

Mikko Valtakari, Robert Arnkil, Juha Eskelinen,
Minna Mayer, Juho Nyman, Keimo Sillanpää, Timo Spangar,
Tommi Ålander ja Maria Yli-Koski

Ohjaamot - monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria

Valtioneuvoston
selvitys- ja tutkimus-
toiminnan julkaisusarja

2020:13

ISSN 2342-6799

ISBN PDF 978-952-287-932-5

Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisuja 2020:13

Ohjaamot - monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria

Tutkimus monialaisen yhteistyön vaikuttavuudesta nuorten työllistymistä
edistävissä palveluissa

Valtioneuvoston kanslia

ISBN PDF: 978-952-287-932-5

Tekijän organisaatio: MDI Public Oy

Helsinki 2020

Kuvailulehti

Julkaisija	Valtioneuvoston kanslia	27.3.2020	
Tekijät	Mikko Valtakari, Robert Arnkil, Juha Eskelinen, Minna Mayer, Juho Nyman, Keimo Sillanpää, Timo Spangar, Tommi Ålander ja Maria Yli-Koski		
Julkaisun nimi	Ohjaamot - monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria Monialaisen yhteistyön vaikuttavuus nuorten työllistymistä edistävissä palveluissa		
Julkaisusarjan nimi ja numero	Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:13		
ISBN PDF	978-952-287-932-5	ISSN PDF	2342-6799
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-932-5		
Sivumäärä	185	Kieli	suomi
Asiasanat	Vaikuttavuus, Ohjaamo, monialainen yhteistyö, nuorten palvelut, tutkimus, tutkimustoiminta		
Tiivistelmä	<p>Ohjaamot ovat alle 30-vuotiaiden matalan kynnyksen monialaisia palvelupisteitä, jotka toteuttavat EU:n nuorisotakuun tavoitteita ja toimintaa. Niiden valtakunnallisina tavoitteina on sujuvoittaa nuorten siirtymä työhön ja koulutukseen tai muuhun toimintaan, edistää nuorten osallisuutta, toimintakykyä ja elämänhallintaa sekä koota yhteen palveluntuottajia monialaiseksi kokonaisuudeksi.</p> <p>Tässä tutkimuksessa on arvioitu Ohjaamoiden toiminnan vaikutuksia sekä Ohjaamoiden monialaisen toimintamallin käytäntöjä. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että moniammatillisesta yhteistyömallista johtuen Ohjaamoissa asiakkaan tilannetta pystytään arvioimaan aiempaa kokonaisvaltaisemmin ja mahdollisuudet asiakasprosessien tehokkaampaan edistämiseen ovat parantuneet. Ohjaamotoiminnan vaikutukset syntyvät ennen kaikkea tehostuneen palveluihin ohjauksen sekä Ohjaamojaksoa seuraavien palvelujatkumoiden vaikutusten kautta. Tutkimuksessa tehtyjen kustannus-hyöty-laskelmien perusteella Ohjaamot kattavat kulunsa julkisen talouden säästöillä.</p> <p>Ohjaamotoiminnalle on selkeä tarve ja niiden toimintaa tulee jatkaa. Ohjaamoiden roolia ja asemaa kuntien palvelujärjestelmässä tulee kuitenkin kirkastaa sekä etsiä ratkaisuja moniammatillista yhteistyötä hankaloittaviin poikkihallinnollisiin haasteisiin.</p>		
Tämä julkaisu on toteutettu osana valtioneuvoston selvitys- ja tutkimussuunnitelman toimeenpanoa. (tietokayttoon.fi) Julkaisun sisällöstä vastaavat tiedon tuottajat, eikä tekstisisältö välttämättä edusta valtioneuvoston näkemystä.			
Kustantaja	Valtioneuvoston kanslia		
Julkaisun myynti/ jakaja	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: vnjulkaisumyynti		

Presentationsblad

Utgivare	Statsrådets kansli	27.3.2020	
Författare	Mikko Valtakari, Robert Arnkil, Juha Eskelinen, Minna Mayer, Juho Nyman, Keimo Sillanpää, Timo Spangar, Tommi Ålander ja Maria Yli-Koski		
Publikationens titel	Ohjaamot - monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria Monialaisen yhteistyön vaikuttavuus nuorten työllistymistä edistävässä palveluissa (Navigatorer - övergripande samarbete, effektivitet och ny verksamhetskultur Studien om effektivitet till övergripande samarbete inom arbetsförmedlingarna för ungdomar)		
Publikationsseriens namn och nummer	Publikationsserie för statsrådets utrednings- och forskningsverksamhet 2020:13		
ISBN PDF	978-952-287-932-5	ISSN PDF	2342-6799
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-932-5		
Sidantal	185	Språk	Finska
Nyckelord	Effektivitet, Navigatorn, Multiprofessionella samarbete, Ungdomstjänster, forskning, forskningsverksamhet		
Referat	<p>Navigatorer är sektorsövergripande kontaktpunkter med låg tröskel för under 30-åringar, som genomför målen och verksamheten för EU:s ungdomsgaranti. Deras riksomfattande mål är att försmidiga ungdomars övergång till arbete och utbildning eller annan verksamhet, främja ungdomars delaktighet, handlingsförmåga och livskompetens samt samla ihop tjänsteleverantörer till en sektorsövergripande helhet.</p> <p>I den här undersökningen har effekterna av Navigatorernas verksamhet samt praxis i Navigatorernas sektorsövergripande verksamhetsmodeller utvärderats. Resultaten av undersökningen visar att på grund av den multiprofessionella samarbetsmodellen kan kundens situation bedömas mera omfattande än förut och möjligheterna till att främja effektivare kundprocesser har förbättrats. Effekterna av Navigatorn-verksamheten uppstår främst genom en effektiviserad vägledning till tjänster samt effekterna av tjänstekontinuum som följer en Navigatorn-period. På basis av kostnads-nyttoanalyserna som utfördes i undersökningen täcker Navigatorerna sina utgifter med besparingar i den offentliga ekonomin.</p> <p>Det finns ett tydligt behov av Navigatorn-verksamheten och Navigatorernas verksamhet skall fortsättas. Navigatorernas roll och ställning i kommunernas servicesystem skall dock förtydligas och sökes efter lösningar till de tväradministrativa utmaningarna som försvårar det multiprofessionella samarbetet.</p>		
	Den här publikation är en del i genomförandet av statsrådets utrednings- och forskningsplan. (tietokaytoon.fi) De som producerar informationen ansvarar för innehållet i publikationen. Textinnehållet återspeglar inte nödvändigtvis statsrådets ståndpunkt		
Förläggare	Statsrådets kansli		
Beställningar/ distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: vnjulkaisumyynti		

Description sheet

Published by	Prime Minister's Office	27 March 2020	
Authors	Mikko Valtakari, Robert Arnkil, Juha Eskelinen, Minna Mayer, Juho Nyman, Keimo Sillanpää, Timo Spangar, Tommi Ålander ja Maria Yli-Koski		
Title of publication	Ohjaamot - monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria Monialaisen yhteistyön vaikuttavuus nuorten työllistymistä edistävissä palveluissa (Ohjaamot – multidisciplinary cooperation, effectiveness and a cultural change Study on the effectiveness of multidisciplinary cooperation in youth employment services)		
Series and publication number	Publication series of the Government's analysis, assessment and research 2020:13		
ISBN PDF	978-952-287-932-5	ISSN (PDF)	2342-6799
Website address (URN)	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-932-5		
Pages	185	Language	Finnish
Keywords	Effectiveness, The One-Stop Guidance Centres, Multidisciplinary cooperation, Youth services, research, research activities		
Abstract	<p>The One-Stop Guidance Centres are easily accessible, multi-sector service points for the under-30s, that fulfil the objectives and activities of the EU Youth Guarantee. Their national goals are to streamline and facilitate young people's transitions into work, education or other activities, to promote youth inclusion, empowerment and life control and to bring service providers together in a multi-disciplinary service package.</p> <p>This study evaluates the impacts of the One-Stop Guidance Centres' operations and practices in relation to the One-Stop Guidance Centres multi-disciplinary model. The results of the study show that, due to the multi-professional collaboration model, the One-Stop Guidance Centres are able to assess the customer's situation more holistically and have the necessary means to more efficiently promote effective customer processes.</p> <p>The impacts of the One-Stop Guidance Centres are primarily due to the steering of customers towards the most appropriate services and the chain services that are followed by One-Stop Guidance centre 'customership'. Based on the cost-benefit calculations made in the study, the One-Stop Guidance Centres cover their costs while also producing government savings.</p> <p>There is a clear need for One-Stop Guidance Centre operations and they should continue to operate in the future. However, the role of One-Stop Guidance Centres in the municipal service system should be clarified and solutions to cross-administrative and multi-professional cooperation challenges should be actively pursued.</p>		
	This publication is part of the implementation of the Government Plan for Analysis, Assessment and Research. (tietokaytoon.fi) The content is the responsibility of the producers of the information and does not necessarily represent the view of the Government.		
Publisher	Prime Minister's Office		
Distributed by/ Publication sales	Online version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Publication sales: vnjulkaisumyynti		

Sisältö

1	Johdanto	8
1.1	Selvityksen tausta ja tavoitteet	9
1.2	Aineisto ja menetelmät	11
1.3	Menetelmälliset haasteet vaikutusten arvioinnissa	19
2	Ohjaamoiden toimintamallien moninaisuus.....	25
2.1	Ohjaamotoiminnan nykytila ja toimintatavat	25
2.2	Esimerkkejä Ohjaamoiden toimintamalleista.....	34
2.2.1	Ohjaamo osana perustyötä moniammatillisena työkaluna ja verkostona	34
2.2.2	Ohjaamo verkostotoimijoiden palvelu- ja verkostoalustana	35
2.2.3	Ohjaamotyöntekijöiden Ohjaamo	38
2.3	Vaikutusten synnyn dynamiikka ja ajurit ohjaamoissa	43
2.4	Ohjaamoiden tieto- ja seurantajärjestelmien nykytila	46
3	Ohjaamoiden monialaisen toimintamallin arviointi	49
3.1	Asiakaspalveluprosessin yleiskuvaus	49
3.1.1	Asiakkuus ja asiakaskunta	49
3.1.2	Asiakkuus asiakasprofiileittain	50
3.2	Asiakaspalveluprosessin mallinnus ja ratkaisun saannin polut	54
3.2.1	TE-hallinnon asiakkaiden monialaiset palveluprosessit case-Ohjaamoissa.....	56
3.2.2	Kuopion Vamos-malli Ohjaamotoimintaan peilattuna	65
3.3	Ohjaamon ohjausprosessin näkyväksi tekeminen – kokemuksia Kompassi-menetelmästä.....	68
3.4	Ohjaamotoiminnan hyödyt asiakkaiden näkökulmasta	74
3.5	Monialaisuus ja -ammatillisuus Ohjaamoissa työskentelevien näkökulmasta	80
3.6	Ohjaamot katalyyttisen validiteetin mahdollistajina	86
3.6.1	Katalyyttinen validiteetti	87
3.6.2	Ohjaamolaisuus – uusi toimintakulttuuri katalyyttisen validiteetin edistäjänä	91
3.6.3	Yhteenveto	96

4	Ohjaamotoiminnan vaikutukset tilastollisen analyysin valossa.....	99
4.1	Ohjaamotoiminnan vaikutukset kuntatason tiedon valossa.....	99
4.1.1	Ohjaamokuntien kehitys suhteessa synteettiseen verrokkikuntaan	100
4.1.2	Yhteenveto kuntatason vertailuanalyysistä	106
4.2	Ohjaamotoiminnan vaikutukset URA-tiedon perusteella	107
4.2.1	Vaikuttavuusanalyysin rajaukset	107
4.2.2	Kaltaistaminen	116
4.2.3	Analyysin tulokset.....	121
4.2.4	Yhteenveto	138
4.3	Ohjaamotoiminnan taloudelliset vaikutukset	140
5	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet	151
5.1	Johtopäätökset.....	151
5.2	Kehittämissuhteet.....	158
6	Liitteet	161
	Lähteet.....	182

1 Johdanto

Ohjaamot ovat alle 30-vuotiaiden matalan kynnyksen monialaisia palvelupisteitä, jotka toteuttavat EU:n nuorisotakuun tavoitteita ja toimintaa. Ohjaamoiden toimintamalli rakentuu monialaisesti tietoa, neuvontaa, ohjausta ja tukea tarjoavista palveluista (Ohjaamon perusteet 2018). Ohjaamoissa työskentelee tällä hetkellä noin 500 eri alojen ammattilaista vähintään yhtenä päivänä viikossa. Ohjaamon toimintoja ovat muun muassa henkilökohtainen neuvonta ja ohjaus, elämänhallinnan ja urasuunnittelun tuki, sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämisen tuki sekä kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen. Ohjaamon ammattilaisten lisäksi nuoria tuetaan eri hallinnonalojen peruspalveluiden ja laajan yhteistyöverkoston avulla. Ohjaamoiden keskeisimmät toimijat ovat nuoriso- ja työllisyystoimi, sosiaali- ja terveystoimi, toisen asteen oppilaitokset, TE-palvelut sekä Kela. Tuomalla keskeiset julkiset palvelut yhteen ja toimimalla yhdessä järjestöjen ja yritysten kanssa pyritään vastaamaan nuorten palvelutarpeisiin, tarvittaessa myös monialaisesti, sekä sujuvoittamaan nuorten siirtymiä kuntoutukseen, koulutukseen ja työhön.

Ohjaamot ovat merkittävin suomalaisen nuorisotakuun puitteissa aloitettu toiminta, johon valtiolta päätti suunnata Euroopan sosiaalirahaston (ESR) työllisyyttä edistävää rahoitusta vuosina 2014–2020. Toiminnan juurtumista tukee pääministeri Juha Sipilän hallituksen keväällä 2017 myöntämä neljän vuoden 5 m€ vuotuinen lisärahoitus (Valtioneuvosto 2017). Kaiken kaikkiaan Ohjaamotoimintaan ja sen kehittämiseen on suunnattu yli 53 miljoonaa euroa julkista rahoitusta vuosina 2014–2021. Ohjaamoja kehitetään eri ministeriöiden yhteistyönä, jossa mukana ovat työ- ja elinkeinoministeriö, opetus- ja kulttuuriministeriö sekä sosiaali- ja terveysministeriö. Valtakunnallisesti Ohjaamoiden toimintaa tukee Kohtaamo-hanke.

Pääministeri Antti Rinteen (nykyisin pääministeri Sanna Marinin) hallituksen ohjelmassa luetellaan toimia nuorten työllisyyden tukemiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Hallitusohjelman mukaisesti jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle tai alle 30-vuotiaalle valmistuneelle taataan joko työ-, työharjoittelu-, työkokeilu-, työpaja-, oppisopimus- tai kuntoutuspaikka kolmen kuukauden aikana työttömyyden alkamisesta. Hallitus on myös sitoutunut edistämään nuorisotakuuta asiantuntijatyön pohjalta sekä vahvistamaan Ohjaamopalveluita ja nuorten työpajatoimintaa.

1.1 Selvityksen tausta ja tavoitteet

Ohjaamoja oli loppuvuodesta 2019 toiminnassa tai kehitteillä yli 70 ympäri Suomen, ja ne toimivat niin pienissä kuin suurissa kunnissa muodostaen kansallisen Ohjaamoverkoston. Ohjaamotoiminnan valtakunnallisina tavoitteina on sujuvoittaa nuorten siirtymiä työhön ja koulutukseen tai muuhun toimintaan, edistää nuorten osallisuutta, toimintakykyä ja elämänhallintaa sekä koota yhteen palveluntuottajia monialaiseksi kokonaisuudeksi. Ohjaamoissa on nuorelle tarjolla monenlaista tukea, neuvontaa ja ohjausta muun muassa työllistymiseen, koulutukseen, hyvinvointiin, asumiseen ja elämänhallintaan liittyen. Ohjaamot ovat järjestäytyneet julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyöalustoiksi ja -verkoiksi, joilla on yhtenäinen ilme sekä paikalliset fyysiset palvelupisteet ja verkkopalvelut. (Ohjaamon perusteet 2018).



Kuva 1. Kansallinen Ohjaamoverkosto 2019. Lähde: Ohjaamo.
<https://kohtaamo.info/mika-on-ohjaamo->

Ohjaamoiden toiminta on samanaikaisesti valtakunnallista, alueellista sekä paikallista. Valtakunnan tasolla Ohjaamotoimintaa edistävät erityisesti työ- ja elinkeinoministeriö yhdessä opetus- ja kulttuuriministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön kanssa. Alueellisesti Ohjaamotoimintaa edistävät erityisesti TE-palvelut yhdessä muiden toimijoiden kuten ELY-keskusten, Kelan vakuutuspiirien ja alueellisten oppilaitosten kanssa. Paikallisella tasolla Ohjaamotoimintaan kytkeytyvät vahvimmin kuntien eri palvelut, kuten nuorisopalvelut, työllisyyspalvelut, opetuspalvelut sekä sosiaali- ja terveyspalvelut. Toimintaan osallistuvien organisaatioiden rooleista sovitaan paikallisesti. Ohjaamotoiminnan tavoitteiden toteutumista seurataan myös sekä valtakunnallisesti, alueellisesti että paikallisesti. (Kesä 2019).

Ohjaamoiden toimintamallin erityispiirteitä, kuten matalaa sisääntulokynnystä, nuorten palvelujen kokoamista saman katon alle, moniammatillista yhteistyötä sekä yksilöllistä asiakasohjausta pidetään yleisesti onnistuneina ja kannatettavina toimintatapoina. Tästä huolimatta Ohjaamoiden toimintamallin tehokkuudesta ja vaikuttavuudesta on toistaiseksi vain vähän näyttöä. Haasteena onkin Ohjaamoiden vaikutusten näkyväksi tekeminen ympäristössä, jossa vaikutukset syntyvät pääsääntöisesti kompleksisen ja ketjuuntuneen dynamiikan kautta usein vasta pitkällä aikavälillä.

Perustavoite työssä oli arvioida konkreettisella tasolla Ohjaamoiden monialaisen toimintamallin tuloksia ja vaikutuksia sekä tuottaa tietoa toiminnan perusteina olleiden tavoitteiden toteutumisesta. Tämän lisäksi työssä on pyritty tunnistamaan, mitkä ovat Ohjaamotoiminnan monialaisen toimintamallin hyvät ja vaikuttavat käytännöt sekä miten Ohjaamotoimintaa ja laajemmin monialaista integroivaa palvelutoimintaa voitaisiin edelleen vaikuttavuusohjautuvasti kehittää ja juurruttaa pysyvämmäksi toiminnaksi. Työtä ohjaavia tutkimuskysymyksiä olivat:

- Nopeuttaako Ohjaamo nuorten pääsyä heidän tarvitsemiinsa palveluihin? Lyhenevätkö palveluun pääsyn odotusajat ja väheneekö väliinpuotoamisen riski? Tuottaako Ohjaamon monialainen toimintamalli nuorille kestävämpiä siirtymiä koulutukseen ja työelämään verrattuna tilanteeseen, jossa Ohjaamoa ei ole?
- Miten nuoret hyötyvät monialaisesta palvelusta? Millaisia pulmakohtia monialaisuudessa on asiakastyön näkökulmasta? Edistääkö se nuorten palvelutarpeen mukaisten ratkaisujen etenemistä? Edistääkö palvelun monialaisuus nuorten siirtymiä soveltuviin palveluihin, koulutukseen ja työelämään? Mikä asiakassegmentti hyötyy palvelusta eniten?
- Millä tavalla monialainen toimintaympäristö muokkaa työntekijöiden työtapoja ja -kulttuuria? Miten Ohjaamoissa työskentelevät ammattilaiset hyötyvät monialaisesta yhteistyöstä? Miten se vaikuttaa heidän työotteeseensa, työnkuviinsa sekä työskentelyyn nuorten kanssa? Mitä asioita se edistää ja mitä se estää?

Ohjaamotoiminnan tavoitteet ja toimintamuodot ovat hyvin monimuotoisia. Siten myös toiminnan vaikutukset ovat monialaisia ja monitasoisia. Ohjaamotoiminnan suorat vaikutukset näkyvät yksilötasolla monimuotoina vaikutuksina muun muassa työllistyvydessä, nuoren osallisuudessa ja sosiaalisessa tilanteessa, psyykkisessä ja fyysisessä hyvinvoinnissa ja toimintakyvyssä, arjen hallinnassa jne. Yksilötasolla tapahtuvien muutosten kautta syntyvät puolestaan Ohjaamotoiminnan laajemmat alueelliset ja yhteiskunnalliset vaikutukset. Tätä tutkimusta tehtäessä osoittautui, että käytettävissä olevan seurantatiedon kautta ei ole mahdollista arvioida systemaattisesti Ohjaamotoiminnan yksilötason vaikutuksia psykososiaalisen kehityksen näkökulmasta (esimerkiksi elämän ja arjenhallinta, osallisuus, toimintakyky ja psyykinen hyvinvointi).

Vaikka olemassa on useita mittaristoja ja menetelmiä psykososiaalisten vaikutusten mittaamiseen, niin Ohjaamoissa järjestelmiä ei ole systemaattisessa käytössä. Nykyisen lainsäädännön puitteissa tämän kaltaista yksilötason vaikutusten mittausjärjestelmää ei myöskään olisi ollut mahdollista järjestää tämän tutkimuksen aikana. Tämän vuoksi Ohjaamotoiminnan määrällisiä vaikutuksia on tutkimuksessa arvioitu saatavilla olevien seuranta- ja tilastotietojen perusteella (etenkin luvut 4 ja 5), ja nämä saatavilla olevat tiedot perustuvat ennen kaikkea työhallinnon URA-rekisteritietoihin sekä Tilastokeskuksen tuottamiin kuntakohtaisiin tietoihin. Tämän vuoksi tutkimuksen määrällisissä analyyseissä sekä yhteiskunnallisten vaikutusten arvioinnissa korostuvat sellaiset vaikutukset, jotka tulevat näkyviksi ennen kaikkea nuorten työllistymiseen tähtäävässä prosessissa. Tutkimuksessa on kuitenkin pyritty tunnistamaan ja kuvaamaan myös Ohjaamotoiminnan muita kuin työllistymiseen tähtääviä vaikutuksia. Tätä dynamiikkaa on kuvattu erityisesti raportin luvussa 3.4. Ohjaamot katalyyttisen validiteetin mahdollistajina.

1.2 Aineisto ja menetelmät

Arvioinnin työprosessi on koostunut viidestä toisiaan täydentävästä työkokonaisuudesta, jotka ovat olleet 1) Ohjaamotoiminnan nykytilan analyysi, 2) Analyysi Ohjaamotoiminnan vaikutusten synnyn ajureista ja vaikutusdynamiikasta, 3) Ohjaamoiden vaikutusten arviointi, 4) Ohjaamoiden taloudellisten vaikutusten arviointi sekä 5) Arvioinnin yhteenveto ja kehittämissuhteet.

Ohjaamotoiminnan nykytilan analyysissä luotiin kokonaiskuva Ohjaamotoiminnan nykytilasta sekä analysoitiin Ohjaamoiden toimintamalleja, toimintatapoja sekä Ohjaamoiden tieto ja seurantajärjestelmiä. Työvaiheessa myös analysoitiin Ohjaamotoiminnan vaikutusten synnyn ajureita ja vaikutusdynamiikkaa sekä tehtiin yhteenveto ohjaamoiden hallintomallin ja toimintakonseptin toimivuudesta ja haasteista. Analyysin

perustana käytettiin muun muassa Ohjaamoita koskevaa dokumenttiaineistoa ja seuranta-aineistoa, Ohjaamotoiminnasta tehtyjä viimeaikaisia tutkimuksia ja selvityksiä, valtakunnallisten Ohjaamokyselyjen tuloksia sekä Ohjaamoissa työskentelevien asiantuntijoiden haastatteluja. Työvaiheessa valittiin myös 10 Ohjaamo tarkempien tapaustutkimusten kohteeksi.¹ Työvaiheen keskeiset havainnot ja johtopäätökset on tiivistetty pääosin tämän raportin lukuun 2.

Ohjaamoiden monialaisen toimintamallin arviointityövaiheessa kuvattiin yleisesti Ohjaamoiden monialainen toimintamalli ja ohjausprosessi sekä arvioitiin sen toimivuutta ja vaikuttavuutta suhteessa tilanteeseen, jossa Ohjaamo ei ole. Työvaiheessa arvioitiin monialaisen yhteistyön vaikutuksia Ohjaamossa työskentelevien työtoteeseen ja työnkuviin sekä Ohjaamotoiminnan hyötyjä Ohjaamoiden asiakkaille. Työvaiheessa on myös pyritty nostamaan esiin monialaisen ja -ammattillisen toimintamallin hyviä ja vaikuttavia käytäntöjä. Arviointimenetelminä ja aineistoina työvaiheessa käytettiin muun muassa case-tutkimusten yhteydessä tehtyjä haastatteluja, valtakunnallisia kyselyitä nuorille (Ohjaamoiden palautekysely) ja Ohjaamoiden työntekijöille (Ohjaamoiden itsearviointikysely). Ohjaamoiden monialaisen toimintatavan ja asiakasohjauksen ymmärtämiseksi työvaiheessa myös mallinnettiin ja aikataulutettiin Ohjaamon ydinasiakasohjausprosessi asiakkaan Ohjaamoon tulosta ratkaisun saantiin. Mallintamistyö toteutettiin työpajatyypillisesti syksyn 2019 aikana viidessä Ohjaamossa, jotka olivat Lahden Ohjaamo, Vantaan Ohjaamo, Rovaniemen Ohjaamo, Byströmin Ohjaamo sekä Helsingin Ohjaamo. Työvaiheen tulokset ja johtopäätökset on koottu tämän raportin lukuun 3. Tulokset luvussa 2 ja 3 perustuvat hankkeen aikana kerättyyn laadulliseen aineistoon ellei lähdettä ole erikseen mainittu.

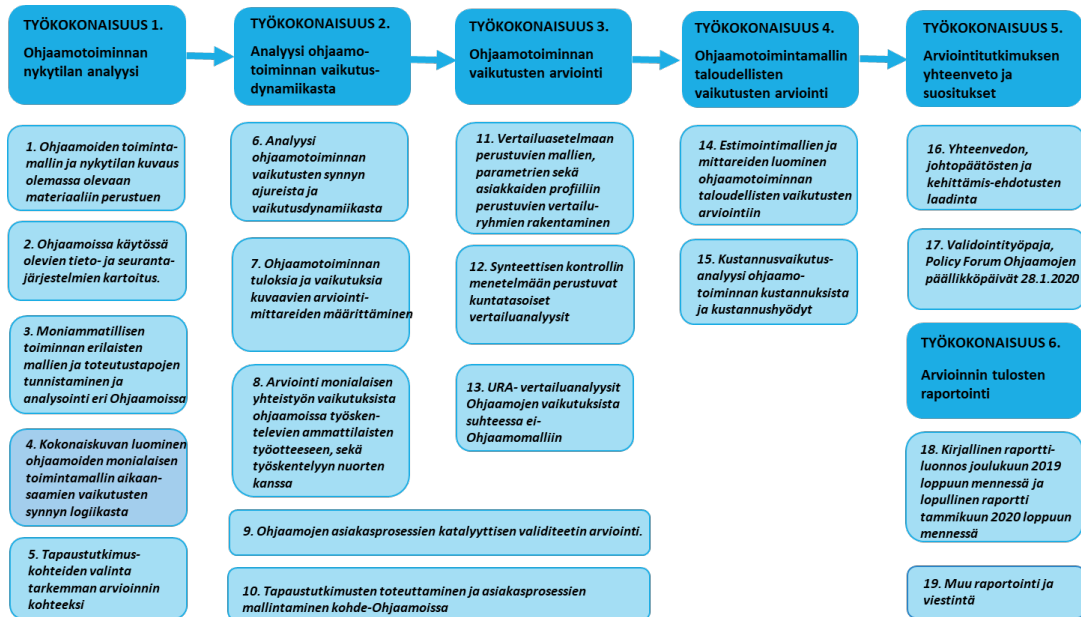
Ohjaamotoiminnan vaikutusten arvioinnissa pyrittiin tunnistamaan Ohjaamotoiminnan erillisvaikutukset etenkin Ohjaamoiden asiakastasoisten ja yhteiskunnallisten vaikutusten osalta. Ohjaamotoiminnan epäyhtenäisyys, asiakastiedon repaleisuus ja puutteellisuus sekä Ohjaamotoiminnan epäjatkuvuudet (rahoituksen muutos 2018 alussa) tekevät tilastollisesta vaikutusanalyysistä hyvin haasteellisen. Tilastojen saatavuuden ja käytettävissä olevien menetelmien perusteella on päädytty kahteen tapaan arvioida tilastollisesti Ohjaamotoiminnan vaikutuksia. Nämä olivat kuntatason tietoihin perustuva vertailuanalyysi sekä URA-rekisteritietoihin perustuva asiakastasoinen vertailuanalyysi saaduista palveluista ja siirtymistä. Kuntatason vertailuanalyysin osalta päädyttiin synteettisen kontrollimenetelmän käyttöön. Menetelmä perustuu vertailuasetelmaan, joka perustuu painotettuun yhdistelmään mahdollisista verrokkikunnista, jotka vastaavat olosuhteiltaan ja tilanteeltaan Ohjaamokuntaa. TE-hallinnon asiakas-

¹ Tutkimuksen Case-ohjaamoiksi valikoituivat Helsingin, Hämeenlinnan, Kouvolan, Lahden, Oulun, Pieksämäen, Rovaniemen, Tampereen, Vantaan ja Varkauden ohjaamot. Lisäksi tapaustutkimuskohteeksi ei-ohjaamokunnista otettiin Kuopion Vamos-toiminta.

rekisteritietoon perustuvassa URA-analyysissä puolestaan selvitettiin yksilötason tietojen perusteella muun muassa, miten Ohjaamoasiakkaiden saama palvelu on poikennut ei-Ohjaamoasiakkaiden palvelusta, kun vertailukohteena ovat mahdollisimman samankaltaiset asiakasryhmät sekä miten Ohjaamoasiakkaiden tulokset poikkeavat työttömyysjaksojen päättymistietojen perusteella vastaavien ei-Ohjaamoasiakkaiden tuloksista.

Ohjaamotoiminnan kustannusvaikutusten arvioinnissa on pyritty vastaamaan kysymyksiin: ”toteutuvatko Ohjaamon oletetut myönteiset vaikutukset” sekä ”mitkä ovat Ohjaamoiden taloudelliset vaikutukset kustannussäästöjen ja tuottojen muodossa”. Tehty kustannusvaikutusanalyysi Ohjaamotoiminnan kustannuksista ja kustannushyödyistä perustui vaikuttavuusanalyysien kautta saatuihin tuloksiin Ohjaamotoiminnan erillisvaikutuksista sekä laskennallisiin estimointeihin Ohjaamotoiminnan kustannuksista ja vaikutusten kautta syntyvistä kustannushyödyistä. Ohjaamotoiminnan vaikutuksia ja taloudellisia vaikutuksia koskevat havainnot ja johtopäätökset on esitetty tämän raportin luvuissa 4 ja 5.

Arviointiprosessin lopuksi aiempien työvaiheiden analyysien tulokset ja keskeiset havainnot on koottu kokonaisvaltaiseksi Ohjaamoiden monialaisen yhteistyön mallin toteuttamistapaa ja vaikutuksia koskeviksi johtopäätöksiksi ja kehittämisehdotuksiksi lukuun 6. Työn lopulliset johtopäätökset perustuvat useasta lähteestä kerätyn analysoidun tiedon kokonaisvaltaiseen tulkintaan. Työvälineinä työvaiheessa on käytetty aiempien työvaiheiden tuloksista laadittuja yhteenvetomatriiseja sekä asiantuntija-arvioita.



Kuva 2. Tutkimusprosessin vaiheittainen eteneminen

Pääasialliset aineistot ja menetelmät

Keskeisinä menetelminä ja aineistoina työssä on käytetty aineistoanalyysijä, Ohjaamo-kohtaisia tapaustutkimuksia, Ohjaamoille suunnattuja kyselytutkimuksia, tilastollisia perusanalyysijä, Tilastokeskuksen aluetietoihin perustuvaa kuntakohtaista vertailuanalyysijä sekä URA-rekisteritietoon pohjautuvaa yksilötasoiseen vertailuasetelmaan perustuvaa tilastoanalyysijä.

Tapaustutkimukset

Case-tutkimusten avulla pyrittiin tunnistamaan toimintatapaeroja Ohjaamoiden välillä sekä hyviä ja tehokkaita toiminnan organisoitintapoja ja vaikuttavia moniammatillisen yhteistyön käytäntöjä. Tapaustutkimusten kohteeksi pyrittiin valitsemaan eri puolelta Suomea Ohjaamoita, joiden nähtiin toimintatavoiltaan eroavan toisistaan. Valinnan kriteereinä käytettiin mm. Ohjaamon ikää, tietoja asiakasvolyymeistä, palveluista, resursseista, toimintamallista ja organisoitumisesta sekä asiakkaiden siirtymistä. Tapaustutkimusten kohteeksi valikoituivat tällä perusteella Helsingin, Hämeenlinnan, Kouvolan, Lahden, Oulun, Pieksämäen, Rovaniemen, Tampereen, Vantaan ja Varkauden Ohjaamot. Lisäksi tapaustutkimuskohteeksi ei-Ohjaamokunnista valittiin Kuopion Vamos-toiminta.

Tapaustutkimuksissa pyrittiin moninäkökulmaisuuuteen. Niiden yhteydessä toteutettiin kevään ja syksyn 2019 aikana teemahaastattelut yksilö- ja ryhmähaastatteluina Ohjaamoiden johdolle ja asiantuntijoille sekä Ohjaamoverkoston muille toimijoille. Haastattelututkimuksen ja Ohjaamokohtaisen aineistoanalyysien lisäksi valituissa kohde-Ohjaamoissa² toteutettiin työpajamuotoisesti asiakasprosessin mallintamistyö. Työssä mallinnettiin ja aikataulutettiin Ohjaamon ydinasiakasohjausprosessi Ohjaamoon tuloista asiakkaan ratkaisun saantiin kolmen Ohjaamolle tyypillisen asiakasprosessin osalta (tästä enemmän raportin luvussa 3.1.2). Mallintamistyö auttoi ymmärtämään asiakasprosessin kulkua moniammatillisessa ympäristössä. Lisäksi se mahdollisti palveluprosessin vertailun tilanteeseen, jossa Ohjaamo ei ole. Tämän perusteella voitiin puolestaan arvioida Ohjaamotoiminnan erillisvaikutusta nuorten palvelun- ja ratkaisun saantiin sekä palvelun- ja ratkaisun saantiin kuluneeseen aikaan.

Tarkoituksena oli myös toteuttaa case-Ohjaamoissa koeasetelma, jossa olisi pyritty tunnistamaan 3X10D-menetelmän³ avulla moniammatillisen työn asiakastason vaikutuksia Ohjaamoissa ja TE-toimistoissa. Tämä ei kuitenkaan tämän tutkimuksen yhteydessä onnistunut. Syynä tähän olivat mm. kirjaamiskäytännön hankaluudet (URAan) sekä asiakasrekisteritiedon käyttöön liittyvät ongelmat asiakkaan etenemisen seurannassa. Sen sijaan Hämeenlinnan Ohjaamossa käytettiin syksyn 2019 aikana ohjaustyötä tukevana menetelmänä Kompassi-menetelmää.⁴ Sen avulla kerättiin lisäymmärrystä Ohjaamon ohjaustapauksista ja -prosessista (tästä enemmän raportin luvussa 3.1.4).

Valtakunnalliset kyselyt

Tämä tutkimushanke ei toteuttanut omia erillisiä sähköisiä kyselyitä, vaan työssä tukeuduttiin jo käytössä olevien valtakunnallisten Ohjaamokyselyjen tuloksiin. Näistä keskeisimpiä olivat Kohtaamo-hankkeen koordinoimat Ohjaamoiden itsearviointikysely sekä Ohjaamoiden asiakaspalautekysely. Ohjaamoiden asiakkailta palautetta kerättiin seitsemättä kertaa valtakunnallisesti, ja aineiston keruu tapahtui Webropol-lomakkeilla toukokuussa 2019. Vastauksia kyselyyn saatiin 26 Ohjaamosta ja 749 vastaajalta. Ohjaamoiden itsearviointikysely oli suunnattu Ohjaamoiden johdolle, ja siinä kysyttiin valtakunnallisiin Ohjaamon perusteisiin liittyviä kysymyksiä. Kysely toteutettiin loka-

² Lahden Ohjaamo, Vantaan Ohjaamo, Rovaniemen Ohjaamo, Byströmin Ohjaamo sekä Helsingin Ohjaamo

³ 3X10D on Diakin tutkijoiden kehittämä elämäntilannemittari, jolla voidaan arvioida omaa elämää keskeisten elämänalueiden kautta. Sen käyttö tarjoaa ratkaisuja asiakkaiden elämäntilanteen ja palvelujen vaikuttavuuden parempaan ymmärtämiseen, käyttäjälähtöiseen palvelujen kehittämiseen sekä asiakastyön systematisointiin. <https://www.diak.fi/tyoelamapalvelut/kehittamistyokalu/3x10d/>

⁴ Kompassi on sosiodynaamisen (Vance Peavy) lähestymistavan ja aikaisemman Suomessa kehitetyn Työllisyystutkan pohjalta kehitetty digitaalinen verkossa käytettävä asiakaspalvelun työkalu, jossa vuoropuhelussa asiakkaan kanssa tilannetta kartoitetaan seitsemällä elämäntilanteen alueella : työllistyvyys, osaaminen, terveys, toimintakyky, arjen hallinta, osallisuus ja toimeentulo.

marraskuussa 2019 ja siihen saatiin vastaukset 49 Ohjaamosta. Tämän lisäksi työssä on hyödynnetty Kohtaamo-hankkeen koordinoimia ja säännöllisesti tuotettavia kyselyihin perustuvia tietoja Ohjaamoiden palvelun käytöstä ja Ohjaamosta saatavista palveluista, nuorten siirtymistä sekä Ohjaamoiden henkilötyövuosista.

Tilastolliset ja ekonometriset analyysit

Työssä on käytetty tilastollisia analyysejä kuvamaan mm. Ohjaamoiden toimintaympäristöä, Ohjaamoiden asiakaskuntaa, Ohjaamoasiakkaiden saamia palveluita sekä Ohjaamotoiminnan vaikutuksia. Tilastotietojen rajallisuudesta johtuen työssä päädyttiin kahteen eri tyyppiseen vertailuasetelmaan perustuvaan tapaan arvioida tilastollisesti Ohjaamotoiminnan vaikutuksia. Nämä olivat a) Kuntatason tietoihin perustuva vertailuanalyysi Ohjaamokuntien ja ei-Ohjaamokuntien välillä sekä b) URA-rekisteritietoihin perustuva asiakastason vertailuanalyysi saaduista palveluista ja siirtymistä Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä.

Kuntatason tietoihin perustuva vertailuanalyysi Ohjaamokuntien ja ei-Ohjaamokuntien välillä

Kuntatason tietoihin perustuvassa vertailuanalyysissä jokaiselle yli 10 000 asukaan Ohjaamokunnalle haettiin verrokkikunta niiden yli 10 000 kunnan joukosta, joissa Ohjaamoa ei ole. Tämän jälkeen Ohjaamokuntien ja muiden kuin Ohjaamokuntien kehitystä vertailtiin nuorten työttömyyden ja elämäntilanteen kehitystä kuvaavien indikaattorien avulla lähtökohtana tilanne ennen ja jälkeen Ohjaamon perustamista. Analyysi perustui ns. synteettisen kontrollin kaltaistamismenetelmän⁵ käyttöön. Menetelmässä kullekin yli 10 000 Ohjaamokunnalle luotiin synteettinen kontrollikunta niiden ei-Ohjaamokuntien yhdistelmästä, joka vastaa olosuhteiltaan ja tilanteeltaan mahdollisimman tarkasti tarkasteltavaa Ohjaamokuntaa. Ensisijaisena tutkimuskysymyksenä oli, miten nuorten työllisyyttä ja elämäntilannetta kuvaavat muuttujat ovat kehittyneet Ohjaamokunnissa Ohjaamon käynnistyksen jälkeen suhteessa synteettisen kontrollikunnan kehitykseen. Analyysissä tulosuuttujina, eli vaikutusindikaattoreina käytettiin:

Nuorten työttömyysastetta (%)

- Työttömien työnhakijoiden osuus vastaavasta väestöstä %, ikä 15–24 v. 2008–2018
- Lähde: Sotkanet.fi /TEM

⁵ Menetelmästä enemmän mm. Abadie, A., Diamond, A. ja Hainmueller, J. (2010); Mäkelä, E. (2018)

NEET-nuorten osuutta (%)

- 8–29-vuotiaiden nuorten, jotka eivät ole työssä, tutkintoon johtavassa koulutuksessa, kurssikoulutuksessa eivätkä varusmies- tai siviilipalveluksessa, osuus vastaavasta koko ikäluokasta 2008–2017
- Lähde: Tilastokeskus

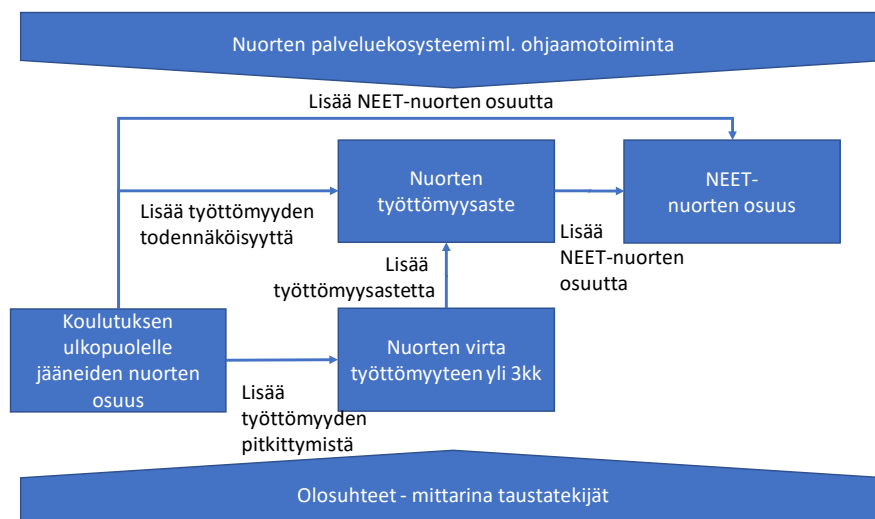
Koulutuksen ulkopuolelle jääneiden nuorten osuutta (%)

- Koulutuksen ulkopuolelle jääneet 17–24-vuotiaat, % vastaavan ikäisestä väestöstä 2008–2017
- Lähde: Sotkanet.fi

Nuorten virtaa yli 3 kk ja 6 kk työttömyyteen (%)

- Virta yli 3 kk työttömyyteen, osuus 3 kk aiemmin alkaneista työttömyysjaksoista, 20–24-vuotiaat, 2008–2018
- Virta yli 6 kk työttömyyteen, osuus 6 kk aiemmin alkaneista työttömyysjaksoista, 20–24-vuotiaat, 2008–2018
- Lähde: Tilastokeskus/TEM Työnvälitystilasto

Käytetyt tulomuuttujat ovat mittareita, joita on käytetty tai pyritty käyttämään Ohjaamoiden tuloksellisuusseurannassa (mm. Ohjaamoiden tuloksellisuuden työryhmä 2016). Valituilla mittareilla on keskenään selkeät syy-seuraus-dynamiikkaa kuvaavat yhteydet. Näitä mittareiden välisiä loogisia yhteyksiä on kuvattu oheisessa kuvassa 3.



Kuva 3. Tulomuuttujina käytettyjen mittareiden väliset loogiset yhteydet

Vastaavasti synteettistä verrokkia muodostettaessa taustamuuttujina käytettiin edellä kuvattujen tulosmuuttujamittareiden lisäksi Ohjaamon perustamista edeltävä tilanetta⁶ : Ilman toisen asteen tutkintoa olevien nuorten (20–29 v.) osuutta, Nuoren väestön 15–24 v. nettomuuttoa, Verotettavia tuloja/asukas (log), Väestömäärää (log) sekä Nuoren väestön (15-24 v) osuutta.

Ura-rekisteritietoihin perustuva asiakastason vertailuanalyysi saaduista palveluista ja siirtymistä Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä

Ura-rekisteritietoihin perustuva asiakastason vertailuanalyysi tehtiin Helsingin, Vantaan ja Byströmin Ohjaamoista. Lähtökohtana tarkastelussa oli selvittää Ohjaamotoiminnan erillisvaikutuksia vertailemalla muun muassa saatuja palveluita sekä työttömyyden päättymisen syitä ja kestoa Ohjaamoasiakkaiden sekä vertailuryhmänä toimineen ei-Ohjaamopalveluita saaneiden TE-toimiston asiakkaiden välillä. Vertailuryhmä muodostettiin nuorista työnhakijoista, jotka olivat työnhakijoina Helsingin, Vantaan ja Oulun TE-toimistoissa 1.8. 2018–30.10.2019. Kohderyhmää ja verrokkiryhmää koskeva aineisto hankittiin erillisajona URA-järjestelmästä syksyllä 2019. Kaltaistamisen perusteina käytettiin asiakkaan ikää, koulutustaustaa, ammattia (ja sen puuttumista), kansalaisuutta/kieltä, sukupuolta, vammaa tai sairautta (ICD-10 koodi), työnhakua edeltävää toimintaa, palvelulinjaa ja asuinkuntaa sekä sitä, onko asiakas ensikertalainen työnhakijana. Kaltaistus, eli vertailuparin löytyminen onnistui noin 85 %:lle Ohjaamoasiakkaista, eli 15 % Ohjaamoiden asiakkaista oli sellaisia, joille ei löytynyt vertailuparia ei-Ohjaamoasiakkaista.

Saatujen URA-tietojen perusteella tehtiin vertailuanalyysit Ohjaamoasiakkaiden ja verrokkiryhmän välillä a) asiakkaiden saamista palveluista sekä b) työttömyyden päättymisen syistä viimeisimmän työnhakujakson osalta. Molemmissa analyysissä verrokkiryhmälle simuloitiin Ohjaamoasiakaan työnhakujaksoa vastaava aika ja ajanjakso. Asiakkaiden saamia palveluita koskevassa analyysissä vertailun kohteina olivat:

- Työllistymissuunnitelmien määrä ja taajuus Ohjaamoaikana
- Työllistymissuunnitelmien toimenpiteet, määrä ja laatu
- Työttömyyden päättymiset päättymissyittäin (avoimille työmarkkinoille, mutta työnhaku voimassa; palveluihin; muut syyt)
- Aika Ohjaamossa tehdystä työllistymissuunnitelmasta työttömyyden päättymiseen

⁶ Keskiarvo 2008–2010, jos ohjaamo perustettu 2014 tai aiemmin; Keskiarvo 2008–2014, jos ohjaamo perustettu 2015 tai myöhemmin.

Työttömyyden päättymisen syitä koskevassa analyysissä selvitettiin URA-tietojen perusteella, miten Ohjaamoasiakkaiden tulokset poikkeavat vastaavien ei-Ohjaamoasiakkaiden palvelusta. Vertailu tehtiin työnhaun päättymisen eri syistä (ura-koodi) sekä ajasta asiakkuuden alkamisesta työnhaun päättymiseen, sikäli kun työnhaku on päätynyt.

Kustannusvaikutusten analyysi

Ohjaamotoiminnan taloudellisten vaikutusten arviointi toteutettiin URA-aineistojen analyysin pohjalta. Analyysin perustana oli vertailu Ohjaamotoiminnan ja ei-Ohjaamotoiminnan välillä, ja sen kohteena olivat kolme Ohjaamokuntaa: Helsinki, Vantaa ja Oulu. Analyysissä taloudellisten vaikutuksen tarkastelu rajattiin aineistolähtöisistä syistä työllisyyden ja työttömyyden kautta syntyvien taloudellisten vaikutusten tarkasteluun. URA-tietojen pohjalta oli arviotavissa kahdenlaisia taloudellisia hyötyjä, jotka syntyvät tehostuneen palveluihin ohjauksen sekä Ohjaamojaksoa seuraavien palvelujatkumoiden vaikutusten kautta.

Pääasiallisena menetelmänä analyysissä käytettiin URA-analyysin tuloksiin (palveluihin ohjautuminen ja työmarkkinasiirtymät) perustuvia kustannus-hyöty-laskelmia, joiden lähtökohtana olivat Ohjaamotoiminnan laskennalliset kustannukset sekä aiemmissa tutkimuksissa esitetyt työttömyyden alenemisesta koituvat kustannushyödyt, jotka syntyvät työttömyyden aiheuttamien kustannusten vähenemisen, tuotannon ja työpanoksen palkka- ja verotulojen sekä taloudellisen aktiviteetin lisääntymisen kautta. Laskelmissa ei ole huomioitu laskennallisten epävarmuustekijöiden johdosta esimerkiksi nuorten syrjäytymisen ehkäisyn kautta syntyviä kustannusvaikutuksia, jotka voivat olla moninkertaisia tutkimuksessa esitettyihin laskelmiin verrattuna.

1.3 Menetelmälliset haasteet vaikutusten arvioinnissa

Arvioinnin tuloksiin ja arviointitulointoihin liittyy tiettyjä Ohjaamotoiminnan erityisluonteesta, arviointiasetelmasta sekä saatavilla olleista aineistoista johtuvia epävarmuustekijöitä, jotka on hyvä tiedostaa tätä arviointiraporttia lukiessa. Vaikutusten arviointi on erityisen haasteellista tilanteessa, jossa vaikutukset syntyvät epäsuorasti ja tulevat näkyviksi vasta pidemmällä aikavälillä. Ohjaamotoiminta edustaa tyypillisesti toimintaa, jonka vaikutukset syntyvät pitkällä aikavälillä ketjuuntuneen vaikutusdynamiikan kautta. Haasteita vaikutusten tunnistamiseen luovat Ohjaamoympäristössä erityisesti:

- Ohjaamoasiakkaiden heterogeenisyys ja palvelutarpeiden erilaisuus, joiden johdosta asiakkaiden palvelupolut ja tavoiteltavat ratkaisut ovat monen tyyppisiä.
- Ohjaamon tavoitteiden runsaus ja moninaisuus, joiden seurauksena kaikkia vaikutuksia on vaikea tunnistaa ja tehdä näkyväksi.
- Ohjaamoiden toimintaedellytysten ja toimintatapojen erilaisuus, mistä johtuen ei ole yhtä selkeää Ohjaamotoiminnan mallia, jonka vaikutuksia sekä hyviä ja vaikuttavia käytäntöjä voidaan arvioida.
- Toimintaa ja toiminnan tuloksia koskevan seurantatiedon puutteellisuus ja epäsystemaattisuus, minkä seurauksena iso osa Ohjaamotoiminnasta ja sen tuloksista jää kvantitatiivisessa tarkastelussa näkymättömäksi.
- Ohjaamotoiminnan uudentyypisyys ja Ohjaamoiden lyhyt toiminta-aika, minkä johdosta pitkällä aikavälillä syntyviä vaikutuksia ei ole mahdollista arvioida eikä lyhyellä aikavälillä syntyneiden vaikutusten pysyvyyttä.
- Psykososiaalisten, terveydellisten yms. vaikutusten tunnistamisen ja kvantifioinnin vaikeus.
- Lisäksi Ohjaamotoiminnan tuloksiin vaikuttaa asiakkaaseen ja hänen toimintaympäristöön liittyviä tekijöitä, kuten asiakkaan motivaatio ja lähipiiriin tuki. Tässä selvityksessä nämä tekijät eivät ole tiedossa, ja ylipäänsäkin tämän kaltaisia tekijöitä on vaikea hallita vaikuttavuuden tutkimuksessa.

Vaikutusten arviointiin liittyy useita yleisiä menetelmällisiä haasteita, joista hyvin keskeinen on toiminnan tai toiminnassa tapahtuneiden muutosten erillisvaikutusten arviointi. Toisin sanoen, mitä olisi tapahtunut ilman arvioitavaa toimintaa tai siinä tapahtuneita muutoksia. Tässä tutkimuksessa Ohjaamotoiminnan erillisvaikutusta on pyritty arvioimaan kuntatasoisiiin tilastoihin ja URA-tietoihin perustuvien vertailuanalyysien avulla, joissa Ohjaamotoimintaa ja Ohjaamon asiakkaiden tilannetta on verrattu tilanteeseen, jossa Ohjaamo ei ole.

Erityisenä haasteena, etenkin asiakastason vertailuasetelman muodostamisessa URA-tietojen perusteella, on ollut kohderyhmän ja verrokkiryhmän muodostaminen mahdollisimman samankaltaisiksi tilanteessa, jossa Ohjaamoasiakkaat ovat tietyillä kriteereillä valikoituneet Ohjaamoon. Ratkaisuna tähän käytettiin kaltaistamista, jossa Ohjaamoasiakkaat ja verrokkiryhmänä olleet ei-Ohjaamoasiakkaat on työhallinnon URA-järjestelmästä saadun tiedon perustella pyritty muodostamaan mahdollisimman samankaltaisiksi. Runsas ei-Ohjaamoasiakkaiden määrä mahdollisti sen, että noin 70 % tarkastelun kohteena olleista Ohjaamoasiakkaista löydettiin vähintään yksi vastaava verrokki. Vaikka nämä Ohjaamoasiakkaat ja verrokkit saatiin kaltaistettua ominaisuuksiltaan vastaamaan mahdollisimman hyvin toisiaan, ei kaltaistuksessa ollut mahdollista URA-tietojen perusteella huomioida esimerkiksi asiakkaiden motivaatiotekijöitä.

Asiakastasoiseen vertailuun ainoa yhteinen ja valtakunnallinen tietojärjestelmä on työhallinnon URA-järjestelmä, joka keskittyy työnhakija-asiakkaiden työnhakuun liittyvien asiakastapahtumiin. Tämän vuoksi asiakasvaikutuksia on voitu työssä tarkastella vain työllistymiseen liittyvien tapahtumien kautta. URA-aineiston käyttö on johtanut vääjäämättä siihen, että asiakastason vaikutusten arviointi ja sen tuloksiin perustunut kustannusvaikutusten arviointi on rajautunut ensisijaisesti työllisyyteen liittyvään näkökulmaan. Seurantatiedon puuttumisen vuoksi vastaavan kaltaista yksilötason analyysiä ei ole voitu tehdä muiden (mm. psykososiaaliset vaikutukset) vaikutusten osalta.

TE-palvelujen asiakastietojärjestelmä (URA) on TE -toimistojen asiakkuuden hallinnan ja palvelutuotannon työväline. Sitä ei ole luotu varsinaiseksi tiedonkeruu- tai seuranta-järjestelmäksi. Lähtökohtaisesti järjestelmä ei säilytä tietoa, vaan päivittää sen viimeisen tiedon (suunnitelmatieto) perusteella. Osa historiatiedosta katoaa kokonaan ja osa (mm. työllistymissuunnitelmatieto) on mahdollista palauttaa erillisajojen kautta. Tämä tiedon luotettavuus on tärkeää, koska Ohjaamoasiakkuuteen vaikuttavat mm. asiakkaan koulutustaso ja ammatti (tai etenkin sen puuttuminen). Tässä tutkimuksessa tehtyjen vaikutusanalyyysien perustana olleessa kohde- ja verrokkiryhmien kaltaistamisessa on pyritty hyödyntämään mahdollisimman kattavasti kaikki relevantti URAn sisältämä ja palautettavissa oleva asiakastieto, jotta vertailtavat Ohjaamoasiakkaat ja verrokkiryhmä olisivat mahdollisimman samankaltaisia.

Työssä erityisen haasteelliseksi muodostui, että Ohjaamoasiakkaille ei ole ollut omaa URA-koodiaan⁷, joten Ohjaamoasiakkaat tunnistettiin Ohjaamoiden virkailijakoodin avulla. Tämä oli mahdollista tehdä vain sellaisten Ohjaamoiden osalta, joissa Ohjaamoissa työskentelevät TE-asiantuntijat työskentelevät vakituisesti, heillä on selkeästi omat Ohjaamoasiakkaansa, ja asiantuntijat ovat olleet Ohjaamoissa vuoden 2018 alusta asti. Koska useissa Ohjaamoissa ei ollut mahdollista tunnistaa Ohjaamoasiakkaita virkailijakoodin avulla, asiakastason analyysissä päätettiin keskittyä kolmeen suureen kuntaan Helsinkiin, Vantaaseen ja Ouluun. Nämä kunnat olivat myös tutkimuksen case-Ohjaamoiden joukossa.

URAn käyttökelpoisuutta Ohjaamotoiminnan arvioinnissa heikentää osaltaan myös se, että valtaosaa Ohjaamossa tehtävästä työllistymistä edistävästä työstä ei kirjata URaan, koska tälle ole omaa toimikoodia. Ohjaamossa tehty työ jää siten URA-tiedon perusteella suurelta osin näkymättömäksi. Lisäksi URA-tiedon käytön yleinen ongelma vaikutusten arvioinnin näkökulmasta on, että järjestelmä tunnistaa varmuudella

⁷ Nykyisin osassa ohjaamoista käytetään omaa Ohjaamo-koodia URAssa

vain ne asiakkaat, jotka ovat rekisterissä työnhakijana. Sen sijaan iso osa työttömyyden päättymisen syistä (mm. avoimille työmarkkinoille työllistyneet) ei tule järjestelmän tietoon.

Tiedon saatavuuteen liittyvistä haasteista johtuen tarkastelu-aika analyysissä rajattiin jaksoon, joka käynnistyi 1.7.2018, koska tältä jaksolta oli saatavilla tieto Ohjaamossa työskennelleistä virkailijoista. Lisäksi arvioitiin, että asiakkaiden taustatietoihin (jotka päivitetään aina viimeisen suunnitelman yhteydessä) on tapahtunut vain vähäisiä muutoksia jaksolla. Toisaalta seuranta ei ollut mielekästä ulottaa kovin pitkälle ennen valittua alkupäivää, koska vuoden 2018 alussa tapahtuneen rahoituksen muutoksen (ESR-projektin päättymisen) johdosta mm. Ohjaamoiden henkilöstössä ja osin myös toimintatavoissa tapahtui isoja muutoksia. Lisäksi analyysissä rajauduttiin asiakkaan viimeisimpään asiakasjaksoon eli viimeiseen työnhakujaksoon, mikäli asiakkaalla oli useampia erillisiä työnhakuja tarkastellulla jaksolla. Tarkastelu päättyi aineistojen poimintapäivään 28.10.2019.

Ohjaamon pitkän aikavälin vaikutuksina olisi mielekästä tarkastella muun muassa työllistymisen pysyvyyttä, koulutustason muutoksia, ansiotasoa ja tukien käyttöä jne. Tällaisten vaikutusten näkyväksi tekeminen vaatii kuitenkin useiden vuosien seuranta ja tietoa aineistoa asiakkaiden tilanteesta Ohjaamojakson päättymisen jälkeen. Tässä selvityksessä pitkän aikavälin vaikutusten tunnistaminen ei ollut mahdollista, sillä Ohjaamot ovat olleet toiminnassa vain lyhyen aikaa ja tilastojen tarjoama ”aikaikuna” vaikutusten tunnistamiseen on ollut varsin lyhyt. Tutkimuksessa voitiinkin URA-aineistojen perusteella tarkastella vain asiakkaiden lyhyen aikavälin palvelu- ja työmarkkinasiirtymiä. Pitkäaikaisempia vaikutuksia pyrittiin työssä arvioimaan mm. kustannusvaikutusten osalta hyödyntämällä aiempien tutkimusten tuloksia palvelujen ja siirtymien pidempiaikaisista vaikutuksista.

Ohjaamotoiminta koskee vain pientä osaa kuntien nuorista työnhakijoita. Lyhyt tarkastelu-aika, keskittyminen kolmeen suureen kuntaan sekä tarkastelun rajaaminen työttömien asiakkaiden viimeisimpään työnhakujaksoon ovat johtaneet siihen, että kohderyhmänä olleiden Ohjaamoasiakkaiden joukko (jolle saatiin kaltaistettu verrokkijoukko) jäi kooltaan muutaman sadan suuruiseksi. Täten URA-rekisteristä saadut vaikuttavuustiedot, kuten tapahtuneet työmarkkinasiirtymät, koskevat vain osaa kohderyhmän asiakkaista. Verrattain pienet havaintomäärät heijastuvat puolestaan tehtyjen analyysien tilastolliseen merkitsevyyteen. Toisaalta, mikäli kohderyhmäjoukkoa olisi laajennettu esimerkiksi kaltaistamisen kriteereitä väljentämällä, olisi tulosten luotettavuus vähentynyt. Tässä suhteessa kohderyhmän koko ja sen kaltaistettu verrokkiryhmä pyrittiin optimoimaan sellaiseksi, että tulokset olisivat mahdollisimman luotettavia.

Erilaisista haasteista huolimatta tässä tutkimuksessa pystyttiin tilastojen avulla osoittamaan, että kolmen suuren kunnan osalta on tiettyjä selkeitä myönteisiä vaikutuksia Ohjaamoasiakkaiden siirtymissä verrattuna ei-Ohjaamoasiakkaisiin. Koska Ohjaamotoiminta ja olosuhteet poikkeavat Ohjaamosta riippuen, myös vaikuttavuustulokset poikkeavat ohjaamoittain. Tuloksia yleistettäessä tulee muistaa, että URA-analyysin perusteella saadut tulokset muodostuvat näytteestä Ohjaamoita, joka edustaa henkilöstömäärällä mitattuna noin 30 prosenttia kaikesta Ohjaamotoiminnasta.

URA-analyysien ohella Ohjaamotoiminnan vaikuttavuutta tarkasteltiin myös kuntatason tilastojen avulla menetelmällä, jossa Ohjaamokuntien kehitystä verrattiin ennen ja jälkeen Ohjaamon käynnistämistä synteettisesti muodostetun kontrollikunnan kehitykseen. Synteettinen kontrollikunta muodostettiin niiden ei-Ohjaamokuntien yhdistelmästä, joka vastaa olosuhteiltaan ja tarkasteltavan mittarin kehityksen mukaan mahdollisimman tarkasti tarkasteltavaa Ohjaamokuntaa ajalla ennen Ohjaamoa. Analyysin tuloksia tulkittaessa tulee huomioida, että kuntatasoisiin tilastoihin perustuvat tulokset eivät kuvaa Ohjaamoiden suorita vaikutuksia, vaan ennen kaikkea kunnan palvelujärjestelmän toimivuutta Ohjaamotoiminnan käynnistämisen jälkeen. Näkemyksemme mukaan kuntatasoiset mittarit kuvastavat kuitenkin varsin hyvin Ohjaamoiden vaikutusdynamiikkaa, joka syntyy palveluohjauksen ja toimijaverkoston kautta ja tulee näkyväksi pääosin vasta alueen palvelujärjestelmän kautta. Synteettisen kontrollin menetelmän käytön haasteena ja tietyinä luotettavuusongelmana on tässä tutkimuksessa kuitenkin ollut, että etenkin suurimmille kunnille mahdollisia verrokkikuntia, joissa ei ole Ohjaamoa, on suhteellisen vähän. Synteettiset kontrollikunnat on jouduttu muodostamaan varsin pienestä kuntajoukosta, jolloin tietyt yksittäiset kunnat (kuten Kuopio) ylikorostuvat verrokkijoukossa.

Ohjaamotoiminnan vaikutukset ovat monialaisia ja monitasoisia. Ohjaamotoiminnan vaikutukset ilmenevät yksilötasolla hyvin monimuotoina vaikutuksina mm. psykososiaalisessa kehityksessä ja elämänhallinnassa. Tätä tutkimusta tehtäessä osoittautui, että käytettävissä olevan seurantatiedon kautta ei ollut mahdollista arvioida systemaattisesti Ohjaamotoiminnan yksilötason vaikutuksia esimerkiksi elämän- ja arjenhallintaan, osallisuuteen, toimintakykyyn tai psyykkiseen hyvinvointiin. Tämän vuoksi Ohjaamotoiminnan määrällisiä vaikutuksia on tutkimuksessa arvioitu saatavilla olevien seuranta- ja tilastotietojen perusteella, ja nämä saatavilla olevat tiedot perustuvat ennen kaikkea edellä mainittuihin työhallinnon URA-rekisteritietoihin sekä Tilastokeskuksen tuottamiin kuntakohtaisiin tietoihin. Jotta Ohjaamotoiminnan vaikuttavuutta voitaisiin arvioida myös muiden kuin suoraan työllistymiseen tähtävien vaikutusten osalta, tulisi yksilötason vaikutusten seurantaan luoda systemaattinen järjestelmä, joka mahdollistaisi asiakasprosessin vaiheiden seurannan sekä mittaisi monialaisesti yksilöntason tuloksia ja vaikuttavuutta.

Edellä kuvatuista haasteista ja epävarmuustekijöistä johtuen tutkimuksen johtopäätelmissä tukeudutaan monilta osin eri lähteestä koottuun tietoon ja eri menetelmillä tuotettuihin arviointihavaintoihin. Tutkimuksen lopulliset johtopäätökset ja kehittämisehdotukset perustuvat siten eri aineistoista saadun laadullisen ja määrällisen tiedon kokonaisvaltaiseen analyysiin ja tulkintaan. Ne edustavat siten arvioitsijoiden kokonaisvaltaista näkemystä Ohjaamotoiminnan toteutustavan onnistuneisuudesta, vaikuttavuudesta ja kehittämistarpeista.

2 Ohjaamoiden toimintamallien moninaisuus

2.1 Ohjaamotoiminnan nykytila ja toimintatavat

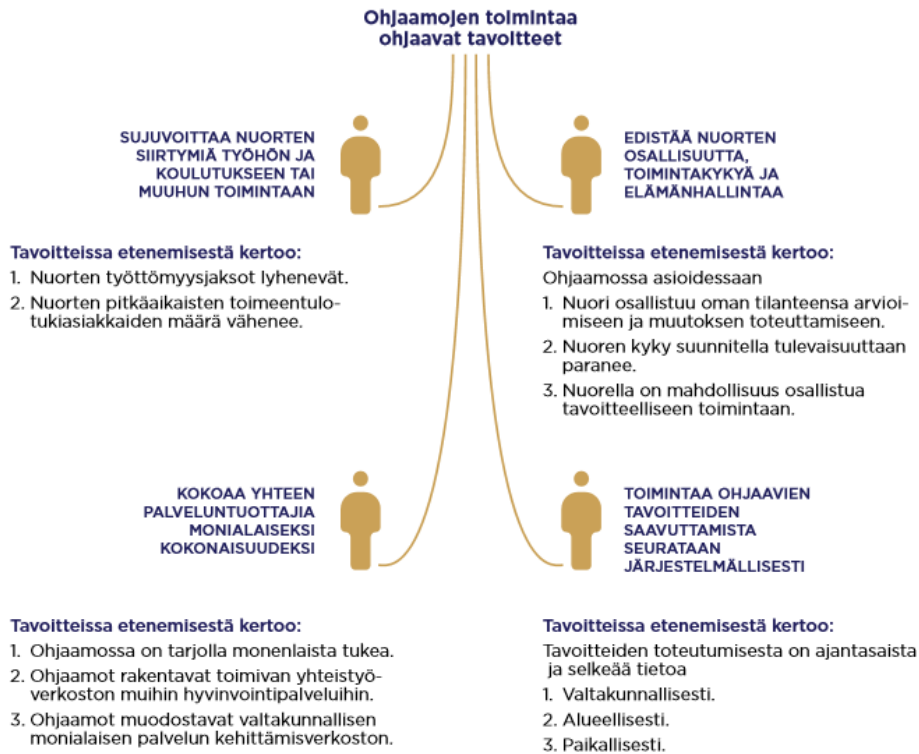
Vuoden 2020 alussa toiminnassa tai kehittämistyön alla on yli 70 Ohjaamoja niin pienissä kunnissa kuin suurimmissa kaupungeissa ympäri Suomen. Tyypillisesti ne toimivat yhden kunnan alueella, mutta myös laajempina alueellisena verkostona jalkautuvine toimintoinneen. Ohjaamoihin kohdistuneen viimeaikaisen huomion ja kehittämisen taustalla ovat lukuisat tutkimukset ja selvitykset, jotka ovat painottaneet tarvetta monialaisen yhteistyön kehittämiseen sekä yhden luukun ja/tai vastuuhenkilön periaatteella toimivien peruspalveluita tarjoavien nuorten palvelupisteiden potentiaalisia hyötyjä asiakastasolla ja yhteiskunnallisesti. Lasten- ja nuorten palveluita käsittelevät tutkimukset ovat osoittaneet, että palvelut ovat sitä vaikuttavampia, mitä ennaltaehkäisevämpiä ja aikaisemmin ne tavoittavat palveluntarpeen, mitä räätälöidympiä ne ovat, mitä tiiviimmin nuoria seurataan, ja mitä sujuvampaa on eri toimijoiden välinen yhteistyö. Erityisesti tarvetta koordinoituille yhden luukun periaatteella toimiville matalan kynnyksen palveluille on nuorten erilaisissa nivel- ja siirtymävaiheissa sekä etsivän nuorisotyön kautta tavoitettavilla monia eri palveluita tarvitsevilla nuorilla. (Ks. Määttä ym. 2015, Notkola ym. 2013, Aaltonen ym. 2015, Ristolainen ym. 2014, Hiilamo ym. 2017)

Jokainen Ohjaamo on yksilöllinen kokonaisuus toimintatavoiltaan ja asemaltaan alueen palvelujärjestelmässä, ja paikallislähtöisestä kehittämisestä ja omistajuudesta johtuen erot eri Ohjaamoiden välillä ovat huomattavan suuret. Toiminnan erojen taustatekijöitä ovat erityisesti alueen verkostoyhteistyön luonne ja sen perinteet, Ohjaamon taustaorganisaatio ja sen rooli alueella, toimijoiden resurssit, tilat ja sijainti sekä nuorten kohtaamat haasteet alueella. Matalan kynnyksen saavutettavuus ei ole itsestään selvää, vaan nämä tekijät tuottavat hyvinkin erilaista kuvaa Ohjaamotoiminnan luonteesta vaikuttaen siihen, keille nuorille kynnys palvelun piiriin on matala. Esimerkiksi Ohjaamoiden profiloitumisesta moniongelmaisten nuorten palvelupisteenä kannetaan Ohjaamoissa huolta, jotta palvelusta hyötyviä nuoria ei jätettäisi saavuttamatta leimautumisen pelossa. (Kautto ym. 2017). Ohjaamot kokevat toisaalta tärkeäksi tehtäväkseen lisätä kohtaantoa nuorten työmarkkinoilla. Seuraavassa luvussa 2.2 kuvataan esimerkinomaisesti eri tavoin toimivia Ohjaamoja.

Yhtenäistä palvelulupausta on pyritty linjaamaan Ohjaamoiden valtakunnallisessa ohjausryhmässä hyväksytyissä valtakunnallisissa Ohjaamon perusteissa (Ohjaamon perusteet 2018). Vuoden 2018 alusta vuoden 2021 loppuun Ohjaamoiden toimintaan on osoitettu 5 miljoonan euron vuosittainen valtion lisärahoitus, joka kohdennetaan TE-toimistojen toimintamenomäärärahojen kautta Ohjaamoiden henkilöstöresursseihin työ- ja elinkeinoministeriön ohjauksessa. Ohjaamoissa mukana olevat alueelliset toimijat voivat päättää resurssien käytöstä valtakunnallisten perusteiden mukaisesti.

Valtakunnalliset Ohjaamon perusteet määrittelevät palvelun lähtökohdaksi nuorilähtöisyyden ja monialaisuuden. Ohjaamon toiminnalle asetetaan neljä monialaisuutta painottavaa tavoitetta: 1) nuorten siirtymien sujuvoittaminen työhön, koulutukseen tai muuhun toimintaan, 2) nuorten osallisuuden, toimintakyvyn ja elämänhallinnan edistäminen, 3) palveluntuottajien kokoaminen yhteen monialaiseksi kokonaisuudeksi, 4) toimintaa ohjaavien tavoitteiden toteutumisen järjestelmällinen seuranta (Kuva 4). Tavoitteiden saavuttamiseksi perusteissa määritellään, että Ohjaamossa tulee olla osamista seuraavilla alueilla:

- Palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluohjauksessa
- Urasuunnittelussa ja työnhaussa
- Elämän- ja arjenhallinnassa
- Fyysisessä ja psyykkisessä hyvinvoinnissa
- Osaamisen kehittämisessä ja koulutusmahdollisuuksissa
- Osallisuuden tukemisessa
- Toimeentulossa ja asumisessa



Kuva 4. Toimintaa ohjaavat tavoitteet. Lähde: Ohjaamon perusteet 2018.

