



# ELO Pohjois-Savossa



## Sisältö

Katsaus ohjauksen nykytilaan .....	1
<i>Mitä elinikäinen ohjaus tarkoittaa?</i> .....	1
<i>Elinikäisen ohjauksen tavoitteet</i> .....	1
<i>Elinikäinen ohjaus Suomessa</i> .....	3
<i>Elinikäinen ohjaus Pohjois-Savossa – verkostot kehittämisen tukena</i> .....	4
<i>ELOvisio Pohjois-Savossa</i> .....	6
<i>Pohjois-Savon strategiset tavoitteet ELOssa</i> .....	6
Pohjois-Savon elinikäisen ohjauksen toimintasuunnitelma 2014 – 2018 .....	9
Laadunvarmennus ELOssa .....	26
Käyttäjä keskiössä .....	26
Laadunvarmennustyökalun käyttö .....	26
Laadunhallinnan työkalu ELOssa .....	28

## Katsaus ohjauksen nykytilaan

### **Mitä elinikäinen ohjaus tarkoittaa?**

Cedefop – Euroopan ammatillisen koulutuksen kehittämiskeskus – määrittelee elinikäisen ohjauksen seuraavasti:

*”Elinikäiseen oppimiseen liittyvällä ohjauksella tarkoitetaan toimia, jotka auttavat kansalaisia eri elämänvaiheissa*

- **tunnistamaan kykynsä, osaamisensa ja kiinnostuksensa,**
- **tekemään tarkoituksenmukaisia** koulutuksellisia ja työuraan liittyviä **päätöksiä** ja
- **hallitsemaan yksilöllisiä polkujaan** opiskelussa, työssä ja muussa toiminnassa.

*Ohjausta tapahtuu eri toimintaympäristöissä: koulutuksessa, siirtymävaiheissa ja työpaikalla. Ohjausta antavat sekä eri julkisen sektorin toimijat että yksityiset toimijat.”<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Cedefop (2005). *Improving lifelong guidance policies and systems.*

Ohjaustoimet voivat liittyä mm. tieto- ja neuvontapalveluihin, yksilöohjaukseen, yhteisöohjaukseen, osaamisen arviointiin, mentorointiin, valmennukseen, koulutukseen ja uraohjaukseen. Toimijat voivat olla koulutussektorilta, viranomaissektorilta, kolmannelta sektorilta tai yksityiseltä sektorilta. Elinikäisen ohjauksen termi kulkee käsi kädessä elinikäisen oppimisen periaatteiden kanssa ja viittaa siihen, että ohjausta tulisi olla saatavilla kaikissa elämän vaiheissa.

### **Elinikäisen ohjauksen tavoitteet**

Euroopan ohjauspolitiikan verkoston<sup>2</sup> mukaan elinikäisen ohjauksen tavoitteita ovat, että:

- **Kansalaiset** saadaan aktivoitua hallitsemaan ja suunnittelemaan oppimis- ja urapolkujaan omien tavoitteidensa mukaisesti niin, että suunnitelmat ovat kytköksissä asiakkaiden osaami-

<sup>2</sup> The European Lifelong Guidance Policy Network (2012). *Lifelong Guidance Policy Development: A European Resource Kit.*

seen, kiinnostuksen kohteisiin koulutuksessa ja työelämässä, mukaan luettuna yrittäjäyys.

- **Koulutukseen osallistuvat** ovat motivoituneita oppijoita, jotka kantavat vastuun omasta oppimisestaan ja asettavat omat kehitystavoitteensa.
- **Työelämä** saa ohjauksen avulla motivoituneita, työllistettäviä ja mukautuvia työntekijöitä, jotka pystyvät hakeutumaan ja hyödyntämään oppimistilaisuuksia niin työpaikalla kuin sen ulkopuolellakin.
- Elinikäisen ohjauksen avulla **viranomaiset ja päättäjät** voivat saavuttaa useita julkishallinnon tavoitteita.
- Ohjaus tukee **paikallista, alueellista, kansallista ja eurooppalaista talouspolitiikkaa** kehittämällä työvoimaa joustavammaksi ja kykeneväksi mukautumaan muuttuviin taloudellisiin ja sosiaalisiin tilanteisiin.
- Elinikäisen ohjauksen tavoitteena on auttaa **yhteisöjä ja yhteiskuntaa** kehittymään niin, että

kansalaiset osallistuvat aktiivisesti sosiaaliseen, demokraattiseen ja kestäväan kehitykseen.

Euroopan Neuvoston<sup>3</sup> mukaan elinikäinen ohjaus ei ole tärkeää ainoastaan yksilön näkökulmasta, vaan sillä katsotaan olevan merkittävää yhteiskunnallista ja taloudellista vaikuttavuutta. On olennaista ymmärtää, että työelämä on muuttunut sirpaleisemmaksi ja harvalla on mahdollisuus luoda uraa yhden työnantajan palveluksessa koko elämänsä ajan. On tiedostettava, että työuria ja ammatteja voi yksilön elämän aikana olla useita. Työurat myös pidentyvät, joten yksilön pitää pystyä mukauttamaan omia taitojaan muuttuvien olosuhteiden myötä. Eurooppalaisen elinikäisen ohjauksen politiikan tavoitteena on yksilöiden tukeminen ja työkalujen antaminen elämän moninaisissa ja lisääntyvässä siirtymävaiheissa.

---

<sup>3</sup> Euroopan Unionin Neuvosto (2008). *Elinikäisen ohjauksen parempi sisällyttäminen elinikäisen oppimisen strategioihin.*

Työmarkkinoilla vallitsee epätasapaino ja työmarkkinoiden heilahdukset voivat olla nopeita ja rajuja. Vanhoja stabiileina pidettyjä aloja häviää ja uusia ammatteja syntyy. Työllisyystilanteet vaihtelevat alojen välillä niin, että joillain aloilla vaikuttaa olevan pysyvää työttömyyttä, kun taas toisilla aloilla kärsitään työvoimapulasta. Euroopan Neuvosto kehottaakin käyttämään ohjausta laaja-alaisesti työkaluna vastaamaan työmarkkinoiden tarpeisiin.

### ***Elinikäinen ohjaus Suomessa***

Opetus- ja kulttuuriministeriö julkaisi vuonna 2011 *"Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet"*, jonka pääviesti perustuu Euroopan Neuvoston suositukseen *"Elinikäisen ohjauksen parempi sisällyttäminen elinikäisen oppimisen strategioihin"*. Asiakirjassa määritellään viisi strategista tavoitetta:

1. Ohjauspalveluja on tasapuolisesti saatavissa ja ne vastaavat yksilön tarpeita
2. Yksilölliset uranhallintataidot vahvistuvat

3. Ohjaustyötä tekevillä on tehtävien edellyttämä osaaminen
4. Ohjauksen laatuja järjestelmiä kehitetään
5. Ohjaus toimii koordinoituna kokonaisuutena

Strategisissa tavoitteissa ELY -keskusten alueellista koordinaatiovastuuta vahvistetaan ja strategiatyöryhmä ehdottaa, että ELYjen tulossopimukseen sisällytetään seuraavaa: "Elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskus vastaa alueellisten elinikäisen ohjaukseen liittyvien palvelujen koordinoinnista ja palvelujen saatavuuden varmistamisesta yhteistyössä työelämän edustajien kanssa ja koordinoi ohjaukseen liittyvää täydennyskoulutusta alueellaan. Koulutusta tulee tarjota laaja-alaisesti siten, että se kattaa opetus-, nuoriso-, sosiaali- ja terveystoimen ja työhallinnon sekä nuorille ohjauspalveluja tuottavat yhteisöt".

