

Sisällys

1 JOHDANTO	4
2 PERUSTIEDOT	5
2.1 Visio: Byströmin nuorten palvelut – Sinun suuntasi	5
2.2 Toiminta-ajatus ja kohderyhmä	5
2.3 Hallinto ja henkilöstö	6
2.4 Sidosryhmät	8
3 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN PALVELUMUODOT	8
3.1 Yksilöohjaus	9
3.2 Ryhmäohjaus	9
3.3 Sähköiset palvelut	9
3.4 TimeOut! Aikalisä! -toiminta	10
3.5 Yhteistyökumppaneiden tuottamat palvelut	10
4 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN TILASTOT	11
5 TALOUS	12
6 MITTAAMINEN JA TULOKSET	12
6.1.1 Oikea ja ajantasainen tieto	14
6.1.2 Tiedon ymmärrettävyys	15
6.1.3 Tiedon saavutettavuus	16
6.1.4 Tiedon monikanavaisuus	16
6.1.5 Byströmin nuorten palveluiden tunnettavuus	17
6.2 Nuorten elämäntilanteen tukeminen	18
6.2.1 Elämäntilanteen selkiytyminen	18
6.2.2 Arjenhallinnan vahvistuminen	19
6.2.3 Työ- ja toimintakyvyn vahvistuminen	19
6.2.4 Tulevaisuuden suunnitelmien selkiytyminen	20
6.3 Nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen	20
6.3.1 Ammatinvalinnan selkiyttäminen	20
6.3.2 Koulutukseen ja työhön motivoituminen	21
6.3.3 Opiskelupaikan hakeminen ja saaminen	21
6.3.4 Työnhaku ja työllistyminen	21
6.4 Monialainen yhteistyö	22
6.4.1 Yhteistyön toimiminen taustaorganisaatioiden kesken	22

Tulosraportti 2017

6.4.2 Yhteistyön toimiminen Byströmin nuorten palveluiden toimijoiden kesken.....	22
6.4.3 Yhteistyön toimiminen nuorten näkökulmasta.....	23
6.4.4 Yhteistyön toimiminen verkostokumppaneiden näkökulmasta	23
6.5 Henkilöstö.....	24
6.5.1 Henkilöstön vakinaiset työsuhteet.....	24
6.5.2 Henkilöstön ammattitaito	25
6.5.3 Henkilöstöresurssit.....	25
6.5.4 Henkilöstön sitoutuminen ja hyvinvointi.....	26
6.5.5 Toimintaresurssit.....	26
6.5.6 Työyhteisön ja esimiesten tuki	27
6.5.7 Työskentelyilmapiiri.....	27
6.6 Byströmin nuorten palveluiden kehittäminen	29
7.6.1 Byströmin nuorten palveluiden vahvuudet.....	29
6.6.2 Henkilöstön ammattitaidon kehittäminen	32
6.6.3 Toimintaresurssien kehittäminen.....	33
6.6.4 Byströmin nuorten palveluiden sisällöllinen kehittäminen.....	38
6.6.5 Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen	43
6.6.6 Verkostoyhteistyön kehittäminen	47
6.6.7 Hallinnollisten esimiesten välinen yhteistyö.....	51
7 Pohdinta	54

1 TIIVISTELMÄ

Byströmin nuorten palveluissa asioivat nuoret kokivat saavansa oikeaa ja ajankohtaista tietoa, tiedon koettiin olevan ymmärrettävää ja helposti saavutettavissa monikanavaisesti. Byströmin henkilöstö osalta monikanavaisia palveluja osataan käyttää aiempaa kattavammin. Byströmin nuorten palveluiden tunnettavuus on kasvanut merkittävästi niin nuorten, sidosryhmien kuin Byströmin henkilöstön esimiestenkin näkemysten mukaan. Tunnettavuuden kasvua tukevat myös voimakkaasti kasvaneet asiakaskontaktimäärät.

Nuoret ovat kokeneet elämänhallinnan vahvistumista asioidessaan Byströmin nuorten palveluissa. Heidän elämäntilanteensa ja tulevaisuuden suunnitelmansa ovat selkiytyneet sekä arjenhallinta ja työ- ja toimintakyky on vahvistunut. Nuorten vastauksissa hajonta on hieman kasvanut. Tätä selittää asiakasmäärien kasvusta johtuvat tiettyjen palveluiden ruuhkautumiset. Nuoret toivoivat entistä enemmän matalan kynnyksen palveluita sekä konkreettista yhteistyötä työpaikkojen löytämiseen.

Byströmin henkilöstö tuntee palvelun sisällöt, hyödyntää niitä työssään ja tekee yhteistyötä palvelun sisäisessä verkostossa kiitettävällä tasolla. Tätä tukee myös nuorten vastaukset, joissa nuoret kertovat asioineensa Byströmillä kolmen tai useamman työntekijän kanssa.

Byströmin nuorten palveluiden henkilöstö, esimiehet sekä sidosryhmät kokivat henkilöstön ammattitaidon riittäväksi. Ammattitaidon riittävyyden katsottiin kaikissa vastausryhmissä vahvistuneen verrattuna vuoden 2014 vastauksiin.

Byströmin nuorten palveluiden vahvuuksina nähtiin innostunut ja ammattitaitoinen henkilöstö ja aito asiakaslähtöisyys. Talon hyvän työilmapiiriin koettiin heijastuvan suoraan asiakastyöhön ja talon tunnelmaan. Monialaisuus ja matala kynnykset koettiin tärkeinä ja palvelulle ominaisina piirteinä. Halua kehittää palvelukokonaisuutta ja toimintatapoja pidettiin tärkeänä.

Henkilöstö koki edelleen olevansa erittäin motivoitunutta työhönsä. Työstä koettiin myös ylpeyttä. Työhyvinvointi koettiin hyväksi. Henkilöstö koki saavansa tukea eniten Byströmin työyhteisöltä. Emotionaalisen työyhteisöltä ja omalta lähiesimieheltä koetussa tuen saannissa oli vaihtelua, mutta suurin osa Byströmin henkilöstöstä koki saavansa riittävästi tukea.

Vastauksista nousi esille seuraavia teemoja Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseksi:

- palveluiden markkinoinnin ja tiedotuksen lisääminen
- Byströmin yhtenäisyyden säilyttäminen
- tilojen muutostarpeet
- palveluiden sisällöllinen kehittäminen vastaamaan muuttuneita tarpeita
- entistä monilaisempi henkilöstötarve
- digitaalisten palveluiden kehittäminen

1 JOHDANTO

Oulun kaupungin Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuutta kuvaavan tulosraportin tavoitteena on antaa selkeä ja monipuolinen kuva palvelujen kohteena olevien nuorten palveluntarpeesta, palvelut tuottavasta organisaatiosta sekä toiminnalla aikaan saaduista tuloksista ja vaikutuksista. Tulosraportilla saadaan tietoa myös palveluiden vaikuttavuudesta pitkällä aikavälillä. Tulosraportti toimii kehittämistyön perustana.

Vaikuttavuusraportin koostamisesta ja tiedon keräämisestä on vastannut Byströmin nuorten palveluiden henkilöstöstä muodostettu vaikuttavuustyöryhmä. Aiempi vaikuttavuusraportti on vuodelta 2014 ja julkaistu mm. Byströmin nuorten palveluiden kotisivulla. Vuoden 2017 vaikuttavuusraportin kyselyt on toteutettu kaksi kertaa Byströmin asiakkaille ja kerran henkilöstölle, emo-organisaatioiden lähiesimiehille ja sidosryhmille.

Vaikuttavuustietoja tarvitaan ja käytetään:

- Byströmin nuorten palveluiden kokonaisuuden kehittämiseen
- Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuuden kehittämiseen
- Toiminnan ja talouden suunnittelun sekä päätöksenteon pohjana
- Muutostarpeisiin vastaamiseen
- Henkilöstön osaamisen kehittämiseen
- Asiakkaiden tavoitteiden ja palvelujen kohtaamisen parantamiseen
- Monialaisen verkostoyhteistyön kehittämiseen
- Vaikuttavuuden pitkän aikavälin tulosten ja muutosten havaitsemiseen

Vaikuttavuusjärjestelmä on luotu vuosittain toistettavaksi, jolloin sen avulla saadaan myös pitkän aikavälin trenditietoa nuorten palvelutarpeiden muutoksista. Vaikuttavuusjärjestelmä on siten tärkeä pitkäjänteisen kehittämistyön väline. Ensimmäinen kokonaisvaltainen kuva Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuudesta on saatu vuoden 2014 vaikuttavuusraportista. Vuoden 2017 kyselyiden tuloksia on verrattu vaikuttavuusraportissa vuoden 2014 kyselyn vastauksiin.

Byströmin nuorten palveluista vaikuttavuustyöryhmään ovat kuuluneet Sari Pesälä, Hanna Mettovaara, Riikka Eerikinharju, Merja Lukinmaa, Jutta Pernu-Määttä ja Anneli Koistinen. Tutkimuksen kyselyjen toteuttamiseen ja raportin koostamiseen on osallistunut Oulun ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Anni Kurttila. Nuorten kyselyiden toteuttamiseen osallistui myös sosionomi opiskelija Katariina Säikkälä.

2 PERUSTIEDOT

2.1 Visio: *Byströmin nuorten palvelut – Sinun suuntasasi*

Byströmin nuorten palveluiden visio on olla matalan kynnyksen palvelukeskus, josta nuoret saavat tarvitsemansa asiakaslähtöiset, helposti saavutettavat ja monialaiset palvelut. Visiossa on haluttu korostaa toiminnan lähtökohtana olevaa nuorta.

2.2 Toiminta-ajatus ja kohderyhmä

Byströmin nuorten palvelut on matalan kynnyksen palvelu alle 30-vuotiaille oululaisille nuorille. Tavoite on, että nuori saa tarvitsemansa palvelut yhdestä paikasta eikä nuori joudu asioimaan useissa eri virastoissa. Nuorten asioissa tehtävä yhteistyö helpottuu, kun on yksi osoite, johon voi ottaa yhteyttä nuoren asioissa.

Toiminnot kohdistetaan ensisijaisesti asiakasryhmään, joka on muiden palvelujen ulkopuolella, kuten työttömät nuoret tai nuoret jotka eivät ole oppilashuollon, opiskeluterveydenhuollon tai työterveyshuollon piirissä.

Byströmin talossa voi asioida ilman ajanvarausta, erityisesti tieto- ja neuvontapalveluissa. Tietopalveluohjaajat alkukartoittavat nuoren asian ja miettivät yhdessä nuoren kanssa, miten asiaa lähdetään selvittämään. Pääsääntöisesti Byströmin talossa eri asiantuntijoiden luona asioidaan ajanvarauksella. Nuori tulee kohdatuksi ja hänen asiaansa ryhdytään selvittämään silloin, kun nuori tulee käymään Byströmin nuorten palveluissa.

Palvelua annetaan mm. työhön ja koulutukseen sijoittumisen edistämässä sekä arjen toimintaan ja elämänhallintaan liittyen. Yleisimmät asiointiin aiheet ovat työ, opiskelu, hyvinvointi ja terveys, talous, asuminen, ihmissuhteet, vapaa-aika, kansainvälisyys sekä riippuvuudet ja päihteet. Byströmin nuorten palveluiden toiminnan tavoitteena on, että nuorten siirtyminen ns. korjaaviin palveluihin vähenee. Palvelun tavoitteena ei ole korvata muita olemassa olevia palveluja.

Toiminta-ajatus

- alle 30 -vuotiaat oululaiset nuoret
- yhden luukun periaate
- ajanvarauksella tai ilman
- nuoren vastaanottaja kartoittaa hänen tilanteensa, sovitaan sopivin toimija, joka jatkaa nuoren kanssa
- tarvittaessa palveluohjaus toisiin palveluihin saattaen vaihtamalla
- palvelu ei korvaa jo olemassa olevia palveluja, vaan täydentää niitä
- työ, opiskelu, hyvinvointi ja terveys, talous, asuminen, ihmissuhteet, vapaa-aika, kansainvälisyys sekä riippuvuudet ja päihteet

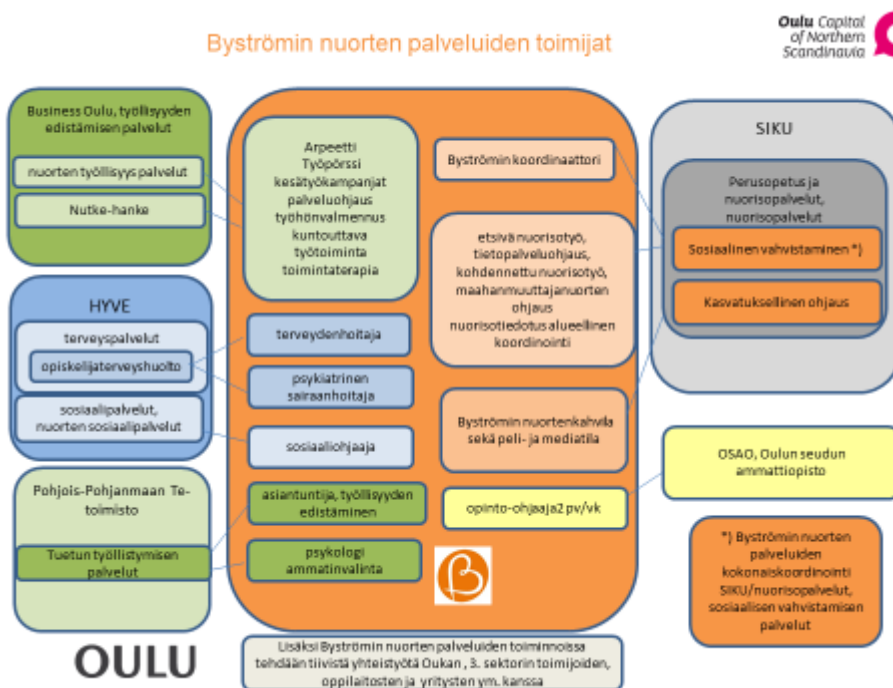
2.3 Hallinto ja henkilöstö

Byströmin nuorten palveluiden toiminnasta vastaa Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut, perusopetus ja nuorisopalvelut, sosiaalisen vahvistamisen yksikkö. Yksikön toiminnasta vastaa palvelupäällikkö Anneli Koistinen.

Byströmin nuorten palveluissa työskentelee koordinaattori, jonka tehtävänä on vastata Byströmin nuorten palveluiden käytännön järjestelyistä sekä toiminnan markkinointi, seuranta ja kehittäminen yhteistyössä palvelupäällikön, henkilöstön ja yhteistyötahojen kanssa. Koordinaattorina toimii Jutta Pernu-Määttä.

Henkilöstö koostuu eri palvelualueiden ja organisaatioiden työntekijöistä, joiden lähiesimiehet ovat emo-organisaatioista. Jokaisella työntekijällä on siten kaksi työyhteisöä: Byströmin nuorten palveluiden työyhteisö sekä oman taustaorganisaation muodostama työyhteisö. Byströmin henkilöstön lähiesimiehet kokoontuvat säännöllisesti.

Byströmin nuorten palveluiden toimijat



Byströmin nuorten palveluihin on sijoitettu työntekijöitä kuudelta palvelualueelta ja emo-organisaatioista. Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden opiskelijaterveyshuolto on sijoittanut Byströmille terveydenhoitajan sekä psykiatrisen sairaanhoitajan. Terveystapaamiseen, jonka aikana nuorella on mahdollisuus keskustella omasta hyvinvoinnistaan sekä siinä ilmenneistä ongelmista. Psykiatrisen sairaanhoitajan luona käyvät nuoret, jotka kokevat elämässään psyykkisiä ongelmia ja haluavat keskustella niistä.

Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden sosiaalipalvelut/nuorten sosiaalipalvelut on sijoittanut Byströmin nuorten palveluihin yhden sosiaaliohjaajan. Sosiaaliohjaajan

Tulosraportti 2017

työnkuvaan Byströmillä kuuluu sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi (aktiivointi- ja asiakassuunnitelmat), sosiaaliohjaus, aktiivointityö (kuntouttava työtoiminta) sekä toimeentulotukipäätösten tekeminen.

Oulun kaupunki on keskittänyt nuorten työllisyyspalvelut Byströmin nuorten palveluihin. Oulun kaupungin BusinessOulu liikelaitoksen työllisyyspalveluista Byströmille on sijoitettu 14 työntekijää. Palveluohjaaja vastaa toimeentulotukea saavien opiskelijoiden työllistämistä (Arpeetti-toiminta) sekä yhdessä ohjaajan ja palveluasiantuntijan kanssa tehtävästä opiskelijoiden kesätyöllistämistä Oulun kaupungin eri palvelualueille ja 15 – 17 –vuotiaiden nuorten kesätyösetelityöllistämistä Oulun kaupunkiseudulle. Lisäksi heidän työhönsä kuuluu nuorten kesätyöyrittäjyyteen liittyvä neuvonta.

Työpörssi-palvelussa on kaksi työllisyyspalveluiden ohjaajaa, jotka neuvovat ja ohjaavat nuoria työkokeiluihin liittyvissä asioissa. Työhönvalmentajat neuvovat ja ohjaavat ammattitutkinnon omaavia tai oppisopimusopiskelusta kiinnostuneita nuoria sijoittumaan työelämään sekä ohjaavat alanvaihtajia tai jatko-opintoja suunnittelevia koulutuksen pariin. Ohjaajat tekevät palveluohjausta ja kuntouttavan työtoiminnan ohjausta. Asiakkaina on sekä ammattikoulutettuja, että kouluttamattomia nuoria.

Toimintaterapeutti toimii yhdessä nuoren kanssa konkreettisissa ympäristöissä ja yhteisöissä. Toiminnassa korostuu nuoren vahvuuksien, osaamisen ja kehittymiskohteiden kartoittaminen sekä yhteistyö nuoren verkoston kanssa. Tavoitteena on edistää nuoren toimintamahdollisuuksia ja siten nuoren etenemistä koulutus- ja työllisyyspolulla. Työllisyyspalvelut on sijoittanut Byströmille myös toimistotyöntekijän.

Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden nuorisopalveluista Byströmillä työskentelee kuusi etsivää nuorisotyöntekijää sekä etsivän nuorisotyön koordinaattori. Yksi etsivän nuorisotyöntekijöistä on sijoitettu Kiimingin hyvinvointikeskukseen. Lisäksi maahanmuuttajataustaisten tai monikulttuurisesta taustasta tulevien nuorten neuvontaan ja ohjaukseen on varattu Byströmillä yhden ohjaajan työpanos. Kohdennetun nuorisotyön koordinaattori on myös sijoitettu Byströmin nuorten palveluihin. Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napissa työskentelee Byströmillä kolme tietopalveluohjaajaa. Nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön lisäksi heidän työnkuvaansa kuuluu Byströmille ilman ajanvarausta saapuvien nuorten vastaanotto ja alkukartoituksen teko. Byströmin tiloissa työskentelee myös nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden aluekoordinaattori. Kaikkiaan nuorisopalveluiden sosiaalisen vahvistamisen yksikön työntekijöitä on Byströmille sijoitettu 16 työntekijää.

