

BYSTRÖMIN NUORTEN PALVELUT  
TOIMINTAKERTOMUS  
2015

## Sisällys

1. Byströmin nuorten palvelut: visio ja toiminta-ajatus .....	4
1.1 Visio: Byströmin nuorten palvelut – Sinun suuntasi .....	4
1.2 Toiminta-ajatus ja kohderyhmä .....	4
1.3 Hallinto ja henkilöstö.....	5
2 Byströmin nuorten palveluiden työmuodot.....	7
2.1 Yksilöohjaus .....	7
2.2. Walk-in ajat .....	8
2.3. Ryhmäohjaus .....	8
2.3 Tapahtumat .....	9
2.4. Pysäkkitoiminta .....	9
2.5. Sähköiset palvelut .....	9
2.6. TimeOut! Aikalisä! –toiminta .....	10
3 Kehittämistoiminta .....	11
3.1. Kehittämiskohteet 2015.....	11
3.1.1. Johtajuuden vahvistaminen .....	11
3.1.2. Markkinointi .....	11
3.1.3. Vanhemmuuden tukeminen .....	12
3.1.4. Byströmiläinen työote .....	12
3.1.5. Nuorten osallisuuden lisääminen .....	12
3.2. ByNuPan palaverit .....	13
3.3 Kehittämispäivät.....	13
3.4 Työryhmät .....	14
3.5. Kehittämishankkeet .....	16
3.5.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kehittäminen laajentuneessa Oulussa –kehittämishanke .....	16
3.6 Henkilöstön koulutukset .....	16
4 Yhteistyö.....	17
4.1 Paikallinen yhteistyö .....	17
4.2 Alueellinen yhteistyö .....	18
4.3 Valtakunnallinen yhteistyö .....	18
5. Viestintä, markkinointi ja tiedottaminen .....	19
5.1. Byströmin nuorten palveluiden sisäinen tiedotus.....	19
5.2 Ulkoinen tiedotus .....	19
6 Nuorten osallisuus .....	20

7 Rahoitus.....	21
8 Kestävä kehitys.....	21
9 Seuranta ja arviointi .....	21
9.1 Tilastointi.....	21
.....	22
9.2 Vaikuttavuuden arviointi .....	22

# 1. Byströmin nuorten palvelut: visio ja toiminta-ajatus

## 1.1 Visio: Byströmin nuorten palvelut – Sinun suuntasi

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

Byströmin toiminnassa keskeisenä ovat nuoren aito **kohtaaminen**, **kokonaisvaltaisuus** palvelutarpeen arvioinnissa ja jatkosuunnitelmien tekemisessä sekä **kunnioitus** nuorta ja hänen tekemiään valintoja kohtaan.

Byströmillä nuorelle välitetään tunne, että joku on kiinnostunut ja haluaa auttaa. Nuori saa kokemuksen kohdatuksi tulemisesta ja kunnioituksesta. Hänen luottamuksensa viranomaisiin kasvaa ja jatkossa asiointi helpottuu. Nuorelle mahdollistetaan onnistumisen kokemuksia ja tuetaan nuoren omien voimavarojen löytymistä ja vahvistumista.

Ohjauksessa pyritään toivon heräämiseen nuoren ajatuksissa oman tulevaisuutensa suhteen. Vahvistetaan nuoren minäkuva (itsetunto, itseluottamus) ja selkiytetään tulevaisuuden suunnitelmia. Tavoitteena on tukea nuorta oman elämänsä aktiiviseksi toimijaksi. Neuvonta ja ohjaus suunnataan kohti nuoren asettamia tavoitteita.

Byströmiläisessä työtöteessä korostuu toivon tunteen löytäminen; vahvistetaan nuoren uskoa omassa arjenhallinnassa ja tulevaisuuden suunnitelmien tekemisessä. Ohjaus on ratkaisukeskeistä.

## 1.2 Toiminta-ajatus ja kohderyhmä

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

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

Byströmin talossa voi asioida ilman ajanvarausta erityisesti tieto- ja neuvontapalveluissa. Nuori tulee kohdatuksi ja hänen asiaansa ryhdytään selvittämään silloin, kun nuori tulee käymään Byströmin nuorten palveluissa. Tietopalveluohjaajat kartoittavat nuoren asian ja miettivät yhdessä nuoren kanssa, miten asiaa lähdetään selvittämään. Pääsääntöisesti Byströmin talossa eri asiantuntijoiden luona asioidaan kuitenkin ajanvarauksella. Eri toimijat pitävät Byströmillä viikoittain walk-in aikoja, joihin ei tarvita erillistä ajanvarausta.

Byströmiltä saa palvelua annetaan mm. työhön ja koulutukseen sijoittumisen edistämiseksi sekä arjen toimintaan ja elämänhallintaan liittyen. Yleisimmät asiointiin aiheet ovat työ, opiskelu, hyvinvointi ja terveys, talous, asuminen,

ihmissuhteet, vapaa-aika, kansainvälisyys sekä riippuvuudet ja päihteet. Byströmin nuorten palveluiden toiminnan tavoitteena on, että nuorten siirtyminen ns. korjaaviin palveluihin vähenee. Palvelun tavoitteena ei ole korvata muita olemassa olevia palveluja.

#### Taulukko 1. Toiminta-ajatus

- alle 30 -vuotiaat oululaiset nuoret
- yhden luukun periaate
- ajanvarauksella tai ilman
- nuoren vastaanottaja kartoittaa nuoren tilanteen ja miettii, kuka on sopivin työntekijä jatkamaan työskentelyä nuoren kanssa
- tarvittaessa palveluohjaus muihin palveluihin saattaen vaihtamalla
- palvelu ei korvaa jo olemassa olevia palveluja vaan täydentää niitä
- työ, opiskelu, hyvinvointi ja terveys, talous, asuminen, ihmissuhteet, vapaa-aika, kansainvälisyys sekä riippuvuudet ja päihteet

