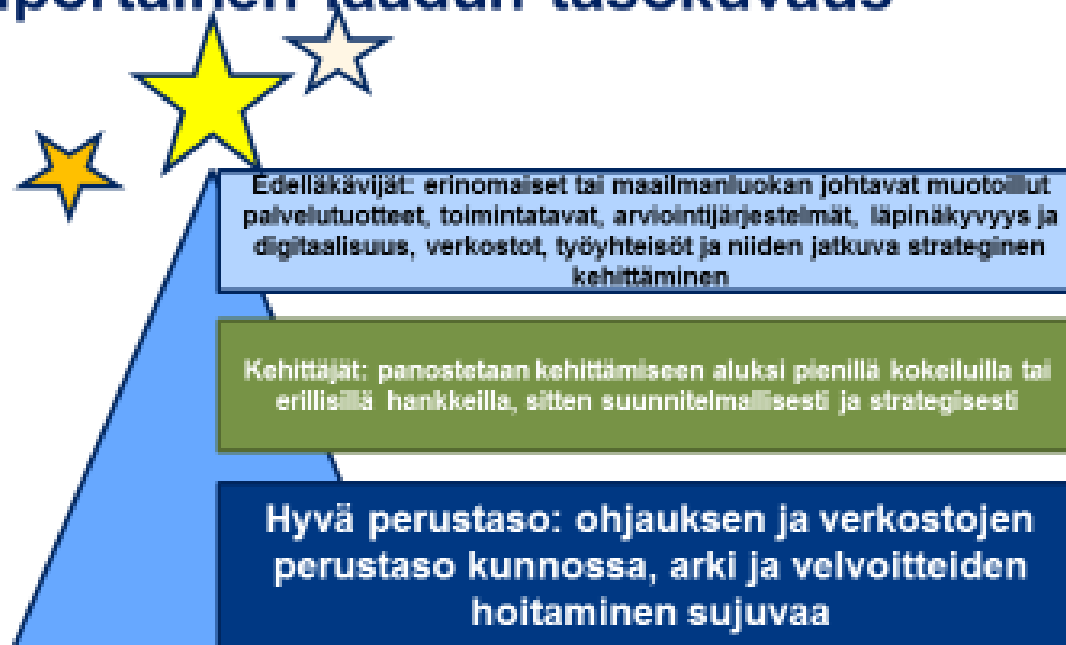








## Kolmiportainen laadun tasokuvaus




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

STRATEGINEN TAVOITE	HYVÄ PERUSTASO	KEHITTÄJÄT	EDELLÄKÄVIJÄT
<p><b>TAVOITE: YHTEISET JÄRJESTELYT</b></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"> <li>• Toiminta perustuu lakiin ja asetuksiin</li> <li>• Palveluna tarjotaan tietoa, neuvontaa ja ohjausta</li> <li>• Palvelut pohjautuvat koulutuksen ja työuran valintoihin sekä arjentaitoihin</li> <li>• Toimintatavat antavat pääosin myönteisen palautteen asiakailta ja verkostolta</li> <li>• Yhteisten järjestelyjen arviointi perustuu yksittäisiin arviointikohteisiin tai tapahtumiin</li> <li>• Kiusaamiseen ja epäasialliseen kohteluun puututaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erilaisin kokeiluoin ja hankkein toiminnassa päädytään käytännössä monimuotoisiin ja uudenaikaisiin järjestelyihin ja oppimiseen</li> <li>• Toiminta perustuu osin yhteisiin sopimuksiin</li> <li>• Palvelut tarjoavat erilaisin menetelmin vaihtoehtoisia mahdollisuuksia edetä omiin tavoitteisiin</li> <li>• Yhteisten järjestelyjen vuoksi palvelu ottaa vastuun asiakkaasta kokonaisuutena, myönteisenä ja yksilöllisenä ihmisenä</li> <li>• Toiminnassa kokeillaan Ohjaamo-tyyppistä yhden oven periaatetta</li> <li>• Toiminnan suunta siirtyy korjaavasta ennaltaehkäisyksi ja hyvinvointia tukevaksi toiminnaksi, esimerkiksi Tajua mut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Toiminta perustuu yhteisiin sopimuksiin ja toiminta järjestetään joustavaksi asiakkaan näkökulmasta</li> <li>• Palvelut pystyvät tunnistamaan ja tunnustamaan erilaisia oppimista ja osaamista ja validoimaan myös epävirallista oppimista ja arkioppimista</li> <li>• Koko henkilöstö, verkosto ja asiakkaat osallistuvat aktiivisesti yhteisten järjestelyjen suunnitteluun, kehittämiseen,</li> </ul>