Valtakunnallisissa perusteissa määritellään lisäksi Ohjaamon toimintatapojen tunnuspiirteiksi seuraavaa:

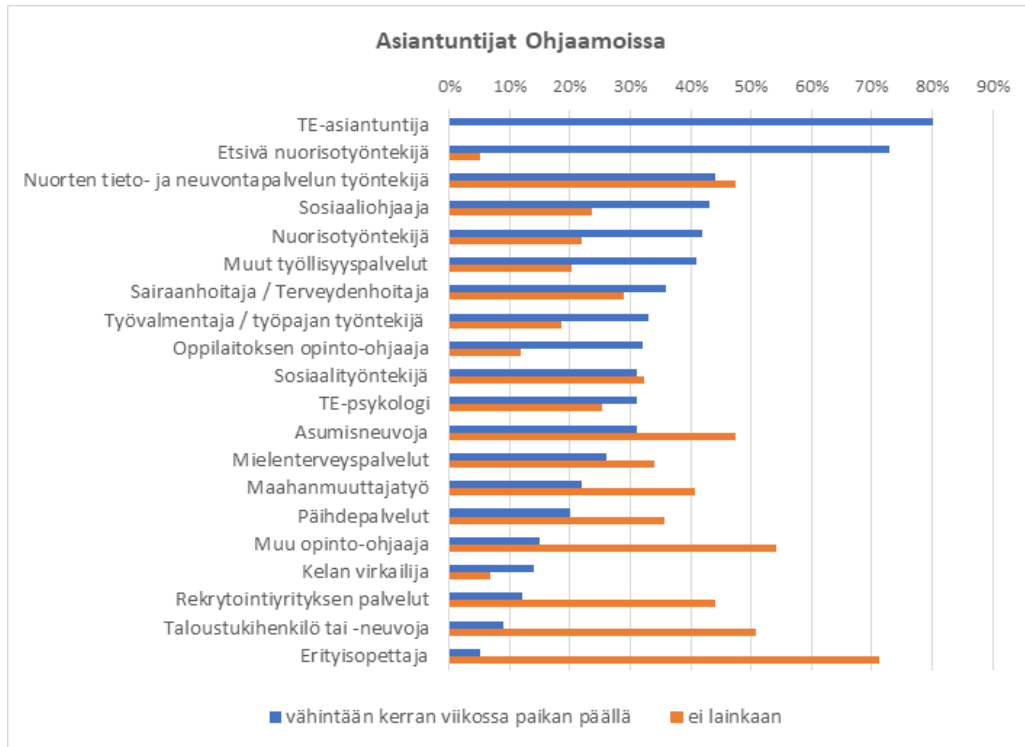
- Ohjaamo tarjoaa monialaisia palveluita palvelupisteissä ja verkon kautta.
- Ohjaamo mahdollistaa valtion, maakunnan, kunnan, yritysten ja järjestöjen palveluntuottajien osallistumisen toimintaan.
- Ohjaamossa on voitava asioida myös ilman ajanvarausta, sekä nuoren niin halutessa ilman henkilötietojen kirjausta. Myös tilojen esteettömyys on huomioitava.
- Ohjaamossa asiointi ei ole nuorta velvoittavaa, mutta Ohjaamossa voidaan tarjota velvoittavia palveluita.
- Ohjaamo noudattaa yhteistä visuaalista ilmettä ja viestintäohjeistusta.
- Nuorten osallisuus toiminnan kehittämisessä on suunnitelmallista.
- Ohjaamo sitoutuu tuottamaan seurantatietoa valtakunnallisen, alueellisen ja paikallisen vaikuttavuuden arvioimiseksi. Ohjaamoiden valtakunnallista vaikuttavuutta arvioidaan Ohjaamoiden ohjausryhmässä.

Kela on TE-hallinnon ohella sitoutunut valtakunnallisesti yhteispalvelumalliin Ohjaamoissa, jota se hyödyntää erityisesti NEET-nuorten⁸ tunnistamisessa ja ohjaamisessa kuntoutuspalveluihin yhdessä etsivän nuoristyön kanssa kehittäen uusia toimintamalleja (Paavonen yms. 2016). Ohjaamot hyödyntävät muun muassa mahdollisuutta ohjata nuori suoraan Kelan tukemaan ammatilliseen kuntoutukseen ilman sairaus- tai vammaisdiagnoosia 1.1.2019 voimaantulleen lain (133/2018) myötä.

Kohtaamo on kerännyt vuosittain tietoa Ohjaamoiden palveluista ja henkilöstöresursseista. Henkilöstöresurssikysely osoittaa, että Ohjaamot saattavat olla auki nuorille yhdestä päivästä ja minimissään muutamasta tunnista kokonaiseen viiden päivän viikkoon. Keskimääräisesti kyselyyn vastanneet 49 Ohjaamoa ovat auki 20,5 tuntia neljänä päivänä viikossa. Näissä Ohjaamoissa arviolta puolet henkilöstöresursseista toteutettiin vuonna 2019 kunnan tai kuntayhtymän palveluksessa, TE-palveluissa lähes joka neljäs ja Ohjaamon ESR-kehittämishankkeessa tai muussa projektissa (esim. Onni-hanke) lähes joka viides. Myös järjestöt tuottivat merkittävän osan henkilöstöresursseista muutamissa Ohjaamoissa, kuten Kajaanissa ja Espoossa. (Kohtaamo – Henkilöstöresurssikysely 2019)

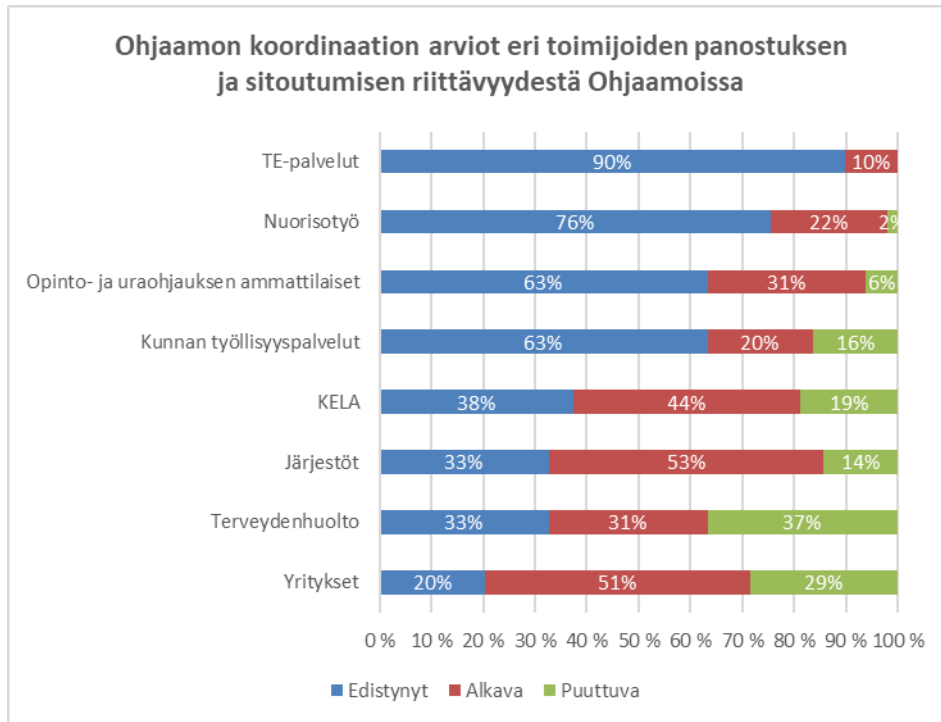
Syksyllä 2019 kyselyyn vastanneissa 59 Ohjaamossa vähintään kerran viikossa saatavista palveluista selvästi yleisimmät ovat TE-asiantuntijan ja etsivän nuorisotyöntekijän palvelut (Kuva 5). Nämä palvelut ovat saatavilla laajasti Ohjaamoissa harvemmin tai etäyhteydellä, puhelimitse tai internetin välityksellä siten, että 5 %:ssa Ohjaamoista etsivän nuorisotyöntekijän palveluita ei ole saatavilla lainkaan. Muiden asiantuntijoiden palveluiden saatavuus vaihtelee suuresti Ohjaamoittain. Harvinaisimpia Ohjaamotoimijoita ovat erityisopettajat sekä taloustukihenkilöt ja -neuvojat. Tulee kuitenkin huomata, että eri ammattinimikkeillä työskentelevät asiantuntijat saattavat oman osaamisensa puitteissa tarjota eri Ohjaamoissa joiltain osin vastaavaa palvelua nuorille.

⁸ Käsite NEET-nuoret (Not in employment, education or training) kuvastaa työn ja koulutuksen ulkopuolella olevia nuoria, jotka ovat syrjäytymisvaarassa. NEET-status on hyvin tavallinen jossain vaiheessa nuoren elämää. NEET-status on kuitenkin pitkittyessään ja uusiutuessaan yhteydessä sosiaalisiin ja terveydellisiin ongelmiin.



*Kuva 5. Saatavilla olevat asiantuntijat 59 Ohjaamossa syksyllä 2019 vähintään kerran viikossa paikan päällä tai ei lainkaan edes harvemmin tai etäyhteyksin.
Lähde: Kohtaamo - Palvelut syksy 2019.*

Ohjaamoiden koordinaatiolle osoitetun itsearviointikyselyn perusteella TE-hallinnon ja nuorisotyön panostukset ja sitoutuminen Ohjaamotyöhön ovat edistyneellä tasolla. Sen sijaan järjestöjen, yritysten, Kelan, terveydenhuollon ja opinto- ja uraohjauksen ammattilaisten osalta panostukset ja sitoutuminen on aluillaan. Eniten puuttuu terveydenhoidon ja yritysten palveluita sitoutuneina Ohjaamotoimintaan. (Itsearviointikysely 2019)



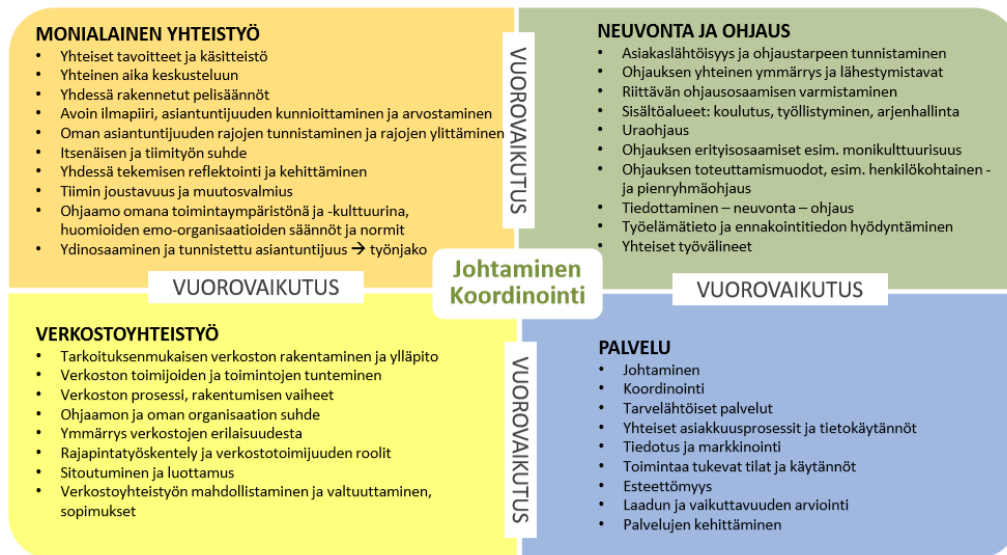
Kuva 6. Ohjaamon koordinaation arviot eri toimijoiden panostuksen ja sitoutumisen riittävydestä Ohjaamoissa. Lähde: Kohtaamon - Itsearviointikysely 2019.

Tutkimuksemme tapaustutkimusvalintaa varten Ohjaamot pyrittiin ryhmittelemään painotuksiltaan ja toimintatavoiltaan erilaisiin Ohjaamoihin Kohtaamon suorittaman valtakunnallisen tiedonkeruun pohjalta.⁹ Analyysimme ja edelleen tapaustutkimukset osoittivat, että Ohjaamoiden moninaisuudesta johtuen aineiston perusteella ei pätevää ryhmittelyä ole mahdollista tehdä, ja Ohjaamoiden tulkitseminen vaatii syvällisempää ymmärrystä toiminnan tavoitteista, toteutustavasta ja toimijaverkostosta. Monialainen ja verkostomainen palveluntuotanto ja Ohjaamon rooli osana verkostoa voivat tarkoittaa hyvin eri asioita ja toteutua eri tavoin Ohjaamoissa, mikä heijastuu myös erilaisissa tavoissa raportoida toiminnasta. Osa Ohjaamoista toimii hyvin verkostolähtöisesti, jolloin Ohjaamon työntekijät toteuttavat palveluohjausta ja verkostotoimijat tuottavat päivytykspalvelut Ohjaamossa ja hyödyntävät Ohjaamoalustaa ohjatessaan asiakkaita saamaan monialaista palvelua oman organisaationsa ulkopuolella. Osassa Ohjaamoista verkostoyhteistyö ei käsitä niinkään verkostotoimijoiden fyysistä läsnäoloa Ohjaamossa, vaan palveluohjausta verkostoon. Verkoston tarjoamien palveluiden määrittely osaksi Ohjaamon palveluita ei ole suoraviivaista, vaikka nuori voikin ohjautua

⁹ Ohjaamosta saatavat palvelut, henkilöstöresurssit, Nuti-tiedot ja muut kävijätiedot, siirtymätiedot, itsearviointikysely.

nopeasti ja oikea-aikaisesti näihin palveluihin Ohjaamon avulla ja monialaisuus toteutua arjessa. Toisaalta voidaan olettaa, että joidenkin Ohjaamoiden tuottama lisäarvo monialaisuuden ja moniammatillisuuden kehittymiselle nuorten palvelujärjestelmässä on hyvin pieni toimintatavoissa ja resursseissa olevista puutteista johtuen. Koska tutkimuksemme kohdistuu monialaisen yhteistyön vaikuttavuuteen nuorten työllistymistä edistävässä palveluissa, keskitymme tutkimukseemme niihin Ohjaamoihin, joissa oletettavasti monialaisuus toteutuu, ja näin ollen vaikuttavuutta edistäviin ja heikentäviin seikkoihin.

Ohjaamoiden kehittämistyössä on varhaisesta vaiheesta lähtien tunnistettu ja käsitelty monialaisen yhteistyön ja verkostojohtamisen haasteita. Ohjaamoiden kapasiteettia monialaiseen yhteistyöhön on pyritty vahvistamaan muun muassa valtakunnallisen ESR-rahoitteen TESSU – Tehdään yhdessä ohjausta -hankkeen tarjoamin koulutuksin- ja valmennuksin. TESSU-hankkeessa monialainen Ohjaamotyö on kuvattu monialaisen yhteistyön, verkostoyhteistyön, neuvonnan ja ohjauksen sekä palvelun vuorovaikutuksena, jonka keskiössä on toiminnan johtaminen ja koordinaatio (kuva 7). Kukin osa-alue herättää liudan ratkaistavia seikkoja niin strategisella kuin operatiivisella tasolla toimijaverkostossa sekä Ohjaamotyöntekijöiden välillä ja esimiesjohdossa mukana olevissa organisaatioissa. (TESSU 2019).



Kuva 7. Monialainen Ohjaamotyö -työkalu.
Lähde: TESSU – Tehdään yhdessä ohjausta -projekti.

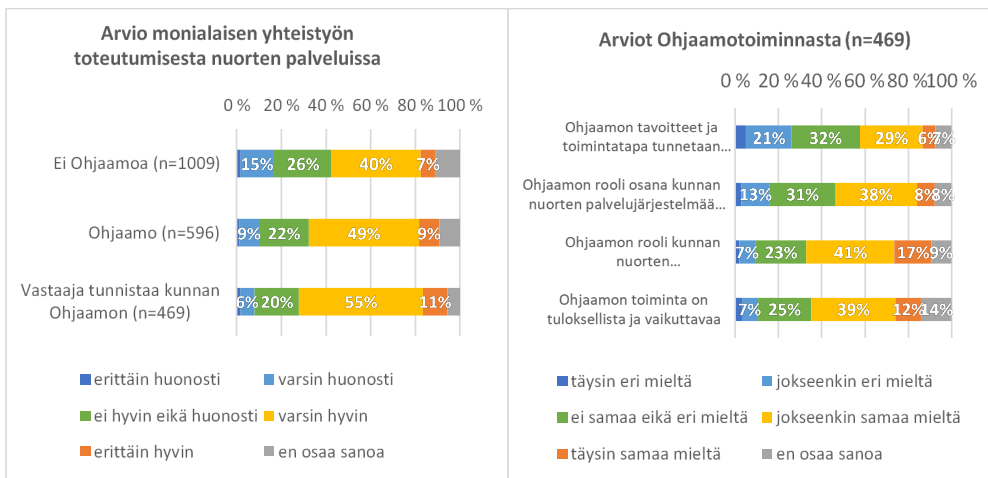
Ohjaamoiden hallintomallista on sovittu paikallisesti alueellisten toimijoiden kesken. Syksyllä 2019 toteutetun 49 Ohjaamon kattavan itsearviointikyselyn perusteella toiminnasta vastaa yli puolessa Ohjaamoista kunnan nuorisopalvelut (53 %) ja Ohjaamot

toimivat työllisyyspalveluiden alaisuudessa joka kolmannessa tapauksessa (33 %). Muita vastuutahoja vapaa-ajanpalvelut /vapaa-ajanpalvelut ja hyvinvointipalvelut, sosiaali- ja terveystyöpalvelut (kunta tai kuntayhtymä) tai perusturvapalvelut. Toimintaa koordinoi tähän nimetty henkilö, jolla ei ole esimiesasemassa suhteessa Ohjaamon työntekijöihin. Tyypillisesti esimiestyötä yhteensovitetaan koordinaattorin välityksellä esimiestyöryhmässä, johon kuuluvat Ohjaamon henkilöstön emo-organisaation esimiehet. ESR-kaudella Ohjaamoille on asetettu emo-organisaatioista sekä mahdollisista keskeisistä yhteistyötahoista koostuvat ohjausryhmät. Hankekauden päätyttyä suurimpaan osaan Ohjaamoista on nimitetty vastaava strategisen tason johto-/ohjausryhmä. Johto-/ohjausryhmässä painottuvat Ohjaamotoimijoiden ja kunnan edustus, kun taas nuorten ja järjestöjen sekä elinkeinoelämän edustus on harvinaisempaa. Kaikissa Ohjaamoissa ei tällaista kuitenkaan ole. Toiminnan tavoitteet pohjautuvat valtakunnallisiin Ohjaamon perusteisiin, joita Ohjaamon johtamisessa tulkitaan paikallisten strategioiden ja suunnitelmien sekä mukana olevien tahojen asettamien painopisteiden ja alueellisten resurssien sekä tarpeiden valossa. Arviolta noin kahdessa kolmesta tapauksesta Ohjaamosta tavoitteet on kirjattu paikalliseen strategiaan tai niitä ollaan kirjaamassa (Kohtaamo – Itsearviointikysely 2019, Kautto ym. 2019). Yhteisiä tavoitteita Ohjaamotoiminnalle ei tyypillisesti ole yhteisesti kirjattu. Asiakastyötä ohjaavat emo-organisaatioiden työntekijöilleen asettamat tavoitteet ja reunaehdot.

Erilaisista toimintatavoista ja taustoista johtuen Ohjaamot määrittelevät hyvin eri tavoin toimijaverkostonsa ja sidosryhmänsä. Kohtaamon toteuttaman valtakunnallisen sidosryhmäkyselyn tulokset osoittavat Ohjaamoiden lähiverkoston näkemyksenä, että Ohjaamot keskimääräisesti onnistuvat täydentämään ja kokoamaan yhteen paikallisia nuorten palveluiden voimavaroja, nuorten tarpeet kyetään huomioimaan kokonaisvaltaisesti eri elämäntilanteissa riittävällä asiantuntemuksella ja yhteistyö Ohjaamon kanssa koetaan joustavaksi. Ohjaamon roolin selkeyttämisessä alueen palveluissa ja päällekkäisen työn vähentämisessä on kuitenkin vielä parannettavaa. Lähempi tarkastelu kyselyyn vastanneiden yhdeksän case-Ohjaamomme osalta osoittaa, että eniten kehittämiskohteita toiminnassa näkevät nuorisovaltuusto toimijat sekä järjestötoimijat. Opetuksen ja koulutuksen alalla toimijat kokevat erityisesti Ohjaamon kykenevän palvelemaan nuoria kokonaisvaltaisesti riittävällä asiantuntemuksella. Sosiaali- ja terveysalan toimijat kokevat yhteistyön erityisen joustavaksi verrattuna muihin aloihin. (Kohtaamo - Sidosryhmäkysely 2019)

Näkemyksiä nuorten monialaisen yhteistyön tilanteesta nuorten palveluissa sekä Ohjaamotoiminnasta kerättiin kuntien virkamiesjohtolta sekä luottamushenkilöiltä syksyllä 2019. Vastaajista keskimäärin 80 % tunnisti kunnassaan olevan Ohjaamon, virkamiehistä lähes 90 %. Heikoiten Ohjaamot tunnistettiin kunnissa, joissa Ohjaamot ovat osa-aikaisesti auki olevia naapurikuntien kanssa yhteistyössä järjestettäviä ns. satelliittiohjaamoja. Kuten on esitetty kuvassa 8, Ohjaamon olemassaolon tunnistava

kunnan johto arvioi monialaisen yhteistyön toteutumisen nuorten palveluissa paremmaksi verrattuna kuntiin, joissa Ohjaamo ei ole. Ohjaamon roolia pidetään merkittävänä osana nuorten palvelujärjestelmää ja toiminnan nähdään olevan tuloksellista ja vaikuttavaa. Joka neljäs kuitenkin kokee, ettei Ohjaamon toimintatapoja ja tavoitteita tunneta hyvin kunnan hallinnossa. Lisäksi Ohjaamon roolin selkeydessä on parannettavaa.



Kuva 8. Virkamiesjohdon ja luottamushenkilöiden näkemykset monialaisen yhteistyön toteutumisesta ja arviot Ohjaamotoiminnasta Ohjaamokunnissa. Lähde: MDI Kuntakysely 2019.

Vuodesta 2010 nuorisolakiin on kirjattu velvoite toteuttaa paikallisten viranomaisten monialaista yhteistyötä ohjaus- ja palveluverkostossa tai vastaavassa yhteistyöryhmässä vuorovaikutuksessa muiden nuorten parissa toimivien tahojen kanssa monialaisen yhteistyön suunnittelua ja toimeenpanon kehittämistä varten, kohderymänä kaikki kunnassa asuvat nuoret. Ohjaus- ja palveluverkoston tehtävänä on 1) koota tietoja nuorten kasvu- ja elinoloista sekä arvioida niiden pohjalta nuorten tilannetta paikallisen päätöksenteon ja suunnitelmien tueksi; 2) edistää nuorille suunnattujen palvelujen yhteensovittamista, yhteisiä menettelytapoja nuoren palveluihin ohjaamisessa sekä tiedonvaihdon sujuvuutta; 3) edistää yhteistyötä nuorisotoiminnan toteuttamiseksi. (Nuorisolaki 1285/2016) Huolimatta jo ennen lainsäädännöllistä pohjaa tehdystä pitkäaikaisesta yhteistyöstä nuorten palveluiden alalla, ohjaus- ja palveluverkostot eivät ole kyenneet ottamaan niille kuuluvaa roolia, ja kehittämistyötä on tehtävänä (Puuronen 2014). Joissain kunnissa nuorisolain mukainen ohjaus- ja palveluverkosto linkittyy Ohjaamotoimintaan suoraan toimimalla Ohjaamoiden ohjaavana tahona. Ohjaamotoimintamallin voidaan nähdä tarjoavan konkreettisen työkalun monialaiselle yhteistyöverkostolle verkosto- ja palvelualustana niin strategisella tasolla kuin myös yksilötasolla nuorten hyvinvointia edistävässä moniammatillisessa palveluketjussa.

2.2 Esimerkkejä Ohjaamoiden toimintamalleista

Ohjaamoiden yksilöllisten toimintamallien konkretisoimiseksi tässä luvussa kuvataan seitsemän tutkimuksen case-Ohjaamoja. Ryhmittelyn perustana on Ohjaamoon fyysisenä työn tekemisen paikkana osoitetut resurssit verrattuna verkostolähtöiseen toimintatapaan. Jokainen Ohjaamo toimii luonteensa mukaisesti verkostomaisesti. Etenkin moniammatillisen työn tekemisen luonteen, ohjauksen sekä toiminnan seurannan osalta painottuvat kuitenkin erilaiset kysymykset sekä haasteet riippuen siitä, missä määrin työtä tehdään Ohjaamoasiakkaiden kanssa ja fyysisessä läheisyydessä muiden Ohjaamotoimijoiden kanssa. Esimerkit pyrkivät kuvastamaan sitä moninaisuutta, miten Ohjaamot ovat rakentuneet osaksi alueellista nuorten palveluiden ekosysteemiä erilaisine tavoitteineen ja resursseineen. Ohjaamoiden erilaisia toimintatapoja voi pitää rikkautena, sillä kokonaisvaikuttavuuden kannalta keskeistä on, että valittu toimintamalli istuu alueellisiin tarpeisiin ja toimintaympäristöön lisäarvoa tuottaen. Tapaus-tutkimukset osoittivat, että Ohjaamoiden toimintamallia tulee tarkastella kontekstissaan ja yksi ratkaisumalli harvoin automaattisesti istuu eri tavoin toimiviin Ohjaamoihin.

2.2.1 Ohjaamo osana perustyötä moniammatillisena työkaluna ja verkostona

Pienten kuntien Ohjaamoiden toimintaa muokkaavat vahvasti Ohjaamotoiminnalle kokonaisuudessaan ohjatut melko vähäiset henkilöresurssit, ja Ohjaamotiloissa työskennellään osana muuta työtä ja vain osittain samanaikaisesti muiden Ohjaamotoimijoiden kanssa. Tämä näkyy Ohjaamotoiminnan luonteessa, eli yhteistyö perustuu pitkälti toimijoiden/palveluiden tarjoajien väliseen verkostoitumiseen muina kuin Ohjaamon aukioloaikoina. Ohjaamoasiakkaisiin ja Ohjaamotoimintaan käytettävää työaikaa ei ole tyypillisesti tarkoituksenmukaista erottaa muusta työstä, sillä käytännössä kysymys on samasta työstä ja asiakaskunnasta. Ohjaamon voidaankin ensisijaisesti nähdä olevan työkalu omassa työssä ja työn tekemisen paikkana, jossa nuorten asioita voidaan konkreettisesti ja matalalla kynnyksellä edistää moniammatillisesti.

Ohjaamo Pientare Pieksämäki

Toiminta Pieksamäellä on ollut vakinaista vuodesta 2013 ensin Nuorisoasemana ja sittemmin Ohjaamo Pientareen nimellä. Ohjaamotoiminta on osa kaupungin laajaa hyvinvointikertomusta ja -suunnitelmaa sekä lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaa. Ohjaamo Pientareta koskevia asioita ja esityksiä käsitellään tarvittaessa kaupungin lasten ja nuorten työryhmässä. Ohjaamo on auki kolmena päivänä viikossa: ti-to klo 13–17. Lisäksi toiminta jalkautuu pop-up-muotoisesti kouluille, Kelaan, terveyskeskukseen ja nuorille suunnattuihin tapahtumiin. Toiminnassa keskeisenä pidetään, että

nuori pystyy liikkumaan palveluntarpeensa mukaisessa prosessissa ilman, että toimeentulo katkeaa. Pientareen erityispiirteenä voidaan nähdä Ohjaamon tiivis työpajayhteys (seinätön työpaja). Kiinteistö- ja hoivapajan lisäksi Pientareen yhteydessä toimii työpaja starttiryhmä ja arjen taitoja tukeva ryhmä. Ohjaamon tiiviillä työpajayhteydellä on todettu olevan asiakkaille se hyöty, että he pääsevät tutustumaan ja kokeilemaan konkreettisesti oikeita töitä. Tätä kautta on matala kynnyks kokeilla ja pyrkiä löytämään oma juttunsa ennen opiskeluihin hakemista. Ohjaamotoiminnan kannalta tässä yhteydessä on lisäksi se hyöty, että Ohjaamotyöntekijät voivat kätevästi edistää nuorten asioita (esim. kouluhakujia) siinä samassa, kun pajanuoren työpäivä loppuu. Osa nuorista on hyötynyt tästä toiminnasta erityisesti siten, että koulutukseen hakeminen on ollut osuvampaa, ja siten on saatu aikaan pysyvämpiä ratkaisuja nuorille. Pientare Pieksämäen toimintaan kuuluu myös säännöllisesti kokoontuva nuorten asiakasraati, joka arvioi laaja-alaisesti Pieksämäen nuorisotyön palveluita.

Ohjaamo Varkaus

Varkauden Ohjaamo on uusi helmikuussa 2018 perustettu Ohjaamo, jonka toiminnan kehittäminen ja tunnettuus paikallisten nuorten keskuudessa on vielä alkuvaiheessa. Ohjaamo on avoinna kahtena päivänä viikossa: ma ja to klo 13–16. Suurin osa asiakkaista tulee yhteistyökumppaneiden ohjaamina. Samat nuoret saattavat olla asiakaina ns. perustyössä sekä Ohjaamotyössä. Nuoria ohjataan Ohjaamon asiakkaiksi, mikäli koetaan, että nuori saattaisi hyötyä Ohjaamon palveluista. Samalla Ohjaamoa tehdään tunnetuksi nuorten keskuudessa. Vähäinen aukioloaika ja työntekijöiden osittainen vuorottelu asettavat haasteita nuoria koskevaan tiedonsiirtoon. Ohjaamotyötä tehdään merkittävässä määrin muuna aikana kuin Ohjaamon aukioloaikoina.

2.2.2 Ohjaamo verkostotoimijoiden palvelu- ja verkostoalustana

Verkostojohtaminen on verkostomaisesti toimivien Ohjaamoiden toiminnan keskiössä. Ohjaamo toimii verkoston yhteisenä verkostoalustana ja matalan kynnyksen palvelupiste palvelualustana, jonka avulla verkostotoimijat tavoittavat alueen muut nuoret ja voivat toteuttaa moniammatillisuutta verkostotoimijoiden kanssa. Ohjaamossa täysipäiväisesti toimivat ohjaamotyöntekijät keskittyvät työssään palveluohjaukseen sekä tarjoavat osaamisalueensa mukaisia rajattuja palveluita. Monialaisia palveluita tarvittaessa nuori liikkuu verkostossa, mikä korostaa Ohjaamotyöntekijöiden haasteita seurata nuoren palvelun tarpeen mukaisen palveluprosessin toteutumista. Verkostotoimijat tuottavat Ohjaamon palveluita osa-aikaisesti tyypillisesti viikkokalenterin mukaisesti sekä tilaisuuksien ja tapahtumien muodossa osana muuta työtä, eivätkä he jaa yhteistä työyhteisöä. Yhteisen toiminnan kehittäminen ja asiakkaan kohtaaminen työparina vaatii suunnitelmallisen aikansa ja paikkansa toisella tapaa kuin suurissa

Ohjaamoissa, joissa monialaista palveluprosessia tarjotaan pitkälti fyysisesti samoissa tiloissa työskentelevien ammattilaisten kesken.

Ohjaamo Rovaniemi

Rovaniemen Ohjaamon kehittämisen motivaattorina on toiminut pirstaleisen nuorten palvelujärjestelmän yhteensovittaminen. Ennen Ohjaamon ESR-kehittämishanketta Rovaniemellä kehitettiin tavoitteellisesti verkostoyhteistyötä ja Rovaniemi oli mukana nuorisotakuun kuntakokeilussa. Tältä pohjalta Ohjaamotoimintaa lähdettiin kehittämään verkostolähtöisesti tavoitteena muodostaa Ohjaamosta palvelualusta olemassa olevien palveluiden yhteensovittamiseksi sekä uusien monialaisten ja ennaltaehkäisevien palvelumuotojen kehittämiseksi verkostoyhteistyönä. Näin ollen verkostojohdaminen on ollut keskiössä Ohjaamotoiminnan alusta saakka. Näkökulmien yhteensovittaminen toiminnan tavoitteista ja toiminnan suuntaviivoista on vaatinut pitkäjänteistä työstöä, mutta verkostotoimijoiden yhteisen matalan kynnyksen palvelupisteen ja resurssien jakamisen nähdään selkeyttäneen ja konkretisoineen yhteisiä tavoitteita, ja Ohjaamolla nähdään olleen merkittävä rooli verkostoyhteistyön eteenpäin viemisessä toiminnan tasolle nuorten palveluissa. ESR-hankekauteen onnistuttiin nuorten osallistamisessa toiminnan kehittämiseen nuorten kehittämissryhmän ja nuorisovaltuuston aktiivisen toiminnan myötä.

Toiminnan tavoitteet on asetettu kaupungin johdossa Ohjaamon toteuttaessa Rovaniemen kaupunkistrategian 2025 ja Rovaniemen kasvuohjelman 2018-2020 tavoitteita nuorten työllistymisessä. Matalan kynnyksen Ohjaamopiste on asemoitunut palveluohjauksen asiantuntijaksi Ohjaamoverkoston tuottamiin palveluihin, ja se edistää nuorten työelämävalmiuksia ja kohtaantoa työmarkkinoilla yritysyhteistyön sekä muiden työllisyys- ja yrityspalveluiden keinoin niiden nuorten osalta, jotka ovat kuntoutu- neet verkoston palveluissa toimintakykyisiksi, ja muiden alueen nuorten osalta. Ohjaamon nähdään tuoneen yhteen erityisesti kunnan nuorten työllisyyspalveluiden ja TE-hallinnon resursseja, mitä edistää Ohjaamon johtaminen osana kunnan työllisyyspalveluiden kokonaisuutta. Ohjaamoverkoston toimijat kokonaisuutena kokevat jakavansa yhteisen tahtotilan ja yhteistyön olevan tiivistä sekä Ohjaamotoiminnan aktiivista ja monipuolista. Toiminnan toivotaan jatkossa edelleen syventyvän yhteisessä tekemisessä ja suunnittelussa kaikki mukana olevat sektorit yhtäläisesti huomioiden niin asiakasrajapinnassa toimivien kuin esimiesten tasolla Ohjaamotoimijoiden verkostossa.

Uutena askeleena verkostoyhteistyön kehittämisessä nähdään Ohjaamon vakinaistamisen myötä perustettu Ohjaamon johtoryhmä, jolla on laaja-alainen edustus alueen nuorten palvelujärjestelmässä. Ohjausryhmän kokoonpanon nähdään koostuvan riittävän päätöksentekokykyisistä tahoista palvelujärjestelmän yhteensovittamiseksi ja tie-

dolla johtamisen edistämiseksi, vaikuttavien muutosten aikaan saamiseksi ennaltaehkäisevien ja toisiaan täydentävien palvelujen kehittämiseksi, sekä kokonaiskuvan saamiseksi nuorten tilanteesta Rovaniemellä. Verkostotoimijat näkevät alueen palvelujärjestelmässä erityisesti tarpeita haastavassa elämäntilanteessa olevien nuorten palveluiden kehittämiselle ja rinnalla kulkijuudelle. Potentiaalia nähdään esimerkiksi nuorten ryhmätoiminnan kehittämisessä nuorten vapaa-ajan toiminnassa kulttuurin, liikunnan parissa toimivien järjestöjen sekä kaupungin liikunta-, kulttuuri- ja nuorisotoimen kanssa¹⁰. Koska Ohjaamo toimii verkostotoimijoiden alustana, on verkostotoimijoiden kesken käytävä keskustelua psykososiaalisen tuen, nuorisotyön ja sosiaalipalveluiden kytkeytymisestä työllisyyden edistämisen toimintakenttään ja Ohjaamon asiakaspalveluprosessiin. Palveluiden yhteensovittamista ja verkostoyhteistyötä Ohjaamon toimintakentässä haastavat verkostotoimijoiden maakunnallisuus suhteessa kunnan toimijoihin ja tavoitteisiin sekä määräaikaisen hankerahoituksen suuri määrä nuorten palveluissa.

Ohjaamo Kouvola

Kouvolan Ohjaamo toimii kaupungin nuorisopalveluiden alaisuudessa, ja sen toiminta käynnistyi vuonna 2016. Kouvolan Ohjaamon tavoitteet on määritetty *Kaikkien Kouvola 2019–2022* monikulttuurisuustyön kehittämissuunnitelmassa. Ohjaamon toimintamalli perustuu vahvaan verkostoyhteistyöhön ja verkostotoimijoiden kautta Kouvolan Ohjaamon erityispiirteenä on Ohjaamoresursseihin nähden varsin laaja palvelutarjonta. Ohjaamon toiminta painottuu TE-hallinnon vahvasta resursoinnista johtuen työllistämiseen, ja Ohjaamossa on pyritty kehittämään uusia tuotteita nuorten työllistämiseksi. Ohjaamossa on esimerkiksi otettu käyttöön niin sanottu työnhakutiimi, joka kokoontuu kerran kahdessa viikossa. Työnhakutiimi on työtä hakevien oma ryhmä, jossa voi jutella työnhakuun liittyvistä kysymyksistä. Siellä paneudutaan vertaistuen kautta työnhakuun, ja se korvaa cv-pajan. Tiimi tarjoaa vertaistukea ja paikan saada vinkkejä ja jakaa myös omaa osaamistaan muille. Työllistymiseen tähtäävien palveluiden ohella mielen hyvinvointi ja työkuuntoistuminen ovat keskeisiä asiakaskunnan tarpeista nousevia teemoja, joihin pyritään palveluohjauksen lisäksi tuomaan palveluita asiakkaille järjestämällä ryhmätoimintaa ja valmennuksia.

Etenkin vakinaistamisen myötä verkostotoimijoiden välinen yhteistyö on lisääntynyt ja tiivistynyt, ja Ohjaamo on muodostamassa paikkaansa osana alueen nuorten palvelujärjestelmää. Ohjaamotoiminnan ja verkoston luomisesta ja opettelusta pyritään pääsemään toiminnan (vaikuttavuuslähtöiseen) kehittämiseen. Ohjaamossa on otettu käytännöksi kuukausikokousten pitäminen toimijaverkoston eri organisaatioiden

¹⁰ Tapio Kuurteen Ohjaamon verkostotoimijoille vetämän työpajamuotoisen verkostokoulutuksen 22.10.-30.10.2018 esille tuoma täsmentävä havainto.

luona. Kokouksissa ovat läsnä kaikki osapuolet, ja siellä käydään läpi verkoston ajan-kohtaiskatsaukset ja tutustutaan kokouspaikan organisaation toimintaan. Tämä on auttanut tuntemaan paremmin verkoston eri osapuolien toimintaa ja toimintatapoja sekä vahvistanut verkoston yhteenkuuluvuutta. Lisäksi palveluntuottajien kanssa palve-
veerataan systemaattisesti muun muassa siitä, mitä tai millaisia tapahtumia ja palvelutarpeita on tulossa. Viime aikoina keskeinen yhteistyöteema on ollut nuorten jännittäminen, johon on rakennettu eri toimijoiden kanssa yhteistyössä oma projekti.

Toimintatapojen systematisoinnissa, palvelun konseptoinnissa koko verkoston toiminnan osalta sekä toiminnan tunnettavuudessa on kuitenkin vielä tehtävää. Samoin on määriteltävä, milloin asiakkuus kuuluu Ohjaamoon. Kouvolan Ohjaamossa TE-asiiantuntijat ovat palvelleet sekä Ohjaamoasiakkaita että TE-toimiston asiakkaita, joten Ohjaamoasiakkuutta ei ole voitu tunnistaa TE-toimistoasiakkuudesta, eikä siten ole voitu seurata Ohjaamoasiakkaita. Ohjaamossa on otettu vuoden 2019 aikana käyttöön erilliset Ohjaamo-koodit URA-järjestelmässä (Ohjaamo, Ohjaamovalmennus, Ohjaamoinfo), minkä tarkoituksena on kyetä tunnistamaan Ohjaamoasiakkuus ja seuraamaan asiakkaan palveluprosessin etenemistä.

Ohjaamon verkostoyhteistyössä on päästy Kouvolaan hyvälle tasolle, mutta edelleen kehitettävää on alueellisten resurssien hyödyntämisessä yhdensuuntaisemmin ja kokonaisvaltaisemmin. Organisaatioiden rajat asettavat edelleen haasteita kokonaisvaltaiselle yhteistyölle. Kouvolan Ohjaamon toimintaympäristöön ja nuorten palvelujärjestelmään vaikuttaa oleellisesti sote-palveluiden uudelleen organisoituminen KymSoten alle. KymSoteen siirtyminen on vienyt aikansa, ja palvelujen toimivuus ei ole ollut tiettyjen palveluiden (mm. päihde- ja mielenterveyspalvelut, aikuissosiaalityö) osalta hyvä. Myös palveluketjut ovat olleet osin vielä keskeneräisiä. Palveluekosysteemin käynnissä oleva uudelleenorganisoituminen on heijastunut voimakkaasti myös Ohjaamon asiakaskuntaan ja toimintaan (mm. jatko-ohjaus).

2.2.3 Ohjaamotyöntekijöiden Ohjaamo

Suuret Ohjaamot tarjoavat monialaisesti palveluita Ohjaamotiloissa. Ohjaamoverkoston merkitys nuorten palveluprosessissa on suuri erityisesti sosiaali- ja terveystieteiden sekä järjestöjen tarjoamien palveluiden osalta. Toisaalta verkosto on tärkeä kumppani monialaista palvelua tarvitsevien nuorten ohjaamiseksi Ohjaamon palveluihin. Suuret Ohjaamot ovat painopisteiltään ja palvelutarjonnaltaan hyvin erilaiset, ja niiden asema nuorten palveluekosysteemissä poikkeaa merkittävästi toisistaan. Vuonna 2011 toimintansa aloittaneen Byströmin Talon ja sittemmin Byströmin Ohjaamon palveluntarjonta on Ohjaamoista monialaisinta. ESR-hankerahoituksella aloittaneissa Ohjaamoissa toiminta kohdistuu suoraviivaisemmin työllistymistä ja koulutusta edistäviin toimintoihin, ja psykososiaalisen tuen asema palveluntarjonnassa vaihtelee.

Byströmin Ohjaamo

Byströmin nuorten palveluiden toiminta käynnistyi vuonna 2011 ennaltaehkäisevän monialaisen yhteistyön kehittämiseksi nuorten palveluissa Oulussa, ja toiminnasta vastaa Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut. Byströmissä työskentelee yhteensä yli 50 työntekijää Byströmin tiloissa tai osittain jalkautuneena muualle Oulun alueella. Monialainen osaaminen antaa valmiudet vastata hyvin erilaisista lähtökohdista tulevien nuorten palvelutarpeisiin Ohjaamossa. Verrattuina muihin Ohjaamoihin etsivä nuorisotyö ja sosiaalipalvelut on keskeisesti integroitu osaksi Ohjaamoa ja esimerkiksi psykiatrisen sairaanhoitajan palvelut ovat saatavilla Ohjaamosta. Alueellisen nuorisopalvelun ja nuorten kahvilatoiminnan kahvila Bysis sijaitsee samoissa tiloissa Byströmin talossa, mikä mahdollistaa yhteisten tilojen hyödyntämisen muun muassa ryhmätoiminnassa, jota on lähdetty aktiivisesti toteuttamaan viime vuosina. Byström on vuosien mittaan merkittävästi laajentanut toimintojaan, ja tilojen sekä toimintatapojen osalta kasvun rajat ovat alkaneet tulla vastaan. Huolimatta kasvusta toiminnan pitkäjänteistä kehittämistä, organisoitumista, toimintamallien vakiintumista ja tiedonvaihtoa on edistännyt koordinaation ja työntekijöiden alhainen vaihtuvuus.

Kaupungin tahtotilan ohella Byströmin Ohjaamo on onnistunut vakiinnuttamaan asemansa alueellisessa ekosysteemissä vakiintuneen ja toimivan johtamismallinsa ansiosta. Ohjaamon koordinaattori työskentelee niin strategisella kuin operatiivisella tasolla yhteensovittaen aktiivisesti Ohjaamon työntekijöiden emo-organisaatioiden näkemyksiä sekä Ohjaamon yhteistä työtä koskevaa päätöksentekoa. Ohjausryhmässä ovat edustettuina niin emo-organisaatioiden johto kuin yhteistyötahoja, minkä kautta saadaan näkemystä alueellisen palvelujärjestelmän kokonaisuudesta. Emo-organisaatioista koostuva esimiesryhmä käsittelee käytännön toimintaa. Byströmin Ohjaamo asettaa yhteiset kehittämistavoitteet osana vaikuttavuusraportoinnin prosessia, joka on toteutettu vuodesta 2014 säännöllisesti muutaman vuoden välein. Kehittämistavoitteiden ja niiden seurannan perusteena ovat laajat kyselyt Ohjaamotoimintaan kytkeytyville toimijoille, työntekijöille ja asiakkaille. Lisäksi Byströmissä toimii kuusi pysyvää kehittämistyöryhmää, ja kaksi kertaa vuodessa järjestetään kehittämisspäivät. Yhteiset kehittämistavoitteet linjataan tältä pohjalta Ohjaamon ohjausryhmän toimesta.

Byströmin toiminta on vahvasti itseohjautuvaa, ja toimintaa kehitetään henkilöstövetoisesti. Tämä mahdollistaa uusien toimintatapojen kehittämisen ja kokeilemisen sekä toiminnan joustavuuden tarpeiden mukaan. Henkilöstö luo ja ylläpitää Ohjaamon verkostoyhteistyötä ja tunnettuutta toimiessaan Byströmin talon ulkopuolisten kumppaneiden kanssa. Byströmillä on rakenteet toiminnan organisoimiseksi, mutta palvelun ja toiminnan kehittämisen keskiössä ovat työntekijöiden oma aktiivisuus ja epäformaalinen arjen kohtaaminen. Palveluohjausta voidaan toteuttaa monien nuorten kohdalla pitkälti Byströmin sisäisesti monialaisesta osaamisesta ja yksilö- ja ryhmätoiminnan

palveluntarjonnasta johtuen. Tämä mahdollistaa vahvan nuoren rinnalla kulkijuuden monialaiseen tiedonvaihtoon liittyvistä haasteista huolimatta. Palveluohjausta toteutetaan työparityöskentelynä ja asiakas kiinnitetään johonkin Byströmin palveluista palveluntarpeen kartoituksen mukaisesti. Palvelussa edetään nuoren tahdilla ja asiakkuuden kestoa ei rajata, kunhan nuori on alle 30-vuotias. TE-hallinnon asiakkaiden osalta nuori saa itse päättää, onko asiakkuus Ohjaamossa vai TE-toimistossa. Palvelut pyritään kohdistamaan erityisesti asiakasryhmiin, jotka ovat muiden palveluiden ulkopuolella, kuten työttömät tai nuoret, jotka eivät ole oppilashuollon, opiskeluterveydenhuollon tai työterveyshuollon piirissä.

Byströmin Ohjaamo on vakiinnuttanut paikkansa vahvana toimijana alueen palveluekosysteemissä, ja Byströmin toiminta on keskeinen osa Oulun kaupungin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman toteutusta. Byström on alueen toimintakentässä tunnistettu toimija ja haluttu kumppani. Myös nuoret tuntevat ja tunnistavat Byströmin hyvin. Aktiivisella verkostoyhteistyöllä pyritään takaamaan, että Ohjaamon rooli palveluekosysteemissä pysyisi selkeänä toimintaympäristössä tapahtuvista muutoksista riippumatta. Yhteistyö toimijaverkostossa toteutuu sekä strategisella että konkreettisella tasolla. Joidenkin sidosryhmien kanssa yhteistyö on päivittäistä nuorten asioiden hoitoa, osan kanssa viikoittaista yhteistyötä nuorten asioiden edistämiseksi sekä osan kanssa harvemmin tapahtuvaa yhteistyötä mm. erilaisten tapahtumien järjestämisessä. Byströmin toimintakyky koetaan riittäväksi suhteessa toiminnan tavoitteisiin ja nuorten tarpeisiin. Haasteita palveluohjauksessa ja -prosessissa aiheuttavat rajalliset resurssit Ohjaamon ulkopuolisessa ekosysteemissä, erityisesti alueen (mielen)terveyspalveluissa. Lisäksi maantieteellisesti laajassa Oulun kaupungissa keskeisiä haasteita ovat nuorten tavoittaminen ja palvelun tarjoaminen keskusta-alueen ulkopuolella. Keskeisenä kysymyksenä tulevaisuutta ajatellen Ohjaamon osalta nähdään, kohdentuuko toiminta nyky muodossaan tarkoituksenmukaisella tavalla ottaen huomioon monialaisen yhteistyön reunaehdot ja toiminnan kasvun rajat. Palveluekosysteemin näkökulmasta ajankohtainen kysymys on, mikä on tarkoituksenmukainen tapa palvella alueen nuoria, jotka eivät nykytilanteessa ole Byströmin palveluiden piirissä, mutta hyötyisivät monialaisesta yhteistyöstä.

Ohjaamo Vantaa

Vantaan Ohjaamo toimii kaupungin työllisyyspalveluiden alaisuudessa, ja toimintatapa perustuu kaupungin työllisyyspalveluiden ja TE-hallinnon väliseen vahvaan yhteistyöhön, jonka piirissä tehdään laajaa verkostoyhteistyötä mukaan lukien aktiivinen yritys-yhteistyö. Ohjaamossa työskentelee työllistymisen, koulutuksen sekä terveydenhoidon ammattilaisia sekä Onni-hankerahoituksella sosiaaliohjaaja ja psykologi. Matalan kynnyksen palvelupisteessä verkostotoimijat tarjoavat palveluitaan yhdessä Ohjaamossa työskentelevän henkilöstön kanssa. Matalan kynnyksen palvelupistettä lukuun

ottamatta palvelua tarjotaan TE-hallinnon asiakkaille, ja asiakkaita ohjataan Ohjaamoon TE-toimistosta. Palveluohjaajien asiakkaiksi tullaan neuvonnan, verkostotoimijoiden tai vanhempien kautta. Monikulttuurinen työ on merkittävä osa neuvonnan työtä. Toimintatapoja ohjaavat henkilökohtainen, kasvokkain tapahtuva ohjaus ja kokonaisvaltainen ote asiakaskohtaisen polun rakentamiseksi työhön tai koulutukseen nuoren elämäntilanne huomioiden ja verkostoja hyödyntäen. Verrattuna muihin Ohjaamoihin asiakkuuden kesto on rajattu korkeintaan 3–6 kk asiakkuuksiin, minkä jälkeen nuori siirretään tarvittaessa muihin palveluihin. Vantaalla on tehty kehittämistyötä asiakkaiden alkukartoituksen yhdenmukaistamiseksi eri asiantuntijoiden välillä ja palveluprosessien systematisoimiseksi. Palveluntarpeen kartoituksen tavoitteena on konkretisoida yhdessä nuoren kanssa palveluprosessin tavoitteita ja etenemistä. Osana alkukartoitusta kaikki asiakkaat käyvät terveysohjaajan vastaanotolla terveydentilan ja toimintakyvyn kartoituksessa viimeistään kolmannella käyntikerralla. Ohjaamossa työskentelee joka toinen viikko myös nuorisolääkäri, mikä mahdollistaa konsultaation sekä lääkärinlausuntojen laatimisen Ohjaamossa. Nuorisolääkäri toimii myös linkkinä terveydenhoidon palveluihin.

Palveluprosessi perustuu tiiviiseen yhteistyöhön palveluohjaajan ja TE-asiantuntijan välillä. Palveluohjaajalle ohjataan ne nuoret, jotka tarvitsevat TE-asiantuntijan palvelua tiiviimpää tapaamista. TE-asiantuntijoiden korkea 100 asiakkaan tavoite tarkoittaa yhteydenpitoa asiakkaisiin puhelimitse, mikä ei monialaista palvelua tarvitsevien nuorten osalta ole riittävää, ja nuori voi odottaa palveluun pääsyä kuukauden. Kokonaisuutena resurssien nähdään kuitenkin olevat kohtuulliset suhteessa asiakasmääriin. Huolimatta hyvästä työilmapiiristä ja itseohjautuvasta henkilöstöstä keskeinen resursseja koskeva haaste on esimiesten ja henkilöstön vaihtuvuus sekä esimiehen sekä suunnittelijaresurssin puute, mikä on kohdentanut kehittämis- ja viestintätoimia asiantuntijoille asiakastyön rinnalle. Esimiesten ja työntekijöiden tiivistahtinen vaihtuvuus on tuottanut jatkuvaa muutosta ja verkostoyhteistyön uudelleen rakentamiseen ja ylläpitämiseen on mennyt merkittävästi resursseja suhteessa asiakastyöhön.

Toiminnan vahvuutena nähdään hyvät verkostot alueen oppilaitoksiin sekä työpajoihin ja työkokeilupakkoihin, joita on hyvin tarjolla Vantaalla. Myös yhteistyö järjestöjen osalta on tiivistä erityisesti maahanmuuttajanuorten ohjaamiseksi. Ohjaamon rooli alueen palveluekosysteemissä ei kuitenkaan ole selkeä, ja Vantaan toimintaympäristön sekä palveluekosysteemin nähdään osoittavan merkittäviä haasteita vaikuttavalle Ohjaamotoiminnalle ja ohjaustyölle. Erityisesti sosiaali- ja terveystieteiden heikko saatavuus etenkin nuorten (19–25-vuotiaiden) osalta koetaan haastavaksi. Ohjaamon asiakaskunnassa näkyvät matalan kynnyksen mielenterveyspalveluiden puute ja mielenterveyspalveluiden heikko saatavuus. Nähdään, että kunnan sosiaali- ja terveyspalveluissa Ohjaamo on mielletty TE-palveluksi, mikä heikentää tiiviin yhteistyön luomista. Myös kunnan nuorisopalvelut ovat kytkeytyneet Ohjaamotoimintaan heikosti lähinnä työpajatoiminnan muodossa. Etsivän nuorisotyön osalta Ohjaamotoiminnalle ei

tähän asti ole osoitettu erityistä resurssia, eikä riittävää tukea työhön ole tältä osin saatu. Vantaan nuorisopalvelut kootaan jatkossa yhden katon alle, ja Ohjaamo tulee olemaan aiempaa tiiviimmin yhteydessä nuorisopalveluihin työllisyyspalveluiden lisäksi. Nuorten tavoittamisessa haasteena on Vantaan kaupungin monikeskuksinen fyysinen rakenne, mikä vaatii jalkautuvia toimintoja Tikkurilan ulkopuolelle.

Ohjaamo Helsinki

Helsingin Ohjaamo avautui joulukuussa 2015, ja toimintaa on vakinaistettu vuoden 2018 aikana, jolloin Ohjaamon henkilöstörakenne, toimintamalli, työtavat, asiakasohjaus sekä asiakasmäärät muuttuivat työllisyyspalveluiden painopisteen kasvaessa merkittävästi. Saman aikaisesti kaupungin muut toimialat ovat vähentäneet resurssejaan, kun taas TE-hallinnon henkilöstöresurssit ovat moninkertaistuneet. Helsingin Ohjaamo toimii haastavassa toimintaympäristössä, sillä Helsingin kaupungilla on ollut käynnissä prosessi saattaa yhteen kaupungin työllisyyspalvelut ja nuorten palvelut, mutta prosessi ei ole edennyt. Tämä on jättänyt Ohjaamon epäselvään asemaan. TE-asiiantuntijoita koskee Vantaan Ohjaamon lailla 100 asiakkaan tavoite, ja nuoren palveluntarpeeseen vastaamiseksi tarjotaan nuoren rinnalle uraohjaajan tai etsivän nuorisotyön tapaamisia nuoren tilanteesta riippuen. Nuoren asiakkuuden kestoa ei rajoiteta. Etsivä nuorisotyö kytkeytyy Ohjaamotoimintaan tiiviisti ohjaten asiakkaita Ohjaamoon, toimien rinnalla kulkijana ja tarjoten jatko-ohjauksen palveluita. Ohjaamossa työskentelee sosiaaliohjaaja, mutta sosiaalipalveluiden viranomaispäätökset tehdään kaupungin sosiaaliasemalla. Ohjaamossa työskentelee terveysohjaaja, joka terveydentilan kartoituksen ohella voi käynnistää tarvittaessa työkykyselvityksen. Liikkuva mielenterveystiimi on määräaikaikaisella hankerahoituksella merkittävästi nopeuttanut hoidon saantia verrattuna aikaisempaan tilanteeseen. Huolimatta sosiaali- ja terveyspalveluihin osoitetuista resursseista nimenomaan sote-palveluihin ja psykososiaaliseen tukeen osoitetut resurssit vähenivät ESR-hankekaudesta. Koetaan, ettei näin ollen aiempaa hankekauden palvelulupausta voida nykytilanteessa täyttää, eikä henkilöstöllä ole mahdollisuutta tarjota nuoren rinnalla kulkijuutta hankekauden tavalla ja tasolla. Kiire kuvaa työntekijöiden arkea, mikä nostaa monialaisen yhteistyön työkäytännöt esiin kuormittavina ja aikaa vievinä. Jaettua työyhteisöä saman katon alla ei ole mahdollista hyödyntää ja kehittämistoimintaan panostaa toivotussa määrin asiakaspaineesta johtuen. Myös tilaresurssit rajoittavat luottamuksellisen asiakastyön tekemistä. Nykytilanteesta huolimatta Ohjaamossa tehdään kuitenkin jatkuvasti edistyksestä työtä esimerkiksi asiakasprosessien selkeyttämiseksi sekä verkoston yhteisten tavoitteiden ja toimintatapojen syventämiseksi.

2.3 Vaikutusten synnyn dynamiikka ja ajurit ohjaamoissa

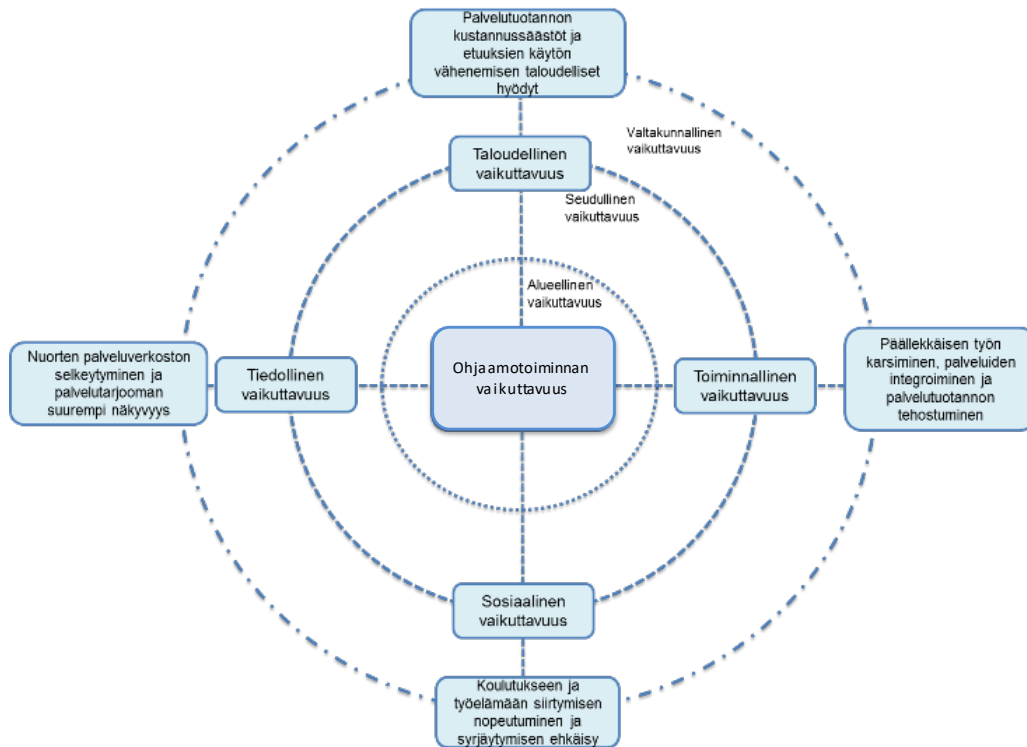
Tässä luvussa on kuvattu lähtökohtahypoteeseja Ohjaamoiden vaikutusdynamiikan tunnistamiseksi. Hypoteesit perustuvat Ohjaamotoiminnan lähtökohdista ja erityisluonteesta johdettuun erillisvaikutusten synnyn logiikkaan sekä vaikutusten syntydynamiikan mallintamiseen.

Ohjaamotoiminnan tavoitteet ja toimintamuodot ovat hyvin monimuotoisia. Siten myös toiminnan vaikutukset ovat monialaisia ja monitasoisia. Ohjaamotoiminnan luonteen perusteella toiminnan suorien vaikutusten tulisi yksilötasolla näkyä hyvin monimuotoina vaikutuksina mm. työllistyvyydessä, nuoren osallisuudessa ja sosiaalisessa tilanteessa, psyykkisessä ja fyysisessä hyvinvoinnissa ja toimintakyvyssä, arjen hallinnassa jne. Ohjaamotoiminnan laajemmat alueelliset ja yhteiskunnalliset vaikutukset syntyvät pääsääntöisesti välillisesti ja usein pitkällä aikavälillä ketjuuntuneen vaikutusdynamiikan kautta. Nämä vaikutukset voidaan tyypitellä karkeasti tiedollisen vaikuttavuuden, sosiaalisen vaikuttavuuden, toiminnallisen vaikuttavuuden sekä taloudellisen vaikuttavuuden dynamiikan kautta syntyviin vaikutuksiin. *Tiedollisella vaikuttavuudella* tarkoitetaan vaikutuksia, jotka syntyvät oppimisen sekä ymmärryksen ja kyvykkyyksien vahvistumisen kautta ja näkyvät muun muassa palveluosaamisen parantumisena, osuvampana palveluna ja ohjauksena, nuorten palveluverkoston ja palvelutarjonnan selkeytymisenä sekä kasvaneena tietoisuutena palvelumahdollisuuksista nuorten kohderyhmässä.

Ohjaamoiden *sosiaalisen vaikuttavuuden* dynamiikka perustuu moniammatillisen yhteistyön yksilötason vaikutuksiin, jotka näkyvät mm. nuoren kannatteluna ja kiinnittymisenä yhteiskuntaan, sosiaalisten taitojen lisääntymisenä sekä vähentyneenä riskinä joutua yhteiskunnan ulkopuolella. Vaikutukset heijastuvat yhteiskunnan tasolla mm. koulutukseen ja työelämään siirtymisen nopeutumisenä, syrjäytymisen vähenemisenä sekä syrjäytymisestä aiheutuvien haittojen vähenemisenä. *Toiminnallinen vaikuttavuus* Ohjaamoissa syntyy puolestaan nuorten palveluiden uudenlaisen organisoinnin ja yksilöllisen asiakasohjauksen kautta. Ohjaamomallissa hajallaan olevien nuorten palveluiden ja muiden osaamisresurssien yhteen kokoaminen mahdollistaa mm. päällekkäisen työn karsimisen, palvelujen keskinäisen integroinnin sekä voimavarojen yhdensuuntaisen kohdentamisen. Viimekädessä tämän tulisi näkyä mm. asiakkaiden palveluun pääsyyn nopeutumisenä sekä nuorten palvelutuotannon ja palvelujärjestelmän toimintakyvyn tehostumisena. Näin ollen Ohjaamotoiminnan käynnistymisellä voi parhaimmillaan olla alueen palveluekosysteemin toimintaa tehostava vaikutus.

Ohjaamoiden *taloudellisella vaikuttavuudella* tarkoitetaan edellä kuvatun vaikutusdynamiikan kautta syntyviä taloudellisia yhteisvaikutuksia yhteiskunnalle. Näiden tulisi

ilmetä mm. palveluiden kustannustehokkuudessa, työttömyydestä ja syrjäytymisestä aiheutuviissa yhteiskunnallisissa kustannuksissa sekä työttömyyden alenemisesta ja syrjäytymisen ehkäisystä koituviissa kustannushyödyissä yhteiskunnalle.



Kuva 9. Ohjaamatoiminnan vaikutusten synnyn dynamiikka tiedollisen vaikuttavuuden, sosiaalisen vaikuttavuuden, toiminnallisen vaikuttavuuden sekä taloudellisen vaikuttavuuden kokonaisuutena.

Vaikutavuuden ajurit Ohjaamatoiminnassa

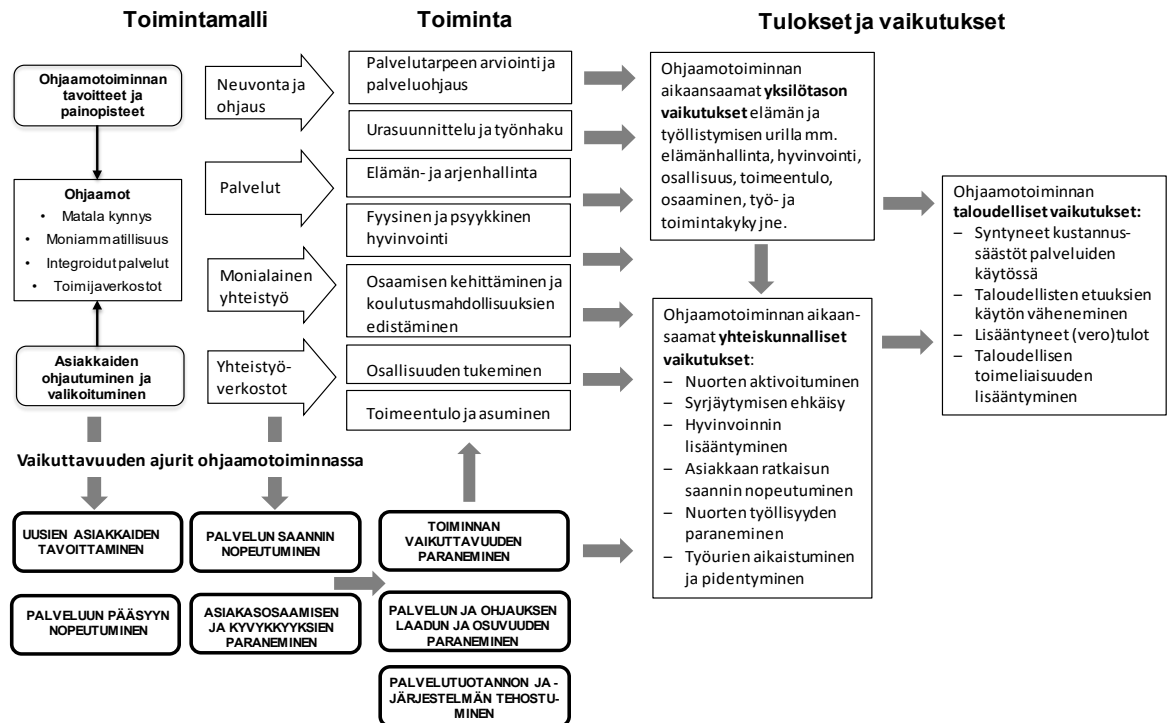
Ohjaamoiden toimintamallista nousevia ajureita vaikutusten synnylle ovat erityisesti matala kynnyks tulla Ohjaamoon ja nuorten palveluiden piiriin, Ohjaamon tarjoama yksilöllinen moniammatillinen palvelu ja asiakasohjaus sekä yhteenkoottujen palveluiden nopea saatavuus palvelupisteissä ja verkon kautta. Ohjaamoiden toimintamallin synnyttämä vaikutusdynamiikka suhteessa tilanteeseen, jossa Ohjaamotoimintaa ei ole, syntyy erityisesti seuraavien mekanismien kautta (mm. Valtakari 2017):

- Matala kynnyks houkuttelee Ohjaamoon palveluista hyötyviä nuoria, jotka jäisivät muuten kokonaan ilman palveluita tai hakeutuisivat niihin vasta myöhemmin erimerkiksi ongelmien pitkittyessä ja kumuloituessa.
- Palvelujen kokoaminen yhteen ja asiakkaiden yksilöllinen ohjaus palveluihin nopeuttaa palveluihin pääsyä ja lyhentää asiakasratkaisun saantiin

kuluvaa aikaa erityisesti tilanteessa, jossa asiakkaan palvelutarpeet ovat moniammatillisia.

- Yksilöllinen asiakasohjaus ja vahva palvelukoordinaatio (asiakkaan saat- taen vaihto eri palveluiden välillä) ehkäisevät palveluista tippumista ja sitä kautta nuorten syrjäytymistä.
- Fokusoituminen nuoriin ja moniammatillisuus parantavat asiakasosaamista ja kyvykkyyttä hahmottaa palvelujen ja asiakasohjauksen kokonaisuutta. Tämä puolestaan lisää kyvykkyyttä ohjata ja palvella nuorta en- tistä osuvammin ja laadukkaammin.

Kuvassa 10. on esitetty Ohjaamoiden toimintamallin erityispiirteistä syntyvä dyna- miikka Ohjaamoiden erillisvaikutusten synnylle. Vaikutusten synnylle on ominaista, että yksittäiset vaikutuspolut voivat olla asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeesta riip- puen hyvinkin monimuotoisia ja ajallisesti pitkiä. Lisäksi vaikutukset syntyvät pää- sääntöisesti välillisesti ja ketjuuntuneesti usean eri toimijan tai palvelun yhteisvaiku- tuksen kautta. Välillisesti syntyvien vaikutusten tunnistaminen on usein haasteellista. Erityisen haasteellista se on moniammatillisessa toiminnassa, jossa vaikutukset syn- tyvät usein pitkässä palveluprosessissa eri toimijoiden ja tekemisten yhteisvaikutuk- sena.



Kuva 10. Ohjaamotoiminnan erillisvaikutusten synnyn logiikka.

Ohjaamoiden kokonaisvaikuttavuuteen vaikuttavat paljolti myös muut tekijät kuin Ohjaamossa tehty työ. Nimensä mukaisesti Ohjaamossa tehdään ohjaustyötä, eli ohjaamossa tarjottavien palvelujen ohella nuoria ohjataan Ohjaamon yhteistyöverkoston palveluihin sekä laajemmin alueellisen palveluekosysteemin palveluihin. Tämän kaltaisen ohjauksellisen toiminnan vaikutukset syntyvät ja tulevat näkyviksi pääsääntöisesti alueen nuorten palvelujärjestelmän kautta – yleisesti palvelupolun viimeisen palvelun tai palvelutoimijan kautta. Tämän vuoksi Ohjaamoissa tehtävän ohjauksellisen työn yksilötasoisien sekä yhteiskunnallisten vaikutusten synnyn kannalta oleellista on se, miten hyvin yksittäiset palvelut kunnassa toimivat sekä miten alueellinen nuorten palvelujärjestelmä toimii kokonaisuutena. Tehokkaalla ja osuvalla palveluohjauksella voidaan vaikuttaa vain rajallisesti nuorten elämään, mikäli palvelujärjestelmä itsessään on heikosti toimiva ja tehoton.

2.4 Ohjaamoiden tieto- ja seurantajärjestelmien nykytila

Ohjaamoiden yhteisen tieto- ja seurantajärjestelmän puute on keskeisin monialaista yhteistyötä, Ohjaamon tulosten ja vaikutusten seurantaan vaikeuttava tekijä. Yhteisen asiakashallintajärjestelmän kehittäminen nostetaan Ohjaamoissa tärkeimmäksi ja kii-reelliseksi kehittämiskohteeksi. Yhteisen asiakashallintajärjestelmän tarpeet kohdistuvat ensinnäkin asiakasprosessin hallintaan ja tiedonvälitykseen eri toimijoiden kesken ja kokonaisvaltaisen asiakastyön toteuttamiseen asiakkaan tarpeista lähtien kohti tavoiteltuja siirtymiä. Toisekseen asiakashallintajärjestelmän tarpeet kohdistuvat oman toiminnan avoimuuteen, tulosten ja vaikutusten todentamiseen siten, että se tuottaisi tietoa automaattisemmin, kokonaisvaltaisemmin ja luotettavammin sisäisen kehittämisen ja ulkoisen seurannan tarpeisiin (Kesä 2019). Ohjaamoiden toimintamalli vaikuttaa siihen, millaisia tarpeita tieto- ja seurantajärjestelmille asetetaan (ks.kappale 2.2). Ohjaamot ovat pyrkineet kehittämään ratkaisuja asiakastiedonhallintaan, mutta ilman Ohjaamoiden lakisääteisiä perusteita tietosuojaa koskeva lainsäädäntö asettaa tiukat rajoitteet asiakastiedon keräämiselle ja jakamiselle Ohjaamoissa. Yhteiset asiakastiedonhallintamenetelmät, kuten NT-TYP ovat osoittautuneet raskaiksi toteuttaa päällekkäisen raportoinnin vuoksi suhteessa työntekijän emo-organisaatioiden järjestelmiin. Ohjaamoa koskevan lainsäädännön ohella on esitetty, että asiakastiedon hallinnossa tulisi pidemmällä aikavälillä pyrkiä sähköiseen OmaData-ratkaisuun, jossa nuori itse hallinnoi ja jakaa tietoaan (Kesä 2019). Tämä tukisi nuoren oman toimijuuden vahvistamista.

Ohjaamoissa on käytössään kunkin emo-organisaationsa tieto- ja seurantajärjestelmät, joiden välillä ei ole mahdollista vaihtaa asiakastason tietoa, ja näin seurata nuo-

ren etenemistä palvelussa. Asiakas kirjataan erikseen kuhunkin järjestelmään käyntinsä perusteella. Erilliset asiakashallintajärjestelmät aiheuttavat hyvin monen tasoisia haasteita niin Ohjaamossa työskenteleville, asiakkaille kuin seuranta ja vaikuttavuustietoa kaipaaville toiminnan kehittämiseksi. Lähtökohtaisesti johtuen erillisistä kirjauksista Ohjaamoiden asiakasmääristä voidaan antaa vain karkeita arvioita asiakaskäyntien muodossa. Palveluprosessia ja nuoren saamia palveluita ei ole mahdollista systemaattisesti seurata ja tilastoida, jotta palveluita olisi mahdollista kohdentaa yhä osuvammin ja oikea-aikaisemmin. Ohjaamon työntekijän näkökulmasta merkittävä osa tehdystä työstä jää näkymättömäksi, sillä sitä ei kirjata järjestelmiin. Palveluita saateen pahimmillaan tarjota samanaikaisesti ristiin. Yhteisen asiakashallintajärjestelmän puutteita kierretään asiakastyössä erilaisin menetelmin, mikä aiheuttaa toimintaan tarpeetonta tehottomuutta. Käytännön työssä haasteet toistuvat pitkin palveluprosessia ja vaihtelevat yhteisen ajanvarauskalentereiden puuttumisesta siihen, että nuori joutuu kertomaan asiansa jokaiselle työntekijälle uudelleen, ellei yhteistä palaveria saada järjestymään.

Ohjaamoiden vaikuttavuutta koskeva tiedonkeruu on valtakunnallisesti perustunut Kohtaamon keräämiin NUTI-kävijätietojen tai vaihtoehtoisesti Ohjaamoiden omiin kävijätilastointeihin ja siirtymätietojen keräämiseen. Ohjaamot hyödyntävät pääasiassa kävijätilastoja asiakaspalautteen rinnalla vaikuttavuutensa osoittamiseksi paikallisella tasolla. Nuti-tilastoihin kerätään käyntikohtaista tietoa asiakkaista tai pelkästään kävijämääriä. Nuti-tiedoissa ovat mukana niin ilman ajanvarausta asioivat anonyymit asiakkaat kuin palveluun asiakkaaksi kirjautuneet. Kirjaukset vaihtelevat suuresti niin yksilö- kuin ryhmäkäyntien osalta, joten tieto ei ole Ohjaamoiden välillä vertailukelpoista. Selvityksessämme osana tapaustutkimuskohteiden valintaa varten tehty tilastollinen DEA-analyysi käynti-, henkilöresurssi- ja siirtymätiedoilla osoitti olemassa olevan aineiston heikon laadun analyysitarkoituksiin. Asiakashallinnassa TE-hallinnon URA-järjestelmä on keskeisessä asemassa viranomaistyön vuoksi. URA-järjestelmän käyttöön ei kuitenkaan Ohjaamoympäristössä liity erityisiä monialaista työtä tukevia toimintatapoja, eikä Ohjaamoiden monialaisuus ilmene URA-kirjauksissa. URA-järjestelmän hyödyntämisessä on paljon kehittämispotentiaalia.

