiakasmäärät ovat epidemiasta johtuen vähentyneet hyvin maltillisesti. Epidemian aikana Byströmin Ohjaamossa on otettu käyttöön entistä enemmän etäpalvelut mahdollistavia työvälineitä ja kanavia. Esimerkiksi ryhmätoimintoja on toteutettu eri verkkoympäristöissä.

3. Byströmin Ohjaamon palvelumuodot

Byströmin Ohjaamo tuottaa monikanavaisia palveluita asiakkailleen. Byströmillä asioiva nuori voi valita itselleen luontaisimman tavan asioimiseen. Palvelukanavia kehitetään jatkuvasti vastaamaan entistä paremmin nuorten tarpeita.

Nuori voi ohjautua Byströmin Ohjaamoon muista palveluista tai tulla asioimaan ilman lähetettä tai ajanvarausta. Nuori otetaan vastaan ja hänet kohdataan. Tarvittaessa nuoren kanssa mietitään yhdessä, miten asioinnin aihetta lähdetään käsittelemään. Nuori ja hänen läheisensä sekä nuorten parissa työskentelevät voivat ohjata nuoren asioimaan Byströmille, tai varata ajan.

Vuonna 2020 maaliskuussa alkanut koronapandemia on vaikuttanut Byströmin Ohjaamon toimintaan. Ohjaamon toimintaa on järjestetty lähipalveluna rajoitusten salliessa. Palveluita on tarjottu myös puhelimitse ja eri verkkoympäristöissä.

Asiakkaiden ohjautumiskanavat Byströmin Ohjaamoon ovat vakiintuneet. Nuorista noin puolet ohjautuu Byströmille jonkin yhteistyötahon ohjaamana ja puolet tulee asioimaan omaehtoisesti saatuaan tiedon Byströmin Ohjaamosta kaverilta tai nähtyään Byströmin markkinointia.

Vuonna 2021 Byströmin Ohjaamossa toteutui 25024 asiakaskohtaamista. Asiakaskontakteihin ei ole laskettu teksti- ja WhatsApp –viestein, tai sähköpostitse tehtävää asiakasohjausta.

3.1. Tieto- ja neuvontapalvelu

Tieto- ja neuvontapalvelu tarjoaa kaikille Oulussa asuville alle 30-vuotiaille nuorille, nuorten läheisille ja nuorten parissa työskenteleville maksutonta neuvontaa, ohjausta ja ajantasaista tietoa eri aihealueista. Palvelun keskeinen rooli Byströmin Ohjaamossa vähentää kokonaispalvelun leimaavuutta ja madaltaa kynnystä talossa asioimiseen.

Byströmin Ohjaamon ajanvaraukseton asiointi, Byströmin puhelinnumeroon tulevat puhelut ja viestit, sekä sähköiset yhteydenottopyynnot hoidetaan ensisijaisesti Ohjaamon tieto- ja neuvontapalvelussa. Tieto- ja neuvontapalvelussa voi asioida halutessaan nimettömänä. Palvelussa voi asioida myös ajanvarauksella.

3.2. Yksilöohjaus

Paikan päällä kasvokkain tapahtuva yksilöohjaus on eniten käytetty palvelumuoto Byströmin Ohjaamossa. Yksilöajalla nuori kohdataan kokonaisvaltaisesti. Nuoren kanssa yhdessä kartoitetaan

elämäntilanne ja palvelutarve, sekä tehdään suunnitelma. Nuori voi olla samanaikaisesti usean toimijan ohjauksessa Byströmillä. Tällöin ohjaus toteutetaan monialaisena työpariohjauksena. Kyselyn vastausten mukaan nuori asioi Byströmillä keskimääräisesti kolmen tai useamman toimijan kanssa, mutta myös lähes yhtä usein yhden tai kahden työntekijän kanssa. Nuori voi kohdata yhdellä käynnillä useamman Byströmin työntekijän.

Asiakkuuden kestoa ei ole Byströmin Ohjaamossa rajattu. Nuori voi käydä asioimassa kerran, tai asioida useamman kerran. Nuori voi palata asiakkuuteen tarpeen vaatiessa. Ainoastaan psykiatrisen sairaanhoitajan luona nuori voi käydä enimmillään 10 kertaa, jonka jälkeen siirrytään muiden palveluiden piiriin.

Koronapandemian vuoksi yksilöohjaus on tapahtunut ajanvarauksella sekä kasvokkain, että etätapaamisina esimerkiksi Teamsin videopuhelun tai puhelun avulla. Etätyöviikon aikana työntekijät ovat voineet sopia tapaamisia nuorten kanssa heidän toivomissaan paikoissa aiempaa enemmän. Koronapandemian vuoksi yleistyneiden etätapaamisten käyttöä on jatkettu.

3.3. Ryhmäohjaus

Byströmin Ohjaamon henkilöstö on toteuttanut runsaasti erilaisia ryhmätoimintoja Ohjaamon henkilöstön kesken ja yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Ryhmät ovat olleet suunnattuja Byströmin Ohjaamon kohderyhmän nuorille. Ryhmät ovat kokoontuneet Byströmin talossa, yhteistyökumppaneiden tiloissa tai etäyhteyksien kautta. Ryhmät ovat olleet tietyille kohderyhmälle suunnattuja suljettua ryhmiä tai avoimia, teemoiltaan muuttuvia ryhmiä.

Koronapandemia on vaikuttanut ryhmätoimintoihin. Ryhmien järjestämisessä on noudatettu voimassa olevia koronarajoituksia. Osa ryhmistä kokoontui sähköisten kanavien kuten Teamsin tai Discordin kautta. Osa ryhmistä suunniteltiin kokonaan verkossa pidettäväksi. Avoimet ryhmät olivat tauolla koronarajoitusten niin edellyttäessä.

Vuonna 2021 Byströmin Ohjaamossa toteutui 418 ryhmätapaamiskertaa. Ryhmätoiminnoista kertyi yhteensä 2 587 kohtaamista. Nämä luvut sisältävät myös kokonaislukuihin

3.4. Sähköiset palvelut

Byströmin Ohjaamossa on käytössä useita sähköisen asiointin mahdollistavia palveluita. Nuorten nopea siirtyminen sosiaalisen median palveluista toiseen aiheuttaa oman haasteensa tuottaa palvelua sen sovelluksen kautta, jonka käyttäjiä nuoret ovat.

Vuonna 2021 nuoret ovat saaneet ohjausta ja neuvontaa Facebookissa, jossa usealla Byströmin Ohjaamon toimijalla on oma työprofiili. Byströmin Ohjaamolla on oma Facebook-sivunsa. Byströmin Ohjaamolla on tili Instagramissa. Instagram-tilin @bystrominohjaamo kautta markkinoidaan ja tiedotetaan nuorille Byströmin Ohjaamon palveluista.

Vuoden 2021 helmikuussa Byströmin Ohjaamon verkkosivut siirtyivät uuden, Oulun kaupungin nuorisopalveluiden hallinnoiman Nuortenoulu.fi-sivuston alle. Ouka.fi-sivustolle jätettiin vielä osa Ohjaamon sisällöistä, mutta pääosin sivuilta on ohjaus ja vahva linkitys nuortenoulu.fi/bystrom - sivulle.

Byströmin monialainen chat tarjosi nuorille mahdollisuuden anonyymiin keskusteluun työntekijän kanssa kaksi kertaa viikossa vuoden 2021 alkuun saakka. Edellä mainitun verkkosivu-uudistuksen yhteydessä Byströmin chat loppui ja suurin osa Byströmin chatissa mukana olleista työntekijöistä siirtyi Nuorten Oulu –sivuston chattiin.

3.5. Yhteistyökumppaneiden tuottamat palvelut

Yhteistyökumppanit tarjoavat Byströmin Ohjaamon tiloissa säännöllisesti, noin kerran viikossa, palveluita nuorille eri aihealueista. Vuonna 2021 Byströmillä on toiminut Kelan asiantuntija, Oulun kaupungin päihdetyöntekijän vastaanotto, Talousneuvolan talousneuvonta, asianajajien puhelinneuvonta, Oulun seudun oppilaitosten järjestämä ohjauspalvelu ja Osnakotien asumisohjaus. Uutena palveluna elokuussa 2021 Byströmin Ohjaamossa aloitti laajennettua oppivelvollisuutta Oulun kaupungissa koordinoiva opinto-ohjaaja kahtena päivänä viikossa.

Byströmin Ohjaamossa sijaitsee Oulun kaupungin maakuntakirjaston toimipiste, jonka aineistona on pääasiassa nuorten elämään ja nuorisotyöhön liittyvää tietokirjallisuutta. Byströmiltä voi lainata ja palauttaa toimipisteen kirjoja. Byströmin kirjastoa ylläpitävät Ohjaamon tietopalveluohjaajat.

4. Byströmin Ohjaamon tilastot

Vuonna 2021 Byströmin Ohjaamon henkilöstöllä ei ole ollut käytössä yhteistä asiakasrekisteriä, vaan jokainen toimija on tilastoinut asiakaskontakteja oman emo-organisaationsa käytäntöjen mukaisesti. Byströmin työntekijät päivittävät tilastot palveluittain kerran kuukaudessa yhteiseen Byströmin kokonaistilastoon.

Byströmin Ohjaamon tilasto 2021

- asiakasmäärä 8319
- asiakaskontakteja 25024
- sähköisiä asiointeja 1215 kpl (noin 17000 kuntakokeilun asiointia)
- verkkopalvelua käyttäneet IP-osoitteet 73374
- ryhmätoimintakertoja 418 kpl
- kesätyöllistäminen yli 17-vuotiaat opiskelijat 1504 henkilöä
- kesätyöseteli 15–17-vuotiaat 3503 kappaletta

5. Mittaaminen ja tulokset

Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden arvioinnin tavoitteena on antaa selkeä ja monipuolinen kuva toiminnalla aikaan saaduista tuloksista ja vaikutuksista nuorten, henkilöstön, sidosryhmien ja esihenkilöiden kokemana.

Byströmin Ohjaamon vaikuttavuuden mittaamista, arviointia ja raportointia varten nimettiin Byströmin nuorten palveluiden henkilöstöstä työryhmä, joka aloitti työnsä syksyllä 2013.

Vaikuttavuuden arvioinnin raportit on tehty vuosina 2014, 2017 ja 2019.

Vuoden 2021 vaikuttavuuskyselyiden kysymyskategoriat ovat pysyneet samoina kuin vuonna 2019. Toimintaresursseihin kohdentuvaa tarkastelua on tarkennettu ja yksi toimintaresursseja koskeva kysymys on hajautettu kolmeksi erilliseksi, kun ennen niitä on tarkasteltu yhtenä kokonaisuutena. Nyt kysyimme toimivuutta materiaalien, tilojen sekä työvälineiden osalta erikseen, sekä jokaiselle erilliset kehittämisehdotukset. Kyselyssä käytetään edelleen Likert-asteikkoa, jossa vastaajat arvioivat vaihtoehtojen toteutumisen asteikolla 1–5. Kyselyiden tulokset esitetään pylväsdigrammeina ja niistä on nostettu keskiarvo ja keskihajonta näkyviin.

5.1. Kyselyn kohderyhmät

Kyselyt toteutettiin keväällä ja syksyllä 2021. Kyselyt tehtiin Byströmin Ohjaamon henkilöstölle, esihenkilöille, sidosryhmille ja nuorille. Byströmin Ohjaamon henkilöstöstä 43 ja esihenkilöistä kahdeksan vastasi kyselyyn. Sidosryhmäkyselyn vastaajamäärä oli 44. Nuorten kyselyn osalta kysymyskohtainen vastaajamäärä oli 39–60.

Kysely toteutettiin ZEF-kyselytyökalulla ja sähköistä vastauslinkkiä jaettiin kohderyhmille sähköpostilla, sosiaalisen median kanavissa ja Byströmin Ohjaamon verkkosivuilla. Lisäksi Byströmillä paikan päällä asioivia nuoria pyydettiin vastaamaan kyselyyn asiointinsa yhteydessä.

Vastaajia oli vähemmän kuin edellisessä kyselyssä. Vastaajamäärään voi vaikuttaa valloillaan oleva koronaepidemia, joka myös vaikutti paikan päällä asioivien nuorten määrään.

5.2. Vaikuttavuuden arvioinnin kyselyn kysymyskategoriat

Vaikuttavuusjärjestelmässä käytettävät kysymyskategoriat on johdettu Byströmin Ohjaamon toiminta-ajatuksen ja tavoitteiden pohjalta.

Vaikuttavuuden mittaamisen pääkategoriat

- 5.3. Nuorten tiedonsaannin edistäminen
- 5.4. Nuorten elämänhallinnan tukeminen
- 5.5. Nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen
- 5.6. Monialainen yhteistyö
- 5.7. Henkilöstö
- 5.8. Byströmin Ohjaamon kehittäminen

Kategoriat on jaoteltu alakategorioihin, joiden tarkoituksena on syventää ymmärrystä kustakin mitattavasta asiasta. Aineistoa hankittiin neljän kohdennetun ZEF-kyselyn kautta; nuoret, henkilöstö, esihenkilöt ja sidosryhmät. Kyselyt toteutettiin ZEF-työkalun avulla.

Tulokset esitetään kysymyskategorioittain graafisina kuvioina. Graafinen esitysmuoto on nyt erilainen kuin aiemmissa raporteissa. Graafiset kuviot on päivitetty pylväsdiagrammeiksi ZEF-ohjelman päivittymisen ja luettavuuden lisäämisen takia. Osa kysymyksistä oli avoimia kysymyksiä, joiden yhteenvedot on tiivistetty luettelomuotoon laadullisen tutkimuksen periaatteita noudattaen.

Tulosgrafiikassa värit kertovat vastaajaryhmän:

- nuoret – sininen
- henkilöstö – oranssi
- sidosryhmä – vihreä
- esihenkilöt – punainen
- kaikille ryhmille yhteinen – musta

5.3. Nuorten tiedonsaannin edistäminen

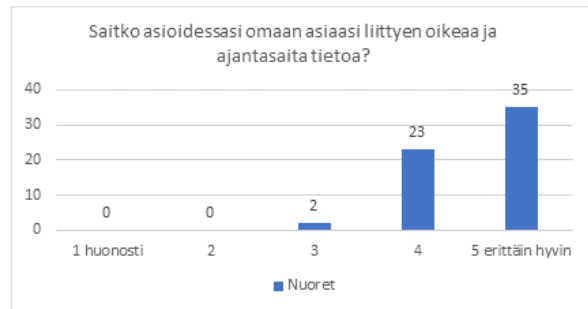
Nuorten tiedonsaannin edistämistä kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- 5.3.1. Oikea ja ajantasainen tieto
- 5.3.2. Tiedon ymmärrettävyys
- 5.3.3. Tiedon saavutettavuus
- 5.3.4. Tiedon monikanavaisuus
- 5.3.5. Byströmin Ohjaamon tunnettavuus

5.3.1.Oikea ja ajantasainen tieto

Saitko asioidessasi omaan asiaasi liittyen oikeaa ja ajantasaista tietoa?

N:60 EOS:0 X: 4.5 Keskihajonta: 0.6
(Nuorten kysely 2019, X: 4.48 Keskihajonta: 0.48)



Nuoret kokivat, että saavat oikeaa ja ajantasaista tietoa, kuten myös vuoden 2019 kyselyssä tuli ilmi.

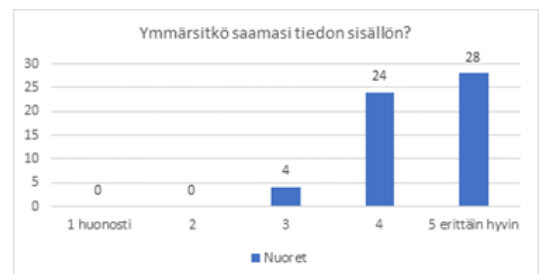
"Byströmillä todella saa apua asioihin, ja työntekijät ovat mahtavaa porukkaa <3"

"Parasta palvelua ikinä"

5.3.2.Tiedon ymmärrettävyys

Ymmärsitkö saamasi tiedon sisällön?

