

Sari Multasuo

OHJAAMOSTA PALVELUPOLUILLE

Monialaisen yhteistyön kehittäminen opintojen muutostilanteissa

Opinnäytetyö

Humanistisen alan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Nuorisokasvatuksen johtamisen ja kehittämisen koulutus
(ylempi amk)

2022



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Yhteisöpedagogi (YAMK)
Tekijä	Sari Multasuo
Työn nimi	Ohjaamosta palvelupoluille Monialaisen yhteistyön kehittäminen opintojen muutostilanteissa
Toimeksiantaja	Savon koulutuskuntayhtymä
Vuosi	Syyskuu 2022
Sivut	54 sivua, liitteitä 10 sivua
Työn ohjaaja	Katja Komonen

TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä kehitetään monialaista yhteistyötä Kuopion Navigaattorin ja Ohjaamon sekä ammatillisen oppilaitoksen välillä. Navigaattori on paikka, josta kuopiolaiset saavat asiantuntijan apua sopivien koulutus- ja uravaihtoehtojen löytämiseen. Samoissa tiloissa sijaitsevat nuorille suunnattu Ohjaamo sekä aikuisten ohjaus- ja neuvontapalvelut.

Kehittämisen tavoitteena on sujuvoittaa opiskelijan ohjautumista oppilaitoksen ulkopuolisiin palveluihin opintojen muutostilanteissa. Navigaattorin ja Kuopion Ohjaamon palveluverkosto ja moniammatillinen henkilöstö voivat tarjota lisäksi sellaisia palveluja, joilla voidaan parhaassa tapauksessa ennaltaehkäistä opintojen negatiivinen keskeyttäminen. Oppilaitoksen ulkopuolisen ohjauksen palvelut tulee selkeyttää oppilaitosten ohjaushenkilöille, jotta palveluihin ohjautumisesta tulisi oikea-aikaista ja sujuvampaa.

Yhteisen kehittämisen tuloksena syntyi Navigaattorin ohjauspalveluita esittelevä kortisto eli Navigaattorin palvelupakka. Palvelupakan tavoitteena on tehdä Navigaattoria tunnetuksi sekä helpottaa ohjaustyötä tekevien henkilöiden työtä siten, että palvelupakasta löytää nopeasti tietoa ja yhteyshenkilöitä monialaiseen yhteistyöhön.

Kehittämisen menetelmänä käytettiin palvelumuotoilun tuplatimantti-menetelmää. Menetelmässä tunnistettiin oppilaitoksen ohjauskortteja hyödyntämällä ne keskeiset Navigaattorin ja Kuopion Ohjaamon palvelut ja toimijat, joita opiskelija mahdollisesti tarvitsee oppilaitoksen ulkopuolella opintojensa muutostilanteissa. Rajapintojen tarkastelun avulla huomattiin useita nivelkohtia, joissa monialainen yhteistyö on mahdollista.

Navigaattorin palvelupakka kehitettiin oppilaitosyhteistyössä ammatillisen oppilaitoksen kanssa ja sen jakelu suunnataan ensisijaisesti toisen asteen oppilaitoksiin Kuopion alueella. Sen hyödyntäminen korkeakouluopiskelijoiden ohjauksessa sekä Kuopion seudun kuntakokeilun työllisyyden hoidossa on myös mahdollista. Navigaattorin ohjauspalveluilla voidaan tukea monenlaisissa elämäntilanteissa olevia henkilöitä. Osaaminen ja ammattitaito on työllistymisen tärkein osatekijä. Tässä kehittämistyössä yhdistettiin työllistymistä edistävät ohjauspalvelut sekä ammatillinen koulutus.

Asiasanat: monialainen yhteistyö, ammatillinen koulutus, Ohjaamot, ohjaaminen

Degree	Master of Humanities
Author	Sari Multasuo
Thesis title	Finding a service path from a One-Stop Guidance Center Developing multisectoral cooperation in situations related to study changes
Commissioned by	Savo Consortium for Education
Time	September 2022
Pages	54 pages, 10 pages of appendices
Supervisor	Katja Komonen

ABSTRACT

The objective of the thesis was to develop multisectoral cooperation between Kuopio Navigator Guidance Center, One-Stop Guidance Center and a local vocational institution. Navigator is a guidance center where locals can get guidance regarding their education or work. The One-Stop Guidance Center is also located in Kuopio Navigator, which offers a wide network of services needed in various life situations.

The aim of the development process was to ease a student guidance towards the needed services from Navigator and the One-Stop Guidance Center in situations related to study changes. The services of Navigator and the One-Stop Guidance Center as well as their multiprofessional employees may also offer services and guidance, which can help prevent drop-outs from education. The available out of school guidance needs to be further clarified and requires easy to follow instructions for guidance counsellors at vocational institutions. Such measures may also help in finding the required services for students at the right time.

The outcome of the development process was a pack of Navigator service cards. The pack of service cards will promote Navigator as a guidance center and will ease guidance at school. The pack of cards introduces the services and contact persons briefly. Both printed and electronic versions were developed. The printed cards provide tangible information, whereas the electronic versions are updated to keep the information up-to-date at all times.

The double diamond service design method was used in the development process. With the help of interviews and studying the guidance processes in the vocational institution, the development work group found many possibilities for multisectoral cooperation.

The pack of Navigator service cards will help guidance at many levels. They were originally developed for vocational education but can be used in guidance for higher education and also in employment services.

Keywords: multisectoral cooperation, vocational education, One-Stop Guidance Center, Guidance

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA JA TARVE.....	7
2.1	Savon ammattiopiston ja Navigaattorin yhteistyö	7
2.2	Kehittämistarpeen kuvaus	9
3	KEHITTÄMISTYÖN TEOREETTINEN PERUSTA.....	13
3.1	Monialainen yhteistyö käsitteenä ja ilmiönä.....	13
3.2	Monialainen yhteistyö Ohjaamoissa	14
3.3	Aiemmat tutkimukset	18
4	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS.....	20
4.1	Kehittämisen kohde, tavoite ja toimenpide	20
4.2	Kehittämismenetelmä	21
4.2.1	Yhteinen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin	21
4.2.2	Teemahaastattelu palvelumuotoilun työkaluna	23
4.3	Kehittämistyön eteneminen	24
4.3.1	Ongelman määrittely.....	25
4.3.2	Ongelman ratkaisu.....	31
5	KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	35
5.1	Navigaattorin palvelupakka.....	35
5.2	Johtopäätökset	42
5.3	Pohdinta	45
5.4	Kehittämistyön arviointi.....	48
	LÄHTEET.....	50
	Liite 1. Teemahaastattelukysymykset Ohjaamon nuorelle Teemahaastattelukysymykset ohjaushenkilöille oppilaitoksessa	
	Liite 2. Savon ammattiopiston ja Navigaattorin monialaisen yhteistyön rajapinnat	
	Liite 3. Navigaattorin palvelupakka	

- Liite 4. Navigaattorin palvelupakan merkityksellisyyttä arvioivat kysymykset
- Liite 5. Kehittämispöytäkirjaa arvioivat kysymykset

1 JOHDANTO

Nuorille suunnatussa ammatillisessa koulutuksessa koulutuksen keskeyttämisprosentti on lähtenyt jälleen nousuun. Suomen virallisesta tilastosta (SVT s.a.) ilmenee, että ammatillista perustutkintoaan suorittaneiden keskeyttämisprosentti oli 13,3 prosenttia lukuvuonna 2019 - 2020.

Kokonaisuudessaan koulutusten keskeyttäneiden määrä kasvoi verrattuna edelliseen vuoteen tutkintoon johtavissa koulutuksissa 3,9 prosenttiyksiköllä. Kuopion kaupungin etsivän nuorisotyön tavoittamista nuorista liki puolella ammatilliset opinnot ovat keskeytyneet. Puolet heistä olivat ilmoittautuneet työnhakijoiksi. Loput nuorista tilastoituivat statuksella ”muu” tai ”ei kirjattua tietoa tilanteesta”. (Suomen nuorisotyön tilastot 2021.) Opintojen keskeyttäminen jaotellaan yleisesti kahteen kategoriaan: negatiiviseen ja positiiviseen keskeyttämiseen. Positiivisesti opintonsa keskeyttävät henkilöt siirtyvät usein joko toiseen oppilaitokseen jatkamaan opintojaan tai menevät töihin. Negatiivisesti opintonsa keskeyttävät henkilöt ovat suurin riskiryhmä, sillä he eivät jatka opintojaan toisella opintoalalla eikä heillä useinkaan ole jatkosuunnitelmaa valmiina.

Savon ammattiopisto kehittää yhdessä 22 muun ammatillisen oppilaitoksen kanssa palvelumalleja Oikeus Laadukkaaseen Ohjaukseen (OLO) – hankkeessa (Savon ammattiopiston käynnissä olevat hankkeet s.a.). Hanke on Opetushallituksen rahoittamaa ja se päättyy marraskuun lopussa 2022. Hanke on osa Opetus - ja kulttuuriministeriön ammatillisen koulutuksen laadun ja tasa-arvon kehittämisohjelmaa (OKM 2020, 8).

Savon ammattiopistossa opiskelijan tukena on yksilöllinen opiskeluhoito: lääkäri, terveydenhoitaja, kuraattori sekä psykologi mutta myös oma tutoropettaja ja opinto-ohjaaja (Savon ammattiopiston opiskeluhoillon suunnitelmat s.a.). Opiskelijan opintojen etenemistä seurataan sekä tuetaan yksilöllisesti ja moniammatillisesti oppilaitoksen sisällä. Tarjottu tuki ei kuitenkaan aina tavoita tai motivoi opiskelijaa.

Opinnäytetyöni tavoitteena on edistää monialaista yhteistyötä ja nopeuttaa etenkin nuorten opiskelijoiden ohjausta oppilaitoksen ulkopuolisiin palveluihin

opintojen muutostilanteissa. Navigaattorin ja Kuopion Ohjaamon palveluverkosto ja moniammatillinen henkilöstö voi tarjota nuorelle lisäksi sellaisia palveluja, joilla voidaan parhaassa tapauksessa ennaltaehkäistä opintojen negatiivinen keskeyttäminen. Oppilaitoksen ulkopuolisen ohjauksen palvelut tulee selkiyttää oppilaitosten ohjaushenkilöille, jotta palveluihin ohjautumisesta tulisi sujuvampaa opintojen muutostilanteissa. Kehittämistyön tuloksena tehdään Navigaattorin keskeisimpiä ohjauspalveluja esittelevä ohjaukortisto eli palvelupakka helpottamaan oppilaitoksen ulkopuolisiin palveluihin ohjautumista.

2 KEHITTÄMISTYÖN TAUSTA JA TARVE

2.1 Savon ammattiopiston ja Navigaattorin yhteistyö

Savon ammattiopisto on yksi Suomen suurimmista toisen asteen ammatillisen koulutuksen järjestäjistä. Savon ammattiopistoa hallinnoi Savon koulutuskuntayhtymä, joka ylläpitää ammattiopiston ohella Varkauden lukiota. Koulutusta järjestetään usealla eri paikkakunnalla: Kuopiossa, Varkaudessa, Iisalmessa sekä Siilinjärvellä. Savon ammattiopisto järjestää lukiokoulutusta, ammatilliseen tutkintoon valmentavaa koulutusta, ammatillisia perustutkintoja, ammattitutkintoja sekä erikoisammattitutkintoja. Lisäksi Savon ammattiopistossa voi suorittaa lukuisia korttikoulutuksia ja opiskella oppisopimuksella. Paikallinen työ- ja elinkeinoala tekee jatkuvaa yhteistyötä Savon ammattiopiston kanssa järjestäen erilaisia työvoima- ja rekrykoulutuksia. Savon ammattiopistossa kehitetään voimakkaasti myös maahan muuttaneiden ammatillisia koulutuspolkuja. (Savon ammattiopisto s.a.)

Työskentelen toistaiseksi Savon ammattiopiston opinto-ohjaajana Kuopion kaupungin työllisyyspalveluissa Työllisyyden palvelutori- hankkeessa. Hankkeen tavoitteena on koota työllisyyden edistämiseen liittyvät ohjaus- ja neuvontapalvelut helposti tavoitettavaksi kokonaisuudeksi yhdelle luukulle. Palvelutorin nimi on Navigaattori ja siihen sisältyy myös Kuopion Ohjaamo. (Tervetuloa Navigaattoriin s.a.) Kuopion kaupunki on mukana kuntakokeilussa ja on solminut määräaikaisten kumppanuussopimuksen Savon koulutuskuntayhtymän kanssa. Kuopion kaupunki on hankkinut minun

lisäksi neljä ammatillista opinto-ohjaajaa edistämään asiakkaiden työllistymistä osaamisen kehittämisen avulla. Opinto-ohjaajien tehtävänä on tuoda ammatilliseen koulutukseen liittyvää osaamista työllisyyden kuntakokeilun osaamispalveluihin ja käytännön asiakastyöhön sekä palvelujen ja asiakkaiden ohjausprosessien kehittämiseen. Työhön sisältyy konkreettisen asiakastyön lisäksi monia palvelujen kehittämistehtäviä, verkostojen rakentamista sekä etenkin oppilaitosyhteistyön kehittämistä työllisyyspalveluissa. Tähän kumppanuuteen sisältyy niin Navigaattorin ja sen yhteydessä olevan Kuopion Ohjaamon kuin kuntakokeilunkin puitteissa tehtävä yhteistyö. (Kuopion kaupunki 2020.)

Kuopion Ohjaamo keskittyy kaikkien Ohjaamoiden tavoin alle 30-vuotiaiden nuorten palveluihin. Ohjaamojen tavoitteena on tarjota matalan kynnyksen monialaista palvelua ja niiden toimintaa ohjaa vahvasti EU:n nuorisotakuun tavoitteet. Nämä tavoitteet ovat valtakunnallisia. Keskeisimpinä tavoitteina on sujuvoittaa nuorten siirtymiä työhön ja koulutukseen. Ohjaamo-toiminnassa on tärkeää löytää myös palveluja, joilla voidaan edistää nuorten osallisuutta, toimintakykyä ja elämänhallintaa. (TEM 2018, 2.) Ohjaamon ja oppilaitosten paikallinen yhteistyö on tärkeää. Ammatillisten opintojen negatiivinen keskeyttäminen on hankala ilmiö. Monialaista yhteistyötä kehittämällä voitaneen toivottavasti pienentää keskeyttämiä ja tukea nuoria opinnoissaan kohti ammattia.

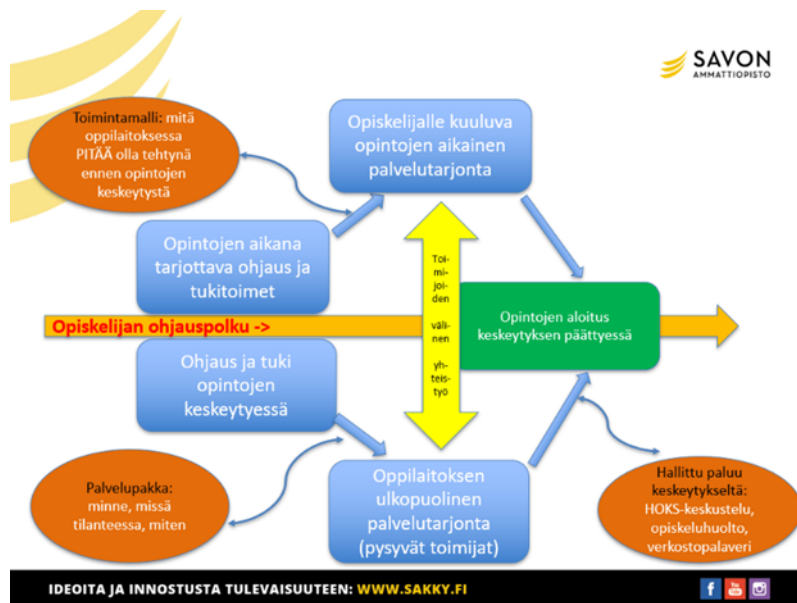
Käytän kehittämistyössä palvelumuotoilua ja sen tuplatimanttimenetelmää. Menetelmä jakaa palvelumuotoilun karkeasti kahteen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa kehittämisen työryhmä keskittyy määrittelemään ratkaistavaa ongelmaa. Toisessa vaiheessa työryhmä tuottaa ongelmalle sopivia ratkaisuja. (Palvelumuotoilu Palo Oy s.a.) Kehittämistyön tuloksena tuotettua Navigaattorin keskeisimpiä ohjauspalveluita esittelevää kortistoa eli Navigaattorin palvelupakkaa voidaan käyttää alueen toisen ja korkea-asteen opiskelijoiden ohjauksessa, vaikka varsinainen kehittämistyö toteutetaan yhteistyössä Savon ammattiopiston kanssa.

2.2 Kehittämistarpeen kuvaus

Ammattiin opiskeleminen sisältää monia eri vaiheita opintojen aikana. Opintojen etenemistä tuetaan oppilaitoksessa moniammatillisesti eri ohjaushenkilöiden toimesta. Tästä huolimatta oppilaitoksen omat ohjausprosessit eivät aina yksin pysty kannattelemaan opiskelijaa opintojen muutostilanteissa. Monialainen yhteistyö ja sujuvat siirtymät oppilaitoksen ulkopuolella oleviin palveluihin inspiroivat yhteiseen kehittämiseen. Oppilaitoksen ohjaushenkilöiden on reagoitava nopeasti opiskelijan opinnoissaan kohtaamiin haasteisiin, jolloin sujuva oppilaitoksen ulkopuolisiin palveluihin ohjautuminen on erittäin tärkeää. Moniammatillista yhteistyötä on paljon helpompi tehdä yhdessä kun tunnetaan ja tiedetään alueen toimijat sekä yhteistyökumppanit.

Ammatillisen koulutuksen keskeyttäminen on ollut tunnistettu ongelma Savon ammattiopistossa jo vuosien ajan. Pääministeri Marinin hallitusohjelmaan on kytketty jatkuvan oppimisen uudistus ja sen nojalla uudistetaan myös elinikäisen ohjauksen strategia (Elinikäisen ohjauksen strategia 2020- 2023: ELO-foorumi 2020, 9). Uudistettavan strategian tavoitteena on tehdä toimenpiteitä, joilla edistetään yksilöiden osaamista tehdä urapäätöksiä sekä varmistetaan heille tarvittava tuki tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden avulla. Pääministerin hallitusohjelman tavoitteena on myös opinto-ohjauksen vahvistaminen eri koulutusasteilla opinto-ohjauksen kehittämissuunnitelmassa. Ammatillisen koulutuksen opinto-ohjauksen kehittämisen tavoitteeksi on ohjelmassa asetettu muun muassa opiskelijoiden ohjauksen vahvistaminen sekä tuen oikea-aikaisuus, jotta keskeyttäminen vähenee (OKM 2020, 8). Kehittämissuunnitelmasta on myönnetty Oikeus Osata-kehittämistoimepiteisiin hankerahoitusta kuusi miljoonaa euroa. Savon ammattiopisto toteuttaa kehittämistyötä Oikeus Laadukkaaseen Ohjaukseen eli OLO-hankkeessa yhdessä laajan ammatillisten oppilaitosten verkoston kanssa. OLO-hankkeen oppilaitoskohtaiset tavoitteet sekä Kuopion Navigaattorin tavoitteet tehdä uutta neuvonta- ja ohjauspistettä tunnetuksi sekä kehittää monialaista yhteistyötä oppilaitosten kanssa kohtasivat tässä yhteisessä kehittämistyössä.

Savon ammattiopiston vastuualueena OLO-hankkeessa on kehittää ohjausta ennen opintoja ja opintojen aikana. Hankkeen tavoitteeksi on asetettu muun muassa ohjausosaamisen vahvistaminen, opiskelijoiden ohjauspolkujen selkiyttäminen sekä tietoisuuden ja yhteistyömahdollisuuksien lisääminen oppilaitoksen ulkopuolisista toimijoista (Savon ammattiopiston käynnissä olevat hankkeet s.a.). Opiskelijan ohjauspolku oppilaitoksessa sisältää monia vaiheita sekä edellyttää osaamista erilaisista ohjausprosesseista sekä monialaisen yhteistyön mahdollisuuksista (kuva 1). Opiskelijoita palveleva laadukas ohjaus hyötyy hyvästä yhteistyöstä palvelujärjestelmän eri toimijoiden ja oppilaitosten välillä. Tärkeitä yhteistyötahoja ovat perusopetuksen, nuorisotoimen ja terveydenhuollon toimijat, TE-palvelut, Ohjaamot ja kolmannen sektorin toimijat. Savon ammattiopiston OLO-hankkeessa keskitytään opintojen aikaisen ohjauksen kehittämiseen liittyen opintoihin kiinnittymiseen, opintojen aikaisten nivelvaiheiden ohjaus- ja toimintamallien rakentamiseen sekä opintojen keskeyttämis- ja keskeytymistilanteisiin.