Yhteisen asiakaspalvelutyön välineitä ovat palveluntarpeen kartoitukset, joilla voidaan edistää niin asiakkaan ymmärrystä omasta tilanteestaan kuin seurata asiakasprosessin etenemistä muutoksina toimintakyvyssä pitkin palveluprosessia osuvien palvelujen kohdentamiseksi sekä toiminnan vaikutusten arvioimiseksi. Ohjaamoilla on käytössä lukuisia palveluntarpeen menetelmiä. Poikkeuksia lukuun ottamatta palveluntarpeen kartoituksen menetelmät ovat kuitenkin työntekijäkohtaisia eri ammattialoittain, eikä niitä käytetä systemaattisesti palveluprosessin tai seurannan tukena. Ohjaamotyöntekijät painottavat, ettei kankeita palveluntarpeen kartoituksen menetelmiä haluta ottaa käyttöön, jottei matalan kynnyksen kohtaaminen häiriintyisi prosessin alkuvaiheessa, kun nuoren luottamusta ollaan synnyttämässä.

Kelan työryhmä on laatinut suosituksen toimintakyvyn arvioinnista ammatilliseen kuntoutukseen ohjattaessa arvioiden viisi yleisluontoista arviointimittaria: 3X10 D, Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä (ESY), Kykyviisari, OnnenApila ja Tilannekompassi (Sandberg yms. 2018). Arviointi keskittyy ammatilliseen kuntoutukseen ohjattavien NEET-nuorten kohderyhmään, mutta työryhmä toteaa, että arviointivälineitä on mahdollista hyödyntää myös muiden kuin NEET-nuorten osalta ja tietoa hyödyntää organisaation johtamisessa, tehtyjen toimenpiteiden vaikutusten arvioinnissa, voimavarojen suuntaamisessa ja yleisesti nuorten tilanteen seurannassa. Johtopäätöksissä ja suosituksissa työryhmä toteaa muun muassa, että arviointia tekevän organisaation esimiehien ja työntekijöiden tulee sopia yhteisesti NEET-nuorten toimintakyvyn arviointiin liittyvistä käytännöistä; toimintakyvyn arvioinnin tulokset kirjataan huolellisesti ja yhteneväisesti; NEET-nuoren toimintakykyä ja laajemmin nuoren koko elämäntilannetta on mahdotonta mitata yksittäisellä nykyisellä arviointivälineellä ja arviointiväline on aina vain yksi apuväline nuoren kokonaistilanteen selvittämisessä keskustelujen ohella; ja toimintakykyä kartoittavien välineiden ja mittareiden käytöstä on tarvetta saada tutkimustietoa ja vältettävä uusien arviointivälineiden kehittämistä. Edellä mainittujen toimintakyvyn arviointimittareiden ohella Ohjaamatoimijat hyödyntävät myös muita mittareita, joista yleisimpänä mainittakoon etsivässä nuorisotyössä ja työpajatoiminnassa käytettävä Sovari - sosiaalisen vahvistumisen mittari.

Monialaisen työn vaikuttavuutta ei ole riittävästi tasolla arvioitu johtuen puutteista seurantajärjestelmissä (Hiilamo ym. 2017). Tämä huomioiden Hyvän Mitta -hankkeessa pyrittiin luomaan mallia koko vaikuttavuusketjun huomioon ottamiseksi palvelujen suunnittelussa ja arvioinnissa, jotta palvelua voidaan jälkikäteen tarkastella kokonaisuutena. Hankkeessa luotiin VAMOS-toiminnalle jatkokehityskohteet vaikuttavuuden mittaamiseksi. Suositukset sisälsivät seuraavia kehittämiskohteita, jotka ovat ajankohdaisia myös Ohjaamotyössä (NHG 2016):

- Etenevien asiakkaiden jatkoseurannan kehittäminen
- Loppu-/palautekyselyn kattavuuden parantaminen laadun parantamiseksi
- Toiminnan kustannuksia ja vaikutuksia kuvaavan materiaalin kehittäminen
- Segmentoidun arviointikehikon rakentaminen
- Tulostähti-toimintakyvyn arviointimittarin systemaattinen käyttöönotto
- Ulkoisen datapohjaisen arvioinnin teettäminen
- Kustannuslaskennan kehittäminen
- Asiakastietojärjestelmän käyttöönotto

3 Ohjaamoiden monialaisen toimintamallin arviointi

3.1 Asiakaspalveluprosessin yleiskuvaus

3.1.1 Asiakkuus ja asiakaskunta

Ohjaamoille asetettujen kriteerien mukaisesti Ohjaamoissa voi asioida matalan kynnyksen palveluissa ilman ajanvarausta päivystyskäytäntöjen mukaisesti. Käytännössä Ohjaamoissa tarjotaan viikkokalenterin mukaisesti kunakin aukiolopäivänä Ohjaamoverkoston palveluita joko kerran viikossa tai harvemmin. Tyypillisesti nuoren vastaanottoon on osoitettu Ohjaamossa erityinen henkilö, jonka osaaminen ja rooli vaihtelevat Ohjaamoittain. Osassa Ohjaamoista vastaanottava taho tekee alustavaa palveluntarpeen kartoitusta keskustellen nuoren kanssa, osassa nuori ohjataan suoraan päivystävälle asiantuntijalle ilman keskusteluhetkeä. Karkeasti ottaen, mitä pienemmästä Ohjaamosta niin palveluiltaan kuin asiakasvolyymeiltään on kysymys, sitä enemmän keskustelua käydään vastaanottavan tahon toimesta.

Matalan kynnyksen info- ja neuvontapalveluissa on mahdollisuus asioida kenen tahansa nuoren ilman rekisteröitymistä Ohjaamon asiakkaaksi ja riippumatta siitä, missä muissa palveluissa nuori on saman aikaisesti asiakkaana tai missä nuoren kotikunta sijaitsee. Nuori rekisteröidään asiakkaaksi kunkin hallinnonalan käytäntöjen mukaisesti saadessaan henkilökohtaista palvelua Ohjaamossa päivystyksessä tai ajanvarauksella. Käytännössä kuitenkin päivystyspalveluna annettavaa neuvontaa ja ohjausta ei useimmiten kirjata järjestelmiin. Yksilökäyntien ohella Ohjaamot ohjaavat tai järjestävät vaihtelevasti ryhmätilaisuuksia ja -toimintaa, jotka voivat olla avoimia kaikille asiasta kiinnostuneille nuorille tai joihin ohjataan palveluprosessissa olevia nuoria. Ryhmätilaisuudet voivat tukea esimerkiksi nuoren työelämä- tai koulutusmahdollisuuksia, elämänhallintaa tai sosiaalisia taitoja.

Ohjaamoasiantuntijoiden rekisteröityneeksi asiakkaaksi ohjaututaan matalan kynnyksen päivystyspalveluiden, muun asiakkaan suoran yhteydenoton, kuten puhelimen, sähköpostin, sähköisen lomakkeen tai chat-palvelun kautta tai verkoston asiantuntijoiden ohjaamana. Ohjaamoiden välillä on suuria eroja siinä, kuinka moni ohjausprosessissa olevasta nuoresta on ohjautunut asiakkaaksi suoran yhteydenoton kautta ja kuinka moni verkoston ohjaamana. Tähän vaikuttavat niin Ohjaamon tunnettuus ja si-

jainti paikkakunnalla kuin Ohjaamon asema alueellisessa palveluekosysteemissä. Rajallisista resursseista johtuen Ohjaamot kokevat painetta verkostotoimijoilta ottaa vastaan kannateltavakseen nuoria, joita ei kyetä palvelemaan muualla palvelujärjestelmässä, huolimatta Ohjaamon osaamisresursseista ja profiloitumisesta.

Ohjaamoiden toimintatavat vaihtelevat myös suuresti sen mukaan, millaisin menetelmin asiakkaan palveluprosessia seurataan. Yhteisen asiakastieto- ja seurantajärjestelmän puuttuminen tekee palveluprosessin seuraamisen erittäin haastavaksi riippumatta käytössä olevista menetelmistä. Voimassa oleva lainsäädäntö tarjoaa käytännössä ainoana kaikki Ohjaamon palvelut kattavana lainmukaisena menetelmänä työparityöskentelyyn, jossa asiakastietoa vaihdetaan hallinnonalat ylittävästi asiakkaan ja asiantuntijoiden läsnä ollessa (Kesä 2019). Osassa Ohjaamoista asiakkaalle nimitään palveluohjausta tekevä vastuuvirkailija, joka toteuttaa työparityöskentelyä ja saattaen vaihtoa Ohjaamoasiantuntijoiden ja verkoston asiantuntijoiden kanssa. Osassa Ohjaamoista vastuuvirkailijaa ei nimitä, vaan asiakas on sen asiantuntijan vastuulla, kenen palveluissa hän kulloisellakin hetkellä on. Käytännössä Ohjaamon asiantuntijoilla on fyysisestä läheisyydestä ja saman työyhteisön vuoksi hyvät mahdollisuudet toteuttaa työparityöskentelyä Ohjaamossa sijaitsevien asiantuntijoiden kanssa, mutta vähemmän mahdollisuuksia nuoren siirtyessä Ohjaamon ulkopuolisiin palveluihin. Ohjaamoasiantuntija on asiakkaan antaman tiedon varassa esimerkiksi koskien varattuja palveluaikoja ja etenemistä palveluissa eri hallinnonaloilla. Voimassaolevasta lainsäädännöstä johtuen asiakas joutuu kertomaan samat asiat uudelleen monialaisessa palveluketjussa, mikäli yhteistä tapaamista monialaisten asiantuntijoiden kanssa ei saada järjestymään.

3.1.2 Asiakkuus asiakasprofiileittain

Johtuen yhteisen asiakastietojärjestelmän puutteesta ja mahdollisuudesta asioida Ohjaamossa anonymisti, Ohjaamoiden asiakaskunnasta ja heidän palveluntarpeestaan sekä palvelupolustaan ja asiakasvolyymeistä ei ole tarkkaa tietoa. Käyntimääriä koskevia Nuti-tietoja keräävissä 50 Ohjaamossa asioitiin vuonna 2018 lähes 48 000 kertaa kattaen noin puolet kaikista yksilökäynneistä Ohjaamoissa. Näissä Ohjaamoissa tehdyistä käynneistä lähes puolet kestivät alle 30 minuuttia, joista alle 15 minuutin käynnit olivat yleisimpiä. Kuitenkin 30–60 minuutin yksilökäynnit olivat myös hyvin yleisiä kattaen noin kaksi viidestä käynnistä.¹¹ Tutkimuksessamme asiakaskuntaa tarkasteltiin TE-hallinnon URA-rekisteriaineiston perusteella. Verrattuna TE-toimiston nuorten asiakaskuntaan samassa ikäryhmässä nuori ikä, suomen kansalaisen maahanmuuttotausta, ammatin puute, mielenterveyteen liittyvä vamma tai sairaus lisäävät tilastollista todennäköisyyttä olla Ohjaamon TE-

¹¹ Voidaan olettaa, että sähköpostitse, puhelimitse tai pikaviestimillä toteutettuja lyhyitä asiakas-kontakteja on jäänyt kirjaamatta raportoituihin Nuti-tietoihin.

hallinnon asiakas. Huomioitavaa on, että ammatin puutetta lukuunottamatta nämä eivät kuitenkaan ole Ohjaamon TE-asiakkaan tyypillisiä piirteitä. (Ks. liite 1)

Ohjaamoiden asiakaskunnan ja palveluprosessien hahmottamiseksi laadullisesti Ohjaamoiden asiakaskunta jaetaan tässä tutkimuksessa kolmeen asiakassegmenttiin nuoren toimintakyvyn ja palvelun intensiteetin perusteella: a) kevyttä moniammatillista tukea ja neuvontaa tarvitseva nuori, b) systemaattista moniammatillista tukea ja ohjausta sekä rinnalla kulkemista tarvitseva nuori sekä c) moneen selvítettävään asiaan ratkaisua hakeva ja monialaista sekä pitkäkestoista tukea tarvitseva nuori.¹² Nuoren toimintakyky ja sen mahdolliset puutteet määrittävät Ohjaamon asiakkaaksi ohjautumista sekä palvelun tarvetta ja täten monialaisen yhteistyön luonnetta ja palveluprosessin kestoa kussakin kolmessa profiilissa.

Asiakkaaksi ohjautuminen

<i>Prof 1. Kevyttä tukea ja neuvontaa tarvitsevat</i>	Suurin osa nuorista ottaa suoraan yhteyttä tai saapuu Ohjaamoon itsenäisesti saatuaan tietää mahdollisuudesta Ohjaamon palveluihin. Nuori saatetaan myös ohjata verkostosta, esim. TE-toimistosta.
<i>Prof 2. Systemaattista tukea tarvitsevat asiakkaat / ohjausta ja rinnalla kulkemista tarvitsevat</i>	Suurin osa nuorista ohjataan verkostosta monialaisen tuen tarpeessa. Ohjaavia tahoja on tyypillisesti TE-toimistot, oppilaitokset, sosiaalipalvelut ja kolmannen sektorin palvelut. Osa nuorista saattaa myös ottaa suoraan yhteyttä tai saapua Ohjaamoon itsenäisesti tai läheisen aikuisen kanssa.
<i>Prof 3. Montaa selvítettävää asiaa ja pitkäkestoista (raskasta) tukea tarvitsevat asiakkaat</i>	Nuori ohjautuu Ohjaamon asiakkaaksi verkoston kautta. Ohjaavia tahoja ovat tyypillisesti etsivä nuorisotyö, oppilaitokset, sosiaalipalvelut ja mielenterveyspalvelut. Jokunen nuori saattaa ottaa Ohjaamoon yhteyttä myös suoraan.

¹² Alustavat asiakasprofiilit on laadittu Työllisyyden kuntakokeilun (2012–2015) puitteissa kehitetyn asiakassegmentoinnin sekä Vantaan Ohjaamossa vuonna 2017 ja Helsingin Ohjaamossa vuonna 2019 ja 2017 toteutetun asiakasprofiloinnin perusteella. Havainnot perustuvat mallinnettujen Byströmin, Helsingin, Lahden, Kouvolan, Rovaniemen ja Vantaan Ohjaamoihin. Lisäksi Kuopion Vamos-toiminnan osalta käytiin keskustelua asiakasprofiilien relevanssista asiakaskunnassa.

Palveluntarve ja monialaisen yhteistyön luonne

<i>Prof 1. Kevyttä tukea ja neuvontaa tarvitsevat</i>	Nuoren palveluntarpeena on informaation, neuvonnan ja kannustuksen saaminen sekä omien vahvuuksien kartoittaminen. Nuori luottaa omiin perustietoihin ja -taitoihin ja on itseohjautuva. Palveluprosessiin kuuluvat tyypillisesi Ohjaamossa sijaitsevat palvelut, ja työparityöskentely käsittää Ohjaamossa sijaitsevat asiantuntijat. Palveluprosessin aikana nuori saattaa hyödyntää Ohjaamon ulkopuolisia palveluita riippuen Ohjaamon rakenteesta. Nuori on kuitenkin kykenevä hyödyntämään palveluita ohjattuna itsenäisesti ja tarvittaessa palaamaan Ohjaamoon ilman sovittua aikaa.
<i>Prof 2. Systemaattista tukea tarvitsevat asiakkaat / ohjausta ja rinnalla kulkemista tarvitsevat</i>	Nuoren palveluntarpeena on asioiden selvittely ja tulevaisuuden hahmottaminen nuoren vielä tunnistamattomista lähtökohdista. Nuoren itsetunto on alhainen ja taustalla saattaa olla esimerkiksi yksinäisyyttä. Nuorella on tyypillisesti selvittämättömiä ja/tai keskeytyneitä asioita taustalla ja hän tarvitsee systemaattista tukea tunnistamattomien asioiden selvittämiseen. Nuoren taitotasoa ei riitä työelämän tarpeisiin, vaikka nuorella saattaisikin olla tutkinto. Nuorelle on tarpeen tehdä terveydentilan ja työkyvyn kartoitus. Ohjaamon asiantuntijan aktiivinen kannatteleva rooli korostuu, ja nuoren kanssa sovitaan säännöllisiä tapaamisia. Palveluprosessiin kuuluvat tyypillisesi Ohjaamossa sijaitsevat palvelut, ja työparityöskentely käsittää Ohjaamossa sijaitsevat asiantuntijat. Riippuen Ohjaamon rakenteesta saattaen vaihtoa saatetaan tehdä Ohjaamoverkostossa ja nuori usein hyötyy verkoston tarjoamista ryhmätoiminnoista.
<i>Prof 3. Montaa selvitettävää asiaa ja pitkäkestoista (raskasta) tukea tarvitsevat asiakkaat</i>	Nuorella on merkittäviä terveydentilan, toimintakyvyn ja toimeentulon ongelmia, ja nuori on tyypillisesti pudonnut hänelle osoitetuista palveluista ja voimavarat ovat vähissä. Nuoren kanssa työskentely käynnistyy kartoittamalla nuoren olemassa olevaa verkostoa, jonka ulkopuolelle nuori on pudonnut ainakin osittain. Nuorelle on tarpeen tehdä terveydentilan ja työkyvyn kartoitus. Ohjaamon asiantuntijan työpari sijaitsee Ohjaamon ulkopuolella, tyypillisesti terveydenhuollossa. Nuori tarvitsee tiivistähtistä kohtaamista ja voimakasta kannattelua palveluissa. Ohjaamon asiantuntijan rooli voi kuitenkin olla verkoston koordinointi, ja kannatteleva rooli sijaita ainakin ajoittain myös Ohjaamon ulkopuolella. Matalan kynnyksen ryhmätoiminta on nuoren palveluprosessissa merkittävässä asemassa.

Palveluprosessin kesto

<i>Prof 1. Kevyttä tukea ja neuvontaa tarvitsevat</i>	Nuori kykenee hyödyntämään Ohjaamon päivystyspalveluita neuvonnan- ja informaation lähteenä sekä kannattelevana palveluna ja kykenee tyypillisesti edistämään asiaansa päivystyskalenterin mukaisesti tai muutamalla varatulla yksilökäynnillä sekä osallistumalla Ohjaamon tilaisuuksiin. Palveluprosessin kesto Ohjaamopalveluissa vaihtelee muutamasta tunnista muutamaa kuukauteen, minkä jälkeen nuori, riippuen osaamistasosta ja kokemuksesta, ohjautuu suoraan tai palveluiden kautta avoimille työmarkkinoille tai opintoihin.
<i>Prof 2. Systemaattista tukea tarvitsevat asiakkaat / ohjausta ja rinnalla kulkemista tarvitsevat</i>	Nuori tarvitsee säännöllisiä tapaamisia Ohjaamon asiantuntijoiden kanssa toimintakyvyn kartoittamiseksi ja parantamiseksi sekä nuoren motivoimiseksi pysymään palveluissa ja edistämään asiaansa. Tuettuna nuori kykenee hyödyntämään Ohjaamon päivystyspalveluita. Toimijuuden vahvistamista parantaa usein onnistuminen konkreettisessa teossa. Nuoren kanssa edetään vaihteellisesti väliportaiden kautta. Väliportaina nuori saatetaan ohjata Ohjaamosta esimerkiksi työpajoille, kuntouttavaan työtoimintaan, työkokeilupaikkoihin, palkkatukipaikkoihin, kuntoutukseen tai TYP:iin. Siirtymässä palvelutarpeen kartoituksesta ohjaukseen saattaa mennä kuukausia ja palveluprosessin kesto Ohjaamossa vaihtelee kuukausista vuosiin. Nuoren pidempiaikaiseksi ratkaisuksi saattavat työmarkkinoiden ja opintojen ohella muodostua muut ratkaisut, kuten eläke. Saattaen vaihto 30-vuotta täyttäneiden palveluihin saattaa muodostua ajankohtaiseksi.
<i>Prof 3. Montaa selvitettävää asiaa ja pitkäkestoista (raskasta) tukea tarvitsevat asiakkaat</i>	Nuori pysyy Ohjaamon asiakkaana vuosia. Mikäli toimintakyky paranee riittävästi, nuori saatetaan ohjata työhön tai koulutukseen tähtääviin palveluihin ja prosesseihin Ohjaamossa tai TYP:ssä. Vaihtoehtoisesti nuoren pidempiaikaiseksi ratkaisuksi saattavat muodostua muut ratkaisut, kuten eläke. Saattaen vaihto 30-vuotta täyttäneiden palveluihin saattaa muodostua ajankohtaiseksi.

Rekisteritietojen puuttuessa ei voida arvioida asiakasmääriä kolmessa eri asiakasprofiilissa. Mikäli otetaan huomioon myös matalan kynnyksen palveluissa ilman ajanvarausta asioivat nuoret, jotka eivät kirjaudu Ohjaamon asiakkaiksi, voidaan kuitenkin arvioida profiiliin 1 nuorten olevan yleisesti Ohjaamon suurin asiakaskunta. Profiilien 2 ja 3 asiakasmäärät vaihtelevat Ohjaamoittain. Niissä Ohjaamoissa, joissa etsivä nuorisotyö tai sosiaalipalvelut eivät ohjaa nuoria Ohjaamon asiakkaiksi, profiiliin 3 nuoret pyritään ohjaamaan pikimmiten oikeaan palveluun Ohjaamon ulkopuolelle alueellisessa palvelujärjestelmässä. Ohjaamossa tapahtuvan intensiivisen kannattelevan roolin vuoksi voidaan arvioida asiakasprofiiliin 2 nuorten vievän keskimääräisesti yksittäisen asiakkaan osalta eniten Ohjaamon asiantuntijoiden resursseja.

Ilman ajanvarausta toteutettavat matalan kynnyksen palvelut toimivat useassa roolissa nuorten palveluketjussa. Ne nopeuttavat palveluntarpeen kartoitusta Ohjaamosta saatavien palveluiden osalta ja palveluntarpeeseen vastaamista asiakasprofiileissa 1 ja 2. Matalan kynnyksen palveluissa toteutettava palvelunkartoitus edistää nuoren ohjautumista samanaikaisesti ja osuvasti eri palveluihin Ohjaamossa tai sen verkostossa. Matalan kynnyksen palvelut toimivat myös kannattelevassa roolissa paikkana,

jonne nuori tietää voivansa palata mieltä askarruttavissa asioissa. Matalan kynnyksen palvelut toteuttavatkin keskeisesti Ohjaamoiden ennaltaehkäisevää roolia. Ohjaamossa työskentelevät ohjaavat myös Ohjaamossa asiakkaina olevia nuoria Ohjaamon päivistysajoille ilman tarvetta ajanvaraukseen. Mikäli nuoren palveluntarpeen mu- kaista palvelua ei tarjota Ohjaamossa, palveluprosessin tehokkuus muodostuu osu- vuudesta ja Ohjaamon kannattelevan henkilön roolista edistää nuoren asiaa oikea- aikaisesti ja ehkäistä nuorta tippumasta palveluista tai keskeyttämästä opintoja ilman jatkosuunnitelmia.

Ohjaamoiden asiantuntijoita työllistävien nuorten osalta korostuvat terveydelliset on- gelmat. Tämän vuoksi asiakasohjausprosessissa olevin nuorten keskeiseksi palvelu- tarpeen kartoituksen osaksi palveluprosessin alkuvaiheessa muodostuu terveydenti- lan ja työkyvyn kartoitus terveydenhoitajalla tai -ohjaajalla, jonka saatavuuden koe- taan merkittävästi nopeuttavan osuvaa palveluohjausta. Mikäli tarvetta nuoren ohjaa- miselle lääkäriin ja esimerkiksi työkyvyn arvioon koetaan, tapahtuu tämä kuitenkin lä- hes poikkeuksetta yleisessä terveydenhuollossa ilman nopeutettua prosessia. Sosiaa- lipalveluiden ja etsivän nuorisotyön kytkeytymisessä Ohjaamoiden toimintaan on suu- ria eroja. Osassa Ohjaamoita tarjotaan kunnan sosiaaliohjaajan- tai työntekijän palve- luita ja osassa nuori ohjataan sosiaalipalveluihin muualle palvelujärjestelmään. Sa- moin etsivä nuorisotyö saattaa toimia Ohjaamossa tai nuori saattaen vaihdetaan etsi- vän nuorisotyön palveluihin Ohjaamon ulkopuolelle.

3.2 Asiakaspalveluprosessin mallinnus ja ratkaisun saannin polut

Ohjaamoiden monialaisen toimintatavan ja asiakasohjauksen ymmärtämiseksi työssä mal- linnettiin ja aikataulutettiin Ohjaamon ydinasiakasohjausprosessi asiakkaan Ohjaamoon tulosta ratkaisun saantiin. Ratkaisulla tarkoitettiin tässä ennen kaikkea koulutus- tai työpai- kan saantia. Mallintamistyön tavoitteena oli myös saada lisäymmärrystä siitä, miten Oh- jaamoiden asiakasprosessit eroavat monialaista palvelua tarvitsevan nuoren asiakaspro- sessista tilanteesta, jossa Ohjaamoa ei ole. Käytännössä vertailukohtaksi on mahdollista asettaa tilanne ennen Ohjaamon perustamista tai TE-toimiston prosessi monialaisen pal- veluntarpeen tilanteessa.

Mallintamistyö toteutettiin työpajatyypillisesti syksyn 2019 aikana viidessä ohjaa- mossa, jotka olivat Lahden Ohjaamo, Vantaan Ohjaamo, Rovaniemen Ohjaamo, By- strömin Ohjaamo sekä Helsingin Ohjaamo. Lisäksi vertailukohtaksi Ohjaamoille työssä mallinnettiin Vamoksen toimintamalli Kuopiossa, jossa Ohjaamoa ei ole. Mal- lintamistyö tehtiin koskien monialaisessa ohjausprosessissa ohjausasiakkaana olevia

nuoria. Asiakkaan tilanteesta ja palvelutarpeesta riippuen erilaisia palvelupolkuja ratkaisun saantiin on kymmeniä. Tässä työssä mallinnuksen kohteena oli ”tyypillisen” asiakkaan ohjausprosessin keskimääräinen kulku ja kesto, eli ns. palveluohjauksen rautalankamalli.

Vertailuasetelman rakentamiseksi mallintamistyön tulokset raportoidaan case-Ohjaamoiden osalta TE-hallinnon asiakkaiden osalta kolmessa palvelutarpeiltaan eri tyyppisessä asiakasprofiilissa: a) kevyttä moniammatillista tukea ja neuvontaa tarvitseva nuori, b) systemaattista moniammatillista tukea ja ohjausta sekä rinnalla kulkemista tarvitseva nuori sekä c) moneen selvitettävään asiaan ratkaisua hakeva ja monialaista sekä pitkäkestoista tukea tarvitseva nuori (ks. edellä 3.1).

Kevyttä moniammatillista tukea ja neuvontaa tarvitsevalla nuorella työnhaku tai koulutuspaikan saanti ei ole pitkittynyt ja ongelmat kumuloituneet. Työsaannin esteet liittyvät työkokemuksen puutteeseen ja työnhakutaitojen vaillinaisuuteen ja tsemppauksen tarpeeseen. Nuorella on pääsääntöisesti hyvä toimintakyky ja motivaatio työnhakuun tai koulutukseen vähintään heräteltynä. Ohjaapalveluita hänelle ovat mm. yksilökäynnit esimerkiksi ura- ja opintojen ohjauspalveluissa sekä ryhmäpalvelut.

Systemaattista moniammatillista tukea ja ohjausta sekä rinnalla kulkemista tarvitsevalla nuorella on tyyppillisesti alhainen koulutus- ja osaamistaso. Osalla saattaa olla toisen asteen tutkinto, mutta valtaosalla pelkkä peruskoulu ja keskeytyneitä toisen asteen opintoja. Tyyppillisesti nuoren aloite- ja toimintakyvyssä tai motivaatiossa on ongelmia työllistymiseksi tai opiskelupaikan löytämiseksi. Lisäksi hänellä on usein kumuloituneita selvittämättömiä asioita, joiden lisäksi hän tarvitsee tukea myös tunnistamattomien asioiden selvittämiseksi. Useasti tämän kaltaisten nuoren palvelupolun välietappeina ovat esim. kuntoutus, työhönvalmennus, työkokeilu ja palkkatuki.

Moneen selvitettävään asiaan ratkaisua hakeva ja monialaista sekä pitkäkestoista tukea tarvitsevalla nuorella on työmarkkinoille tai koulutukseen pääsy on usein pitkän polun päässä ja edellyttää useita välitavoitteita sekä myös näihin suoraan liittymättömien asioiden, kuten asunnonhaun, toimeentulon ja arjenhallinnan sekä monien tunnistamattomien asioiden selvittämistä. Palveluprosessin kesto voi olla hyvin pitkä, ja sen lopputuloksena ei useinkaan ole palkkatyö, vaan työhön ja koulutukseen tähtääviin palveluprosesseihin ohjautuminen.

Mallintamistyössä nousi esiin useita haasteita. Ehkä suurimpana niistä oli yhden asiakasprofiilinkin kohdalla lukuisia erilaisia vaihtoehtoisia palvelupolkuja ja takaisinkytkentöjä sisältävän monimutkaisen ohjauskokonaisuuden yksinkertaistaminen yhteen keskiarvoiseen malliin. Tämä ratkaistiin siten, että malleissa ei kuvattu yksittäisiä tai vaihtoehtoisia palvelupolkuja Ohjaamoasiakkuudesta ratkaisun saantiin, vaan enemmänkin tällä palvelupolulla tarvittavia ja Ohjaamossa sekä sen verkostossa tarjottavia

palveluita ja palveluihin pääsyn keskimääräistä aikaa. Haasteita oli myös sen määrittämisessä, milloin ja miten Ohjaamoasiakkuus alkaa, ja milloin ja miten se päättyy. Asiakkuuden päättymistä ei mallintamistyössä rajattu tarkkaan, vaan sen määriteltiin päättyvän pysyvämmän asiakasratkaisun saantiin, jotka tässä mallintamistyössä määriteltiin työpaikan saanniksi, koulutuspaikan saanniksi tai muuksi pysyvämmäksi ratkaisuksi.

Haasteelliseksi osoittautui myös palveluun pääsyyn kestävä ajan arviointi Ohjaamoissa. Tästä ei ole olemassa systemaattista seuranta- tai tilastoaineistoa, joten arvio tehtiin Ohjaamoiden asiantuntijoiden näkemysten sekä Ohjaamoissa tarjottavien palvelujen saatavuuden perusteella. Huomiota kiinnitettiin arvioinnissa erityisesti siihen, kuinka usein palveluita on Ohjaamossa saatavissa, ja kuinka paljon asiakkaita on jonoissa kyseiseen palveluun. Vertailukohtana tälle käytettiin tilannetta, jossa Ohjaamon sijaan asiakas ohjautuu vastaaviin palveluihin TE-toimiston palveluprosessissa. Tämä arvio tehtiin vastaavan tyyppisesti Ohjaamon TE-asiantuntijoiden sekä TE-toimiston asiantuntijoiden toimesta.

On kuitenkin huomioitava, että palveluprosessia ja palveluihin pääsyyn kulunutta aikaa ei kaikilta osin ole mielekäästä eikä edes mahdollista verrata Ohjaamon ja TE-toimiston välillä toisiinsa. TE-toimistossa asiakasvolyymit ovat monin verroin Ohjaamoa suuremmat ja TE-toimistossa palvelu perustuu vahvasti sähköisten palvelujen hyödyntämiseen. Lisäksi TE-toimiston toiminta perustuu lakisääteisiin tehtäviin, valtakunnallisesti asetettuihin tavoitteisiin sekä palvelulupauksiin, jotka määrittävät TE-toimiston toimintaa ja asiakasprosessin kulkua. Tältä osin Ohjaamon ja TE-toimiston prosesseja verrattaessa Ohjaamon toimintaa ja asiakasprosessin toimivuutta tulee tarkastella ennen kaikkea TE-toimiston toimintaa täydentävänä palveluna.

3.2.1 TE-hallinnon asiakkaiden monialaiset palveluprosessit case-Ohjaamoissa

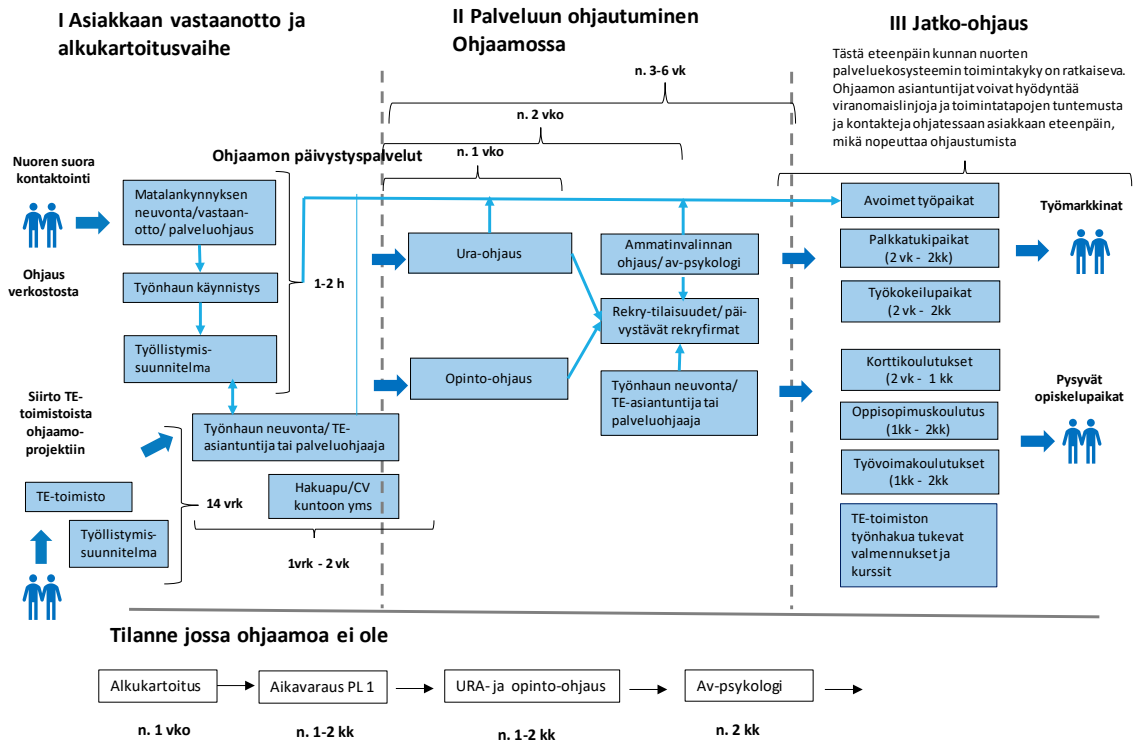
Seuraavassa on kuvattu TE-hallinnon asiakkaiksi ilmoittautuvien palveluprosessin kulkua ja siihen kuluva aikaa Lahden, Vantaan, Rovaniemen, Byströmin ja Helsingin Ohjaamoissa tehdyn mallintamistyön perusteella. Esitetyt johtopäätelmät ja palveluprosessin kulkua esittävät kuvaukset perustuvat geneeriseen tulkintaan, tietynlaiseen ”rautalankamalliin” edellä kuvattujen asiakasprofiilien mukaisista ohjausprosesseista Ohjaamoympäristössä. Tuloksia tulkittaessa on kuitenkin muistettava, että palveluvalikoima ja ohjauskäytännöt vaihtelevat eri Ohjaamoissa. Lisäksi Ohjaamoissa suuri joukko erityyppisiä Ohjaamokohtaisia palveluita ja ohjauskäytäntöjä, joita ei ole sisällytetty mukaan tähän geneeriseen ohjausprosessitarkasteluun.

Esimerkkinä kevyttä moniammatillista tukea ja neuvontaa tarvitseva nuori

Seuraavassa kuvassa 11. on esitetty yhteenvetomalli kevyttä moniammatillista tukea ja neuvontaa tarvitsevan nuoren palveluprosessista Ohjaamoympäristössä. Kaikkien mallinnettujen profiilien (profiilit 1-3) osalta uuden asiakkaan vastaanotto ja alkukartoitusvaihe sujuvat hyvin nopeasti. Riippumatta siitä, mitä kautta nuori on tullut Ohjaamoon, hänen työnhakunsa saatetaan voimaan (mikäli ei ole voimassa), ja hänelle laaditaan tai päivitetään toimintasuunnitelma pääsääntöisesti 1–2 tunnin aikana. Vastaavasti hän saa pääsääntöisesti apua työnhaussa muutaman päivän sisään asiakkaaksi Ohjaamoon tulon jälkeen. Parhaimmillaan tämä voi tapahtua jo saman päivän aikana.

Tässä mallintamistyössä kohteena ollut kevyttä moniammatillista tukea ja neuvontaa tarvitsevan nuoren ensisijainen tavoite on Ohjaamon kevyellä tuella työllistyä tai löytää opiskelupaikka. Keskeisiä Ohjaamon tarjoamia palveluita tähän ovat työnhaun neuvonnan ohella mm. URA-ohjauspalvelut, Opinto-ohjauksen palvelut sekä erilaiset Ohjaamon ja Ohjaamoverkoston järjestämät säännölliset rekrytointilaisuudet ja työnantajatapaamiset. Tarvittaessa Ohjaamoissa on tarjolla myös ammatinvalinnan ohjauksen/ammatinvalintapsykologin palveluita, työnhaun ryhmäpalveluita sekä erityyppisiä koulutuksia (mm. korttikoulutukset). Kyseisiin Ohjaamossa tarjottaviin palveluihin pääsyn keston vaikuttaa oleellisesti se, miten useasti palvelu on Ohjaamossa saatavissa. Monessa Ohjaamossa palvelut eivät ole joka päivä saatavissa, vaan viikkolistan mukaisesti tiettyinä päivystysaikana ja usein ajanvarauksella. Tämä vaihtelee Ohjaamoittain, mutta tämän mallintamistyön kohteina olleissa Ohjaamoissa työhaun neuvontaa on tarvittaessa saatavissa Ohjaamossa päivittäin, ura- ja opinto-ohjaus palveluita noin viikon aikana ja ammatinvalintapsykologin palveluita noin 1–3 viikon aikana asiakkaan palvelutarpeen tunnistamisesta.

Tyypilliset jatko-ohjauspaikat työ- tai koulutuspaikkaa vaille olevalle Ohjaamoasiakkaalle ovat avoimet työpaikat, palkkatukipaikat, työkokeilupaidat, oppisopimuskoulutuspaikat sekä erilaiset työvoimakoulutukset ja työnhakua tukevat valmennukset ja kurssit. Pääsy näihin riippuu ennen kaikkea alueen työmarkkinatilanteesta, palkka- ja työkokeilupaidkojen määrästä sekä järjestettävien koulutusten sisällöstä ja aikataulusta. Ohjaamoilla voi olla esimerkiksi omia sopimuksia palkkatukipaikkoihin ja työkokeilupaidkoihin sekä mahdollisuus omalla toiminnallaan nopeuttaa niihin pääsyä.



Kuva 11. Yhteenvetomalli nuoren palveluprosessista Ohjaamossa. Esimerkkinä kevyttä moniammatillista tukea ja neuvontaa tarvitseva nuori.

Verrattuna tilanteeseen, jossa Ohjaamoa ei ole, eli käytännössä tässä TE-toimiston prosessiin, nuori saa työpaikan ja opiskelupaikan saantiin liittyvät palvelut selvästi nopeammin Ohjaamossa. Karkeasti arvioituna kevyttä moniammatillista tukea tarvitsevan ja prosessikaavion mukaisia palveluita saaneen nuoren ohjautuminen esimerkiksi palkkatuki-, työkokeilu- ja oppisopimuskoulutuspaikkoihin ja muihin mahdollisiin Ohjaamon ulkopuolisiin palveluihin nopeutuu Ohjaamoympäristössä laskennallisesti noin 7–14 viikkoa verrattuna tilanteeseen, jossa toimitaan TE-toimiston vakioprosessin mukaisesti. Ero syntyy etenkin palveluprosessin alkuvaiheessa, jossa Ohjaamo pystyy nopeammin tunnistamaan nuoren palvelutarpeet ja ohjaamaan heitä tehokkaammin saman katon alle sijoittuviin palveluihin.

Vertailu TE-toimiston palveluprosessiin on tässä suuntaa antavaa, sillä vaikka tarjolla on samoja palveluita, eroa TE-toimiston palveluprosessi monelta osin Ohjaamon

vastaavasta. TE-toimistoissa asiakkaan palveluprosessia rytmittävät pitkälti palvelulinjajako sekä 3 kuukauden välein tehtävät työttömien määräaikaishaastattelut.¹³ Esimerkiksi mallissa kuvatun 1. profiilin kaltainen nuori, joka ensisijaisesti tavoittelee työtä tai koulutuspaikkaa, ohjautuu TE-toimistossa pääsääntöisesti aluksi palvelulinjalle 1. (Työnvälitys ja yrityspalvelut). Palvelulinjan 1. asiakkaita ei välttämättä TE-toimistossa ohjata työllistymistä edistäviin palveluihin pariin kolmeen kuukauteen, vaan odotetaan, että nämä asiakkaat edistävät itsenäisesti omaa tilannettaan. Eli viivettä TE-toimiston prosessissa syntyy siinä, että mikäli asiakas ei omatoimisesti tai sähköisiä palveluita käyttäen työllisty tai pääse opintoihin 2–3 kuukaudessa, aletaan häntä vasta tässä vaiheessa ohjaamaan palveluihin. Ohjaamossa profiilin 1 mukaista asiakasta tuetaan vahvasti heti hänen työnhakunsa alusta asti. Ohjaamoilla on verkoston ja ohjausresurssien kautta pääsääntöisesti TE-toimistoa paremmat mahdollisuudet jatko-ohjata asiakkaita. Mutta esimerkiksi profiilin 1 mukaisen mallin osalta TE-toimiston palveluprosessissa jatko-ohjaukselle palkkatukeen tai työkokeiluihin ei ylipäänsä nähdä tarvetta heti työnhaun alussa. Useimmin nämä otetaan käyttöön vasta, kun työttömyys pitkittyy. Vastaavasti, mikäli asiakas TE-toimistossa tarvitsee AV-psykologin palveluita, käytäntönä on, että asiakas ensin siirretään TE-toimistossa siirrettäisiin palvelulinja 1:ltä palvelulinja 2:lle, mikä edelleen pitkittää palveluun pääsyä.

Esimerkkinä systemaattista moniammatillista tukea ja ohjausta sekä rinnalla kulkemista tarvitseva nuori

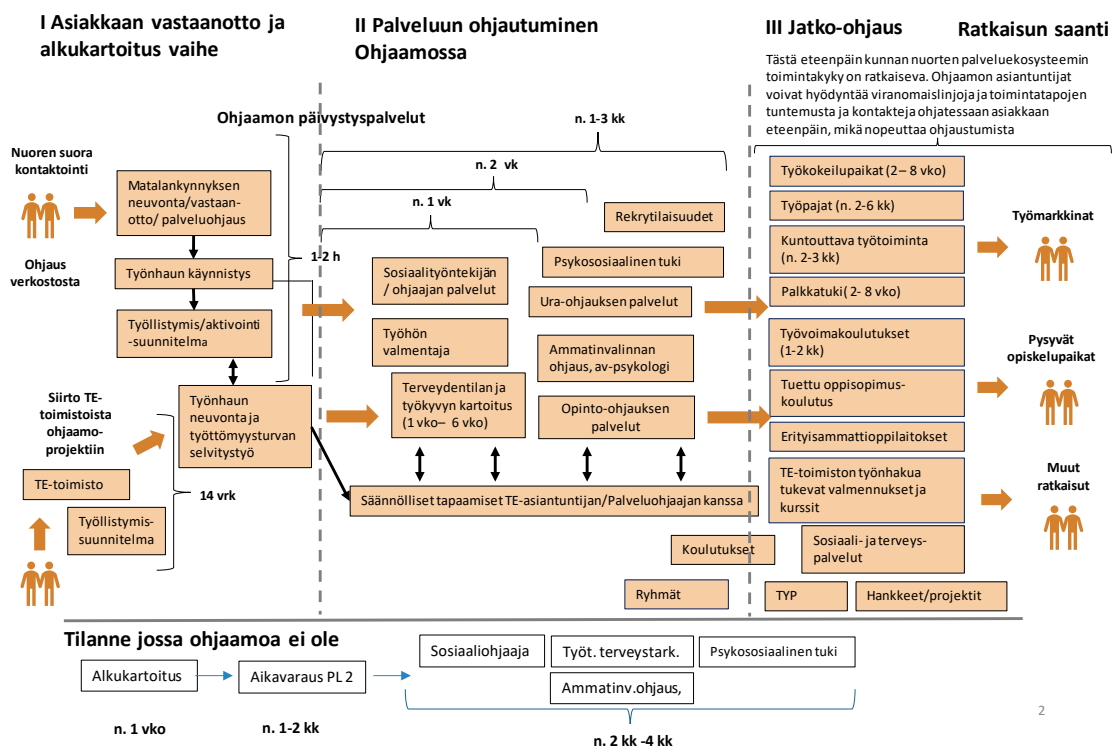
Seuraavassa kuvassa 12. on esitetty yhteenvetomalli systemaattista moniammatillista tukea ja ohjausta sekä rinnalla kulkemista tarvitsevan nuoren palveluprosessista Ohjaamoympäristössä. Kuten profiilin 1. myös profiilin 2. nuoren osalta uuden asiakkaan vastaanotto ja alkukartoitusvaihe tapahtuu pääsääntöisesti 1-2 tunnin aikana. Vastaavasti hän saa tarpeen mukaan henkilökohtaisia työnhaun neuvontaa ja sosiaalityöntekijän palveluita pääsääntöisesti noin viikon sisään Ohjaamoon tulon jälkeen.

Moniammatillista tukea ja ohjausta sekä rinnalla kulkemista tarvitseva nuori tarvitsee tyypillisesti säännöllisiä tapaamisia Ohjaamon asiantuntijoiden kanssa jo heti työnhaun alussa mm. selvittämättömien ja keskeytyneiden asioiden selvittämiseksi sekä työ- ja toimintakyvyn kartoittamiseksi. Erona esimerkiksi profiilin 1. nuoreen hän tarvitsee monesti laaja-alaisempaa tukea elämäntilanteeseensa sekä motivointia elämän ja työllistymisen uralla etenemiseen. Keskeisiä Ohjaamon tarjoamia palveluita tähän

¹³ Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain mukaisesti vuoden 2017 alusta alkaen työ- ja elinkeinoviranomaisen on tullut järjestää työnhakijalle ensimmäinen haastattelu kahden viikon kuluessa työnhaun alkamisesta. Samoin viranomaisen on varattava työnhakijalle tilaisuus myöhempiin haastatteluihin määräajoin työnhakijan palvelutarpeen mukaisesti, kuitenkin niin, että haastattelu tulee aina järjestää, kun työttömyys on jatkunut yhdenjaksoisesti kolme kuukautta, kuusi kuukautta ja sen jälkeen aina kuuden kuukauden välein, jollei haastattelun järjestäminen ole työnhakijan tilanne huomioon ottaen ilmeisen tarpeeton.

ovat säännöllisen TE-asiantuntijan tai palveluohjaajan tapaamisen ohella mm. opinto-ohjauksen, ammatinvalinnan ja uraohjauksen palvelut sekä psykiatrin ja muun psykososiaalisen tuen (mm. Onni-hanke) palvelut. Ohjaamoissa on yleisesti tarjolla myös esimerkiksi aloite- ja toimintakyvyn vahvistamiseen tähtääviä ryhmäpalveluita ja koulutuksia. Ohjaamosta riippuen kyseiset palvelut Ohjaamossa tai sen toimintaverkossa ovat ideaalitulanteessa saatavissa kahden–kolmen viikon aikana, mutta käytännössä asioiden selvittely sekä monia eri ohjauksia ja useita ohjaustapahtumia käsittävä ohjausprosessi Ohjaamossa kestää huomattavasti tätä pidempään.

Tyypilliset jatko-ohjauspaikat profiiliin 2. mukaisille nuorille ovat työkokeilupaikat, työpajat, tuettu oppisopimuskoulutus, kuntouttava työtoiminta, erityisammattioppilaitokset, työnhakua tukevat valmennukset ja kurssit sekä tarvittaessa sosiaali- ja terveyspalvelut ja TYP. Ohjaamon asiantuntijat voivat hyödyntää viranomaislinjoja ja toimintatapojen tuntemusta ja kontakteja ohjattaessaan asiakkaan eteenpäin, mikä nopeuttaa ohjautumista näihin Ohjaamon ulkopuolisiin palveluihin.



Kuva 12. Yhteenvetomalli nuoren palveluprosessista Ohjaamossa. Esimerkkinä systemaattista moniammatillista tukea ja ohjausta sekä rinnalla kulkemista tarvitseva nuori.

Verrattuna TE-toimiston prosessiin, monialaista ohjausta sekä rinnalla kulkemista tarvitseva nuori saa tarvitsemansa palvelut selvästi nopeammin Ohjaamossa. Kuten muidenkin

profiilien osalta tämä näkyy etenkin palveluprosessin alkuvaiheessa, jossa Ohjaamo pystyy nopeammin tunnistamaan nuoren palvelutarpeet ja ohjaamaan heitä tehokkaammin Ohjaamon ja Ohjaamon toimijaverkoston palveluihin. Asiakasta myös tuetaan tiiviimmin ja vahvemmin koko prosessin ajan, ja esimerkiksi työ- ja toimintakyvyn kartoitukseen sekä aloite- ja toimintakyvyn vahvistamiseen tähtäävään toimintaan pääsee Ohjaamossa tarvittaessa selvästi TE-toimistoa nopeammin. Ohjaamon palveluprosessi myös vahvistaa ja kannattaa nuoria siten, että jatko-ohjautuessaan muihin Ohjaamon ulkopuolisiin palveluihin, työkokeiluihin, työpajoihin, palkkatukipaikkoihin, koulutuksiin yms. nuoret ovat usein valmiimpia ja ”paremmassa tilanteessa” kuin TE-toimiston prosessissa. Ero Ohjaamoon syntyy ennen kaikkea siitä, että TE-toimistossa ei pystytä tarjoamaan niin laajasti erilaisia palveluita eikä olemaan yhtä tiivistä asiakkaaseen yhteydessä ennen jatko-ohjautumista kuin Ohjaamossa.

Kuten edellä on todettu, monialaista ohjausta sekä rinnalla kulkemista tarvitsevan nuoren palveluprosessi Ohjaamossa sisältää tyypillisesti monia eri ohjauksia ja useita ohjausta- pahtumia ja kestää tavallisesti useamman kuukauden. Ideaalitalanteessa (kuinka nopeasti palvelut on mahdollista tarvittaessa saada) profiiliin 2. mukainen nuori saa palvelunsa Ohjaamoympäristössä laskennallisesti noin 9–14 viikkoa nopeammin verrattuna tilanteeseen, jossa toimitaan TE-toimiston prosessin mukaisesti. Sen sijaan ajallisessa ohjautumisessa jatko-ohjauspalveluihin ei näytä olevan isoja eroja Ohjaamoprosessin ja TE-toimiston prosessin välillä. Ohjaamoilla on yleisesti tiiviimmät yhteydet oppilaitoksiin, mikä saattaa nopeuttaa näihin pääsyä TE-toimistoon verrattu. Sen sijaan esimerkiksi työpajoihin ja työko- keiluihin voidaan palvelulinjan 2 asiakas ohjata TE-toimistossa hyvinkin nopealla aikatau- lulla suoraan vastaanoton ja alkukartoitusvaiheen jälkeen, eli toisin kuin Ohjaamossa Oh- jaapalveluiden kautta.

Esimerkkinä moneen selvitettävään asiaan monialaista ja pitkäkestoista tukea tarvitseva nuori

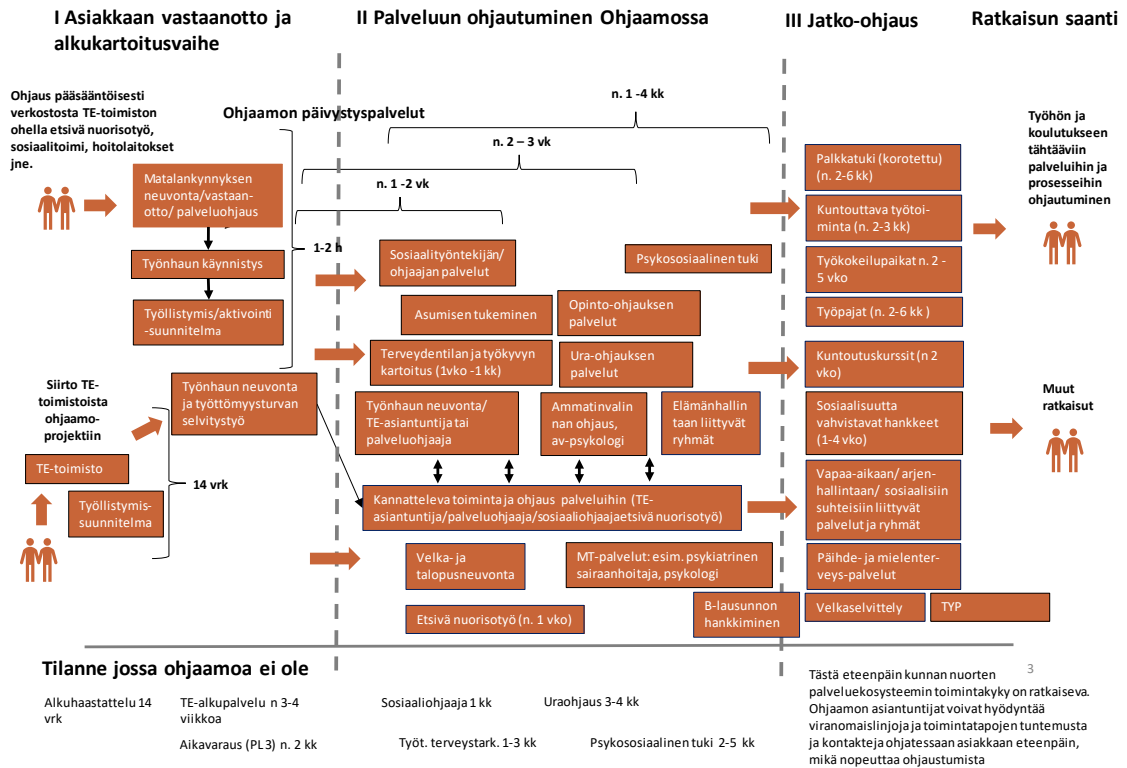
Moneen selvitettävään asiaan monialaista ja pitkäkestoista tukea tarvitseva nuori tarvitsee Ohjaamossa tyypillisesti tukea asioissa, jotka eivät suoraan liity työ- tai koulutuspaikan saantiin. Tällaisia ovat muun muassa elämäntilanteen, toimeentulon, arjen hallinnan yms. selkiinnyttämiseen (mm. terveys- ja päihdeongelmat) sekä tunnistamattomien asioiden selvittelyyn liittyvä tuki. Tämä edellyttää Ohjaamoilta heti palveluprosessin alusta lähtien paitsi laajaa moniammatillista palveluverkostoa myös systemaattista kannattelevaa mo- niammatillista tukea (usein työparina tai tiiminä) ja osuvaa ohjausta palveluihin.

Seuraavassa kuvassa 13. on esitetty yhteenvetomalli moneen selvitettävään asiaan monialaista ja pitkäkestoista tukea tarvitsevan nuoren palveluprosessista Ohjaamo- ympäristössä. Kuten aiemmin kuvattujen profiilien osalta profiiliin 3 mukaisen uuden

asiakkaan vastaanotto ja alkukartoitusvaihe tapahtuvat pääsääntöisesti 1–2 tunnin aikana. Vastaavasti hän saa palvelutarpeidensa perusteella keskeisimmät Ohjaamon neuvonta- ja ohjauspalvelut noin 1-2 viikon sisällä Ohjaamoon tulon jälkeen.

Keskeisiä Ohjaamon tarjoamia palveluita ovat työllistymiseen ja koulutukseen tähtäävien palveluiden ohella etenkin asiakasta ”kannatteleva” systemaattinen tuki ja palveluohjaus (esimerkiksi TE-asiantuntijan, palveluohjaajan, sosiaali-ohjaajan ja etsivän nuorisotyön yhteistyöllä), terveydentilan ja työkyvyn kartoitukset, asumisen tukeminen, velka- ja talousneuvonta, psykososiaalinen tuki, mielenterveyspalvelut sekä erilaiset ryhmäpalvelut, kuten elämänhallintaan liittyvät ryhmät. Ohjaamosta ja palvelusta riippuen kyseiset palvelut ovat Ohjaamossa tai sen toimintaverkossa saatavissa noin 4 kuukauden aikana Ohjaamoon asiakkaaksi tulosta. Käytännössä asioiden selvittely sekä monia eri ohjauksia ja useita ohjaustapahtumia käsittävä ohjausprosessi ja asiakkuus Ohjaamossa kestää huomattavasti tätä pidempään, usein vuoden tai pidempäänkin.

Tyypilliset jatko-ohjauspaikat profiilin 3. mukaisille nuorille ovat kuntouttava työtointa, työkokeilu, työpajat, kuntoutuskurssit, sosiaalisuutta vahvistavat hankkeet, erilaiset arjenhallintaan ja sosiaalisiin suhteisiin liittyvät ryhmät ja mielenterveyspalvelut. Ratkaisut puolestaan liittyvät ennen kaikkea ohjautumiseen (takaisin) työhön ja koulutukseen tähtääviin palveluihin ja prosesseihin. Lisäksi ratkaisu voi olla myös esimerkiksi työvoiman ulkopuolelle siirtyminen.



Kuva 13. Yhteenvetomalli nuoren palveluprosessista Ohjaamossa. Esimerkkinä Moneen selvitetävään asiaan monialaista ja pitkäkestoista tukea tarvitseva nuori.

Myös moneen selvitetävään asiaan monialaista ja pitkäkestoista tukea tarvitseva nuori saa tarvitsemansa palvelut selvästi nopeammin Ohjaamossa kuin TE-toimistossa. Lisäksi Ohjaamossa asiakasta tuetaan heti palvelun alusta lähtien systemaattisella moniammatillisella kannattelevalla tuella ja palveluohjauksella koko Ohjaamoasiakkuuden ajan. Vertailun TE-toimiston palveluprosessiin tekee vaikeaksi se, että profiiliin 3 mukainen asiakasryhmä ohjautuu TE-toimistosta hyvin usein suoraan TYPiin, ja jos asiakkaan tilanne sen jälkeen paranee, niin mahdollisesti takaisin TE-toimistoon palvelulinjalle 3 tai työhön ja koulutukseen tähtääviin palveluihin ja prosesseihin.

Haaste prosessin keston arvioinnissa erityisesti profiiliin 3 kohdalla on, että näillä asiakkailla prosessit ovat pääsääntöisesti pitkäkestoisia ja monesti myös jatkuvia. Ohjaamo toimii tämän asiakasprofiiliin kohdalla TE-toimiston palveluprosessia nopeammin ja ketterämmin, kun saman katon alta ja verkostosta on saatavissa laajasti ja nopeasti juuri kyseiselle asiakasryhmälle suunnattua palvelua (velkaneuvontaa, terveydentilan ja työkyvyn kartoitusta, psykiatrisen terveydenhoitajan palvelut jne.).

Koska käytännössä palveluprosessien kestot ja ”läpimenoajat” profiiliin 3. nuorella ovat asioiden selvittelyyn, useiden ohjaustapahtumien sekä asiakkaan palveluproses-

sissa etenemisvalmiuksien johdosta huomattavan pitkiä, oleellinen ero prosessin tehokkuudessa syntyy siitä, että Ohjaamossa päästään nopeammin ja syvällisemmin kiinni nuoren erilaisiin ongelmiin ja näistä nouseviin palvelutarpeisiin. Tämän jälkeen palveluihin ohjautuminen on osuvampaa, ja palveluihin päästään TE-toimiston prosessia nopeammin. Ohjaamon palvelu- ja ohjausprosessi myös ”kannattelee” nuoria siten, että palveluista ei pudota herkästi. Ideaalitulanteessa (kuinka nopeasti palvelut on mahdollista tarvittaessa saada) profiiliin 3. mukainen nuori saa palvelunsa Ohjaamoympäristössä laskennallisesti noin 13– 15 viikkoa nopeammin verrattuna tilanteeseen, jossa toimitaan TE-toimiston prosessin mukaisesti. Huolimatta siitä, että palveluprosessin kestot ovat tyypillisesti asiakkailla pitkät, voidaan Ohjaamotoiminnan katsoa lyhentävän nuoren lopullista ratkaisun saantia tässä asiakasryhmässä juuri tällä 13–15 viikolla.

Yhteenvetoa

Moniammatillista tukea tarvitseva nuori saa tarvitsemansa palvelut pääsääntöisesti nopeammin Ohjaamoprosessissa kuin tyypillisessä TE-toimiston palveluprosessissa. Aikasäästöt palveluun pääsyssä syntyvät Ohjaamoissa etenkin ohjausprosessin alkuvaiheessa. Palveluntarpeen kartoitus tehdään heti alussa Ohjaamossa olevien palveluiden osalta, ja näin nuori siirtyy samanaikaisesti eri varausjonoihin tai ohjataan päivystysajoille. Lisäksi asiantuntijapalveluiden kokoaminen Ohjaamoissa ”saman katon alle” sekä systemaattinen nuoren kannattelu ja tehokas palveluohjaus mahdollistavat nuorelle etenemisen palvelupolulla selvästi nopeammin kuin TE-toimistossa. Etenkin ensimmäisen ja toisen profiiliin mukaisilla asiakkaila palveluprosessia nopeuttavat nopea vastaanotto ja alkukartoitusvaihe sekä päivystysaikojen kautta saatavilla olevat avoimet asiantuntijapalvelut Ohjaamossa. Kolmannen profiiliin asiakkaila keskeistä on laajan asiantuntijaverkoston tuki sekä Ohjaamon kannatteleva rooli palveluihin kiinnittymisessä.

Ero TE-toimistoon syntyy ennen kaikkea siitä, että TE-toimistossa ei pystytä tarjoamaan yhtä laajasti erilaisia palveluita ja olemaan yhtä tiivisti asiakkaaseen yhteydessä ennen jatko-ohjautumista kuin Ohjaamossa. Aikasäästöjä syntyy mm. Ohjaamoprosessissa nopeutuneena pääsynä esimerkiksi sosiaaliohjaajan, terveysohjaajan, psykologin ja ammatinvalinnan ohjaajan palveluihin. Ohjaamoilla on myös monesti viranomaisyhteyksiä ja toimintamalleja, jotka nopeuttavat nuoren pääsyä jatkotoimenpiteisiin (mm. palkkatukipaikat, työkokeilu, päihde- ja mielenterveyspalvelut yms.). Ohjaamon tehokkuus muodostuu myös ohjauksen osuvuudesta ja Ohjaamon kannattelevan henkilön roolista edistää nuoren asiaa oikea-aikaisesti sekä ehkäistä nuorta tippumasta palveluista tai keskeyttämästä opintoja ilman jatkosuunnitelmia.

Palveluprosessien kestot ja ”läpimenoajat” ovat moniammatillista tukea olevalla nuorella asioiden selvittelyn, useiden ohjaustapahtumien sekä asiakkaan palveluproses-

sissa etenemisvalmiuksien johdosta usein huomattavan pitkiä riippumatta siitä, minkälaisessa ympäristössä häntä autetaan. Karkeasti arvioituna nuori saa ennen jatko-ohjautumista tarvitsemansa palvelut Ohjaamoympäristössä keskimäärin (asiakasprofiilista ja palvelutarpeesta riippuen) noin 7–15 viikkoa nopeammin verrattuna tilanteeseen, jossa toimitaan TE-toimiston vakioprosessin mukaisesti. Tämän voi katsoa olevan se laskennallinen aikasäästö ja erillisvaikutus, joka syntyy Ohjaamoympäristössä asiakkaan ”läpimenoajassa” ja heijastuu ratkaisun saannin nopeutumiseen sekä lopulta vaikutusketjun päässä mm. työpaikan saannin nopeutumiseen.

TE-toimiston toimintatavat eroavat suuresti Ohjaamoiden toimintamallista. TE-toimiston toiminta perustuu lakisääteisesti määrättyihin tehtäviin ja nojautuu nykyisin pitkälti monikanavaisten palvelujen, erityisesti sähköisten palvelujen, hyödyntämiseen. Myös asiakasvolyymit ovat TE-toimistossa Ohjaamoon nähden suuret ja asiakkaiden kirjo laaja. Ohjaamoiden ja TE-toimistojen erilaisen roolin, tavoitteiden ja resurssoinnin vuoksi palveluihin pääsyyn kulunutta aikaa ei kaikilta osin ole mielekäästä verrata Ohjaamon ja TE-toimiston välillä toisiinsa. Tässä se on tehty Ohjaamotoiminnan vaikeasti näkyväksi tulevien erillisvaikutusten tunnistamiseksi. Ohjaamo ei ole kilpaileva vaihtoehto TE-toimistolle. Ohjaamomuotoinen moniammatillinen yhteistyö nuorten palveluissa kuitenkin täydentää osuvasti TE-toimistossa tehtävää työtä..

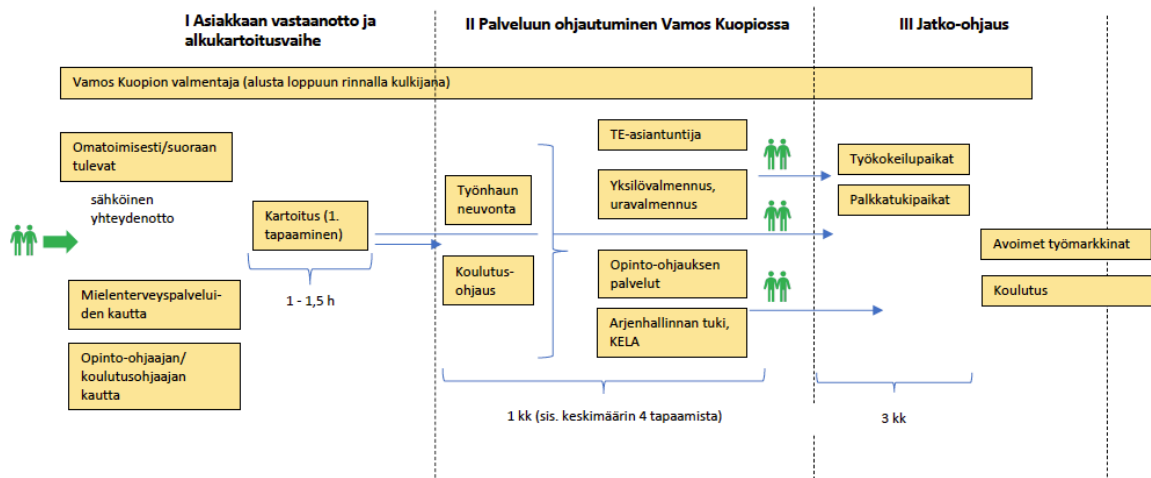
3.2.2 Kuopion Vamos-malli Ohjaamotoimintaan peilattuna

Vamos-malli Kuopiossa mallinnettiin kaksi profiilia (profiilit kaksi ja kolme), sillä Vamos Kuopion asiakkaat edustavat lähinnä vain näitä profiileja. Vamos Kuopiota verrattiin siten Ohjaamotoimintaan näiltä osin. Vamos Kuopion ja Ohjaamon toiminnassa on nähtävissä yhtäläisyyksiä. Vamos Kuopion toimintaa luonnehtii myös matalan kynnyksen ohjaus ja neuvonta, ja se on myös avoinna ilman ajanvarausta (ma-to klo 10–15). Asiakkaat käsitellään molemmissa hyvin yksilöllisesti ja intensiivisesti sekä tehdään ohjausta ja seurantaa. Samoin kummankin toiminnassa oleellista on moniammatillinen ja nopea apu. Ohjaamotoiminnan ja Vamos Kuopion toiminnan välillä on myös nähtävissä eroavuuksia. Vamos Kuopio toimii pitkälti ESR-rahoitteisten hankkeiden varassa. Lisäksi se toimii jossain määrin verkostomaisemmin, sillä siellä ei ole paikan päällä samassa fyysisessä tilassa niin monia tahoja kuin Ohjaamoissa keskimäärin. Vamos Kuopiossa ei ole myöskään TE-toimiston päivystystä paikan päällä, ja sinne ei ohjauduta samassa määrin TE-toimistosta kuin Ohjaamoissa (pl. maahanmuuttaja-asiakkaat). Valmennus (intensiivinen) painottuu keskeisenä toimenpiteenä Vamos Kuopiossa. Lisäksi oppilaitosyhteistyö vaikuttaa olevan tiiviimpää Vamos Kuopion toiminnassa Ohjaamoihin verrattuna, sillä Vamos Kuopion työntekijöistä pari on sijoittunut oppilaitokseen.

Vamos Kuopiossa on kiinnitetty hieman Ohjaamotoimintaa keskimääräistä enemmän huomiota asiakkaiden kanssa rinnalla kulkemiseen myös jatko-ohjauksen aikana,

sekä tulosten seurantaan, ja sen perusteella asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin parantamiseen. Ohjautuminen Vamos Kuopion piiriin tapahtuu profiilissa kaksi pitkälti mielenterveyspalveluiden sekä opinto-ohjaajan/koulutusohjaajan kautta (omatoimisesti tulevien lisäksi). Nämä eivät vaikuttaisi nousevan yhtä vahvasti esille Ohjaamoissa väylinä tulla palveluiden pariin. Palveluun ohjautuminen tapahtuu Vamos Kuopiossa hyvin pitkälle samojen tahojen ja toimenpiteiden kautta, eroavuutena lähinnä se, että arjenhallinnan tuki nousee keskeisemmin esille Vamos Kuopiossa. Profiilissa kaksi Vamos Kuopiossa on samalla tavalla Ohjaamoiden kanssa tavoitteena yleisimmin avoimet työmarkkinat tai koulutus, jotka saavutetaan Vamos Kuopiossa keskimäärin neljässä kuukaudessa. Hyvin karkeana arviona voidaan todeta, että Ohjaamoissa näytetään saavutettavan avoimet työmarkkinat tai koulutuspaikka keskimäärin samassa ajassa kuin Vamos Kuopiossa. Vamos Kuopion asiakkaat etenevät näihin tavoitteisiin myös selvästi ns. normaalia TE-toimiston väylää nopeammin.

Esimerkkinä systemaattista moniammatillista tukea ja ohjausta sekä rinnalla kulkemista tarvitseva nuori (profiili 2)

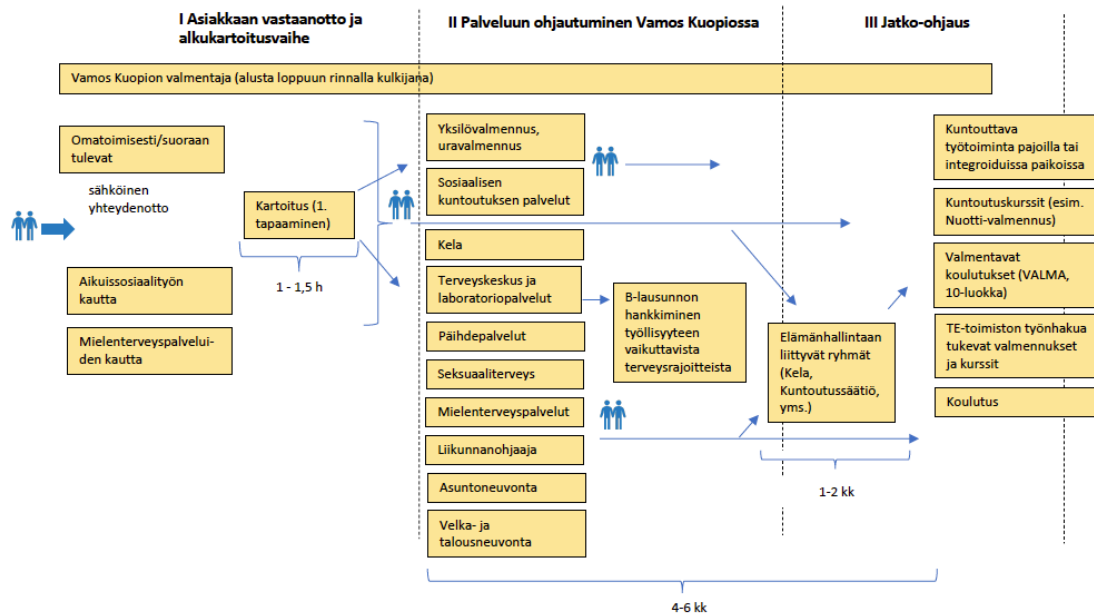


Kuva 14. Yhteenvetomalli nuoren palveluprosessista Kuopion Vamoksessa. Esimerkkinä systemaattista moniammatillista tukea ja ohjausta sekä rinnalla kulkemista tarvitseva nuori.

Profiilissa kolme ohjautuminen Vamos Kuopioon tapahtuu hyvin samalla tavoin verkostosta kuin Ohjaamoissa. Keskeisiä suuntia, joista ohjautumista tapahtuu, ovat aikuissosiaalityö ja mielenterveyspalvelut. Keskeistä on myös Ohjaamoiden tapaan se, että palveluun ohjautumisessa on mukana laaja kirjo toimijoita ja palveluita aina sosiaalisen kuntoutuksen palveluista velka- ja talousneuvontaan. Profiilissa kolme Vamos

Kuopiossa on samalla tavalla Ohjaamoiden kanssa tavoitteena työhön ja koulutukseen tähtääviin palveluihin ja prosesseihin ohjautuminen. Vamos Kuopiossa nämä tavoitetaan keskimäärin noin 4–6 kuukaudessa.

Esimerkkinä moneen selvitettävään asiaan monialaista ja pitkäkestoista tukea tarvitseva nuori. (profiili 3)



Kuva 15. Yhteenvetomalli nuoren palveluprosessista Kuopion Vamoksessa. Esimerkkinä moneen selvitettävään asiaan monialaista ja pitkäkestoista tukea tarvitseva nuori.

