

OULU

Oulu Capital  
of Northern  
Scandinavia



Byströmin nuorten palvelut  
Toimintakertomus 2013



Anneli Koistinen  
Jutta Pernu-Määttä  
Sivistys- ja kulttuuripalvelut/  
nuorisopalvelut  
29.1.2014

# Sisällys

1. Byströmin nuorten palveluiden visio, tavoite ja strategiat.....	2
1.1 Visio.....	2
1.2 Toiminta-ajatus.....	2
1.3 Asiakaskohderyhmät.....	3
2. Byströmin nuorten palvelut.....	5
2.1 Byströmin nuorten palveluiden lähtökohdat.....	5
2.2 ByNuPan toiminta vuonna 2013.....	6
2.2.1 Kehittämispäivät.....	6
2.2.2 Työryhmät.....	7
2.2.3 Pysäkki-toiminta.....	8
2.2.4 Tapahtumat.....	9
2.2.5 Ryhmätoiminnot.....	9
2.2.6 Vierailijat.....	10
2.3 ByNuPan henkilöstön koulutukset.....	10
3. Byströmin nuorten palveluissa toimivia hankkeita.....	11
3.1 Seula-hanke.....	11
3.2 Messi-hanke: Peli- ja mediatila.....	11
3.3 Move-hanke: Byströmin monialainen chat.....	12
4. ByNuPan henkilöstö ja hallinto.....	12
4.1 Hallinto.....	12
4.2 Henkilöstö.....	13
5. Tiedotus.....	14
5.1 Sisäinen tiedotus.....	14
5.2 Ulkoinen tiedotus.....	14
6. Kustannukset.....	14
7. Seuranta ja arviointi.....	15

## 1. Byströmin nuorten palveluiden visio, tavoite ja strategiat

### 1.1 Visio

Byströmin nuorten palvelut – Sinun suuntasi

Visiosta on käyty keskustelua Byströmin nuorten palveluiden henkilöstön kehittämissäpäivässä ja siinä haluttiin entistä selkeämmin korostaa asiakaslähtöisyyttä. Visiossa päädyttiin korostamaan toiminnan lähtökohtana olevaa nuorta. Sillä haluttiin korostaa nuoren olemista toiminnan keskiössä sekä nuoren itsemääräämisoikeutta häntä koskeissa asioissa. Visioksi muodostui: Byströmin nuorten palvelut – Sinun suuntasi.

### 1.2 Toiminta-ajatus

Byströmin nuorten palvelut on matalan kynnyksen palvelu ensisijaisesti 16-29-vuotiaille oululaisille nuorille. Tavoite on, että nuori saa tarvitsemansa palvelun samasta paikasta eikä nuori joudu asioimaan saman asian puitteissa useissa eri virastoissa. Byströmin talossa voi asioida ilman ajanvarausta sekä ajanvarauksella. Nuori tulee kohdatuksi ja hänen asiaansa lähdetään hoitamaan eteenpäin silloin, kun nuori tulee käymään Byströmin nuorten palveluissa.

Palvelua annetaan mm. työhön ja koulutukseen sijoittumisen edistämiseksi sekä arjen toimintaan ja elämänhallintaan liittyen. Palvelualueiksi ovat muodostuneet työ, opiskelu, hyvinvointi ja terveys, talous, asuminen, ihmissuhteet, vapaa-aika, sekä riippuvuudet ja päihteet. Byströmin nuorten palveluiden toiminnan pääpaino on ennaltaehkäisevissä palveluissa ja tavoitteena on, että nuorten siirtyminen ns. korjaaviin palveluihin vähenee. Yhteistyökumppanien kanssa tehtävä yhteistyö helpottuu kun on yksi osoite, johon voi ottaa yhteyttä nuoren asioissa.

Taulukko 1. Toiminta-ajatus

- toiminnassa pääpaino on ennaltaehkäisevissä palveluissa
- painopisteenä ovat alle 30 -vuotiaat oululaiset nuoret
- yhden luukun periaate
- ajanvarauksella tai ilman
- nuoren vastaanottaja kartoittaa hänen tilanteensa, valitaan sopivin toimija, joka jatkaa nuoren kanssa
- tarvittaessa palveluohjaus korjaaviin palveluihin saattaen vaihtamalla
- osalla palveluista kotipesä Byströmissä ja osa päivystysluonteisia palveluita
- palvelu ei korvaa jo olemassa olevia palveluja vaan täydentää niitä
- asiakkaille tarjotaan yksilö- ja ryhmäohjausta, infoja, teemapäiviä ja toiminnallisia ryhmiä
- pysäkkitoiminta
- sähköinen asiointi: sähköposti, kotisivut, Facebook, Nettinappi, IRC Gallerian chat

### 1.3 Asiakaskohderyhmät

Byströmin nuorten palveluissa kohderyhmäksi on valittu ensisijaisesti 16-29-vuotiaat nuoret. Kohderyhmä vastaa nuorisolain sekä nuorten yhteiskuntatakuun määritelmiä. Asiakkaaksi voivat tulla myös tämän kohderyhmän ulkopuolella olevat nuoret. Esimerkiksi nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin kohderyhmään kuuluvat nuoremmatkin. Toiminnot kohdistetaan ensisijaisesti asiakasryhmään, joka on muiden palvelujen ulkopuolella, kuten työttömät nuoret tai nuoret jotka eivät ole oppilashuollon, opiskeluterveydenhuollon tai työterveyshuollon piirissä.

Toiminnalla ei korvata jo olemassa olevia palveluja. Byströmin nuorten palveluihin ohjautuu nuoria, joita voidaan tukea ja auttaa keveillä toimenpiteillä tai jotka tarvitsevat moniammatillista ohjausta elämäntilanteessaan.