Kuva 1. Opiskelijan ohjauspolku oppilaitoksessa sekä Savon ammattiopiston OLO-hankkeen tavoitteet. Grafiikan on laatinut Savon ammattiopiston opinto-ohjaaja, OLO-hankkeen projektipäällikkö, Kari Ranta (Savon ammattiopiston käynnissä olevat hankkeet s.a.)

Navigaattori ja Savon ammattiopisto paneutuvat yhteisessä kehittämisessään oppilaitoksen ulkopuolisten palvelujen sekä palveluihin ohjauksen selkiyttämiseen ja ohjauksen tehostamiseen opintojen muutostilanteissa. Kehittämisellä pyritään parantamaan tilanteita, joissa nuori ei putoaisi

palveluista ja jäisi ilman jatkosuunnitelmaa. Kehittämistyössä on tärkeää löytää monialaisen yhteistyön rajapinnat ja lisätä ohjaustoimijoiden tietoisuutta Navigaattorin palveluista.

Kehittämistyössä hyödynnetään Savon ammattiopiston tilastoja opintojensa negatiivisista keskeyttäjäistä, haastatteluilla kerättyä kokemustietoa ohjausprosesseista sekä Aluehallintoviraston tuottamaa Suomen nuorisotyön tilastointia, jossa tarkastelun kohteena on Kuopion kaupungin etsivä nuorisotyö. Savon ammattiopisto ja kaupungin etsivä nuorisotyö tekevät yhteistyötä nuorisolain velvoittamalla tavalla. Nuorisolakiin säädettiin merkittävä muutos vuoden 2011 alusta. Muutos on laajentanut nuorisotoimen aluetta koko nuorisopolitiikan alueella. Lain tasolla muutos tarkoittaa monialaista yhteistyötä viranomaisten kesken mutta käytännössä muutos on merkinnyt myös verkostoyhteistyön aloittamista sekä kehittämistä nuorten hyvinvoinnin ja sosiaalisen vahvistamisen tueksi. (Aaltonen 2011, 16-17; Lybeck ja Walldén 2011, 25-26.) Nuorella tarkoitetaan nuorisolain mukaan alle 29-vuotiaita (Wrede 2011, 19). Nuorille suunnatun monialaisen palvelu- ja ohjausverkoston keskeisenä tavoitteena on lisätä tietämystä nuorten kasvu- ja elinoloista sekä käyttää tietoa paikalliseen päätöksentekoon, nuorten palveluntarpeisiin ja palveluihin ohjautumiseen sekä edistää sujuvaa tiedonsiirtoa viranomaisten kesken (Lybeck ja Walldén 2011, 27-28). Nuorisolain (21.12.2016/1285, 11§) mukaan koulutuksen järjestäjän on luovutettava ammatillisen koulutuksen keskeyttäneen alle 29-vuotiaan nuoren yksilöinti- ja yhteystiedot nuoren kotikunnalle etsivälle nuorisotyölle. Ilmoittaminen etsivälle nuorisotyölle ei koske oppivelvollisia vaan heillä opintojen keskeytystapauksissa ilmoitus tehdään oppivelvollisen asuinkunnalle (Oppivelvollisuuslaki 1214/2020, 7§).

Vuoden 2021 nuorisotilaston mukaan Kuopion etsivän nuorisotyön tavoittamista nuorista melkein puolella oli keskeytyneet ammatilliset opinnot. Samasta tilastosta voidaan tarkastella, millaisiin toimenpiteisiin nuorisotyön asiakkaita on ohjattu. Tilaston mukaan yli puolet tavoitetuista nuorista ovat saaneet etsivältä nuorisotyöltä tukea ja tsemppausta mutta vertailun vuoksi vain noin viisi prosenttia nuorista on saanut palveluohjausta. (Suomen nuorisotyön tilastot 2021.) Kuopiossa Ohjaamoon on ohjautunut alle prosentti

näistä nuorista. Tätä tosin voi selittää myös se, että Kuopion Ohjaamo-toiminta on käynnistynyt vasta toukokuussa 2020. Oppilaitoksen ja Ohjaamon välisellä yhteistyöllä voi olla merkittävä vaikutus siihen, ettei nuori katoa oppilaitokselta ja päädy etsivän nuorisotyöntekijän asiakkaaksi.

Kuopion Ohjaamossa on hyvä palveluvalikoima sekä laajat aukioloajat. Kuopion Ohjaamo voi tarjota kaikki Navigaattorin palvelut myös Ohjaamon kohderyhmälle. Navigaattori palvelee jokaisena arkipäivänä klo 8-16 ja lisäksi keskiviikkoisin klo 18:aan. Kuopion nuorisotoimi on hyödyntänyt tiloja pitämällä iltaisin PopUp Nuokkaria. Etsivä nuorisotyö on ollut myös säännöllisesti Navigaattorissa paikalla. Kuopion Ohjaamon päivittäisen asiantuntijahenkilöstön lisäksi nuoret voivat saada ohjausta ja neuvontaa laajalta toimijaverkostolta. Navigaattorin tarjoamissa tiloissa on verkostotoimijoilla omat vuorot, jolloin he voivat esitellä palvelujaan päivystysluontoisesti. Eri toimijoiden palveluvuorot on helppo tarkistaa Navigaattorin viikkolukujärjestyksestä Kuopion kaupungin internetsivuilta, jotka esittelevät Navigaattorin toimintaa (kuva 2). Erityisesti nuorille suunnattuja palveluja ovat asumisneuvojan, kuntoutusohjaajan tai Nuorten Työpolku- hankkeen ohjauspalvelut.

NAVIGAATTORI		NAVIGAATTORISSA	ETÄNÄ		
MAANANTAI	TIISTAI	KESKIVIikko	TORSTAI	PERJANTAI	
8-16 Ohjaamo (alle 30-vuotiaat)	8-16 Ohjaamo (alle 30-vuotiaat)	8-16 Ohjaamo (alle 30-vuotiaat)	8-16 Ohjaamo (alle 30-vuotiaat)	8-16 Ohjaamo (alle 30-vuotiaat)	
8-16 Työ- ja yritysvalmentaja (yli 30-vuotiaat)	8-16 Työ- ja yritysvalmentaja (yli 30-vuotiaat)	8-16 Työ- ja yritysvalmentaja (yli 30-vuotiaat)	8-16 Työ- ja yritysvalmentaja (yli 30-vuotiaat)	8-16 Työ- ja yritysvalmentaja (yli 30-vuotiaat)	
9-14 Kysymys Piste - viesijänkinne neuvonta (Консультационная служба Kysymys Piste)	8-16 Maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvonta (fi, eng)	8-16 Oppivelvollisuus- ohjaaja	8-16 Oppivelvollisuus- ohjaaja	8-12 Maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvonta (puhelimitse 044 718 2135, fi, eng)	
9-15.30 Opinto-ohjaaja (ajanvarauksella)	9-15.30 Opinto-ohjaaja (ajanvarauksella)	8-16 Maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvonta (fi, eng)	9-15.30 Opinto-ohjaaja (ajanvarauksella)	9-15.30 Opinto-ohjaaja (ajanvarauksella)	
10-12 ja 13-15 Kuntakokouksen TE -asiantuntija	10-12 ja 13-15 Kuntakokouksen TE -asiantuntija	9-15.30 Opinto-ohjaaja (ajanvarauksella)	10-12 ja 13-15 Kuntakokouksen TE -asiantuntija	10-12 ja 13-15 Kuntakokouksen TE -asiantuntija	
14-16 Talousneuvola (puhelimitse 050 4344 027)	12.30-14 Työlläminen pelisäännöt	10-12 ja 13-15 Kuntakokouksen TE -asiantuntija	12-15 Asumisneuvonta	17-21 Pop-up nuokkari (parillisten viikkojen perjantaina)	
	14-16 TASSO-hanke	12-14 Ohjaamon TE -asiantuntija	12-15 Digiparkki		
	14-16 Kuopion psykiatrian keskuksen kuntoutusohjaaja (puhelimitse 044 7181 807)	12-15 Nuorten työpolku	12-15 Opagävystys (ilman ajanvarusta)		
		14-18 Oppimisen olohuone			

Kuva 2. Kuopion Navigaattorin ohjaus- ja neuvontapalveluvalikoima viikkolukujärjestyksen muodossa (Tervetuloa Navigaattoriin s.a.).

Oppilaitoksen ja Ohjaamon yhteistyöllä voidaan lisätä nuoren osallisuutta. Osallisuuden kokemus vaikuttaa merkittävästi nuoren hyvinvointiin.

Ohjaamoissa pyritään aina toimimaan nuoren ehdoilla siten, että nuori kokee kuuluvansa lähiyhteisöihinsä ja yhteiskuntaan. Ohjauksella pyritään siihen, että nuorella on mahdollisuus osallistua työelämään, vapaa-ajan viettoon ja sosiaaliseen toimintaan. Ohjaamoilla on merkittävä rooli syrjäytymisen ehkäisyssä osallistamalla nuorta aktiivisesti hänelle ja hänen elämäntilanteeseensa sopivilla palveluilla. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos nimeää Ohjaamoiden tarjoamat palvelut yhdeksi keskeisimmistä keinoista ennaltaehkäistä nuorten syrjäytymistä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Nuorten syrjäytymisen ekäisy s.a.) Kuopion Ohjaamon koordinoima Yksilöllinen tuki nuorelle- palvelu on ollut hyvä esimerkki sellaisesta tukimuodosta, jolla nuoren osallisuutta voidaan aktivoida nuoren ehdoilla.

3 KEHITTÄMISTYÖN TEOREETTINEN PERUSTA

3.1 Monialainen yhteistyö käsitteenä ja ilmiönä

Tässä opinnäytetyössä kehitetään monialaista yhteistyötä. Käsite on työssäni keskeisin ja työni luonteen vuoksi lähestyn käsitettä etenkin nuorisotyön näkökulmasta. Kehittämistyöhöni liittyy vahvasti myös käsitteet moniammatillinen yhteistyö, verkostoyhteistyö ja nuoren osallistaminen.

Monialainen yhteistyö on käsitteenä laajempi kuin moniammatillinen yhteistyö. Monialainen kokoaa eri hallinnon- ja tieteenalat yhteen ja työ tehdään usein verkostoissa. Monialainen työyhteisö voi koostua esimerkiksi eri koulutusalojen ja ammattiryhmien edustajista, opiskelijoista, asiakkaista ja yhteistyökumppaneista. Yhteistyökumppaneina voi olla myös eri palveluntuottajia ja kolmannen sektorin toimijoita tai vapaaehtoisjärjestöjä. (Nykänen 2010, 58-59.)

Nuorisolain (2016/1285, 2. §) tavoitteissa mainitaan monialainen yhteistyö toimintatapana, jolla pyritään muun muassa edistämään nuorten osallisuutta, kasvua, itsenäistymistä, yhteisöllisyyttä, vaikuttamismahdollisuuksia sekä kykyä ja edellytyksiä toimia yhteiskunnassa. Nuorisolain (2016/1285, 9. §) mukaan monialaisella yhteistyöllä tarkoitetaan paikallistasolla toteutettavaa, eri toimialojen viranomaisten välistä yhteistyötä. Viranomaisten välisen yhteistyön tehtävä on huolehtia, että kunnassa on toimiva ohjaus- ja

palveluverkosto alueella asuville nuorille. Monialaisen yhteistyöverkoston tehtävänä on edistää nuorille suunnattujen palvelujen yhteensovittamista, yhteisiä menettelytapoja nuoren palveluihin ohjaamisessa sekä tiedonvaihdon sujuvuutta. Lybeck ja Walldén (2011, 26) korostavat, että monialainen yhteistyö koskee lain tasolla vain viranomaisia. Kuntien palveluissa on mukana myös yksityisiä palveluntuottajia, jotka ovat velvoittavan yhteistyön ulkopuolella. Käytännössä yhteistyö on kuitenkin välttämätöntä sujuvien palveluohjausten toteuttamiseksi.

Nuorisolain määrittelemä monialainen yhteistyö edellyttää eri toimialojen asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. Jotta se voi toimia hyvin, yhteistyötä tekevien tahojen on tunnettava oma toimialansa ja sen toiminta vankalla työkokemuksella. Sujuvaa yhteistyötä edesauttaa rohkeus luovuuteen sekä kykyyn kyseenalaistaa omaa aikaisempaa tekemistä. (Lybeck ja Walldén 2011, 27.)

3.2 Monialainen yhteistyö Ohjaamoissa

Keski-Suomen ELY-keskuksen koordinoima Kohtaamo-hanke on ollut hyvin merkityksellinen Ohjaamotoiminnan kehittäjä ja tukija. Kohtaamo-hanke on antanut valtavan panoksen Ohjaamoiden perustamiseen eri paikkakunnille, markkinointiin valtakunnallisesti sekä Ohjaamotoimijoiden verkostoitumiseen. Iso osa Kohtaamo-hankkeen tuesta Ohjaamoille on kanavoitu monialaisen yhteistyön tukemiseen Ohjaamoissa, joissa yleensä erilaiset organisaatiokulttuurit kohtaavat. Ohjaamo on avannut uuden mahdollisuuden eri ammattialoille ja ammattikunnille. Monialaisen yhteistyön tavoitteena nuorten ohjauksessa Ohjaamoissa on palvelupolkujen nopeuttaminen, nuoren luottamuksen kasvattaminen palveluihin sekä sen ennaltaehkäiseminen, ettei nuori putoa palveluiden väliin. Kohtaamo-hankkeen tavoitteissa mainitaan erityisesti myös se, että monialaisen työn tekijöiltä vaaditaan oman työn kehittämistä sekä uudenlaista toimijuutta yhteistyössä. Monialainen työtapaa vaatii aikaa kehittyäkseen hyväksi yhteistyöksi. Ohjaamotoiminnan vakiinnuttaminen paikkakunnalle hyötyy toimivan monialaisen yhteistyön onnistumisista ja hyvästä asiakaspalautteesta. (Kautto ym. 2021, 5-14.)

Valtakari ym. (2020, 152) toteavat, että monialainen yhteistyö on Ohjaamotoiminnan vahvuus ja valtti, jotta asiakas saa nopeaa palvelua. Ohjaamon asiantuntijat ovat hyötäneet moniammatillisesta työskentelystä tarjolla olevien palvelujen näkökulmasta sekä ovat voineet kohdentaa olemassa olevia palveluita osuvammin ohjausprosesseissa. Monialainen yhteistyö korostuu viranomaistyössä, jota Ohjaamoissakin väistämättä tehdään. Nuorten palveluntarve edellyttää kuitenkin usein viranomaistyötä. Tämä luo eittämättä haastetta Ohjaamoiden brändäykseen matalan kynnyksen palvelupisteenä, johon nuoren on helppo tulla. Monialaisessa työskentelyssä asiakas on vahvasti mukana toiminnassa. Nuorten ohjaustarpeet vaihtelevat etenkin tilanteissa, jolloin koulutus on vaarassa keskeytyä. Näissä tilanteissa tarvitaan usein monialaista verkostoyhteistyötä. Ohjaamo toimii verkoston yhteisenä palvelualustana, joka ihannetapauksessa sujuvoittaa ja nopeuttaa nuoren ohjausprosesseja. (Valtakari ym. 2020, 80.)

Ohjaamo toimii palveluperiaatteensa mukaisesti vahvasti nuoren osallistajana. Ohjaamo on ympäristö, joka kohtaa nuoren ilman ennakkovarausta ja nuoren ehdoilla. Ohjaamo-toiminnan valtakunnalliset perusteet määrittävät palvelun lähtökohdaksi nuorilähtöisyyden ja palvelun monialaisuuden. Ohjaamossa asioidessaan nuori osallistetaan arvioimaan omaa toimintakykyään ja elämänhallintaansa. (TEM 2018, 3.) Salmikankaan (2002, 17) mukaan osallisuus voidaan tulkita mahdollisuutena vaikuttaa asioiden kulkuun sekä johonkin kuulumisen ja sitoutumisen tunteena. Kun nuoren osallisuutta kunnioitetaan, nuori kokee, että hänen avuntarpeensa tulee huomioiduksi sekä hänen lähtökohtansa ymmärretään palveluntarpeita arvioitaessa. Nuori osallistuu täten myös päätöksentekoon häntä koskevissa asioissa. Osallistuminen muuttuu tilanteessa osallisuudeksi ja nuori kokee, että hänellä on valtaa ja mahdollisuus käyttää sitä. Ammatillinen työskentely nuoren kanssa vaatii avointa ja luottamuksellista dialogia, jonka tavoitteena on hyötyä nuoren kokemuksista. (Pehkonen ym. 2019, 92-93.)

Monialaista yhteistyötä on kehitetty useissa eri hankkeissa ja monialaisen yhteistyön merkityksestä palveluihinohjauksessa on tehty monia tutkimuksia. Aihetta on käsitelty myös useissa opinnäytetöissä. Tutkimukset vahvistavat, että eri asiantuntijuuksia yhdistämällä ja kokoamalla ne yhteen paikkaan,

palvelujen osuvuutta on voitu parantaa. Valtakari ym. (2020, 152) toteavat tutkimuksessaan, että nuoret ovat kokeneet saaneensa Ohjaamosta tukea omaan elämäntilanteeseensa sekä suuntaviivoja tulevaisuuteensa. Merkittävä osa nuorista on kokenut tilanteensa edistyneen Ohjaamokäyntejä edeltävään tilanteeseen verrattuna ja mieltävät Ohjaamon monialaiset palvelut positiivisesti. Ohjaamoissa työskentelevät asiantuntijat kokevat, että moniammatillisuus ja toisten asiantuntijoiden kanssa jaettu osaajuus vahvistaa myös asiantuntijan omaa osaamista sekä motivoi kehittymään.

Moniammatillinen verkosto ja tehtävä yhteistyö sujuvoittaa nuoren jatko-ohjausta ja lisää ymmärrystä tehtäväkokonaisuudessa. Monialainen Ohjaamotyö voidaan nähdä vahvuutena ja Ohjaamot edelläkävijöinä monialaisten palveluiden organisoinnissa sekä moniammatillisen työotteen kehittäjinä. (Valtakari ym. 2020, 154.)

Monialainen yhteistyö Ohjaamoissa edellyttää verkostotoitumista, jotta asiakkaan tarpeista lähteviä palveluita voidaan tarjota ja edelleen kehittää. Onnistuneen verkostoyhteistyön edellytyksenä on yhteiset pelisäännöt ja toimijoiden välinen luottamus (Helander ym. 2017, 103.) Toimiva ja kehittyvä monialainen verkostotyö tarvitsee resursseja sekä hyvää johtamista ja koordinaatiota. Ohjaamon monialainen verkostotyö tuo yhteen toimijoita useista eri organisaatioista. Toimijoilla tulee olla selkeä käsitys omasta työnkuvastaan verkostossa sekä oman organisaationsa johdon tuki työlleen. Monialaisessa yhteistyössä toimivalta asiantuntijalta vaaditaan hyviä kommunikaatiotaitoja, taitoa reflektoida omaa työtään sekä halua edistää toisia kunnioittavaa ilmapiiriä. Onnistunut monialainen yhteistyö voi toimijan tasolla tarkoittaa siirtymistä perinteisestä asiantuntijatyöstä yhteisölliseen työskentelytapaan. (Helander ym. 2017, 104; Nykänen 2010, 253.)

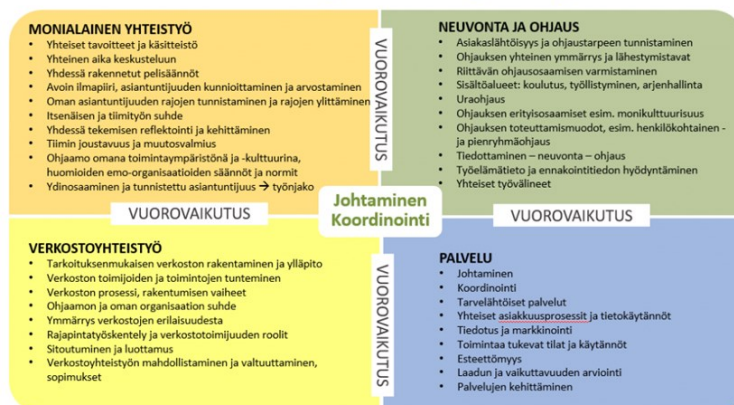
Valtakarin ym. (2020, 81-82) mukaan monialainen yhteistyö ja verkoston yhteistyö voidaan nähdä ensiajattelemalla suurena mahdollisuutena sujuvoittaa nuoren palvelupolkuja. Ohjaamoissa työskentelee moniammatillinen ja osaava joukko, jolloin tarjolla on toisiaan täydentävää erityisosaamista. Ohjaamoissa työskennellään usein työpareina tai ainakin konsultoidaan herkästi kollegaa tai verkostossa mukana olevaa asiantuntijaa. Monialaisen verkoston hyödyntäminen tukee oman työn tekemistä, sillä

kaikkea ei tarvitse osata yksin vaan voi toimia osana moniammatillista asiantuntijaverkostoa. Yhdessä työskenteleminen sujuvoittaa ja nopeuttaa asiakkaan jatko-ohjausta. Tämä edellyttää kuitenkin oman verkoston toimintatapojen tuntemista.

