

Arvio toimintamallista: Digiohjauksella nuori palveluihin

Digitaalinen ohjauspalvelu kannustaa nuorta pohtimaan omaa hyvinvointiaan ja ohjaa matalan kynnyksen palveluihin. Vastaamalla 10 kysymykseen nuori saa yhteenvedon, joka auttaa pohtimaan omaa elämää ja tulevaisuutta. Vastausten perusteella tarjotaan tilanteeseen sopivia palveluita ja lisätiedon lähteitä.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan 5 hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen osatoteuttaja Diakonia-ammattikorkeakoulussa.

Sisällys

Arvio toimintamallista: Digiohjauksella nuori palveluihin	1
Kehittäjä.....	2
Mallin kuvaus.....	2
Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot.....	2
Toimintaympäristö.....	3
Kohderyhmä ja asiakasymmärrys.....	4
Vinkit toimintamallin soveltajalle	4
Osallisuuden toteutuminen mallissa.....	5

¹ Malli on arvioitu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Osallisuus omassa elämässä	5
Omaehtoinen ja yhteinen toiminta	6
Osallisuus yhteisestä hyvästä.....	6
Osallisuutta edistävien rakenteiden luominen.....	7
Toimintamalli lupaavana käytäntönä	7
Yhteenveto.....	9

Kehittäjä

Zekki-palvelua kehitetään STEA-rahoitteisessa Nuorten digitaaliset tukipolut – 3X10D - kehittämishankkeessa vuosina 2020–2022.

Kehittäjän yhteyshenkilö(t): Diakonia-ammattikorkeakoulu, Reija Paananen reija.paananen@diak.fi ja Sakari Kainulainen sakari.kainulainen@diak.fi

Mallin kuvaus

Vastaamalla palvelun esittämiin kysymyksiin nuori saa yhteenvedon tilanteestaan ja voi pysähtyä tarkastelemaan elämäänsä kokonaisuutena, vahvuuksineen ja heikkouksineen. Itsearvion voi tehdä omaan käyttöönsä, tai sitä voi hyödyntää asiantuntijoiden kanssa tuen tarpeen arvioinnissa ja tulevaisuuden suunnittelussa. Vastausten perusteella tarjotaan tilanteeseen sopivia palveluita ja lisätiedon lähteitä. Ammattilaiset voivat hyödyntää palvelua tai sen tarjoamaa yhteenvetoa asiakastyössä keskustelun pohjana. Kysymykset ja nuoren antamat vastaukset tukevat myös nuoren tulemistä kuulluksi.

Tukipalveluiden lisäksi tarjolla on ohjausta harrastus-, ystävä- ja vertaistoimintaan. Lisäksi palvelu tarjoaa ohjausta siihen, miten voi päästä vaikuttamaan nuorten asioihin.

Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Palvelussa nuori arvioi asteikolla 0–10 elämänsä eri osa-alueita. Arvioitavia osa-alueita ovat terveys, kyky voittaa vaikeuksia, asuminen, talous, ihmissuhteet, arki, harrastukset, vahvuuksien kehittäminen ja itsetunto. Vastausten perusteella nuori saa yhteenvedon ja ehdotuksia juuri hänen tilanteeseensa sopivista palveluista ja sivustoista. Nuori voi katsoa palvelukuvauksen ja siirtyä suorien linkkien avulla tukipalvelun sivustolle. Linkit ohjaavat



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



esimerkiksi Takuusäätiön Hallitse rahojasi -verkkovalmennukseen, MLL:n Nuortennettiin ja Kelan asumisen tuen verkkosivulle. Palvelu kannustaa myös vaikuttamaan ja osallistumaan vapaaehtoistoimintaan tarjoamalla linkkejä. Nuori voi kirjoittaa ylös ajatuksiaan siitä, mitä muutoksia toivoisi elämäänsä. Muistiinpanoja voi käyttää keskusteluissa ammattilaisten kanssa.