TE -hallinnon palveluista Pohjois-Pohjanmaan TE -toimisto on sijoittanut Byströmin nuorten palveluihin kaksi työntekijää. Tuetun työllistämisen linjalta asiantuntijan ja ammatinvalinnanohjauksen psykologin.

2.4 Sidosryhmät

Byströmin nuorten palvelut tekee laaja-alaista ja tiivistä yhteistyötä Oulun alueen eri toimijoiden kanssa. Osan kanssa yhteistyö on päivittäistä nuorten asioiden hoitoa, osan kanssa viikoittaista yhteistyötä nuorten asioiden edistämässä sekä osan kanssa harvemmin tapahtuvaa yhteistyötä mm. erilaisten tapahtumien järjestämisessä. Yhteistyötä tehdään mm. seuraavien 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

3 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN PALVELUMUODOT

Byströmin nuorten palvelut tuottaa monikanavaisia palveluita asiakkailleen. Byströmillä asioiva nuori voi valita itselleen luontaisimman tavan asioida. Palvelumuotoja kehitetään jatkuvasti vastaamaan entistä paremmin nuorten tarpeita.

Byströmin nuorten palveluihin nuori voi tulla asioimaan ilman lähetettä tai ajanvarausta. Nuori otetaan vastaan, hänet kohdataan ja yhdessä nuoren kanssa mietitään, miten asioinnin aihetta lähdetään käsittelemään. Nuori tai hänen läheisensä sekä yhteistyökumppanit voivat ohjata tai varata aikaa nuorelle Byströmin eri toimijoilta. Asiakkaiden ohjautumiskanavat Byströmin nuorten palveluihin ovat vakiintuneet. Nuorista noin puolet ohjautuu Byströmille jonkin yhteistyötahon ohjaamana ja puolet tulee asioimaan omaehtoisesti saatuaan tiedon Byströmin nuorten palveluista kaverilta tai nähtyään Byströmin markkinointia.

Vuonna 2017 Byströmin nuorten palveluissa oli 30 393 asiakaskontaktia. Asiakaskontakteihin ei ole laskettu puhelimitse, teksti- ja Whatsapp -viestein tai Facebookin kautta tehtävää asiakasohjausta.

3.1 Yksilöohjaus

Byströmillä paikan päällä kasvokkain tapahtuva yksilöohjaus on eniten käytetty palvelumuoto. 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. Laadullisen vaikuttavuuden tutkimuksen mukaan nuori asioi Byströmillä keskimääräisesti kolmen tai useamman toimijan kanssa. Samalla asiakaskäynnillä Byströmillä nuori voi kohdata useamman työntekijän

Asiakuuden kesto ei ole Byströmin nuorten palveluissa rajattu. Nuori voi käydä asioimassa kerran tai asioida useamman kerran. Nuori voi palata asiakuuteen tarpeen vaatiessa. Ainoastaan psykiatrisen sairaanhoitajan asiakuudessa nuori voi käydä enimmillään 10 kertaa, jonka jälkeen siirrytään muiden palveluiden piiriin.

3.2 Ryhmäohjaus

Byströmin nuorten palveluiden henkilöstö on toteuttanut erilaisia ryhmätoimintoja omalla henkilöstöllä sekä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Ryhmät ovat olleet suunnattuja Byströmin nuorten palveluiden kohderyhmän nuorille. Ryhmät ovat kokoontuneet Byströmin talossa tai yhteistyökumppaneiden tiloissa. Ryhmät ovat olleet joko tietyille kohderyhmälle suunnattuja, suljettua ryhmiä tai avoimia, teemoiltaan muuttuvia ryhmiä.

Vuonna 2017 Byströmin nuorten palveluissa toteutui 209 ryhmätapaamiskertaa. Ryhmiin osallistuneiden nuorten tarkkaa määrää ei ole tilastoitu.

Vuonna 2017 toteutetut ryhmät:

- **Voimaneidot:** tyttöjen tunnetyöskentely ryhmä (2 ryhmää vuodessa)
- **Hyvinvoinnilla työelämään**–ryhmä: kuntouttava työtoiminnan ryhmä alle 30-vuotialle (kaksi erillistä ryhmää)
- **B-Sport:** 17-29-vuotiaille tarkoitettu liikuntaryhmä
- **B-Pop:** 17-29-vuotiaille tarkoitettu musiikkiryhmä (kaksi erillistä ryhmää)
- **Taideryhmä:** 18-29 –vuotiaille suunnattu soveltavan taiteen kuntouttavan työtoiminnan ryhmä (kaksi erillistä ryhmää)
- **Tiistaina tapahtuu:** matalan kynnyksen *elämänhallintaa tukeva* toiminnallinen ryhmä alle 30-vuotiaille
- **Hyvin voinnilla työelämään** elämänhallintaa tukeva kuntouttavan työtoiminnan ryhmä
- Työpaja toiminnan kanssa yhteistyössä toteutetut matalankynnyksen liikuntaryhmät

3.3 Sähköiset palvelut

Byströmin nuorten palveluissa on käytössä paikan päällä tapahtuvan asioinnin lisäksi useita sähköisen asioinnin mahdollistavia palveluita. Nuorten nopea siirtyminen sosiaalisen median palveluista toiseen aiheuttaa oman haasteensa tuottaa palvelua sen sovelluksen kautta, jonka käyttäjiä nuoret ovat.

Tulosraportti 2017

Vuonna 2017 nuoret ovat saaneet ohjausta ja neuvontaa Facebookissa, jossa usealla Byströmin nuorten palveluiden toimijalla on oma työprofiili. Byströmin nuorten palveluilla sekä Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napilla on omat Facebook-sivunsa. Byströmin monialainen chat tarjoaa nuorille mahdollisuuden anonyymiin keskusteluun talon toimijoiden kanssa kerran viikossa. Chatissa ovat vuoden 2017 ajan olleet mukana myös koulukuraattori, Veturointi -hankkeen kokemusasiantuntijat, Rikosuhripäiväytyksen työntekijä, Poikien Talon seksuaalineuvoja ja Tyttöjen Talon seksuaalineuvoja/väkivaltatyönohjaaja.

Byströmin nuorten palveluilla on ollut tili Instagramissa vuodesta 2014 lähtien. Instagram on nopeimmin kasvava kanava. Instagram-tilin kautta markkinoidaan ja tiedotetaan nuorille Byströmin palveluista. Byströmin nuorten palveluilla on omat kotisivut kaupungin ouka.fi -sivustolla. Kotisivuilla ilmoitetaan ajankohtaisista tapahtumista ja siellä on tietoa palveluiden sisällöstä sekä Byströmin toimijoiden suorat yhteystiedot. Sivulta löytyy myös sähköisiä versioita markkinointimateriaalista ja julkaisuista.

3.4 TimeOut! Aikalisä! -toiminta

Etsivä nuorisotyö koordinoi Oulussa Time Out! Aikalisä! -toimintaa. Aikalisä -ohjaajia vuonna 2017 oli mukana yhteensä 22. Valtaosa ohjaajista oli Byströmin nuorten palveluiden henkilökuntaa, mutta ohjaajia oli myös Oulun Diakonissalaitokselta, Oulun kaupungin sosiaalipalveluista sekä lasten- ja nuorisopsykiatrisesta työryhmästä. Kutsunnat järjestettiin Oulussa 19.9.- 12.10.2017. Jokaisessa kutsuntapäivässä oli mukana viisi Aikalisä-ohjaajaa. Oulussa kutsunanalaisia oli vuonna 2017 noin 1 300 nuorta miestä.

Vuonna 2017 Aikalisä-ohjaajia oli mukana Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun aluetoimiston järjestämässä jälkitarkastuksissa kerran kuukaudessa. Ohjaajat ovat vuodesta 2014 lähtien osallistuneet naisten vapaaehtoisen asepalveluksen valintatilaisuuteen.

Varuskunnista ja siviilipalveluskeskuksesta lähetettä palveluksen keskeyttäjästä tuli TimeOut! Aikalisä! -toimintaan tasaisesti, mutta painottuen asepalveluksen aloittamisen ajankohtiin. Vuonna 2017 Aikalisä-ohjaukseen ohjautui 116 nuorta (sisältäen lähetteet aluetoimiston jälkitarkastuksista, varuskunnista ja siviilipalveluskeskuksesta sekä kutsunnoissa tavatut nuoret). Arviolta Aikalisä-ohjaajat kohtasivat vuonna 2017 1 750 nuorta.

3.5 Yhteistyökumppaneiden tuottamat palvelut

Byströmin nuorten palveluissa sijaitsee Oulun kaupungin maakuntakirjaston toimipiste. Byströmiltä voi lainata ja palauttaa toimipisteen kirjoja. Byströmin tiloissa yhteistyökumppanit järjestävät päivystysluonteista palvelua nuorille eri aihealueista. Byströmillä on toiminut mm. asianajajien viikoittainen puhelinneuvonta, Oulun seudun oppilaitosten järjestämää ohjauspalvelua ja Osnakotien asumisohjausta. Vuoden 2017 alussa toimeentulotuen siirtyessä kaupungin palveluista KELAn palveluiden piiriin Byströmillä järjestettiin KELAn toimesta ohjausta ja neuvontaa liittyen toimeentulotuen hakuun.

4 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN TILASTOT

Vuonna 2017 Byströmin nuorten palveluiden henkilöstöllä ei ole ollut käytössä yhteistä asiakasrekisteriä, vaan jokainen toimija on tilastoinut asiakaskontakteja oman emon organisaationsa käytäntöjen mukaisesti. Näistä asiakasrekistereistä Byströmin tarkkaa asiakasmäärää ei ole saatu laskettua, koska rekistereissä tilastoidaan eri asioita.

Byströmin nuorten palveluissa Oulun kaupungin työntekijöillä on käytössään Oulun kaupungin työllisyyspalveluiden asiakasrekisteri. Oukatyypa-rekisteriin voidaan kirjata yksittäiset asiakkaat ja yksittäisten asiakkaiden ohjaustapaamiset. Rekisteri mahdollistaa myös anonyymien asiakaskontaktien merkitsemisen, ryhmätoiminnat, toiminnan esittelyt sekä jalkautuvan työn tilastomerkitöinä.

Byströmin nuorten palvelujen tilasto 2017

- Asiakasmäärä 10 260
- Asiakaskontakteja 30 393
- sähköisiä asiointeja 1 098
 - verkkopalveluihin käyttäneet ip-osoitteet 43 238
- Ryhmätoimintakertoja 209
- Kesätyöllistäminen yli 17-vuotiaat opiskelijat 857 henkilöä
- Kesätyöseteli 15-17-vuotiaat 3 818 kappaletta
- Kesäyrittäjyystuki 14 nuorelle

5 TALOUS

Byströmin nuorten palveluilla ei ole erillistä omaa talousarviota, vaan kunkin toimijan kustannukset ovat kirjautuneet oman emo-organisaation kustannukseksi. Eri toimijoiden kustannukset on laskettu osin arvioista ja koottu koko Byströmin nuorten palvelun yhteiseksi kustannukseksi.

Nuorisopalveluiden talousarviossa on Byströmin talon tilavuokra, josta BusinessOulu Työllisyyspalvelut maksaa osan. Muut yhteiset kustannukset ovat pääosin olleet Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden nuorisopalveluiden sosiaalisen vahvistamisen yksikön talousarviossa. Tapahtumien kustannuksia on jyvitetty eri toimijoiden kesken.

Etsivään nuorisotyöhön on saatu valtionavustusta Pohjois-Suomen Aluehallintovirastolta. BusinessOulu Työllisyyspalveluissa on Nuorten työllisyyden edistämisen kehittämishanke, johon on saatu ESR-rahoitusta.

Byströmin kustannukset ilman nuorten kahvilan henkilöstö, tila ym. kustannuksia olivat vuonna 2017 1,5 M€ euroa. Nettokustannukset olivat 1,1 M€. Suurin osa kustannuksista on henkilöstön palkkakuluja ja tilavuokria.

Vuonna 2017 Byströmin nuorten palveluiden kokonaiskustannukset olivat koko talon osalta 1,8 M€, nettokustannukset olivat 1,2 M€. Suurin osa kustannuksista on henkilöstön palkkakuluja ja tilavuokria. Kustannuksiin on laskettu myös Byströmin nuorten kahvila Bysis, joka on alueellista nuorisopalvelua ja nuorten kahvilatoimintaa.

6 MITTAAMINEN JA TULOKSET

Oulun kaupungin Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuuden arvioinnin tavoitteena on antaa selkeä ja monipuolinen kuva toiminnalla aikaan saaduista tuloksista ja vaikutuksista nuorten, henkilöstön, sidosryhmien ja esimiesten kokemana.

Tämän vaikuttavuutta mittaavan ja kuvaavan järjestelmän suunniteluun ja työstämiseen nimettiin Byströmin nuorten palveluiden henkilöstöstä työryhmä, joka aloitti työnsä syksyllä 2013. Vuodelta 2014 koostettiin ensimmäinen vaikuttavuusraportti. Vuoden 2017 aikana toteutettiin kaksi kertaa vaikuttavuuskysely Byströmin asiakkaille sekä yksi kysely niin Byströmin henkilöstölle, emo-organisaatioiden lähiesimiehille kuin sidosryhmille.

Vuoden 2017 vaikuttavuuskyselyiden kysymyskategoriat ovat pysyneet samoina kuin vuonna 2014. Muutamiin yksittäisiin kysymyksiin tehtiin kysymystä tarkentavia muokkauksia, jotta kysymys tarkemmin kohdentuu mitattavaan asiaan. Henkilöstölle kohdennettuun kyselyyn lisättiin kysymys työpaikkakiusaamisesta.

Kategoriat

Vaikuttavuusjärjestelmässä käytettävät kategoriat on johdettu Byströmin nuorten palveluiden toiminta-ajatuksen sekä tavoitteiden pohjalta.

Vaikuttavuuden mittaamisen pääkategoriat

1. Nuorten tiedonsaannin edistäminen
2. Nuorten elämänhallinnan tukeminen
3. Nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen
4. Monialainen yhteistyö
5. Henkilöstö
6. Byströmin nuorten palveluiden kehittäminen

Kategoriat on jaoteltu alakategorioihin, joiden tarkoituksena on syventää ymmärrystä kustakin mitattavasta asiasta.

Mittaaminen

Aineistoa hankittiin neljän kohdennetun ZEF-kyselyn kautta; nuoret, henkilöstö, esimiehet ja sidosryhmät. Tutkimuksen kategoriat alakategorioineen muodostuivat vuosien 2013 ja 2014 aikana eikä niitä muutettu vuoden 2017 kyselyissä. Kyselyt toteutettiin ZEF-työkalun avulla.

Byströmin nuorten palveluiden asiakkaille suunnattu kysely tehtiin keväällä ja syksyllä 2017. Tuolloin toteutettiin kahden viikon pituiset kyselyjaksot, jolloin henkilökunta ohjeisti kaikki Byströmillä kyseisenä ajankohtana asioineet nuoret vastaamaan kyselyyn ZEF-linkin kautta. Kevään kyselyn aikana oli haasteellista saada nuoret vastaamaan kyselyyn ja tähän tarvittiin toimivampaa ratkaisua. Syksyllä 2017 Byströmin nuorten palveluissa opintoihin liittyvää työharjoittelua suorittamassa olleet sosionomiopiskelijat pyysivät nuoria vastaamaan kyselyyn, kertoivat kyselyn merkityksestä ja tarvittaessa opastivat kyselyn täyttämässä. Näin saatiin huomattavasti useampi nuori osallistumaan kyselyyn vastaamiseen. Nuorilla oli mahdollisuus osallistua kyselyyn myös Byströmin nuorten palveluiden kotisivun sekä Facebook-sivuston kautta. Lisäksi työntekijät jakoivat kyselyn linkkiä omille asiakkailleen. Yhteenvedon mukaan kyselyn aloitti 100 nuorta, joista 84 vastasi kyselyn loppuun asti. Kysymyksiin vastanneiden määrä vaihtelee 59 -77. Byströmin nuorten palveluiden henkilöstökysely toteutettiin keväällä 2017. Koko henkilöstö vastasi kyselyyn.

Sidosryhmäkyselyn ZEF-linkki lähetettiin lähes kahdelle sadalle yhteistyötahojen edustajalle. Kyselyyn vastanneita oli noin 50 (41-56 vastaajan vaihtelu kysymyksittäin). Kysely yhteistyötahoille lähetettiin ensimmäisen kerran keväällä 2017 samanlaisena kaikille vastaanottajille Byströmin nuorten palveluiden koordinaattorin kautta. Kyselyyn ei saatu riittävästi vastauksia tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Syksyllä 2017 kysely lähetettiin vastaanottajille henkilökohtaisena viestinä Byströmin eri toimijoiden tahoilta. Kyselyn lähettivät yhteistyötahoille heidän kanssaan konkreettista yhteistyötä tekevät Byströmin edustajat.

Esimieskysely toteutettiin kerran vuoden 2017 aikana. Byströmin nuorten palveluiden henkilöstön lähiesimiehistä seitsemän vastasi kyselyyn ja kahdelta esimieheltä vastaukset jäivät saamatta.

Tulokset

Tulosraportti 2017

Tulokset esitetään kategorioittain graafisina kuvioina. Graafinen esitysmuoto on sama kuin vuoden 2014 raportissa. Osa kysymyksistä oli avoimia kysymyksiä, joiden yhteenvedot on tiivistetty luettelomuotoon laadullisen tutkimuksen periaatteita noudattaen.

Tulosgraafiikassa värit kertovat vastaajaryhmän:

nuoret – sininen

henkilöstö – oranssi

sidosryhmä – vihreä

esimiehet – punainen

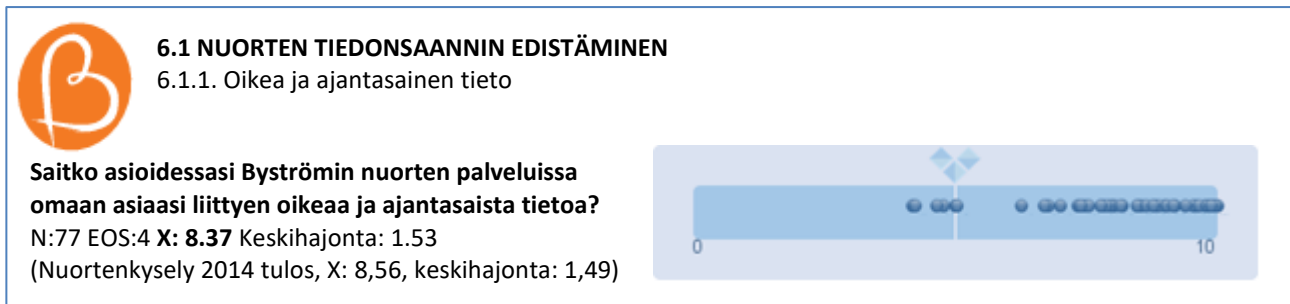
kaikille ryhmille yhteinen – musta

6.1 Nuorten tiedonsaannin edistäminen

Nuorten tiedonsaannin edistämistä kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- Oikea ja ajantasainen tieto
- Tiedon ymmärrettävyys
- Tiedon saavutettavuus
- Tiedon monikanavaisuus
- Byströmin nuorten palveluiden tunnettavuus

6.1.1 Oikea ja ajantasainen tieto



Nuoret kokivat, että saavat oikeaa ja ajantasaista tietoa.

