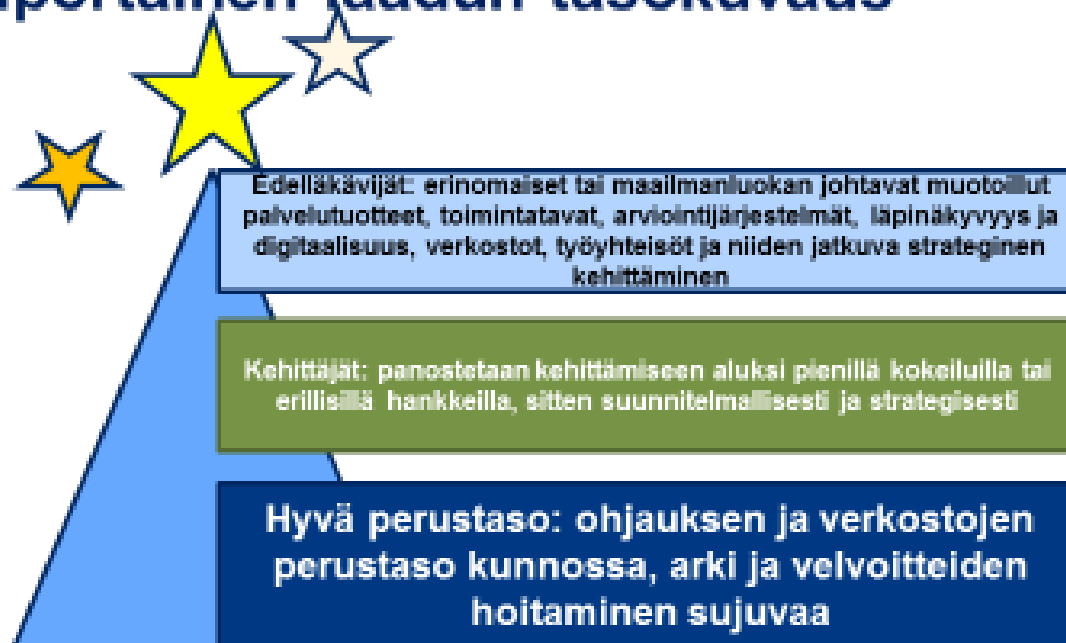




Kolmiportainen laadun tasokuvaus





ELO-TOIMINNAN LAADUN TASOJEN KUVAUS ETELÄ-SAVOSSA 2017—2022

STRATEGINEN TAVOITE	HYVÄ PERUSTASO	KEHITTÄJÄT	EDELLÄKÄVIJÄT
<p>TAVOITE: YHTEISET JÄRJESTELYT</p> 	<p>Ohjauksen ja verkostojen perusasiat kunnossa, arki ja velvoitteiden hoitaminen sujuvaa</p> 	<p>Panostetaan kehittämiseen aluksi ehkä pienillä kokeiluilla ja hankkeilla, sitten monipuolisesti ja suunnitelmallisesti strategian mukaan, sisältää hyvän perustason</p> 	<p>Erinomaiset tai maailmanluokan johtavat muotoillut palvelukokonaisuudet ja -tuotteet, palvelut, toimintatavat, arviointijärjestelmät, läpinäkyvät ja digitaaliset verkostot, työyhteisöt ja niiden jatkuva kehittäminen suunnitelmallisesti ja strategisesti, sisältää myös kehittäjätasoa</p> 
	<ul style="list-style-type: none"> • Toiminta perustuu lakiin ja asetuksiin • Palveluna tarjotaan tietoa, neuvontaa ja ohjausta • Palvelut pohjustavat koulutuksen ja työuran valintoihin sekä arjentaitoihin • Toimintatavat antavat pääosin myönteisen palautteen asiakailta ja verkostolta • Yhteisten järjestelyjen arviointi perustuu yksittäisiin arviointikohteisiin tai tapahtumiin • Kiusaamiseen ja epäasialliseen kohteluun puututaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Erilaisin kokeiluoin ja hankkein toiminnassa päädytään käytännössä monimuotoisiin ja uudenaikaisiin järjestelyihin ja oppimiseen • Toiminta perustuu osin yhteisiin sopimuksiin • Palvelut tarjoavat erilaisin menetelmin vaihtoehtoisia mahdollisuuksia edetä omiin tavoitteisiin • Yhteisten järjestelyjen vuoksi palvelu ottaa vastuun asiakkaasta kokonaisuutena, myönteisenä ja yksilöllisenä ihmisenä • Toiminnassa kokeillaan Ohjaamo-tyyppistä yhden oven periaatetta • Toiminnan suunta siirtyy korjaavasta ennaltaehkäisyksi ja hyvinvointia tukevaksi toiminnaksi, esimerkiksi Tajua mut 	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelukokonaisuus tuottaa pysyviä vaikutuksia ja vaikuttavuutta, esimerkiksi kiusaaminen poistuu kouluista ja työpaikoilta, ihmiset kokevat hyvinvoinnin selkeästi parantuneen, oppimis- ja ihmiskäsitys ovat muotoutuneet yhteisiksi ja moderneiksi • Toiminta perustuu yhteisiin sopimuksiin ja toiminta järjestetään joustavaksi asiakkaan näkökulmasta • Palvelut pystyvät tunnistamaan ja tunnustamaan erilaisia oppimista ja osaamista ja validoimaan myös epävirallista oppimista ja arkioppimista • Koko henkilöstö, verkosto ja asiakkaat osallistuvat aktiivisesti yhteisten järjestelyjen suunnitteluun, kehittämiseen,

