

**TURVALLINEN OULU -HANKKEEN (2019-2021) TOIMENPIDE
3: LASTEN JA NUORTEN PSYKOSOSIAALISEN TUEN
VAHVISTAMISEN WALK-IN TOIMINNAN VÄLIRAPORTTI
5/2021**

Saarela Joni, Pirkola Mervi, Poussu Sirpa & Vääri Niilo

Väliraportti
2021

Tammikuussa 2021 jatkettiin Turvallinen Oulu -hankkeen Nopsa-tiimin elokuussa 2020 käynnistämää matalan kynnyksen työskentelytapaa psykososiaalisen tuen tarpeessa olevien Oulun alueen 13-18 vuotiaiden nuorten kohtaamiseksi ja tukemiseksi. Toiminnan missio on taata nuorille päivystyksellistä eli joustavaa nopeaa matalan kynnyksen psykososiaalista tukea ilman ajanvarausta arkisin virka-aikaan. Nuorille tarjotaan tukea elämän suurissa ja pienissä haasteissa sekä kun nuori on kohdannut uhkaa, häirintää ja seksuaalista kaltoinkohtelua, äkillisiä uhka- ja kriisitilanteita tai muutoin kokee avun tarvetta. Toimenpide tekee tiivistä yhteistyötä muiden Oulun alueen toimijoiden kanssa saavuttaakseen tuen tarpeessa olevat nuoret ja tarjotakseen asianmukaista kriisityötä nuorille.

Päivystyksellisesti toimivaa psykososiaalisen tuen Walk-In toimintaa laajennettiin toteutettavaksi arkisin viitenä päivänä viikossa klo.12-16:00 ja työtä toteutettiin moniammatillisesti psykiatrisen sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, kuraattorin ja sosionomin toimesta. Tarkastelujakson aikana toimipiste muutti Oulun keskustaan osoitteeseen Hallituskatu 5. Muuton taustalla mm. nuorilta saatu palaute toiminnan tavoittamisen haasteista, sekä uuden tilan käytännön edut, kuten luotettava televerkko.

Keväällä 18.1. – 14.5.2021 välisenä aikana Walk-In toiminta tavoitti 61 nuorta tai perhettä. Kaikki yhteydenotot eivät johtaneet fyysiseen tapaamiseen. Nämä olivat pääsääntöisesti tilanteita, joissa perhettä tuettiin, kun nämä toivoivat tietoa eri tukitoimista tai kuinka akuutisti käsitellä haasteellista tilannetta nuoren kanssa. Pääsääntöisesti yhteydenotot tapahtuivat nuoren mielenterveydellisen ongelman vuoksi, mutta myös kriisin seurauksena. Palveluun ohjaututtiin myös seksuaalisen ahdistelun tai kaltoinkohtelun vuoksi. Yhteydenottajana toimi pääsääntöisesti huoltaja, mutta nuoret hakeutuivat palveluun myös omatoimisesti. Ohjausta tapahtui myös koulun pinnasta opettajan yhteydenotolla tai oppilashuollosta. Palveluun ohjaututtiin terveydenhuollosta tai lastensuojelusta harvoin. Valtaosa palveluun ohjautuneista soitti

päivystysnumeroon ennen paikalle tuloa. Nuoret hakeutuivat palveluun kuitenkin myös saapumalla suoraan paikalle päivystysaikana.

Vuonna 2021 viestintää tehostettiin merkittävästi. Näkyvyyttä lisättiin muun muassa Kalevamedian kautta valotaulumainonnalla ympäri Oulua. Myös näkyvyyttä viestintäsuunnitelman mukaisesti sosiaalisessa mediassa lisättiin. IG-päivityksiin ja -tarinoihin on käytetty enemmän aikaa, ja sisällön tuottaminen on ollut säännöllisempää. Näiden lisäksi toimintaa on markkinoitu verkko- ja printtijulkaisuissa.

Vertaillen syksyn 2020 ja kevään 2021 toteumaa, voidaan nähdä, että asiakasmäärät ovat kasvaneet merkittävästi. Tavoitettujen nuorten ja perheiden osalta on tapahtunut 97,77% kasvu ja toteutuneiden käyntien osalta 81,03% kasvu. Tuoreimpana ilmiönä tarkastelukauden lopussa tulleet muutamat yhteydenotot PPSHP Psykiatrian osastoilta, joissa on pyydetty hankkeesta työntekijää osallistumaan nuoren hoitoneuvotteluun. Tämän tarkoituksena on osastolta saatujen tietojen mukaan varmistaa, että nuorelle varmistuisi hoitokontakti osastohoidon päätteeksi, kun esim. Lasten- ja nuorisopsykiatrian työryhmässä jonotusajat ovat näyttäneet pitkinä. Walk-In toiminnan ei ole kuitenkaan tarkoitus korvata tai paikata lakisääteisiä peruspalveluita, eikä nuorten hoitovastuuta olla tiimiin otettu. Tiimistä on kuitenkin toimittu työparina esimerkiksi oppilashuoltoon tilanteissa, joissa psykiatrisen sairaanhoitajan erityisosaamista on tarvittu nuoren jonottaessa hoitoon.