N:56 EOS:0 X: 4.4 Keskihajonta: 0.6
(Nuorten kysely 2019, X: 4.42 keskihajonta: 0.54)



Nuoret ymmärsivät saamansa tiedon sisällön hyvin, kuten myös vuoden 2019 kyselyssä tuli ilmi. Hajonta vastaajien välillä on pientä ja vastaukset painottuvat erittäin hyvään ja hyvään ymmärrettävyyteen.

" ihana henkilökunta ja aina kuunnellaan"

5.3.3. Tiedon saavutettavuus

Saitko tarvitsemasi tiedon helposti?

N:53 EOS:0 X: 4.4 Keskihajonta: 0.7
(Nuorten kysely 2019, X: 4.47 Keskihajonta: 0.43)

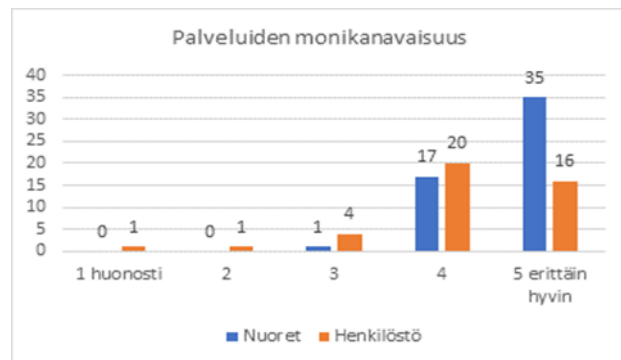


Nuoret saivat edelleen tarvitsemansa tiedon helposti. Nuoret ovat tiedon saannin helppoudesta hyvin yksimielisiä. Hajonta vastauksissa on pientä.

5.3.4. Tiedon monikanavaisuus

Löysitkö itsellesi sopivimman tavan asioida? (Esim. käynti, puhelin, sähköposti, verkkopalvelu, Teams)

N: 53 EOS:0 X: 4.6 Keskihajonta: 0.5
(Nuorten kysely 2019, X: 4.53 Keskihajonta: 0.52)



Osaatko työssäsi hyödyntää Byströmin Ohjaamon monikanavaisia palveluita?

(Esim. tieto- ja neuvonta palvelut, verkkopalvelut, Teams, konsultointi)
N: 42 EOS:0 X: 4.2 Keskihajonta: 0.9
(Henkilöstökysely 2019, X: 4.37 Keskihajonta: 0.44)

Nuoret löysivät keskimäärin todella hyvin sopivimman tavan asioida. Henkilöstö osaa myös hyödyntää Byströmin Ohjaamon monikanavaisia palveluita. Tulos vastaa vuoden 2019 kyselyiden tuloksia. Sekä nuoret että henkilöstö osaavat hyvin hyödyntää Byströmin Ohjaamon erilaisia palvelukanavia.

"Moniammatillisuus ja toisten työntekijöiden auttaminen"

"Monialaisuus, yhteistyö ja yhteinen Byström, nuorten kohtaaminen ja aito kiinnostus viedä nuoren tilannetta eteenpäin ja olla tukena riippumatta omasta taustasta/organisaatiosta..."

5.3.5. Byströmin Ohjaamon tunnettavuus

Kuinka hyvin nuoret mielestäsi tuntevat Byströmin Ohjaamon?

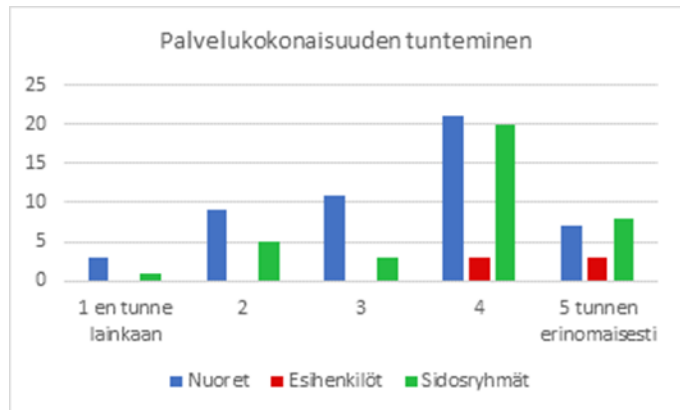
N: 51 EOS:7 X: 3.4 Keskihajonta: 1.1
(Nuorten kysely 2019, X: 3.29
Keskihajonta: 0.9)

Kuinka hyvin tunnet Byströmin Ohjaamon palvelukokonaisuuden?

N: 6 EOS:0 X: 4.5 Keskihajonta: 0.5
(Esihenkilökysely 2019, X: 3.98
Keskihajonta: 1.03)

Kuinka hyvin tunnet Byströmin Ohjaamon palvelukokonaisuuden?

N: 38 EOS:0 X: 3.3 Keskihajonta: 1.2
(Sidosryhmäkysely 2019, X: 3.66 Keskihajonta: 0.95)



Nuorten vastausten perusteella nuoret tuntevat Byströmin Ohjaamon tyydyttävästi; tunnettavuus on parantunut vuoteen 2019 verrattuna, mutta samalla hajonta vastauksissa on kasvanut. Avoimissa vastauksissa tuli ilmi, että tunnettavuutta nuorten keskuudessa tulisi nuorien mielestä lisätä. Vaihtelua tunnettavuuden kokemuksessa on paljon.

Esihenkilöt tuntevat Byströmin Ohjaamon palvelukokonaisuuden hyvin. Vuoden 2019 tuloksiin verrattaessa esihenkilöiden käsitys Byströmin Ohjaamon palvelukokonaisuudesta on parantunut ja hajonta vastauksissa pienentynyt.

Sidosryhmän vastaajat tuntevat Byströmin Ohjaamon palvelukokonaisuuden tyydyttävästi. Verratessa vuoteen 2019, arvio tunnettavuudesta on huonontunut ja hajonta vastauksissa kasvanut.

5.4. Nuorten elämönhallinnan tukeminen

Nuorten elämönhallinnan tukemista kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

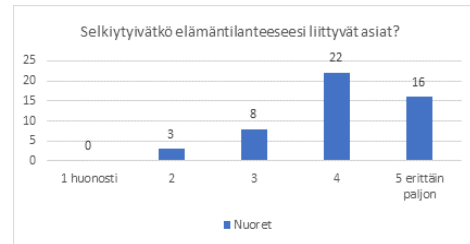
- 5.4.1. Elämäntilanteen selkiytyminen
- 5.4.2. Arjenhallinnan vahvistuminen
- 5.4.3. Työ- ja toimintakyvyn vahvistuminen
- 5.4.4. Tulevaisuuden suunnitelmien selkiytyminen

5.4.1. Elämäntilanteen selkiytyminen

Selkiytyivätkö elämäntilanteeseesi liittyvät asiat?

N:49 EOS:0 X: 4.0 Keskihajonta: 0.9

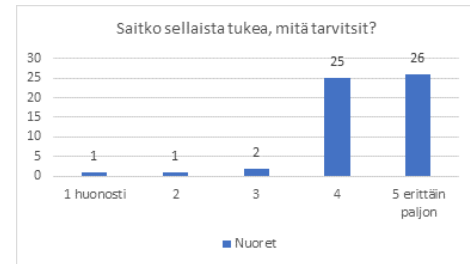
(Nuorten kysely 2019, X: 4.12 Keskihajonta: 0.7)



Saitko sellaista tukea, mitä tarvitsit?

N:55 EOS:0 X: 4.3 Keskihajonta: 0.8

(Nuorten kysely 2019, X: 4.36 Keskihajonta: 0.6)



Ovatko asiointiisi liittyvät jatkotoimenpiteet selvillä?

N:53 EOS:0 X: 4.0 Keskihajonta: 1.1

(Nuorten kysely 2019, X: 4.17 Keskihajonta: 0.84)



Nuorten elämäntilanteet selkiytyivät Byströmin Ohjaamossa asioinnin jälkeen ja suurin osa vastanneista sai sellaista tukea, jota tarvitsi. Myös suurella osalla asiointiin liittyvät jatkotoimenpiteet olivat selvillä. Verrattuna vuoden 2019 tuloksiin tulokset ovat heikentyneet ja vastausten keskihajonta on kasvanut. Muutos on vähäinen.

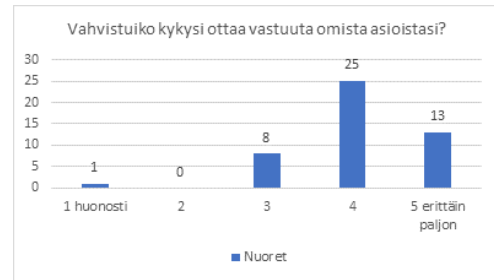
"Palvelu on aika ollut iloista ja kannustavaa, ja olen aina tuntenut itseni tervetulleeksi"

5.4.2. Arjenhallinnan vahvistuminen

Vahvistuiko kykysi ottaa vastuuta omista asioistasi?

N: 47 EOS:0 X: 4.0 Keskihajonta: 0.8

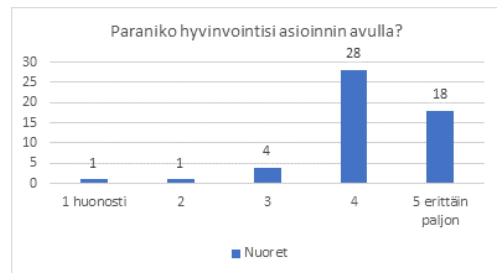
(Nuorten kysely 2019, X: 3.96 Keskihajonta: 0.83)



Paraniko hyvinvointiasi asioinnin avulla?

N: 52 EOS:0 X: 4.2 Keskihajonta: 0.8

(Nuorten kysely 2019, X: 4.03 Keskihajonta: 0.76)



Suurin osa vastaajista koki, että heidän kykynsä ottaa vastuuta omista asioistaan vahvistui Byströmin Ohjaamossa asioinnin jälkeen. Suurin osa vastaajista koki myös hyvinvointinsa parantuneen asioinnin avulla. Vuoden 2019 vastauksiin verrattuna tulokset pysyivät lähes samana.

5.4.3. Työ- ja toimintakyvyn vahvistuminen

Tarkentuiko näkemys omasta työ- ja toimintakyvystäsi asioidessasi?

N:45 EOS:0 X: 3.9 Keskihajonta: 1.0

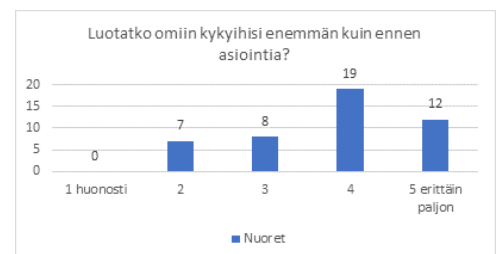
(Nuorten kysely 2019, X: 3.95 Keskihajonta: 0.85)



Luotatko omaan kykyihisi enemmän kuin ennen asiointia?

N:46 EOS:0 X: 3.8 Keskihajonta: 1.0

(Nuorten kysely 2019, X: 3.79 Keskihajonta: 0.86)



Suurin osa nuorista koki, että heidän näkemyksensä omasta työ- ja toimintakyvystä tarkentui asioinnin jälkeen. Myös luottamus omiin kykyihin vahvistui suurimmalla osalla asioinnin jälkeen. Tulokset ovat pysyneet lähes samoina verrattuna vuoden 2019 tuloksiin, hajonta on kasvanut.

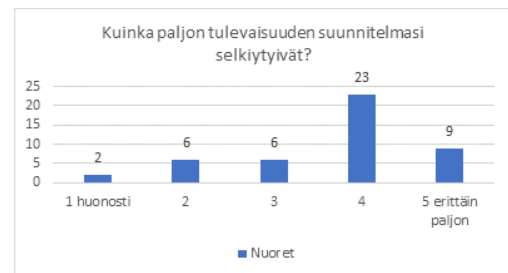
"Nuoriso ohjaaja jonka kanssa olen asioinut on ollut todella mukava ja on saanut minulle oikeasti sellaisen olon että minua kuunnellaan oikeasti."

5.4.4. Tulevaisuuden suunnitelmien selkiytyminen

Kuinka paljon tulevaisuuden suunnitelmasi selkiytyivät asioidessasi?

N: 46 EOS:0 X: 3.7 Keskihajonta: 1.1

(Nuorten kysely 2019, X: 3.75 Keskihajonta: 0.99)



Suurimmalla osalla nuorista tulevaisuuden suunnitelmat selkiytyivät Byströmin Ohjaamossa asioinnin jälkeen. Tulos on pysynyt samana verrattuna vuoteen 2019, hajonta on lisääntynyt

5.5. Nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen

Nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukemista kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

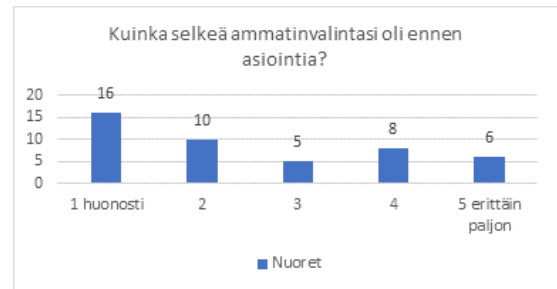
- 5.5.1. Ammatinvalinnan selkiyttäminen
- 5.5.2. Koulutukseen ja työhön motivoituminen
- 5.5.3. Opiskelupaikan hakeminen ja saaminen
- 5.5.4 Työnhaku ja työllistyminen

5.5.1. Ammatinvalinnan selkiytyminen

Kuinka selkeä ammatinvalintasi oli ennen asiointia?

N:45 EOS:0 X: 2.5 Keskihajonta: 1.5

(Nuorten kysely 2019, X: 3.06 Keskihajonta: 1.23)

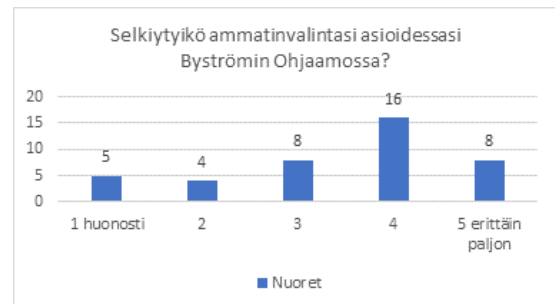


Selkiytykö ammatinvalintasi asioidessasi

Byströmin Ohjaamossa?

N:41 EOS:0 X: 3.4 Keskihajonta: 1.3

(Nuorten kysely 2019, X: 3.35 Keskihajonta: 1.08)



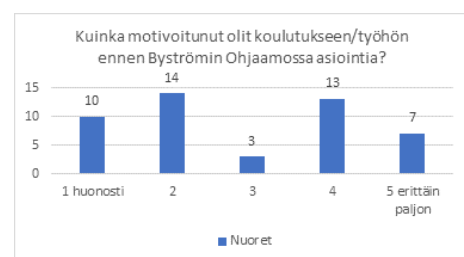
Ammatinvalinnan selkeys ennen asiointia on ollut huonompi kuin vuonna 2019. Ammatinvalinta selkeytyi suurimmalla osalla nuorista Byströmillä asioidessa. Hajonta vastausten välillä on lisääntynyt. Ennen ja jälkeen vertailun selkeä muutos keskiarvossa tuo esiin hyvin Byströmin Ohjaamon vaikuttavuutta ja onnistumista nuorten kohtaamisessa

5.5.2. Koulutukseen ja työhön motivoituminen

Kuinka motivoitunut olit koulutukseen/työhön ennen Byströmin Ohjaamossa asiointia?

