

Valtakunnallisen Elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmä (ELO-ryhmä)

Linjaukset ohjauspalveluiden monialaisuudesta

Hyväksytty 21.9.2016

ELO-ryhmän linjaukset elinikäisen, monialaisen, matalan kynnyksen palvelujen ("linjaukset ohjauspalveluiden monialaisuudesta") luomiseen ja kehittämiseen vuoteen 2025 mennessä

Linjausluonnosta on käsitelty ensimmäisen kerran ELO-ryhmän kokouksessa 1.6.2016 ennakkokommenttien pohjalta. Kommenttien ja kokouskeskustelun pohjalta linjauksia on muokattu kesällä 2016

Valtakunnallisen Elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmä (ELO-ryhmä)

Linjaukset ohjauspalveluiden monialaisuudesta

Sisältö:

1. Johdanto	3
2. Linjausten tiivistys	4
3. Linjausten valmistelu	5

Liitteet

1. Linjaukset tarkennettuina, laajemmin kuvattuina:	6
2. Suositus: ”Ohjaamotoiminnan perusteet” 2015	8

1. Johdanto

Yleissivistävää ja ammatillista koulutusta uudistetaan vastaamaan globalisaatiosta ja teknologian kehityksestä johtuvaan työelämän ja työmarkkinoiden sekä koko yhteiskunnan jatkuvaan muutokseen. Koko yhteiskunta, työorganisaatiot ja kansalaiset tarvitsevat muutosvalmiutta ja jatkuvaa osaamisen uudistamista. Toimivien urapolkujen rakentaminen on kuitenkin yhä haasteellisempaa, erityisesti erilaisissa siirtymävaiheissa. **Tarvitaan helposti saatavissa olevia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita (TNO-palvelut)**. Erityisesti palveluita tarvitsevat ne arviolta 600 000 kansalaista, joilla ei PIACC -tutkimusten mukaan ole riittäviä oppimisen perustaitoja.

Turvataksaan TNO-palvelujen saatavuuden ja laadun kehittymisen valtakunnallinen ELO-ryhmä asettaa tavoitteeksi monialaisten, matalan kynnyksen TNO-palvelujen kehittämisen kaiken ikäisten kansalaisten tarpeisiin. **Rakennetaan vuoteen 2025 mennessä yhtenäinen monialaisten ohjauspalveluiden -toimintamalli kaiken ikäisille kansalaisille.** Tavoitteena on helpottaa kansalaisten sujuvaa kytkeytymistä oppimiseen ja työhön sekä lisätä osallisuutta yhteiskuntaan työuran eri vaiheissa. Yritysten ja myös koko yhteiskunnan kannalta TNO-palveluilla edistetään työmarkkinoiden toimivuutta, osaavan ja motivoituneen työvoiman saatavuutta sekä tuottavuutta, kannattavuutta ja kasvua.

Linjaukset kytkeytyvät europalaisiin ja kansallisiin **elinikäisen ohjauksen strategiaan tavoitteisiin** (ohjauspalveluiden saatavuus, laatu, ohjausosaaminen, koordinointi, urasuunnittelutaidot). Linjausten taustalla on nykyinen **hallitusohjelma** sekä lukuisat eurooppalaiset suositukset ja linjaukset, joissa korostetaan palvelujen koordinoitua, kumppanuus- ja ”orkestrointia” sekä TNO-palvelujen merkitystä. Pohjalla on myös nuorille tarkoitettun **Ohjaamomallin ja Ohjaamoiden kehittämistyö**, jota on menestyksekkäästi tehty ESR Kohtaamo -hankkeen tuella ja kansallisin resurssein.

Aluehallinnon ja palvelujärjestelmien uudistamisen yhteydessä kehitetään järjestäjä – tuottaja -mallia, jossa palvelujen tuottamisen yksi keskeinen perusta on **kumppanuus**. Näin nämä linjaukset **kytkeytyvät myös aluehallinnon ja palvelujärjestelmien uudistamiseen.**

Linjaukset ovat samansuuntaisia vuonna 2015 ministeriöiden (TEM, OKM, STM) ja Kohtaamo -hankkeen hyväksymien ”ohjaamotoiminnan perusteet” suositusten kanssa (liite 2).