		<p>-tyyppinen toimintatapa on otettu käyttöön</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehittäminen on suunnitelmalista ja sille asetetaan laadulliset ja numeroin ilmaistavat mittarit ja arviointimenetelmät</li> <li>• Ohjauksen ja oppimisen järjestelyt ovat osin yhteistyötä kumppaneiden kanssa</li> <li>• Yhteisten järjestelyjen vaikutuksena opintojen keskeyttäminen vähenee, nuoret ja aikuiset pääsevät nopeammin töihin, perheet kokevat saavansa tukea tarvittaessa ja kansalaisten hyvinvoinnin kokemus paranee</li> <li>• Uudet toimintatavat antavat kokemuksen siitä, että ihminen on saanut tukea ja kannustusta elämän siirtymävaiheissa ja hän pystyy tekemään itsenäisiä valintoja ja päätöksiä</li> <li>• Kiusaamisen ja epäasiallisen kohtelunpoistamiseksi otetaan aktiiviset menetelmät käyttöön</li> </ul>	<p>toteutukseen, arviointiin ja palautteeseen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esimerkiksi Ohjaamotyyppinen palvelu on vakiintunut ja sitä kehitetään jatkuvasti</li> <li>• Toiminta on kehitetty asiakkaan hyvinvointia tukevaksi palveluksi pitkäjänteisesti</li> <li>• Laadun arvioinnin, mittauksen ja mittariston avulla pystytään kehittämään yhteistä toimintaa jäsentyneesti ja pitkäjänteisesti</li> <li>• Pystytään kehittämään samanaikaisesti yhdessä ja suunnitelmallisesti myös yhteisten järjestelyjen työtä tuotavaksi ja hyvinvointia lisääväksi</li> <li>• Uutta teknologiaa osataan käyttää verkostoissa uusien ratkaisujen ja palvelujen tuottamiseksi ja kehittämiseksi</li> </ul>
	<b>HYVÄ PERUSTASO</b>	<b>KEHITTÄJÄT</b>	<b>EDELLÄKÄVIJÄT</b>
<b>TAVOITE: OSALLISUUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa itseä koskeviin asioihin on mahdollista lähes jokaisessa elämänvaiheessa iän ja kehittymisen asteen mukaan</li> <li>• Osallisuuden menetelmät ja muodot perustuvat enemmän</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuulluksi tulemisesta siirrytään yhteiseen suunnitteluun ja toteutukseen sekä arviointiin ja palvelujen kehittämiseen</li> <li>• Osallisuuden menetelmät ja muodot ovat kehittyneet entistä epämuodollisiksi ja muodol-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osallisuuden kolme tasoa toteutuvat: osallisuuden henkilökohtainen tunne (esim. nuori kokee saaneensa pätevän subjektin position), laadukas prosessi ja laadukas lopputulos (ks. Anu Gretschel 2017 Nuorisotutkimusseura</li> </ul>