Asiakasryhmien ohjauksesta on keskusteltu yhteistyökumppaneiden kanssa ja rajapintoja tarkennetaan edelleen. Toiminnan sisällöstä johtuen asiakaskohderyhmät ja ohjautuminen toimintaan vaihtelevat. Vuoden 2013 aikana on käyty keskustelua mm. nuorten toimeentulokiasiakkaiden sekä maahanmuuttaja nuorten ohjautumisesta Byströmin palveluihin. Lisäksi uusia yhteistyömuotoja on mietitty myös III sektorin toimijoiden kanssa.

Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napissa voi asioida myös nimettömänä. Asiakkuutta ei ole rajoitettu, toiminta on kuitenkin kohdennettu pääosin 13 – 29 -vuotiaille nuorille. Sähköisissä palveluissa ei asiakkuutta ole rajoitettu. Nettinappi -sivusto on kaikkien käytettävissä ja Pulmakulman tai sähköpostin kautta voi myös asioida nimettömänä tai anonyymisti.

Etsivä nuorisotyö on sopinut sekä toisen asteen oppilaitosten että yläkoulujen kanssa käytännöt asiakkaiden ohjautumiseen. Lisäksi asiakkaita ohjautuu puolustusvoimien sekä sosiaali- ja terveystoimen kautta (Nuorisolaki, 3 luku, 7 c§). Myös vanhemmat ja muut läheiset ohjaavat nuoria etsivän nuorisotyön ohjaus- ja neuvontapalveluihin. Nuoret voivat olla lisäksi itse suoraan yhteydessä etsivään nuorisotyöhön.

Vuonna 2013 etsivän nuorisotyön tiimiin on saatu kolme uutta työntekijää. Kanta-Oulun alueelle sekä Oulun eteläiselle alueelle saatiin molempiin yksi etsivän nuorisotyöntekijä lisää sekä maahanmuuttajataustaisten nuorten ohjaushankkeen (Mano) päätyttyä, hankkeen ohjaaja siirtyi etsivään nuorisotyöhön työskentelemään erityisesti maahanmuuttajataustaisten nuorten kanssa. Vuoden 2013 aikana etsivät ovat siirtyneet työskentelemään aluejakomallin mukaisesti. Muutoksella varmistetaan uusien kaupunginosien nuorten yhdenvertainen palvelu sekä tavoitettavuus alueella.

Taulukko 2. Byströmin nuorten palvelujen kohderyhmät

- Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi: kaikille alle 30-vuotiaille nuorille
- Työpörssi: oululaiset alle 30 -vuotiaat työttömät työnhakijat
- Etsivä nuorisotyö: alle 30-vuotiaat nuoret, jotka ovat työn, koulutuksen tai muun aktiivisen toiminnan ulkopuolella sekä ne jotka ovat vaarassa jäädä koulutuksen ulkopuolelle nivelvaiheessa sekä armeijan tai siviilipalveluksen keskeyttävät nuoret.
- Te-toimiston asiantuntija: alle 30-vuotiaat nuoret
- Te-toimiston psykologi ammatinvalinnan ohjauksesta: alle 30-vuotiaat nuoret
- Kesätyö, kesätyöseteli: 15 – 17 -vuotiaat oululaiset nuoret
- Kesätyö, opiskelijat: yli 17 -vuotiaat oululaiset opiskelijat
- Arpeetti: tulottomat, toimeentulotukea hakevat yli 18-v oululaiset opiskelijat ja pitkäaikaistyöttömät (työssäoloehto)
- Maahanmuuttajanuoret: alle 30 -vuotiaat nuoret, joilla on kotouttamisjakso päättymässä ja päättynyt
- terveydenhoito: työttömät, oululaiset alle 30-vuotiaat nuoret
- sosiaaliohjaus: alle 30-vuotiaat nuoret
- seinätön pajatoiminta: ammattikoulutetut, alle 25-vuotiaat tai vasta valmistuneet alle 30 -vuotiaat, jotka ovat pitkäaikaistyöttömiä, vajaakuntoisia tai vaikeasti työllistyviä
- yksilövalmennus: alle 30-vuotiaat, työttömät oululaiset työnhakijat, jotka ovat kiinnostuneita työpajatoiminnasta
- NettiNappi ja sähköiset palvelut: avoimia kaikille nuorille
- Media- ja pelitila: 13 – 29 -vuotiaat

## 2. Byströmin nuorten palvelut

### 2.1 Byströmin nuorten palveluiden lähtökohdat

Ensimmäiset suunnitelmat matalan kynnyksen nuorten palveluille on tehty Oulussa jo 2000-luvun alkupuolella. Pitkään on jo tiedostettu, etteivät nuoret välttämättä löydä tai pääse nopeasti tarvitsemaansa palveluun. Tunnistetun tarpeen lisäksi toiminnan aloittamisesta teki valtuustoaloitteen valtuutettu Tuija Pohjola vuonna 2010.

Nuorisolaissa 2006 veloitetaan eri toimijat monialaiseen yhteistyöhön. Nuorisotyössä yhteistyötä on tehty jo pitkään, mutta Byströmin nuorten palveluiden myötä haluttiin helpottaa ja lisätä yhdessä tekemistä.

Byströmin nuorten palveluiden toiminnan suunnittelussa ja aloittamisessa on kuultu eri toimijoita kuten nuoria, henkilöstöä, järjestöjen toimijoita sekä muita yhteistyökumppaneita. Kaikki talon toimijat osallistuvat edelleen toiminnan kehittämiseen. Vuonna 2013 Byströmin nuorten palveluissa on toiminut kolme henkilöstöstä muodostettua työryhmää, jotka ovat kehittäneet toimintoja.

Toimintamallia suunniteltiin kevään 2011 aikana ja neuvoteltiin yhteistyökumppaneiden kanssa työntekijäresurssista ja mahdollisuudesta toimia Byströmin nuorten palveluissa. Osa työntekijöistä varmistui syksyllä 2011. Sosiaali- ja terveystoimi sai ennaltaehkäisevän työn rahoitusta, jolla palkattiin terveydenhoitajia ja psykiatrisia sairaanhoitajia. Heistä kahden sijoituspaikaksi sovittiin Byströmin nuorten palvelut. Yhden sosiaaliohjaajan toimipiste siirrettiin sosiaali- ja terveystoimesta Byströmin nuorten palveluihin.