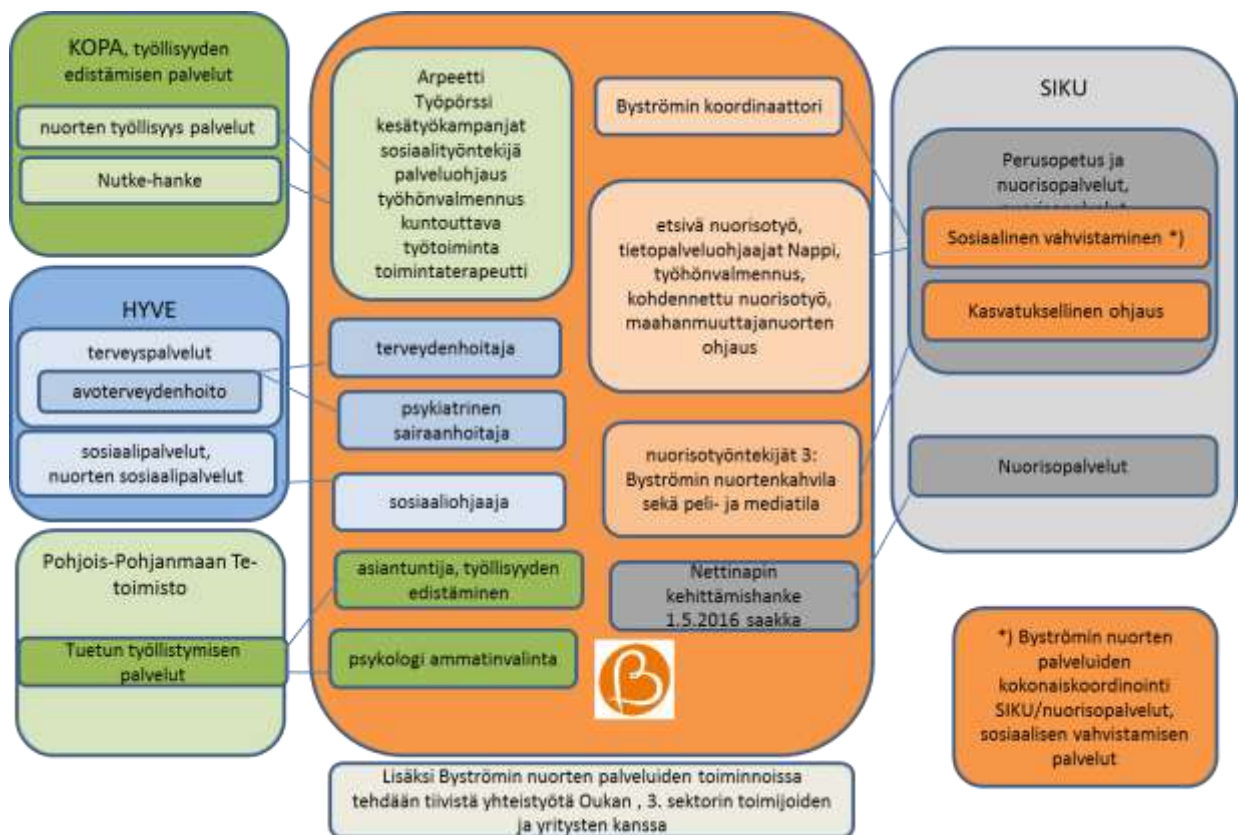
### **1.3 Hallinto ja henkilöstö**

Byströmin nuorten palvelut sijoittuu hallinnollisesti Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden perusopetus- ja nuorisopalveluihin, nuorisopalveluiden sosiaalisen vahvistamisen yksikköön. Toiminta kuuluu sosiaalisen vahvistamisen yksikön palvelupäällikkö Anneli Koistisen vastuualueeseen.

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

Byströmin nuorten palveluiden henkilöstö koostuu eri palvelualueiden ja organisaatioiden työntekijöistä, joiden lähiesimiehet ovat kunkin omasta yksiköistä. Jokaisella työntekijällä on siten kaksi työyhteisöä: Byströmin nuorten palveluiden työyhteisö sekä oman taustaorganisaation muodostama työyhteisö.

Vuoden 2015 aikana Byströmin nuorten palveluihin ovat sisältyneet nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi, etsivä nuorisotyö, Oulun kaupungin nuorten työllisyyspalveluiden ja Nuorten työllisyyspalveluiden kehittämishankeen valmentajat ja ohjaajat, nuorten kesätyöstä (kesätyösetelit ja opiskelijoiden kesätyöharjoittelut) ja Arpeetti-toiminnasta (toimeentulotuen sijasta työllistäminen) vastaavat työntekijät, kohdennettu nuorisotyö, maahanmuuttajanuorten ohjaus, terveydenhoitaja, psykiatrinen sairaanhoitaja, toimintaterapeutti, sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä. Lisäksi talossa toimivat TE-toimiston asiantuntija tuetun työllistämisen linjalta sekä psykologi ammatinvalintaohjauksesta. (Kuvio)



Byströmin nuorten palveluihin on sijoitettu työntekijöitä viidestä eri emo-organisaatiosta. **Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden avoterveyspalvelut** on sijoittanut Byströmille terveydenhoitajan sekä psykiatrisen sairaanhoitajan. Terveys hoitajalle ohjautuu Byströmillä työttömiä nuoria terveystapaamiseen, jonka aikana nuorella on mahdollisuus keskustella omasta hyvinvoinnistaan sekä siinä ilmenneistä ongelmista. Psykiatrisen sairaanhoitajan luona käyvät nuoret, jotka kokevat elämässään psyykkisiä ongelmia ja haluavat keskustella niistä.

**Oulun kaupungin hyvinvointipalveluiden sosiaalipalveluiden nuorten sosiaaliohjauksen tiimistä** on sijoitettu Byströmin nuorten palveluihin sosiaaliohjaaja. Sosiaaliohjaajan työkuvaan Byströmillä kuuluu nuorten elämäntilanteen kokonaisvaltainen kartoittaminen sekä neuvonta ja ohjaus taloudelliseen etuisuuksiin ja asumisasioihin liittyen.

Oulun kaupunki on keskittänyt **nuorten työllisyyspalvelut** Byströmin nuorten palveluihin. Oulun kaupunki on mukana nuorisotakuun kuntakokeilussa ja työllisyyspalveluiden alla toimii **Nuorten työllisyyspalveluiden kehittämishanke** (Nutke), jonka kautta on saatu lisää henkilöstöresurssia Byströmin nuorten palveluihin. Työhönvalmentajat auttavat nuoria löytämään oman polkunsu kohti työelämää. Ohjaajien luona nuoret asioivat palvelutarpeen arviointiin ja kuntouttavaan työtoimintaan liittyvissä asioissa ja sosiaalityöntekijän luona kuntouttavaan työtoimintaan, sosiaalihuoltolain mukaisesti työ- ja päivätoimintaan sekä palvelutarpeen arviointiin liittyvissä asioissa. Toimintaterapeutti tekee työ- ja toimintakyvynarviointia nuorten työllistymis- ja ohjautumispolun tukemiseksi. Palveluohjaaja vastaa sosiaalisiin perustein tapahtuvasta työllistamisestä (Arpeetti-toiminta) sekä yhdessä ohjaajan kanssa

Oulun kaupungin kesätyökampanjoista. Kaksi ohjaajaa Työpörssi-palvelussa neuvovat ja ohjaavat nuoria työkokeiluihin. Työllisyyspalvelut on sijoittanut Byströmille myös kaksi toimistotyöntekijää.

### **Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden nuorisopalveluista**

Byströmillä työskentelee kuusi etsivän nuorisotyön ohjaajaa sekä etsivän nuorisotyön koordinaattori. Etsivän nuorisotyön tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa hänet sellaisten palvelujen ja muun tuen piiriin, joilla edistetään hänen kasvuaan ja itsenäistymistään sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille. Maahanmuuttajataustaisten tai monikulttuurisesta taustasta tulevien nuorten neuvontaan ja ohjaukseen on varattu Byströmillä yhden ohjaajan työpanos. Nuorisopalveluiden työelämävalmentaja ohjaa ammattitutkinnon omaavia nuoria sijoittumaan työelämään. Kohdennetun nuorisotyön koordinaattori on sijoitettu Byströmin nuorten palveluihin. Kohdennetun nuorisotyön tavoitteena on nuorten sosiaalinen vahvistaminen ja tukeminen elämän haastavissa tilanteissa. Kohdennetun nuorisotyön koordinaattori tukee ja vahvistaa nuoria eri elämänhallintaan liittyvissä tilanteissa sekä kehittää tukimuotoja kohdennetussa nuorisotyössä. Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napissa työskentelee Byströmillä kolme tietopalveluohjaajaa. Tietopalveluohjauksen lisäksi heidän työnkuvaan kuuluu Byströmille ilman ajanvarausta saapuvien nuorten vastaanotto ja alkukartoituksen teko. NettNappi –verkkopalvelun uudistushankkeessa työskentelee yksi projektityöntekijä.

TE-hallinnon palveluista **Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto** on sijoittanut Byströmin nuorten palveluihin kaksi työntekijää. Tuetun työllistymisen palveluista Byströmillä on asiantuntija ja psykologi. Psykologin toimenkuvana on nuorten ammatinvalinnanohjaus

Vakituisen henkilöstön lisäksi Byströmin nuorten palveluissa työskentelee kuntouttavan työtoiminnan, työkokeilun tai palkkatuetun työn kautta vaihtuvia toimistoharjoittelijoita.

Samassa rakennuksessa Byströmin nuorten palveluiden kanssa sijaitsee Oulun kaupungin nuorisopalveluiden kasvatukselliseen yksikköön sijoittuva Nuortenkahvila Bysis. Kesätauon aikana kahvilan toimintaan tehtiin muutoksia ja tila on nykyisin Byströmin nuortenkahvila Bysis ja ikärajaltaan suunnattu alle 30-vuotiaille nuorille. Bysiksellä työskentelee kolme nuoriso-ohjaajaa ja sen yhteydessä toimii Byströmin peli- ja mediatila.

## **2 Byströmin nuorten palveluiden työmuodot**

### **2.1 Yksilöohjaus**

Byströmin nuorten palveluissa paikanpäällä kasvokkain tapahtuva yksilöohjaus on eniten käytetty työskentelymuoto. Nuori voi olla samanaikaisesti usean toimijan ohjauksessa Byströmillä. Laadullisen vaikuttavuuden tutkimuksen mukaan nuori asioi keskimäärin 3 – 4 toimijan kanssa. Samalla asiakaskäynnillä Byströmillä nuori voi kohdata useamman työntekijän ja pariohjausta käytetään usein.