Monialainen verkostoyhteistyö voi kohdata isojakin haasteita toimiakseen tehokkaasti. Ohjaamoiden monialaisen verkostoyhteistyötä on kehitetty Kohtaamo-hankkeen tukihankkeessa. TESSU2 – Aitoon monialaiseen yhteistyö- ja ohjausosaamiseen Ohjaamoissa -projektin toteuttivat Jyväskylän ammattikorkeakoulun ja Hämeenlinnan ammattikorkeakoulun ammatilliset opettajakorkeakoulut sekä Åbo Akademi. (ELY-keskus 2021.)

TESSU2-hankkeessa tuotettiin muun muassa Monialainen Ohjaamotyötyökalu, johon on tiivistetty monialaisen ohjaustyön tekemisessä huomioitavat asiat (kuva 3). Työkalun nelikenttä havainnollistaa hyvin vuorovaikutuksen merkityksen yhteistyössä sekä kaikilla Ohjaamotoiminnan alueilla. Kuvioon on koottu Ohjaamotoiminnan asiakaslähtöisen palvelun ulottuvuudet: moniammatillisen yhteistyön sekä verkostoyhteistyön merkitys painopisteineen. Oman asiantuntijuuden tunnistaminen, työskentelyn reflektointi, avoin ilmapiiri, yhdessä rakennetut pelisäännöt ja työnjako tukevat moniammatillisen yhteistyön rakentumista.

Monialainen Ohjaamotyö -työkalu v.2.6



TESSU

Copyright ©
TESSU – Tehdään yhdessä ohjausta -projekti

jamk.fi

HAMK

Åbo Akademi

EU:lta

Vuorovaikuttaminen
2014–2020

Kuva 3. Monialainen Ohjaamotyö- työkalu on kehitetty TESSU2- hankkeessa Ohjaamoiden verkostotyön tueksi (Jyväskylän ammattikorkeakoulu s.a).

Siuralan (2011, 146) mukaan moniammatillinen yhteistyö verkostoissa edellyttää useita työn ja organisaatioiden rajapintojen kohtaamisia sekä niiden ylittämistä, kiinnostusta toisen tapaan tehdä työtä sekä ennakkoluulottomuutta kehittää omaa työtään – oppimista yhdessä. Merkittävä verkostotoimija Ohjaamoissa on ammatilliset oppilaitokset. Oppilaitosten ja Ohjaamoiden välinen yhteistyö on poikkihallinnollista. Eri hallintokulttuurien kohtaaminen vaatii verkostotyöltä aikaa, suunnitelmallisuutta sekä johtamista. Nykäsen (2010, 84) mukaan verkostojen johtaminen koetaan haasteellisena, koska johtaja kohtaa väistämättä erilaisia arvoja. Johtaminen tulisikin kohdistaa tapoihin tehdä yhteistyötä.

Oppilaitoksen ja Ohjaamon monialaisen yhteistyön tehtävänä on muun muassa edistää nuorille suunnattujen palvelujen yhteensovittamista, palveluohjauksen menettelytapoja sekä tiedonsiirron sujuvuutta. Vuonna 2017 julkaistussa Nuorisobarometrissa käsitellään taustatekijöitä toisen asteen opintojen keskeytymiselle ja tärkeimpänä syynä nuorten vastauksista nousi väärä alanvalinta (Haapakorva ym. 2017, 167). Opintojen keskeyttäminen ei kuitenkaan kannata nähdä vain pahana asiana. Nuoret ovat hyvin yksilöllisiä ja heidän elämäntilanteensa ovat hyvin heterogeenisiä. Opintojen keskeyttäminen voi olla nuorelle asia, joka johtaakin johonkin aktiivisempaan aikaan elämässä. Oikeanlaisella ja nuorta osallistavalla ohjauksella voidaan tukea nuorta ja hänen aikuistumistaan siten, että keskeytyneiden opintojen kierre katkeaa ja nuoren voimavarat alkavat kasvaa. Nuori saattaa tarvita keskeytyksen tilanteessa ohjausta asuntoasioissa, taloudellisessa tilanteessa, itsetuntemuksessa, mielenterveydessä, oppimaan oppimisessa sekä oman identiteettinsä kasvun tukemisessa. Omien voimavarojen kasvaessa nuorelle voidaan myös tarjota vaihtoehtoja omien työelämätaitojen vahvistamiseen ja siten avarretaan nuoren käsitystä työelämästä, omasta osaamisesta sekä uravaihtoehtoista. (Haapakorva ym. 2017, 169-170; Valtakari ym. 2020, 74.)

3.3 Aiemmat tutkimukset

Monialaisuudesta ja moniammatillisuudesta puhutaan usein rinnakkaisina termeinä (Lybeck ja Walldén 2011, 26). Monialainen mielletään useimmiten hallinnolliseksi toiminnaksi, kun taas moniammatillinen eri alojen

ammattilaisten väliseksi toiminnaksi. Nykänen (2010, 58) mainitsee väitöskirjassaan myös monihallinnollisuus-käsitteen, joka tarkoittaa sivistys-, sosiaali- ja terveys- sekä työ- ja elinkeinopalvelujen välistä yhteistyötä. Yhteistyömuoto tunnetaan erityisesti ohjauksessa, jossa asiakas osallistetaan prosessiin ja jossa toimijana on verkosto. Monihallinnollisen verkostoyhteistyön tavoitteena on sujuvoittaa asiakkaan ohjausta palveluihin.

Lybeck ja Walldén (2011, 26) täsmentävät, että moniammatillisen käsite mielletään eri tavalla julkisella ja yksityisellä sektorilla. Yksityinen sektori mieltää moniammatillisen tarkoittamaan monitaitoista osajaa ja sen taustalla on termin englanninkielinen käännös: multiprofessional. Julkisella sektorilla moniammatillisella tarkoitetaan eri toimialojen edustajien yhteistyötä.

Kekoni ym. (2019, 15) ottavat moniammatillisen yhteistyön määrittelyyn mukaan myös englanninkielisen sanan transprofessional. Termi tarkoittaa totutun ammattiroolijaon tarkoituksenmukaista rikkomista, jolloin ammattilaiset sallivat muiden ammattilaisten astua toistensa asiantuntemuksen alueille. Suomen kielessä moniammatillisen yhteistyön käsitettä käytetään väljästi, vaikka tehtäväkenttä on kaikkea muuta. Isoherranen (2012, 31, 47-63) toteaa moniammatillista yhteistyötä käsittelevässä väitöskirjassaan, että moniammatillinen yhteistyö on tiimityötä, jonka tiimin jäsenet täydentävät toistensa osaamista pyrkiessään yhteiseen päämäärään. Työskentelylle on tyypillistä tiimin jäsenten välinen kunnioitus toisensa osaamisesta sekä tasavertainen työskentely yhdessä. Kekonin ym. (2019, 16) mukaan yhteistyötä voisi kuvata jaettuna asiakkuutena tai jaettuna asiantuntijuutena. Samassa yhteydessä on syytä mainita yleistynyt rajapintojen käsite. Monialaisessa sekä moniammatillisessa yhteistyössä rajapinnoilla tarkoitetaan aluetta, joka jää eri työtehtävien välimaastoon.

Moniammatillisessa yhteistyössä sujuva vuorovaikutus ja yhteisen tietämyksen rakentaminen on ensiarvoisen tärkeää. Kekoni ym. (2019, 17-18) painottavat, että moniammatillisten ryhmien tehtävät ja osanottajat vaihtelevat sen mukaan, mikä on yhteisen työskentelyn tavoite. Moniammatillisuus voidaan nähdä verkostojen yhteistyönä, organisaation sisäisenä yhteistyönä tai eri viranomaisten välisenä yhteistyönä. Moniammatillisen asiakastyön

ympärille rakentuneet ryhmät voivat toimia hyvinkin pitkäkestoisesti. Ryhmän työskentelyssä ja vuorovaikutustilanteissa korostuu asiakaslähtöisyys. Asiakkaan kohtaaminen ja kunnioittaminen sekä osallistaminen häntä koskevaan päätöksentekoon tulee olla kaiken asiakastyön arvolähtökohta.

Mönkkönen ym. (2019, 47-48) nostavat esiin vuorovaikutuksen merkityksen moniammatilliselle työskentelylle. Vuorovaikutus rakentuu moniammatillisessa ryhmässä vastavuoroisesti niin ammattilaisten kuin asiakkaan kesken. Vuorovaikutusosaaminen linkittyy vahvasti monialaista yhteistyötä tekevien henkilöiden substanssi- ja prosessiosaamiseen. Paras hyöty osaamisista saadaan, kun ne saatetaan yhteyteen toisten ammattilaisten osaamisten kanssa ja siten saavutetaan laaja asiantuntemus ongelmanratkaisuprosessissa, jossa asiakas on ryhmän tasavertainen jäsen.

4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

4.1 Kehittämisen kohde, tavoite ja toimenpide

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää oppilaitoksen ja Kuopion Navigaattorin monialaista yhteistyötä. Navigaattorissa sijaitsee myös nuorille suunnattu Kuopion Ohjaamo. Kuopion Ohjaamon oma moniammatillinen tiimi sekä Navigaattorin palveluverkosto voi tarjota tukea nuorelle oppilaitoksen rinnalla. Monialaisella yhteistyöllä tavoitellaan sujuvaa ohjausta oppilaitoksen ulkopuolisiin palveluihin opintojen muutostilanteissa. Toimivalla monialaisella yhteistyöllä voidaan parhaassa tapauksessa ennaltaehkäistä nuoren opintojen negatiivinen keskeytyminen.

Kuopion Navigaattorin ja Savon ammattiopiston yhteiskehittämisessä toteutetaan Navigaattorin keskeisiä palveluita kuvaava ohjauskortisto eli Navigaattorin palvelupakka. Palvelupakka selkeyttää opiskelijalle ja oppilaitoksen ohjaushenkilöille Navigaattorin palvelukokonaisuutta sekä helpottaa ohjausta Navigaattorin palveluihin.

4.2 Kehittämismenetelmä

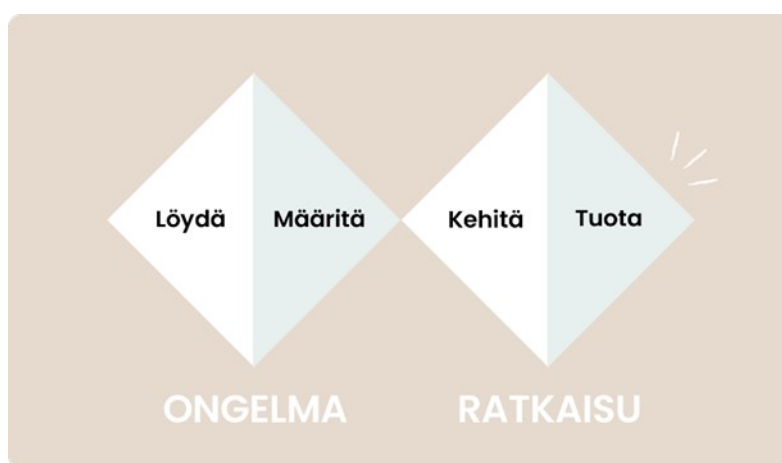
4.2.1 Yhteinen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin

Kehittämisen menetelmäksi valitsin palvelumuotoilun. Palvelumuotoilua käytetään usein kehittämisen välineenä ja etenkin silloin, kun kyseessä on ihminen, joka käyttää jotain palvelua (Tuulaniemi 2016, 71). Oppilaitoksessa opiskelija on asiakas, jolle oppilaitoksen kuuluu järjestää ohjausta ja tukea. Laki ammatillisesta koulutuksesta (30.12.2020/1218, 61.§) edellyttää oppilaitokselta sellaista tukea ja ohjausta, että opiskelijan on mahdollista saavuttaa tutkinnon tai koulutuksen perusteiden mukainen ammattitaito ja kehittyä hyväksi, tasapainoiseksi, sivistyneeksi ihmiseksi ja yhteiskunnan jäseneksi. Koulutuksen järjestäjän on lisäksi tarjottava opiskelijalle opiskeluhuollon palveluita (oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013, 9. §) sekä toimia yhteistyössä opiskelijahuollon palveluita antavien ja järjestävien viranomaisten ja muiden tahojen kanssa. Palveluiden yhteensovittamisella on pyrkimys edistää opiskelijan psyykkistä ja fyysistä terveyttä sekä sosiaalista hyvinvointia. Tässä kehittämistyössä asiakkaan saama palvelu on ohjaus. Opiskelijan ohjausprosessien ja jatkopolkujen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin on hyvin perusteltua.

Palveluiden kehittämisessä on hyvin keskeistä saada tietoa siitä, kuinka asiakas on kokenut palvelun. Tuulaniemen (2016, 74) mukaan asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan taso muodostaa palvelulle lähtökohdan, miten hyvin tai sujuvasti palvelu pystyy toteuttamaan asiakkaan palvelulle asettamat tavoitteet. Tunnetaso tarkoittaa asiakkaalle palvelukokemuksesta syntyviä välittömiä reaktioita, jotka voivat muun muassa olla kokemus miellyttävyydestä, kiinnostavuudesta tai innostavuudesta. Merkityskokemus on ylin taso, jossa palvelulla tuotetaan asiakkaalle oivallus siitä, kuinka palvelu on vastannut hänen henkilökohtaisiin merkityksiinsä.

Nykänen (2015, 138-140) kuvaa palvelumuotoilua metodina verkostojen kehittämisessä. Palvelumuotoilu sopii organisaatioiden väliseen kehittämiseen mutta vaatii verkostosuhteilta sitoutumista, oppimista, avoimuutta, riippuvuutta toisistaan sekä luottamusta. Keskinäisellä luottamuksella tavoitellaan sitä, että

verkostoitumisen avulla saavutetaan palveluissa jotain sellaista mihin ei kyettäisi yksin ilman yhteistyötä. Tuulaniemi (2016, 116-118) toteaa myös, että palvelumuotoilun yksi keskeinen ajatus on palvelun kehittäjien sitouttaminen ja osallistaminen kehittämisprosessiin. Palvelumuotoilulla voidaan myös antaa käyttökelpoiset välineet ja menetelmät yhteiseen kehittämiseen. Palvelumuotoilulla on voitu tuoda tähän yhteistyössä tehtävään kehittämiseen niin sanottua muotoiluempatiaa. Empaattisen muotoilun lähtökohta perustuu ihmisten kokemusten ymmärtämiseen prosessin alkuvaiheessa. (Hakio ym. 2015, 57.)



Kuva 4. British Design Councilin laatima palvelumuotoilun tuplatimantti -työkalu jakaa kehittämistyön vaiheet selkeiksi osa-alueiksi (Helsinki Think Company, 2021. Grafiikka Eeva-Stiina Niemi).

Käytetyin prosessimalli palvelumuotoilulle on British Design Councilin esittelemä tuplatimantti (kuva 4). Malli koostuu kahdesta timantista, joista ensimmäinen on ratkaistava ongelma ja toinen ongelman ratkaisu. Timanttikuvio jakaa palvelumuotoilun neljään vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa kartoitetaan ratkaistavaa ongelmaa ja keskitytään asiakasymmärryksen lisäämiseen. Toisessa vaiheessa ideoidaan ja etsitään ongelmalle sopivia ratkaisuja. Työskentely tapahtuu säännöllisesti kokoontuvissa työpajoissa, joissa edetään vaiheittain kohti ongelman ratkaisua. (Siika-aho ja Niemi 2021.)

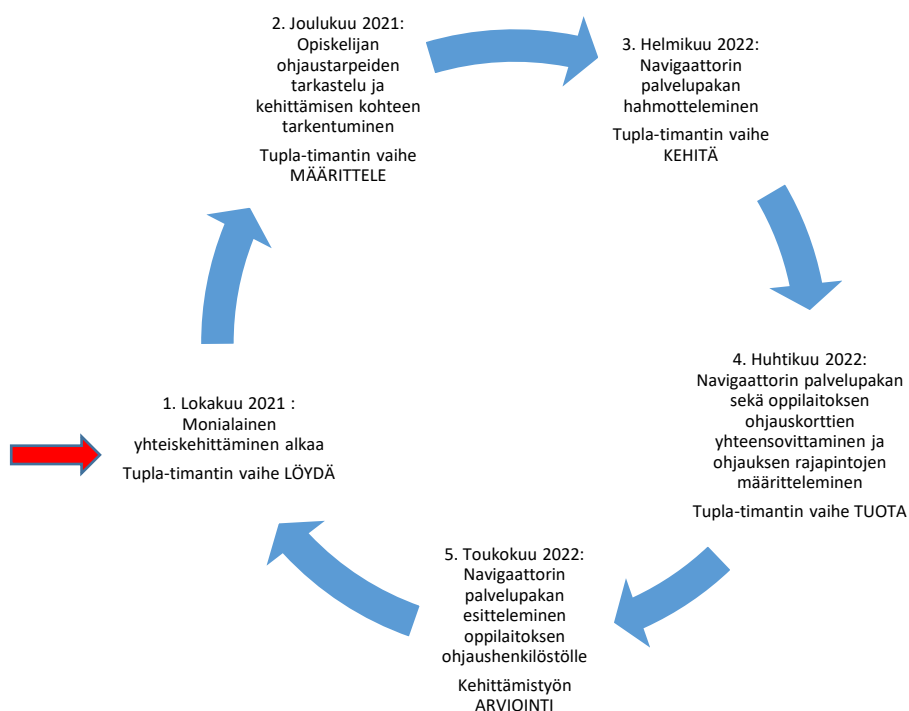
4.2.2 Teemahaastattelu palvelumuotoilun työkaluna

Haastattelua käytetään palvelumuotoilussa silloin kun halutaan tietää henkilökohtaisella tasolla miten palveluissa on onnistuttu ja mitä voitaisiin tehdä paremmin. Haastattelu menetelmänä lisää asiakasymmärrystä ja toimii empaattisena ja asiakasta osallistavana lähestymistapana kehittämislle. (Hakio ym. 2015, 57.) Hirsjärvi ja Hurme (2000, 34-35) mainitsevat haastattelun eduksi muun muassa sen, että haastattelu lisää haastateltavan aktiivisuutta, tarjoaa syventävää tietoa aiheesta ja tarjoaa tutkijalle mahdollisuuden pyytää esitettyihin mielipiteisiin perusteluita. Itse haastattelutilanteessa ollaan suoraan kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa, jolloin haastattelijalle tarjoutuu mahdollisuus saada esiin vastausten taustalla olevia motiiveja.

Eskola ym. (2018, 29) toteavat, että haastattelutyypit jaotellaan karkeasti niiden strukturointiasteen perusteella. Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu perustuu menetelmänä teemoihin yksityiskohtaisten haastattelukysymysten sijaan. Menetelmä tuo tutkittavan tai haastateltavan äänen kuuluviin sekä huomioi haastateltavien tulkintoja ja asioiden merkitystä haastattelijan ja haastateltavan vuorovaikutustilanteessa. (Hirsjärvi ja Hurme 2000, 48.) Teemoittain muotoiltu haastattelurunko varmistaa, että haastattelussa käydään kaikki ennalta suunnitellut kysymykset läpi mutta niiden järjestys ja laajuus joustaa haastattelun aikana. Teemojen painotukset saattavat vaihdella mikäli haastateltavat ovat saman aihepiirin parissa eri asemassa. Teemahaastatteluun on toivottavaa saada sellaisia henkilöitä, jotka ovat olleet osallisena toiminnassa tai prosessissa, josta halutaan tietoa. (Eskola ym. 2018, 30.) Haastattelurunko rakentuu teema-alueista, joka toimii haastattelijalle ikään kuin muistilistana kysyttävistä kysymyksistä. Runko laaditaan pääkäsitteistä johdettuihin alakäsitteisiin tai -luokkiin, jotka ovat yksityiskohtaisempia luetteloita. Näistä luetteloista muodostuvat varsinaiset haastattelukysymykset. Teemahaastattelulle tyypillinen vuorovaikutus ja haastateltavan kokemuspohja muokkaa lopullisen haastattelurungon. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47, 66.)