Te-toimiston työvoimaohjaaja ja ammatinvalintapsykologi ovat toimineet Byströmin talossa jo syksystä 2010 aluksi Työ- ja elinkeinoministeriön erillisrahoituksella. Toiminta on katsottu tärkeäksi osaksi Byströmin nuorten palveluita, joten heidän sijoituspaikkansa on jatkunut Byströmillä edelleen.

Byströmin talossa toimineesta nuorisotoimen henkilöstöstä 14 siirtyi eri tiloihin Taka- Lyöttyyn ja Byströmin talosta vapautui lisää tiloja lokakuussa 2011 nuorten moniammatillisen ohjaushenkilöstön käyttöön. Vuoden 2013 aikana siirtyi Byströmin talosta Taka-Lyötyssä sijaitsevaan SiKu-taloon lisää henkilöstöä, joka ei tehnyt suoraan asiakasohjaustyötä. Lokakuussa 2013 Ouluun valmistui Pajakeskus ja työpajatoiminnan yksilövalmentajat siirtyivät työskentelemään Pajakeskukseen. Vuoden 2013 loppuun mennessä Byströmin talon tiloissa työskenteli ainoastaan Byströmin nuorten palveluihin kuuluvaa henkilöstöä.

Vuonna 2013 Byströmin nuorten palveluiden toimijat ovat vakiintuneet ja yhteisiä työskentelymalleja on tarkennettu henkilöstön kehittämissäpäivissä sekä työryhmissä. Moniammatillinen ja poikkihallinnollinen yhteistyö talon ulkopuolelle sekä kaupungin toisten palveluiden että III sektorin toimijoiden kesken on lisääntynyt.

## 2.2 ByNuPan toiminta vuonna 2013

Vuonna 2013 Byströmin nuorten palveluiden sisältöä on kehitetty vastaamaan entistä paremmin sekä nuorilta että Byströmin henkilöstöltä ja yhteistyökumppaneilta nousseita tarpeita. Myös vuoden 2013 alussa toteutunut kuntaliitos on huomioitu Byströmin nuorten palveluiden toiminnoissa. Sisältöä sekä toimintamalleja on kehitelty henkilöstön kehittämispäivillä sekä työryhmissä.

Byströmin nuorten palveluissa on toiminut vuonna 2013 erilaisia hankkeita, joiden kautta on luotu ja siirretty vakinaiseen toimintaan uusia toimintatapoja ja työskentelymuotoja.

### 2.2.1 Kehittämispäivät

Byströmin nuorten palveluissa on vuoden 2013 aikana pidetty kolme kehittämispäivää. Kehittämispäivien sisältö on noussut henkilöstön toiveista ja päivät on toteutettu ilman ulkopuolisia resursseja. Kehittämispäiviin on ollut mahdollisuus osallistua koko henkilöstöllä ja pääsääntöisesti kaikki ovat niihin osallistuneet. Byströmin nuorten palvelut on pidetty suljettuna kehittämispäivien ajan, jotta kaikilla on ollut yhdenvertainen mahdollisuus osallistua.

Kehittämispäivien keskeisiä sisältöjä ovat olleet tiedonkulku, ByNuPan kehittämiskohteet sekä työnkuvien selkiyttäminen ByNuPan sisällä. Kehittämispäivien aikana on myös käyty läpi eri työryhmien tuottamaan materiaalia. Kehittämispäivissä tärkeänä on pidetty ByNuPan henkilöstön keskinäisen vuorovaikutuksen edistämistä sekä työyhteisön yhteenkuuluvuuden sekä työilmapiirin huomioimista. Kehittämispäivien asiasisällöllisen osuuden jälkeen henkilöstöllä on ollut mahdollisuus vapaamuotoiseen ajanviettoon.

Ensimmäinen kehittämispäivä pidettiin 1.3.2013 Ytyä ry:n Hietalinna-huvilassa Hietasaassa. Kehittämispäivänä kartoitettiin henkilöstön näkemys ByNuPan toimivuudesta "Vastakohtien timantti" –työmallin kautta. Jokaisella oli mahdollisuus tuoda esiin oma näkemyksensä ByNupassa hyvin toimivista asioista sekä kehittämistä vaativista seikoista. Esiin nousseet asiat koottiin yhteen ja niistä valittiin yhteiset onnistumisen- ja kehittämiskohteet. Päivän aikana selkiytettiin yhdessä myös ByNuPan visio sekä strategioita että tavoitteita. Visioksi nostettiin *Byströmin nuorten palvelut – Sinun suuntasi*. Visiolla haluttiin korostaa nuoren olemista toiminnan keskiössä sekä nuoren itsemääräämisoikeutta häntä koskevissa asioissa. Kohderyhmä määriteltiin oululaisiin 16 – 29 – vuotiaisiin nuoriin, jotta kohderyhmä vastaa nuorisolain ja nuorten yhteiskuntatakuun määritelmiä.

Toinen kolmesta kehittämispäivästä toteutettiin 14. kesäkuuta Haukiputaan Meriniemessä. Kehittämispäivän sisällössä keskityttiin ByNuPan henkilöstön sisäiseen vuorovaikutukseen ja sen vahvistamiseen. Päivä muodostui erilaisten toiminnallisten tehtävien ympärille vahvistaen vuorovaikutusta ja yhdessä tekemistä.