"Olen aina saanut apua kun olen kehdannut tulla tänne sitä kysymään. Kiitos paljon, että teette niin arvokasta työtä!"

"Kävin Satun työpörsissä keskustelemassa työkokeilusta ja sain muutakin tarvitsemaani apua. Tuli todella hyvämieli ja aion vatedeskin hakea Byströmiltä apua, jos sitä tarvitsen."

6.1.2 Tiedon ymmärrettävyys



6.1 NUORTEN TIEDONSAANNIN EDISTÄMINEN

1.2. Tiedon ymmärrettävyys

Ymmärsitkö saamasi tiedon sisällön?

N:74 EOS:5 X: **8.37** Keskihajonta: 1.38

(Nuorten kysely 2014 tulos, X:8,4, keskihajonta 1,91)



Nuoret ymmärsivät saamansa tiedon sisällön hyvin.

6.1.3 Tiedon saavutettavuus

Saitko tarvitsemasi tiedon helposti? (69) (EOS: 3)



Nuoret saivat edelleen tarvitsemansa tiedon helposti.

6.1.4 Tiedon monikanavaisuus



6.1 NUORTEN TIEDONSAANNIN EDISTÄMINEN

6.1.4 Tiedon monikanavaisuus

Löysitkö itsellesi sopivimman tavan asioida Byströmin nuorten palveluissa?

N:67 EOS:3 X:**8.49** Keskihajonta:1.78
(Nuorten kysely 2014, X:8,52, keskihajonta 2,09)



Osaatko hyödyntää työssäsi monikanavaiset palvelut?

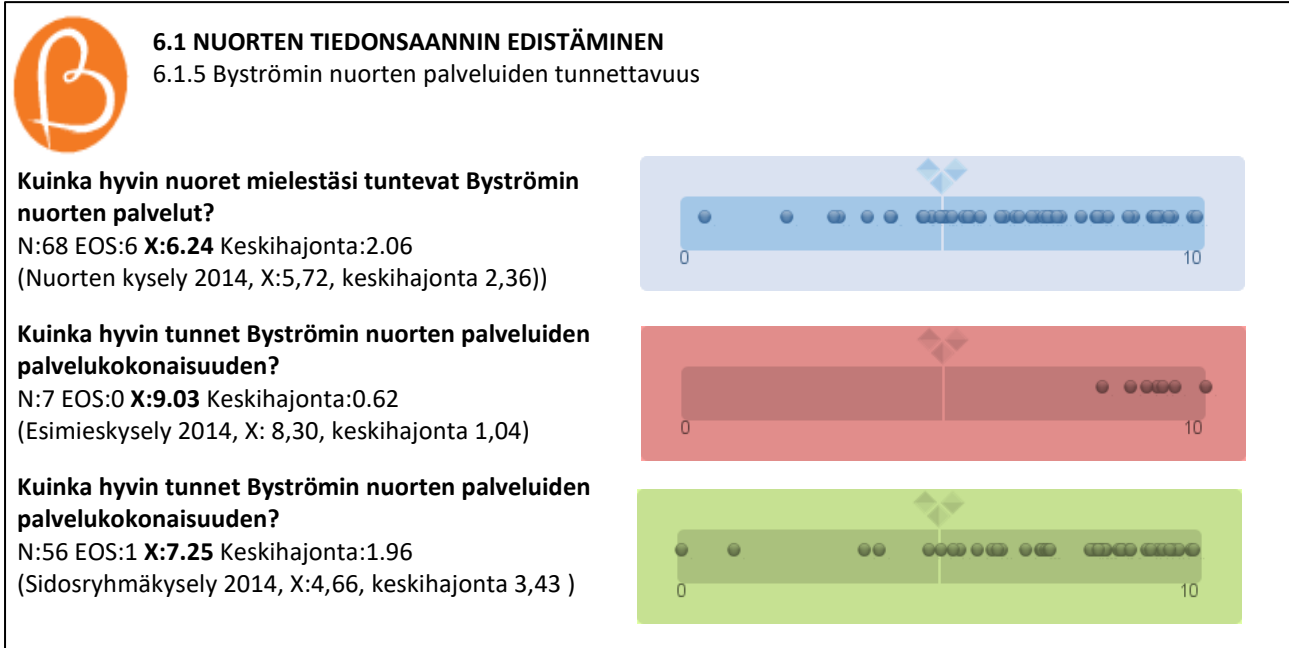
N:32 EOS:0 X:**8.42** Keskihajonta:0.49
(Henkilöstökysely 2014, X:7,64, keskihajonta 1,19)



Nuoret löysivät helposti itselleen sopivimman tavan asioida. Henkilöstö koki osaavansa hyödyntää työssään monikanavaiset palvelut hyvin. Henkilöstön kyky hyödyntää työssään monikanavaisia palveluita on parantunut verrattuna vuoden 2014 vaikuttavuuskyselyn vastauksiin.

"Helppo nuorten tulla Byströmille, kun Byströmillä vallitsee myönteinen ilmapiiri ja kaikilla työntekijöillä auttavainen työote."

6.1.5 Byströmin nuorten palveluiden tunnettavuus



Byströmin nuorten palveluiden kokonaisuuden tunnettavuudessa erot esimiesten välillä ovat pienentyneet ja esimiehet kokevat tuntevansa Byströmin palvelukokonaisuuden kiitettävästi ja aiempaa paremmin. Sidosryhmä tuntee Byströmin kokonaisuuden hyvin. Sidosryhmän vastaukset eivät ole verrattavissa vuoden 2014 vastauksiin, koska kysely toteutettiin eri tavoin. Nuorten kyselyssä vastaajat kokivat tuntevansa Byströmin nuorten palvelun tyydyttävästi, vaihtelua tunnettavuudessa oli paljon. Verrattuna vuoden 2014 vastauksiin palvelun tunnettavuus oli parantunut.

"En nyt keksi mitään parannettavaa, kiitos saamastani avusta!"

"Teillä on kivat tilat ja paljon tarjontaa. Teidän pitäisi vain päästä enemmän esille jollain tapaa ;)"

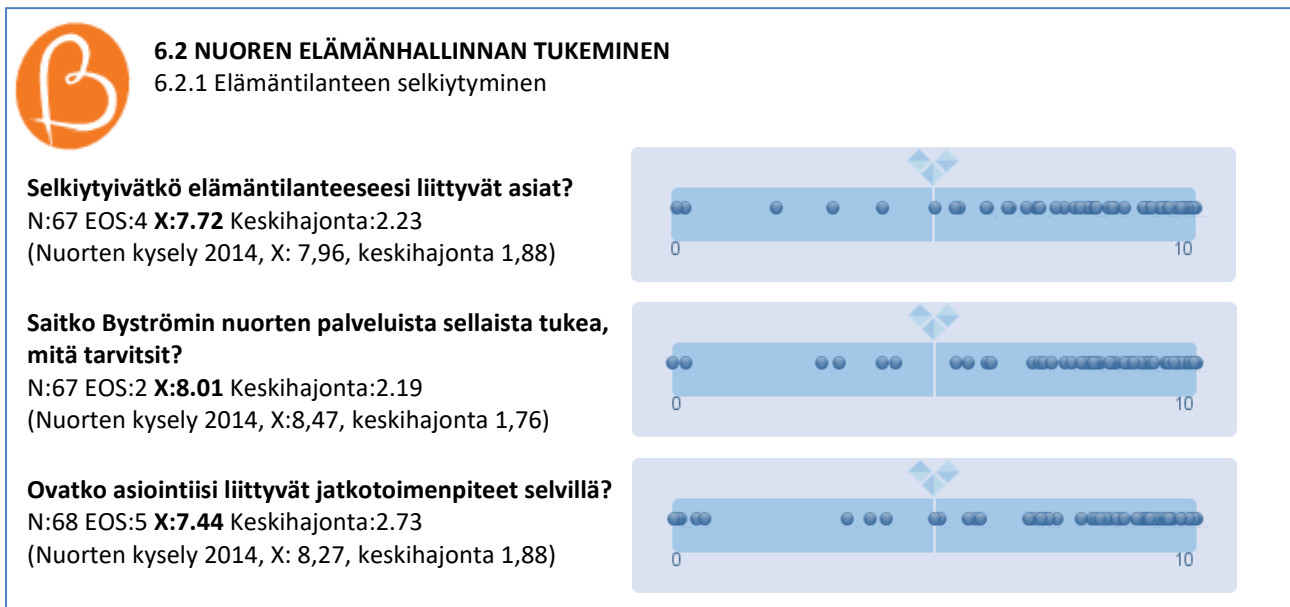
Tarvitsen ohjeistusta tähän Byströmin nuorten palveluun. En tunne toimintaa lainkaan.

6.2 Nuorten elämäntilanteen tukeminen

Nuorten elämäntilanteen tukemista kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- Elämäntilanteen selkiytyminen
- Arjenhallinnan vahvistuminen
- Työ- ja toimintakyvyn vahvistuminen
- Tulevaisuuden suunnittelun selkiytyminen

6.2.1 Elämäntilanteen selkiytyminen



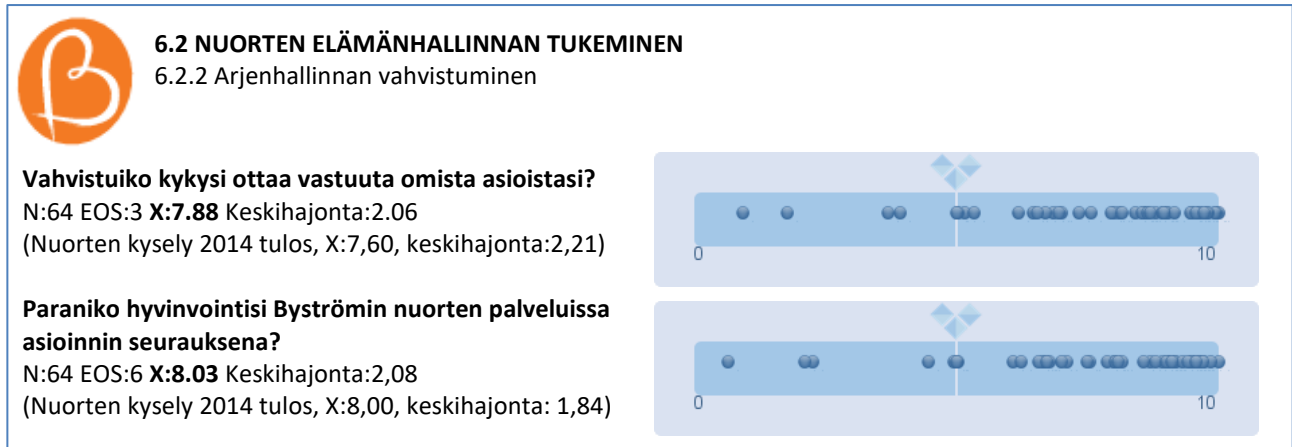
Nuorten elämäntilanne selkeytyi Byströmillä asioinnin jälkeen. Nuoret kokivat saavansa tarvitsemaansa tukea hyvin. Nuoret kokivat asiointiinsa liittyvien jatkotoimenpiteiden olevan hyvin selvillä. Verrattuna vuoden 2014 kyselyn vastauksen tulokset ovat hieman heikentyneet ja nuorten kokemuksissa on enemmän hajontaa.

"Ohjaajilta toivoisin enemmän aikaa asiakkaalle. Ohjaajia enemmän kuntouttavaan työtoimintaan."

"Enemmän yhteistyötä työnantajien kanssa, jotka oikeasti antavat työtä eikä pelkästään infoa ja harjoittelupaikkoja. Tiedonkulku paransi/nopeutuisi työntekijöiden välillä asiakkaan asioista."

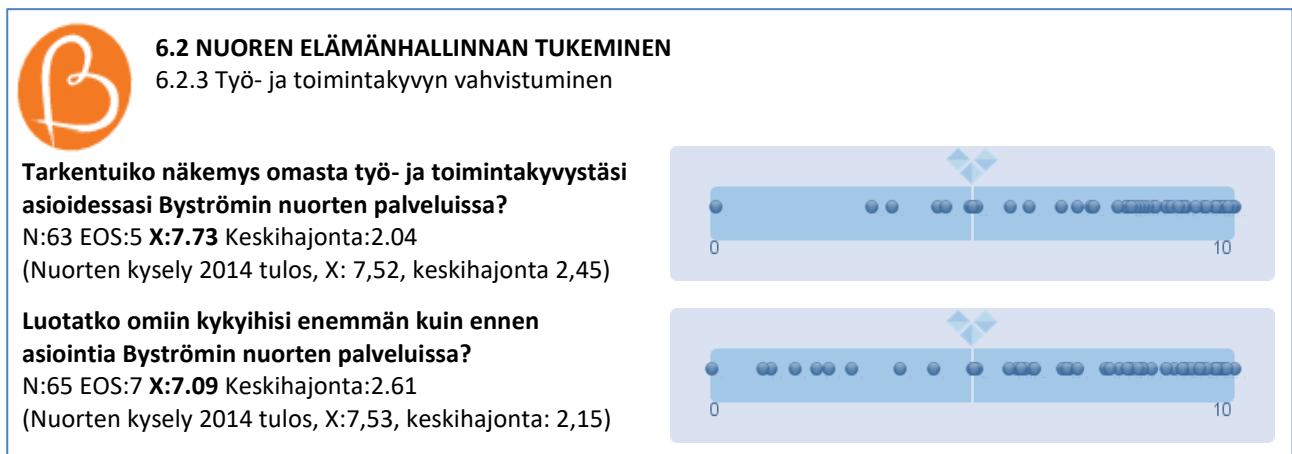
"Kaikki on sujunut loistavasti."

6.2.2 Arjenhallinnan vahvistuminen



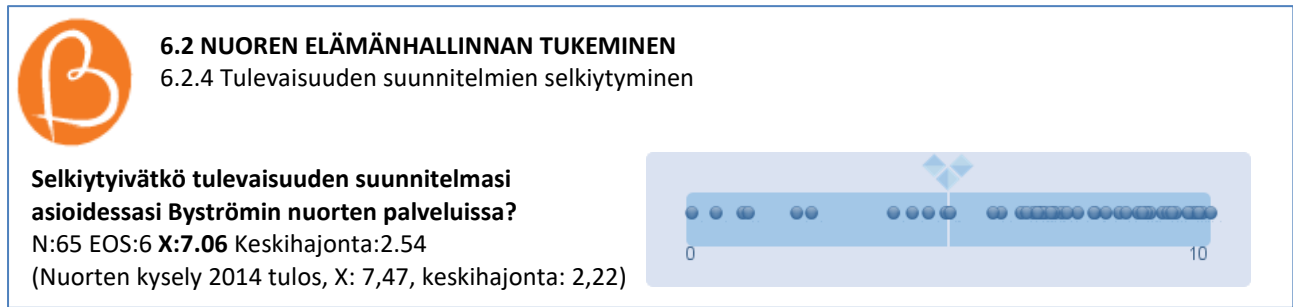
Nuorten kokemus elämänhallinnasta vahvistui Byströmin nuorten palveluissa asioidessa. Nuorten kyky ottaa vastuuta omista asioista kasvoi ja hyvinvoinnin koettiin lisääntyneen Byströmin nuorten palveluissa käynnin jälkeen.

6.2.3 Työ- ja toimintakyvyn vahvistuminen



Suurimmalla osalla nuorista näkemys omasta työ- ja toimintakyvystä oli selkiytynyt Byströmillä käynnin jälkeen. Luottamus omaan kykyihisi asiointin jälkeen oli hieman vähentynyt verrattuna vuoden 2014 kyselyyn.

6.2.4 Tulevaisuuden suunnitelmien selkiytyminen



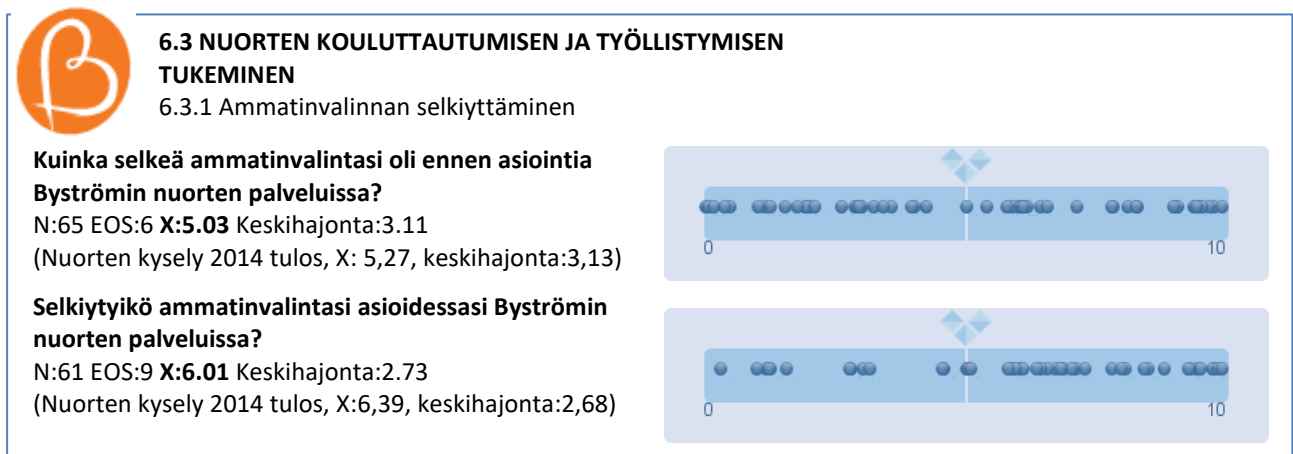
Nuorten tulevaisuuden suunnitelmat selkiytyivät pääasiassa Byströmillä asiointin jälkeen. Tulokset olivat hieman huonommat kuin aiemmassa kyselyssä vuonna 2014.