4.3 Kehittämistyön eteneminen

Kehittämistyö alkoi syyskuussa 2021 Savon ammattiopiston ja Navigaattorin yhteisellä kokouksella. Kokouksessa keskusteltiin Savon ammattiopiston kehittämishankkeesta, jonka tavoitteena on opiskelijan ohjauksen laadun parantaminen sekä sujuvien siirtymien tehostaminen oppilaitoksen ulkopuolisiin palveluihin. Oppilaitoksen sekä Kuopion Navigaattorin että Ohjaamon monialaisen yhteistyön kehittäminen nousi keskusteluissa yhteiseksi päämääräksi. Ensimmäisen kokouksen tuloksena muodostettiin kehittämistyöryhmä ja tehtiin sopimus yhteisestä kehittämisprojektista. Varsinainen kehittämistyöryhmä piti ensimmäisen kokouksensa lokakuussa ja on kokoontunut sen jälkeen säännöllisesti. Kehittämistyöryhmän kokoonpano on hieman vaihdellut mutta se ei ole ollut kehittämisprosessin etenemisen hidasteena. Kehittämistyön eri vaiheet ovat jakaantuneet kehittämistyöryhmän sisällä pienempiin osasiin, jolloin on työskennelty pääsääntöisesti oman organisaation sisällä. Yhteinen työskentely ja kehittämisprosessin päävaiheiden eteneminen on kuvattu kaaviossa palvelumuotoilun tuplatimanttimenetelmää mukailien (kuva 5).



Kuva 5. Navigaattorin palvelupakan kehittäminen Navigaattorin ja Savon ammattiopiston monialaisessa kehittämisprosessissa.

Kehittämistyöryhmän työskentelyä ohjasi Savon ammattiopiston OLO-hankkeen aikataulu. Työssä edettiin määrätietoisesti ja vaiheittain. Tuplatimanttimenetelmä selkiytti työskentelyn rytmiä jakamalla työn osiin.

4.3.1 Ongelman määrittely

Kehittämistyössä lähdettiin liikkeelle ongelman määrittämisellä sekä kehitettävien ohjausprosessien määrittelyllä sekä tarkastelulla. Kehittämisen aloituksessa hyödynnettiin palvelumuotoilun tuplatimanttimenetelmän löydä -vaihetta. Yhteiskehittämisen aikana tutustuttiin molempien organisaatioiden ohjaustoimijoihin, ohjausprosesseihin sekä Navigaattorin palveluihin. Työryhmässä pohdittiin keinoja sujuvoittaa opiskelijan ohjausta oppilaitoksen ulkopuolisiin palveluihin opintojen muutostilanteissa. Kehittämistyössä haluttiin löytää selkeitä monialaista yhteistyötä lisääviä malleja ja tukitoimia etenkin opintonsa keskeyttävien tai opinnoistaan eroavien opiskelijoiden tueksi.

Kehittämistyön alussa todettiin oppilaitoksella tiedossa olevan fakta, että opintojen keskeytyksiä tulee paljon. Kehittämistyöryhmässä tarkasteltiin oppilaitoksen järjestelmästä saatuja lukuja keskeyttäneiden määristä mutta numerot eivät kerro keskeyttämisen taustoista ja toteutetuista ohjausprosesseista sen enempää. Opintojen keskeytyminen on ongelma, jota tuskin pystytään kokonaisuudessaan ratkaisemaan. Kehittämistyöryhmän tavoitteeksi täsmentyi ohjausprosessien sekä monialaisen yhteistyön kehittäminen sujuvien ja ajankohtaisten jatkopolkujen osalta. Oppilaitoksen opiskeluhuollollinen työ on merkittävää mutta eniten huolta aiheuttaa negatiiviset keskeytykset eli ne tilanteet, jolloin opintonsa keskeyttäneen jatkosuunnitelmaa ei tiedetä. Opiskelija on mahdollisesti kadonnut oppilaitokselta, jouduttu katsomaan eronneeksi ja ilmoitettu etsivälle nuorisotyölle. Näihin tilanteisiin tarvitaan ennakoitua ja monialaisen yhteistyön keinoja ohjata opiskelija riittävän ajoissa toisiin palveluihin.

Saadaksemme lisätietoa opiskelijan ohjausprosesseista oppilaitoksella, toteutin teemahaastattelun kahdelle opintonsa keskeyttäneelle ja Kuopion Ohjaamoon oppilaitokselta ohjautuneelle nuorelle sekä heidän oppilaitoksen ohjaushenkilöilleen. Haastattelemiani oppilaitoksen ohjaushenkilöitä olivat

opiskelijan tutoropettaja, opinto-ohjaaja ja yksilöllisen opiskeluhuollon edustaja. Otanta on pieni mutta tarjoaa kurkistuksen ohjausprosesseihin sekä siihen, miten kaupungissa uusi Navigaattori sekä Kuopion Ohjaamo on tähän mennessä onnistunut yhteistyössään oppilaitoksen kanssa. Luvat haastatteluille järjestäytyivät Kuopion kaupungilta sekä Savon ammattiopistolta.

Toteutin Ohjaamonuorten haastattelut yksilöhaastatteluina Kuopion Ohjaamossa. Nuoret suhtautuivat haastattelupyyntöön myönteisesti ja ennakkoluulottomasti. Opiskelijan ohjaustoimijoiden haastattelut toteutin oppilaitoksella ja tein ne ryhmähaastatteluina. Oppilaitoksen ohjaushenkilöt osallistuivat myös mielellään haastatteluihin. Haastatteluissa selvitin heidän kokemuksiaan ohjausprosesseista seuraavilla kysymyksillä:

Mikä on nuoren / oppilaitoksen ohjaushenkilöstön mielipide ja kokemus saamastaan ohjauksesta ja tukitoimista opintojen aikana?

Mikä on nuoren / oppilaitoksen ohjaushenkilöstön kokemus saamastaan ohjauksesta oppilaitoksen ulkopuolisiin palveluihin nyt, kun opinnot keskeytyivät?

Toteutin haastattelut puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Valitsin menetelmän siksi, että ennalta pohditut kysymykset ohjaavat haastattelua riittävästi mutta jättävät tilaa keskustelussa mahdollisesti syntyville ja tarkennettaville näkökulmille tai havainnoille. Haastatteluni runko muodostui ohjausprosessien eri vaiheista, joissa haettiin taustaa opintojen keskeytymiselle sekä ohjauskokemuksia opintojen aikana että opintojen keskeytymisen jälkeen (liite 1). Teemahaastattelussa käyttämäni teemat ja niihin liitetyt tarkentavat kysymykset noudattavat samaa kaavaa sekä Ohjaamonuorten että oppilaitoksen ohjaushenkilöiden haastatteluissa. Ennalta pohditut ja teemoitetut haastattelukysymykset kohdistavat asiasisällön molempien osapuolten kannalta saman aiheen ympärille. Tällöin haastattelun tuloksia on helpompi verrata ja poimia niistä merkitykselliset ilmaisut.

Äänitin haastattelut digitaalisella nauhurilla. Siirsin äänitteet haastattelujen jälkeen välittömästi omalle tietokoneelleni, jossa ne olivat salasanojen takana

vain omassa käytössäni. Litteroin haastattelut sisällön analyysiä varten. Aineiston analyysissä tein koosteet ja vertailun nuorten ja oppilaitoksen ohjaushenkilöstön merkityksellisistä ilmaisuista taulukoihin ennalta pohdittujen teemojen mukaisesti. Ohjaamonuorten kokemukset opintojen keskeytymisestä sekä oppilaitoksen ohjausprosesseista on esitetty taulukossa 1. Vastaavasti oppilaitoksen ohjaushenkilöiden kokemukset opiskelijan ohjausprosesseista on esitetty taulukossa 2. Vertailun avulla on helpompi tarkastella osapuolten kokemuksia ja etsiä kehittämistä vaativia seikkoja. Aineiston käsittelyssä on häivytetty kaikki mahdolliset tunnistetiedot, kuten opiskeltava ala tai oppilaitoksen ohjaushenkilöiden ammattiala. Oppilaitoksen ohjaushenkilöiden vastauksista ei pysty päättämään, onko vastaaja ollut nuoren tutoropettaja, opinto-ohjaaja vai muu yksilöllisen opiskeluhoitoon toimija.

Taulukko 1. Ohjaamonuorten ohjauskokemukset sekä kehittämishavainnot

Teemat	Merkitykselliset ilmaisut / Ohjaamonuoret
Taustaa keskeytykselle: Peruskoulukokemukset Alanvalinta Motivaatio Elämäntilanne	Peruskoulu meni pelleilyksi ja kiinnostus koulunkäyntiin vaihteli Yhteishaun ensisijainen alanvalinta toteutui yllättäen ja helposti Tunne, että yhteishaussa oli pakko jotain valita Motivaatio laski opintojen edetessä Oma elämäntilanne muuttui radikaalisti ammatillisten opintojen aikana
Ohjaus ja tuki opintojen aikana: Opintosuunnittelu Ohjaus- ja tukitoimet Työelämätaidot Vuorovaikutus Monialainen yhteistyö	Opintojen etenemistä seurattiin säännöllisesti Opintosuunnitelmia muutettiin opintojen aikana usein Opiskelua tuettiin erityisen tuen suunnitelmalla ja monipuolisilla tukitoimilla: ammatinohjaajan tuki, pajaopiskelu, yksilöllinen lukujärjestys Työelämässä oppiminen haasteellista tai ei kokemusta lainkaan Omissa vuorovaikutustaidoissa kehitettävää Ei käsitystä monialaisesta yhteistyöstä opintojen aikana Oma motivaatio ottaa vastaan ja sitoutua ohjaustoimiin oppilaitoksessa vaihteli
Ohjaus ja tuki opintojen keskeydyttyä, jatko-ohjauskokemukset: Ohjaamo-odotukset Ohjaamon palveluohjaus Nuoren palveluntarpeet Nuoren jatkosuunnitelma	Ei tietoa Ohjaamosta ja sen palveluista Siirtyminen Ohjaamoon motivoi vastaanottamaan ohjausta Tyytyväisyys jatko-ohjaukseen Ohjaamon palvelupolkuna työllistymisen tukeminen, uuden opintoalan kartoittaminen sekä oppimisen haasteiden kartoittaminen
Kehittämishavainnot	Tuki motivaation ylläpitämiseen olisi saattanut ehkäistä opintojen keskeytymistä Tiedon lisääminen Ohjaamosta ja sen palveluista oppilaitoksessa

Ohjaamonuorten kokemuksissa siirtymästä peruskoulun jälkeen toiselle asteelle ammatillisiin opintoihin näyttäytyi heikko menestys peruskoulussa sekä tunne ammatinvalinnan sattumanvaraisuudesta. Haastatteluissa kävi ilmi, että yhteishaun ensimmäisen hakutoiveen toteutuminen yllätti. Kiinnostus ja motivaatio alaa ja opintoja kohtaan laski opintojen edetessä. Ammatillisiin opintoihin sisältyvä työpaikalla tapahtuva oppiminen oli haasteellista tai sitä ei

toteutettu lainkaan, koska opiskelijan osaaminen ei ollut riittävällä tasolla. Opiskelija koki saaneensa monipuolisesti tukea sekä ohjausta oppimisensa tueksi mutta ei motivoitunut tai sitoutunut ottamaan vastaan saamaansa tukea. Omassa elämäntilanteessa tapahtuneet suuret muutokset heijastuivat motivaatioon opiskella ja näyttäytyivät poissaoloina koulusta. Opintojen etenemistä seurattiin säännöllisesti ja oppilaitoksessa tarjottiin mahdollisuus yksilölliseen opintojen edistämiseen tuetusti. Kuopion Ohjaamoon ohjutuneet nuoret kokivat Ohjaamon tarjoaman tuen helpompana vaihtoehtona tilanteelleen. Ohjaamo oli nuorille tuntematon paikka mutta se tarjosi uuden ympäristön ottaa vastaan ohjausta. Ohjaamoon ohjautuneet nuoret kokivat, että opintojen keskeytyminen olisi voinut olla estettävissä, mikäli he olisivat saaneet tukea motivaation ylläpitämiseen. Haastattelemieni nuorten palaute oppilaitokselle oli riittävä tiedottaminen Ohjaamon palveluista opintojen aikana sekä jatko-ohjauksen työstäminen yhdessä.

Taulukko 2. Oppilaitoksen ohjaushenkilöstön ohjaukokemukset sekä kehittämishavainnot

Teemat	Merkitykselliset ilmaisut / Oppilaitoksen ohjaushenkilöt
Taustaa keskeytykselle: Peruskoulukokemukset Alanvalinta Motivaatio Elämäntilanne	Ei tiedonsiirtoa peruskoulusta, eikä opiskelija puhunut niistä itse Viitteitä kiusaamiskokemuksista sekä häiriökäyttäytymisestä peruskoulussa (keskustelut huoltajien kanssa) Oikea alanvalinta Motivaatio laski opintojen edetessä Oma elämäntilanne muuttui ammatillisten opintojen aikana Opiskelija ei avautunut elämäntilanteestaan yrityksistä huolimatta
Ohjaus ja tuki opintojen aikana: Opintosuunnittelu Ohjaus- ja tukitoimet Työelämätaidot Vuorovaikutus Monialainen yhteistyö	Säännöllinen opintojen seuranta ja suunnitelman päivittäminen toteutettu Tuen tarpeen peitteleminen haasteena Opiskeluhoollon laaja tuki ja monialainen yhteistyö tarjolla mutta ei riittävää sitoutumista Negatiivinen kokemus työelämässä oppimisen jaksoista heikensi motivaatiota
Ohjaus ja tuki opintojen keskeydyttyä, jatko-ohjaukokemukset: Ohjaamo-odotukset Ohjaamon palveluohjaus Nuoren palveluntarpeet Nuoren jatkosuunnitelma	Opiskelijan kokonaistilanteen selvittämiseen apua Selvitettävä aidot oppimisen esteet Voisiko Ohjaamossa aloittaa puhtaalta pöydältä? Selkiytyisikö Ohjaamossa se oikea alanvalinta? Työkokemuksen kartuttaminen voisi antaa valmiuksia palata ammatillisiin opintoihin
Kehittämishavainnot	Monialaisen yhteistyön ja riittävän tiedonsiirron toteuttaminen kun nuori on palaamassa takaisin opintoihin

Oppilaitoksen ohjaushenkilöiden haastatteluista kävi ilmi, että oppilaitoksella tuetaan opiskelijaa hyvin ja hänen henkilökohtaista opiskelusuunnitelmaansa päivitetään säännöllisesti. Opiskelijan lähimpänä tukena on opiskelijan oma tutoropettaja. Tutoropettaja vastaa opiskelijan opintojen suunnittelusta sekä opintojen etenemisen seuraamisesta yhdessä opiskelijan kanssa.

Tutoropettaja laatii opiskelijan kanssa henkilökohtaisen osaamisen kehittämisen suunnitelman (HOKS) sekä tarvittaessa erityisen tuen suunnitelman (ETS). Tutoropettaja pitää yhteyttä alaikäisen opiskelijan huoltajiin ja keskustelee opintojen etenemisestä ja etenemisen esteistä myös huoltajien kanssa. Haastatteluista ilmeni myös ettei opiskelijan oppimisen haasteita saatu kokonaisuudessaan selville useista ohjauskeskusteluista huolimatta. Tutoropettajan tukena opiskelijan ohjauksessa on oppilaitoksen opinto-ohjaaja sekä opiskelijan yksilöllinen opiskeluhoito, johon kuuluu lääkäri, terveydenhoitaja, kuraattori sekä psykologi (Savon ammattiopiston opiskeluhoillon suunnitelmat s.a.). Moniammatillinen opiskelijan ohjausryhmä kokoontuu tarvittaessa opiskelijan opintojen jatkumisen tueksi. Useiden moniammatillisten ohjauskokousten jälkeen tuloksena saattaa olla järkevää siirtää opiskelijan ohjausta oppilaitoksen ulkopuolisiin palveluihin. Monialainen yhteistyö Navigaattorin ja Ohjaamon kanssa koettiin tarpeellisena. Haastateltujen oppilaitoksen ohjaushenkilöiden kehittämishavainto oli riittävän tiedonsiirron toteuttaminen ohjaustoimijoiden kesken.

Nuorten omat kokemukset saamastaan ohjauksesta, olemassa olevista nuorten palveluista ja niiden toimivuudesta antavat merkityksellistä tietoa yhteiselle kehittämistyölle. Haastattelemini Ohjaamонуorten kokemukset oppilaitoksen tarjoamasta tuesta olivat hyvin myönteiset. He kokivat saaneensa paljon tukea ja heidän opintosuunnitelmiaan oli muokattu ja järjestelty yksilöllisesti monella eri tavalla. Opiskelijaa oli kuultu monessa eri yhteydessä ja monella eri kokoonpanolla. Tästä huolimatta oppilaitoksen ohjaushenkilöstölle jäi tunne, että tarjolla oleva tuki ei ollut riittävää ja että selvittelyä olisi tarpeen vielä jatkaa.

Ohjaushenkilö: Minun ois pitänyt osata tulkita nuorta siten, että kun hän sanoo, että kaikki hyvin, ja kun hän sanoo joo joo se ei tarkoita kuitenkaan sitä... että ois pitänyt ymmärtää vielä enemmän sitä tukea antaa ja pelkäsiköhän hän, että johonkin sinne hänen ytimeen sitten mennään.

Ohjaushenkilö: Jos sen kokonaistilanteen sais jotenkin selville. Jotainhan siellä on se me kaikki tietään ja minkälaista tukea se hänen hankaluus vaatii ja löytyis se realistinen koulutusala. Ja kun se löytyis... jos ois vaikka joku diagnoosi, niin sittenhän se tuki osattais kohdentaa oikeaan paikkaan koska jos vaan on

poissa, ei mikään opiskeluhoito auta, eikä erityinen tuki, eikä mikään.

Nuorten haastatteluista paljastui se, että oppilaitosten järjestämät ohjaus- ja tukitoimet eivät aina motivoi nuorta tai oppilaitosympäristö ei houkuta nuorta osallistumaan toistuviin ohjauskeskusteluihin. Nuoren ohjaushenkilö totesi vastauksissaan samaa. Haastattelemani nuori vahvisti tätä olettamusta mielipiteellään kun pyysin häntä arvioimaan olisiko Ohjaamolla ollut jokin merkitys siihen, ettei hänen opintonsa olisi keskeytyneet:

Nuori: No se ois voinu kyllä auttaa, jos siellä Ohjaamossakin ois pitäny käydä... ois se kyllä voinu helpostikki auttaa.

Ohjaamon opo: Oliko sun helpompi sitte tulla sinne Ohjaamoon?

Nuori: Noh, aika myöhässä minä tulin sitte sinnekin aina mutta olihan se sillee järkevempi tai ainaki tuntui, että on tärkeempi asia...mennä ja nousta ylös. Ääh...noh...eeen kyllä osaa sanoo, mikä ois helpottanu tilannetta.

Ohjaamon opo: No entäs nyt kun oot ollut pois opinnoista ja oot työnhakijana, onko sun nyt helpompi esim. herätä aamulla?

Nuori: Kyllä. Kyllä mä nyt nousen heti kun kello soi ja muutenki aamulla saatan herätä ennen kuutta ilman herätystä!

Tutkimusten ja Ohjaamonuorilta kerätyn asiakaspalautteen mukaan Ohjaamoiden merkitys nuorten palveluohjauksessa on koettu erittäin myönteisesti. Kaikista tyytyväisimpiä olivat henkilökohtaiseen palveluohjaukseen osallistuneet. Saatua palvelua on vastannut hyvin nuorten odotuksia. Ohjaamoon ohjaututaan montaa eri reittiä ja tietoa Ohjaamon olemassa olosta saadaan useasta eri kanavasta. Tutkitun asiakaspalautteen perusteella Ohjaamoiden markkinointia ja näkyvyyttä tulee entisestään parantaa. (Valtakari ym. 2020, 75-80.) Navigaattorin ja Kuopion Ohjaamon tarjoamat ohjaus- ja neuvontapalvelut ovat väistämättä hyvin merkittäviä palveluita sekä oppilaitoksille että opiskelijoille. Ohjaamon ja oppilaitoksen yhteistyön merkitystä puoltaa myös haastattelemani nuoren mielipide Ohjaamon tarpeellisuudesta:

Nuori: Ois voinu koulussaki kyllä enemmän kertoo mikä tää (Ohjaamo) on ja mitä täältä saa...semmonen aihe, josta vois koulussa puhua...Ja kun erosin koulusta, ni siellä koulussa sanottiin, että mene tänne (Ohjaamoon). Sit mulle soitettiin, että minne pitää tulla.

Ohjaamon opo: Mitäs sä tiesit Ohjaamosta?

Nuori: En mittää...sit se nimi anto semmosen vihjeen, et ohjaa johonki suuntaan...eiköhän se ollu aika helppo päätellä.

Ohjaamon opo: No mitä sinä olet meiltä nyt saanut?

Nuori: No niitä henkilöitä, kenelle soittaa, jos tulee joku hankala asia.

Haastatteluissa nousi esiin riittävän tiedonsiiron merkitys monialaisessa yhteistyössä. Nuoret eivät aina osaa itse sanoittaa haasteitaan. Toisaalta haastattelussa tuli esille tiedonsiirron merkitys myös silloin kun nuori on palaamassa takaisin opintoihin. Ohjaamoon ohjautunut nuori tunnusti opintojensa keskeytymisen johtuvan vahvasti motivaation puutteesta. Opiskelumotivaation tukeminen nousi haastatteluissa yhdeksi kehittämisen kohteeksi.