	<p>muodollisiin vaikutusmahdollisuuksiin, esim. nuorisovaltuuston tai -järjestön toimintaan organisaatiossa</p>	<p>liset työmuodot ovat levinneet useimmille elämänalueille, joissa voi vaikuttaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Viranomaisten kanssa nuorten ja aikuisten osallisuutta tukevat järjestöt, vapaat toimijat, yritykset ja muut yhteistyökumppanit</li> <li>• Osallisuuden vaikutuksena ihminen voi tuntea saavansa puolueetonta ja laadukasta apua erilaisissa elämäntilanteissa</li> </ul>	<p>ry, Nuorisotutkimusverkosto)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osallisuuden muodot ja menetelmät ovat läpileikkaavia lähes kaikilla elämänalueilla niin, että kansalaisilla on käytössään monimuotoiset ja digitaaliset keinot vaikuttaa itseensä ja lähiympäristöön liittyviin asioihin</li> <li>• Osallisuuden vaikuttavuutta lisää, kun ihminen voi saada tukea hyvinvointiinsa ja ehkäistä hankalimpia elämäntilanteita jo ennakolta</li> </ul>
	<p><b>HYVÄ PERUSTASO</b></p>	<p><b>KEHITTÄJÄT</b></p>	<p><b>EDELLÄKÄVIJÄT</b></p>
<p><b>TAVOITE: KANNUSTAVA OPPIMINEN</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varmistetaan lapsen, nuoren ja aikuisen muodolliset oppimisen onnistumisen keinot</li> <li>• Oppimisen järjestelyt kannustavat elinikäiseen oppimiseen</li> <li>• Oppimisen järjestelyissä on mahdollisuus joustaviin opintoihin ja oppimiseen</li> <li>• Avoimet oppimisen väylät ovat käytännössä mahdollisia valita eri elämäntilanteissa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varmistetaan oppimisen menetelmät ja välineet sopiviksi niin, että jokainen oppija tuntee vahvuutensa ja kehittämiskohteensa ja halun oppimiseen</li> <li>• Oppimisen järjestelyt kannustavat käytäntöön, kokonaisuuksiin, käsin ja yhdessä tekemiseen, tutkimiseen, luovuuteen, leikkimiseen ja peliin, vuorovaikutukseen, liikkumiseen ja myönteisiin elämyksiin</li> <li>• Aiemmin opittu otetaan huomioon ja voidaan hyväksyä kaikissa opinnoissa</li> <li>• Oppisopimus, työpajat ja erilaiset kokeilut oppimisen järjestelyistä ja oppimisen menetelmistä ovat olennainen osa kannustavassa oppimisessa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kannustavan oppimisen lähtökohta on myönteinen ihmis käsitys ja voimavaroista ponnistava tuki, joka tähtää hyvinvoinnin kohenemiseen</li> <li>• Elinikäinen oppiminen on osa järjestelmää, joka vahvistaa oppimisen iloa</li> <li>• Jokaiselle ihmiselle löytyy polku kannustaviin opintoihin ja oppimiseen, jotka tukevat uravalinnoissa ja työpaikan ja -tehtävien vaihdoksissa sekä muodollisen oppimisen alkuvaiheissa</li> <li>• Pitkäaikaisena vaikuttavuutena kannustavassa oppimisessä on esim. se, että jokaisella ihmisellä on useiden oppimisvaiheiden ja organisaatioiden kautta myönteinen suhtautu-</li> </ul>

minen oppimiseen ja omien taitojen kehittämiseen

	<b>HYVÄ PERUSTASO</b>	<b>KEHITTÄJÄT</b>	<b>EDELLÄKÄVIJÄT</b>
<p><b>TAVOITE: SUJUVASTI TYÖHÖN</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yksittäisissä organisaatioissa toimitaan niin, että lapsilla ja nuorilla on mahdollisuus työuran alkuun ja aikuisena kehittyä työssään</li> <li>• Tulevaisuuden suunnittelu on osa opintoja ja työuraa</li> <li>• Työhön pääsemiseksi on käytössä erilaisia menetelmiä ja työnvälityksen keinoja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkostomaisessa työotteessa toimitaan niin, että eriikäiset voivat suunnitella tulevaisuuttaan, jotta heillä on mahdollisuus uravalintoihin ja työpaikan ja -tehtävien vaihtokseen</li> <li>• Tulevaisuuden suunnittelu kytketään työssä kehittymiseen ja osaksi työorganisaatioiden kehittämistä</li> <li>• Opintojen ja töiden väliin voi helposti yhdistää työssäkokeilua, pajatyöskentelyä ja työn ja koulutuksen yhteensovittamista elämäntilanteen mukaan</li> <li>• Jotta pääsee sujuvasti töihin, on mahdollista käyttää moderneja ja digitaalisia menetelmiä yhdistettynä henkilökohtaisiin kasvokkain tapaamisiin, missä voidaan hyödyntää tulevaisuus- ja historiatietoa ihmisestä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alueen ohjausjärjestelmä ja -palvelut ovat kehittyneet sellaisiksi, että ne perustuvat laadukkaisiin työelämän käytäntöihin, joissa yhdistyvät työn tuottavuus ja työhyvinvointi</li> <li>• Eri elämänvaiheissa tulevaisuuden suunnittelusta tulee kokemus, että se on osa kaikkea oppimiseen ja työhön liittyvää toimintaa ja vaikuttaa myönteisesti henkilökohtaisiin valintoihin ja päätöksiin</li> <li>• Erilaisten töiden välisissä siirtymissä ihminen kokee pääsevänsä nopeasti eteenpäin</li> </ul>
	<b>HYVÄ PERUSTASO</b>	<b>KEHITTÄJÄT</b>	<b>EDELLÄKÄVIJÄT</b>
<p><b>TAVOITE: TOIMIVA VERKOSTOTYÖ YHDESSÄ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sisäisessä yhteistyössä noudatetaan yhteistoimintaa edistäviä lakeja, säädöksiä ja sopimuksia</li> <li>• Henkilöstö tuntee organisaation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arkipäivän yhteistyö ja vuorovaikutus sujuvat sisäisessä yhteistyössä</li> <li>• Toimijoilla on yhdessä tekemiseen sopivia työkaluja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sisäinen yhteistyö on jatkuvaa ja vastavuoroista ja sen tarkoitus on pitkäjänteinen kehittäminen</li> <li>• Toimijoiden työkalut tukevat</li> </ul>