Yhtenä Vamos Kuopion hyvänä toimintatapana voidaan pitää seuranta. Kuten edellä tuli esille, Vamos Kuopiossa on kiinnitetty hieman Ohjaamotoimintaa keskimääräistä enemmän huomiota tulosten seurantaan. Tämä tarkoittaa sitä, että muutoksia nuorten toimintakyvyssä seurataan hyödyntämällä Tulostähti-työkalua. Työkalun mukaisesti selvitetään 10 eri elämäalueen tilanne aloitushetkellä ja myöhemmissä vaiheissa prosessia. Eroavuudet aloitusvaiheen ja myöhempien vaiheiden tilanteissa kertovat aikaansaadusta muutoksesta. Vahvimmin Vamos Kuopion toiminta on vaikuttanut asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin parantumiseen. Yksittäisiä elämäalueita, joilla muutokset ovat olleet suurimpia, ovat muun muassa mielenterveys, työ ja koulutus sekä luottamus ja toivo. Toisena hyvänä toimintatapana voidaan pitää Vamos Kuopion tiivistä oppilaitosyhteistyötä. Kaksi työntekijää on sijoittunut fyysisesti ammatilliseen oppilaitokseen ja he kykenevät siten paikan päällä auttamaan nuoria matalalla kynnyksellä.

3.3 Ohjaamon ohjausprosessin näkyväksi tekeminen – kokemuksia Kompassimenetelmästä

Ohjaamoiden vaikuttavuuden osoittaminen on iso ja toistaiseksi suurelta osin ratkaisematon haaste johtuen useista syistä, joita tässä raportissa on useassa yhteydessä todettu. Tämän totesivat myös muun muassa Tampereen ja Hämeenlinnan Ohjaamoiden toimijat ja kumppanit työpajoissa. Monien Ohjaamoasiakkaiden palvelukosketus on edellä kuvatun profiili 1:n kaltainen, vapaaehtoinen, aika ohut ja lyhytaikainen, eikä siitä jää merkintöjä asiakasrekistereihin. Niiden kohdalla, joissa syntyy pidempi asiakkuus (profiili 2 tai 3), tai sellainen on ollut olemassa aikaisemmin TE-toimistossa, sosiaalityössä, Kelassa tai terveydenhuollossa (tai muualla) ovat tiedot hajallaan eri järjestelmissä, jotka eivät kommunikoi keskenään. Siinäkin tapauksessa, että Ohjaamon asiakas tulee TE-toimistosta ja/tai hoitaa TE-asiakkuuttaan Ohjaamossa, ei muita ohjaustapahtumia kuin työhön liittyviä merkitty URA-järjestelmään esimerkiksi Tampereella lainkaan. Ohjaamoissa tapahtuva moniulotteinen ja usein pienin askelin toteutuva ohjaustyö rekisteröityy toisin sanoen hyvin heikosti, kuten tässä Monet-tutkimuksessa on monin tavoin käynyt ilmi. Asiakastapahtumien tiedot ja palvelun vaikutus asiakkaan tilanteen edistymiseen saattaa siten jäädä suurelta osin näkymättömiin. Tämä puolestaan vaikeuttaa palvelun merkityksen ja vaikutuksen osoittamista päätöksentekijöille.

Ongelmana on siis saada edes osittain näkyviin, miten asiakkaan tilanne ja palvelutarve arvioidaan, mitä ohjausprosessissa tapahtuu, mitä välivaiheita siinä on, ja mihin se johtaa. Ongelma on sama kaikessa moniulotteisessa ihmistyössä eikä tähän ole missään maailmassa kattavia ja hyvin toimivia ratkaisuja vielä olemassa. Suomessa nämä kehittämät ovat vielä alkutekijöissään.

Ohjaustyön näkyväksi tekemisen kokemuksia ja mahdollisuuksia

Suomessa ja maailmalla on ohjauksen (ja vastaavien toimintojen) näkyvämmäksi tekemiseksi kuitenkin kokeiltu ja kehitetty erilaisia menetelmiä, joissa voisi olla potentiaalia saada ohjauksen alkuarvio, etapit ja vaikuttavuus paremmin esiin. Nämä menetelmät ovat kuitenkin hajallaan, ja useimmiten niillä ei ole kytkentää laajemmin käytössä oleviin asiakasrekistereihin, mikä ratkaisevasti vaikeuttaa asiakkaan tilanteen edistymisen seurantaa.

Yhtenä edelläkävijänä Suomessa oli TE-toimistojen ohjaustyöhön kehitetty Työelämä-tutka (Spangar ym. 2013), josta on olemassa versio TE-palvelujen URA-järjestelmässä, ja siten yhteys asiakaspalvelun tapahtumien ja muiden asiakastietojen välillä

on olemassa. Tutkaa on jonkin verran TE-palveluissa käytetty, mutta Tutkalla rekisteröidyn ohjaustyön ja erilaisten työuran ja tulosten yhdistävää tutkimusta ei ole tehty. Tutkaa ei kuitenkaan ole Ohjaamoissa käytetty juuri lainkaan. Tutkassa olisi kuitenkin merkittäviä jatkokehittämisen mahdollisuuksia asiakastyön näkyvyyden edistämiseksi.

Tutkan pohjalta on kehitetty myös Kompassi¹⁴. Työelämäntutkan arviointiulottuvuudet ovat lähempänä työelämää oleville ('kohti työnhakua') ja Kompassin kauempana ('askelia elämäntilanteen hallintaan'). Kompassilla taas ei ole kytkentää esimerkiksi URA-järjestelmään (tai muuhunkaan yleiseen asiakasrekisteriin), mikä vaikeuttaa laajempien asiakastietojen yhdistämistä Kompassin tietoihin. Kompassia puolestaan on käytetty Ohjaamoissa, mm. Hämeen-linnassa ja Pirkanmaan työllisyyskokeiluissa.

Molemmat menetelmät perustuvat pitkälle kanadalaisen Vance Peavyn kehittämään sosiodynaamiseen menetelmään, joka korostaa asiakkaan kuulemistä, elämäntilanteen ymmärtämistä ja ratkaisujen etsimistä yhdessä asiakkaan kanssa (Peavy 1999, Spangar 2019).

Myös muita menetelmiä on viime vuosina kehitetty nuorten ja aikuisten palveluihin, kuntoutukseen ja työkyvyn arviointiin, kuten Kykyviisari, 3X10D, OnnenApila ja Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä (ESY) (Sandberg, E. ym. 2018). Näilläkin menetelmillä ei ole yhteyttä yleisiin asiakasrekistereihin.

Suomen tilanne ohjaustyyppisen työn näkyväksi tekemisen suhteen on toisin sanoen se, että toimivia menetelmiä on kehitetty ja kokeiltu, mutta niiden käyttö on hajanaista ja epäsystemaattista, ja yhteydet muihin rekistereihin enimmäkseen puuttuvat. Suomessa tarvittaisiin tähän asiantilaan tutkimusta ja kehitystyötä.

Kompassin käyttökokemuksia Hämeenlinnassa ja sen potentiaalia yleisemmin Ohjaamoissa

Tutkimuksen case-Ohjaamoista Hämeenlinnassa on ohjaustyössä käytetty Kompassia ja jonkin verran 3X10D -menetelmää. Hämeenlinnan Ohjaamon ohjaajia pyydettiin toimittamaan anonyymisti tutkimuksen käyttöön esimerkkejä ohjaustyössä kesäkuusta marraskuuhun 2019 tuotetuista Kompasseista ja kirjoittamaan lyhyesti, missä asiassa asiointi tapahtui, ja mihin ohjauksessa päädyttiin. Koska osa Hämeen-linnan ohjaajista työskenteli pääasiassa Hämeenlinnan kaupungin työllisyystiimissä työttömien parissa, sovittiin, että he toimittavat myös yli 30-vuotiaiden työllisyystiimin asiakkaiden Kompasseja, jotta saataisiin kuvaa, miten Ohjaamon alle 30-vuotiaiden asiakkaiden tilanteet poikkesivat näistä. Joskus kaupungin työllisyystiimin jäsenet ottivat yli 30-

¹⁴ Ks. <https://support.graphinglife.io/mika-menetelma>

vuotiaan asiakkaan vastaan Ohjaamossa. Tämä kuvastaa joustavaa työnjakoa, jollainen oli myös Tampereen Ohjaamossa.

Esimerkki-Kompasseja saatiin neljältä ohjaajalta 50 kappaletta, joista 32 oli alle 30-vuotiaita eli Ohjaamon asiakkaita. Hakeutumista oli tapahtunut itse, sukulaisten kautta, TE-toimiston ammatinvalinnanohjauksesta tai heidät oli ohjattu ammatillisesta koulutuksesta ja kaupungin työllisyystiimistä.

Nuorten kohdalla useimmiten kysymys liittyi ammatillisen suuntautumisen pohdintaan, työnhakuun tai opintojen suuntautumisen vaihtamiseen keskeytyksen tai muun syyn takia. Joillakin oli 'suunta hukassa' ylipäättään, ja keskustelu Ohjaamossa tarjosi työkokeiluineen ympäristön lähteä sitä etsimään.

Useimmiten seuraava askel selvisi melko lyhyessä ajassa keskustelujen, tutustumiskäyntien ja työkokeilun yhdistelmillä. Tämän aineiston valossa näytti siltä, että opintojen suuntautumiseen ja uudelleenikäynnistymiseen keskeytymisten jälkeen saatiin varsin nopeasti ratkaisut aikaan. Nämä olivat siis profiilin 1 ja myös 2 tyyppisiä tilanteita.

Monien pidempien prosessien myöhemmät vaiheet eivät ole aineistosta saatavissa. Tämä johtuu myös siitä, että Kompassin käyttö on ollut lähinnä alussa tapahtuvan vuoropuhelun tukemista, ja muut asiakasta koskevat tiedot ovat muissa järjestelmissä (työllisyystiimi, sosiaalityö, Kela, TE-toimisto jne.) – jos sielläkään.

Yli 30-vuotiaiden asiakkaiden (jotka eivät siis olleet Ohjaamon 'varsinaisia' asiakkaita, vaan kaupungin työllisyystiimin asiakkaita) elämäntilanteessa korostuvat elämänurien myöhemmät siirtymät ja kuntoutuminen, terveystarkoitukset, kuntouttava työtoiminta, palkkatuki ja usein eriasteiset jaksamisen ja toimintakyvyn ongelmat. Asiakkuus oli syntynyt useimmiten kuntien velvoitettyöllistämisen myötä. Varsinkin iäkkäämmissä ryhmissä oli kysymys usein pitkistä työttömyysjaksoista ja sairastumisista. Käytettävissä olevasta aineistosta näkyy, että usein oli kysymys loppuun käytettyjen kuntoutusjaksojen jälkeisten mahdollisuuksien kartoituksesta. Nämä olivat siis profiilin 3 tyyppisiä tilanteita. Pidempien prosessien tuloksia ei ollut käytettävissä, mutta niitä löytyisi – jossain määrin – ennen kaikkea URasta, Kelalta ja sosiaalityöstä.

Kompassin idiografinen (yksilöllinen) käyttö

Kompassia käyttäneet ohjaajat pitivät menetelmää hyvänä sekä nuoren elämäntilanteen monipuolisen kartoituksen että kontaktin ja vuoropuhelun edistämisen kannalta. Se on auttanut myös jäsentämään ja vaiheistamaan omaa työtä. Kokenut ohjaaja käsittelee kyllä Kompassin ulottuvuuksia ilman Kompassiakin tavalla tai toisella, mutta ohjaajat totesivat, että se helpottaa tärkeiden asioiden muistamista, kokonaisuuden hahmottamista ja muiden tahojen kanssa tehtävän yhteistyön suunnittelua. Ohjaajat

harjoittelivat aluksi menetelmää keskenään, jotta sen käyttö olisi luontevaa ja sisäistettyä. Kompassin käyttö on myös hyvä uuden työntekijän perehdyttämisen apuväline.

Kompassissa (ja hieman eri painotuksin Työelämätyökalussa) asiakas arvioi tilannettaan 1–5 järjestysasteikolla muutamilla keskeisillä ulottuvuuksilla (kuten omien tavoitteiden selkeys, työnhaku, osaaminen, terveys, toimintakyky, arjen hallinta, sosiaalinen tilanne, osallisuus ja toimeentulo) siten että 'terveydentilani on hyvä' = 5 ja siitä alaspäin arvio omasta terveydentilasta heikkenee. Kompassin liukuvassa asteikossa saatiin ilmaista myös tasalukujen välisen arvion, joka oli asiakkaille tervetullutta.

Nuoret pitivät menetelmän visuaalisuudesta ja digitaalisesta helppokäyttöisyydestä. Yhdessä kommunikaatio-ongelmista kärsivässä tapauksessa jopa niin, että tämä visuaalisuus avasi asiakaskontaktin ja kommunikoinnin aivan uudella tavalla. Tämä saattaa viitata uusiin mahdollisuuksiin kommunikointiin 'some-aikakauden' nuorten (ja muidenkin) kanssa.

Kompassin läpikäynti vie kuitenkin paljon aikaa, helposti 1–2 tuntia, jolloin ohjaajat ovat myös jakaneet sen läpikännin useammalle kerralle. Nuori on itse voinut valita, mistä hän haluaa aloittaa, ja mitä asiaa hän ennen kaikkea on halunnut ratkoa – johon on sitten palattu loppukeskusteluissa. Kompassia on käytetty myös 'Omakompassi'-muodossa itse täytettynä etukäteen kotona. Kompassin käytön ydin on kuitenkin ollut siinä, että nuori ja ohjaaja ovat sen tiimoilla käyneet dialogia nuoren tilanteesta ja tavoitteista.

Vaikka Kompassi-prosessiin menee aikaa, kommentoivat ohjaajat, että se kannattaa, koska tekemällä alkuvaiheen perusteellisemmin voidaan välttyä myöhemmiltä 'sähköisiltä', jotka ovat voineet olla asiakkaan aikaisemman palvelun ongelmakin. Aina ei perusteelliseen prosessiin ole tarvetta, ja tilanteen voi ohjaajien mukaan kartoittaa nopeammin aluksi vaikkapa 3X10D-menetelmällä, ja käyttää Kompassia myöhemmin, jos siihen näyttäisi olevan tarvetta. Kompassi soveltuu siis ennen kaikkea asiakasprosessin syventämiseen.

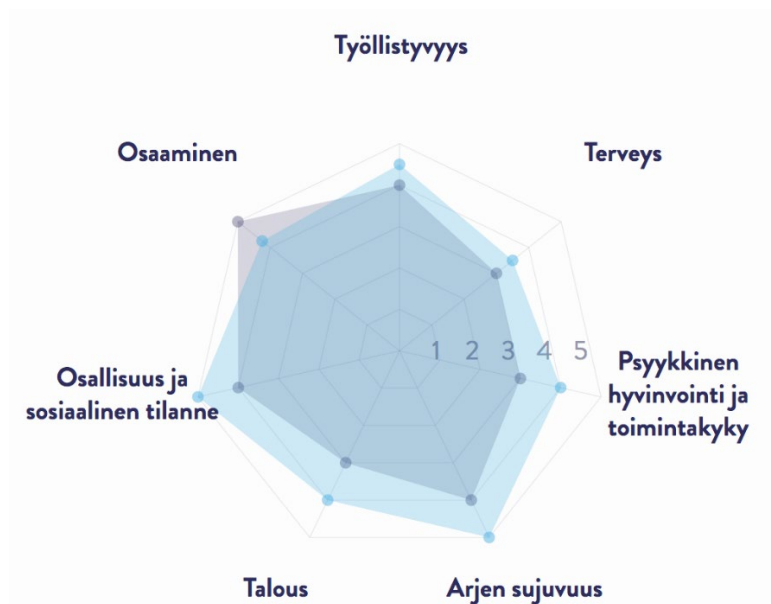
Kokemukset viittaavat siihen, että todennäköisesti tarvitaan hieman eri tavoin painotuneita kartoitusmenetelmiä – nopea alkutilanteen kartoitus, perusteellisempi tilanne- ja tavoitearvio, jossa painottuvat elämänhallinta ja välietapit, sekä tilanne- ja tavoitearvio, joka suuntautuu selkeästi työelämään.

Oleennaista on kontakti asiakkaaseen ja asiakkaan oma aktiivisuus. Ohjaajat kertoivat, että he istuvat asiakkaan kanssa rinnakkain katsomassa Kompassia näyttöruudulta,

kun Kompassia käydään läpi, ja tämäkin on omiaan tasa-arvoistamaan suhdetta ja aktivoimaan asiakasta. Asiakas arvioi eri ulottuvuuksia kerrallaan, antaa lukuarvoja ja siitä keskustellaan.

Kompassi tarjoaa mahdollisuuden paitsi alkutilanteen dialogiin ja kartoitukseen, myös yksilöllisen asiakasprosessin seurantaan, niin että eri ajankohtina tehdyistä Kompassseista muodostuu kuva (ja numeerinen arvo) mahdollisesta muutoksesta.

ESIMERKKI PIDEMMÄSTÄ SEURANNASTA OHJAAMOTYÖSSÄ



Kuva 16. Visuaalinen esitys seurannasta

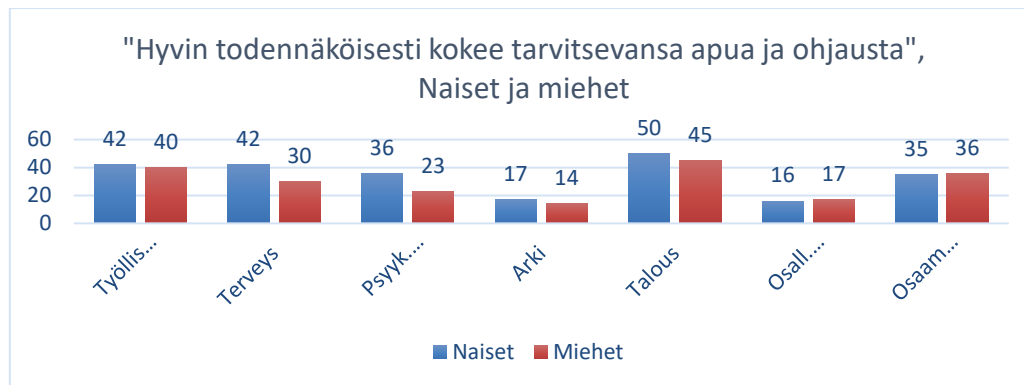
Tummempi alue (2017): Asiakas osallistui Stage-valmennukseen (Hämeenlinnan Ohjaamo) vuonna 2017. Hän oli sitä ennen ollut pidemmän aikaa sairauslomalla mielenterveyssyistä. Asiakas osallistui valmennukseen aluksi 3pv/vko ja myöhemmin 4pv/vko. Asiakkaalla oli toive päästä tulevaisuudessa opiskelemaan sosiaalialaa, mutta häntä mietitytti oma jaksaminen. Asiakas pääsi valmennuksen päätyttyä aluksi työkokeiluun kouluavustajaksi ja siitä palkkatuelle 6kk:n ajaksi. Palkkatuen aikana asiakas haki opiskelemaan ammattikorkeakouluun ja pääsi opiskelemaan sosionomiksi.

Vaaleampi alue (2019): Tehty Kompassi kertoo elämäntilanteen arvion muutoksesta verrattuna vuoteen 2017. Toimintakyky on parantunut, ja asiakas opiskelee ja tekee keikkatöitä. Vuonna 2017 valmennuksessa luodut ystävyysuhteet ovat myös säilyneet tähän päivään saakka. Arvio osaamisesta on jonkin verran heikentynyt. Syynä voi olla opiskelun aloittamisen lisäämä realismi, mutta syy ei ole Monet-tutkijoilla tiedossa. Ulottuvuuden heikkeneminenkin on kuitenkin tärkeää tietoa, sillä ihmisten toiminnan kehitys ei ole vain yksisuuntaista.

Kompassin nomoteettinen käyttö (yliyksilöllisten yhteenvetojen käyttö johtamisessa)

Kompassilla, Tutkalla tai muilla menetelmillä numeeriseen muotoon saatua asiakkaan tilannearviota voidaan käyttää myös kuvan saamiseen kaikista asiakkaista. Tällaiseen käyttöön viitattiin jo Tutkan tutkimuksessa. Tuoreessa opinnäytetyössä (Arnkil 2019) on selvitetty Kompassin tarjoamia mahdollisuuksia kaupungin hyvinvointikerhomuksen ja -strategian tukena. Järjestysasteikollista aineistoa eri tavoin tilastoimalla ja analysoimalla voi saada kuvan esimerkiksi siitä, mitkä ulottuvuudet ovat olleet ongelmallisimpia kaikkien hyvinvointipalveluja käyttävien asiakkaiden keskuudessa, miten asiakkaan tilannearvio on muuttunut (onko tapahtunut edistystä tai heikkenemistä) ja yhdistettynä muuhun tietoon (mitä interventioita on käytetty) saadaan jonkin verran näkyviin, miten ohjausprosessi on mahdollisesti yhteydessä asiakasta koskeviin tuloksiin. Tällaista tiedon yhdistelyä ei Monet-tutkimuksen yhteydessä kuitenkaan laajemmin edellä mainituista syistä voitu tehdä.

Seuraavassa havainnollistavassa kuvassa 17 on em. opinnäytetyöstä esimerkki, miten Kompassin ulottuvuuksilla esiintyy avun ja ohjauksen tarvetta opinnäytetyön kohteena olevilla asiakkailla (lähinnä aikuissosiaalityössä ja nuorisopalveluissa). Kuvassa ovat lukumäärinä ne, jotka Kompassin järjestysasteikolla ovat arvioineet ulottuvuuden alle 2. Eniten tarvisijoita on taloudessa eli toimeentulossa. Terveysten, psyykkisen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn kokevat heikoksi useammin naiset.



Kuva 17. Esimerkki avun ja ohjauksen tarve Kompassin ulottuvuuksilla yli asiakkaiston

Kompassilla on toisissa yhteyksissä, esimerkiksi Pirkanmaan työllisyyskokeilussa, käytetty myös niin, että palvelua, kuten kuntoutusta, työkokeilua ja koulutus- ja terveyspalveluja tarjoavat julkiset ja yksityiset tahot sekä järjestöt ovat profiloineet tarjoamansa palvelun/toiminnan toiminnan samoilla ulottuvuuksilla kuin Kompassilla asiakkaan tekemä tilannearvio (työllistyvyys, osaaminen, terveys jne.). Kun edellä mainitussa kuviossa saatua avun tarvetta verrataan palvelun tarjontaan, saattaa ilmetä,

että joihinkin tarpeisiin on olemassa tasapaino, mutta joihinkin yli- tai alitarjontaa. Tämä tarjoaa jatkoanalyysimahdollisuuksia kysynnän ja tarjonnan, ja myös palvelun hankinnan suhteen.

Mikäli Kompassi (ja muut käyttökelpoiset ohjaustyöhön liittyvät menetelmät) saataisiin kytkettyä palvelujen asiakasrekistereihin (kuten URA) ja varsinkin, jos ohjaustyön kannalta tärkeät rekisterit saataisiin kommunikoimaan keskenään tai yhdistettyä, avautuisi uusia mahdollisuuksia kytkeä ohjauksessa 'tutkamaisilla' menetelmillä saatu tieto asiakkaiden muuhun asiakkuuden historiatietoon, mikä avaisi merkittäviä mahdollisuuksia tehdä näkyväksi ohjausprosessin vaiheita ja niiden tuloksia ja vaikutta- vuutta.

3.4 Ohjaamotoiminnan hyödyt asiakkaiden näkökulmasta

Kohtaamo-hanke on koordinoitunut Ohjaamoiden yhteistä asiakaspalautteen keruuta keväisin ja syksyisin toteutettujen asiakaskyselyiden avulla. Kevään 2019 asiakaspalautteen keruuseen lisättiin lisäkysymyksiä Monialaisen yhteistyön vaikuttavuuden arviointi nuorten työllistymistä edistävissä palveluissa -selvitystä varten, ja asiakaspalautteen analyysi on toteutettu osana selvitystä. Asiakaspalautekyselyt ovat olleet selvityksessä keskeisin suoraan asiakkailta saatava tieto Ohjaamotoiminnan kokemuksista ja hyödyistä. Seuraavassa on esitetty kevään 2019 kyselyn lisäksi myös vuosien 2018 ja 2017 kevään ja syksyn aikana toteutettujen kyselyjen tuloksia asiakkaiden kokemuksista ja hyödyistä Ohjaamotointaan liittyen.

Taustatietoja Ohjaamossa käyneistä nuorista

Ohjaamoon tulevilla nuorilla on laaja-alaisesti erityyppisiä syitä Ohjaamokäyntiin, jotka paljastavat nuorten palvelutarpeiden moninaisen ja laaja-alaisen luonteen. Vuoden 2019 kyselyn mukaan yleisimmin Ohjaamoista on haettu apua työhön tai yrittäjyyteen liittyvissä asioissa (46 %), mutta myös mm. opintoihin (21 %), terveyteen ja hyvinvointiin (14 %) sekä asumiseen (11 %) liittyvät asiat ovat olleet tärkeitä. Lähes kolmannes vastaajista (29 %) saapui Ohjaamoon hoitamaan asioita usean aihepiirin tiimoilta. Taustalla piilevinä syinä Ohjaamoon hakeutumiselle mainittiin erityisesti talouteen ja toimeentuloon liittyvät asiat (ml. Kela-asiointi). Ohjaamoon on tultu myös tutustumiskäynnille tai vierailulle ihmisten pariin ilman erityistä syytä. Keskeistä on ollut, että nuorille on löytynyt paikka, josta on voitu hakea erilaisiin tarpeisiin apua, tai tulla tutkimaan, voisiko Ohjaamon kautta saada apua tulevaisuuden suunnan löytämiseen.

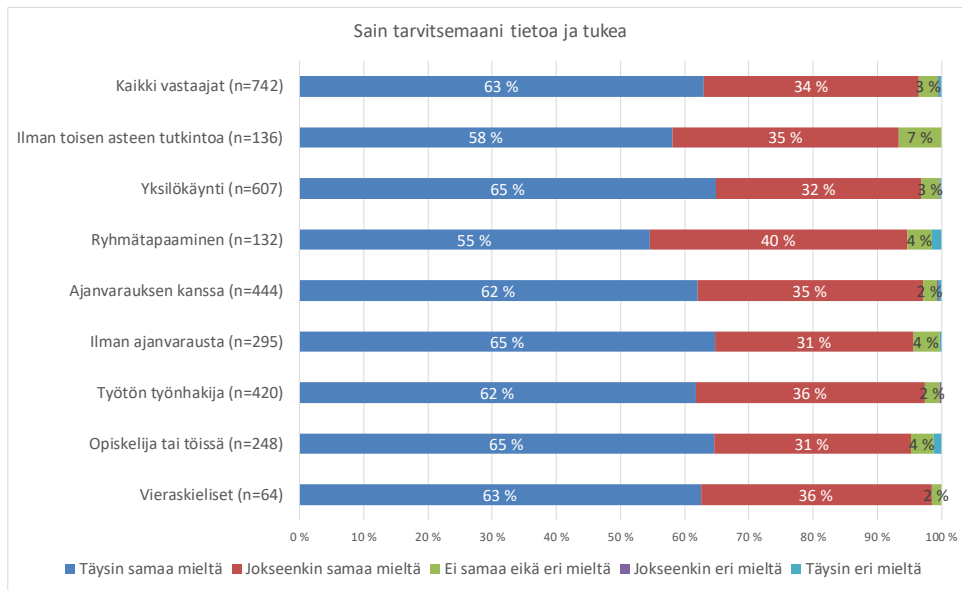
Nuoret saavat tietoa Ohjaamosta useasta kanavasta, ja sinne ohjaututaan monia reittejä pitkin. Useimmiten (57 % vastanneista) Ohjaamosta saadaan tietää viranomaistaholta (mm. TE-toimisto, kunnan palvelut, Kela), joka ohjaa nuoria käymään Ohjaamossa. Myös läheinen aikuinen, kaveri tai sisarus johdattaa usein Ohjaamoon (29 % vastaajista). Lisäksi osa asiakkaista saa tietoa Ohjaamosta netin tai mm. sosiaalisessa mediassa tai ulkotiloissa olevien mainosten kautta (13 %).

Ohjaamoasiakkuus on usein moneen käyntikertaan perustuva pidempijaksoinen prosessi. Vastaajista suurin osa oli käynyt Ohjaamossa edellisen puolen vuoden aikana myös aiemmin, ja pienemmällä osalla (29 %) palautteen antajista käynti oli ensimmäinen. Myös ensimmäisen kerran Ohjaamossa käyneiden kohdalla Ohjaamoasiakkuus saattaa jatkua ensimmäisen käyntikerran jälkeen.

Vastaajista selvästi suurin osa (82 %) sai neuvontaa tai ohjausta henkilökohtaisesti ja loput 18 % ryhmätoimintana. Ennakkoon ajan käynnille oli varannut 60 % vastaajista ja 40 % saapui ilman ajanvarausta. Terveysteen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa niin yksilö- kuin ryhmäkäynnille tulleista huomattavan suuri osa (80 %) oli varannut ajan ennalta. Muiden teemojen osalta niin opiskeluihin (70 %) kuin työhön ja yrittäjyyteen (60 %) liittyvissä asioissa selkeästi suurempi osa oli varannut ajan jo ennalta, kun otetaan huomioon vain yksilökäynnille saapuneet.

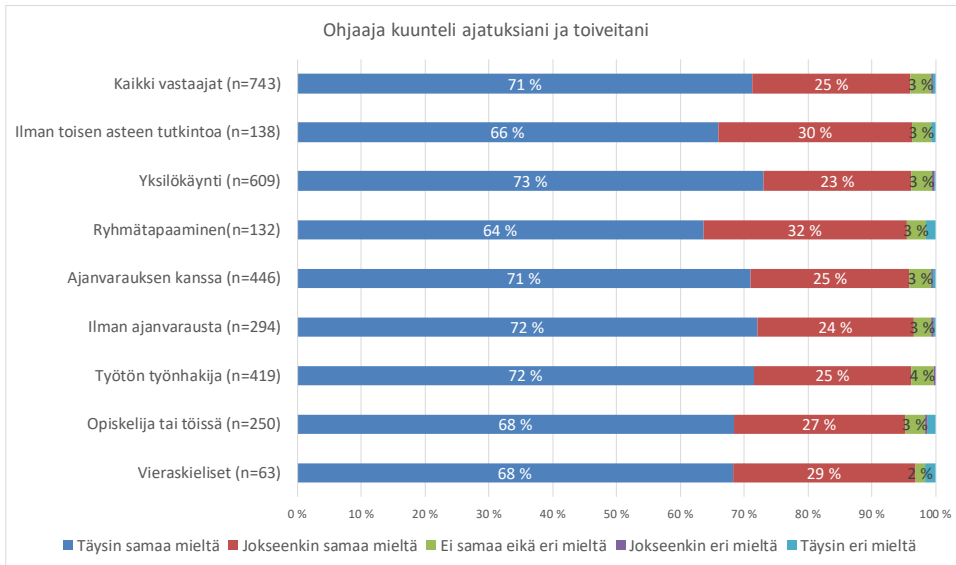
Nuorten kokemukset ja hyödyt Ohjaamotoiminnasta

Asiakkaiden näkökulmasta Ohjaamoiden toiminta on koettu hyvin osuvaksi asiakas-tarpeisiin nähden ja nuoret ovat saaneet Ohjaamosta vastauksia ongelmiinsa. Vuoden 2019 kevään kyselyn vastaajista lähes kaksi kolmasosaa koki saaneensa (63 %) erittäin hyvin hakemaansa tietoa ja tarvitsemaansa tukea. Neljännes vastaajista koki saaneensa ainakin osittain tarvitsemaansa tietoa ja tukea. Tyytyväisten vastaajien osuus on ollut pääpiirteissään samalla tasolla myös aiempina vuosina. Kaikista tyytyväisimpiä asiakkaista olivat yksilökäynnille ja ilman ajanvarausta tulleet. Tyytyväisyys oli hie-man heikompaa 20-vuotta täyttäneillä ilman toisen asteen tutkintoa tai peruskoulun päättötodistusta olevilla sekä ryhmätoimintaan osallistuneilla. Erot eri asiakasryhmien tyytyväisyydessä olivat kuitenkin pieniä, mikä viittaa siihen, että erilaisten nuorten tarpeita kyetään huomioiman toiminnassa.

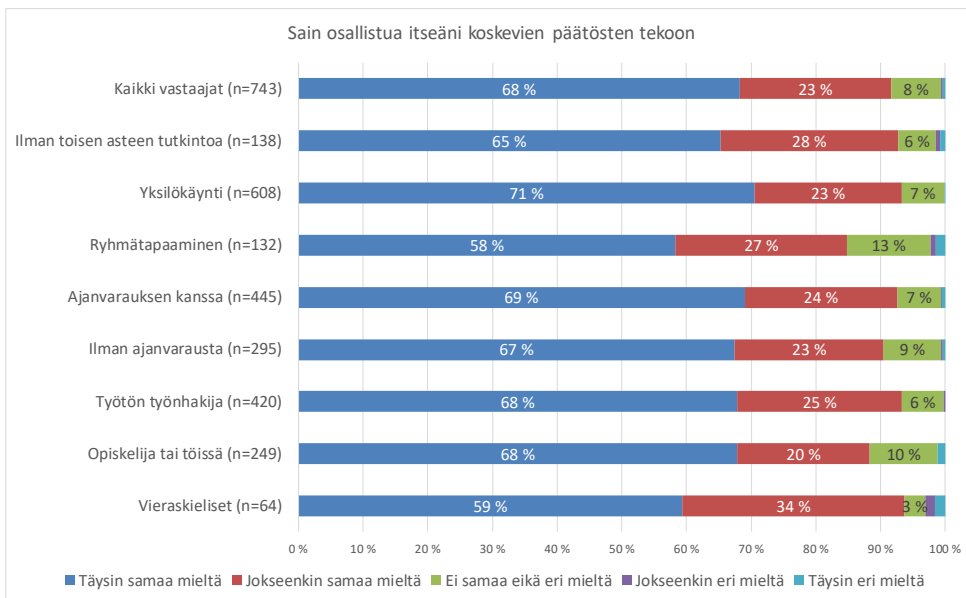


Kuva 18. Ohjaamoiden vuoden 2019 asiakaspalautekyselyn tuloksia asiakasryhmittäin asiakkaiden saaman tiedon ja tuen osuvuudesta suhteessa asiakkaan tarpeisiin. Lähde: Kohtaamo – Ohjaamoiden asiakaspalautekysely 2019.

Ohjaamoissa myös toiminnan asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden omat vaikutusmahdollisuudet on koettu asiakkaiden näkökulmasta hyväksi. Ohjaamoasiakkaista selvästi suurin osa on ollut tyytyväisiä (71 % erittäin tyytyväisiä ja varsin tyytyväisiä 25 %) tapaan, jolla heidän ajatuksiaan ja toiveitaan on kuultu ja otettu huomioon. Lisäksi lähes kaikki vastaajat (92 % tyytyväisiä) ovat olleet tyytyväisiä siihen, miten he ovat saaneet osallistua itseään koskevien päätösten tekemiseen. Vieraskieliset kokivat muita harvemmin saaneensa osallistua ohjauksessa itseään koskevien päätösten tekemiseen.

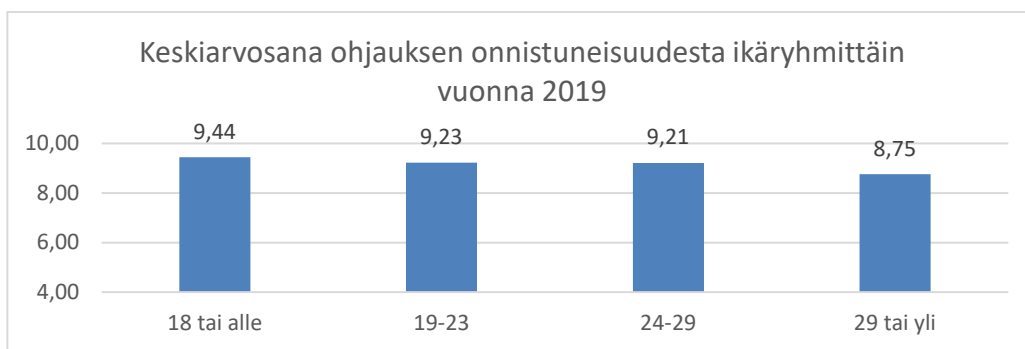


Kuva 19. Ohjaamoiden vuoden 2019 asiakaspalautekyselyn tuloksia asiakasryhmittäin asiakkaan ajatusten ja toiveiden huomioimisen onnistuneisuudesta. Lähde: Kohtaamo – Ohjaamoiden asiakaspalautekysely 2019.



Kuva 20. Ohjaamoiden vuoden 2019 asiakaspalautekyselyn tuloksia asiakasryhmittäin asiakkaiden osallistamisesta asiakasta koskevien päätösten tekoon. Lähde: Kohtaamo – Ohjaamoiden asiakaspalautekysely 2019.

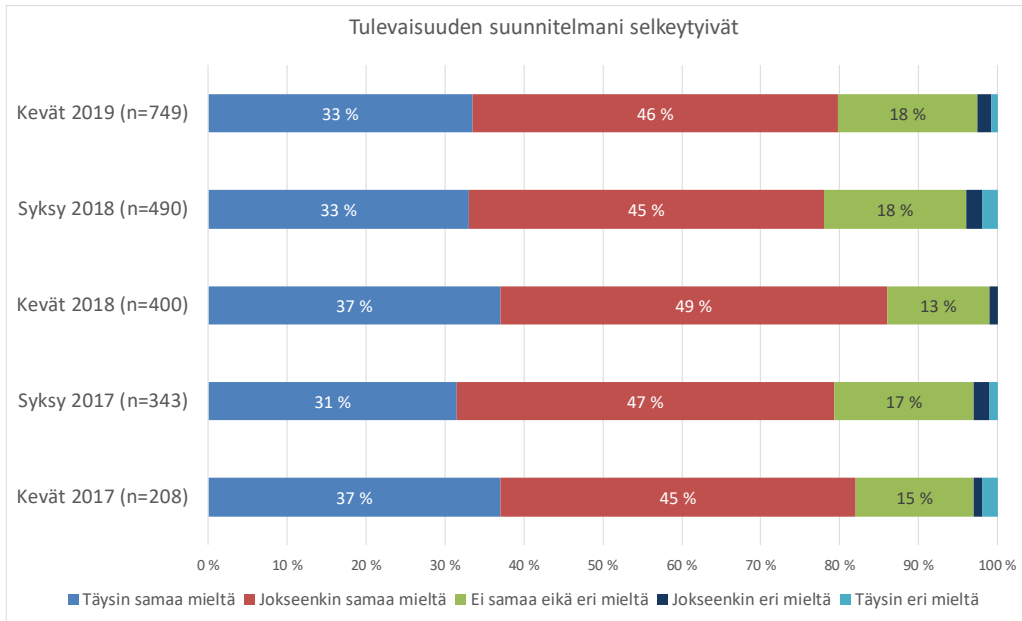
Ohjaamoista saatu ohjaus on kokonaisuutena koettu hyvin onnistuneeksi. Vuoden 2019 keväällä keskimääräinen arvosana oli 9,2 (kouluarvosana-asteikolla 4–10), mikä vastaa aiempien vuosien asiakaspalautekyselyiden tasoa. Kaikista tyytyväisimpiä olivat henkilökohtaiseen tapaamiseen osallistuneet, joille on voitu räätälöidysti antaa asiakastarpeen mukaista palvelua ja ohjausta. Lisäksi nuoremmat asiakkaat kokevat ohjauksen keskimäärin hieman onnistuneemmaksi kuin vanhemmat ikäryhmät. Ohjaamoiden välillä on pieniä eroja keskiarvoisessa arvosanassa, mutta kaikkien Ohjaamoiden kohdalla ohjauksen onnistuneisuus on saanut keskimäärin hyvän arvosanan välillä 8,85–9,58. Asiakkaiden kokemuksen perusteella ohjaus toimii hyvin suhteessa nuorten tarpeisiin.



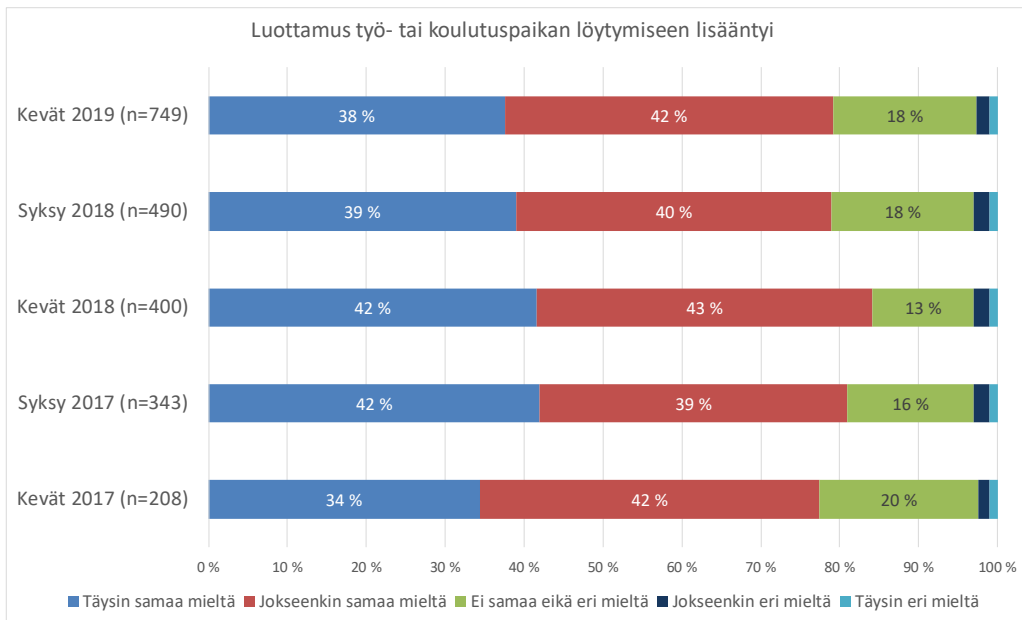
Kuva 21. Ohjaamoiden vuoden 2019 asiakaspalautekyselyn tuloksia ikäryhmittäin ohjauksen onnistuneisuudesta. Lähde: Kohtaamo – Ohjaamoiden asiakaspalautekysely 2019.

Ohjaamotoiminnan monialaisella yhteistyöllä tavoitellaan erityyppisiä hyötyjä asiakkaille. Asiakkaan oman kokemuksen näkökulmasta hyötyjen oletetaan näkyvän esimerkiksi siinä, että asiakkaalle löydetään ratkaisu palvelutarpeeseen, ja asiakas kokee ohjautuvansa palvelutarpeen mukaiseen palveluun, asiakkaan oma luottamus paranee oman tilanteen kehittymiseen ja asiakkaan tulevaisuuden tavoitteet ja suunnitelmat selkeytyvät.

Asiakkaiden tulevaisuudensuunnitelmien selkeytymiseen on Ohjaamotoiminnassa pystytty vaikuttamaan varsin laajasti asiakaspalautteen mukaan. Vuosien 2017–2019 aikana asiakaspalautteen vastaajista 77–86 % on kokenut tulevaisuuden suunnitelmiansa selkiytyneen, ja noin kolmasosa vastaajista koki suunnitelmien selkiytyneen merkittävästi. Ohjaamoissa on siis pystytty auttamaan nuoria hahmottamaan, mihin suuntaan nuori haluaa, ja mihin hänen kannattaa lähteä kehittämään itseään. On kuitenkin huomioitava, että Ohjaamoissa on palautteen mukaan myös nuoria, joiden kohdalla suunnitelmien selkeytyminen on ollut palautteen ajankohtana vähäisempää, ja saattaa vaatia pitkäkestoisempaa henkilökohtaista räätälöityä tukea. Ohjaamokäynti on vuoden 2019 vastausten perusteella selkiyttänyt eniten vieraskielisten suunnitelmia. Ryhmätoimintaan osallistuneet sekä yli 20-vuotiaat ilman toisen asteen tutkintoa tai peruskoulututkintoa olevat ovat kokeneet suunnitelmien selkiytyneen hieman vähemmän kuin muut.



Kuva 22. Ohjaamoiden asiakaspalautekyselyn (vuodet 2017-2019) tuloksia tulevaisuuden suunnitelmien selkeytymisestä. Lähde: Kohtaamo – Ohjaamoiden asiakaspalautekysely 2019.



Kuva 23. Ohjaamoiden asiakaspalautekyselyn (vuodet 2017-2019) tuloksia luottamuksen lisääntymisestä työ- tai koulutuspaikan löytymisen suhteen. Lähde: Kohtaamo – Ohjaamoiden asiakaspalautekysely 2019.

Ohjaamokäynnillä on pystytty lisäämään myös luottamusta ja uskoa työ- ja koulutuspaikan löytymisen suhteen. Vuosien 2017–2019 aikana 75–85 % palautekyselyyn vastanneista asiakkaista kokee, että luottamus on parantunut vähintään jonkin verran tai paljon. Ohjaamoissa on kyetty tarjoamaan palvelua, tuomaan esille vaihtoehtoja ja tarjoamaan ratkaisuja luottamuksen vahvistamiseksi. Vuoden 2019 kyselyn osalta luottamus kasvoi eniten vieraskielisten keskuudessa ja vähiten niiden kohdalla, jotka osallistuivat ryhmätoimintaan.

Kokonaisuutena nuorten kokemukset Ohjaamoista ovat olleet suurelta osin positiivisia, ja saatu palvelu on vastannut varsin laajasti nuorten odotuksia. Lisäksi asiakaskokemusten perusteella Ohjaamoissa huomioidaan pääosin hyvin toiminnan asiakaslähtöinen ja asiakaskohtaisiin tarpeisiin räätälöity toimintatapa. Ohjaamotoiminnan on nuorten kokemusten mukaan koettu olleen myös hyödyllistä ja omaa tilannetta edistävää suurelle osalle asiakkaista. On huomioitava, että palautetiedon kautta saadaan näkemystä vain osalta Ohjaamiasiakkaista. Kolmeen vuoteen ulottuvalla tarkastelujaksolla Ohjaamoiden hyödyt on kuitenkin koettu vastanneessa asiakasjoukossa hyvin samalla tavalla, mikä kieli siitä, että myös laajemmin eri asiakkaiden kohdalla Ohjaamotoiminta koetaan positiivisesti. Silti asiakaspalautteen perusteella toimintaa voidaan edelleen kehittää ja lisätä kohderyhmän kokemaa hyötyä. Nuoret tunnistavat Ohjaamotoimintaan liittyen kehittämistarpeita mm. aukioloaikojen laajentamiseen, palvelujen saatavuuteen ja laaja-alaisuuteen, resurssien riittävyyteen, henkilökohtaisen neuvonnan lisäämiseen, Ohjaamoiden markkinoinnin ja näkyvyyden parantamiseen sekä mm. ajanvarausjärjestelmien ja puhelinpalvelujen kehittämiseen liittyen.

3.5 Monialaisuus ja -ammattillisuus Ohjaamoissa työskentelevien näkökulmasta

Kokonaisvaltainen kohtaaminen nuorten lähtökohdista

Tapaustutkimukset nostavat esiin havaintoja Ohjaamotoiminnan positiivisista vaikutuksista Ohjaamoissa työskentelevien työntekijöiden, työnkuviin sekä työskentelyyn nuorten kanssa. Ohjaamotyö nähdään hyvin erityispiirteisenä toimintaympäristönä, jonka keskiössä on nuoren kohtaaminen, jossa nuoren hyvinvointia ja toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä tarkastellaan kokonaisuutena. Ratkaisu nuoren tarpeisiin pyritään löytämään nuoren omista lähtökohdista, ja näin ollen löytämään kestäviä ratkaisuja, joihin nuori on valmis sitoutumaan. Kokonaisvaltaisuus motivoi Ohjaamossa työskenteleviä työntekijöitä sekä verkostotoimijoita. Asiakkaan elämäntilannetta ei arvioida vain yksittäisen organisaation vastuualueen näkökulmasta, vaan kokonaisuutena eri organisaatioiden vastuualueiden näkökulmasta. Nuorten asiasta tulee yhteistä työtä,

jossa organisaatioiden raja-aidat madaltuvat. Nuoren palveluprosessia voidaan seurata ja joustavasti räätälöidä ja muovata asiakkaan tarpeen ja tilanteen kehityksen mukaisesti.

Ohjaamoissa työskenteleville tämä tarkoittaa mm. palvelutarpeiden arvioinnissa ja asiakasprosessin edistämisessä tiiviimpää eri alojen yhteistyötä, ymmärryksen lisäämistä eri alojen palveluista ja niiden tavoitteista ja toimintatapojen kehittämistä asiassa. Esimerkiksi palvelutarpeen kartoituksessa henkilökohtaisessa tapaamisessa ei TE-toimistoissa kiinnitetä samalla tavalla asiakaskohtaisesti huomiota työllisyysasioiden lisäksi myös esimerkiksi asunto-, velka- ja terveysasioihin kuin Ohjaamoissa. Asiakkaan palveluprosessi pyritään suunnittelemaan alusta alkaen monialaisesti. Ohjaamossa on laajennettu perinteistä asiantuntijan osaamisalueeseen liittyvää työnkuvaa sekä lisäämään työntekijöiden työtä eri alojen osaajien kanssa. Kokonaisvaltainen kohtaaminen mahdollistaa nuoren kiinnittymisen palveluihin. Esimerkiksi TE-toimistojen tai Kelan velvoittavat tapaamiset mahdollistavat nuoren kohtaamisen, ja kokonaisvaltaisuudella voidaan edistää nuoren luottamuksen syntymistä palvelujärjestelmää kohtaan.

Moniammatillisen osaamisen saavutettavuus

Yleisesti koetaan, että Ohjaamoissa työskentelee osaavaa työvoimaa, ja tarjolla on toisiaan täydentävää erityisosaamista joko Ohjaamossa tai sen verkostossa. Osaaminen on matalalla kynnyksellä Ohjaamossa työskentelevien sekä asiakkaiden hyödynnettävissä. Ohjaamotoimijat tuntevat toisensa ja voivat ohjata nuoren ammattilaiselle, jonka työotteen he tuntevat, ja jonka he voivat arvioida sopivan nuoren tarpeeseen. Ohjaamo tilana antaa mahdollisuuden konsultoida kollegaa, ja työparityöskentelyn avulla varmistetaan, ettei oman osaamisen rajoja tarvitse ylittää. Asiakasprosesseja voidaan edistää nopeammin ja palveluihin pääsy sujuvoituu, kun palvelut ja toimijat tunnetaan, ja ohjaukseen on muodostunut toimivat käytännöt. Palveluihin voidaan varata vastaanottoaikoja tai nuori voidaan ohjata päivystysajalle ja nuoren etenemistä palveluprosessissa on mahdollista seurata, kun työskennellään samoissa tiloissa. Ohjaamotoimijoiden ja toimintatapojen tunteminen lisää luottamusta nuoren palveluprosessin laatuun ja osuvuuteen Ohjaamossa työskentelevien näkökulmasta sekä nuoren pysymiseen palvelussa.

Mahdollisuus hyödyntää monialaista verkostoa ja moniammatillista osaamista tukee työn tekemistä ja motivoi oman osaamisen vahvistamiseen, sillä kaikkea ei tarvitse tehdä ja osata yksin vaan voi toimia osana asiantuntijaverkostoa. Moniammatillinen työympäristö parantaa myös työntekijöiden ymmärrystä siitä, mihin eri tahoihin asiakas voidaan jatko-ohjata. Kun tunnetaan verkosto, voidaan eri osapuolten osaamista käyttää paremmin hyväksi asiakasratkaisun tuottamisessa. Samalla saadaan tietoa ja lisäymmärrystä siitä, mitä tietoa nuorten kanssa työskennellessä tarvitaan, ja miten

nuorta pystytään ohjaamaan entistä osuvammin. Suhteiden ylläpitäminen ja kehittämisen yhteistyöverkoston kanssa on osa arkipäivän työtä. Ohjaamossa työskentelevät toimivat linkkinä emo-organisaatioihinsa tuoden asiantuntemusta, välittäen viestiä ja sujuvoita asiakasohjausta. Toisaalta on myös huomioitava monialaisen verkoston ja moniammatillisen työn optimaalinen laajuus ja syvyys. Yhteistyön ja moniammatillisuuden luonne muuttuu, mikäli toimijoiden määrä kasvaa. Keskeistä monialaisuuden ja -ammattillisuuden hyödyntämisessä on toiminnan jatkuvuus ja yhdessä sovitut pelisäännöt.

Epäformaali, joustava ja kokeileva työympäristö

Asiakastyön ohella tiimityö ja kehittämistyö ovat merkittävä osa työnkuvaa. Erilaiset yhteistyön muodot ovat toisaalta välttämätöntä yhteisen työn yhteensovittamiseksi, toisaalta se tarjoaa mahdollisuuksia uusien ja vaikuttavien moniammatillisten ja -alaisyten ratkaisujen käyttöönottoon sekä työntekijöiden tiedollisten valmiuksien parantamiseen kokonaisvaltaisen työtteen toteuttamiseksi. Ohjaamoympäristössä uusien toimintamallien, -tapojen ja tuotteiden kehittämistä on edistänyt mahdollisuus joustavasti etsiä ja kokeilla moniammatillisesti erilaisia ratkaisuja nuorten palveluiden ja palveluprosessien toteuttamiseen. Epäformaalit keskustelut sekä kehittämissryhmät ja -päivät ovat tärkeitä sillanrakentajia eri ammattiryhmien yhteisen kielen, tavoitteiden ja luottamuksen rakentamiseksi ja toisten työtteen ymmärtämiseksi.

Organisaatioiden erilaiset tavoitteet, toimintatavat, säännöt ja normit

Ohjaamossa edustettuina olevien organisaatioiden ja toimialojen erilaiset tavoitteet, toimintatavat ja rajaukset heijastuvat moniammatilliseen työhön Ohjaamossa, mikä vaatii jatkuvaa yhteensovittelua. Usean esimiehen alaisuudessa toimiminen on erityinen haaste tilanteissa, joissa eri toimijoiden toimintatapoja ja tavoitteita ei ole Ohjaamotyön suhteen asetettu riittävän selvästi. Ohjaamossa työskentelyn luonne on erityislaatuista suhteessa ns. perustyöhön ja sovitut johtamisen käytännöt eivät usein istu automaattisesti Ohjaamoympäristöön. Tämä asettaa haasteita Ohjaamotyöntekijöiden esimiehille sovittaa Ohjaamossa työskentelevän alaisensa johtaminen suhteessa muihin muissa työympäristössä työskenteleviin. Emo-organisaatioissa ei välttämättä tunneta Ohjaamotoiminnan luonnetta, mikä saattaa aiheuttaa tarpeettomia työtehtäviä tai rajata Ohjaamotyön toteuttamista Ohjaamon tavoitteiden mukaisesti. Ohjaamossa työskentelevillä on yhteensä lukuisia esimiehiä, mikä aiheuttaa kankeutta toiminnan järjestämisessä tilanteissa, joissa esimiehiltä on erikseen kysyttävä lupa tai resursseja toiminnalle. Toisistaan poikkeavat käytännöt emo-organisaatioissa voivat tuntua Ohjaamossa työskentelevien näkökulmasta epäoikeidenmukaisilta, mikäli niitä ei Ohjaamotyön kannalta ole perusteltavissa. Tämä koskee myös erilaisia palkkausjärjestelmiä, jotka eivät välttämättä ole Ohjaamossa työskentelevien kesken linjassa ottaen huomioon työnkuvat.

Ohjaamoiden vapaamuotoinen, joustava ja kokeileva toimintatapa soveltuu vaihtelevasti eri hallinnonalojen toimintatapoihin ja työnkuvaan. Erilaiset vaatimukset esimerkiksi viranomaistyön ja muun Ohjaamotyön nähdään toisaalta nuoren asiaa edistävänä rikkautena, mutta toisaalta myös hidastavan nuoren asian edistämistä sutjakkaasti ns. byrokraatiaan hukkaantuvan ajan vuoksi. Työn luonne heijastuu myös työn erilaisiin järjestämisen tarpeisiin Ohjaamossa työskentelevien välillä Ohjaamotyössä. Esimerkiksi viranomaisvastuulla Ohjaamossa työskentelevien työnkuviin kuuluu keskeisesti viranomaiskirjaukset, joilla nuoren asiaa voidaan edistää. Epäformaalisissa Ohjaamoympäristössä, jossa työntekijän ovelle tuleminen milloin vain on tärkeä osa tiedonvaihtoa ja vuorovaikutusta, jatkuvat keskeytykset häiritsevät työrauhan saamista kirjaustehtäviin. Työhyvinvoinnin varmistamiseksi Ohjaamoympäristössä on tarpeellista varmistaa mahdollisuus myös keskeytymättömään työhön. Tilaresurssit ovat Ohjaamoiden haaste työn suorittamisen kannalta.

Eri ammattialojen erilainen ja toisiaan täydentävä työote näkyy toisaalta ammattiylpeytenä, toisaalta tämä saattaa aiheuttaa joustamattomuutta yhteisten työkäytäntöjen luomiseen, mikäli riittävää luottamuksen tasoa ei ole muodostunut koskien yhteistä tavoitetta, ja johtamiskäytännöt eivät yhteiskehittämistä tue. Erityisesti havaittavissa on ristipainetta nuorisotyön sekä työllisyyden tähtäävän toiminnan osalta. Ohjaamoissa ei esimerkiksi lähes poikkeuksetta toteuteta yhtenäistä palvelutarpeen kartoitusta, vaan alkukartoitus tehdään epämuodollisesti, ja kukin Ohjaamossa työskentelevä toteuttaa kartoitusta työotteensa mukaisesti ilman yhteisesti jaettuja kirjauksia. Yhteisten toimintatapojen ja kirjausten puuttuminen heikentää mahdollisuuksia nuoren toimintakyvyn ja tavoitteiden seurantaan moniammatillisesti.

Erilliset tieto- ja seurantajärjestelmät

Monialaisessa yhteistyössä keskeisin arjen haaste on Ohjaamotoimijoiden ja verkostossa olevien toimijoiden erilliset asiakastilastointi- ja muut tiedonhallintajärjestelmät. Tilastointi on sirpaleista, ja asiakkaista ei saada yhteisen järjestelmän kautta tietoa, vaan tieto on hajallaan. Tämä vaikuttaa tiedonkulkuun ja asiakasprosessien edistämiseen. Lisäksi työtä hankaloittavat myös eri organisaatioiden erilliset asiantuntijatyötä tukevat järjestelmät, kuten eri toimijoiden erilliset kalenterit. Ohjaamoissa työnteon sujuvuus hankaloituu, kun asiakkaalle ei voida varata toisen toimialan asiantuntijalta tapaamisaikoja suoraan sähköisesti. Yhteinen työskentely Ohjaamossa mahdollistaa erilaisia tiedonvaihdon tapoja. Erityisesti hankalaksi koetaan tiedonvälitys ohjauksessa Ohjaamon ulkopuoliseen verkostoon. Kattavan kuvan saaminen nuoren tilanteesta vaatii vaivaa ja usein nuoren aktiivisuutta. Tilannetta hankaloittaa se, että usein Ohjaamon ulkopuolelle ohjaamisessa on usein kyse (mielen)terveyspalveluiden saamisesta, joihin on pitkät jonot. Tämä aiheuttaa Ohjaamotyöntekijöille lisätyötä, kun tarvittavaa tietoa ei ole saatavissa asiakkaan tilanteen edistymisestä, eikä asiakasta pystytä tukemaan oikea-aikaisesti ja tehokkaasti.

Itsensä johtamisen haasteet

Ohjaamo on vaativa työympäristö, joka vaatii vahvoja itsensä johtamisen taitoja, sosiaalisia taitoja, vankkaa oman ammattialan osaamista sekä palveluverkoston tuntemusta. Ohjaamossa työskennellään etäällä esimiehestä ja oman alansa ammattilaisista. Ohjaamossa työskentelevät saattavat toimia ammattialansa ainoina asiantuntijoina Ohjaamoympäristössä. Työntekijän tulee olla itseohjautuva epäformaalissa ympäristössä löytämään ja kyselemään ratkaisuja ympäriltään Ohjaamosta tai toimijaverkostosta. Omien osaamisen rajojen tunnistaminen nuoren parhaan palvelun varmistamiseksi koetaan haastavana. Matalan kynnyksen palvelupisteissä nuori saattaa lähestyä millä asialla vain, ja nuoren tilannetta tulisi kyetä lähestymään kokonaisvaltaisesti. Emo-organisaation esimiehellä ei useimmiten ole käytännön kokemusta Ohjaamotyön luonteesta, ja esimiehen tuki saattaa jäädä ohueksi. Sen sijaan Ohjaamon yhteinen työ ja toimintatavat saattavat aiheuttaa ristipainetta suhteessa oman emo-organisaation tavoitteisiin erityisesti asiakastyön ja kehittämistyön tasapainoittelussa. Ohjaamoissa tehdään hyvin paljon kehittämistyötä asiakasrajapinnassa työskentelevien taholta, ja ohjaamomaista työympäristöä kuvastaa kehittämisinto, mutta toisaalta myös työntekijöille valuvat kehittämis- ja viestintätehtävät. Itsensä johtamisen taitoja tarvitaan myös hallitsemaan jatkuvia keskeytyksiä, jotka kuuluvat epäformaaleihin tapoihin edistää nuoren asiaa. Ohjaamomainen toimintatapa on henkilökohtaisiin kontakteihin ja verkoston tuntemiseen perustuvaa, mikä vaatii jatkuvaa yhteyttä alueen palvelukenttään.

Työntekijöiden vaihtuvuus

Monialaiselle yhteistyölle suuri haaste suuressa osassa Ohjaamoita on ollut asiantuntijoiden ja Ohjaamon johdon tiheä vaihtuvuus, mitä on tapahtunut paljon viime vuosina erityisesti ESR-projektien päättymisen jälkeen vuoden 2018 alusta. Lisäksi Ohjaamotyötä tehdään merkittävässä määrin määräaikaikaisella hankerahoituksella. Monialaisen yhteistyön toimivuudelle on tärkeää, että työntekijät Ohjaamossa sekä verkostossa tuntevat toistensa työskentelytavat, työntekijöiden välille muodostuu yhteisesti sovitua toimintatapoja ja keskinäinen luottamus vahvistuu. Lisäksi asiakastyön ja asiakasprosessien sujuvuuden kannalta tärkeää on, että asiakkaasta vastaava henkilö ei vaihdu kesken asiakasprosessin. Pitkäaikaiset työsuhteet koetaan tärkeäksi, sillä henkilöstön vaihtuvuus rikkoo jo toimivaa yhteistyösuhdetta työntekijöiden välillä ja vuorovaikutussuhdetta asiakkaaseen.

Ohjaamon rooli alueen palvelujärjestelmässä

Ohjaamoiden rooli alueen palvelujärjestelmässä vaihtelee. Yleisesti Ohjaamon rooli on vielä useassa kunnassa haussa, ja Ohjaamon ulkopuolisella monialaisella verkostolla ei ole täysin ymmärrystä Ohjaamon roolista ja osaamisesta. Ohjaamon työyhteisöllä ei ole kaikissa tapauksissa osaamista ja/tai resursseja auttaa kaikkia nuoria, joita

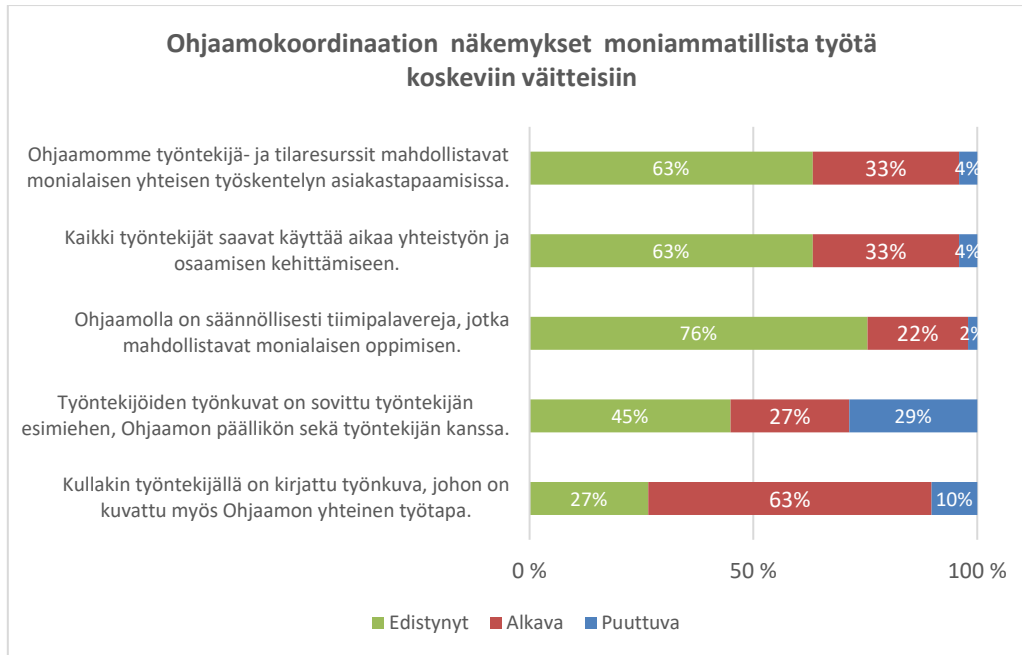
ohjataan Ohjaamoon alueen muista palveluista. Ohjaamo saattaa olla ainut paikka, josta nuorelle on mahdollista hakea kannattelua, jos muualla resurssit ovat tukossa. Esimerkiksi sosiaalihojauksen tai psykososiaalisen tuen osaaminen saattaa Ohjaamoissa olla vähäistä. Tämä tuottaa haasteita Ohjaamossa työskenteleville.

Monessa kunnassa on olemassa oleva Ohjaamoon kytkeytyvä yhteistyöverkosto, jossa on mukana Ohjaamoiden kannalta keskeisiä alueen toimijoita. Tämä ei ole kuitenkaan tarkoittanut vielä aitoa yhdessä tekemistä. Toimijoita monilla Ohjaamoalueilla on paljon, mutta toiminta tarvitsisi tiivistämistä ja yhdensuuntaistamista, jotta toimivia palveluketjuja saataisiin aikaiseksi sekä ennaltaehkäisevää toimintaa kehitetyksi. Haaste osassa alueista on esimerkiksi se, että välimatkat ja kulkuyhteydet saattavat olla pitkät eteläisintä Suomea lukuun ottamatta, jolloin toimijat eivät tunne ja kohtaa toisiaan, ja toisaalta nuorten on vaikea päästä palveluiden ääreen. Näissä tapauksissa mm. asiakkaan saattaen vaihto on hankala järjestää. Yhteistyöverkostojen toimivuus on kehitystä vaativa asia Ohjaamoiden työn sujuvuuden ja vaikuttavuuden kannalta.

Ohjaamotyöntekijöiden osalta huolta liittyy siihen, miten varmistetaan, ettei Ohjaamoissa tehdä ristikkäistä työtä muiden toimijoiden kanssa. Riski saattaa realisoitua esimerkiksi TYPin ja Ohjaamon välillä sekä silloin, kun TE-toimistosta ohjataan ostopalveluihin, kuten työhönvalmennukseen, ja samanaikaisesti asiakkaalla voi olla etsivän nuorisotyöntekijän kanssa asioita käsittelyssä. Työntekijöiden työresurssien kannalta keskeistä on pyrkiä välttämään päällekkäistä työtä ja sekaannuksia.

Koordinaation näkemys moniammatillisista käytännöistä

Moniammatillisten käytäntöjen nykytilannetta on mahdollista tarkastella syksyllä 2019 toteutetun Ohjaamoiden koordinaatioille osoitetun itsearviointikyselyn kautta. Tämän perusteella työntekijöiden työnkuvat on sovittu yhteisesti Ohjaamon ja emo-organisaatioiden kesken. Ohjaamoissa on laajasti huomioitu monialaisen oppimisen mahdollistaminen ja yhteistyön sekä osaamisen kehittäminen, mitä työntekijä- ja tilaresurssit tukevat. (Kohtaamo – Itsearviointikysely 2019)



Kuva 24. Ohjaamokoordinaation näkemykset moniammatillista työtä koskeviin väitteisiin. Lähde: Kohtaamo - Itsearviointikysely 2019.

3.6 Ohjaamot katalyyttisen validiteetin mahdollistajina

Tässä luvussa on tarkasteltu Ohjaamoiden toimintaa sisältä päin. Tavoitteena on ollut nostaa esiin näkökulmia, jotka näyttäisivät kuvaavan Ohjaamoiden piirteitä, joiden kautta niiden erityisluonne piirtyy näkyville. Luvun ensisijaisina havaintoaineistoina ovat olleet Hämeenlinnan ja Tampereen Ohjaamot, joissa on pidetty kaikkiaan kaksi dialogista työpajaa, joihin osallistui kaikkiaan 90 osallistujaa ja ryhmähaastattelut, joihin on osallistunut kaikkiaan 30 Ohjaamotoimijaa, sekä 32 Ohjaamoasiakkaan alkuvaiheen ohjaajilta saadut tiedot. Tehtyjä havaintoja suhteutetaan Ohjaamotoiminnasta käytävään kehittämisseskusteluun ja vaikuttavuustutkimuksen haasteisiin.

3.6.1 Katalyyttinen validiteetti¹⁵

Ohjaamoiden asiakkaat, nuoret ja nuoret aikuiset, ovat elämäntilanteessa, jossa keskeistä on siirtyminen aikuisuuteen, omien tavoitteiden pohtiminen ja selkiyttäminen, ja joskus uudelleen suuntaaminen. Vaikka työhön ja koulutukseen liittyvät asiat ovat vahvasti esillä, niin ”ei lähdetä vain työ edellä” (Ohjaaja, Hämeenlinna). Työhön tai koulutukseen sijoittuminen on pikemminkin pitkän tähtäimen tavoite ja toteutuu sikäli, mikäli elämäntavoitteiden selkiyttämisessä päästään eteenpäin.

Ohjaamoiden työn ydintä on nuorten tukeminen kokonaisvaltaisesti niin, että siirtymisen aikuisuuteen mahdollistuu. Joskus tämä onnistuu lyhyessä ajassa, joskus vaaditaan pi-dempi aika. Ohjaamot ovat palvelumuoto, jonka ydin tulee vain osittain tavoitteeksi tar-kastelemalla työhön tai koulutukseen sijoittumisia. Kyse on lisäksi yksilöllisesti vaihtelevasta työotteesta, jossa myös hyvän palveluprosessin tavoitteet vaihtelevat asiakkaasta toiseen. Siten Ohjaamoiden asiakasprosessien kuvaaminen edellyttää myös erilaisten ”välitavoitteiden” tai välitulosten huomioon ottamista.

Työllisyydenhoidon vaikuttavuustutkimuksen näkökulmasta Ohjaamoiden asiakastyön luonne ei ole sinänsä ainutlaatuinen. Esimerkiksi työvoimapalvelut ja eritoten työskenteleminen työnhakijoiden kanssa, joilla on jollain tapaa haasteellinen elämäntilanne, ovat jatkuvasti tekemisissä sen välttämättömyyden kanssa, että välittömän työhön- tai koulu-tukseen sijoittumisen sijaan on ryhdyttävä työstämään työllistymisen edellytyksiä ja palveluprosessi pitkittyy ja monivaiheistuu. Jotta tämä tarpeellinen työ tulisi tunnustetuksi ja tunnustetuksi myös vaikuttavuustutkimuksessa, on syntynyt yrityksiä kuroa umpeen yksilöllähtöisen (idiograafisen) ja sosiologisen tai ryhmätarkastelulähtöisen (nomoteettisen) vaikuttavuustutkimuksen välistä kuilua.

Työelämätutka ja siihen läheisesti liittyvä Kompassi sekä muut asiakasprosessin kulkua mittaavat välineet ovat esimerkkejä näistä yrityksistä. Näiden menetelmien käytöstä on saatu lupaavia tuloksia esim. Pirkanmaan työllisyyskokeiluissa, Ohjaamoissa ja myös TE-toimistojen asiakastyössä. Kuitenkaan menetelmien systemaattiseksi kehittämiseksi ei ole toistaiseksi viritetty riittävän laaja-alaista tutkimusta, joka auttaisi identifioimaan asiakaspalveluprosessin oleelliset elementit, integroimaan menetelmien käytön asiakastyöstä johtamiseen asti ja tukemaan vaikuttavuuden etappien seurantaa.

¹⁵ Katalyyttisellä validiteetillä tarkoitamme tässä sitä voimaa, jolla uusi käytäntö (tässä tapauksessa Ohjaamotoinnin mukainen monialainen yhteistyö) orientoi osallistujia uudelleen sekä fokusoi ja energisoi heitä elämänuralla ja työllistymisprosessissa sekä näiden kriittisissä siirtymävaiheissa

Kysymys Ohjaamotyypissä palveluprosesseissa on ennen kaikkea siitä, että palvelu-prosessi tukee asiakkaan kykyä ottaa oma elämäntilanne haltuun, ”tulla oman elämänsä herraksi” (ulkoisia olosuhteita maksimaalisesti hyödyntäen). Hyvän palvelu-prosessin kriteeri on sen kyky virittää ja motivoida asiakasta kehittämään omaa toimijuuttaan. Hyvä palveluprosessi on ”ponnahduslauta”, jolta asiakas suuntaa tulevaan. Stiles (1993) toteaa, että käytännön kehittämisen ja tutkimuksenkin pätevyyden kriteeri on katalyyttinen validiteetti, joka tarkoittaa sitä voimaa, jolla palvelu tai kehitetty uusi käytäntö, kuten Ohjaamo orientoi osallistujia (asiakkaita) uudelleen, fokusoi ja energisoi siihen osallistujia. Katalyyttisen validiteetin näkökulma vaikuttaa hedelmälliseltä kuvaamaan asiakastyötä, jota Ohjaamoissa tehdään. Kyse on asiakkaiden ”energisoimisesta”, fokusoinnista eli kohdentamisesta seuraavaan askeleeseen asiakkaan elämänkulussa ja ”liikkeelle saamisesta”. Katalyyttinen validiteetti ilmenee Ohjaamoissa kuitenkin niille erityisellä tavalla. Tässä luvussa tarkastelemme kahden Ohjaamon (Tampereen ja Hämeenlinnan) toiminnan va- lossa niitä edellytyksiä, joita menestyksellinen katalyyttisen validiteetin toteuttaminen vaatii.

Aula - ohjaamon sydän

Ohjaamoiden keskeinen asiakaspalvelufilosofia lähtee ’matalasta kynnyksestä’ (Ohjaamo on helposti saavutettavissa eikä sinne menemiselle aseteta ennakkoehtoja) ja yhden luukun periaatteesta eli tarvittavat palvelut löytyvät samasta paikasta tai ne kyetään organi-soimaan Ohjaamosta käsin.