Asiakkuuden kesto ei ole Byströmin nuorten palveluissa rajattu. Nuori voi käydä asioimassa kerran tai asioida saman tai vaihtuvien asioiden puitteissa useamman kerran. Nuori voi palata asiakkuuteen tarpeen vaatiessa. Ainoastaan

terveydenhoitajan ja psykiatrisen sairaanhoitajan asiakkuudessa nuori voi käydä enimmillään 10 kertaa, jonka jälkeen siirrytään muiden palveluiden piiriin.

Byströmin nuorten palveluihin nuori voi tulla asioimaan ilman lähetettä tai ajanvarausta. Nuori otetaan vastaan, hänet kohdataan ja yhdessä nuoren kanssa mietitään, miten asioinnin aihetta lähdetään käsittelemään. Yhteistyökumppanit voivat ohjata tai varata aikaa nuorelle Byströmin eri toimijoilta. Nuori tai hänen läheisensä voivat soittaa ja varata ajan Byströmin eri toimijoilta. Vuoden 2015 entisestään lisääntyi omaehtoisesti asioimaan tulleiden nuorten määrä. Tämä kertonee Byströmin hyvästä maineesta nuorten parissa. Noin puolet nuorista tuli Byströmille yhteistyötahon tai läheisensä ohjaamana.

Vuonna 2015 Byströmin nuorten palveluissa oli 21 867 **asiakaskontaktia**. Asiakaskontaktilla tarkoitetaan nuoren asiointia Byströmin nuorten palveluissa fyysisesti tai sähköisesti (chat, Facebook). Sama asiakas voi asioida Byströmillä useamman kerran. Asiakaskontakteihin ei ole laskettu puhelimitse, teksti- ja Whatsapp –viestein tai sähköpostein tehtävää asiakasohjausta.

## **2.2. Walk-in ajat**

Jotkin Byströmin nuorten palveluiden palveluista ruuhkautuvat asiakasmääristä tai vuodenajasta riippuen. Tavoitteena Byströmillä on mahdollistaa nuoren pääsy tarvitsemansa työntekijän vastaanotolle viikossa, joten walk-in aikoja on otettu käyttöön vuoden 2015 aikana.

Walk-in aikojen tarkoituksena on ottaa vastaan ilman aikavarausta erityisesti uusia asiakkaita ja kartoittaa lyhyesti kuinka voimme olla nuorelle avuksi. Tapaamisessa sovitaan tarkemmasta jatkotyöskentelystä.

Walk-in aikoja ovat vuonna 2015 pitäneet etsivän nuorisotyöntekijät, psykiatrinen sairaanhoitaja, terveydenhoitaja ja ammatinvalintapsykologi.

## **2.3. Ryhmäohjaus**

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

Vuonna 2015 Byströmin nuorten palveluissa toteutui 300 **ryhmätapaamiskertaa**. Ryhmiin osallistuneiden nuorten tarkkaa määrää ei ole tilastoitu.

Vuonna 2015 toteutetut ryhmät:

- Voimaneidot: tyttöjen tunnetyöskentely ryhmä (4 eri ryhmää, sisältäen kaksi leiriä)
- Nettinapinat- ryhmä: nuorten työryhmä verkkopalvelu-uudistuksessa
- Työpörssin valmennusryhmät: koululla toimiville työkokeilijoille ja hoivayksiköiden ja kaupunginsairaalan työkokeilijoille
- Hyvinvoinnilla työelämään –ryhmä: kuntouttava työtoiminnan ryhmä alle 25-vuotiaille



- Erkkaluokan ryhmä Kiimingissä
- Päiväboogie: yli 17-vuotiaille naisille suunnattu toiminnallinen ryhmä
- Ammatilla työelämään kuntouttavan työtoiminnan ryhmä: ammatillisen koulutuksen omaaville nuorillehyvinvoinnin tukemiseen ja jatkopolkujen selkiytymiseen tähtäävä ryhmä
- Monikulttuurisen taustan omaavien nuorten kuntouttavan työtoiminnanryhmä
- Työnhakuvalmennusryhmiä ammattitutkinnon omaaville nuorille
- Vauhtia elämään, toiminnallinen ryhmä 18-v täyttäneille tytöille

## **2.3 Tapahtumat**

Byströmin nuorten palveluissa on vuoden 2015 aikana järjestetty useita erilaisia **tapahtumia** liittyen nuorten elämässä ajankohtaisiin asioihin. Osa tapahtumista on vuosittain järjestettäviä ja osa kertaluontoisia tai uusia tapahtumia. Tapahtumia on toteutettu Byströmin 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 ja tulevaisuuden suunnitelmien selkiyttäminen.

- Työelämään –tapahtuma 2015
- Eteenpäin –messut 2015
- Byströmin yhteishakupäivät
- TNT, Tarvikko nää töitä? –tapahtuma
- Pidä kämpäs –kiertue II asteen ammatillisissa oppilaitoksissa
- Paikka haltuun –tapahtuma ilman työ-, opiskelu- tai työkokeilupaiikkaa oleville alle 30-vuotiaille
- lisäksi on toteutettu asuinalueilla pienempiä, paikallisia tapahtumia yhteistyössä alueen toimijoiden kanssa

## **2.4. Pysäkkitoiminta**

Vuonna 2013 aloitettua **pysäkkitoimintaa** jatkettiin vuonna 2015. Byströmin pysäkit ovat toimintamuoto, jonka myötä Byströmin työntekijät jalkautuvat esittelemään toimintaa sinne, missä oululaiset nuoret viettävät aikaansa koulutuksen, työn tai vapaa-ajan puitteissa. Pysäkkitoiminnassa on haluttu huomioida kaikkien kaupunginosien nuorten yhdenvertaisuus palveluiden tavoitettavuudessa. Pysäkkitoiminnalla tavoitellaan myös yhteistyökumppaneita ja nuorten läheisiä.

## **2.5. Sähköiset palvelut**

Byströmin nuorten palveluissa on käytössä paikanpäällä tapahtuvan asioinnin lisäksi useita sähköisen asioinnin mahdollistavia palveluita. Nuorten nopea siirtyminen yhdestä sosiaalisen median palvelusta toiseen aiheuttaa oman haasteensa tuottaa palvelua sen palvelun kautta, jonka käyttäjiä nuoret ovat.

Vuoden 2015 ajan nuori on saanut ohjausta ja neuvontaa **Facebookissa**, jossa usealla Byströmin nuorten palveluiden toimijoilla on omat työprofiilit. Byströmin

nuorten palveluilla sekä Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napilla on omat Facebook-sivunsa.

Byströmin **monialainen chat** tarjoaa nuorille mahdollisuuden anonyymiin keskusteluun talon toimijoiden kanssa kerran viikossa. Chatissa ovat vuoden 2015 ajan olleet mukana myös perusopetuksen kuraattorit.

Vuonna 2015 Byströmin nuorten palvelut on ollut tavoitettavissa **Instagramissa**. Instagramin kautta markkinoidaan ja tiedotetaan nuorille Byströmin palveluista.

Byströmin nuorten palveluilla on omat **kotisivut ouka.fi -sivustolla**. Kotisivuilla ilmoitetaan ajankohtaisista tapahtumista ja siellä on tietoa palveluiden sisällöstä sekä Byströmin toimijoiden suorat yhteystiedot. Sivulta löytyy myös sähköisiä versioita markkinointimateriaalista ja julkaisuista.

Vuoden 2015 aikana Byströmin nuorten palveluissa asioi sähköisesti 1 585 asiakasta. Sähköisiin asiointeihin sisältyvät Byströmin chatin, NettiNapin sekä Facebookin kautta tapahtuneet ohjaukset. Sähköisesti laskettujen IP-osoitteiden kautta Byströmin nuorten palvelut tavoitti yli 181 000 henkilöä.

## ***2.6. TimeOut! Aikalisä! -toiminta***

Time out! Aikalisä! Elämä raiteilleen -toimintamalli tarjoaa psykososiaalisia tukitoimia nuorten miesten syrjäytymiskehityksen ehkäisemiseksi. Toimintamalli mahdollistaa aktiivisen tuen tarjoamisen nuorille miehille kutsunnoissa ja varusmies- tai siviilipalveluksen keskeytyessä.