## ***Elinikäinen ohjaus Pohjois-Savossa – verkostot kehittämisen tukena***

Pohjois-Savon elinikäisen ohjauksen toimintasuunnitelma perustuu Opetus- ja kulttuuriministeriön asettamiin strategiaan tavoitteisiin.

Pohjois-Savon ELY-keskus päätti hankkeistaa elinikäisen ohjauksen verkosto- ja strategiatyön, jotta se saataisiin käynnistettyä nopeasti ja tehokkaasti. Savon koulutuskuntayhtymässä toimiva EUedu – Eurooppalaisen koulutuspolitiikan keskus suunnitteli ELO Pohjois-Savossa ESR -hankkeen (1.2.2013 – 31.1.2014), jossa tuotetaan

- 1) Elinikäisen ohjauksen nykytilan kuvaus Pohjois-Savossa
- 2) Elinikäisen ohjauksen koordinaatiomalli, jossa kuvataan toimijaverkosto ja roolit
- 3) Laadunvarmennustyökalu

### 4) Pysyvän toimijaverkoston malli

Hankkeen toiminta perustuu verkostomaiseen toimintaan. Hankkeen alussa, yhteistyössä Pohjois-Savon ELY -keskuksen kanssa, muodostettiin verkoston **johtoryhmä**. Johtoryhmässä edustettuna on Itä-Suomen yliopisto, Savonia AMK, Kuopion kansalaisopisto, Settlementti Puijola ry., Kuopion kaupunki, Ylä-Savon koulutuskuntayhtymä, Pohjois-Savon ELY -keskus, Pohjois-Savon TE -toimisto, Pohjois-Savon liitto, Itä-Suomen Aluehallintovirasto sekä Savon koulutuskuntayhtymä. Johtoryhmän tehtävänä on ohjata, hyväksyä sekä edistää Pohjois-Savon elinikäisen ohjauksen strategisia linjauksia.

**Toimijataso (ELOverkko)** on laajempi ja muodostuu TNO -toimijoista. Ryhmässä on edustettuna niin formaalin koulutuksen (kaikki tasot) toimijat, kolmas sektori, TE -palvelujen edustajat sekä hanketoimijoita. Ryhmän koko on noin 30 henkilöä. ELOverkon tehtävänä on kommentoida strategisia linjauksia toimijoiden näkökulmasta. Verkon jäsenet työstävät toiminta-

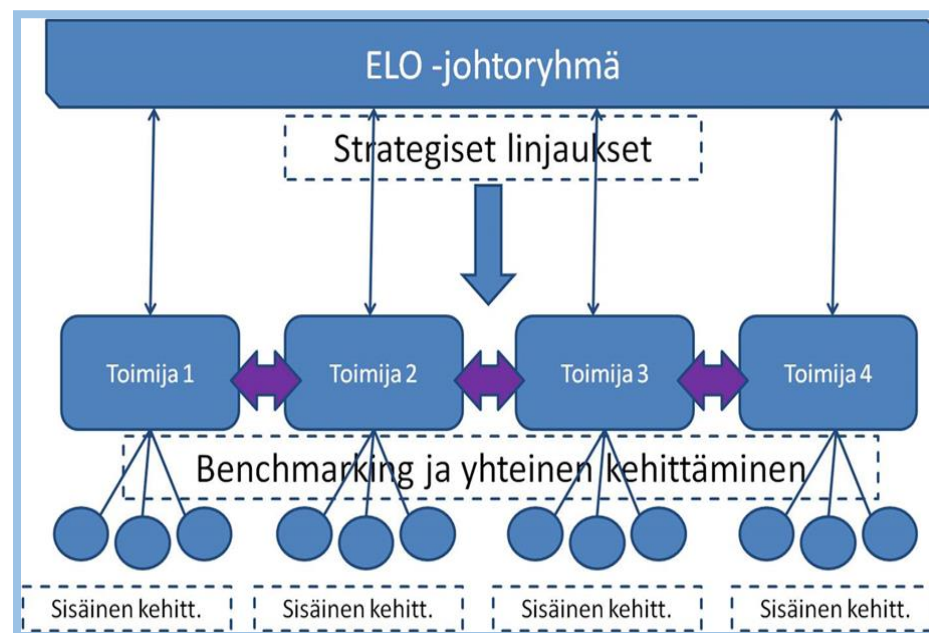
suunnitelmaa ja laadunvarmennustyökalua pienryhmissä ja esittelevät ryhmien kommentit ja muutosehdotukset koko ryhmälle. Kommentit esitetään JORYLle, jossa keskustellaan ja päätetään, miten ELOverkon kommentit huomioidaan strategiatyössä.

ELO -verkostossa mukana olevat toimijat vievät verkostossa tuotetut dokumentit ja työkalut tiedoksi, testattavaksi ja käytettäväksi omassa organisaatiossaan. Kolmitasoinen verkosto varmistaa strategisten linjausten ja toimintasuunnitelman maksimaalisen saturaation koko toimijakentällä.

ELO Pohjois-Savossa -hanke on tehnyt alueella toimijahaastatteluja, joiden tarkoituksena on selvittää ohjauksen tilaa Pohjois-Savossa. Haastattelujen fokus on alueen ohjaustoimijoiden tavassa ja kyvyssä muodostaa verkostoja tai toimia osana verkostoja sekä tulevaisuuden visioista ja toiveista ohjauksen kentällä.

ELO Pohjois-Savossa -hankkeen avulla ELO -kehittämistyö on saatu joustavasti ja nopeasti käyn-

tiin. Hankkeen päätyttyä verkosto jatkaa toimintaansa Pohjois-Savon ELY -keskuksen koordinoimana. Verkoston ohjenuorana ovat yhteisesti hyväksytyt ELOvisio ja ELOstrategia sekä konkreettinen toimintasuunnitelma, jossa määritellään kehittämistarpeet sekä vastuutahot liittyen kuhunkin kehittämistoimintaan.



**Kuva 1. Kolmitasoinen ELOverkosto**

## **Elinikäinen ohjaus Pohjois-Savossa – visio ja strategiset tavoitteet**

Pohjois-Savon elinikäisen ohjauksen toimintasuunnitelman viitekehyksenä on Pohjois-Savon ELOvisio ja ELOstrategia vuosille 2014–2018. Pohjois-Savon toimintasuunnitelma tukee valtakunnallista strategiaa alueelliset olosuhteet ja tarpeet huomioiden.

### ***ELOvisio Pohjois-Savossa***

*Elinikäinen ohjaus on yksilön, yhteisöjen ja työelämän tarpeista lähtevää, koordinoitua, verkostomaisesti toteutettua, ja monialaista.*

*TNO -palvelut ovat monikanavaisia ja tarvelähtöisiä ja ne tuottavat yksilöiden sekä työelämän hyvinvointia ja tukevat osaamisen kasvua.*

### ***Pohjois-Savon strategiset tavoitteet ELOssa***

- 1. Pohjois-Savossa yksilön, yhteisöjen ja työelämän tarpeista lähtevää uraohjausta on helposti saatavilla*
- 2. Pohjois-Savon ohjaustoimijat ovat sitoutuneet jatkuvaan ammatilliseen kehittymiseen ja kehittämiseen*
- 3. Pohjois-Savon ohjaustoimijat tuottavat laadukkaita ohjauspalveluja ja tuntevat elinikäisen ohjauksen laadunvarmennusmenetelmät ja ovat sitoutuneet noudattamaan niiden mukaisia suosituksia*
- 4. Pohjois-Savossa toimii monialainen, aktiivinen ohjausverkosto, joka kattaa eri hallinnonalat sekä työelämän. Alueella sitoudutaan toimimaan kehitetyn verkostotyömallin mukaisesti.*



Pohjois-Savon ELO strategian tarkoituksena on varmistaa asiakkaiden osaamisen aktiivinen ylläpito sekä kasvattaa ohjausasiakkaiden motivaatiota itsensä kehittämiseen ja työelämätaitojen hankkimiseen.