4.3.2 Ongelman ratkaisu

Oppilaitoksen ohjaushenkilöstön on tärkeää tietää opiskelijaa ohjatessaan oppilaitoksen omat sisäiset ohjausprosessit sekä tunnistaa ne tilanteet, jolloin oppilaitoksen ulkopuolisista palveluista voisi olla hyötyä ja niille olisi tarvetta. Kehittämistyöryhmässä keskusteltiin usein erilaisten ohjausohjeiden määräst, niiden ajantasaisuudesta sekä riittävän selkeän tiedon löytämisen haasteista. Elämme digiaikaa, joka tarjoaa paljon tietoa mutta samalla haastaa käyttäjiään tiedonhaussa. Tietoa tulvii herkästi liikaa ja moneen eri paikkaan, jolloin se oleellisin ja oikea-aikaisin tieto voi olla hankalaa löytää. Oppilaitoksessa tietoa ja ohjeita kootaan oppilaitoksessa käytössä oleviin järjestelmiin. Monen eri järjestelmän ylläpitäminen ja seuraaminen vie aikaa ja saattaa aiheuttaa epäselvyyksiä etenkin ohjausvastuiden toteutumisessa. Kehittämistyöryhmän oppilaitoksen edustajat tiedostivat, että oppilaitoksen ohjausprosessien selkiyttäminen oppilaitoksen sisällä vaatii myös kehittämistä. Tässä yhteisessä kehittämistyössä nousi merkittäväksi

tavoitteeksi terävöittää nimenomaan ohjausvastuita ja organisaation sisäistä moniammatillista ohjausta eri ohjaushenkilöiden kesken.

Ohjaus- ja neuvontapalveluja keskitetysti moneen eri elämäntilanteeseen tarjoava Navigaattori on Kuopiossa uusi toimija. Navigaattorin taustalla olevan Työllisyyden palvelutori- hankkeen keskeinen tavoite on oppilaitosyhteistyön rakentaminen ja kehittäminen. OLO-hankkeessa on Savon ammattiopistossa toteutettu mittava tutoropettajien koulutus sekä laadittu oppilaitoksen sisäiseen käyttöön oma ohjauskortisto selkiyttämään opiskelijan polkua opintojen eri vaiheissa. Oppilaitoksen omat ohjauskortit jäsentävät opiskelijan ohjausta ja niissä on kuvattu lyhyesti ohjauksen toimenpiteet, vastuut sekä oppilaitoksen sisäinen moniammatillinen yhteistyö.

Opiskelijan ohjauksessa on monia rajapintoja oppilaitoksen ulkopuolisiin palveluihin. Oppilaitoksen ohjauskorttien avulla on myös helpompi tunnistaa erilaisia nivelkohtia, joissa ohjausyhteistyötä oppilaitoksen ulkopuolelle voisi tehdä. Tiedostamalla Navigaattorin ja Kuopion Ohjaamon palvelut sekä monialaista yhteistyötä tekevät kumppanit, voidaan luoda aidosti monialainen yhteistyö opiskelijan tueksi.

Ohjaamonuorten sekä oppilaitoksen ohjaushenkilöiden haastattelut osoittivat, että Kuopion Ohjaamon olemassaoloa sekä Navigaattorin palveluiden oikea-aikaisuutta sekä saatavuutta tulee selkiyttää. Kuopion Ohjaamon ja Navigaattorin palveluita esitellään Kuopion kaupungin sekä Ohjaamon internetsivuilla (Tervetuloa Navigaattoriin s.a ; Ohjaamot s.a). Sosiaalinen media ja paperiset esitteet tukevat tiedotusta mutta konkreettiseen monialaiseen yhteistyöhön se ei ole riittävää eikä tarpeeksi ketterää. Kehittämistyöryhmän tapaamisissa on käyty kokemuksiin ja havaintoihin sekä haastattelujen tuloksiin peilaavaa avointa keskustelua. Ohjauskorttien käyttäminen oppilaitoksen sisäisen ohjauksen työkaluna vaikutti kehittämisryhmän mielestä selkeältä ja käyttökelpoiselta idealta. Samaa ideaa voisi käyttää myös oppilaitoksen ulkopuolisten palveluiden, nivelvaiheiden ja jatko-ohjauksen kuvaamisessa.

Kehittämistyöryhmässä tunnistettiin ensin ne keskeiset Navigaattorin palvelut ja toimijat, joita opiskelija mahdollisesti tarvitsee oppilaitoksen ulkopuolella opintojensa keskeytyessä. Tunnistamisen ja monialaisen yhteistyön rajapintojen löytämisen apuna käytettiin oppilaitoksen omia ohjauskortteja. Opiskelijan ohjausprosessien ja opinnoissa etenemisen vaiheiden kuvaaminen oppilaitoksen ohjauskorteilla toi helpotusta rajapintojen etsimiseen. Tarkastelun avulla huomattiin useita nivelkohtia, joissa monialainen yhteistyö on mahdollista. Tässä työvaiheessa työskentelyyn sovellettiin palvelumuotoilun tuplatimanttimenetelmän määrittele -vaihetta. Vaikka kehittämistyössä lähdettiin aluksi määrittelemään monialaisen yhteistyön kehittämistoimia etenkin opintojen keskeytymisen näkökulmasta, kehittämissyöryhmä havaitsi monialaisen yhteistyön mahdollisuudet myös opintoihin hakeutumisen, opintojen väliaikaisen keskeyttämisen, keskeyttämiseltä palaamisen sekä opinnoista valmistumisen vaiheissa.

Navigaattorin palvelupakan sisällön suunnittelussa lähdettiin liikkeelle tekemällä arvio mahdollisimman pysyvistä toimijoista ja niistä palveluista, joita opiskelijan jatko-ohjaus mahdollisesti vaatii. Samalla pohdittiin palvelupakan käyttäjiä. Navigaattorin palvelupakka on tarkoitettu ohjauksen tueksi ensisijaisesti oppilaitoksen ohjaushenkilöstölle. Oppilaitoksen sisäisiä ohjausprosesseja tukevat oppilaitoksen omat ohjauskortit selkiyttävät opiskelijan ohjausta ja avaavat opiskelijan ohjaushenkilöiden rooleja. Oppilaitoksen ohjauskorteissa opiskelijan ohjausta oppilaitoksen ulkopuolisiin palveluihin koordinoivat ensisijaisesti tutoropettaja ja opinto-ohjaaja. Opinto-ohjaajan tuki opiskelijalle on merkittävä opintojen keskeytys-, siirtymä- ja päätösvaiheissa. Opintojen keskeytymisen taustalla on tavanomaisesti monia vaiheita, joissa opiskelijan ohjauksessa on ollut tarvetta myös yksilölliselle opiskeluhuollolle ja moniammatilliselle yhteistyölle oppilaitoksen sisällä. Opintojen keskeytyminen heijastuu opiskelijan arkeen ja elämäntilanteeseen monella eri tavalla. Yksilöllisen opiskeluhuollon toimijoista etenkin kuraattori on opinto-ohjaajan tavoin usein mukana opintojen muutostilanteessa.

Navigaattorin palvelut opintojen muutostilanteisiin ja monialaiseen yhteistyöhön haettiin tarkastelemalla opiskelijan ohjauksen polku -kortteja sekä Navigaattorin palveluita rinnakkain (liite 2). Navigaattorista löytyy tukea

opintojaan suunnittelevalle ja opintoihin hakeutuvalla hyvin monipuolisesti. Ohjaamon nuorisonohjaajat voivat tukea nuorta vahvistamaan opiskelunvalmiuksiaan sekä sosiaalisia taitojaan. Nuorisonohjaajat auttavat erilaisten tukien hakemisessa tai lomakkeiden täyttämässä. Opinto-ohjaaja ohjaa ammatinvalintakysymyksissä, opintoihin hakeutumisessa sekä toimii yhdyslinkkinä koulutuksen järjestäjiin monellakin eri tavalla. Opintoihin hakeutumisesta saattaa edeltää tutustumisvierailu koulutuslalle tai toisinaan on tarpeen käydä koulutuskokeilussa ennen koulutukseen hakeutumista. Opintojen suunnitteluun ja opiskelunvalmiuksien vahvistamiseen voi saada Navigaattorista ja Ohjaamosta moniammatillista apua. Vahva yhteistyö TE-palveluiden sekä palvelujentuottajien kanssa rakentaa siltaa opintojen aloitukseen sekä opintoihin kiinnittymiseen. Oppimisen olohuone tukee hakijaa tärkeällä tavalla tarjoamalla ennakoivaa palvelua mahdollisten oppimisen haasteiden tunnistamiseen sekä tiedonsiirtoon koulutuksen järjestäjille. Navigaattorin palveluissa voidaan hyödyntää omien palveluiden lisäksi verkostojen moniammatillisuutta opintojaan suunnitteleville henkilöille.

Opiskelijan opintojen etenemistä seurataan ja tuetaan oppilaitoksella koko ajan. Toisinaan opinnot eivät edisty ja taustalla voi olla monia erilaisia elämäntilanteisiin liittyviä haasteita tai aikuistumiseen liittyviä vaiheita. Opiskelijan ensisijainen tuki on oppilaitoksella mutta monialaista yhteistyötä tarvitaan hyvin usein. Navigaattorista ja Ohjaamosta löytyy ammatillista apua ja palveluihinohjausta, jota tehdään yhdessä oppilaitoksen ohjaushenkilöiden kanssa. Oppivelvollisuusohjaajan ja opinto-ohjaajan tukea tarvitaan erityisesti oppivelvollisten opintojen sujuvuuden ja jatkumisen turvaamiseksi. Useat hankkeet tarjoavat räätälöityjä tukimuotoja erilaisiin tilanteisiin tai Navigaattorin verkostosta löytyy usein myös sopivaa apua. Toisinaan opiskelijan opinnot keskeytyvät väliaikaisesti ja toisinaan kokonaan. Navigaattorin ja oppilaitoksen monialaisen yhteistyön tavoitteena on tarjota näihin haastaviin tilanteisiin apua jatko-ohjaukseen, jotta välttäisiin negatiivisilta keskeytyksiltä. Opinnoista kokonaan eroava opiskelija pääsee esimerkiksi hyvin nopeasti työnhakijaksi sujuvalla siirtymällä oppilaitoksesta TE-palveluihin. Mikäli keskeytyksen syyt ovat terveydellisiä, Navigaattorista voidaan ohjata hieman nopeampaa reittiä myös terveystaloihin tai konsultoida kuntoutusohjaajaa.

Monialaista yhteistyötä tekemällä voidaan vahvistaa opiskelijan sujuvia siirtymiä opintojen muutostilanteissa. Tietämällä ja tuntemalla yhteistyökumppanit voidaan sujuvoittaa myös tiedonsiirtoa. Yhteiset neuvottelut opiskelijan ja oppilaitoksen ulkopuolisten toimijoiden kanssa mahdollistavat asioista keskustelun kunhan opiskelija on itse läsnä. Monialaisen yhteistyön kehittämisprosessissa kiinnitettiin tiedonsiirron sujuvuuteen erityisesti huomiota. Voimassa olevien tietosuojamääräysten vuoksi etenkin kaikkien osapuolten läsnä oleva yhteinen monialainen työskentely on ainoa tae oikealle ja lailliselle tiedonsiirrolle.

Opintojen loppuvaiheessa opiskelija voi saada tukea Navigaattorista työnhakuun sekä työllistymiseen. Navigaattori on osa Kuopion kaupungin työllisyyspalveluita ja samasta paikasta löytyvät myös kuntakokeilun työllisyyden hoidon asiantuntijat. Nuorten työpolku -hanke tarjoaa tukea työllistymiseen etenkin nuorille. Maahan muuttaneiden ohjaus- ja neuvontapalvelut ovat profiloituneet etenkin ulkomaalaistaustaisten henkilöiden auttamiseksi niin opintojen aikana kuin opinnoista valmistumisen hetkellä.

5 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Navigaattorin palvelupakka

Navigaattorin sekä Kuopion Ohjaamon ja Savon ammattiopiston yhteinen huoli ammatilliset opintonsa keskeyttävistä nuorista ja heidän jatkopoluistaan käynnisti kehittämisprosessin, jonka tuloksena syntyi Navigaattorin palveluja kuvaava ohjauskortisto eli Navigaattorin palvelupakka. Palvelupakasta tehtiin sekä painettu että sähköinen versio. Navigaattorin palvelupakka on tämän työn liitteenä (liite 3).

Navigaattorin palvelupakan tavoitteena on tehdä Navigaattoria tunnetuksi sekä helpottaa ohjaustyötä tekevien henkilöiden työtä siten, että palvelupakasta löytää nopeasti tietoa ja yhteyshenkilöitä monialaiseen yhteistyöhön. Palvelupakan ensimmäinen kortti kuvaa Navigaattoria yleisesti ja kertoo selkeästi sen palvelujen saavutettavuudesta ja sisällöstä. Jokaisesta

pysyvistä palvelusta tehtiin samalla ajatuksella oma kortti. Koska palvelut kehittyvät koko ajan ja yhteyshenkilöt voivat muuttua, tehtiin myös koko palveluvalikoimaan Kuopion kaupungin nettisivuille ohjaava kortti, josta voi tarkistaa ajantasaiset tiedot (Tervetuloa Navigaattoriin s.a). Navigaattorin palvelupakan painetusta versiosta tehtiin kierrelehti, jonka aukeamasivulta saa yhdellä silmäyksellä oleellisen tiedon palvelusta yhteystietoineen. Painetut tuotteet voivat olla tässä ajassa varsin lyhytaikaisia mutta koko kehittämissuunnitelma oli yksimielinen siitä, että konkreettinen ohjauksen työväline tässä tiedontulvassa on tervetullut väline. Sähköinen versio sekä ajantasaisiin tietoihin ohjaava kortti paikkaa painetun version haavoittuvuutta.

Navigaattorin palvelupakkaan koottiin ne kortit, jotka esittelevät keskeisimmät ja pysyvimmat palvelut, jota Navigaattori tarjoaa opintojen muutostilanteessa olevalle opiskelijalle. Jos opiskelija on alle 29-vuotias, palvelupakasta löytyy selkeästi Kuopion Ohjaamon palveluita kuvaavat kortit. Yli 30 -vuotiaille opiskelijoille löytyy omat Navigaattorin palvelut. Nuoret asiakkaat hyötyvät kaikista palveluista, sillä Ohjaamo-palvelut ovat selkeästi vain heille. Navigaattori on kaikille.

Ohjaamon nuorisonohjaajat

Kuopion Ohjaamossa on tällä hetkellä kaksi nuorisonohjaajaa. Nuorisonohjaajat palvelevat asiakkaita Ohjaamoiden valtakunnallisella sloganilla: Jos et tiedä mistä aloittaa – aloita Ohjaamosta. Nuorisonohjaajien osaava palveluntarpeen arviointi ja yhteistyö Navigaattorin muiden asiantuntijoiden tai monialaisten verkostojen kanssa mahdollistaa nuorelle ihanne tapauksessa nopean avun ja jatkopolun hänen tilanteeseensa. Oppilaitosyhteistyössä nuorisonohjaajat etsivät usein vaihtoehtoja opiskelulle jos opinnot eivät jonkin elämäntilanteen tai esille tulleen haasteen vuoksi ole ajankohtaisia. Kuopion Ohjaamon tuella opiskelija voidaan ohjata esimerkiksi yksilöllinen tuki nuorelle- palveluun. Palvelun avulla nuorelle voidaan tarjota valmennuksellista ja nuoren tilanteeseen mukautuvaa henkilökohtaista ohjausta vahvistamaan nuoren itseluottamusta sekä selkiyttämään tilannetta ja jatkopolua. Palvelu voidaan räätälöidä hyvin yksilöllisesti ja se voi tarjota oppilaitoksen ulkopuolelle sijoittuvaa tukea myös väliaikaisesti keskeytyneiden

opintojen ajalle. Palvelu saattaa olla tarpeen myös opinnoista eroamisen jatkoksi. Nuorisonohjaajilta saa tukea ja tietoa myös monista Kelan palveluista. Ohjaamon nuorisonohjaajat ovat luonnollisesti myös osa koko kaupungin nuorisotyötä ja siten verkostot ovat laajat.

Ohjaamon TE-asiiantuntija

Nuorten TE-asiiantuntija on Kuopion Ohjaamon asiakkaiden käytettävissä Navigaattorin aukioloaikoina ajanvarauksella sekä keskiviikkoisin klo 12-14 ilman ajanvarausta. TE-asiiantuntijan palveluille on oppilaitosyhteistyössä usein tarvetta etenkin opinnoista valmistumisen yhteydessä tai jos opinnot päättyvät eroamiseen koulusta. TE-asiiantuntija neuvoo ja opastaa työnhakijaksi ilmoittautumisessa, työnhakuasiakirjojen päivittämisessä, työnhaussa, työkokeilupaikan etsimisessä tai työkokeilun aloittamisessa. Työkokeilu on nähty myös hyvänä urasuunnittelun toimenpiteenä. Opintoihin liittyvissä muutostilanteissa nuoria mietityttää usein toimeentulon turvaaminen, kuten oikeus työttömyysetuuteen. Ammattikouluttamattomilla nuorilla ei ole oikeutta työttömyysetuuteen automaattisesti. Työttömyysetuuden saaminen edellyttää työnhakuun liittyviä aktivoivia toimenpiteitä, joissa TE-asiiantuntijan osaamista tarvitaan. TE-asiiantuntijan kanssa hoituvat myös monet muut henkilökohtaiset työllistymiseen tähtäävät asiat. TE-asiiantuntija on kaikkien työ- ja elinkeinotoimiston palvelujen osaaja, joten palveluntarpeen arvioinnin mukaisesti hän osaa tarvittaessa ohjata nuorta omissa verkostoissaan eteenpäin. Kuopiossa on kehitetty oppilaitosten ja TE-palveluiden yhteistyössä myös erityistä tukea tarvitsevan opiskelijan ohjauspolku työelämään. Oppilaitoksen edustajat hyötyvät TE-asiiantuntijan palveluista ja asiantuntemuksesta ohjatessaan opiskelijoita kohti työelämää tai jatko-opintoja.

Kokemusasiiantuntija

Kokemusasiiantuntija jakaa oman henkilökohtaisen, kokemustietoon (ADHD:n erityispiirteet, päihde- ja mielenterveys) pohjaavan näkökulman sairastamiseen, kuntoutumiseen ja asiakaslähtöiseen palveluun asiakastyössä. Kokemusasiiantuntijalta saa vertaistukea ja toivoa toipumiseen.

Kokemusasiantuntija voi olla moniammatillisen ja monialaisen yhteistyön jäsenenä tai hänelle voi varata oman henkilökohtaisen ohjausajan Navigaattorissa.

Opinto-ohjaaja

Navigaattorin opinto-ohjaaja on oppilaitosyhteistyön näkökulmasta helppo linkki toimijoiden välillä kaikissa opintoihin liittyvissä muutostilanteissa. Opinto-ohjaajan ammatti on oppilaitoksille tuttu ja vastaavasti oppilaitoksessa työtä tehneelle opinto-ohjaajalle oppilaitoksen ohjausprosessit sekä opiskelijan opintojen eri vaiheet ovat tuttuja. Navigaattorin opinto-ohjaaja voi nuorisonohjaajien tapaan toimia opiskelijan palveluiden tarpeen arviojana ja konsultoitavana yhteyshenkilönä oppilaitokselle.

Navigaattorin opinto-ohjaaja on tavoitettavissa Navigaattorin aukioloaikoina ja henkilökohtaisia ohjausaikoja voi sopia ajanvarauksella. Työ on usein parityöskentelyä Navigaattorin ja Kuopion Ohjaamon moniammatillisessa tiimissä tai se voi olla verkostotyöskentelyä monialaisesti eri organisaatioiden välillä. Opinto-ohjaaja työskentelee sekä Ohjaamonuorten että Navigaattorin aikuisasiakkaiden ohjauksen ja koulutusneuvonnan asiantuntijana. Opintoihin ohjaus ulottuu kaikille koulutusasteille sekä koulutuksen muotoihin. Opintojen henkilökohtaistaminen, osaamisen tunnistaminen, opinnollistaminen sekä joustavien koulutuspolkujen suunnitteleminen liittyy vahvasti opinto-ohjaajan työnkuvaan. Opinto-ohjaus voi olla myös ammatinvalintaan liittyvää ohjausta, hakuohjausta, opintojen rahoitukseen liittyviä asioita tai oppimisen tukitoimiin tutustumista. Navigaattorin opinto-ohjaajan keskeinen tavoite työlleen on auttaa ja neuvoa asiakkaita kohti jatkuvaa osaamisen kehittämistä työllistyvyyden parantamiseksi.