Ohjaamoissa korostuukin nuoren ensikohtaamisen tärkeys. Fyysisesti sitä tukevat esimerkiksi sekä Tampereella että Hämeenlinnassa avarat aulatilat, jossa on tarjolla kahvia tai muita virvokkeita, jotka sosiaalisesti helpottavat asiakkaan sisälle tuloa Ohjaamoon ja tarjoavat samalla luontevan tilan ”aulaneuvojille” saada ensikosketus nuoreen. ”Aulaneuvojat” korostavat, että kontakti lähtee hyvin yleisluonteisista kysymyksistä tyyliin ”Mitä sinulle kuuluu” mieluummin kuin suoraan työ- tai koulutusksymyksistä tai elämäntilanteen muista haasteista. Asiakkaalle annetaan tila ja mahdollisuus määrittää, mistä asioista hän haluaa keskustella tai mihin asioihin hän haluaa lisäätietoja ja neuvoja.

Tampereen Ohjaamon Monet-tutkimustyöpajassa kahden nuoren aikuisen asiakkaan kertomus havainnollistaa tätä Ohjaamon aulan tärkeyttä. ’Janne’ (nimi muutettu) kertoi, että häneltä jäi moni asia mm. jännittämisen takia kesken – armeija, työ. TE-toimistosta kehoitettiin terveydenhuoltoon ja sieltä Ohjaamoon. Janne luuli Ohjaamon tullessaan, että se on jonkinlainen hoitopaikka, ja oli iloisesti yllätynyt, kun se olikin paikka, jossa hänet otettiin heti ystävällisesti ja epämuodollisesti vastaan kahveineen kaikkineen. Saman tien löytyi myös paikka (Ohjaamon terveydenhoitajan kautta) Ohjaamossa olevaan jännittäjät-vertaistukiryhmään, ja tästä alkoi positiivinen kehitys,

joka johti siihen, että Jannesta tuli viimein Ohjaamon kokemusasiantuntija ja haastattelun hetkellä hän oli positiivisesti pohtimassa työhön tai opiskelemaan menoa. Janne kuvasi tätä käännettä kaikinensa ratkaisevaksi.

Toisen nuoren aikuisen, 'Teemun' (nimi muutettu) kertomus havainnollistaa puolestaan sektoroituneen palvelujärjestelmän ongelmia. Teemun tarina kattoi noin 15-vuoden aikana monet vaikeat vaiheet, jossa peruskoulussa alkaneen huonon kehityksen jälkeen seurasi lääke- ja päihdeongelmia, huostaanotto, ammatillisen koulutuksen keskeytyksiä ja muita ongelmia. Teemua palloitettiin palvelusta toiseen kapeasta sektorinäkökulmasta, ja hän oppi itselleen haitallisella tavalla manipuloimaan erillään toimivia palveluja. Vuosien kierteen katkeaminen alkoi perheen aikuisen ystävän tuesta eräänlaisena omaishoitajana, jonka avulla löytyi myös kontakti Ohjaamoon. Ohjaamossa Teemu pääsi välittömästi Me-säätiön 'sata nuorta kehittäjää' -projektiin. Teemu kuvasi tätä ratkaisevaksi kokemukseksi, jossa hän pääsi ensimmäistä kertaa onnistumaan, oman tekemisen askelten kautta ja pienin askelin. Haastattelun aikana Teemu oli Ohjaamon aulan työntekijänä palkkatuella kokemusasiantuntijana.

Aulatyö on luonteeltaan neuvontatyötä, mutta samalla jo jotain enemmän, prosessi, jossa nuorta ryhdytään tukemaan alusta lähtien, ja nuori ohjataan usein varsin pian johonkin toimintaan, kuten työkokeiluun tai Ohjaamossa olevaan hankkeeseen. Kontakti on alusta lähtien ohjauksellista työtä, ja se perustuu henkilökohtaiseen ohjaussuhteeseen asiakkaan ja ohjaajan välillä. Palveluiden tarjoaminen uusia toimintamahdollisuuksia avaavina liitetään asiakaskontaktiin siis jo alusta lähtien tai asiakas ohjataan syventäviin palveluihin. Asiakastyöntekijöiden työote on hyvin ratkaisukeskeinen: alusta lähtien etsitään aktiivisesti nuorelle konkreettisia väyliä eteenpäin ja tarvittavia palveluita suunnitellaan ja kehitellään asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

"Aulatyö" vaikuttaakin olevan oleellisin elementti Ohjaamoiden työssä, Ohjaamoiden "sydän". Samalla se on metafora Ohjaamoiden asiakastyölle ylipäätään: Ohjaamo "on luonnollinen paikka ottaa nuori kokonaisvaltaisesti huomioon", kuten eräs ohjaaja totesi. "Aulassa" kiteytyvät Ohjaamoiden palveluetiikka ja keskeiset työtavat: matala kynnyks, inhimillinen kontakti ja yhdessä ratkaisujen kehittäminen. Sekä Hämeenlinnan että Tampereen asiakkaat ja myös asiakaspalvelijat totesivat, että kasvokkainen palvelu on tänä 'digi-aika' aivan välttämätöntä. Ohjaamotyöntekijöiden dialogisissa työpajoissa aulan merkitystä korostettiin toteamalla, että jopa 90 % Ohjaamoiden asiakkaista voidaan auttaa "aulatyöllä" ja siihen liitetyillä itsepalveluilla, muulla toiminnalla, kuten työkokeiluilla ja syvennetyillä palveluilla. Onkin ilmeistä, että Ohjaamot paikkaavat osaltaan tarvetta henkilökohtaisiin palveluihin julkisen palvelun resurssivajeen ja henkilökohtaisen kohtaamisen mahdollisuuksien supistuttua voimakkaasti. Kyse ei ole vain määrällisestä palveluvajeesta, vaan palvelujen laadusta: henkilökohtaisen palvelun kehittäminen ei ole ollut työvoimapalveluissa ensisijainen tavoite viime vuosina. Ohjaamoiden parhaat onnistumiset ovatkin usein olleet asiakkaiden kanssa,

joilla on takanaan pitkiäkin palveluketjuja, mutta vasta Ohjaamossa he ovat kokeneet tullessa aidosti ja inhimillisesti kuulluiksi.

'Neuvokas ohjaus' Ohjaamoiden ohjaustyön keskiössä

Jannen ja Teemun tapaukset kertovat ohjauksellisesta työtteestä, jolle on ominaista nuoren palveluprosessin ja toiminnan rakentaminen ikään kuin ”pala palalta”. Tuo rakennustyö lähtee nuoren esille nostamista teemoista, jotka voivat liittyä mihin elämänalueeseen tahansa (vrt. Määttä 2018). Lähdetään siitä, mistä nuori on valmis tarinansa kertomaan. Mennään ”sinne, missä asiakas on”, jota Peavy (1997) piti perusedellytyksenä aidon asiakassuhteen syntyedellytykseksi. Asteittain rakentuu kokonaisvaltainen kuva tilanteesta ja tavoitteista, joihin voidaan kunkin asiakkaan kohdalla pyrkiä. Nuori ja hänen ohjaajansa koostavat esille nousseista aineksista ja kulloinkin käytettävissä olevista resursseista polkua eteenpäin, kehitellen tilanteeseen sopivia palveluita eli toisin tekemisen mahdollisuuksia. Ohjaajan työ vaikuttaa usein spontaanilta ja improvisoidulta pikemminkin kuin tiukan rationaalisesti etenevältä.

Tällaista ohjauksellista työtettä Peavy (2004) nimittää 'bricoleur' -työtteeksi ja hän luonnehtii työtettä niin, että siinä ei noudateta ennalta omaksuttuja teorioita, menetelmiä eikä interventioita, vaan se on ikään kuin viisasta arvausta siitä, miten voidaan edetä, ja neuvottelua asiakkaan kanssa, millaisia vaihtoehtoja ja resursseja on tarjolla sekä mihin asiakas on valmis ja kykenevä. Auttamisen prosessi perustuu asiakkaan kulttuuriseen ymmärtämiseen, dialogiin, tarinoihin ja intuitioon. (Peavy, *ibid.* 102-103). Bricoleur-käsite tulee kulttuuriantropologi Levi-Straussilta, joka kuvasi sillä ”henkilöä, joka tekee kulttuuria siitä mikä kulloinkin on käsillä, luo kokonaiskuvan, kollaasin eli 'bricolagen' käsillä olevasta asiasta. ”Bricolööri” ei ole insinööri, eikä pyri tiedemiehen tavoin paljastamaan, mitkä lait hallitsevat ilmiöitä. Sen sijaan hän luo sellaisia uusia rakenteita, jotka auttavat paremmin sopeutumaan ympäröivään maailmaan.¹⁶

Mielestämme bricoleur kuvaa käsitteellisellä tasolla havaintojamme Ohjaamoiden asiakastyön luonteesta muun muassa Hämeenlinnan ja Tampereen Ohjaamoissa. Se vaikuttaa kuvaavan erityisen hyvin työtettä, joka soveltuu työskentelyyn nuorten kanssa painottaessaan henkilökohtaista kontaktia, mutkattomuutta, spontaania improvisoimista ja käytännöllisiin ratkaisuihin pyrkimistä. Samalla Ohjaamoiden työtteenä bricoleur-ote tuo oman lisänsä keskusteluun ohjaustyön perinteisestä jaosta tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluihin (esim. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/opinovi/>). Ohjaamoiden ohjaustyön luonne viittaa ehkä siihen, että ohjaustyön painopiste on asiakasprosessin alkupäässä, ja ohjauksellinen osaaminen tulee esille asiakkaan alkukohtautamisessa ja kyvyssä toimia 'bricoleurmäisesti'.

¹⁶ Ks. <http://tieteentermipankki.fi/wiki/Estetiikka:bricoleur>

'Bricoleur' on käsite, jota on vaikea kääntää suomeksi niin, että sen täsmällinen merkitys avautuisi. 'Neuvokas' ohjaus tai 'neuvokas työote' vaikuttaisivat kuitenkin ehkä osuvimmilta käänöksiltä.

Tutkiessaan Pohjois-Karjalan Ohjaamoja ja nuorten tarinoita Toiviainen (2017) käytti keskeisenä käsitteellisenä lähtökohtanaan nuorten "relaationaalista toimijuutta" ja Ohjaamon toimimista tuon toimijuuden rakentumisen ja kehittymisen tilana, jossa keskeistä on Ohjaamon tarjoama yhteisöllisyys. 'Relaationaalinen toimijuus' avaa merkittäväällä tavalla ymmärryksen nähdä nuori sosiaalisten suhteidensa kokonaisuuden kautta ja niiden kanssa vastavuoroisesti kehittyvänä. 'Relaationaalisuudesta' ja 'sosiaalisen' painottamisesta seuraa kriittisyys yksilökeskeiselle diskurssille, jonka Toiviainen näkee myös Ohjaamokeskustelun uhkana, ja joka pahimmillaan voi syyllistää nuoria heidän kohdatessaan erilaisia hankaluuksia aikuisuuteen siirtymisessä. Ohjaamo voi onnistuneessa "nuorilähtöisyydessään" tarjota nuorille yhteisöllisen tuen ja vertaistukseen perustuvan toimintatavan. Tämän voi nähdä myös Teemun ja Jannen tapauksissa, joissa yksi tilanteen kehittymisen vipusin oli mahdollisuus liittyä jännittäjäryhmään, mikä merkitsi avautumista ulospäin kohti muita samassa tilanteessa olevia.

3.6.2 Ohjaamolaisuus – uusi toimintakulttuuri katalyyttisen validiteetin edistäjänä

Asiakkaiden diversiteetti ja Ohjaamon liukuva positio

Ohjaamoiden asiakkaiden lähtötilanteet ovat hyvin erilaisia. Kyse voi olla mm. oman elämän tai ammatillisen suuntautumisen pohtimisesta, koulutuksen keskeyttämisestä tai keskeyttämisuhasta, työttömyyden pitkittymisestä, terveydellisistä ongelmista ja kuntoutumisesta tai sosiaalisista haasteista. Asiakastilanteiden moninaisuus tuli esiin myös Helanderin (2019) selvityksessä uraohjauksen tavoitteista Ohjaamoissa. Ohjaajien näkemykset heijastivat asiakkaiden diversiteettiä: Ohjausnäkemykset olivat luokiteltavissa 13 erilaiseen käsitykseen ohjauksen luonteesta sille asetettujen tavoitteiden, ohjauksen aikajänteen, asiakkaan roolin ja ohjauksessa käytettävän kielen suhteen.

Osana Hämeenlinnan Ohjaamon haastatteluita ja työpajaa Ohjaamotoimijoilta kysyttiin, mihin Ohjaamot sijoittuvat asteikolla, jonka toinen ääripää on jalkautuva työ kohderyhmien kanssa, seuraavana luokkana 'poliklinikka' – eli aulatyypinen työote, ja seuraavana astetta raskaampi monialainen työote, kuten Työvoiman palvelukeskukset ja toisessa ääripäässä erikoissairaanhoido, kuten psykiatrinen hoitotyö. Toisin sanoen, mihin Ohjaamo sijoittuu paikkakunnan nuoriin ja nuoriin aikuisiin liittyvässä palvelujen ekosysteemissä. Usein vastaus oli, että Ohjaamot ovat "kaikkiällä, paitsi ei raskaissa

palveluissa”. Keskeisin havainto oli kuitenkin, että Ohjaamon tarkkaa paikkaa oli vaikea kuvata eikä Ohjaamo tuntunut asettuvan selvästi mihinkään kohtaan kysytyllä ulottuvuudella. Ohjaamon asema ja positio on siten koko ajan liikkeellä ja liukuva – riippuen siitä, mitkä voimavarat paikkakunnalla on, ja millaisessa liikkeessä muut ovat. Ohjaamon paikka on siten aina aika-ajoin päivitettävä. Tulevaisuuden suhteen voimakkaimmin tuli esiin näkemys, että Ohjaamoiden tulisi edelleen avautua ulospäin, nuoria ja nuoria aikuisia koskevaan palvelujen kokonaisuuteen ja esimerkiksi elinkeinoelämän suhteen.

Ollakseen ”katalyyttisesti validi” eli toteuttaakseen tehtävänsä nuorten tukemisessa Ohjaamoiden on siten tunnistettava asiakkaiden erilaiset lähtökohdat ja tarpeet ja muodostettava siitä asiakaspalvelun peruslähtökohta. Asiakkaiden ohjaaminen on erilaista kunkin asiakkaan kohdalla. Toimintatapa liikkuu tilanteen mukaan, ja koko Ohjaamotoiminta on toimimista ”siellä ja täällä” eikä yhdestä näkökulmasta ja määrittynyt paikallisen toimintaympäristön ja nuorten palveluiden kokonaisuuden mukaan. Ohjaamoiden tulevaisuuden kehittäminen on avautumista edelleen ulospäin eikä asettumista rajattuun positioon. Tällainen Ohjaamoiden ”liukuva positio” asettaa omat haasteensa Ohjaamoiden luonteen ymmärtämiselle, sen tulevalle kehittämiselle, sen johtamiselle ja myös sen vaikuttavuuden arvioimiselle. Ohjaamotoimijoiden viesti on tulkittavissa niin, että toiminnan kokonaisvaltaisuuden, joustavuuden ja joustavuuden reagoida tilanteiden mukaan tulee säilyä ja kehittyä edelleen, ja tämä on nuorten tuen voimistumisen oleellinen edellytys. Tämä edellyttää koko sen verkoston vuoropuhelua ja oppimista, jossa Ohjaamo sijaitsee.

Ohjaamotoimijat puhuvat hyvin paljon ”Ohjaamolaisuudesta” eli Ohjaamot nähdään uudenlaisena yhteistyön toimintakulttuurina, toisenlaisena kuin aiempi toimintatapa:

”Ollaan pohdittu, että on poisoppimista siinä, että ei ole vain ”meidän asiakkaat” ja meidän osuus, vaan hoidettaisiin tällä porukalla koko asiaa täällä. Ei vain pientä siivua. Muutosta tehdään yhdessä puhumalla...”

”Aika iso toimintakulttuurin muutos on käynnissä. *Substanssista kohtaamiseen ja yhteistyön asiantuntijuuteen.*” (kurs. tutkijoiden)

Ohjaamo on siten yhteistoiminnallinen tila, jossa opitaan uutta ja toimimaan uudella tavalla. Katalyyttisen validiteetin kehittämisen näkökulmasta on kyse siitä, että asiakkaan energisoituminen ja liikkeelle lähtö liittyy samalla Ohjaamotoimijoiden omaan ammatilliseen kehittymiseen. Ohjaamolaisuus uutena toimintakulttuurina on asiakkaiden ja toimijoiden yhdessä innostumista siitä, että se mitä tehdään, on nuorta aidosti auttavaa ja työntekijöiden näkökulmasta mielekästä.

Uuden toimintavan oppiminen ilmenee esimerkiksi siinä, että kun opinto-ohjaajan työ siirtyy Ohjaamoon, se alkaa samalla muuntumaan. Opinto-ohjaus Ohjaamossa ei ole samaa kuin opinto-ohjaus koulussa. Keskeinen muutos on nimenomaan työn kokonaisvaltaistuminen käsittelemään nuoren elämäntilannetta kokonaisvaltaisemmin kuin vain koulutukseen ohjaamisen näkökulmasta (IUusinoka & al 2019). Samoin työvoimapalvelut, Kela, sosiaalityö, kuntoutusjärjestelmä ja kolmas sektori tulevat haasteiksi virittämään toimintojaan ”Ohjaamoihin sopiviksi”. Ohjaamo lähestymistapana siis haastaa myös kumppaneita kehittämään omaa työtötään. Ohjaamotoiminnan kiinnostavuus yhteistyökumppaneille, ”katalysoiva voima”, on sen tarjoama mahdollisuus kehittää omaa työtötä ja toimintatapoja.

Ohjaamon ’tila’ - palvelut ”saman katon alla”

Ohjaamoiden keskeinen toimintatapa on, että kaikki palvelut ovat ”saman katon alla”. Jotuen Ohjaamoiden koosta ja muiden nuorten tukipalveluiden kattavuudesta kyse on pikemminkin toimintaperiaatteesta kuin kirjaimellisesti siitä, että kaikki toimijat olisivat reaaliaikaisesti paikalla fyysisesti samassa tilassa. Kohtaamon tekemän selvityksen mukaan etsivä nuorisotyö, TE-asiantuntija, työvalmentaja, nuorten tietopalvelu ja sosiaalityö olivat useimmissa Ohjaamoissa saatavilla päivittäin. Rekrytointiyriytysten palvelut, opinto-ohjaus, erityisopettaja, taloudellinen neuvonta ja Kela olivat saatavilla palveluista kaikkein harvimm. (Kohtaamo 2018).

Asiakkaiden näkökulmasta palveluiden organisoituminen samasta pisteestä merkitsee parempaa mahdollisuutta osallistua myös itse palveluiden suunnitteluun, lyhennettyjä viiveitä ja vähentyneitä katkoksia palvelusta toiseen siirtymisessä sekä pysyvämpää henkilökohtaista suhdetta työntekijään/palveluntarjoajaan, jolloin tehoton ja aikaa vievä tarve toistaa ”samoja asioita yhä uudelleen ” vähenee. Ratkaisut voidaan siten löytää yllättävänkin nopeasti, kuten ’Jannen’ ja ’Teemun’ esimerkit havainnollistavat.

Työntekijöiden näkökulmasta kiinteä yhteys muihin työntekijöihin ja palveluntarjoajiin merkitsee sujuvampaa palvelukokonaisuuden suunnittelua ja hallintaa, ajallisten viiveiden vähenemistä palveluprosessin kuluessa, mahdollisuutta oppia tuntemaan muiden työtötä ja toimintatapoja ja mahdollisuutta oman työtöteen tunnetuksi tekemiseen ja yhdessä kehittämiseen muiden toimijoiden kanssa. Ohjaamon yhteistyö muiden toimijoiden kanssa rakentuu molemminpuolisen hyödyn ja yhteiskehittämisen win-win-periaatteelle. Ohjaamojen työpajoissa Tampereella ja Hämeenlinnassa tuli esille useita esimerkkejä:

- Ohjaamot tukevat Kelan strategista kehittämissinjaa sen pyrkimyksessä tulla mukaan kuntoutusprosessin aktiivisempänä toimijana kuin pelkäs-tään etuuksien maksajana. Toisaalta Kela etuuksien maksajana tavoit-taa suuren osan Ohjaamoiden asiakaskuntaa ja lisää kohderyhmän ta-voitettavuutta myös Kelan kautta. Kelalle Ohjaamot ovat tarjonneet ke-hittää etäyhteistyöpisteitä Ohjaamoiden kanssa ja muodostaa suoria yh-teistyökanavia asiakkaiden ja Kelan välille esim. Skype-yhteyden kautta.
- Hämeenlinnassa nuorten terveysneuvontapiste toimii nyt Ohjaamon yh-teydessä. Nuoria ohjataan tarvittaessa neuvontapisteeseen, ja myös ter-veydenhoitajat ohjaavat asiakkaita Ohjaamoon. Neuvontapisteen näkö-kulmasta toimintapa on ollut onnistunutta ja yhteys asiakkaisiin ja muihin palveluihin sujunut. Samalla toiminnan kohde on laajentunut ja asiakas-käyntien syissä ovat painottuneet nyt aiempaa enemmän ehkä mielen-terveyskysymykset.
- Tampereella yhteistyökumppanit (kunnan eri nuorisotyömuodot, koulut, kuntouttava työtoiminta, kolmas sektori) toivat esiin Ohjaamon tiiviin liit-tymisen kunkin palvelutarjoajan toimintaan. Kuitenkin niin, että 'tehdään yhdessä, mutta ei toisten puolesta'. Erityisenä Ohjaamon paikkana nähtiin nuorten arjen hallinnan tuen järjestäminen, joka nähtiin puutteeksi muissa palveluissa. Ohjaamo ikään kuin tarjoaa arjen toimintakyvyn tu-kea ja aktiivisuutta muiden palvelujen rinnalle ja 'aukkopaikkoihin'.

Katalyyttisen validiteetin näkökulmasta palveluiden toteuttaminen ja organisoiminen yhdestä pisteestä kokoaa palveluprosessin yhtenäiseksi kokonaisuudeksi, jossa välte-tään katkokset, päällekkäisyydet ja viiveet. Asiakkaalla on hajanaista palvelujen orga-nisoinnin tapaa paremmat mahdollisuudet vaikuttaa palveluiden saantiin ja siirtymisiin palveluiden välillä.

Monialainen yhteistyö

Eri toimijoiden yhteistyön sisällöllinen kehittyminen on haaste, joka on läsnä myös Ohjaa-moissa ja niiden nykyisessä kehitysvaiheessa. Tänä päivänä verkostotyö on käsitteenä ja toimintatapana vallitseva käytäntö kaikessa kehittämistyössä. Silti kyseessä on toiminta-kulttuurin perustavanlaatuisen muutos, jossa voidaan edetä vain asteittain ja vähitellen. Ohjaamotoiminnan yhteydessä Pukkila ja Helander (2019) pohtivat asiaa 'moniammatilli-suuden', 'ammattienvälisen yhteistyön' ja 'monialaisen yhteistoiminnan' käsitteiden kautta ja tuomalla esiin vaiheet, joiden kautta yhteistoiminta (ohjauksen kontekstissa) kehitty-y joksikin, joka on enemmän kuin osiensa summa.

Pukkila ja Helander (ibid.) jakavat monialaisen yhteistyön ja monialaisen ohjaustyön viiteen eri kehitysvaiheeseen: 1. Yksin työskentelemiseen (perinteinen ohjaustyö), 2. Rin-nakkaistyöskentely (työskennellään samassa työympäristössä toisen amma-tinedustajan kanssa ja vaihdetaan satunnaisesti ajatuksia asiakkaista), 3. Yhdessä

työskentely (yhteisiä asiakkaita, tietoinen työnjako ja sopimukset siitä, miten työskentely säännöllistä ja asiakkaat ovat yhteisiä), 4. Vakiintunut yhdessä työskentely (jaetut asiakassuhteet ja ohjausta tehdään yli ammattikuntarajojen), 5. Sovittu ja säännelty yhteistyö (Monialainen yhteistyö on säännöllistä kaikessa toiminnassa ja se perustuu tietoihin sopimuksiin ja tavoitteena on tietoisesti edistää monialaista yhteistoimintaa).

On ilmeistä, että asiakkaan 'mobilisoitumista' ja 'katalysoitumista' voivat edistää kaikki kuvatut työotteet ja toimintatavat. Pukkila ja Helander tuovat esiin monialaisuutta edistävinä tekijöinä luottamuksellisen ja kunnioittavan ilmapiirin ja kunkin työntekijän valmiuden tunnistaa oman osaamisensa rajat ja valmiuden kehittyä niiden yli. Hämeenlinnan ja Tampereen Ohjaamoiden työpajoissa tuli esille hyvin myönteinen ilmapiiri yhteistoimintaa ja yhdessä kehittymistä kohtaan, vaikkakin työn nähtiin silti olevan suhteellisen alkuvaiheissa. Tavoitteena Ohjaamoissa niiden verkostotyöluonteeseen liittyen voidaan nähdä edellä mainitun monialaisuuden "kehittymisasteikon" luokat 3–5, jolloin monialainen yhteistyö alkaa tuottamaan synergistä yhteiskehitystä, joka puolestaan on asiakkaan liikkeelle lähtemiselle ja katalysoitumiselle lisäarvo, jonka Ohjaamo parhaimmillaan tuo.

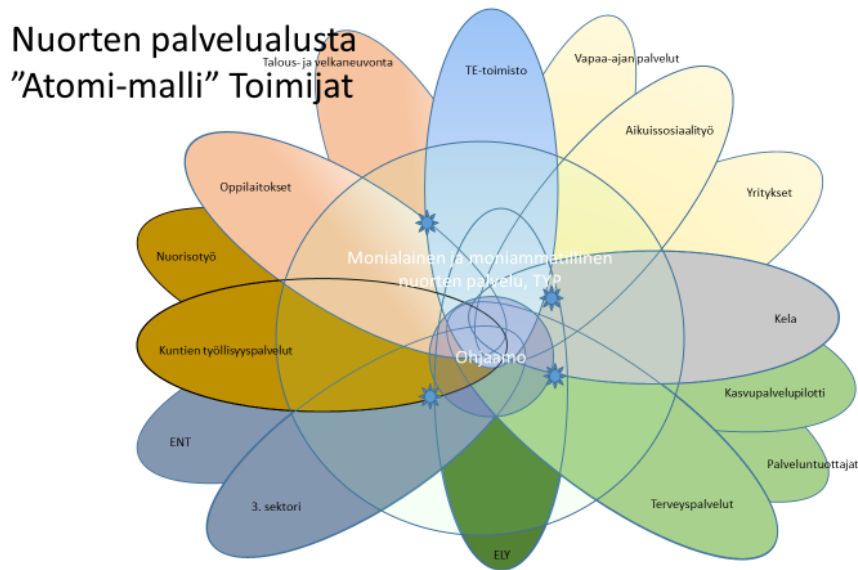
Ohjaamot osana ja kehittämässä paikallista nuorten tuen kokonaisvoimavaraa

Tampereen työpajassa tuli esille kumppanien ja yhteistyötahojen näkökulmasta toteamus, että Ohjaamo nähdään toimintamuotona, joka oleellisesti kytkeytyy esimerkiksi nuoriso- ja sosiaalityöhön, sosiaaliseen kuntoutukseen ja vaikeasti työllistämisen haasteisiin. Nähtiin, että Ohjaapalvelujen saatavuutta olisi laajennettava ja yhteistoimintaa Ohjaamon kanssa olisi syvennettävä. Työpaja päättyi sopimiseen yhteistoiminnan jatkotyöstämisestä.

Hämeenlinnassa Ohjaamon nähtiin olevan oleellinen osa ...

"...nuorten pärjäämisen tukea, pärjäämisten edellytysten parantamista. Pitäisi pärjätä elämässä, siksi tämä on perustettu... Systeemi pitää rakentaa niin, että miten tipahdetaan turvallisesti, jos tiputaan korkealta..."

Siten Ohjaamo asettuu molemmilla paikkakunnilla osaksi nuorten tuen "ekosysteemiä", josta ollaan myös tietoisia, ja jota yhteyttä ja kokonaisuutta halutaan kehittää eteenpäin. Ohjaamolla on selvästi havaittavaa potentiaalia muodostua myös tuon ekosysteemin kes-keiseksi kehittämisalustaksi, mikä tulee esille Tampereella esitetyssä "atomimallissa" (Nuorten työllisyyspalvelut 2019).



Kuva 25. Nuorten palvelualusta – Atomi-malli. Lähde: Nuorten työllisyyspalvelut 2019.

Mallissa Ohjaamo jäsenyyksi keskeiseksi "Nuorten palvelualustaksi" monialaisena ja moniammatillisena nuorten palveluna, ja sen rinnalle asemoituu TYP-toiminta. Kuviosta ilmenevät havainnollisesti eri toimijoiden moninaisuus ja palveluiden sisällöllinen kattavuus. Katalyyttisen validiteetin toteutuminen myös asiakastasolla hyötyy tietoisesti rakennetusta palveluiden ekosysteemistä, jossa eri toimijat asettuvat osaksi palvelukokonaisuutta.

3.6.3 Yhteenveto

Kaikkiaan katalyyttisen validiteetin käsite näyttäisi osoittautuvan hedelmälliseksi näkökulmaksi, jonka avulla voitiin kuvata ja tarkastella kahden Ohjaamon asiakastyön luonnetta ja vaikuttavuutta. Ohjaamoiden työssä erottui katalyyttiseen validiteettiin myönteisesti vaikuttavia tekijöitä:

- aidosti asiakasta kuunteleva, kohtaava asiakastyö
- voimakas painotus kokonaisvaltaiseen alkuun,
- ratkaisukeskeinen 'neuvokas' 'bricoleur'-ohjaustyö,
- katkeamattomat asiakasprosessit monialaisen yhteistyön avulla ja sitä kehittäen
- asiakasprosessien ja sen välivaiheiden näkyväksi tekeminen
- Ohjaamoiden toimiminen palveluntuottajien yhteisenä oppimisalustana,

- Ohjaamoiden kytkeytyminen strategisesti paikalliseen nuorten tuen kokonaisuuteen ja rooli tuon kokonaisvoimavaran proaktiivisena kehittäjänä

Vaikka nämä elementit ovat ylipäätään modernin asiakaslähtöisen palvelujärjestelmän piirteitä, niin niiden näkyväksi tekeminen on oleellista Ohjaamoiden toiminnan ymmärtämiseksi kehittäjien, asiakkaiden ja palveluntarjoajien näkökulmasta. Katalyyttisen validiteetin käsite avaa siten väylän ”sisältä päin tietämiseen” (‘knowing from within’), joka Shotterin (1993) mukaan on oma tietämisen lajinsa, jossa tieto rakentuu eri toimijoiden keskinäisen sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta ja sisällä. Ohjaamo on paitsi hanke nuorten aikuisuuteen siirtymän tukemiseksi myös samalla yhteiskunnallinen koe uudistaa toimintatapoja ja eri toimijoiden keskinäistä yhteistyötä. Siten Ohjaamon kokonaisuuden ja kokonaisvaikuttavuuden arviointi edellyttää Hämeenlinnan ja Tampereen Ohjaamoiden analysoinnin perusteella samanaikaisesti katsetta sekä ulos – siihen mitä Ohjaamot tuottavat tuloksina – ja sisälle – millaisia uusia toimintatapoja ja toimintakulttuuria on onnistuttu tuottamaan. Ohjaamoiden kaltaisissa yhteiskunnallisesti merkittävässä uudistuksissa itse asiassa nämä ”sisäiset” tulokset ja vaikuttavuudet ovat usein ensisijaisia tavoitteita, ja ulos näkyvät vaikutukset tulevat esiin vasta pitkemmän ajan kuluessa.

Samalla on tietenkin todettava, että katalyyttisen validiteetin käsite kaipaa edelleen rikastamista ja kehittämistä. On myös tärkeää, että sen eri puolet tehdään näkyväksi, ja ne kyetään osoittamaan tarvittaessa myös kvantitatiivisesti. Tällainen kehittämistyö on eri asiakaspalvelujärjestelmissä vasta aluillaan. Tässä luvussa tuotiin esiin Kompassimenetelmä lupaavana esimerkkinä tällaisesta lähestymistavasta. Jatkossa tarvitaan tutkimus- ja kehittämistyötä niin, että myös asiakasprosessien tasolla päästään kiinni ”prosessivaikuttavuuteen”, siihen, mitä tapahtuu asiakkaille heidän asiakkuutensa eri vaiheissa ja tuota tietoa kyetään tietoisesti hyödyntämään myös johtamisessa.

Hämeenlinnan ja Tampereen Ohjaamoiden tarkastelu ja tiedot myös monista muista Ohjaamoista osoittavat myös, että niissä on päästy lupaavaan alkuun uudenlaisen toimintakulttuurin, ”Ohjaamolaisuuden” luomisessa. Toimijat ovat motivoituneita toiminnan edelleen kehittämiseen, asiakkailta on saatu myönteistä palautetta ja koetaan, että Ohjaamo tarjoaa toisenlaisen asiakaskohtaamisen alusta ja tilan kuin sektorikohmainen työskentely. Samalla toimijat toteavat, että toiminta on vasta alussa. Ylipäätään Ohjaamot ovat suhteellisen nuoria verkostoja, vaikka niiden taustalla on pitkäaikainen nuorten tuen kehittäminen erityisesti Nuorisotakuun avulla. Ohjaamoiden tulevaisuuden kriittisiä tekijöitä on ehkä erityisesti eri toimijoiden välisten ”yhdyspintatyöskentelyn” kehittäminen, kuten Tampereen työpajassa tuli toisen hankkeen kautta esille. Kriittisiä yhdyspintoja muodostuu vertikaalasti aina asiakastasolta johtamiseen asti ja horisontaalasti eri ammattilaisten ja sektoreiden sekä kumppaneiden välille. Samalla

olisi huolehdittava siitä, että erityisesti käynnissä olevat asiakasprosessit ja niiden eteneminen saadaan näkyviin ja tietoisien yhteiskehittämisen kohteeksi.

4 Ohjaamotoiminnan vaikutukset tilastollisen analyysin valossa

4.1 Ohjaamotoiminnan vaikutukset kuntatason tiedon valossa

Kuntasoisessa vertailuanalyysissä on verrattu Ohjaamokuntien ja ei-Ohjaamokuntien kehitystä nuorten työttömyyden ja elämäntilanteen kehitystä kuvaavien indikaattorien avulla lähtökohtana tilanne ennen ja jälkeen Ohjaamon perustamista. Tutkimuskysymyksenä oli, miten kyseiset muuttujat ovat kehittyneet Ohjaamokunnissa Ohjaamon käynnistyksen jälkeen suhteessa synteettisen kontrollikunnan kehitykseen. Synteettisellä kontrollikunnalla tarkoitetaan tässä niiden ei-Ohjaamokuntien yhdistelmää, joka vastaa olosuhteiltaan ja tilanteeltaan mahdollisimman tarkasti tarkasteltavaa Ohjaamokuntaa. Analyysi tehtiin erikseen jokaiselle yli 10 000 asukaan Ohjaamokunnalle ja tulosmuuttujina siinä tarkasteltiin:

- Nuorten työttömyysastetta (%)
- NEET-nuorten osuutta (%)
- Koulutuksen ulkopuolelle jääneiden nuorten osuutta (%)
- Nuorten virtaa yli 3 kk ja 6 kk työttömyyteen (%)

Käytetyt tulomuuttujat ovat mittareita, joita on käytetty tai pyritty käyttämään Ohjaamoiden tuloksellisuusseurannassa (mm. Ohjaamoiden tuloksellisuuden työryhmä 2016).

Tuloksissa viitataan useasti tilastolliseen merkitsevyyteen. Se kuvaa, kuinka todennäköistä on, että analyysin tulos johtuu sattumasta. Tilastollista merkitsevyyttä kuvataan p-arvolla. Kun p-arvo on alle 0,05 sattuman todennäköisyys on alle 5 %. Tällaista tulosta pidetään yleensä tieteellisessä tutkimuksessa tilastollisesti merkitsevä. Tällöin on hyvin epätodennäköistä, että tulos johtuu sattumasta. Tilastollinen merkitsevyys todetaan tilanteeseen soveltuvilla tilastollisilla testeillä.

Seuraavissa analyyseissä tilastollisen merkitsevyyden toteamiseen on käytetty Wilcoxonin merkittyjen sijalukujen testiä. Analyysisissä tarkastellaan Ohjaamokuntien ja synteettisten kontrollien tulomuuttujien erotuksia sen jälkeen, kun Ohjaamo on perustettu kuntaan. Testi perustuu erotusten symmetrisyyteen. Jos ohjaamotoiminnalla ei ole mitään vaikutusta, negatiiviset ja positiiviset erotukset jakautuvat sattumanvaraisesti melko symmetrisesti nollan molemmin puolin eri Ohjaamokunnissa. Seuraavaksi esitettävissä kuvioissa Ohjaamokunnat laitetaan erotuksen mukaiseen järjestykseen. Samalla testataan myös,

poikkeaako positiivisten ja negatiivisten jakauma tilastollisesti merkitsevästi tästä sattumanvaraisesta symmetrisyydestä. Wilcoxonin merkittyjen sijalukujen testi soveltuu esimerkiksi tilanteisiin, kun havaintojen (tässä tapauksessa ohjaamojen) määrä on verrattain pieni. Myöhemmin yksilötasoisissa tarkasteluissa käytetään muita soveltuvia tilastollisia testejä merkitsevyyden toteamiseen.

4.1.1 Ohjaamokuntien kehitys suhteessa synteettiseen verrokkikuntaan

Seuraavassa on kuvattu Ohjaamokuntien kehitystä suhteessa synteettiseen verrokkikuntaan Ohjaamon käynnistymisestä alkaen nykyhetkeen (viimeisin saatavilla oleva tilastotieto). Esitetyt kuvat kuvaavat tulosmuuttujan eroa synteettiseen kuntaan, niin että toimintavuotia Ohjaamolla on vähintään kaksi. Kuvissa näkyy Ohjaamokunnan keskimäärinen ero synteettiseen verrokkiin. Kaikkien tulomuuttujien osalta negatiivinen arvo kertoo Ohjaamokunnan synteettistä verrokkikuntaa myönteisemmästä kehityksestä (työttömyys tms. vähentynyt verrokkia enemmän). Vastaavasti positiivinen arvo ilmentää sitä, että Ohjaamokunnassa kehitys on ollut synteettiseen verrokkikuntaan nähden huonompaa Ohjaamon toiminnan käynnistämisen jälkeen.

Kuvista ilmenee myös tuloksen arvioitu luotettavuus. Tämä luotettavuus perustuu Ohjaamokunnan ja synteettisen kunnan vuosittaiseen keskihajontaan Ohjaamokunnan ja synteettisen verrokkikunnan eroista ennen Ohjaamoon perustamista. Mitä pienempi keskihajonta on ollut Ohjaamokunnan ja synteettisen verrokkikunnan välillä ennen Ohjaamoon perustamista, sen luotettavampi on vertailuanalyysin tulos.¹⁷

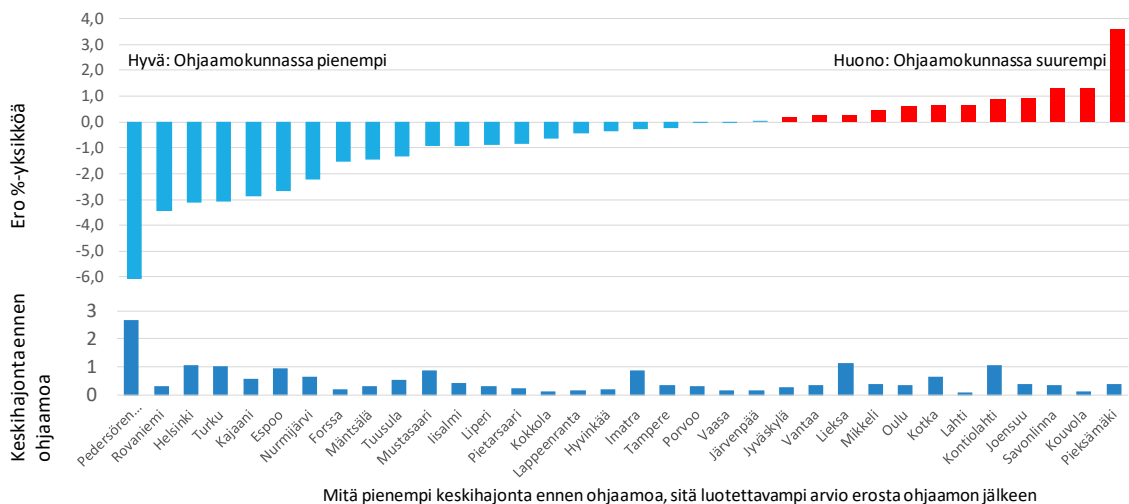
Käytetyistä kuntatason tulosmuuttujista johtuen analyysin tulokset eivät kuvaa suoraan Ohjaamotoiminnan vaikutuksia, vaan paremminkin kunnan nuorten palvelukosysteemin toimivuutta ja vaikuttavuutta. Analyysin kautta voidaan kuitenkin menestyneistä Ohjaamokunnista (suhteessa synteettiseen verrokkikuntaan) ja niiden palvelujärjestelmistä löytää hyviä Ohjaamotoimintaan liittyviä toimintatapoja ja vaikuttavia käytäntöjä, joilla voidaan olettaa olevan vaikutusta nuorten palvelujärjestelmän kykyyn tuottaa tuloksia ja vaikutuksia.

¹⁷ Pieni ero keskihajonnassa ennen ohjaamoa viittaa siihen, että ero ohjaamokunnan ja synteettisen kunnan välillä on todellista. Suuri ero keskihajonnassa ennen ohjaamoa, viittaa puolestaan siihen, että synteettinen kunta vastaa huonosti ohjaamokuntaa tai ero ohjaamon perustamisen jälkeen voi johtua vuosittaisesta vaihtelusta.

Nuorisotyöttömyys

Nuorisotyöttömyyden osalta nuorten alle 30-vuotiaiden työttömyys on kehittynyt Ohjaamokunnissa Ohjaamon toiminnan käynnistämisen jälkeen pääosin synteettistä verrokkikuntaa myönteisemmin. Erityisesti Rovaniemellä, Helsingissä, Turussa, Kajaanissa, Espoossa ja Nurmijärvellä nuorten työttömyys on vähentynyt selkeästi verrokkia enemmän. Vastavasti Pieksämäellä, Kouvolassa, Savonlinnassa ja Joensuussa nuorten nuorisotyöttömyyden kehitys on ollut synteettistä verrokkikuntaa negatiivisempaa. Osaltaan synnä tämänkaltaiseen kehitykseen yksittäisessä kunnassa ovat voineet olla esimerkiksi muutokset alueen palvelujärjestelmässä tai yleisessä työllisyystilanteessa. Lisäksi yksittäisen Ohjaamokunnan ja synteettisen verrokkikunnan nuorisotyöttömyyden erot ja kehityksen keskihajonta ennen Ohjaamoon perustamista, ovat voineet olla niin suuria, että vertailuanalyyysin tulos ei ole luotettava. Nuorisotyöttömyyden osalta esimerkiksi aineistossa mukana olleen Pedersören osalta analyyysin tulos on epäluotettava.

Nuoristyöttömyyden osalta kaikkia Ohjaamokuntia koskevat tulokset viittaavat kuitenkin siihen, että Ohjaamokunnat ovat onnistuneet synteettisiä verrokkikuntien paremmin nuorten työttömyyden hoidossa. Kokonaisuutena tarkasteltuna mahdollisuus, että Ohjaamokuntien alempi nuorisotyöttömyys johtuisi sattumasta on noin 5 % (Wilcoxonin merkittyjen sijalukujen 2-suuntainen testi, $p=0,050$).



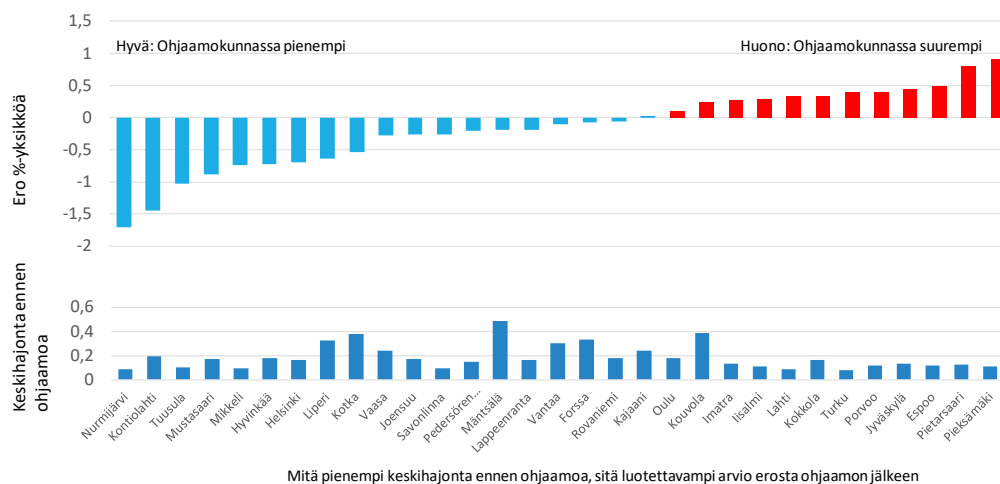
Kuva 26. Nuorisotyöttömyys – keskimääräinen ero synteettiseen kuntaan Ohjaamon perustamisen jälkeen.

Koulutuksen ulkopuolella olevien osuus

Indikaattori ilmaisee koulutuksen ulkopuolelle jääneiden 17 - 24-vuotiaiden osuuden prosentteina vastaavan ikäisestä väestöstä. Koulutuksen ulkopuolelle jääneillä tarkoitetaan henkilöitä, jotka ko. vuonna eivät ole opiskelijoita tai joilla ei ole tutkintokoodia, eli ei perusasteen jälkeistä koulutusta.

Koulutuksen ulkopuolelle jääneiden nuorten kehitys on Ohjaamokunnissa Ohjaamon toiminnan käynnistämisen jälkeen useissa kunnissa synteettistä verrokkikuntaa myönteisempää. Erityisesti Nurmijärvellä, Kontiolahdessa, Tuusulassa ja Mustasaassa kehitys on ollut synteettistä verrokkikuntaa myönteisempää. Vastaavasti Pieksämäellä, Pietarsaaressa, Espoossa ja Jyväskylässä koulutuksen ulkopuolelle jääneiden osuuden kehitys on ollut verrokkia heikompaa. Kuten edellä nuorisotyöttömyyden osalta todettiin, niin myös koulutuksen ulkopuolelle jääneiden osalta yksittäisen kunnan kehitykseen voivat vaikuttaa useat Ohjaamotoiminnasta riippumattomat tekijät. Tällaisia ovat esimerkiksi koulutuspaikkojen ja mahdollisuuksien muutoksiin sekä nuorten muuttoliikkeeseen liittyvät tekijät.

Koulutuksen ulkopuolelle jääneiden osuus on Ohjaamokunnissa myönteisempää kuin verrokeissa (kuva 27.). Vaikka tulos on hyvin samansuuntainen nuorisotyöttömyyden kanssa, Ohjaamokuntien ja verrokkien välinen ero ei ole tässä tapauksessa kuitenkaan tilastollisesti merkitsevä (Wilcoxonin merkittyjen sijalukujen 2-suuntainen testi, $p=0,247$).

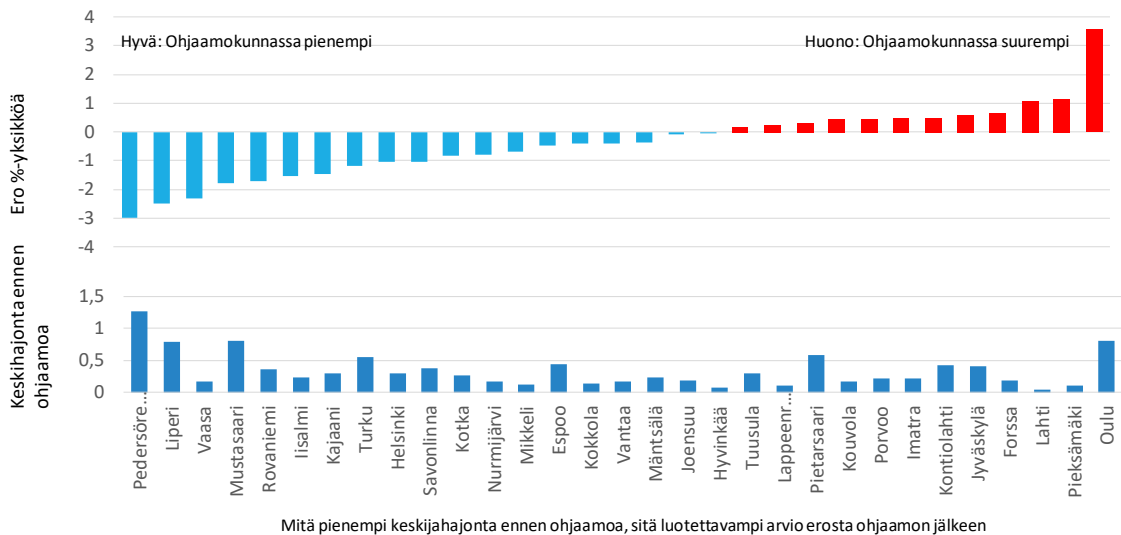


Kuva 27. Koulutuksen ulkopuolella olevien osuus – keskimääräinen ero synteettiseen kuntaan Ohjaamon perustamisen jälkeen

NEET-nuorten¹⁸ osuus

NEET-nuorilla tarkoitetaan 18-29-vuotiaita nuoria, jotka eivät ole työssä, tutkintoon johtavassa koulutuksessa, kurssikoulutuksessa eivätkä varusmies- tai siviilipalveluksessa. NEET-nuorten osuudella tarkoitetaan em. osuutta vastaavasta koko ikäluokasta. Suhteessa synteettiseen verrokkikuntaan NEET nuoren osuuden kehitys on ollut Ohjaamon perustamisen jälkeen ollut positiivisempaan reilussa 60 prosentissa Ohjaamokunnista. Eri-tyisesti Vaasassa, Rovaniemellä, Iisalmessa ja Kajaanissa NEET-nuorten osuus on kehittynyt verrokkiaan paremmin. Sen sijaan Oulussa tilanne on päinvastainen. Toisaalta Oulussa, kuten myös monessa muussa Ohjaamokunnassa, erot ja keskihajonta NEET-nuorten osuudessa, ovat olleet suuria jo ennen Ohjaamon perustamista, mikä vähentää näiden kuntien osalta tulosten luotettavuutta.

NEET-nuorten osalta kaikkia kuntia koskeva analyysi kielii kuitenkin siitä, että Ohjaamokunnissa NEET nuorten osuuden kehitys on kokonaisuutena ollut verrokkikuntaa myönteisempää. Ohjaamokuntien myönteinen kehitys on tilastollisesti suuntaa-antava (Wilcoxonin merkittyyen sijalukujen 2-suuntainen testi, $p=0,083$).



Kuva 28. NEET-nuorten osuus – keskimääräinen ero synteettiseen kuntaan Ohjaamon perustamisen jälkeen

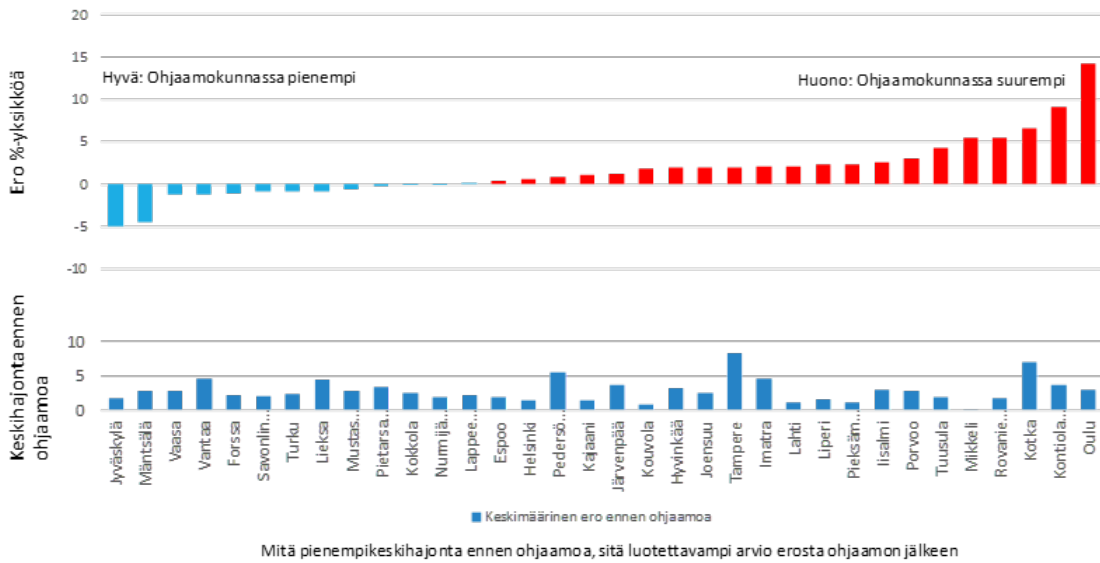
¹⁸ Not in Employment, Education or Training

Virrat yli 3 kk ja 6 kk työttömyyteen

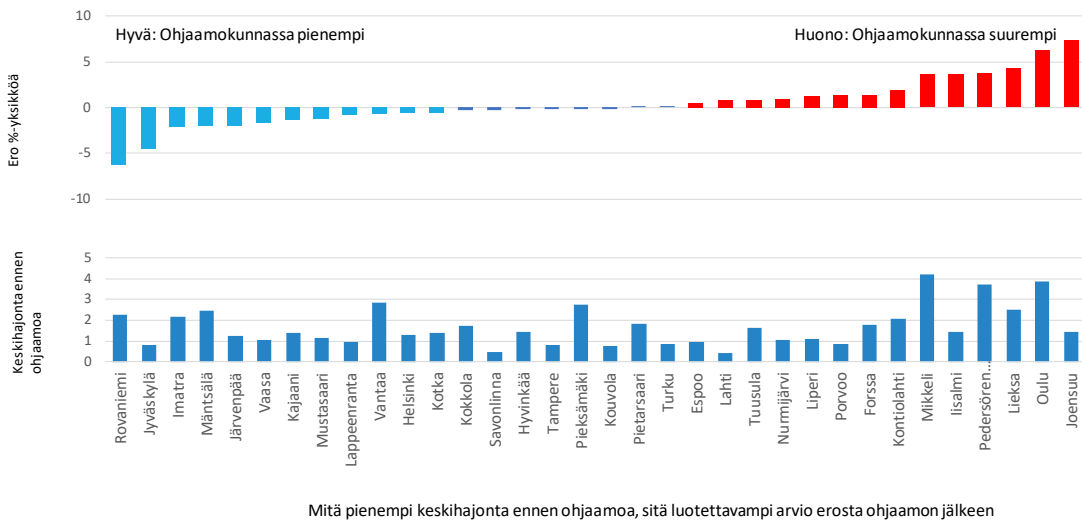
Virtatiedot eri kestoiseen työttömyyteen kertovat työttömyyden pitkittymisestä. Tässä tutkimuksessa tehdyt synteettiseen kontrolliin perustuvat analyysit antavat hyvin ristiriitaisen kuvan Ohjaamotoiminnan käynnistämisen vaikutuksesta nuorten virroista 3 kk ja 6 kk työttömyyteen.

Virran yli 3 kk työttömyyteen osalta tulos on yllättävä, sillä suurimmassa osassa Ohjaamokunnista kehitys on ollut synteettistä kontrollikuntaa huonompi tilastollisesti merkitsevästi. (Wilcoxonin merkittyjen sijalukujen 2-suuntainen testi, $p=0,002$) Käytännössä vain Jyväskylässä ja Mäntsälässä kehitys on ollut synteettistä verrokkikuntaa positiivisempaa. Vastaavasti nuorten virassa yli 6 kk työttömyyteen ei näytä olevan kokonaisuutena eroa Ohjaamokuntien ja ei-Ohjaamokuntien välillä. Sen sijaan yksittäisistä kunnista etenkin Oulussa virrat yli 3 kk ja 6 kk työttömyyteen ovat olleet selvästi synteettistä verrokkikuntaa suuremmat. Vastaavasti Jyväskylässä ja 6 kk osalta myös Rovaniemellä nuorten virrat pidempikestoisempaan työttömyyteen ovat selkeästi synteettistä verrokkikuntaa pienempiä.

Selkeää syytä tähän kehitykseen ei ole, mutta oletettavasti yksi syy on ollut se, että virtaindikaattorien osalta suhde on ollut vino ja keskihajonta suuri usean Ohjaamokunnan ja synteettisen verrokkikunnan välillä jo ennen Ohjaamotoiminnan käynnistymistä. Tästä kielii se, että Ohjaamokunnissa virta esimerkiksi 6 kk työttömyyteen oli jo ennen Ohjaamon käynnistämistä korkeampi 23 kunnassa 34 kunnasta (Ero ei ole kuitenkaan tilastollisesti merkisevä; Wilcoxonin merkittyjen sijalukujen 2-suuntainen testi, $p=0,118$). Näin ollen muutosta tässä ei ole Ohjaamotoiminnan käynnistämisen jälkeen tapahtunut suuntaan eikä toiseen. Eikä esimerkiksi Ohjaamon perustamisella ole ollut nuorten virtoihin eri kestoiseen työttömyyteen sivu-, syrjäyttämisen- tai muita kielteisiä vaikutuksia.



Kuva 29. Virta yli 3 kk työttömyyteen – keskimääräinen ero synteettiseen kuntaan Ohjaamon perustamisen jälkeen



Kuva 30. Virta yli 6 kk työttömyyteen – keskimääräinen ero synteettiseen kuntaan Ohjaamon perustamisen jälkeen

Vaikuttaa vahvasti siltä, että tässä tutkimuksessa tulosmuuttujana käytetty virta yli 3 kk työttömyyteen ei ylipäänsä ole tarkoituksenmukainen mittari kuvaamaan Ohjaamotoiminnan vaikutuksia. Ohjaamo on tarkoitettu pääsääntöisesti moniammatillisen tuen tarpeessa oleville nuorille. Monialaista palvelua tarvitsevat nuoret eivät useinkaan ohjaudu Ohjaamoihin heti työttömyyden alussa, jolloin työttömyys olisi ylipäänsä mahdollista katkaista

heti sen alkuvaiheessa. Lisäksi asiakkaiden monialaisista palvelutarpeesta johtuen palveluketjut ovat monesti huomattavan pitkät, jolloin tavoitteena ei ole nopea työttömyyden katkaisu.

Osoittautui myös, että verrokkiasetelman muodostaminen Ohjaamokuntien ja ei-Ohjaamokuntien välillä on metodisesti vaikeaa, jos tulomuuttujana käytetään virtaa eri kestoiseen työttömyyteen. Eli taustamuuttujiltaan sopivia verrokkikuntia on ollut vaikea löytää ei-Ohjaamokuntien joukosta. Tästä seurauksena ovat suuret vaihtelut yksittäisen Ohjaamokunnan ja synteettisen kontrollikunnan välillä. Kokonaistulokseen vaikuttaa myös melko pienten kontrollikuntien vaihtelu. Esimerkiksi Mäntsälän suhteellinen hyvä kehitys on seurausta osin sen merkittävän synteettisen verrokkikunnan Loviisan huonosta kehityksestä.

4.1.2 Yhteenvedo kuntatason vertailuanalyysistä

Kuntatasolla tehdyn vertailuanalyysin tulosten perusteella tutkituista tulomuuttujista Ohjaamokunnissa nuorten työttömyysasteen kehitys sekä NEET-nuorten osuuden kehitys on tilastollisesti merkitsevästi¹⁹ ei-Ohjaamokuntia myönteisempää Ohjaamotoiminnan käynnistämisen jälkeen. Tämä ei tarkoita suoraan sitä, että Ohjaamotoiminta olisi suoraan vaikuttanut kyseiseen kehitykseen. Pikemminkin tulokset kertovat siitä, että kunnan koko palvelujärjestelmän kyky ehkäistä nuorten työttömyyttä on Ohjaamon käynnistämisen jälkeen parantunut. Toisaalta syy voi olla myös kunnan elinvoimatekijöissä tapahtuneissa muutoksissa, jotka ovat sidoksissa työllisyyskysymyksiin ja päinvastoin.

Koulutuksen ulkopuolelle jääneiden osalta Ohjaamokuntien ja ei-Ohjaamokuntien kehityksessä Ohjaamon perustamisen jälkeen ei näytä olevan tilastollisesti merkitsevää eroa. Näkemyksemme mukaan tähän indikaattoriin vaikuttavat vahvasti muut tekijät, kuin Ohjaamon tai nuorten palvelujärjestelmän toiminta; ennen kaikkea väestön kehitys sekä osin tästä johtuvat muutokset koulutuspaikkaa vaille olevien nuorten ja alueella olevien koulutuspaikkojen suhteessa. Tästä kielii osittain se, että koulutuskaupunkina tunnetuissa Espoossa, Jyväskylässä ja Turussa koulutuksen ulkopuolelle jääneiden osuuden viimeaikainen kehitys on ollut synteettistä verrokkikuntaa epäsuotuisampaa.

¹⁹ Tilastollinen merkitsevyys kuvaa, kuinka todennäköistä on, että analyysin tulos johtuu sattumasta. Tilastollista merkitsevyyttä kuvataan p-arvolla. Kun p-arvo on alle 0,05 sattuman todennäköisyys on alle 5 %. Tällaista tulosta pidetään yleensä tieteellisessä tutkimuksessa tilastollisesti merkitsevä.

Virrat eri kestoiseen työttömyyteen kuvaavat osaltaan työttömyyden pitkittymistä. Tässä analyysissä ei saatu näyttöä siitä, että Ohjaamon toiminnan käynnistämällä olisi vaikutusta nuorten työttömien virtaan 3 kk tai 6 kk työttömyyteen. Osasyynä tähän voi pitää sitä, että verrokkiasetelman muodostaminen Ohjaamokuntien ja ei-Ohjaamokuntien välillä on sopivien verrokkikuntien vähäisyyden vuoksi metodisesti vaikeaa, kun tulomuuttujana käytetään virtaa eri kestoiseen työttömyyteen. Tältä osin tässä esitettyihin tuloksiin liittyy epävarmuustekijöitä. Virtamuuttujat ovat tässä suhteessa herkempiä kuin varantomuuttujat.

Edellä kuvatut kuntatasoisiiin tilastoihin perustuvat tulosmuuttujat eivät kuvaa Ohjaamoiden suoria vaikutuksia, vaan ennen kaikkea kunnan palvelujärjestelmän toimivuutta nuorten työllisyyden ja osallisuuden edistämässä sekä Ohjaamotoiminnan käynnistämisen jälkeen tapahtunutta muutosta suhteessa ei-Ohjaamokuntiin. Näkemysmme mukaan kuntatasoiset mittarit kuvastavat kuitenkin varsin hyvin Ohjaamoissa tehtävän työn vaikutusdynamiikkaa, joka syntyy laadukkaan ja osuvan palveluohjauksen ja toimijaverkoston kautta ja tulee näkyväksi vaikutuksiksi pääosin vasta alueen palvelujärjestelmän kautta. Ohjaamot ovat osa alueen nuorten palvelujärjestelmää ja toimijaverkostoa ja eri Ohjaamoilla on selkeästi erilainen rooli osana tätä palvelujärjestelmää. Tämä johtuu osittain siitä, että Ohjaamot ovat hyvin erilaisessa kehitysvaiheessa suhteessa alueen toimijoihin ja omaan asemaan nuorten palvelujärjestelmässä.

Vaikka tässä tutkimuksessa esiin nousseet erot Ohjaamokunnan ja synteettisen kunnan välillä ovat varsin pieniä, voidaan kuitenkin vetää johtopäätös, että isossa osassa kunnista Ohjaamotoiminnan käynnistämällä on ollut nuorten palvelujärjestelmän toimivuutta ja vaikuttavuutta edistävä vaikutus. Verrokkianalyysin perusteella tämä näkyy erityisesti nuorten työttömyysasteessa ja NEET-nuorten osuudessa.

4.2 Ohjaamotoiminnan vaikutukset URA-tiedon perusteella

4.2.1 Vaikuttavuusanalyysin rajaukset

Tässä esitetty vaikuttavuusanalyysi perustuu työhallinnon URA-tietoihin. Analyysi koskee siten vain työhallinnon rekisterissä olevia asiakkaita, ja arviointi on rajautunut ensisijaisesti työllistymistä tukeviin toimiin. Saatujen URA-tietojen perusteella vertailuanalyysit on tehty Ohjaamoasiakkaiden ja verrokkiryhmään kuuluneiden ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä. Tarkasteltuja muuttujia ovat olleet asiakkaiden saamat palvelut

sekä työnhaun päättymisen syyt asiakkaiden viimeisimmän työnhakujakson osalta. Analyysin pääkysymys oli, miten palveluprosessit ja työnhaun päättymisen syyt eroavat Ohjaamoasiakkaiden ja verrokkiryhmän välillä. Tehty analyysi pyrkii kuvastamaan sitä, mitä Ohjaamoasiakkaille olisi tapahtunut, jos he eivät olisi päätyneet Ohjaamoon.

Ohjaamotoiminnan vaikutukset ovat monialaisia ja monitasoisia. Ohjaamotoiminnan vaikutukset ilmenevät yksilötasolla hyvin monimuotoina vaikutuksina mm. psykososiaalisessa kehityksessä ja elämänhallinnassa. Tästä huolimatta luotettavan tiedon saanti on ollut mahdollista vain TE-palvelujen asiakastietojärjestelmän (URA-järjestelmä) pohjalta²⁰. URA-järjestelmästä ovat tietyin edellytyksin tunnistettavissa Ohjaamoasiakkaat sekä heidän työmarkkina-asemassaan tapahtuvat siirtymät. Ohjaamoiden käynnistymisajankohdista sekä URA-järjestelmän rajoitteista johtuen toiminnan vaikuttavuutta ei ollut mahdollista arvioida luotettavasti pitkällä aikavälillä. Tämän vuoksi tehdyissä vaikutusanalyyseissa on jouduttu keskittymään *lyhyen aikavälin tarkasteluun*.

Vaikutusten tilastollinen analyysi keskittyy kolmeen kaupunkiin: *Helsinkiin, Vantaaseen ja Ouluun*. Nämä kaupungit valikoituvat analyysiin, koska niistä oli mahdollista tunnistaa Ohjaamoasiakkaat URA-tiedoista saadun virkailijatunnuksen perusteella²¹. Lisäksi näissä Ohjaamoissa asiakasvolyymit ovat varsin suuria, ja ne ovat olleet myös tutkimuksen case-Ohjaamoja.

Tulosten vertailu Ohjaamon asiakkaiden ja kaikkien vastaavan ikäisten nuorten asiakkaiden välillä ei ole mielekästä, vaan Ohjaamoihin valikoitumisen vuoksi vertailu on tehtävä Ohjaamoasiakkaiden kanssa mahdollisimman samankaltaisten asiakkaiden kanssa. Tämän valikoitumisen kontrolloimiseksi työssä on käytetty menetelmänä *kaltastamista*, jonka avulla Ohjaamoasiakkaiden ja heille verrokkina toimivien muiden asiakkaiden ryhmä on pyritty URasta saatavien tietojen perusteella saamaan mahdollisimman samankaltaisiksi.

Ohjaamoasiakkaat

²⁰ Esimerkiksi elämän ja arjenhallintaan, fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen, osallisuuden vahvistumiseen sekä muihin Ohjaamotoiminnalla tavoiteltaviin yksilötason vaikutuksiin ei ole olemassa systemaattista seurantatietoa, jota oli voitu hyödyntää vaikutusten arvioinnissa. Näitä vaikutuksia on olemassa olevan tiedon perusteella mahdotonta arvioida systemaattisesti.

²¹ URA-järjestelmässä ei ole ollut koodia ohjaamon asiakkaille, mutta asiakkuus Ohjaamossa pysyttiin päättelemään heitä palvelleen virkailijan koodista, joka näkyy asiakkaille tehdyissä toimintasuunnitelmissa (työllisyys-, aktivointi- tai kotoutumissuunnitelma)

Seuraavassa on kuvattu URA-järjestelmän perustietojen perusteella sitä, miten Ohjaamoasiakkaat poikkeavat yleisellä tasolla ei-Ohjaamoissa olevista työhallinnon nuorista asiakkaista tarkastelluissa kaupungeissa. Ohjaamoasiakkaalla tarkoitetaan tässä työhallinnon asiakasta, jonka tiedetään URA-aineistojen perusteella olleen Ohjaamon asiakas jossakin vaiheessa viimeistä työnhakuaan tarkastelujaksolla 1.7.2018–28.10.2019. Ei-Ohjaamoasiakas on puolestaan asiakas, joka ei ole ollut Ohjaamon asiakas missään vaiheessa työnhakuaan kyseisellä tarkastelujaksolla.²²

Taulukossa 1. on kuvattu Ohjaamo- ja ei-Ohjaamoasiakkaiden osuutta kaikista nuorista työhakijoista URA-tietojen perusteella tarkastelujaksolla 1.7.2018–28.10.2019. Taulukossa ohjaamoasiakkaita ovat ne, joiden tiedetään olleen Ohjaamon asiakkaita sen perusteella, että heillä on ohjaamossa laadittu toimintasuunnitelma URA-tietojen perusteella 1.7.2017 tai sen jälkeen. Taulukon toisella rivillä on sellaiset asiakkaat, joilla on aineiston ajopäivänä vastuulliseksi yksiköksi URA-tietoihin merkitty Helsingin tai Vantaan ohjaamo, mutta henkilöillä ei ole yhtään ohjaamossa laadittua toimintasuunnitelmaa. Koska analyysi perustuu toimintasuunnitelman käyttöön, näitä asiakkaita ei voida sisällyttää tässä tutkimuksessa ohjaamoasiakkaisiin. Koska heitä ei voi luotettavasti katsoa myöskään ei-ohjaamoasiakkaisiksi, joista muodostetaan verrokki-ryhmä tutkimukseen, joten he rajautuvat analyysin ulkopuolelle. Oulussa ei ole tällaista ryhmää, koska siellä ei asiakkaita kirjata Ohjaamoon. Oulussa ainoa keino tunnistaa Ohjaamoasiakas on toimintasuunnitelma, jonka on allekirjoittanut Ohjaamon virkailija. Kolmas ryhmä on ei-ohjaamoasiakkaat. Tämä ryhmä sisältää ne asiakkaat, joilla ei ole ohjaamossa laadittua toimintasuunnitelmaa 1.7.2018 tai sen jälkeen. Osa ei-ohjaamoasiakkaista on voinut olla Ohjaamon asiakkaana aiemmin, mutta tällaista tietoa ei ole tutkimuksen käytettävissä asiakastasolla. Taulukon arvot kertovat, että pieni osa nuorista työnhakijoista on ohjaamon asiakkaita. Ohjaamoasiakkaiden osuus kuitenkin vaihtelee kunnittain.

Taulukko 1. Ohjaamoasiakkaat ja muut, kuin Ohjaamoasiakkaat kunnittain (työnhakijat alle 30 vuotta jaksolla 1.7.2018–28.10.2019).

	Helsinki	Osuus	Vantaa	Osuus	Oulu	Osuus	Yhteensä
Ohjaamoasiakas	1 113	3.7 %	919	8.6 %	947	6.1 %	2 979
Merkitty ohjaamoon, mutta ei toimintasuunnitelmaa	409	1.3 %	241	2.3 %	-	0.0 %	650
Ei-ohjaamoasiakkaat	28 909	95.0 %	9 498	89.1 %	14 673	93.9 %	53 080
Yhteensä	30 431	100.0 %	10 658	100.0 %	15 620	100.0 %	56 709

²² Ei-ohjaamoasiakas on voinut, joskus aiemmin olla Ohjaamon asiakas, mutta tästä ei ole tietoa.

Taulukossa 2 on puolestaan kuvattu asiakkaita, joiden viimeisin työnhaku on käynnistynyt 1.7.2018–29.7.2019. Ohjaamoasiakkaiksi katsotaan ne asiakkaat, joille on Ohjaamossa allekirjoitettu toimintasuunnitelma tämän viimeisimmän työnhaun aikana. Tämä ryhmä myös muodostaa vertailuanalyysin Ohjaamoasiakkaiden peruskohderyhmän, koska tämän ryhmän osalta tiedetään, milloin asiakkuus on Ohjaamossa alkanut, ja kuinka nopeasti toimintasuunnitelmat on työnhaun alkamisen jälkeen laadittu. Päätösajankohta tarkasteluun otettaville työnhauille on 29.7.2019, mikä on 90 päivää ennen aineiston poimintaa: Näin vältetään vääristymä, joka syntyisi siitä, että mukana arvioinnissa olisi juuri Ohjaamoon siirtyneitä.

Taulukko 2. Ohjaamoasiakkaat ja muut kuin Ohjaamoasiakkaat kunnittain, joiden viimeisin työnhakujakso on käynnistynyt 1.7.2018 tai myöhemmin. (Työnhakijat alle 30 vuotta jaksolla 1.7.2018–28.10.2019).