Seuraavassa on esitetty Pohjois-Savon ELO -toimintasuunnitelma kansallisten strategisten tavoitteiden näkökulmasta niin, että taulukossa on tarkennettu strategia sekä Pohjois-Savossa tehtävät toimenpiteet ja toimijat, jotka pääsääntöisesti vastaavat toimenpiteiden toteuttamisesta.

Pohjois-Savossa ELO verkosto koordinoi elinikäisen ohjauksen toteutumista ja kehittämistä. Kuitenkin tietyt strategiset toiminnot liittyvät selkeämmin yksittäisten organisaatioiden toimintaan, vaikka pyrkimys onkin toimia mahdollisimman verkostomaisesti.

# Pohjois-Savon ELO -toimintasuunnitelma 2014 – 2018



# Pohjois-Savon elinikäisen ohjauksen toimintasuunnitelma 2014 – 2018

**Pohjois-Savon strateginen tavoite 1:** Pohjois-Savossa yksilön, yhteisöjen ja työelämän tarpeista lähtevää uraohjausta on helposti saatavilla ⇒

**Kansallinen tavoite 1:** Ohjauspalveluja on tasapuolisesti saatavissa ja ne vastaavat yksilön tarpeita **JA**

**Kansallinen tavoite 2:** Yksilölliset uranhallintataidot vahvistuvat

Tarkennetut tavoitteet <sup>4</sup>	Toimenpide	Vastuutaho/t
Perusopetuksessa tulee olla enintään 250 oppilasta yhtä oppilaanohjaajaa kohti	<ul style="list-style-type: none"><li>Pohjois-Savon oppilaitosten johto sitoutetaan tavoitteen saavuttamiseksi ja tilanteen kehitystä varten oppilaanohjaajien määrät tilastoidaan vuosittain</li><li>Pyritään varmistamaan esim. koulutustarjontaa lisäämällä, että oppilaanohjaajien pätevyys Pohjois-Savossa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Perusopetuksen oppilaitokset ja erityisesti oppilaitosten johto ja kuntien perusopetuksesta vastaavat viranomaiset</li><li>Itä-Suomen yliopisto</li></ul>

<sup>4</sup> Lähde: Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2011. Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2011:15

	<p>olisi 90% perusopetuksessa (valtakunnallinen pätevyystaso on 86,4%)</p>	
<p>Oikeus saada henkilökohtaista opinto-ohjausta sisällytetään lukiolakiin</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pohjois-Savossa lukioille suositellaan ennakoivasti, että lukiolaisten opinto-ohjausta kehitetään niin, että kaikilla Pohjois-Savon lukiolaisilla on mahdollisuus yksilöohjaukseen</li> <li>• Lukioita kehoitetaan esim. kyselyiden avulla kartoittamaan lukiolaisten ohjauksen tarvetta ja raportoimaan kehityksestä vuosittain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lukiot ja kuntien lukio-opetuksesta vastaavat viranomaiset</li> <li>• Lukiot ja kuntien lukio-opetuksesta vastaavat viranomaiset</li> </ul>
<p>Lukion opinto-ohjaukselle ja ammatillisen koulutuksen opinto-ohjaukselle määritellään laatukriteerit</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lukioiden ja ammatillisen koulutuksen toimijoita Pohjois-Savossa kehoitetaan yhteistyössä sisällyttämään opinto-ohjauksen laatukriteerit esim. oppilaitoksen ohjaussuunnitelmaan (Valtakunnallinen benchmarkaus)</li> <li>• Määrälliset tavoitteet: lukioiden opinto-ohjaajien pätevyys vähintään 92% (valtakunnallinen 88,1% päteviä); ammatillisen koulutuksen opinto-ohjaajien pätevyys vähintään 90% (valtakunnallinen 85,7)</li> <li>• Kutakin ohjaajaa kohden saa olla enimmillään 200 opiskelijaa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lukiot ja kuntien lukio-opetuksesta vastaavat viranomaiset sekä ammatilliset oppilaitokset</li> </ul>

<p>Etsivä nuorisotyö laajennetaan kokonaan kattavaksi, jolloin parannetaan nuorten mahdollisuuksia saavuttaa tarvitsemiaan palveluja</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pohjois-Savossa kartoitetaan alueet, joilla etsivää nuorisotyötä tehdään ja alueet, joilta se puuttuu =&gt; toimenpiteet</li> <li>• Pohjois-Savossa toimivat nuorten ohjausverkot ja muut nuorten palveluja tarjoavat organisaatiot sekä olemassa olevat hankkeet selvittävät palvelujen ulkopuolella olevien nuorten määrät</li> <li>• Ko. toimijat verkostoituvat ja sopivat yhteistyöstä, roolinjaosta ja tarvittavista toimenpiteistä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuorisotakuuta toimeenpaneavat tahot</li> </ul>
<p>Turvataan TE-hallinnon neuvonta- ja ohjauspalvelujen resurssit siten, että eri asiakasryhmien palvelujen saatavuus varmistetaan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pohjois-Savon ELY-keskus hakee kansallisesti jaossa olevaa rahoitusta ELO-toiminnalle muun kansallisen rahoituksen lisäksi</li> <li>• ELY-keskus kehittää yhteistyössä ELO-verkoston ja alueen muiden toimijoiden kanssa toimintamalleja (mm. sähköinen asiointi, ohjauksen liikkuvuus), joiden avulla varmistetaan palvelujen saatavuus</li> <li>• TE -toimiston henkilöstön ohjaus-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pohjois-Savon ELY-keskus</li> <li>• Pohjois-Savon ELY-keskus verkostomaisesti muiden alueen ohjaustoimijoiden kanssa</li> <li>• Pohjois-Savon ELY-keskus ja TE -toimisto</li> </ul>

	<p>osaamista kehitetään (lisäkoulutus)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jatketaan vuonna 2009 voimaan tulleen henkilöasiakkuusstrategian mukaisesti palvelujen kehittämistä ja parantaa palveluja, niiden saatavuutta sekä laatua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pohjois-Savon ELY-keskus ja TE -toimisto</li> </ul>
<p>Vakiinnutetaan parhaat ESR-rahoituksella kehitetyt hallinnonalat ylittävät toimintamallit tavoitteena esimerkiksi siirtymävaiheiden ohjauspalveluiden turvaaminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pyritään verkostomaisen toiminnan avulla varmistamaan, että hyviä tuloksia saavuttaneet ohjaushankkeissa kehitetyt mallit ja toimintatavat vakiintuvat, niitä levitetään Pohjois-Savon toimijoiden keskuudessa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pohjois-Savon ELO-verkosto ja hanketoimijat: mm. Uraohjaamo, Tatu, EtappiOpen</li> </ul>
<p>Maahanmuuttaja-asiakkaiden tarpeet tulee huomioida ohjauspalveluiden toteutuksessa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pohjois-Savossa tuetaan perustetun Itä-Suomen maahanmuuttajien ohjausverkoston toimintaa</li> <li>Pohjois-Savossa vahvistetaan maahanmuuttajien ohjaajien ja viranomaisten välistä yhteistyötä (dialogisuus)</li> <li>Pohjois-Savossa kehitetään edelleen maahanmuuttajien ohjauksen mallia</li> <li>Pohjois-Savossa rohkaistaan ja luodaan mahdollisuuksia maahanmuuttajien ohjauksen benchmarkaukseen Suomessa ja Euroopassa (esim. henkilöstöliikkuvuuden ja työelämäjaksojen avulla)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oppilaitosten johto, rehtorit ja koulutuspäälliköt</li> <li>Oppilaitosten ohjaajat, kolmannen sektorin toimijat, ELY-keskusten ja TE-toimiston virkamiehet ja ennakoitiverkosto</li> <li>Oppilaitosten ohjaajat, kolmannen sektorin toimijat ja vastuuviranomaiset</li> <li>Oppilaitosten johto, CIMOn aikuiskoulutusohjelmien aluetiedottaja, oppilaitosten kv-</li> </ul>