N:47 EOS:0 X: 2.9 Keskihajonta: 1.4

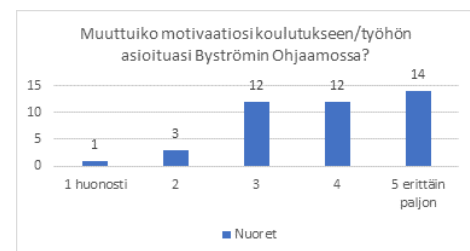
(Nuorten kysely 2019, X: 3.10 Keskihajonta: 1.13)



Muuttuiko motivaatiosi koulutukseen/työhön asioituasi Byströmin Ohjaamossa?

N:42 EOS:0 X: 3.8 Keskihajonta: 1.0

(Nuorten kysely 2019, X: 3.55 Keskihajonta: 1.0)

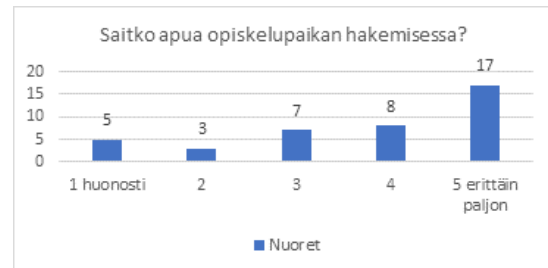


Suuri osa nuorista koki motivaationsa koulutukseen ja työllistymiseen parantuneen Byströmin Ohjaamossa asiointin jälkeen. Ennen ja jälkeen tuloksen ero on merkittävä. Verrattuna vuoden 2019 tulokseen tulos on hieman parantunut.

5.5.3. Opiskelupaikan hakeminen ja saaminen

Saitko apua opiskelupaikan hakemisessa?

N: 40 EOS:0 X: 3.7 Keskihajonta: 1.4
(Nuorten kysely 2019, X: 3.68 Keskihajonta: 1.04)

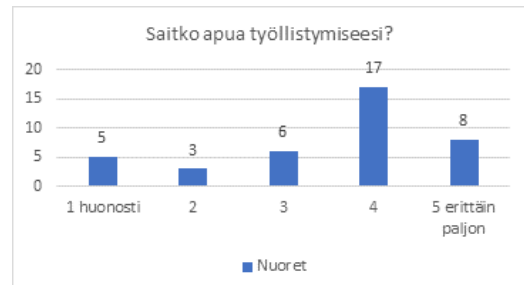


Suurin osa nuorten kyselyyn vastanneista sai apua opiskelupaikan hakemisessa. Verrattuna vuoden 2019 tuloksiin vastausten hajonta on lisääntynyt. Nuoret kokivat saaneensa apua opiskelupaikan hakemisessa saman verran verrattuna vuoden 2019 tuloksiin.

5.5.4. Työnhaku ja työllistyminen

Saitko apua työllistymiseesi?

N:39 EOS:0 X: 3.5 Keskihajonta: 1.3
Nuorten kysely 2019, X: 3.5 Keskihajonta: 0.93)



Nuorista suurin osa koki saaneensa apua työllistymiseen. Tuloksissa ei ole eroa verrattuna vuoden 2019 kyselyyn, mutta vastausten hajonta on kasvanut.

5.6. Monialainen yhteistyö

Monialaista yhteistyötä kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- 5.6.1. Yhteistyön toimiminen taustaorganisaatioiden kesken
- 5.6.2. Yhteistyön toimiminen Byströmin Ohjaamon toimijoiden kesken
- 5.6.3. Yhteistyön toimiminen nuorten näkökulmasta
- 5.6.4. Yhteistyön toimiminen verkostokumppaneiden näkökulmasta

5.6.1. Yhteistyön toimiminen taustaorganisaatioiden kesken

Ovatko Byströmin Ohjaamon eri taustaorganisaatioiden esihenkilöiden väliset vastualueet selkeät?

N: 41 EOS:0 X: 4.1 Keskihajonta: 1.3
(Henkilöstökysely 2019, X: 3.51 Keskihajonta: 0.66)



Ovatko Byströmin Ohjaamoon liittyvät esihenkilöiden väliset vastualueet selkeät?

N: 5 EOS:0 X: 4.4 Keskihajonta: 0.5
(Esihenkilökysely 2019, X: 3.90 Keskihajonta: 1.0)

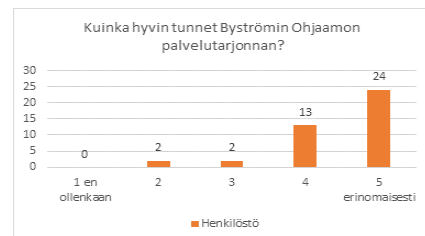
Byströmin Ohjaamon henkilöstölle esihenkilöiden väliset vastualueet eivät olleet täysin selkeät. Esihenkilöille vastualueet olivat paljon selkeämmät verrattuna henkilöstön näkemykseen.

Verrattuna vuoden 2019 tuloksiin henkilöstön käsitys esihenkilöiden vastualueiden selkeydestä on parantunut, mutta vastausten hajonta on suurentunut. Esihenkilöiden käsitys vastualueiden selkeydestä verrattuna vuoden 2019 tuloksiin on parantunut ja hajonta pienentynyt.

5.6.2. Yhteistyön toimiminen Byströmin Ohjaamon toimijoiden kesken

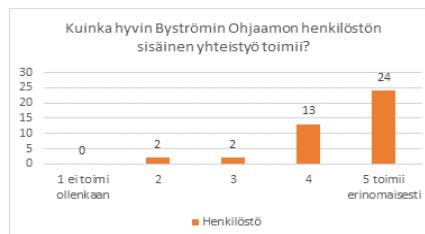
Kuinka hyvin tunnet Byströmin Ohjaamon palvelutarjonnan?

N: 41 EOS:0 X: 4.1 Keskihajonta: 0.8
(Henkilöstökysely 2019, X: 4.49 Keskihajonta: 0.46)



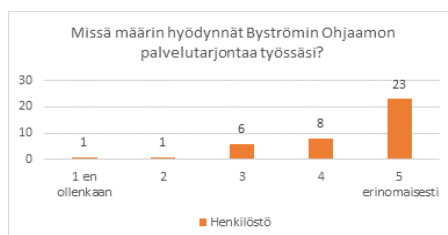
Kuinka hyvin Byströmin Ohjaamon henkilöstön sisäinen yhteistyö toimii?

N:36 EOS:0 X: 4.0 Keskihajonta: 0.8
(Henkilöstökysely 2019, X: 4.29 Keskihajonta: 0.51)



Missä määrin hyödynnät Byströmin Ohjaamon palvelutarjontaa työssäsi?

N:38 EOS:0 X: 4.0 Keskihajonta: 0.9
(Henkilöstökysely 2019, X: 4.35 Keskihajonta: 0.44)

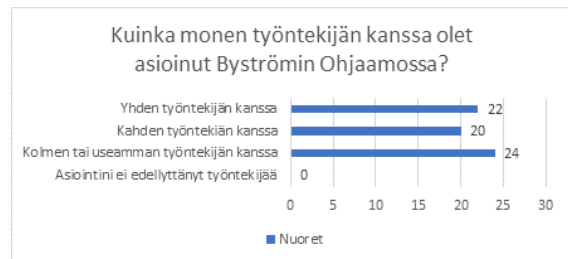


Henkilöstö tunsu Byströmin Ohjaamon palvelutarjonnan hyvin ja henkilöstön sisäinen yhteistyö toimi hyvin. Verrattuna vuoden 2019 kyselyn tuloksiin henkilöstö tuntee hieman huonommin Byströmin palvelutarjonnan ja yhteistyö toimii hieman heikommin. Byströmin henkilöstö osaa hyödyntää Byströmin palvelutarjontaa hyvin.

5.6.3. Yhteistyön toimiminen nuorten näkökulmasta

Kuinka monen työntekijän kanssa olet asioinut Byströmin Ohjaamossa?

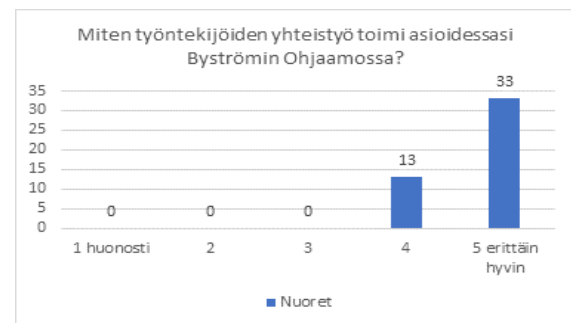
N: 66 EOS:0



Miten työntekijöiden yhteistyö toimi asioidessasi Byströmin Ohjaamossa?

N: 46 EOS:0 X: 4.7 Keskihajonta: 0.5

(Nuorten kysely 2019, X: 4.43 Keskihajonta: 0.51)



Suurin osa nuorista on asioinut kolmen tai useamman työntekijän kanssa, mutta määrissä ei ole suurta eroa. Kukaan vastanneista ei ollut asioinut ilman työntekijää. Nuoret kokivat työntekijöiden välisen yhteistyön toimivan kiitettävästi ja paremmin verrattuna vuoden 2019 tuloksiin.

5.6.4. Yhteistyön toimiminen verkostokumppaneiden näkökulmasta

Miten yhteistyö toimii Byströmin Ohjaamon ulkopuolisten tahojen kanssa?

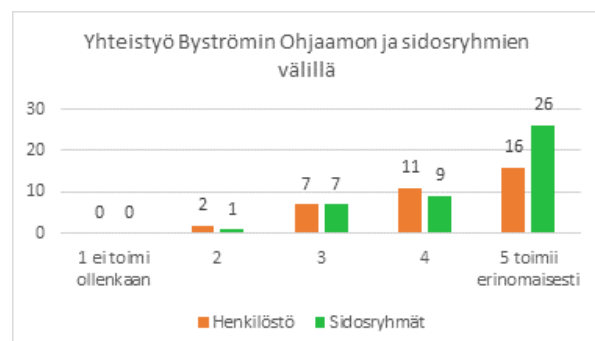
N: 36 EOS:0 X: 3.7 Keskihajonta: 0.8

(Henkilöstökysely 2019, X: 4.02 Keskihajonta: 0.54)

Miten yhteistyö Byströmin Ohjaamon henkilöstön kanssa toimii?

N: 43 EOS:0 X: 4.1 Keskihajonta: 0.9

(Sidosryhmäkysely 2019, X: 4.16 Keskihajonta 0.81)



Byströmin Ohjaamon henkilöstön mielestä yhteistyö toimii hyvin ulkopuolisten tahojen kanssa. Verrattuna vuoden 2019 kyselyn tuloksiin tulos on heikentynyt. Suurin osa sidosryhmän kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että yhteistyö Byströmin Ohjaamon kanssa sujuu erittäin hyvin, hajonta oli kasvanut vuoteen 2019 verraten.

"Kutsuisin verkostoa aamukaffelle ja esittelisin toimintaa ja tulevaa. joka syksy ja kevät."

"Palvelut saman katon alla ja aito todellinen yhdessä tekeminen, ei vain puhuttu yhteistyö"

5.7. Henkilöstö

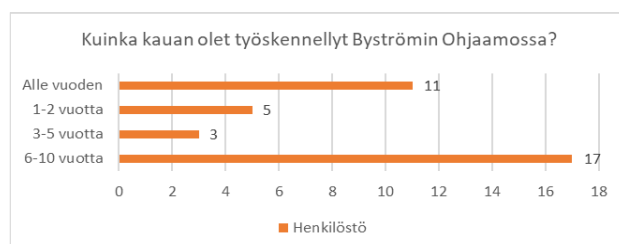
Henkilöstöä kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- 5.7.1. Henkilöstön riittävyys
- 5.7.2. Henkilöstön ammattitaito
- 5.7.3. Henkilöstöresurssit
- 5.7.4. Henkilöstön sitoutuminen ja hyvinvointi
- 5.7.5. Toimintaresurssit
- 5.7.6. Työyhteisön ja esihenkilöiden tuki
- 5.7.7. Työskentelyilmapiiri

5.7.1. Henkilöstön riittävyys

Kuinka kauan olet työskennellyt Byströmin Ohjaamossa?

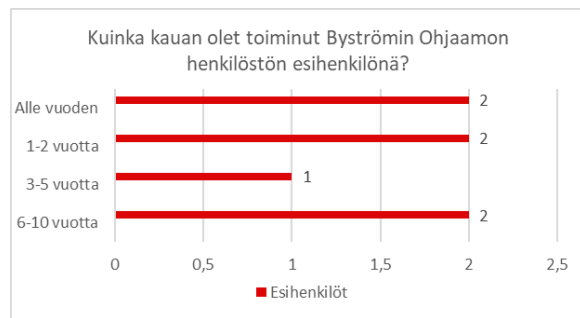
N: 36 EOS: 0



Byströmin Ohjaamon henkilöstö on työskennellyt Byströmin Ohjaamossa useimmiten joko pitkään (6–10 vuotta) tai alle vuoden.

Kuinka kauan olet toiminut Byströmin Ohjaamon henkilöstön esihenkilönä?

N: 7 EOS:



Onko Byströmin Ohjaamossa riittävästi eri alojen ammattihenkilöstöä?

N:7 EOS: 0 (Esihenkilökysely 2021)



Esihenkilöiden vastausten perusteella kuusi on sitä mieltä, että Byströmin Ohjaamossa on riittävästi eri alojen ammattihenkilöstöä. Yksi vastaajista on sitä mieltä, että eri alojen ammattihenkilöstöä ei ole riittävästi. Vuoden 2019 kyselyyn verrattuna tulos on parantunut, koska viime kyselyssä kaksi oli sitä mieltä, että henkilöstöä ei ole riittävästi ja viisi sitä mieltä, että on.

"Henkilöstömäärät eri palvelualoilta tulee peilata nuorten palvelutarpeeseen ja käydä keskustelua minkä verran kunkin organisaation työntekijöitä tarvitaan Ohjaamoon, jotta nuorten palvelutarve täyttyy. Osassa palveluista on alimiehitys, osassa ylitarjontaa palvelutarpeeseen peilaten."

5.7.2. Henkilöstön ammattitaito

Onko ammattitaitosi riittävä suhteessa työtehtävääsi?

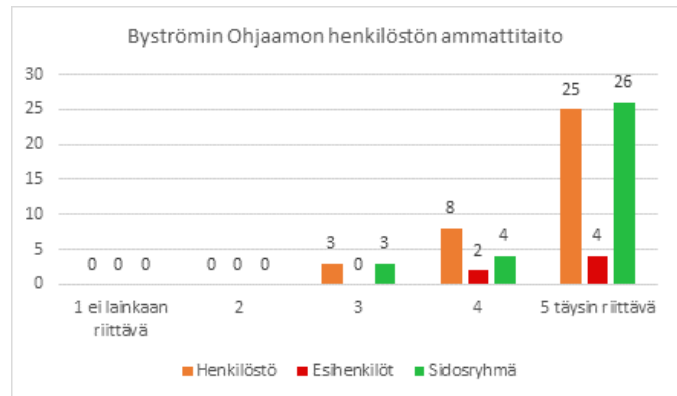
N: 36 EOS:0 X: 4.2 Keskihajonta: 0.6
(Henkilöstökysely 2019, X: 4.35 Keskihajonta 0.47)

Onko Byströmin Ohjaamon henkilöstön ammattitaito riittävä?

N: 6 EOS:0 X: 4.7 Keskihajonta: 0.5
(Esihenkilökysely 2019, X: 4.02 Keskihajonta 1.08)

Onko Byströmin Ohjaamon henkilöstön ammattitaito riittävä?

N: 43 EOS:0 X: 4.3 Keskihajonta: 0.7
(Sidosryhmäkysely 2019 X: 4.32 Keskihajonta 0.65)



Henkilöstö koki oman ammattitaitonsa riittäväksi suhteutettuna omaan työtehtäväänsä. Verrattuna vuoden 2019 kyselyn tuloksiin on vastaukset heikentyneet ja vastauksiin on tullut enemmän hajontaa.

Esihenkilöt kokivat Byströmin henkilöstön ammattitaidon riittäväksi. Verrattuna vuoden 2019 tuloksiin esihenkilöt kokivat henkilöstön ammattitaidon riittävyyden paremmaksi ja hajonta on pienentynyt huomattavasti.