2. ELO-ryhmän linjaukset ohjauspalveluiden monialaisuudesta

Valtakunnallinen ELO-ryhmä asettaa tavoitteeksi, että vuoteen 2025 mennessä Suomessa on toiminnassa kaikenikäisille kansalaisille tarkoitettu monialainen matalan kynnyksen TNO-palvelu, jossa keskeistä on verkostomainen toimintatapa, kaikkien palvelukanavien hyödyntäminen sekä kohtaamisen mahdollistavat palvelukeskukset. Tavoitetta ELO-ryhmä linjaa seuraavasti:

- **Asiakaslähtöisyys**
- **Toiminnan tavoitteet**
 - A) Kansalaisen näkökulma: koulutus, työ ja osallisuus
 - B) Palvelujärjestelmän näkökulma: palvelujen saatavuus, laatu ja kustannustehokkuus
 - C) Yritysten ja työelämän näkökulma: osaava työvoima, tuottavuus, kasvu ja kansainvälistyminen
- **Toiminnan perusta: Laaja kumppanuus – entiset ja uudet toimijat mukaan**
- **Yhteistyön ja eri toimijoiden osaamistaustojen varaan rakentaminen**
- **Yhteistä osaamista ja erillisosaamista sekä niiden laatua kehitetään jatkuvasti**
- **Toiminnan luonne: Aidosti yhteinen, monikanavainen kohtaamispaikka ja ennen kaikkea verkostomainen toimintatapa**
- **Toiminnan resurssit olemassa olevien toimijoiden resurssit ja osaaminen kytketään yhteen**
- **Sopimusohjaisuus: perusasiat vahvistetaan sopimuksella**

Linjaukset ovat tarkennettuina ja laajemmin kuvattuina liitteessä 1.

3. Linjausten toimeenpanon valmistelu

Valtakunnallinen ELO-ryhmä käynnistää vuoden 2017 aikana yhdessä keskeisten toimijoiden kanssa elinikäisten monialaisten ohjauspalvelujen -toimintamallin konkreettisen suunnittelun.

Valmistelussa hyödynnetään Ohjaamot ja Ohjaamo -toimintamallia ja KOHTAAMO-hankkeen toimintaa. KOHTAAMO-hankkeen¹ tulisi varmistaa, että monenlaisista perinteistä ja hyvistä käytännöistä liikkeelle lähteneet Ohjaamot ja Ohjaamo -toimintamallit kehittyvät riittävästi ”ohjaamotoiminnan perusteet” suositusten suuntaisesti maan kattavaksi konseptiksi vuoden 2020 loppuun mennessä.

Monialaisten ohjauspalveluiden valmistelussa tulee hyödyntää valtakunnallisen ohjausalan osaamiskeskuksen (eVokes) vaikuttavuuden ja laadun arvioimiseksi tehtyä työtä, mm. TEMin ja OKMn toimeksiannosta kehitettävää ohjauksen kokonaisvaltaisen laadunvarmistusjärjestelmää. Myös KOHTAAMO- hankkeen tutkimustoimintaa ja ulkoista arviointia on tärkeää huomioida valmistelussa, tämä edellyttää tiivistä yhteistyötä KOHTAAMO-hankkeen ja eVokesin kesken.

ELO-ryhmä tekee tunnetuksi monialalinjauksiaan ja Ohjaamo-toimintaa eri foorumeilla sekä edistää eri hallinnonalojen ja ohjaustoimijoiden sitoutumista uudenlaiseen monihallinnolliseen / monialaiseen toimintaan ja tapaan järjestää palveluja yhdessä.

¹ Ohjaamo -toiminnan kehittämisestä nuorille vastaa Keski-Suomen ELY-keskuksen hallinnoima koordinaatiohanke KOHTAAMO

Liite 1.

Elinikäisen, monialaisen, matalan kynnyksen palvelujen linjaukset (”linjaukset ohjauspalveluiden monialaisuudesta”) tarkennettuina, laajemmin kuvattuina:

2.1. Asiakaslähtöisyys

- Asiakkaiden tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelutarpeisiin vastaaminen on kaiken toiminnan lähtökohta.
- Toimintaa ja palveluita suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä asiakkaiden kanssa.
- Asiakas nähdään aktiivisena toimijana, jonka toimijuutta kunnioitetaan ja vahvistetaan.

2.2. Toiminnan tavoitteet

A) Kansalaisen näkökulma

- Kansalaisten tukeminen osaamisen ja työn polulle pääsemisessä; kansalaisten urasuunnittelutaidot ja työllistyvyys kehittyvät niin, että he kykenevät toimimaan mielekkäästi erilaisissa oppimisen ja työn siirtymävaiheissa sekä rakentamaan itsensä ja työelämän kannalta mielekkäitä oppimis- ja työllistymispolkuja.
- Kansalaisten osaamisen jatkuva kehittyminen ja työllistyminen
- Kansalaisten lisääntyvä osallisuus yhteiskuntaan osaamisen ja työhön kiinnittymisen kautta.

B) Palvelujärjestelmän näkökulma

- Helposti saatavilla olevat, laadukkaat ja kustannustehokkaat palvelut.

C) Yhteiskunnan näkökulma

- Osaamisen lisääntyminen ja uudistuminen työmarkkinoiden ja kansalaisten tarpeiden mukaisesti.
- Työllisyysasteen ja talouden kannattavuuden ja kasvun paraneminen.
- Kansainvälistymisen edistyminen.