		koordinaattorit
<p>Elinikäistä ohjausta tukevat sähköiset palvelut rakennetaan hakijaystävällisiksi ja keskenään käyttäjän kannalta yhdenmukaisesti toimivaksi palveluksi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pohjois-Savossa SADe järjestelmä oppijan verkkopalvelujen osalta pyritään ottamaan käyttöön mahdollisimman laaja-alaisesti ja käyttäjäkoulutuksia järjestetään ja vastuuhenkilöt kustakin organisaatiosta määritellään</li> <li>• Pohjois-Savossa oppilaitokset kehittävät tarvittaessa verkkosivujaan niin, että asiakkaat sekä alueen muut TNO-palveluissa toimivat löytävät helposti tarvitsemansa tiedon tarjottavista palveluista sekä yhteyshenkilöiden tiedot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikki Pohjois-Savon oppilaitokset</li> </ul>
<p>Kaikilla kouluasteilla vahvistetaan yksilöllisiä uranhallintataitoja</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pohjois-Savon peruskouluissa ja lukioidissa vahvistetaan opiskelijoiden henkilökohtaista jatko-opintojen suunnittelua ja elinikäisen oppimisen avaintaitoja ryhmä- ja yksilöohjauksen avulla</li> <li>• Ammatillisessa koulutuksessa kiinnitetään erityistä huomiota ura- ja/tai opiskelusuunnitelman laatimiseen sekä omien osaamisien ja vahvuuksien tunnistamiseen sekä elinikäisen oppimisen avaintaitojen hallintaan</li> <li>• Korkeakouluissa vahvistetaan uranhallintaan liittyviä taitoja sekä annetaan työkaluja omien osaamisien ja vah-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ko. oppilaitokset</li> </ul>

	<p>vuuksien tunnistamiseen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aikuisten ohjauksessa vahvistetaan elinikäisen oppimisen, urasuunnittelun ja hallinnan taitoja sekä annetaan työkaluja omien osaamisien ja vahvuuksien tunnistamiseen</li> </ul>	
<p>Opetuksessa ja ohjauksessa vahvistetaan yleisiä työelämätietoja ja -taitoja</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pohjois-Savon kaikissa oppilaitoksissa kehitetään osaamisperusteinen työelämämoduuli, jonka laajuus on vähintään 1 opintopiste. Opinnot voidaan integroida muuhun opetukseen ja ohjaukseen tai suorittaa erillisenä opintokokonaisuutena. Kolmannen sektorin toimijat voivat hyödyntää oppilaitosten tuottamia moduuleita tai kehittää tarvittaessa oman moduulin.</li> <li>• Työelämätiedot ja -taidot moduulin materiaalit tulee olla saatavissa verkossa niin ohjaajille, opettajille kuin oppijoille</li> <li>• Moduuli kattaa ainakin seuraavat kokonaisuudet: Työelämäsuhde<sup>5</sup>, työelämätiedot ja -taidot<sup>6</sup> sekä työllistymisvalmiudet<sup>7</sup></li> </ul>	<p>Ko. oppilaitokset</p>

<sup>5</sup> Käsitteet ja kokemukset työstä ja työelämästä, ammateista ja työmarkkinoista: •työhön liittyvät arvostukset: millaista on ”hyvä työ”? •oma biografia •omat työkokemukset •media

<sup>6</sup> Yleiset taidot / geneeriset l. siirrettävät taidot •Esim. vuorovaikutustaidot, ATK-taidot, kielitaito, ajattelutaito (kaikki työkokemus, harrastukset, elämä...) Alaspesifit tiedot ja taidot •Oman alan spesifi tieto ja taito, erityisosaaminen, asiantuntijuuteen tarvittava tietotaito



Elinikäisessä ohjauksessa tuetaan itsenäisiä sekä ei-perinteisiä koulutus- ja ammatinvalintoja

- Ohjausprosessia kiinnitetään erityistä huomiota oppijan itsetunnon ja itsetuntemuksen vahvistamiseen, jotta oppija pystyy tekemään itsenäisiä valintoja, jotka ovat linjassa oppijan kompetenssien ja mielenkiinnonkohteiden kanssa
- Oppilaitosten viestintä ja markkinointi tukevat ei-perinteisiä ammatinvalintoja esim. kuvamateriaalissaan kuitenkin alleviivaamalla erilaisuutta.

- Ohjaajat ja muut ohjauksen parissa toimivat
- Oppilaitosten markkinointi ja viestintä

---

<sup>7</sup> •keinot työllistyä ja päästä työmarkkinoille haluamalleen alalle •kyky nähdä mahdollisuuksia työmarkkinoilla •kyky tunnistaa omaa osaamista vastaavat työtehtävät  
•työnhakutaidot •verkotot – jo opiskeluaikana!

**PS tavoite 2: Pohjois-Savon ohjaustoimijat ovat sitoutuneet jatkuvaan ammatilliseen kehittämiseen ja kehittämiseen ⇒**

**Kansallinen tavoite 3: Ohjaustyötä tekevillä on tehtävien edellyttämä osaaminen**

<b>Kansalliset tarkennetut tavoitteet</b>	<b>Toimenpide</b>	<b>Vastuutaho/t</b>
Kehitetään ohjaustehtävissä olevien peruskoulutusta vastaamaan nykyistä paremmin ohjaustyön muutoksiin	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pohjois-Savossa kartoitetaan opinto-ohjaajina toimivien koulutus pohja, osaamisen kehittämistarve ja mahdollisuuksien mukaan järjestetään päteväntä opinto-ohjaajakoulutusta</li><li>• Pohjois-Savossa järjestetään opinto-ohjaajille täydennys- ja lisäkoulutusta</li><li>• Pohjois-Savossa järjestetään heterogeenisellä koulutus- ja ammattitaidolla erilaisissa neuvonta- ja ohjaustyössä toimiville osaamisen kehittämiseksi koulutusta</li><li>• Pohjois-Savossa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että alueella on riittävästi päteviä opinto-ohjaajia ja erityispedagogeja</li></ul>	Itä-Suomen yliopisto, Savonia AMK  Itä-Suomen yliopisto, Savonia AMK, AVI ja ELY  Ko. oppilaitokset