Kolmas ByNuPan kehittämispäivä pidettiin 11.10. Hietasaassa Oulun Eläkeläiset ry:n Vaaksela-huvilassa. Päivän aikana käytiin läpi kolmen työryhmän tuotokset, jotka ovat tämän toimintakertomuksen liitteinä. Vaikuttavuuden seurannan työryhmä esitteli ByNuPan toimintojen laadulliseen seurantaan kehiteltävää mittausjärjestelmää ja sen tavoitteita sekä mittarikategorioita. Markkinointityöryhmä esitteli ByNuPan uudistettavien nettisivujen uuden rakenteen ja osiot sekä

kertoi tehdystä markkinointisuunnitelmasta. Alkukartoitustyöryhmä esitteli uudistettaville ByNuPan nettisivuille tuottamansa tekstin, joka pohjautuu alkukartoitustyöryhmän laatimaan palvelukaavioon. Ryhmätöiden kautta työstettiin vuoden aikana esiin nousseita kehittämiskohteita ja nostettiin niistä jatkossa kehitettäväksi ByNuPan sisäisen tiedonkulun tehostaminen sekä yhteiset asiakasprosessit. Nämä seikat nostettiin ByNuPan osalta myös Kunta10:n kehittämiskohteiksi.

### 2.2.2 Työryhmät

Vuoden 2013 aikana Byströmin nuorten palveluissa on toiminut kolme pääsääntöisesti ByNuPan henkilökunnasta muodostettua työryhmää:

- markkinointityöryhmä
- alkukartoitustyöryhmä
- vaikuttavuuden seurannan työryhmä
- työturvallisuus työryhmä

Henkilöstö on voinut valita oman kiinnostuksensa mukaan työryhmän, jonka toimintaan on halunnut osallistua. Osallistuminen työryhmiin ei ole ollut pakollista. Työryhmiin on tarpeen mukaan pyydetty osallistujia ByNuPan henkilöstön ulkopuolelta. Työryhmien työnsisältö on linkittynyt yhteen ja toisen työryhmään tuottamaa materiaalia on voitu hyödyntää toisen ryhmän työskentelyssä. Työryhmien työskentely jatkuu edelleen vuonna 2014.

Markkinointityöryhmä on työskentelyssään erityisesti huomioinut kuntaliitoksen mukanaan tuoman entistä suuremman ja laajemmalle alueelle sijoittuvan kohderyhmän. Työryhmässä on haluttu markkinoinnissa ottaa huomioon ByNuPan kohderyhmät: nuoret, nuorten lähiverkostot sekä viranomaiset. Markkinointimateriaali sekä oheistuotteet on haluttu yhdenmukaistaa ulkoasullisesti. Materiaalien sisältö on haluttu tehdä helposti ymmärrettäväksi ja vältetty käyttämästä ammattisanastoa nuorille suunnatussa materiaalissa. Markkinointityöryhmä on suunnitellut uudelleen ByNuPan kotisivut ouka-sivustolle, laatinut markkinointisuunnitelman sekä yhdenmukaistanut ja uudistanut markkinointimateriaalia. Työryhmään on kuulunut ByNuPan henkilöstön lisäksi Oulun kaupungin nuorten työpajatoiminnan suunnittelija sekä nuorisopalveluiden vs. tiedottaja.

Alkukartoitustyöryhmä on koonnut Byströmin nuorten palveluiden aihealueista yhteisen palvelukaavion. Kaaviossa on eritelty kahdeksan yleisintä asioinnin aihetta ByNuPassa sekä niiden alle sijoittuvat toimijat ja toimintataso tiedonvälityksestä akuuttiin päivystysluonteiseen toimintaan. Palvelukaavion pohjalta alkukartoitus työryhmä on tuottanut ByNuPan uudistettavaa nettisivua varten tekstin ByNuPan tarjoamista palveluista aihealueittain. Työryhmä on aloittanut nuorten sekä henkilöstön käyttöön tulevien aihealuekorttien työstämisen. Korttien tarkoitus on helpottaa nuorta hahmottamaan palvelutarpeensa sekä selkiyttää nuorten ohjautumista ByNuPan toimijoiden kesken.

Vaikuttavuuden seurannan työryhmän työskentelyssä keskiössä on ollut tarve vastata ByNuPan laadullisen vaikuttavuuden todentamiseen. Työryhmä on työstänyt laadullisen seurannan työkalua, jolla saataisiin esiin matalan kynnyksen palvelukeskuksen hyödyt sekä kehittämiskohteet. Työryhmä on laatinut mittarikategoriat vastaamaan tavoiteltavaa tietoa sekä tehnyt kategorioihin kysymykset.



Kysymyspatteristot on tehty neljä: ByNuPan henkilöstölle, nuorille, esimiehille sekä sidosryhmille. Lisäksi työryhmässä on luotu tilastotietoa tuottava työkalu ByNuPan henkilöstön käyttöön. Tilastointityökalu pilotoitiin vuonna 2013 ja se on otettu käyttöön. Seurantatyökalu pilotoidaan ja otetaan käyttöön vuoden 2014 aikana. Työryhmään on kuulunut ByNuPan henkilöstön lisäksi työpajatoiminnan suunnittelija.

Byströmin nuorten palveluiden työturvallisuus seikkoja edistänyt työryhmä on toiminut vuoden 2013 ajan. Ryhmä on päivittänyt ByNupan pelastussuunnitelman sähköiseen 4ks-ohjelmaan sekä kartoittanut Byströmin työturvallisuusriskit. Lisäksi on järjestetty koko henkilöstölle koulutusta mm. väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen. Vuoden aikana on toteutettu myös poistumisharjoitus. ByNupan perehdytyskansioiden materiaali on uudistettu ja sitä päivitetään säännöllisesti.

### 2.2.3 Pysäkki-toiminta

Vuoden 2013 ensimmäisessä ByNuPan kehittämispäivässä sovittiin pysäkkitoiminnan aloittamisesta. Byströmin pysäkit ovat toimintamuoto, jonka myötä ByNuPan henkilöstö jalkautuu sinne, missä oululaiset nuoret viettävät aikaansa koulutuksen, työn tai vapaa-ajan puitteissa. Pysäkkitoiminta päätettiin aloittaa, koska Byströmin nuorten palveluiden tunnettavuudessa oli parannettavaa oululaisten nuorten keskuudessa ja kuntaliitos lisäsi kohderyhmän määrää. Pysäkkitoiminnassa haluttiin huomioida myös uusien kaupunginosien nuorten yhdenvertaisuus palveluiden tavoitettavuudessa.

