

MOT ETT SEKTORÖVERGRIPANDE MULTIPROFESSIONELLT NAVIGATOR-NÄTVERKSARBETE?

Utveckling av det tvåspråkiga Ohjaamo/Navigator
nätverksarbetet i Helsingfors, delprojekt 2018-2019

FRIDA WESTERBACK, EMMA MURTONEN & ILONA FAGERSTRÖM



Frida Westerback, Emma Murtonen & Ilona Fagerström

**Mot ett sektorövergripande multiprofessionellt Navigator-nätverksarbete?
Utveckling av det tvåspråkiga Ohjaamo/Navigator-nätverksarbetet i Helsingfors,
delprojekt 2018-2019**

Mathilda Wrede-institutets forskningsserie 7/2019

Layout: Gerd Strandberg-Andersson

Pärmdesign: Linn Henrichson

Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området (FSKC)

Publikationen är producerad av FSKC och finns i pdf-format på webbsidan:

www.fskc.fi

Helsingfors 2019

ISBN 978-952-7078-28-0 (PDF)

Innehåll

Abstrakt	4
Tiivistelmä	7
1	Inledning	10
2	Ohjaamo/Navigatort-service	14
2.1	Det tvåspråkiga Navigator-arbetet i Helsingfors	16
3	Ohjaamo/Navigator-nätverk, delprojekt 2018-2019	18
3.1	Att forma ett nätverk i enlighet med Navigatorns grunder	19
3.2	Projektets syfte och målsättningar	20
3.3	Projektets deltagare	20
3.4	Centrala frågeställningar	22
4	Praktikforskning med Living lab-inslag	24
4.1	Living lab-inspirerad forsknings-, utvecklings- och innovationsprocess	25
4.2	Processbeskrivning	26
4.3	Seminarie seriens struktur och innehåll	29

5	Resultat	32
5.1	Navigator-verksamheten ur ett jämlikhets- och tillgänglighetsperspektiv	33
5.2	Serviceprocessbeskrivning och servicekarta som stöd för det tvåspråkiga Navigator- nätverket – och samarbetet i stort	34
5.2.1	Beskrivning över de producerade verktygen och materialen	36
5.3	Erfarenheter av forsknings- och utvecklingsprojektet	37
5.3.1	En plattform för kompetensutveckling och nätverkande	37
5.3.2	Mervärde genom fleraktörsnätverk	39
5.3.3	En start på vägen – arbete kvarstår	43
5.3.4	Motivation till fortsatt samarbete	46
5.3.5	Behov av långsiktiga lösningar	47
6	Slutsatser och rekommendationer	50
	Referenser	54
	Bilaga 1: Osahanke, tehtäväkuvaus 2018-2019	57
	Bilaga 2: Serviceprocessbeskrivning	60
	Bilaga 3: Seminarieriens struktur och innehåll	61

Abstrakt

Under åren 2015-2018 har lågtröskels servicemodellen Navigatorn utvecklats och piloterats runt omkring i Finland för unga och unga vuxna under 30 år utanför arbete och studier. Det multiprofessionella sektoröverskridande arbetsgreppet som utvecklas inom Navigatorerna utgår från den unga, erbjuder stöd och tid, är flexibelt och holistiskt. För närvarande finns det ca 60 servicepunkter i Finland och nya är under planering. Verksamheten stöds av Europeiska socialfonden (ESF) under perioden 2014-2020 och ingår i regeringens spetsprojekt, vars avsikt är att utveckla ungdomsgarantin mot en samhällsgaranti. Navigator-verksamheten utgör även en central åtgärd i strävan att tackla och minska på marginalisering av unga (Valtioneuvosto 2017). Samarbetet förverkligas mellan den offentliga, privata och tredje sektorn.

Syftet med föreliggande utvecklings- och forskningsprojektet har varit att forska i och utveckla det multiprofessionella samarbetet som riktas till 15-29-åringar genom praktikforskning i socialt arbete. Fokus i arbetet har varit på att utveckla service i syfte att förbättra ungas livssituationer. Uppgiften är anknuten till samarbetet mellan Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor och Mathilda Wrede-institutet. Uppgiften relaterar till förnyelsen av Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor och strategi (2017-2021). Strategin understryker i synnerhet förebyggandet av marginalisering och stöd av unga vuxna utanför arbete och utbildning (Helsingfors stadsstrategi 2017-2021).

I rapporten beskriver vi det utvecklings- och forskningsarbete, som förverkligats i en living lab-inspirerad praktikforsknings- och utvecklingsmiljö - i praktiken i form av arbetsseminarier under perioden juni 2018-januari 2019. Living lab-tillvägagångssättet syftar i detta fall till en forsknings-, utvecklings- och innovationsprocess där ny service utvecklas enligt en fleraktörsmodell (Metz 2018). Seminarieserien har riktat sig till ungdomsaktörer i huvudstadsregionen (med fokus på Helsingfors) som erbjuder välfärdsservice till målgruppen 15-29-åringar. Intresset har varit att stödja utvecklandet av det tvåspråkiga multiprofessionella Ohjaamo/Navigator-arbetet och på så sätt utveckla välfärdsservice i huvudsak för unga utanför arbete och studier (unga med så kallad NEET-status). På så sätt har projektet strävat efter att föra aktörer närmare varandra, inleda formandet av ett ändamålsenligt nätverk, tydliggöra verksamhet vid gränssnitt och nätverksaktörernas roller, skapa engagemang och förtroende. Nätverket

har samtidigt strävat efter att erbjuda en plattform för kompetensutveckling genom reflektion kring teori och praktik tillsammans med inbjudna sakkunniga, professionella och unga vuxna. Rapporten bygger på kvalitativa intervjuer med servicebrukare (N=7) och en Webropol-enkät som besvarades av fleraktörsnätverket (N=14).

Utvecklings- och forskningsprojektet synliggjorde utmaningar inom de svenskspråkiga servicestrukturerna, som sträcker sig utom Navigatorns ramar. Utmaningarna berör strukturella aspekter, kommunikation aktörer emellan och frågor kring rollfördelning. Samtidigt lyfte utvecklings- och forskningsprojektet fram en varierande och skiftande insyn i Navigator-modellen - en del arbetade inom Navigatorn, medan andra var så gott som obekanta med servicekonceptet. Parallellt förmedlades vilja att samarbeta och lära sig nytt. Deltagarna såg också fördelar med fungerande multiprofessionellt arbete på tre olika nivåer; för servicebrukare, professionella och för organisationen. Professionella uttryckte ett behov av mycket specifika verktyg, så som servicekartor och kommunikationsplattformar (både virtuella och personliga). Många professionella betonade behovet av nätverkande (t.ex. i form av seminarier). Under seminarieriet arbetade fleraktörsnätverket med en serviceprocessbeskrivning och servicekarta som stöd för det tvåspråkiga Navigator-nätverket.

Resultaten pekar på att projektet erbjöd en plattform för nätverkande och utvecklande av verktyg för det praktiska arbetet. Största delen av deltagarna upplevde att det att en mångfald aktörer tog del av forsknings- och utvecklingsprocessen (inbjudna sakkunniga, professionella, studerande, servicebrukare och forskare) medförde mervärde. Samtidigt var inte alla bekanta med arbete i fleraktörsnätverk, vilket krävde tid för anpassning. Majoriteten (86 procent) av deltagarna uppgav att projektet har ökat kunskapen och den gemensamma förståelsen av servicesystemet, ungdomsfrågor och sektoröverskridande arbete. Utvärderingen pekar vidare på att deltagarna skulle ha önskat att beslutsfattare i högre grad hade varit delaktiga under seminariearbetet. De unga motiverades främst av tanken att få vara med och påverka utveckling av service med tanke på kommande unga i behov av hjälp och stöd. Utvärderingen visar att deltagarna är motiverade till att fortsätta samarbetet med det nätverk som skapats och att de utvecklade verktygen vidareutvecklas och hålls uppdaterade.

Förutom de inom ramen för projektet producerade verktygen, fördes även övriga utvecklingsförslag fram. Dessa handlade om att starkare anknyta social- och hälsovården med i Navigatorns lågtröskelserviceutbud på svenska. Vidare framfördes behovet av långsiktiga resurser till det svenskspråkiga arbetet, bland annat i form av en

svenskspråkig koordinator (heltid) för att koordinera det svenskspråkiga Navigator-
samt nätverksarbetet. Ytterligare efterfrågades kontinuerlig uppföljning av behovet av
svenskspråkig service.

Tiivistelmä

Vuosien 2015–2018 aikana on kehitetty ja pilotoitu yhden luukun Ohjaamo-palvelumallia työelämän ja koulutuksen ulkopuolella oleville (ns. NEET-nuorille) alle 30-vuotiaille nuorille ympäri Suomea. Monialaisella matalan kynnyksen palvelumallilla pyritään palvelemaan nuorta kokonaisvaltaisesti. Näitä palvelumalleja on Suomessa jo noin 60 ja uusia on suunnitteilla. Ohjaamo-toiminnan kehittämistä tukee Euroopan sosiaalirahasto (ESR) kaudella 2014–2020. Ohjaamot kuuluvat hallituksen kärkihankkeeseen, jonka tarkoitus on kehittää nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaan. Palvelu perustuu julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyöhön.

Tämän osahankkeen tehtävänä on ollut tutkia ja kehittää 15-29-vuotiaiden nuorten aikuisten parissa tehtävää monialaista yhteistyötä sosiaalityön käytäntötutkimuksen menetelmin. Tutkimus- ja kehittämistyön keskiössä on palveluiden vaikuttavuus nuorten tilanteisiin. Tehtävä kytkeytyy Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan ja Mathilda Wrede -instituutin väliseen yhteistyöhön. Tehtävä nivoutuu Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen uudistumiseen sekä strategiaan (2017–2021), jonka lähtökohtana on, että asiakkaan tarpeet tunnistetaan aiempaa paremmin ja palvelut kohdennetaan täsmällisemmin. Strategiassa painotetaan erityisesti syrjäytymisen ehkäisyä sekä työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten tukemista (Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021).

Raportissa kuvailemme vuosien 2018–2019 aikana toteutettua tutkimus- ja kehittämistyötä, joka toteutettiin living lab-inspiroituneessa tutkimus- ja testiympäristömuodossa. Lähtökohtana on ollut kehittää kaksikielistä Ohjaamo-toimintaa Helsingissä ja luoda rakenteet ruotsinkieliselle verkostotyölle. Living labilla viitataan tässä yhteydessä tutkimus-, kehitys- ja innovaatioprosessiin, jossa kehitetään uusia palveluita hyödyntäen monitoimijaverkostoa (Metz 2018). Prosessiin osallistui palveluiden käyttäjiä, kaksikieliset Ohjaamo-verkostot, kolmannen sektorin nuorisotoimijoita, opiskelijoita, tutkijoita ja päätöksentekijöitä. Pyrkimyksenä on ollut vahvistaa toimijoiden osaamista ja kasvattaa yhteistä ymmärrystä palveluun, asiakkaisiin ja verkostotyöhön liittyen. Pohdimme tuloksia palveluiden käyttäjien (N=7) ja ammattilaisten näkökulmasta. Aineisto koostuu laadullisista haastatteluista palveluiden käyttäjien (N=7) kanssa sekä webropol-kyselystä, johon vastasi monitoimijaverkosto (N=14).

Tutkimus- ja kehittämisprojekti nosti pintaan Ohjaamo laajempia haasteita ruotsinkielisessä palveluverkostossa. Haasteita tuo ruotsinkielisen verkoston pirstaleisuus, sen rakenteelliset puutteet sekä riittämätön kommunikointi, tietämys toisistaan ja roolijako. Kaikki toimijat eivät ole tietoisia Ohjaamon tehtävästä ja roolista palvelujärjestelmässä. Yhtä lailla kommunikoidaan halukkuutta tehdä yhteistyötä ja oppia. Toimijat näkevät monialaisen työn edut, he ovat avoimia ja kiinnostuneita löytämään yhteisiä työskentelyrakenteita. Ammatillaiset ilmaisivat tarvetta erittäin konkreettisiin työkaluihin, kuten palvelukarttoihin ja viestintäalustoihin (sekä virtuaalisiin että henkilökohtaisiin). Monet ammatillaiset korostivat tarvetta verkostoitumiseen (esim. seminaarien muodossa). Monitoimijaverkoston myötä projektin aikana työstettiin Ohjaamo-palveluprosessikuvausta sekä palvelukarttaa, jotka tukisivat kaksikielistä verkostotyötä.

Tutkimus- ja kehittämisprojektin tulosten mukaan osahanke toi toimijoille mahdollisuuden verkostoitua ja kehittää työkaluja, jotka tukisivat ammatillaisia työssään. Ammatillaiset suhtautuivat pääosin myönteisesti siihen, että projektissa sai työskennellä yhdessä palveluiden käyttäjien, opiskelijoiden ja tutkijoiden kanssa. Samanaikaisesti monitoimijaverkostossa työskenteleminen ei ollut kaikille osallistujille tuttua ja vaati aikaa sopeutumiseen. Valtaosa (86 prosenttia) toimijoista kertoo hankkeen lisännen osaamista ja yhteistä ymmärrystä palveluverkostosta, nuorista sekä monialaisesta työstä. Ammatillaiset toivoivat kuitenkin päätöksentekijöiltä aktiivisempaa näkyvyyttä ja osallistumista projektin aikana toteutettuun seminaarityöskentelyyn. Nuoret kokivat, että tutkimus- ja kehittämisprosessiin osallistuminen antoi heille mahdollisuuden vaikuttaa palveluiden saatavuuteen tulevaisuudessa. Verkosto osoitti motivaatiota työn jatkamiseen ja toivoi, että tuotettuja työkaluja ylläpidetään ja kehitetään eteenpäin.

Hankkeen puitteiden ulkopuolelle jäi kehittämiskohteita, kuten ruotsinkielisten palveluiden pitkän tähtäimen resursointiratkaisut. Nostettiin esille tarve ruotsinkielisestä koordinaattorista, jonka tehtävänä olisi koordinoida ruotsinkielistä Ohjaamo-työtä Helsingissä sekä ylläpitää verkostotyötä. Työhön kuuluisi myös ruotsinkielisten palveluiden tarpeen ja saatavuuden seuranta. Lisäksi nostettiin esille tarve saada sosiaali- ja terveydenhuolto tiiviimmin mukaan Ohjaamon matalankynnyksen ruotsinkieliseen palveluvalikkoon.

1 Inledning

I arbets- och näringsministeriets TEMatiikkaa-blogg (28.11.2018) skriver specialsakkunniga Janne Savolainen under rubriken *Nuorten Ohjaamot: yksi kaikkien ja kaikki yhden puolesta (De ungas Navigatorer: en för alla, alla för en?)* om temat marginalisering av unga och Navigatorernas roll i sammanhanget. Savolainen inleder med att konstatera att marginalisering av unga är en gemensam utmaning, som ingen aktör eller sektor kan lösa på egen hand. Vi behöver samarbeta och Navigatorerna utgör ett exempel på detta. Savolainen poängterar att Navigatorerna inte handlat om att skapa ytterligare en ny aktör, utan att tackla det splittrade servicesystemet genom att samla befintliga aktörer och resurser under ett och samma paraply.