Etsivä nuorisotyö koordinoi Oulussa Time Out- toimintaa. TimeOut -ohjaajia vuonna 2015 oli mukana yhteensä 30. Valtaosa ohjaajista on Byströmin nuorten palveluiden henkilökuntaa, mutta ohjaajia oli myös Nuorten päihdeasema Redi 64:ltä sekä Oulun kaupungin mielenterveys- ja sosiaalipalveluista. Kutsunnat järjestettiin Oulussa 8.9. – 25.9.2015. Jokaisessa kutsuntapäivässä oli mukana neljä TimeOut- ohjaajaa. Oulussa kutsunanalaisia oli vuonna 2015 noin 3 000 nuorta miestä, joista kaikki kohdattiin TimeOut -toiminnan kautta.

Vuonna 2015 TimeOut -ohjaajia oli mukana Pohjois-Pohjanmaan aluetoimiston järjestämissä jälkitarkastuksissa kerran kuukaudessa.

Varuskunnista ja siviilipalveluskeskuksesta lähetteitä palveluksen keskeyttäjistä tuli TimeOut -toimintaan tasaisesti, mutta painottuen asepalveluksen aloittamisen ajankohtiin. Vuonna 2015 Time out -ohjaukseen osallistui 71 nuorta (sisältäen aluetoimiston jälkitarkastukset, lähetteet varuskunnista sekä kutsunnoista toiminnan pariin ohjatut nuoret). Arviolta TimeOut -ohjaajat kohtasivat vuonna 2015 n. 4000 nuorta.

## 3 Kehittämistoiminta

### 3.1. Kehittämiskohteet 2015

Vuoden 2015 Byströmin nuorten palveluiden kehittämiskohteet asetettiin vuoden 2014 kehittämispäivissä esiin nousseiden asioiden, Byströmin nuorten palveluiden laadullisen vaikuttavuuden raportointiin luodun henkilöstön ZEF-kyselyn sekä Kunta10-kyselyn vastauksien perusteella.

#### 3.1.1. Johtajuuden vahvistaminen

Byströmin henkilöstö näki keskeisenä kehittämiskohteena emo-organisaatioissa olevien lähiesimiesten sekä palvelualueiden johtajien osallistumisen tiiviimmin Byströmin vision, tavoitteiden ja strategioiden tarkistamiseen ja päivittämiseen. Esimiesten toivottiin osallistuvan aktiivisemmin Byströmin henkilöstön kehittämispäiviin. Esimiehiltä toivottiin entistä vahvempaa näkemystä ja tietoisuutta Byströmin monialaisen työyhteisön toiminnasta sekä monialaisen palvelukokonaisuuden arjen muodostumisesta.

Byströmin nuorten palveluiden lähiesimiehet ovat kokoontuneet säännöllisesti yhteisiin tapaamisiin, joissa on käyty läpi Byströmin henkilöstöltä nousseita asioita. Yhteisissä tapaamisissa emo-organisaatioiden esimiehet ovat pystyneet tekemään linjauksia ja päätöksiä, joilla on voitu mahdollistaa monialaisen työyhteisön toimiminen mahdollisimman pitkälle yhteisillä toimintatavoilla ja säännöillä. Esimiesten välisten tapaamisten koollekutsujana ja esityslistan valmistelijana on toiminut Byströmin nuorten palveluiden koordinaattori.

Vuonna 2015 pidettiin Byströmin esimiesten ja palvelualueiden johtajien yhteinen kehittämisiltapäivä. Tapaamisessa käytiin läpi Byströmin nuorten palveluiden visio, tavoitteet ja strategiat sekä verrattiin niitä Oulun kaupungin ja emo-organisaatioiden vastaaviin. Vision, tavoitteiden ja strategioiden todettiin olevan yhteiset ja palvelevan kaikkia palvelualueita.

#### 3.1.2. Markkinointi

Monialaisena palvelukokonaisuutena Byströmin nuorten palveluissa on ollut käytössä runsaasti erilaista markkinointimateriaalia. Vuonna 2015 Byströmin markkinointimateriaalia on uudistettu, yhdenmukaistettu ja kohdennettu vastaamaan tarpeita.

Markkinointimateriaalin uudistus on käyty läpi Byströmin henkilöstön ja lähiesimiesten kanssa ja sen on toteuttanut markkinointi- ja viestintätyöryhmä. Työryhmän ideoinnin pohjalta materiaalin on toteuttanut Oulun kaupungin AD Niina Penttilä.

Markkinointimateriaalia on kahdenlaista:

1. Nuorille suunnattu materiaali
  - Byströmin nuorten palveluiden palvelukokonaisuuden markkinointi
  - asioinnin aihealueiden esiintuonti
  - käytetään Byströmin nuorten palveluiden logoa

- 2. Yhteistyötahoille suunnattu materiaali
- Byströmin organisaationkaavio
- poikkihallinnollisuuden avaaminen
- emo-organisaatioissa käytössä olevien logojen näkyvyys

### **3.1.3. Vanhemmuuden tukeminen**

Byströmin nuorten palveluiden kehittämistyöryhmä on tehnyt suunnitelmaa palvelukokonaisuuden tunnetuksi tekemisestä alle 30-vuotiaiden läheisille. Byströmin nuorten palvelut oli vuonna 2015 toteuttamassa yhdessä Pohjois-Pohjanmaan TE-toimiston kanssa "Oletko kiinnostunut nuoresi tulevaisuudesta?" -tapahtumaa, joka oli suunnattu nuorisotakuun piirissä olevien läheisille. Tapahtuman onnistumisen pohjalta on tehty suunnitelmat Byströmin vanhempainiltojen toteuttamiseen vuonna 2016.

### **3.1.4. Byströmiläinen työote**

Kaikessa Byströmin nuorten palveluissa tehtävässä työssä huomioidaan Byströmin toimintaa ohjaavat periaatteet

- kohtaaminen
- kunnioitus
- kokonaisvaltaisuus

Byströmin nuorten palveluiden henkilöstö muokkasi ja määritteli käsitettä byströmiläisestä työotteesta vuoden 2015 pidetyissä kehittämispäivissä. Byströmiläisen työotteen keskeisimmäksi sisällöksi muotoutui toivon herättäminen nuoren suhteessa itseensä ja tulevaisuuteensa. Usein Byströmillä asiakkuudessa olevalle nuorelle on kertynyt paljon epäonnistumisen kokemuksia ja luottamus itseen, palveluiden toimivuuteen ja tulevaisuuteen on heikentynyt. Byströmiläisen työotteen keskiössä on vahvistaa nuoren uskoa itseensä oman elämänsä aktiivisena toimijana ja osana ympäröivää yhteiskuntaa.

Byströmiläisessä työotteessa tulee esiin ratkaisukeskeisyys, leimaamattomuus, monialaisuus ja poikkitoiminnallisuus.

### **3.1.5. Nuorten osallisuuden lisääminen**

Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuusraportin 2014 pohjalta vuonna 2015 ryhdyttiin kehittämään matalan kynnyksen toiminnan lisäämistä. Asiakkailta saadussa palautteessa oli toiveita erilaisista ajanviettomahdollisuuksista ja sosiaalisten suhteiden lisäämisestä Byströmillä. Byströmin nuorten palveluiden kanssa samassa rakennuksessa toiminut Oulun keskustan alueen nuorisotalotila Nuorten kahvila Bysis uudistettiin kesän 2015 aikana osaksi Byströmin nuorten palveluiden palvelukokonaisuutta.

Uudistunut Byströmin nuorten palveluiden nuortenkahvila Bysis avattiin syyskuussa 2015. Kahvila on avoinna alle 30-vuotiaille tiistaista perjantaihin. Kahvila tarjoaa mahdollisuuden kohdata toisia nuoria, viettää vapaa-aikaa ohjatussa ympäristössä. Nuortenkahvila tarjoaa tilat nuorten omaehtoisen toiminnan toteuttamiselle ja ottaa nuoret mukaan toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Vuonna 2015 on perustettu työryhmä, jonka tehtävänä on avoimen ja omaehtoisen toiminnan kehittäminen. Työryhmän työskentely jatkuu vuonna 2016.