Sen lisäksi, että nuori voi itse käydä vastaamassa ohjauspalvelun kysymyksiin netissä, ammattilaiset voivat käyttää palvelua osana asiakasprosessia esimerkiksi keskustelun avaajana tai tuen tarpeen arvioinnissa.

Nuorten vastauksia ei tallenneta ilman heidän lupaansa. Nuori saa päättää, mitä kertoo itsestään. Hän voi olla kertomatta esimerkiksi ikäänsä, sukupuoltaan tai asuinpaikkaansa. Tietojen perusteella digiohjauspalvelu pystyy kuitenkin ehdottamaan nuorelle paremmin kohdennettuja palveluja. Palvelussa huolehditaan tietosuojasta: nuoren tietoja ei voi yhdistää häneen, eikä yksittäisiä tietoja käsitellä. Tietoja ei siirretä Suomen ulkopuolelle.

Palvelun keräämää ja tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää osana nuorten kanssa tehtävää kehittämistyötä tai tiedolla johtamisen tukena. Esimerkiksi tietyn kunnan toimijat voivat saada ajantasaista tietoa kunnan nuorten hyvinvoinnista. Palvelua voidaan hyödyntää myös tehtyjen toimien vaikutusten arvioinnissa.

Ammattilaiset saavat palvelusta ajankohtaista tietoa nuorten palveluista. Palvelun avulla asiakasprosessista tulee systemaattisempi, mikä helpottaa tavoitteiden toteutumisen ja laadun arviointia. Samalla saadaan asiakaskeskusteluihin mukaan voimavaralähtöisyyttä ja nuoren omat toiveet paremmin näkyviin niin yksittäiselle ammattilaiselle kuin laajemmin palvelujen kehittämistyötä varten.

Toimintaympäristö

Digitaalinen ohjauspalvelu voi tarjota valtakunnallisia, kaikille avoimia tukipalveluja tai lähipalveluita. Palvelu on yksi kansallisen ihmislähtöisten palveluiden AuroraAI-verkon käyttöliittymä. Se tarkoittaa, että nuorille suositeltavat palvelut valikoituvat tekoälyn avulla. Suosituksissa hyödynnetään kansallista Palvelutietovarantoon kerättyä tietoa palveluista.

Digitaalisen ohjauspalvelun voi yhdistää AuroraAI-verkkoon. Verkossa on eri organisaatioiden palveluja, joilla voidaan edistää julkisen ja muiden sektoreiden palveluiden verkottumista ja tekoälyn kehittämistä palveluohjauksessa, jotta ihmiset saavat palveluita oikea-aikaisesti.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



AuroraAI-verkossa palveluitaan voivat jakaa niin valtion virastot ja kunnat kuin yritykset ja yhdistyksetkin.

Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Digiohjauspalvelu on suunnattu 15–25-vuotiaille nuorille. Tarkoituksena on löytää ratkaisuja kaikille nuorille, mutta erityisenä painopisteenä on pyrkiä vastaamaan ehkäisevästi tuen tarpeessa olevien nuorten ongelmiin.

Tutkimuksen ja kehittämistyön valossa tiedetään, että nuorten tarpeet ja palvelut eivät kohtaa ja nuorten palvelut näyttäytyvät nuorille pirstaleisina. Tarpeet ulottuvat usein monelle eri elämänalueelle, eikä nuori itse tiedä, mistä saisi tilanteeseensa apua. Ongelmat monimutkaistuvat pitkittyessään, joten olisi tärkeää tarjota tukea varhaisessa vaiheessa.

Palvelua kehitetään yhdessä nuorten, nuorten kanssa työskentelevien ammattilaisten (sote-palvelut, oppilaitokset, nuorten palvelut) sekä nuorille palveluja tarjoavien järjestöjen kanssa. Yhteiskehittäminen mahdollistaa nuorilähtöisyyden, erityistä tukea tarvitsevien nuorten tavoittamisen sekä monialaisen asiantuntijuuden yhdistämisen.