Pysäkkitoimintaa varten pyydettiin nuorilta, henkilöstöltä sekä sidosryhmiltä ideoita, missä pysäkkiä tulisi pitää. Toimintaa lähdettiin toteuttamaan noiden ideoiden pohjalta ennakkoluulottomasti.

Pysäkeitä on pidetty

- tapahtumissa, joihin nuoret osallistuvat (esim. Nakrock, Mahdollisuuksien tori, Jääli City Rock, Haukipudas päivät)
- paikoissa, joista on todennäköistä tavoittaa kohderyhmää (mm. Hovisuon skatepuisto, uimarannat, tori, Rotuaari)
- virastoissa, joissa kohderyhmä asioi (Pohjois-Pohjanmaan te-tsto)
- oppilaitoksissa
- sidosryhmien toimipisteet (mm. Oulun seudun nuorisoasuntoyhdistyksen asukasolohuoneet)

Kokeilujen jälkeen Byströmin pysäkit ovat vakinaistuneet olemaan mukana oppilaitoksissa toteutettavilla hyvinvointipysäkeillä. Hyvinvointipysäkeiden myötä Byströmin pysäkit ovat läsnä perusasteen yläkouluilla sekä lukioissa ja toisen asteen oppilaitoksissa. Byströmin pysäkkiä on pidetty myös Oulun ammattikorkeakoulun eri yksiköissä sekä Oulun yliopistolla. Byströmin pysäkki on edelleen mukana erilaisissa tapahtumissa pyydettäessä, mikäli tapahtuma on toiminnan kannalta perusteltua ja sillä tavoitetaan kohderyhmää.

Pysäkkitoiminnalla haluttiin korostaa ByNuPassa asioinnin matalaa kynnystä sekä helppoa tavoitettavuutta. Pysäkkitoiminta on osaltaan lisännyt ByNuPan tunnettavuutta ja herättänyt uusia yhteistyömalleja. Henkilöstö on osallistunut pysäkeiden toteutukseen aktiivisesti ja toimintaa on sitouduttu jatkamaan myös vuonna 2014.

Vuoden 2013 aikana Byströmin nuorten palvelut osallistui kokeiluun, jossa pysäkkitoimintaa toteutettiin poikkihallinnollisena yhteistyönä työllisyyden ympärillä. Yhteistyössä oli mukana

palveluyksiköitä, joita yhdistävä tekijänä oli työllistymisen edistäminen. Tavoitteena oli jakaa oululaisille tietoutta erilaisia työllistämistä edistäviä palveluita toteuttavista yksiköistä. Joulukuun aikana toteutettiin neljä pysäkkiä: Rajakylässä, Oulunsalossa, Kiimingissä ja Haukiputaalla. Pysäkeillä olivat mukana ByNupan lisäksi Oulun kaupungin työllisyyspalvelut sekä Oulun kaupungin nuorten työpajat.

## 2.2.4 Tapahtumat

Byströmin nuorten palveluissa on vuoden 2013 aikana järjestetty useita erilaisia tapahtumia liittyen nuorten elämässä ajankohtaisiin asioihin. Osa tapahtumista on vuosittain järjestettäviä ja osa kertaluontoisia tai uusia tapahtumia. Tapahtumia on toteutettu ByNupan henkilöstön järjestäminä sekä eri yhteistyökumppaneiden kanssa yhteistyössä. Osa tapahtumista on ollut suuria, tuhansia nuoria tavoittavia yhteistyöprojekteja ja toiset pienempiä tarkennetummalle kohderyhmälle suunnattuja tilaisuuksia. Yhteistä tapahtumille on ollut nuorten elämäntilanteen selkiyttäminen.

Työelämään 2013

Byströmin yhteishakupäivät

Eteenpäin –messut 2013

Oppisopimus info

Tarvikko nää töitä –tapahtuma

## 2.2.5 Ryhmätoiminnot

Byströmin nuorten palveluiden henkilöstö on toteuttanut erilaisia ryhmätoimintoja omalla henkilöstöllä sekä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Ryhmät ovat olleet suunnattuja ByNuPan kohderyhmän nuorille. Ryhmät ovat kokoontuneet pääsääntöisesti Byströmin talon ulkopuolella yhteistyökumppaneiden tiloissa, koska Byströmin talossa ei ole ollut käytössä ryhmätyöskentelyyn soveltuvaa tilaa.

Vuoden 2013 aikana ryhmätoiminnot ovat vakiintuneet ByNuPan toimintaan ja ryhmiin on tavoitettu hyvin nuoria. Ryhmät ovat olleet suunnattuja joko tietyille kohderyhmälle suunnattuja, suljettua ryhmiä tai avoimia, teemoiltaan muuttuvia ryhmiä.

Esimerkkejä ryhmätoiminnoista:

Byströmin aamukahviryhmä

- viikoittainen avoin ryhmä vaihtuvalla teemalla

BeSport –ryhmä

- avoin liikuntaryhmä, jossa eri lajien kokeilua nuorten toiveiden mukaan

Voimaneidot

- tunnetyöskentelyryhmä
- omia ryhmiä sekä tytöille että pojille

AamuRock

- rytmiä ja mielekästä tekemistä arkeen

Täys10

- lisäohjausta ammatinvalintaan, urasuunnitteluun sekä elämänhallintaan

Hyvinvoinnilla työelämään

- kuntouttavan työtoiminnan ryhmämuotoinen pilottikokeilu

## 2.2.6 Vierailijat

Vuonna 2013 Byströmin nuorten palveluissa on käynyt paljon vierailijoita tutustumassa toimintaan. Vierailijat ovat olleet kiinnostuneita ByNupan perustamiseen liittyneistä seikoista sekä poikkihallinnollisesta yhteistyöstä Oulun kaupungissa. ByNupan palvelutarjonnan laajuus ja monialaisuus on herättänyt suurta kiinnostusta ja saanut paljon kiitosta vierailijoilta.