6.3 Nuorten kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen

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

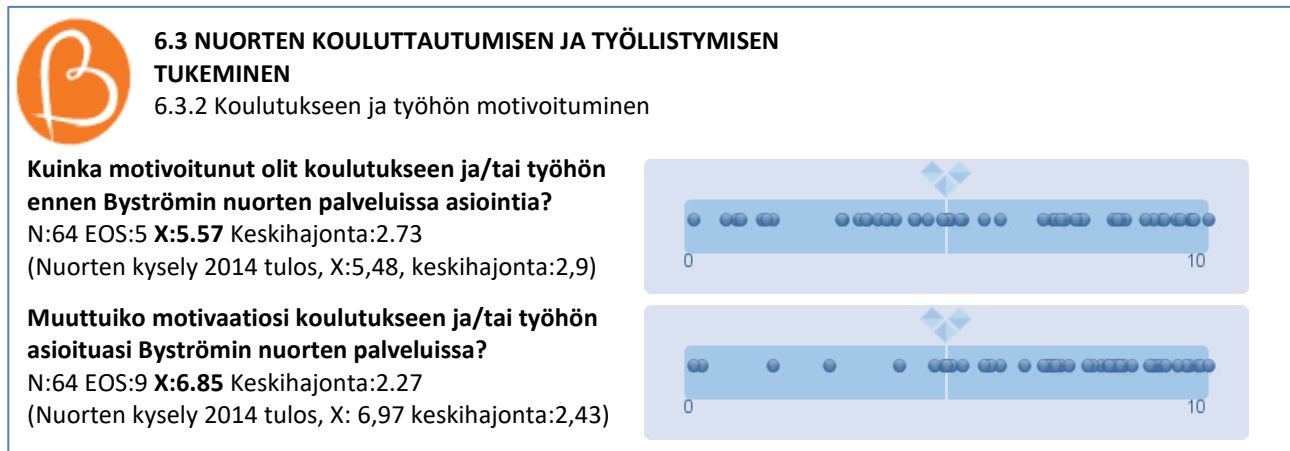
- Ammatinvalinnan selkiyttäminen
- Koulutukseen ja työhön motivoituminen
- Opiskelupaikan hakeminen ja saaminen
- Työnhaku ja työllistyminen

6.3.1 Ammatinvalinnan selkiyttäminen



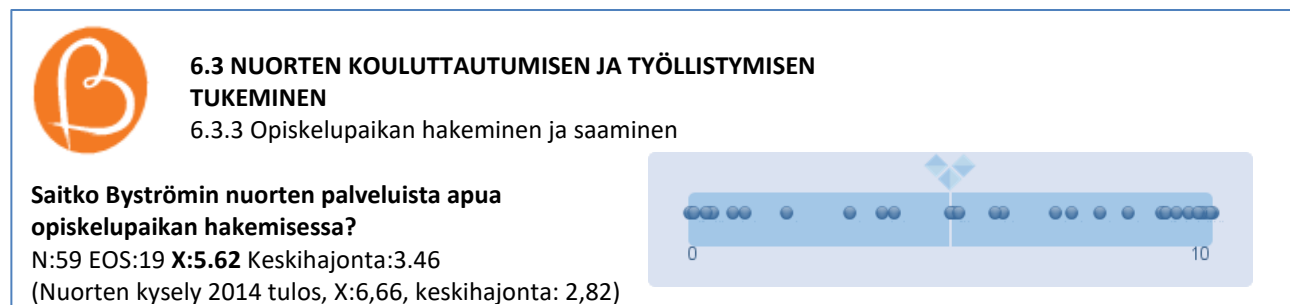
Ammatinvalinta selkeytyi suurimmalla osalla nuorista Byströmillä asiointin jälkeen kuten aiemmassakin kyselyssä.

6.3.2 Koulutukseen ja työhön motivoituminen



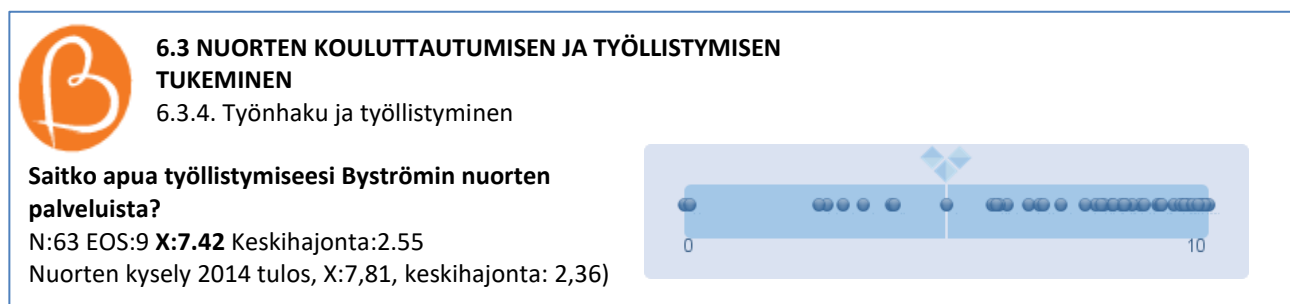
Nuorten motivaatio koulutukseen ja työllistymiseen kasvoi Byströmillä asiointin jälkeen. Tulos on samanlainen kuin vuoden 2014 kyselyssä.

6.3.3 Opiskelupaikan hakeminen ja saaminen



Nuorten kokemus saadusta avusta opiskelupaikan haussa vaihteli paljon. Verrattuna vuoden 2014 vastauksiin nuorten kokemus saadusta avusta opiskelupaikan haussa oli laskenut ja vastausten hajonta kasvanut.

6.3.4 Työnhaku ja työllistyminen



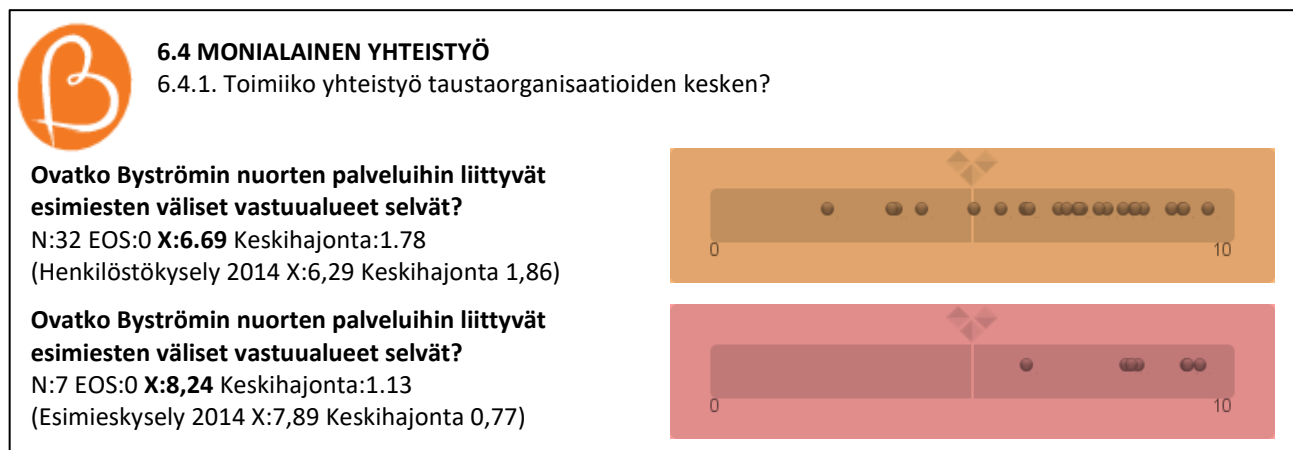
Nuoret kokivat saavansa apua työllistymiseen Byströmiltä.

6.4 Monialainen yhteistyö

Monialaista yhteistyötä kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

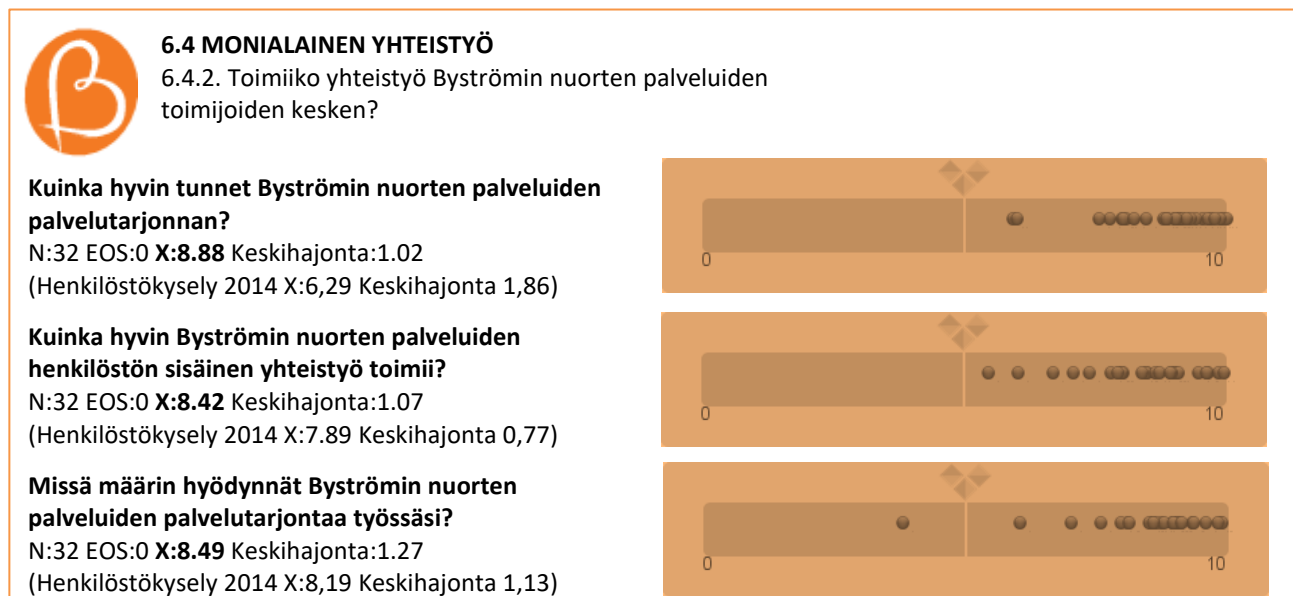
- Yhteistyön toimiminen taustaorganisaatioiden kesken
- Yhteistyön toimiminen Byströmin nuorten palveluiden toimijoiden kesken
- Yhteistyön toimiminen nuorten näkökulmasta
- Yhteistyön toimiminen verkostokumppaneiden näkökulmasta

6.4.1 Yhteistyön toimiminen taustaorganisaatioiden kesken



Byströmin henkilöstöstä esimiesten väliset vastualueet eivät näyttäneet täysin selkeinä. Esimiehille vastualueet olivat selkeämpiä. Verrattuna vuoden 2014 vastauksiin henkilöstön osalta esimiesten vastualueet olivat hieman selkiytyneet, kun taas esimiesten vastauksissa suunta oli päinvastainen.

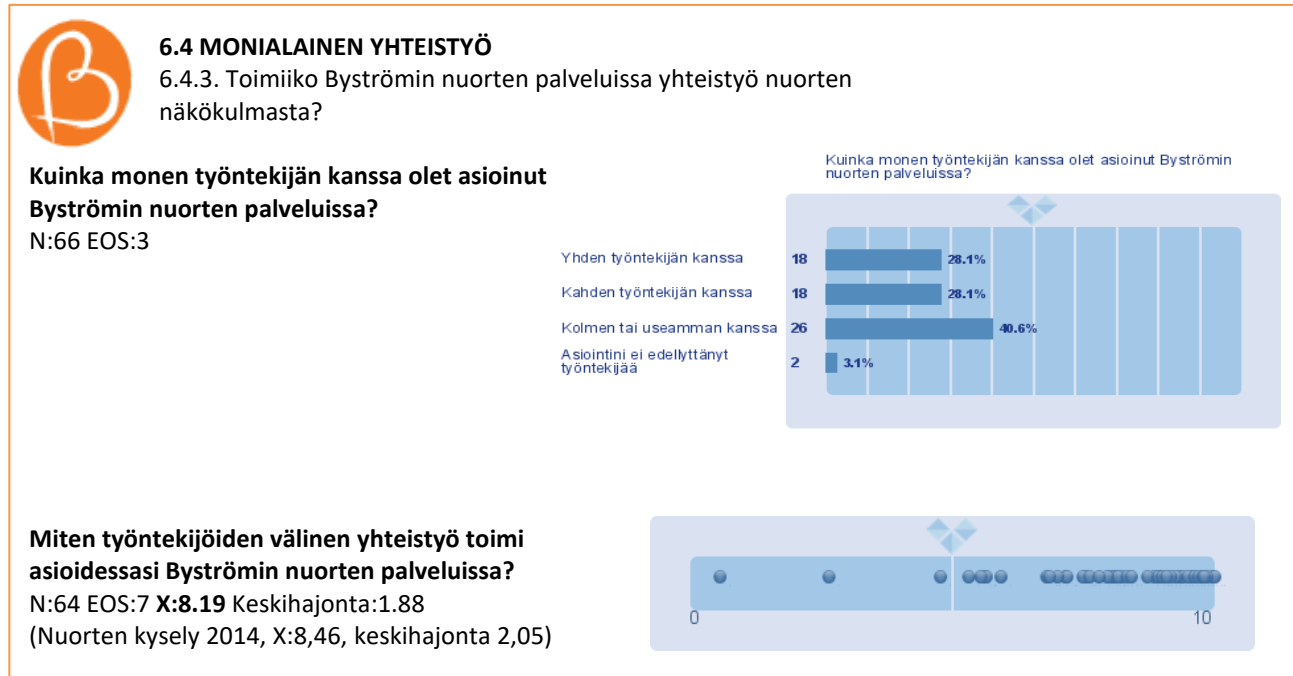
6.4.2 Yhteistyön toimiminen Byströmin nuorten palveluiden toimijoiden kesken



Henkilöstö tunsi hyvin Byströmin nuorten palveluiden palvelutarjonnan kiitettävästi ja merkittävästi paremmin kuin vuoden 2014 vastauksissa. Henkilöstön sisäinen yhteistyö sujuu hyvin ja henkilöstö osaa hyödyntää työssään palvelutarjontaa hyvin. Sekä sisäinen yhteistyö että palveluiden hyödyntäminen ovat parantuneet verrattuna vuoden

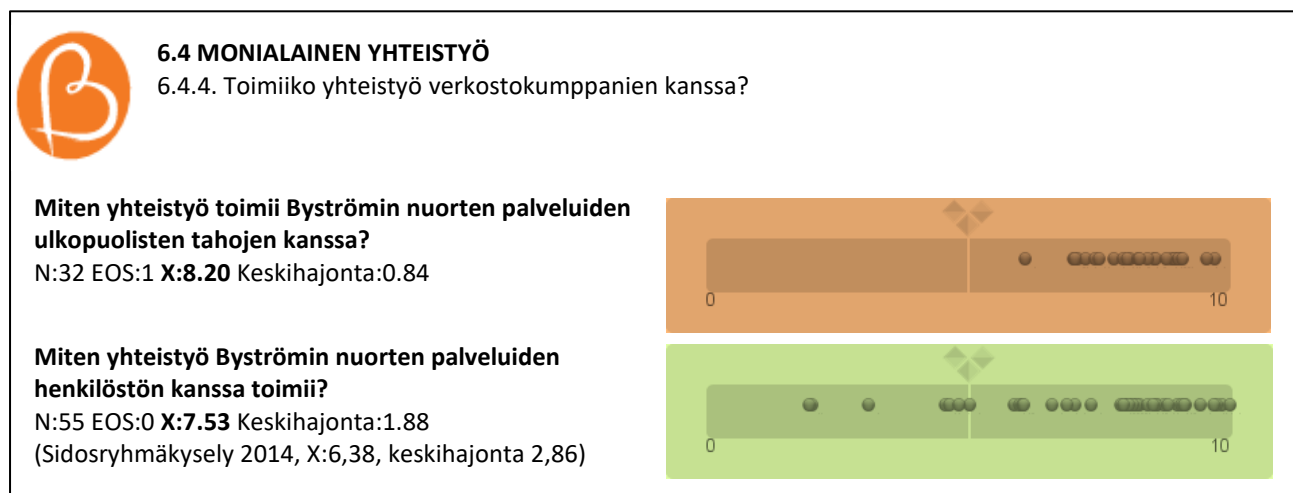
2014 vastauksiin.

6.4.3 Yhteistyön toimiminen nuorten näkökulmasta



Nuorista suurin osa asioi edelleen kolmen tai useamman työntekijän kanssa. Nuorten kokemusten mukaan yhteistyö Byströmin työntekijöiden välillä sujuu hyvin. Vastaukset ovat samansuuntaisia kuin vuonna 2014.

6.4.4 Yhteistyön toimiminen verkostokumppaneiden näkökulmasta



Yhteistyö ulkopuolisten tahojen kanssa toimii henkilöstön mukaan hyvin. Sidosryhmien kyselyssä yhteistyö koettiin hyväksi ja yhteistyön koettiin parantuneen. Vastauksissa on huomioitava, että vuonna 2014 ja 2017 kysely sidosryhmille toteutettiin eri tavoin. Vuoden 2014 kyselyssä nuorilta kysyttiin sidosryhmien kanssa tapahtuvasta yhteistyöstä ja Byströmin henkilöstöltä ei. Vuonna 2017 kyselyssä nuorilta ei enää kysytty sidosryhmien kanssa tehtävästä yhteistyöstä, kun taas henkilöstöltä kysyttiin. Vertailutietoja ei ole saatavissa tämän kysymyksen osalta.

"Innokkuus moninaiseen yhteistyöhön."

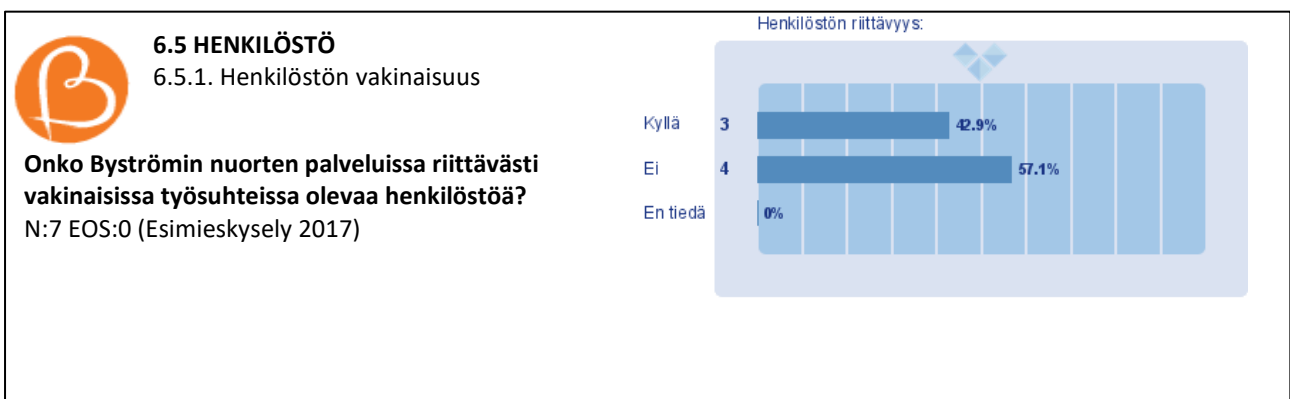
"Etsivät nuorisotyöntekijät toimivat erinomaisina palveluohjaajina ja koordinoivat toimintaa, helppoa siis yhteistyökumppaneille kun riittää yhteydenotto etsivään nuorisotyöntekijään ja homma toimii sen jälkeen mainiosti. Etsivä nuorisotyöntekijä yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa arvioi palveluntarpeen ja sen jälkeen etsivä nuorisotyöntekijä kokoaa tarvittavat palveluntarjoajat yhteen."