### **3.2. ByNuPan palaverit**

Byströmin nuorten palveluissa on vuonna 2015 pidetty säännöllisesti henkilöstön **viikkopalaverit**. Viikkopalaverit on ajoitettu niin, että koko henkilöstöllä on ollut mahdollisuus osallistua palaveriin. Palaveriin on kutsuttu osallistumaan myös emo-organisaatioiden lähiesimiehet mahdollisuuksiensa mukaan. Viikkopalavereissa käydään läpi yhteiset tapahtumat, sovitaan yhteisistä käytännöistä sekä tiedotetaan ajankohtaisista asioista.

Emo-organisaatioissa olevat Byströmin toimijoiden esimiehet eivät ole päivittäin läsnä Byströmillä. Vuonna 2014 aloitettuja esimiesten yhteisiä palavereita pidettiin vuonna 2015 kolme kertaa. Lisäksi pidettiin esimiesten yhteinen kehittämisiltapäivä. **Esimiespalaverissa** on käyty läpi Byströmin nuorten palveluiden ajankohtaisia asioita ja linjattu käytäntöjä emo-organisaatioiden kesken yhtenäisiksi.

Byströmin henkilökunta ja lähiesimiehet kokevat yhteiset tapaamiset toimivana tapana jakaa tietoa ja sopia yhteisistä käytännöistä.

Byströmin nuorten palvelut on poikkihallinnollinen palvelukeskus ja sen sisällä toimii useita **sisäisiä tiimejä**, jotka muodostuvat saman emo-organisaation työntekijöistä tai samaa työtä tekevästä henkilöstä riippumatta emo-organisaatiosta. Vuoden 2015 aikana Byströmillä on kokoontunut säännöllisesti poikkihallinnollinen työllisyyspalveluiden tiimi, terveystietopalveluiden tiimi, etsivän nuorisotyön tiimi nuorisopalveluiden tiimi ja tieto- ja neuvontapalvelutyön tiimi. Tiimit ovat kokoontuneet emo-organisaatioiden esimiesten koolle kutsumina.

Byströmin nuorten palveluiden työntekijät osallistuvat oman emo-organisaationsa ammatillisiin tiimeihin ja palaveriin.

### **3.3 Kehittämispäivät**

Byströmin nuorten palveluissa on vuonna 2015 pidetty kolme kehittämispäivää. Kehittämispäivien sisältö on noussut henkilöstön toiveista ja esiin tulleista tarpeista. Kehittämispäiviin on ollut mahdollisuus osallistua koko henkilökunnalla. Byströmin nuorten palvelut on pidetty suljettuna kehittämispäivien ajan, jotta kaikilla on ollut yhdenvertainen mahdollisuus osallistua.

Vuonna 2015 kehittämispäivien sisältöjä ovat olleet byströmiläisen työotteen määrittely, Byströmin palvelukokonaisuuden päivittäminen hankkeiden näkökulmasta, NettiNappi -verkkopalvelun uudistus, sosiaalihuoltolain uudistukset ja niiden vaikutus Byströmin palvelutarjontaan ja Byströmin vaikuttavuusraportin 2015 pohjalta nostetut kehittämistarpeet.

Kehittämispäivien aikana on myös käyty läpi Byströmin sisäisten työryhmien tuottamaan materiaalia. Kehittämispäivissä tärkeänä on pidetty Byströmin henkilöstön keskinäisen vuorovaikutuksen edistämistä sekä työyhteisön

yhteenkuuluvuuden sekä työilmapiirin huomioimista. Kehittämispäivien asiasisällöllisen osuuden jälkeen henkilöstöllä on ollut mahdollisuus vapaamuotoiseen ajanviettoon.

Vuoden 2015 ensimmäinen kehittämispäivä pidettiin helmikuussa Pikisaassa. Päivän aikana käytiin läpi Byströmin nuorten palveluiden toimintakertomus 2014 ja yhtenäistettiin vuoden 2015 Byströmin kehittämiskohteita emo-organisaatioiden ja Byströmin nuorten palveluiden kesken. Ryhmätöiden kautta etsittiin byströmiläisen työotteen keskeisempiä periaatteita.

Toinen kolmesta kehittämispäivästä toteutettiin toukokuussa Byströmin talossa. Päivän aikana käytiin läpi Byströmin nuorten palveluiden palvelutarjonnan kokonaisuus, käytiin läpi tutkimustuloksia Byströmin palveluiden vaikuttavuudesta sekä työyhteisön työturvallisuudesta ja työhyvinvoinnista. Lopuksi esiteltiin NettiNappi -verkkopalvelun uudistushanketta.

Kolmas Byströmin kehittämispäivä pidettiin vuonna 2015 Pikisaassa lokakuussa. Päivä aloitettiin katsauksella sosiaalihuoltolain uudistuksiin. Alustuksen piti hyvinvointipalveluiden kehittämis- ja laatuasiantuntija Marja Salo-Laaka. Byströmin vaikuttavuusraportin 2014 pohjalta työskenneltiin ryhmissä pohtien vuonna 2015 toteutettavia kehittämiskohteita ja sovittiin käytännön toimista tavoitteiden saavuttamiseksi.

### **3.4 Työryhmät**

Vuoden 2015 aikana Byströmin nuorten palveluissa on toiminut kuusi pääsääntöisesti Byströmin henkilökunnasta muodostettua työryhmää:

- markkinointi- ja viestintätyöryhmä
- alkukartoitustyöryhmä
- vaikuttavuuden seurannan työryhmä
- työturvallisuus työryhmä
- kehittämistyöryhmä
- virkistystoimikunta

Työntekijä on voinut valita oman kiinnostuksensa mukaan työryhmän, jonka toimintaan on halunnut osallistua. Osallistuminen työryhmiin ei ole ollut pakollista. Työryhmiin on tarpeen mukaan pyydetty osallistujia Byströmin henkilöstön ulkopuolelta. Työryhmien tuottamat sisällöt ja materiaalit ovat linkittyneet yhteen; toisen työryhmän tuottamaa materiaalia on voitu hyödyntää toisen ryhmän työskentelyssä. Työryhmät ovat kokoontuneet koordinaattorin johtamina. Työryhmien työskentely jatkuu edelleen vuonna 2016.

**Markkinointi- ja viestintätyöryhmä** on vuoden 2015 aikana uudistanut Byströmin nuorten palveluiden markkinointimateriaalia vuonna 2014 tehtyjen linjausten mukaisesti. Markkinointimateriaali on uudistettu ulkonäöllisesti yhtenäiseksi ja selkeästi asiakaskunnalle tai yhteistyötahoille kohdennetuksi. Valtakunnallisen nuorten Ohjaamo-toiminnan näkyvyys Byströmin nuorten palveluiden markkinoinnissa on huomioitu.

Työryhmä on kartoittanut Byströmin nuorten palveluiden vuosikelloa ja laatinut sen pohjalta markkinointisuunnitelman, jossa huomioidaan Oulun kaupungin sekä Byströmin emo-organisaatioiden tavoitteet. Vuosikellon mukaisesti on laadittu ohjeistus Byströmin pysäkkitoimintaan ja aikataulutettu tapahtumien markkinointia.

Työryhmä jatkaa sosiaalisen median käytön tavoitteiden ja vastuiden määrittelyä vuonna 2016.

**Alkukartoitustyöryhmä** on jatkanut vuonna 2014 aloitettua Byströmin asiakasohjautumisen mallintamista IMS- prosessikaavioksi. Mallintaminen jatkuu vuonna 2016 ja siihen tullaan sisällyttämään yksittäisten palveluiden prosessikaaviot, joita työstetään palvelut tuottavissa emo-organisaatioissa.

**Vaikuttavuuden seurannan työryhmä** on vuonna 2015 koostanut Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuusraportin 2014. Raportti julkaistiin toukokuussa 2015.

Työryhmä yhdessä esimiestason kanssa teki päätöksen, että vaikuttavuusraportti Byströmin nuorten palveluista tullaan tekemään joka toinen vuosi. Materiaalia tutkimukseen kerätään Byströmin asiakaskunnalta ja henkilöstöltä vuosittain ZEF-kyselyinä ja yhteistyötahoilta ja esimiehiltä joka toinen vuosi. Seuraava vaikuttavuusraportti koostetaan vuodelta 2016.