<p>Varmistetaan jatko- ja täydennyskoulutusmahdollisuudet eri hallinnonalojen ja työelämän ohjaustehtävissä toimiville.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jatko- ja täydennyskoulutusta järjestetään suunnitelmallisesti monialaisena ja -ammattillisena koulutuksena. Koulutuksen painopisteet: monikulttuurinen ohjaus, moniammatillinen ohjaus ja yhteistyö, ennakoititiedon hyödyntäminen, aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnistaminen, urasuunnittelu- ja työelämätaidot, kansainvälistymisen vaikutukset ohjaukseen</li> </ul>	
<p>Vahvistetaan henkilöstön ohjausosaamista työ- ja elinkeinohallinnossa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pohjois-Savon ELY-keskus yhdessä TE-toimiston kanssa kartoittaa hallinnonalan koulutustarpeet ja osaamiskapeikat. Kartoituksen perusteella järjestetään lisä- ja täydennyskoulutusta yhteistyössä alueen koulutuksenjärjestäjien kanssa</li> <li>Edistetään esim. työelämäjaksojen kautta ohjaushenkilöstön osaamista (vrt. job shadowing alueen oppilaitoksissa)</li> </ul>	<p>POSELY, TE -toimisto ja alueen koulutuksen järjestäjät</p> <p>TE -toimisto ja alueen oppilaitokset</p>
<p>Vakiinnutetaan työpaikkaohjaajien koulutus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pohjois-Savossa tarkistetaan työpaikkaohjaajien koulutuksen tilanne (mm. Oppisopimuskeskus), kartoitetaan työpaikkaohjaajien koulutustarpeet ja laaditaan osaamisperustaisia työpaikkaohjaajien koulutusohjelmia</li> </ul>	<p>Koulutuksenjärjestäjät ja ELY-keskus yhteistyössä työelämän kanssa</p>

Pilotoidaan kansainvälinen ja moniammatillinen ohjaajakoulutus	<ul style="list-style-type: none"><li>Pohjois-Savossa suunnitellaan ja pilotoidaan kansainvälinen ja moniammatillinen ohjaajakoulutus, jonka painopistealueena on vahvistaa ohjausosaamista kansainvälistyvillä työmarkkinoilla</li></ul>	Savonia AMK (BA-level) Itä-Suomen yliopisto (MA-level)
--	---	---

**P-S tavoite 3:** Pohjois-Savon ohjaustoimijat tuottavat laadukkaita ohjauspalveluja ja tuntevat elinikäisen ohjauksen laadunvarmennusmenetelmät ja ovat sitoutuneet noudattamaan niiden mukaisia suosituksia ⇒

**Kansallinen tavoite 4:** Ohjauksen laatujärjestelmiä kehitetään

Tarkennetut tavoitteet	Toimenpide	Vastuutaho/t
Valmistellaan elinikäisen ohjauksen laadunhallinnan menettelyt sekä laaditaan työvälineet itsearviointia ja palautteen keräämistä varten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ELO Pohjois-Savossa hankkeessa linjataan yleiset ohjauksen laadunhallinnan menettelytavat, joita kukin taho soveltaa omissa laadun hallintajärjestelmissään</li> <li>• ELO Pohjois-Savossa -hankkeessa kehitetään elinikäisen ohjauksen laadunhallinnan työkalu, joka toimii organisaatioissa itsearviointivälineenä</li> <li>• Ohjaukseen liittyviä palautejärjestelmiä kehitetään</li> </ul>	ELO -verkosto  Ko. oppilaitokset
Huolehditaan siitä, että ohjaustyössä toimivilla on käytettävissään tehtävien edellyttämä tilasto- ja seuranta-tieto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pohjois-Savon ennakoitiverkosto tuottaa alueellista ennakoititietoa ja toimii verkostomaisessa yhteistyössä kansallisen ennakoitiverkoston kanssa (ENSA). Oppilaitosten johto varmis-</li> </ul>	Pohjois-Savon liitto yhdessä oppilaitosten kanssa

	<p>taa, että ennakointitietoa osataan tulkita oikein, ja että ennakointitietoa käytetään asianmukaisesti ohjauksessa.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pohjois-Savossa järjestetään TNO -palveluissa toimiville suunnattua ennakointikoulutusta säännöllisin väliajoin</li><li>• Kehitetään nivelvaiheiden tiedonsiirtojärjestelmä eri toimijoiden kesken, jossa kiinnitetään erityistä huomiota tietosuojakäytänteisiin.</li></ul>	<p>Ennakointiverkosto ja Pohjois-Savon liitto</p> <p>ELO -verkosto ja ko. oppilaitokset</p>
--	--	---

**PS tavoite 4: Pohjois-Savossa on monialainen, aktiivinen ohjausverkosto, joka kattaa eri hallinnonalat sekä työelämän ⇒**

**Kansallinen tavoite 5: Ohjaus toimii koordinoituna kokonaisuutena**

Tarkennetut tavoitteet	Toimenpide	Vastuutaho/t
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten roolia ohjauspalvelujen alueellisessa järjestämisessä vahvistetaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pohjois-Savon ELO-verkosto ELY-keskuksen johdolla varmistaa ohjauspalvelujen saatavuuden ja tasapuolisuuden, päivitetyn ohjausosaamisen ja ohjaajien täydennyskoulutuksen alueella. Toimenpiteet kohdistetaan OKM:n ja TEM:n hallinnon aloille, josta niitä laajennetaan jatkossa koskemaan myös STM:n hallinnonalaa</li> <li>ELO -toiminnalle Pohjois-Savossa kehitetään vaikuttavuusindikaattorit, joita seurataan mm. palautejärjestelmistä saadun tiedon, ohjaajien osaamisen paranemisen ja ohjauspalvelujen saatavuuden valossa</li> </ul>	<p>ELO -verkosto ja ELY -keskus yhdessä työelämän kanssa</p> <p>ELY-keskus, ELO -verkosto, oppilaitokset ja Pohjois-Savon liitto</p>
Tulevan rakennerahasto-ohjelmakauden (2014-) yhdeksi painopisteeksi määritellään elinikäinen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pohjois-Savon maakuntaohjelmaan kirjataan työvoiman saatavuuden edistämistoimenpiteeksi elinikäinen</li> </ul>	Pohjois-Savon liitto, ELY-keskus

ohjaus.	<p>ohjaus ja sen kehittäminen. Tavoitteena on, että elinikäinen ohjaus olisi myös oleellinen osa maakuntasuunnitelmaa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maakunnassa varmistetaan, että rakennerahasto-ohjelmakaudella aloitetaan riittävästi rahoitusta elinikäisen ohjauksen olemassa olevien toimintamallien vakiinnuttamiseen ja jatkok kehittämiseen.</li> </ul>	Pohjois-Savon liitto, ELY-keskus
Koulutuksen järjestäjät ottavat käyttöön työelämäohjelmat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pohjois-Savossa koulutuksen järjestäjät laativat työelämäohjelmat<sup>8</sup>, joissa painottuvat seuraavat asiat:</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1.</b> Koulutuksen tulee vastata työelämätarpeisiin → ennakointitiedon objektiivisuus ja tulkinta on varmistettu → relevantit ja ajankohtaiset työelämätaidot ja -tiedot on varmistettu → osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen järjestelmät on kehitetty ja implementointi on systemaattista → työssäoppimisen ja työssäoppimispaikkojen laatua kehitetään jatkuvasti → pakolliset työelämätaidotmoduulit sisällyte-</li> </ol>	Ko. oppilaitokset

<sup>8</sup> Lähde: Työelämäohjelma - Akavan opiskelijoiden näkemys hyvästä työelämästä (<http://www.akava.fi/opiskelijat/perustietoa/tavoitteet/tyoelamaohjelma> Luettu 29.7.2013)