Sidosryhmä piti Byströmin henkilöstön ammattitaitoa riittävänä. Verrattuna vuoden 2019 kyselyn tuloksiin vastauksissa ei ole merkittävää eroa.

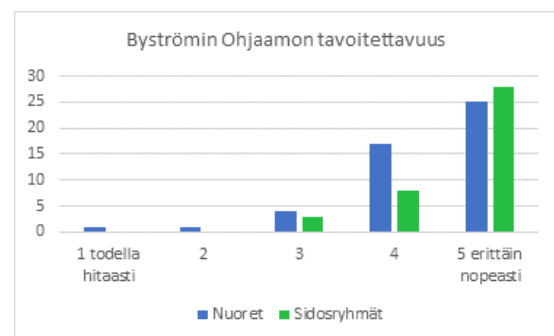
5.7.3. Henkilöstöresurssit

Kuinka nopeasti pääsit tarvitsemaasi palveluun?

N: 48 EOS:0 X: 4.3 Keskihajonta: 0.9
(Nuorten kysely 2019, X: 4.42 Keskihajonta: 0.51)

Kuinka hyvin tavoitat Byströmin Ohjaamon henkilöstöä?

N: 39 EOS:0 X: 4.3 Keskihajonta: 0.7
(Sidosryhmäkysely 2019, X: 4.06 keskihajonta 0.9)



Nuoret kokivat pääsevänsä nopeasti tarvitsemaansa palveluun. Osa nuorista kokee palveluun pääsyn viivästyvän. Nuorten kokemus palveluun pääsemisen nopeudesta on pysynyt lähes samana verrattuna vuoden 2019 kyselyyn, keskihajonta on kasvanut. Suurin osa sidosryhmäkyselyyn vastanneista tavoitti henkilöstöä erittäin hyvin. Vastaukset ovat parantuneet ja keskihajonta on pienentynyt vuoteen 2019 verrattuna.

"Työntekijöihin saa nopeasti yhteyden ja aikojen sopiminen on joustavaa..."

Onko Byströmin Ohjaamossa riittävästi henkilöstöä?

Byströmin Ohjaamon henkilöstön vastauksista nousi esille, että henkilöstössä koettiin olevan joitakin puutteita. Henkilöstö toivoi Byströmille ammatinvalintapsykologia, toista terveydenhoitajaa ja psykiatrista sairaanhoitajaa, sekä lisää Kelan resurssia. Myös tietopalveluohjaajien tiimi koettiin pieneksi.

Osa oli sitä mieltä, että henkilöstöä on tiloihin nähden tarpeeksi, ellei liikaakin. Myös sisällöllistä määrää koettiin tarvittavan tarkastella, ei lukumäärää. Koettiin, että enemmän voitaisi työskennellä työporeittain. Myös jalkautuvan työn ja walk in -työn resurssia toivottiin lisää.

Poimintoja vastauksista:

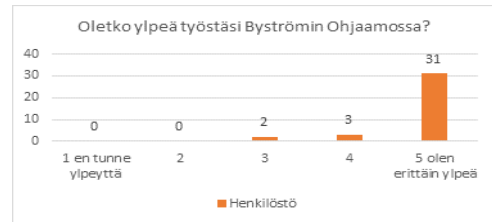
- *"Henkilöstöä on hyvin, mutta ammatinvalintapsykologille olisi tarvetta sekä Kelan työntekijällä voisi olla toinenkin työpäivä täällä. Myös toiselle terveydenhoitajalle (ainakin osa-aikaiselle) olisi varmasti tarvetta."*
- *"Tiloihin suhteutettuna kyllä - liikaakin, mutta toki sote-puoli kaipaisi ihan varmasti vahvistusta sekä myös AH-tyyppistä toimintaa." (Viittaus Arki haltuun -hankkeeseen)*
- *"lukumääräisesti kyllä, sisällöllisesti ei välttämättä"*
- *"Ehkä jopa liikaakin, muutamia ammattinimikkeitä voisi olla enemmän, esim. psykkari, terkkari, Kelan asiantuntija"*
- *"Ajattelisin että on, toki tietopalveluohjaajien tiimi esimerkiksi on aika pieni."*
- *"Määrällisesti kyllä, mutta onko kaikki henkilöstö juuri sitä oikeaa. Tehtävänkuvien tarkastelun myötä henkilöstöä voisi siirtyä toisaalle ja tilalle mahdollisesti mahtuisi enemmän ohjaustyötä tekeviä. Kun Turvallinen Oulu hanke päättyy, olisi "miljoonan \$ paikka" ottaa psyk.sos.tuen walk-in osaksi Byströmiä. Sekä yli, että alle 18v kohderyhmälle."*
- *"On, mutta walk-in palveluita voisi olla enemmän, kuten terveydenhoitaja ja psykkari, myös sosiaaliohjaaja."*

5.7.4. Henkilöstön sitoutuminen ja hyvinvointi

Oletko ylpeä työstäsi Byströmin Ohjaamossa?

N: 36 EOS: 0 X: 4.5 Keskihajonta: 0.6

(Henkilöstökysely 2019, X: 4.61 Keskihajonta: 0.39)



Kuinka motivoitunut olet työhösi?

N: 36 EOS: 0 X: 4.4 Keskihajonta: 0.6

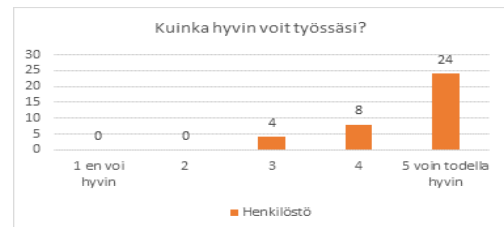
(Henkilöstökysely 2019, X: 4.57 Keskihajonta: 0.36)



Kuinka hyvin voit työssäsi?

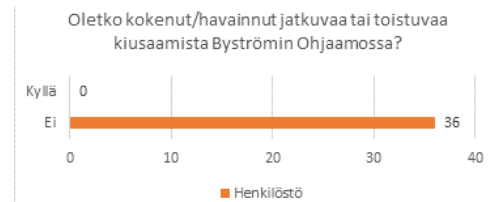
N: 36 EOS: 0 X: 4.2 Keskihajonta: 0.7

(Henkilöstökysely 2019, X: 4.32 Keskihajonta: 0.55)



Oletko kokenut/ havainnut jatkuvaa tai toistuvaa kiusaamista Byströmin Ohjaamossa?

Vastaajat olivat 100 % yksimielisiä siitä, ettei jatkuvaa tai toistuvaa kiusaamista ole havaittu Byströmin Ohjaamossa.



Byströmin Ohjaamon henkilöstö on hyvin ylpeä työstään Byströmillä. Henkilöstön työmotivaatio on kiitettävää ja henkilöstö voi pääasiassa hyvin työssään. Tuloksissa on pientä laskua verrattuna vuoden 2019 henkilöstökyselyyn.

Kiusaamisesta avoimeen kysymykseen vastattua:

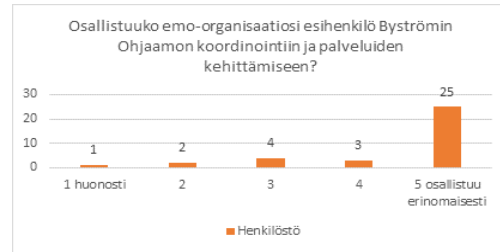
"Normaaleja huonon vuorovaikutuksen malleja, jossa huudetaan/puhutaan toisten päälle eikä kuunnella muita"

5.7.5. Työyhteisön ja esihenkilöiden tuki

Osallistuuko emo-organisaatiosi esihenkilö Byströmin Ohjaamon koordinointiin ja palveluiden kehittämiseen?

N: 35 EOS:0 X: 4.1 Keskihajonta: 1.2

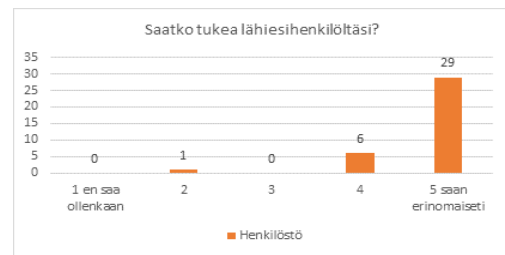
(Henkilöstökysely 2019, X: 4.07 Keskihajonta: 0.89)



Saatko tukea lähiesihenkilöltäsi?

N: 36 EOS:0 X: 4.4 Keskihajonta: 0.8

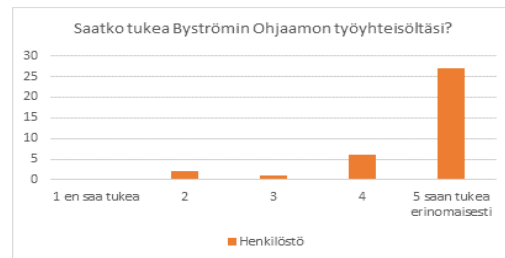
(Henkilöstökysely 2019, X: 4.08 Keskihajonta: 0.74)



Saatko tukea Byströmin Ohjaamon työyhteisöltä?

N: 36 EOS:0 X: 4.3 Keskihajonta: 0.9

(Henkilöstökysely 2019, X: 4.43 Keskihajonta: 0.53)



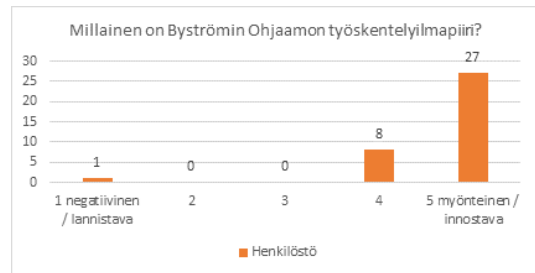
Byströmin henkilöstö koki emo-organisaatioidensa esihenkilöiden osallistuvan pääosin hyvin Byströmin Ohjaamon koordinointiin ja palveluiden kehittämiseen, vastauksissa oli vähän vaihtelevuutta. Verrattuna vuoden 2019 tuloksiin, tulos on pysynyt lähes samana, mutta hajonta on vähän kasvanut. Henkilöstö sai hyvin tukea lähiesihenkilöltään ja työyhteisöltä. Kokemus tuen saamisesta on pysynyt lähes samana verrattuna vuoteen 2019.

5.7.6. Työskentelyilmapiiri

Millainen on Byströmin Ohjaamon työskentelyilmapiiri?

N: 36 EOS:0 X: 4.3 Keskihajonta: 0.7

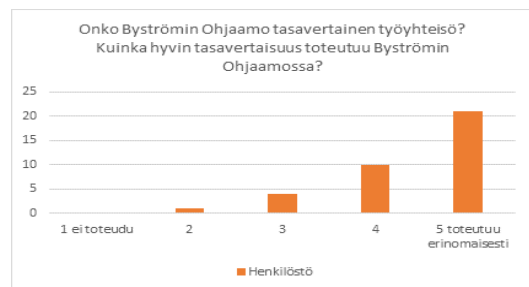
(Henkilöstökysely 2019, X: 4.41 Keskihajonta: 0.47)



Onko Byströmin Ohjaamo tasavertainen työyhteisö?

N: 36 EOS:0 X: 4.0 Keskihajonta: 0.8

(Henkilöstökysely 2019, X: 4.18 Keskihajonta: 0.72)



Henkilöstö koki Byströmin Ohjaamon työskentelyilmapiirin hyväksi ja työyhteisön tasavertaiseksi. Vastaukset ovat vähän huonontuneet verrattuna vuoden 2019 tuloksiin, mutta muutos on pieni.

"Työyhteisö toimii hienosti yhteen, työkavereilta on helppo kysyä neuvoa tarvittaessa"

"Hyvä henki ja meininki!"

Miten tasavertaisuus tai epätasa-arvo ilmenee?

1. Emo-organisaatioiden eroavuudet
2. Yhteiset tehtävät, vastuut ja velvollisuudet
3. Työyhteisö, avoimuus ja tiedonkulku

Organisaatioiden erilaiset vaatimukset ja odotukset henkilöstöä kohtaan aiheuttavat henkilöstössä epätasa-arvon tunnetta. Myös organisaatioiden väliset erot "vapauksissa ja etuuksissa", sekä koulutus-, kehittämis- ja virkistyspäivissä aiheuttavat eriarvoisuuden kokemuksia työyhteisössä. Lisäksi koettiin, että Byströmin Ohjaamon yhteiset tehtävät eivät jakaudu tasaisesti henkilöstön kesken eivätkä liukumat toteudu tasavertaisesti. Henkilöstö koki, etteivät kaikki osaa ottaa huomioon sitä, onko liukumaa hyvä käyttää juuri tänään, tai jääkö taloon työturvallisuuden vaatima määrä henkilöstöä töihin. Koettiin, että siitä vastuu on tietyllä porukalla.

Tasa-arvo ilmeni kuitenkin avoimuutena työyhteisössä. Vastauksien perusteella koettiin, että tilanne on kokonaisuudessaan hyvä. Henkilöstö oli sitä mieltä, että Byströmin yhteiset pelisäännöt alkavat olla kaikilla tiedossa ja joustavuutta on hyvin esimerkiksi työtilojen käyttämisessä. Byströmin Ohjaamossa kaikkiin suhtaudutaan avoimesti ja ulkopuolisuuden tunnetta ei synny. Myös apua ja tukea saa kaikilta ja aina voi kysyä. Työyhteisön koettiin toimivan hyvin yhteen.

Poimintoja henkilöstökyselyn vastauksista:

- *"yhteiset pelisäännöt niin oikeuksien kuin velvollisuuksien suhteen alkaa olla selvä juttu"*
- *"jos kaikkien pitää ottaa yhteistä vastuuta talon toimintaan liittyvistä yhteisistä asioista niin sen pitäisi toteutua jos kerran on talossa töissä"*
- *"Kaikkiin suhtaudutaan avoimesti. Ei ole ulkopuolisuuden tunnetta. Toisten auttaminen on automaattista, pyytäminen on helppoa."*
- *"Työyhteisö toimii hienosti yhteen, työkavereilta on helppo kysyä neuvoa tarvittaessa."*
- *"Eri organisaatioilla on erilaiset odotukset/vaatimukset henkilöstölleen ja siitä tulee ne epätasa-arvon tunteet. Nämä eivät kuitenkaan ole liian ´suuria` asioita. Eli asioiden kanssa pärjää :)"*
- *"Työajan liukumat eivät aina mene ihan reilusti, mutta se on tuttu juttu. Toisilla on enemmän virkistys- yms. päiviä."*

Miten tasavertaisuutta voitaisiin lisätä?

1. Jaetaan yhteiset tehtävät tasaisesti
2. Lisätään sisäistä verkostoyhteistyötä
3. Emo-organisaatioiden parempi yhteistyö

Poimintoja henkilöstökyselyn vastauksista:

- *Työtehtävien tasainen jakaminen ja koulutuksissa sama homma.*
- *työllisyysasiat haukkaavat ison osan työarkea. On hankala nähdä alkuvuosien yhteistä Byströmiä enää*
- *Verkostotyön tekemistä oman talon sisällä pitää lisätä. Ottaa asiakkaita yhdessä vastaan ja luoda uusia toimintatapoja. Walk in ajat eivät palvele yhdessä tekemistä, koska ovat aina lyhyitä käyntejä jonkun asian tiimoilta. Aikaisemmin ihmiset tulivat oven ollessa auki kysymään ja juttelemaan asiakkaan kanssa tai ilman, ja siitä saatettiin alkaa yhdessä hoitamaan asiakkaan asiaa. Emo-organisaatioiden pitäisi opetella tulemaan toimeen keskenään ja tiedon pitäisi tulla tasavertaisesti kaikille työntekijöille. Kaikilla pitäisi olla resursseja ja mahdollisuus ottaa asiakkaita vastaan kasvotusten ja osallistua Byströmin yhteiseen tekemiseen ilman että oma työtaakka siitä johtuen kasvaa kohtuuttomaksi.*
- *Avointa keskustelua aina vain.*

Miten parantaisit Byströmin Ohjaamon työyhteisöä ja ilmapiiriä?