Maahan muuttaneiden ohjaus – ja neuvontapalvelut

Kuopion Navigaattorissa on oma henkilöstö maahan muuttaneiden ohjaukseen. Palvelu tarjoaa kaikille maahan muuttaneille neuvontaa maahantulon syystä tai oleskeluluvasta riippumatta. Kuopiossa on paljon maahanmuuttajataustaisia opiskelijoita kaikilla koulutusasteilla. Navigaattorin

ohjaus- ja neuvontapalvelut opastavat heitä muun muassa lupa-asioissa, viranomaisyhteistyössä, suomen kielen opiskeluun liittyvissä asioissa sekä työllistymiseen ja koulutukseen liittyvissä asioissa. Maahan muuttaneet saavat Navigaattorin ohjaajalta myös tukea kotoutumiseen ja vapaa-ajan viettoon liittyvissä asioissa. Maahan muuttaneiden ohjaus- ja neuvontapalvelua saa tarvittaessa myös tulkin avustamana.

Navigaattorin työ- ja yritysvalmennus

Palvelun kohderyhmänä ovat erityisesti aikuiset yli 30 -vuotiaat asiakkaat. Työ- ja yritysvalmentajat neuvovat ja ohjaavat aikuisasiakkaita monissa työelämään tai elämäntilanteisiin liittyvissä asioissa. Työelämä muuttuu ja kehittyy koko ajan ja se haastaa työikäisen väestön elinikäisen oppimisen pariin. Navigaattorin työ- ja yritysvalmentajat tarjoavat tukea asiakkaiden urasuunnitteluun, osaamisen kehittämiseen sekä työnhakutaitojen päivittämiseen työllistyvyyden parantamiseksi.

Työ- ja yritysvalmentajien ohjaus- ja neuvontapalvelut ovat saatavilla Navigaattorin aukioloaikoina. Valmentajat toimivat tiivissä monialaisessa yhteistyössä alueen työelämän ja koulutusverkoston kanssa. Työ- ja yritysvalmentajat tekevät työtään asiakaslähtöisesti ja hyödyntävät ohjaustyössään Navigaattorin moniammatillista tiimiä sekä Kuopion kaupungin työllisyyspalveluita. Työ- ja yritysvalmentajien työtä tukee myös ostettu Navigoi uudelle uralle- palvelu.

Digituki

Navigaattorin Digituki-palvelun tavoitteena on parantaa asiakkaiden tietoteknisiä taitoja etenkin työnhaussa. Oman osaamisen sanoittaminen työnhaussa on yksi tärkeimmistä taidoista. Digituki tarjoaa yksilöllistä ohjausta esimerkiksi oman CV:n tekemiseen, hakemuskirjeen laatimiseen, sähköiseen asiointiin sekä sähköpostin tai sosiaalisen median sujuvaan käyttöön. Digitukea on tarjolla ilman erillistä ilmoittautumista tai ajanvarausta kahtena arkipäivänä viikossa. Navigaattori tarjoaa asiakkailleen rauhallisen tilan ja asiakastietokoneen käyttöönsä. Digituki – palvelua ja ohjausta voivat

hyödyntää opinnoistaan valmistuvat tai eroavat työhaun aloittamisen tehostamiseksi.

Työllisyyden kuntakokeilun vapaa asiointi

Kuntakokeilussa yhdistetään sekä TE-toimiston että kunnan resursseja työllisyyteen liittyvissä palveluissa. Työllisyyden kuntakokeilun vapaan asionnin TE-asiantuntijat neuvovat ja opastavat asiakkaita kaikissa työllisyyteen ja työttömyysturvaan liittyvissä asionnissa Navigaattorissa. Kuntakokeilun TE-asiantuntijat ovat päivittäin tavattavissa Navigaattorin asiakaspalvelupisteessä.

Yhteistyötahot

Oppivelvollisuusohjaaja

Kuopion kaupungin oppivelvollisuusohjaaja tarjoaa laajentuneeseen oppivelvollisuuteen liittyvää ohjausta ja neuvontaa oppivelvollisille ja heidän huoltajilleen, oppilaitoksille sekä nuorten ohjaus- ja palveluverkostolle. Oppivelvollisuusohjaaja on tavattavissa Kuopion Ohjaamossa kahtena päivänä viikossa. Muuna aikana oppivelvollisuusohjaaja tarjoaa konsultaatioapua oppivelvollisten tilanteisiin.

Oppivelvollisuuden laajeneminen on vaikuttanut isosti opiskelijoiden ohjausprosesseihin oppilaitoksissa. Käytäntöjä ohjaa uusi oppivelvollisuuslaki (1214/2020). Oppivelvollisuusohjaajan työnkuva on aivan uusi, eikä sille löydy valtakunnasta yhtenäisiä raameja. Oppivelvollisuusohjaajan seurantatyökalu omassa työssään on Valpas-järjestelmä, joka kokoaa ne oppivelvolliset, jotka eivät syystä tai toisesta ole toisen asteen opinnoissa vaan ovat anoneet opintojen keskeytystä (Opetushallitus 2022). Oppivelvollisuusohjaajan sijoittuminen osaksi Kuopion Ohjaamon palveluja tarjoaa hyvän tuen monialaiselle yhteistyölle sekä sujuville siirtymille opinnoissa.

Ohjaamon kuntoutusohjaaja

Kuntoutusohjaaja tarjoaa matalan kynnyksen neuvontaa ja palveluohjausta Kuopion Ohjaamunuorille. Kuntoutusohjaajaa voi konsultoida ja saada mukaan verkostoyhteistyöhön monialaisissa ohjaustarpeissa. Kuopion Psykiatriankeskuksen kuntoutusohjaajan resurssia voidaan hyödyntää Kuopion Navigaattorissa kaksi tuntia viikossa.

Ohjaamon asumisneuvoja

Kuopion Ohjaamunuoret voivat saada apua ja tukea asumiseen liittyvissä asioissa. Asumisneuvoja on tavoitettavissa Kuopion Ohjaamossa ilman ajanvarausta torstaisin kolmen tunnin ajan. Asumisneuvojan tuki on tarpeen etenkin silloin, jos nuorella on akuutti asunnon tarve tai tuen tarvetta asunnon hakemisessa tai asumisjärjestelyissä.

Oppimisen olohuone

Kuopion Navigaattorissa on tarjolla tukea oppimiseen Erilaisten oppijoiden liitto ry:n Oppimisen olohuone- palveluna. Palvelua tuottaa erityisopettaja, jolla on vahvaa osaamista oppimisen, arjen haasteiden sekä työelämätaitojen tukitoimista. Oppimisen olohuone tarjoaa oppimisen haasteiden tukemisen lisäksi valmennuksia ja opiskelutaitojen preppausta opintojaan suunnitteleville asiakkaille.

Navigaattorin talousneuvola

Jos taloustilanne tai raha-asioiden hoitaminen mietityttävät, talousneuvolan asiantuntijat auttavat Navigaattorin asiakkaita ratkomaan tilannetta. Talousneuvolassa kysymyksiin ovat vastaamassa talous- ja velkaneuvoja, ulosoton asiantuntija, Setlementti Puijolan Avain-asumisneuvoja sekä Kuopion kaupungilta sosiaalityöntekijä ja työllisyyspalvelun asiantuntija. Aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä on mukana talousneuvolassa kerran kuukaudessa. Talousneuvola päivystää Kuopion Navigaattorissa kerran viikossa kahden tunnin ajan.

Työelämän pelisäännöt

PAM- liikealan Kuopion seudun osasto tarjoaa neuvontaa ja opastusta työsopimuksiin tai muihin työelämään liittyvissä kysymyksissä. Palvelun toivotaan tavoittavan etenkin nuoret työnhakijat, joilla on vielä vähän tietoa ja osaamista työelämästä.

Nuorten Työpolku -hanke

Hanke tarjoaa 18-29 -vuotiaalle nuorille henkilökohtaista, yksilöllistä nuorten toiveista ja tavoitteista lähtevää sparrausta ja yksilövalmennusta. Hankkeen omavalmentajat tekevät nuoren kanssa yhdessä konkreettisia suunnitelmia, joiden tavoitteena työ- tai koulutuspaikka. Nuorten Työpolku – hankkeen omavalmentavat tekevät vahvaa verkostoyhteistyötä alueen oppilaitosten kanssa. Yhteistyön tavoitteena on etenkin tukea valmistuvien opiskelijoiden työllistymistä.

TASO-hanke

Hankkeen työntekijä tarjoaa Kuopion Ohjaamonuorille apua ja toiminnallisuutta arkeen. TASO-hankkeen ohjaajalta saa tukea, mikäli nuori kokee yksinäisyyttä, toimettomuutta, ulkopuolisuutta, kaipaa uusia sosiaalisia kontakteja, kavereita, yhteistä toimintaa tai tekemistä. TASO-hankkeen ohjaajaa voi tavata Kuopion Ohjaamossa ilman ajanvarausta kerran viikossa kahden tunnin ajan. Muuna aikana ohjaaja on sopimuksella Kuopion Ohjaamonuorten käytettävissä.

5.2 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tuloksena syntyi Navigaattorin palvelupakka. Pakan kortit esittelevät lyhyesti ja selkeästi kaikki ne keskeiset palvelut, joista opinnoissaan muutostilanteeseen päätyvä opiskelija hyötyy mikäli hän kokee tarvitsevansa ohjausta ja neuvontaa jatkopoluillaan. Navigaattorin palvelupakka on suunniteltu monialaisen yhteistyön sujuvoittamiseksi

erityisesti oppilaitosten kanssa. Monialaista yhteistyötä tarvitaan ehkäisemään negatiivisia keskeyttämisiiä ja turvaamaan suunniteltuja siirtymiä opintojen jälkeen.

Navigaattoria on rakennettu noin kaksi vuotta määräaikaissa hankkeessa. Kuopion kaupungin Työllisyyden palvelutori -hankkeen avulla on luotu kaikille kuopiolaisille suunnattu ohjaus- ja neuvontapalvelujen integraatiopiste. Navigaattorin yhteyteen on rakentunut myös nuorten Ohjaamo. Navigaattori on tavoittanut jo lukuisia asiakkaita ja verkostoitunut vahvasti. Hankkeen aikana on kuultu asiakkaita ja tehty jatkuvaa kehittämistyötä monella sektorilla. Uusi palvelumalli kokoaa yhteen moniammatillisen ohjauksen sekä laajan palveluntuottajien verkoston erilaisiin elämäntilanteisiin. Navigaattorin keskeisin tavoite on tarjota tukea työllistymiseen. Tavoitteeseen kytkeytyy vahvasti osaamisen kehittäminen koulutuksen keinoin.

Työn ja sen tekijöiden kohtaaminen vaatii yhteiskunnallisia palveluja. Näitä palvelumalleja uudistetaan nyt myös voimakkaasti. Osaaminen ja ammattitaito on työllistymisen tärkein osatekijä. Tässä kehittämistyössä yhdistettiin työllistymistä edistävät palvelut sekä ammatillinen koulutus. Kehittämistyön yhteisenä tavoitteena oli nopeuttaa oikea-aikaisten palvelujen tunnettavuutta ja saatavuutta opintojen muutostilanteissa. Kehittämisessä pohdittiin etenkin keinoja tukea opiskelijoita erilaisissa siirtymissä. Yhteisessä kehittämisessä lähdettiin liikkeelle tarkastelemalla oppilaitoksen tilastoja negatiivisista keskeyttäjästä. Ammatillisen koulutuksen keskeytymisen ennaltaehkäiseminen vaatii alueellisen monialaisen yhteistyön ja sen verkostojen tuntemista. Kehittämistyön aikana löydettiin useita muitakin rajapintoja monialaiseen yhteistyöhön. Navigaattorin tarjoamat ohjauspalvelut voivat osoittautua tarpeellisiksi koko opiskelijan opintopolun ajalla. Palveluista löytyy tukea ja neuvontaa opintoihin hakeutumiseen, kiinnittymiseen sekä valmistumisen jälkeiseen työnhakuun tai jatko-opintoihin.

Oppilaitosten tarjoama ohjaus ja yksilöllinen opiskeluhuolto tekee tärkeää työtä opintojen muutostilanteissa mutta opintonsa keskeyttävä tai päättävä opiskelija voi kaikesta huolimatta kohdata uuden tilanteen neuvottomana. Ohjauksen tarve voi myös jäädä oppilaitoksen ohjaushenkilöstöltä osittain

piiloon tai oppilaitoksen tarjoama ohjaus ei motivoi opiskelijaa. Navigaattorin palvelupakan avulla voidaan lisätä tietoa jatko-ohjauksen mahdollisuuksista niin oppilaitoksille kuin opiskelijoillekin. Yhteisen kehittämisen aikana tehtiin tärkeitä havaintoja monialaisen yhteistyön mahdollisuuksista oppilaitosyhteistyössä. Navigaattorin ja Kuopion Ohjaamon palvelujen tiedottamisella ja monialaiseen yhteistyöhön rohkaisemalla voidaan toivottavasti laajentaa opiskelijan tukimahdollisuuksia oppilaitoksen ulkopuolelle ja siten tukea opintoihin kiinnittymistä ja ammattiin valmistumista.

Navigaattorin palvelupakka kehitettiin oppilaitosyhteistyössä ammatillisen oppilaitoksen kanssa ja sen jakelu suunnataan ensisijaisesti toisen asteen oppilaitoksiin Kuopion alueella. Savon ammattiopistossa laaditut opiskelijan ohjausprosesseja ja opintojen muutostilanteita kuvaavat ohjauskortit toimivat monialaisen yhteistyön rajapintoja kuvaviina työkaluina kehittämistyössä. Opiskelijan polun rajapintojen tarkastelussa vahvistui oletamus, että samankaltaisia opintoihin liittyviä muutostilanteita tapahtuu myös korkea-asteella.

Monialaisen kehittämistyön tuloksena syntyneet Navigaattorin palvelupakka sekä Savon ammattiopiston ohjauskortit esiteltiin Savon ammattiopiston opinto-ohjaajien ja opiskeluhuollon yhteisessä iltapäivässä sekä oppilaitoksen Askelmerkit -henkilöstöinfossa. Tilaisuudet toimivat Navigaattorin ja Kuopion Ohjaamon osalta myös palvelujen ja monialaisen yhteistyön markkinointina. Palvelupolkujen kytkeminen opintojen muutostilanteisiin tuo monialaisen yhteistyön mahdollisuudet henkilökohtaisella tasolla mahdollisiksi. Palvelun kuvaaminen, yhteydenotto-ohje sekä konsultoitavan henkilön nimi ja puhelinnumero palvelupakassa helpottaa oppilaitoksen ohjaushenkilöstöä rakentamaan monialaista yhteistyötä yhdessä opiskelijan kanssa.

Navigaattorin palvelupakkaa tullaan hyödyntämään myös Kuopion työllisyyden hoidossa. Navigaattorin ja kuntakokeilun työllisyydenhoidon yhteinen rajapinta hyötyy kehittämistyöstä ja sen tuotoksesta. Palvelupakan painettua versiota voidaan jakaa myös kuntakokeilun omavalmentajille ohjauksen työkaluksi. Näkyvän palvelupakan rinnalle jaetaan myös sähköinen versio.

5.3 Pohdinta

Opetus- ja kulttuuriministeriö sekä työ- ja elinkeinoministeriö julkaisi keväällä 2020 elinikäisen ohjauksen strategian 2020-2023, joka liittyy Sanna Marinin hallitusohjelman koulutusta, työllisyyttä, hyvinvointia ja osallisuutta koskeviin tavoitteisiin (Osallistava ja osaava Suomi 2019). Strategia nostaa esiin yksilön urasuunnitteluosaamisen sekä niitä tukevan neuvonnan ja ohjauksen merkityksen. Strategiassa on huomioitu koulutuksen ja työelämän välisten siirtymien lisääntyminen ja moninaistuminen, syrjäytymisvaarassa olevat nuoret sekä pitkään työttömänä olleet ja heidän osaamisvajeensa. Strategian keskeisenä tavoitteena on parantaa ohjauksen laatua ja saatavuutta sekä tehostaa eri hallinnonalojen monialaista yhteistyötä. (Elinikäisen ohjauksen strategia 2020-2023: ELO-foorumi 2020, 4, 12, 37.)

Kuopion kaupungin ja Savon ammattiopiston kumppanuusmalli opinto-ohjauksen hankkimisesta työllisyyspalveluihin on erinomainen esimerkki elinikäisen ohjauksen strategian toimenpiteistä. Navigaattori sekä Kuopion Ohjaamo toimivat moniammatillisesti ohjaus- ja neuvontapalveluita tuottavana yksikkönä osana Kuopion kaupungin työllisyydenhoidon tiimi-organisaatiota. Isoherranen (2012, 157) korostaa, että moniammatillisen tiimin yhteistyössä tarvitaan keskustelemaan asiiantuntijuuden taitoja. Navigaattorilla ja Kuopion Ohjaamolla oli mahdollisuus saada tukea TESSU2-valmennukselta, jonka tavoitteena on tukea toimivan monialaisen yhteistyön sekä yhteisen osaamispääoman rakentumista Ohjaamoissa (Kautto ym. 2021). Valmennus edisti Navigaattorin monialaisen työn kehittymistä, vahvisti yhteistyöosaamista, selkiytti tiimin asiiantuntijarooleja sekä lisäsi rajoja ylittävän asiakaslähtöisen ohjauksen ymmärrystä. Opinnäytetyönäni kehitetyn Navigaattorin palvelupakan tavoitteena on lisätä oppilaitosten ja Navigaattorin välistä monialaista yhteistyötä ja rohkaista ohjaustoimijoita keskenäiseen ja avoimeen konsultaatioon sujuvien siirtymien edistämiseksi.

Vuoden 2017 Nuorisobarometrissa on tutkittu nuorten näkemyksiä ja käsityksiä oppimisesta sekä koulutuksesta (Pekkarinen ja Myllyniemi (toim.) 2017) , jossa Haapakorva ym. (2017, 167-176) käsittelevät toisen asteen opintojen keskeytymisen taustatekijöitä. Huono menestys peruskoulussa

johtaa usein väärälle alalle yhteishaussa, sillä peruskoulun keskiarvo määrittää pääsyä ensisijaiselle hakutoiveelle. Toiseksi suurin syy opintojen keskeytymiselle on koulumotivaation puute. Nuori ei viihdy koulussa tai alan valinta ei vastaa odotuksia. Nuorelle on saatettu tarjota palveluita, jotka johtavat liian pian uudelleen epäonnistuneeseen koulutuspolkuun. Opintojen keskeytyminen on siten usein myös toistuvaa, sillä ohjaustoimet eivät välttämättä kohdistu nuoren voimavaroihin vaan uudelle alalle, jota nuori ei kuitenkaan jaksaa suorittaa. Nopeita siirtymiä toisella asteella korostava koulutuspolitiikka ohittaa nuorten todelliset haasteet heidän elämänvaiheessaan. Koulutus ei ratkaise todellisia ongelmia, joita voivat olla asunnottomuus, päihteet, mielenterveyden ongelmat tai ammatinvalinnan vaikeudet. Edellä mainitut seikat ovat olleet keskeisiä syitä kehittää monialaista yhteistyötä ja Ohjaamo-toimintaa valtakunnallisesti.

Koulumotivaation hiipuminen sekä selvittämättömiksi jääneet opinnoissa etenemisen haasteet näyttäytyivät myös tässä työssä. Haastattelemini ohjaamонуorten vastauksista paljastui motivaatio-ongelmat ja ohjaushenkilöiden vastauksista hämärän peittoon jääneet perimmäiset syyt opintojen keskeytymiselle. Riittävä tiedonsiirto siirtymien nivelvaiheissa puoltaa monialaisen yhteistyön merkitystä. Opiskelijan osallistaminen häntä koskevaan päätöksentekoon jatkopolkuja suunniteltaessa ratkaisee tietosuojan mukanaan tuomia haasteita tiedonsiirrossa. Etenkin Ohjaamoiden valtakunnallinen toimintamalli vapaaehtoisena palveluna kunnioittaa tietosuojaa ja samalla edistää monialaista yhteistyötä. Haastattelemani ohjaamонуoret myönsivät, että Ohjaamoon oli helppo tulla. Ohjaamoon tulo oli aina sovittu yhdessä opiskelijan moniammatillisessa ryhmässä oppilaitoksella.

Vuoden 2020 Nuorisobarometri (Berg ja Myllyniemi (toim.) 2020) keskittyi nuorten palvelujen tavoitettavuuden, riittävyden ja tarpeen tutkimiseen. Tutkimuksesta käy hyvin ilmi nuorten palveluiden tarpeet ja tässä ajassa olevat faktat. Eniten nuorilla oli tarvetta mielenterveyspalveluihin sekä oppilaitosten opiskelijaterveydenhuollon palveluihin. Kaikista vastaajista mielenterveyspalveluja oli käyttänyt vähintäänkin kerran jopa 67 % vastaajista. Muita tarpeellisia nuorten suosimia palveluita olivat esimerkiksi TE-palvelut. Tutkimus osoittaa, että palveluihin ohjautuminen hoituu suhteellisen sujuvina

siirtyminä etenkin silloin, kun nuori on esimerkiksi opiskelijana ja oppilas- tai opiskeluhuollon tarjoaman tuen piirissä. Toisaalta jonot etenkin terveystalouteihin heikentävät nuorten palvelutyytyväisyyttä. Nuori ei myöskään aina kokenut tullessa kuulluksi tai osalliseksi häntä koskevassa päätöksenteossa. (Pirttijärvi ym. 2020, 5-7; Myllyniemi ja Kiilakoski 2020, 23-24.). Ohjaamon rooli nuoren palveluihin ohjauksessa ja oppilaitosyhteistyön monialainen vahvistaminen paikallisella tasolla puoltaa Navigaattorin palvelupakan ja kehittämistyömme merkitystä.