Vierailijoina on vuoden aikana ollut useita ministereitä, hallituksen valiokuntia sekä työryhmiä. Vierailulla ovat käyneet eri kaupunkien ja kuntien edustajia, jotka suunnittelevat vastaavanlaisen palvelun toteuttamista omassa kunnassaan. Oulun kaupungin eri palvelualueiden sekä Oulun alueen oppilaitosten ja III sektorin toimijoita on käynyt tutustumassa ByNuPan sekä ideoimassa uusia yhteistyömahdollisuuksia.

Byströmin nuorten palveluissa on vierailut erittäin paljon erilaisia nuorten ryhmiä, jotka ovat tulleet tutustumaan talon toimintaan ja palvelutarjontaan. Nuorten ryhmiä on tullut tutustumiskäynneille oppilaitoksista, pajatoiminnasta sekä erilaisista III sektorin ohjaushankkeista.

## 2.3 ByNuPan henkilöstön koulutukset

Byströmin nuorten palveluiden toimijat ovat osallistuneet erilaisiin ammattitaitoa täydentäviin ja päivittäviin koulutuksiin oman tarpeensa pohjalta.

Henkilöstöltä nousseiden toiveiden pohjalta toteutettiin syksyllä 2013 motivoivan haastattelun koulutus. Kaikilla ByNuPan toimijoilla oli mahdollisuus osallistua koulutukseen. Kouluttajana toimi apulaisylilääkäri Pekka Laine.

ByNuPan henkilöstön ajantasaista tietämystä Oulun seudulla tarjolla olevista palveluista on pidetty yllä esittelyiden kautta. Henkilöstön viikoittaisten palaverien yhteyteen on henkilöstön toiveiden pohjalta kutsuttu sekä kaupungin että III sektorin toimijoita esittelemään omaa toimintaansa. ByNuPan henkilöstö on myös käynyt tutustumiskäynneillä kohteissa, jotka osaltaan lisäävät nuorille suunnattuja palvelumuotoja.

Esimerkkejä koulutuksista:

Asumisen ABC –koulutus

Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämispäivät

Nuori 2013 – valtakunnallinen seminaari  
 Tutor-koulutus  
 Työelämä- ja arviointiosaaminen -koulutus  
 Nuorisotakuu – ohjausyhteistyöllä tuloksiin  
 Työelämän tarpeita ja kohtaamisia –seminaari  
 Kannabisilmiö ja nuoret –koulutus  
 Vaikeasti työllistyvä nuori vastaanotolla –koulutus  
 Nuorisotalkoot –tapahtuma  
 TimeOut – Aikalisä –ohjaajakoulutus  
 Työturvallisuus koulutus

## 3. Byströmin nuorten palveluissa toimivia hankkeita

### 3.1 Seula-hanke

Seula-hankkeessa tavoitteena oli kehittää asiakastyötä Byströmin nuorten palveluiden yhteydessä, kartoittaa haastavissa elämäntilanteessa olevien nuorten tuen tarvetta. Tavoitteet olivat yhdenmukaiset Lapsi –ja nuorisopoliittisen kehittämisohjelman 2012-15 kanssa. Hankkeessa toteutettiin nuorten ohjausta sekä yksilö- että ryhmäohjauksen menetelmin. Hanke teki laajasti yhteistyötä paikallisten toimijoiden kanssa.

Hankkeessa syntyi paljon kokemusta tunnetyöskentelystä ja sen tarpeesta nuorilla ja nuorilla aikuisilla oman elämänhallinnan saamiseksi tasapainoon. Kokemus vahvisti myös sen että tunnetyöskentelylle on valtava tarve elämänhallinnan tasapainottamiseksi silloin kun se on täysin pois raiteiltaan ja kuitenkin on yritettävä löytää oma tehtävä ja toiminta yhteiskunnassa.

Hankkeesta Byströmin nuorten palveluiden toimintaan jäi elämään Voimaneidot ryhmätyöskentelymalli, pyrimme järjestämään 2-4 ryhmää vuoden aikana. Jatkamme Voimaneidot verkossa toimintamallin kehittämistä ja mikäli malli on toimiva, jää sekin pysyväksi toimintamalliksi.

Hankkeesta jäi myös pohdittavaa Byströmin nuorten palvelujen toimintaa. Miten tukea ja ohjata niitä nuoria, joiden elämänhallinnan taidot tai vointi estävät opiskelun ja työnteon ja jotka kuitenkin tarvitsisivat säännöllistä toimintaa elämäänsä.

### 3.2 Messi-hanke: Peli- ja mediatila

Vuoden alussa Byströmin talon kokoushuone Salonki muutettiin nuorille suunnattuja peli- ja mediatoimintoja palvelevaksi tilaksi. Peli- ja mediatilan lähtökohtana on tarjota nuorille mahdollisuus heidän toiveitaan ja kiinnostustaan vastaavaan, tietotekniikkaa hyödyntävään toiminnan järjestämiseen. Byströmin talon kokonaisuus käsittää tiloja, jotka soveltuvat muun muassa teatteri- ja elokuvaesityksiin, konsertteihin, mediaprojekteihin sekä konsoli- ja PC-turnauksien järjestämiseen oheisohjelmineen. Peli- ja mediatila on myös säännöllisessä koulutuskäytössä, ja se on tarjonnut mahdollisuudet pienemmille ryhmille työvälineohjelmistojen tai niitä hyödyntävien koulutuksien järjestämiseen. Tilojen käyttöä normaalien aukioloaikojen

ulkopuolella on pyritty lisäämään. Toiminta on käynnistynyt osana nuorten kulttuuri- ja mediakeskuksen toimintamallin kehittämiseen tähtäävää MESSI-hanketta, ja se on suunnattu 13–29-vuotiaille.