Toiminnan pohjalta on tarkastelujakson aikana laadittu hankesuunnitelma, jolle pyritään saamaan rahoitus STM:n tai STEA:n kautta. Rahoitusmuodosta riippuen toiminta käynnistyisi jo vuoden syksyllä 2021 tai viimeistään vuoden 2022 alusta. Toiminnan jatko on suunniteltu osaksi Oulun Kriisikeskusta, joka on MIELI Oulun seudun mielenterveys ry:n ylläpitämää toimintaa. Yhdistys on MIELI Suomen Mielenterveys ry:n jäsenjärjestö.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	VÄLIRAPORTIN TARKOITUS, TAVOITE JA KESKEISET KYSYMYKSET	7
3	TOIMINNAN TOTEUTUS.....	8
4	TOIMINNAN TAVOITTAUVUUS.....	11
4.1	Toimintaan ohjautuminen ja yhteydenottotavat	11
4.2	Yhteydenottajat	12
4.3	Tulosyy.....	13
4.4	Käyntikerrat nuorta kohden	14
4.5	Mihin ohjattiin	15
5	PALAUTE TOIMINNASTA	16
5.1	Miten palautetta kerättiin	16
6	VIESTINNÄN TOTEUTUMINEN	17
6.1	Käytetyt viestintäkeinot suhteessa viestintästrategiaan	17
6.2	Viestinnän tavoittavuus	18
6.3	Viestinnän haasteet.....	18
7	VÄLIRAPORTIN TULOSTEN LUOTETTAVUUS	20
7.1	Lyhyt kokeiluaika.....	20
7.2	Covid-19.....	20
7.3	Odotukset toiminnalle.....	20
8	YHTEENVETO	22
8.1	Tulokset	22
8.2	Toiminnan jatkon arviointi ja kehittämistarpeet.....	23

1 JOHDANTO

Kun alaikäisiin tyttöihin kohdistunut seksuaalirikosten sarja tuli ilmi, Oulun kaupunki aloitti vuonna 2019 useita toimenpiteitä käsittävän hankkeen seksuaalirikosten ehkäisemiseksi ja uhrien auttamiseksi. Valtiovarainministeriölle lähetettiin helmikuussa rahoitushakemus ja suunnitelma seksuaalirikosten ennaltaehkäisemiseksi, ja huhtikuussa kaupunginvaltuusto päätti lisämäärärahasta suunnitelman toimeenpanemiseksi. Keväällä 2019 Oulu palkkasi suunnitelman toteuttamiseksi ja Turvallinen Oulu -hankkeen projektin johtajaksi Kati Kettukivi, joka aloitti työssään kesäkuun 2019 alussa. Turvallinen Oulu -hankkeen päätavoitteena on ennaltaehkäistä alaikäisiin kohdistuvia seksuaalirikoksia. Hankkeessa on kuusi toimenpidetokokonaisuutta, joista kolmannen toimenpiteen, Nopsa-tiimin, tavoitteena on antaa lapsille ja nuorille psykososiaalista tukea kriisitilanteissa ja tehdä ennaltaehkäisevää työtä sekä olla valmiudessa reagoimaan, kun alaikäisiä kohtaa kriisi tai traumaattinen tilanne. Moniammatilliseen tiimiin kuuluivat alkuun terveydenhoitaja, psykiatrinen sairaanhoitaja, erityisopettaja, nuorisotyöntekijä ja sosionomi. 2020 tuotetun toimintasuunnitelman mukaisesti käynnistettiin syksyllä 2020 Nopsa-tiimin ylläpitämää psykososiaalisen tuen Walk-In toimintaa Oulussa. Toiminnan missio on taata nuorille päivystyksellistä eli joustavaa nopeaa matalan kynnyksen psykososiaalista tukea ilman ajanvarausta arkisin virka-aikaan. Nuorille tarjotaan tukea elämän suurissa ja pienissä haasteissa sekä kun nuori on kohdannut uhkaa, häirintää ja seksuaalista kaltoinkohtelua, äkillisiä uhka- ja kriisitilanteita tai muutoin kokee avun tarvetta. Toimenpide tekee tiivistä yhteistyötä muiden Oulun alueen toimijoiden kanssa saavuttaakseen tuen tarpeessa olevat nuoret ja tarjotakseen asianmukaista kriisityötä nuorille. Toiminnan tavoitteena on vastata paremmin lasten ja nuorten psykososiaalisen tuen tarpeisiin. Syksyn kokeilujakson 17.8. – 18.12.2020 aikana Walk-In toimi neljänä päivänä viikossa ja toiminta tavoitti 31 nuorta tai perhettä ja psykososiaalisen tuen tapaamisia toteutettiin kokeilujakson aikana noin 58.

Toimintaa jatkettiin vuoden 2021 tammikuussa, jolloin päivystys siirryttiin toteuttamaan joka päivä arkisin klo. 12-16:00. Työryhmä uudistui ja muodostui tiimin toiminnasta vastaavasta projektikoordinaattorista sekä projektityöntekijöistä. Työryhmä koostuu psykiatrisesta sairaanhoitajasta, kuraattorista, terveydenhoitajasta sekä sosionomista.

2 VÄLIRAPORTIN TARKOITUS, TAVOITE JA KESKEISET KYSYMYKSET

Väliraportin tarkoituksena on kuvata kevään 2021 aikana tuotettua Psykososiaalisen tuen Walk-In toimintaa ja tuloksia verrattuna syksyyn 2020. Tavoitteena on koota tietopaketti, jonka pohjalta arvioidaan toiminnan tuloksia hankkeen aikana, sekä tukea mahdollisia rahoitushakemuksia ja mahdollisen jatkohankkeen suunnittelutyötä.