Inom Navigatorerna strävar man efter att ta avstånd från den kris- och orosretorik som präglar den allmänna samhällsdebatten när det kommer till marginalisering av unga. I praktiken förverkligas detta genom att utveckla arbetsgreppet och servicesystemet inom vilket man bemöter unga i varierande behov av stöd. Navigatorerna erbjuder en samarbetsplattform och utveckling av praxis - en plattform där det offentliga, privata och tredje sektorn möts och tillsammans erbjuder välfärdstjänster som berör ungas välmående och etablering inom studier eller på arbetsmarknaden. Arbetsgreppet utgår från den unga, det erbjuder stöd och tid, är flexibelt och holistiskt (Määttä 2018, 164-165). Det handlar om en ny verksamhetskultur, som dessutom är förankrad i tre olika ministerier; arbets- och näringsministeriet, social- och hälsovårdsministeriet och utbildnings- och kulturministeriet (Savolainen m.fl. 2017). Navigator-verksamheten utgör en central åtgärd i strävan att tackla och minska på marginalisering av unga (Valtioneuvosto 2017). En koppling finns även till regeringens spetsprojekt LAPE och vård- och landskapsreformen.

Määttä (2018, 165) konstaterar att detta förändringsarbete självfallet inte är okomplicerat. En ny verksamhetskultur innebär omskning av befintliga aktörers servicebrukar- och verksamhetskategorier. Frågan som blir relevant i situationen lyder: för vem och varför görs arbetet och i en hurdan värld? I sammanhanget är det även relevant att fråga sig hur det tvåspråkiga (finska/svenska) arbetet hänger med i utvecklingen av en ny verksamhetskultur, utan att förringa den växande servicebrukargruppen med ett annat språk än finska och svenska som modersmål. I en utredning om det finlandssvenska ungdomsarbetet framkommer att svenskspråkiga kommunalt anställda har en svag kännedom om Navigator-verksamheten. Man frågar sig också hur det tvåspråkiga Navigator-arbetet kommer att förverkligas i praktiken, av vilka aktörer och med en hurdan finansiering (Luckan 2017).

I föreliggande rapport ligger fokus på en utvecklingsansats av det tvåspråkiga (finska/svenska) Ohjaamo/Navigator-nätverksarbetet i huvudstadsregionen (med fokus på Helsingfors). Enligt Grunderna för Navigatorn (Ohjaamon perusteet) skall tjänsterna produceras på finska och svenska på tvåspråkiga områden. Dessutom ingår i Navigatorernas grunder att skapa ett fungerande samarbetsnätverk till övriga välfärdstjänster (ANM 2018). Tillgång till god service på båda språken är också en fråga om delaktighet och närbarhet (Helsingfors stad 2015).

I denna rapport beskriver vi det praktikforsknings- och utvecklingsarbete som utförts under åren 2018-2019 i en living lab-inspirerad forsknings- och testmiljö. Uppgiften är anknuten till samarbetet mellan Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor och Mathilda Wrede-institutet. Uppgiften relaterar till förnyelsen av Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor och strategi (2017-2021). Strategin understryker i synnerhet förebyggandet av marginalisering och stöd av unga vuxna utanför arbete och utbildning (Helsingfors stadsstrategi 2017-2021).

Living lab-tillvägagångssättet syftar i detta fall till en forsknings-, utvecklings- och innovationsprocess där ny service utvecklas enligt en fleraktörsmodell (Metz 2018). I processen inkluderades servicebrukare, svensk- och finskspråkiga Ohjaamo/Navigator-nätverk (inklusive kommunalt anställda), tredje sektorns ungdomsaktörer, studerande, forskare och beslutsfattare. Målet har ytterligare varit att stärka aktörernas kompetens och öka den gemensamma förståelsen av servicen i fokus, servicebrukare och multiprofessionellt nätverksarbete.

2 Ohjaamo/Navigatorn- service

Ohjaamo/Navigatorn är en multiprofessionell sektoröverskridande lågröskel serviceplattform som erbjuder information och vägledning i frågor som berör arbete, studier, livshantering och välmående till unga vuxna under 30 år (ANM 2018). Navigatorn är en samlokaliserad lösning, en så kallad ”en väg in”-organisation, där professionella med individen i fokus stöder unga vuxna att hitta sin plats i samhället. Verksamheten förutsätter aktivt samarbete mellan staten, landskapen och kommun samt med tredje och privata sektorn. Navigatorerna förverkligar den europeiska ungdomsgarantin, vars syfte är att angripa ungdomsarbetslöshet.

De mångsektoriella Ohjaamo/Navigatorn-servicepunkterna är i dagsläge nationellt sett ca 60 till antalet. Flera Navigatorer öppnade sina dörrar hösten 2015 och förverkligades som treåriga pilotprojekt med delfinansiering från Europeiska socialfonden (ESF). Sedermera har verksamheten blivit permanent med tilläggsfinansiering 2017 av regeringen, som samtidigt kopplade Navigatorerna till målsättningen att minska på marginalisering av unga (Hallituksen puoliväliriihen taustamuistio 2017).

Navigatorerna styrs av en nationell styrgrupp, som följer upp hur riktlinjerna/grunderna förverkligas. Verksamheten styrs av fyra huvudriktlinjer (ANM 2018):

- 1) Ungas övergångar till arbete, studier eller annan sysselsättning blir smidigare.
- 2) Ungas delaktighet, funktionsförmåga och livshantering främjas.
- 3) Navigatorn sammanför serviceproducenter till en mångsektoriell helhet.
- 4) Verksamheten följs upp systematiskt och kontinuerligt.

I de kommunvisa Navigator-servicepunkterna ingår ofta som ansvarsinstanser och serviceproducenter ungdoms- och sysselsättningssektorn, social- och hälsovårdssektorn, andra stadiets läroinrättningar, TE-tjänster, FPA, tredje sektorns aktörer och även företag (Määttä 2018, 158). Sammansättningarna varierar kommuner emellan. Navigator-modellens servicekriterier lyfter fram följande aktörer som centrala för verksamheten: TE-byrån, socialt arbete eller socialhandledning, ungas informations- och vägledningstjänster, läroanstalter (minst andra stadiet) och ungdomsarbetare/arbetslivscoacher (titlarna varierar) (Kohtaamo 2018). Enligt Navigatorernas grunder skall tjänsterna produceras på finska och svenska på tvåspråkiga områden (ANM 2018). Hur många Navigatorer som erbjuder service på svenska saknas det information om.

Det ter sig som om Navigator-modellen svarar på ett viktigt servicebehov och utgör ett steg i rätt riktning när det gäller organisering av sektoröverskridande välfärdstjänster

för unga vuxna – framför allt om man frågar de unga som har erfarenhet av servicen. De ungas serviceupplevelser har utvärderats nationellt sedan 2016 och resultaten har genomgående varit positiva. Hösten 2018 tog 495 unga inom 30 olika Navigatorer del av utvärderingen. Servicebrukarna gav skolvitsordet 9,17 för den erhållna servicen. Medelvärdet har i tidigare utvärderingar rört sig mellan 9,06 och 9,25 (Riikonen & Määttä 2018).

Hur de svenskspråkiga unga förhåller sig till servicen finns det för tillfället begränsad kunskap om. Det nationella projektet Kohtaamo, som utvecklar Navigator-verksamheten nationellt, har inte tagit fasta på denna fråga i den kontinuerligt pågående utvärderingen.

Heinonen m.fl. (2019, 48) anser att det är viktigt att Navigator-verksamheten fortsätter även med tanke på vård- och landskapsreformen. De menar att verksamheten ökat på det multiprofessionella arbetet och på flexibiliteten i tjänsterna för unga. I fortsättningen bör landskapen, kommunerna och FPA ingå i verksamhetskretsen. Dessa parter skall även planera Navigator-verksamheten tillsammans i samband med beredningen inför vård- och landskapsreformen.

2.1 Det tvåspråkiga Navigator-arbetet i Helsingfors

Sedan verksamheten startade 2015 i Helsingfors, har det uppgetts att det svenskspråkiga arbetet i huvudsak verkställs i form av nätverksarbete med befintliga svenskspråkiga aktörer (Ohjaamo Helsinki 2016). Vid utveckling av serviceformen har man strävat efter att samarbeta med tredje sektorns aktörer, så som Föreningen Luckan och dess nätverk. En annan central samarbetspart är ungdomsverkstaden Sveps, som finns till för sysslösa svenskspråkiga unga i huvudstadsregionen (Helsingfors, Esbo, Grankulla, Vanda och Kyrkslätt). Tjänster har köpts av dessa ovannämnda verksamheter. I mindre utsträckning har fokus legat på att inkludera det kommunala svenskspråkiga arbetet i nätverket, som exempel det svenskspråkiga sociala arbetet med ungdomar under 25 år och hälsovårdstjänster.

Sammanfattningsvis kan konstateras att flera initiativ tagits, men klara strukturer för hur det svenskspråkiga arbetet skall förverkligas har saknats. Utgångspunkten torde dock ta avstamp från Grunderna för Navigatorn (ANM 2018) och att en ung person får multiprofessionell, sektoröverskridande och holistisk service, oberoende av modersmål (Westerback 2016). I och med att det ESF-finansierade pilotprojektet tog slut våren 2018 skedde även stora förändringar i personalstrukturen i Navigatorn Helsingfors. Regeringens beslut om tilläggsfinansiering för implementering av verksamheten tilldelas TE-byråerna, vilket innebär en märkbar ökning av anställda via TE-tjänsterna (Määttä 2018, 159). Trots dessa förändringar kvarstår behovet av att sammanföra och utveckla det tvåspråkiga nätverksarbetet.

Inom Navigatorn Helsingfors erbjuds 3–4 i personalen i dagsläge service på svenska. Det är i huvudsak TE-tjänster som erbjuds på svenska. Utöver detta har man inlett ett samarbete år 2016 med den svenskspråkiga informations- och rådgivningstjänsten för unga, UngInfo, som upprätthålls av Föreningen Luckan r.f. Från och med september 2016 handleder en person vid informations- och rådgivningstjänsten svenskspråkiga unga en dag i veckan i Navigatorns utrymmen. Helsingfors stad (kultur- och fritidssektorn) har köpt svenskspråkig informations- och rådgivningstjänster för unga av Föreningen Luckan r.f. sedan år 2004.

3 Ohjaamo/Navigator- nätverk, delprojekt 2018-2019

3.1 Att forma ett nätverk i enlighet med Grunderna för Navigatorn?

TESSU –Handledning tillsammans-projektet (2019) har tagit fram verktyg för sektorövergripande Navigatorarbete (v.2.6) i form av sammanfattningsvis fyra centrala områden, där nätverkssamarbete ingår som ett av dessa. Viktiga beståndsdelar inom nätverkssamarbetet beskriver de enligt följande:

- Uppbyggande och upprätthållande av ett ändamålsenligt nätverk
- Kännedom om aktörerna och funktionerna i nätverket
- Nätverksprocess, uppbyggnadsskeden
- Relation mellan Navigatorn och den egna organisationen
- Förståelse för skillnader mellan olika nätverk
- Verksamhet vid gränssnittet och nätverksaktörernas roller
- Engagemang och förtroende
- Att möjliggöra och auktorisera nätverkssamarbetet, avtal

Det föreliggande utvecklings- och forskningsprojektet har förverkligats i en living lab-inspirerad praktikforsknings- och utvecklingsmiljö - i praktiken i form av arbetsseminarier under perioden juni 2018-januari 2019. Seminarieriet har riktat sig till ungdomsaktörer i huvudstadsregionen (med fokus på Helsingfors) som erbjuder välfärdsservice till målgruppen 15–29-åringar. Intresset har varit att stödja utvecklandet av det tvåspråkiga multiprofessionella Ohjaamo/Navigator-arbetet och på så sätt utveckla välfärdsservice i huvudsak för unga utanför arbete och studier (unga med så kallad NEET-status). På så sätt har projektet strävat efter att föra aktörer närmare varandra, inleda formandet av ett ändamålsenligt nätverk, tydliggöra verksamhet vid gränssnitt och nätverksaktörernas roller, skapa engagemang och förtroende. Nätverket har samtidigt strävat efter att erbjuda en plattform för kompetensutveckling genom reflektion kring teori och praktik tillsammans med inbjudna sakkunniga, professionella och unga vuxna. Syftet har vidare varit att producera praktiska produkter och verktyg för att stödja nätverket i deras praktiska arbete.

Verksamheten är i linje med Grunderna för Navigatorn (ANM 2018) och Mathilda Wrede-institutets strategi, vars målsättning är att erbjuda möjligheter för studerande,

praktiker, servicebrukare, forskare och lärare inom det sociala området att mötas i dialog och på så sätt stödja kunskapsutveckling. Idén är att integrera praktisk och teoretisk kunskap för att skapa nya genomtänkta redskap för arbetet som beaktar sammanhanget och de lokala behoven (Mathilda Wrede-institutets strategi 2018-).

3.2 Projektets syfte och målsättningar

Projektets syfte och målsättningar har formulerats enligt följande:

- Målsättningen är att stärka tillgängligheten av servicen (palvelun saavutettavuuden vahvistaminen) för svenskspråkiga unga vuxna i åldern 15-29-år.
- Navigator-servicenätverket garanterar service på svenska - de svenskspråkiga unga får service med principen ”service från en lucka”.
- För att förverkliga detta skapas ett svenskspråkigt Navigator-samarbetsnätverk i samarbete med det finskspråkiga fältet.
- Processen resulterar i ett samarbetsnätverk som är förankrat i ledning och servicestrukturer där professionella stöder unga vuxna på nya sätt.