6.5 Henkilöstö

Henkilöstöä kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

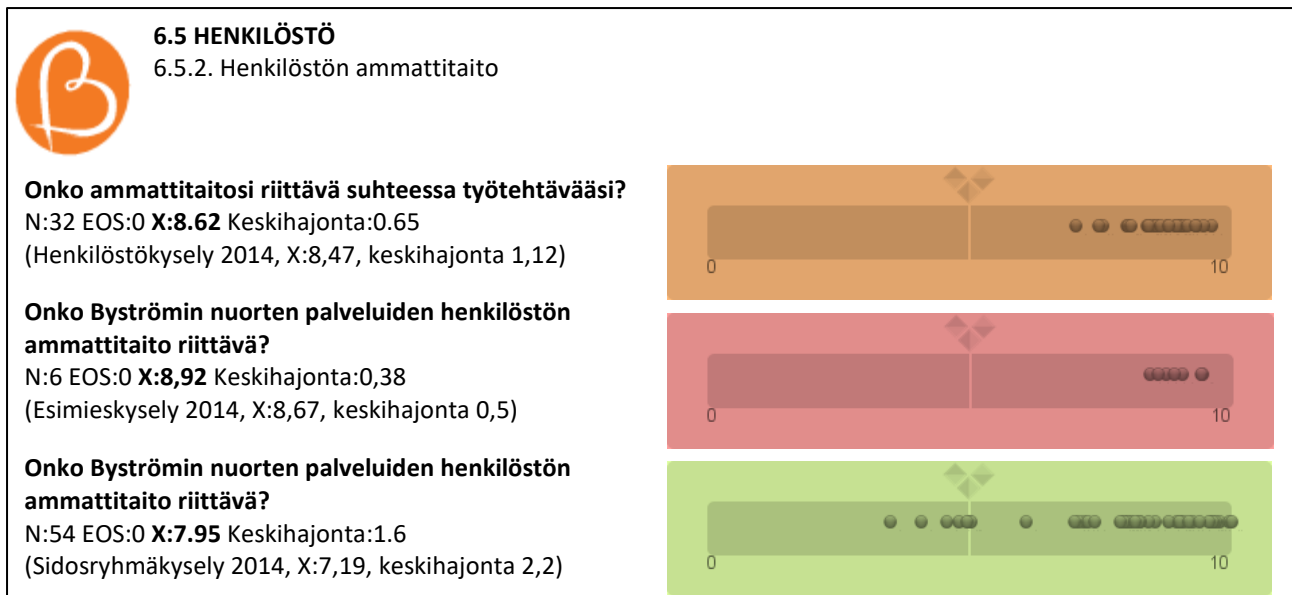
- Henkilöstön vakinaisuus
- Henkilöstön ammattitaito
- Henkilöstöresurssit
- Henkilöstön sitoutuminen ja hyvinvointi
- Toimintaresurssit
- Työyhteisön ja esimiesten tuki
- Työilmapiiri

6.5.1 Henkilöstön vakinaiset työsuhteet



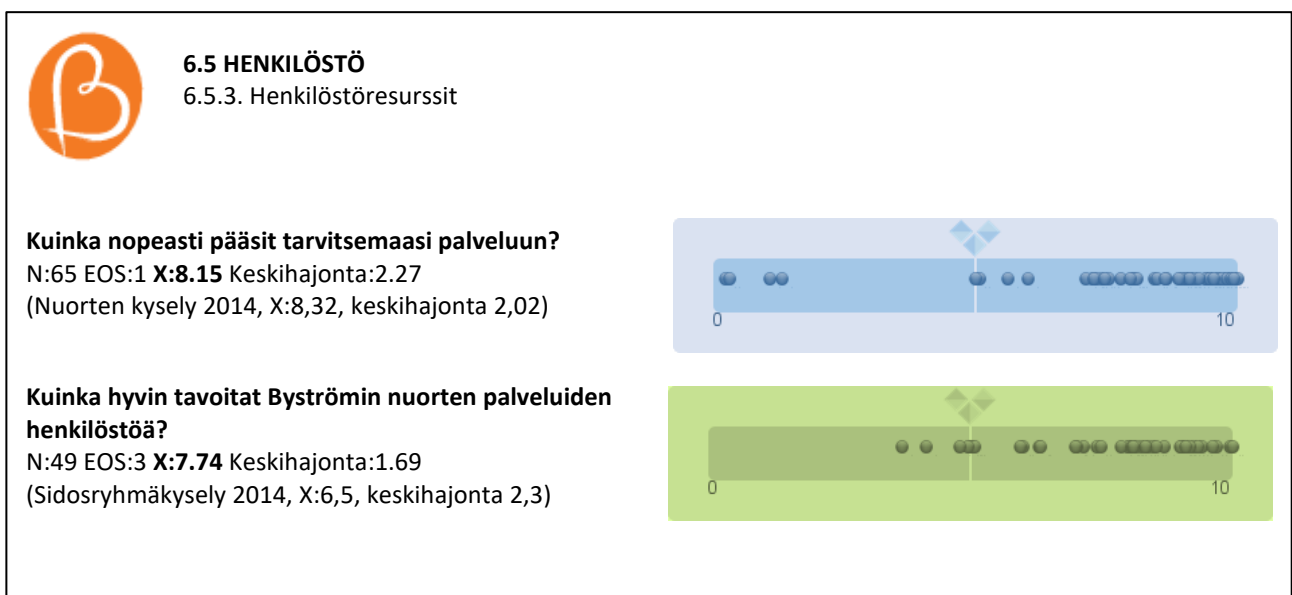
Kysymyksessä on huomioitava, että eri emo-organisaatioiden esimiehet eivät välttämättä tiedä toisen organisaatioiden työntekijöiden työsuhteen tilaa ja ovat voineet vastata vain oma organisaationsa kannalta.

6.5.2 Henkilöstön ammattitaito



Henkilöstö koki oman ammattitaitonsa riittäväksi suhteutettuna omaan työtehtäväänsä. Esimiehet pitivät henkilöstön ammattitaitoa kiitettävänä. Sidosryhmät pitivät Byströmin henkilöstön ammattitaitoa riittäväenä. Kaikissa kohdetyhmissä ammattitaidon riittävyyden koettiin vahvistuneen.

6.5.3 Henkilöstöresurssit



Nuoret kokivat pääsevänsä nopeasti tarvitsemaansa palveluun. Keskihajonta vastauksissa oli hieman kasvanut vuoden 2014 vastauksiin verrattaessa. Sidosryhmäkyselyn mukaan Byströmin nuorten palveluiden henkilöstön tavoittaa pääasiassa hyvin. Sidosryhmien vastauksissa ei voida verrata vuoden 2014 vastauksia, koska kysely toteutettiin eri tavoin.

Henkilöstöltä kysyttiin henkilöstöresurssin riittävyydestä vapaapalaute kysymyksellä.

6.5.4 Henkilöstön sitoutuminen ja hyvinvointi



6.5 HENKILÖSTÖ

6.5.4. Henkilöstön sitoutuminen ja hyvinvointi

Oletko ylpeä työstäsi Byströmin nuorten palveluissa?

N:32 EOS:0 X:9.19 Keskihajonta:1.01
(Henkilöstökysely 2014 X:9,40 Keskihajonta 0,75)



Kuinka motivoitunut olet työhösi?

N:32 EOS:0 X:8.68 Keskihajonta:1.06
(Henkilöstökysely 2014 X:9,18 Keskihajonta 0,84)



Kuinka hyvin voit työssäsi?

N:32 EOS:0 X:8.30 Keskihajonta: 1.57
(Henkilöstökysely 2014 X:8,55 Keskihajonta 1,29)



Byströmin nuorten palveluiden henkilöstö on erittäin ylpeä tekemästään työstä. Henkilöstön työmotivaatio ja työhyvinvointi ovat hyvällä tasolla. Verrattuna vuoden 2014 vastauksiin omasta työstä koetusta ylpeydestä, työmotivaatiosta ja työhyvinvoinnista keskiarvot olivat hieman laskeneet ja keskihajonta hieman kasvanut.

"aitoja ihmisiä, jotka oikeasti haluavat tehdä nuorten kanssa töitä"

"yksi kaikkien puolesta ja kaikki yhden puolesta"

6.5.5 Toimintaresurssit

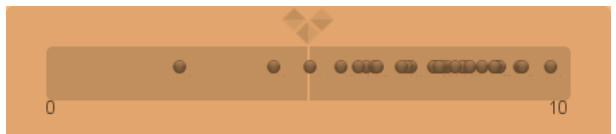


6.5 HENKILÖSTÖ

6.5.5. Toimintaresurssit

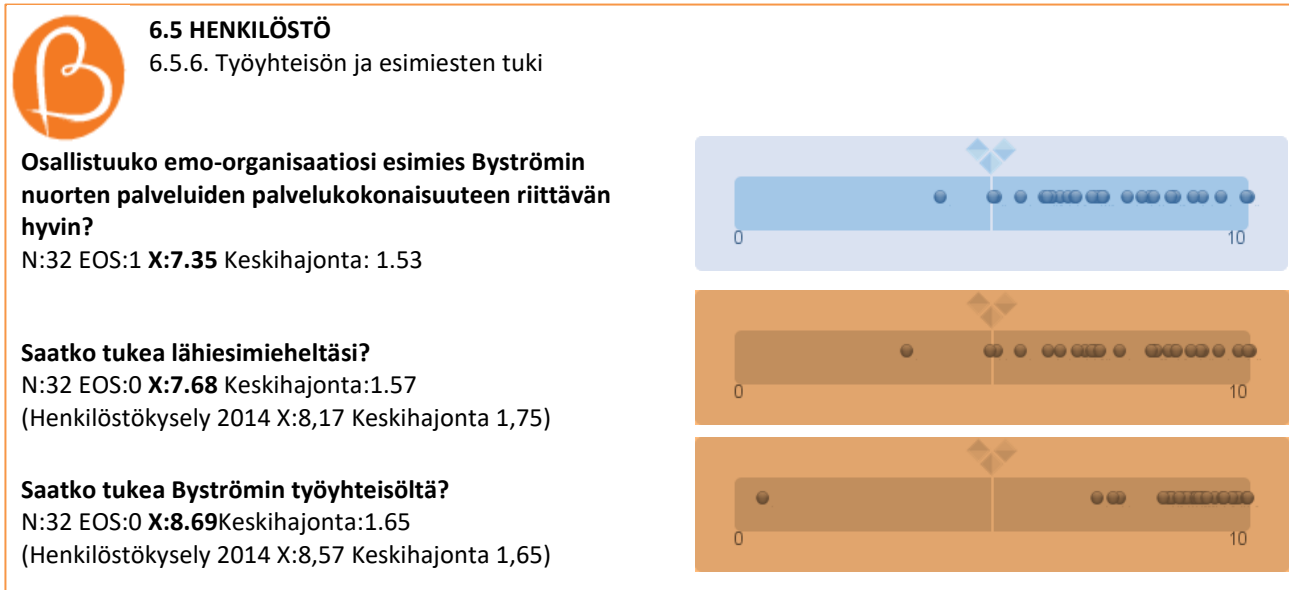
Onko Byströmin nuorten palveluissa riittävät resurssit toiminnan järjestämiseen?

N:32 EOS:0 X:7.27 Keskihajonta:1.47
(Henkilöstökysely 2014 X:7,52 Keskihajonta 1,44)



Henkilöstön mielestä Byströmin nuorten palveluissa on hyvät resurssit toiminnan järjestämiseen. Vastaukset olivat samalla tasolla kuin vuoden 2014 vastauksissa.

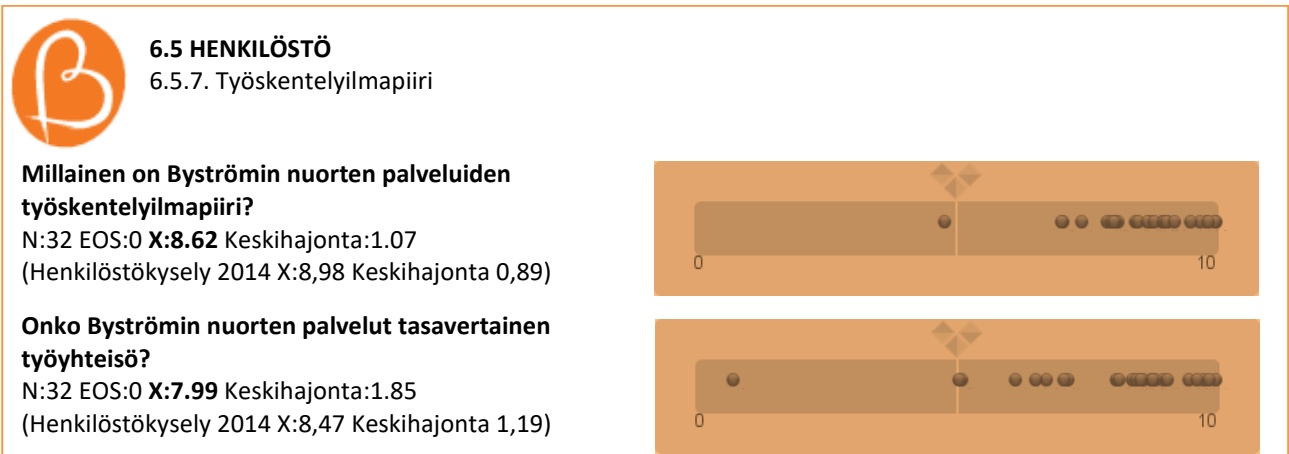
6.5.6 Työyhteisön ja esimiesten tuki



Byströmin henkilöstö kokee esimiestensä osallistuvan Byströmin palvelukokonaisuuteen tyydyttävästi. Byströmin henkilöstö kokee saavansa tukea lähiesimieheltään vähemmän kuin vuoden 2014 vastauksien mukaan. Henkilöstö kokee saavansa tukea Byströmin työyhteisöltä hyvin ja työyhteisöltä saatu tuki on hieman vahvistunut vuoden 2014 vastauksiin verrattaessa.

Vuonna 2014 henkilöstöltä ei kysytty lähiesimiehen osallistumisesta Byströmin palvelukokonaisuuteen, joten tämän kysymyksen osalta seurantalastoja ei ole käytettävissä.

6.5.7 Työskentelyilmapiiri



Henkilöstön mukaan Byströmin työskentelyilmapiiri koettiin erittäin hyväksi. Byströmin nuorten palvelut koettiin myös tasavertaiseksi työyhteisöksi. Sekä työskentelyilmapiirin että tasavertaisuuden osalta vastaukset ovat hieman heikentyneet verrattuina vuoden 2014 vastauksiin.



6.5 HENKILÖSTÖ

6.5.7 Työskentelyilmapiiri

5.7.3 Työyhteisön kehittäminen (Henkilöstökysely 2017)

1. Emo-organisaatioiden eroavuudet
2. Yhteinen työote
3. Yhteisten kehitys- ja virkistyspäivien merkitys
4. Työturvallisuus

Henkilöstön vastausten mukaan emo-organisaatioiden eriävät toimintatavat toivat ristiriitaa Byströmin työyhteisön tasavertaisuuden kokemukseen. Eroja koettiin mm. mahdollisuuksissa osallistua koulutuksiin. Esimiestasolta toivottiin yhteisiä linjauksia Byströmillä työskentelyn tavoitteista ja toimintamalleista.

Yhteisen työotteen ja toimintatapojen merkitys koettiin vahvana työilmapiiriin ja motivaatioon vaikuttavana tekijänä. Työntekijät pitivät tärkeänä sitoutumista yhteisiin käytäntöihin, mm. viikkopalaverissa läsnäoloon, työparitoimintaan ja ryhmätoimintojen toteuttamiseen monialaisesti. Vastauksissa nousi esiin tahto ja tarve Byströmin nuorten palveluiden yhteiseen kehittämiseen ylittäen emo-organisaatioiden rajat. Työntekijät toivoivat mahdollisuutta tutustua toistensa työnkuviin syvemmin ja työnkuvien säännöllistä esittelyä työyhteisön sisällä.

Monialaisena työyhteisönä henkilöstön vastauksissa korostui yhteisten kehitys- ja virkistyspäivien merkitys työyhteisön hyvinvointiin ja yleiseen ilmapiiriin. Koettiin, että päivät mahdollistavat yhteisen kohtaamisen, keskustelun ja kehittämisen työntekijöiden kesken. Työyhteisön hyvinvoinnin nähtiin olevan suoraan yhteydessä asiakaspalvelun laatuun. Kehityspäiviin toivottiin myös ulkopuolisia toimijoita, jotta mahdollistettaisiin palvelun näkeminen hieman kauempaa ja näin kehittämiseen saataisiin syvyyttä ja uusia näkökulmia.

Henkilöstön vastauksista nousi esiin myös näkökulmia työturvallisuuden toteutumisessa. Byströmin henkilöstö liikkuu paljon talon ulkopuolella ja ajoittain koettiin, ettei talossa ole tarpeeksi henkilöstöä paikalla. Huoli asiakasmäärien kasvusta ja henkilöstön riittävästä paikallaolosta aiheuttaa osaltaan haasteita jaksamiselle.

Poimintoja vastauksista:

"Työsuhteiden määräaikaisuus on kuormittava tekijä. Emo-organisaatioiden eriävät toimintatavat esim. koulutusten suhteen aiheuttavat toisinaan negatiivista ilmapiiriä."

"Esimiestasolla pitäisi sopia selvät säännöt ja yhteiset linjaukset siitä, mitä Byströmillä työskentely tarkoittaa ja mitä "Byströmin yhteiset" työtehtävät ovat ja kenen niihin tulee sitoutua. Uskon, että tämä tukisi tasa-arvoisuutta ja vaikuttaisi myös ilmapiiriin."

"Aamupalaverissa tulisi kaikkien olla läsnä. Paljon on yhteistä innostusta lähtenyt pois, Tietyt innokkaat tekevät ja uudistavat. Ei kokonaiskäsitystä miten Byströmin asiat makaavat, on vain oman organisaation näkemys. Yleiset käyttäytymissäännöt; tervehtiminen, mitä kuuluu? Toisten työnarvostaminen."

"Työpariohjauksen ja ryhmätoimintojen lisääminen monialaisesti"

"Yhteinen tekeminen ja erilaiset "virkistyspäivät" ja tekeminen joka ei ole sidoksissa suoraan työhön, parantaa monesti ilmapiiriä. Myös avoin keskustelu on tärkeä osa hyvää työilmapiiriä. Olisi tärkeää että aikaa yhteiselle kohtaamiselle työntekijöiden kesken olisi saatavilla."

"Liian vähäinen henkilöstö/suuret asiakasmäärät vaikuttavat henkilöstön jaksamiseen. Napin tuuraus on usein hankala järjestää koska toisilla on omat työtehtävänsä joita ei voi hoitaa jos on Napissa. Henkilöstöllä liikkuva työ ja väki usein vähänä talosta. Tekee ilmapiiriin kireyttä kun työturvallisuus on vaakalaudalla."

6.6 Byströmin nuorten palveluiden kehittäminen

Byströmin nuorten palveluiden kehittämistä kuvataan seuraavista alakategorioista johdettujen indikaattorien avulla:

- Henkilöstön ammattitaidon kehittäminen
- Byströmin nuorten palveluiden sisällöllinen kehittäminen
- Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen
- Verkostoyhteistyön kehittäminen
- Hallinnollisten esimiesten välinen yhteistyö

6.6.1 Byströmin nuorten palveluiden vahvuudet



6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6 Byströmin nuorten palveluiden vahvuudet

6.6.1 Mitkä ovat mielestäsi Byströmin nuorten palveluiden keskeiset vahvuudet?
Henkilöstökysely 2017

Mitkä ovat mielestäsi Byströmin nuorten palveluiden keskeiset vahvuudet?