	Helsinki	Osuus asiakkaista	Vantaa	Osuus asiakkaista	Oulu	Osuus asiakkaista	Yhteensä
Ohjaamoasiakas	591	2.9 %	633	9.1 %	494	5.5 %	1 718
Merkitty Ohjaamoon, mutta ei toimintasuunnitelmaa ²³	195	1.0 %	145	2.1 %	0	0.0 %	340
Ei-ohjaamoasiakkaat	19 287	96.1 %	6 197	88.8 %	8 537	94.5 %	34 021
Yhteensä	20 073	100.0 %	6 975	100.0 %	9 031	100.0 %	36 079

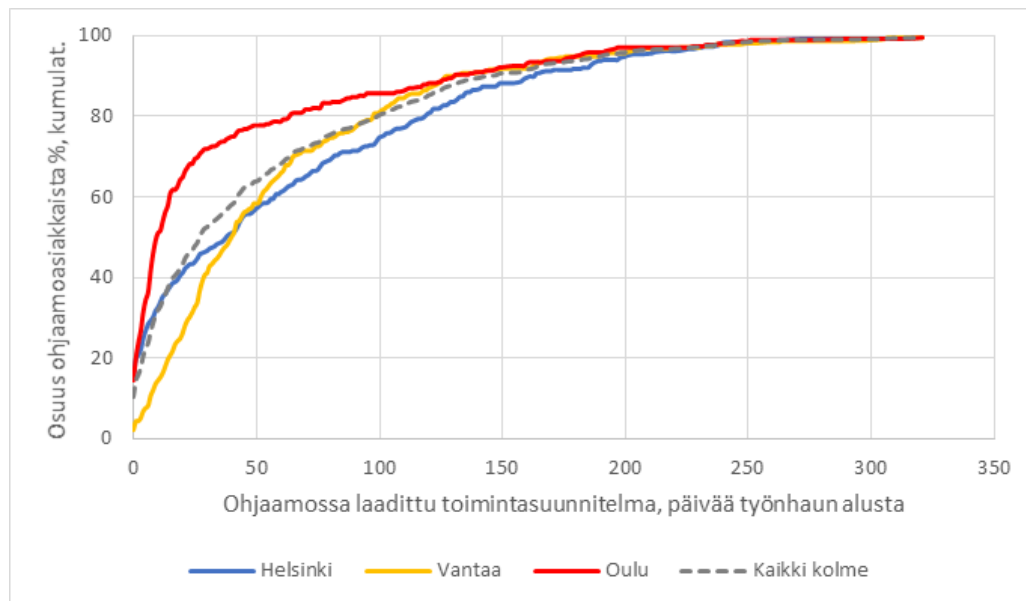
Kuntakohtaiset tiedot Ohjaamoasiakkaista kertovat, että Vantaalla Ohjaamoasiakkaina on ollut suhteellisesti selvästi suurempi osa nuorista työnhakijoista, kuin Oulussa ja varsinkin Helsingissä. Kuntien välinen ero korostuu, kun tarkastellaan viimeaikaisia 1.7.2018–28.10.2019 käynnistyneitä työnhakujia. On epätodennäköistä, että kuntien eroja voidaan selittää täysin kuntien nuorten asiakkaiden erolla.

Ohjaamoasiakkuuden käynnistyminen

Ohjaamoiden asiakasprosessin mukaisesti Ohjaamon ohjausprosessi käynnistyy toimintasuunnitelman laatimisella. Tämä on myös ensimmäinen ajankohta, josta URA-rekisterin tietojen perusteella voidaan tunnistaa asiakkuus Ohjaamossa. Kuvassa 31 on esitetty ensimmäisen Ohjaamossa laaditun toimintasuunnitelman kesto työnhaun käynnistymisestä kohde-Ohjaamoissa. Diagrammi on kumulatiivinen ja kuvaa asiakkaiden kertymistä Ohjaamon asiakkaiksi työnhaun käynnistymisestä. Diagrammista käy selkeästi ilmi, että asiakkaat ohjautuvat Helsingin, Vantaan ja Oulun Byströmin Ohjaamoihin hyvin eritahtisesti.

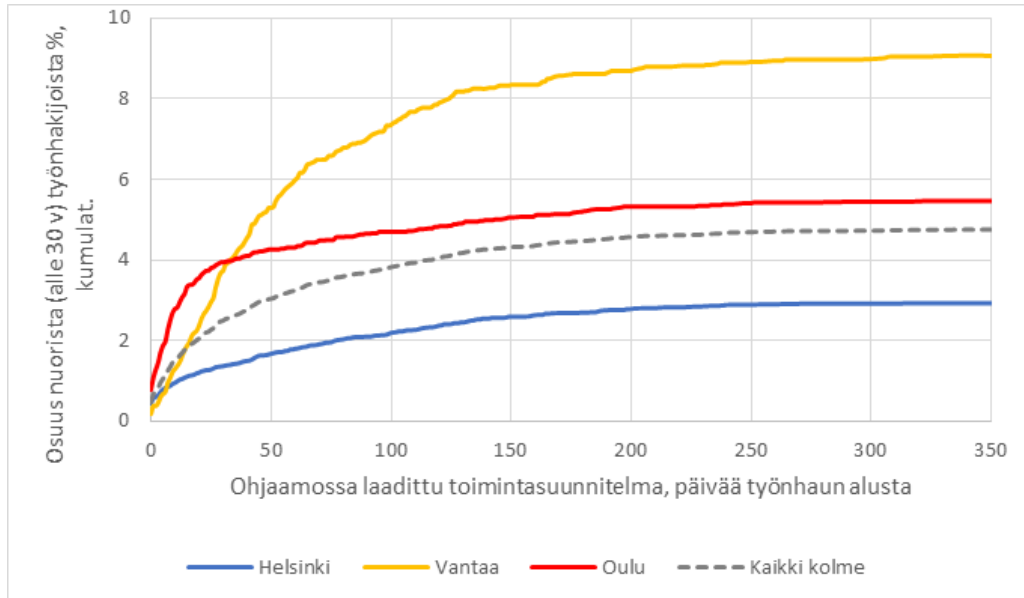
²³ Koska analyysi perustuu toimintasuunnitelman käyttöön, asiakkaita, joilla ei ole toimintasuunnitelmaa ei voida sisällyttää ohjaamoasiakkaisiin. Heitä ei lasketa myöskään ei-ohjaamoasiakkaisiin, joten he rajautuvat analyysin ulkopuolelle.

Yleinen käytäntö Ohjaamoissa on, että mikäli uudella asiakkaalla ei ole työnhaku voimassa tai päivitettyä suunnitelmaa, ne tehdään välittömästi, usein saman saman päivän aikana, kun asiakas tulee Ohjaamoon. Mikäli asiakas tulee Ohjaamoon TE-toimiston kautta, hänelle on pääsääntöisesti työnhaku jo käynnistetty ja toimintasuunnitelma tehtynä. Tällöin työnhaun käynnistymisestä saattaa olla kulunut pidempikin aika, minkä johdosta työnhaun alkamisajassa ja asiakkuuden alkamisessa Ohjaamossa voi olla isojakin ajallinen erero. Erot Helsingin, Vantaan ja Byströmin Ohjaamoiden osalta selittyvätkin ensisijaisesti sillä, että Byströmin asiakkaaksi tullaan enemmän suoraan esimerkiksi verkoston ohjaamina, jolloin työnhaku laitetaan voimaan ja suunnitelma laaditaan välittömästi Ohjaamossa. Helsingissä ja Vantaalla Ohjaamoon ohjaututaan enemmän TE-toimiston kautta, jolloin työnhaku on käynnistetty TE-toimistossa aiemmin ja asiakas ohjattu Ohjaamoon myöhemmin (erimerkiksi monialaisen palvelun tarve on tunnistettu vasta myöhemmin). Voi myös olla, että uuden asiakkaan suunnitelmaa ei Ohjaamossa päivitetä välittömästi, mikäli se on tehty TE-toimistossa asiakkaan Ohjaamoon siirron yhteydessä.



Kuva 31. Ensimmäinen ohjaamossa tehty toimintasuunnitelma työnhaun alkamisen jälkeen 1.7.2018-29.7.2019 käynnistyneet Ohjaamoasiakkaiden työnhaut

Kuvassa 32. on puolestaan kuvattu, miten asiakkaat kertyvät Ohjaamoon työnhaun alusta lähtien suhteutettuna kaikkiin nuoriin työnhakija-asiakkaisiin.



Kuva 32. Asiakkaiden kertyminen Ohjaamoasiakkaksi osuus nuorista työnhakijoista kunnassa

Taulukossa 3. on kuvattu aikaeroa Ohjaamoasiakkaan ensimmäisen toimintasuunnitelman ja Ohjaamossa laaditun toimintasuunnitelman välillä. Jos aikaero on 0, on pääteltävissä, että asiakkuus työnhaku on alkanut Ohjaamossa. Jos sen sijaan ensimmäinen toimintasuunnitelma on laadittu ennen ensimmäistä Ohjaamossa laadittua suunnitelmaa, voidaan päätellä, että asiakas on siirtynyt TE-toimistosta Ohjaamoon. Taulukko esittää, kuinka Ohjaamoiden ja TE-toimistojen välinen toimintamalli poikkeaa tarkastelluissa Ohjaamokunnissa selvästi. Byströmin Ohjaamossa neljä viidestä työhausta käynnistyy Ohjaamossa ja vain viidennes Byströmin asiakkaista on ollut työhaun alussa TE-toimiston asiakas, eli ohjautunut sieltä Ohjaamoon. Vantaalla asiakkaista noin kolmannes on aloittanut työhaun Ohjaamossa ja loput ovat siirtyneet sinne TE-toimistosta. Merkittävä osa Vantaan Ohjaamon asiakkaista siirtyy Ohjaamoon 50 päivän kuluessa työhaun alkamisesta. Tämä viittaa siihen, että TE-toimiston alkuhaastattelussa tai sitä seuraavassa ensimmäisessä määräaikaishaastattelussa on tunnistettu Ohjaamon ohjauksen tarve, ja asiakas on siirtynyt Ohjaamoon. Helsingin osalta erottuu selvästi kaksi ryhmää. Ohjaamon asiakkaista noin 60 % aloittaa työhaun Ohjaamossa. Toinen merkittävä ryhmä on asiakkaat, jotka siirtyvät TE-toimistosta Ohjaamoon työhaun kestänyt kolmisen kuukautta tai pidempään.

Taulukko 3. Ohjaamoasiakkaan työnhaun ensimmäisen toimitasuunnitelman ja ohjaamossa laaditun toimitasuunnitelman aikaero tarkastelukunnittain.

	Helsinki	Vantaa	Oulu	Kaikki kolme
0 päivää (työnhaku käynnistynyt Ohjaamossa)	60.6 %	34.1 %	80.3 %	57.4 %
1-14 päivää	0.6 %	6.3 %	2.2 %	3.0 %
15-30 päivää	4.1 %	16.6 %	2.2 %	7.9 %
31-50 päivää	5.0 %	12.3 %	1.2 %	6.4 %
51-90 päivää	8.8 %	13.4 %	3.1 %	8.6 %
yli 90 päivää	20.9 %	17.4 %	11.1 %	16.7 %
Yhteensä	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %

Ohjaamoasiakkaat ja taustatekijät analyysissä

Vaikuttavuuden analyysissä tarkastelu on rajattu työttömiin työnhakijoihin. Työllistymiseen liittyvä vaikutusarviointi ei ole mielekästä, jos asiakas on lähtötilanteessa työssä. Lähtö- ja lopputilanteen liittyvien epäselvyyksien vuoksi työllisten asiakkaiden lisäksi tarkastelusta rajattiin ulos työnhaun alkamisaikana palveluissa tai koulutuksessa olevat sekä lomautetut. Vaikutusten arvioinnin kohteeksi rajattiin tältä pohjalta kaksi ryhmää:

Ryhmä 1: Ohjaamoasiakkaat, joiden viimeisin työnhaku on käynnistynyt Ohjaamossa 1.7.2018 tai sen jälkeen.

Ohjaamossa aloittaneiksi katsottiin ne, joiden ensimmäinen toimitasuunnitelma (käytännössä alkuhaastattelu) on URA-tietojen perusteella tehty Ohjaamossa (n=390). Tämän lisäksi mukaan on otettu ne asiakkaat, jotka ovat aloittaneet TE-toimistossa, mutta siirretty heti alkuhaastattelun jälkeen Ohjaamoon ja ensimmäinen suunnitelma Ohjaamossa on laadittu 45 päivän sisällä alkuhaastattelusta (n=106). Näin analyysin kohteena olleiden Ohjaamoasiakkaiden kokonaismäärää saatiin laajennetuksi 506 asiakkaaseen, mikä lisäsi analyysin tulosten luotettavuutta. Vastaavasti ei-Ohjaamoasiakkaista koostuva verrokkiryhmä muodostettiin työttömistä työnhakijoista, joiden työnhaku oli käynnistynyt TE-toimistossa 1.7.2018, ja jotka eivät missään työnhaun vaiheessa ennen aineiston ajopäivää ole olleet Ohjaamon asiakkaita (n=8120).

Ohjaamojakso saattaa kestää useita kuukausia, jonka aikana vahvistetaan Ohjaamoasiakkaiden valmiuksia edetä kohti työllistymistä tai muuta toivottua lopputulosta. Tänä aikana Ohjaamoasiakkaat työllistyvät yleisille työmarkkinoille harvoin. Sen sijaan ei-Ohjaamoasiakkaiden joukossa on runsaasti nuoria, joiden työnhaku jää lyhyeksi, kun esimerkiksi työ- tai opiskelupaikka on jo tiedossa, varusmiespalvelus alkamassa tms. Tällaiset työnhakua lyhentävät tekijät eivät näy rakenteellisena tietona

URA-tiedoissa ja vääristävät osaltaan kaltaistetulla aineistolla aikaansaatuja tuloksia. Tämän vuoksi kaltaistettavista ryhmistä rajattiin pois nuoret, joiden työnhaku oli päätynyt 90 vuorokauden kuluessa työnhaun alkamisesta .

Ryhmä 2: Ohjaamoasiakkaat, joiden työnhaku on käynnistynyt ennen 1.1.2018.

Tämä ryhmä koostui Ohjaamoasiakkaista, jotka olivat olleet vähintään puoli vuotta työnhakijoina ja ovat ainakin jossain vaiheessa aiemmin olleet myös TE-toimiston asiakkaita (n=455). Verrokkiryhmän ryhmälle 2 muodostivat ne TE-toimiston asiakkaat, joiden työnhaku oli alkanut ennen 1.1.2018, ja jotka eivät missään vaiheessa 1.7.2018 jälkeen ole olleet Ohjaamon asiakkaita (n=3308). Lisäksi sekä Ohjaamoasiakkaiden että verrokkiryhmänä olleiden ei-Ohjaamoasiakkaiden osalta edellytettiin, että he olivat työttöminä 1.7.2018.

Tässä vertailuanalysissä arvioinnin pääasiallinen kohde on Ryhmä 1, koska sen osalta tiedetään varmasti, milloin Ohjaamojakso on alkanut. Vaikutusten arviointi on tämän ryhmän osalta luotettavampaa kuin Ryhmä 2:n osalta. Ryhmä 2:n osalta tiettyä epävarmuutta tulosten tulkintaan tuo se, että työnhakujakso on voinut käynnistyä jo ennen arvioinnin tarkastelujaksoa Ohjaamossa, ja sen tuloksiin on voinut vaikuttaa työnhaun aikainen Ohjaamo edeltävä TE-palvelu. Ryhmän 2 tuloksia käsitellään ja tulkitaan analyysissä soveltuvin osin, jotta tuloksia ja vaikutuksia pystytään tunnistamaan myös 1. ryhmää hieman pidemmän aikaa työttöminä työnhakijoina olleissa nuorissa.

Kuten aiemmin on todettu Ohjaamoasiakkaat ja ei-Ohjaamoasiakkaat eroavat taustamuuttujiltaan jonkin verran toisistaan. Tilastollinen todennäköisyyden tarkastelu osoittaa, että Ohjaamoihin ohjautuu selvästi nuorempia asiakkaita sekä Suomen kansalaisia, joiden äidinkieli on muu kuin suomi. Koulutuksen suhteen Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä on merkittäviä eroja. Etenkin pelkän perusasteen koulutuksen varassa olevia on Ohjaamon asiakkaista erittäin paljon suurempi osuus kuin ei-Ohjaamoasiakkaista. Peruskoulun varassa oleminen liittyy vahvasti toiseen Ohjaamoasiakkuuden tyypilliseen piirteeseen, eli ammatin puutteeseen, joka on huomattavasti yleisempää Ohjaamoasiakkailla, kuin ei-Ohjaamoasiakkailla.

Myös työnhaun käynnistymistä edeltävä toiminta on vahvasti yhteydessä Ohjaamoasiakkuuteen. Ennen työnhakua opiskelijoina olleet ovat Ohjaamoasiakkaiden suurin ryhmä ja selvästi vahvemmin edustettu kuin ei-Ohjaamoasiakkaiden joukossa. Samoin aiemmilla työnhaulla on selkeä yhteys asiakkaan Ohjaamoon ohjautumiseen. Ohjaamossa on suhteellisesti enemmän asiakkaita, joilla on taustalla aiempia työnhakuja. Tarkempi tarkastelu aiempien työnhakujen määrästä kuitenkin osoittaa, että Ohjaamoasiakkuuden todennäköisyys ei kuitenkaan juuri kasva työnhakujen määrän kasvaessa.

Fyysisellä sairaudella tai vammalla ei ole yhteyttä Ohjaamoasiakkuuteen, mutta jos asiakkaalla on mielenterveyteen liittyvä vamma tai sairaus, Ohjaamoasiakkuus on selvästi ja tilastollisesti merkitsevästi yleisempää. Vastaavasti myöskään asuinkunnalla tai asuinalueella ei ole yhteyttä Ohjaamoasiakkuuteen (eroista tarkemmin raportin liitteessä 2):

Liitteessä 2 on kuvattu tarkemmin URA-tietoihin perustuvia eroja taustatiedoissa Ohjaamoasiakkaiden (ryhmät 1 ja 2) ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä. Kohde ja verrokiryhmän eroja kuvastavia sekä kaltaistamisessa käytettyjä taustamuuttujia olivat:

- sukupuoli
- ikä
- ICD-koodi (fyysinen ja mielen terveys)
- kansalaisuus
- koulutus
- ammatti
- työnvälityksen asiakassegmentti
- työnhakua edeltävä toiminta
- aiempi työnhaku
- asuinkunta

Nämä eroavaisuudet on pyritty kontrolloimaan seuraavassa vertailuanalyysin perustaksi tehdyssä kohderyhmien ja niiden verokkiryhmien kaltaistuksessa.

4.2.2 Kaltaistaminen

Kaltaistamisen menetelmä

Edellä esitetyillä tekijöillä ja luokittelulla on suuri merkitys verokkiasetelmaan perustavassa vaikuttavuuden arvioinnissa. Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden kaltaistaminen perustuu edellä esitettyihin tekijöihin ja niiden luokitteluun (ryhmissä 1 ja 2). Tämän lisäksi kaltaistuksessa on huomioitu myös tulosmuuttajat, eli palveluihin ohjautuminen, työllistyminen sekä erityisesti nuorten tapauksessa siirtyminen työvoimapolitiittisen koulutuksen ulkopuoliseen koulutukseen. Kun selitettävänä muuttujina ovat tulosmuuttajat, myös sukupuoli on tärkeä vaikutus tuloksiin. Kaltaistamista pohjustava regressioanalyysi osoitti, että nuoret naispuoliset työnhakijat siirtyvät yleisille työmarkkinoille palveluihin ja muuhun kuin työvoimapolitiittiseen koulutukseen useammin kuin miehet. Tämä tarkoittaa sitä, että myös sukupuoli oli otettava huomioon kaltaistuksessa, vaikka sillä ei ollut merkitsevää yhteyttä Ohjaamoasiakkuuteen.

Kaltaistukseen on olemassa useita eri menetelmiä. Suomalaisessa työvoimapolitiittisten toimien arvioinnissa on viime vuosina vallitsevana menetelmänä käytetty propensity score matching -menetelmää, jota ovat sovellettu mm. TE-palveluiden vaikuttavuusarvioinnissa (Aho ym., 2018, Asplund ym., 2018, Alasalmi ym. 2019, Mayer ym., 2019) sekä työttömien määräraikaishaastattelujen arvioinnissa (Valtakari ym. 2019). Tässä selvityksessä olemme käyttäneet kaltaistuksessa karkeistetun kaltaistamisen menetelmää (Coarsened Exact Matching (Iacus ym, 2012)). Tätä menetelmää on sovellettu Suomessa mm. äänestystutkimuksessa (Mattila M.) sekä URA-aineistoihin perustuneessa rakennerahasto-ohjelmien henkilövaikutusten arvioinnissa (Auri ym., 2019).

Karkeistettu kaltaistaminen perustuu kategoristen kaltaistusmuuttujien käyttöön, jotka tässä tutkimuksessa ovat edellä asiakasryhmien esittelyssä kuvatut tekijät. Tässä tutkimuksessa karkeistettu kaltaistus on perusteltua, sillä asiakkaan ikä lukuun ottamatta kaikki muuttujat ovat lähtökohtaisesti luokitteluasteikkoisia tai diskreettejä muuttujia. Asiakkaiden iänkin yhteys Ohjaamoon valikoitumiseen sekä tulosmuuttujiin on epälineaarinen, joten ikäluokkien käyttö on perusteltua ilman lineaarista tai muuta oletusta yhteyden funktionaalista muodosta. Toisaalta karkeistetun kaltaistuksen etuna on juuri sen vahva yhteys muuttujien luokitteluun, mikä mahdollistaa joustavasti Ohjaamokohtaiset ja muut asiakasryhmäkohtaiset tarkastelut.

Usein kaltaistus perustuu toimenpideryhmän ja verrokkiryhmän yksilöiden muodostamiin samankaltaisiin pareihin. Karkeistettu kaltaistus poikkeaa tästä. Siinä toimenpideryhmän yksilöille verrokkeina toimivat kaikki verrokkiryhmän yksilöt, jotka ovat hänen kanssaan samankaltaisia, toisin sanoen kuuluvat kaltaistuksessa käytettyjen kategorioiden suhteen samaan yhdistelmään eli ”lokeroon”. Vähimmillään verrokkeja on yksi, mutta varsinkin jos verrokkiryhmä on toimenpideryhmään nähden suuri, verrokkeja voi olla useita. Tällainen on tilanne tässä selvityksessä, jossa mahdollisia verrokkeja, eli ei-Ohjaamoasiakkaita on jopa yli kymmenkertainen määrä toimenpideryhmään, eli Ohjaamoasiakkaisiin, verrattuna. Menetelmä huomioi tämän painottamalla verrokkeja eri painoarvoilla. Etuna useiden verrokkien käytöstä on, että tuloksiin vaikuttavat tällöin vähemmän yksittäiset verrokkihavainnot.

Kaltaistuksen toteutus

Ryhmä 1: Ohjaamoasiakkaat, joiden viimeisin työnhaku on käynnistynyt Ohjaamossa 1.7.2018 tai sen jälkeen.

Kaltaistettavana oli 506 kohderyhmään kuuluvaa asiakasta, jotka olivat aloittaneet viimeisen työnhakunsa Ohjaamossa tai siirtyneet Ohjaamoon välittömästi työhaun alkamisen jälkeen. Heille potentiaalisia verrokkeja ei-Ohjaamoasiakkaiden joukosta löytyi 8120. Edellä kuvattujen selittävien muuttujien luokkiin perustuva kaltaistus tuotti

235 taustamuuttujien yhdistelmien kategorialla, joissa oli sekä Ohjaamo- että ei-Ohjaamoasiakkaita. Näihin kategorioihin kuuluvat asiakkaat olivat siis samankaltaisia taustatekijöitään, ja heidät voidaan kaltaistaa. Kaltaistetuksi tuli 359 Ohjaamoasiakasta (71 % Ohjaamoasiakkaista) ja 1596 ei-Ohjaamoasiakasta (20 % ei-Ohjaamoasiakkaista). Ohjaamoasiakkaiden joukosta 29 %:lle asiakkaista ei siten löytynyt samankaltaisia asiakkaita ei-Ohjaamoasiakkaiden joukosta. Vastaavasti toisin päin tarkasteltuna ei-Ohjaamoasiakkaista yli neljälle viidesosalle ei löytynyt samankaltaisia asiakkaita Ohjaamoasiakkaiden joukosta. Tämä kertoo lähtökohtaisesti merkittävästä erosta asiakkaiden profiilissa Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä ja siten kaltaistuksen tärkeydestä.²⁴

Ryhmä 2: Ohjaamoasiakkaat, joiden työnhaku on käynnistynyt ennen 1.1.2018.

Kaltaistettavia Ohjaamoasiakkaita, jotka olivat olleet yli 6 kk työttömänä 1.7.2018 oli 450. Näistä 60 % pystyttiin kaltaistamaan, eli heille löytyi yksi tai useampi verrokki ei-Ohjaamoasiakkaista.

Taulukossa 4 on kuvattu kaltaistuksen ryhmät. Kaltaistettujen määrät vaihtelevat selvästi kaupungeittain. Vantaa on kaltaistettujen määrässä aliedustettuna sen suureen Ohjaamoasiakkaiden määrään verrattuna. Ryhmässä 1 tähän vaikuttaa se, että Vantaalla on suhteellisesti vähemmän Ohjaamossa työnhakunsa aloittaneita kuin kahdessa muussa kaupungissa 1.7.2018 jälkeen aloittaneiden työnhakijoiden joukossa. Ryhmässä 2 Oulu on puolestaan hieman yliehdustettuna Ryhmään 1 verrattuna.

²⁴ Jos kaltaistamisessa olisi käytetty propensiteettipistemäärään perustuvaa kaltaistusta, olisi kategoriin muuttujiin perustuvassa aineistossa käytetty hyvin pientä propensiteettipisteiden eroa kaltaistuksen ehtona. Erona käytetyssä karkeistetun kaltaistuksen menetelmässä on se, että verrokkeja karkeistetussa kaltaistuksessa on yhdellä Ohjaamoasiakkaalla selvästi enemmän kuin propensiteettipistemäärän perustuvassa kaltaistuksessa, jossa muodostetaan verrokkiparit. Ryhmässä 1 on 4,4 kertaa enemmän verrokkeja kuin ohjaamoasiakkaita. Ryhmässä 2 verrokkeja on puolestaan 3,4 kertaa enemmän kuin ohjaamoasiakkaita. Suuri asiakkaiden määrä pienentää yksittäisestä verrokista johtuvansaattuman vaikutusta, mikä parrantaa tulosten luotettavuutta.

Taulukko 4. Kaltaistetut ryhmät

		Ryhmä 1	Ryhmä 2
Helsinki	Ei-ohjaamoasiakas	485	324
	Ohjaamoasiakas	109	97
	Yhteensä	594	421
Vantaa	Ei-ohjaamoasiakas	422	61
	Ohjaamoasiakas	95	32
	Yhteensä	517	93
Oulu	Ei-ohjaamoasiakas	689	535
	Ohjaamoasiakas	155	143
	Yhteensä	844	678
Kaikki	Ei-ohjaamoasiakas	1596	920
	Ohjaamoasiakas	359	272

Kaikkienensa kaltaistamisen jälkeen vertailuanalyysin kohdejoukoksi saatiin yhteensä 631 Ohjaamoasiakasta (ryhmä 1. 359 asiakasta ja ryhmä 2. 272 asiakasta) ja näille verrokiksi yhteensä 2516 ei-Ohjaamoasiakasta (ryhmä 1. 1596 verrokkia ja ja ryhmä 2. 920 verrokkia).

Tulosmuuttajat ja vaikuttavuuden arviointi

Vertailuanalyysissä on pyritty arvioimaan sitä, onko Ohjaamoon osallistumisella vaikutusta Ohjaamon ohjausasiakkaana olleiden nuorten siirtymiin työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin (tai palveluihin), yleisille työmarkkinoille tai opiskelemaan. Palveluihin siirtymistä on tarkasteltu palveluittain, jotka tässä ovat olleet aktivointiasteeseen laskettavat palvelut: palkkatuki, työvoimakoulutus, työkokeilu, kuntouttava työtoiminta ja omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella. Tieto perustuu URA-järjestelmän työnhaun muutoksen syykoodeihin. Asiakas katsotaan siirtyneeksi kyseiseen palveluun, jos siirtyminen on tapahtunut viimeisen työnhaun aikana.

Yleisille työmarkkinoille siirtymistä on tehdyssä analyysissä tarkasteltu työnhaun muutuskoodiin perusteella. Jos asiakas työllistyy, pääsääntöisesti hänen työnhakunsa päättyy yleisille työmarkkinoille siirtymiseen. Asiakas voi kuitenkin myös pitää edelleen työnhaun voimassa, koska työpaikka on väliaikainen tai hän ei ole varma vastaako työ hänen tavoitettaan. Tämän vuoksi analyysissä on tarkasteltu erikseen näitä kahta työttömyyden päättävää yleisille työmarkkinoille työllistymisen muotoa. Työnhaun päättymistä voidaan pitää vahvempana osoituksena työllistymisestä. Vastavasti siirtyminen muuhun kuin työvoimakoulutukseen tarkoittaa siirtymistä opiskelijaksi ammatilliseen tai yleissivistävään oppilaitokseen, mikä on nuorten tapauksessa toivottu tulos. Samoin kuin työllistymisessä yleisille työmarkkinoille, asiakas voi pitää työnhaun edelleen voimassa tai päättää työnhaun.

Tarkastelun kohteena on ollut myös työnhaun päättyminen URA-merkintään ”Ei uusiutunut työnhakuaan”. Koodin nimi on osin harhaanjohtava, sillä TE-palveluissa ei nykyisin uusita työnhakua. Tätä merkintää käytetään, kun asiakas jää pois velvoittavasta toimenpiteestä ilman hyväksyttävää syytä. Merkinnän tulkinta ei ole yksiselitteinen. Syynä saattaa olla mm. se, että henkilö on työllistynyt tai siirtynyt opiskelemaan, mutta TE-palveluissa ei ole tästä tietoa henkilön jäädessä pois toimenpiteestä. Syynä voi olla myös se, että asiakas luopuu muusta syystä aktiivisesta työnhausta. Nuoren kannalta erityisen huono lopputulos olisi siirtyminen toimeentuloa työnhakuun ja koulutuksen ulkopuolelle. Merkintä voi olla siten myös mahdollisen syrjäytymisen tunnusmerkki.

Koska tulosmuuttujilla on kaksi mahdollista arvoa (esim. asiakas on osallistunut tai ei osallistunut tiettyyn palveluun työnhaun aikana), vaikutuksen tilastollisen merkitsevyyden arviointiin on käytetty logistista regressioanalyysiä. Selitettävänä muuttujana on tällöin yksi tulosmuuttuja. Palveluihin siirtymisiin ja muihin työnhaun aikaisiin muutoksiin käytettyä binääristä logistista regressioanalyysiä päädyttiin käyttämään tässä, koska eri palvelut, työllistyminen yleisille työmarkkinoille tai muuhun kuin työvoimapolitiittiseen koulutukseen eivät ole toisiaan poissulkevia. Työnhaun päätymisen osalta käytettiin multinominaalista logistista regressioanalyysiä. Työnhaun päätymisen osalta erilaiset tulokset ovat kattavia ja toisiaan poissulkevia.

Selittävänä muuttujana käytettiin Ohjaamoon osallistumista. Lisäksi selittävänä muuttujana otettiin huomioon myös työnhaun aloitusaika, sillä tuloksia on verrattu jaksolla kiinteään aineiston ajopäivään 28.10.2019. Ryhmässä 1 Ohjaamoasiakkaiden työnhaku on käynnistynyt keskimäärin 281 päivää ennen ajopäivää ja ryhmässä 2 keskimäärin 268 päivää ennen ajopäivää. 13 päivän ero on tilastollisesti merkitsevä ($t=2,174$, $p=0,03$) ja voi vaikuttaa tuloksiin. Työnhaun aloitusajankohtaa kuvaavana muuttujana käytettiin ajopäivän ja viimeisen työnhaun alkamispäivän erotusta. Epälineaarisuuden huomioimiseksi otettiin tämän muuttujan toinen potenssi mukaan käytettyihin logistisiin regressiomalleihin.²⁵ Kun työnhaun aika on selittävänä tekijänä logistisissa malleissa, voitiin arvioida myös tulevien todennäköisyys tietyllä ajanjaksolla työnhaun alusta, mikä tekee tuloksista helpommin tulkittavia.

²⁵ Kaltaistusvaiheessa ei otettu huomioon asiakkaan työnhaun alkamisajankohtaa. Vaihtoehtoinen ja usein käytetty ratkaisu olisi tarkastella vaikutuksia tietyn päivän sijaan kiinteän pituisella jaksolla työnhaun alusta, esimerkiksi vuoden jaksolla. Tällöin työnhaun alkamisen ajankohtaa ei tarvitsisi ottaa huomioon tuloksia arvioitaessa. Tämä olisi kuitenkin rajannut merkittävästi kaltaistettavien ryhmien kokoa. Esimerkiksi, jos Ryhmä 1 olisi rajattu asiakkaisiin, joiden työnhaun alusta on kulunut vähintään vuosi, olisi ryhmässä ollut ennen kaltaistusta 147 Ohjaamoasiakasta valitsemamme 506 sijaan. Lopullinen kaltaistettujen määrä olisi jäänyt hyvin pieneksi ja tulosten luotettavuus olisi kärsinyt. Tämän vuoksi hylkäsimme tämän vaihtoehdon ja otamme työnhaun alkamisen huomioon vaikutusten arvioinnissa.

Binaarisen ja multinominaalisen logistisen regression käytölle on tiettyjä vaatimuksia. Yksi vaatimus on, ettei selittävien muuttujien, Ohjaamoasiakkuuden ja työnhaun aloitusajan välillä ole häiritsevää yhteisvaihtelua (multikollineaarisuutta). Multikollineaarisuus testattiin VIF-testillä, jonka arvo oli 1,000 molemmissa ryhmissä. Tämä kertoo siitä, ettei yhteisvaihtelu vaikuta olennaisesti regressionanalyysien tulokseen.

Karkean kaltaistuksen menetelmän mukaisesti havaintoja painotetaan kaltaistuksessa lasketuilla painoarvoilla kaikissa esitettävissä analyysissä. Kaltaistamisessa pyrittiin ottamaan huomioon kaikki URA-aineiston perusteella Ohjaamoasiakkaaseen ohjautumiseen ja tulosmuuttujiin vaikuttavat tekijät. Tämän vuoksi muita selittäviä muuttujia Ohjaamoasiakkuuden lisäksi ei käytetty vaikuttavuuden analyysissä. Analyysin tulosten lisäksi siirtymien ajallista etenemistä on valikoidusti esitetty myös kumulatiivisina käyrinä. Myös tässä tarkastelussa painotettiin havaintoja kaltaistuksen painoarvojen mukaan niin, että havainto lisää siirtymän kumulatiivista osuutta tapahtuma-aikana painonsa mukaisesti.

4.2.3 Analyysin tulokset

Siirtymät työnhaun aikana

Seuraavassa on esitetty vertailuasetelmaan perustuvat analyysit työnhaun aikaisista työmarkkinasiirtymistä Ohjaamoasiakkaiden ja verrokkiryhmien välillä. Taulukoissa 5 ja 6 on kuvattu sellaisten Ohjaamoasiakkaiden ja verrokkina olleiden ei-Ohjaamoasiakkaiden osuudet, joilla on tapahtunut työmarkkinasiirtymiä viimeisen työnhaun aikana. Erot osuuksissa kuvaavat Ohjaamotoiminnan erillisvaikutusta, mutta ovat tässä kuitenkin viitteellisiä. Eroissa on otettu huomioon verrokkina toimivien ei-Ohjaamoasiakkaiden kaltaistukseen perustuvat painokertoimet, joten tausta- ja työnhakuun liittyvien tekijöiden suhteen Ohjaamoasiakkaat- ja ei-Ohjaamoasiakkaat vastaavat toisiinsa. Eroissa ei kuitenkaan ole huomioitu työnhaun aloitusajankohdan eroja.

Taulukko 5 Siirtymät työhaun aikana 1.7.2018-28.10.2019, Ohjaamoasiakkaiden viimeinen työnhaku alkanut Ohjaamossa 1.7.2018 jälkeen (Ryhmä 1)

Kunta	Siirtymä	Ei-Ohjaamo	Ohjaamo	Ero
Helsinki	Palveluun yhteensä	22.0 %	49.5 %	+27.6 %
	Palkkatuki	5.4 %	5.5 %	+0.1 %
	Työvoimakoulutus	2.6 %	1.8 %	-0.7 %
	Työkokeilu	9.7 %	43.1 %	+33.5 %
	Kuntouttava työtoiminta	1.4 %	0.9 %	-0.5 %
	Oma-ehtoinen opiskelu työttömyysedulla	3.9 %	1.8 %	-2.1 %
	Yleisille työmarkkinoille, työnhaku jatkuu	22.1 %	31.2 %	+9.1 %
	Muu kuin työvoimakoulutus, työnhaku jatkuu	6.9 %	10.1 %	+3.2 %
Vantaa	Palveluun yhteensä	26.8 %	41.1 %	+14.3 %
	Palkkatuki	4.8 %	4.2 %	-0.5 %
	Työvoimakoulutus	5.1 %	5.3 %	+0.2 %
	Työkokeilu	14.3 %	33.7 %	+19.4 %
	Kuntouttava työtoiminta	0.0 %	2.1 %	+2.1 %
	Oma-ehtoinen opiskelu työttömyysetuudella	2.7 %	1.1 %	-1.6 %
	Yleisille työmarkkinoille, työnhaku jatkuu	23.9 %	26.3 %	+2.4 %
	Muu kuin työvoimakoulutus, työnhaku jatkuu	1.3 %	4.2 %	+2.9 %
Oulu	Palveluun yhteensä	25.0 %	47.1 %	+22.1 %
	Palkkatuki	3.3 %	3.9 %	+0.6 %
	Työvoimakoulutus	2.4 %	2.6 %	+0.2 %
	Työkokeilu	14.7 %	22.6 %	+7.9 %
	Kuntouttava työtoiminta	5.2 %	21.9 %	+16.8 %
	Oma-ehtoinen opiskelu työttömyysetuudella	0.5 %	2.6 %	+2.1 %
	Yleisille työmarkkinoille, työnhaku jatkuu	14.0 %	12.9 %	-1.1 %
	Muu kuin työvoimakoulutus, työnhaku jatkuu	4.4 %	2.6 %	-1.8 %
Yhteensä	Palveluun yhteensä	24.5 %	46.2 %	+21.7 %
	Palkkatuki	4.3 %	4.5 %	+0.2 %
	Työvoimakoulutus	3.2 %	3.1 %	-0.1 %
	Työkokeilu	13.1 %	31.8 %	+18.7 %
	Kuntouttava työtoiminta	2.6 %	10.3 %	+7.7 %
	Oma-ehtoinen opiskelu työttömyysetuudella	2.1 %	1.9 %	-0.2 %
	Yleisille työmarkkinoille, työnhaku jatkuu	19.1 %	22.0 %	+2.9 %
	Muu kuin työvoimakoulutus, työnhaku jatkuu	4.3 %	5.3 %	+1.0 %

Taulukko 6 Siirtymät työnhaun aikana 1.7.2018-28.10.2019, asiakkaiden viimeinen työnhaku käynnistynyt ennen 1.1.2018 (Ryhmä 2)

Kunta	Siirtymä	Ei-ohjaamo	Ohjaamo	Ero
Helsinki	Palveluun yhteensä	63.1 %	70.1 %	+7.0 %
	Palkkatuki	15.9 %	29.9 %	+14.0 %
	Työvoimakoulutus	17.5 %	19.6 %	+2.1 %
	Työkokeilu	32.2 %	49.5 %	+17.3 %
	Kuntouttava työtoiminta	3.8 %	1.0 %	-2.8 %
	Oma-ehtoinen opiskelu työttömyysetuudella	19.5 %	15.5 %	-4.0 %
	Yleisille työmarkkinoille, työnhaku jatkuu	37.6 %	49.5 %	+11.9 %
	Muu kuin työvoimakoulutus, työnhaku jatkuu	3.5 %	5.2 %	+1.6 %
	Vantaa	Palveluun yhteensä	55.8 %	81.3 %
Palkkatuki		16.8 %	9.4 %	-7.4 %
Työvoimakoulutus		28.4 %	28.1 %	-0.3 %
Työkokeilu		39.6 %	46.9 %	+7.2 %
Kuntouttava työtoiminta		9.4 %	18.8 %	+9.4 %
Oma-ehtoinen opiskelu työttömyysetuudella		9.7 %	15.6 %	+5.9 %
Yleisille työmarkkinoille, työnhaku jatkuu		33.5 %	50.0 %	+16.5 %
Muu kuin työvoimakoulutus, työnhaku jatkuu		6.9 %	6.3 %	-0.6 %
Oulu		Palveluun yhteensä	63.3 %	88.1 %
	Palkkatuki	16.3 %	16.8 %	+0.5 %
	Työvoimakoulutus	14.3 %	18.2 %	+3.8 %
	Työkokeilu	39.6 %	55.2 %	+15.7 %
	Kuntouttava työtoiminta	15.4 %	43.4 %	+27.9 %
	Oma-ehtoinen opiskelu työttömyysetuudella	15.3 %	8.4 %	-6.9 %
	Yleisille työmarkkinoille, työnhaku jatkuu	34.9 %	28.7 %	-6.2 %
	Muu kuin työvoimakoulutus, työnhaku jatkuu	8.1 %	3.5 %	-4.6 %
	Yhteensä	Palveluun yhteensä	62.3 %	80.9 %
Palkkatuki		16.2 %	20.6 %	+4.4 %
Työvoimakoulutus		17.1 %	19.9 %	+2.7 %
Työkokeilu		36.9 %	52.2 %	+15.3 %
Kuntouttava työtoiminta		10.6 %	25.4 %	+14.8 %
Oma-ehtoinen opiskelu työttömyysetuudella		16.1 %	11.8 %	-4.4 %
Yleisille työmarkkinoille, työnhaku jatkuu		35.7 %	38.6 %	+2.9 %
Muu kuin työvoimakoulutus työnhaku jatkuu		6.3 %	4.4 %	-1.9 %

Kuten edellä todettiin, siirtymän todennäköisyys riippuu työnhaun kestosta. Logistisen regressiomallin avulla työnhaun kesto estimoitii Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä, kun ryhmän 1 työnhausta oli kulunut vuosi (360 päivää). Taulukossa 7 on kuvattu sellaiset siirtymät, joissa Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välinen ero on tilastollisesti merkitsevät ($p < 0,05$) ja suuntaa-antava ($< 0,10$). Nämä todennäköisyyksien erot voidaan tulkita estimaatiksi toimenpiteen vaikutuksesta toimenpiteeseen osallistuneeseen (average treatment effect on treated, ATT).

Taulukko 7 Tilastollisesti merkitsevät ja suuntaa-antavat vaikutukset Ohjaamoon osallistuneisiin, työnhaun aikaiset siirtymät Ryhmä 1.

	Ohjaamoasiakkaan todennäköisyys siirtymään	Vaikutus Ohjaamoon osallistuneisiin %-yksikköä				
		Ohjaamo - Ei-Ohjaamo ero	95 % luottamusväli alaraja	95 % luottamusväli yläraja	Vetosuhde	Tilastollinen merkitsevyys
Helsinki						
Palveluun yhteensä	54.3 %	+27.9 %	+17.0 %	+38.4 %	3.307	0.000
Työkokeilu	51.4 %	+37.7 %	+25.6 %	+49.7 %	6.692	0.000
Vantaa						
Palveluun yhteensä	50.8 %	+11.0 %	-0.8 %	+22.7 %	1.563	0.067
Työkokeilu	44.2 %	+19.5 %	+7.1 %	+32.6 %	2.410	0.001
Muu kuin työvoimakoulutus työnhaku jatkuu	4.7 %	+3.3 %	-0.2 %	+14.4 %	3.361	0.076
Oulu						
Palveluun yhteensä	58.4 %	25.9 %	16.7 %	34.6 %	2.920	0.000
Työkokeilu	26.1 %	10.0 %	2.4 %	19.4 %	1.844	0.007
Kuntouttava työtoiminta	34.2 %	25.4 %	14.8 %	38.0 %	5.410	0.000
Oma-ehtoinen opiskelu työttömyys-etuudella	4.0 %	3.2 %	0.2 %	14.4 %	5.207	0.026
Yhteensä						
Palveluun yhteensä	55.1 %	22.8 %	16.7 %	28.7 %	2.570	0.000
Työkokeilu	38.6 %	21.1 %	15.0 %	27.7 %	2.966	0.000
Kuntouttava työtoiminta	14.7 %	10.4 %	5.6 %	17.2 %	3.906	0.000

Asiakasryhmän 2 asiakkaat ovat olleet selvästi pitempään työnhakijoina, kuin asiakasryhmän 1 asiakkaat. Seuraavassa estimoidaan ajopäivän 28.10.2019 tilannetta logistisen regressiion perustuvan mallin pohjalta. Keskimääräinen aika työnhaun alusta on

ajopäivään on tuolloin ollut 1170 päivää. Tilastollisesti merkisevät erot ryhmän 2 Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden osalta on esitelty taulukossa 8²⁶.

Taulukko 8 Tilastollisesti merkitsevät vaikutukset Ohjaamoon osallistuneisiin työnhaun aikaiset siirtymät Ryhmä 2.

	Ohjaamoasiak- kan toden- näköisyys siirtymään	Vaikutus Ohjaamoon osallistuneisiin %-yksikköä				
		Ohjaamo - Ei-Oh- jaamo ero	95 % luot- tamusväli alaraja	95 % luot- tamusväli yläraja	Veto- suhde	Tilastolli- nen merkit- sevyys
Helsinki						
Palkkatuki	25.8 %	+13.2 %	+3.8 %	+25.4 %	2.406	0.002
Työkokeilu	56.1 %	+17.2 %	+5.0 %	+28.7 %	2.007	0.005
Yleisille työmarkkinoille, työnhaku jatkuu	48.6 %	+11.4 %	+0.0 %	+22.8 %	1.593	0.049
Vantaa						
Palveluun yhteensä	83.0 %	+23.1 %	+4.6 %	+33.0 %	3.269	0.019
Oulu						
Palveluun yhteensä	88.7 %	+25.2 %	+18.3 %	+29.7 %	4.497	0.000
Työkokeilu	56.6 %	+15.5 %	+5.8 %	+24.8 %	1.869	0.002
Kuntouttava työtoiminta	43.1 %	+27.8 %	+18.0 %	+38.2 %	4.204	0.000
Oma-ehtoinen opiskelu työttömyys-etuudella	6.9 %	-6.7 %	-9.9 %	-1.1 %	0.471	0.024
Muu kuin työvoimakoulutus työnhaku jatkuu	2.8 %	-4.2 %	-5.9 %	+0.0 %	0.379	0.051
Yhteensä						
Palveluun yhteensä	82.0 %	+17.7 %	+12.1 %	+22.2 %	2.533	0.000
Työkokeilu	55.9 %	+14.8 %	+7.7 %	+21.6 %	1.814	0.000
Kuntouttava työtoiminta	24.7 %	+14.3 %	+8.4 %	+21.4 %	2.821	0.000
Oma-ehtoinen opiskelu työttömyys-etuudella	11.2 %	-4.9 %	-8.4 %	-0.1 %	0.658	0.047

Tulokset kertovat, että Ohjaamoasiakkaat päätyvät palveluihin selvästi useammin kuin ei-Ohjaamoasiakkaat. Tämä koskee niin uusia työnhakijoita kuin pitempään työnhakijoina olleita nuoria. Ohjaamoiden välillä on kuitenkin eroja, joihin vaikuttaa oleellisesti se, minkälaisia palveluita Ohjaamossa on tarjolla verrattuna TE-toimiston palveluihin, sekä mikä on palvelujen yleinen saatavuus kunnassa. Yhteinen piirre tarkastelun kohteena oleille Ohjaamoille on, että ne ohjaavat nuoria suhteellisesti enemmän työkokei-

²⁶ Ryhmä 2:n tuloksissa ei ollut tilastollisesti suuntaa-antavia eroja (0,05<p<0,10)

luihin kuin TE-toimistot. Tyypillisesti asiakkaan prosessissa kohti työelämää työkokeilua seuraa työvoimakoulutus ja etenkin palkkatuettu työ. Näitä palveluita Ohjaamot käyttävät suunnilleen samassa suhteessa kuin TE-toimistot. Koska siirtymiä koskeva tarkastelujakso on ollut verraten lyhyt, eli keskimäärin noin 280 päivää, Ohjaapalveluja ja työkokeiluja seuraavat palveluketjut eivät tule selvästi näkyviin tuloksissa. Työkokeilua seuraavat toimenpiteet sijoittunevat prosessissa pääosin vasta tarkastelumme jälkeiseen aikaan.

Ohjaamoasiakkaat sijoittuvat selvästi verrokiaan useammin myös kuntouttavaan työtoimintaan. Oulussa nuoren ohjautuminen Ohjaamosta kuntouttavaan työtoimintaan on erittäin yleistä, ja selvästi yleisempää kuin verrokkina olleilla ei-Ohjaamoasiakkailla. Vantaalla kuntouttava työtoiminta näyttää käytännössä puuttuvan Ohjaamon palveluarsenaalista. Omaehtoinen opiskelu yleistyy työnhaun pidentyessä kaikissa tarkastelun Ohjaamoissa, mutta Ohjaamoissa se on huomattavasti vähemmän käytetty toimenpide kuin TE-toimistoissa.

Muiden työnhaun aikaisten siirtymien osalta ei ole olennaisia merkitseviä eroja Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä. Tosin pidempään työnhakijana olleet Ohjaamoasiakkaat työllistyvät ei-Ohjaamoasiakkaita yleisemmin yleisille työmarkkinoille päättämättä työnhakua. Tämä voi kieliä siitä, että heille löytyy Ohjaamon kautta yleisemmin osa-aikaista tms. työtä esimerkiksi välityömarkkinoilta.

Yhteenvetona Ohjaamoasiakkaat pääsevät tai päätyvät URA-tiedon perusteella selvästi useammin palveluihin kuin verrokkiryhmään kuuluvat samankaltaiset nuoret TE-toimistoissa. Tämä palveluihin ohjaustyö, palveluihin asiakkaan valmistelu ja kannattelu on juuri Ohjaamoiden perustyötä, jolla se erottuu TE-toimistojen työkäytännöistä. Tässä suhteessa myös URA-tiedot vahvistavat Ohjaamotoiminnan nuoria palveluihin aktivoivan vaikutuksen. Haasteena Ohjaamoiden erillisvaikutusten tunnistamisessa on kuitenkin se, että Ohjaamon omien toimikoodien puuttuminen URasta aikaansaa sen, että Ohjaamon sisällä tehty työ ja palvelut jäävät täysin näkymättömiksi.

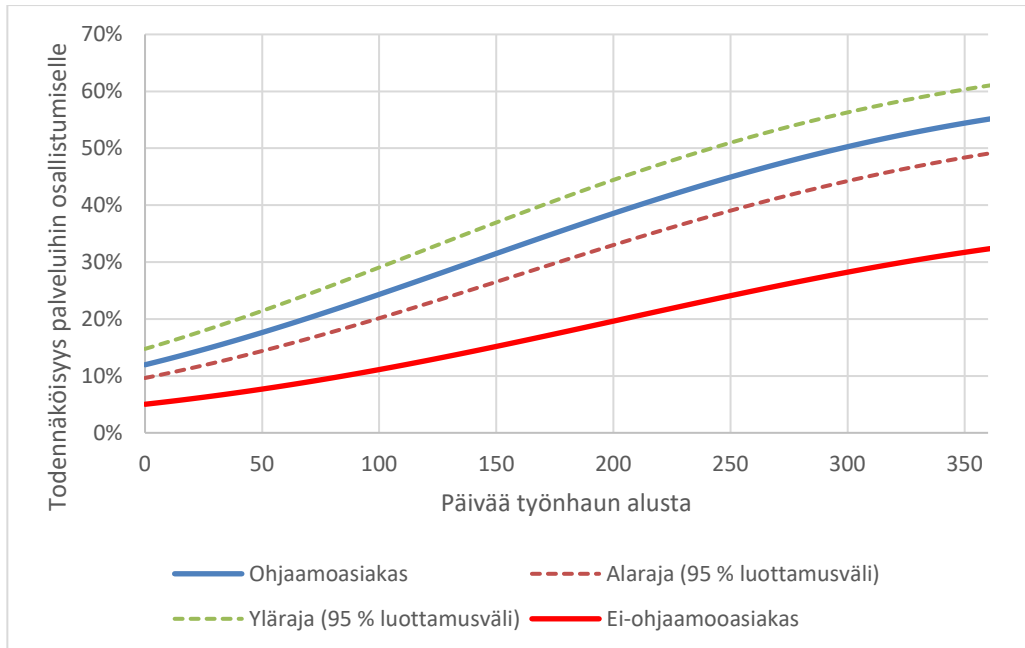
Palveluun pääsyyn keston aika

Palveluun pääsyä on mielekkäintä tarkastella vain asiakasryhmän 1 osalta, joilla Ohjaamojakso on käytännössä alkanut samanaikaisesti työnhaun alkamisen kanssa. (Taulukko 9). Näin voidaan tarkastella palveluihin pääsyyn kulunutta aikaa työnhaun alkamisesta. Jos tarkastelun kohteeksi otettaisiin palveluihin pääsyn keskimääräistä aikaa työnhaun alusta, olisi tämä aika on suunnilleen sama Ohjaamoasiakkailla (keskiarvo 93 päivää, mediaani 68 päivää ja verrokkina olleilla ei-Ohjaamoasiakkailla (keskiarvo 92 päivää, mediaani 67 päivää). Tarkastelun kohteena olleiden kaupunkien väliset erot ovat palveluun pääsyn suhteen kuitenkin suuria, varsinkin Ohjaamoasiakkaiden osalta.

Taulukko 9. Keskimääräinen aika (Ohjaamon ulkopuoliseen) palveluun ohjautumiseen URA-tietojen perusteella (Ryhmä 1. Ohjaamoasiakkaiden viimeinen työnhaku alkanut Ohjaamossa 1.7.2018 jälkeen).

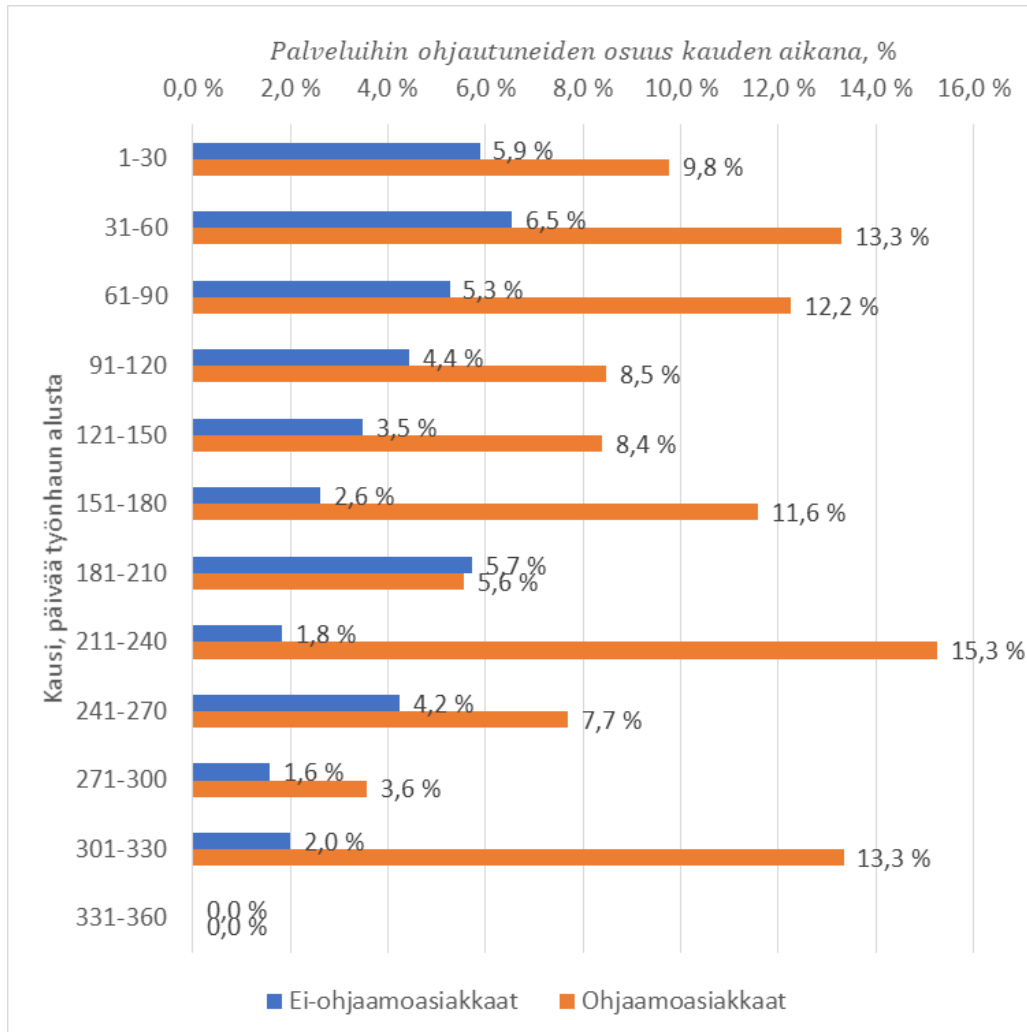
Ohjaamokunta	Ryhmä	n	Aika työnhaun alusta palveluun, päiviä keskimäärin	Keskihajonta	Mediानी
Helsinki	Ei-ohjaamoasiakas	106	81	75,9	51
	Ohjaamoasiakas	54	75	72,3	52
	Ero, päiviä		-6		+1
	p-arvo		0,627		
Vantaa	Ei-ohjaamoasiakas	113	70	56,3	55
	Ohjaamoasiakas	39	120	90,4	110
	Ero, päiviä		+50		+55
	p-arvo		0,002		
Oulu	Ei-ohjaamoasiakas	172	112	88,7	77
	Ohjaamoasiakas	73	92	71,0	74
	Ero, päiviä		-20		-3
	p-arvo		0,075		
Kaikki	Ei-ohjaamoasiakas	392	92	79,1	67
	Ohjaamoasiakas	116	93	77,8	68
	Ero, päiviä		+1		+1
	p-arvo		0,809		

Palveluihin osallistuneiden keskimääräinen aika palveluun ei kuitenkaan kuvaa erityisen hyvin palveluihin pääsyn nopeutta tai tehokkuutta. Ohjaamotoiminnan ajalliset vaikutukset tulevat paremmin näkyviksi, kun tarkastellaan logistiseen regressioon perustuvan palveluihin ohjautumisen todennäköisyyttä ajan kuluessa. Kuvasta 33 käy ilmi, kuinka Ohjaamoasiakkaat ohjautuvat palveluihin selvästi verrokkiaan tehokkaammin ajan kuluessa.



Kuva 33. Palveluihin ohjautumisen todennäköisyys työnhau kestässä (ryhmä 1).

Palveluihin ohjautumista tarkasteltiin työssä erikseen myös TE-palveluissa yleisesti käytetyn virtavarantotarkastelun kautta. Analyysissä 360 päivän pituinen jakso työnhau alusta jaettiin 30 päivän kausiin, ja kunkin kauden alussa laskettiin työnhakijoiden varanto sellaisista työnhakijoista, jotka voisivat kauden aikana siirtyä ensimmäiseen aktiivisen työvoimapolitiikan palveluun. Tähän varantoon ei laskettu mukaan niitä, jotka olivat siirtyneet palveluihin, yleisille työmarkkinoille, koulutukseen tai olivat muuten päättäneet työnhakunsa. Kyseisen kauden aikana työllistyneitä, palveluihin siirtyneitä tms. ei myöskään laskettu varantoon, koska oletettiin, ettei palveluihin siirtyminen ole heille käytännössä enää vaihtoehto. Lisäksi analyysissä on otettu huomioon tarkastelujakson päättymisen aineiston ajopäivänä, minkä jälkeen työnhakijoilla ei ole ollut mahdollista olla varannossa. Mahdollisten palveluun ohjattavien siis pienenee ajan kuluessa. Kuvassa 34. tätä palveluihin ohjautumisen nopeutta on kuvattu tarkemmin.



Kuva 34. Palveluihin ohjautuneet 30 päivän aikana mahdollisten palveluihin ohjautuvien varannosta, Ryhmä 1. (Kuva esittää nopeutta yksikkönä asiakasta/30 päivää mahdollisista palveluihin ohjautuvista kausittain. Siinä palveluihin ohjautuneiden määrä (eli virta palveluihin) on suhteutettu kauden mahdollisten palveluihin ohjattavien määrään).

Analyysin perusteella Ohjaamoasiakkaat päätyvät palveluihin jäljellä olevasta työttömien työnhakijoiden varannosta selvästi ja jatkuvasti useammin kuin ei-Ohjaamoasiakkaat. Näin tapahtuu jo alkuvaiheessa, jolloin Ohjaamon palveluprosessi on tyypillisesti meneillään, ja myös myöhemmin kausina, kun varsinainen Ohjaamon prosessi on yleensä päättynyt. Jakaumien suhteellinen tasaisuus eri kausina Ohjaamo- ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä johtaa siihen, että keskimääräinen palveluihin ohjautumisen aika on Ohjaamoasiakkailla ja ei-Ohjaamoasiakkailla lähes sama, kuten edellä ilmeni. Kuitenkin nopeus, jolla työttömänä yhä olevat työnhakijoiden varanto ”purkautuu” palveluihin on huomattavasti nopeampi Ohjaamoasiakkaiden osalta.

Kun painotetaan kunkin kauden palveluun pääsyn nopeutta kauden työnhakijoiden varannolla, voidaan laskea keskimääräinen nopeus. Ohjaamoasiakkaiden osalta 10,8 % mahdollisesta varannosta päätyy palveluihin 30 päivän aikana (Taulukko 10). Vastaava luku on ei-Ohjaamoasiakkaiden osalta 5,1 % eli työttömänä olevien Ohjaamoasiakkaiden pääsy palveluihin on kaksi kertaa nopeampaa kuin verrokkina olleiden ei-Ohjaamoasiakkaiden. Taulukossa 10. on kuvattu myös Ohjaamokohtaisesti, miten asiakkaat keskimääräisesti virtaavat palveluihin 30 päivän aikana. Myös tältä osin Ohjaamoiden erot TE-toimistoihin Helsingin ja Oulun kohdalla ovat suuret. Vantaan pienen eron selittää se, että Ohjaamoasiakkaiden virta nopeutuu vasta myöhemmillä jaksolla.

Taulukko 10. Asiakkaista palveluihin % asiakkaista, jotka voisiva ohjautua, keskimäärin 30 päivän aikana

Ohjaamokunta	Ei-ohjaamoasiakkaat	Ohjaamoasiakkaat
Helsinki	4,7 %	13,4 %
Vantaa	6,8 %	8,0 %
Oulu	4,5 %	11,2 %
Kaikki	5,1 %	10,8 %

Vaikka keskimääräinen palveluihin ohjautumisen aika on Ohjaamoasiakkailla ja ei-Ohjaamoasiakkailla lähes sama, päätyvät Ohjaamoasiakkaat palveluihin selvästi ja jatkuvasti useammin kuin ei-Ohjaamoasiakkaat. Myös nopeus, jolla työttömänä olevien Ohjaamoasiakkaiden varanto ohjautuu palveluihin, on huomattavasti ei-Ohjaamoasiakkaita nopeampi. Tätä tukevat myös aiemmin raportin luvussa 3.2. esitetyt johtopäätelmät siitä, että moniammatillista tukea tarvitseva nuori saa tarvittaessa palvelut pääsääntöisesti nopeammin Ohjaamoprosessissa, kuin tyypillisessä TE-toimiston palveluprosessissa.

Työnhauksen päättäminen

Seuraavassa on analysoitu työttömyyden päättymisen syitä tarkastelujaksolla 1.7.2018–28.10.2019. Vertailuanalyysin keskeiset tulokset on esitetty asiakasryhmän 1 osalta taulukossa 11 ja asiakasryhmän 2 osalta taulukossa 12.

Vertailuanalyysin perusteella asiakasryhmässä 1 Ohjaamoasiakkaat työllistyvät jonkin verran useammin kuin ei-Ohjaamoasiakkaiden verrokkiryhmässä. Tämä ero ei kuitenkaan ole tilastollisesti merkitsevä. Asiakasryhmässä 2 puolestaan ei-Ohjaamoasiakkaat työllistyvät useammin kuin Ohjaamoasiakkaat. Kaltaistuksen painotukset huomioiden ainoaksi tilastollisesti merkitseväksi eroksi jää Oulun pidempään työttöminä työnhakijoina olleiden Ohjaamoasiakkaiden vertailuryhmää heikompi työllistyminen, joka tilastollisesta merkitsevyydestä huolimatta voi myös olla sattumaa.

Myöskään koulutukseen päättymisen osalta analyysi ei tuota olennaisia eroja Ohjaamoasiakkaiden ja verrokkiryhmän välille luukunottamatta asiakasryhmää 1 Helsingin Ohjaamossa. Tosin asiakasryhmässä 1 Ohjaamoasiakkaat ohjautuvat koulutukseen hieman verrokkiaan useammin.

Taulukko 11.. Työhaun päättymiset, Ohjaamoasiakkaiden viimeinen työnhaku alkanut Ohjaamossa 1.7.2018 jälkeen

	Työllistynyt yleisille työmarkkinoille	Koulutukseen	Ei uusintutyönhakua	Muu syy
Helsinki				
Ei-ohj.	7.0 %	6.6 %	20.5 %	3.0 %
Ohj.	11.9 %	13.8 %	12.8 %	2.8 %
Ero %-yks	+4.9 %	+7.2 %	-7.7 %	-0.3 %
Vantaa				
Ei-ohj.	17.9 %	5.3 %	10.0 %	4.6 %
Ohj.	16.8 %	6.3 %	17.9 %	5.3 %
Ero %-yks	-1.1 %	+1.0 %	+7.9 %	0.7 %
Oulu				
Ei-ohj.	3.6 %	8.6 %	19.1 %	1.2 %
Ohj.	3.2 %	9.0 %	11.6 %	1.3 %
Ero %-yks	-0.4 %	+0.5 %	-7.5 %	0.0 %
Kaikki				
Ei-ohj.	8.4 %	7.1 %	17.1 %	2.7 %
Ohj.	9.5 %	9.7 %	13.6 %	2.8 %
Ero %-yks	+1.0 %	+2.6 %	-3.5 %	+0.1 %

Taulukko 12. Työhaun päätymiset aikana 1.7.2018-28.10.2019, asiakkaiden viimeinen työnhaku käynnistynyt ennen 1.1.2018

	Työllistynyt yleisille työmarkkinoille	Koulutukseen	Ei uusint työnhakua	Muu syy
Helsinki				
Ei-ohj.	10.7 %	7.4 %	9.2 %	2.6 %
Ohj.	10.3 %	4.1 %	5.2 %	0.0 %
Ero	-0.3 %	-3.3 %	-4.0 %	-2.6 %
Vantaa				
Ei-ohj.	18.0 %	9.7 %	5.3 %	6.3 %
Ohj.	12.5 %	9.4 %	6.3 %	6.3 %
Ero	-5.5 %	-0.3 %	0.9 %	0.0 %
Oulu				
Ei-ohj.	6.2 %	7.2 %	9.6 %	1.1 %
Ohj.	1.4 %	8.4 %	4.2 %	4.2 %
Ero	-4.8 %	1.2 %	-5.4 %	3.1 %
Kaikki				
Ei-ohj.	9.2 %	7.6 %	9.0 %	2.3 %
Ohj.	5.9 %	7.0 %	4.8 %	2.9 %
Ero	-3.3 %	-0.6 %	-4.2 %	0.7 %

Taulukoissa 13 ja 14 on esitetty estimaatit logistiseen regressioon pohjautuvista vaikutuksista asiakasyhmissä 1 ja 2. Kuten työhaun aikaisissa siirtymissä, myös näissä estimaateissa otetaan huomioon työhaun alkamisaika. Asiakasryhmässä 1 estimaatti perustuu vuoden (360 päivää) aikajaksoon työhaun alusta ja ryhmässä 2 keskimääräiseen 1170 päivään työhaun alusta ajopäivään.

Taulukko 13 Estimaatti vaikutuksista Ohjaamoon osallistuneiden työnhaun päättymisiin 360 päivän aikana Ryhmä1

	Ohjaamoasiakkaan todennäköisyys siirtymään	Vaikutus Ohjaamoon osallistuneisiin %-yksikköä				
		Ohjaamo-Ei-Ohjaamo ero	95 % luottamusväli alaraja	95 % luottamusväli yläraja	Vetosuhde	Tilastollinen merkitsevyys
Helsinki						
Työllistynyt yleisille työmarkkinoille	20.1 %	+6.4 %	-2.7 %	+20.2 %	1.583	0.205
Koulutukseen	24.0 %	+10.6 %	+0.4 %	+25.0 %	2.043	0.040
Ei uusinut työnhakua	27.5 %	-13.3 %	-24.0 %	+1.0 %	0.551	0.067
Muu syy	8.4 %	-2.8 %	-8.7 %	+13.8 %	0.728	0.630
Vantaa						
Työllistynyt yleisille työmarkkinoille	32.1 %	-3.8 %	-15.9 %	+11.2 %	0.843	0.598
Koulutukseen	8.3 %	-0.2 %	-5.2 %	+10.9 %	0.975	0.960
Ei uusinut työnhakua	29.9 %	+9.7 %	-2.0 %	+24.9 %	1.686	0.117
Muu syy	16.2 %	-1.3 %	-11.2 %	+18.2 %	0.912	0.864
Oulu						
Työllistynyt yleisille työmarkkinoille	5.8 %	-1.9 %	-5.4 %	+6.5 %	0.741	0.552
Koulutukseen	19.7 %	-0.8 %	-9.0 %	+11.2 %	0.952	0.881
Ei uusinut työnhakua	21.4 %	-12.7 %	-20.5 %	-2.2 %	0.526	0.020
Muu syy	3.3 %	+0.0 %	-2.5 %	+10.8 %	1.012	0.988
Yhteensä						
Työllistynyt yleisille työmarkkinoille	19.2 %	+0.1 %	-5.5 %	+7.2 %	1.007	0.974
Koulutukseen	20.1 %	+2.8 %	-3.0 %	+10.2 %	1.205	0.375
Ei uusinut työnhakua	25.8 %	-7.2 %	-13.2 %	-0.1 %	0.706	0.046
Muu syy	8.6 %	-0.9 %	-5.1 %	+6.6 %	0.899	0.769

Taulukko 14 Estimaatti vaikutuksista Ohjaamoon osallistuneiden työnhaun päättymisiin aineiston ajopäivään mennessä Ryhmä 2

	Ohjaamoasiak- kan to- dennäköi- syy siir- tymään	Vaikutus Ohjaamoon osallistuneisiin %-yksikköä				
		Ohjaamo- Ei-Oh- jaamo ero	95 % luotta- musväli ala- raja	95 % luotta- musväli ylä- raja	Veto- suhde	Tilastolli- nen merkit- sevyys
Helsinki						
Työllistynyt yleisille työmarkkinoille	10.9 %	-1.6 %	-7.0 %	+8.1 %	0.856	0.685
Koulutukseen	5.9 %	-5.9 %	-9.7 %	+3.9 %	0.468	0.173
Ei uusiutunut työnhakua	5.6 %	-4.8 %	-8.2 %	+3.3 %	0.510	0.180
Muu syy	0.0 %	-4.4 %	-4.4 %	-4.4 %	0.000	0.000
Vantaa						
Työllistynyt yleisille työmarkkinoille	8.6 %	-5.1 %	-11.1 %	+11.1 %	0.592	0.413
Koulutukseen	14.4 %	-1.3 %	-11.7 %	+24.3 %	0.901	0.882
Ei uusiutunut työnhakua	22.1 %	+2.1 %	-15.4 %	+42.3 %	1.132	0.890
Muu syy	7.8 %	-0.1 %	-6.3 %	+22.8 %	0.982	0.983
Oulu						
Työllistynyt yleisille työmarkkinoille	1.4 %	-5.0 %	-6.0 %	-0.6 %	0.210	0.036
Koulutukseen	10.6 %	+0.8 %	-4.2 %	+9.4 %	1.093	0.802
Ei uusiutunut työnhakua	6.3 %	-7.8 %	-11.5 %	-0.1 %	0.410	0.048
Muu syy	8.3 %	+5.4 %	-0.2 %	+20.1 %	3.074	0.064
Yhteensä						
Työllistynyt yleisille työmarkkinoille	6.0 %	-3.7 %	-6.1 %	+0.4 %	0.595	0.069
Koulutukseen	9.6 %	-1.6 %	-5.3 %	+4.1 %	0.839	0.520
Ei uusiutunut työnhakua	6.9 %	-6.1 %	-9.1 %	-1.0 %	0.497	0.024
Muu syy	4.9 %	+0.6 %	-2.2 %	+6.3 %	1.137	0.763

Ainoa systemaattinen ero on Ohjaamoasiakkaiden ja verrokkina olleiden ei-Ohjaamoasiakkaiden työttömyyden päättymisen syissä liittyy 'ei uusiutunut työnhakua'-syyhyn. Tämä ilmenee ryhmässä 1 Helsingissä ja Oulussa, joissa työttömyyden päättymisen

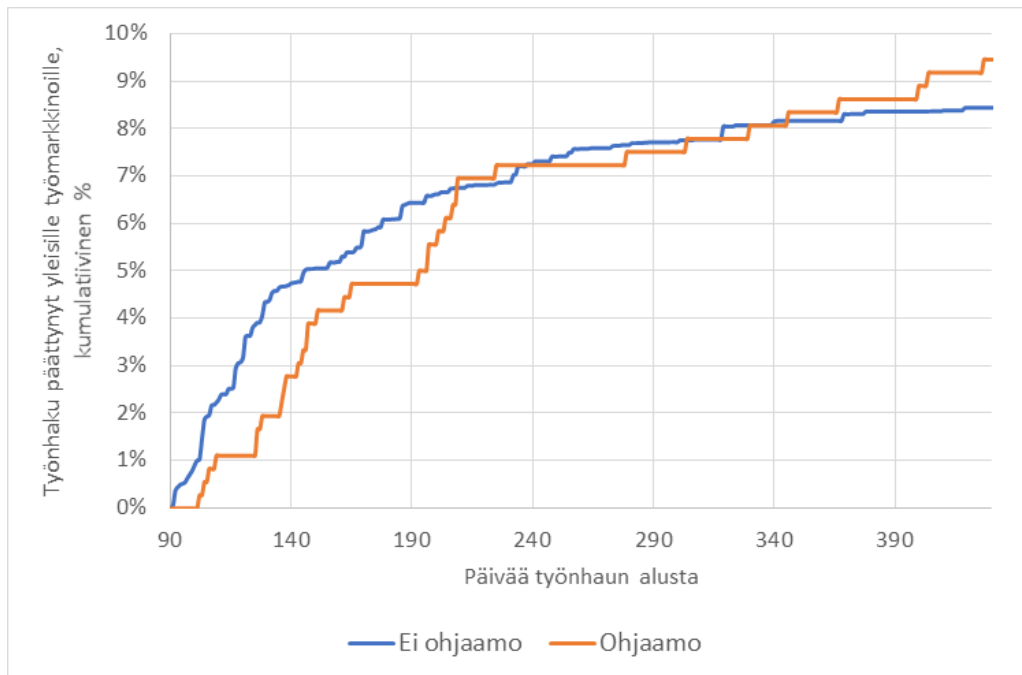
syynä 'ei uusintu työnhakua' on selvästi yleisempää ei-Ohjaamoasiakkailta, kuin Ohjaamoasiakkailta.²⁷ Näyttäisi siltä, että Ohjaamoprosessi ja sitä seuraavat palvelut pitävät ainakin nuoren tilanteeseen liittyvän informaation tehokkaammin hallinnassa ja mahdollisesti jopa nuoren mukana yhteiskunnan perustoiminnoissa verrattuna Ohjaamon ulkopuolella oleviin vastaaviin nuoriin työnhakijoihin.