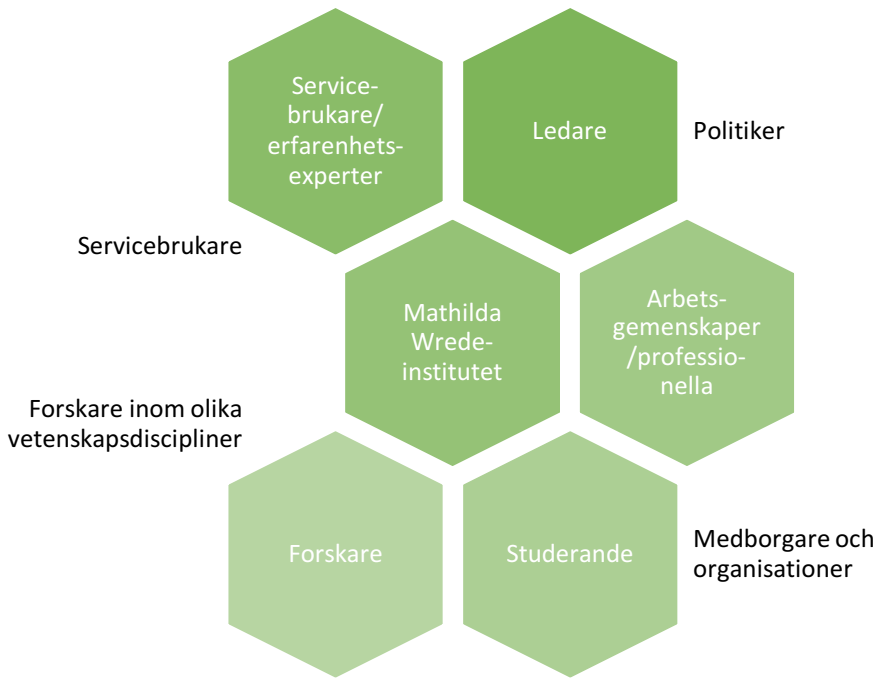
3.3 Projektets deltagare

Nyckelaktörer inom praktikforskning utgörs ofta av en sammanstrålning av professionella, servicebrukare, forskare och studeranden (Satka m.fl. 2016). Att arbeta med praktikforskning förutsätter också en nära relation till praktiken och att i alla skeden sträva efter att skapa en involverande och dialogbaserad forskningsprocess (Julkunen m.fl. 2016). Av speciell vikt har varit att förankra arbetet i praktiken och dess ledning.

Projektets deltagare har format ett fleraktörsnätverk, bestående av professionella, servicebrukare, studerande och forskare (se figur 1). En parallell grupp med beslutsfattare formades i början av projektet. Deltagarna i ledande ställning representerade Navigatorn Helsingfors och de centrala samarbetsparter som ingår i organisationsstrukturen; Helsingfors stad (näringslivsavdelningen/ sysselsättningstjänster, social- och hälsovårdssektorn, kultur- och fritidssektorn/ ungdomarnas Helsingfors, fostrans- och utbildningssektorn och TE-tjänster). Ytterligare ingick Sveps ungdomsverkstad (verksamhetsledare) och UngInfo Luckan (verksamhetsledare) i gruppen. Syftet med gruppen var att förbinda ledningsnivån till processen med uppgift att stödja implementering och vidareutveckling av de producerade resultaten för att uppnå nyttan av processen. Forskarsocialarbetarna förhandlade innan processen startade med ledarna om arbetet och gruppen träffades två gånger under processens gång. En del av ledarna har deltagit både i fleraktörsnätverket och beslutfattargruppen.

De professionella representerade Navigatorn, kommunen och tredje sektorn. Sammantaget utgjorde gruppen en multiprofessionell sektoröverskridande helhet med representanter för arbets- och näringstjänster, social- och hälsovård, vägledningstjänster samt ungdomsväsendet. Servicebrukarna (N=7) var i åldern 18-26 år. Dessa rekryterades via Mathilda Wrede-institutet.

I processen deltog ytterligare tre studerande i socialt arbete; två på kandidatnivå från Social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet samt en magisterstuderande vid Helsingfors universitet. Studerande på kandidatnivå hade som uppgift att fokusera på utvecklingsarbetet ur tredje sektorns perspektiv, medan magisterstuderanden fokuserade på servicebrukarnas delaktighet i huvudsak. Magisterstuderande hade även en aktiv roll i förverkligandet av projektet som helhet.



Figur 1 Projektets deltagare (jmf. Satka m.fl. 2016)

3.4 Centrala frågeställningar

I rapporten strävar vi efter att besvara följande frågeställningar:

- 1) *Hur ter sig Navigator-verksamheten ur ett jämlikhets- och tillgänglighetsperspektiv för den svenskspråkiga målgruppen?*
- 2) *Hurdana möjliga praktiska verktyg kunde stödja ett tvåspråkigt Navigator-nätverk i deras arbete?*
- 3) *Hur har deltagarna upplevt forsknings- och utvecklingsprojektet och hur utvärderar de sin kompetensutveckling?*

Vi granskar frågeställningarna ur servicebrukares och professionellas perspektiv. Datat består av kvalitativa intervjuer med servicebrukare (N=7)¹, en Webropol-enkät (N=14) samt sammanfattningar och feedback från seminarierna. Samtliga deltagare har gett sitt samtycke till att data får användas i analys och rapportering.

1 Se Emma Murtonens magisteravhandling för närmare information (Murtonen 2019)

4 Praktikforskning med Living lab-inslag

4.1 Living lab-inspirerad forsknings-, utvecklings- och innovationsprocess

Definitionerna över living labs varierar och tillvägagångssättet har använts inom ett brett fält av branscher och områden; allt från agrikultur till social- och hälsovård.

Pierson och Lievens (2005) menar att en living lab är cyklisk till sin natur och har identifierat fyra faser i en living lab; *kontextualisering, konkretisering, implementering* och *feedback*. Leminen (2015) konstaterar att det finns tre inriktningar av living labs; *living labs som kontext, living labs som metod* och *living labs som konceptualisering*.

En kontextfokuserad living lab utgörs ofta av en verklig miljö där olika aktörer sammankommer för att utveckla verksamhet eller service för brukare. Det kan röra sig om till exempel ett klassrum i en skola, en specifik byggnad, ett växthus eller en stad. När man använder living lab som metod, utgår man i sin tur ofta ifrån att utveckla artefakter så som produkter, system eller serviceformer tillsammans med servicebrukare och andra aktörer. Living lab som konceptualisering representerar en bred variation av innovationskonstellationer. Inom denna inriktning kan living laben förstås som en plattform för innovationer. Gemensamt för de olika inriktningarna är att verkliga miljöer, en mångfald olika aktörer och brukare ingår.

Enligt Metz (2018) syftar living lab-tillvägagångssättet till utrymmen som sammanför kunskapsproduktion, utbildning och praktik. Metz menar att ett living lab-tillvägagångssätt svarar på höga förväntningar i att forska i verkliga situationer (*real life situations*), att professionella, studerande, utbildare och forskare lär sig tillsammans – och att resultaten implementeras i utbildning och i praktiken. Metz för fram att det i Nederländerna finns två olika sätt att förverkliga living labs; en mer akademisk version där arbetet förverkligas genom workshops alternativt en living lab-kontext, där aktörer samlas i ett fysiskt utrymme.

Att tillämpa ett living lab-tillvägagångssätt kan föra med sig både för- och nackdelar. Mervärdet ligger i att forska i verkliga situationer, att professionella, studeranden, utbildare och forskare lär sig tillsammans, och professionella, studeranden och utbildare blir bekanta med forskning – och att resultaten implementeras i utbildning och praktiken.

Utmaningar tillvägagångssättet för med sig handlar om en forskningsdesign som integrerar både vetenskapliga och praktiska krav, tillvägagångssättet är tidskrävande, det

kan uppstå rollförvirring, det är inte heller ovanligt att det sker snabba förändringar i praktiken, som kan ha en inverkan på arbetet.

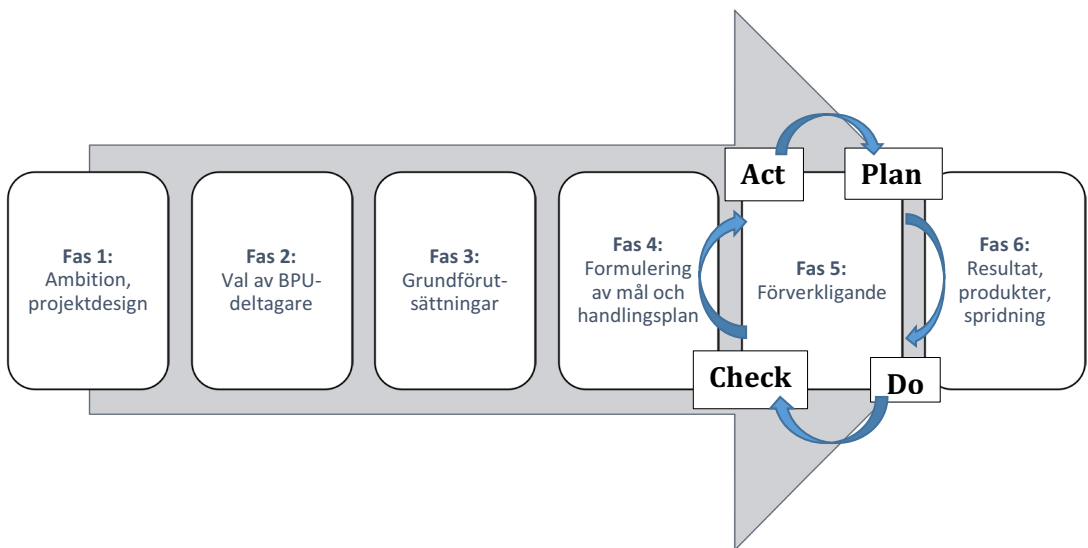
Villkor för en framgångsrik living lab-process utgörs av tydlig projekt design, att samtliga deltagare förbinder sig till projekt designen och en strikt projektledning (Metz 2018). I motsats konstaterar Leminen (2015) att man genom ett living lab-tillvägagångssätt även kan uppnå resultat utan strikta på förhand bestämda målsättningar.

I föreliggande praktikforskning med living lab-inslag ligger fokus på att utveckla service med hjälp av en fleraktörsmodell. Inom projektet har en mer akademisk version tillämpats, där arbetet förverkligats genom seminarier och workshops. Processen planeras, leds, faciliteras och rapporteras av forskarsocialarbetarna vid Mathilda Wrede-institutet och handleds av professor Judith Metz (Hogeschool van Amsterdam), samt av professor i praktikforskning, Ilse Julkunen, Helsingfors universitet.

4.2 Processbeskrivning

Föreliggande praktikforsknings- och utvecklingsprocess har utnyttjat ett ramverk, The Best Practice Unit (BPU framöver), för att skapa struktur för arbetsprocessen. Modellen har ingått i living lab-projekt i Nederländerna och utgör ett koncept för inläring, forskning och utveckling. Ramverket strävar specifikt efter att utveckla professionell praktik genom att kombinera innovation och forskning (Wilken m.fl. 2013, 131).

BPU har tillämpats till exempel inom ramen för utvecklingsprojekt, där professionella, forskare och andra relevanta aktörer samarbetat kring utveckling av praxis. BPU-processen strävar ytterligare efter att förbättra kommunikationen och dialogen mellan centrala nyckelaktörer. Tidigare erfarenheter av internationella BPU-processer visar att denna typ av samarbete resulterat i större kunskap och förståelse för varandras perspektiv och ståndpunkter (ibid).



Figur 2 BPU-modellens faser (Van Gijzel, Koraichi & Vriend 2001)

BPU-modellen är indelad i sex olika faser (figur 2). Processen inleds med en kritisk granskning av den aktuella praktiken som önskas utvecklas (fas 1): vad fungerar bra, vad kunde utvecklas? Forskare kan hjälpa till med att göra denna bedömning. På basen av detta formuleras följande steg i form av en handlingsplan.

I den andra fasen väljs vilka aktörer som skall ingå i den aktuella processen. Sammansättningen kan variera beroende på syfte och målsättning. För att kunna arbeta mer pragmatiskt krävs dock en mindre kärngrupp bestående av ca 15-20 nyckelaktörer. I vårt fall jobbade kärngruppen parallellt med en chefsgrupp. Chefsnivågruppen utgjorde den primära grupp som utvecklingsteamet rapporterade till. Ledarnivån ansvarar i sista hand över servicen och implementering av utvecklingsresultat.

Den tredje fasen handlar om att forma de förutsättningar som krävs för att förverkliga arbetet. Det kan vara fråga om att ha mandat att genomföra arbetet, att deltagarna förbinder sig till processen, att målsättningarna är tydliga och gemensamma. Föreliggande BPU-process inleddes med förhandlingar med nyckelaktörer – med

fokus på chefsnivån. Efter detta ansöktes om forskningsstillstånd av samtliga deltagande sektorer inom Helsingfors stad (näringslivsavdelningen/sysselsättningstjänster, social- och hälsovårdssektorn, kultur- och fritidssektorn/ungdomarnas Helsingfors, fostrans- och utbildningssektorn och TE-tjänster).

Grundförutsättningarna omfattar att samtliga parter förbinder sig till att utveckla verksamheten, som i det här fallet handlar om att skapa ett svenskspråkigt Navigator-samarbetsnätverk i samarbete med det finskspråkiga fältet. Följande grundförutsättningar ansågs vara av vikt:

- Ledningsnivån förbinder sig till processen och som ser som sin uppgift att stödja implementering och vidareutveckling av de producerade resultaten för att uppnå nyttan av processen.
- De professionella och servicebrukarna förbinder sig till processen genom att de levererar sin kompetens till utvecklingsarbetet.
- Facilitatorerna och forskarna förbinder sig till processen genom styrning, dokumentering, analys och rapportering.

I den fjärde fasen formuleras målsättningar och en konkret handlingsplan.

Utvecklingsarbetet förverkligades i form av sex arbetsseminarier med workshops under perioden juni 2018-januari 2019. Seminarierna innefattade både teoretisk kunskap och praktiskt arbete som stöd för den gemensamma kunskapsutvecklingen. De teoretiska delarna fokuserade på aktuell forskning gällande unga vuxna, välfärdstjänster riktade till unga och multiprofessionellt samarbete (se bilaga 3).

4.3 Seminarseriens struktur och innehåll

Seminarium 1: Mot ett heltäckande Navigator-nätverk

Det inledande heldagsseminariet gav en introduktion till projektets syfte och målsättningar. Inbjudna föreläsare utgjordes av följande personer: överinspektör Michael Mäkelä från Regionförvaltningsverket. Mäkelä gav en tillbakablick och nuläget av den svenskspråkiga Navigatorverksamheten. Universitetslektor Matilda Wrede-Jäntti och doktorand Frida Westerback (Helsingfors universitet) föreläste om Ohjaamo/Navigatorn ur ett ungdomsperspektiv. Forskare Anne Määttä (Diak) i sin tur föreläste om unga vuxna med en kumulerad problematik i relation till det splittrade servicenätverket.

Under eftermiddagen arbetade deltagarna i workshops med hjälp av ett arbetsverktyg utvecklat av Helsingfors stad. Arbetsverktygets huvudfokus ligger på samarbete, på aktörernas styrkor som stöder det gemensamma arbetet och på multiprofessionellt arbete. Grupperna jobbade även med vinjetter och serviceprocesser anknutna till Navigatorn.

Seminarium 2: Living Labs as Spaces for Knowledge Production, Education and Practice Innovation

Det andra seminariet innehöll en teoretisk föreläsning om living labs som utrymmen för kunskapsproduktion, utbildning och innovation av professor Judith Metz (Hogeschool van Amsterdam). I workshopsdelen låg fokus på bearbetning av möjliga verktyg och produkter som stöd för nätverket.