	<p>tään tutkintoihin</p> <p><b>2.</b> Työelämän tulee olla yhdenvertaista → kehitettävä mentorointi- ja urasuunnittelujärjestelmät → edistettävä sukupuolten välistä tasa-arvoa palkkauksessa → edistettävä työelämän joustavuutta</p> <p><b>3.</b> Kansainvälistyminen huomioitava koulutus- ja työvoimamarkkinoilla → ulkomailla hankittua osaamista tunnistettava, tunnustettava ja hyödynnettävä tehokkaammin → ulkomaisten opiskelijoiden osaamista vahvistettava ja hyödynnettävä innovatiivisesti ja tehokkaasti → tarjottava kansainvälistymistä tukevia opintopolkuja</p>	
<p>Laaditaan toteuttamissuunnitelma, jossa konkretisoidaan eri hallinnonalojen toimenpiteet, joilla pystytään tehostamaan varusmiespalveluksen ja siviilipalveluksen aikaista ohjausta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karjalan lennosto Pohjois-Savon alueella vastaa varusmiespalveluksessa olevien ohjauksesta ja sen kehittamisestä.</li> <li>• Lapinjärven siviilipalveluskeskus vastaa siviilipalveluksessa olevien ohjauksesta ja sen kehittamisestä.</li> <li>• ELO-verkosto toimii aktiivisesti yhteistyössä Karjalan lennoston ja Lapinjärven siviilipalveluskeskuksen ohjauksessa toimivien kanssa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ELO-verkosto yhdessä ko. toimijoiden kanssa</li> </ul>

<p>Elinikäisen ohjauksen yhteistyöryhmä edistää hallinnonalojen ja toimijoiden yhteistyötä ohjausta koskevissa kysymyksissä</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pohjois-Savon ELO -johtoryhmä käy avointa dialogia eri hallinnonalojen edustajien kanssa ohjauksen koordinoitiin ja kehittämiseen liittyvissä kysymyksissä. Jatkossa myös STM:n hallinnonala otetaan työryhmätyöskentelyyn mukaan. Lisäksi verkostoon pyritään saamaan työelämäedustus</li> <li>• Pohjois-Savon ELO -verkostossa painotetaan ohjauksen toimijoiden roolia kehittämistyössä (oma toimijaverkosto)</li> <li>• ELO -kehittäminen Pohjois-Savossa tapahtuu rinta rinnan aikuiskoulutusstrategian kehittämisen ja implementoinnin kanssa, joten aikuiskoulutuksen TNO -palvelut kytkeytyvät luontevasti osaksi kokonaisuutta erityisryhmät mukaan lukien</li> <li>• Tarvittaessa perustetaan ad hoc -työryhmiä edistämään hallinnonalojen ja toimijoiden välistä yhteistyötä</li> </ul>	<p>ELO -johtoryhmä, eri hallinnon alojen sekä työelämän edustajat</p> <p>ELO -toimijaverkosto</p> <p>ELO -verkosto, aikuiskoulutusverkosto, Pohjois-Savon liitto, ELY-keskus</p> <p>ELO - verkosto</p>
---	---	--

# Laadunvarmennus elinikäisessä ohjauksessa



## Laadunvarmennus ELOssa

### Käyttäjä keskiössä

Laadunhallinnan lähtökohtana on yksilö, asiakas. Voice of Users tutkimusraportissa yksilön käyttökokeemukset ohjauksesta ovat keskiössä laadunhallinnan näkökulmasta.<sup>9</sup> Raportin keskeinen viesti on, että asiakkaat tulisi ottaa mukaan kehittämään ohjausprosesseja ja järjestelmien käytettävyyttä. Vallitsevat ohjausteoriat korostavat asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan aktivoimista.

### Laadunvarmennustyökalun käyttö

Elinikäisen oppimisen laadunvarmennustyökalu on tarkoitettu joustavaksi apuvälineeksi ohjaustoimijoille. Työkalu on jaettu neljään osa-alueeseen, joiden kaikkien lähtökohtana on asiakas. Osa-alueet ovat

---

<sup>9</sup> Vilhjálmsdóttir G., Dofradóttir A.G., Kjartansdóttir G.B. 2011. *Voice of Users. Promoting Quality of Guidance for Adults in the Nordic Countries.*

1. Asiakaskeskeisyys
2. Asiakkaan aktivoiminen
3. Ohjauspalvelujen saatavuus
4. Laadunvarmennus asiakasnäkökulmasta

Osa-alueet on jaettu **standardeihin**. Standardit on esitetty väittäminä, jotka ohjaavat laadunhallintaa elinikäisen ohjauksen prosessissa. Kuhunkin standardiin on liitetty **indikaattoreita**, jotka on esitetty kysymysten muodossa. Kysymyslause pysäyttää lukijan aina ajattelemaan ja lukija pyrkii vastaamaan kysymykseen. Työkalun tarkoitus on, että ohjaustoimijat vastaavat kysymyksiin.

Esimerkkikysymys:

*Perustuvatko ohjauspalvelut jatkuvan kehittämisen periaatteeseen, jonka taustalla on säännöllinen asiakaspalautteen seuranta?*

Vastaus voisi olla:

*Kyllä, ohjauspalveluja kehitetään jatkuvasti ja asiakaspalaute on arvokas osa kehittämistoimintaa. Kehittämistarpeita kuitenkin on asiakaspalautejärjestelmän parantamisessa. Kaikilta asiakkailta emme vielä saa palautetta ja palautelomakkeen kysymyksiä täytyy vielä tarkentaa. Olisi hyvä myös perustaa ohjaustyöryhmä, jossa on mukana asiakaskäyttäjiä kehittämässä järjestelmää.*