Seuraavassa on tarkasteltu työnhakuajan yhteyttä yleisille työmarkkinoille työllistymiseen. Tarkastelu on rajattu asiakasryhmään 1. Kuvassa 35 on kuvattu ryhmän 1 asiakkaiden kumulatiivista kertymistä yleisille työmarkkinoille ajan kuluessa. Tulokset osoittavat, että Ohjaamoasiakkaat työllistyvät työhaun alkuvaiheessa ei-Ohjaamoasiakkaita heikommin, mutta kun työnhaku kestää pidempään, työllistyvät Ohjaamoasiakkaat verrokkiaan paremmin. Tarkastelujaksolla Ohjaamoasiakkaat saavuttavat ei-Ohjaamoasiakkaat. Ero ei lopulta muodostu kuitenkaan tilastollisesti merkitseväksi.

Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välistä eroa tarkasteltiin lähemmin erityisellä logistiseen regressioon pohjautuvalla mallilla, jossa mallinnettiin erikseen Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden yleisille työmarkkinoille työllistymisen todennäköisyyttä ajan kuluessa.²⁸ Mallin mukaan Ohjaamoasiakkaiden työllistymisen todennäköisyys saavuttaa ja ylittää vastaavien ei-Ohjaamoasiakkaiden työllistymisen noin 10–11 kuukauden kuluttua työhaun alusta. Mallin avulla ei voi kuitenkaan ennustaa, kuinka pitkällä aikavälillä kävisi, koska tämän tutkimuksen käytettävissä oleva aineisto päättyy 15 kuukauden työhaun kohdalle.

²⁷ Aiempi tutkimus työkokeiluista (Mayer ym., 2019) kertoo nuorten osalta samankaltaisista tuloksista. 'Ei uusintu työnhakuaan' on muihin asiakkaisiin nähden yleistä nimenomaan nuorilla. Työkokeiluissa olleiden nuorten osalta se oli kuitenkin harvinaisempaa kuin niiden joukossa, jotka eivät olleet työkokeiluissa.

²⁸ Tähän malliin käytettiin tavanomaisen dummymuuttujan sijaan ns. slopedummymuuttujia. Tämä mahdollistaa erimuotoiset todennäköisyyskäyrät ohjaamo- ja ei ohjaamoasiakkaille. Mallin muoto on $\ln \frac{p}{1-p} = B_0 + B_1 Aika + B_2 Aika^2 + B_3 D Aika + B_4 D Aika^2$, jossa p on työllistymisen todennäköisyys, aika on aika työhaun alusta, D on ohjaamoasikkuutta kuvaava dummymuuttuja, B_0 on vakio, B_1 - B_4 ovat regressiokertoimet.



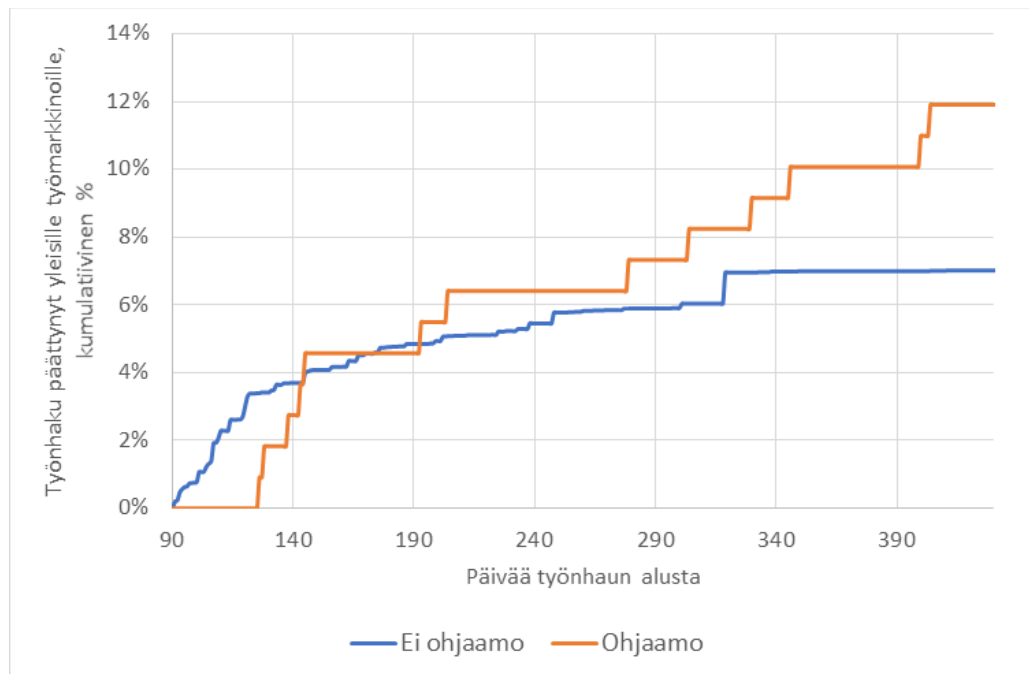
Kuva 35. Asiakkaiden kertyminen yleisille työmarkkinoille, päivää työnhau alusta, (ryhmä 1).

Kuten aiemmin esitettiin, Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden erilaisten tuntemattomien lähtötilannetekijöiden eliminoimiseksi ryhmästä 1 on rajattu työnhakijat, jotka olivat työllistyneet tyypillisen Ohjaamojakson 90 päivän aikana työnhau alusta. Tämä 90 päivää on kuitenkin tutkijoiden tekemä valinta, joka perustuu tyypilliseen Ohjaamojakson keston, ja jolla pyritään välttämään epäreilu vertailu. Tulokset työllistymisen osalta ovat herkkiä tälle rajalle. Jos raja on tätä 90 päivää lyhyempi, ei-Ohjaamoasiakkaiden työllistymistulokset paranevat verrattuna Ohjaamoasiakkaisiin. Vastaavasti, jos raja nostetaan, ero kasvaa Ohjaamoasiakkaiden eduksi. Aineistossamme 125 päivää on raja, jolloin eroista tulee tilastollisesti merkitsevä Ohjaamoasiakkaiden eduksi. Vähintään 125 päivää työnhakijoina olleiden joukossa yleisille työmarkkinoille työllistyi tarkastelujaksollamme Ohjaamoasiakkaista 8,8 % ja ei-Ohjaamoasiakkaista vain 5,1 %. (vetosuhte 1,631, $p = 0,037$). Rajan nostaminen 180 päivään pitäisi edelleen eron Ohjaamoasiakkaiden eduksi noin 3 %-yksikössä ja tilastollisesti merkitsevä. ²⁹

Toisaalta kolmen eri kunnan yhdistetty aineisto antaa työllistymisestä keskimääräisen kuvan. Asiakasryhmässä 1 yleisille työmarkkinoille työllistymisen osalta Ohjaamoasi-

²⁹ Tämä herkkyystarkastelu tehtiin aineistolla, joka oli kaltaistettu aineistolla, jossa nopeammin kuin 90 päivässä työnhau päättäneet oli rajattu.

akkaiden tulokset verrattuna ei-Ohjaamoasiakkaisiin ovat selvästi parhaat Helsingissä. Kuva 41 ilmentää asiakkaiden työllistymistä yleisille työmarkkinoille Helsingin nuorten työnhakijoiden keskuudessa. Edelleen, kun analyysin asiakkaat rajataan vähintään 125 päivän kestoisiin työnhakuihin selvin ero Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden työllistymisessä on juuri Helsingissä, jossa Ohjaamoasiakkaista 12,4 %, ja ei-Ohjaamoasiakkaista 4,0 % työllistyi yleisille työmarkkinoille (vetosuhte 3,087, $p=0,006$).



Kuva 36. Asiakkaiden kertyminen yleisille työmarkkinoille Helsingissä (ryhmä 1)

On haastavaa arvioida, mitkä ovat Ohjaamotoiminnan vaikutukset työnhau päätymiseen lyhyellä jaksolla. Vaikka asiakkaat ovat tunnettujen taustatekijöiden suhteen samanlaisia, voivat ei-Ohjaamoasiakkaiden työnhau valmiudet olla kuitenkin keskimäärin paremmat kuin lähtökohtaisesti moniammatillisen tuen tarpeessa olevien Ohjaamoasiakkaiden. Vaikka asiakkaat kaltaistettiin URA-järjestelmästä saatujen asiakkaiden taustatekijöiden perusteella, on moniammatillisen tuen tarvetta lähes mahdotonta URA-tietojen pohjalta huomioida verrokkiryhmää rakennettaessa.

Kaiken kaikkiaan Ohjaamotoiminnan vaikutuksista työnhau päätymiseen ei aineiston pohjalta voi tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Ohjaamotoiminnan luonteesta joh-

tuen vaikutukset esimerkiksi nuoren työllistymiseen tai pysyvän koulutuspaikan saantiin ovat nähtävissä palveluiden vaikuttavuuden kautta pääsääntöisesti pidemmällä aikavälillä kuin millä tässä tutkimuksessa oli mahdollista vaikutuksia arvioida.

Asiakkaiden taustatekijöillä on vahva yhteys edellä kuvattuihin Ohjaamotoiminnan tuloksiin. Tätä yhteyttä on analysoitu ja kuvattu tarkemmin raportin liitteessä 2.

4.2.4 Yhteenveto

URA-tietoihin perustuneen vertailuanalyysin perusteella Ohjaamotoiminnan vaikutukset syntyvät pitkällä aikavälillä ja pääsääntöisesti Ohjaamon jälkeisten palveluiden kautta. Ohjaamotoiminnan erillisvaikutukset syntyvät ennen kaikkea siitä, että Ohjaamoasiakkaat ohjautuvat verrokkina olleita ei-Ohjaamoasiakkaita nopeammin ja tehokkaammin työllistymistä edistäviin palveluihin. Erot vaikutuksissa Ohjaamoasiakkaiden ja verrokkina olleiden ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä näyttävät kasvavan, mitä pidempi aika on kulunut työnhaun alusta.

Ohjaamoasiakkaat ohjautuvat verrokiryhmäänsä nopeammin ja useammin työllistymistä edistäviin palveluihin. URA-tietojen perusteella Ohjaamoasiakas päätyy työllistymistä edistäviin palveluihin työnhaun alusta noin 8–9 viikkoa nopeammin kuin verrokkina ollut ei-Ohjaamoasiakas. Vastaavasti mikäli nuori on aloittanut työnhakunsa Ohjaamossa, hän päätyy vuoden aikana keskimäärin 23 prosenttiyksikköä todennäköisemmin työllistymistä edistäviin palveluihin kuin verrokkina ollut ei-Ohjaamoasiakas. Pitkään työttöminä työnhakijoina olleiden joukossa vastaava ero on noin 18 prosenttiyksikköä. Tarkastelu Ohjaamossa työnhaun aloittaneiden osalta osoitti myös sen, että Ohjaamoasiakkailla on lähes kaksinkertainen todennäköisyys päätyä aktiivitoimenpiteisiin vastaavan kaltaisiin ei-Ohjaamoasiakkaisiin verrattuna. Näin ollen Ohjaamot vauhdittavat merkittävästi nuorten ohjautumista työllistymistä edistävien palveluiden piiriin.

Selvästi yleisin palvelu, johon Ohjaamoasiakkaat ohjautuvat, on työkokeilu. Se on erityisen tyypillinen työnhaun aloittaville nuorille. URA-aineiston perusteella lähes 40 % aloittaneista Ohjaamoasiakkaista osallistuu vuoden aikana työkokeiluihin. Työkokeiluihin osallistuminen on siten Ohjaamoasiakkailla yli kaksi kertaa yleisempää kuin verrokkina olleilla ei-Ohjaamoasiakkailla. Työkokeiluilla on siten tärkeä merkitys Ohjaamoiden erillisvaikutusten synnyssä verrattuna ei-Ohjaamotoimintaan.

Sen sijaan palkkatuetuun työhön ja työvoimakoulutukseen sekä muihin palveluihin Ohjaamoasiakkaat ohjautuvat kutakuinkin samassa suhteessa ei-Ohjaamoasiakkaiden kanssa. Tältä osin Ohjaamotoiminnalla ei ole palveluun ohjautumista lisäävää

vaikutusta. On kuitenkin syytä olettaa, että Ohjaamossa ollut asiakas ohjautuu työllistymistä edistäviin palveluihin usein valmentautuneempina kuin vastaanlainen ei-Ohjaamoasiakas. Tällöin Ohjaamoasiakkaan edellytykset päätyä palvelusta työelämään tai koulutukseen ovat lähtökohtaisesti verrokiaan paremmat. Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan ollut mahdollista tutkia tarkemmin sitä, mihin palveluketjut Ohjaamokauden päättymisen jälkeen pidemmällä aikavälillä päättyvät.

Työnhaun päättymisen syiden perusteella yleisille työmarkkinoille työllistymisessä ei lyhyellä tarkasteluajavälillä ole merkitsevää eroa Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä. Yleisille työmarkkinoille työllistymiseen työnhaun päättää analyysin perusteella vuoden aikana noin 19 % sekä Ohjaamoasiakkaista että ei-Ohjaamoasiakkaista. Vaikka merkitsevää työllisyysvaikutusta ei voida osoittaa, se ei tarkoita, etteikö Ohjaamolla olisi välittömiä työllisyysvaikutuksia. Kun tarkastellaan työllistymistä ajan kuluessa, ilmenee että ei-Ohjaamoasiakkaat työllistyvät Ohjaamoasiakkaita useammin, kun työnhaun aika on lyhyt, mutta Ohjaamoasiakkaat työllistyvät useammin, kun asiakkaan työnhaun alusta on kulunut yli 120 päivää. Tehdyn mallinnuksen perusteella vajaan vuoden kuluessa työnhaun alusta Ohjaamoasiakkaat ovat työllistyneet samassa suhteessa ei-Ohjaamoasiakkaiden kanssa, minkä jälkeen Ohjaamoasiakkaita työllistyy suhteellisesti verrokkaa enemmän.

Työssä ei ollut aineistolähtöisistä syistä johtuen mahdollista ottaa pidempää ajanjaksoa Ohjaamoiden vaikutusten tarkasteluajaväliksi. Oletettavaa on, että mikäli seuranta olisi voitu tehdä pidemmällä aikavälillä, olisivat esimerkiksi työllisyysvaikutukset Ohjaamoasiakkaiden osalta olleet selvemmin verrokkiryhmää paremmat.

Työnhaun päättymissyistä työnhaun katkeaminen 'ei-uusinut työnhakuaan' URA-merkintään on tilastollisesti merkitsevästi harvinaisempi Ohjaamoasiakkaiden keskuudessa. Työnhaun aloittaneista ei-Ohjaamoasiakkaista 33 %:n työnhaku päättyi vuoden aikana. Ohjaamoasiakkaiden keskuudessa tämä on harvinaisempaa (24 %). Tämän tuloksen tulkinta ei ole yksiselitteinen, mutta on viitteitä siitä, että nuori mahdollisesti pysyy Ohjaamoissa paremmin yhteiskunnan peruspalveluiden piirissä syrjäytymättä kuin vastaavat TE-toimiston asiakkaat.

Ohjaamokaupunkien välillä on selviä eroja monessa suhteessa. Tilastojen valossa erot liittyvät siihen, miten asiakkaat päätyvät Ohjaamoon, ja kuinka suuri osa kunnan nuorista työnhakijoista päätyy Ohjaamoon. Eroja on myös Ohjaamojaksoa seuraavien palveluiden käytössä ja palveluihin siirtymisen ajankohdissa. Analyysin kohteena olleista Ohjaamoista Helsingissä erot vaikutuksissa näyttävät olevan suurimmat Ohjaamoasiakkaiden ja verrokkina olleiden ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä. Vantaalla asiakastulokset ovat yleensä varsin hyviä, mutta erot suhteellisen vähäisiä Ohjaamoasiakkaiden ja verrokkien välillä. Oulussa Ohjaamotoiminta on sinänsä tehokasta verrokkiin

verrattuna, mutta alueen nuorten heikko työllisyystilanne heijastuu mm. työllistymistuloksiin. Tältä osin tässä luvussa esitetyt johtopäätökset kokevat tarkasteltuja Ohjaamoja. Niitä ei voi sellaisenaan yleistää koskemaan Ohjaamotoimintaa kokonaisuutena Suomessa.

4.3 Ohjaamotoiminnan taloudelliset vaikutukset

Taustaa taloudellisten vaikutusten arvioinnille

Perustamme tässä tutkimuksessa Ohjaamotoiminnan taloudellisten vaikutusten arvioinnin URA-aineistojen analyysiin³⁰. URA-analyysi pohjautui kolmeen suureen kuntaan, jotka olivat Helsinki, Vantaa ja Oulu. URA-aineistojen analyysi rajaa taloudellisten vaikutuksen tarkastelun lähinnä työllisyyden ja työttömyyden kontekstiin. URA-tietojen pohjalta on arviotavissa kahdenlaisia taloudellisia hyötyjä, jotka syntyvät: a) tehostuneen palveluihin ohjauksen sekä b) Ohjaamoja seuraavien palvelujatkumoiden vaikutusten kautta. On myös huomioitava, että tämän lisäksi työttömyyden ja työnhaun päättymisestä seuraa useita sellaisia taloudellisia vaikutuksia, joita ei tiedon saantiin ja tietoihin liittyvän epävarmuuden vuoksi ole mahdollista arvioida numeerisesti.

Hyötyjä on analyysissä pyritty tarkastelemaan sekä julkisen talouden että kansantalouden näkökulmasta. Yleisesti taloudellisten vaikutusten arviointi työttömyyden vähentämiseen tähtäävien toimenpiteiden osalta on rajoittunut julkiseen talouteen. Näkökulman laajentaminen julkisen talouden ulkopuolelle on tässä yhteydessä melko poikkeuksellista. Ohjaamotoiminnan kannalta se siirtää huomiota työttömyydestä aiheutuvien kulujen ehkäisystä myös elinkeinoelämän vahvistumisen kautta syntyviin vaikutuksiin.

Ohjaamotoiminnan vaikutukset ja hyödyt syntyvät pitkän ajan kuluessa, mutta käytössä ollut URA-aineisto mahdollisti tarkastelun vain lyhyemmällä aikavälillä asiakkaiden (työmarkkina)siirtymien osalta. Niinpä vaikutusten arviointi perustuu pitkälti URA-analyysin tulosten yhdistämiseen aiempiin tutkimuksiin siirtymien pidempiaikaisista

³⁰ Toimenpiteiden taloudellisia vaikutuksia on aiemmin arvioitu myös kuntatasoisen synteettisen kontrollin lähestymistavan avulla (Hämäläinen, Hämäläinen & Moisio, 2013). Vaikka myös tässä tutkimuksessa on hyödynnetty synteettistä kontrollia, katsomme, ettei vastaava analyysi anna tässä tapauksessa Ohjaamotoiminnan taloudellisista vaikutuksista luotettavaa kuvaa. Laskelma ei kuvaisi ainoastaan Ohjaamotoiminnan vaikutuksia, vaan laajemmin koko palveluekosysteemin aikaansaamia vaikutuksia.

vaikutuksista. Laskelmiin sisältyy paljon epävarmuutta ja oletuksia. Tässä esitettävä kustannus-hyöty-arvio onkin lähinnä suuntaa-antava.

Tehostuneen palveluihin ohjauksen kautta syntyvät vaikutukset

Nopeutunutta palveluihin ohjausta on arvioitu työnhaun käynnistymispäivästä vuoden pituisena jaksona. Arvio perustuu asiakkaan odotettavissa olevaan aikaan työvoimapolitiittisiin palveluihin pääsyyn siitä, kun asiakkaan Ohjaamojakso käynnistyy. Yksinkertaisuuden vuoksi analyysissä on tarkasteltu tilannetta, jossa työnhaku käynnistyy Ohjaamoasiakkaiden osalta Ohjaamossa (edellisessä luvussa kuvattu URA-analyysin ryhmä 1). Laskelmassa on verrattu Ohjaamoasiakasta vaihtoehtoon, jossa hän ei olisi ollut Ohjaamoasiakas. Tässä hyödynnetään luvussa 4 esiteltyä kaltaistettua asetelmaa. Asiakas on siis URA-aineistojen ”keskivertotapaus”.

URA-aineistojen perusteella on laskettavissa suuntaa-antava todennäköisyys työnhaun aloittavalle asiakkaalle sille, että hänen työttömyyteensä päättyy vuoden aikana ennen kuin hän ohjautuu työvoimapolitiittisiin palveluihin. Lisäksi voidaan arvioida palvelujen ohjauksen osalta todennäköisyys, jolla asiakas ohjautuu palveluun, jos hänen työttömyytensä ei ole päättynyt aiemmin. Nämä todennäköisyydet ovat laskettavissa sekä Ohjaamoasiakkaalle, että ei-Ohjaamoasiakkaille. Lisäksi URA-aineiston pohjalta on laskettu keskimääräinen palvelun aloittamisen aika työnhaun alusta niin Ohjaamoasiakkaille kuin ei-Ohjaamoasiakkaille. Jos henkilö on työtön koko vuoden päätyttä palveluun, katsotaan hänen odottaneen palveluun pääsyä 360 päivää.³¹ Todellisuudessa odotusaika voi olla tätä selvästi pidempi. Tämän oletaman vuoksi laskelma on luonteeltaan varovainen arvio todellisesta odotettavissa olevasta ajasta palveluun.

Taulukossa 15 on esitetty laskelman lähtöarvot, odotettavissa olevan odotusajan palveluihin sekä Ohjaamoasiakkaan ja ei-Ohjaamoasiakkaan välisen eron Ohjaamokunnittain. Laskelmassa oletetaan, ettei työttömyyden päättymisen todennäköisyydessä (taulukon sarake A) ole Ohjaamoasiakkaan ja ei-Ohjaamoasiakkaan välillä eroa. Todennäköisyys pidetään vakiona, jotta nähdään prosessin läpimenoajan nopeutumisen vaikutus.

³¹ Kaikissa laskelmissa käytetään 360 päivän vuotta ja seitsemän päivän viikkoa, vaikka työntekijät eivät työskentele jokaisena viikonpäivänä. URA-analyyseissä on käytetty 360 päivän vuotta, koska rekisterianeistoista on monimutkaista laskea todellisiin työpäiviin perustuvaa työvuotta. Niinpä myös palveluihin pääsy on ilmaistu kalenteripäivinä. Tämä koskee myös muita laskelmia tässä luvussa.

Taulukko 15. Odotettavissa oleva aika palveluun työhaun käynnistyessä Ohjaamoasiakkaiden kohdalla, sekä vertailu vaihtoehtoon, jossa asiakas ei olisi ollut Ohjaamoasiakas.

	A. Työttömyyden päättymisen ennen palvelua, todennäköisyys	B. Päätyy palveluun, jos työttömyys ei pääty	C. Päätyy palveluun vuoden aikana (1 - A) x B	D. Työttömyys ei pääty eikä asiakas päädy palveluun (1 - A) x (1 - B)	E. Aika palveluun työhaun alusta, jos palvelu käynnistyy (E)	F. Aika palveluluun, jos palvelu ei käynnisty vuoden aikana (F)	Odotettavissa oleva aika palveluun päivää (C x E) + (D x F)
Ohjaamoasiakas							
Helsinki	31 %	77 %	53 %	16 %	75	360	97
Vantaa	31 %	77 %	53 %	16 %	120	360	121
Oulu	31 %	77 %	53 %	16 %	92	360	106
Kaikki	31 %	77 %	53 %	16 %	93	360	106
Vaihtoehto, jossa Ohjaamoasiakas ei olisi ollut Ohjaamossa							
Helsinki	31 %	47 %	32 %	37 %	81	360	158
Vantaa	31 %	47 %	32 %	37 %	70	360	154
Oulu	31 %	47 %	32 %	37 %	112	360	168
Kaikki	31 %	47 %	32 %	37 %	92	360	161
Ohjaamoasiakkaan ja ei-Ohjaamoasiakkaan välinen ero							
Helsinki							-69 (8,7 viikkoa)
Vantaa							-33 (4,7 viikkoa)
Oulu							-62 (8,9, viikkoa)
Kaikki							-55 (7,8 viikkoa)

Analyysi kertoo, että Ohjaamossa odotettavissa oleva aika palveluun on noin 55 päivää lyhyempi, kuin jos hän ei olisi ollut Ohjaamossa. On huomioitavaa, että odotettavissa olevat ajat ovat keskimäärisiä odotettavissa olevia aikoja jokaiselle Ohjaamon uudelle työnhakijalle työhaun alussa. Keskimääräinen ”säästävää aika” on siis Ohjaamoasiakkaalle noin kahdeksan viikkoa ei-Ohjaamoasiakkaisiin verrattuna. Vastaavan suuruinen ero (7–15 viikkoa) työllistymistä edistäviin palveluihin pääsyssä Tulokset ovat samansuuntaiset, kuin aiemmin luvussa 3 esitetty Ohjaamon ideaaliprosessin ja TE-toimiston ero, 7–15 viikkoa.

Lukuja sovelletaan viitteellisessä laskelmassa myös muille Ohjaamokuntien työttömille Ohjaamon työnhakijoille prosessin käynnistyessä taulukossa. Mukana ei ole siis Ohjaamoasiakkaita, jotka olivat työssä, palveluissa tai koulutuksessa työhaun alkessa. Tämä suuntaa-antava laskelma olettaa, että ajan mittaan kaikki Ohjaamoon tu-

levat nuoret työllistyvät kokopäiväisesti ennemmin tai myöhemmin, ja palveluajan lyhennys vaikuttaa täysimääräisenä heidän työttömyytensä keston. Näin palveluihin pääsyn nopeutumisen koko säästö pystytään realisoimaan prosessin loppupäässä vastaavana aikana nopeutuneena työllistymisenä. Julkisen talouden hyöty voidaan laskea käyttämällä nuoren vuotuisia kustannuksia yhteiskunnalle, jos hän olisi työtön. Alasalmi ym. (2019) ovat laskeneet keskimääräisen nuoren 18–24 vuotiaan työttömyyden kustannuksiksi (ns. nettovero) noin 15 000 euroa. Alkavien Ohjaamojaksojen määrä on muunnettu URA-tilastoista vuositasoiseksi.

Taulukko 16. Julkisen talouden säästö nopeutuneesta palveluprosessissa kolmessa Ohjaamossa

	Säästö päiviä/Ohjaamon työtön työnhakija	Työttömyyden kustannus julkiselle taloudelle euroa/ vuosi	Säästö julkisen talouden kustannuksissa, euroa/uusi työtön Ohjaamoasiakas	Alkavia työttömien työnhakijoiden Ohjaamojaksoja/vuosi	Julkisen talouden säästö yhteensä, euroa/vuosi
Helsinki	69	15000	1460	592	1 500 000
Vantaa	33	15000	500	512	710 000
Oulu	62	15000	1680	506	1310 000
Yhteensä					3 520 000

Kustannussäästöjen osalta Alasalmen ym. käyttämä arvio keskittyy julkisen talouden säästöihin, jotka ovat osa yhteiskunnan kustannuksista tai hyödyistä. Se ei ota huomioon yritysten työvoiman saannin vaikutusta, ja siitä seuraavan kansantalouden arvonlisäystä. Seuraavassa laskelmassa (taulukko 17) tämä vaikutus oletetaan työntekijän keskimääräisen arvonlisäyksen suuruiseksi Tilastokeskuksen kansantalouden tilinpidon mukaisena. Tämä arvonlisäys on 76 000 euroa/työntekijä/vuosi eli 211 euroa/työntekijä/päivä.

Taulukko 17. Ohjaamoiden nopeamman palvelun vaikutus kansantalouden arvonlisäykseen kolmessa Ohjaamossa

	Säästö päiviä/Ohjaamon työtön työnhakija	Arvonlisäys euroa/päivä	Alkavia työttömien Ohjaamojaksoja	Arvonlisäys euroa/vuosi
Helsinki	69	211	592	8 620 000
Vantaa	33	211	512	3 570 000
Oulu	62	211	506	6 620 000
Yhteensä				18 810 000

Palvelujen vaikuttavuus

Seuraavassa on arvioitu, mikä vaikutus työllistymiseen on palveluilla, johon asiakas on ohjattu. Koska tämä selvitys on voinut keskittyä vain lyhyen aikavälin siirtymiin, on palveluiden vaikuttavuuden osalta nojaututtu aiemmin julkaistuihin selvityksiin ja tutkimuksiin.

URA-aineiston analyysi osoitti, että Ohjaamoasiakkaat ohjautuvat yleisesti selvästi useammin työkokeiluun ja Oulussa kuntouttavaan työtoimintaan. Useat tutkimukset ovat osoittaneet lähempänä työelämää olevat palveluiden, palkkatuetun työn ja työvoimakoulutuksen, sekä vaikuttavuuden pitkäaikaisaineistoilla (Aho ym 2018, Alasalmi ym 2019, Asplund, 2018). Näiden palvelujen osalta URA-analyysi osoitti tilastollisesti merkitseviä eroa ainoastaan Helsingin pitkään työttömänä olleiden (ryhmä 2) Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä Ohjaamoasiakkaiden eduksi. Yksittäistapauksena tätä vaikutusta ei arvioida. Aho ym. (2018) ovat tutkineet kuntouttavan työtoiminnan vaikutusta, mutta eivät ole löytäneet yhteyttä tähän palveluun osallistuneen henkilön työllistymiseen tai ansioihin. Kuntouttavan työtoiminnan muita myönteisiä vaikutuksia asiakkaan elämään emme voi arvioida tässä yhteydessä taloudellisina vaikutuksina.

Tukeudumme arvioinnissa Mayerin ym. (2019) tutkimukseen, jossa arvioitiin kaltaistettussa asetelmassa asiakkaiden tilannetta vuosi työkokeilun jälkeen. Tutkimuksessa tarkasteltiin erilaisia asiakasryhmiä, joista yksi oli nuoret peruskoulun tai ylioppilastutkinnon varassa olevat osaamisen kehittämisen palvelulinjan asiakkaat TE-toimistoissa. Tämä ryhmä vastaa melko hyvin Ohjaamon tyypillisiä asiakkaita. Selvityksen mukaan työkokeiluilla oli merkittävä vaikutus nuorten koulutukseen ohjautumiseen. Työkokeiluun osallistuvat nuoret olivat vuoden kuluessa siirtyneet 10 prosenttiyksikköä todennäköisemmin koulutukseen (muuhun kuin työvoimakoulutukseen) kuin verrokkiryhmäläiset. Se, että koulutus on merkittävin jatkumo, on nuorten tapauksessa ymmärrettävää, koska työkokeiluun osallistuvilta nuorilta puuttuu nimenomaan koulutusta ja ammatti.

Yhteys työkokeilujen ja työnhaun päättymiseen koulutukseen välillä osoittautui vahvaksi myös tämän tutkimuksen aineistossa. Ohjaamoasiakkaista (ryhmä 1) työkokeiluun osallistuneista 18 prosentilla työnhaku päättyi työkokeilun jälkeen koulutukseen. Vastaavasti niistä, jotka eivät osallistuneet työkokeiluun vain 5 % päättyi koulutukseen.³²

³² Työkokeilusta koulutukseen päätyvien osuus saattaa ajan myötä kasvaa tätä suuremmaksi, koska seurantajakso on tässä selvityksessä useimmille asiakkaille lyhyempi kuin Mayerin ym. (2019) selvityksessä. Usealla työkokeilut ovat jopa kesken.

Seuraavassa laskelmassa on käytetty Mayerin ym. (2019) tutkimuksen mukaista 10 %-yksikön eroa koulutukseen päätyemisessä, sillä se perustui tätä selvitystä laajempaan aineistoon. Koulutuksen vaikutuksena tarkastelemme siirtymistä perusasteen tasolta toisen asteen tasolle. Tämä tieto perustuu EVA:n. (2015) selvitykseen elinikäisestä työttömyysodotteesta, jossa näiden kahden koulutusasteen välinen ero on 1,4 vuotta³³. Koska vaikutus on pitkäaikainen, jopa elinikäinen, käytetään työttömyyden kustannuksena Alasalmen ym. (2019) laskelmaa pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden vuotuisia kustannuksia julkiselle taloudelle, 19 500 euroa/vuosi. Laskelma olettaa, että koulutukseen siirtyneet myös suorittavat aloittamansa koulutuksen loppuun.

Taulukko 18. Työkokeilujen jälkeisen koulutuksen vaikutus julkiseen talouteen kolmessa Ohjaamossa

	Asiakkaita	Työkokeiluihin (ero)	Työkokeiluista koulutukseen 10 % asiakkaista	Työttömyysodotteen vähennys koulutus, vuosia/asiakas	Vältetyt työttömyysvuodet	Työttömyyden vuosikustannus	Säästö julkiselle taloudelle
Helsinki	592	26 %	15.3	1.4	21.4	19500	420 000
Vantaa	512	16 %	8.4	1.4	11.7	19500	230 000
Oulu	506	12 %	5.9	1.4	8.2	19500	160 000
Yhteensä	1610		29.6		41.4		810 000

Työkokeilulla kuten muillakin palveluilla on kustannuksensa. Mayerin ym. (2019) selvityksen mukaan yhden työkokeilupäivän kustannus on 3,10 euroa/kokeilupäivä/asiakas. Kokeilut muodostavat usein peräkkäisten kokeilujen ketjun, jolloin keskimääräisen alkavan työkokeilujakson pituudeksi tulee 135 päivää. Laskelman Ohjaamoasiakkaista työkokeiluihin ohjautuu noin 30 asiakasta enemmän kuin olisi ohjautunut ilman Ohjaamoja, minkä kustannus on noin 490 000 euroa vuodessa. Näin ollen nettohyöty työkokeiluista kolmessa Ohjaamossa on vuosittain yhteensä noin 810 000 euroa – 490 000 euroa, eli noin 320 000 euroa.

³³ Kaikki työkokeiluihin osallistuvat eivät ole perusasteen tasolla, vaan työkokeilut ovat yleisiä myös toisen asteen koulutuksen hankkineiden keskuudessa. Jos toisen asteen koulutuksen omaava nostaa koulutustasoaan, työttömyysodote pienenee EVA:n lasekelman mukaan 1,2 vuotta. Esitettävät tulokset ovat siis samansuuntaisia myös, jos olettaisimme koulutukseen päätyville korkeamman lähtökoulutustason.

Seuraavassa on arvioitu myös työkokeilujen jälkeisten koulutussiirtymien osalta laajempaa kansantaloudellista vaikutusta. EVA (2015) arvioi eri koulutustasojen elinikäistä työllisyysodotetta. Arvion mukaan toiseen asteen koulutuksen omaavilla on 6,8 vuotta enemmän työvuosia kuin pelkän perusasteen varassa olevilla elinaikanaan³⁴. Käytämme laskelmassa edelleen keskimääräistä työntekijäkohtaista arvonlisäystä 76 000 euroa/vuosi. Tämä voi olla korkea arvio, mutta toisaalta laskelma ei ota huomioon arvonlisäyksen muutosta siirryttäessä perusasteen koulutuksen työtehtävistä keskiasteen koulutuksen saaneiden ammattityöhön.

Taulukko 19. Työkokeilujen jälkeisen koulutuksen vaikutus kansantalouden arvonlisäykseen kolmessa Ohjaamokunnassa

	Työkokeiluista koulutukseen asiakkaita vuodessa	Työllisyysodotteen ero vuosia	Arvonlisäys/vuosi	Työllisyysodotteen vaikutus kansantalouden arvonlisäykseen
Helsinki	15,3	6,9	76000	8 030 000
Vantaa	8,4	6,9	76000	4 380 000
Oulu	5,9	6,9	76000	3 090 000
Yhteensä	29,6			15 500 000

Työnhaun päättyminen

Yleisille työmarkkinoille työllistymiseen päätyneiden työnhakujen osalta URA-analyysi osoitti, että Ohjaamoasiakkaiden ja Ei-Ohjaamoasiakkaiden työllistyminen eteni eri tahdissa, ja keskimäärin ei ollut eroa, kun nopeasti 90 päivän aikana työllistyneet oli rajattu mahdollisten vääristymien vuoksi pois perusjoukosta.

Tämän tuloksen ja tarkasteluajajakson lyhyiden perusteella ei ollut mahdollista tehdä luotettavia arviolaskelmia yleisille työmarkkinoille työllistymisen kustannusvaikutuksista Ohjaamoissa verrattuna tilanteeseen, jossa Ohjaamoja ei ole. Luotettavan arvion tekeminen olisi vaatinut pitkän aikavälin tarkastelun sekä usean vuoden seuranta työllistyneiden tilanteesta. Käytettävissä oleva aineisto ei sitä mahdollistanut.³⁵

³⁴ EVA:n laskelman mukaan alemman korkeasteen ja keskiasteen välinen ero on 4,0 vuotta. Jos olettaisimme koulutukseen päätyville korkeamman lähtökoulutustason, vaikutus olisi jonkin verran pienempi kuin tässä laskelmassa esitetään.

³⁵ Saattaa olla, että yksittäisiä TE-palveluita vastaavaa laadukasta usean vuoden tutkimusta ei voida tehdä vielä useaan vuoteen, ennen kuin ohjaamoasiakkuus tunnistetaan kattavasti ja luotettavasti. Tämän jälkeen ehtii kertyä riittävästi pitkän aikavälin seurantatietoa.

Työn haun päättyminen merkintään 'ei uusint työnhakuaan' oli URA-tietojen perusteella selvästi yleisempää ei-Ohjaamoasiakkailla, kuin Ohjaamoasiakkailla. Kuten aiemmin raportissa on todettu, ainakin osa tästä erosta selittyy sillä, että Ohjaamot pystyvät kannattelemaan asiakkaitaan paremmin palveluissa ja työnhaun prosessissa, jolloin putoaminen kokonaan palveluiden ja työnhaun ulkopuolelle on vähäisempää. Käytettävissä ei kuitenkaan ole ollut sellaista tietoa, jolla tämä olisi pystytty todentamaan ja arvioimaan esimerkiksi syrjäytymisestä koituvia yhteiskunnallisia kustannuksia ja Ohjaamotoiminnan aikaansaamia mahdollisia kustannussäästöjä. Toisaalta tällainen syrjäytymistä ehkäisevä tuki heijastunee ainakin edellä esitettyihin koulutusvaihteluihin, ja osin sisältyykin siinä yhteydessä arvioituihin taloudellisiin vaikutuksiin.

Tässä yhteydessä on huomioitava, että Ohjaamoilla on merkittävä nuorten syrjäytymistä ehkäisevä vaikutus, jonka taloudellista vaikutusta ei tässä pystytty laskemaan. Monissa aiemmissa tutkimuksissa on kuitenkin todistettu, nuorten työttömyyden pitkitymisen ja mahdollisen syrjäytymisen kokonaiskustannukset tulevat yhteiskunnalle erittäin kalliiksi – etenkin, jos nuorten työttömyys jää pysyväksi ja/tai hän syrjäytyy työelämästä ja yhteiskunnasta. Nuorten syrjäytymisen aiheuttamista yhteiskunnallisista kustannuksista (koskien työiänaiakaista jaksoa) on esitetty erilaisia arvioita, ja ne liikkuvat tyypillisesti noin 400 000 ja 1 200 000 euron välillä riippuen esimerkiksi nuoren koulutustaustasta. Hilli ym. (2017) ovat arvioineet, että keskimääräinen kustannusten ero vaihtelee taustamuuttujista riippuen suurimmillaan noin 680 000 euroa. Esitettyjen arvioiden suuruuteen vaikuttaa se, onko kustannuksissa tarkasteltu pelkkiä julkisista tulonsiirroista ja palveluista koituvia kustannuksia, pelkkää kansantulon menetystä vai onko arviossa huomioitu molemmat. Valtiontalouden tarkastusviraston raportin (2007) mukaan yhden syrjäytyneen takia menetetään reilusti yli miljoona euroa, josta kansantuloon kohdistuu 700 000 ja julkiseen talouteen 430 000 euroa, jos syrjäytyminen kestää koko työiän eli nelisenkymmentä vuotta. Opetusministeriön laskelmien mukaan jokainen syrjäytynyt nuori maksaa yhteiskunnalle 1,2 miljoonaa euroa (Kärkkäinen 2015). Vastaavasti on arvioitu, että syrjäytyneen nuoren terveyskulut voivat kohota vuodessa jopa 170 000 euroon (Aaltonen ym. 2015). Mikäli syrjäytyneen nuoren kokonaiskustannukset yhteiskunnalle olisivat hänen saavuttaessaan eliniän n. 1–1,2 miljoonaa euroa, tarkoittaisi se syrjäytynyttä kohden noin 28 500–35 000 euron vuosittaisia kustannuksia.

Kustannukset ja kustannushyöty

Ohjaamotoiminnan kustannuksia tarkastellaan kolmen vaikuttavuusarvioinnin kohteena olleen Ohjaamokunnan kokonaisuutena. Kustannusten osalta tarkastellaan Ohjaamotoiminnan vuosittaisia juoksevia kustannuksia.³⁶

Ohjaamotoiminnan kustannukset muodostuvat käytännössä henkilöstö- ja tilakustannuksista. Henkilöstömäärä perustuu Ohjaamoja koordinoivan Kohtaamon syksyllä keräämään tietoon. Helsingin, Vantaan ja Byströmin Ohjaamoiden yhteenlaskettu henkilöstömäärä on 107,5 sisältäen TE-palvelujen, kunnan ja muiden toimijoiden henkilöstön sekä projektihenkilöstön. Näissä kolmessa Ohjaamossa on töissä 27 % koko maan Ohjaamohenkilöstöstä.

Jos Ohjaamoja ei olisi, Ohjaamoiden henkilöstö olisi pääosin viroissa ja tekisi muita vastaavia tehtäviä TE-palveluissa, kunnalla tai muilla toimijoilla – tyypillisesti vaihtoehtona olevan ei-Ohjaamomallin parissa. Tämän vuoksi ei ole mielekäästä verrata tämän henkilöstön ja heidän kustannuksia työväliseistönsä Ohjaamotoiminnan ja vaihtoehtoisen toiminnan osalta.

Hallitus on kohdistanut Ohjaamotoimintaan viiden miljoona euron vuotuisen määrärahan, jota pidetään tässä laskelmassa lisäkuluna. Tämä allokoidaan laskelmassa Ohjaamoille osuus henkilöstön suhteessa. Kolmen kunnan määrärahan osuus on 5 milj. euroa x 27 % = 1 350 000 euroa.

Tilakustannukset selvitettiin kyselyllä Ohjaamoihin. Yhdeltä kohteena olevalta Ohjaamolta ei saatu vastausta. Tämä kustannus arvioitiin vastaavien tilojen markkinahintatason pohjalta. Arvio vuotuisiksi tilakustannuksiksi on kolmessa Ohjaamossa on yhteensä 600 000 euroa.

³⁶Ohjaamotoiminnan perustaminen on tapahtunut ESR-rahoituksella, ja osin myös alueellisella rahoituksella. Näitä aiempien vuosien ”perustamispanostuksia” ei sisällytetä laskentaan. Periaatteessa voitaisiin arvioida, onko tehty investointi maksanut itsensä takaisin, mutta tiedossa ei ole hyötyjen ja kustannusten historiatietoa

Taulukko 20. Yhteenveto Helsingin, Vantaan ja Byströmin Ohjaamoiden yhteenlasketuista vuosittaisista hyödyistä ja kustannuksista

Ohjaamotoiminnan hyödyt julkiselle taloudelle		
	Palveluprosessin läpimenoajan tuoma säästö	+3 520 000
	Ohjaamoja seuraavien työkokeilujen vaikutus työttömyyden kustannuksiin – työkokeilujen kustannukset julkiselle taloudelle	+320 000
	Hyödyt yhteensä	+3 840 000
Ohjaamotoiminnan lisäkustannukset		
	Ohjaamoiden määräraha, osuus	-1 350 000
	Ohjaamoiden tilakustannukset	-600 000
	Lisäkustannukset yhteensä	-1 950 000
	Julkisen talouden nettohyöty	+340 000
Hyödyt kansantaloudelle		
	Työvoiman nopeampi läpimenoaika työnhausta tuottaviksi työntekijöiksi	+18 810 000
	Koulutetumman työvoiman lisääntyneet työvuodet	+15 500 000
	Hyödyt kansantaloudelle yhteensä	+34 310 000

Laskentamallin tulos kuvastaa laskennallista eroa siihen, että Ohjaamotoimintaa ei ko. kaupungeissa olisi ollut ja sitä olisi vastaavilla resursseilla toteutettu TE-toimiston prosessien mukaisesti. Tuloksia tulkittaessa on kuitenkin muistettava, että TE-toimistoissa on virkailijakohtaisesti Ohjaamoihin verrattuna enemmän asiakkaita. Tällöin isompien asiakasvolyymien seurauksena tässä esitettyyn laskelmaan perustuvat Ohjaamotoiminnan taloudelliset hyödyt suhteessa TE-toimiston prosessien mukaiseen toimintaan saattavat kaventua. Tätä ei kuitenkaan pystytty tässä laskelmassa huomiomaan, sillä tietoa ei ollut siitä, kunka suuri osuus virkailijakohtaisista asiakkaista TE-toimistossa on moniammattillisen tuen tarpeessa ja samankaltaisia Ohjaamoasiakkaiden kanssa. Tutkimuksessa ei myöskään arvioitu sitä, onko Ohjaamotoiminnalla ollut syrjäyttävää vaikutusta TE-toimiston nuorten nuorten palvelun vaikuttavuuteen.

Yhteenveto

Kustannus-hyöty-laskelma viittaa siihen, että URA-analyysin kolmen Ohjaamon kokonaisuus kattaa julkisen kulunsa julkisen talouden säästöillä. Laskelmaa tulkittaessa tulee ottaa huomioon, että julkisen talouden hyötyjen osalta laskelma sisältää vain työttömien työnhakija-asiakkaiden ohjausasiakkaiden palvelut, mutta kustannukset sisältävät myös muiden kuin työttömien työnhakijoiden ohjauspalvelut (sekä ei-työttömät työnhakija-asiakkaat että muiden Ohjaamon palveluiden asiakkaat) sekä neuvontapalvelut.

Laskelmat myös perustuvat aiemmissä tutkimuksissa esitettyihin työttömyyden alenemisesta koituviin kustannushyötyihin, jotka syntyvät työttömyyden aiheuttamien kustannusten vähenemisen, tuotannon ja työpanoksen palkka- ja verotulojen sekä taloudellisen aktiviteetin lisääntymisen kautta. Niissä ei ole huomioitu laskennallisten epävarmuustekijöiden johdosta mm. nuorten syrjäytymisen ehkäisyn kautta syntyviä kustannusvaikutuksia, jotka voivat olla moninkertaiset edellä esitettyihin laskelmiin verrattuna, sillä etenkin nuorisotyöttömyys ja NEET-nuorten osuus ovat kehittyneet myönteisesti useimmissa Ohjaamokunnissa Ohjaamon perustamisen jälkeen.

Yhteiskunnan kannalta merkittävät taloudelliset hyödyt liittyvät erityisesti työvoiman tuottamaan arvonlisäykseen. Vaikka laskennan oletuksia esimerkiksi työllistyneiden asiakkaiden arvonlisäyksestä selvästi alenneisiin, olisivat taloudelliset hyödyt silti merkittäviä. Varsinkin matalan koulutustason omaavien nuorten koulutustason nostolla on merkittävä taloudellinen vaikutus yhteiskunnalle, jopa varsin pienillä asiakasvirroilla.

On syytä huomioida, että kustannukset ja hyödyt eivät toteudu samanaikaisesti. Ohjaamon kustannukset ovat lyhyen aikavälin juoksevia kuluja, mutta myönteiset taloudelliset vaikutukset toteutuvat pääosin pitkällä aikavälillä, jopa nuorten elinkaaren aikana. Tämän päivän Ohjaamoratkaisut näkyvät taloudellisina hyötyinä, ei vain lähivuosina, vaan kumuloituvina hyötyinä jopa vuosikymmenten kuluttua.

Tarkastellut Ohjaamot edustavat 27 prosenttia kaikkien Ohjaamoiden toiminnasta henkilöstön määrällä mitattuna. Selvitys on osoittanut, että Ohjaamoiden väliset toimintamallierot ovat suuret, ja siksi kustannushyötylaskelman pohjalta ei kannata tehdä tarkkoja arviota koko Ohjaamotoiminnasta, varsinkin kun myös laskelmaan sisältyy paljon epävarmuuksia. Suurilla Ohjaamoilla saattaa olla myös joitain skaalatuja puolellaan, joita pienillä Ohjaamoilla ei ole. Tutkittujen Ohjaamoiden ennakoituiden vaikutukset kansantalouteen ovat kuitenkin merkittäviä. Ei liene liioittelua arvioida, että kokonaisuudessaan Ohjaamotoiminta vaikuttaa useiden kymmenien miljoonien arvonlisäyksellä kansantalouteen ja potentiaali saattaa olla tätä merkittävästi suurempi .

Rajallinen taloudellinen laskenta ei tee kuitenkaan täyttä oikeutta Ohjaamotoiminnan hyödyille. Ohjaamon palvelut, jotka vahvistavat nuorten elämänhallintaa ja terveyttä voivat vaikuttaa koko elinkaareen, ja voisivat olla ainakin osin arvioitavissa myös taloudellisesti. Analyysi korostaa työtä ja elinkeinoelämää, pitkälti siksi, että vain tältä saralta on rakenteellista tietoa saatavilla.

5 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

5.1 Johtopäätökset

Ohjaamoiden organisoituminen ja toimintamalli

Ohjaamoja oli loppuvuodesta 2019 toiminnassa tai kehitteillä yli 70 ympäri Suomen muodostaen kansallisen Ohjaamoverkoston. Ohjaamotoiminnan valtakunnallisina tavoitteina on sujuvoittaa nuorten siirtymiä työhön ja koulutukseen tai muuhun toimintaan, edistää nuorten osallisuutta, toimintakykyä ja elämänhallintaa sekä koota yhteen palveluntuottajia monialaiseksi kokonaisuudeksi. Yhteisistä tavoitteista ja valtakunnallisista Ohjaamokriteereistä huolimatta Ohjaamoiden toimintatapa- ja organisoitumiserot eri Ohjaamoiden välillä ovat suuret. Etenkin vuoden 2018 alusta tapahtunut ESR-projektin ja rahoituksen loppuminen johti monissa Ohjaamoissa toiminnan uudelleenorganisointiin, jonka jäljiltä uuden toimintamallin ja toimintatapojen rakentaminen on osin vielä kesken. Osassa Ohjaamoista toimintojen ja resursoinnin uudelleenorganisointi on lisännyt TE-hallinnon puolelta tullutta ohjausta, mikä on osaltaan johtanut työllistymistä tukevien toimintatapojen vahvistumiseen, ja joissakin Ohjaamoissa toiminnan siiloutumiseen.

Ohjaamot ovat suhteellisen nuoria verkostoja, vaikka niiden taustalla monesti onkin pitkäaikainen nuorten tuen kehittäminen erityisesti Nuorisotakuun avulla. Ohjaamoiden toimintamalli riippuu ennen kaikkea Ohjaamon sijaintikunnan koosta, asiakasvolyymeistä, resursoinnista, perustamisajasta ja toimintamallin valmiudesta sekä Ohjaamon roolista ja asemasta osana toimijaverkostoa ja alueen palvelujärjestelmää. Samoin Ohjaamon fyysisellä sijainnilla näyttäisi olevan asiakkaita valikoiva vaikutus, ja sitä kautta vaikutusta myös Ohjaamon toimintamalliin ja palveluihin. Ohjaamoon kohdistettujen resurssien ohella myös kunnan palvelujärjestelmän kokonaisuus ja resursointi vaikuttavat oleellisesti Ohjaamon mahdollisuuksiin toteuttaa monialaista palvelua, mikä heijastuu myös Ohjaamon toimintatapoihin.

Ohjaamon toimintatavat määrittävät pitkälti sen kautta, millainen asema ja rooli sillä on alueellisessa palvelujärjestelmässä ja/tai millaisen aseman se on palvelujärjestelmässä saavuttanut. Osin tähän vaikuttavat hallinnolliset tekijät, kuten Ohjaamon hallinnollinen asema kuntaorganisaatiossa sekä rooli TE-hallinnossa. Tässä Ohjaamot eroavat suuresti toisistaan. Osa Ohjaamoista on vakiinnuttanut paikkansa alueellisessa palvelujärjestelmässä. Osa Ohjaamoista vasta hakee tätä paikkaansa.

Ohjaamon toimintatapoja ja tavoitteita ei myöskään tunneta hyvin kunnan hallinnossa. Lisäksi Ohjaamon roolin selkeydessä on parannettavaa. Ohjaamoiden sisäisen johtamisjärjestelmän ja toiminnan organisoimisen ongelmia ovat puolestaan olleet mm. runsaat henkilövaihdokset, epäselvät vastuiden ja vastualueiden määrittelyt, ylhäältäpäin (ohjausryhmä/emo-organisaatiot) tulevan ohjauksen puute/epäselvyys sekä seurantatiedon puutteellisuus. Lisäksi yhteisten tavoitteiden puute on hankaloittanut sekä Ohjaamoiden sisäisten että ulkoisten yhteistyösuhteiden toimintaa.

Monialainen yhteistyö

Monialainen yhteistyö ja ohjausprosessi on Ohjaamotoiminnan lähtökohta ja vahvuus, jonka vaikutukset näkyvät monella tasolla. Kun asiakkaan ohjaustarve on moniammatillinen, nuori saa avun Ohjaamossa yleensä nopeammin kuin muuta kautta. Moniammatillisuus edistää myös ohjauksen osuvuutta ja mahdollistaa nuoren asian edistämisen oikea-aikaisesti. Moniammatillisuus on mahdollistanut Ohjaamon asiantuntijoille paremmat valmiudet hahmottaa palvelujen ja asiakasohjauksen kokonaisuutta sekä palvella asiakasta osuvammin. Se on mahdollistanut paremmin kunkin asiantuntijan oman ammatillisen roolin hahmottamisen ohjauksen kokonaiskuvassa ja kirkastanut tätä kokonaiskuvaa.

Ohjaamot edustavat uutta kehitysvaihetta monitoimijaisen palveluiden organisoimisessa ja moniammatillisen työotteen kehittämiseksi. Moniammatilliset toimintatavat sekä asiakkaan ohjauskäytännöt vaihtelevat toisistaan Ohjaamoittain, minkä johdosta toimintamallia on kritisoitu systemaattisuuden puutteesta ja epäyhtenäisistä ohjauskäytännöistä. Ohjaamoiden eroista ja epäyhtenäisistä käytännöistä johtuen ”Ohjaamomallin” kuvaaminen on haasteellista ja toimintamallin ymmärtäminen vaikeaa. Haasteellisuutta lisäävät tässäkin arvioinnissa moneen kertaan todetut puutteet ja epäyhtenäisyydet toiminnan seurannassa. Ohjaamotoiminta näyttäytyykin monelle ”amebamaisena” toimintana, jota uudenaikaisena toimintatapana pidetään kiinnostavana, mutta jonka sisältöä on vaikea hahmottaa ja toiminnan tuloksia tunnistaa.

Ohjaamotoiminta kaipaa tiettyä systematisointia etenkin Ohjaamoasiakkuuden määrittelyssä ja toiminnan seurannassa, mutta kehittyäkseen uudenaikaiseksi asiakaslähteiseksi ohjauksen ja moniammatillisen yhteistyön alustaksi tarvitsee se myös vapautta toimia itseohjautuvasti asiakastilanteissa ja ohjauskäytännöissään. Asiakkaiden ohjaaminen on erilaista kunkin asiakkaan kohdalla. Tässä tutkimuksessa nostettiin esiin ”bricoleur”-käsite asiakaskohtaamisen tukena. Bricoleur kuvaa käsitteellisellä tasolla havaintoja Ohjaamoiden asiakastyön luonteesta Ohjaamoissa. Se kuvaa hyvin työotetta, joka soveltuu työskentelyyn nuorten kanssa painottaessaan henkilökohtaista kontaktia, mutkattomuutta, spontaania improvisoimista ja käytännöllisiin ratkaisuihin pyrkimistä. Ohjaamot toimivatkin parhaimmillaan ”bricoleur”-asiakaskohtaami-

sen tukena, nuorten toimijuuden tuen ohjauksellisena tilana, jossa nuori kytkee eri toimijoiden palvelut voimavaroiksi oman elämänpolkinsa rakentamisessa. Hyviä tässä tutkimuksessa esiin nousseita käytäntöjä nuorten energisoimiseksi heidän elämänrullallaan ja työllistymisprosessissa sekä näihin liittyvissä kriittisten siirtymävaiheissa ovat:

- aidosti asiakasta kuunteleva ja kohtaava asiakastyö
- voimakas painotus kokonaisvaltaiseen alkuun,
- ratkaisukeskeinen 'neuvokas' 'bricoleur'-ohjaustyö,
- katkeamattomat asiakasprosessit monialaisen yhteistyön avulla ja sitä kehittäen
- asiakasprosessien ja sen välivaiheiden näkyväksi tekeminen
- Ohjaamoiden toimiminen palveluntuottajien yhteisenä oppimisalustana,
- Ohjaamoiden kytkeytyminen strategisesti paikalliseen nuorten tuen kokonaisuuteen, ja rooli tuon kokonaisvoimavaran proaktiivisena kehittäjänä

Ohjaamotoiminnan vaikutukset nuoriin ja Ohjaamossa työskenteleviin asiantuntijoihin

Nuoret hyötyvät Ohjaapalveluista. Nuorten kokemukset monialaisesta yhteistyöstä Ohjaamoissa ovat pääosin hyvin positiivisia. Ohjaamoihin on ollut matala kynnys saapua, nuoret kokevat tulleen Ohjaamossa aidosti kuulluksi, ja palveluja on räätälöity nuoren omiin tarpeisiin nähden onnistuneesti. Lisäksi Ohjaamossa nuoret ovat kokeneet, että he pystyvät itse vaikuttamaan omaan tilanteeseensa liittyvien päätösten tekemiseen ja oman tulevaisuuden suunnitteluun. Nuoret myös kokevat saaneensa Ohjaamoista vastauksia ongelmiinsa ja tukea oman elämäntilanteen edistämiseen sekä tulevien elämänsiirtymien suunnitteluun. Nuorten kokema hyöty Ohjaamoista näkyy valtaosalle nuorista tulevaisuuden suunnan selkeytymisenä sekä luottamuksen vahvistumisena tulevaisuuden suhteen. Ohjaamokäynnin jälkeen merkittävä osa nuorista on kokenut selkeästi hyötynensä monialaisista palveluista ja tilanteensa edistyneen Ohjaamokäyntejä edeltäneeseen tilanteeseen verrattuna.

Monialaisen yhteistyön mallilla on tiedollisia vaikutuksia, jotka syntyvät oppimisen sekä ymmärryksen ja kyvykkyyksien vahvistumisen kautta ja näkyvät Ohjaamon asiantuntijoiden osaamisessa sekä työotteessa muun muassa palveluosaamisen parantumisena Ohjaamoissa. Ohjaamossa työskentelevien asiantuntijoiden mukaan moniammatillisuuden ja muiden asiantuntijoiden osaamisen hyödyntämisen mahdollisuus antaa omaan työhön tukea ja motivoi oman osaamisen vahvistamiseen, sillä kaikkea ei tarvitse tehdä ja osata yksin – pystytään ottamaan omasta osaamisesta paras irti ja kehittämään omaa osaamista osana asiantuntijaverkostoa. Voimaa antaa myös tunne, että asiakasta voidaan auttaa moniammatillisesti ja kokonaisvaltaisesti, mikä

osaltaan lisää työmotivaatiota työskennellä nuorten kanssa. Moniammatillinen työympäristö parantaa myös asiantuntijoiden ymmärrystä siitä, mihin eri tahoihin asiakas voidaan jatko-ohjata. Kun tunnetaan verkosto, voidaan eri osapuolten osaamista käyttää paremmin hyväksi asiakasratkaisun tuottamisessa. Samalla saadaan tietoa ja lisää ymmärrystä siitä, mitä tietoa nuorten kanssa työskennellessä tarvitaan ja miten nuorta pystytään ohjaamaan entistä osuvammin.

Ohjaamotoiminnan vaikutukset tilastoanalyysien perusteella

Ohjaamotoiminnan tavoitteet ja toimintamuodot ovat hyvin monimuotoisia. Siten myös toiminnan vaikutukset ovat monialaisia ja monitasoisia. Ohjaamotoiminnan suorat vaikutukset näkyvät yksilötasolla monimuotoina vaikutuksina muun muassa työllistyvyydessä, nuoren osallisuudessa ja sosiaalisessa tilanteessa, psyykkisessä ja fyysisessä hyvinvoinnissa ja toimintakyvyssä sekä arjen hallinnassa. Ohjaamotoiminnan laajemat alueelliset ja yhteiskunnalliset vaikutukset syntyvät pääsääntöisesti välillisesti ja usein pitkällä aikavälillä ketjuuntuneen vaikutusdynamiikan kautta. Tässä tutkimuksessa Ohjaamotoiminnan määrällisiä vaikutuksia on arvioitu saatavilla olevien seuranta- ja tilastotietojen perusteella, jotka perustuvat ennen kaikkea työhallinnon URA-rekisteritietoihin sekä Tilastokeskuksen tuottamiin kuntakohtaisiin tietoihin. Tämän vuoksi tutkimuksen määrällisissä analyyseissä korostuvat sellaiset vaikutukset, jotka tulevat näkyviksi ennen kaikkea nuorten työllistymiseen tähtäävissä prosesseissa.

Kuntatasolla tehdyn vertailuanalyysin tulosten perusteella tutkituista tulomuuttujista Ohjaamokunnissa nuorten työttömyysasteen kehitys sekä NEET-nuorten osuuden kehitys on tilastollisesti merkitsevästi ei-Ohjaamokuntia myönteisempää Ohjaamotoiminnan käynnistämisen jälkeen. Tulokset viittaavat osaltaan myös siihen, että tietyissä kunnissa kunnan koko palvelujärjestelmän kyky ehkäistä nuorten työttömyyttä on Ohjaamon käynnistämisen jälkeen parantunut. Toisaalta syynä voivat olla myös muutokset kunnan toimintaympäristössä, erityisesti kunnan elinvoimatekijöissä, jotka ovat sidoksissa työllisyyskysymyksiin. Vaikka tässä tutkimuksessa esiin nousseet erot Ohjaamokunnan ja synteettisen verrokkikunnan välillä ovat varsin pieniä, voidaan analyysistä kuitenkin vetää johtopäätös, että isossa osassa kunnista Ohjaamotoiminnan käynnistämällä on ollut nuorten palveluekosysteemin toimivuutta ja vaikuttavuutta edistävä vaikutus. Ohjaamalla on myös selvästi havaittavaa potentiaalia muodostua tuon ekosysteemin keskeiseksi kehittämistoimijaksi ja -alustaksi.

Vaikka palveluprosessien kestot ja ”läpimenoajat” ovat moniammatillista tukea olevalla nuorella asioiden selvittelyyn, useiden ohjaustapahtumien sekä asiakkaan palveluprosessissa etenemisvalmiuksien johdosta usein huomattavan pitkiä, päätyvät Ohjaamoasiakkaat palveluihin selvästi useammin verrattuna ei-Ohjaamoasiakkaisiin. Myös nopeus, jolla Ohjaamoasiakkaiden varanto ohjautuu palveluihin, on huomattavasti ei-Ohjaamoasiakkaita nopeampi. Ohjaamoprosessin etuna on etenkin se, että

moniammatillista tukea tarvitseva nuori saa tarvittaessa palvelut pääsääntöisesti nopeammin Ohjaamoprosessissa (ideaalitulanteessa noin 7–15 viikkoa) verrattuna tyyppilliseen TE-toimiston palveluprosessiin. Ero TE-toimistoon syntyy ennen kaikkea siitä, että TE-toimistossa ei tarjota yhtä laajasti erilaisia palveluita, eikä olla yhtä tiiviisti yhteydessä asiakkaaseen ennen jatko-ohjautumista. Ohjaamoprosessissa aikasäästöjä syntyy nopeutuneena pääsynä esimerkiksi saman katon alle koottujen sosiaalihoitajan, terveysohjaajan, psykologin ja ammatinvalinnan ohjaajan palveluihin. Ohjaamoilla on myös monesti viranomaisyhteyksiä ja toimintamalleja, jotka nopeuttavat nuoren pääsyä jatkotoimenpiteisiin.

Vertailuanalyysin perusteella yleisille työmarkkinoille työllistymisen osalta ei ole merkittävää eroa Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä. Sen sijaan huomionarvoista on, että ei-Ohjaamoasiakkaat työllistyvät työnhaun alkuvaiheessa selvästi Ohjaamoasiakkaita paremmin, mutta työnhaun pitkittyessä (noin 120 päivän jälkeen) Ohjaamoasiakkaat työllistyvät paremmin. Tämä kertoo siitä, että Ohjaamojakso kestää oman aikansa, jolloin pyritään parantamaan mm. nuoren elämänhallintaan ja työelämään liittyviä valmiuksia ennen kuin hänet jatko-ohjataan työllistymistä edistäviiin toimenpiteisiin Ohjaamon ulkopuolelle. Vasta tämän jälkeen käynnistyvät toimenpiteet alkavat vaikuttaa täysimääräisesti asiakkaan työllistymiseen.

Työssä ei ollut aineistolähtöisistä syistä johtuen mahdollista ottaa pidempää ajanjaksoa Ohjaamoiden vaikutusten tarkasteluajaväliksi. Oletettavaa on, että mikäli seuranta olisi voitu tehdä pidemmällä aikavälillä, olisivat vaikutukset Ohjaamoasiakkaiden osalta olleet verrokkiryhmää paremmat. Kaiken kaikkiaan Ohjaamotoiminnan vaikutuksista työnhaun päättymiseen ei analyysin pohjalta voi tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä. Ohjaamotoiminnan luonteesta johtuen vaikutukset esimerkiksi nuoren työllistymiseen tai pysyvän koulutuspaikan saantiin ovat nähtävissä palveluiden vaikuttavuuden kautta pääsääntöisesti pidemmällä aikavälillä, kuin mitä tässä tutkimuksessa oli mahdollista aineistolähtöisistä syistä arvioida.

Ohjaamotoiminnan taloudellisten vaikutusten arviointi on aineistojen puutteiden vuoksi erityisen haastavaa. URA-analyysin tulosten perusteella tehdyt laskelmat kuitenkin osoittavat, että Ohjaamotoiminta kattaa ainakin analyysin kohteina olleissa Ohjaamoissa kulunsa julkisen talouden säästöillä. Laskelmat perustuvat aiemmissä tutkimuksissa esitettyihin työttömyyden alenemisesta koituviin kustannushyötyihin, jotka syntyvät työttömyyden aiheuttamien kustannusten vähenemisen, tuotannon ja työpäivän palkka- ja verotulojen sekä taloudellisen aktiviteetin lisääntymisen kautta. Niissä ei ole huomioitu laskennallisten epävarmuustekijöiden johdosta mm. nuorten syrjäytymisen ehkäisyn kautta syntyviä kustannusvaikutuksia, jotka voivat olla moninkertaiset edellä esitettyihin laskelmiin verrattuna. Ei ole liioiteltua arvioida, että kokonaisuudessaan Ohjaamotoiminta vaikuttaa useiden kymmenien miljoonien arvonlisäyksellä kansantalouteen, ja potentiaali saattaa olla tätä merkittävästi suurempi.

Ohjaamoiden kokonaisvaikuttavuuteen vaikuttavat paljolti myös muut tekijät kuin Ohjaamossa tehty työ. Nimensä mukaisesti Ohjaamossa tehdään ohjaustyötä, eli Ohjaamossa tarjottavien palvelujen ohella nuoria ohjataan Ohjaamon yhteistyöverkoston palveluihin sekä laajemmin alueellisen palveluekosysteemin palveluihin. Tämän kaltaisen ohjauksellisen toiminnan vaikutukset syntyvät ja tulevat näkyviksi pääsääntöisesti alueen nuorten palvelujärjestelmän kautta – yleisesti palvelupolun viimeisen palvelun tai palvelutoimijan kautta. Tämän vuoksi Ohjaamoissa tehtävän ohjauksellisen työn yksilötasoisien sekä yhteiskunnallisten vaikutusten synnyn kannalta oleellista on se, miten hyvin yksittäiset palvelut kunnassa toimivat, ja miten alueellinen nuorten palvelujärjestelmä toimii kokonaisuutena. Tehokkaalla ja osuvalla palveluohjauksella voidaan vaikuttaa vain rajallisesti nuorten elämään, mikäli palvelujärjestelmä itsessään on heikosti toimiva ja tehoton.

Ohjaamotoiminnan kehittämisen haasteita

Ohjaamoissa ei ole yhtenäistä asiakastietojärjestelmää, joka mahdollistaisi tehokkaan asiakasohjauksen sekä toiminnan tulosten seurannan. Tieto asiakkaista ei myöskään liiku systemaattisesti Ohjaamotyöntekijöiden välillä. Asiakashallintajärjestelmän ja seurannan puutteet ovat iso haaste myös Ohjaamoissa tehtävän työn sekä siitä seuraavien vaikutusten näkyväksi tekemiselle. Ongelmana on muun muassa, että Ohjaamossa tehtyä työtä ja palveluja ei pystytä URA-järjestelmästä tunnistamaan ja tekemään näkyväksi Ohjaamotoimikoodien puuttuessa.

Ohjaamoiden sisäisen johtamisjärjestelmän ja toiminnan organisoinnin ongelmia ovat olleet muun muassa runsaat henkilövaihdokset, epäselvät vastuiden ja vastuualueiden määrittelyt, ylhäältäpäin (ohjausryhmä/emo-organisaatiot) tulevan ohjauksen puute tai epäselvyys sekä seurantatiedon puutteellisuus. Ohjaamoiden rooli ja asema alueellisessa palvelujärjestelmässä vaihtelevat. Useissa Ohjaamoissa ulkoisissa yhteistyösuhteissa etenkin sosiaali- ja terveystieteiden suuntaan on parantamisen varaa. Samoin yhteisten tavoitteiden puute on hankaloittanut sekä Ohjaamoiden sisäisten että ulkoisten yhteistyösuhteiden toimivuutta.

Ohjaustyö Ohjaamotoiminnassa on osin epäsystemaattista ja perustuu monesti intuitiivisuuteen. Ohjaustyössä tärkeää ovat mutkattomuus, spontaani improvisointi ja käytännöllisiin ratkaisuihin pyrkiminen, mutta Ohjaamotoiminta kaipaa systemaattisempaa ja tietoisempaa ohjauksellista työtettä etenkin Ohjaamoasiakkuuden määrittelyssä sekä asiakkuuksien hallinnassa ja seurannassa; kuitenkin niin, ettei se johda Ohjaamoiden toiminnan jäykistymiseen ja säilyttää luovan yhteyden paikallisten palvelujen ekosysteemin tarpeisiin. Haasteena on, että Ohjaamoasiakkuuksien kriteerit (tai tulkinnat niistä) ovat tällä hetkellä epäselvät, eikä asiakkaiden etenemisen seu-

rantaan ole systemaattisia välineitä. Epäsystemaattisista toimintatavoista sekä seurannan puutteista johtuen riskinä on, että asiakasta helposti ali- tai ylipalvellaan, eikä asiakkuudesta osata luopua oikea-aikaisesti.

Monialaisen toiminnan vaikuttavuuden uhkana ovat asiakasvolyymihaasteet, joita on osassa Ohjaamoista. Mikäli asiakkaita on asiantuntijakohtaisesti liikaa, ei moniammatillisuuden mahdollisuutta pystytä optimaalisesti hyödyntämään. Tämä on uhka etenkin sellaisissa Ohjaamoissa, joissa asiakasvolyymit ovat suuret ja joissa tehdään paljon ns. TE-toimiston perusmassatyötä, kuten määräaikaishaastatteluja. Monialaisen palvelun tarpeessa oleva nuori tarvitsee usein intensiivistä palveluotetta, johon TE-toimiston peruspalveluprosessi ei useinkaan volyymipaineiden alla taivu. Etenkin pienissä Ohjaamoissa haasteena on, että niissä työskennellään vain muutama tunti viikossa. Uhkana on tällöin, että työskentely ja ohjausprosessi pirstaloituvat, eikä monialaisuudesta saatava hyöty konkretisoidu.

Asiantuntijoiden ja Ohjaamon johdon vaihtuvuus on ollut Ohjaamoissa poikkeuksellisen suurta ESR-projektin päättymisen jälkeen vuoden 2018 alusta. Tällä ei voi olla olematta vaikutusta myös Ohjaamoissa työskentelevien asiantuntijoiden osaamiseen ja kyvykkyyteen sekä Ohjaamon verkostosuhteisiin kokonaisuutena. Ohjaamoissa työskentelevät ovat asialleen omistautuneita, mutta jatkuvien henkilövaihdoksien johdosta voidaan kysyä, löytyykö heiltä riittävästi osaamista ja asiantuntemusta esimerkiksi työmarkkinoiden toiminnasta, verkostoissa toimimisesta ja verkostoyhteistyön hallinnasta sekä työnantajiin ja yrityksiin päin toimimisesta. Haasteena tässä on se, miten Ohjaamoiden vahva nuorilähtöinen näkökulma pidetään tasapainoisessa vuoropuhelussa opiskelupaikkojen, työpaikkojen ja elinkeinoelämänäkökulman kanssa.

Ohjaamot ovat tuoneet näkyväksi verkostotyöskentelyn merkityksen. Haasteena on, että toiminnassa ja etenkin ohjauksessa on mukana eri alojen ihmisiä, joilla ei ole riittävää toimivaltaa oman organisaationsa puitteissa. Ohjaamoilta puuttuu taloudellista neuvotteluvoimaa ja resurssien liikuttamiseen liittyvää valtuutta, jota tarvitaan verkostossa toimiessa ja etenkin verkostojen johtamisessa.