Seminarium 3: Svenskspråkiga ungas uppfattningar om eget liv, välmående och framtid

Under det tredje seminariet höll universitetslektor Matilda Wrede-Jäntti (Helsingfors universitet) en föreläsning om svenskspråkiga ungas uppfattningar om sitt eget liv, välmående och framtid. Wrede-Jäntti relaterade även till Navigator-arbetet i sitt inlägg. I workshopsdelen låg fokus på bearbetning av servicekarta stöd för nätverket. I arbetet inkluderades även så kallat förhandlande knutarbete (neuvotteleva solmutyöskentely)

baserat på Yrjö Engeströms (2004; 2008) arbete. Pukkila och Helander (2016, 56) föreslår knutarbete som relevant för utveckling och granskning av det mångsektoriella arbetsgreppets förverkligande inom Navigator-verksamheten.

Seminarium 4: Att nätverka för ungdomars bästa - från nätverk till knutarbete?

Det fjärde seminariet innehöll en teoretisk föreläsning om sektorövergripande samarbete inom Navigatorer av docent och överlärare Jaakko Helander och lektor Simo Uusinoka (HAMK Ammatillinen opettajakorkeakoulu) samt planerare Anna Jakobsson (Åbo Akademi, CLL). Samtliga föreläsare arbetar inom TESSU –Handledning tillsammans-projektet (2019), som tagit fram verktyg för sektorövergripande Navigatorarbete i form av sammanfattningsvis fyra centrala områden, där nätverkssamarbete ingår som ett av dessa. Föreläsarna gick även in på knutarbete som relevant för utveckling och granskning av det mångsektoriella arbetsgreppets förverkligande inom Navigator-verksamheten. I workshopdelen låg fokus på att skissa upp en serviceprocessbeskrivning med målsättning att synliggöra den tvåspråkiga Navigator-servicen och säkerställa att den unga garanteras service på sitt modersmål (inom Navigatorn och vidare med hjälp av nätverket).

Seminarium 5: Främjande av ungas välmående genom relationsbaserad och reflexiv praktik

Det femte seminariet innehöll en teoretisk föreläsning om Främjande av ungas välmående genom relationsbaserad och reflexiv praktik av professor Gillian Ruch (University of Sussex). I workshopdelen låg fokus på Navigatorns samarbete internt och med det svenskspråkiga nätverket. I grupperna diskuterades internt samarbete, hur nätverket/Navigatorn kunde konsulteras, eventuell följeslagning samt formandet av multiprofessionella grupper (par- eller knutarbete). Ytterligare diskuterades överenskommelser gällande Navigatorns samarbete med det svenskspråkiga nätverket.

Seminarium 6: Navigator-nätverkets slutseminarium

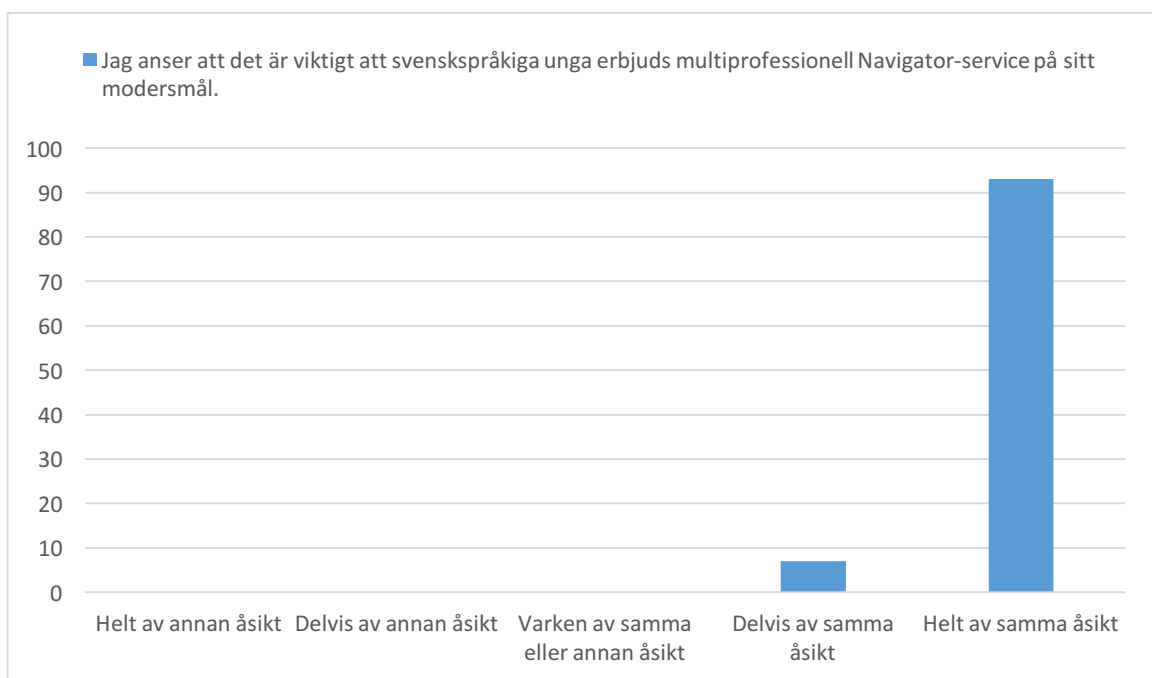
Det sista seminariet sammanfattade projektet i sin helhet. Inbjudna talare var magisterstuderande Emma Murtonen (Helsingfors universitet), som höll en presentation om ungas delaktighet i samband med utvecklandet av den tvåspråkiga Navigator-servicen i Helsingfors. Utvecklingskoordinator Harri Tiainen från Ohjaamo/Navigatorn Helsingfors gav en kommentartalare gällande utvecklings- och forskningsprojektet. Överinspektör Michael Mäkelä från Regionförvaltningsverket gav en uppdatering av den svenskspråkiga Navigatorverksamheten. Ytterligare presenterade kandidatstuderande Ira Niemistö och Nicole Flander (Soc&kom, Helsingfors universitet) sina lärdomar och insikter på utvecklings- och forskningsprojektet ur socialarbetarstuderandes perspektiv. Seminariet avslutades med ett samtal med servicebrukare som tagit del av projektet.

5 Resultat

5.1 Navigator-verksamheten ur ett jämlikhets- och tillgänglighetsperspektiv

Ur ett jämlikhets- och tillgänglighetsperspektiv torde Navigator-service sträva efter lika tillgång till tjänster för alla unga vuxna i behov av stöd. Trots detta visar tidigare kartläggning och föreliggande forsknings- och utvecklingsarbete att unga blivit utan svenskspråkig service eller att de delvis är missnöjda med den service de erhållit. Alla gånger handlar det enligt servicebrukarna inte bara om språket, utan om attityden hos den som bemöter den unga. De unga uppger dock att de förhåller sig positivt till servicemodellen som koncept (Westerback 2016; Murtonen 2019).

Projektutvärderingen pekar på att både servicebrukare och professionella anser det som viktigt att svenskspråkiga unga erbjuds multiprofessionell Navigator-service på sitt modersmål. Av informanterna var 93 procent helt av samma åsikt och 7 procent delvis av samma åsikt (figur 3).



Figur 3 Flerktörsnätverkets syn på svenskspråkig multiprofessionell Navigator-service

Deltagarna för vidare fram fördelar multiprofessionellt arbete idealt kan medföra på tre olika nivåer; för *servicebrukare*, *professionella* och för *organisationen*. Fördelarna för servicebrukaren utgörs av smidigare tjänster och processer, låg tröskel att söka hjälp, service under samma tak, förkortade övergångsskeden, förbättrad tillgång till och bredd på servicen och att man utgår från ett holistiskt servicebrukarperspektiv. Sammanfattningsvis menade deltagarna att servicen i bästa fall kan bli effektivare, bekvämare, tryggare, bättre och snabbare.

Fördelarna för de professionella handlade om delad kunskap, delat ansvar, att bredda det egna kunnande, lära sig av andra, nya perspektiv och att multiprofessionellt arbete även kan minska på arbetsrelaterad stress.

Slutligen utgjordes fördelarna för organisationen av smidigare arbetssätt, synergieffekter, kännedom om tjänster i nätverken, effektivitet, gemensam marknadsföring och bättre resultat.

Dessa resultat är i linje med social- och hälsovårdssektorns (Helsingfors stad 2016; Helsingfors stad 2017; Jolkkonen 2018) strategiska fyrstegsmål (Quadruple Aim), som strävar efter att förbättra:

- Tillgänglighet och högklassig servicebrukarupplevelse
- Effektivitet
- Produktivitet
- Personalupplevelse

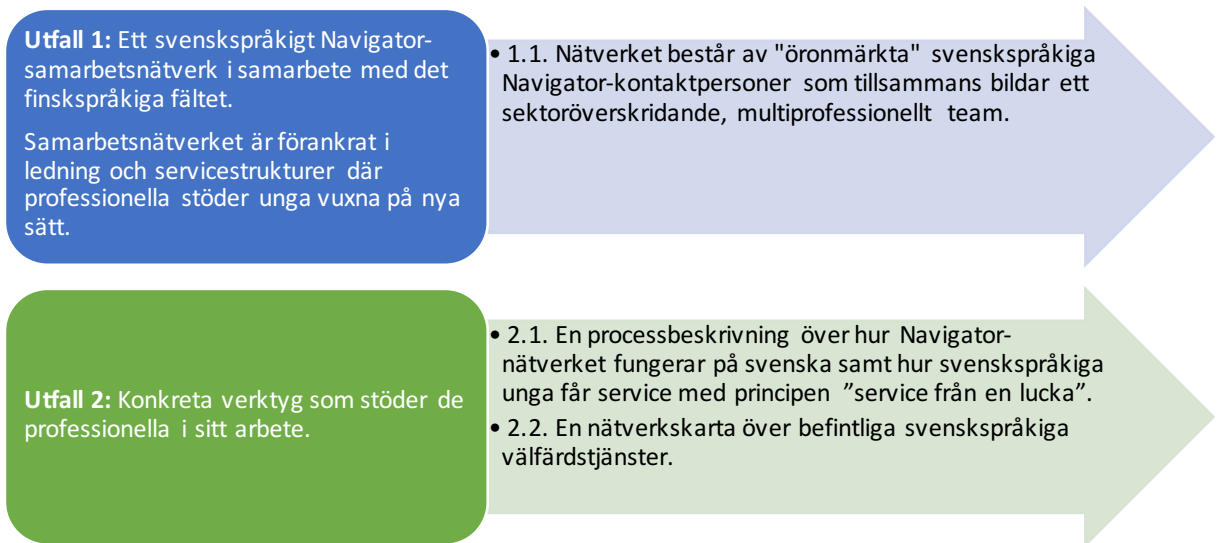
5.2 Serviceprocessbeskrivning och servicekarta som stöd för det tvåspråkiga Navigator-nätverket – och samarbetet i stort

I samband med det inledande seminariet (12.6.2018) lyftes det fram utvecklingsbehov som i huvudsak gällde samarbetet mellan ungdomsaktörer i stort. Navigatorns roll i servicehelheten var inte tydlig för alla deltagare. Deltagarna förde starkt fram ett behov av att utveckla kontakten mellan aktörer, övergångar mellan tjänster och gemensamma kommunikationskanaler på svenska. Det uttrycktes även ett behov för tydliggörande av roller och rollfördelning, uppluckring av organisationsgränser och aktivare

kommunikation mellan ledning och praktiker. Det uppkom således utvecklingsbehov som inte enbart rörde Navigator-samarbete, utan samarbete överlag mellan olika aktörer.

Projektets möjliga resultat, utfall och produkter delades in i två helheter (figur 3). Den primära målsättningen (utfall 1) utgick ifrån tidigare forskning och handlade om att skapa ett sektoröverskridande, multiprofessionellt nätverk med "öronmärkta" svenskspråkiga Navigator-kontaktpersoner.

Den andra målsättningen utgick ifrån att producera en processbeskrivning över hur Navigator-nätverket fungerar på svenska samt en nätverkskarta över befintliga svenskspråkiga välfärdstjänster i Helsingfors.



Figur 4 Utfall/resultat och produkter

5.2.1 Beskrivning över de producerade verktygen och materialen

Serviceprocessbeskrivning och servicekarta

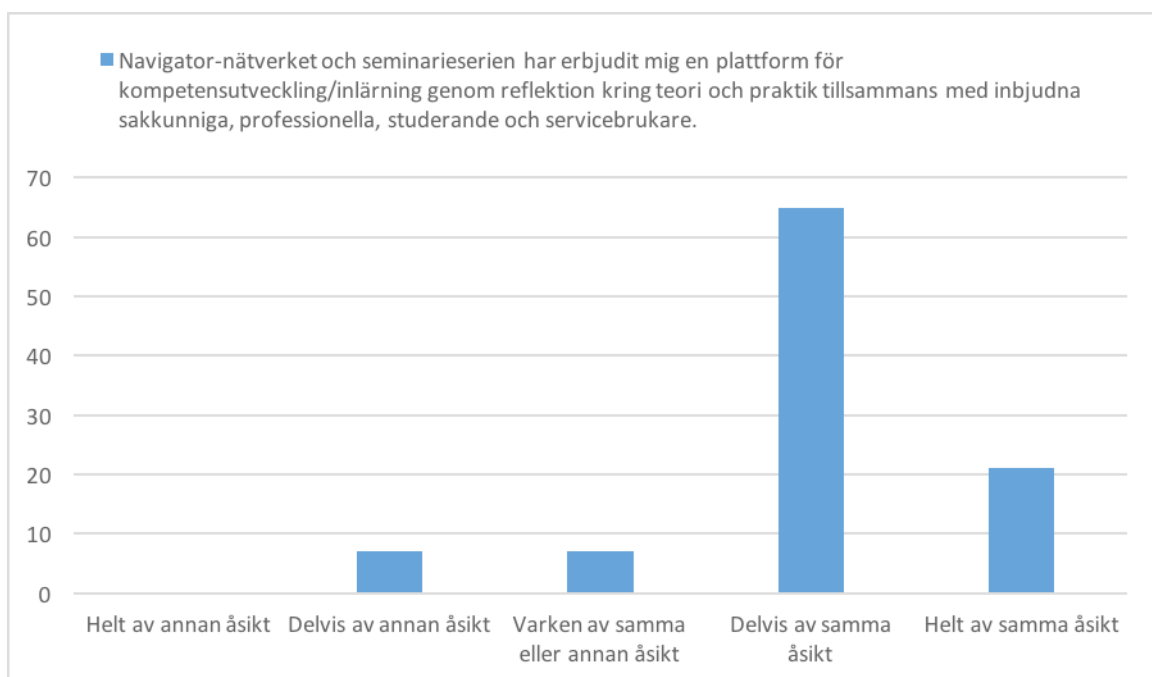
Serviceprocessbeskrivningen² (bilaga 2) fokuserar på bemötande av den unga, synliggörande av den tvåspråkiga Navigator-servicen och säkerställande av att den unga garanteras service på sitt modersmål (inom Navigatorn och vidare med hjälp av nätverket). Den lyfter fram nycklar till ett lyckat samarbete både från servicebrukares och de professionellas perspektiv. Serviceprocessbeskrivningen erbjuder även förslag på hur samarbetet mellan Navigatorn och det svenskspråkiga servicenätverket kan förverkligas. Exempel på samarbete med nätverket utgörs av a) konsultation b) följslagning c) par- eller multiprofessionell grupp bildas som stöd för den unga. Servicekartan i sin tur innehåller ett brett utbud av välfärdstjänster inklusive kontaktuppgifter för 15-29-åriga unga och unga vuxna (fokus på unga utanför arbete och studier) och svarar på efterfrågan gällande kontakt mellan aktörer, övergångar mellan tjänster och utveckling av kommunikation. Syftet är även att tydlig- och synliggöra roller och rollfördelning. Servicekartan är avsedd för professionella som arbetar med denna målgrupp. Servicekartan finns tillgänglig online i Trello och som utskriftsvänlig version. Inom servicekartan ingår en lista på centrala Navigator-kontaktpersoner (en person per organisation/instans). Av särskilt stor vikt är att dessa verktyg hålls uppdaterade i framtiden. Produkterna är inte statiska till sin natur, utan förutsätter vidare utveckling och bearbetning.