2.3. Toiminnan perusta: Laaja kumppanuus – entiset ja uudet kumppanit mukaan

- Toimintamalli perustuu luottamukseen, yhdenvertaisuuteen ja vastavuoroisuuteen, joustavaan verkostoon, jossa yhdistyy osapuolten erilaisten osaamisten hyödyntäminen.
- Keskeisiä toimijoita ovat maakunnat, oppilaitokset, maakunnat, TE-palvelut, nuorisotyö mukaan lukien etsivä nuorisotyö, sosiaali- ja terveystyö, KELA, kuntoutustoimijat, työpajat, yritykset, työmarkkinajärjestöt sekä monenlaiset kolmannen sektorin toimijat.
- Vastuu toiminnan käynnistämisestä, kehittämisestä ja mahdollisesta sopimuksesta tulee olla ensisijaisesti julkisilla toimijoilla.

2.4. Yhteistyön ja erilaisten osaamistaustojen varaan rakentaminen

- Hyvien yhteistyöperinteiden pohjalta aloittaminen.

- Monenlaisen osaamisen kunnioittaminen, toisilta oppiminen ja yhdessä oppiminen.

2.5. Yhteistä osaamista ja erillisosaamista sekä niiden laatua kehitetään jatkuvasti

- Sekä yhteisen osaamisen että eri toimijoiden erityisosaamisen jatkuva kehittäminen – synergia syntyy erilaisten osaamisten yhdistämisestä.
- Työvälineiden kehittäminen asiantuntijuuden ja hyvien käytäntöjen jakamiseksi sekä vertaisoppimisen mahdollistamiseksi (kytkeytyen esimerkiksi verkko-ohjauksen kokonaisuudesta).
- Palvelujen toiminnan ja saavutettujen tulosten dokumentaatio jatkuvan kehittävän arvioinnin toteuttamiseksi.
- Yhteisen valtakunnallisen TNO-palveluiden laatujärjestelmän soveltaminen ja kehittäminen.

2.6. Toiminnan luonne: Aidosti yhteinen ja monikanavainen kohtaamispaikka ja ennen kaikkea verkostomainen toimintatapa

- ”ELO-moniala”-toiminta rakennetaan kaikkien siihen osallistuvien yhteiseksi palvelukokonaisuudeksi-”yhden luukun” ja ”matalan kynnyksen” periaatteilla.
- Mallissa ja -palveluissa toiminta ja palvelut ovat monipuolisia ja niitä toteutetaan moni- tai kaikki -kanavaisesti.
- Toimintaa täydentämään rakennetaan eri ohjaustoimijoiden yhteinen verkkoalusta, joka mm. mahdollistaa tietoturvalliset ohjausprosessit verkossa sekä ohjauksen seurannan, vaikuttavuuden arvioinnin ja kehittämisen.

2.7. Toiminnan resurssit: Olemassa olevien toimijoiden osaaminen ja resurssit kytketään yhteen

- Eri toimijoiden osaamista ja resursseja hyödynnetään joustavasti ja tilannekohtaisesti asiakkaiden palvelutarpeisiin vastaamiseksi.
- Toiminta rakennetaan olemassa olevasta palvelutarjonnasta eri toimijoiden yhteisin resurssein.
- Toiminta rahoitetaan sopimus pohjaisesti toimijoiden yhteisrahoituksella. Toiminnassa ja -palveluissa työskentelevät työntekijät ovat työsuhteessa emo-organisaatioihinsa.
- Toimintaa kytketään normaali rahoitukseen eikä rakenneta erilaisten hankkeiden resurssien varaan.

2.8. Sopimuspohjaisuus: Perusasiat vahvistetaan sopimuksella

- Toiminnan perusasioista neuvotellaan toimijoiden kesken.
- Perusasiat vahvistetaan sopimuksella, jota tarkistetaan tarvittaessa.
- Sopimus koskee toiminnan konseptia, koordinaatiota/johtamista, yhteisrahoitusta, tiloja ja sähköisiä järjestelmiä, osaamisen hyödyntämistä ja kehittämistä, alueellisten ja valtakunnallisten palvelujen suhdetta sekä muita yhdessä sovittuja asioita.

Liite 2

Suositus: ”Ohjaamotoiminnan perusteet” 2015

(huom: tässä on vain teksti, alkuperäiseen PDF-tiedostoon kuuluu myös EL-keskuksen ja ESR:n logot)

Mikä on Ohjaamo?

Ohjaamo on nuorten alle 30-vuotiaiden matalan kynnyksen palvelupiste, jonka toimintamalli rakentuu monialaisesti tietoa, neuvontaa, ohjausta ja tukea tarjoavasta Ohjaamosta, eri hallinnonalojen peruspalveluista ja laajasta yhteistyöverkostosta.

