



TESSU²
OSMO²

Osallisuutta Ohjaamoihin - työpaja 17.2.2021

jamk

HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HÄME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES


Åbo Akademi

Diak


Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Osallisuus ja asiakasosallisuus



Taru Lilja ja Päivi Pukkila

TESSU 2 – Kohti aitoa monialaista yhteistyö- ja ohjausosaamista

OSMO 2 – Monikulttuurista osaamista Ohjaamoihin

HAMK Edu - tutkimusyksikkö

Mitä osallisuus on?

- Osallistuminen
- Tunne kuulumisesta
- Vaikuttaminen

Milloin tai missä tilanteessa olet itse kokenut osallisuutta?

Osallisuus sateenvarjokäsitteenä

- **Mitä näistä sinä tarkoitat, kun puhut osallisuudesta?**
- Aktiivista kansalaisuutta
- Yhdenvertaisia palveluja
- Ihmisoikeuksia
- Demokratiaa
- Merkityksellisyyttä ja mahdollisuuksia



Osallisuuden esimerkki- määritelmä

- ”Osallisuus on kuulumista sellaiseen kokonaisuuteen, jossa **pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin** (esim. toimeentulo, asuminen, turva, luottamus) ja elämän **merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin**. Osallisuus on **vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin.** ” (Isola ym. 2017)

Osattomuus,
osallistuminen,
osallisuus –
”osallistaminen”



Mitä osallisuudella tarkoitetaan Ohjaamoissa?

- Sosiaalinen osallisuus

- Valtion velvollisuus mahdollistaa ja tukea kansalaisten osallistumista yhteiskunnan toimintaan
- Ymmärretään usein syrjäytymisen vastakohtana, inkluusio vs. eksluusio
- Yksilötasolla kokemus ja tunne kuulumisesta (Leemann ym. 2015)

- Asiakkaan osallisuus

- Osa sosiaalista osallisuutta
- Toteuttaa, varmistaa ja lisää palvelujärjestelmän ja asiakastyön asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta
- Asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen tai arviointiin

- Asiakasosallisuus

- Palvelujen käyttäjät otetaan mukaan suunnittelemaan palveluita, joko yleisesti tai oman palveluprosessin tasolla (Leemann & Hämäläinen 2016)



Mitä osallisuudella tarkoitetaan Ohjaamoissa?

- Ohjaamo sujuvoittaa nuorten siirtymiä työhön ja koulutukseen tai muuhun toimintaan
(sosiaalinen osallisuus, yhteiskuntaan kiinnittyminen)
- Edistää nuorten osallisuutta, toimintakykyä ja elämänhallintaa
 - 1. Nuori osallistuu oman tilanteensa arvioimiseen ja muutoksen toteuttamiseen **(asiakasosallisuus)**
 - 2. Nuoren kyky suunnitella tulevaisuuttaan paranee **(asiakasosallisuus)**
 - 3. Nuorella on mahdollisuus osallistua tavoitteelliseen toimintaan **(osallistuminen)**
- Nuorten osallisuus toiminnan kehittämisessä on suunnitelmallista **(asiakkaan osallisuus)**



Asiakasosallisuuden vahvistaminen Ohjaamoissa

- Nuoria on kutsuttu mukaan toiminnan kehittämiseen
 - Asiakasraadit
 - Nuorten kehittämisryhmä
 - Palautteiden ja kehittämis ehdotusten kuuleminen
- Käytännössä:
 - Palautteen annon mahdollisuuden ylläpitäminen
 - Suullisen palautteen kysyminen tai kuunteleminen asiakastilanteessa
 - Kehittämistoiveita kuullaan suunnitellusti nuorten joukolta
 - Asiakaspalautekyselyn järjestäminen

(Ohjaamojen itsearviointikysely, 2018)

Asiakasosallisuuden tukeminen ohjauksessa

Asiakasosallisuuden aste	Miten näyttäytyy ohjauksessa?	Ohjauksen työtap	Aineistoesimerkki
Osallisuus	Aito vaikuttaminen ja osallistuminen suunnitteluun ja päätöksentekoon	Yhteinen keskustelu vaihtoehdoista, ohjauksen tarpeesta ja asiakkaan toiminnasta	<i>”Millaista tukea tarvitset?”</i>
Aktiivinen osallistuminen	Osallistuminen ja vaikuttaminen ohjaajan määrittämiin suunnitelmiin	Ohjaaja määrittelee vaihtoehdot, joiden ympärille keskustelu rakentuu	<i>jatkoväylänä mainittiin vain ammatillinen koulutus, ei kysytty asiakkaan toiveita</i>
Passiivinen osallistuminen	Osallistuminen keskusteluun ja ohjaajan määrittämiin suunnitelmiin – ei päätöksentekoon	Ohjaaja tekee valinnan ja siten päättää, mistä keskustellaan	<i>Ohjaaja määritteli seuraavat askeleet, asiakkaan siirto toiseen palveluun</i>
Osattomuus	Ei osallistumista keskusteluun, suunnitteluun tai päätöksentekoon	Ohjaaja sallii muiden henkilöiden puhua ja tehdä päätöksiä asiakkaan puolesta	<i>Asiakas ei itse ollut paikalla. Tukihenkilö puhuu asiakkaan puolesta.</i>

Lähteitä osallisuudesta

- Haikkola, L. & Näre, L. & Lähteenmaa, J. (2017) Tunnistamisen institutionaaliset kontekstit. Nuoret työttömät aktivointitoimenpiteissä. Teoksessa Sanna Aaltonen & Antti Kivijärvi (toim.) Nuoret aikuiset hyvinvointipalvelujen käyttäjinä ja kohteina. Helsinki: Nuorisotutkimusseura/Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 198, 53–77.
- Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. (2015). Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2016) Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81(5), 586–594.
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T. Valtari, S. & Keto-Tokoi A. (2017). Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. TYÖPAPERI 33/2017 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Juvenes Print.
- Pukkila, P. & Helander, J. 2016. Työotteena monialaisuus – katsaus Ohjaamojen monialaisen yhteistyön rakentumiseen. Nuorisotutkimus 34 (2016):3
- <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135023/nuorisotutkimus%203%202016%20pukkila%20helander.pdf>
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2018) Ohjaamon perusteet. TEM esitteet 6/2018. <https://tem.fi/documents/1410877/2934378/Ohjaamotoiminnan+perusteet>



YHTEYSTIEDOT

Suomenkieliset valmennukset

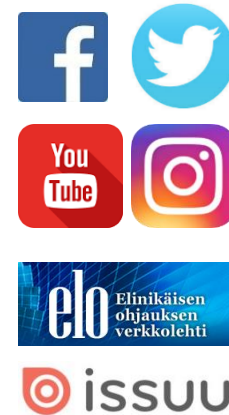
Auli Sesay, projektipäällikkö
JAMK ammatillinen opettajakorkeakoulu
auli.sesay@jamk.fi
040 594 1476

Coaching på svenska

Satu Laitila, sakkunnig
Centret för livslångt lärande, Åbo Akademi
satu.laitila@abo.fi
046 920 1968



www.jamk.fi/tessu



facebook.com/TESSUprojekti
twitter.com/TESSUprojekti
instagram.com/tessuprojekti
Youtube: bit.ly/tessutube

verkkolehdet.jamk.fi/elo/

issuu.com/tessuprojekti

TESSU² OSMO² jamk

HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HÄME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

ÅA
Åbo Akademi

Diak

Euroopan unioni
European Union

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020