Keskeisiä kysymyksiä ovat:

1. Miten Walk-In toimintaa toteutettiin?
2. Minkälaisia psykososiaalisen tuen tarpeita Oulussa toiminnan aikana ilmeni?
3. Mistä palveluun ohjaututtiin?
4. Kuinka toiminta tavoitti nuoria?
5. Kuinka viestinnässä onnistuttiin.

3 TOIMINNAN TOTEUTUS

18.1.2021 jatkettiin Tuirassa moniammatillinen matalan kynnyksen psykososiaalisen tuen tukipalvelua Oulun alueen 13-18-vuotiaille nuorille, jotka ovat kokeneet uhkaa, häirintää tai seksuaalista kaltoinkohtelua, äkillisiä uhka- ja kriisitilanteita tai muutoin tarvitsevat akuuttia keskusteluapua. Moniammatillinen tiimi uudistui ennen aloitusta ja muodostui nyt psykiatrisesta sairaanhoitajasta, terveydenhoitajasta, kuraattorista ja sosionomista. Vastaanottoa pidettiin auki maaliskuuhun asti arkisin maanantaista perjantaihin klo 12-16 osoitteessa Lossikuja 3, jonne nuoret saattoivat hakeutua itse tai ammattilaisen ohjaamana. Päivystysajalle pyrittiin järjestämään myös etäpäivystystä Teams -ohjelmistoa käyttäen, mutta tämä jouduttiin hylkäämään ohjelmiston puutteiden vuoksi. Vaikka varsinaista verkkopäivystystä ei järjestettykään, tarjottiin nuorille ajanvarauksella etävastaanottoa ohjelmistoa käyttäen. Ennen Walk-In vastaanotolle ohjautumista nuori tai huoltaja saattoi halutessaan varata keskusteluajan päivystävästä puhelimesta numerosta 040 6378287 tai sähköisellä yhteydenottolomakkeella. Tapaamisia tarjottiin noin 1-5 kertaa, jonka jälkeen nuori ohjattiin tarvittaessa peruspalveluihin pitempiketoisen tuen järjestämiseksi. Tavoitteena oli, että nuori saa tarvitsemansa avun nopeasti ilman erillistä ajanvarausta tai lähetettä ja nuorelle pystytään järjestämään riittävä ja oikea-aikainen tuki tilanteeseensa.

Käytettävät työmenetelmät olivat asiakaslähtöisiä, mutta perustuivat primaariseen psykososiaaliseen tukeen, jossa huomio kohdennetaan psyykkiseen, hengelliseen ja sosiaaliseen tukeen ja apuun jonkin yksittäisen, mielen tasapainoa horjuttavan tapahtuman jälkeen. Traumatietoisesta lähestymistavasta ja psykososiaalisen tuen keskeisiksi osa-alueiksi voidaan nimetä lasten turvallisuus, turvallisuuden tunteen rakentaminen sekä luottamus. Moniammatillisen tiimin jäsenten vahvuuksia käytettiin joustavasti eri asiakastilanteissa esimerkiksi työparimahdollisuutta hyödyntäen. Erityisesti terveydenhoitajan käyttämää interpersoonallista ohjantaa

(IPC) hyödynnettiin mahdollisuuksien mukaan. Toiminnan aikana on kerätty Walk-In toiminnassa mahdollisesti käyttökelpoisia työskentelymenetelmiä:

- Lapset puheeksi
- RBDI mielialakysely
- BAI ahdistuneisuuskysely
- Hyvän mielen treenivihko
- Turvataitoja nuorille
- Turvataitoja lapsille
- Nallekortit
- Vad Vet Du? -kortit
- Lapsen turva 10
<https://virtuaalikirja.fi/ensijaturvakotienliitto/wp-content/uploads/sites/7/2016/10/Lapsen-turvakymppi.pdf>
- Nuoren turvallisuus puheeksi, Turva 10
https://ensijaturvakotienliitto.fi/wp-content/uploads/2020/06/Turva10_nuoret_2020.pdf?x28129
- Päihdearvio- ja mini-interventiomalli
- Motivoiva haastattelu
- Sovellettavat HOT-työskentelymenetelmät
- AUDIT
- Goal mapping
- IPC
- PHQ9
- Adsume
- Syömishäiriöseula- ja syömishäiriökysely

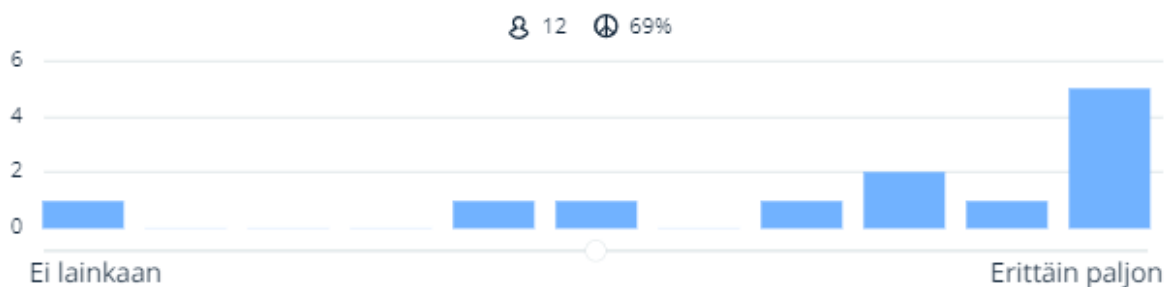
Maaliskuussa 2021 Walk-In toiminta muutti Tuirasta Oulun ydinkeskustaan osoitteeseen Hallituskatu 5. Muuton taustalla mm. nuorilta saatu palaute toiminnan tavoittamisen haasteista, sekä uuden tilan käytännön edut, kuten luotettava televerkkoyhteys. Tilat toimivat Walk-In toiminnan lisäksi Nopsa-tiimin muun työskentelyn toimipisteenä, siinä määrin, kun lähityöskentelyä voitiin Covid-19 pandemian aikana toteuttaa. Vuoden 2021 kevään aikana tilassa on pyritty työskentelemään vain työpäreittäin. Toiminnan turvallisuus varmistettiin kahden