<p>tion ja verkoston tilanteen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehittämis ehdotusten tekeminen on mahdollista</li> <li>• Kumppanuus ja asiakassuhteet saattavat olla kertaluonteisia ulkoisessa yhteistyössä, mutta ne hoidetaan asiallisesti</li> <li>• Luottamusta vahvistavissa toimintatavoissa noudatetaan tehtyjä sopimuksia ja toimitaan luottamuksen arvoisesti</li> <li>• Yhteistyö hyvinä ja huonoina aikoina: yhteistyön tavoitteena on ongelmien poistaminen</li> <li>• Verkostoissa työskentely lähtee aidosta tarpeesta</li> <li>• Verkostoissa työskentely on sujuvaa</li> <li>• Toimijoiden välinen työnjako on selkeää ja yhteistyö sujuvaa</li> <li>• Alueen strategiat ja arvot tukevat verkostotyötä</li> <li>• Verkostossa toimiminen tuntuu mielekkäältä ja sujuvalta</li> <li>• <b>Asiakkaiden</b> rooli palvelujen tai toiminnan kehittämisessä on vielä pientä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilöstöä ja verkostoa kuunnellaan ja kannustetaan aloitteellisuuteen</li> <li>• Tarvittaessa käynnistetään kehittämishankkeita ja kokeiluja</li> <li>• Ulkoisessa yhteistyössä kumppania ja asiakasta kuunnellaan ja palaute otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä</li> <li>• Tavoitellaan pitkäjänteistä eri osapuolia hyödyttävää yhteistyötä</li> <li>• Luottamusta vahvistavissa toimintatavoissa organisaation tai verkoston johto kehittää ja edistää aktiivisesti yhteistyötä ja erilaisia yhteistyön menetelmiä, myös digitaalisia</li> <li>• Samalla kehitetään työyhteisötaitoja ja -kulttuuria ja niitä arvostetaan</li> <li>• Yhteistyö hyvinä ja huonoina aikoina: hyvinä aikoina luotu yhteistyö kantaa myös huonoina aikoina ja vaikeina aikoina lisätään avointa keskustelua ja yhteisiä ponnistuksia vahinkojen minimoimiseksi</li> <li>• Verkoston toimijat tukevat ja edistävät luottamusta ja yhteistyötä sekä yhdessä tekemistä ja niihin perustuvaa kehittämistä</li> <li>• Verkostoissa osapuolet tarkastelevat yhdessä ja ennakoivat toimintaympäristön ja</li> </ul>	<p>yhdessä tekemistä</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkosto, sen organisaatioiden johto ja henkilöstö ovat aloitteellisia</li> <li>• Kannustetaan kokeiluihin ja riskien ottoon, ja virheiden tekeminen on sallittua</li> <li>• Ulkoisessa yhteistyössä verkostojen välisessä kilpailussa pyritään strategiseen kumppanuuteen ja sen vahvistamiseen</li> <li>• Lisäarvoa etsitään yhdessä eri osapuolten parhaaksi</li> <li>• Luottamusta vahvistavissa toimintatavoissa yhteistyön ja yhdessä tekemisen toimivuutta ja tuloksellisuutta arvioidaan, seurataan ja parannetaan avoimesti keskustellen ja kehittäen</li> <li>• Verkosto käyttää digitaalisia arviointeja, mittausmenetelmiä ja kehittää niitä sekä viestii niistä avoimesti palvelujen käyttäjille</li> <li>• Verkosto keskittyy laadukkaaseen työhön yhdessä ja ihmisten johtamiseen</li> <li>• Verkostolla on riittävästi valtaa ja vastuuta sekä lupa päättää ja toimia verkoston elinkaaren aikana, mistä tulee kansalaiselle ja asiakkaalle myönteinen kokemus</li> <li>• Yhteistyö hyvinä ja huonoina aikoina: tunnistetaan ja ennakoitaan toimintaympäristössä</li> </ul>
---	---	---