Byströmin nuorten palveluiden **työturvallisuus työryhmä** on vuonna 2015 toteuttanut Byströmällä poistumisharjoituksen ja pelastusharjoituksen yhteistyössä Oulu - Koilismaan pelastuslaitoksen kanssa. Harjoituksista laadittiin raportit ja tehtiin tarvittavia muutoksia. Byströmin koko henkilöstö on osallistunut alkusammutuskoulutukseen syksyllä 2015. Työturvallisuus työryhmä on vastannut vuoden aikana pelastussuunnitelman päivittämisestä sekä palotarkastuksen yhteydessä esiin tulleiden puutteiden korjaamisesta. Vuonna 2015 työryhmä kartoitti työturvallisuusriskejä Byströmin henkilöstölle suunnatulla kyselyllä ja toteutti tarvittavat muutokset yhdessä esimiestason kanssa.

**Kehittämistyöryhmä** yhdessä Byströmin nuorten palveluiden koordinaattorin kanssa on koostanut Byströmin toimintakertomuksen 2014 ja toimintasuunnitelman 2015.

Kehittämistyöryhmä on työstänyt Byströmin nuorten palveluiden visiota, tavoitetta ja strategioita, johtajuutta, viestintää, vanhemmuuden tukemista ja nuorten osallisuuden lisäämistä Byströmin nuorten palveluiden kokonaisuuden suunnittelussa ja toteuttamisessa. Työryhmän suunnitelmia on viety esimiehille linjattaviksi esimiespalaveriin.

Byströmin nuorten palveluissa on toiminut aktiivisesti **virkestystoimikunta**. Toimikunta on muodostunut Byströmin henkilökunnasta. Toimikunta on järjestänyt työhyvinvointia tukevaa toimintaa Byströmin henkilöstölle. Toimikunnan järjestämää toimintaa ovat vuonna 2015 olleet Byströmin kehittämispäiviin liittyneet virkistysosiot, ystävänpäivään liittyvä salaystävä tempaus sekä vappuun ja jouluun liittyneet yhteiset ruokailut ohjelmanumeroineen.

### **3.5. Kehittämishankkeet**

Byströmin nuorten palveluissa on toiminut vuonna 2015 NettiNappi – verkkopalvelun kehittämishanke. Hankkeessa on työskennellyt yksi projektityöntekijä. Hanke jatkuu vuoden 2016 puolelle.

Oulun kaupunki on mukana nuorisotakuun kuntakokeilussa. Nuorisotakuun kuntakokeilun sisältöjä toteutetaan Oulun kaupungissa kahden ESR-rahoituksen saaneen hankkeen kautta, joista Nuorten työllisyyspalveluiden kehittämishanke (Nutke) on sijoittanut ohjaus- ja valmennushenkilöstöä Byströmin nuorten palveluihin. Hankkeen kautta nuorten työllisyyspalveluiden henkilöstömäärä Byströmin nuorten palveluissa on lisääntynyt ja palvelutarjonta laajentunut. Hankkeella on rahoitus vuoden 2017 loppuun saakka.

#### **3.5.1 Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kehittäminen laajentuneessa Oulussa – kehittämishanke**

Nettinappi.fi on oululaisnuorille suunnattu tiedon ja neuvonnan verkkopalvelu, jota ylläpitää Byströmin nuorten palveluihin sijoittuva Nuorten tieto- ja neuvontakeskus Nappi. Verkkopalvelu on otettu käyttöön vuonna 2000. Kohderyhmänä ovat kaikki oululaiset alle 30-vuotiaat nuoret. Lisäksi kohderyhmänä ovat nuorten parissa toimijat ja huoltajat.

Hankkeen tavoitteena on taata kaikille oululaisille alle 30 –vuotiaille yhdenvertainen mahdollisuus käyttää nuorten tieto- ja neuvontapalveluita. Hankkeen tavoitteena on nuorten itsenäistymisen, elämänhallinnan ja vastuullisuuden tukeminen tarjoamalla oikea-aikaista ja luotettavaa tietoa, ohjausta ja neuvontaa.

Vuonna 2015 NettiNappi-kehittämishankkeen pääsisältöinä ovat olleet NettiNappi-verkkopalvelun mallintaminen (prototyyppi), verkkopalvelun kilpailutus, toteutus ja arviointi nuorten kanssa, sekä Sukupuolisensitiivinen työote nuorten tieto- ja neuvontatyössä –opintojakson suunnittelu ja pilotointi yhteistyössä OAMK:n ja Oulun Tyttöjen talon ja Poikien talon kanssa. Vuoden 2015 alussa hankkeen puitteissa toimi NettiNappi- nuorten ryhmä, jonka toiminta päättyi keväällä 2015. Hanketyöntekijä Liisa Kurtti oli mukana suunnittelemassa ja järjestämässä valtakunnallista Somejam-tapahtumaa Ouluun, mutta tapahtuma ei toteutunut vähäisen osallistujamäärän vuoksi.

Tammikuussa 2015 hankkeessa järjestettiin nuorille suunnattu nimikilpailu uutta verkkopalvelua varten, jonka tuloksena uudistetun verkkosivuston NettiNappi-otsikkoon lisätään alateksti Nuorten Oulu.

Hanke on alkanut elokuussa 2014 ja jatkuu 1.5.2016 saakka. Hankkeeseen on saatu opetus- ja kulttuuriministeriön avustusta.

### **3.6 Henkilöstön koulutukset**

Byströmin nuorten palveluiden toimijat ovat osallistuneet erilaisiin ammattitaitoa täydentäviin ja päivittäviin koulutuksiin henkilökohtaisen tarpeen pohjalta. Vuonna 2015 on toteutettu koko Byströmin nuorten palveluiden henkilöstölle koulutusta



selkokielen käytöstä. Henkilöstö on osallistunut pelastuslaitoksen toteuttamaan alkusammutuskoulutukseen.

Seuraavassa listassa on esimerkkejä koulutuksista, joihin Byströmin työntekijät ovat osallistuneet. Listalla olevien koulutusten lisäksi on osallistuttu useisiin paikallisiin, yhteistyökumppaneiden järjestämiin lyhytkoulutuksiin.

- Oulun kaupungin työllisyyspalveluiden tutorohjaaja -koulutus
- Sosiaalihuoltolain toimeenpano -koulutus
- Lapset puheeksi -koulutus
- Puhetta mielenterveydestä -koulutus
- Voimaneidot ohjaaja -koulutus
- Rauta - Myönteisen vahvistamisen -koulutus
- NET2 - Erkkää verkossa -koulutus
- Monikulttuurinen kompetenssi asiakastyössä -koulutus
- Verkkoviestinnän saavutettavuus -koulutus
- Nuoret ja työelämä - työkaluja nuorten työelämään -koulutus
- Synergia-seminaari (TPY)

Byströmin henkilöstön ajantasaista tietämystä Oulun seudulla tarjolla olevista palveluista on pidetty yllä myös **esittelyiden** kautta. Byströmin viikoittaisten palaverien yhteyteen on henkilöstön toiveiden pohjalta kutsuttu paikallisia toimijoita kertomaan tarjoamistaan palveluista. Byströmin henkilöstö on myös käynyt **tutustumiskäynneillä** kohteissa, jotka lisäävät nuorille suunnattuja palvelumuotoja.

## 4 Yhteistyö

Byströmin nuorten palveluiden toiminta perustuu vahvasti yhteistyöhön. Yhteistyötä tehdään palvelun sisällä eri emo-organisaatioiden työntekijöiden kesken jatkuvasti toimien yhtenä monialaisena työyhteisönä. Yhteistyötä tehdään päivittäin muiden Oulun kaupungin palveluyksiköiden sekä alueella toimivien palveluntuottajien, oppilaitosten, vapaaehtoistoimijoiden ja yritysten kanssa.

Yhteistyötä tehdään yksittäisen nuoren neuvontaan ja ohjaukseen liittyen ja erilaisten teemapäivien ja tapahtumien järjestämisessä. Lisäksi useat Byströmin työntekijät ovat mukana paikallisissa tai valtakunnallisissa työ-, kehittämis- ja ohjausryhmissä.

Aiempien vuosien aikana Byströmin nuorten palvelut on aktiivisesti laajentanut yhteistyöverkostoaan ja pyytänyt eri toimijoita mukaan yhteistyöhön. Vuonna 2015 hyväksi koetut yhteistyömuodot ovat vakiintuneet ja useista tapahtumista on tullut vuosittain toistuvia.