hengen työparityöskentelymenetelmällä päivystäessä sekä Securitas vartijapalveluiden ilmoitinlaitteilla.

Toiminnallisesti Walk-In toiminta vastasi edelleen järjestötoimijoiden, kuten Oulun Kriisikeskuksen, toimintaa tukien nuorten olemassa olevia peruspalveluita näitä kuitenkin korvaamatta. Keväällä 2021 toukokuussa ilmeni joitain ohjauksia terveydenhuollon palveluista toimintaan. Tällaisia tilanteita olivat esimerkiksi nuoren yhteydenotto hyvinvointikeskukseen mahdollisen seksuaalisen häirinnän käsittelemiseksi. Nuoren palveluun ohjauksen taustalla oli ajatus siitä, että Walk-In toiminnalla on tähän kohdennettua osaamista sekä mahdollisuus tavata nuorta nopeasti. Myös PPSHP Psykiatrian osastoilta on otettu kaksi kertaa yhteyttä ja pyydetty hankkeesta työntekijää osallistumaan nuoren hoitoneuvotteluun. Tämän tarkoituksena on osastolta saatujen tietojen mukaan varmistaa, että nuorelle varmistuisi hoitokontakti osastohoidon päätteeksi, kun esim. Lasten- ja nuorisopsykiatrian työryhmässä jonotusajat ovat näyttäneet pitkänä. Walk-In toiminnan ei ole kuitenkaan tarkoitus korvata tai paikata lakisääteisiä peruspalveluita, eikä nuorten hoitovastuuta olla tiimiin otettu. Tiimistä on kuitenkin toimittu työparina esimerkiksi oppilashuoltoon tilanteissa, joissa psykiatrisen sairaanhoitajan erityisosaamista on tarvittu nuoren jonottaessa hoitoon

Walk-In toiminnasta ja yksilötyöskentelystä kerätyn palautteen mukaan toimintaan on oltu pääsääntöisesti tyytyväisiä. Huomioitavaa on kuitenkin vapaaehtoisen palautteen pieni otanta.

Koetteko hyötyneenne toiminnasta?



Kuva 1. Palaute Walk-In toiminnasta.

4 TOIMINNAN TAVOITTAVUUS

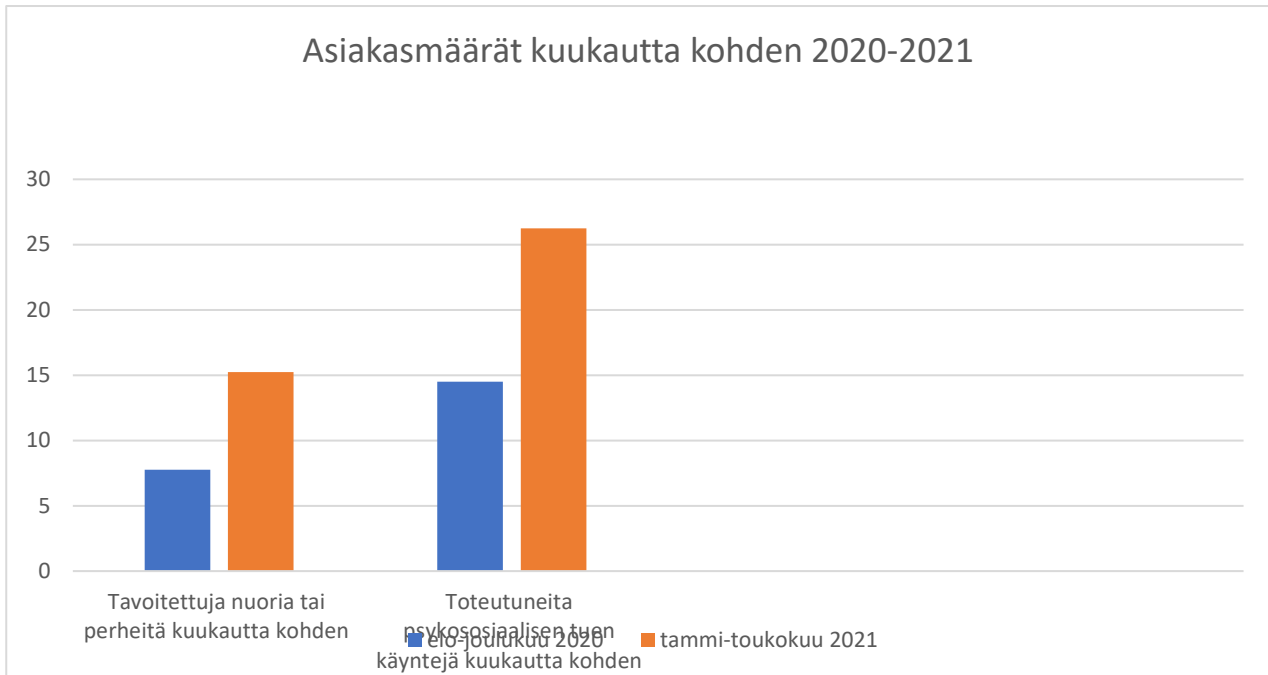
4.1 Toimintaan ohjautuminen ja yhteydenottotavat