		<p>-tyyppinen toimintatapa on otettu käyttöön</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kehittäminen on suunnitelmallista ja sille asetetaan laadulliset ja numeroin ilmaistavat mittarit ja arviointimenetelmät • Ohjauksen ja oppimisen järjestelyt ovat osin yhteistyötä kumppaneiden kanssa • Yhteisten järjestelyjen vaikutuksena opintojen keskeyttäminen vähenee, nuoret ja aikuiset pääsevät nopeammin töihin, perheet kokevat saavansa tukea tarvittaessa ja kansalaisten hyvinvoinnin kokemus paranee • Uudet toimintatavat antavat kokemuksen siitä, että ihminen on saanut tukea ja kannustusta elämän siirtymävaiheissa ja hän pystyy tekemään itsenäisiä valintoja ja päätöksiä • Kiusaamisen ja epäasiallisen kohtelunpoistamiseksi otetaan aktiiviset menetelmät käyttöön 	<p>toteutukseen, arviointiin ja palautteeseen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esimerkiksi Ohjaamotyyppinen palvelu on vakiintunut ja sitä kehitetään jatkuvasti • Toiminta on kehitetty asiakkaan hyvinvointia tukevaksi palveluksi pitkäjänteisesti • Laadun arvioinnin, mittauksen ja mittariston avulla pystytään kehittämään yhteistä toimintaa jäsenyntyneesti ja pitkäjänteisesti • Pystytään kehittämään samanaikaisesti yhdessä ja suunnitelmallisesti myös yhteisten järjestelyjen työtä tuottavaksi ja hyvinvointia lisääväksi • Uutta teknologiaa osataan käyttää verkostoissa uusien ratkaisujen ja palvelujen tuottamiseksi ja kehittämiseksi
--	--	---	--

	HYVÄ PERUSTASO	KEHITTÄJÄT	EDELLÄKÄVIJÄT
<p>TAVOITE: OSALLISUUS</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa itseä koskeviin asioihin on mahdollista lähes jokaisessa elämänvaiheessa iän ja kehittymisen asteen mukaan • Osallisuuden menetelmät ja muodot perustuvat enemmän muodollisiin vaikutusmahdollisuuksiin, esim. nuorisovaltuuston tai -järjestön toimintaan organisaatiossa 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuulluksi tulemisesta siirrytään yhteiseen suunnitteluun ja toteutukseen sekä arviointiin ja palvelujen kehittämiseen • Osallisuuden menetelmät ja muodot ovat kehittyneet entistä epämuodollisiksi ja muodolliset työmuodot ovat levinneet useimmille elämänalueille, joissa voi vaikuttaa • Viranomaisten kanssa nuorten ja aikuisten osallisuutta tukevat järjestöt, vapaat toimijat, yritykset ja muut yhteistyökumppanit • Osallisuuden vaikutuksena ihminen voi tuntea saavansa puolueetonta ja laadukasta apua erilaisissa elämäntilanteissa 	<ul style="list-style-type: none"> • Osallisuuden kolme tasoa toteutuvat: osallisuuden henkilökohtainen tunne (esim. nuori kokee saaneensa pätevän subjektin position), laadukas prosessi ja laadukas lopputulos (ks. Anu Gretschel 2017 Nuorisotutkimusseura ry, Nuorisotutkimusverkosto) • Osallisuuden muodot ja menetelmät ovat läpileikkaavia lähes kaikilla elämänalueilla niin, että kansalaisilla on käytössään monimuotoiset ja digitaaliset keinot vaikuttaa itseensä ja lähiympäristöön liittyviin asioihin • Osallisuuden vaikuttavuutta lisää, kun ihminen voi saada tukea hyvinvointiinsa ja ehkäistä hankalimpia elämäntilanteita jo ennakolta