Lakkala ym. (2022, 3-22) nostavat esiin monialaisen yhteistyön vaikuttavuutta siirtymiä ja nivelvaiheita käsittelevässä artikkelissaan. Tutkimuksessa selvitettiin, miten ammatillisen koulutuksen ensimmäisen vuosikurssin opiskelijat kokevat siirtymän peruskoulusta toiselle asteelle ja millaista tukea he toivoisivat saavansa siirtymän aikana. Ensimmäistä toisen asteen yhteishakuaan tekevät nuoret kokivat tarvitsevänsä kattavaa tietoa eri ammattialoista, eri koulutusmahdollisuuksista, työllistymisestä, työnkuvasta ja etenemismahdollisuuksista. Heille oli tärkeää saada apua ja tukea myös hakemiseen liittyvistä asioista sekä siihen, mitä toisella asteella tulee tapahtumaan. Siirtymässä peruskoulusta ammatillisiin opintoihin nuoret toivovat saavansa tarkempaa tietoa opintojen sisällöstä ja opintojen etenemisestä. Siirtymävaiheessa nuoret toivoivat myös tukea opintojen suunnitteluun ja opinnoissa jaksamiseen sekä motivaation tukemiseen. Artikkelin tiivistää tutkimustuloksia myös psykososiaalisen tuen tarpeista siirtymisissä ja koulutukseen kiinnittymisessä. Nuorten vastauksissa korostui yksilöllinen tuki sekä taloudellinen tuki. Peruskoulun päättövaiheessa nuori kaipaa eniten kannustusta ja rohkaisua alanvalintaan sekä tukea arjen hallintaan, jos tulevat opinnot vaativat uudelle paikkakunnalle muuttamista. Jännittäminen, stressaaminen ja epävarmuus korostui siirtymävaiheessa. Toisen asteen opintoihin kiinnittymistä edesauttaisi itseluottamuksen ja itsetuntemuksen lisääminen sekä oman hyvinvoinnin lisääminen tuetusti.

Edellä mainitut tutkimustulokset, oppilaitoksen ohjausprosessien tarkastelu sekä Navigaattorin palvelupakkaan määritellyt palvelut osoittavat monialaisen yhteistyön tarpeellisuuden. Tämän kehittämistyön merkitys tässä ajassa ja paikassa tuntuu erittäin lupaavalta. Monialainen yhteistyö rakentuu

rohkeudesta ja kiinnostuksesta hyödyntää yhteiskunnan palveluita. Palveluiden tietoiseksi tekeminen vie oman aikansa. Navigaattorin palvelupakka on tarkoitettu työkaluksi selkiyttämään monialaisten toimijoiden yhteistyötä sekä löytämään osajia palveluiden verkostosta.

5.4 Kehittämistyön arviointi

Savon ammattiopiston ja Kuopion Navigaattorin yhteiskehittäminen toteutettiin muun arkityön lomassa. Kehittämisprosessiin sovellettiin palvelumuotoilua ja työskentelyä ohjasi Savon ammattiopiston OLO-hankkeen aikataulu. Varsinaiseen kehittämisprosessiin käytettiin aikaa noin kahdeksan kuukautta. Kehittämistyön tuotoksena syntyneitä Navigaattorin palvelupakkaa päästään käytännössä kokeilemaan oppilaitoksen ohjaustyössä vasta tulevan lukuvuoden alusta lähtien. Työn vaikuttavuuden arviointi jää siten tässä vaiheessa pois. Yhteistyössämme on tavoitteena ja toiveena arvioida oppilaitoksen ohjauksorttien ja Navigaattorin palvelupakan käyttöä opiskelijoiden ohjauksessa, kerätä palautetta ja jatkaa monialaisen yhteistyömme tiivistämistä.

Esitin muutaman kehittämistyön merkityksellisyyttä arvioivan kysymyksen Navigaattorin ja Kuopion Ohjaamon moniammatilliselle tiimille ja Savon ammattiopiston OLO-hankkeen ohjausryhmälle (Liite 4). Vastauksissa toistui palvelupakan selkeys sekä raikas ilme. Pakasta löytyy tarpeellinen tieto helposti ja siitä voi nopeasti hahmottaa Navigaattorin ja Kuopion Ohjaamon palvelut, joita monialaisessa yhteistyössä voidaan hyödyntää. Navigaattorin palvelupakka on riittävän ytimekäs, eikä liian pitkien ja rönsyilevien lauseiden lukemiseen mene aikaa. Palvelukuvaukset ovat napakoita ja se houkuttelee käyttämään pakkaa ohjauksen konkreettisena työvälineenä. Palvelupakan avulla on helppo esitellä asiakkaalle Navigaattorin palveluita sekä kuinka olla yhteydessä asiantuntijoihin. Kehittämistyön tulosta arvioineet uskovat, että sillä on monialaista yhteistyötä lisäävä vaikutus.

Navigaattorin palvelupakan kehittämiseen tarvittiin molempia organisaatioita. Kehittämistyöryhmän kokoonpano vaihteli riippuen kehittämistyön vaiheista.

Esitin kaikille kehittämistyöhön osallistuneille henkilöille sähköpostikyselyn kehittämisprosessin onnistumisesta (liite 5).

Savon ammattiopiston OLO-hankkeen ohjausryhmän edustajan mukaan yhteistyö kehittämisprosessissa on näyttäytynyt erittäin toimivana ja lopputulos on onnistunut. Kuopion Ohjaamon edustaja arvioi prosessia jäsennellyksi ja selkeäksi ja että jokaiselle toimijalle on tarjottu mahdollisuus tulla kuulluksi ja palvelupakkaa on hiottu yhdessä loppuun saakka. Ohjaamossa koettiin myös, että itse kehittämisprosessi on edistänyt monialaista oppilaitosyhteistyötä tuoden toimijoita lähemmäksi toisiaan ja lisäämällä tietoisuutta kunkin tahon toiminnasta. Savon ammattiopiston edustajan mielestä yhteistyö kahden organisaation välillä sujui hyvin. Molemmilla toimijatahoilla oli avoin mahdollisuus vaikuttaa prosessin etenemiseen sekä toteuttamiseen.

Yhteinen kehittäminen opetti, että kehittämisessä pitää olla kaikilla tahoilla yhtenäinen ja selkeä näkemys siitä, mitä kehitetään, miten kehittämistyötä tehdään ja mikä on tavoite sekä toivottu tulos. Tiedonkulku pitää olla tiivistä ja keskustelu avointa. Luottamus toimijoiden välillä antaa tilaa luovuudelle ja kehittämismvapaudelle. Vastauksista saattoi tulkita, että tähän myös päästiin. Kysymykseen ”Mitä olisi pitänyt tehdä toisin?”, syntyi yhtenäinen näkemys siitä, että yhteisen kehittämistyön tavoitteen ja päämäärään terävöittämiselle olisi voinut käyttää vielä enemmän aikaa alussa.

Navigaattorin palvelupakan jatkokehittämiseen liittyvä kysymys sai kaikki vastaajat pohtimaan pakan tietojen päivittämistä. Sähköinen palvelupakka tulee olemaan sen ainoa ajantasaisin versio mutta senkin päivittäminen vaatii vastuuhenkilön toteuttamaan muutokset. Jotta palvelupakka jää elämään ja se pysyy toimivana työkaluna, on huolehdittava siitä, että sen päivittämisestä vastaa joku. Oppilaitoksen edustaja myös visioi, voisiko palvelupakasta rakentaa chatbotin, jonka avulla asiakas itse pystyisi haarukoimaan oikean palvelun itselleen ja olemaan yhteydessä kyseiseen palveluntarjoajaan? Tämä arviointi on erittäin kehittämiskelpoinen asiakasta osallistava digipalvelujen kehittämisaloihe.

LÄHTEET

- Aaltonen, K. 2011. Johdanto. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.) Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy, 16-17.
- Berg, P. & Myllyniemi, S. (toim.). 2020. Palvelu pelaa! Nuorisobarometri 2020. Julkaisuja (Nuorisotutkimusseura) 1799-9219, nro 232, Kenttä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web.pdf> [viitattu 18.4.2022].
- Elinikäisen ohjauksen strategia 2020-2023: ELO-foorumi. 2020. Valtioneuvoston julkaisuja 2020:34. Valtioneuvosto, Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-536-8> [viitattu 18.4.2022].
- ELY-keskus. 2021. Kohtaamo. Ohjaamojen tuki ja verkko-ohjauksen kehittäjä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ely-keskus.fi/web/kohtaamo/yhteistyokumppanit> [viitattu 31.10.2021].
- Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 29-30.
- Haapakorva, P., Ristikari, T. & Kiilakoski, T. 2017. Toisen asteen opintojen keskeyttämisen taustatekijöitä. Teoksessa Pekkarinen, E. & Myllykoski, S. (toim.) Opin polut ja pientareet. Nuorisobarometri 2017. Julkaisuja (Nuorisotutkimusseura) 1799-9219, nro 200, Kenttä. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2018/03/Nuorisobarometri_2017_WEB.pdf [viitattu 29.1.2022 ja 18.4.2022].
- Hakio, K., Mattelmäki, T. & Jyrämä, A. 2015. Muotoiluharjoituksia: palveluiden yhteissuunnittelua verkostossa. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.). Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja. Taide + muotoilu + arkkitehtuuri 1/2015. Helsinki: Unigrafia Oy, 57.
- Helander, J., Leppänen, A., Pasanen, M., Pukkila, P., Seasay, A. & Uusinoka, S. 2017. Monialainen ja verkostomainen työ Ohjaamoissa. Teoksessa Määttä, M. (toim.). Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Jyväskylä: Kohtaamohanke (ESR), Keski-Suomen Ely-keskus. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-314-613-6> [viitattu 12.3.2022].
- Helsinki Think Company. 2021. Tuplatimantti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.thinkcompany.fi/think-media/3-yrittajan-tyokalua-joita-voit-soveltaa-muuhunkin-elamaan> [viitattu 29.01.2022].
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino, 34-35, 47-48, 66.

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Väitöskirja. Helsingin yliopiston sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2012:18. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7664-0> [viitattu 18.4.2022].

Jyväskylän ammattikorkeakoulu s.a. Monialainen ohjaamotyö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://oppimateriaalit.jamk.fi/tessu/valmennukset/monialainen-ohjaamotyö/> [viitattu 31.10.2021].

Kautto, T., Korpilauri, T., Meriluoto, S., Määttä, M., Pantsar, O., Rötö, V., Savonmäki, P., Sundqvist, S. & Vauhkonen, T. 2021. Ohjaamoja tukemassa ja verkko-ohjausta kehittämässä. KOHTAAMO- hanke 2014-2021. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-314-934-2> [viitattu 13.3.2022].

Kekoni, T., Mönkkönen, K., Hujala, A., Laulainen, S. & Hirvonen, J. 2019. Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.) Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus Oy, 15-18.

Kuopion kaupunki. 2020. Kaupunginhallitus. Pöytäkirja. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://publish.kuopio.fi/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=2020701604-8> [viitattu 21.1.2022].

Laki ammatillisesta koulutuksesta 30.12.2020/1218.

Lakkala, S., Narkaus, S., & Kallinen, K. 2022. Siirtymävaihe perusopetuksesta ammatilliseen koulutukseen: Opiskelijoiden kokemuksia siirtymästä ja tuen tarpeista. *Nuorisotutkimus*, 40(1), 3–22. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://journal.fi/nuorisotutkimus/article/view/115752> [viitattu 19.6.2022].

Lybeck, T. & Walldén, J. 2011. Nuorisolain muutokset - monialainen yhteistyö ja etsivä nuorisotyö. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.) Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy, 25-28.

Myllyniemi, S. & Kiilakoski, T. 2020. Palvelujen käyttö, tarve ja riittävyys. Teoksessa Berg, P. & Myllyniemi, S. (toim.) Palvelu pelaa! Nuoriso-barometri 2020. Julkaisuja (Nuorisotutkimusseura) 1799-9219, nro 232, Kenttä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web.pdf> [viitattu 18.6.2022].

Mönkkönen, K., Leinonen, L., Arajärvi, M., Hovatta, A-E., Tusa, N. & Salokangas, K. 2019. Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.) Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus Oy, 47-48.

Nuorisolaki 21.12.2016/1285

Nykänen, K. 2015. Kohti systemaattista verkostoitumista – Verkoston rakenteen ja prosessin arviointi. Teoksessa Jyrämä, A. & Mattelmäki, T. (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja. Taide + muotoilu+ arkkitehtuuri 1/2015. Helsinki: Unigrafia Oy, 138-140.

Nykänen, S. 2010. Ohjauksen palvelujärjestelyjen toimijoiden käsitykset johtamisesta ohjausverkostossa. Matkalla verkostojohtamiseen? Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuksia 25. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-3839-0> [viitattu 22.10.2021 21.1.2022 sekä 25.5.2022].

Ohjaamot s.a. Kuopio. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ohjaamot.fi/web/ohjaamo-kuopio> [viitattu 26.3.2022].

OKM. 2020. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opinto-ohjauksen kehittämisohjelma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-879-3> [viitattu 23.1.2022].

Opetushallitus 2022. Oppivelvollisuuden seuranta- ja valvontapalvelu Valpas. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/kehittaminen/oppivelvollisuuden-seuranta-ja-valvontapalvelu-valpas> [viitattu 28.8.2022].

Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013.

Oppivelvollisuuslaki 1214/2020.

Osallistava ja osaava Suomi - sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Valtioneuvoston julkaisuja 2019: 13. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-808-3>. [viitattu 20.4.2022].

Palvelumuotoilu Palo Oy s.a. Palvelumuotoilun prosessin vaiheet. Blogi. Päivitetty 8.12.2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/> [viitattu 26.9.2021].

Pehkonen, A., Martikainen, K., Kinni, R-L. & Mönkkönen, K. 2019. Asiakas moniammatillisessa kohtaamisessa. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.) Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus Oy, 92-93.

Pekkarinen, E. & Myllyniemi, S. (toim.). 2017. Opin polut ja pientareet. Nuorisobarometri 2017. Julkaisuja (Nuorisotutkimusseura) 1799-9219, nro 200, Kenttä. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://tietoanuurista.fi/wp-content/uploads/2018/03/Nuorisobarometri_2017_WEB.pdf [18.4.2022].

Pirttijärvi, A., Tenojoki, A-M., Berg, P., Kiilakoski, T. & Myllyniemi, S. 2020. Esipuhe. Teoksessa Berg, P. & Myllyniemi, S. (toim.) Palvelu pelaa! Nuoriso-

barometri 2020. Julkaisuja (Nuorisotutkimusseura) 1799-9219, nro 232, Kenttä. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://tietoanuorista.fi/wp-content/uploads/2021/03/nuorisobarometri-2020-web.pdf> [viitattu 18.6.2022].

Salmikangas, A-K. 2002. Näkökulmia osallisuuteen. Teoksessa K. Kohonen & T. Tiala (toim.) Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Osallisuushanke. Helsinki: Sisäasiainministeriö: Suomen kuntaliitto, 13-22.

Savon ammattiopiston käynnissä olevat hankkeet s.a. Savon ammattiopisto. OLO - Oikeus laadukkaaseen ohjaukseen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://sakky.fi/fi/kuntayhtyma/kehittaminen/kaynnissa-olevat-hankkeet?RepoProject=7020> [viitattu 16.1.2022].

Savon ammattiopiston opiskeluhuollon suunnitelmat s.a. Savon ammattiopisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://sakky.fi/fi/opiskelijalle/hyvinvointi-ja-opiskeluhoolto/opiskeluhoollon-suunnitelmat> [viitattu 19.2.2022].

Savon ammattiopisto s.a. Savon ammattiopisto. Hakijalle. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://sakky.fi/fi/hakijalle> [viitattu 20.10.2021].

Siika-aho, E. & Niemi, E-S. 2021. 3 yrittäjän työkalua, joita voit soveltaa muuhunkin elämään. Helsinki Think Company. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.thinkcompany.fi/think-media/3-yrittajan-tyokalua-joita-voit-soveltaa-muuhunkin-elamaan> [viitattu 29.01.2022].

Siurala, L. 2011. Moniammatillinen työ ja sen siirtyminen verkkonuorisotyöhön. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.) Nuorten hyvinvointi ja monialainen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy, 146.

Suomen nuorisotyön tilastot. 2021. Etsivä nuorisotyö. WWW-dokumentti. Päivitetty 10.3.2022. Saatavissa: <https://nuorisotilastot.fi/199/visualisoinnit/etsiva-nuorisotyo/> [viitattu 26.8.2022].

SVT s.a. Suomen virallinen tilasto. Koulutuksen keskeyttäminen. WWW-dokumentti. Päivitetty 17.3.2022. Saatavissa: https://www.stat.fi/til/kkesk/2020/kkesk_2020_2022-03-17_tie_001_fi.html [viitattu 20.3.2022].

TEM. 2018. Työ- ja elinkeinoministeriö. Ohjaamotoiminnan perusteet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet> [viitattu 20.10.2021].

Tervetuloa Navigaattoriin s.a. Kuopion kaupunki. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kuopio.fi/navigaattori> [viitattu 26.9.2021].

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos s.a. Nuorten syrjäytymisen ehkäisy. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/hyvinvointi-ja-terveys/nuorten-syrjaytymisen-ehkaisy> [viitattu 21.1.2022].

Tuulaniemi, J. 2016. Palvelumuotoilu. 3. painos. Helsinki: Talentum Media Oy, 71-74, 116-118.

Valtakari, M., Arnkil, R., Eskelinen, J., Mayer, M., Nyman, J., Sillanpää, K., Spangar, T., Ålander, T. & Yli-Koski, M. 2020. Ohjaamot – monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria. Valtioneuvoston selvitys- ja julkaisutoiminnan julkaisusarja 2020:13. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-932-5> [viitattu 21.1.2022].

Wrede, G. 2011. Lapsi- ja perhepolitiikka. Teoksessa Aaltonen, K. (toim.) Nuorten hyvinvointi ja moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: Tietosanoma Oy, 19.

Teemahaastattelukysymykset Ohjaamon nuorelle

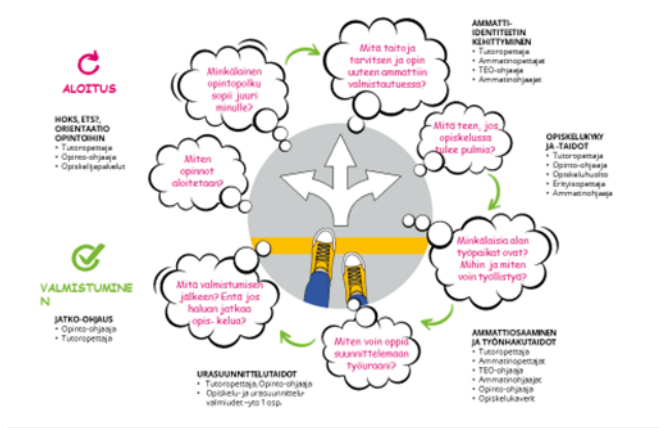


Haastattelukysymykset:

Mikä on nuoren oma mielipide ja kokemus saamastaan ohjauksesta ja tukitoimista opintojen aikana?


Mikä on nuoren oma kokemus saamastaan ohjauksesta oppilaitoksen ulkopuolisiin palveluihin nyt, kun opinnot keskeytyvät?