Kokeilujakson 18.1. – 14.5.2021 aikana Walk-In toiminta tavoitti 61 nuorta tai perhettä. Psykososiaalisen tuen käyntejä toteutettiin yhteensä 105. Vertaillen syksyn 2020 ja kevään 2021 toteumaa, voidaan nähdä, että asiakasmäärät ovat kasvaneet merkittävästi. Tavoitettujen nuorten ja perheiden osalta on tapahtunut 97,77% kasvu ja toteutuneiden käyntien osalta 81,03% kasvu.

Tavoitetut nuoret/perheet tammi-toukokuussa 2021:	61
Toteutuneita psykososiaalisen tuen käyntejä tammi-toukokuussa 2021 yhteensä:	105

Tavoitettuja nuoria tai perheitä kuukautta kohden elo-joulukuu 2020	7,75	
Tavoitettuja nuoria tai perheitä kuukautta kohden tammi-toukokuu 2021	15,25	97,77% kasvu

Toteutuneita psykososiaalisen tuen käyntejä kuukautta kohden elo-joulukuu 2020	14,5	
Toteutuneita psykososiaalisen tuen käyntejä kuukautta kohden tammi-toukokuu 2021	26,25	81,03% kasvu



Kuva 2. Pylväsdiagrammi asiakasmääristä.

4.2 Yhteydenottajat

Yhteydenottajat kirjattiin Walk-In toiminnan asiakasvirtaustaulukkoon tosiasiallisen yhteydenottajan perusteella. Vaikka huoltaja olisi saanut hankkeen yhteystiedot koululta, merkataan yhteydenottajaksi huoltaja. Yhteydenotoista merkittävä enemmistö, kolmekymmentäyksi (31) yhteydenottoa, tulikin perheistä huoltajalta. Yhteydenotot olivat pääsääntöisesti luonteeltaan konsultoivia, joissa toivottiin tietoa eri tukitoimista tai kuinka akuutisti käsitellä haasteellista tilannetta nuoren kanssa. Kaikki yhteydenotot eivät johtaneet nuoren tapaamiseen. Toiseksi eniten yhteydenottoja, kuusitoista (16), tuli suoraan nuorilta. Nämä yhteydenotot olivat lähtökohtaisesti ajanvarauksellisia ja johtivat pääsääntöisesti toteutuneisiin tapaamisiin. Nuoren asioissa yhteydenottoja tuli kouluilta seitsemän (7) kertaa ja loput seitsemän (7) yhteydenottoa jakaantuivat terveydenhuollon, sosiaalitoimen ja muiden toimijoiden kesken.

Yhteydenottaja tammi-toukokuussa 2021:	
Huoltaja	31
Nuori itse	16
Koulu	7
Terveysthuolto	2
Lastensuojelu	1
Muu	4

Valtaosa, neljäkymmentäkaksi (42), yhteydenotoista tapahtui soittamalla puhelimitse ja kaksi (2) viestitse ennen varsinaista vastaanottoa saapumista. Kymmenessä (10) tapauksessa nuori ohjautui toimintaan päivystyksellisesti ilman edeltävää yhteydenottoa. kolme (3) nuorta käytti yhteydenottokanavana sähköistä yhteydenottolomaketta. Neljä (4) nuorista ohjautui palveluun koulun pinnasta Pop-Up tapahtuman myötä.

Yhteydenottotapa tammi-toukokuussa 2021:	
Puhelu	42
Sähköinen yhteydenotto	3
Walk-In	10
Whatsapp	1
Tekstiviesti	1
Pop-Up	4

4.3 Tulokset

Yhteydenotoista kolmekymmentäyksi (31) tapahtui mielenterveydellisen ongelman vuoksi. Tällä tarkoitetaan raportissa nuoria, joilla palveluun ohjautuessa avainsanoja olivat esimerkiksi mieliala tai ahdistus, ilman akuuttia kriisiä. Yksitoista (11) nuorta

ohjautui palveluun jonkinasteisen kriisin tai akuutin tapahtuman seurauksena. Palveluun ohjautumisista neljä (4) olivat seksuaalisen häirinnän vuoksi. Näiden lisäksi teemoja yhteydenottojen taustalla olivat esimerkiksi seksuaalisuus ja ihmissuhteet. Muita teemoja olivat esimerkiksi päihteet.

Tulosy tammi-toukokuussa 2021:	
Kriisi	11
Mielenterveys (mieliala, ahdistus jne.)	31
Seksuaalinen häirintä	4
Seksuaalisuus	2
Ihmissuhteet	4
Muu	9

4.4 Käyntikerrat nuorta kohden

Tilastoitujen käyntimäärien perusteella nuoret käyttivät palvelua pääsääntöisesti lyhyeen interventioon. Yksittäisiä tapaamisia oli tilastoinnin perusteella yhteensä kaksikymmentäneljä (24) ja kahden käynnin mittaisia kokonaisuuksia pidettiin yhdeksän (9). Kolmen käynnin kokonaisuuksia oli seitsemän (7), neljän käynnin kokonaisuuksia kolme (3) ja viiden käynnin (2). Kolmea (3) nuorta tavattiin toiminnassa enemmän kuin viisi kertaa. Yhteydenotoista kolmesta (13) ei johtanut nuoren tapaamiseen. Huomioitavaa on, että asiakastyö on väliarviota tehdessä edelleen käynnissä ja esimerkiksi useille ensimmäisen tapaamisen käynneille jatkokäynnit varattuna. On vaikea sanoa, tuleeko yhden ja kahden käynnin kokonaisuuksien suhdanne jatkossa muuttumaan.