2 I arbetet med serviceprocessbeskrivningen har inspiration hämtats från NAL:n nuorten asumisen palvelupolku och OSMO-Monikulttuurista osaamista Ohjaamoihin-projektet

5.3 Erfarenheter av forsknings- och utvecklingsprojektet

5.3.1 En plattform för kompetensutveckling och nätverkande

En av projektets målsättningar har varit att stärka aktörernas kompetens och öka den gemensamma förståelsen av servicen i fokus, servicebrukare och multiprofessionellt nätverksarbete. I projektutvärderingen bad vi deltagarna ta ställning till påståendet om Navigator-nätverket och seminarieriet erbjudit en plattform för kompetensutveckling/inläring genom reflektion kring teori och praktik tillsammans med inbjudna sakkunniga, professionella, studerande och servicebrukare (figur 5). Resultaten visar att 65 procent av deltagarna var av delvis samma åsikt, medan 21 procent uppgav att de var helt av samma åsikt.



Figur 5 Fleraktörsnätverkets syn på kompetensutveckling genom teori och praktik

Trots att projektets syfte var att fokusera på utvecklandet av Navigator-arbetet, blev det tydligt att det svenskspråkiga servicenätverket som helhet kräver uppmärksamhet, förtydligande och utveckling. En av deltagarna öppnar upp dessa insikter enligt följande:

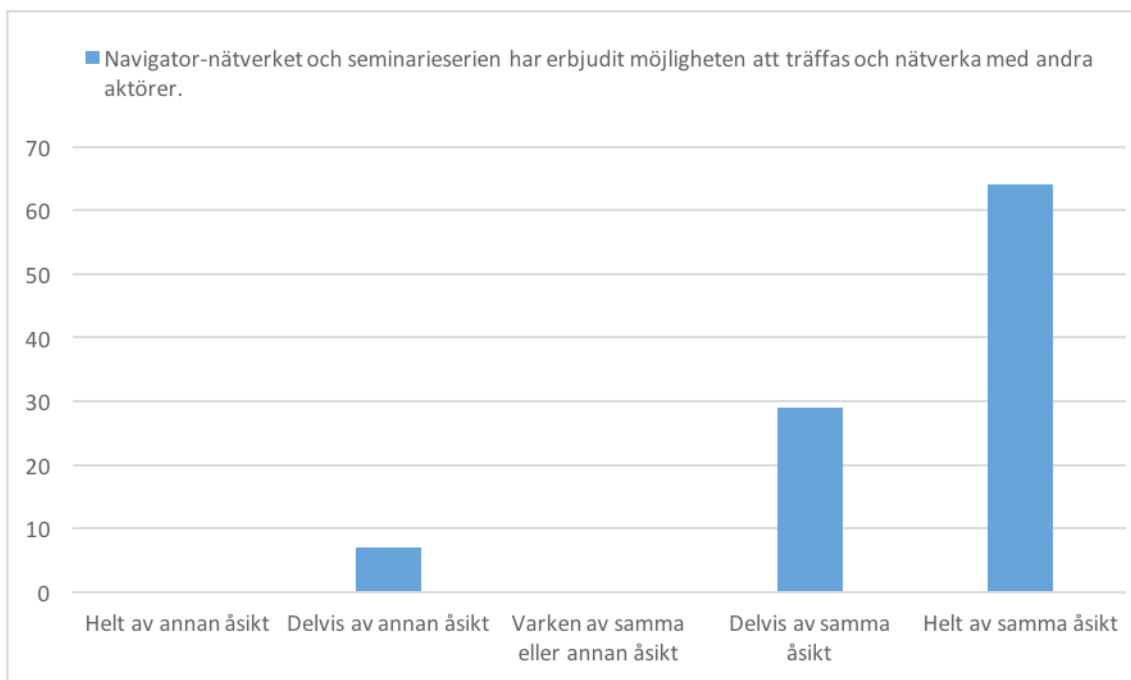
”Visst har jag lärt mig nya saker, framförallt har jag insett komplexiteten av utbudet av ungdomstjänster och hur svårt det är att förtydliga och klargöra/systematisera/förstå helheten bland aktörer, finansiärer och allt däremellan.”

I arbetet deltog aktörer med varierande bakgrund och skiftande insyn i Navigator-arbetet, en del arbetade inom Navigatorn, medan andra var så gott som obekanta med servicekonceptet. Detta hade i viss mån inverkan på planeringsarbetet, eftersom arrangörerna strävade efter att erbjuda samtliga deltagare ny kunskap och inspiration. I en del sessioner kunde kopplingen mellan den teoretiska föreläsningen och det praktiska arbetet te sig otydlig, som en av deltagarna för fram:

”Jag håller helt med om att nätverket erbjudit en plattform för kompetensutveckling. Gillade formatet med teori och praktik, men upplever att kopplingen mellan de mer teoretiska föreläsningarna och workshopparna inte alltid var uppenbar.”

Förutom att projektet erbjudit en möjlighet till kompetensutveckling, har processen i desto högre utsträckning fungerat som en plattform för nätverkande. Majoriteten, 64 procent av deltagarna var helt av samma åsikt och 29 procent delvis av samma åsikt, gällande att arbetet erbjudit en möjlighet att träffas och komma samman med andra aktörer (figur 6). En informant lyfter fram nätverkens betydelse enligt följande:

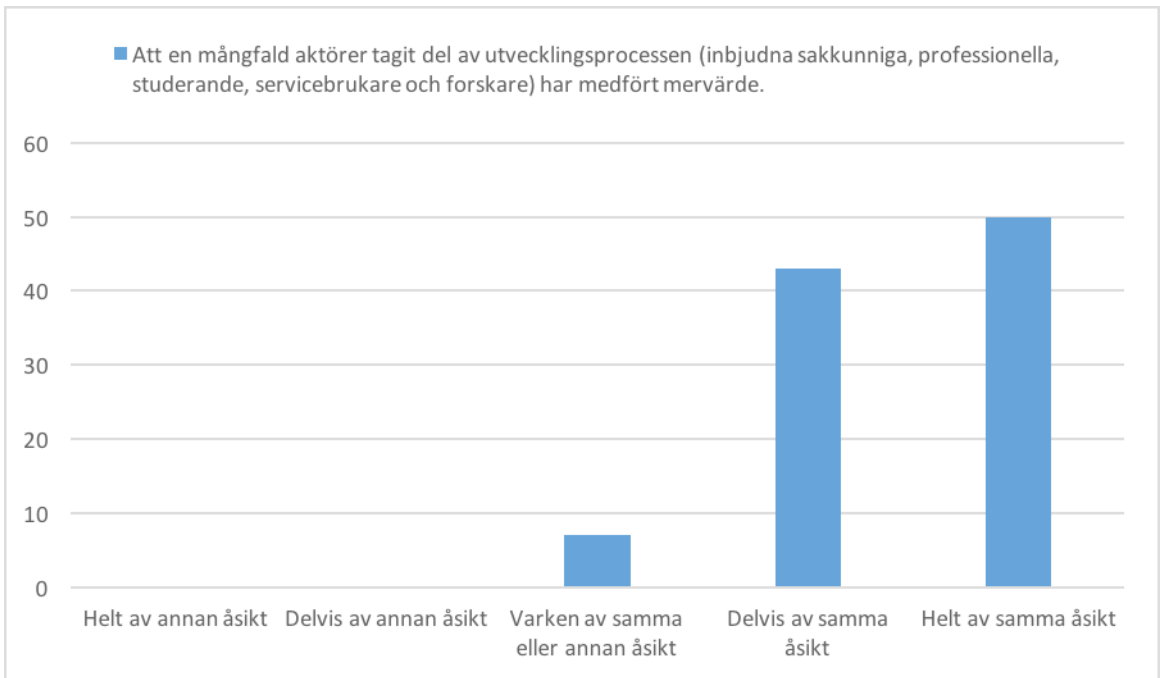
”Bra med nätverk, stärker tidigare uppfattning om deras viktiga betydelse.”



Figur 6 Forsknings- och utvecklingsarbetet som plattform för nätverkande

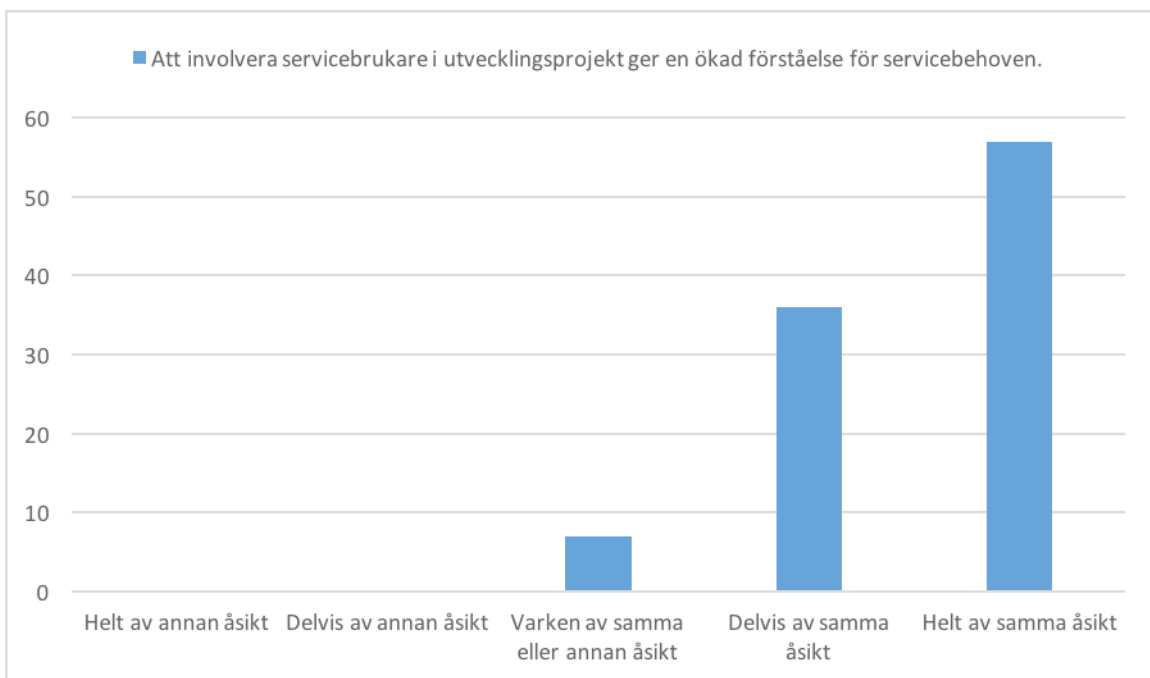
5.3.2 Mervärde genom fleraktörsnätverk

Största delen av deltagarna upplevde att det att en mångfald aktörer tog del av forsknings- och utvecklingsprocessen (inbjudna sakkunniga, professionella, studerande, servicebrukare och forskare) medförde mervärde (figur 7). 50 procent var helt av samma åsikt och 43 procent delvis av samma åsikt.



Figur 7 Mervärde genom fleraktörsnätverk

Majoriteten var även överens om att involvera servicebrukare i denna typ av utvecklingsprojekt ger en ökad förståelse för servicebehoven (figur 8). I denna fråga var 57 procent helt av samma åsikt, medan 36 procent var delvis av samma åsikt. Samtidigt belyser de öppna svaren de varierande erfarenheter och kunskap av att samverka med servicebrukare på ifrågavarande sätt.



Figur 8 Servicebrukares medverkan ökar på förståelsen för servicebehovet

En informant för fram att det inte är helt okomplicerat att arbeta i grupper med flera olika aktörer. I till exempel workshopdelarna av arbetet kunde det uppstå rollförvirring ifall man inte var bekant med att jobba med en blandad sammansättning av deltagare:

”Det är förstås inte helt utan problem. Nu visste jag ibland inte vem som var studerande och vem som var brukare, jag tycker också att det kan bli svårt att diskutera i en så väldigt heterogen grupp. Men det är bra att få verkligheten med förstås.”

En annan informant reflekterar kring det gemensamma ansvaret att integrera servicebrukare mer aktivt i de gemensamma diskussionerna:

”Jag upplever att vi alla borde ha varit bättre på att integrera servicebrukarna i diskussionerna, åtminstone i de gruppdiskussioner jag deltog i.”