Ohjaamon avoin toimintamalli kannustaa nuoria ottamaan yhteyttä oman tilanteensa selvittämiseksi myös ilman lähettävää yhteistyötahoa. Ohjaamo tukee erityisesti erilaisissa nivelvaiheissa olevia nuoria ja edistää koulutukseen ja työelämään kiinnittymistä. Nuorten yksilölliset tilanteet huomioiden Ohjaamon tarjoama ohjaus ja tuki voi sisältää monia eri vaiheita ja mm. sosiaalisen kuntoutuksen ja terveydenhoitajan palveluita tähdäten opinto- tai työllistymispolulle pääsyyn ja polulla pärjäämiseen.

Ohjaamon ydintoimintaan kuuluu henkilökohtainen neuvonta ja ohjaus, tuki elämänhallintaan, urasuunnitteluun, sosiaalisten taitojen ja valmiuksien kehittämiseen sekä kouluttautumisen ja työllistymisen tukeminen. Ohjaamossa työskentelevät ammattilaiset selvittävät nuoren tilanteen ja palvelutarpeen yksilöllisesti tukien nuoren omaa osallistumista. Ohjaamon käytössä on toiminnallisia palveluja, jotka sekä auttavat tunnistamaan nuoren tarpeet että vahvistavat hänen toimintakykyään ja arjessa pärjäämistään. Nuoren kanssa yhteistyössä luodaan suunnitelma sovittujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Toimintamallin tavoitteena on, että Ohjaamo toimii nuoren tukena, kunnes tilanteeseen löydetään pidempikestoinen ratkaisu esimerkiksi yhteistyöverkoston tarjoamien palveluiden kautta tai nuoren siirtyessä opintoihin tai työelämään.

Ohjaamon laajaan yhteistyöverkostoon kuuluu viranomaistahojen, oppilaitosten ja työpajojen lisäksi esimerkiksi kolmannen sektorin toimijoita, vapaaehtoistyötä tekeviä ja muita nuorten parissa toimivia tahoja. Ohjaamo toimii myös yritysyhteistyön linkkinä paikallisten yrittäjien ja yrittäjäjärjestöjen suuntaan työnantajien ja nuorten kohtaamista edistäen.

Ohjaamon vähimmäisvaatimukset

- Kohderyhmänä ovat kaikki alle 30-vuotiaat nuoret
- Ohjaamo on matalalla kynnyksellä toimiva palvelupiste
 - Avoinna vähintään kahtena päivänä viikossa, kolme tuntia päivässä
 - Suosituksena on, että Ohjaamo on avoinna viitenä päivänä viikossa
 - Suosituksena on, että Ohjaamo sijaitsee keskeisellä paikalla, jolloin se on helposti nuorten saavutettavissa ja että osana Ohjaamoa toimii liikkuva palvelu
 - Suosituksena on, että Ohjaamo sijaitsee paikassa, jota ei koeta nuorten keskuudessa leimaavana
- Tarjoaa tietoa, neuvontaa, ohjausta ja tukea monialaisesti peruspalveluiden ja laajan yhteistyöverkoston kumppanuuksia hyödyntäen
 - Yhteistyössä kunta, valtio, kolmas sektori ja yrittäjät
- Yhteistyö eri toimijoiden välillä perustuu sopimuksellisuuteen
 - Yhteistyöstä on selkeät sopimukset toimintaan osallistuvien kesken

- Ohjaamossa fyysisesti läsnä joko koko ajan tai päivystämässä ovat ainakin seuraavat toimijat:
 - TE-toimisto
 - Sosiaalityö tai sosiaaliohjaus
 - Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut
 - Oppilaitokset (vähintään 2. aste)
 - Nuorisotyöntekijä / työvalmentaja / palveluohjaaja tms. (nimikkeet vaihtelevat)
- Ohjaamon työntekijöillä on kiinteä yhteys toiminta-alueen kaikkien kuntien etsivään nuorisotyöhön
- Ohjaamon monialaiseen verkostoon kuuluvat ainakin seuraavat toimijat:
 - Mielenterveys- ja päihdepalvelut sekä terveystalvelut
 - Työpajat sekä kuntouttavaa työtoimintaa ja tukityöllistämisaikkoja tarjoavat tahot
 - Kela
- Ohjaamossa on käytössä Typpi-asiakasjärjestelmä
- Nuoren osallisuuden tukeminen ja nuorten mahdollisuus vaikuttaa Ohjaamon toimintaan on suunnitelmallista
 - Nuori osallistuu aktiivisesti oman polkunsuunnitteluun
 - Nuoret toimivat Ohjaamon toiminnan suunnittelijoina, kehittäjinä ja arvioijina