Käyntimäärä/kävijä tammi-toukokuussa 2021:	
0	13
1	24
2	9
3	7
4	3
5	2
5<	3

4.5 Mihin ohjattiin

Toiminnan päätyttyä valtaosa nuorista ei ohjautunut tiedettävästi jatkotyöskentelyyn. Monen nuoren kohdalla Walk-In toiminnan jälkeistä jatkohoitoa esimerkiksi perheneuvontaan tai oppilashuoltoon kuitenkin järjesteltiin. Haasteena jatko-ohjauksen järjestämisessä nousee ajoittain pitkät jonotusajat eri palveluihin. Toisaalta nuoren asuinalueesta riippuen hoitojonot ovat voineet olla lyhyetkin. Lasten- ja nuorisopsykiatrian työryhmää kuultiin toiminnan kehittämiseksi keväällä 2021 ja tällöin jonotusajat olivat pitkät. Perheneuvontaan ja koulujen psykiatrisille sairaanhoitajille ilmoitetut jonotusajat ovat vaihdelleet kuukaudesta kolmeen. Arvioaikoja avopäihdepalveluun ja lasten- ja nuorisopsykiatriseen työryhmään sai kuitenkin ajoittain jouhevasti näiden arviointikäytänteiden mukaisesti. Viidestä (5) nuoresta tehtiin toiminnan aikana lastensuojeluilmoitus, tai työskentely muutoin jatkui lastensuojelussa.

5 PALAUTE TOIMINNASTA

5.1 Miten palautetta kerättiin

Toiminnasta kerättiin edelleen palautetta vapaaehtoisesti täytettävällä Zef - verkkopalautekyselyllä, jonka linkki annettiin nuorelle viimeisen tapaamisen jälkeen. Kokeilujakson yhdeksän (9) vastauksen lisäksi keväältä on saatu vain kuusi (6) uutta palautetta. Palautteiden määrä ei näin ollen ole noussut samassa suhteessa asiakasmäärien kanssa ja totuudenmukaisen palautteen keruuksi palautteenkeruumenetelmää tulisivikin jatkossa kehittää.



Kuva 3. Zef-palautekyselylinkki -mainos

6 VIESTINNÄN TOTEUTUMINEN

6.1 Käytetyt viestintäkeinot suhteessa viestintästrategiaan

Kevään 2021 aikana viestinnässä kirkastettiin toimintaa ohjaavia arvoja: **tasa-arvo, oikeudenmukaisuus, totuudenmukaisuus, välittäminen, vastuullisuus** sekä **ennaltaehkäisevä** ja **turvallisuutta** lisäävä toiminta. Arvojen esiin nostamisen yhteydessä huomioitiin henkilökunta- ja toimipisteen sijainnin muutokset. **Tasa-arvon ja oikeudenmukaisuuden** viestinnässä tuotiin ilmi, että Walk-In tukipalvelu on saatavilla sukupuolesta, uskonnosta, seksuaalisesta suuntautuneisuudesta tai etnisestä taustasta riippumatta laatimalla muuan muassa toimintaa kuvaavia esitteitä yleisimmällä vierasperäisillä kielillä, kuten albania, arabia ja somali sekä huomioimalla julisteilla sukupuoli moninaisuus.

Tiedottamisessa oltiin **totuudenmukaisia** ja välitetty tieto perustui tutkittuun tietoon ja luotettaviin lähteisiin. Viestinnässä pyrittiin lisäämään **turvallisuutta** luomalla "kasvot" toiminnalle esittelemällä henkilökuntaa ja heidän koulutus- ja ammattiosaamistaan. Työntekijöistä luotiin kuvaa **välittävinä** ja **vastuullisina** aikuisina. Arvojen lisäksi Walk-In toiminnan missiota on terävöitetty: keskustelutukea on saatavilla nopeasti ja matalalla kynnyksellä, jolloin **ennaltaehkäistään** ongelmien kasautumista. Mielenterveyden ennaltaehkäisevää näkökulmaa on nostettu esille mielen hyvinvointia edistävillä tietoisuuksilla ja omahoito työkaluilla.

Toiminnasta viestittiin viestintäsuunnitelman mukaisesti laajasti yhteistyökumppaneiden sähköpostituslistoilla, hankkeen verkkosivuilla, omalla sekä yhteistyökumppaneiden sosiaalisen median kanavilla, Oulun kaupungin ja Kalevamedian valotauluilla sekä Mun Oulu -verkkójulkaisussa. Kalevamedian valotaulumainontaa toteutettiin aikavälillä 1.5.-13.6.2021 Rotuaarin näytöllä, Kauppurienkadun näytöllä sekä kuudella pienemmällä näytöllä Kisivydämessä. Suunnitelmissa on myös ottaa heinäkuun ja elokuun vaihteessa Kalevamedialta toinen mainoskampanja. Tässä kampanjassa käytetään valotaulumainontaa sekä

Kalevan verkkosivuille tulevaa kaupallista artikkelia ja mainosbannereita 26.7.-22.6.2021 välisenä aikana.