Byströmin nuorten palveluiden vahvuuksina henkilöstön vastauksista nousi esille:

1. Sitoutuneisuus
2. Vahva ammatillinen osaaminen
3. Moniammatillisuus
3. Positiivinen ilmapiiri
4. Matala kynnys

Keskeisenä vahvuutena Byströmin henkilöstö koki työntekijöiden sitoutuneisuuden sekä vahvan ammattitaidon. Byströmin henkilöstön koettiin olevan sitoutunut tekemään ja kehittämään työtään aidosti asiakkaan tarpeista lähtien. Byströmin henkilöstön ammatillinen osaaminen koettiin erittäin vahvana ja näin ollen palvelun taso luotettavana. Henkilöstön koettiin olevan aidosti motivoitunutta työskentelemään yhdessä.

Byströmin henkilöstö koki vahvuutena moniammatillisen työyhteisön. Moniammatillisuuden koettiin mahdollistavan aidon asiakaslähtöisyyden, palveluiden monimuotoisuuden sekä kokonaisvaltaisuuden nuorten ohjauksessa.

Byströmin nuorten palveluiden vahvuutena nousi esiin myös positiivinen ilmapiiri. Ilmapiirin kuvattiin olevan toisia kunnioittava, innokas, ennakkoluuloton ja turvallinen. Huumorilla koettiin olevan suuri merkitys. Työyhteisön positiivisen ilmapiirin kuvattiin heijastuvan myös asiakastyöhön.

Henkilöstö kuvasi Byströmin palveluita aidosti asiakaslähtöisiksi ja helposti saavutettaviksi. Palveluiden sijainen koettiin olevan hyvä ja palveluita toteutetaan monikanavaisesti.

Poimintoja vastauksista:

"Työntekijät ovat todella hyvin sitoutuneita omaan työhönsä ja tekevät sitä suurella sydämellä. Työyhteisö on joustava sekä puhaltaa yhteen hiileen. Työntekijöiden ammattitaito on loistavalla tasolla."

"Tahto tehdä yhdessä. Yhteinen historia -> enää ei olla aloittelijoita ohjaamotyössä. Monipuolinen palvelutarjonta. Kokeileva ja innostunut työkuulttuuri. Nuori on aidosti kohtaamisen keskiössä"

"Moniammatillisuus: nuorta ei tarvitse juoksuttaa. - monipuolisuus, ammatillisuus, yhteistyön tekeminen"

"Moniammatillinen palvelukokonaisuus, erilaiset toiminnot (ryhmät, yksilöohjaukset, koulutukset, infot, tapahtumat..), tunnettavuus."

"Innokas ja ennakkoluuloton ilmapiiri. Turvallinen ilmapiiri. Töissä ollaan hyväntuulisia, hymy tarttuu."

"Monipuolisuus, avoimet välit työntekijöiden kanssa, toisten auttamisen kulttuuri"

"Se, että emme ole "virastomainen", jäykkä toimija."

"Helppo saavutettavuus keskustan nuorille. Monikanavaiset palvelut. Kaikkia ymmärretään ja kaikki ovat tervetulleita. Useat palvelut saman katon alla."



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6. Byströmin nuorten palveluiden vahvuudet

6.6.2 Mitkä ovat mielestäsi Byströmin nuorten palveluiden keskeiset vahvuudet?

Esimieskysely 2017

Mitkä ovat mielestäsi Byströmin nuorten palveluiden keskeiset vahvuudet?

Esimieskyselyssä Byströmin nuorten palveluiden vahvuuksina nousi esille

1. Monialaisuus
2. Asiakslähtöisyys
3. Yhdessä tekeminen
4. Kehittäminen

Esimieskyselyssä Byströmin nuorten palveluiden vahvuuksina nousi esille erityisesti palvelun monialaisuus. Eri alojen ammattilaisten työskentely saman katon alla tiiviissä yhteistyössä koettiin merkittäväksi vahvuudeksi. Henkilöstön ammattitaitoa pidettiin laajana sekä työyhteisössä yhteishenki koettiin hyvänä.

Byströmin esimiehet näkivät vahvuuksina asiakslähtöisyyden, henkilöstön halun kehittää palveluita ja uusia toimintamalleja sekä vahvan yhdessä tekemisen kulttuurin.

Poimintoja vastauksista:

"Monialaisuus, innostuneisuus, aktiivisuus"

"Eri ammattilaiset toimivat tiiviissä yhteistyössä saman katon alla, jolloin nuorten on helppo saada tarvitsemaansa tukea monipuolisesti ja nopeasti. Lisäksi toimijat voivat kehittää yhdessä toimien uudenlaisia toimintatapoja nuorten aktivoimiseksi ja tukemiseksi."

"Laaja ammattitaito ja osaaminen"

"positiivinen ja eteenpäin vievä kehittävä työote"

"asiakslähtöisyys"

"hyvä yhteishenki"



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.1 Byströmin nuorten palveluiden vahvuudet

Mitkä ovat mielestäsi Byströmin nuorten palveluiden keskeiset vahvuudet?
Sidosryhmäkysely 2017

Byströmin nuorten palveluiden vahvuudet

Byströmin nuorten palveluiden vahvuuksiksi sidosryhmän vastaajien mukaan nousivat seuraavat pääteemat:

1. Monialaiset palvelut, moniammatillinen kokonaisuus
2. Henkilöstön asenne
3. Matala kynnys
4. Henkilöstön ammattitaito
5. Nuorilähtöisyys
6. Verkostotyö
7. Sijainti
8. Nopea reagointi

Sidosryhmän vastaajat arvostivat eniten monialaista palvelua ja kokonaisuutta, johon oli helppo ohjata nuoria, myös ilman ajanvarausta. Henkilöstön asennetta, myönteistä ilmapiiriä ja auttavaista työtettä pidettiin vahvuutena. Henkilöstön ammattitaitoa, kokemusta ja monipuolista osaamista arvostettiin. Nuorten voimavaroja tukeva ja nuorilähtöinen toiminta koettiin myös vahvuudeksi. Lisäksi arvostettiin Byströmin verkostotyötä, hyvää sijaintia ja mahdollisuutta nopeaan reagointiin nuoren asioissa. Yksittäisten ammattialojen työtä keuhuttiin. Muita vahvuuksina mainittuja asioita olivat muun muassa nimettömänä asiointimahdollisuus, ryhmätoiminnot sekä palvelujen ajankohtaisuus. Kaikille vastaajille Byströmin nuorten palvelut eivät olleet tuttua.

Poimintoja vastauksista:

"Tarvitsen ohjeistusta tähän Byströmin nuorten palveluun. En tunne toimintaa lainkaan.

"Matalan kynnyksen palvelut, nopea palvelun tarjonta, nuorten suunnitelmien toteutumisen seuranta sekä nopea reagointi vastatessa palvelutarpeisiin. Ystävällinen ja todella ammattitaitoinen henkilökunta."

Helppo nuorten tulla Byströmille, kun Byströmillä vallitsee myönteinen ilmapiiri ja kaikilla työntekijöillä auttavainen työote."

"Nuorten voimavaroja tukeva kohtaaminen, nuorten omaa vauhtia eteneminen"

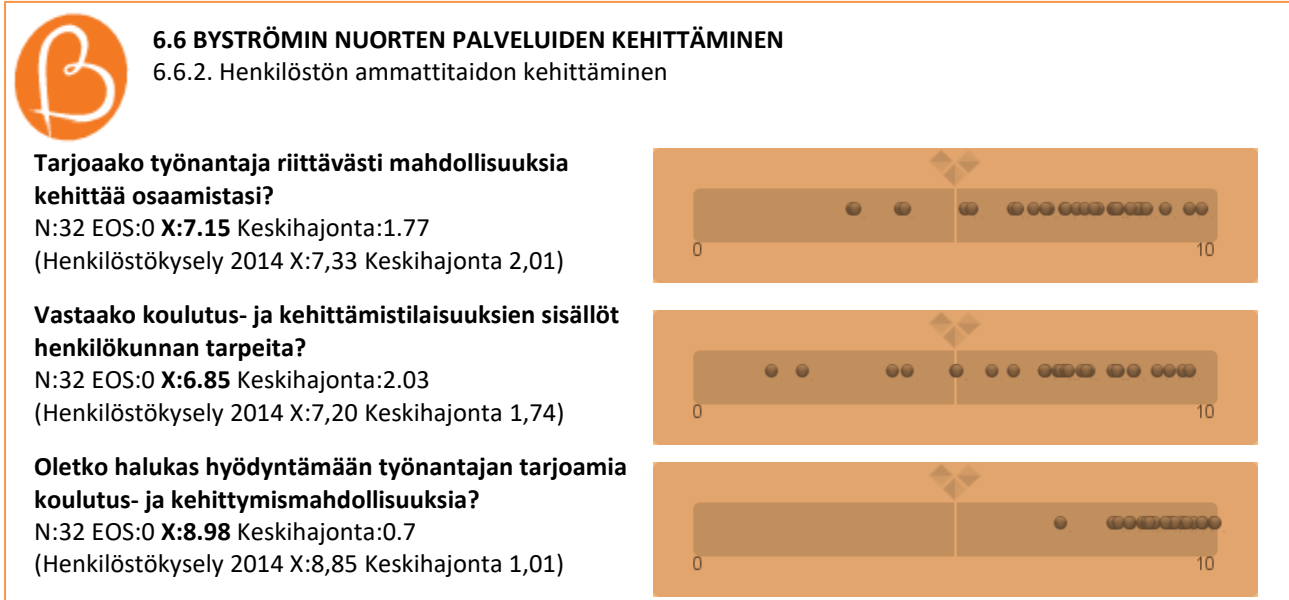
"Oikeasti matala kynnys nuorille asioida, kun on Napin palvelut joissa voi asioida nimettömästi."

"Sosiaaliohjaajan tekemä taloudellinen neuvonta osalle nuorista todella tärkeää. Näin nuori saa tukea taloudellisesta ahdingosta nousemiseen, mahdollisesti voimavaroja jää opiskeluun. Sosiaaliohjaajan työ Byströmillä edesauttaa myös nuorten mielenterveyttä, koska raha-asiat usein lamaannuttavat nuoren toimimasta useilla elämänaueilla."

"Voi ohjata nuoren, jos opinnot eivät etene eikä nuori itse osaa sanoa, mitä haluaa. Ei tarvitse muistaa montaa paikkaa, minne ohjata nuoren."

"Samasta paikasta nuoret saa palvelut. Iloiset työntekijät, rautaisia ammattilaisia!"

6.6.2 Henkilöstön ammattitaidon kehittäminen



Byströmin henkilöstön mielestä työnantaja tarjoaa tyydyttävästi mahdollisuuksia kehittää osaamista. Vastaukset olivat samalla tasolla kuin vuoden 2014 vastaukset. Henkilöstö koki koulutus- ja kehittämistilaisuuksien vastaavan tyydyttävästi henkilöstön tarpeita ja vastaukset olivat heikentyneet verrattuna vuoden 2014 vastauksiin. Henkilöstön halukkuus hyödyntää tarjottuja koulutus- ja kehittymismahdollisuuksia oli kiitettävällä tasolla ja vahvistunut verrattuna vuoden 2014 vastauksiin.

6.6.3 Toimintaresurssien kehittäminen



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.3. Toimintaresurssien kehittäminen

Lisämateriaalin tarve

Henkilöstökysely 2017

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

Henkilöstön vastauksista lisämateriaalin tarpeesta nousivat esille seuraavat:

1. Markkinointiresurssit
2. Työvälineet
3. Ruoka-apu nuorille

Byströmin markkinointiin kaivattiin lisää resursseja. Henkilöstö koki markkinoinnissa ja viestinnässä olevan osaavan työpanoksen tarvetta. Toivottiin ammattiapua markkinointimateriaalin tuottamiseen sekä kokonaismarkkinoinnin hallintaan. Markkinointimateriaalia toivottiin löytyvän myös englannin kielellä että selkokielellä.

Henkilöstön vastauksissa tuli esiin, ettei kaikilla ole työssään käytössä sellaisia laitteita, jotka mahdollistavat ohjelmien ja sovelluksien käytön. Koettiin ettei kaikkia työtehtäviä pysty hoitamaan oman työpisteen ulkopuolella.

Poimintoja vastauksista:

"ammattimainen apu markkinointimateriaalin tuottamiseen ja kokonaismarkkinoinnin hallintaan"

"markkinoinnissa ja viestinnässä osaavan työpanoksen tarve"

"markkinointimateriaalien käyttö: puhelimissa ei toimi ohjelmat, eikä niihin saa ladattua tarvittavia sovelluksia"

"selkokielistä materiaalia"

"jaettavaksi hyvin säilyviä elintarvikkeita nälkäisille asiakkaille"



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.3. Toimintaresurssien kehittäminen

Lisämateriaalin tarve

Sidosryhmäkysely 2017

Lisämateriaalin tarpeesta nousi sidosryhmän kyselyssä esille seuraavat asiat:

1. Lisää markkinointia ja tiedotusta palveluista
2. Nettisivuilla ei ole koskaan liikaa informaatiota
3. Sähköinen tiedotus virkamiesmäistä
4. Painettu materiaali laadukasta

Sidosryhmän vastauksissa ei tullut esille tarvetta lisämateriaaleille. Painettua materiaalia kehuttiin laadukkaaksi. Sähköisestä markkinoinnista todettiin, että se on virkamiesmäistä ja että sitä ei ole koskaan tarpeeksi.

Poimintoja vastauksista:

” Nettisivuilla ei ole koskaan liikaa informaatiota.”

”Sähköinen markkinointi osin virkamiesmäistä, Printti materiaalit varsin laadukkaita.”

”En koe tarpeelliseksi, netistä löytää tarvittavat tiedot”

”Kyllä tarvitaan. On varmaankin uusia työntekijöitä meillä joille tämä palvelu on vielä puutteellista...”



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.3. Toimintaresurssien kehittäminen

Tilojen muutostarpeet

Henkilöstökysely 2017

Mitä muutoksia tekisit Byströmin nuorten palveluiden tiloihin?

Tilojen muutostarpeista henkilöstön vastauksista nousivat esille:

1. Asiakasvastaanottotilat
2. Toimistotilat
3. Sisäänkäyntien selkiyttäminen

Henkilöstön vastauksista nousi selkeästi esille, että Byströmin nuorten palveluissa tarvittaisiin enemmän tiloja asiakkaiden vastaanottamista varten. Koettiin, että asiakasvastaanotto tulisi keskittää katutasoon. Toivottiin myös erityyppisiä ryhmätyöskentelytiloja.

Asiakasvastaanottotilojen lisäksi henkilöstö toivoi muutoksia henkilöstön työhuoneisiin. Koettiin, että kahden asiakasvastaanottotyötä tekevän on haasteellista jakaa työhuone. Toivottiin, että paljon asiakkaita vastaanottaville työntekijöille mahdollistettaisiin omat työhuoneet.

Henkilöstön sosiaalitulat koettiin liian pieniksi suhteutettuna Byströmin henkilöstömäärään. Sisäänkäynteihin sekä sisäpihalle toivottiin selkeyttä. Äänieristys koettiin puutteelliseksi.

Poimintoja vastauksista:

"työntekijät, joilla ei asiakkaita ryhmähuoneissa ja paljon asiakkaita vastaanottaville omat huoneet"

"kaksi asiakastyötä tekevää samassa huoneessa on huono asia"

"ylivarattuja, tarvitaan lisää asiakasvastaanottotiloja"

"monitoiminen ryhmätila, ei tuoleja vaan säkkituoleja, tyyynyjä, palloja jne."

"sisäpiha sekava, useita ovia, kyltit epämääräisiä ja ajasta jäljessä"

"äänieristys puutteellinen"

"ahdas, asiakkaille kuuluu puheet ja naurut"



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.3. Toimintaresurssien kehittäminen

Tilojen muutostarpeet
Sidosryhmäkysely 2017

Tilojen muutostarpeissa sidosryhmältä nousi esille viisi pääteemaa:

1. Tilat viihtyisät
2. Tilojen ahtaus
3. Sisääntulon näkymättömyys
4. Tilojen sokkeloisuus
5. Ryhmätiloja enemmän

Sidosryhmän vastaajista osa piti tiloja viihtyisinä ja toimivina, ei toimistomaisina, joihin on helppo tulla. Joidenkin mielestä tilat ovat sokkeloisia. Sisäpihan sisääntuloa pidettiin näkymättömänä ja kritisoitiin sisäpihan pysäköintiä. Korostettiin esteettömyyttä ja saavutettavuutta. Osa vastaajista mainitsi, että on hankalaa kun samassa tilassa työskentelee useita henkilöitä ja toisaalta joku vastaajista ehdotti, että useampi työntekijä voi työskennellä samoissa tiloissa. Pienryhmätiloja kaivattiin enemmän. Palvelutilaa toivottiin kehitettävän enemmän kahvilamaiseen suuntaan.

"Minusta tilat ovat viihtyisät eivätkä liian toimistomaiset"

"Kehittäisin palvelutilaa (aula) enemmän kahvilamaiseen suuntaan. Myös sisääntulo Byströmille on vähän näkymätön."

"Tilat tällä hetkellä sokkeloiset. Joskus on hankalaa, kun samassa tilassa työskentelee useita henkilöitä."

"Byströmin sisäpiha ei saisi missään nimessä olla pysäköintialue. Se ei edistä esteetöntä asiointia ja paranna saavutettavuutta. Nuoret ensisijalle, henkilökunta voi pysäköidä autonsa kauemmaksikin, kuten vaikka Oulu10 työntekijät."

"Tilojen hyödyntäminen laajemmin ryhmän ohjauksiin."

"Byströmillä tulisi olla enemmän tiloja jotka soveltuvat pienryhmille. Esimerkiksi mahtava Napinkirjastotila muutettiin työntekijöiden tiloiksi. Tässäkin asiassa nuoret ja nuorten tarpeet edellä. työntekijät voivat tiivistää ja useampi henkilö voi työskennellä samoissa tiloissa, kuten monessakin muussa OULun kaupungin virastossa ja toimipaikassa."



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.3. Toimintaresurssien kehittäminen

Tilojen muutostarpeet

Nuortenkysely 2017

Mitä muutoksia tekisit Byströmin nuorten palveluiden tiloihin?

Nuorten kyselystä tilojen muutostarpeesta nousi esille:

1. Aulatilojen kehittäminen
2. Kahvilatoiminta täysi-ikäisille
3. Tunnettavuuden lisääminen

Nuoret toivoisivat Byströmin asiakasvastaanottoauloihin vähäisiä muutoksia. Auloihin toivottiin selkeyttä ja lisää pöytäpinta-alaa. Monet vastaajat olivat myös sitä mieltä, ettei tiloissa ole muutostarpeita.

