

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistalenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Sinkkonen, M., Nilsson, T., Pahkamäki, N. & Jääskeläinen, K. (2021) Ohjaamon rinnalle OSAAMO : uusi asiakaslähtöinen tapa toimia. TAMKjournal, 25.1.2021.

URL: <https://tamkjournal.tamk.fi/ohjaamon-rinnalle-osaamo/>

# Ohjaamon rinnalle OSAAMO – uusi asiakaslähtöinen tapa toimia

in [Kehittäminen ja soveltava tutkimus](#) · [Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus](#) — 25 tammi, 2021

*6Aika Osaamo -hankkeessa TAMK on mukana kehittämässä kansallisesti uutta tapaa toimia jatkuvan itsensä kehittämisen ja työnteon välillä monimutkaistuvassa maailmassa. Uuden toimintamallin keskiössä on asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisessä tavassa toimia asiakkaan polku työllisyyspalveluihin, koulutukseen ja yrittäjäksi löytyy yhden ”luukun” takaa. Hankkeen on tarkoitus auttaa myös yrityksiä kohtaantohaasteiden ratkaisemisessa. Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kautta pyritään löytämään keinoja, joilla yritykset löytäisivät osaajia tarpeisiinsa sujuvammin sekä tarpeen ja tarjonnan yhteen saattamisen kautta että täydentävää koulutusta järjestämällä. Tällöin potentiaalinen työntekijäresurssi voi täydentää osaamistaan vastaamaan yritysten tarpeita.*

---

Kirjoittajat: Merja Sinkkonen, Tiina Nilsson, Nelli Pahkamäki ja Kersti Jääskeläinen

Sosiaalityön näkökulmasta nykyinen työllisyyspalvelujärjestelmä on rajaava ja osin – aktivointimalleista huolimatta – asiakasta passivoiva. Mahdollisuus yksilöllisten palvelupolkujen rakentamiseen kohtaa monia esteitä. Palvelut on rakennettu aikana, jolloin asiakas oli joko työssä, työtön tai opiskelija, nykypäivänä yksilö voi kuitenkin olla saman ajanjakson sisällä työllinen, työtön ja opiskelija.

Koulutus-, oppimis- ja työjaksojen vuorottelun sekä toisiinsa kietoutumisen nähdään yleistyvän myös OKM:n vuodelta 2020 olevan raportin mukaan. Tämän katsotaan tarjoavan suuria mahdollisuuksia oppimisen ja osaamisen monipuolistamiseen ja tehostamiseen, joskin koulutusjärjestelmältä tämän nähdään edellyttävän joustavuutta ja riittävän yhtenäisiä käytäntöjä. Ohjauksen kehittämisen tavoitetilana pitäisikin olla työelämän ja oppimisen välillä joustavasti liikkuvat yksilöt, jotka mahdollisesti tarvitsevat ohjausta urallaan sekä opintojensa nivomista työelämään. (Toom & Pyhäntö.)

Osaaminen 2035 -raportissa (OPH 2019) todetaan, että jatkuvaan oppimiseen kytkeytyvä osaamisen hankkiminen ja työn limittyminen voi muuttua radikaalisti. Merkittävä haaste jatkuvan oppimisen saralla tuleekin tulevaisuudessa olemaan työelämässä olevien henkilöiden osaamisen päivittäminen ja jopa osaamisen täydellinen uusintaminen. Tämä tulee vaatimaan osaavaa ohjaamista sekä laajaa ymmärrystä osaamisen tunnistamisesta (OPH 2019, 37; Jatkuvan oppimisen...2019, 2-5) sekä työelämän ja työurien vaatimasta täydennettävästä osaamisesta. Tämä edellyttää ohjausresurssien kartoittamista ja kokoamista riittävästi yhteen sekä laadukasta henkilökohtaista ohjausta asiakaslähtöisesti, ei organisaatiolähtöisesti. Lisäksi aikuisten oppimispolkuja varten on luotava uudenlaisia tukirakenteita ja -verkkoja, joiden avulla oppijoiden hyvinvointia ja tavoitteiden saavuttamista tuetaan. (OPH 2019, 37.)