Sähköpostituslistoilla, verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa, infonäytöillä sekä Mun Oulu -verkkojulkaisussa viestintä oli toimintaa kuvaavaa mainontaa. Tämän lisäksi Walk-In toimintaa on esitelty huhtikuusta lähtien Byströmin nuorisotalolla sekä Walkers kahvilassa. Tämän lisäksi tehtiin toimintaa näkyväksi asiantuntijatehtävien yhteydessä, kuten projektikoordinaattorin pitämässä puheenvuoroissa DIAK opiskelijoille, OAMK seminaarissa, Koordinaatti -hankkeen webinaarissa sekä muissa erinäisissä yhteistyöpalavereissa paikallisten toimijoiden kanssa.

6.2 Viestinnän tavoitavuus

Toiminnan pääsääntöiseksi viestintäkanavaksi on vakiintunut Instagram -tili, nopsatiimi. Tarkastelujakson aikana tilillä on tehty 31 julkaisua, joita on tykätty keskiarvon mukaan 27 kertaa. Edellisen vuoden 31 viimeisessä julkaisussa vastaava luku oli 25.

6.3 Viestinnän haasteet

Viestinnän arvioinnin haasteeksi osoittautuivat ongelmat Instagram-sovelluksen käytössä: henkilöstömuutosten takia sovellukseen linkitettyä sähköpostiosoitetta vaihdettiin, joka johti aiempien kävijätietojen katoamiseen.

Haasteelliseksi koettiin myös toiminnasta tiedottaminen suoraan asiakkaille eli 13–18-vuotiaille. Esimerkiksi Instagram-tiliä seuraavista 549 käyttäjästä vain 0,6 % oli iältään 13–17-vuotiaita. Tämän myötä Walk-In toimintaa markkinoitiin mm. jalkautumalla nuorten pariin Byströmin nuorisotalolle, Walkers kahvilaan sekä Kaasi-tiimin mukana kaupungille. Tämän lisäksi viestintää kohdennettiin asiakaskunnalle hyödyntämällä nuorisotilojen ja lukioden oppilaskuntien sosiaalisen median kanavia.

← Kohderyhmä



Viimeiset 7 päivää ▾



Kuva 4. Instagram seuraajien ikäjakauma

7 VÄLIRAPORTIN TULOSTEN LUOTETTAVUUS

7.1 Lyhyt kokeiluaika

Walk-In toiminta on tilastoitujen käyntien perusteella tavoittanut kevään aikana noin 98% enemmän nuoria kuin viime syksynä. Käyntimääriä arvioitaessa on tarpeen kuitenkin edelleen huomioida toiminnan varhainen vaihe. Ankkuritoiminnasta saadun kokemuksen perusteella uuden tukitoimen perustaminen vaatii aikaa kiinnittyäkseen toimiviin palveluihin ja vakiinnuttaakseen paikkansa tukipalveluiden kentällä. Tämä heijastuu mahdollisesti myös asiakasmääriin. Toisaalta lyhyelle kokeilujaksolle voi olla tyypillistä myös asiakkuuksien pyrähdykset esimerkiksi aktiivisen markkinoinnin vuoksi. On vaikea ennustaa, miten toiminnan asiakasmäärät tasoittuvat mahdollisesti jatkossa.

7.2 Covid-19

Syksyllä 2020 aloitettiin uudestaan rajoitukset Pohjois-Pohjanmaalla Covid-19 pandemian leviämisvaiheen hillitsemiseksi. Tämä tarkoitti käytännössä lähikontaktien välttämistä ja etätyöskentelyn kehittämistä. Vaikka Walk-In toiminta jatkoi myös päivystävää työtä, on mahdollista, että osa mahdollisista tuen tarpeessa olevista nuorista ei joko ohjautunut tavalliseen tapaan palvelun piiriin, tiennyt palvelun olevan toiminnassa rajoituksista huolimatta tai uskaltanut hakeutua tuen piiriin Covid-19 rajoitteiden aikana. Sama pitää paikkansa myös kevätkaudella 2021, vaikkakin lähiopetusta ja ohjautumista kouluilta on tapahtunut.

7.3 Odotukset toiminnalle

Walk-In toimintaa on edelleen jatkokehitetty, ja toiminnalle on haettu jatkorahoitusta MIELI Oulun seudun mielenterveys ry:n Oulun kriisikeskuksen hankkeena vuodesta 2021 eteenpäin. Koska toiminnalle on haettu jatkorahoitusta voi tämä motivoida erillä tavalla asennoitumaan toimintaan ja sen tuloksiin. Nämä voivat osaltaan vaikuttaa siihen, kuinka positiivisesti tuloksia tulkitaan. Toiminnan ulkopuoliseksi arvioimiseksi ja sen kehittämiseksi on kuitenkin kuultu myös Oulun nuoria. Järjestettyyn kyselyyn osallistuivat oululaiset nuoret nuorisovaltuusto ONE:sta,

opiskelijaforumista sekä kokemusasiantuntijoita Veturointi -hankkeesta ja Hyvän mielen talosta.