	HYVÄ PERUSTASO	KEHITTÄJÄT	EDELLÄKÄVIJÄT
<p>TAVOITE: KANNUSTAVA OPPIMINEN</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Varmistetaan lapsen, nuoren ja aikuisen muodolliset oppimisen onnistumisen keinot • Oppimisen järjestelyt kannustavat elinikäiseen oppimiseen • Oppimisen järjestelyissä on mahdollisuus joustaviin opintoihin ja oppimiseen • Avoimet oppimisen väylät ovat käytännössä mahdollisia valita eri elämäntilanteissa 	<ul style="list-style-type: none"> • Varmistetaan oppimisen menetelmät ja välineet sopiviksi niin, että jokainen oppija tuntee vahvuutensa ja kehittämiskohteensa ja halun oppimiseen • Oppimisen järjestelyt kannustavat käytäntöön, kokonaisuuteen, käsin ja yhdessä tekemiseen, tutkimiseen, luovuuteen, leikkimiseen ja peliin, vuorovaikutukseen, liikkumiseen ja myönteisiin elämyksiin • Aiemmin opittu otetaan huomioon ja voidaan hyväksyä kaikissa opinnoissa • Oppisopimus, työpajat ja erilaiset kokeilut oppimisen järjestelyistä ja oppimisen menetelmistä ovat olennainen osa kannustavassa oppimisessa 	<ul style="list-style-type: none"> • Kannustavan oppimisen lähtökohta on myönteinen ihmiskäsitys ja voimavaroista ponnistava tuki, joka tähtää hyvinvoinnin kohenemiseen • Elinikäinen oppiminen on osa järjestelmää, joka vahvistaa oppimisen iloa • Jokaiselle ihmiselle löytyy polku kannustaviin opintoihin ja oppimiseen, jotka tukevat uravalinnoissa ja työpaikan ja -tehtävien vaihdoksissa sekä muodollisen oppimisen alkuvaiheissa • Pitkäaikaisena vaikuttavuutena kannustavassa oppimisessa on esim. se, että jokaisella ihmisellä on useiden oppimisvaiheiden ja organisaatioiden kautta myönteinen suhtautuminen oppimiseen ja omien taitojen kehittämiseen

	HYVÄ PERUSTASO	KEHITTÄJÄT	EDELLÄKÄVIJÄT
<p>TAVOITE: SUJUVASTI TYÖHÖN</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Yksittäisissä organisaatioissa toimitaan niin, että lapsilla ja nuorilla on mahdollisuus työuran alkuun ja aikuisena kehittyä työssään • Tulevaisuuden suunnittelu on osa opintoja ja työuraa • Työhön pääsemiseksi on käytössä erilaisia menetelmiä ja työnvälityksen keinoja 	<ul style="list-style-type: none"> • Verkostomaisessa työotteessa toimitaan niin, että eri-ikäiset voivat suunnitella tulevaisuuttaan, jotta heillä on mahdollisuus uravalintoihin ja työpaikan ja -tehtävien vaihtokseen • Tulevaisuuden suunnittelu kytketään työssä kehittymiseen ja osaksi työorganisaatioiden kehittämistä • Opintojen ja töiden väliin voi helposti yhdistää työssäkokeilua, pajatyoäskentelyä ja työn ja koulutuksen yhteensovittamista elämäntilanteen mukaan • Jotta pääsee sujuvasti töihin, on mahdollista käyttää moderneja ja digitaalisia menetelmiä yhdistettynä henkilökohtaisiin kasvokkain tapaamisiin, missä voidaan hyödyntää tulevaisuus- ja historiatietoa ihmisestä 	<ul style="list-style-type: none"> • Alueen ohjausjärjestelmä ja -palvelut ovat kehittyneet sellaisiksi, että ne perustuvat laadukkaisiin työelämän käytäntöihin, joissa yhdistyvät työn tuottavuus ja työhyvinvointi • Eri elämäntilanteissa tulevaisuuden suunnittelusta tulee kokemus, että se on osa kaikkea oppimiseen ja työhön liittyvää toimintaa ja vaikuttaa myönteisesti henkilökohtaisiin valintoihin ja päätöksiin • Erilaisten töiden välisissä siirtymissä ihminen kokee pääsevänsä nopeasti eteenpäin