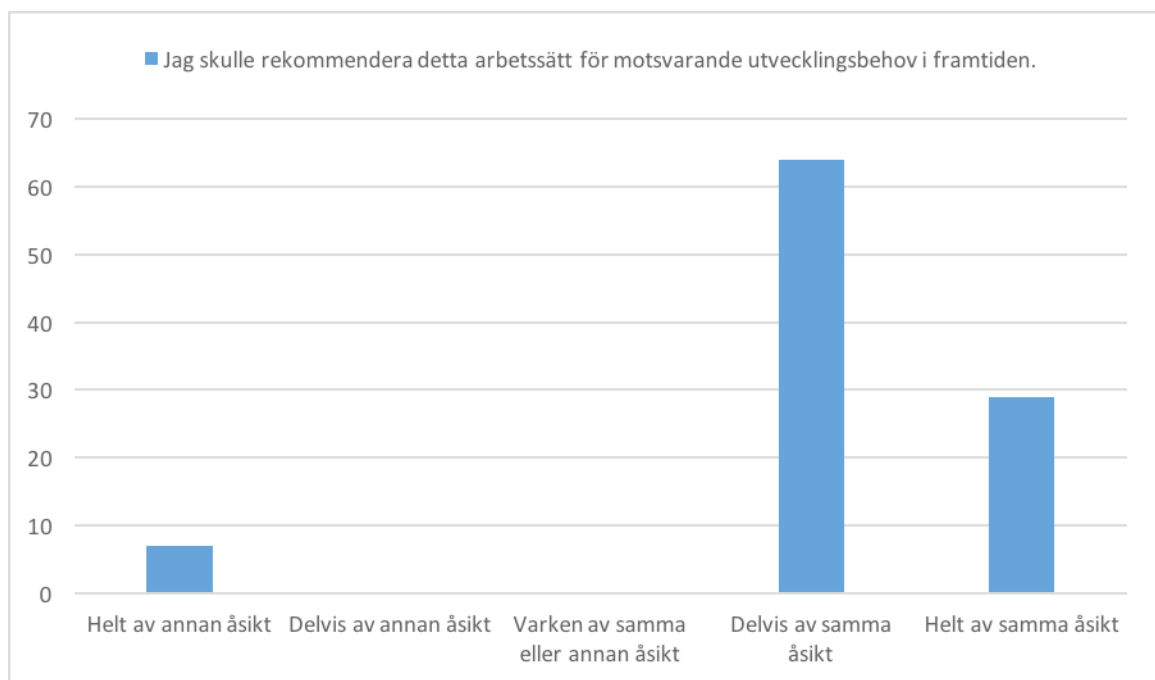
De unga upplever också att rollförvirringen skapade en del utmaningar då det kommer till samarbetet. Då de professionella inte alltid visste vilken roll de unga hade i projektet hände det lätt att de unga hamnade i skymundan. Dock menar de unga att det här förbättrades genom tid och då rollfördelningen blev tydligare, ökade också känslan av delaktighet hos de unga. En ung menar till och med att arbetet i grupperna kändes så pass jämlikt att rollerna i slutändan inte spelade någon större roll utan samtliga medlemmar kunde bidra till arbetet på lika villkor. (Murtonen 2019.)

I det stora hela motiverade de unga sin medverkan främst genom en förhoppning om att kunna vara med och påverka service till det bättre för kommande unga i behov av hjälp och stöd. Vidare fyllde verksamheten även ett tomrum för de unga som för tillfället befann sig utanför antingen arbete eller studier. Verksamheten skapade på så sätt en känsla av delaktighet och sammanhang. (ibid 2019.)

Utvärderingen pekar vidare på att deltagarna skulle ha önskat att ledarna i högre grad hade varit delaktiga under seminariearbetet. Utvärderingen visar också att deltagarna har haft olika uppfattning om ledningens nivå, en del refererade till ledning på en nationell nivå, medan andra eventuellt såg på arbetet ur sin egen organisations synvinkel. Detta medförde att utvärderingen om arbetets förankring i ledning blev något otydlig.

I projektet ingick en chefsgrupp, som träffades två gånger parallellt med den så kallade kärngruppen av nyckelaktörer. Chefsnivågruppen utgjorde den primära grupp som utvecklingsteamet rapporterade till och ansvarar i sista hand över servicen och implementering av utvecklingsresultat.

Sammanfattningsvis skulle största delen av deltagare trots allt rekommendera detta arbetssätt för motsvarande utvecklingsbehov i framtiden. På denna fråga uppger 64 procent att de är delvis av samma åsikt, medan 29 procent är helt av samma åsikt (figur 9).

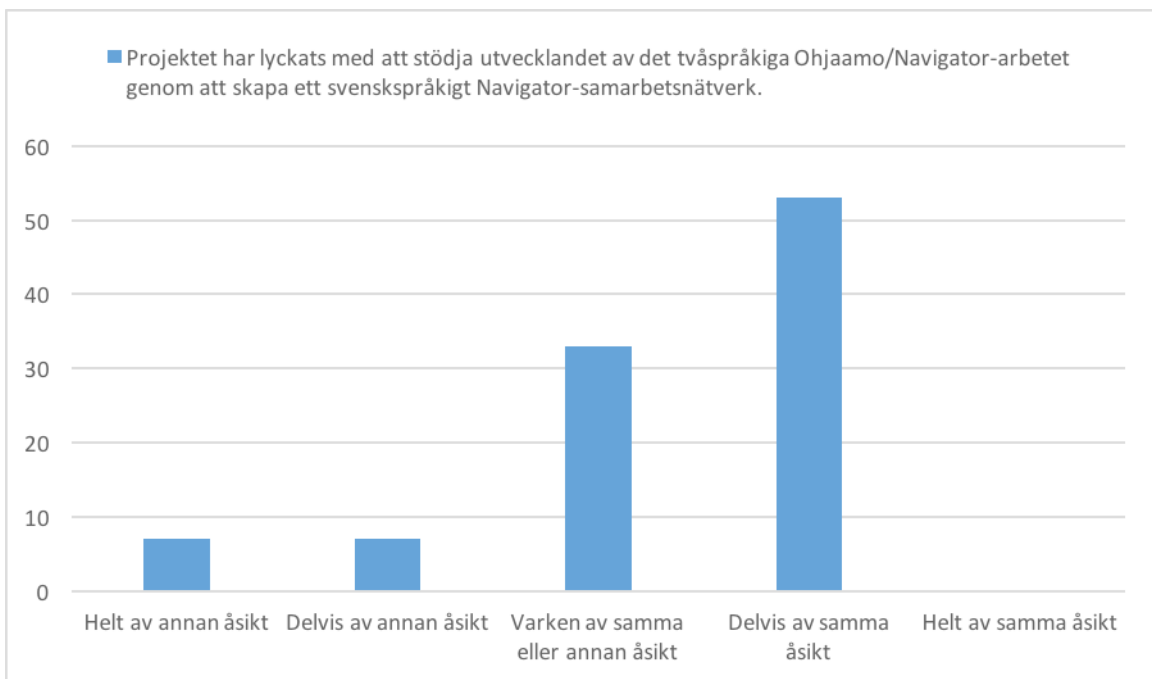


Figur 9 Rekommendation av arbetssätt för motsvarande utvecklingsbehov

Också samtliga unga ser metoden som fungerande och skulle rekommendera deltagande i ett dylikt projekt för en kompis (Murtonen 2019).

5.3.3 En start på vägen – arbete kvarstår

Gällande påståendet om att projektet lyckats med att stödja utvecklandet av det tvåspråkiga Ohjaamo/Navigator-arbetet genom att skapa ett svenskspråkigt Navigator-samarbetsnätverk höll majoriteten, 53 procent, delvis med om. 33 procent uppgav att de var av varken av samma eller annan åsikt (figur 10).



Figur 10 Utvecklandet av det tvåspråkiga Ohjaamo/Navigator-arbetet genom samarbetsnätverk

I de öppna svaren framkom att arbetet har fungerat som en god start på vägen, samtidigt som mycket arbete naturligt kvarstår. En informant lyfter fram vikten av fortsatt utvecklingsarbete med tanke på den aktuella landskaps- och vårdreformen och andra pågående omstruktureringar i servicestrukturerna:

”Bra utvecklingsarbete som borde få en fortsättning och helst betona hur Navigatorn utvecklas på svenska tillsammans med de eventuellt kommande landskapen med Sote-tjänster och eventuell ändring av sysselsättningstjänster mot tillväxttjänster.”

En annan informant förde fram att projektet bidragit med verktyg till samarbetsnätverket i sitt nuvarande format:

”Projektet har i alla fall gett verktyg till det.”

Informanterna förhöll sig försiktigt positiva till de inom projektet producerade verktygen (serviceprocessbeskrivning och servicekarta). Då utvärderingen gjordes var produkterna ej ännu slutgiltiga. Majoriteten uppgav att produkterna kommer att stödja dem i deras praktiska arbete, 33 procent var helt av samma åsikt, 40 procent delvis av samma åsikt och 20 procent varken av samma eller annan åsikt (tabell 11). Många förde fram vikten av att verktygen uppdateras regelbundet för att hållas intakt.



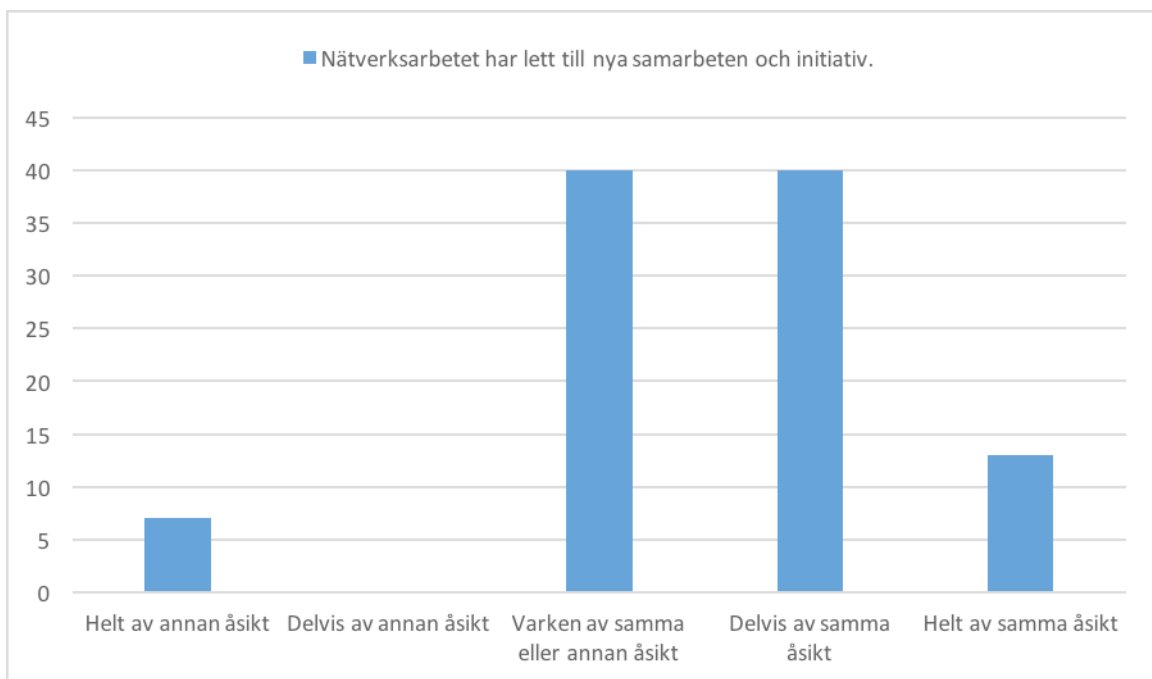
Figur 11 Producerade produkter som stöd för det praktiska arbetet

Samtidigt förde deltagarna även fram att det behöver ingå i de anställdas arbetsbeskrivning att säkerställa den svenskspråkiga servicen. Detta gäller personalen vid Navigatorn samt de förslagna svenskspråkiga Navigator-kontaktpersoner som tillsammans bildar ett sektoröverskridande, multiprofessionellt team.

De motiverade detta med att nuläget karaktäriseras av att enskilda arbetstagare tar initiativ till att utveckla svenskspråkig service. Detta initiativ borde således finnas på chefsnivå.

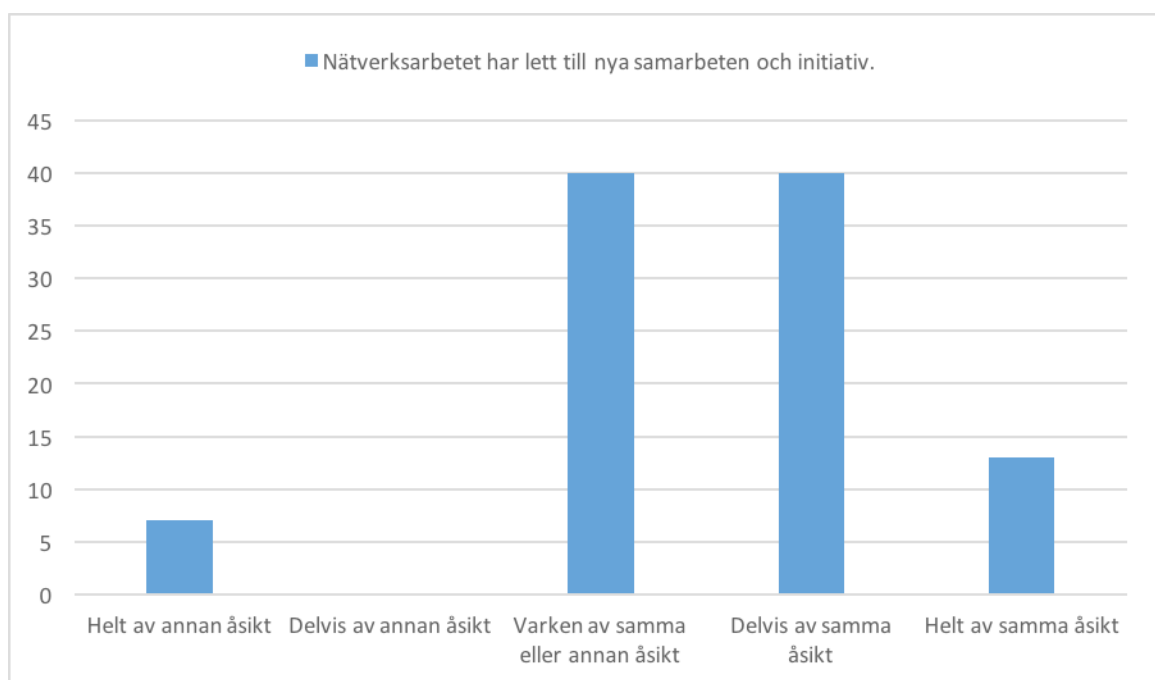
5.3.4 Motivation till fortsatt samarbete

Utvärderingen pekar på att deltagarna är motiverade till att fortsätta samarbetet med det nätverk som skapats. Majoriteten av deltagarna, 50 procent var helt av samma åsikt, och 36 procent delvis av samma åsikt (figur 12).



Figur 12 Motivation till fortsatt nätverksarbete

En del av informanterna uppgav också att nätverksarbetet gett upphov till även andra nya samarbeten och initiativ (figur 13). 40 procent uppgav att de var delvis av samma åsikt, 13 procent helt av samma åsikt och 40 procent varken av samma eller annan åsikt.



Figur 13 Självorganisering genom nätverksarbetet

Det är inte ovanligt att självorganisering och initiativ av detta slag äger rum, snarare kan det ses som något eftersträvänsvärt. Tidigare erfarenheter av praktikforskning visar att ökad kunskap och förståelse för samarbetsparters arbete sänker tröskeln för samarbete (Julkunen m.fl. 2016, 71). En del av de professionella i detta projekt bekräftade denna form av självorganisering:

”Jag har redan träffat några av deltagarna som jag säkert kommer att samarbeta med i framtiden.”

5.3.5 Behov av långsiktiga lösningar

Förutom de inom ramen för projektet producerade verktygen, fördes även övriga utvecklingsförslag fram. Dessa handlade om att starkare anknyta social- och

hälsovården med i Navigatorns lägröskelserviceutbud på svenska. Vidare framfördes behovet av långsiktiga resurser till det svenskspråkiga arbetet, bland annat i form av en svenskspråkig koordinator (heltid) för att koordinera det svenskspråkiga Navigator samt nätverksarbetet. En informant påminner om tiden det tar att bygga upp ny verksamhet som inte fungerar på projektbasis:

”Det krävs två saker: Pengar och långsiktighet alltså tålamod. Det tar lång tid för att etablera ny trovärdig verksamhet som inte fungerar på projektbasis.”

