**Kooste pöytäkeskusteluista TNO-päivillä 28.-29.8.2019 Jyväskylä**

Torstaina yhtenä teemana oli ohjauksen laatu ja palautejärjestelmät. Raimo Vuorisen, Jani Gomanin, Robert Arnkilin ja Timo Spangarin aloituspuheenvuorojen jälkeen pöytäryhmät keskustelivat teemasta:

**Mitä asioista tulisi koota tietoa ohjauksen tila-arvioinnissa?**

**Yleisiä kommentteja**

Keskeistä vaikuttavuuden arvioinnissa on ratkaista, haetaanko lyhyen vai pitkän aikavälin tuloksia?

Toinen haastava kysymys, arvioidaanko koettua laatua vai lopputulosta? Lisäksi on erikseen määriteltävä, kenen kannalta asiaa tarkastellaan, on erikseen määriteltävä

* + tulos yksilön näkökulmasta
  + taloudelliset tulokset
  + yhteiskunnalliset pidemmän aikavälin tulokset

Pöydissä esille tulleet teemat kattavat ohjauksen prosessikuvauksen – panos – prosessi – lopputulos. Alla ryhmien kommentit jaoteltuna tämän mukaisesti:

**A: Panos:**

Rahallinen panostus ohjaukseen

* TE –hallintossa
* ELY:issä
* Ohjauksen hankkeet alueilla
* Ostopalvelut TE-hallinnossa + hankkeissa
* Kuntien oma toiminta (htv:t) + ostopalvelut

Ohjaamo-palvelun kattavuus maakunnan eri kuntien alueilla

* ohjauksen saatavuus ja kattavuus
* kysyntä (jonotusaika palveluihin)

Saatavuus – saavutettavuus

* miten asiakas ratkaisee, mitä palvelua käyttää, jos palveluja ei tunneta
* Palvelujen nopeampi saatavuus (nyt 1 krt/vuosi)

Laadunvarmennuksen teemoja

* ohjaajien osaaminen
* eettisyys
* johtaminen
* taloudellisuus
* prosessin läpinäkyvyys
* ohjausmenetelmät
* pätevyys

**B: Prosessi**

Miten hyvin toimii ajanvaraus?

* Kuinka nopeasti pääsee ohjaukseen
* Kuinka varaukset pitävät

Peruutukset

Tarvevastaavuus

* tietoja käyttäjien tarpeista on saatavilla eri tietojärjestelmistä

Kuulluksi tuleminen

* Asiakkailta kysytään, miten asiakas kokee tilanteen ratkaisun
* Palvelun järjestäjältä kysytään, miten palvelujärjestelyt toimivat ja miten ne reagoivat asiakkaan tarpeen mukaan

Suorat asiakaspalautteet teemoista

* Ohjaajan ammattitaito
* Ohjauksen lopputulos

Kysytään muutamalta verkostolta, miten ne toimivat

* nuorten ohjaus- ja palveluverkostot
* ELO-verkostot
* jotkin pilotit kunnista tai alueilta
* Ohjaamot
* jotkin ostopalvelut

**C: Lopputulos**

Ohjauksen tuloksen integroiminen vaikuttavuustavoitteiden sisältöön alueilla

Palvelujen vaikuttavuuden arviointitieto tulisi olla vain TUJO-mittariperusteinen, 3 kk status, pitäisikö olla myös 6 kk

Työttömyysjaksojen lyheneminen ohjauspalvelujen käyttäjillä

* tieto palvelujen käyttäjistö
* Yksilöohjaus vs. ryhmäohjaus

Tuloksia – kovat faktat

* Sijoittuminen jatko-opintoihin
* Suoritetut tutkinnot – tutkintojen osat
* Keskeyttämiset
* Yrittäjyys
* Työllistyminen

Koettuja tuloksia – subjektiiviset kokemukset

* itseluottamuksen kasvu
* muutos käyttäytymisessä (positiiviset toimet)
* subjektiivinen asiakaskokemus – hyvä vai huono
* ohjaajan arvio ohjausprosessista
* ohjaus/uran lopputulokset, sijoittuminen koulutukseen, työhön

**Mahdollisia työmuotoja vaikuttavuuden arvioinnissa:**

Seuranta esim. 6 kk ohjauksen päättymisestä

Asiakkaalle itsearviointi vaikuttavuudesta palvelun alussa ja lopussa (esim nopea mobiilityöväline)

Kysymyksiä asiakaskokemuksen kartoittamiseksi ohjauksen päätteeksi

* mikä taho/kuka ohjasi
* kuinka pitkä ohjausjakso – kertaa/kk
* Arvio ohjauksesta - emojit – avoin vastauskenttä
* Oletko saanut itsellesi positiivisen askeleen suunnan k/e – mikä\_\_\_\_\_\_\_\_
* Jos et ole tyytyväinen, kerro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Mikä ohjauksessa auttoi sinua eteenpäin?

Asiakkaiden kokemustiedon kerääminen paikallisesti yhdenmukaisesti - valtakunnallinen vertailu – koonti

* kokemus – oma näkemys ohjauksesta