8.1 Tulokset

Kevään 2021 tarkastelujakson suurimpina muutoksina Turvallinen Oulu -hankkeen Lasten ja nuorten psykososiaalisen tuen vahvistamisen -osahankkeessa olivat moniammatillisen tiimin uudistuminen, toiminnan keskittyminen ja kehittäminen Walk-In tukipalveluun sekä Walk-In toimipisteen sijainnin muuttuminen. Moniammatillinen tiimi muodostui osahankkeen toiminnasta vastaavasta projektikoordinaattorista eli psykiatrisesta sairaanhoitajasta sekä projektityöntekijöistä: kuraattorista, terveydenhoitajasta ja sosionomista.

Osahankkeen tavoitteena oli vastata paremmin lasten ja nuorten psykososiaalisen tuen tarpeisiin vakiinnuttamalla 13-18-vuotiaille oululaisille nuorille suunnattua psykososiaalisen tuen Walk-In toimintaa. Päivystysaikoja laajennettiin maanantaista perjantaihin klo: 12-16 ja palvelun tavoitettavuutta parannettiin muuttamalla toimipisteen sijainti Tuiran kaupunginosasta ydinkeskustaan. Tukipalvelun viestintää tehostettiin ja viestinnänkanavia monipuolistettiin. Viestinnässä korostettiin Walk-In tukipalvelun tarjoavan nuorille joustavasti nopeaa, matalan kynnyksen psykososiaalista tukea ilman ajanvarausta nuoren elämän suurissa ja pienissä haasteissa ajatuksella ”Nuori älä jää yksin!”.

Nuoret ohjautuivat palveluun pääsääntöisesti huoltajan yhteydenoton kautta, mutta myös omatoimisesti saapumalla suoraan paikalle päivystysaikana tai soittamalla etukäteen päivystyspuhelimeen. Sähköisiä yhteydenottolomakkeita jätettiin muutamia. Ohjausta tukipalveluun tapahtui myös koulun taholta opettajan yhteydenotolla tai opiskeluhuollosta. Palveluun ohjaututtiin terveydenhuollosta tai lastensuojelusta harvoin.

Suurin yksittäinen nuorten tukipalveluun ohjautumisen tulosyö oli mielenterveydenongelmat: mieliala tai ahdistus ilman akuuttia kriisiä. Seuraavaksi eniten keskustelutukea nuoret tarvitsivat jonkinasteisen kriisin tai akuutin tapahtuman seurauksena. Palveluun ohjautumisista neljä tapahtui seksuaalisen

häirinnän vuoksi. Näiden lisäksi yhteydenoton teemoja olivat esimerkiksi seksuaalisuus, ihmissuhteet ja päihteet.

Tarkastelujakson 18.1.–14.5.2021 aikana Walk-In toiminta tavoitti 61 nuorta tai perhettä. Psykososiaalisen tuen käyntejä toteutettiin yhteensä 105. Vertaillen syksyn 2020 ja kevään 2021 toteutumia nähtiin, että asiakasmäärät olivat kasvaneet merkittävästi. Tavoitettujen nuorten ja perheiden osalta oli tapahtunut 98% kasvu ja toteutuneiden käyntien osalta 81% kasvu.

8.2 Toiminnan jatkon arviointi ja kehittämistarpeet

Tulosten ja oululaisilta nuorilta kerätyn aineiston perusteella on arvioitu, että 13-18-vuotiaille nuorille suunnatulle, matalankynnyksen keskustelutukea tarjoavalle tukipalvelulle on tarvetta. Arvion pohjalta huhtikuun 2021 aikana laadittiin yhteistyössä Oulun Kriisikeskuksen kanssa hankesuunnitelma, jolla pyritään saamaan toiminnalle jatkorahoitus STM:n tai STEA:n kautta. Tässä uudessa Nuorten tukipiste -toiminnassa yksilövastaanoton lisäksi toimintamuodot laajenisivat ryhmä- ja yhteisötason toimintoihin pitäen sisällään vapaaehtoistoiminnan. Toteutuneesta rahoitusmuodosta riippuen toiminta käynnistyisi syksyllä 2021 tai viimeistään vuoden 2022 alusta. Toiminnan jatko on suunniteltu osaksi Oulun Kriisikeskusta, joka on MIELI Oulun seudun Mielenterveys ry:n ylläpitämää toimintaa. Yhdistys on MIELI Suomen Mielenterveys ry:n jäsenjärjestö. Toteutuessaan hankerahoituksen kautta pyritään luomaan ja kehittämään Oulun Kriisikeskuksen alle pysyviä oululaisten nuorten mielenterveyttä edistäviä toimintamuotoja.

Tulevan syksyn 2021 toiminnan kehittämistarpeina nähdään Walk-In toiminnan vakiinnuttaminen ja toiminnan näkyvyyden lisääminen. Viestinnällisesti pyritään monipuolisten viestintäkanavien ja jalkautumisen avulla tavoittamaan palvelun kohderyhmä eli 13-18-vuotiaat nuoret paremmin. Vaikka asiakasmäärät lisääntyivät merkittävästi tarkastelujakson aikana ei palautteiden määrä ole noussut samassa suhteessa asiakasmäärien kanssa, jonka pohjalta palautteenkeruun menetelmää tulee jatkossa kehittää. Jatkorahoituksen toteutuessa tiimin jäseniä koskevat mahdolliset henkilöstömuutokset ja uudelleen rekrytoinnit. Työyhteisöä ja toimintaa

koskevia epävarmuuksia on käsitelty ja käsitellään myös jatkossa ryhmätyönohjauksen avulla.