	HYVÄ PERUSTASO	KEHITTÄJÄT	EDELLÄKÄVIJÄT
<p>TAVOITE: TOIMIVA VERKOSTOTYÖ YHDESSÄ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Sisäisessä yhteistyössä noudatetaan yhteistoimintaa edistäviä lakeja, säädöksiä ja sopimuksia Henkilöstö tuntee organisaation ja verkoston tilanteen Kehittämisehdotusten tekeminen on mahdollista Kumppanuus ja asiakassuhteet saattavat olla kertaluonteisia ulkoisessa yhteistyössä, mutta ne hoidetaan asiallisesti Luottamusta vahvistavissa toimintatavoissa noudatetaan tehtyjä sopimuksia ja toimitaan luottamuksen arvoisesti Yhteistyö hyvinä ja huonoina aikoina: yhteistyön tavoitteena on ongelmien poistaminen Verkostoissa työskentely lähtee aidosta tarpeesta Verkostoissa työskentely on sujuvaa Toimijoiden välinen työnjako on selkeää ja yhteistyö sujuvaa Alueen strategiat ja arvot tukevat verkostotyötä Verkostossa toimiminen tuntuu mielekkäältä ja sujuvalta Asiakkaiden rooli palvelujen tai toiminnan kehittämisessä on vielä pientä 	<ul style="list-style-type: none"> Arkipäivän yhteistyö ja vuorovaikutus sujuvat sisäisessä yhteistyössä Toimijoilla on yhdessä tekemiseen sopivia työkaluja Henkilöstöä ja verkostoa kuunnellaan ja kannustetaan aloitteellisuuteen Tarvittaessa käynnistetään kehittämishankkeita ja kokeiluja Ulkoisessa yhteistyössä kumppania ja asiakasta kuunnellaan ja palaute otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä Tavoitellaan pitkäjänteistä eri osapuolia hyödyttävää yhteistyötä Luottamusta vahvistavissa toimintatavoissa organisaation tai verkoston johto kehittää ja edistää aktiivisesti yhteistyötä ja erilaisia yhteistyön menetelmiä, myös digitaalisia Samalla kehitetään työyhteisötaitoja ja -kulttuuria ja niitä arvostetaan Yhteistyö hyvinä ja huonoina aikoina: hyvinä aikoina luotu yhteistyö kantaa myös huonoina aikoina ja vaikeina aikoina lisätään avointa keskustelua ja yhteisiä ponnistuksia vahinkojen minimoimiseksi 	<ul style="list-style-type: none"> Sisäinen yhteistyö on jatkuvaa ja vastavuoroista ja sen tarkoitus on pitkäjänteinen kehittäminen Toimijoiden työkalut tukevat yhdessä tekemistä Verkosto, sen organisaatioiden johto ja henkilöstö ovat aloitteellisia Kannustetaan kokeiluihin ja riskien ottoon, ja virheiden tekeminen on sallittua Ulkoisessa yhteistyössä verkostojen välisessä kilpailussa pyritään strategiseen kumppanuuteen ja sen vahvistamiseen Lisäarvoa etsitään yhdessä eri osapuolten parhaaksi Luottamusta vahvistavissa toimintatavoissa yhteistyön ja yhdessä tekemisen toimivuutta ja tuloksellisuutta arvioidaan, seurataan ja parannetaan avoimesti keskustellen ja kehittäen Verkosto käyttää digitaalisia arviointeja, mittaamenetelmiä ja kehittää niitä sekä viestii niistä avoimesti palvelujen käyttäjille Verkosto keskittyy laadukkaaseen työhön yhdessä ja ihmisten johtamiseen Verkostolla on riittävästi val-