### 3.3 Move-hanke: Byströmin monialainen chat

Vuonna 2013 Irc-Galleriassa toimiva Byströmin nuorten palvelut-chat koki isoja muutoksia. Keväällä chat toimi tiistaisin ja torstaisin klo 15 - 17, mutta asiakkailta tuli selkeä tarve siirtää chat myöhempään kellonaikaan. Nuorilta saadun palautteen mukaisesti (kyselyyn 700 vastausta nuorilta) päivystysajankohta siirrettiin maanantai-iltaan klo 20 – 22. Päätimme antaa nuorten vaikuttaa itse asiaan ja tekemämme kyselyn perusteella (yli 700 vastaajaa) suurin osa toivoi ilta-aikaa klo 20-22. Ajankohdan siirtäminen lisäsi asiakaskontaktimäärää chatissa.

Aiemmin mukana olleiden toimijoiden (nuorisotyöntekijä, ammatinvalintapsykologi, sosiaaliohjaaja, terveydenhoitaja ja koulukuraattori) lisäksi toimintaa laajennettiin syksyllä. Mukaan verkostoon tulivat Oulun Setlementtiliitolta Tyttöjen Talon ja Poikien Talon työntekijät. Lisäksi ByNuPan etsivät nuorisotyöntekijät liittyivät chat-päivystäjien joukkoon. Koko päivystysringille järjestettiin kaksi koulutuspäivää .

Vuonna 2013 chat-päivystyksiä pidettiin 57 kertaa. Kahdenkeskisiä keskusteluja oli 180 kpl. Keskusteluiden keskimääräinen kesto oli 25 minuuttia ja keskustelijoiden keski-ikä 17 vuotta, joista yli 80 % oli oululaisia.

## 4. ByNuPan henkilöstö ja hallinto

### 4.1 Hallinto

Byströmin nuorten palvelut sijoittuu hallinnollisesti Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluihin, perusopetus ja nuorisopalveluihin, nuorisopalveluissa sosiaalisen vahvistamisen yksikköön. Toiminta kuuluu sosiaalisen vahvistamisen yksikön palvelupäällikön Anneli Koistisen vastuualueeseen.

Kukin henkilöstön toimija kuuluu oman palvelualueensa työntekijöihin ja lähiesimies on omassa yksikössä. Jokaisella työntekijällä on siten usea työyhteisö: Byströmin nuorten palveluiden työyhteisö sekä oman taustaorganisaation muodostama työyhteisö. Lisäksi osalla ovat vielä omaan toimintaan liittyvät muut verkostot.

Vuoden 2013 aikana eri organisaatioiden välinen yhteistyö on ollut joustavaa ja aktiivista. Nuorten ohjautumista muista palveluista ByNuPaan on selkiytetty yhdessä. Yhteistyöllä on kyetty varmistamaan Byströmin nuorten palveluiden säilyminen aidosti matalankynnyksen palvelukeskuksena sekä taattu palveluiden asiakaslähtöisyys.

## 4.2 Henkilöstö

Nuorisopalveluiden lisäksi Byströmin nuorten palveluihin kuuluu vakituisesti henkilöstöä hyvinvointipalveluista sekä Pohjois-Pohjanmaan Te-toimistosta. Lisäksi erilaisissa toiminnoissa on mukana henkilöstöä perusopetuksesta, liikuntapalveluista sekä III sektorilta.

Byströmin nuorten palveluissa työskentelee koordinaattori, jonka tehtävänä on ollut Byströmin nuorten palveluiden toiminnan käytännön järjestelyistä vastaaminen sekä toiminnan markkinointi, seuranta sekä kehittäminen yhteistyössä palvelupäällikön, henkilöstön ja yhteistyötahojen kanssa. Koordinaattorin toimea on vuoden 2013 ajan hoitanut Jutta Pernu-Määttä.

Vuonna 2013 yhteistyötä päivystysluonteisten palveluiden toteuttamiseksi on jatkettu sekä III sektorin yhteistyökumppaneiden että kaupungin toisten palvelualueiden kanssa. Kriisikeskuksen työntekijä on päivystänyt joka viikko yhtenä päivänä sekä velkaneuvoja on päivystänyt joka toinen viikko.

Taulukko 3. Byströmin nuorten palveluiden henkilöstö

<p>Nuorisopalvelut</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nuorten tiedotus ja neuvontakeskus nappi, kolme tietopalveluohjaajaa</li><li>• Etsivä nuorisoetsivä nuorisotyö, 7 etsivän nuorisotyöntekijää sekä etsivän nuorisotyön koordinaattori</li><li>• Seinätön työpaja toiminta, työelämävalmentaja sekä kaksi työhönvalmentajaa</li><li>• Työpaja toiminta, johtava yksilövalmentaja, suunnittelija sekä 2 yksilövalmentajaa (siirtyneet Pajakeskukseen 10/2013)</li><li>• kohdennettu nuorisotyön koordinaattori</li><li>• monikulttuurinen nuorisotyön koordinaattori</li><li>• Maahanmuuttajataustaisten nuorten ohjaaja</li><li>• Työpörssi, kaksi ohjaajaa</li><li>• Kesätyökampanjat, Arpeetti-toiminta, kaksi ohjaajaa</li><li>• kansalaistoiminnan koordinaattori (siirtynyt SiKu-taloon 12/2013)</li><li>• palveluohjaaja (siirtynyt SiKu-taloon 11/2013)</li><li>• toimistotyöntekijä</li><li>• harjoittelija toimistotyö</li><li>• nuorten kahvila Bysis 3 nuoriso-ohjaajaa</li><li>• Byströmin nuorten palveluiden koordinaattori</li><li>• palvelupäällikkö</li></ul> <p>Sosiaali- ja terveystoimi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• sosiaali-ohjaaja</li><li>• terveydenhoitaja</li><li>• psykiatrinen sairaanhoitaja</li></ul> <p>Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• asiantuntija, tuetun työllistymisen palvelut</li><li>• psykologi, ammatinvalinnan ohjaus</li></ul> <p>Järjestötoimijat</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• kriisikeskuksen ohjaaja</li><li>• velkaneuvonnan ohjaaja</li></ul>
--

## 5. Tiedotus

### 5.1 Sisäinen tiedotus

Byströmin nuorten palveluissa on toiminut sisäisenä tiedotuskanavana OTTila sisäinen verkkopalvelu. Palveluun on kaikilla talon toimijoilla pääsy. OTTilan käyttö ei ole ollut aktiivista ja sen käyttö on koettu vaikeaksi. Vuoden aikana on selvitelty muitakin mahdollisuuksia, mutta ByNuPan toimijoiden kuuluminen eri emo-organisaatioihin vaikeuttaa yhteisten sähköisten työtilojen käyttöönottoa.