1. Kunnioitus ja vastuunottaminen
2. Yhteiset kokoontumiset työyhteisönä ja toisiinsa tutustuminen
3. Avoin kommunikointi

Byströmin Ohjaamon henkilöstö toivoi, että jokaisen työtä arvostetaan ja pidetään tärkeänä. Henkilöstö toivoi, että erilaiset työkuvat hyväksytään ja niitä ymmärretään. Työntekijät toivoivat avointa keskustelua työyhteisön sisällä ja että ristiriidat käsitellään suoraan kasvokkain eikä esihenkilöiden kautta. Työntekijät toivoivat yhteistä tekemistä työyhteisönä ja he toivoivat, että tutustutaan muihin työyhteisön jäseniin ja heidän työnkuviinsa, jotta ymmärrys toisten työhön ja työskentelytapoihin säilyy. Nostettiin esiin myös se, että jokaisen tulee kantaa vastuu omasta toiminnastaan ja tehdä oma osuutensa työilmapiiriin parantamiseksi.

Poimintoja henkilöstökyselyn vastauksista:

- *"Puhutaan asioista suoraan työntekijälle/työyhteisölle ja avoimesti keskustellaan, jos jossakin asiassa joku mättää."*
- *"Yhteiset kohtaamiset, suunnittelut yms erittäin tärkeitä. Varsinkin työntekijälle joka pääsääntöisesti muualla, on tärkeää että on joku yhteys myös muihin ohjaamon toimijoihin."*
- *"kunnioitus jokaisen työtä kohtaan. Töitä tehdään eri organisaatioista ja eri tavalla ja kaikkien työ on yhtä tärkeää. Ei arvotettaisi tai nostettaisi jotain ryhmää tai työmuotoa toisten edelle."*
- *"Jatkamalla hyväksi todetuilla keinoilla. Yhteiset kehittämispäivät, virkistyspäivät, pikkujoulut, jne. ovat todella tärkeitä. Myös poikkihallinnolliseen yhteiseen tekemiseen (tapahtumat, esittelyt, jalkautumiset) kannustamisen ja siihen panostamisen näen hyvänä keinona. Ei tehdä hommia aina samojen tyyppien kesken".*

5.8. Byströmin Ohjaamon kehittäminen

Byströmin Ohjaamon kehittämistä kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- 5.8.1. Henkilöstön ammattitaidon kehittäminen
- 5.8.2. Toimintaresurssien kehittäminen
- 5.8.3. Byströmin Ohjaamon sisällöllinen kehittäminen
- 5.8.4. Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen
- 5.8.5. Verkostoyhteistyön kehittäminen
- 5.8.6. Hallinnollisten esihenkilöiden välinen yhteistyö

Mitkä ovat mielestäsi Byströmin Ohjaamon vahvuudet?

Henkilöstökysely 2021

1. Vahva ja moniammatillinen osaaminen
2. Hyvä työilmapiiri
3. Avoimuus ja kehittymisen halu
4. Yhteisöllisyys ja yhteinen päämäärä
5. Nuori keskiössä

Keskeisenä vahvuutena Byströmin henkilöstö koki moniammatillisuuden, vahvan ammattitaidon ja halun kohdata ja kuunnella asiakkaita. Myös yhteisöllisyys ja hyvä ja rento työilmapiiri, sekä kokeilukulttuuri ja halu kehittyä ja kehittää on henkilöstön mielestä Byströmin Ohjaamon vahvuuksia.

Byströmin vahvuutena henkilöstö koki, että Ohjaamossa nuori on keskiössä. Myös monialaisuus ja yhteinen päämäärä ja yhteisöllisyys koettiin Byströmin Ohjaamossa vahvuutena. Koettiin, että henkilöstöllä on aito halu kohdata nuori ja viedä hänen tilannettaan eteenpäin.

Taustaorganisaatiosta riippumatta työntekijöillä on yhteinen päämäärä ja yhteiset arvot, jotka ohjaavat työtä.

Vahvuutena nähtiin monien palveluiden saatavuus saman katon alla ja hyvällä sijainnilla, jolloin nuoren on helppo tulla paikalle. Virastomaisen työotteen pehmentäminen oli Byströmin Ohjaamon vahvuus. Byströmin Ohjaamossa asioista ei tehdä liian vaikeita ja kankeita. Henkilöstö koki, että Byströmin Ohjaamossa on joustavuutta esimerkiksi työtilojen jakamisessa.

Poimintoja henkilöstökyselyn vastauksista:

- *"Salliva ja kannustava ilmapiiri, omaa työtään merkityksellisenä ja mielekkäänä pitävä henkilöstö, yhteinen päämäärä nuorten eteen työskentelystä."*
- *"Monialaisuus, yhteistyö ja yhteinen Byström, nuorten kohtaaminen ja aito kiinnostus viedä nuoren tilannetta eteenpäin ja olla tukena riippumatta omasta taustasta/organisaatiosta.."*
- *"Yhteisöllisyys, halu auttaa, avoimuus, yhdenvertaisuus."*
- *"Avoimuus, rentous, moniammatillisuus- ja ammattimaisuus. JOUSTAVUUS! Usein "kylillä" kuulee siitä, että sinne on yhteistyökumppaneidenkin helppo ja mukava tulla. Se, että nauru raikaa on hyvä asia ja maailma tarvitsee enemmän hyvää energiaa, joten jakakaamme sitä!"*
- *"monipuolisuus, dialogisuus, rohkeus kokeilla uutta"*
- *"Se, että tarvittavat palvelut löytyvät saman yhden oven takaa ja osaava, nuorten kanssa hienosti vuorovaikuttava henkilökunta."*

Mitkä ovat mielestäsi Byströmin Ohjaamon keskeiset vahvuudet?

Esihenkilöstökysely 2021

Esihenkilökyselyssä Byströmin Ohjaamon vahvuuksina nousi esille

1. Monialaisuus
2. Asiakaslähtöisyys
3. Yhdessä tekeminen
4. Sitoutuneisuus

Esihenkilökyselyssä Byströmin Ohjaamon vahvuudeksi nousi selkeästi henkilöstön monialaisuus ja henkilöstön keskinäinen yhteistyö ja hyvät yhteistyötaidot. Esihenkilöt näkivät vahvuuksiksi myös asiakaslähtöisyyden, jota tukee yhden luukun periaate sekä matalan kynnyksen toiminta ja asioiminen. Emo-organisaatioiden sitoutuneisuus nähtiin myös yhtenä vahvuutena.

Poimintoja vastauksista:

- *"Monialainen ohjausosaaminen, helppo saavutettavuus, tunnettuus Vahva yhteisöllisyys, yhteinen arki, jatkuva kehittäminen, avoimuus ja luottamus, todella vahva työyhtöisön resilienssi"*
- *"Valtava osaamisen määrä hyvä työilmapiiri asiakaslähtöinen työote"*
- *"Nuoren eri elämäntilanteisiin vastaaminen nopeasti, osaavasti ja kunnioittavasti. Nuorelle voidaan tarjota tukea eri tilanteisiin saman katon alta eri ammattilaisten saumattomalla yhteistoiminnalla."*

5.8.1. Henkilöstön ammattitaidon kehittäminen

Tarjoaako työnantaja riittävästi mahdollisuuksia kehittää osaamistasi?

N: 34 EOS:0 X: **3.9** Keskihajonta: 0.7
(Henkilöstökysely 2019, X: 3.99 Keskihajonta: 0.68)



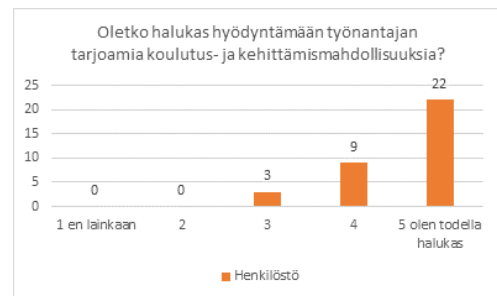
Vastaako koulutus- ja kehittämistilaisuuksien sisällöt henkilökunnan tarpeita?

N: 34 EOS:0 X: **3.8** Keskihajonta: 0.8
(Henkilöstökysely 2019, X: 3.86 Keskihajonta: 0.73)



Oletko halukas hyödyntämään työnantajan tarjoamia koulutus- ja kehittymismahdollisuuksia?

N: 34 EOS:0 X: **4.3** Keskihajonta: 0.7
(Henkilöstökysely 2019, X: 4.64 Keskihajonta: 0.44)



Byströmin Ohjaamon henkilöstön vastausten mukaan työnantaja tarjoaa hyvin mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen. Koulutus- ja kehittämistilaisuuksien sisällöt vastasivat hyvin henkilöstön tarpeita. Vastaukset ovat pysyneet samana verrattuna vuoden 2019 kyselyn vastauksiin. Henkilöstön kyselyyn vastaajat olivat halukkaita hyödyntämään työnantajan tarjoamia koulutus- ja kehittymismahdollisuuksia. Halukkuus hyödyntää koulutusmahdollisuuksia on pienentynyt verrattuna 2019 vuoden vastauksiin.

Millaisia koulutus- ja kehittämistilaisuuksia tarvitaan?

Henkilöstökysely 2021

1. Työmenetelmät
2. Erilaiset ilmiöt
3. Asiakkaan kohtaaminen ja motivointi

Henkilöstö koki pääsääntöisesti koulutukset ja niiden sisällöt riittäviksi ja tarpeelliseksi. Toivottiin kuitenkin lisää koulutuksia uusiin menetelmiin, esimerkiksi Jännittäjät ja HOT-koulutus oli viimeisin hyvä koulutus henkilöstön mielestä. Henkilöstö toivoi lisää koulutusta koskien myös erilaisia ilmiöitä kuten rasismia ja kehopositiivisuutta. Myös koulutusta päihteistä ja niiden käytön puheeksi ottamisesta toivottiin. Lisäksi henkilöstö toivoi koulutusta saavutettavuudesta, yhdenvertaisuudesta, asiakkaan motivoinnista ja kohtaamisesta. Myös osaamista sosiaalisen median käyttämiseen voitaisiin lisätä henkilökunnan mielestä.

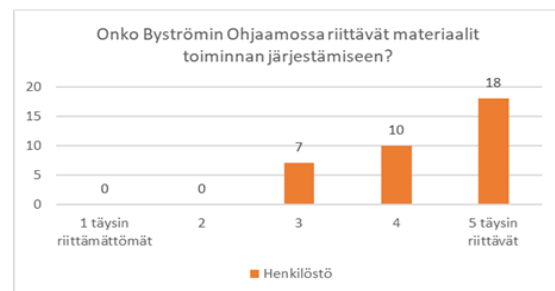
Poimintoja vastauksista:

- *"Yhteisen, Ohjaamoperiaatteita noudattavan työn selkeyttämistä ja yhteistä keskustelua, jotta "byströmiläinen työote" pysyy hengissä. Saavutettavuuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyvää koulutusta. Lisäksi henkilöstön toiveiden mukaisia koulutus/kehittämistilaisuuksia."*
- *"Muutostilanteisiin liittyviä, ajankohtaisiin ilmiöihin liittyviä, menetelmäkoulutuksia. Talon kehittämistilaisuuksia säännöllisesti."*
- *"Tätä voisi eriyttää. Ei vajaan 50 henkilön kehittämistarve voi olla sama."*
- *"Koulutustarve on omaan organisaatioon kohdistuvaa."*
- *"Huomiota myös sellaisiin asioihin, joiden oletetaan toimivan ja olevan yhteinen linja. Antirasismi, asiallinen käytös, toisten huomioon ottaminen ja yhteisten pelisääntöjen noudattaminen eivät ole arjessa niin läsnä, kuin soisi."*

5.8.2. Toimintaresurssien kehittäminen

Onko Byströmin Ohjaamossa riittävät materiaalit toiminnan järjestämiseen?

N:35 EOS:0 X: 3.9 Keskihajonta: 0.8



Lisämateriaalin tarve

Henkilöstökysely 2021

Tarvitaanko Byströmin Ohjaamoon jotain lisämateriaalia? (esimerkiksi markkinointi-, työskentely- tai ryhmämateriaalit)

1. Markkinointimateriaalit
2. Viestintä
3. Kunnollinen tarvikevarasto

Byströmin markkinointiin kaivattiin lisää resursseja niin, että yhdellä henkilöllä olisi vastuu viestinnästä ja muu viestintätiimi olisi tukena. Lisää selkeää markkinointimateriaalia toivottiin myös useilla kielillä. Myös eri työaloille toivottiin mainoksia tai posteriesitteitä, joita voisi helposti jakaa.

Henkilöstö toi ilmi, että askartelutarvikkeita ryhmiin tulisi olla enemmän varastossa, koska hankkimiseen menee aikaa. Ruokakassien konsepti toivottiin selkeämmäksi. Erilaisten yksittäisten tavaroiden koettiin olevan helposti hankittavissa.

Poimintoja vastauksista:

- *"Markkinointimateriaali on tällä hetkellä osin puutteellista (eri kieliversiot ja selkokieliset materiaalit puuttuvat)."*
- *"Oon miettinyt että sellaisia pieniä poster-esitteitä vois olla kätevä jakaa esimerkiksi työnhakupajasta samalla kun ihmiset tulevat akuutisti tekemään cv:tä."*
- *"tarvittaisiin kunnan varastotilat ryhmä- ja tapahtumamateriaaleille sekä selkeästi henkilö, jonka vastuulla varaston ylläpito on"*
- *"Etsivillä voisi olla jokin oma mainos."*
- *"Markkinoinista voisi olla päävastuussa yksi henkilö(t) ja muu esim. viestintätiimi apuna."*
- *"Lisämateriaalia hankitaan tarpeiden mukaisesti."*
- *"Markkinointimateriaalia saisi olla enemmän ja monipuolisempaa ja enemmän tarjolla."*

Lisämateriaalin tarve

Sidosryhmäkysely 2021

Tarvitaanko Byströmin Ohjaamoon jotain lisämateriaalia?

Lisämateriaalin tarpeesta nousi sidosryhmän kyselyssä esille seuraavat asiat:

1. Markkinointimateriaali
2. Erikoisvälineitä

Sidosryhmän vastausten perusteella suurin osa vastanneista ei osannut sanoa, tarvitaanko lisämateriaalia. Osa sidosryhmän kyselyyn vastanneista kuitenkin toivoi lisää markkinointimateriaalia ja posterilehtisiä esimerkiksi Ohjaamon palveluista, joita voisi jakaa asiakkaille, jotka tulevat akuutisti käymään. Myös erikoisvälineitä toivottiin, joista esimerkkinä ilmeni äänittämis- ja musiikintekomahdollisuuksia eli laadukkaat mikrofonit ja nauhoitushuone.

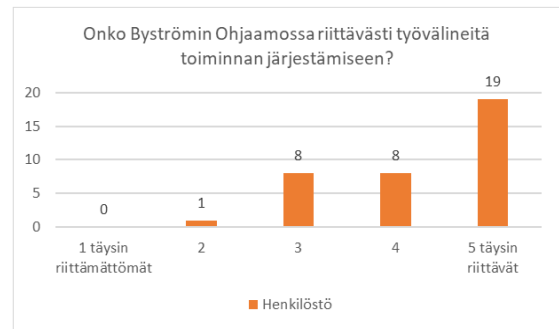
Poimintoja vastauksista:

- *"Ääni ihmisille enemmän äänittämis- ja musiikinteko mahdollisuuksia (laadukkaat mikit ja nauhotushuone?)"*
- *"Markkinointimateriaaliksi posterilehtisiä Ohjaamon palveluista, kuten työnhakupaja, joita voisi antaa nuorille, jotka tulevat akuutisti käymään."*

Onko Byströmin Ohjaamossa riittävästi työvälineitä

toiminnan järjestämiseen?