Teemat	Haastattelukysymykset
Taustaa keskeytykselle: peruskoulukokemukset alanvalinta motivaatio elämäntilanne	Ikä, sukupuoli Millaisia kokemuksia sinulla on peruskoulusta? Oletko suorittanut peruskoulun loppuun? Pääsitkö yhteishaussa haluamallesi alalle? Mitä olet opiskellut viimeisimmäksi, joka nyt keskeytyi? Milloin erosit koulusta? Erositko itse vai katsottiinko sinut eronneeksi? Onko sinulla muita keskeytyneitä opintoja? Miten arvioisit oman opiskelumotivaatiosi? Miten arvioisit oman elämäntilanteesi?
Ohjaus ja tuki opintojen aikana: opintosuunnittelu ohjaus- ja tukitoimet työelämätaidot vuorovaikutus monialainen yhteistyö	Kuinka kauan opiskelit, ennen kuin opinnot keskeytyivät? Tehtiinkö sinulle HOKS? Entä ETS eli erityisen tuen suunnitelma? Miten arvioit opintosuunnitelmasi onnistumista? Miksi? Mitä olisit toivonut toisin? Olitko työelämässä oppimassa? Kokemukset? Kenen kanssa keskustelit opintojesi etenemisestä? Mitä asioita keskusteluissa käsiteltiin? Mitä asioita jäi käsittelemättä, jos jäi? Miksi? Oliko sinulla oppilaitoksen ulkopuolista tukea opintojesi aikana, esim. hoitosuhdetta? Jos oli, niin tehtiinkö oppilaitoksen kanssa yhteistyötä? Miksi opintosi keskeytyivät?
Ohjaus ja tuki opintojen keskeydyttyä, jatko-ohjauskokemukset: Ohjaamo-odotukset Ohjaamon palveluohjaus Nuoren palveluntarpeet Nuoren jatkosuunnitelma	Miten päädyit Ohjaamoon? Kenet tapasit Ohjaamossa, kun kävit siellä ensimmäisen kerran? Mitä tiesit Ohjaamosta ja Ohjaamon palveluista ennen ensimmäistä käyntiäsi Ohjaamossa? Millaisia odotuksia sinulla on Ohjaamosta? Mitä apua olet saanut Ohjaamosta? Mitä olisit toivonut saavasi? Missä asioissa tarvitset tukea tällä hetkellä? Mitä oppilaitos ja Ohjaamo olisivat voineet tehdä yhdessä, ettei opintosi olisi keskeytyneet? Millainen palvelu olisi voinut auttaa sinua siinä tilanteessa? Miten jatkat elämääsi tästä eteenpäin? Onko sinulla jatko-suunnitelma? Millainen? Aiotko palata opiskelemaan tulevaisuudessa?

Savon ammattiopiston ja Navigaattorin monialaisen yhteistyön rajapinnat

Savon ammattiopiston ohjauksen polku -kortit	Navigaattorin palvelut
 <p>ALOITUS</p> <p>WOKS, ETSI ORIENTAATIO OPINTOIHIN</p> <ul style="list-style-type: none"> Tutoripetaja Opinto-ohjaaja Opiskelijapalvelus <p>VALMISTUMINE</p> <p>JATKO-OHJAUS</p> <ul style="list-style-type: none"> Opinto-ohjaaja Tutoripetaja <p>URASUUNNITTELUIDOT</p> <ul style="list-style-type: none"> Tutoripetaja, Opinto-ohjaaja Opiskelu ja urasuunnitteluvälittelet -yhteistyö <p>AMMATTI-IDENTITEETIN KÄYTTÄMINEN</p> <ul style="list-style-type: none"> Tutoripetaja Ammatinopettaja TEO-ohjaaja Ammatinohjaaja <p>OPISKELUKIRVI JA TAIDOT</p> <ul style="list-style-type: none"> Tutoripetaja Opinto-ohjaaja OpiskeluKeskus Erityisopettaja Ammatinohjaaja <p>AMMATTIOSAAMINEN JA TYÖNANTAJIDOT</p> <ul style="list-style-type: none"> Tutoripetaja Ammatinopettaja TEO-ohjaaja Ammatinohjaaja Opinto-ohjaaja Opiskelukaverit <p>4 KESTÄVÄN TULEVAISUUDEN TEKIJÄ: www.sakky.fi</p>	<p>Ohjaamon nuorisonohjaajat</p> <p>Opinto-ohjaaja</p> <p>Ohjaamon TE asiantuntija</p> <p>Navigaattorin työ- ja yritysvalmentajat</p> <p>Työllisyyden kuntakoelulun vapaa asiointi</p> <p>Digituki</p> <p>Maahan muuttaneiden ohjaus- ja neuvontapalvelut</p> <p>Yhteistyötahoista:</p> <p>Oppivelvollisuusohjaaja</p> <p>Oppimisen olohuone</p> <p>Nuorten Työpolku -hanke</p>
 <p>Opinnot eivät sujuu...</p> <p>Jos opintosi eivät edisty, oppiminen on haastavaa tai et ole tyytyväinen valitsemaasi alaan, kerro opettajalle tai ota yhteyttä opinto-ohjaajaan</p> <p>ERITYISOPETTAJA (ammatillinen ja/tai työ-erityisopettaja)</p> <p>Erityinen tuki</p> <p>TUTOROPETTAJA</p> <ul style="list-style-type: none"> Yksilöllisen opiskelu-suunnitelman laatiminen ja päivittäminen Oppimiseen puuttavien Erityisen tuen suunnittelun laatiminen Tuensaajien ohjaaminen <p>OPETTAJA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ohjaa ja tukee oppimistaan oppimista <p>OPINTO-OHJAAJA</p> <ul style="list-style-type: none"> Opintojen suunnittelu ja eteneminen Opintojen liittyvät valinnat Ohjaus opintojen keskeyty-, siirtymä- ja päättövaiheissa <p>AMMATTI-OHJAAJA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ohjaa ja tukee opintojen aikana eri ympäristöissä <p>TUTOROPETTAJA</p> <p>Seuraa opintojesi etenemistä ja voi pyytää opinto-ohjaajan ja/tai erityisopettajan avuksi opintojesi suunnitteluun.</p> <p>Yhteistyö opiskeluhuollon ja muiden mahdollisten tukitahojen kanssa opintojen tukemiseksi</p> <p>10 KESTÄVÄN TULEVAISUUDEN TEKIJÄ: www.sakky.fi</p>	<p>Ohjaamon nuorisonohjaajat</p> <p>Opinto-ohjaaja</p> <p>Maahan muuttaneiden ohjaus- ja neuvontapalvelut</p> <p>Kokemusasiantuntija</p> <p>Digituki</p> <p>Yhteistyötahoista:</p> <p>Oppivelvollisuusohjaaja</p> <p>Oppimisen olohuone</p> <p>Ohjaamon kuntoutusohjaaja</p> <p>Navigaattorin talousneuvola</p> <p>Ohjaamon asumisohjaaja</p> <p>TASO-hanke</p>
 <p>Opinnot eivät sujuu...</p> <p>Jos elämäntilanteessasi tai terveydesi on opiskeluun vaikuttavia haasteita, kerro niistä tutoropettajalle tai ota itse yhteyttä opiskeluhuoltoon!</p> <p>PSYKOLOGI</p> <ul style="list-style-type: none"> Opiskelutressi Oppimisen pulmat Masennus Anxiosuus Yleinen paha olo Ilvessuhteiden liittyvät huolet Kristalliteet <p>TERVEYDENHOITAJA</p> <ul style="list-style-type: none"> Terveydenkatselut Sairauksien seuranta Psykoosiaikainen tuki Sairauksien ennalta ehkäisy tai hoitoon liittyvä neuvonta ja omahoidon ohjaus Tapausten ensapu Rokotustoiminta Ehkäisyneuvonta <p>KURATTOREI</p> <ul style="list-style-type: none"> jakaminen Materiaali Kurssit, pöytäkirjat Ajankalusta Opiskeluvalinnat Tuomareita Itsenäistyminen Asuminen <p>TUTOROPETTAJA</p> <p>Seuraa opintojesi etenemistä ja voi pyytää ohjaaja sinut opiskeluhuollon parin.</p> <p>OMAR</p> <p>Opiskeluhuollon monialainen asiantuntijaryhmä</p> <p>OMAR kutsutaan kokoon tarvittaessa luovasti tilanteen selvittämiseksi ja opiskeluhuollon tuen järjestämiseksi.</p> <p>LÄÄKÄRI</p> <p>Älä opiskeluhuollon lääkäreille varstaa terveydenhoitajata.</p> <p>Yhteistyö ulkopuolisten hoito- tai tukitahojen sekä opettajien/ opinto-ohjaajan kanssa</p> <p>12 KESTÄVÄN TULEVAISUUDEN TEKIJÄ: www.sakky.fi</p>	<p>Ohjaamon nuorisonohjaajat</p> <p>Opinto-ohjaaja</p> <p>Ohjaamon TE asiantuntija</p> <p>Navigaattorin työ- ja yritysvalmentajat</p> <p>Maahan muuttaneiden ohjaus- ja neuvontapalvelut</p> <p>Kokemusasiantuntija</p> <p>Yhteistyötahoista:</p> <p>Oppivelvollisuusohjaaja</p> <p>Ohjaamon kuntoutusohjaaja</p> <p>Nuorten Työpolku-hanke</p> <p>TASO-hanke</p> <p>Navigaattorin talousneuvola</p>
<p>↑</p> <p>Konsultaatio ennen palveluihin ohjausta</p>	

Savon ammattiopiston ohjauksen polku -kortit	Navigaattorin palvelut
<p>14 KESTÄVÄN TULEVAISUUDEN TEKIJÄ: www.sakky.fi</p>	<p>Ohjaamon nuorisonohjaajat Opinto-ohjaaja Maahan muuttaneiden ohjaus- ja neuvontapalvelut Kokemusasiantuntija</p> <p>Yhteistyötahoista: Oppivelvollisuusohjaaja Oppimisen olohuone TASO- hanke Navigaattorin talousneuvola Ohjaamon kuntoutusohjaaja</p> <p>↕</p> <p>Tiedonsiirto asianmukaisesti luvitettuna</p>
<p>15 KESTÄVÄN TULEVAISUUDEN TEKIJÄ: www.sakky.fi</p>	<p>Ohjaamon nuorisonohjaajat Opinto-ohjaaja Maahan muuttaneiden ohjaus- ja neuvontapalvelut Kokemusasiantuntija</p> <p>Yhteistyötahoista: Oppivelvollisuusohjaaja Oppimisen olohuone TASO- hanke Navigaattorin talousneuvola Ohjaamon kuntoutusohjaaja</p> <p>↕</p> <p>Tiedonsiirto palveluntuottajalta ja/tai muulta verkostolta asianmukaisesti luvitettuna</p>
<p>18 KESTÄVÄN TULEVAISUUDEN TEKIJÄ: www.sakky.fi</p>	<p>Opinto-ohjaaja Ohjaamon nuorisonohjaajat Ohjaamon TE asiantuntija Navigaattorin työ- ja yritysvalmentajat Työllisyyden kuntakoikeilun vapaa asiointi Digituki Kokemusasiantuntija</p> <p>Yhteistyötahoista: Oppivelvollisuusohjaaja Nuorten Työpolku-hanke Ohjaamon kuntoutusohjaaja Ohjaamon asumisneuvoja TASO-hanke Työelämän pelisäännöt</p> <p>↕</p> <p>Tiedonsiirto asianmukaisesti luvitettuna</p>

Savon ammattiopiston ohjauksen polku -kortit	Navigaattorin palvelut
 <p data-bbox="343 745 1021 779">22 KESTÄVÄN TULEVAISUUDEN TEKIJÄ: www.sakky.fi</p>	<p data-bbox="1046 331 1417 667">Ohjaamon nuorisonohjaajat Ohjaamon TE asiantuntija Opinto-ohjaaja Navigaattorin työ- ja yritysvalmentajat Työllisyyden kuntakokeilun vapaa asiointi Digituki Maahan muuttaneiden ohjaus- ja neuvontapalvelut Kokemusasiantuntija</p> <p data-bbox="1046 701 1385 880">Yhteistyötahoista: Nuorten Työpolku-hanke Ohjaamon asumisneuvoja TASO-hanke Navigaattorin talousneuvola Työelämän pelisäännöt</p>

NAVIGAATTORI

NAVIGAATTORI on paikka, josta kuopiolaiset saavat asiantuntijan apua sopivien koulutus- ja uravaihtoehtojen löytämiseen sekä tukea työllistymiseen.

Samanaikaisesti löytyvät nuorille suunnattu Ohjaamo sekä aikuisten- ja maahan muuttaneiden ohjaus- ja neuvontapalvelut.

Torikatu 5
Ma-ti klo 8-16 | ke klo 8-18 | to-pe klo 8-16
navigaattori@kuopio.fi | 044 7181 807

Ajantasaiset palvelut:
www.kuopio.fi/navigaattori

Ohjaamo Työ- ja yritys- valmennus Yhteistyö- tahot Opinto- ohjaus NAVIGAATTORIN PALVELUT Digituki Maahan muut- taneiden ohjaus- ja neuvonta Työllisyyden kuntakokeilun vapaa asiointi Kokemus- asiantuntija





OHJAAMO

OHJAAMON NUORISONOHJAAJAT

Ohjaajat alle 30-vuotiaita nuoria eri elämäntilanteissa ja ovat tukena palvelutarpeen arvioinnissa sekä jatkopolkujen suunnittelussa:

- Navigaattorin palveluihin ohjaus ja ajanvaraus eri asiantuntijoille
- Palveluihin ohjaus eri verkostoissa (imm. Kela, terveydenhuolto, sosiaalitoimi, kolmas sektori)
- Tukiasiat
- Yksilöllinen tuki nuorelle -palveluohjaus
- Vapaa-ajanohjaus



OHJAAMO

KÄYNTIASIOINTI

- Torikatu 5, avoinna ma-pe klo 8-16.

YHTEYDENOTTO

- Puhelimitse, viestillä tai sähköpostilla. Asiointiposti ohjaamo@kuopio.fi.
- Tavoitettavissa Navigaattorissa varminnin ajanvarauksella ma-pe klo 8-16.

Sanni Reinikainen
Puh. 044 718 3641
sanni.reinikainen@kuopio.fi

Tommi Salmela
Puh. 044 718 3552
tommi.salmela@kuopio.fi




OHJAAMO

OHJAAMON TE-ASIAANTUNTIJA

Ohjaa ja neuvoo alle 30 -vuotiaita nuoria työllistymiseen liittyvissä tilanteissa:

- Urasuunnittelu
- Työnhau aloittaminen
- Työn hakeminen
- Työllistymistä tukeviin palveluihin ja -koulutuksiin ohjaaminen
- Työllistymisen haasteiden selvittäminen
- Ammatillisen koulutuksen palveluihin ohjaaminen
- Työttömyysturvaan liittyvät asiat



OHJAAMO

KÄYNTIASIOINTI

- Torikatu 5.
- Ajanvarauksella ma-pe klo 8-16.
- Ke ja to klo 12-14 ilman ajanvarausta.

YHTEYDENOTTO

- Puhelimitse, viestillä tai sähköpostilla.

Johanna Metelinen
Puh. 0295 043 605
johanna.metelinen@te-toimisto.fi



NAVIGAATTORI

KOKEMUSASIAINTUNTIJJA

Tarjoaa luotettavaa vertais- ja keskustelutukea sekä palveluneuvontaa, jos nepsy-, mielen terveys- tai päihdeasiat askarruttavat. Kokemusasiointuntijan palvelu pohjautuu henkilökohtaiseen kokemukseen, kuinka saada tukea ADHD:n erityispiirteisiin sekä kuntoutua työelämään päihteiden käytön ja mielen terveys haasteiden jälkeen.



NAVIGAATTORI

YHTEYDENOTTO AJANVARAUKSELLA

- Puhelimitse, viestillä tai sähköpostilla.
- Ma-pe klo 8-16.

YHTEYDENOTTO ILMAN AJANVARAUSTA

- Ti ja pe klo 14-16, Torikatu 5.

Kirsi Piippo
Puh. 044 718 1798
kirsi.piippo@kuopio.fi



NAVIGAATTORI

OPINTO-OHJAAJA

Ohjaa ja neuvoo opintoihin ja koulutukseen liittyvissä asioissa:

- Ammatinvalinta tai uusi alanvalinta
- Osaamisen tunnistaminen ja opintojen suunnittelu
- Koulutustarjonta kaikilla koulutusasteilla
- Opintoihin hakeutuminen
- Opintojen rahoitus
- Oppilaitosyhteistyö opintoihin liittyvissä muutostilanteissa



NAVIGAATTORI

KÄYNTIASIOINTI ILMAN AJANVARAUSTA

- To klo 12-15.
- Torikatu 5.

YHTEYDENOTTO AJANVARAUKSELLA

- Puhelimitse, viestillä tai sähköpostilla.
- Ma-pe klo 8-16.

Sari Multasuo
Puh. 044 785 4844
sari.multasuo@kuopio.fi




NAVIGAATTORI

MAAHAN MUUTTANEIDEN OHJAUS- JA NEUVONTA-PALVELU

Ohjaavat ja neuvovat maahan muuttaneita maahantulon syystä tai oleskeluluvasta riippumatta. Tarvittaessa on mahdollisuus käyttää tulkkipalveluita:

- Palvelut Kuopiossa
- Yhteistyö eri viranomaisten kanssa
- Kansalaisuusasiat
- Koulutusneuvonta ja suomen kielen opiskeleminen
- Työllistyminen
- Vapaa-ajanohjaus ja jalkautuva työ (Anna Hautaniemi-Salo)



NAVIGAATTORI

KÄYNTIASIOINTI

- Ti ja ke klo 8-16. Tavoittaa varmimmin ajanvarauksella.
- Torikatu 5.

YHTEYDENOTTO

- Puhelimitse, viestillä tai sähköpostilla.
- Puhelinpäivystys pe klo 12-15, 044 718 2139.

Mervi Lappi
Hankekoordinaattori
Puh. 044 718 2139
mervi.lappi@kuopio.fi

Anna Hautaniemi-Salo
Maahanmuutto-ohjaaja
Puh. 044 718 3330
anna.hautaniemi-salo@kuopio.fi



NAVIGAATTORI

TYÖ- JA YRITYSVALMENNUS

Ohjaa ja neuvoo yli 30 –vuotiaita kuopiolaisia työelämän tai elämäntilanteen muutoksissa:

- Navigaattorin palveluihin ohjaus ja ajanvaraus eri asiantuntijoille
- Osaamisen tunnistaminen
- Koulutusohjaus
- Navigoi uudelle uralle -palveluohjaus
- Työnhakutaitoihin liittyvä ohjaus



NAVIGAATTORI

KÄYNTIASIOINTI

- Ma-pe klo 8-16. Tavoittaa varmimmin ajanvarauksella.
- Torikatu 5.

YHTEYDENOTTO

- Puhelimitse, viestillä tai sähköpostilla.

Merja Kuusela
Puh. 044 7182 016
merja.kuusela@kuopio.fi

Henni Kuikka
Puh. 044 7183 985
henni.kuikka@kuopio.fi




NAVIGAATTORI

DIGITUKI

Ohjaa ja neuvoo tietokoneen käyttöön liittyvissä asioissa:

- Työnhaun asiakirjojen laatiminen tai päivittäminen
- Sähköpostin luominen
- LinkedIn-profiilin luominen
- Foreammatin käyttäminen (kykyviisari ja osaamiskartoitus)
- TE-palveluiden Oma asiainn käyttöä



NAVIGAATTORI

KÄYNTIASIOINTI

- Navigaattorissa Digiparkki ke ja to klo 12-15 ilman ajanvarausta.

YHTEYDENOTTO

- Puhelimitse, viestillä tai sähköpostilla ma-pe klo 8-16.

Sanna Saastamoinen
Puh. 044 718 3982
sanna.saastamoinen@kuopio.fi



NAVIGAATTORI

TYÖLLISYYDEN KUNTAKOKEILUN VAPAA ASIOINTI

Kuntakokeilussa yhdistetään sekä TE-toimiston että kunnan resurssit työllisyyteen liittyvissä palveluissa. Kuntakokeilun TE-asiantuntijalta saa ohjausta ja neuvontaa kuntakokeilun asiakkuuteen liittyen.



NAVIGAATTORI

KÄYNTIASIOINTI

- Navigaattorissa ma-pe klo 10-12 ja klo 13-15 ilman ajanvarausta.

YHTEYDENOTTO

- Puhelimitse, viestillä tai sähköpostilla.

Puh. 044 718 1807
tyollisyyspalvelu@kuopio.fi



NAVIGAATTORI

NAVIGAATTORIN YHTEISTYÖTAHOT

Navigationissa on tarjolla myös yhteistyötahojen palveluita, joiden ajantasaiset aikataulut sekä yhteystiedot löytyvät Navigaattorin nettisivuilta.

- www.kuopio.fi/navigaattori



Navigaattorin palvelupakan merkityksellisyyttä arvioivat kysymykset:

- 1.Miten arvioisit Navigaattorin palvelupakkaa monialaisen oppilaitosyhteistyön näkökulmasta?
- 2.Miten arvioisit Navigaattorin palvelupakan käyttöä ohjauksen työvälineenä?
- 3.Millaisia ajatuksia Navigaattorin palvelupakka herättää?

Kehittämiprosessia arvioivat kysymykset:

1.Miten arvioisit kehittämiproessin onnistumista tai sujuvuutta kahden organisaation välisenä yhteistyönä?

2.Mitä yhteinen kehittäminen opetti?

3.Mitä olisi pitänyt tehdä toisin?

4.Millaisia jatkokehittämisen tarpeita Navigaattorin palvelupakka ja sen käyttäminen ohjauksen työkaluna mahdollisesti tulee vaatimaan?