Poimintoja vastauksista:

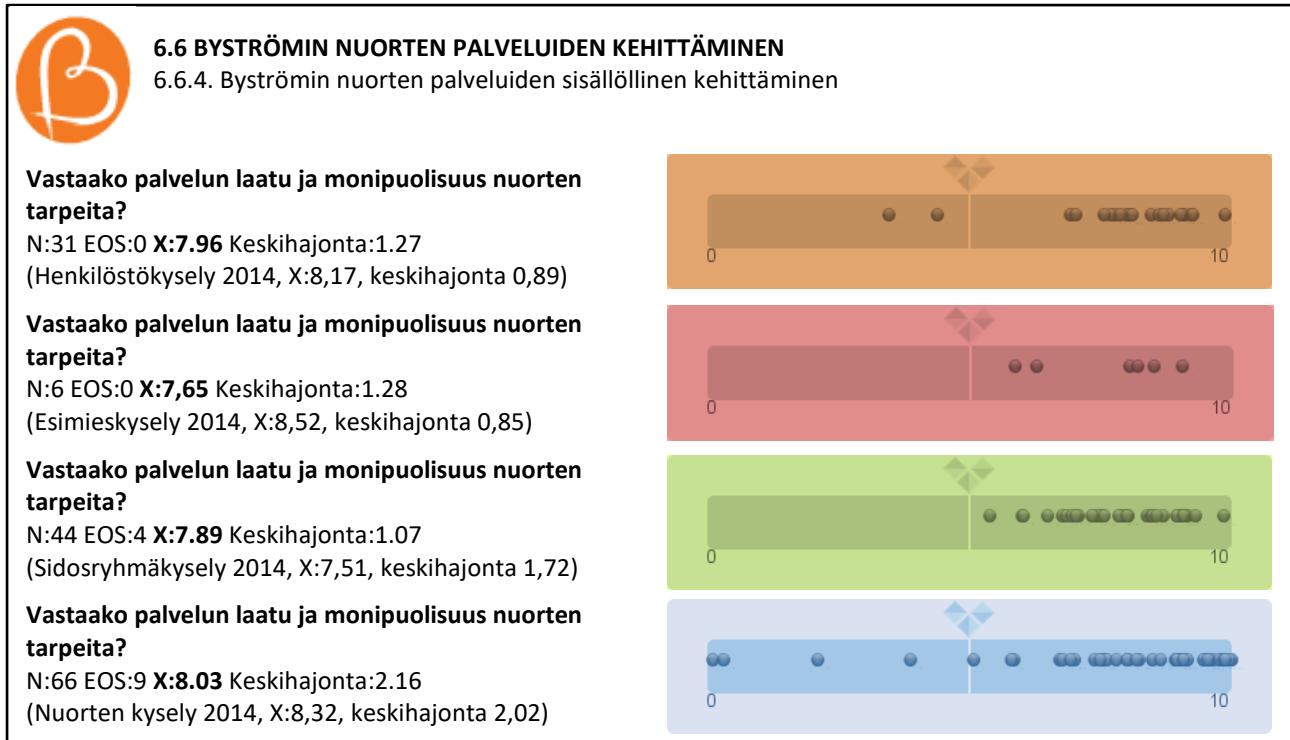
"selkeämpi odotus aula"

"Nettinapissa voisi olla istumapaikkojen läheisyydessä useampi, pienempi pöytä, jotta esimerkiksi kahvi-/vesikupille olisi hyvin tilaa. :)"

"Ei tule mieleen muutoksia, ne on oikein mukavat nyt."

"en mitään, tilat on mielestäni viihtyisät ja asialliset"

6.6.4 Byströmin nuorten palveluiden sisällöllinen kehittäminen



Henkilöstön, sidosryhmien, esimiesten ja nuorten mielestä Byströmin nuorten palveluissa palvelun laatu ja monipuolisuus vastaavat hyvin nuorten tarpeita. Nuoret kokivat palvelun laadun ja tarpeiden kohtaavan parhaiten. Henkilöstö, esimiehet ja nuoret arvioivat palvelun laadun ja monipuolisuuden vastaavuuden nuorten tarpeiden kanssa hieman huonommaksi kuin vuoden 2014 kyselyssä.



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.4. Byströmin nuorten palveluiden sisällön kehittäminen

Palveluiden sisällön kehittämistarpeet

Henkilöstökysely 2017

Miten kehittäisit palveluiden sisältöä?

Palveluiden sisällön kehittämiseksi henkilöstöltä nousivat esille:

1. Työntekijä resurssien lisääminen
2. Sisällöllinen kehittäminen
3. Yhteiset koulutus- ja tiedotustilaisuudet
4. Markkinoinnin kehittäminen
5. Nuorten osallistaminen

Byströmin henkilöstön vastauksissa palvelun sisällöllisen kehittämisen osalta nousi vahvasti esiin henkilöstön lisäresurssitarpeet. Jo olemassa olevaan henkilöstöön toivottiin lisäresurssia mm. kuntouttavan työtoiminnan ohjaukseen ja terveydenhoitoon. Lisäksi toivottiin uusia ammattinimikkeitä kuten sosiaalityöntekijää, lääkäriä, päihdetyöntekijää ja KELA:n asiantuntijaa.

Byströmin palvelutarjontaa haluttiin kehittää tukemaan matalan kynnyksen toimintaperiaatetta. Toivottiin keskittymistä ennaltaehkäisevään työhön, asiointiin ilman ajanvarausta sekä lisää ryhmätoimintoja. palveluiden sisällöltä toivottiin nopeaa reagoitua muutoksiin, mm. sosiaalisen kuntoutuksen mallintamiseen osaksi Byströmin palvelutarjontaa.

Yhteistä koulutusta ja tiedotusta toivottiin enemmän liittyen yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin, jotka vaikuttavat mm. nuorten taloudellisiin, terveydenhoitoon, opiskeluun liittyviin asioihin. Markkinointi ja viestintää toivottiin kehitettävän ja siihen saatavan lisää ammattiresurssia. Nuoria toivottiin osallistettavan entistä enemmän markkinoinnin tuottamisessa ja palveluiden kehittämisessä.

Poimintoja vastauksista:

” työntekijä markkinointiin ja viestintään”

”yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset, jotka vaikuttavat nuorten taloudellisiin, terveydenhoitoon, opiskeluun yms liittyviin asioihin.”

”keskittyminen ennaltaehkäisevään työhön, palvelun alkuperäinen tarkoitus”

”lisää ryhmätoimintoja, sisältöihin enemmän valinnanvaraa”

”sosiaalinen kuntoutus osaksi Byströmin toimintaa”

”Nuoret mukaan enemmän suunnittelemaan toimintoja, esitteitä ym.”



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.4. Byströmin nuorten palveluiden sisällön kehittäminen

Palveluiden sisällön kehittämistarpeet

Esimieskysely 2017

Miten kehittäisit palveluiden sisältöä?

Byströmin nuorten palveluiden sisällön kehittämisessä esimiesten kyselyssä nousi esille:

1. Hyvinvointipalveluiden lisääminen
2. Nuorten tarpeisiin vastaaminen
3. Digitaaliset työkalut ohjauksessa
4. Yhteisen Byströmin säilyttäminen

Esimiesten vastausten mukaan Byströmin nuorten palveluiden asiakaskunnan koettiin muuttuneen haastavammaksi ja toivottiin hyvinvointipalveluiden henkilöstöresurssin lisäämistä sekä palvelupolkujen kehittämistä. Vastauksista nousi esiin tarve psykososiaalisen tuen mallintamiseen Byströmin osaksi palvelukokonaisuutta.

Sisällön kehittämisessä huomioitiin esimiesten taholta nuorten osallistamisen ja omaehtoisen toiminnan lisääminen. Digitaalisten työkalujen huomioiminen monikanavaisessa palveluntarjonnassa nostettiin myös esille.

Esimiesten vastauksissa ilmaistiin myös huoli yhteisen Byströmin nuorten palveluiden säilymisestä yhteisine tavoitteineen ja toimintaperiaatteineen.

Poimintoja vastauksista:

"Asiakkaat aiempaa haastavampia, tämän tulisi näkyä hyvinvointipalveluiden läsnäolossa tai palvelupolkujen kehittämisenä ja tiivistämisenä. Tulossa olevat uudistukset haastavat koko palvelutarjontakenttää, tähänkin tulee varautua."

"Digitaaliset työkalut ohjaustyössä ja asiakkaiden ohjauksessa."

"Nuorten osallistamiseen ja omaehtoisen toiminnan lisäämiseen voisi kiinnittää vielä enemmän huomiota. Kaikilla nuorilla ei ole voimavaroja ja valmiuksia kovin aktiiviseen toimintaan, mutta uskoisin heitäkin asiakkaiden joukosta löytyvän."

"Yhteinen Byström pitää säilyä. Välillä sen idea meinaa unohtua."

"Hyve-palvelukokonaisuutta, sosiaalinen kuntoutus"



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.4 Byströmin nuorten palveluiden sisällön kehittäminen

Palveluiden sisällön kehittämistarpeet

Nuorten kysely 2017

Miten kehittäisit palveluiden sisältöä?

1. Markkinointi
2. Yhteistyön lisääminen

Nuorten kyselyyn vastanneista merkittävän osan mukaan palveluiden sisältö oli jo riittävän hyvä ja tarkoituksenmukainen. Yksittäisissä vastauksissa kehittämiskohdiksi kuitenkin mainittiin markkinoinnin lisääminen. Markkinointia toivottiin lisäävän erityisesti nuorille, jotta nuoret olisivat entistä tietoisempia siitä, kuinka matala kynnyks Byströmillä asiointiin on.

Vastauksissa toivottiin yhteistyön tiivistämistä Byströmin nuorten palveluiden ulkopuolella olevien yhteistyötahojen kanssa. Yritysyhteistyötä toivottiin lisää, jotta löytyisi työpaikkoja. Nuoret myös toivoivat enemmän konkreettista yhteistyötä KELA:n ja TE-toimiston kanssa mm. etuisuuksiin liittyvissä päätöksissä.

Nuorten vastauksissa nostettiin esiin myös toiveita konkreettisemmasta avusta, pidemmistä asiakasvastaanottoajoista ja yksityisyyden lisäämistä asiakastiloihin.

Poimintoja vastauksista:

"En osaa sanoa ovat jo niin monipuoliset - saa jopa ilmaiseksi tulostaa ja skannata mistä usein apua virastojen ja työnhaun suhteen!"

"kaikki on hyvin"

"Tuoda niitä vain enemmän esille. Jos nuoret tajuaisivat miten matalan kynnyksen paikka tämä on, voisin kuvitella, että täällä kävisi enemmän porukkaa"

"enemmän yhteistyötä työnantajien kanssa, jotka oikeasti antavat työtä eikä pelkästään infoa ja harjoittelupaikkoja. Tiedonkulku paranisi/nopeutuisi työntekijöiden välillä asiakkaan asioista."

"En tiedä onko mahdollista mutta olisi kiva jos työntekijöillä olisi päätösvaltaa tai mahdollista vaikuttaa enemmän Kelan ja TE toimiston painostukseen työ ja raha asioissa."

"Kaikki on sujunut loistavasti. Ainoa harmillinen asia on vain ettei pääse juttelemaan pidemmälle ajalle nopeasti mielenterveydellisissä asioissa"



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.4 Byströmin nuorten palveluiden sisällön kehittäminen

Palveluiden sisällön kehittämistarpeet

Sidosryhmäkysely 2017

Miten kehittäisit palveluiden sisältöä?

Sidosryhmän vastauksista nousi esiin viisi teemaa Byströmin nuorten palveluiden sisällön kehittämiseksi:

1. Verkostotyötä lisää
2. Toimijoita lisää
3. Ryhmämuotoista toimintaa enemmän
4. Nuoret mukaan
5. Jalkautuminen

Sidosryhmien vastauksissa toivottiin enemmän hallinnonalat ylittävää yhteistyötä ja toiminnan kehittämistä sekä lähiverkoston mukaan ottamista. Toimijoita haluttiin lisää, muun muassa terveydenhoitohenkilöstöä sekä päihdetyön osaamista. Lisäksi nostettiin esille nuorten jatkoloput, rinnalla kulkeminen ja saattaen vaihtaminen. Muita kehittämis ehdotuksia palveluiden sisältöön olivat, ryhmämuotoista toimintaa lisää, liikuntaneuvontaa, kesäyrittäjyyttä 9. luokan oppilaille sekä enemmän tukea työllistymiseen. Myös jalkautuvaa työtä kaivattiin enemmän. Nuoria toivottiin otettavan enemmän mukaan toiminnan kehittämiseen.

Poimintoja vastauksista:

"Enemmän nuorten itsensä tekemää sisältöä."

"Vieläkin enemmän hallinnonrajat ylittävää yhteistyötä ja toiminnan kehittämistä ja sitä varten riittävästi resursseja."

"Paljon tukea tarvitseville nuorille toimintaa, johon he motivoituisivat... tiedän että tämä on haastavaa"

"Terveydenhuollon henkilöstöä lisää tai hyvinvointikeskusten resurssointi kuntoon."

"Vieläkin enemmän muita toimijoita mukaan tarjoamaan palveluita, esim. jokin tila, jossa muuto toimijat voivat esitellä toimintaansa (vrt. pääkirjaston "kokeilutila")."

"Ryhmiä voisi olla vieläkin enemmän tai sitten en tunne kaikkia, Byströmin näkyminen nuorten arjessa varsin pientä."

"läheisverkostojen mukaan ottaminen"

"Päihdetyön (koko kenttä) osaamista lisää."

"Enemmän jalkautuvaa työtä."

6.6.5 Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen



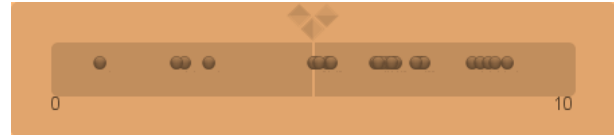
6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.5. Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen

Kuinka nuoret vaikuttavat palveluiden kehittämiseen?

N:30 EOS:0 X:6.12 Keskihajonta:1.89

(Henkilöstökysely 2014 X:5,73 Keskihajonta 2,11)



Byströmin henkilöstön koki nuorten vaikuttavan palveluiden kehittämiseen tyydyttävästi. Henkilöstön näkemys nuorten vaikutusmahdollisuuksista oli kasvanut verrattuna vuoden 2014 vastauksiin.

Esimerkkejä nuorten kommentaista vaikuttamismahdollisuuksistaan:

Kysyä nuorilta mitä tarvitaan - vaikka näkisin, että täällä on jo aikailla kaikki palvelut, joita nuori saattaisi tarvita ja jos ei ole niin henkilökuntaa ohjaamaan seuraavaan paikkaan.

Nuorten vaikutusmahdollisuudet voisivat parantua, jos Byströmin nuorten palveluiden tiloissa olisi palautelaatikko (ellei ole jo ennestään), jonka sisältöä käytäisiin läpi kehittämispäivänä/-iltapäivänä.



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.5. Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen

Nuorten vaikuttamismahdollisuuksien parantaminen

Henkilöstökysely 2017

Miten parantaisit nuorten vaikuttamismahdollisuuksia?

Nuorten vaikuttamismahdollisuuksien parantamisessa henkilöstökyselyssä nousivat esille seuraavat teemat:

1. Nuorten osallisuus
2. Digitaaliset ja sähköiset työkalut

Byströmin henkilöstö parantaisi nuorten vaikuttamismahdollisuuksia ottamalla nuoria entistä matalammalla kynnyksellä mukaan toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Koettiin, että nuorilta voitaisiin entistä enemmän kerätä palautetta ja ideoita toiminnan kehittämisen lähtökohdaksi. Palautetta voitaisiin kerätä ohjauksikäytien ja ryhmätoimintojen yhteydessä.

Henkilöstö toi esiin entistä monikanavaisemmat palautteen antamisen terpeet. Toiveena oli myös aiempaa pienempien kyselyiden toteuttaminen eri kanavia hyödyntäen.

Poimintoja vastauksista:

"ohjauksikäynnillä kerättävä palaute matalalla kynnyksellä"

"korvat auki ja kuunnella, mitä nuoret toivovat"

"Nuorille on olemassa eri kanavia toiveiden esille tuomiseen, kuinka toimivat? Pitäkö kehittää?"

"nuorten kesätyö- ja opiskelijaharjoittelijoiden hyödyntäminen, esim. nuorten näköiset projektiopinnot markkinointipuolelta"

"enemmän pieniä kohdennettuja kyselyjä"

"kutsuja tapahtumien yms. järjestämiseen"



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.5. Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen

Nuorten vaikutusmahdollisuuksien parantaminen

Nuorten kysely 2017

Miten parantaisit nuorten vaikuttamismahdollisuuksia Byströmin nuorten palveluiden kehittämisessä?

Nuorten vaikuttamismahdollisuuksista nousi esille:

1. Markkinointi
2. Nuorten osallisuus
3. Palautekanava

Suuri osa kyselyyn vastanneista nuorista ei osannut kertoa, miten nuorten vaikuttamismahdollisuuksia Byströmin nuorten palveluissa tulisi lisätä. Nuoret toivoivat enemmän markkinointi palveluista, erityisesti sosiaalisen median keinoin. Nuoret myös toivoivat heiltä kysyttävän mielipidettä ja Byströmiltä helposti saavutettavan palautekanavan luomista.

Poimintoja vastauksista:

"en osaa sanoa"

"juustovoileipiä ja jumalansanaa"

"enemmän mainostusta"

"Some"

"Kysyä nuorilta mitä tarvitaan - vaikka näkisin, että täällä on jo aikailla kaikki palvelut, joita nuori saattaisi tarvita ja jos ei ole niin henkilökuntaa ohjaamaan seuraavaan paikkaan"



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.5. Nuorten vaikuttamismahdollisuudet Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen
Palveluiden kehittäminen

Miten kehittäisit Byströmin nuorten palveluita?

Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen löytyi nuorten kyselystä seuraavat teemat:

1. Markkinointi
2. Matalan kynnyksen kerhotoimintaa

Nuoret kokivat Byströmin nuorten palveluiden kokonaisuuden vastaavan hyvin tarpeitaan. Nuorten mukaan Byströmin nuorten palveluita voitaisiin kehittää lisäämällä markkinointia ja sitä myöten nuorten tietoisuutta palvelun olemassaolosta. Nuoret toivoivat markkinointia toteutettavan monipuolisesti mm. kouluissa.

Nuoret toivoivat monipuolista kerhotoimintaa ja keskustelu mahdollisuuksia matalalla kynnyksellä. Nuorten vastauksissa mainittiin myös toive lisäajasta ohjaustilanteisiin sekä aukioloaikojen pidentämistä iltaisin.