Vinkit toimintamallin soveltajalle

Nuorten kanssa kehitetty digipalvelu hyvinvoinnin vahvistamiseksi

Diak-ammattikorkeakoulun kehittämä Zekki on anonyymi ja ilmainen palvelu nuorelle. Zekki-palvelussa nuori vastaa 10 kysymykseen elämäntilanteestaan ja hyvinvoinnistaan.

Oman elämän arviointi, tulevaisuuden suunnittelu ja mahdollinen yhteydenotto tukipalveluun on täysin nuoren päätettävissä. Zekistä voi tallentaa tiedot itselleen pdf-tiedostoon, jota voidaan hyödyntää yhteistyössä ammattilaisten kanssa.

Ammattilainen voi hyödyntää Zekkiä, kun hän tekee palvelutarpeen arviointia ja suunnittelee toiminnan suuntaamista. Ammattilainen voi käsitellä palvelussa olevia hyvinvoinnin eri osa-alueita yksilötyössä tai ryhmässä. Palvelun kautta kertyy tietoa nuorten hyvinvoinnista, jota ammattilainen voi myös hyödyntää työssään. Zekin lähtökohtana on kannustaa nuorta ja saada nuorelle kokemus, että häntä on kuultu; tämä ohjaa myös Zekkiä hyödyntävää ammattilaista kohtaamaan nuoren samalla ajatuksella, voimavaroihin keskittyen.

Yhdessä suunnittelu ja yhteiskehittäminen

Zekki-digipalvelua on suunniteltu ja kehitetty yhdessä nuorten kanssa. Kehittämisprosessissa palvelumuotoilu on ollut tärkeässä osassa. Zekki-palvelun lähtökohtana ovat nuorten tarpeet.

Nuorten haastatteluaineiston lisäksi kehittämisessä kuultiin myös nuorten tukipalveluissa työskentelevien ammattilaisten ja palveluntuottajien näkemyksiä. Haastatteleamalla järjestöjen



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



ammattilaisia saatiin koottua moniammatillinen tietopohja ja sitoutettua yhteistyöjärjestöt mukaan digipalvelun kehittämiseen alusta alkaen.

Jokaisen järjestöyhteistyökumppanin kanssa toteutettiin kaksi ideointityöpajaa. Työpajojen tavoitteena oli koota palveluun nuorelle annettavat palautteet ja tukipalvelut, joihin palvelu ohjaa nuoria.

Käyttäjätestaukset toteutettiin pääosin etänä ja niihin osallistui yhteistyöjärjestöjen lisäksi kaksi Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijaryhmää. Toisen käyttäjätestauskierroksen tueksi järjestettiin myös käyttötilanne, jossa kolmea nuorta seurattiin ja havainnoitiin, kun he käyttivät Zekkiä. Lisäksi heitä haastateltiin testauksen loputtua. Testausten ja kerättyjen palautteiden perusteella tehtiin parannuksia käyttöliittymään. Zekki-palvelun kehittämisessä oli mukana yhteensä 27 nuorten hyvinvoinnin ja tukipalveluiden asiantuntijaa. Testaukseen osallistui yhteensä 90 henkilöä. Zekkiä kehitetään edelleen vastaamaan entistä paremmin nuorten tarpeisiin nuorten käyttökokemusten perusteella.

Zekin Innokylä-kuvauksesta löytyy tarkempaa tietoa tehdystä kehittämistyöstä ja nuorten osallistumisesta kehittämistyöhön: [Zekki - miten sulla menee? Digipalvelu nuorten hyvinvoinnin vahvistamiseksi \(Innokylä.fi\)](#).