### 4.1 Paikallinen yhteistyö

Paikallisella tasolla yhteistyötä tehdään tiiviisti Oulun alueella toimivien palveluntuottajien kanssa. Byströmin nuorten palvelut ei korvaa muita Oulun kaupungin palveluyksiköitä, vaan toimii niiden kanssa tiiviissä yhteistyössä. Merkittäviä paikallisia yhteistyökumppaneita Oulun kaupungin eri

palveluyksiköiden lisäksi ovat Pohjois-Pohjanmaan TE-toimisto, KELA, Oulun seudun eri oppilaitokset, puolustusvoimat, poliisi, alueen seurakunnat, seudun suuret vuokranantajat sekä kolmannen sektorin toimijat.

- Byströmin nuorten palveluiden vertaistoimijaryhmät Oulun eri kaupunginosissa
- Ehkäisevän päihdetyön viikon yhteistyöverkosto
- Moniammatillinen riskien arviointi-työryhmä
- Maahanmuuttajanuorten ohjauksen yhteistyöryhmä
- Oulun kaupungin Sivistys- ja kulttuuripalveluiden yhdenvertaisuustiimi
- Oulun seudun ammattiopiston Triangle -hankkeen yhteistyöryhmä
- OSAO:n NAPA-KA-projektin ohjausryhmä
- Oulun kaupungin konsernipalveluiden kotouttamisasioiden työryhmä
- Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden sosiaalisen median työryhmä
- Oulun kaupungin nuorisopalveluiden JIMMY-yhteistyöryhmä
- Oulun kaupungin nuorten työpajatoiminnan vaikuttavuus työryhmä
- Ytyä ry:n Terve nuori yhteiskunnassa -hankkeen ohjausryhmä
- Pohjois-Pohjanmaan TE-toimiston nuorten verkostotyöryhmä
- TimeOut – Aikalisä toimijaverkosto
- Hyvinvoinnin integroidun toimintamallin suunnitteluryhmä (Kiiminki ja Kontinkangas)
- Ekstremistisen väkivallan ennaltaehkäisyn työryhmä

## **4.2 Alueellinen yhteistyö**

Alueellista yhteistyötä Byströmin nuorten palvelut tekee Pohjois-Pohjanmaan alueen nuorten tilanteen edistämiseksi. Alueella vallitsee voimakas nuorisotyöttömyys, joka edellyttää tiivistä poikkitoiminnallista yhteistyötä, jotta nuorille löydetään polkuja koulutuksiin sekä työelämään. Oulun kaupunki on kasvukeskus, johon nuoret muuttavat ympäristökunnista itsenäistyessään. Jotta nuoren muutto onnistuu ja nuori kiinnittyy uuteen asuinkuntaansa edellyttää se usein toimivaa yhteistyötä muuttavan nuoren vanhan ja uuden kotikunnan toimijoiden välillä. Alueellista tutkimus- ja tilastotietoa hyödynnetään palveluiden kehittämisessä ja niiden avulla seurataan palveluiden tavoitettavuutta ja vaikuttavuutta.

- Aluevalvontavirasto
- Pohjois-Pohjanmaan nuorisotyöntekijät Ponteva ry
- Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun etsivän nuorisotyöpäivien suunnittelutyöryhmä
- Nuorten tieto- ja neuvontatyön aluekoordinoinnin toimijaryhmä
- Oulun seudun etsivien verkosto
- Puolustusvoimien Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun aluetoimisto
- Pohjois-Pohjanmaan TE-toimiston asiakasraati

## **4.3 Valtakunnallinen yhteistyö**

Valtakunnallisesti Byströmin nuorten palvelut on ollut mukana nuorten Ohjaamotoiminnan kehittämisessä. Vuonna 2015 Byströmin nuorten palvelut on ollut suosittu vierailukohde omaa Ohjaamo-toimintaa suunnittelevien tahojen keskuudessa.

- Valtakunnallinen nuorisotyön valmiusverkosto
- Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus Koordinaatti
- Allianssi ry:n nuorisotyön jaosto

- Verkkonuorisotyön kehittämiskeskus Verken VerkeFactori -toiminta
- Valtakunnalliset Ohjaamo-toimijat
- Kohtaamo-hanke

## 5. Viestintä, markkinointi ja tiedottaminen

### 5.1. Byströmin nuorten palveluiden sisäinen tiedotus

Byströmin nuorten palveluissa on henkilöstöllä käytössään yhteinen sähköpostilista sekä yhteinen sähköinen työtila. Vuonna 2015 on pidetty yhteisiä henkilöstöpalavereja viikoittain. Palavereissa jokaisella talon työntekijällä on mahdollisuus ja velvollisuus tiedottaa asioista, jotka koskevat talon muita työntekijöitä. Palavereista kirjataan muistiot, jotka löytyvät sähköisestä työtilasta.

### 5.2 Ulkoinen tiedotus

Byströmin nuorten palveluiden ulkoista tiedotusta on vuoden 2015 aikana hoidettu useiden eri viestintäkanavien kautta. Byströmillä on omat kotisivut julkisella **ouka.fi -sivustolla** sekä Oulun kaupungin **sisäisessä intrassa**, Akkunassa. Lisäksi Byströmin nuorten palveluilla on oma **Facebook -sivu** ja **Instagram -tili**. Byströmin nuorten palveluista löytyy tietoa myös **NettiNappi -sivustolta** sekä nuorten tieto- ja neuvontakeskus Napin Facebook -sivulta. Nuorille ja yhteistyökumppaneille lähetetään kerran kuukaudessa Byströmin nuorten palveluiden **kuukausitiedote**, jossa tiedotetaan ajankohtaisista asioista. Byströmin nuorten palveluiden kuukausitiedote jaetaan yli 400 sähköpostiosoitteeseen.

Vuonna 2015 Byströmin nuorten palveluissa on käynyt paljon **vierailijoita** tutustumassa toimintaan. Vierailijat ovat olleet kiinnostuneita Byströmin perustamiseen liittyneistä seikoista sekä poikkihallinnollisesta yhteistyöstä Oulun kaupungissa. Byströmin palvelutarjonnan laajuus ja monialaisuus on herättänyt suurta kiinnostusta ja saanut paljon kiitosta vierailijoilta.

Vierailulla on käynyt eri kaupunkien ja kuntien edustajia, jotka suunnittelevat vastaavanlaisen palvelun toteuttamista omassa kunnassaan. Oulun kaupungin eri palvelualojen sekä Oulun alueen oppilaitosten ja kolmannen sektorin toimijoita on käynyt tutustumassa Byströmin nuorten palveluihin 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 kolmannen sektorin ohjaushankkeista.

Vuonna 2015 Byströmin nuorten palveluiden henkilöstö on pitänyt lukuisia toiminnan esittelyjä yhteistyötahoille sekä asiakaskohderyhmälle. Esittelyiden lisäksi Byströmin työntekijät ovat käyneet pitämässä puheenvuoroja seminaareissa ja vastaanottaneet vieraita.

Byströmin nuorten palveluiden **markkinointimateriaaleja** on vuoden 2015 aikana päivitetty sekä ulkoasullisesti yhteneväisiksi että jaettu nuorille tai yhteistyötahoille suunnatuiksi. Yhteistyökumppaneille jaetaan sähköpostin välityksellä Byströmin kuukausitiedote, joka julkaistaan myös Byströmin nuorten palveluiden kotisivuilla. Nuorille on oma kuukausitiedote, joka lähetetään sähköpostilistan kautta tiedotteen tilanneille sekä Oulun alueen oppilaitosten sisäisten tiedostuskanavien kautta oppilaitosten opiskelijoille.

Etsivän nuorisotyöntekijät ja Työpörssin ohjaajat ovat koonneet yhteistyössä oppilaitosten edustajien kanssa **”Ilman opiskelupaikkaa” -oppaat**. Peruskoulun ja lukion päättävälle nuorille on koottu omat, erilliset oppaat. Oppaita jaetaan muun muassa oppilaitoksiin ja ne ovat sähköisessä muodossa ladattavissa Byströmin kotisivulta.

## 6 Nuorten osallisuus

Byströmin nuorten palveluiden kokonaisuudessa nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet ovat osa nuorten kokemaa hyvinvointia. Toiminnassa keskeisiä tavoitteita ovat nuorten hyvinvoinnin edistäminen, osallisuuden lisääminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Näissä osallisuus liittyy yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen tunteeseen, joka syntyy esimerkiksi opiskelun, työn, harrastusten, kansalaisjärjestötoiminnan tai muun vaikuttamisen kautta.