N: 36 EOS: 0 X: 3.9 Keskihajonta: 0.9



Työvälineiden kehittäminen

Henkilöstökysely 2021

Millaisia työvälineitä kaipaat?

Esille nousseet pääkohdat:

1. Laadukkaita papereita ja valokuvapaperia
2. Kannettavia tietokoneita hallintoverkon ulkopuolelle
3. Leponurkkaus

Henkilöstö koki työvälineet riittäviksi. Kyselystä nousi muutamia asioita, joita henkilöstö toivoi. Henkilöstö koki, että muutama läppäri, joka ei olisi hallintoverkossa olisi hyvä olla. Asioita voisi tällöin hoitaa nuorien kanssa paikasta riippumattomasti. Henkilöstön mukaan tarvitaan myös laadukasta tulostinpaperia ja valokuvapaperia muun muassa mainoksia varten.

Henkilöstö toivoi myös yhteistä sohvia tai lepotilaa, jossa voisi käydä rentoutumassa työpäivän aikana. Tämän kysymyksen kohdalla tilat nousivat enemmän ongelmalliseksi kuin työvälineet.

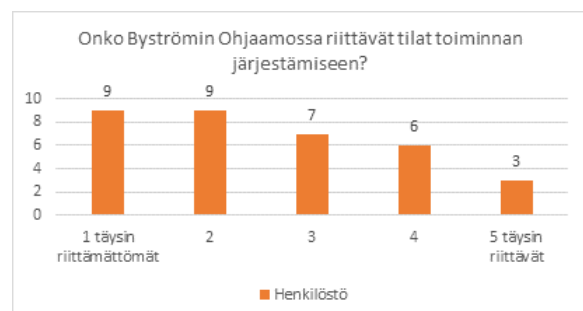
Poimintoja vastauksista:

- "Laadukasta tulostinpaperia mainoksiin ja valokuvapaperia."
- "Yhteinen sohva johonkin, jossa käydä rentoutumassa tai muutama patja olisi kiva."
- "Ehkä pari läppäriä lisää, jotka eivät olisi hallintoverkossa? Voisi hoitaa asiakkaan kanssa asioita verkossa ilman, että pitää olla aulaassa."

Onko Byströmin Ohjaamossa riittävät tilat toiminnan järjestämiseen?

N:36 EOS:0 X: 2.0 Keskihajonta: 1.3

(Henkilöstökysely 2019, X: 3.35 Keskihajonta: 0.93)



Henkilöstön vastausten perusteella Byströmin Ohjaamossa on puutteelliset tilat toiminnan järjestämiseen. Vastaukset painottuvat riittämättömään päähän. Keskihajonta on vuoteen 2019 verrattuna kasvanut. Tilojen riittävyys koetaan entistä riittämättömämmäksi.

Tilojen kehittäminen

Henkilöstökysely 2021

Mitä muutoksia tekisit Byströmin Ohjaamon tiloihin?

1. Lisää tiloja
2. Tilojen kunto
3. Äänieristystä huoneisiin

Byströmin Ohjaamon henkilöstö koki suurimpana puutteena tilojen vähyyden. Työskentelytilan löytäminen vaatii työnsuunnittelua, joka vie turhaa työaika. Henkilöstö oli myös sitä mieltä, että alakerrassa tai yleensäkin koko rakennuksessa tulisi työskennellä vain ne henkilöt, jotka tekevät asiakasvastaanottoa. Henkilöstö toivoi, että työpisteitä ja työhuoneita hiljaiseen työskentelyyn, asiakasvastaanottoon ja tiloja ryhmille olisi lisää. Toivottiin yhden henkilön työhuoneiden kierrättämistä ja tyhjien huoneiden tehokkaampaa laputtamista, jotta tiedetään mitkä huoneet ovat käytössä.

Osa henkilöstöstä oli sitä mieltä, että Byströmin Ohjaamon toiminta tulisi siirtää kokonaan uusiin tiloihin. Henkilöstö toivoi, että toiminta siirtyisi tiloihin, jossa tilaa olisi enemmän ja ne olisivat toimivammat toiminnalle ja ilmanlaatu olisi parempi.

Lisäksi huoneisiin tarvitaan lisää äänieristystä huoneisiin. Myös parannusta työturvallisuuteen toivottiin huoneiden pako-ovien avulla. Myös viihtyisämpää sisustamista huoneisiin toivottiin. Henkilöstö järjestelisi aulatyöntekijän pisteen uudestaan, jotta vierestä vapautuisi yksi työpiste.

Poimintoja vastauksista:

- *"Työpisteitä pitäisi saada lisää. Alakerran työtilojen tehokkaampi käyttö asiakastyöhön olisi järkevää. Esim. työtilat muualla (yläkerta/etätyö tms.) kun ei asiakastapaamisia, alakerran käytävän varren huoneisiin aikavaraukset asiakastapaamisia varten. Selkeämpi tiedotus, milloin mikäkin huone on varattavissa tapaamisille."*
- *"Ilmanlaatu. Riittävät asiakasvastaanottotilat. Riittävät hiljaisentyöntilat. Työturvallisuus ei ole kovin hyvä, vaikka pako-ovia onkin joissakin huoneissa, kalusteiden sijoittelu on huonoa. Osassa huoneista taas ei ole pakomahdollisuutta. Äänieristys on huono."*
- *"Pienryhmätiloille olisi enemmän tarve ja muutenkin ryhmätiloille. Samoin toimistotilat ovat välillä tosi kortilla, niitä pitäisi lisätä."*

Tilojen muutostarpeet

Sidosryhmäkysely 2021

Mitä muutoksia tekisit Byströmin Ohjaamon tiloihin?

Tilojen muutostarpeissa sidosryhmältä nousi esille:

1. Erityisryhmien huomioiminen
 - a. Selkeys
 - b. Saavutettavuus
 - c. Esteettömyys
2. Tilojen riittävyys ja käytännöllisyys

Sidosryhmien vastaajat toivoivat enemmän tilaa, väljyyttä ja selkeyttä Byströmin Ohjaamoon. Vastausten perusteella tilat ovat tällä hetkellä liian pienet suhteessa työntekijöiden määrään ja osan mielestä tilat ovat liian sokkeloiset ja niihin toivottiin selkeyttä. Koettiin, että tilat eivät tällaisenaan toimi erityisryhmien kanssa. Esteettömyys ja saavutettavuus nousi kyselyssä myös huolenaiheeksi ja siihen toivottiin kiinnitettävän enemmän huomiota.

Byströmin Ohjaamolle toivottiin enemmän yksityisiä tiloja asiakaskohtaamisiin. Tilojen toimivuus isommille ryhmille mietitytti vastaajia. Toivottiin myös yksittäisten huoneiden varaamisen mahdollisuutta talon ulkopuolisille toimijoille, jotta nuoren voisi kohdata Byströmin Ohjaamolla ja näin talo tulisi entistä tutummaksi. Peli- ja mediatilaan toivottiin muutosta, koettiin, että tuolit ovat huonot pidempiaikaiseen työskentelyyn ja että se on muutenkin kunnostuksen tarpeessa.

Poimintoja vastauksista:

- *Osin paikka on sokkeloinen. Selkeys, mihin tullaan missäkin asiassa.*
- *Peli ja media tilojen laajentaminen / tarvikkeiden uudistaminen.*
- *Yläkertaan voisi ehkä siirtää pari työpistettä jos se auttaa tapaamistilojen järjestämisen kanssa.*
- *Esteettömyyden huomioiminen*
- *Tilat on kauniit ja toimivat. Ehkä isommille ryhmille tapaamisia voi olla vaikea toteuttaa?*
- *Yksittäisten huoneiden varaaminen talon ulkopuolisille toimijoille? Varsinkin niissä tilanteissa, missä on suunniteltua yhteistyötä ohjaamon työntekijän kanssa. Tällä tavoin talo tulisi nuorelle ehkä vielä paremmin tutuksi?*

Tilojen muutostarpeet

Nuortenkysely 2021

Mitä muutoksia tekisit Byströmin Ohjaamon tiloihin?

Nuorten kyselystä tilojen muutostarpeesta nousi esille:

1. Viihtyvyyden ja selkeyden lisääminen
2. Tilojen yksityisyyden kehittäminen
3. Laajemmat aukioloajat

Nuoret toivoivat joitakin muutoksia sekä Byströmin Ohjaamon tiloihin yleisesti, että työntekijöiden tiloihin. Auloihin toivottiin tilaa olla ja tehdä asioita itsenäisesti. Työntekijöiden ja asiakasvastaanottohuoneisiin toivottiin lisää äänieristystä. Viihtyvyyttä toivottiin lisää viherkasvien ja uusien huonekalujen myötä. Selkeyttä ja mahdollisuutta ennakkoon tutustumiseen esimerkiksi verkkokierroksen kautta toivottiin, jotta olisi helpompi saapua paikalle. Myös laajempia aukioloaikoja Byströmin Ohjaamolle toivottiin. Useat vastaajat olivat myös sitä mieltä, ettei tiloissa ole muutostarpeita.

Poimintoja vastauksista:

- *"Auki myös 16.00–20.00 koska kahvilan ikärajat on vedetty päin persettä"*
- *"Enemmän äänieristystä huoneisiin"*
- *"Voisi olla isompi , enemmän tilaa olla ja tehdä asioita , uusia huonekaluja ym"*
- *"olisi kiva tietää tiloista etukäteen (myös muutakin kuin et miten sinne pääsee) esim virtuaalikierros verkossa"*

5.8.3. Byströmin Ohjaamon sisällöllinen kehittäminen

Vastaako palvelun laatu ja monipuolisuus nuorten tarpeita?

N: 33 EOS: 0 **X: 3.9** Keskihajonta: 0.6
(Henkilöstökysely 2019, X: 4.16
Keskihajonta: 0.42)

Vastaako palvelun laatu ja monipuolisuus nuorten tarpeita?

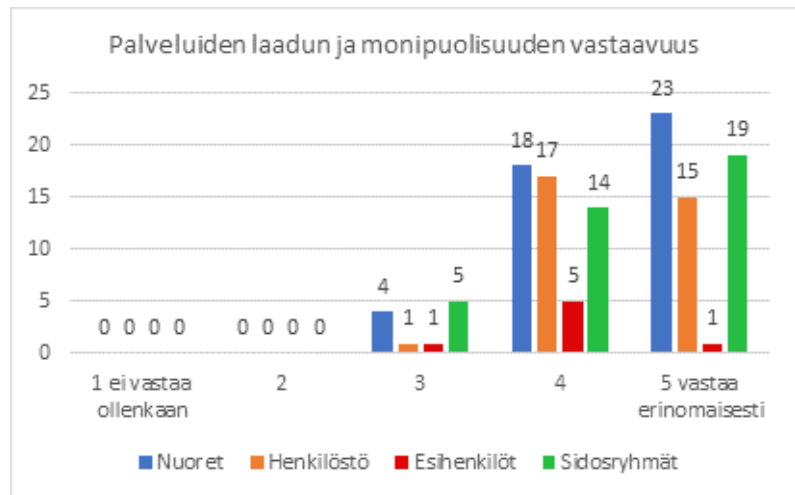
N: 7 EOS: 0 **X: 4.0** Keskihajonta: 0.5
(Esihenkilökysely 2019, X: 4.12
Keskihajonta 1.11)

Vastaako palvelun laatu ja monipuolisuus nuorten tarpeita?

N: 38 EOS: 0 **X: 4.1** Keskihajonta: 0.7
(Sidosryhmäkysely 2019, X: 4.16
Keskihajonta 0.67)

Vastaako palvelun laatu ja monipuolisuus nuorten tarpeita?

N: 45 EOS: 0 **X: 4.4** Keskihajonta: 0.6
(Nuorten kysely 2019, X: 4.30 Keskihajonta 0.69)



Henkilöstön, esihenkilöiden, sidosryhmien ja nuorten mielestä Byströmin Ohjaamossa palvelun laatu ja monipuolisuus vastaavat hyvin nuorten tarpeita. Vastaukset ovat pysyneet lähes samana verrattuna vuoden 2019 kyselyyn. Vastaajat ovat keskenään hyvin yksimielisiä Byströmin Ohjaamon palveluiden laadusta ja monipuolisuudesta.

"Kaikki palvelut nuorille samassa paikassa, henkilökunta on joustavaa ja avuliasta ja oikeasti nuoren asialla"

"Aivan huippua palvelua. Olin nuoren mukana aikuisena tukihenkilönä. Pääsimme heti vastaanotolle ilman ajanvarausta. Nuori sai apua, tukea neuvoja ja erityisesti rohkaisua omiin ongelmiinsa. Lämmin kiitos –"

Palveluiden sisällön kehittämistarpeet

Henkilöstökysely 2021

Miten kehittäisit palveluiden sisältöä?

Palveluiden sisällön kehittämiseksi henkilöstöltä nousivat esille:

1. Työntekijäressurssien lisääminen
2. Yhteisten tehtävien tasapuolistaminen
3. Nuorten osallistaminen ja kohtaaminen
4. Kokonaisuuden rajaaminen

Byströmin henkilöstön vastauksissa nousi vahvasti esille tarve työntekijäressurssien lisäämiselle. Psykososiaaliselle tuelle ja mielenterveyteen ja päihteisiin liittyvälle osaamiselle on paljon tarvetta. Byströmille toivottiin myös lisää Kelan päivystystä tai jopa Kelan palvelun kokoaikaistamista Byströmin Ohjaamolle.

Henkilöstö koki, että palveluita ja etenkin hankkeita on meneillään paljon, jonka takia kokonaisuus on vaikeaa hahmottaa ja niissä on vaikea pysyä mukana. Toivottiin, että Byströmin Ohjaamon yhteisiin tehtäviin osallistuminen jakautuisi tasapuolisemmin. Henkilöstö koki, että Byströmin yhteisiin tehtäviin osallistuminen on haasteellista omien tehtävien lisäksi. Nuoria halutaan mukaan kehittämiseen, jotta palvelut vastaisivat entistä paremmin nuorten tarpeisiin. Myös kohtaamisen lisääminen nähtiin tarpeelliseksi.

Poimintoja vastauksista:

- *"Nuoria olisi hyvä saada vahvemmin mukaan kehittämiseen."*
- *"Psykiatriseen osaamiseen enemmän resursseja"*
- *Riippuvuudet ja niiden hoito jää paitsioon, samoin syömishäiriöt ja siihen liittyvä oireilu.*
- *Kelan työntekijä kokoaikaiseksi. Terveystoimittaja + psykologia yhdet lisää. Omaohjaajia ei tarvisi olla näin montaa. Etätyöpäiviä voisi hyvin lisätä, esim. 8 päivää kuukaudessa tai niin paljon kuin työntekijä itse kokee hyödylliseksi. Ne, jotka eivät halua etätyötä tehdä, saisivat olla työpaikalla joka päivä."*
- *Terveyspuolta lisää, nuorten osallisuuden käynnisteleminen ja lisääminen koronan jäliltä. Nuorten tieto- ja neuvonta henkilöstöä lisää, heidänkin osaamista voisi käyttää nuorten ryhmiin."*
- *Toivoisin, että kaikilla olisi aikaa ja resursseja ottaa asiakkaita kasvotusten vastaan ja osallistua ryhmiin ja muihin yhteisiin Byströmin työtehtäviin"*

Palveluiden sisällön kehittämistarpeet

Esihenkilökysely 2021

Miten kehittäisit Byströmin Ohjaamon palvelukokonaisuutta?

Byströmin Ohjaamon palvelukokonaisuuden kehittämisessä esihenkilöiden kyselyssä nousi esille:

1. Hyvinvointipalveluiden lisääminen
2. Nuorten tavoitettavuus ja jalkautuva työ
3. Henkilöresurssien kohdentuminen

Esihenkilökyselyn vastausten perusteella Byströmin Ohjaamoa voisi kehittää lisäämällä hyvinvointipalveluiden resurssin määrää niin perusterveydenhuollon kuin myös psykiatrisen tuen osalta. Jalkautuvan työn kehittämistä ja kotiin vietävän työn lisäämistä toivottiin. Nuorten tavoittaminen koettiin kehityskohteeksi. Esihenkilöt ehdottivat Ohjaamon aukioloaikojen laajentamista virka-ajan ulkopuolelle. Esihenkilöt olivat sitä mieltä, että henkilöresurssien määrää ja kohdentumista Byströmin Ohjaamossa tulisi tarkastella.