Zekin kysymyksiin vastaamisen jälkeen nuori voi valita, saako hänen vastauksiaan käyttää nuorten palveluihin liittyvässä tutkimus- ja kehittämistyössä. Zekistä kerääntyvän käyttäjätiedon avulla voidaan vahvistaa toimija-, kunta-, alue- tai valtakunnan tasolla nuorten hyvinvointia ja kehittää palveluita ja palvelujärjestelmää. Zekin tuottaman tiedon hyödyntämisestä on sovittava Diakonia-ammattikorkeakoulun kanssa.

Kehittämistyö on tuottanut hyviä tuloksia

Arvioinnin mukaan Zekki on tavoittanut hyvin kohderyhmäänsä ja edistänyt ohjautumista palveluihin.

Zekki on myös päässyt Euroopan komission ja Euroopan innovaationeuvoston sosiaalisten innovaatioiden kilpailun semifinaaliin. [Lue tiedote täältä \(Eusic.challenges.org\)](#)

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Osallisuus omassa elämässä

Kehittämisessä on huomioitu nuorilähtöisyys, kokonaisvaltaisuus ja kattavuus, jotta voitaisiin tukea nuoren osallisuutta omassa elämässä. Palvelu on viety verkkoon ja siitä on pyritty tekemään helposti lähestyttävä ja nuoria puhutteleva. Valmiiden kysymysten lisäksi nuorella on itse mahdollisuus sanoittaa tilannettaan. Palvelun tarjoamat ehdotukset ja linkit on räätälöity jokaisen omien vastausten perusteella. Zekki tarjoaa palvelujen lisäksi tietoa ja



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



mahdollisuuksia vaikuttamiseen ja esimerkiksi kontaktien löytymiseen harrastusten tai mielenkiinnon kohteiden perusteella.

Palvelun lähtökohtana on ajatus, että nuori itse voi sanoittaa, miten hänet kohdataan ja miten häntä kuunnellaan ja siten huomioidaan oman elämänsä asiantuntijana. Kun nuori kokee, että tulee kuulluksi, hän todennäköisemmin hakeutuu tarvitsemiinsa palveluihin ja sitoutuu niihin.

Zekki-digipalvelu on nuorelle ilmainen ja sen käyttö on mahdollista anonyymina. Zekki on suunniteltu yhdessä nuorten kanssa, ja se pyrkii olemaan nuorten näkökulmasta toimiva. Palvelu on mahdollista ottaa käyttöön matalalla kynnyksellä ja turvallisesti. Zekin avulla palveluihin voidaan tavoittaa uusia ihmisiä, jotka eivät ole aiemmin saaneet niitä hyödynnettyä.

Yhdessä kehitetyt palvelut vastaavat tarpeisiin

Palvelu kehitettiin nuorten, nuorten tukipalveluiden työntekijöiden ja palveluntuottajien kanssa. Tässä hyödynnettiin yhteistyöhön mukaan pyydettyjen järjestöjen ammattilaisia, joita haastatteleamalla saatiin koottua moniammatillinen tietopohja ja sitoutettua yhteistyöjärjestöt mukaan kehittämiseen alusta alkaen. Nuorille erityisesti kolmannen sektorin tuottamat palvelut ovat tuntemattomia. Useissa järjestöissä tukipalveluammattilaisilla on nuorten tavoittamiseen ja kohtaamiseen liittyvää erityisosaamista. Nuoren voi myös olla helpompaa kohdata tällainen henkilö, jolla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa esimerkiksi etuuksiin tai tehdä virallisia päätöksiä.

Omaehtoinen ja yhteinen toiminta

Nuorilla on mahdollisuus digipalvelussa ilmaista ajatuksiaan. Heikoimmassa asemassa olevat nuoret saavat äänensä kuuluviin. Saamalla tietoa, ohjausta ja apua nuoret voivat rohkaistua vaikuttamaan heille tärkeisiin asioihin. Tämä voi kannustaa nuoria myös laajemmin käyttämään kansalais- ja demokratiataitojaan. Digiohjauspalvelun palautteita lukiessa nuoret voivat havahtua hakeutumaan palvelujen piiriin, saada vertaistukea tai osallistua ammattilaisten kanssa itselleen tärkeiden asioiden kehittämiseen.