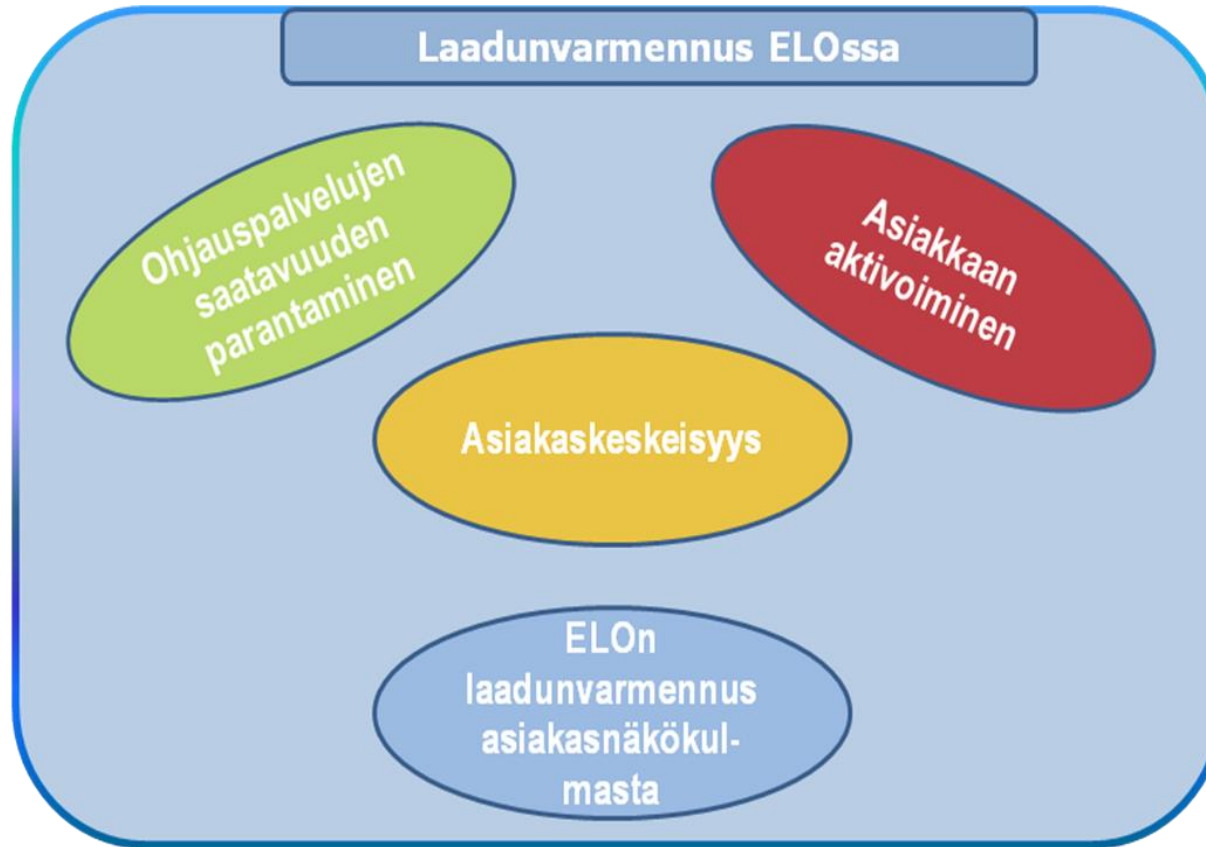
Kaikki kysymykset eivät välttämättä ole kunkin ohjaustoimijan kannalta relevantteja, jolloin ne voi jättää perustellusti huomioimatta. Toisaalta taas työkalu ei pyrikään olemaan kaiken kattava, joten kukin toimija voi omien tarpeidensa mukaisesti lisätä uusia kategorioita ja kysymyksiä.

Työkalun tarkoitus on antaa strukturoidumpi lähestymistapa ohjausprosessin kehittämiseen. Siinä on pyritty huomioimaan mahdollisimman laaja-alaisesti sekä asiakkaita että organisaatioita ja ohjaustoimijoita elinikäisen ohjauksen näkökulmasta.

Työkalua voi käyttää myös perehdytystyökaluna uusien ohjaustyötä tekevien uran alkutaipaleella ja varmasti työkalun kysymykset kirvoittavat keskustelua myös konkareiden keskuudessa.

Käyttäjien on hyvä muistaa, että työkalun tarkoitus on olla joustava ja dynaaminen. Hyvään laadunhallintaan kuuluu myös jatkuva muutos kehittäväällä otteella!

# Laadunhallinnan työkalu ELOssa<sup>10</sup>



<sup>10</sup> Lähteinä käytetty:

Cedefop. 2005. *Improving lifelong guidance policies and systems*

2004. *Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners*.

Nykänen S., Karjalainen M., Vuorinen R., Pöyliö. L. 2007. *Ohjauksen alueellisen verkoston kehittäminen – poikkihallinnollinen ja moniammatillinen yhteistyö voimavarana*.

European Life Long Guidance Policy Network. 2012. (Eds. Vuorinen R., Watts A.G.) *Lifelong Guidance Policy Development: A European Resource Kit*.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2011. *Elinikäisen ohjauksen kehittämisen strategiset tavoitteet*. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2011:15

Euroopan Neuvosto. 2008. *Elinikäisen ohjauksen parempi sisällyttäminen elinikäisen oppimisen strategioihin*.

## 1. Asiakaskeskeisyys

Standardi	Indikaattori	Esimerkki (kuinka, mitä, miten?)
<b>Ohjausprosessi on itsenäinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnioittaako ohjaus asiakkaan vapautta omaan uravalintaan ja henkilökohtaiseen kehittymispolkuun?</li> <li>• Onko ohjaushenkilöstöllä riittävästi sitkeyttä saattaa asiat (myös ongelmat) loppuun?</li> <li>• Onko ohjaushenkilöstöllä kärsivällisyyttä ja vakautta toimia itsenäisesti myös paineen ja vastarinnan kohdatessa?</li> </ul>	
<b>Ohjausprosessi on puolueeton</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onko ohjaus linjassa asiakkaan etujen kanssa?</li> <li>• Onko ohjaus riippumaton organisaation etuihin ja rahoitukseen liittyen?</li> <li>• Onko ohjaus syrjimätöntä sukupuoleen, ikään, etniseen taustaan, sosiaaliseen statukseen, pätevyysiin yms. liittyen?</li> <li>• Onko ohjaushenkilöstö tietoinen mahdollisista ulkoisista vaikutteista omaan työhönsä?</li> </ul>	
<b>Ohjausprosessi on luottamuksellinen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onko asiakkailla oikeus ohjauksen aikana tuottamiensa henkilökohtaisten tietojen yksityisyyteen?</li> <li>• Onko henkilötietolain ohjeistus selkeä ja tuntee-ko ohjaushenkilöstö henkilötietolain?</li> <li>• Onko henkilötietoihin liittyvä proseduuri olemassa ja noudatetaanko sitä?</li> </ul>	

<b>Ohjausprosessi edistää ja tukee tasavertaisuutta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edistääkö ohjaus kaikkien asiakkaiden tasa-arvoisuutta oppimis- ja urapoluilla?</li> <li>• Onko organisaatiossa erityisryhmille kohdennettuja ohjaustoimenpiteitä?</li> <li>• Onko organisaatiossa erityisryhmien tarpeisiin erikoistunutta henkilöstöä?</li> <li>• Saako ohjaushenkilöstö riittävästi jatkokoulutusta erityisryhmien tarpeisiin liittyen?</li> </ul>	
<b>Ohjausprosessi perustuu holistiseen näkemykseen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onko asiakkaan päätöksentekoon liittyvä henkilökohtainen, sosiaalinen, kulttuurinen ja taloudellinen tilanne huomioitu ohjausprosessissa?</li> <li>• Onko ohjaushenkilöstöllä tarvittaessa käytössään verkostoja, jotka tukevat asiakasta kokonaisvaltaisesti?</li> </ul>	
<b>Ohjausprosessiin kuuluu mahdollisuus antaa palautetta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tietääkö ohjaushenkilöstö palautteenantomahdollisuudesta?</li> <li>• Onko asiakkailla mahdollisuus antaa palautetta ohjausprosessista?</li> <li>• Tiedotetaanko mahdollisuudesta asiakkaille?</li> <li>• Miten palaute käsitellään ja hyödynnetään?</li> </ul>	



## 2. Asiakkaan aktivoiminen

### Ohjaus edistää asiakkaan voimaantumista

- Lisääkö ohjaus asiakkaan kompetenssia suunnitella ja hallita omia oppimis- ja urapolkujaan sekä näihin liittyviä siirtymävaiheita?
- Tunteeko ohjaushenkilöstö riittävästi erilaisia oppimispolkuja ja oppimismahdollisuuksia (koulutusohjelmat, tutkinnot, työssäoppiminen, osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen jne.)?
- Onko ohjaushenkilöstöllä tarvittava työelämä-tieto käytettävissään (esim. ennakointiraportit)?
- Varmistaako ohjauspalvelujen johto, että työelämä-tietoa tulkitaan oikein ja että tietoa levitetään tasapuolisesti henkilöstölle?