## Palveluiden integraatio – tavoitteena asiakaslähtöisyys

Palveluiden integraatio on vastaus palveluiden pirstaloitumiseen ja kohtaanto-ongelmiin. Yksilön näkökulmasta palveluiden integraation tulisi muodostaa palvelukokonaisuuksia,

jotka vastaavat hänen tarpeisiinsa. Integraation pitäisi mahdollistaa saumaton siirtyminen palvelusta toiseen ja sen tulisi tuottaa paremmin toimivia ja paremmin kunkin yksilön omaan tarpeeseen vastaavia palveluita. (Koivisto ym. 2016.)

Työllisyyspalveluiden ja jatkuvan oppimisen integraation tavoitteena on tehostaa työllistymistä sekä koulutukseen ohjautumista. Keskeinen periaate palveluintegraatiossa on asiakaskeskeisyys. Asiakkaan tulisi olla mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa palvelukokonaisuuden eri osatekijöitä. Paljon palveluita käyttävä asiakas tarvitsee tavallisesti tuekseen vastuutyöntekijän, joka kulkee asiakkaan rinnalla koko prosessin ajan ja pitää kokonaisuuden hallussa. Asiakkaan näkökulmasta palvelujen integrointi toteutuu, kun edellä jäsennettyjä elementtejä rakennetaan saumattomiksi kokonaisuuksiksi, jotka tuottavat kansalaisille yksilön tarpeista lähteviä, oikea-aikaisia ja tarkoituksenmukaisia palveluita. Keskeisten elementtien, kuten asiakaskeskeisyyden tai sujuvan tiedonkulun, puuttuminen merkitsee auttamattomasti vajaata integraatiota. (Koivisto ym. 2016)

Integroituja palvelukokonaisuuksia voidaan toteuttaa siten, että palveluja ei tarjota asiakkaalle yhteisissä tiloissa, vaan ne koordinoidaan erilaisten elementtien avulla palvelukokonaisuudeksi. Tällaisilla palvelukokonaisuuksilla tavoitellaan laajempaa tai vahvempaa integraatiota kuin pelkkä palveluohjaus tai moniammatillinen yhteistyö. Nämä seikat voivat olla osatekijöinä integraatiossa, mutta lisäksi tarvitaan muita elementtejä, kuten vastuutyöntekijää, monialaista palvelusuunnitelmaa sekä rajoja ylittävää tietojärjestelmää, jolloin kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät jakavat asiakasta koskevat suunnitelmat ja tiedot. (Koivisto ym. 2016)

## **Työllisyyden ekosysteemin toimijat yhteistyöhön – Osaamo uutena palvelukokonaisuutena**

Ohjaamo on jo varsin tunnettu palvelukonsepti Suomessa. Ohjaamo on paikka, jossa kuka tahansa alle 30-vuotias voi saada ilmaiseksi apua työhön, koulutukseen tai arkeen liittyvissä asioissa. Ohjaamoita on tällä hetkellä ympäri Suomea 45 kappaletta lähes sadan kunnan alueella. (TE-palvelut n.d.)

Ohjaamojen rinnalle rakennetaan Osaamoja vastaamaan aikuisväestön (yli 30 -vuotiaiden) vastaavaan palvelutarpeeseen.

Osaamon tavoitteena on olla paikasta riippumaton palvelu, jonka laajan asiantuntijaverkoston avulla asiakas saa yksilöllistä apua työllistymiseen, yrittäjyyteen sekä osaamisen tunnistamiseen ja kehittämistarpeisiin liittyvissä asioissa. Tavoitteena on kehittää matalan kynnyksen työllisyys- ja elinkeinopalveluja verkostomaisesti yhteistyössä alueiden eri toimijoiden kanssa. Lisäksi tarkoituksena on löytää uusia toimintamalleja ja ratkaisuja osaamisen kehittämisen haasteisiin, kohtaanto-ongelmien ratkaisemiseen ja sirpaleiseen palvelutarjontaan huomioiden työnhakijoiden, työnantajien ja muiden sidosryhmien palvelutarpeet.