		<ul style="list-style-type: none"> • Verkoston toimijat tukevat ja edistävät luottamusta ja yhteistyötä sekä yhdessä tekemistä ja niihin perustuvaa kehittämistä • Verkostoissa osapuolet tarkastelevat yhdessä ja ennakoivat toimintaympäristön ja alan muuttumista ja niiden vaikutuksia yhdessä tekemiseen verkostoissa • Asiakkaat ovat mukana palveluiden kehittämisessä esim. osana projektia tai raatia tms. • Asiakkaan hyväksi toimijat hyödyntävät ja arvostavat erilaista asiantuntijuutta 	<p>taa ja vastuuta sekä lupa päättää ja toimia verkoston elinkaaren aikana, mistä tulee kansalaiselle ja asiakkaalle myönteinen kokemus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yhteistyö hyvinä ja huonoina aikoina: tunnistetaan ja ennakoitaan toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset ja esimerkiksi taloudellisen tilanteen tuomat vaihtelut, luodaan yhteisiä pelisääntöjä ja menettelytapoja erilaisiin tilanteisiin • Asiakkaat osana palvelurakennetta ovat kehittämässä palveluita asiakkaan näkökulmasta jatkuvasti • Toimijat edistävät luottamukseen ja yhdessä tekemiseen perustuvaa kehittämistä verkostossa • Toimijat kehittävät yhdessä palvelujaan, tuotteitaan, toimintatapojaan siten, että ne paremmin vastaavat kansalaisten ja asiakkaiden tarpeisiin • Asiantuntijuuden arvostaminen ja hyödyntäminen asiakkaan hyväksi on jo vakiintunutta
	HYVÄ PERUSTASO	KEHITTÄJÄT	EDELLÄKÄVIJÄT

Laadun kolmiportainen tasokuvaus sisältää arvioituja esimerkitapauksia liitteenä!

Miten esim. ELO-toiminnan laatua arvioidaan?

- **Annetaan tähdet:** Jokaisesta viidestä tavoitteesta voi saada joko 1, 2 tai 3 tähteä tason mukaan (1 = hyvä perustaso, 3 = edelläkävijätaso). 15 - 13 tähteä tarkoittaa edelläkävijyyttä kokonaisuudessaan, 12 - 9 pistettä tarkoittaa kehittäjätasoa ELO-toiminnassa ja 8 - 5 pistettä tarkoittaa ELO-toiminnassa sitä, että perustaso on kunnossa. Jotta saa tähden, haluaisimme, että yksittäiset arviointikohdat täyttyvät seuraavasti:
 - Perustaso täyttyy 100-%:sesti = 1 tähti
 - Kehittäjätasoa täyttyy 75-%:sesti = 2 tähteä
 - Edelläkävijätaso täyttyy 66-%:sesti = 3 tähteä

Lisäksi on otettava huomioon myös toimijoiden erityispiirteet, esim. voiko edes täyttää kaikkia arviointikriteereitä.

- Mitä arvioidaan? Voidaan arvioida esim. yksittäisten ohjaustilanteiden onnistumista ja ohjaustilanteissa olleiden kokemuksia, organisaatioiden toimintaa ohjausjärjestelyissä, päätöksenteon onnistumista ohjausjärjestelyihin, Ohjaamojen toimintaa, hankkeiden toimintaa, melkein mitä vaan!
- Milloin arvioidaan? Arvioidaan vähintään kerran vuodessa, säännöllisesti joka tapauksessa!
- Miten arvioidaan? Käytetään jokaisessa arvioinnissa mielellään **sähköistä työkalua**, mistä saadaan suoraan jälki, jota hyödynnetään raportoinnissa ja viestinnässä sekä läpinäkyvyyden vahvistamisessa. Sähköisen työkalun on ottanut käyttöön esim. Digillä duuniin-hanke.
- Millainen on arviointiprosessi? Esim. ELO-johtoryhmässä sovitaan kerran tai kaksi vuodessa kokouksen sisällössä arviointi - jatkuva ja kehittävä arviointi.
- Ketkä arvioivat? Tieto-, neuvonta- ja ohjaustilanteissa olleet, kokemusasiantuntijat, ohjaajat ja verkostolaiset eli ns. ammattilaiset (esim. nuorten ohjaus- ja palveluverkosto) ja päätöksentekijät eli esim. ELO-johtoryhmä jossa myös kuntien poliittisia päätöksentekijöitä.
- Mihin arviointi vaikuttaa? Se otetaan vuosittain esim. ministeriön raportointiin mukaan. Se vaikuttaa alueen omaan verkostotyön kehittämiseen ja suuntaamiseen.
- Mitä arvioinnista viestitetään? Arviointi kytketään vaikutus- ja vaikuttavuusarvioinnin kokonaisuuteen ELO- ja nuorisotakuun toiminnasta eri verkostoissa, joissa halutaan arvioinnin avulla kehittää toimintaa. Arviointi itsessään on syy viestiä, samoin sen tulokset.