



Elinikäisen ohjauksen toteuttamismalli, Haavi

Elinikäisen ohjauksen kokonaisuus sisältää erilaisia toteuttamistapoja. Tieto, Neuvonta ja Ohjauspalveluja voidaan tarjota verkossa, puhelimesta sekä kasvotusten riippuen asiakkaan tarpeista. Haavi-mallin tavoitteena on hahmottaa elinikäisen ohjauksen kokonaisuutta. Malli on tarkoitettu työkaluksi valtakunnallisen ja alueellisen ohjaustoiminnan kehittämiseen. Mallin avulla voidaan tunnistaa kehittämistarpeet sekä kartoittaa katvealueet ohjaustoiminnassa. Edellytyksenä haavimallin toimivuudelle on toimiva hallintojen välinen yhteistyö, niin valtakunnan kuin alueellisella tasolla.

Mallin lähtökohtana on että suurin osa asiakkaista/ kansalaisista saavat tarvitsemansa ohjauspalvelut sähköisesti verkosta. Sähköinen verkkopalvelu on valtakunnallisesti hoidettava kokonaisuus. Keskitetysti hoidettava verkkopalvelu takaa yhdenvertaiset palvelut ja on ylläpidoltaan helposti hallittavissa.

Puhelimen kautta hoidettavat neuvonta ja ohjauspalvelut ovat myös keskitetysti hoidettava osio. Ajatus on sama kuin verkkopalveluissa, eli keskitetty ratkaisu antaa paremmat puitteet yhdenvertaiselle ja tasapuoliselle palvelulle.

Sekä verkko että puhelinpalvelu kokonaisuudet toimivat suoraan ministeriöitten alaisuudessa (OKM & TEM).

Neutraali kasvotusten tapahtuva ohjaus hoidetaan muun muassa alueellisissa ohjauspisteissä. Alueellinen ohjauspiste voi toimia esim. TE-toimistossa, kirjastossa, kolmannen sektorin toimijan alaisuudessa (esim. www.luckan.fi), tai olla koulutuksen järjestäjien yhteinen ohjauspiste. (esim. Urabaari ja AIVO kokeilut Opin ovi ohjelmassa)

Käytännössä verkko-, puhelin sekä kasvotusten tapahtuva ohjaus muodostaa kokonaisuuden ja tarvittaessa ohjausta kaipaava kansalainen käyttää kaikkia tarjolla olevia ohjauksen palvelumuotoja. Toimivan kokonaisuuden edellytyksenä on siis toimiva tiedonkulku eri palvelukokonaisuuksien välillä (face2face-puhelin-verkko)

Haavin kärjessä on alueellinen ELO-verkosto jonka koordinoinnista vastaa ELY-keskukset ja ruotsinkielisestä kokonaisuudesta aluehallintovirastojen ruotsinkielisen sivistystoimen yksikkö. Alueellisessa ELO-verkostossa on edustettuna kaikki tarvittavat tahot jotta alueellinen yhteistyö ja elinikäisen ohjauksen kokonaisuus toimii.

Asiakasvolyymit ovat suuret verkkopalveluiden kohdalla ja pienenevät sitä mukaan kun lähestytään Haavin kärkeä. Palveluintensiteetti on suurimmillaan kasvotusten tapahtuvassa ohjaustilanteessa ja pienenee sitä mukaan kun lähestytään verkkopalvelu kokonaisuutta.

Mallin käyttömahdollisuudet ovat laajat valtakunnallisen kehittämisen kannalta. Esimerkiksi resurssi ja osaamisen kartoitukset ohjausta tekevän henkilöstön kanssa (strateginen tavoite 3), Mikä on esim. osaamisen tarve puhelimessa tai kasvotusten tapahtuvalla ohjauksella. Tämä kysymys tarvitsee tuekseen ohjauksen kriteerit, eli määritellään minimitasot kaikille palvelumuodoille.

Opetus- ja kulttuuriministeriön asettama työryhmä (2011) on katsonut, että elinikäisen ohjauksen toteutuminen edellyttää seuraavien strategisten tavoitteiden toteutumista:

1. Ohjauspalveluja on tasapuolisesti saatavissa ja ne vastaavat yksilön tarpeita
2. Yksilölliset urahallintataidot vahvistuvat
3. Ohjaustyötä tekevillä on tehtävien edellyttämä osaaminen
4. Ohjauksen laatujärjestelmää kehitetään
5. Ohjaus toimii koordinoituna kokonaisuutena

Haavi mallin avulla voidaan tarkastella yllä mainittuja strategisia tavoitteita, malli systematisoi tarkastelemaan ohjaustoiminnan kokonaisuutta kanavariippumattomasti eri palvelutarpeiden ja siirtymien kautta. Ohjauksen haavimallin tavoitteena on se että kartoitetaan ja käytetään jo olemassa tai kehitteillä olevia kokonaisuuksia, ts. maksimoidaan resurssit ja karsitaan päällekkäistä toimintaa ELO kehittämistyössä.

Kun tarkastellaan ELPGN Tools No. 1 työkirjaa Elinikäisen ohjauksen toimintapolitiikka: Eurooppalaisia lähtökohtia kansalliselle kehittämistyölle, löytyy yhtäläisyyksiä Haavi-mallin ja Ranskalaisen elinikäisen ohjauksen mallin välillä.

Katso liite: Elinikäisen ohjauksen toteuttamismalli, Haavi