Ytterligare efterfrågades kontinuerlig uppföljning av behovet av svenskspråkig service.

Slutligen underströks vikten av svenskspråkigt utvecklingsarbete:

”Jätteviktigt att dylika utvecklingsprojekt finns till på svenska.”

6 Slutsatser och rekommendationer

Praktikforskning inom socialt arbete har utvecklats bland annat för att vidareutveckla och förbättra det rådande servicesystemet. Då flera aktörer tar del av praktikforskningsprocesser ställer detta krav på en gemensam kunskapsproduktion, där önskan är att de olika parterna tar del av en öppen och reflexiv process, där det är möjligt att lära sig av varandra och bygga gemensamma verksamhetskulturer (Yliruka 2015).

Föreliggande utvecklings- och forskningsprojektet har strävat efter att stödja Navigatorernas grunder (Ohjaamon perusteet, ANM 2018) och speciellt den riktlinjen som handlar om att sammanföra serviceproducenter till en mångsektoriell nätverkshelhet. En sammanförd mångsektoriell helhet kan i sin tur stödja de övriga riktlinjerna, som berör främjandet av ungas delaktighet, funktionsförmåga och livshantering samt övergångar till arbete, studier eller annan sysselsättning.

I utvecklings- och forskningsprojektet har living lab-inslag använts, i syfte att sammanföra verkliga miljöer, en mångfald olika aktörer och servicebrukare. Projektutvärderingen pekar på att både servicebrukare och professionella anser det som viktigt att svenskspråkiga unga erbjuds multiprofessionell Navigator-service på sitt modersmål. Deltagarna ser också fördelar med fungerande multiprofessionellt arbete på tre olika nivåer; för servicebrukare, professionella och för organisationen. Samtidigt synliggjorde utvecklings- och forskningsprojektet en varierande och skiftande insyn i Navigator-modellen - en del arbetade inom Navigatorn, medan andra var så gott som obekanta med servicekonceptet.

De praktiska verktyg som producerades med målsättning att stödja det tvåspråkiga Navigator-nätverket i sitt arbete utgjordes av en Navigator-serviceprocessbeskrivning med tillhörande servicekarta. Serviceprocessbeskrivningen fokuserar på bemötande av den unga, synliggörande av den tvåspråkiga Navigator-servicen och säkerställande av att den unga garanteras service på sitt modersmål (inom Navigatorn och vidare med hjälp av nätverket). Servicekartan i sin tur innehåller ett brett utbud av välfärdstjänster inklusive kontaktuppgifter för 15-29-åriga unga och unga vuxna (fokus på unga utanför arbete och studier) och svarar på efterfrågan gällande kontakt mellan aktörer, övergångar mellan tjänster och utveckling av kommunikation. Syftet är även att tydlig- och synliggöra roller och rollfördelning.

Förutom de inom ramen för projektet producerade verktygen, fördes även övriga utvecklingsförslag fram (tabell 14). Dessa handlade om att starkare anknyta social- och

hälsovården med i Navigatorns lägröskelserviceutbud på svenska. Vidare framfördes behovet av långsiktiga resurser till det svenskspråkiga arbetet, bland annat i form av en svenskspråkig koordinator (heltid) för att koordinera det svenskspråkiga Navigator samt nätverksarbetet. Ytterligare efterfrågades kontinuerlig uppföljning av behovet av svenskspråkig service.

Dylika processer väcker även frågor om fortsättning och implementering: hur går arbetet vidare? Vem koordinerar nätverksarbetet i praktiken? Genom vilka åtgärder hålls arbetet levande?

Följande rekommendationer och utvecklingsförslag riktas till Navigatorn Helsingfors ledningsgrupp. Arbetet utvecklas i samråd med det omringande svenskspråkiga servicenätverket och berör på så sätt även samarbetsparternas ledningsnivåer.

Rekommendationer och utvecklingsförslag

1. I utformandet av den svenskspråkiga Navigator-servicen utgår man från Grunderna för Navigatorn (ANM 2018) och Navigator-modellens servicekriterier (Kohtaamo 2018), som lyfter fram följande aktörer som centrala för verksamheten:
 - TE-byrån
 - Socialt arbete eller socialhandledning
 - Ungas informations- och vägledningstjänster
 - Läroanstalter (minst andra stadiet)
 - Ungdomsarbetare/arbetslivscoacher (titlarna varierar)

Som tillägg till dessa rekommenderas att hälsovård och boenderådgivning inkluderas.

2. Det bör ingå i de Navigator-anställdas arbetsbeskrivning att säkerställa den svenskspråkiga servicen. Navigator-kontaktpersoner inom det omringande nätverket bör även förbinda sig till arbetet för att tillsammans bilda ett sektoröverskridande, multiprofessionellt team.
3. Produkterna som producerats inom ramen för projektet (servicekarta och serviceprocessbeskrivning) tas i bruk inom Navigatorn Helsingfors samt av det svenskspråkiga servicenätverket.

4. Luckans personal som arbetar inom Navigatorn Helsingfors uppdaterar det producerade materialet i samråd med Navigatorn.
5. Navigatorn Helsingfors sammankallar till nätverksmöten (2ggr/år), ansvarig: utvecklingskoordinatorn som ansvarar över det svenskspråkiga arbetet (arrangörsansvaret kan även rotera).
6. Servicebrukarna som deltagit i projektet erbjuds möjligheten att delta i Navigatorn Helsingfors ungdomsgrupp Ohjaamon Ääni

Övriga utvecklingsförslag	
Utvecklingsområde	Förändringsförslag
<ul style="list-style-type: none"> • Social- och hälsovården starkare med i Navigatorns lågtröskelservice på svenska. 	<ul style="list-style-type: none"> • Förutom en socialhandedare, ingår också en socialarbetare och en hälsovårdare i nätverket.
<ul style="list-style-type: none"> • Långsiktiga resurser till det svenskspråkiga arbetet. 	<ul style="list-style-type: none"> • En svenskspråkig koordinator (heltid) för att koordinera det svenskspråkiga Navigator + nätverksarbetet. • Uppföljning av behovet av svenskspråkig service.

Tabell 14 Övriga utvecklingsförslag

Referenser

ANM (2018) Grunderna för Navigatorn. ANM broschyrer 2018.

<https://tem.fi/documents/1410877/2937052/Grunderna+för+Navigatorn>

Gijzel, Sascha Van, Koraichi, N., & Vriend, L. (2011) Samen stilstaan bij voortuitgang, een metaevaluatie van de Best Practice Unit [Joint reflection on progress: a meta-analysis of the Best Practice Unit]. Utrecht: Kenniscentrum Sociale Innovatie.

Hallituksen puoliväliriihen taustamuistio (2017) Nuorten syrjäytymisen vähentäminen.

<https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/4592272/Hallituksen-linjaukset-syrjaytymisen-vahentamiseksi.pdf/ef2dc3b7-8459-497e-b0cf-77b4ea9cf686/Hallituksen-linjaukset-syrjaytymisen-vahentamiseksi.pdf.pdf>

Heinonen, Olli-Pekka & Ikonen, Anna-Kaisa & Kaivosoja, Matti & Reina, Timo (2019) Kontaktytor – en gemensam möjlighet (del 1). Utredning om kontaktytorna inom barn-, ungdoms- och familjetjänsterna i den föränderliga verksamhetsmiljön. Social- och hälsovårdsministeriets rapporter och promemorior 2019:13. Helsingfors.

Helsingfors stad (2015) Det tvåspråkiga Helsingfors. Utredning om tvåspråkigheten och åtgärdsförslag. Helsingfors.

https://www.hel.fi/static/helsinki/publikation/08012015_tvosprakighetsrapport.pdf

Helsingfors stad (2016) Helsingin kaupungin arviointikertomus 2016.

https://www.arviointikertomus.fi/sites/default/files/pdf/arviointikertomus_2016_netti.pdf#page=74

Helsingfors stad (2017) Sosiaali- ja terveystyövirasto Käyttösuunnitelma

2017. <https://www.hel.fi/static/sote/virasto/sosiaali-ja-terveysviraston-kayttosuunnitelma-2017.pdf>

Helsingfors stad (2019) Helsingfors stadsstrategi 2017-2021.

<https://www.hel.fi/helsinki/sv/stad-och-forvaltning/strategi/stadsstrategi/stadsstrategi-2017-21/> (Läst 7.1.2019)

Jolkkonen, Juha (2018) Vaikuttavuus sosiaali- ja terveyshuollossa. TERVE-SOS 2018.

<https://www.slideshare.net/THLfi/vaikuttavuus-sosiaali-ja-terveydenhuollossa-tervesos-2018>

Julkunen, Ilse, Koskinen, Raija & Westerback, Frida (2016) Att bygga relevanta och hållbara forskningsrelationer. Ingår i Mirja Satka, Ilse Julkunen, Aino Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka & Heidi Muurinen (red.) Käytännötutkimuksen taito. Heikki Waris –instituutti & Mathilda Wrede-institutet. Helsingfors.

Kohtaamo (2018) Mikä on Ohjaamo? <https://kohtaamo.info/mika-on-ohjaamo->

Leminen, Seppo (2015) Living Labs as Open Innovation Networks. Networks, Roles and Innovation Outcomes. Department of Industrial Engineering and Management. Aalto University publication series 132/2015. Helsinki: Unigrafia.

Luckan (2017) En utredning om det finlandssvenska ungdomsarbetet. Helsingfors.

Metz, Judith (2018) Living Labs as Spaces for Knowledge production, Education and Practice innovation. Muntlig presentation. Mathilda Wrede-institutet. 25.9.2018.

Murtonen, Emma (2019) Unga vuxna som delaktiga utvecklare av välfärdsservice? Unga vuxnas uppfattningar om sin delaktighet i samband med utvecklandet av den svenskspråkiga Navigator-verksamheten i Helsingfors. Utkast till magisteravhandling i socialt arbete. Helsingfors universitet.

Mathilda Wrede-institutet (2018) Mathilda Wrede-institutets strategi 2018-. https://fskc.fi/mathilda_wrede_institutet/strategi/

Määttä, Mirja (2018) Työtä, osaamista ja arjen taitoja – Ohjaamot tehtäväänsä määrittämässä. Ingår i Mika Gissler & Marjatta Kekkonen & Päivi Känkänen (red.) (2018) Nuoret palveluiden pauloissa – Nuorten elinolot -vuosikirja 2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Ohjaamo Helsinki (2016) Hankesuunnitelma. Helsingin kaupunki.

Pierson, J. & Lievens, B. (2005) "Configuring living labs for a 'thick' understanding of innovation," Ethnographic Praxis in Industry Conference Proceedings, 2005, Issue 1, pp. 114-127.

Riikonen, Marja & Määttä, Mirja (2018) Ohjaamojen asiakaspalaute – syksy 2018. Kohtaamo-hanke. <https://kohtaamo.info/documents/21827/32775/Palaute+syksy+2018/cf9da649-c4f7-431d-88c8-2c389ab3f908>

Satka, Mirja, Julkunen, Ilse, Kääriäinen, Aino, Poikela, Ritva, Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi (2016) Johdanto – Käytäntötutkimus tietona ja taitona. Ingår i Mirja Satka, Ilse Julkunen, Aino Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka & Heidi Muurinen (red.) Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris –instituutti & Mathilda Wrede-institutet. Helsingfors.

Savolainen, Janne & Palola, Elina & Hilpinen, Merja & Karlsson, Ulla-Jill (2017) Alkusanat. Ingår i Mirja Määttä (red.) Uutta auringon alla? Ohjaamot 2014-2017. Kohtaamo. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-314-613-6> (Läst 7.1.2018)

Savolainen, Janne (2018) Nuorten Ohjaamot: yksi kaikkien ja kaikki yhden puolesta. TEMatiikkaa-blogi. Työ- ja elinkeinoministeriö. <https://tem.fi/blogi/-/blogs/nuorten-ohjaamot-yksi-kaikkien-ja-kaikki-yhden-puolesta>

TEM (2018) Ohjaamon perusteet. TEM esitteet 6/2018. <https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet>

TESSU – Handledning tillsammans-projektet (2019) Verktyg för branschövergripande Navigatorarbete v.2.6. <https://kohtaamo.info/documents/21827/34265/Verktyg+f%C3%B6r+branch%C3%B6vergripande+Navigatorarbete/0e852ed1-f880-4950-94ad-4a735eb16dd6>

Valtioneuvosto (2017) Hallituksen linjaukset nuorten syrjäytymisen vähentämiseksi. 25.4.2017. <https://valtioneuvosto.fi/documents/10616/4592272/Hallituksen-linjaukset-syrjaytymisen-vahentamiseksi.pdf/ef2dc3b7-8459-497e-b0cf-77b4ea9cf686/Hallituksen-linjaukset-syrjaytymisen-vahentamiseksi.pdf.pdf> (Läst 7.1.2018)

Westerback, Frida (2016) Ung och i behov av stöd. En analys av den svenskspråkiga servicen inom stöd- och vägledningsservicen Navigatorn i huvudstadsregionen. Magma-pamflett 4 (2016). Helsingfors: Tankesmedjan Magma.

Wilken, Jean P. & van Slagmaat, Carla & van Gijzel, Sascha (2013) The Best Practice Unit: a model for learning, research and development. Journal of Social Intervention: Theory and Practice, 22 (2), 131-148.

BILAGA 1

Mathilda Wrede -instituutti (koonnut Frida Westerback) Osahanke, tehtäväkuvaus 2018-2019

Sosiaalityöntekijän tehtävänä on tutkia ja kehittää 15-29-vuotiaiden nuorten parissa tehtävää moniammatillista yhteistyötä sosiaalityön käytäntötutkimuksen menetelmin. Kyseessä on käytäntötutkimus, jossa tarkastellaan haavoittuvien ja vaikeasti tavoitettavien nuorten elämäntilanteita ja palvelupolkuja. Tutkimus- ja kehittämistyön keskiössä on palveluiden vaikuttavuus nuorten tilanteisiin.

Tehtävä kytkeytyy Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan ja Mathilda Wrede -instituutin väliseen yhteistyöhön. Tehtävä nivoutuu Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen uudistumiseen sekä strategiaan (2017–2021), jonka lähtökohtana on, että asiakkaan tarpeet tunnistetaan aiempaa paremmin ja palvelut kohdennetaan täsmällisemmin. Tavoitteena on parantaa palvelujen saatavuutta, asiakaskokemusta, vaikuttavuutta ja tuottavuutta. Strategiassa painotetaan erityisesti syrjäytymisen ehkäisyä sekä työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten tukemista. ”Autetaan vaikeasti työllistyvien ja vajaatyökykyisten ihmisten työllistymistä. Ohjaamot toimintamallia jatketaan.” (Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021).