Vuoden 2013 ajan on pidetty yhteisiä henkilöstöpalavereja viikoittain keskiviikko aamuisin. Aamupalavereihin osallistuminen on ollut kiitettävän aktiivista. Palavereista on kirjattu muistiot, jotka on jaettu henkilöstölle sekä OTTilan että sähköpostin kautta. Palvelupäällikkö Anneli Koistinen on pyrkinyt osallistunut vähintään kerran kuukaudessa aamupalaveriin, jolloin ByNupan henkilöstölle on välittynyt tieto sivistys- ja kulttuuripalveluiden yhteisistä asioista. Jokaisella talon työntekijällä on mahdollisuus ja velvollisuus tiedottaa asioista, jotka koskevat talon muita työntekijöitä.

Byströmin nuorten palveluiden sisäisten työryhmien tuotokset on jaettu koko henkilöstölle pääsääntöisesti OTTilan kautta. Sisältöjä on käyty läpi myös yhteisten kehittämispäivien aikana.

### 5.2 Ulkoinen tiedotus

Byströmin nuorten palveluiden ulkoista tiedotusta on vuoden 2013 aikana hoidettu useiden eri viestintäkanavien kautta. ByNupalla on omat kotisivut julkisella ouka-sivustolla sekä Oulun kaupungin sisäisessä intrassa, Akkunassa. Lisäksi ByNuPalla on oma Facebook- sivu. Byströmin nuorten palveluista löytää tietoa myös NettiNappi –sivustolla sekä nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin Facebook sivuita.

Tietoa ByNupan toiminnan sisällöistä sekä tapahtumista on jaettu tehokkaan yhteistyöverkoston kautta. ByNuPan henkilöstö on jalkautunut Byströmin-pysäkki toiminnan myötä kertomaan palvelusta nuorten pariin erilaisiin tapahtumiin ja mm. oppilaitoksiin.

ByNuPan markkinointimateriaaleja on vuoden 2013 aikana päivitetty sekä tarkoituksenmukaistettu. Yhteistyökumppaneille jaetaan sähköpostin välityksellä ByNuPan kuukausitiedote, joka julkaistaan myös ByNuPan kotisivuilla.

## 6. Kustannukset

Byströmin nuorten palveluilla ei ole ollut erillistä omaa talousarviota vaan kunkin toimijan kustannukset ovat kirjautuneet oman organisaation kustannukseksi.

Nuorisotoimen talousarviossa on ollut Byströmin talon tilavuokra, eikä sitä ole laskutettu talon eri toimijoilta. Muut yhteiset kustannukset ovat olleet sosiaalisen vahvistamisen yksikön talousarviossa, johon avattiin oma projektinumero Byströmin nuorten palveluille.

Eri toimijoiden kustannuksia ei ole laskettu yhteen Byströmin talon osalta.

## 7. Seuranta ja arviointi

Byströmin nuorten palveluiden asiakaskontaktimäärät ovat nousseet vuosittain tasaisesti. Sekä sähköisesti että paikanpäällä asioivien nuorten määrä on noussut. Tämä on vakuuttanut ByNuPan toimijat palvelukeskuksen tarpeellisuudesta. Vuoden 2013 aikana on herännyt kiinnostus toiminnan laadullisen vaikuttavuuden seurantaan sekä yhteisen tilastointityökalun löytämiseen.

ByNuPan henkilöstöllä ei ole käytössä yhtenäistä asiakasrekisteriä, vaan jokainen toimija on tilastoinut asiakaskontakteja oman emo-organisaationsa käytäntöjen mukaisesti. ByNuPan tarkkaa asiakasmäärää ei nykyisillä työkaluilla saada tarkasti ilmoitettua, vaan asiakaskontaktien määrä tilastoidaan. Yksittäinen nuori siis voi asioida Byströmin nuorten palveluissa useammin kuin kerran.

Vuoden 2013 aikana on luotu Byströmin henkilöstölle yhteinen asiakasrekisteri työkalu, jolla voidaan seurata asiakaskontaktien, ryhmiin osallistujien sekä Byströmin esittelyiden määrää. Työkalua otetaan käyttöön vuoden 2014 alusta.

Laadullisen seurannan työkalua on vaikuttavuuden seurannan työryhmässä työstyetty vuoden 2013 aikana. Seurannassa on määrällistä tilastointia tärkeämpänä pidetty Byströmin nuorten palveluiden laadullisen vaikuttavuuden seuranta ja esille tuontia. Työkalu on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2014 aikana.

### Taulukko 4. Byströmin nuorten palvelujen tilastoa 2013

- Byströmin nuorten palveluissa asiakaskontakteja 13 810
- Verkkopalveluissa asiointeja 132 745
  - IRC-Gallerian chatissa 180 asiakaskohtaamista
- Kesätyöllistäminen yli 17-vuotiaat opiskelijat, 997 henkilöä
- Kesäseteli 15–17-vuotiaat 3 645kpl
  - 89,6% yrityksissä
- Toimenpiteissä mukana 5 430 henkilöä (31.10.2013)
  - työkokeilussa Oulun kaupungissa 945 hlöä