Poimintoja vastauksista:

- *"Täytyy yhdessä emo-organisaatioiden kesken miettiä kunka paljon sote-resurssia, Kelan palveluita, oppilaaohjauksen resurssia tarvitaan, jotta palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan, mutta palvelu säilyy ennaltaehkäisevänä eikä korvaa peruspalveluita. Rinnalla kulkevalle ja kotiinvietävälle työlle tarvetta, miten siihen voidaan yhdessä vastata"*
- *"Hyvinvointipalveluiden roolia tulisi vahvistaa ja jalkautuvaan työhön tulisi olla enemmän resursseja."*
- *"Nuorille suunnattuja palveluja voisi olla enemmän myös virka-ajan ulkopuolella"*
- *"Nuorten oireiluun tukea, onko psykiatrisen puolen osaajia tarpeeksi"*

Palveluiden sisällön kehittämistarpeet

Sidosryhmäkysely 2021

Miten kehittäisit palveluiden sisältöä?

Sidosryhmän vastauksista nousi esiin ehdotuksia Byströmin Ohjaamon sisällön kehittämiseksi:

1. Jalkautuminen
2. Lisää toimijoita, etenkin sosiaali- ja terveyspalveluiden osalta
3. Enemmän yhteistyötä
4. Tiiviimpi yhteydenpito nuoriin ja juurruttaminen palveluun
5. Nuoret mukaan

Suurin osa sidosryhmän kyselyyn vastanneista ei tuonut esille ehdotuksia, kuinka palveluiden sisältöä voisi kehittää. Vastauksista kävi ilmi, että vastaajat toivoivat edelleen enemmän terveys- ja sosiaalipalveluita Byströmin Ohjaamoon. Vastauksissa toivottiin jalkautumista oppilaitoksiin. Jalkautumista ja vahvaa tukea toivottiin myös yleisesti enemmän.

Yksittäisistä vastauksista ilmeni myös toive, että nuoriin pidettäisiin tiiviimmin yhteyttä. Toivottiin, että asiakkaalle annettaisiin enemmän aikaa sitoutua Ohjaamon toimintaan ja työntekijöihin. Myös päihdehuoltoon ja -hoitoon ohjaamista ja pääsemistä toivottiin lisää. Tasa-arvoista yhteistyötä toivottiin myös yksittäisessä vastauksessa.

Poimintoja vastauksista:

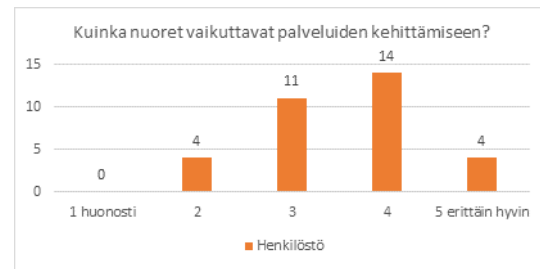
- *"Osalla nuorista Byströmille tuleminen on liian vaativaa, vaikka paikalle voi vaan tulla. Monen täytyisi tietää, kuka on vastassa, jos tulee."*
- *"Traumatyön asiantuntijana kehittäisin traumaosaamista ja traumataustan huomioimista kaikissa ihmistyön palveluissa, se parantaisi huomattavasti ylipäätään palveluiden vaikuttavuutta."*
- *"Hyvinvointipalveluiden tulisi olla laajemmin Byströmillä niin sosiaalipalveluiden kuin terveyspalveluiden osalta, myös jalkautuvan työn tulisi mahdollistua paremmin"*
- *"Lisäisin yhteistyötä oppilaitosten ja korkeakoulujen kanssa."*
- *"Päihdehoitoon ohjaaminen/hoidon löytyminen"*

5.8.4. Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin Ohjaamon kehittämiseen

Kuinka nuoret vaikuttavat palveluiden kehittämiseen?

N: 33 EOS:0 X: **3.1** Keskihajonta: 0.9

(Henkilöstökysely 2019, X: 3.43 Keskihajonta 0.75)



Henkilöstö koki nuorten vaikuttavan tyydyttävästi palveluiden kehittämiseen. Osa henkilöstöstä koki, että nuorten mahdollisuudet vaikuttaa ovat hyvät, mutta nuorten aktiivisuus ja osallistuminen on heikohkoa. Tulos on heikentynyt verrattuna vuoden 2019 kyselyyn ja hajonta on hieman lisääntynyt.

Henkilöstön ideoita nuorten vaikuttamismahdollisuuksien parantamiseksi:

"Nuoria enemmän mukaan esim. eri ryhmiin esim. kehittämistyöryhmä, viestintä ym."

"Mahdollisuus vaikuttaa on hyvä, nuorten aktivoiminen vaikuttamiseen on haaste."

"Ollaan koko ajan kehittelemässä hyvää pohinää nuorten vaikuttamismahdollisuuksien lisäämiseksi, mm. nuorten kehittämispäivä. Ehkä joskus raatitoimintaa?"

Nuorten vaikuttamismahdollisuuksien parantaminen

Henkilöstökysely 2021

Miten parantaisit nuorten vaikuttamismahdollisuuksia?

Henkilöstökyselyssä nuorten vaikuttamismahdollisuuksien parantamisesta nousivat esille seuraavat teemat:

1. Nuorten osallisuuden ja aktiivisuuden lisääminen
2. Laajat erilaiset vaikuttamismahdollisuudet
3. Palautteen kerääminen toimintojen yhteyteen

Byströmin henkilöstö parantaisi nuorten vaikuttamismahdollisuuksia ottamalla nuoria entistä matalammalla kynnyksellä mukaan toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen, esimerkiksi kehittämis- tai viestintäryhmään. Henkilöstön mielestä Byströmillä voitaisiin hyödyntää erilaisia vaikuttamisryhmiä, raatia, tai jopa kokemusasiantuntijoita. Palautetta voitaisiin myös kerätä ohjauksen ja ryhmätoimintojen yhteydessä tai niiden päättyessä osana kokonaisuutta.

Henkilöstön mielestä palautteen kerääminen voisi olla auki vapaasti palauteboxina tai tablettikyselyllä aulassa. Toisaalta oltiin sitä mieltä, että vaikuttamismahdollisuuksia on olemassa, mutta nuorten aktiivisuus on heikkoa, joten motivoituneita tulisi siis henkilöstön mielestä kehittää.

Poimintoja vastauksista:

- *"täytyisi enemmän kysyä nuorilta ja ottaa mukaan päätöksentekoon"*
- *"Ehkä näitä olemassa olevia nuorten vaikuttamismahdollisuuksia voitaisiin markkinoida paremmin."*
- *"Kyselyjä on jatkuvasti, mutta nuorilla ei ole mielipiteitä tai ajatuksia toiminnasta niin paljon, kuin haluisimme."*
- *"Mahdollisuus vaikuttaa on hyvä, nuorten aktivoiminen vaikuttamiseen on haaste."*
- *"Uskon että aktiiviset nuoret vaikuttavat. Sellaiset nuoret, jotka ovat esim. työllistettynä muualla eivätkä juuri käy talossa, eivät ehkä niin innostu vaikuttamaan. Olisiko jokaisella nuorella palautekysely esim palvelun/toimenpiteen päätyttyä?"*
- *"Erilaisia vaikuttamisryhmiä, raatia, tai jopa kokemusasiantuntijoita."*
- *"Minun mielestä palveluiden tarjonta ja niiden tapa on kehittynyt nuorten tarpeista hyvissä kohtauksissa yhdessä nuorten kanssa."*
- *"Nuoria enemmän mukaan esim. eri ryhmiin esim. kehittämistyöryhmä, viestintä ym."*
- *"Lisää mahdollisuuksia antaa palautetta nimettömän tai suoraan"*

Nuorten vaikutusmahdollisuuksien parantaminen

Nuorten kysely 2021

Miten parantaisit nuorten vaikuttamismahdollisuuksia Byströmin Ohjaamon kehittämisessä?

Nuorten vaikuttamismahdollisuuksista nousi esille:

1. Palautekanava palautteelle
2. Tilojen puoleensa vetävyys

Suuri osa kyselyyn vastanneista nuorista ei tuonut esille ehdotuksia, miten nuorten vaikuttamismahdollisuuksia Byströmin Ohjaamossa tulisi lisätä. Osa nuorista toivoi, että heiltä kysyttäisiin suoraan ja luottamuksellisesti kehitysehdotuksia tai että kyselyitä toteutettaisiin netissä. Myös äänestykset koettiin hyvänä vaihtoehtona.

Poimintoja vastauksista:

- *"Täysi-ikäisille enemmän tekemistä"*
- *"Kysymällä nuorilta suoraan luottamuksellisesti parannus ehdoituksia. Pitää olla sen näköinen paikka minne hzluaa astua mielellään sisälle"*
- *"Samankaltaisia kyselyitä voisi olla lisää, ja niissä voisi juuri tällä lailla kysellä nuorilta heidän ideoitaan ja mielipiteitään."*
- *"Esim äänestyksiä tekemisistä"*

5.8.5. Verkostoyhteistyön kehittäminen

Miten Byströmin Ohjaamon verkostoyhteistyö mielestäsi toimii?

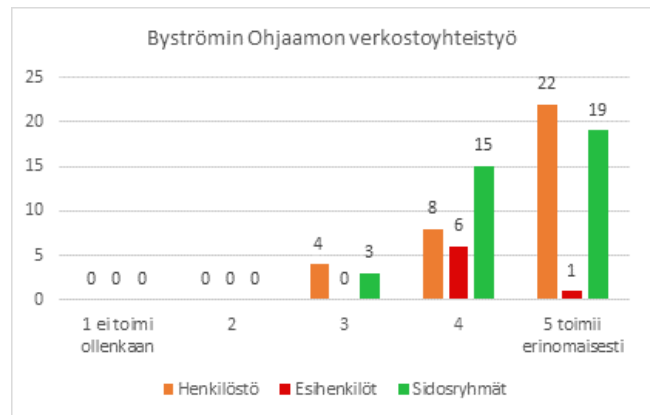
N: 34 EOS:0 **X: 3.9** Keskihajonta: 0.7
(Henkilöstökysely 2019, X: 4.07 Keskihajonta: 0.55)

Miten Byströmin Ohjaamon verkostoyhteistyö mielestäsi toimii?

N: 7 EOS:0 **X:4.1** Keskihajonta: 0.3
(Esihenkilökysely 2019, X: 4.11 Keskihajonta 1.09)

Miten Byströmin Ohjaamon verkostoyhteistyö mielestäsi toimii?

N: 37 EOS:0 **X: 4.2** Keskihajonta: 0.7
(Sidosryhmäkysely 2019, X: 4.11 Keskihajonta 0.83)



Henkilöstön, esihenkilöiden ja sidosryhmien kyselyihin vastanneiden mielestä Byströmin Ohjaamon verkostoyhteistyö toimii hyvin. Tuloksissa ei ole merkittävää eroa verrattuna 2019 vuoteen. Osin vastaajat ovat tulleet asiassa yksimielisemmäksi, koska sidosryhmien ja esihenkilöiden kyselyiden hajonta on pienentynyt.

Verkostoyhteistyön kehittäminen

Henkilöstökysely 2021

Miten kehittäisit Byströmin Ohjaamon verkostoyhteistyötä?

Verkostoyhteistyön kehittämisessä henkilöstöltä nousi esille seuraavat teemat:

1. Tiiviimpi ja näkyvämpi yhteistyö
2. Nimetyt työntekijät verkostoihin

Osa Byströmin Ohjaamon henkilöstöstä koki, että nimetyt työntekijät verkostoihin helpottaisi yhteistyötä ja yhteydenpitoa. Myös tiiviimpää ja näkyvämpää yhteydenpitoa ja yhteistyötä toivottiin ja sitä haluttiin kehittää.

Poimintoja vastauksista:

- *"Nimikkotyöntekijät joka suuntaan, niin yhteistyö helpottuu"*
- *"Kutsuisin verkostoa aamukaffelle ja esittelisin toimintaa ja tulevaa. joka syksy ja kevät"*
- *"Toisin verkostoja näkyvämmiksi, missä verkostoissa kukanenkin toimii. Verkostokahvit kerran kuussa?"*
- *"Verkostotyön näkyväksi tekeminen, esim. muistioita teamsiin jne"*

Verkostoyhteistyön kehittäminen

Esihenkilökysely 2021

Miten kehittäisit Byströmin Ohjaamon verkostoyhteistyötä?

Esihenkilökyselyssä verkostoyhteistyön kehittämiseksi nousi esille:

1. Aktiivinen viestintä
2. Aktiivisuus, kokonaisvaltaisuus ja ennakoivuus

Puolet kyselyyn vastanneista esihenkilöistä vastasi tähän kysymykseen. Toivottiin, että Byströmin Ohjaamon kokonaisuudesta tulisi viestiä entistä aktiivisemmin emo-organisaatioiden johdolle lähiesihenkilöiden kautta kokonaisvaltaisesti, eikä vain oman, kyseisen organisaation näkökulmasta. Toivottiin myös esimerkiksi koordinaattoria vieraaksi johtoryhmiin. Esihenkilöiden mielestä muutoksiin tulisi tarttua ja valmistautua yhä ennakoivammin. Yhteistyötä terveys- ja mielenterveyspuolen kanssa toivottiin tiiviimmäksi.

Poimintoja vastauksista:

- *Säännöllisesti Byströmin kokonaisuudesta tietoa emo-organisaatioiden johdolle (lähiesimiesten kautta, koordinaattori vieraaksi johtoryhmiin?) aktiivisemmin ja kokonaisvaltaisesti, ei vain oman organisaation näkökulmasta*
- *Tuleviin muutoksiin tulisi kyetä tarttumaan vielä ennakoivammin ja valmistautumaan niihin ennakoiden.*
- *Yhteistyötä terveyspalveluiden (mielenterveyspalveluiden) kanssa tulisi tiivistää. Esim yhteistyötä erilaisten ryhmien vetämisessä.*
- *Toimii nykyisellään hyvin, mikäli Kelaan ja työllisyyspalveluihin yhteys on kunnossa.*

Verkostoyhteistyön kehittäminen

Sidosryhmäkysely 2021

Miten kehittäisit Byströmin Ohjaamon verkostoyhteistyötä?

Verkostoyhteistyön kehittämiseksi sidosryhmäkyselystä nousi esille:

1. Yhteiset tapaamiset
2. Jalkautuminen ja toiminta kentällä
3. Aktiivisuus Byströmin suunnalta
4. Tasavertainen, avoin ja läpinäkyvä yhteistyö

Osa vastanneista koki, että verkostoyhteistyö Byströmin Ohjaamon kanssa on aina toiminut hyvin. Osa toivoi verkostojen selkeyttämistä ja laajempaa sekä tiiviimpää yhteistyötä. Toivottiin myös yhteistyöpäiviä, joissa voisi tutustua muihin ja esitellä palveluita. Myös tiivistä yhteistyötä verkostossa toivottiin nuoren edun lähtökohdista. Oppilaitoksiin toivottiin lisää jalkautumista ja joitain toimintoja kouluille. Lisäksi matalan kynnyksen esittelyjä toivottiin esimerkiksi Teamsin kautta. Myös verkostoyhteistyötä oman emo-organisaation sisällä toivottiin vahvistettavaksi. Toivottiin tasavertaisempaa, avoimempaa ja läpinäkyvämpää yhteistyötä verkostoihin. Myös Byströmin Ohjaamon suunnalta tulevaa aktiivista toimimista toivottiin.