Nuorten osallisuus nähdään Byströmin nuorten palveluissa kolmen eri tason osallisuutena:

- syrjäytymisen vastavoimana
- mahdollisuutena vaikuttaa ja olla osa yhteisöä
- yhteiskunnallisena osallisuutena

Osallisuus syntyy erilaisissa kohtaamisissa, dialogeissa sekä kasvatuksellisessa vuorovaikutuksessa nuoren ja aikuisen välillä. Vuorovaikutuksessa tuetaan nuoren itsetunnon ja omanarvontunnon kehittymistä sekä yhdenvertaisuutta. Tämä tukee osallisuuden tunteen kehittymistä.

Vuonna 2015 Byströmin nuorten palveluiden kanssa samassa rakennuksessa toimiva Oulun keskustan alueen nuorisotalo Nuortenkahvila Bysis yhdistettiin osaksi Byströmin nuorten palveluita. Byströmin nuorten kahvila Bysiksen toiminnan suunnittelu aloitettiin toukokuussa 2015 ja toiminta alkoi syyskuussa 2015. Tavoitteena on tarjota nuorille tiloja ja tukea omaehtoisen toiminnan järjestämiseen ja mahdollisuus kohdata muita nuoria. III sektorin toimijoille annetaan mahdollisuus osallistua toiminnan sisältöjen tuottamiseen. Toiminta on suunnattu alle 30-vuotiaille ja tilassa työskentelee kolme nuoriso-ohjaajaa. Toiminnan kehittäminen jatkuu vuodelle 2016.

Vuonna 2014 aloitettu Vappaa Ilta – yhteistyöryhmä kokoontui vuoden 2015 kevätkaudella aktiivisesti. Työryhmä järjesti yhden nuorille suunnatun päihteettömän klubi-illan. Kesäaikana työstettiin avustushakemusta ”Barent’s on my mind” – tapahtuman järjestämiseen, mutta aikataulutus ei sopinut ja avustusta ei pystytty ottamaan vastaan. Syyskaudella ryhmän ei toiminut aktiivisesti ja on nyt tauolla.

## 7 Rahoitus

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

Nuorisopalveluiden talousarviossa on Byströmin talon tilavuokra. Vuonna 2015 osan tilavuokrasta maksoi Oulun kaupungin konsernipalvelut, työllisyyspalvelut. Muut yhteiset kustannukset ovat olleet Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalveluiden nuorisopalveluiden sosiaalisen vahvistamisen yksikön talousarviossa, johon on avattu oma projektinumero Byströmin nuorten palveluille.

Byströmin nuorten palveluiden kokonaiskustannukset ovat yhteensä noin 1,7 M€. Summa sisältää nuortenkahvilan toiminnan sekä työllisyyspalveluiden Nutke -hankkeen työntekijöiden palkkauskustannukset. Nettokustannukset ovat noin 1, 25 M€.

Ulkopuolista rahoitusta on saatu etsivään nuorisotyöhön (AVI), NettiNapin kehittämishankkeeseen (OKM) ja Nuorten työllisyyspalveluiden kehittämishankkeeseen, Nutke (ESR). Edellämainitut avustukset sisältyvät kokonaiskustannuksiin.

## 8 Kestävä kehitys

Oulun kaupungin sivistys- ja kulttuuripalvelut sitoutuu kaupungin arvojen mukaisesti edistämään oululaisten kestävän kehityksen mukaista elämäntapaa. Tärkeää on myös vähentää toiminnan järjestämisestä syntyvää ekologista jalanjälkeä.

Päiväkodeissa, kouluissa ja nuorisopalveluissa huomio on kestävän kehityksen mukaisten arvojen kasvatuksessa sekä tulevaisuudessa tarvittavien toimintataitojen opettamisessa. Kulttuuri ja liikuntapalvelut edistävät oululaisten henkistä ja fyysistä hyvinvointia.

## 9 Seuranta ja arviointi

### 9.1 Tilastointi

Vuonna 2015 Byströmin nuorten palveluiden henkilöstöllä on ollut käytössä yhteinen Oulun kaupungin työllisyyspalveluiden asiakasrekisteri, Oukatypa (lukuun ottamatta TE-hallinnon henkilöstöä). Lisäksi Byströmin henkilöstö on käyttänyt kussakin emo-organisaatioissa käytössä olevaa rekisteriä. Oukatypa-rekisteri on otettu käyttöön vuoden 2015 alusta ja rekisteriä kehitetään jatkuvasti. Vuoden 2015 tilastoiden koostaminen oukatypa-rekisteristä ei ole ollut vielä mahdollista. Rekisteriin sisältyy tilastointityökalu, jolla voidaan seurata asiakaskontaktien, ryhmiin osallistujien sekä Byströmin esittelyiden määrää.

## Taulukko 4. Byströmin nuorten palvelujen tilastoa 2015

- Asiakasmäärä 7 519
- Asiakaskontakteja 21 867
- dialogiset verkkoasiointit 1 585
  - verkkopalveluihin käyttäneet ip-osoitteet 181 913
- Ryhmätoimintakertoja 300
- Kesätyöllistäminen yli 18-vuotiaat opiskelijat 839 henkilöä
- Kesätyöseteli 15-17-vuotiaat 3 842 kappaletta

## Taulukko 5. Byströmin nuorten palveluiden asiakaskontaktitilasto 2015 palveluittain, ei yksittäisten asiakkaiden määrä (sisältää paikanpäällä sekä sähköisesti tapahtuneet asiointit)

- Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut 5 681
- Työpörssin työkokeilu 1 194
- Työhönvalmennus 885
- Arpeetti-toiminta 193 (joista syntynyt 66 työsopimusta)
- Terveyspalvelut 885
- Sosiaalipalvelut 162
- Palveluohjaus (Työllisyyspalvelut) 1 033
- Etsivä nuorisotyö 2 884
- Kohdennettu nuorisotyö 36
- TE-palvelut 1 157

### 9.2 Vaikuttavuuden arviointi

Byströmin nuorten palveluissa on otettu vuonna 2014 käyttöön laadullisen seurannan työkalu. Tämän vaikuttavuutta mittaavan ja kuvaavan järjestelmän suunniteluun ja työstämiseen nimettiin Byströmin nuorten palveluiden henkilöstöstä työryhmä, joka aloitti työnsä syksyllä 2013. Vuonna 2015 koostettiin ensimmäinen laadullisen vaikuttavuuden raportti vuodelta 2014. Vaikuttavuusraportti julkaistiin toukokuussa 2015. Seuraava vaikuttavuusraportti tehdään vuodelta 2016.

Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuutta kuvaavan tulosraportin tavoitteena on antaa selkeä ja monipuolinen kuva palvelujen kohteena olevista nuorista, palvelut tuottavasta organisaatiosta sekä toiminnalla aikaan saaduista tuloksista ja vaikutuksista.

Vaikuttavuustietoja tarvitaan ja käytetään:

- Byströmin nuorten palveluiden kokonaisuuden kehittämiseen
- Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuuden kehittämiseen
- Toiminnan ja talouden suunnittelun sekä päätöksenteon pohjana
- Muutostarpeisiin vastaamiseen

- Henkilöstön osaamisen kehittämiseen
- Asiakkaiden tavoitteiden ja palvelujen kohtaamisen parantamiseen
- Monialaisen verkostoyhteistyön kehittämiseen

Vaikuttavuusjärjestelmä on luotu vuosittain toistettavaksi, jolloin sen avulla saadaan myös pitkän aikavälin trenditietoa nuorten palvelutarpeiden muutoksista. Vaikuttavuusjärjestelmä on siten tärkeä pitkäjänteisen kehittämistyön väline.

Byströmin nuorten palveluiden vaikuttavuusjärjestelmä on kehitetty yhteistyössä Oulun kaupungin työpajatoiminnan vastaavan työryhmän kanssa, jota on johtanut suunnittelija Tenho Jaakola. Byströmin nuorten palveluista työryhmään ovat kuuluneet Sari Isojämä, Simo Kivari, Heinituuli Välikangas (07/2015 saakka), Jutta Pernu-Määttä ja Anneli Koistinen.