Poimintoja vastauksista:

"nykyiset Byströmin palvelut vastaa hyvin omiin tarpeisiin"

"lisää talon kahvia"

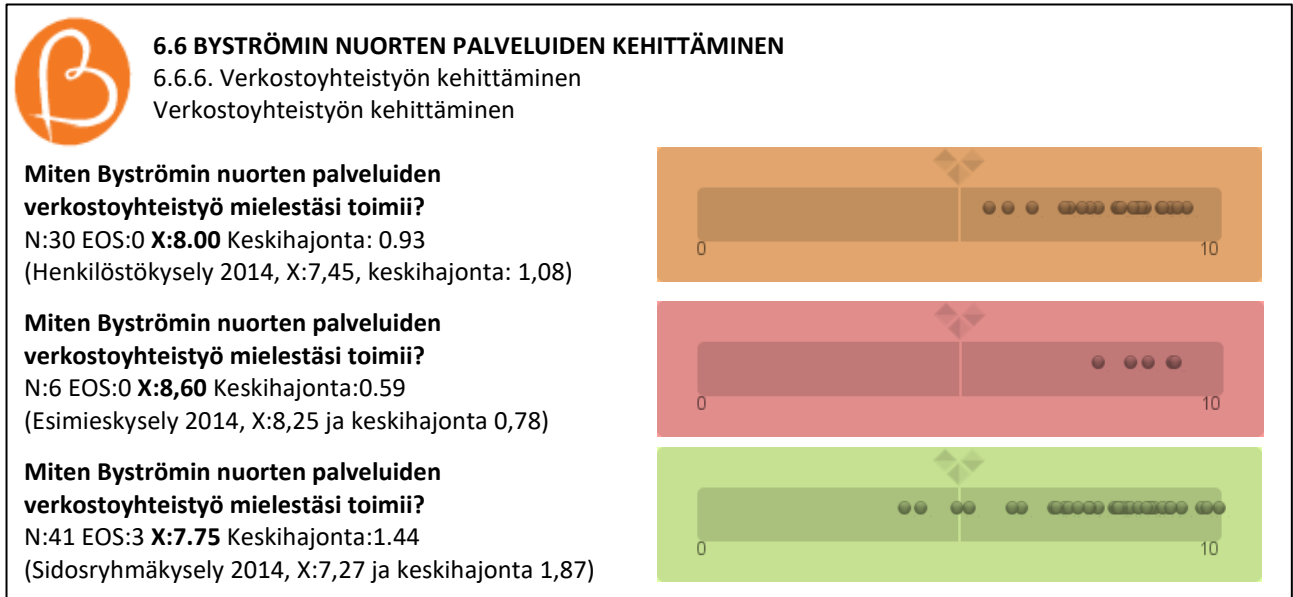
"Enemmän vain mainostusta tästä paikasta että useampi nuori uskaltaisi tulla kysymään apua ja hengaillemaan tänne."

"Mainostaa sitä enemmän matalan kynnyksen paikkana hakea apua, neuvoja - itse tulin tänne alunpitäen työttömänä terveydenhoitajan terveystarkastukseen ja tänä päivänä käyn täällä tasaisesti ihan vain tulostamassa papereita (työnhakuun) ja koneella etsimässä tietoa"

"enemmän infoa nuorille kouluissa, pop-up infot sivuutetaan helposti, joten esittelyluento voisi toimia paremmin. nuoret tietäisivät hakeutua byströmin hoiviin koulujen jälkeen jos tilanne niin vaatii."

"Ehkä voisi olla vähän monipuolisempaa kerhotoimintaa. Vaikka lautapelejä. Myös mahdollisuus keskustella ihan tavanomaisista asioista on tärkeää. (Moni nuori on yksinäinen ja tarvitsee keskustelu kaverin, joka kuuntelee. Tämä tukee nuoren itsetuntoa ja on tärkeää kehitykselle) (kaikille nuorille tällainen mahdollisuus ei ole itsestään selvyy.)"

6.6.6 Verkostoyhteistyön kehittäminen



Byströmin henkilöstön ja esimiesten mukaan verkostoyhteistyö toimi hyvin. Kokemus verkostoyhteistyön toimivuudesta on parantunut verrattuna vuoden 2014 vastauksiin. Sidosryhmän mukaan verkostoyhteistyö toimi hyvin. Seurantatietoja sidosryhmän vastauksista ei ole käytettävissä, koska kysely toteutettiin eri tavalla kuin vuoden 2014 kysely.



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.6. Verkostoyhteistyön kehittäminen

Verkostoyhteistyön kehittäminen

Henkilöstökysely 2017

Miten kehittäisit Byströmin nuorten palveluiden verkostoyhteistyötä?

Verkostoyhteistyön kehittämisessä henkilöstöltä nousi esille seuraavat teemat:

1. Markkinoinnin ja viestinnän tehostaminen
2. Konkreettisten toimintamallien työstäminen
3. Byströmin sisäinen verkostoyhteistyö

Byströmin henkilöstö piti verkostoyhteistyön kehittämisessä tärkeänä olemassa olevien palveluiden ja sisältöjen avaamista yhteistyöverkostoille. Palveluiden avaaminen koettiin tärkeäksi, jotta verkostoissa ymmärretään Byströmin rooli palveluiden tuottajana. Henkilöstö nosti esiin myös Byströmin esimiesten välisen viestinnän kehittämisen, jotta palvelun yhteinen tavoite ja toimintatavat olisivat kaikille selviä.

Verkostoyhteistyötä tahdottiin parantaa lisäämällä parityöskentelyä ja verkostoyhteistyötä Byströmin nuorten palveluiden toimijoiden kesken. Tärkeänä pidettiin myös yhteisen näkemyksen mallintamista verkostotyöskentelyn merkityksestä. Tämän koettiin selkeyttävän ohjausprosesseja ja parantavan nuoren asiakuuden ohjautuvuutta.

Byströmin sisäistä verkostoyhteistyötä toivottiin kehitettävän parityöskentelyä lisäämällä. Toivottiin myös tiedotusta toisten työnkuvista ja kunkin palvelun ajankohtaisista asioista ja muutoksista. Henkilöstö toivoi myös kanavaa vaikeiden henkilöstöasioiden eteenpäin viemiseksi.

Poimintoja vastauksista:

”olemassa olevien palveluiden ja sisältöjen avaaminen yhteistyöverkostoille ja nuorille”

”esimiesten välisen viestinnän kehittäminen: yhteinen tavoite ja keinot selviksi”

”yhteinen näkemys: miksi työskennellään verkostoissa”

*”selvyys ohjausprosessista (mm. miten toimitaan, jos nuori ei saavu toiselle työntekijälle/lopettaa käynnit)
/ yhteiset käytännöt tiedonkulussa”*

”tietoisuuden lisääminen toistemme työnkuvista ja ajankohtaisista asioista kussakin palvelussa”



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.6. Verkostoyhteistyön kehittäminen

Verkostoyhteistyön kehittäminen

Esimieskysely 2017

Kuinka kehittäisit Byströmin nuorten palveluiden verkostoyhteistyötä?

Esimieskyselyssä verkostoyhteistyön kehittämiseksi nousi esille:

1. Yhteistyö emo-organisaatioihin
2. Sähköisten työkalujen käyttö

Byströmin esimiesten vastauksista voimakkaimmin nousee esille tarve kehittää emo-organisaatioiden palvelupisteiden ja Byströmin nuorten palveluiden välistä yhteistyötä. Esimiehet kokevat, että välillä Byströmille ohjautuu asiakkaita, jotka ensisijaisesti kuuluisivat emo-organisaatioiden muiden palvelupisteiden piiriin. tarvitaan edelleen yhteistyön tiivistämistä ja entistä toimivampien yhteistyökäytäntöjen kehittämistä.

Esimiesten vastauksissa mainitaan myös sähköisten työvälineiden kuten Skype-yhteyksien lisääminen yhteispalvelun toteuttamisessa.

Poimintoja vastauksista:

"Välillä verkostoista ohjataan nuori Byströmille vaikka tiedossa on että ensisijainen palvelutarve on vaikkapa terveystalouksissa. Ehkäpä edelleen yhteistyön tiivistäminen ja keskustelua siitä että Byström ei korvaa olemassa olevaa peruspalvelua."

"Sosiaalipalveluihin ja mt-palveluihin yhteistyö ei aina toimi. Mt-palveluissa on pitkät jonot, sos.palveluissa työntekijöiden tavoittaminen on välillä hankalaa."

"Skype-yhteispalvelua esim. Kelan ja TE-palveluiden kanssa"



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.6. Verkostoyhteistyön kehittäminen

Verkostoyhteistyön kehittäminen

Sidosryhmäkysely 2017

Miten kehittäisit Byströmin nuorten palveluiden verkostoyhteistyötä?

Verkostoyhteistyön kehittämiseksi sidosryhmäkyselystä nousi esille neljä pääteemaa:

1. Verkostotapaamiset
2. Nimikkotyöntekijät
3. Yhteistyö ryhmätoiminnoissa
4. Läheisverkostot

Sidosryhmät pitivät verkostoyhteistyötä pääosin toimivana. Kuitenkin verkostojen kanssa tulee pitää yhteyttä aktiivisesti, eikä työ saisi olla työntekijäsidoonasta. Läheisverkostot mainittiin. Nimikkotyöntekijöitä esitettiin myös eri alueille. Nuorisopalveluiden muiden yksiköiden kanssa toivottiin toiminnallista yhteistyötä. Lisäksi esitettiin, että etsivät jalkautuisivat naapurikuntiin.

"Toimii hyvin tällä hetkellä. Etsivät nuorisotyöntekijät koordinoivat hyvin verkostoyhteistyötä."

"Kattona Byström on hyvä. Verkostoyhteistyön sujuvuus pitkälle kiinni ko. ammattilaisen halusta, motivaatiosta ja taustaorganisaation tarjoamasta mahdollisuudesta tehdä seinätöntä nuorten tarpeisiin vastaavaa verkosto työtä."

"Verkostoja tulee huoltaa ja yhteyttä pitää aktiivisesti."

"Pääsääntöisesti kokemus verkostoyhteistyöstä on siis hyvä, toki jos esim. henkilökunta vaihtuu, miten säilytetään henkilöstövaihdoksista huolimatta aktiivinen yhteistyö. Joskus yhteistyö on hyvin työntekijäkohtaista."

"Olisi hyvä jos olisi etsivistä nuorisotyöntekijöistä joku "nimikko" työntekijä, jolle aina tietäisi soittaa. Nyt soitan kaikki läpi, kukaan ei vastaa, sitten kaikki soittelevat takaisin vuorotellen... Tietäisi jollekin jättää soittopyynnön. Ja onhan se yhteistyökin helpompaa, kun voi tutustua paremmin."

"Yhteistyötä kentälle tulisi painottaa. Tällä hetkellä yhteistyö on lähinnä omien mainosten tuontia nuorisotiloille, mutta varsinaisesti toimintaa ei tehdä yhdessä. Byströmin nuorten palveluiden työntekijät saattavat käydä eri alueilla (lukioissa tms.) vierailuilla, esittäytymässä tai muutoin työskentelemässä ilmoittamatta asiasta alueen nuorisotyöntekijöille."

6.6.7 Hallinnollisten esimiesten välinen yhteistyö



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.7. Hallinnollisen esimiesten välinen yhteistyö

Miten Byströmin nuorten palveluiden hallinnollisten esimiesten välinen yhteistyö mielestäsi toimii?

N:6 EOS:0 X:7,90 Keskihajonta:1.09

(Esimieskysely 2014 X:7,18 Keskihajonta 1,9



Esimieskyselyn perusteella yhteistyö esimiesten välillä toimi hyvin. esimiesten välinen yhteistyö on parantunut verrattuna vuoden 2014 vastauksiin.



6.6 BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

6.6.7. Hallinnollisen esimiesten välinen yhteistyö

Yhteistyön kehittäminen

Esimieskysely 2017

Kuinka kehittäisit yhteistyötä hallinnollisten esimiesten välillä?

Yhteistyön kehittämisessä nousi esille kaksi pääteemaa:

1. Yhteistyön lisääminen Byströmin kehittämisessä
2. Yhteinen tahtotila

Esimiesten vastauksissa tulee esiin yhteinen tahtotila osallistua yhdessä Byströmin nuorten palveluiden kehittämiseen. Esimiehet toteavat tekevänsä yhteistyötä enemmän toisten emo-organisaatioiden kanssa toisten jäädessä sivummalle. Esimiehet nostavat esiin konkreettisia keinoja, joilla yhteistyötä Byströmin esimiesten välillä voidaan kehittää entisestään. Näitä ovat mm. säännölliset esimiestapaamiset, yhteiset kehittämispäivät. Esimiehet näkevät tärkeänä yhteisesti sovitut käytännöt ja perehtyneisyyden Byströmin palvelusisältöihin ja toimintatapoihin voidakseen olla työntekijöidensä tukena.

Poimintoja vastauksista:

"Esimiespalaverit ovat hyvät ja tulossa oleva esimiesten kehittämispäivä on hyvä ajatus. Muutoin yhteistyötä ei juuri tehdä muuta kuin X:n kanssa. Tätä olisi tarpeen tehdä enemmänkin muidenkin kanssa muutoinkin kuin esimiespalavereissa. Ehkäpä hyvä ratkaisu voisi olla puolikkaat kehittämispäivät silloin tällöin, jolloin voitaisi käsitellä tietyt kehittämistarpeet ja uudet asiat."

"Esimiesten tulee perehtyä ja olla tietoisia Byströmin toiminnasta, jotta esimiehet voivat yhdessä osallistua Byströmin kehittämiseen ja toimia työntekijöidensä tukena."

"Yhteisesti sovitut käytännöt, joita tarkistetaan aina tarpeen mukaan"

"Suurimman osan kanssa esimiehistä yhteistyötä ei ole esimiespalavereita lukuun ottamatta. Yhteistyötä Byströmin eteenpäin luotsaamiseen voisi olla enemmän.."

Risut ja ruusut

Nuorten kyselyssä pyydettiin vapaan palautteen muodossa ruusut ja risut Byströmin nuorten palveluille. Vapaapalaute toi suuren määrän positiivista palautetta palvelusta.

"Merjalle kaikki ruusut ♥"

"Kiitoksia kaikesta, keep being awesome"

"Ruusut"

"Kiitos, kaikesta hyvästä mitä teette nuorten hyväksi! Teette tärkeitä työtä! :)"

"Olen aina saanut apua kun olen kehdannut tulla tänne sitä kysymään. Kiitos paljon että teette niin arvokasta työtä!"

"Kaikki työntekijät ovat todella ystävällisiä ja ymmärtäväisiä. On aina ilo tulla tänne. Kaikki ovat hyvin ystävällisiä meitä nuoria kohtaan =)"

"Kävin Satun työpörssissä keskustelemassa työkokeilusta ja sain muutakin tarvitsemaani apua. Tuli todella hyvä mieli ja aion vatedeskin hakea Byströmiltä apua, jos sitä tarvitsen."

"Ootte ihania :)"

"Teette hyvää ja tärkeitä työtä. lähinnä kaikki täältä saadut kokemukset on ollut positiivista. Viesteihin ei vastata. Pyydetään ottamaan yhteyttä, mutta sitten ei vastata. Asiakkuus masentaa minua enkä halua olla mukana, koska koen etten ole arvokas tai tilannettani haluta todella parantaa."

"Kiitos!"

"Kiitos siitä, että oikeasti tunnutte välittävän siitä miten nuorella menee ja ette tuomitse esim. työttömyyttä"

"Ruusuja vain."

"Loistavaa työtä! Jatkakaa ihanalla ja pirteällä asenteella. olo on hyvin tervetullut ja mukava kun asioin kanssanne!"

"Ei ole muuta kuin positiivista sanottavaa, olen todella kiitollinen byströmin mahdollistamasta työpaikasta."

"Aivan ihana paikka jonne on helppo tulla ja josta apua saa nopeasti. Ehkä pieni miinus on että peli- ja mediatila tuntuu olevan suunnattu vain pelaaville pojille. Itse oisin kiinnostunut kuvanmuokkauksen ja videoiden editoinnin opettelusta."

"Teillä on kivat tilat ja paljon tarjontaa. Teidän pitäisi vain päästä enemmän esille jollain tapaa :)"

"Onneksi olette olemassa!"

"Arvokasta työtä. :)"

7 Pohdinta

Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuusraportti 2017 tuo esiin Byströmin asiakas määrän kasvun vaikutukset palveluiden vaikuttavuutta tarkkailtaessa. Vuonna 2017 Byströmin nuorten palveluissa oli yli 30 000 asiakaskontaktia. Tämä on yli kymmentuhatta asiakaskontaktia enemmän kuin vuonna 2014, jolloin ensimmäinen vaikuttavuusraportti koottiin. Asiakasmäärien lisäksi myös Byströmin henkilöstö on kasvanut vuodesta 2014. Tänä päivänä Byströmillä työskentelee 43 eri alojen ammattilaista.

Verraten vuoden 2017 vastauksia vuoden 2014 vastauksiin voimme tyytyväisinä todeta onnistuneemme säilyttämään palvelun laadukkuuden. Onnistumisen taustalla on raportin mukaan henkilöstön vahva ammatillinen osaaminen sekä korkea motivaatio tehdä työtä yhdessä nuorten elämäntilanteiden eteenpäin saattamiseksi. Yhteinen tahtotila emo-organisaatioissa kehittää palvelua vastaamaan nuorten muuttuvia tarpeita. Verkostoyhteistyön osaaminen sekä konkreettinen yhdessä tekeminen niin Byströmin nuorten palveluiden sisällä kuin ulkopuolella olevan verkoston kanssa.

Asiakasmäärien kasvu näkyy niin henkilöstön kuin nuortenkin vastauksien keskihajonnan kasvuna. Osa nuorista kokee esimerkiksi pääsevänsä nopeasti tarvitsemaansa palveluun, osa kokee palveluun pääsyn viivästyvän. Asiakasmäärien vuoksi tietyt palvelut ruuhkautuvat kausiluonteisesti ja toisiin palveluihin on ruuhkaa tasaisesti läpi vuoden. Ruuhkien purkaminen edellyttää entistä sujuvampia yhteistyömalleja Byströmin emo-organisaatioiden muiden toimipisteiden kanssa ja esimiesten välillä sekä uusien toimintatapojen kehittämistä, mm. ryhmä- ja pariohjauksen tehostamista.

Asiakasmäärien kasvun lisäksi vastauksissa näkyy asiakaskohderyhmän muutokset. Byströmin nuorten palveluiden kohderyhmä on muuttunut entistä monialaisempaa ohjausta ja tukea tarvitsevaksi. On aiempaa enemmän tarvetta kokonaisvaltaiselle ja pitkäaikaiselle tuelle. Tämä palvelutarpeen muutos tulee esiin niin henkilöstön kuin esimiestenkin vastauksissa. Esiin nousee tarve kehittää psykososiaalista tukea ja entistä monimuotoisia ja monikanavaisia palveluita, joihin nuoren on helppo ohjautua.

Byströmin asiakaskuntaa kuuluu paljon nuoria, jotka hyötyvät tieto- ja neuvontapalvelusta sekä kevyestä tuesta. Näille nuorille suunnattuja palveluita tulee kehittää entistä monikanavaisemmiksi hyödyntäen digitalisaation kehitys. Opintoihin ja työelämään kiinnittyminen edellyttää runsasta ja innovatiivista yhteistyötä oppilaitosten, järjestöiden ja oppilaitosten kanssa.

Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuutta tullaan jatkossakin seuraamaan säännöllisesti ja sitä käytetään kehittämistyön perustana.