Poimintoja vastauksista:

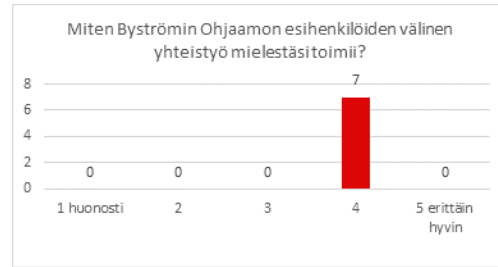
- *"Pitäisi paremmin tuntea Byströmin eri toimijat. Ehkä joku yhteistyöpäivä, jossa esittelisimme itsemme toisille?"*
- *"Pääsääntöisesti verkostoyhteistyö on toiminut ihan ok, toki sitä voisi olla enemmän. Tärkeää ylipäättään, että tunnustetaan, ketkä on nuorten verkostossa keskeisiä toimijoita ja kutsutaan tarpeen ja nuoren toiveiden mukaisesti mukaan verkostoon. Olen huomannut, että monesti hyödyllistä, että esimerkiksi aktivointisuunnitelman tekemisessä on mukana nuoren kanssa työskentelevä henkilö, joka tuntee nuoren arjen, vaikka hänellä ei viran tai tehtävän vuoksi olisi välttämätöntä siihen osallistua. Usein nuorilla jää ymmärtämättä asioita palaverissa, niin on tärkeää, että joku voi selittää ja muistuttaa, mitä on sovittu ja miten tavoitteiden suhteen tulee edetä."*
- *"Voisivat olla enemmän koululla ja pitää vaikka omia juttuja koululla."*
- *"Lisäisin yhteistötä korkekouluihin"*
- *"vahvistaisin verkostoyhteistyötä myös oman organisaation sisällä"*
- *"Omassa työssäni se toimii hyvin"*
- *"Tasa-arvoinen yhteistyö kumppanien kanssa. Erilaiset toimijat ja kumppanit olisi hyvä saada valjastettua yhteiseen työhön yhteisten asiakkaiden palvelemiseksi. Voisiko Byström myös osaltaan koordinoita tätä. Nuorten Oulu web on hyvä avaus tähän."*
- *"Ohjaamon jalkautuminen muuallekin kuin vain Byströmin talolle, yhteistyön lisääminen läsnäolon kautta."*
- *"Olisi kiva, jos Byströmiltäkin oltaisiin enemmän aktiivisia muihin verkostoihin."*

5.8.6. Hallinnollisten esihenkilöiden välinen yhteistyö

Miten Byströmin Ohjaamon esihenkilöiden välinen yhteistyö mielestäsi toimii?

N: 7 EOS:0 X: 4.0 Keskihajonta: 0.0

(Esihenkilökysely 2019, X: 3.85 Keskihajonta: 1.14)



Esihenkilöiden vastausten mukaan esihenkilöiden välinen yhteistyö toimi hyvin. Vastauksissa ei ole hajontaa. Tulos on kokonaisuudessaan parantunut verrattuna vuoden 2019 vastauksiin.

"Tuleviin muutoksiin tulisi valmistautua myös esimiesten kesken paremmin. Muutokset ovat haastaneet Byströmiä viime vuosina ja haastavat myös lähitulevaisuudessa ja näitä muutoksia olisi pitänyt valmistella ja niiden tuomia haasteita ratkoa tiiviimmin esimiesten kesken myös. Nyt työ oli liikaa Byströmin vetäjien ja yksittäisten esimiesten harteilla, vaikka muutos vaikutti koko Byströmiin ja sen henkilöstöön."

Yhteistyön kehittäminen

Esihenkilökysely 2021

Miten kehittäisit Byströmin Ohjaamon esihenkilöiden välistä yhteistyötä?

Yhteistyön kehittämisessä nousi esille:

1. Yhteistyön lisääminen

Esihenkilöiden välistä yhteistyötä haluttiin kehittää niin, että kaikkien emo-organisaatioiden esihenkilöt olisivat mukana tasavertaisesti kehittämisessä, päätöksenteossa ja muutoksien valmistelussa. Toivottiin, että kaikkien esihenkilöiden sitoutumista tulisi vahvistaa.

Osan mielestä yhteistyö on nykyisellään hyvää ja palaverit ja tapaamiset tulisi sopia tarpeen mukaan.

Poimintoja vastauksista:

- "Aktiivista osallistumista lisää kehittämistyöhön (työryhmät, kehittämispäivät)"

- *"Tuleviin muutoksiin tulisi valmistautua myös esimiesten kesken paremmin. Muutokset ovat haastaneet Byströmiä viime vuosina ja haastavat myös lähitulevaisuudessa ja näitä muutoksia olisi pitänyt valmistella ja niiden tuomia haasteita ratkoa tiiviimmin esimiesten kesken myös. Nyt työ oli liikaa Byströmin vetäjien ja yksittäisten esimiesten harteilla, vaikka muutos vaikutti koko Byströmiin ja sen henkilöstöön."*
- *"Nykyisellään hyvä. Erikseen palaverit, jos tarve"*

6. Nuorten vapaa palaute

Palveluiden kehittäminen

Nuorten kysely 2021

Miten kehittäisit Byströmin Ohjaamoa?

Byströmin Ohjaamon kehittämiseen löytyi nuorten kyselystä seuraavat teemat:

1. Markkinointi
2. Matalan kynnyksen toiminta nuorille

Nuoret kokivat Byströmin nuorten palveluiden kokonaisuuden vastaavan hyvin tarpeitaan. Useat nuoret eivät tuoneet esille mitään kehitettävää Byströmin Ohjaamolle. Nuorten mukaan Byströmin Ohjaamon tunnettavuutta tulisi edelleen lisätä nuorten keskuudessa. Myös tilojen laajentaminen nousi esille palautteessa.

Nuoret toivoivat monipuolista järjestettyä toimintaa, esimerkiksi virkistystapahtumia. Lisäksi avointa, matalankynnyksen toimintaa, esimerkiksi kahvilaa ja erilaisia toimintaryhmiä toivottiin.

Poimintoja vastauksista:

- *"Varmaan ottaisin Valveen tiloja toiminnalle. Kutsuisin nuoria virkistystapahtumiin. Vähemmän hallintokuluja, enemmän asiakastoimintaa"*
- *"Byströmin Ohjaamo on loistava paikka, muta kovin moni ei taida tietää siitä, sen kuvan olen mm. tuttaviltani saanut. Byströmin saisi varmaan vielä paremmin esille jos ihmiset kuulisivat siellä käyneiden ihmisten tarinoita siitä, kuinka se on heitä auttanut."*
- *"Kahvila olisi hyvä olla auki joskus vanhemmillekin nuorille aikuisille , vaikka erikseen joskus"*
- *"Mainostakaa enemmän että useampi saa tietää avusta"*
- *"Enemmän toimitaryhmiä, varsinkin nuorille aikuisille esim käsityö, askartelu yms"*
- *"En koskaan päässyt tuen piiriin, koska viesteihin ei vastattu. Jäi vähän huono ja unohdettu sekä mitätön fiilis"*

Risut ja ruusut

Nuorten kyselyssä pyydettiin vapaan palautteen muodossa ruusut ja risut Byströmin Ohjaamolle. Vapaapalaute toi positiivista palautetta palvelusta ja etenkin henkilökunnasta.

- *"maitojauhe on paskaa mutta kaikki muu on iha okei"*
- *"Nuoriso ohjaaja jonka kanssa olen asioinut on ollut todella mukava ja on saanut minulle oikeasti sellaisen olon että minua kuunnellaan oikeasti."*
- *"huippu henkilökunta!"*
- *"Kaikinpuolin mukava hyvä paikka"*
- *"Byströmillä todella saa apua asioihin, ja työntekijät ovat mahtavaa porukkaa <3"*
- *"ihana henkilökunta ja aina kuunnellaan"*
- *"On ollut hyvää , tyydyttävää"*
- *"Olen tyytyväinen asiointiin"*
- *"Olette ihania!"*
- *"Parasta palvelua ikinä"*
- *"Palvelu on aika ollut iloista ja kannustavaa, ja olen aina tuntenut itseni tervetulleeksi"*
- *"oulun kaupungin verkkosivuilla puhutaan kaikukortista ja et semmoisen vois saada byströmiltä mut ainakaan teiän omilla verkkosivuilla ei puhuta siitä mitään eikä sitä hakemalla tule yhtään osumaa"*

7. Pohdinta

Verrattaessa vuoden 2021 raportin tuloksia vuoteen 2019 vastaukset ovat pysyneet keskiarvoltaan lähes samana. Tästä voidaan päätellä, että Byströmin Ohjaamo on pystynyt tuottamaan pääsääntöisesti tasalaatuista palvelua, huolimatta koronaepidemian vaikutuksista palveluiden tavoitettavuuteen. Myöskään työllisyyden kuntakokeilun tuomat organisaatiomuutokset eivät näytä vaikuttaneen Byströmin Ohjaamon palveluiden laatuun tai tavoitettavuuteen verrattaessa tuloksia vuoden 2019 kyselyn tuloksiin.

7.1. Byströmin Ohjaamo osana Oulun kaupungin palvelukenttää

Byströmin Ohjaamon koetaan edelleen vastaavan hyvin nuorten palvelutarpeeseen. Vastauksissa tulee esiin toive erityisosaamisen lisäämisestä. Esimerkiksi terveydenhoitajan ja psykiatrisen sairaanhoidon sekä Kelan palveluita toivotaan lisää. Byströmin Ohjaamoon toivotaan lisää myös sosiaaliohjauksen resurssia. Ammatinvalintapsykologin pidempiaikainen puuttuminen Byströmin palvelutarjonnasta nousee esiin kyselyn vastauksista. Ammatinvalinnanohjaus nähdään merkittävänä Ohjaamo-palveluna.

Peruspalveluihin, kuten mielenterveyspalveluihin, on Oulussa pitkät jonot ja tämä näkyy Byströmin Ohjaamossa nuorten kannatteluna heidän odottaessaan pääsyä peruspalveluiden piiriin. Kyselyn vastauksissa tämä tulee esiin toiveena lisätä Byströmin Ohjaamoon mielenterveyttä tukevia ja kuntoutuksellisia palveluja. Byströmin Ohjaamo täydentää Oulun kaupungin peruspalveluita, eikä sen tule korvata niitä. Ohjaamopalveluiden kehittäminen edellyttää tiivistä yhteistyötä ja avointa keskustelua peruspalveluiden ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa, jotta Ohjaamon matalan kynnyksen ja ennaltaehkäisevän työn toimintaperiaatteet pysyvät selkeinä.

Byströmin Ohjaamon palvelutarjonnan tuntemus oli henkilöstön osalta laskenut vuoteen 2019 verrattuna. Byströmin Ohjaamossa on ollut vuosina 2020 ja 2021 paljon henkilöstömuutoksia, mikä vaikuttaa palvelutarjonnan tuntemuksen laskuun. Kuntakokeilun tuomat muutokset nuorten työllisyyspalveluiden sisältöihin ja toimintatapoihin ovat osaltaan aiheuttaneet epäselvyyttä palvelukokonaisuudessa.

7.2. Nuoret Byströmin Ohjaamon keskiössä

Byströmin Ohjaamon kehittämistyön lähtökohtana on nuorilta saatu palaute, jotta palvelukokonaisuutta kehitetään vastaamaan nuorten palvelutarvetta. Kyselyn vastauksista käy ilmi, että nuoret kokevat Byströmin Ohjaamon palveluiden vastaavan tarpeeseen kiitettävällä tasolla.

Vastausten perusteella suuri osa nuorista koki motivaationsa koulutukseen ja työllistymiseen parantuneen Byströmin Ohjaamossa asioinnin aikana merkittävästi. Suurimmalla osalla nuorista

myös ammatinvalinta selkeytyi Byströmillä asioidessa. Nämä tulokset tuovat hyvin esiin Byströmin Ohjaamon vaikuttavuutta ja onnistumista nuorten kohtaamisessa.

Nuorten avointen vastausten perusteella palveluiden sisältöä tulee kuitenkin vielä kehittää. Erityisesti toivottiin lisää jalkautumista, vapaa-ajan toimintoja ja toiminnallisia ryhmiä. Nuorten vastauksista voidaan tulkita, että Ohjaamon ohjaus- ja neuvontapalveluita ja toiminnallisia sisältöjä toivotaan myös virka-ajan ulkopuolelle. Kehittämistyötä varten on mahdollistettava entistä paremmin nuorten palautteen anto ja osallistuminen kehittämistyöhön.

Markkinointia ja viestintää tulee jatkossa kehittää ja sen vaikuttavuuteen kiinnittää huomiota, jotta saadaan nuorille ja yhteistyökumppaneille välitettyä viestiä toiminnoista ja palvelukokonaisuudesta. Viestintää tulee kehittää vastaamaan paremmin eri kohderyhmien tiedontarpeita. Yhteistyökumppaneille tulee selkiyttää Byströmin Ohjaamon roolia kaupungin palvelutarjonnassa ja saattaa yhteistyökumppaneiden tietoon Byströmin Ohjaamon palvelukokonaisuus, joka ei ole tällä hetkellä yhteistyökumppaneille niin selkeä kuin henkilöstölle ja esihenkilöille. Monialaista yhteistyötä tulee vakiinnuttaa entisestään eri palveluyksiköiden kanssa. Viestinnän kohdentamisen tarpeeseen voitaisiin vastata jatkossa esimerkiksi kuukausittaisella uutiskirjeellä. Nuorille suunnattua markkinointia tulee entisestään tehostaa ja hyödyntää siinä Ohjaamotoiminnan valtakunnallista brändiä.

Tulee miettiä keinoja, joilla Byströmin Ohjaamon tunnettavuutta nuorten parissa lisätään. Viestinnällä ei kyetä tavoittamaan kaikkia kohderyhmän nuoria. On huolehdittava, että viestinnän kautta tieto on helposti saavutettavaa, ajantasaista ja monikanavaista. On tärkeää huomioida myös se tosiasia, että yleensä ihmiset omaksuvat tietoa palvelusta ja hakeutuvat tarvitsemansa palvelun piiriin vasta silloin, kun he itse tai joku heidän läheisistään palvelua tarvitsee.

7.3. Byströmin Ohjaamo toimintaympäristönä

Byströmin tilat koetaan viihtyisiksi ja kauniiksi, mutta jäävät henkilökunnan, sidosryhmien, nuorten mielestä pieniksi. Tilojen äänieristykseen toivotaan parannusta. Tarvetta on erityisesti asiakasvastaanottotiloille ja ryhmätyöskentelytiloille. Byströmin Ohjaamossa täytyy miettiä tilojen käyttöä ja tilaratkaisuja niin, että tilat vastaavat nykyiseen tarpeeseen paremmin. Toimivat ja turvalliset tilat luovat nuorille turvallisen asiointiympäristön ja tukevat henkilöstön työhyvinvointia.

Henkilöstön työhyvinvointi on koettu erittäin hyvänä, mutta tulokset ovat laskeneet hieman verrattuna vuoden 2019 kyselyn tuloksiin. Tätä voivat selittää esimerkiksi henkilöstön vaihdokset, työllisyyden kuntakokeilusta johtuvat työnkuvan muutokset ja etätyön lisääntyminen. Henkilöstön yhdessä toimiminen on vähentynyt koronarajoitusten vuoksi. Spontaanit yhteiset kohtaamiset ja virkistyspäivät ovat vähentyneet tai olleet kokonaan peruttuna. Kyselyn avoimissa vastauksissa yhteisten kohtaamisten tärkeys korostuu. Tähän tulee kiinnittää erityistä huomiota ja jatkossakin mahdollistaa työyhteisön tiiviisti yhdessä toimiminen koronatilanteen niin salliessa.

Huomionarvoista on, että Byströmin Ohjaamossa useita pitkiä työsuhteita. Pitkä työsuhde kertoo, että Byströmin Ohjaamossa on hyvä työskennellä. Se on työpaikkana luotettava ja arvostettu.