		<p>alan muuttumista ja niiden vaikutuksia yhdessä tekemiseen verkostoissa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Asiakkaat</b> ovat mukana palveluiden kehittämisessä esim. osana projektia tai raatia tms.</li> <li>• Asiakkaan hyväksi toimijat hyödyntävät ja arvostavat erilaista asiantuntijuutta</li> </ul> <p><b>OK: Lisäys: toimivat työkalut!</b></p> <p><b>OK: Eri asiantuntijoiden hyödyntäminen ja arvostaminen asiakkaan hyväksi</b></p> <p><b>OK, tehty: MUUTA: viranomaisen-sana toimijaksi koko tekstissä!</b></p>	<p>tapahtuvat muutokset ja esimerkiksi taloudellisen tilanteen tuomat vaihtelut, luodaan yhteisiä pelisääntöjä ja menettelytapoja erilaisiin tilanteisiin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Asiakkaat</b> osana palvelurakennetta ovat kehittämässä palveluita asiakkaan näkökulmasta jatkuvasti</li> <li>• Toimijat edistävät luottamukseen ja yhdessä tekemiseen perustuvaa kehittämistä verkostossa</li> <li>• Toimijat kehittävät yhdessä palvelujaan, tuotteitaan, toimintatapojaan siten, että ne paremmin vastaavat kansalaisten ja asiakkaiden tarpeisiin</li> <li>• Asiantuntijuuden arvostaminen ja hyödyntäminen asiakkaan hyväksi on jo vakiintunutta</li> </ul>
	<b>HYVÄ PERUSTASO</b>	<b>KEHITTÄJÄT</b>	<b>EDELLÄKÄVIJÄT</b>

## Laadun kolmiportainen tasokuvaus sisältää arvioituja esimerkkitapauksia liitteenä!

### Miten ELO-toiminnan laatua arvioidaan?

- Ks. Anu Gretschelin uutta arviointivälinettä nuorisotyöhön, jota sovelletaan tässä.
- **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 otteita 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
- Kehittäjätaso täyttyy 75-%:sesti = 2 tähteä
- Edelläkävijätaso täyttyy 66-%:sesti = 3 tähteä

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

- Milloin arvioidaan? Arvioidaan vähintään kerran vuodessa, säännöllisesti joka tapauksessa!
- Miten arvioidaan? Käytetään jokaisessa arvioinnissa **sähköistä työkalua**, mistä saadaan suoraan jälki, jota hyödynnetään raportoinnissa ja viestinnässä sekä läpinäkyvyyden vahvistamisessa. Meidän on sovittava tämä yhteinen sähköinen työkalu.
- Millainen on arviointiprosessi? Anu Gretschelin uudesta arviointivälineestä nuorisotyöhön otetaan viiden kohdan **toiminnallisen tehokkuuden osoittavat tunnusluvut** muutettuna kolmiportaiseen mittaristoon.
- Ketkä arvioivat? Anu Gretschelin uudesta arviointivälineestä nuorisotyöhön otetaan mallinnus siihen, ketkä arvioivat.
- Mihin arviointi vaikuttaa? Se otetaan vuosittain ministeriön raportointiin mukaan. Se vaikuttaa alueen omaan verkostotyön kehittämiseen ja suuntaamiseen.
- Mitä arvioinnista viestitetään? Arviointi kytketään **vaikutus- ja vaikuttavuusarvioinnin** kokonaisuuteen ELO- ja nuorisotakuun toiminnasta (vrt. 2013 - 2016 tekemääni vaikutus- ja vaikuttavuusarviointiin).

## Teksti ja kuvat

Tuija Toivakainen, Etelä-Savon ELY, puh. 0295 024 220, [tuija.toivakainen@ely-keskus.fi](mailto:tuija.toivakainen@ely-keskus.fi)