Tutkimustehtävä sijoittuu Ohjaamo Helsinki -palveluun, jota on kehitetty menestyksekkäästi Helsingissä. Vuosien 2016-2017 aikana nuorten palvelukokemuksia on kerätty ja moniammatillisuuskonseptin toimivuutta tutkittu. Nuoret ovat tyytyväisiä palveluun, erityisen paljon kiitosta saa kokonaisvaltainen kohtaaminen sekä psyykkinen ja sosiaalinen tuki. Haastatelluilla nuorilla (n=34) on usein yhtäaikaisia monia tuen tarpeita, eikä työ tai koulutus ole yleensä päällimmäinen tavoite tälle ryhmälle. Kaikkien nuorten tukemista kohti työelämää ja koulutusta vaatii uutta suhtautumista ja resurssien kohdentamista myös sellaiseen toimintaan, jossa hyödyt ja vaikutukset eivät välttämättä näy heti. Esimerkiksi Ohjaamo Helsingin tarjoama sosiaalinen sirkus on oiva tapa toteuttaa monialaista yhteistyötä, jossa yhtäaikaisesti tuetaan nuorien mahdollisia monia eri tarpeita.

Valtakunnallisesti Ohjaamojen palvelukokonaisuuteen tullaan lisäämään uusi psykososiaalisen tuen palvelupaketti, jonka avulla pyritään torjumaan nuorten työ- ja toimintakyvyn ongelmia ja työllistymisen esteitä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2017).

Living Lab tutkimus-, kehitys- ja innovaatioprosessina

Tausta

Vuosien 2015–2017 aikana on kehitetty ja pilotoitu yhden luukun Ohjaamo-palvelumallia työelämän ja koulutuksen ulkopuolella oleville alle 30-vuotiaille nuorille ympäri Suomea. Monialaisella matalan kynnyksen palvelumallilla pyritään palvelemaan nuorta kokonaisvaltaisesti. Näitä palvelumalleja on Suomessa jo noin

35 ja uusia on suunnitteilla. Ohjaamo-toiminnan kehittämistä tukee Euroopan sosiaalirahasto kaudella 2014–2020. Ohjaamot kuuluvat hallituksen kärkihankkeeseen, jonka tarkoitus on kehittää nuorisotakuuta yhteisötakuun suuntaan. Tavoitteena on, että toiminta vakiintuu vuoden 2018 loppuun mennessä. Palvelu perustuu julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyöhön.

Jokaisessa pääkaupunkiseudun (Helsinki, Espoo ja Vantaa) Ohjaamon toimipisteessä toimii koordinaattori, jonka työtehtäviin kuuluu osa-aikaisesti ruotsinkielisten verkostoiden kehittäminen. Aikaisemman kartoituksen perusteella koordinointi vaatisi kuitenkin kokopäiväistä resursointia jokaisessa kunnassa. Lisäksi uusien työntekijöiden rekrytoinnissa tulisi pyrkiä jatkuvasti turvaamaan ruotsinkielisen palvelun asemaa.

Haasteita tuo ruotsinkielisen verkoston pirstaleisuus ja sen sisällä olevat rakenteelliset puutteet. Koska kaikkia Ohjaamon palveluita ei pystytä tarjoamaan kattavasti kahdella kielellä, on päätetty, että ruotsinkieliset palvelut taataan kehittämällä niitä yhdessä jo olemassa olevan ruotsinkielisen verkoston kanssa. Palvelun lähtökohtana tulisi kuitenkin olla Ohjaamojen perusidea siitä, että nuori saa tarvitsemansa monialaiset palvelut samanaikaisesti ja hänen tarpeensa huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Tämä vastaa myös palvelun kysyntään. Ohjaamo Helsingin syvennetyssä ohjauksessa (tammikuu–elokuu 2016) olleista asiakkaista seitsemällä prosentilla oli äidinkielenä ruotsi.

Syksyllä 2016 hankkeiden ollessa puolivälissä on ruotsinkielinen verkostotyö käynnistynyt pienimuotoisesti. Useita aloitteita on tehty, mutta selkeät rakenteet ruotsinkieliselle verkostotyölle puuttuvat vielä. Toivottavaa ja suotavaa olisi, että Ohjaamoiden kautta suomen- ja ruotsinkieliset verkostot lähestyisivät toisiaan.

Ruotsinkielisestä näkökulmasta pääkaupunkiseudun Ohjaamot tarjoavat myös ainutlaatuisen mahdollisuuden olla osa laajaa, monialaista asiantuntijaryhmää. Laadukkaan ruotsinkielisen palvelun varmistamiseksi olisi tärkeää hyödyntää tätä laajaa moniammatillista asiantuntemusta. Tämän saavuttamiseksi ruotsinkielellä palvelevien henkilöiden tulisi olla osa asiantuntijaryhmää. Lisäksi heidän olisi tunnettava ympäröivä ruotsinkielinen julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palveluverkosto perusteellisesti.

Tehtävä

Käytäntötutkimuksessa tutkimusaiheet nousevat käytännön työstä ja tavoitteena on kehittää työkäytäntöjä. Vuosien 2018-2019 aikana tutkimus- ja kehittämistyö jatkuu living lab tutkimus- ja testiympäristömuodossa, jossa kehitetään kaksikielistä Ohjaamo-toimintaa Helsingissä ja luodaan rakenteet ruotsinkieliselle verkostotyölle. Palvelun lähtökohtana tulee olemaan Ohjaamoiden perusidea siitä, että nuori saa tarvitsemansa monialaiset palvelut samanaikaisesti ja hänen tarpeensa huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Tarkoitus on luoda pysyvät rakenteet kaksikieliselle verkostotyölle.

Living lab tutkimus- ja testiympäristömuotona

Living labilla tarkoitetaan tutkimus-, kehitys- ja innovaatioprosessia, jossa kehitetään uusia palveluita hyödyntäen monitoimijaverkoston. Tutkimus-, kehitys- ja innovaatioprosessiin osallistuvat palveluiden käyttäjät, suomen- ja ruotsinkieliset Ohjaamo-verkostot, ELO-verkosto (ELY-keskusalueiden elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmä) sekä kolmas sektori. Kyseinen Living lab -inspiroitunut työprosessi sijoittuisi Mathilda Wrede -instituutin tiloihin. Living labin käyttöönottoon sekä arviointiin osallistuisi professori Judith Metz (Hogeschool van Amsterdam).

Pyrkimyksenä on prosessin avulla tuottaa käytännöllisiä tuotteita ja työkaluja, jotka tukevat verkostoa käytännön työssään. Toivottavista tuloksista sovitaan prosessin alussa.

Osahankkeeseen sisältyy myös Pro gradu -tutkielma (Emma Murtonen, sosiaalityön maisteritason opiskelija, Helsingin yliopisto). Pro gradu -tutkielman fokus on palvelukäyttäjien, eli nuorten aikuisten näkökulmassa. Pro gradu -tutkielmasta liitteenä alustava tutkimussuunnitelma. Pro gradun perusteella tutkimusryhmä kirjoittaa 1-2 tieteellistä artikkelia.

DEN UNGA HAR HITTAT TILL NAVIGATORN

Vad behöver den unga?

Vad är viktigt för den unga?

- Trygg miljö • Anonymitet • Flexibilitet • Klara riktlinjer
- Låg tröskel • Konkret stöd i att komma vidare
- Möjlighet till tidsbokning, plan

Hur bemöts den unga av de professionella?

TRYGGT BEMÖTANDE

- "Hej! Välkommen! Ta kaffe/te! Du blir snart betjänad."
- Den unga känner sig trygg.
- Den unga känner att hen inte lämnas ensam (vem får hen träffa och hur många gånger?)

Hur synliggörs tvåspråkigheten?

TVÅSPRÅKIG SERVICE

- Personalen tydliggör den svenskspråkiga service som finns tillgänglig inom Navigatorn och/eller som nätverket erbjuder.
- Personalen känner till det svenskspråkiga service-nätverket. Exempel på samarbete med nätverket: a) konsultation b) följeslagning c) par eller multi-personnell grupp bildas som stöd för den unga.

DEN UNGA FORTSÄTTER VIDARE FRÅN NAVIGATORN

Vad är viktigt för den unga?

- Den unga upplever att hen blivit sedd, hörd och bekräftad
- Den unga har en känsla av trygghet, en känsla av möjligheter
- Den unga har en plan + uppföljning (kontaktperson)
- Nätverksmöten ordnas vid behov

Möjliga lösningar på den ungas situation?

MÖJLIGA LÖSNINGAR

- En aktör/instans håller i trådarna.
- Den unga har kommit i kontakt med den aktör/instans som är relevant för hens situation.

DEN UNGA I NAVIGATORN

Hurdana möjliga arbetspar eller team kunde bildas kring den unga?

Vad kan Navigatorn erbjuda på svenska?

(Luckan)

- Svenskspråkig handledning må 12-16
- Samarbete övert språkränser vid behov, t.ex. Navigatör-kontaktperson på FI (ofta TE-sakkunnig) + annan sakkunnig på SV. (ur nätverket eller inom Navigatorn)

Nycklar till ett lyckat samarbete?

NYCKLAR TILL ETT LYCKAT SAMARBETE

- Öppenhet • Attityd • Kommunikation
- Dialog • Gott bemötande
- Den unga är huvudperson
- Den ungas röst hörs
- Jämlikt samarbete
- Alla professionella som arbetar med den unga hålls uppdaterade om den ungas process/situation.
- Överenskommelse om vilken aktör/instans som har huvudansvar.
- Den unga har en kontaktperson.

Ungas perspektiv

Professionellas perspektiv

BILAGA 3

Seminarie seriens struktur och innehåll

Mot ett heltäckande Navigator-nätverk – tisdag 12.6.2018 kl.8.30-16.00

SFV-huset G18, festsalen (Georgsgatan 18, Helsingfors)

8.30-9.00 Kaffe

9.00 Introduktion Frida Westerback & Ilse Julkunen (Mathilda Wrede-institutet, Helsingfors universitet)

9.15 Michael Mäkelä (Regionförvaltningsverket): Utveckling av den svenskspråkiga navigatorverksamheten - en tillbakablick och nuläget

9.45 Frida Westerback & Matilda Wrede-Jäntti (Helsingfors universitet):

Ohjaamo/Navigatoren i de ungas ögon

10.30 Paus

10.45 Anne Määttä (Diak): Ulkoringiltä sisärinkiin - Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä

11.45 Lunch (på egen bekostnad)

13.00 Workshoparbete genom facilitering (Mathilda Wrede-institutet, Helsingfors stad)

14.15 Kaffe

14.45 Workshoparbete forts.

15.45 Avslutning

Navigator-nätverkets höstseminarium: Living Labs as Spaces for Knowledge Production, Education and Practice Innovation

– tisdag 25.9.2018 kl.8.30-12.00

SFV-huset G18, festsalen (Georgsgatan 18 A)

8.30-9.00 Kaffe

9.00 Välkommen Frida Westerback & Ilse Julkunen (Mathilda Wrede-institutet, Helsingfors universitet)

9.10 Prof. Judith Metz (Hogeschool van Amsterdam): Living Labs as Spaces for Knowledge Production, Education and Practice Innovation

10.10 Paus

10.25 Mot ett heltäckande tvåspråkigt Navigator-nätverk? Inledande workshopsresultat & presentation av projektdesign

10.45 Workshoparbete

11.45 Avslutning

Navigator-nätverkets seminarium: Svenskspråkiga ungas uppfattningar om eget liv, välmående och framtid

– onsdag 17.10.2018 kl.8.30-12.00

SFV-huset G18, festsalen (Georgsgatan 18 A)

8.30-9.00 Kaffe

9.00 Välkommen Frida Westerback (Mathilda Wrede-institutet, Helsingfors universitet)
9.10 Universitetslektor Matilda Wrede-Jäntti (Helsingfors universitet):
Svenskspråkiga ungas uppfattningar om eget liv, välmående och framtid. Resultat ur
Den svenskspråkiga ungdomsbarometern 2018.
9.55 Diskussion
10.15 Paus
10.30 Workshoparbete kring nätverkskarta
11.50 Avslutning

Navigator-nätverkets seminarium: Att nätverka för ungdomars bästa - från nätverk till knutarbete?

– onsdag 14.11.2018 kl.8.30-12.00

SFV-huset G18, rum 301 (Georgsgatan 18 A)

8.30-9.00 Kaffe

9.00 Välkommen Frida Westerback & Ilona Fagerström (Mathilda Wrede-institutet, Helsingfors universitet)

9.10 Docent, överlärare Jaakko Helander & Ped.mag, lektor Simo Uusinoka (HAMK Ammatillinen opettajakorkeakoulu) & planerare Anna Jakobsson, Åbo Akademi, CLL: Miten monialainen yhteistyö rakentuu? Hur bygga sektorövergripande samarbete?

10.15 Paus 10.30 Workshoparbete

11.50 Avslutning

Navigator-nätverkets seminarium: Främjande av ungas välmående genom relationsbaserad och reflexiv praktik

– tisdag 4.12.2018 kl.8.30-12.00

SFV-huset G18, rum 301 (Georgsgatan 18 A)

8.30-9.00 Glögg & jultårta

9.00 Välkommen Frida Westerback & Ilse Julkunen (Mathilda Wrede-institutet, Helsingfors universitet)

9.10 Professor Gillian Ruch (University of Sussex): Relationship-based and reflective practice enhancing the well-being of young adults

10.15 Paus

10.30 Workshoparbete

11.50 Avslutning

Navigator-nätverkets slutseminarium

– onsdag 23.1.2019 kl.8.30-11.45

SFV-huset G18, rum 301 (Georgsgatan 18 A)

8.30-9.00 Kaffe

9.00 Välkommen Ilona Fagerström (Mathilda Wrede-institutet, Helsingfors stad)

9.10 Doktorand Frida Westerback (Mathilda Wrede-institutet, Helsingfors)

universitet): Navigator utvecklings- och forskningsprojektet – en sammanfattning av process och resultat

9.35 Magisterstuderande Emma Murtonen (Helsingfors universitet): Ungas delaktighet i utvecklandet av den tvåspråkiga Navigator-servicen i Helsingfors

10.00 Utvecklingskoordinator Harri Tiainen (Ohjaamo/Navigatorn Helsingfors):

Kommenttipuheenvuoro

10.15 Överinspektör Michael Mäkelä (Regionförvaltningsverket):

Kommentartal

10.30 Paus

10.45 Kandidatstuderande Ira Niemistö & Nicole Flander (Soc&kom, Helsingfors universitet): Socialarbetarstuderandes perspektiv på utvecklings- och forskningsprojektet: lärdomar och insikter

11.00 Ett avslutande samtal med servicebrukare

MATHILDA WREDE-INSTITUTET

**c/o Ab Det finlandsvenska
kompetenscentret inom det
sociala området - FSKC**

Georgsgatan 18 A 8, 00120 Helsingfors

www.fskc.fi