### Ohjausprosessi edistää asiakkaan aktiivista osallisuutta ja yhteistyötä prosessin muiden toimijoiden kanssa

- Toteutetaanko ohjausta yhteistyössä asiakkaan, ohjaustoimijan ja muiden keskeisten toimijoiden kanssa? (oppilaitokset, yritykset, perheenjäseneet, yhteisöt yms.)
- Onko asiakkailla mahdollisuus osallistua ohjauspalvelujen kehittämiseen?
- Onko ohjaus asiakasta osallistavaa?
- Osallistuuko ohjaushenkilöstö monialaisten toimijaverkostojen toimintaan?
- Tukeeko johto verkostoitumista?

### 3. Ohjauspalvelujen saatavuuden parantaminen

<p><b>Ohjausprosessi on läpinäkyvä</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onko asiakkaan helppo hahmottaa ohjauspalvelujen kokonaisuus?</li> <li>• Onko ohjauksen tarkoitus selkeä ja yksiselitteinen asiakkaalle?</li> <li>• Onko ohjauksen tarkoitus selkeä ja yksiselitteinen ohjaushenkilöstölle?</li> <li>• Liittyykö ohjausprosessiin dokumentointijärjestelmä?</li> <li>• Edistääkö dokumentointijärjestelmä läpinäkyvyyttä?</li> <li>• Huomioiko dokumentointijärjestelmä asiakkaan tietosuojan?</li> </ul>	
<p><b>Ohjaus on ystävällistä ja empaattista</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pystyykö ohjaushenkilöstö luomaan helposti lähestyttävän toimintatavan?</li> <li>• Onko ohjaushenkilöstöllä positiivinen asenne ohjaukseen?</li> <li>• Onko ohjaushenkilöstöllä asianmukaiset viestintätaidot?</li> </ul>	
<p><b>Ohjaus edistää jatkuvuutta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tukeeko ohjaus asiakasta erilaisissa oppimiseen, työhön, yhteisöihin tai henkilökohtaisiin siirtymävaiheisiin liittyvissä tilanteissa?</li> <li>• Kattaako ohjausprosessi asiakkaan koko oppimispolun organisaatiossa?</li> <li>• Onko seurantajärjestelmä käytössä?</li> </ul>	
<p><b>Ohjauspalvelujen saatavuus on hyvä</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onko kaikilla asiakkailla mahdollisuus saada ohjauspalveluja missä elämäntilanteessa tahansa?</li> <li>• Onko tietoa ohjauspalveluista ja niiden järjestäjistä helposti saatavilla?</li> <li>• Onko tietoa ohjauspalvelujen tavoitteesta helposti</li> </ul>	

	<p>saatavilla?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ovatko ohjauspalvelut helposti saatavilla, joustavia ja käyttäjäystävällisiä?</li> <li>• Onko ohjauspalveluja saatavissa eri muodoissa (henkilökohtaista, puhelimitse, s-postitse, hakeva toiminta)?</li> <li>• Onko ohjausta saatavissa asiakkaalle sopivina ajankohtina ja sopivissa paikoissa?</li> <li>• Onko ohjausta antavissa organisaatioissa riittävästi resursseja laadukkaiden ohjausprosessien tuottamiseen?</li> </ul>	
<p><b>Ohjauspalvelut reagoivat asiakkaan tarpeisiin</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Käytetäänkö ohjauksessa asiakkaan erilaiset tarpeet huomioivia ohjausmetodeja?</li> <li>• Onko ohjaushenkilöstöllä taidot hyödyntää tietotekniikkaa ohjausprosessin hallintaan liittyen (esim. sopimusten, ura- tai oppimissuunnitelmien yms. asiakirjojen tallentaminen)?</li> </ul>	

## 4. ELO:n laadunvarmennus asiakasnäkökulmasta

### Ohjausmenetelmät ovat asianmukaisia ja tarvittaessa räätälöityjä asiakkaan tarpeisiin

- Perustuvatko käytössä olevat ohjausmenetelmät asianmukaisiin teorioihin, tieteeseen tai empiriaan?
- Ovatko ohjausmenetelmät tarkoituksenmukaisia?
- Onko käytössä useita ohjausmenetelmiä, jolloin asiakkaan tarpeet voidaan huomioida paremmin?

### Ohjausprosessi perustuu jatkuvan kehittämisen periaatteeseen

- Perustuvatko ohjauspalvelut jatkuvan kehittämisen periaatteeseen, jonka taustalla on säännöllinen asiakaspalautteen seuranta?
- Tarjoaako johto ohjaushenkilöstölle mahdollisuuden jatko- tai lisäkoulutukseen?
- Onko ohjaushenkilöstö sitoutunut jatkuvaan itsensä kehittämiseen?
- Onko ohjaushenkilöstö sitoutunut elinikäisen oppimisen periaatteisiin?
- Tunteeko ohjaushenkilöstö oman osaamisensa rajat?

### Ohjausta koskeva eettinen ohjeistus

- Onko organisaatiossa ohjaushenkilöstölle suunnattu eettinen ohjeistus?
- Onko organisaatiossa käytössä ohjaussuunnitelma?
- Käydäänkö organisaatiossa systemaattista kehittämis- ja arviointikeskustelua eettisestä ohjeis-

	<p>tuksesta ja ohjaussuunnitelmasta?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onko ohjaushenkilöstöllä asianmukaiset tiedot ohjaukseen liittyvästä lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta?</li> <li>• Onko henkilöstöllä asianmukaiset tiedot kansallisista ohjauksen strategioista?</li> <li>• Onko henkilöstöllä asianmukaiset tiedot eurooppalaisista ohjauksen strategioista?</li> <li>• Onko ohjauspalvelujen johto varmistanut asianmukaisen lakien ja strategioiden toimeenpanon?</li> <li>• Onko organisaatiossa käytössä uuden ohjaushenkilöstön perehdytysuunnitelma?</li> <li>• Kattaako perehdytysuunnitelma eettisen ohjeistuksen, ohjaussuunnitelman, kansalliset ja eurooppalaiset strategiat sekä keskeisen lainsäädännön?</li> </ul>	
<p><b>Ohjauspalvelujen johto vastaa henkilöstön pätevyydestä ja osaamisen kehittämisestä</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onko ohjaushenkilöstöllä virallinen pätevyys tunnistaa ja vastata asiakkaan tarpeisiin?</li> <li>• Onko ohjaushenkilöstöllä osaamista ohjata asiakas toisen organisaation ohjauspalveluihin, mikäli se on asiakkaan etu?</li> <li>• Rohkaiseeko ja mahdollistaako ohjauspalvelujen johto ohjaushenkilöstön koulutukseen osallistumisen?</li> <li>• Osallistuuko ohjaushenkilöstö (johto mukaan luettuna) benchmarkaukseen ja vertaisoppimistoimintoihin kansallisella tasolla?</li> <li>• Osallistuuko ohjaushenkilöstö (johto mukaan luettuna) benchmarkaukseen ja vertaisoppimistoimintoihin muiden maiden kanssa?</li> </ul>	

<b>Ohjausprosessi on taloudellisesti toimiva</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pystyykö ohjaushenkilöstö hyödyntämään muiden ammattilaisten resursseja ja osaamista ohjaustyössään?</li><li>• Varmistetaanko, että ohjaushenkilön toiminta ei ole päällekkäistä muiden ammattilaisten toiminnan kanssa?</li><li>• Arvioidaanko ohjausprosessia säännöllisesti taloudellisesta näkökulmasta?</li></ul>	
--	--	--