Ohjaamon toimintakyky ja toiminnan lopullinen vaikuttavuus (ratkaisun löytyminen asiakkaalle) riippuvat pitkälti siitä, miten hyvin nuorten palvelukokonaisuus toimii alueella, ja miten hyvin alueelliset resurssit on onnistuttu kokoamaan nuorten hyvinvoinnin ja työllistymisen edistämiseen. Ohjaamotoiminnan yhdeksi haasteeksi vaikuttavuuden näkökulmasta on muodostunut se, että Ohjaamoihin ohjautuu niin huonokuntoisia asiakkaita, että heitä on vaikea auttaa Ohjaamon tarjoamilla palveluilla. Tämän vuoksi varhaisella puuttumisella ja ennaltaehkäisevällä työllä läpi koko palvelujärjestelmän on tärkeä vaikutus Ohjaamoiden asiakaskuntaan, toimintaan ja toiminnan vaikuttavuuteen.

5.2 Kehittämisehdotukset

OHJAAMOTOIMINTA

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että Ohjaamotoiminta on vaikuttavaa, ja moniammatillisen palvelun tarpeessa olevat hyötyvät Ohjaamon palvelusta. Ohjaamoiden monialaiselle toiminnalle on selkeä yhteiskunnallinen tarve.

Kehittämisehdotus 1. Ohjaamomuotoista toimintaa tulee jatkaa ja monialaista toimintaa edelleen kehittää Ohjaamoissa sekä laajemmin alueellisessa nuorten palvelujärjestelmässä.

Ohjaamoissa ei ole yhtenäistä asiakastietojärjestelmää, joka mahdollistaisi tehokkaan asiakasohjauksen sekä toiminnan tulosten seurannan. Tieto asiakkaista ei myöskään liiku systemaattisesti Ohjaamotyöntekijöiden välillä eikä Ohjaamossa tehtyä työtä ja palveluja pystytä tunnistamaan ja tekemään näkyväksi.

Kehittämisehdotus 2. Asiakashallinnan ja ohjauksen tueksi tarvitaan Ohjaamolaki, joka mahdollistaa oman Ohjaamoasiakasrekisterin ja viranomaisrekisteritietojen yhdistämisen.

Kehittämisehdotus 3. Mikäli erillistä Ohjaamoiden omaa asiakasrekisteriä ei saada nopeasti käyttöön, tulee URA-järjestelmään ottaa mukaan valtakunnallisesti systemaattiset Ohjaamo-koodit, joiden avulla voidaan seurata Ohjaamoasiakkuuksia, palveluita ja siirtymiä työhallinnon asiakkaidenosalta. Myös muilla hallinnonaloilla tulisi kehittää ja ottaa käyttöön vastaavan kaltaisia omiin järjestelmiin soveltuvia Ohjaamotyötä kuvaavia toimikoodeja.

Ohjaustyö Ohjaamotoiminnassa on osin epäsystemaattista ja perustuu monesti intuitiivisuuteen. Haasteena on, että Ohjaamoasiakkuuksien kriteerit (tai tulkinnat niistä) ovat tällä hetkellä epäselvät, eikä asiakkaiden etenemisen seurantaan ole systemaattisia välineitä

Kehittämisehdotus 4. Asiakas- ja virkailijälähtöisesti tulee kehittää työkaluja, jotka mahdollistavat systemaattisemman asiakasohjauksen sekä toiminnan tulosten näkyväksi tekemisen.

Kehittämissuositus 5. Ohjaustyön ja seurannan tueksi on otettava käyttöön yksilötason vaikutuksia seuraava väline, joka avaisi mahdollisuuksia tehdä näkyväksi ohjausprosessin vaiheita sekä ohjauksen yksilöntason tuloksia ja vaikuttavuutta monialaisesti.

Ohjaamoiden johtamisjärjestelmän ja toiminnan organisoinnin ongelmia ovat muun muassa yhteisten tavoitteiden puute, epäselvät vastuiden ja vastuualueiden määrittelyt sekä ylhäältäpäin tulevan ohjauksen puute ja epäselvyys. Ohjaamoiden johtamisjärjestelmästä puuttuu taloudellista neuvotteluvoimaa ja resurssien liikuttamiseen liittyvää valtuutta, jota tarvitaan verkostossa toimiessa, ja etenkin verkostojen johtamisessa.

Kehittämissuositus 6. Tiedolla johtamisen ja verkostoyhteistyön tueksi tulee luoda pysyviä tiedonvaihtolustoja sekä teemakohtaisia yhteistyömuotoja, etenkin Kohtaamo-hankkeen päättymistä silmällä pitäen.

Kehittämissuositus 7. Ohjaamoiden toiminnan kehittämisen ja tiedolla johtamisen tueksi tulee sopia yhteiset, monipuoliset kansalliset mittarit, joilla Ohjaamoiden toimintaa tarkastellaan tietyin väliajoin.

Kehittämissuositus 8. Palvelujen tuotteistamiseksi ja ohjauksen systematisoinnin pohjaksi tulee määrittää tarkemmin koko Ohjaamoverkosta koskien, mitä on Ohjaamotyö, ketkä hyötyvät Ohjaamon asiakkuudesta, mitkä ovat eri toimijoiden roolit verkostossa sekä mitä yhdessä tekeminen kultakin osapuolelta edellyttää.

Kehittämissuositus 9. Ohjaamoiden taloudellista neuvotteluvoimaa ja resurssien liikuttamiseen liittyvää valtuutta pitää saada lisää sille tasolle, joka Ohjaamoita ohjaa ja tekee päätöksiä.

Kehittämissuositus 10. Asiantuntijaresurssit tulee Ohjaamossa turvata siten, että asiakasta pystytään yksilöllisesti kannattelemaan palvelusta toiseen ja eteenpäin työ- ja elämänuralla.

NUORTEN PALVELUJÄRJESTELMÄ

Ohjaamon toimintakyky ja toiminnan lopullinen vaikuttavuus (ratkaisun löytyminen asiakkaalle) riippuu pitkälti siitä, miten hyvin nuorten koko palvelukokonaisuus toimii alueella, ja miten hyvin alueelliset resurssit on onnistuttu kokoamaan nuorten hyvinvoinnin ja työllistymisen edistämiseen.

Kehittämissuositus 11. Psykososiaalisen tuen resursointi alueen nuorten palvelujärjestelmässä on turvattava.

Kehittämissuositus 12. Varhaisen vaiheen puuttumiseen tulee panostaa vahvemmin, ja Ohjaamoiden roolia korostaa tässä matalan kynnyksen toimijana ja yhteysalustana osana nuorten palveluekosysteemiä.

Vaikka Ohjaamoita pidetään toimivan monialaisen yhteistyön hyvänä ratkaisuna, vaivaavat niitä edelleen moniammatillista yhteistyötä hankaloittavat poikkihallinnolliset haasteet

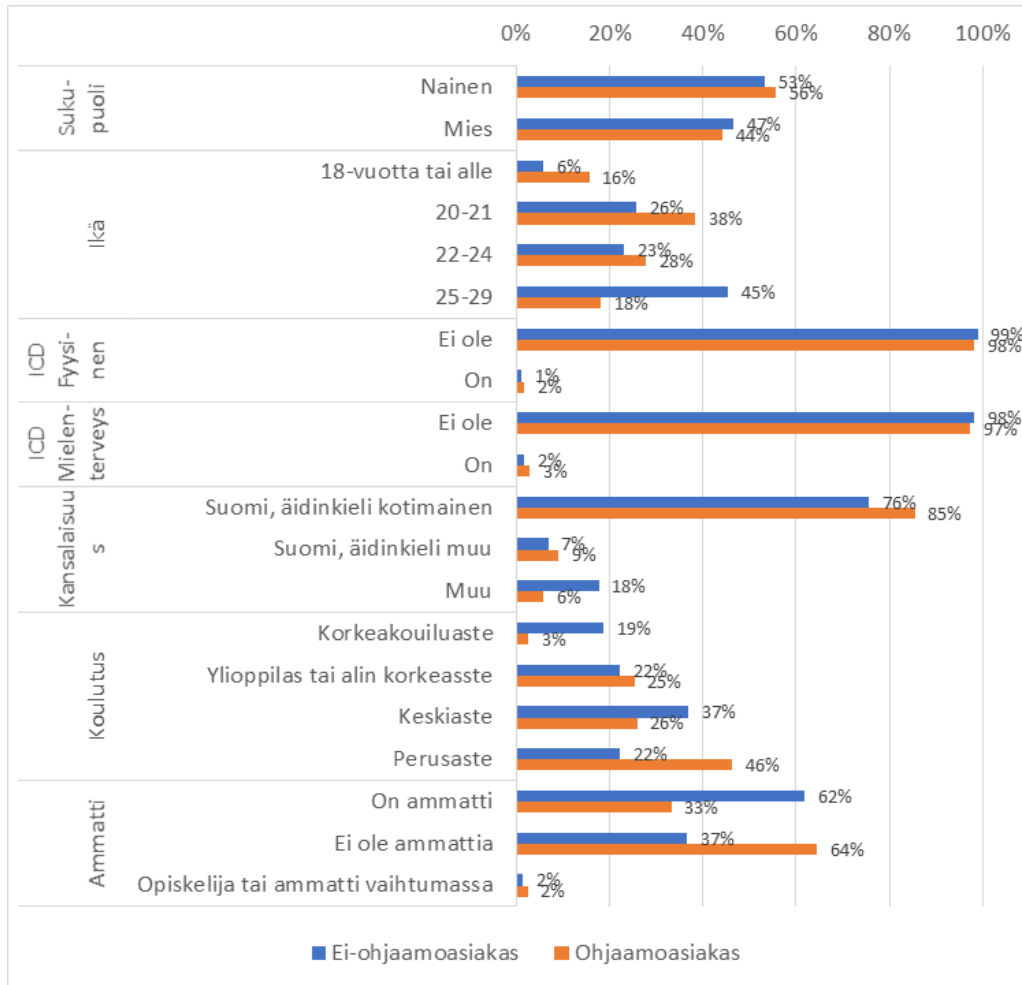
Kehittämissuositus 13. Käynnistyvät työllisyyden kuntakokeilut tarjoavat hyvän mahdollisuuden monialaisen yhteistyön toteuttamiseen yli hallintorajojen sekä tilaisuuden kirkastaa Ohjaamoiden roolia ja asemaa kuntien nuorten palveluekosysteemissä. Kuntakokeiluissa Ohjaamoille tulee määrittää selkeä rooli osana kunnan palvelujärjestelmää sekä etsiä ratkaisuja moniammatillista yhteistyötä hankaloittaviin poikkihallinnollisiin haasteisiin.

6 Liitteet

LIITE 1. Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden taustatekijöiden erot URA-tietojen perusteella

Ryhmä 1 asiakkaat, joiden viimeisin työnhaku on käynnistynyt Ohjaamossa 1.7.2018 tai sen jälkeen.

Kuvassa 1 on esitetty ryhmän 1 osalta eroja Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden taustatekijöiden välillä. URA-tiedoista käy ilmi, että nuorten työnhakijoiden joukossa on Helsingissä, Vantaalla ja Oulussa jonkin verran enemmän naisia kuin miehiä, mutta Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä tässä ei ole merkittävää eroa. Asiakkaan ikää työnhauksen alkaessa tarkasteltiin vuositason pohjalta muodostettiin esitettävät neljä ikäluokkaa. Iän suhteen Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä sen sijaan on selvä ero. Ohjaamoasiakkaista suurin ryhmä ovat 20-21-vuotiaat (39%) kun taas ei-Ohjaamoasiakkaiden joukossa suurin ryhmä ovat 25-29-vuotiaat. Yleisesti Ohjaamoasiakkaiden osuus laskee iän myötä.



Kuva 1. Ohjaamoasiakkaat ja ei-Ohjaamoasiakkaat taustatekijöiden mukaan 1.7.2018 alkaaneet viimeisimmät työnhaut, työttömät työnhakijat.

Asiakkaan työnhakua saattaa haitata sairaus tai vamma. Tämä on kirjattu ICD-luokituksen mukaisesti URA-järjestelmään. Tällainen merkintä on vain hyvin pienellä osalla nuorista työnhakijoista. Fyysisellä sairaudella tai vammalla ei ole yhteyttä Ohjaamoasiakkuuteen, mutta jos asiakkaalla on mielenterveyteen liittyvä vamma tai sairaus, Ohjaamoasiakkuus on selvästi ja tilastollisesti merkitsevästi yleisempää.

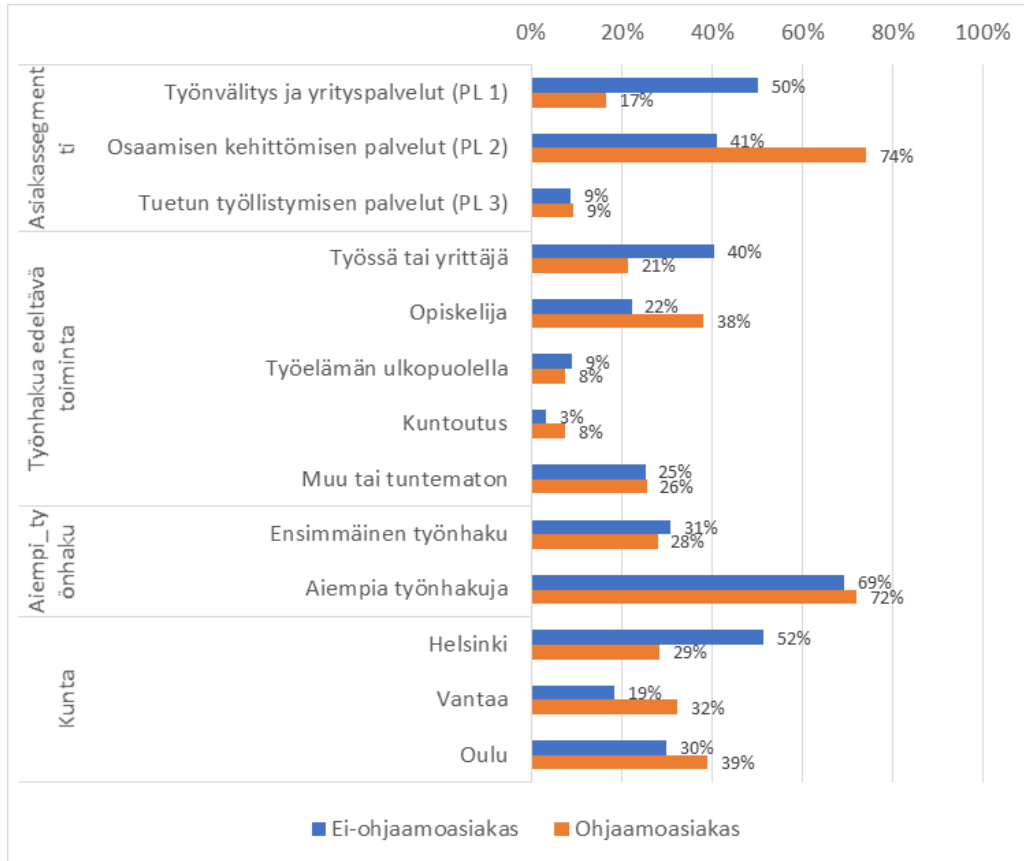
Asiakkaat ryhmiteltiin kansalaisuuden ja kielen suhteen kolmeen ryhmään. Suomen kansalaiset, joiden äidinkieli on kotimainen (suomi, ruotsi, saame), Suomen kansalaiset, joiden äidinkieli on muu kuin kotimainen ja ulkomaiden kansalaiset. Näistä Suomen kansalaiset, joiden äidinkieli on muu kuin kotimainen, päätyvät selvästi useammin Ohjaamoon kuin ne, joiden äidinkieli on kotimainen. Vastaavasti muiden maiden kansalaiset päätyvät Ohjaamoon selvästi harvemmin. Tähän lienee syynä, että nämä

työnhakijat ovat usein kotouttamispalveluiden piirissä. Tulos kertoo myös siitä, että maahanmuuttajataustaisella suomalaisella nuorella on suurempi todennäköisyys päätyä Ohjaamoon kuin ns. kantasuomalaisella tai vastikään maahan muuttaneella nuorelta.

Ei ole yllätys, että koulutuksen suhteen Ohjaamoasiakkaiden ja ei-ohjaamoasiakkaiden välillä on merkittäviä eroja. Korkeakouluasteen koulutuksen saaneet ovat vain suhteellisen harvoin Ohjaamon asiakkaita. Luokassa ”ylioppilaat ja alimman korkeasteen (merkonomi tms.) koulutuksen suorittaneet” valtaosa on ylioppilaita. Näiden osalta Ohjaamo- ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä ei ole suurta eroa. Keskiasteen koulutus tarkoittaa ammatillista koulutusta. Vaikka keskiasteen koulutuksen saaneita on runsaasti Ohjaamoasiakkaiden joukossa, heidän osuutensa on kuitenkin suhteellisesti pienempi kuin ei-Ohjaamoasiakkaiden joukossa. Pelkän perusasteen koulutuksen varassa on Ohjaamon nuorista asiakkaista erittäin paljon suurempi osuus, kuin ei-Ohjaamoasiakkaista. Peruskoulun varassa oleminen liittyy vahvasti toiseen ohjaamoasiakkuuden yleiseen merkkiin – nuorella ei ole ammattia. Tällaisia on enemmistö, miltei 60 % työttömistä nuorista, joiden työnhaku alkoi tarkastelujaksolla.

Työssä selvitettiin myös, onko asiakkaan kuntaa tarkemmalla asuinalueella yhteyttä ohjaamoasiakkuuteen. Tämä perustui postinumeroalueen tulotasoon. Yhteyttä asuinalueen ja ohjaamoasiakkuuden välillä ei havaittu, kun asuinkunta ja muut tekijät vakiointiin. Koska asuinkunnalla ei ole selvityksemme mukaan yhteyttä ohjaamoasiakkuuteen, emme esitä analyysin tuloksia tässä yhteydessä.

Kuva 2. esittää edelleen ryhmän 1 osalta työnhakuun liittyvien tekijöiden yhteyttä ohjaamoasiakkuuteen. Asiakassegmentti tarkoittaa tässä yhteydessä viimeisen työnhaun käynnistyessä tai välittömästi sen jälkeen määriteltyä asiakassegmenttiä. Tämä voi muuttua ja usein muuttuukin asiakkaan palvelu- ja ohjausprosessin edetessä. Suurin osa Ohjaamoiden asiakkaista on luonnollisesti arvioitu kuuluvaksi työnhaun käynnistyessä osaamisen kehittämisen palveluiden palveluihin (PL 2). Vaikka työnvälitys- ja yrityspalvelut (PL 1) asiakassegmenttiin kuuluvia asiakkaita on suhteellisesti paljon vähemmän Ohjaamoasiakkaiden joukossa, kuin ei-Ohjaamoasiakkaiden joukossa, on heitä kuitenkin merkittävä osuus, eli noin neljännes työnhakunsa aloittavista Ohjaamoasiakkaista. Tuetun työllistymisen palvelun (PL 3) osalta ei ole ohjaamo ja ei-ohjaamoasiakkaiden osuuksissa eroa.



Kuva 2. Ohjaamoasiakkaat ja ei-ohjaamoasiakkaat työnhakuun liittyvien tekijöiden mukaan 1.7.2018 alkaneet viimeisimmät työnhaut, työttömät työnhakijat (kuntaosuudet kertovat, miten Helsingin, Vantaan ja Oulun yhteenlasketut Ohjaamo- ja ei-Ohjaamoasiakkaat jakautuvat prosentuaalisesti eri kuntiin).

Työnhakijan työhaun käynnistymistä edeltävä toiminta on vahvasti yhteydessä ohjaamoasiakkuuteen. Työssä tai yrittäjänä olleita on selvästi vähemmän ohjaamoasiakkaissa, kuin ei-Ohjaamoasiakkaissa. Ennen työnhakua opiskelijoina olleet ovat Ohjaamoasiakkaiden suurin ryhmä ja selvästi vahvemmin edustettu kuin ei-Ohjaamoasiakkaiden joukossa. Kuntouttavassa toiminnassa olleet ovat myös suhteellisen usein Ohjaamoasiakkaita, vaikka lukumääräisesti kuntouttavassa toiminnassa olleita on Ohjaamossa vähän. Kuntouttavaksi toiminnaksi on tässä yhteydessä laskettu kuntien työllistävään toimintaan osallistuneet, sairaana olleet ja vapausrangaistusta suorittaneet. Näiden ryhmien ohjaamoasiakkuuden suhteellinen todennäköisyys on suurin piirtein samaa luokkaa. Työelämän ulkopuolella oleviksi on laskettu asevelvollisuutta suorittaneet, perhevapaalla tai kotona lapsia hoitamassa olleet ja eläkkeellä olleet. Heidän osallistumisensa Ohjaamoon ei poikkea olennaisesti vertailuluokasta. Työnhakua edeltävänä toiminta Muut ja tuntematon on suuri luokka yhtä lailla Ohjaamo- kuin ei-

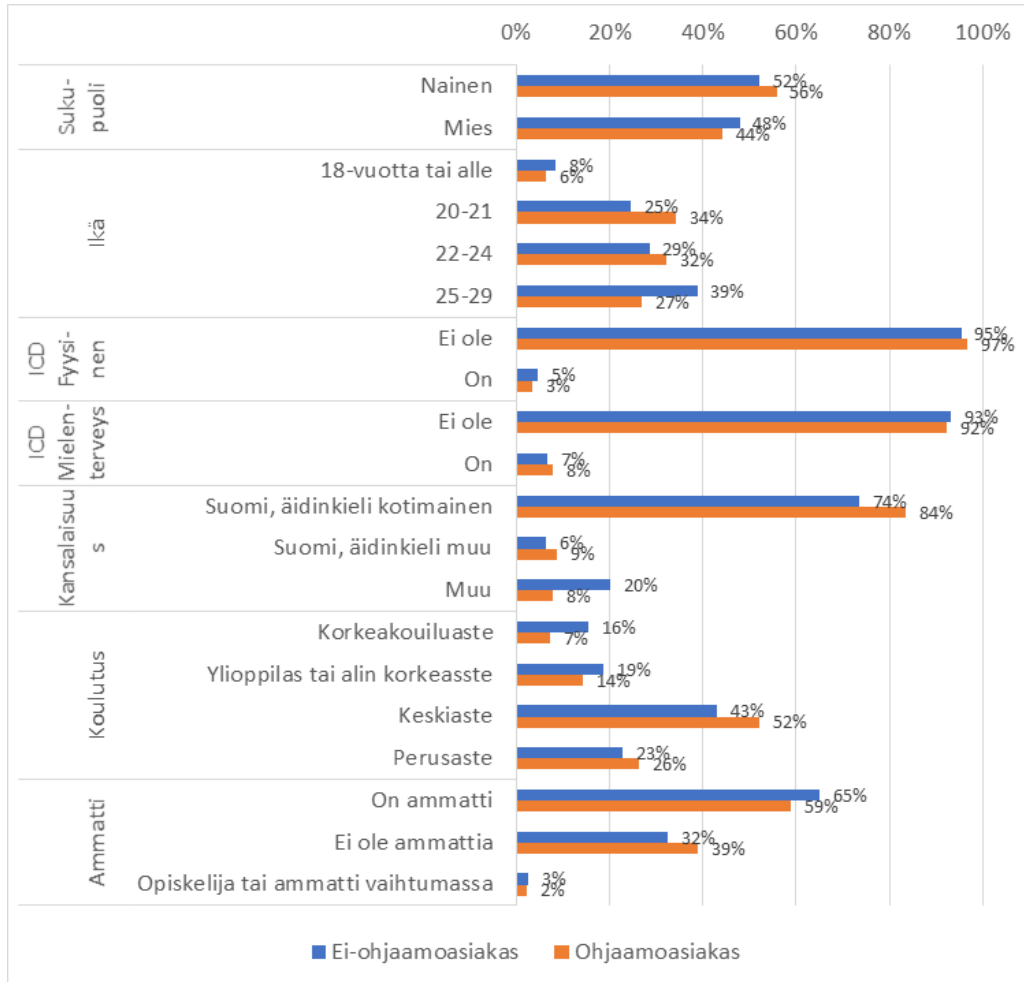
Ohjaamoasiakkaiden joukossa. Tämän edeltävän toiminnan osalta ei kuitenkaan näytä olevan merkittävää eroa Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä. Tällä luokalla muu tai tuntematon on kuitenkin ns. NEET-nuorille tyypillisiä piirteitä (ei työssä, opiskelemissa tai koulutuksessa). Vaikka grafiikka ei näytä selvää eroa, liitteessä esitetty eri taustatekijöiden vakiointi osoittaa kuitenkin, että tällaisten nuorten osallistuminen ohjaamoon on selvästi yleisempää, kuin ei-ohjaamoasiakkaiden keskuudessa.

Aiemmillä työnhauilla on selkeä yhteys asiakkaan Ohjaamoon ohjautumiseen. Ohjaamossa on suhteellisesti enemmän asiakkaita, joilla on taustalla aiempia työnhakuja. Tarkempi tarkastelu aiempien työnhakujen määrästä kuitenkin osoittaa, että ohjaamoasiakkuuden todennäköisyys ei juuri kasva työnhakujen määrän kasvaessa.

Ryhmä 2: Ohjaamoasiakkaat, joiden työnhaku on käynnistynyt ennen 1.1.2018, eli he ovat olleet vähintään puoli vuotta työnhakijoina

Seuraavat kuvat 3 ja 4 esittävät vastaavaa tilannetta ryhmän 2. osalta. Tähän ryhmään kuuluvat ovat aloittaneet työnhakunsa vähintään puoli vuotta ryhmää 1 aiemmin, joten heidän työnhakunsa on kestänyt pidempään. Verrattuna edellä esitettyyn ryhmään 1. (työnhaku alkanut 1.7.2018 tai sen jälkeen) oleellinen havainto on, että iän merkitys näyttää tasoittuvan ryhmässä 2. Pitkään työnhakijoina olleista harvempi on hyvin nuori alle 18 vuotias ja entistä suurempi osa on 25-vuotiata tai vanhempia. Tämä selittyy luonnollisesti sillä, että iän myötä todennäköisyys olla pidempään työttömänä ja työnhakijana kasvaa. Myös nuorisotakuulla saattaa olla tähän vaikutusta siten, että työnhakijoiksi jää enemmän vanhempaa ikäryhmää, joita nuorisotakuu ei koske.

Pidempään työnhakijana olleilla on suhteellisesti enemmän työnhakua haittaavia vammoja tai sairauksia, kuin lyhyemmän aikaa työnhakijoina olleilla. Ei kuitenkaan ole varmaa, johtuuko tämä siitä, että työnhauksen päätyminen on sekä Ohjaamo- että ei-ohjaamoasiakkaiden joukossa harvinaisempaa ja sen vuoksi tällaisia rajoitteita omaavien osuus kasvaa ajan kuluessa vai siitä, että diagnooseja tehdään tai kirjataan työnhauksen pitkittyessä tarkemmin. Vertailuasetelman näkökulmasta mielenterveyteen tai fyysiseen terveyteen liittyvä vamma tai sairaus ei kuitenkaan ole tilastollisesti merkitsevä erottava tekijä Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä.

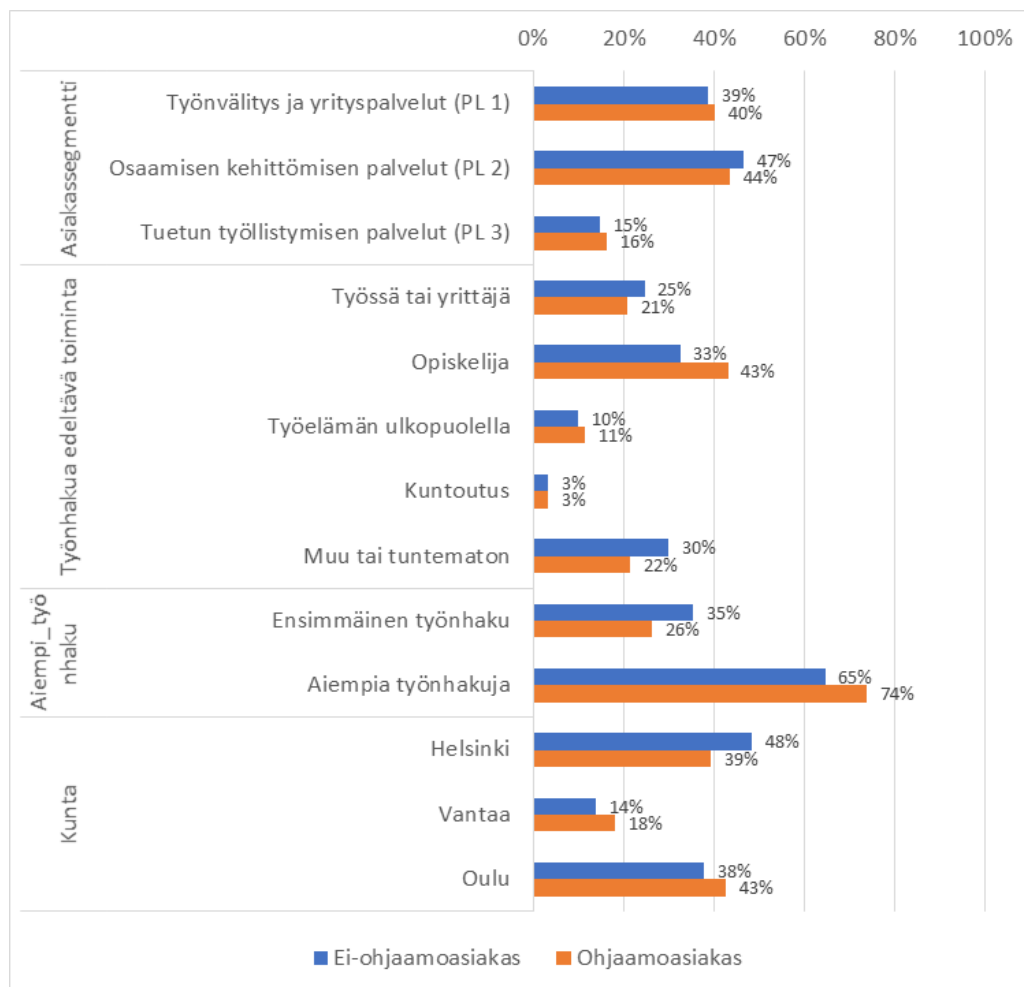


Kuva 3. Ohjaamoasiakkaat ja ei-ohjaamoasiakkaat taustatekijöiden mukaan, ennen 1.1.2018 alkaneet viimeisimmät työnhaut, asiakas työtön työnhakija 1.7.2018.

Pidemmän aikaa työnhakijana olleiden nuorten ryhmässä 2. muiden, kuin kotimaista kieltä äidinkielenään puhuvien, osuus on suurempi kuin lyhyemmän aikaa työnhakijoina olleiden ryhmässä 1. Olennaista tässä on, että muiden, kuin kotimaista kieltä äidinkielenään puhuvien, osuus on suurempi ei-Ohjaamoasiakkaiden ryhmässä ja tämä ero Ohjaamoasiakkaisiin näyttää jopa kasvaneen työnhaun pitkittyessä.

Koulutuksen osalta ilman ammatillista koulutusta olevien ja pelkän peruskoulun varassa olevien sekä ylioppilaiden tms. osuus asiakkaista pienempi ryhmässä 2, jossa työnhaku on pitkittynyt. Vastaavasti työnhaun pitkittyessä korkeasti koulutettujen ja keskiasteen koulutukseen saaneiden osuudet ovat isommat. Vertailuasetelman näkö-

kulmasta oleellista on ennen kaikkea, että pelkän perusasteen varassa olevia on suhteellisesti selvästi enemmän ohjaamoasiakkaina, kuin ei-ohjaamoasiakkaina. Samoin ilman ammattia olevien asiakkaiden osuus näyttää laskeneen työhaun pitkittyessä, tosin kun muut tekijät vakioidaan muutos ei ole tilastollisesti merkitsevä. Heitä on kuitenkin edelleen suhteellisesti selvästi enemmän Ohjaamoasiakkaina, kuin ei-Ohjaamoasiakkaina. On jopa yllättävää, että pelkän peruskoulun varassa olevien osuus on pienempi pitkään työnhakijoina olleiden nuorten joukossa Ryhmässä 2 kuin Ryhmässä 1 eikä ilman ammattia olevien osuus laske, koska vaikeasti työllistyvinä. Selitys voi olla siinä, että tällaiset asiakkaat ovat aiemmissa vaiheissa olleet erityisen huomion kohteena ja aktivoitu työvoimapolitiisiin palveluihin tai koulutukseen niin etteivät ole mukana.



Kuva 4. Ohjaamoasiakkaat ja ei-ohjaamoasiakkaat työhaun liittyvien tekijöiden mukaan, ennen 1.1.2018 alkaneet viimeisimmät työhaun, asiakas työtön työnhakija 1.7.2018.

Asiakassegmenttien osalta pidempää työtä hakeneiden ryhmässä 2. työnvälitys ja yrityspalveluiden sekä tuetun työllistymisen palveluiden asiakkaiden osuus on korkeampi verrattuna ryhmään 1, mutta varsinkin työnvälitys- ja urapalveluiden asiakkaiden osuus on noussut selvästi. Tämä voi johtua useasta syystä: palvelulinjojen välisistä siirtymistä, ohjaamon toimivuudesta nimenomaan tarpeiltaan osaamisen kehittämisen palvelujen asiakkaille tai työnvälitys ja yrityspalveluiden asiakkaina olevien nuorten siirtymisestä ohjaamoon, kun työnhaku ei palvelulinja 1:lle tyypillisin keinoin ohjaamon ulkopuolella ei onnistu.

Työnhakuedeltävän toiminnan osalta työssä tai yrittäjänä olleiden osuus kaikista työnhakijoista on pienempi pidempään työnhakijoina olleiden ryhmässä 2, kuin ryhmässä 1. Vertailuasetelman näkökulmasta oleellista on etenkin opiskelijoiden vahva edustus Ohjaamoasiakkaiden joukossa.

Ryhmässä 2 Vantaan osuus on selvästi pienempi ja Helsingin ja varsinkin Oulun osuudet kasvavat pitempään työnhakijoiden joukossa. Tämä saattaa heijastaa ohjaamotoiminnan ja koko nuorten työllistymisen tehokkuutta Vantaalla, työllistymisen vaikeutta Oulussa. Myöhemmin nähdään, että työnhakuja päättyy Byströmin Ohjaamossa olleilla asiakkailla harvemmin kuin Helsingissä ja etenkin Vantaalla Näin pitempään työnhakijoina olleisiin kertyy vähemmän vantaalaisia ja enemmän etenkin oululaisia.

Verrattuna ryhmään 1. aiemmin työnhakijoina olleiden osuus pitkään työttöminä olleiden joukossa on selvästi isompi sekä Ohjaamo- että ei-Ohjaamoasiakkaiden joukossa. Aiemmin työnhakijoina olleita on suhteellisesti selvästi enemmän Ohjaamoasiakkaiden joukossa.

Ohjaamoasiakkuuteen vaikuttaa siis eri tyyppisiä voimia ja vastavoimia. Tilastollinen todennäköisyyden tarkastelu vahvistaa, että nuori ikä, suomen kansalaisen maahanmuuttotausta, ammatin puute, mielenterveyteen liittyvä vamma tai sairaus lisäävät todennäköisyyttä olla Ohjaamon asiakas. On kuitenkin tärkeä tiedostaa, että nämä eivät ole ammatin puutetta lukuun ottamatta ohjaamoasiakkaan tyypillisiä piirteitä, vaan tekijöitä, jotka lisäävät todennäköisyyttä suhteessa ei-Ohjaamoasiakkaisiin olla Ohjaamoasiakas. Harvalla ohjaamoasiakkaalla on näitä kaikkia tekijöitä.

LIITE 2. Taustatekijöiden yhteys ohjaamotoiminnan tuloksellisuuteen

Ohjaamokuntien lisäksi tarkasteltiin muiden työnhakijaan ja työnhakuun liittyvien taustatekijöiden yhteyttä tuloksiin. Analyysi keskittyi Ohjaamo ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välisiin eroihin ja se rajautui asiakasryhmään 1, eli työnhaun Ohjaamossa aloittaneisiin nuoriin. Esitettävät tulokset ovat vuositason muunnettuja estimaatteja. Vuosi-muunnos perustui logistiseen regressioon pohjatuvaan laskentamalliin, joka mahdollistaa erojen tilastollisen merkitsevyyden arvioinnin..

Ei ole yllättävää, että siirtymät työllistymistä tukeviin aktiivisen työvoimapolitikan palveluihin ovat järjestelmällisesti yleisempiä taustatekijöittäinkin tarkasteltuna Ohjaamoasiakkaiden kuin vastaavien ei-Ohjaamoasiakkaiden joukossa Nuoret alle 18-vuotiaat erottuvat erityisenä ryhmänä, jossa ero on suuri. Tässä joukossa peräti 72 % Ohjaamoasiakkaista päätyi palveluihin ja ei-Ohjaamoasiakkaista 30 % ($p=0,001$).

Poikkeuksen siitä, että Ohjaamoasiakkaat päätyisivät palveluihin ei-Ohjaamoasiakkaita tekee tekee palvelulinjan 3 asiakassegmentti. Tässä ryhmässä sekä Ohjaamoasiakkaista että ei-Ohjaamoasiakkaista noin 40 % päätyy palveluihin vuoden aikana. Poikkeavuus on myös se, että palvelulinjan 3 asiakkaat ohjautuvat Ohjaamoista työkokeiluihin suhteellisen harvoin. Ei-Ohjaamoasiakkaista 13 % osallistuu työkokeiluihin, mutta Ohjaamoasiakkaista vain 8 %. Ero ei kuitenkaan ole tilastollisesti merkitsevä ($p=0,560$).

Työllistymistä edistävästä palveluista työkokeilu on luonnollisesti lähes kaikissa taustatekijöiden ryhmissä selvästi yleisempää Ohjaamoasiakkaiden keskuudessa, kuin ei-Ohjaamoasiakkaiden keskuudessa. Kahdessa ryhmässä tämä ero erityisesti korostuu. Keskiasteen koulutuksen saaneista ei-Ohjaamoasiakkaita työkokeiluun osallistuu 11 %, mutta Ohjaamoasiakkaista 36 % ($p=0,000$). Tämä saattaa heijastaa tuntematonta tekijää, kuten ammattillisen koulutuksen hankkineen nuoren tarvetta vaihtaa alaa tai ammattia ja sitä kautta hakeutumista Ohjaamoon. Toinen ryhmä on 25-29 vuotiaat, joissa Ohjaamoasiakkaista työkokeiluihin osallistuu 16 % . Vastaavan ikäisten ei-Ohjaamoasiakkaiden joukossa työkokeilu on hyvin harvinaista, osuus vain 3 % ($p=0,000$). Taustalla siihen, että tässä ikäluokassa yleisesti on vähän työkokeiluja, voi olla se, että yleisesti tässä ikäryhmässä saattaa olla vähän tyypillisiä työkokeiluasiakkaita, kuten ensimmäistä urasuuntaa hakevia, ammattinvaihtajia tai työhön pitkän työttömyyden jälkeen tai työelämän ulkopuolelta palaavia.

Kuntouttava työtoiminta on työkokeilujen ohella toinen palvelu, jossa Ohjaamoasiakkaat poikkeavat selvästi ei-Ohjaamoasiakkaista. Kuten Ohjaamotasoinen tarkastelu edellä osoitti, kuntouttava työtoiminta kuuluu vahvasti Byströmin Ohjaamon työkalupakkiin. Tarkasteltaessa taustamuuttujia Ohjaamoasiakkaisen tuloksissa korostuu siten Oulun asiakaskunta. Kuntouttava työtoiminta on Ohjaamoasiakkaiden keskuudessa yleisempää, kuin ei-Ohjaamoasiakkaiden joukossa kaikissa ryhmissä lukuunottamatta asiakassegmenttia työllistymiseen tukea tarvitsevat (palvelulinja 3), joille kuntouttava työtoiminta on tyypillistä yhtä lailla sekä Ohjaamoasiakkaille että ei-Ohjaamoasiakkaille. Ohjaamoasiakkaiden ei-Ohjaamoasiakkaiden ero on erityisen suuri niiden joukossa, joilla on jo ammatti ja/tai ammatillinen koulutus. Tarkasteltaessa suurta ryhmää, jo ammatin omaavat, ei-Ohjaamoasiakkaista vain vajaa 1 % osallistuu vuoden aikana kuntouttavaan työtoimintaan, mutta Ohjaamoasiakkaista 8 %. Keskiasteen koulutuksen saaneiden joukossa ei-Ohjaamoasiakkaista 8 % osallistuu kuntouttavaan työtoimintaan, mutta Ohjaamoasiakkaiden joukossa 23 %. Erot ovat tilastollisesti merkittäviä ($p=0,000$ ja $0,001$), mutta vaativat tulkintaa. Ne kertovat kuitenkin ennen kaikkia Oulun toiminnan erityisestä painotuksesta.

On kaksi ryhmää, jossa Ohjaamoasiakkaat työllistyvät yleisille työmarkkinoille pitäen kuitenkin työnhaun voimassa ei-Ohjaamoasiakkaita useammin. Selvin ero on ylioppilaat, joista Ohjaamoasiakkaista 45 % siirtyy työhön pitäen työnhaun voimassa verrattuna ei-Ohjaamoasiakkaiden 34 %:iin. Toinen ryhmä on vailla ammattia olevat, joissa vuoden aikana tälläisiä työnhakijoita on 23 % Ohjaamoasiakkaista ei-Ohjaamoasiakkaiden 17 %:iin verrattuna. Erot ovat tilastollisesti suuntaa-antavia ($p=0,096$ ja $0,084$). Ero saattaa heijastaa monia asioita, kuten näiden ryhmien Ohjaamoasiakkaiden suurempaa valmiutta ei-Ohjaamoasiakkaisiin nähden ottaa väliaikaiseltakin vaikuttava askel kohti pysyvämpää työtä tai yleisempää motivaatiota hakea itselle houkuttelevampaa työtä mahdollisen väliaikaisen tai osa-aikaisen työllistymisen tilalle.

Työnhaun päättymisen osalta tilastollisesti merkittäviä eroja ilmeni koulutukseen (muu kuin työvoimakoulutus) päättymisen osalta. Ikäryhmistä 19-21-vuotiaat näyttävät hyötyn Ohjaamosta nimenomaan väliasteleena koulutukseen. Tämän ikäisistä Ohjaamoasiakkaista vuoden aikana noin 34 % päätyy koulutukseen, kun samanikäistä verrokeista koulutukseen päätyy 22 %. Ero on tilastollisesti merkittävä ($p=0,031$).

Lukumäärältään suuri ryhmä, jossa Ohjaamoasiakkaat erovat koulutukseen siirtymisen osalta Ei-ohjaamoasiakkaista, on asiakkaat, jotka ennen työnhakua ovat olleet työssä (työnhakua edeltävän toiminnan perusteella). Vaikka koulutukseen siirtyvien Ohjaamoasiakkaiden osuus on varsin pieni 14 % ja se on selvästi enemmän kuin vastaavien ei-Ohjaamoasiakkaiden 4 %. Ero on tilastollisesti merkittävä ($p=0,011$). Tämä Ohjaamoasiakkaiden joukko on joko aktivoitunut Ohjaamotoiminnassa tai se saattaa olla hakautunut Ohjaamoon nimenomaan hakemaan koulutuksellista suuntaa.

Toinen koulutukseen Ohjaamosta vauhtia hakeva ryhmä on ylioppilaat, joita 37 % on vuoden sisällä koulutuksessa kun vastaavista ei-Ohjaamoasiakkaista koulutuksessa on 24 %. Ero on suuntaa-antava ja lähes merkitsevä ($p=0,052$).

Nämä edellä esitetyt kolme ryhmää 18–21-vuotiaat, ylioppilaat ja työssä olleet nousevat nousevat esiin myös niiden joukossa, jotka siirtyvät koulutukseen pitäen työnhaun voimassa. Koulutukseen ohjautuminen on Ohjaamoasiakkaiden keskuudessa tehokainta verrattuna verrokkeihin niissä ryhmissä, joille se on erityisen ajankohtaista ja/tai siihen on valmiudet. Huomio kiinnittyy myös niihin ryhmiin, joissa koulutukseen siirtymisen suhteen ei ole eroja Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden välillä. Tällaisia ovat esimerkiksi peruskoulun varassa olevat. Tulos saattaa heijastaa heidän pitempää tietään opintoihin ja/tai ammattiin työkokeilujen kautta.

Tarkasteltaessa työnhaun päättymistä yleisille työmarkkinoille työllistymiseen ei ilmennyt Ohjaamoasiakkaiden ryhmiä, joissa Ohjaamoon osallistuminen olisi selvännyt lisännyt lyhyen aikavälin työllistymistä vastaaviin ei-Ohjaamoasiakkaisiin verrattuna.

Tuloksiin taustatekijöiden yhteydestä Ohjaamoasiakkaiden ja ei-Ohjaamoasiakkaiden eroihin vaikuttaa osin se, että monet ryhmät ovat varsin pieniä Ryhmän 1:n aineistossa. Suomen kansalaiset, joiden äidinkieli on muu kuin kotimainen ja tai jotka ovat ulkomaan kansalaisia ovat varsin pieni ryhmä Ohjaamossa aloittavista työnhakijoista kun verrataan heidän osuuttaan nuorten työnhakijoiden varannosta. Näiden pienten ryhmän tulokset ovat kaltaistetun aineiston persuteella kuitenkin palveluhin ohjautumisen ja koulutuksen osalta varsin vaatimattomat kaltaisiinsa ei-Ohjaamoasiakkaisiin nähden. Erot eivät kuitenkaan poikkea tilastollisesti merkittäviksi ei-Ohjaamoasiakkaista, joten tulokset voivat hyvinkin selittyä sattumalla. Nämä ulkomaalistaustaiset ryhmät saattavat kuitenkin vaatia tarkempaa tarkastelua.

LIITE 3. Malli ohjaamoasiakkuuden selittämiseksi

Työnhakijat on jaettu kunkin tekijän suhteen useampaan luokkaan. Kunkin tekijän osalta ensimmäisenä luokka, johon muita luokkia verrataan. Tämän vertailuluokan vetosuhte on 1,00 on asetettu 1,00. Taulukko 4 esittää vetosuhteet työntekijöiden työnhauksen suhteen.

Taulukko 1 Työttömien työnhakijoiden taustatekijöiden yhteys ohjaamoasiakkuuteen työnhauksen aikana 1.7.2018-28.10.2019

Tekijä	Työnhaku 1.7.2018 tai myöhemmin		Työnhaku alkanut ennen 1.1.2018	
	Vetosuhde	p-arvo	Vetosuhde	p-arvo
Ikä 20-21-vuotta	1		1	
Ikä 18 vuotta tai alle	1.485	0.001	0.576	0.016
Ikä 22-24 vuotta	1.008	0.926	0.853	0.243
Ikä 25-29 vuotta	0.570	0.000	0.621	0.002
Ei työnhakua haittaavaa vammaa tai sairautta	1		1	
Työnhakua haittaava vamma tai sairaus, fyysinen	1.218	0.494	0.554	0.037
Työnhakua haittaava vamma tai sairaus, mielenterveys	1.600	0.015	0.951	0.806
Koulutus keskiaste	1		1	
Koulutus korkeakouluaste (pl. tutkija)	0.346	0.000	0.559	0.005
Koulutus ylioppilas tai alin korkea-aste	0.816	0.055	0.551	0.001
Koulutus perusaste	1.278	0.013	1.05	0.767
Kansalaisuus Suomi, kieli kotimainen	1		1	
Kansalaisuus Suomi, kieli muu	1.600	0.000	1.208	0.334
Kansalaisuus muu	0.348	0.000	0.418	0.000
On ammatti	1		1	
Ei ole ammattia	1.3	0.002	1.379	0.026
Opiskelija, ammatti vaihtuu tai määrittämätön	0.889	0.266	1.268	0.100
Sukupuoli mies	1		1	
Sukupuoli nainen	1.061	0.369	0.832	0.079
Postinumero tulotaso 1 ylin kvartaali	1		1	
Postinumeron tulotaso 3 toiseksi ylin kvartaali	1.088	0.343	0.959	0.747
Postinumeron tulotaso 2 toiseksi alin kvartaali	0.963	0.694	0.75	0.059
Postinumeron tulotaso 1 alin kvartaali	0.970	0.778	0.835	0.309

Taulukko 2 Työttömien työnhakijoiden työnhakuun liittyvien tekijöiden yhteys ohjaamoasiakkuuteen työnhaun aikana 1.7.2018-28.10.2019

	Työnhaku 1.7.2018 tai myöhemmin		Työnhaku alkanut ennen 1.1.2018	
	Vetosuhde	p-arvo	Vetosuhde	p-arvo
Osaamisen kehittämisen palvelut (PL 2)	1		1	
Työnvälitys- ja yrityspalvelut (PL 1)	0.287	0.000	0.896	0.389
Tuetun työllistymisen palvelut (PL 3)	0.511	0.000	0.844	0.296
Työnhakua edeltävä toiminta työssä tai yrittäjänä	1		1	
Työnhakua edeltävä toiminta opiskelu	1.627	0.000	1.601	0.001
Työnhakua edeltävä toiminta työelämän ulkopuolella	0.920	0.525	1.131	0.522
Työnhakua edeltävä toiminta kuntoutus	2.038	0.000	1.156	0.640
Työnhakua edeltävä toiminta muu tai tuntematon	1.450	0.000	1.055	0.752
Kunta Helsinki	1		1	
Kunta Vantaa	3.837	0.000	1.697	0.000
Kunta Oulu	1.859	0.000	0.970	0.815
Ensimmäinen työnhaku	1		1	
Asiakkaalla aiempia työnhakuja	1.438	0	1.405	0.013

LIITE 4 Mallit siirtymien selittämiseksi

Taulukko 3 Siirtymät viimeisen työnhaun aikana, ryhmä 1. 1.7.2018 jääkkeen työnhaun ohjauksessa aloittaneet

Siirtymä	Kunta	Ryhmä	Siirtyneiden asiakkaiden määrä	Siirtyneiden osuus	Regressio-kerroin	Ohjaamo-asiakkaiden vetos.	p-arvo
Palveluun työnhaun aikana							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	184	18.8 %			
		Ohjaamo	76	47.5 %	0.931	2.537	0.000
	Vantaa	Ei-ohjaamo	79	18.5 %			
		Ohjaamo	53	34.9 %	0.301	1.351	0.130
	Oulu	Ei-ohjaamo	149	21.9 %			
		Ohjaamo	83	49.1 %	1.089	2.970	0.000
	Kaikki	Ei-ohjaamo	412	19.8 %			
		Ohjaamo	212	44.1 %	0.787	2.198	0.000
Palkkatuki							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	35	3.6 %			
		Ohjaamo	12	7.5 %	0.376	1.457	0.292
	Vantaa	Ei-ohjaamo	13	3.1 %			
		Ohjaamo	7	4.6 %	0.027	1.028	0.951
	Oulu	Ei-ohjaamo	24	3.5 %			
		Ohjaamo	7	4.1 %	0.290	1.336	0.512
	Kaikki	Ei-ohjaamo	72	3.5 %			
		Ohjaamo	26	5.4 %	0.260	1.297	0.266
Työvoimakoulutus							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	42	4.3 %			
		Ohjaamo	7	4.4 %	-0.017	0.983	0.969
	Vantaa	Ei-ohjaamo	24	5.6 %			
		Ohjaamo	9	5.9 %	-0.062	0.939	0.873
	Oulu	Ei-ohjaamo	31	4.6 %			
		Ohjaamo	4	2.4 %	-0.086	0.917	0.879
	Kaikki	Ei-ohjaamo	97	4.7 %			
		Ohjaamo	20	4.2 %	-0.072	0.931	0.781

Työkokeilu							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	83	8.5 %			
		Ohjaamo	57	35.6 %	1.407	4.082	0.000
	Vantaa	Ei-ohjaamo	38	8.9 %			
		Ohjaamo	41	27.0 %	0.681	1.976	0.002
	Oulu	Ei-ohjaamo	81	11.9 %			
		Ohjaamo	40	23.7 %	0.591	1.806	0.005
	Kaikki	Ei-ohjaamo	202	9.7 %			
		Ohjaamo	138	28.7 %	0.892	2.440	0.000
Kuntouttava työtoiminta							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	11	1.1 %			
		Ohjaamo	1	0.6 %	-0.972	0.378	0.360
	Vantaa	Ei-ohjaamo	0	0.0 %			
		Ohjaamo	3	2.0 %	16.948	#####	0.991
	Oulu	Ei-ohjaamo	17	2.5 %			
		Ohjaamo	41	24.3 %	1.811	6.117	0.000
	Kaikki	Ei-ohjaamo	28	1.3 %			
		Ohjaamo	45	9.4 %	1.387	4.004	0.000
Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	24	2.5 %			
		Ohjaamo	7	4.4 %	-0.156	0.855	0.726
	Vantaa	Ei-ohjaamo	8	1.9 %			
		Ohjaamo	1	0.7 %	-1.272	0.280	0.223
	Oulu	Ei-ohjaamo	6	0.9 %			
		Ohjaamo	5	3.0 %	1.689	5.414	0.013
	Kaikki	Ei-ohjaamo	38	1.8 %			
		Ohjaamo	13	2.7 %	0.106	1.112	0.743
Siirtynyt yleisille työmarkkinoille, työnhaku voimassa							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	305	31.2 %			
		Ohjaamo	45	28.1 %	0.078	1.082	0.701
	Vantaa	Ei-ohjaamo	141	33.1 %			
		Ohjaamo	40	26.3 %	-0.052	0.949	0.807
	Oulu	Ei-ohjaamo	176	25.9 %			
		Ohjaamo	22	13.0 %	-0.172	0.842	0.502
	Kaikki	Ei-ohjaamo	622	29.8 %			
		Ohjaamo	107	22.2 %	-0.029	0.971	0.818

Aloittanut muun kuin työvoimakoulutuksen, työnhaku voimassa							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	34	3.5 %			
		Ohjaamo	15	9.4 %	0.406	1.501	0.211
	Vantaa	Ei-ohjaamo	12	2.8 %			
		Ohjaamo	5	3.3 %	0.658	1.931	0.242
	Oulu	Ei-ohjaamo	24	3.5 %			
		Ohjaamo	4	2.4 %	-0.570	0.565	0.293
	Kaikki	Ei-ohjaamo	70	3.4 %			
		Ohjaamo	24	5.0 %	0.183	1.200	0.450

Taulukko 4 Siirtymät viimeisen työnhaun aikana, Ryhmä 2 Ennen 1.1.2018 työnhaun aloittaneet

Siirtymä	Kunta	Ryhmä	Siirtyneiden asiakkaiden määrä	Siirtyneiden osuus	Regressiokerroin	Ohjaamoasiakkaiden vetos.	p-arvo
Palveluun työn haun aikana							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	188	58.0 %			
		Ohjaamo	68	70.1 %	0.255	1.291	0.324
	Vantaa	Ei-ohjaamo	38	62.3 %			
		Ohjaamo	26	81.3 %	1.184	3.269	0.019
	Oulu	Ei-ohjaamo	334	62.4 %			
		Ohjaamo	126	88.1 %	1.503	4.497	0.000
	Kaikki	Ei-ohjaamo	560	60.9 %			
		Ohjaamo	220	80.9 %	0.000	2.533	0.000
Palkkatuki							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	53	16.4 %			
		Ohjaamo	29	29.9 %	0.878	2.406	0.002
	Vantaa	Ei-ohjaamo	9	14.8 %			
		Ohjaamo	3	9.4 %	-1.163	0.312	0.130
	Oulu	Ei-ohjaamo	84	15.7 %			
		Ohjaamo	24	16.8 %	-0.003	0.997	0.990
	Kaikki	Ei-ohjaamo	146	15.9 %			
		Ohjaamo	56	20.6 %	0.274	1.316	0.145
Työvoimakoulutus							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	55	17.0 %			
		Ohjaamo	19	19.6 %	0.091	1.095	0.761
	Vantaa	Ei-ohjaamo	22	36.1 %			
		Ohjaamo	9	28.1 %	-0.120	0.887	0.800
	Oulu	Ei-ohjaamo	99	18.5 %			
		Ohjaamo	26	18.2 %	0.258	1.295	0.317
	Kaikki	Ei-ohjaamo	176	19.1 %			
		Ohjaamo	54	19.9 %	0.153	1.166	0.389
Työkokeilu							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	83	25.6 %			
		Ohjaamo	48	49.5 %	0.696	2.007	0.005
	Vantaa	Ei-ohjaamo	20	32.8 %			
		Ohjaamo	15	46.9 %	0.230	1.259	0.578
	Oulu	Ei-ohjaamo	211	39.4 %			
		Ohjaamo	79	55.2 %	0.626	1.869	0.002
	Kaikki	Ei-ohjaamo	314	34.1 %			
		Ohjaamo	142	52.2 %	0.595	1.814	0.000

Kuntouttava työtoiminta							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	10	3.1 %			
		Ohjaamo	1	1.0 %	-1.258	0.284	0.230
	Vantaa	Ei-ohjaamo	3	4.9 %			
		Ohjaamo	6	18.8 %	0.684	1.982	0.262
	Oulu	Ei-ohjaamo	53	9.9 %			
		Ohjaamo	62	43.4 %	1.436	4.204	0.000
	Kaikki	Ei-ohjaamo	66	7.2 %			
		Ohjaamo	69	25.4 %	1.037	2.821	0.000
Omaehtoinen opiskelu työttömyysetuudella							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	70	21.6 %			
		Ohjaamo	15	15.5 %	-0.338	0.713	0.286
	Vantaa	Ei-ohjaamo	10	16.4 %			
		Ohjaamo	5	15.6 %	0.496	1.642	0.404
	Oulu	Ei-ohjaamo	65	12.1 %			
		Ohjaamo	12	8.4 %	-0.754	0.471	0.024
	Kaikki	Ei-ohjaamo	145	15.8 %			
		Ohjaamo	32	11.8 %	-0.419	0.658	0.047
Siirtynyt yleisille työmarkkinoille, työnhaku voimassa							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	127	39.2 %			
		Ohjaamo	48	49.5 %	0.466	1.593	0.049
	Vantaa	Ei-ohjaamo	20	32.8 %			
		Ohjaamo	16	50.0 %	0.609	1.838	0.154
	Oulu	Ei-ohjaamo	240	44.9 %			
		Ohjaamo	41	28.7 %	-0.299	0.741	0.152
	Kaikki	Ei-ohjaamo	387	42.1 %			
		Ohjaamo	105	38.6 %	0.100	1.106	0.484
Aloittanut muun kuin työvoimakoulutuksen, työnhaku voimassa							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	17	5.2 %			
		Ohjaamo	5	5.2 %	0.411	1.508	0.456
	Vantaa	Ei-ohjaamo	5	8.2 %			
		Ohjaamo	2	6.3 %	-0.551	0.576	0.538
	Oulu	Ei-ohjaamo	44	8.2 %			
		Ohjaamo	5	3.5 %	-0.969	0.379	0.051
	Kaikki	Ei-ohjaamo	66	7.2 %			
		Ohjaamo	12	4.4 %	-0.426	0.653	0.193

LIITE 5: Mallit työnhaun päättymisen selittämiseksi

Taulukko 5 Työnhaun päättymiset, Ryhmä 1, Ohjaamossa 1.7.2018 aloittaneet

Työnhaun päättymissy	Kunta	Kaltaistettu ryhmä	Päättynyt, asiakkaiden määrä	Osuus ryhmän työnhakijoista	Regressio-kerroin	Ohjaamo vetosuhte	Ohjaamo p-arvo
Työllistynyt yleisille työmarkkinoille							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	166	17.0 %			
		Ohjaamo	18	11.3 %	-0.023	0.856	0.939
	Vantaa	Ei-ohjaamo	103	24.2 %			
		Ohjaamo	27	17.8 %	-0.060	0.942	0.814
	Oulu	Ei-ohjaamo	55	8.1 %			
		Ohjaamo	5	3.0 %	-0.509	0.601	0.305
	Kaikki	Ei-ohjaamo	324	15.5 %			
		Ohjaamo	50	10.4 %	-0.128	0.880	0.460
Koulutukseen (muu kuin työvoimapol.)							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	47	4.8 %			
		Ohjaamo	21	13.1 %	0.682	1.978	0.023
	Vantaa	Ei-ohjaamo	21	4.9 %			
		Ohjaamo	14	9.2 %	0.357	1.430	0.296
	Oulu	Ei-ohjaamo	57	8.4 %			
		Ohjaamo	14	8.3 %	-0.279	0.757	0.380
	Kaikki	Ei-ohjaamo	125	6.0 %			
		Ohjaamo	49	10.2 %	0.204	1.227	0.255
Ei uusintu työnhakuaan							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	145	14.8 %			
		Ohjaamo	19	11.9 %	-0.768	0.464	0.005
	Vantaa	Ei-ohjaamo	36	8.5 %			
		Ohjaamo	24	15.8 %	0.514	1.673	0.062
	Oulu	Ei-ohjaamo	120	17.6 %			
		Ohjaamo	22	13.0 %	-0.601	0.548	0.018
	Kaikki	Ei-ohjaamo	301	14.4 %			
		Ohjaamo	65	13.5 %	-0.368	0.692	0.016

Muu päättymissy							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	25	2.6 %			
		Ohjaamo	3	1.9 %	-0.918	0.399	0.147
	Vantaa	Ei-ohjaamo	25	5.9 %			
		Ohjaamo	8	5.3 %	-0.285	0.752	0.488
	Oulu	Ei-ohjaamo	10	1.5 %			
		Ohjaamo	2	1.2 %	-0.144	0.865	0.857
	Kaikki	Ei-ohjaamo	60	2.9 %			
		Ohjaamo	13	2.7 %	-0.460	0.632	0.140
Ei päättynyt							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	596	60.9 %			
		Ohjaamo	695	61.0 %			
	Vantaa	Ei-ohjaamo	241	56.6 %			
		Ohjaamo	79	52.0 %			
	Oulu	Ei-ohjaamo	438	64.4 %			
		Ohjaamo	126	74.6 %			
	Kaikki	Ei-ohjaamo	1 275	61.2 %			
		Ohjaamo	304	63.2 %			

Työnhaun päättymissy	Kunta	Kaltaistettu ryhmä	Päättyneet, asiakkaiden määrä	Osuus ryhmän työnhakijoista	Regressio-kerroin	Ohjaamoasiakkuuden vetos.	Ohjaamoasiakkuuden p-arvo
Työllistynyt yleisille työmarkkinoille							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	39	12.0 %			
		Ohjaamo	10	10.3 %	-0.155	0.856	0.685
	Vantaa	Ei-ohjaamo	10	16.4 %			
		Ohjaamo	4	12.5 %	-0.525	0.592	0.413
	Oulu	Ei-ohjaamo	38	7.1 %			
		Ohjaamo	2	1.4 %	-1.562	0.210	0.036
	Kaikki	Ei-ohjaamo	87	9.5 %			
		Ohjaamo	16	5.9 %	-0.520	0.595	0.069
Koulutukseen (muu kuin työvoimapolitiittinen)							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	16	4.9 %			
		Ohjaamo	4	4.1 %	-0.759	0.468	0.173
	Vantaa	Ei-ohjaamo	4	6.6 %			
		Ohjaamo	3	9.4 %	-0.105	0.901	0.882
	Oulu	Ei-ohjaamo	50	9.3 %			
		Ohjaamo	12	8.4 %	0.089	1.093	0.802
	Kaikki	Ei-ohjaamo	70	7.6 %			
		Ohjaamo	19	7.0 %	-0.175	0.839	0.520

Ei uusintu työnhakuun							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	34	10.5 %			
		Ohjaamo	5	5.2 %	-0.674	0.510	0.180
	Vantaa	Ei-ohjaamo	3	4.9 %			
		Ohjaamo	2	6.3 %	0.124	1.132	0.890
	Oulu	Ei-ohjaamo	43	8.0 %			
		Ohjaamo	6	4.2 %	-0.893	0.410	0.048
	Kaikki	Ei-ohjaamo	80	8.7 %			
		Ohjaamo	13	4.8 %	-0.700	0.497	0.024
Muu päätymisyy							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	7	2.2 %			
		Ohjaamo	0	0.0 %	-20.441	1.326E-09	
	Vantaa	Ei-ohjaamo	2	3.3 %			
		Ohjaamo	2	6.3 %	-0.018	0.982	0.983
	Oulu	Ei-ohjaamo	13	2.4 %			
		Ohjaamo	6	4.2 %	1.123	3.074	0.064
	Kaikki	Ei-ohjaamo	22	2.4 %			
		Ohjaamo	8	2.9 %	0.128	1.137	0.763
Ei päätynyt							
	Helsinki	Ei-ohjaamo	228	70.4 %			
			306	72.7 %			
	Vantaa	Ei-ohjaamo	42	68.9 %			
		Ohjaamo	21	65.6 %			
	Oulu	Ei-ohjaamo	391	73.1 %			
		Ohjaamo	117	81.8 %			
	Kaikki	Ei-ohjaamo	661	71.8 %			
		Ohjaamo	216	79.4 %			

Lähteet

- Aaltonen, S., Berg, P. ja Ikäheimo, S. (2015). Nuoret luukulla, Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 84.
- Abadie, A., Diamond, A. ja Hainmueller, J. (2010), Synthetic control methods for comparative case studies: Estimating the effect of California's tobacco control program, *Journal of American Statistical Association* 105, 493–505.
- Aho, S., Mäkiäho, A. (2017), Maahanmuuttajat ja työvoimapolitiittisten toimenpiteiden vaikuttavuus, Työ- ja Elinkeinoministeriön julkaisuja 26/2017.
- Alasalmi ym. (2019). Työttömyyden laajat kustannukset yhteiskunnalle. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2019.
- Arnkil, T. (2019) Kompassi-menetelmän tuottama tieto osana Hämeenlinnan hyvinvointikertomusta ja -suunnitelmaa. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäyte-työ. Hämeen ammattikorkeakoulu.
- Hallituksen puoliväliriihen taustamuistio 25.4.2017. Nuorten syrjäytymisen vähentäminen. <http://valtioneuvosto.fi/documents/10616/4592272/Hallituksen-linjaukset-syrjaytymisen-vahentamiseksi.pdf/ef2dc3b7-8459-497e-b0cf77b4ea9cf686>
- Hiilamo, H., Määttä, A., Koskenvuo, K., Pyykkönen, J., Räsänen, T., Aaltonen, S. (2017) Nuorten osallisuuden edistäminen. Selvitysmiehen raportti.
- Helander, J. ja Pukkila, P. (2019). Transdisciplinary guidance work in One-Stop Guidance Centers. <https://unlimited.hamk.fi/amatillinen-osaaminen-ja-opetus/transdisciplinary-guidance-work/>, 28.11.19.
- Hilli, P., Ståhl, T., Merikukka, M. ja Ristikari, T. (2017). Syrjäytymisen hinta – case investoinnin kannattavuuslaskemasta. *Yhteiskuntapolitiikka* 82 (2017):6.
- Hämäläinen, K., Hämäläinen, U., Moisio, A. (2013) Työtä Kaikille -kokeilun taloudelliset vaikutukset, teoksessa Kokko R-L ym. (toim.) Työllisyys, terveys ja hyvinvointi–Paltamon työllistämismallin vaikutusten arviointitutkimus 2009-2013, THL.
- Iacus, S. M., King, G. ja Porro, G. (2012). Causal inference without balance checking: Coarsened exact matching. *Political Analysis* 20:1, 1–24.

Kautto, T. ja Määttä, A. (2019) Johtamisen merkitys integroitujen nuorten palvelujen onnistumisessa – esimerkkinä Ohjaamo. Teoksessa Piirainen K., Kivirinta M. (Toim.), (2019). Turvaverkkoa paikkaamassa: Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 4. , Diak Työelämä 16, Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Kautto, T., Korpilauri, T., Pudas, M. ja Savonmäki, P. (2017) Ohjaamoiden synty ja kehittämishaasteet teoksessa. Teoksessa Määttä, M. (toim.), Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014–2017.

Kohtaamo – Henkilöstöresurssikysely 2017.

Kohtaamo – Itsearviointikysely 2019.

Kohtaamo – Sidosryhmäkysely 2019.

Kohtaamo – Ohjaamoista saatavat palvelut, syksy 2018.

MDI Kuntakysely 2019.

Mattila, M. (2014) Terveiden vaikutus äänestämiseen Suomessa ja Euroopassa – Kaltaistamismenetelmien käyttö äänestystutkimuksessa, *Politiikka* 56:3, 230-243.

Mayer, M., Eskelinen, J., Laasonen, V., Nyman, J., Valtakari, M., Ranta, T. ja Yli-Koski, M. (2019) Työkokeilu TE-toimiston palveluna Asiakkaiden, työkokeilupaikkojen ja TE-toimiston asiantuntijoiden kokemuksia työkokeilusta.

Mäkelä, E. (2018), "Synteettiset kontrollit politiikkavaikutusten arvioinnissa", *Kansantaloudellinen aikakauskirja* 114: 158-160.

Määttä, M. (2018). Reforming youth transition support with the multi-agency approach? – A case study of the Finnish One-Stop Guidance Centers. *Journal for Sociology, Social Psychology and Social Anthropology*. Vol 61 (2).

Määttä, M. ja Määttä, A. (toim.) (2015) Parempia ratkaisuja koulutuksen ja työn ulkopuolella olevien nuorten tukemiseen. Valtion selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 16/2015.

NHG (2016) VAMOS. Vaikuttavuuden mittaamisen arviointi. Loppuraportti.

Notkola, V., Pitkänen, S., Tuusa, M., Ala-Kauhaluoma, M., Harkko, J., Korkeamäki, J., Lehikoinen, T., Lehtoranta, P., Puumalainen, J. (2013) Nuorten syrjäytyminen. Tietoa, toimintaa ja tuloksia? Eduskunnan tarkastusvaliokunnan julkaisu 1/2013. Helsinki: Eduskunta.

Nuorisolaki 1285/2016.

Nuorten Työllisyyspalvelut, Tampere 24.04.2019. Power Point -esitys.

Nykänen, S., Karjalainen, M., Vuorinen, R. & Pöyliö, L. 2007. Ohjauksen alueellisen verkoston kehittäminen - poikkihallinnollinen ja moniammatillinen yhteistyö voimavarana. KTL. University of Jyväskylä. Institute for Educational Research. Occasional Papers 34.

Ohjaamon perusteet. TEM esitteet 6/2018. ([https://tem.fi/documents/1410877/2934378/ Ohjaamotoiminnan+perusteet](https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet))

Ohjaamoiden tuloksellisuuden työryhmä (2016). Ohjaamon arviointityökalu.

Paavonen, A ja Salminen, A (2016) Kelan ja Ohjaamoiden yhteistyö Selvitys Kelan roolista nuorten matalan kynnyksen palveluissa. Kela Työpapereita 103 | 2016.

Peavy, R. V (1997) SocioDynamic Counselling. A Constructivist Perspective for the Practice of Counselling in the Twenty-first Century. Victoria, BC: Trafford.

Peavy, R. V (1999). Sosiodynaaminen ohjaus : konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Psykologien kustannus.

Peavy, R. V (2004) SocioDynamic Counselling. A Practical Approach to Meaning Making. Chagrin Falls, OH: Taos Institute.

Peavy, R.V (2001). PART 1: A Brief Outline of SocioDynamic Counselling: A CoConstructivist Perspective on Helping. Haettu 10.7.2019 osoitteesta http://www.sociodynamic-constructivist-counselling.com/documents/brief_outline.pdf

Puuronen, A. (2014) Etsivän katse. Etsivä nuorisotyö ammattina ja ammattialan kehittäminen – näkökulmia käytännön työstä. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 70.

Ristolainen, H., Varjonen, S., Vuori, J. (2013) Mitä tiedämme politiikkatoimien vaikutavuudesta lasten ja nuorten syrjäytymisen sekä hyvinvointierojen vähentämisessä? Poliittikkatoimien vaikuttavuuden tieto- ja arviointikatsaus. Valtioneuvoston kanslian raporttisarja 2/2013.

Sandberg, E., Jokinen, S., Kärkkäinen, J., Lämsä, R., Löfstedt, J., Nordlund-Spiby, R. Pajunen, M., Raivio, H., Rouvinen, J., Valkeinen, H. (2018). Toimintakyvyn arviointi 16–29-vuotiailla nuorilla. Suositus Kela ammatilliseen koulutukseen ohjattaessa. Kuntoutusta kehittämässä. Kela. Helsinki.

Shotter, J. (1993). Conversational Realities: Constructing Life through Language (Inquiries in Social Construction series) 1st Edition.

Spangar, T. (2019). SocioDynamic career counselling. Teoksessa: Arthur, N., Neault, R. & McMahon, M. (toim.). Career theories and models at work: Ideas for practice. Ceric. Toronto, Canada.

Spangar, T. ja Arnkil, R. (2018) Työelämäohjaus ja työllisyydenhoito. Teoksessa Kajoja, J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki. Into.

Spangar, T., Arnkil, R., Keskinen, A., Vanhalakka-Ruoho, M., Heikkilä, H. ja Pitkänen, S. (2013) Ohjauksen liike näkyviin – Tutka ja TE-toimistojen ohjauspalvelut. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 32/2013.

Stiles, W. (1993) Quality Control in Qualitative Research. Clinical Psychology Review, 13, 593-618.

TEM (2018). Ohjaamon perusteet. Ohjaamo Navigatorn. TEM esitteet 6/2018

TNO-palvelut. <https://oppimateriaalit.jamk.fi/opinovi/>

Toiviainen, S. (2019) Suhteisia elämänpolkuja – yksilöiden elämänhallintaa? Koulutuksen ja työn marginaalissa olevien nuorten toimijuus ja ohjaus. Nuorisotutkimusverkosto/-seura. Julkaisuja 217.

Uusinoka, Helander ja Parkkonen (2019). Opinto-ohjaus Ohjaamoissa. Esitys Ohjaamopäivillä 22-23.10.2019.

Valtakari, M. (2017). Ohjaamotoiminnan taloudellisen vaikutusten arviointi. Mittariston kehittäminen arvioinnin tueksi. Tempo Economics Oy.

Valtakari, M., Arnkil, R., Eskelinen, J., Kesä, M., Mayer, M., Nyman, J. & Ålander, T (2019). Työttömien määräaikaishaastattelujen arviointi. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2019:26.

TIETOKAYTTOON.FI