Osallisuus yhteisestä hyvästä

Digipalvelusta kertyy tietoja, joita voidaan käyttää nuorten palveluiden kehittämiseen, mikä tarjoaa nuorille mahdollisuuden nauttia toimivista palveluista. Digipalvelusta saatu rohkaiseva palaute kannustaa pitämään huolta myös omasta lähipiiristä ja ystävistä.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Osallisuutta edistävien rakenteiden luominen

Zekkiä on kehitetty niin, että se voi joustavasti integroitua olemassa oleviin palveluihin. Jatkossa tietoa voi hyödyntää, toimija-, kunta-, alue- tai valtakunnan tasolla nuorten hyvinvoinnin vahvistamiseksi ja palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämiseksi. Zekki on osa AuroraAI-verkkoa ja tulevaisuudessa tukipalveluita haetaan automaattisesti esimerkiksi Palvelutietovarannosta ja poimitaan tekoälyn avulla. Zekki digipalvelu helpottaa osallisuutta edistävien keinojen juurtumista osaksi jatkuvaa toimintaa.

Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Palvelu tarjoaa nuorelle ajoissa hänen tarvitsemaansa tukea

Tutkimuksen ja kehittämistyön valossa tiedetään, että nuorten tarpeet ja palvelut eivät kohtaa. Nuorten palvelut näyttäytyvät nuorille pirstaleisina. Tarpeet ulottuvat eri elämänalueille, eikä nuori itse välttämättä tiedä, mistä voi hakea apua. Kehittämistyön tueksi tehtyjen analyysien perusteella tuli selväksi, että monilta verkkosivustoilta on vaikea löytää apua.

Nuorten palveluissa ja palvelujärjestelmässä on nuoren näkökulmasta monenlaisia hankaluuksia. Erityisesti silloin, jos sattuu samanaikaisesti tarvitsemaan tukea moneen asiaan. Palvelusta nuori saa ohjausta, rohkaisua, palautetta ammattilaiselta ja mahdollisuuden olla yhteydessä tarvitsemiinsa palveluihin.

Palvelu on kehitetty yhdessä nuorten kanssa, tutkimustietoa hyödyntäen

Kehittämisessä pyrittiin ottamaan huomioon se, mitä nuorilähtöisten digitaalisten palveluiden kehittämisestä tiedetään ja suositellaan. Suosituksissa korostuvat nuorten mukaan ottaminen ja oikeiden ihmisten osallistaminen oikeaan aikaan. Valintoja ja päätöksentekoa tehdään tietoon ja tutkimukseen perustuen ja huomioidaan turvallisuus, eettisyys ja yksityisyyden suoja. Digitaalisen palvelun kehittämisessä on huomioitava myös se, että hyvä digitaalinen palvelu ei synny vain siirtämällä palvelua digitaaliseksi, vaan se pitää myös palvelumuotoilla. Palvelua on pyritty kehittämään siten, että se voi joustavasti integroitua olemassa oleviin palveluihin.

Painopiste ennaltaehkäisyyn

Tutkimusten perusteella tiedetään, että syrjäytymisen vähentämiseksi tarvitaan satsauksia ehkäisevään työhön ja kokonaisvaltaista palvelua. Tällä hetkellä apu on riittämätöntä tai tulee liian myöhään.

Tutkimusten mukaan nuorten elämäntilanteet vaihtelevat paljon. Nuorilla on lyhytaikaisia, tavanomaisia tuen tarpeita ja pitkäaikaisia tarpeita, jotka vaativat julkisia palveluita. Nopea ja



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

onnistunut tuki estäisi ongelmien kasautumisen. Palvelun konsepti tukee tarpeiden kartoittamista ja palveluihin pääsyä oikea-aikaisesti.

Toimintaa on arvioitava

Jos halutaan aidosti kehittää nuorten palvelujärjestelmää vastaamaan tarpeisiin, on uudistettava paitsi asiakastyötä, ennen kaikkea monialaisen yhteistyön rakenteita ja johtamista. Nuorten palveluita on johdettava kokonaisuutena, tietoon perustuen ja yhteisin tavoittein. Omien suoritteiden sijaan on mitattava yhteisten tavoitteiden mukaan määriteltyjä vaikutuksia. Lisäksi nuorten hyvinvoinnista ja sen kehityksestä tarvitaan ajantasaista tietoa, jotta palveluiden kehittämisessä osataan vastata nuorten tarpeisiin. Monialaisten palvelujen rooli ja tavoitteet vaativat myös selkeytystä. Kokoamalla tietoa ja palveluita tuetaan nuorten mahdollisuutta saada tarvitsemansa tukea ja apua helposti.

Arviot tutkimuskäyttöön saadun aineiston perusteella

3X10D-elämäntilannemittaria on käytetty useissa eri aineistonkeruissa erilaisissa populaatioissa. Tutkimukset ovat perustuneet vapaaehtoisilta kerättyihin tietoihin eri-ikäisissä ja sosiaalisissa tilanteissa olevilta ihmisiltä. Tulokset ovat hyvin samankaltaisia kaikissa aineistoissa, vaikkakin tyytyväisyyden taso heijastelee elämäntilannetta ja vaihtelee väestöryhmittäin.

Palvelua käyttäneet ja tietonsa tutkimus- ja kehittämistarpeita varten tallentaneet ovat keskimäärin tyytymättömämpiä elämäänsä kuin suomalaiset keskimäärin. Tämä kertoo siitä, että palvelu tavoittaa hyvin kohderyhmäänsä.

Toiminta leviää alueille

Palvelu tarjoaa käyttäjilleen valtakunnallisia, kaikille avoimia digipalveluita ja nuorta lähellä olevia palveluita. Lähipalveluiden tarjoamista on tähän mennessä pilotoitu Oulussa, Etelä-Karjalassa ja Kymenlaaksossa. Lähipalveluita pyritään laajentamaan AuroraAI-verkoston ja Palvelutietovarannon avulla. Jatkossa alueellisia ja paikallisia lähipalveluja pääsee lisäämään myös muualta Suomesta selkeän ohjeistuksen avulla. Uusia toiminnallisuuksia ja ohjeita rakennetaan syksyllä 2021.

Tavoitteena on tehdä käsikirja siitä, miten palveluja voi lisätä, ja luoda verkkolinkki, jonka kautta palveluja voi ehdottaa.

Lähipalveluita etsitään ja tarjotaan jatkossa tekoälyavusteisesti Palvelutietovarannosta osana AuroraAI-verkkoa.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Palvelu on arvioinnin mukaan tavoittanut kohderyhmänsä, ja käyttäjiä on ollut enemmän kuin oli ennalta arvioitu. Myös kauempana asuvia nuoria on tavoitettu ja siten edistetty palveluihin ohjaamisen yhdenvertaisuutta eri alueiden kesken.

Yhteenveto

Viime vuosina julkaistut tutkimukset ja selvitykset nuorten kokemuksista avun ja tuen saamisesta ja tuen tarpeista nostavat esiin hyvin samankaltaisia asioita, jotka tiivistyvät nuorten melko yksinkertaisiin tarpeisiin tuesta mielen hyvinvointiin, elämän perushallintaan, valintoihin, siirtymiin ja tulevaisuuden suunnitteluun. Samoin ne kuvaavat sitä, miten tuen tarpeita ilmenee monella elämän eri osa-alueella. Nykyisessä järjestelmässä ja palveluissa asiointi vaatii tietoa ja toimintakykyä, jota heikossa tilanteessa olevalla nuorella ei välttämättä ole. Palvelu pyrkii vastaamaan näihin tarpeisiin uudella tavalla ja uutta teknologiaa hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