## **6Aika Osaamo -hanke**

Tampereen korkeakouluyhteisö on mukana 6Aika Osaamo -hankkeessa, jossa kehitetään edellä mainittua uudenlaista Osaamo-mallia. Mallissa huomioidaan aikuisväestön erilaiset tarpeet työllistymisen, jatkuvan oppimisen, työllistämispalveluihin osallistumisen ja yrittäjyyden osalta. Malli huomioi myös työnantajien tarpeet osaavan työvoiman

saatavuuteen ja yritystoiminnan kehittämiseen liittyen. Osaamo-hankkeen päätavoitteena on kehittää uusia palveluja ja ratkaisuja, jotka tehostavat väestön työllistymistä ja koulutukseen ohjautumista. Toisena päätavoitteena on helpottaa uusilla ratkaisuilla työnantajien rekrytointitarpeita ja osaavan työvoiman saatavuutta.

Jatkossa asiakkaita ohjataan yksilöllisesti työhön, osaamisen vahvistamiseen tai yrittäjiksi heidän omien toiveidensa mukaan. Vuoropuhelua eri toimijoiden kesken vahvistetaan yhteiskehittelytyöpajoissa, jossa erityisesti sote-alan johtajat ja asiantuntijat sekä yksinyrittäjät pääsevät visioimaan tulevaisuuden koulutustarjontaa ja verkostoitumaan.

## **Lisätietoja**

*6Aika Osaamo -hankkeessa ovat mukana Oulun kaupunki/BusinessOulu (pää toteuttaja), Helsingin kaupunki, Laurea ammattikorkeakoulu, Tampereen aikuiskoulutuskeskus, Tampereen ammattikorkeakoulu, Tampereen kaupunki Työllisyys- ja kasvupalvelut, Tampereen seudun ammattiopisto Tredu, Turun kaupunki ja Vantaan kaupunki. Hankkeen toiminta-aika on 1.4.2020-31.12.2021. TAMKista mukana olivat vuonna 2020 Merja Sinkkonen ja Tiina Nilsson, ja vuonna 2021 hanketyötä jatkavat Jussi Kemmo, Kersti Jääskeläinen ja Nelli Pahkamäki.*

<https://6aika.fi/project/osaamo/>

<https://omavisio.fi/osaamo/>

Lisätietoa työpajoista: <https://www.tuni.fi/fi/tutkimus/6aika-osaamo>

---

## **Lähteet**

Jatkuvan oppimisen rakenteita maailmalla. Tiivistelmä kansainvälisestä vertailusta. Sitra muistio 20.5.2019. Luettu 15.1.2021. <https://media.sitra.fi/2019/05/27150539/jatkuvan-oppimisen-rakenteita-maailmalla.pdf>

Koivisto, J., Pohjola, P., Lyytikäinen, M., Liukko, E. ja Luoto, E. 2016. Ratkaisuja palveluiden yhteensovittamiseen: Innokylän innovaatiokatsaus. Työpaperi 32/2016.

OPH.2019.Osaaminen 2035. Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. Opetushallitus, raportit ja selvitykset 2019:3.

TE-palvelut. N.d. Ohjaamo. Luettu 1.12.2020. <https://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/nuoret/ohjaamo17154/index.html>

Toom, A. ja Pyhältö, K. 2020. Kestävää korkeakoulutusta ja opiskelijoiden oppimista rakentamassa Tutkimukseen perustuva selvitys ajankohtaisesta korkeakoulupedagogiikan ja ohjauksen osaamisesta. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2020:1.

---

## **Kirjoittajat**

**Merja Sinkkonen**, yliopettaja, sosiaalipalveluiden johtaminen,  
Hyvinvointi ja terveysteknologia, TAMK  
merja.sinkkonen@tuni.fi

**Tiina Nilsson**, asiantuntija,  
Koulutus ja oppiminen, Tampereen yliopisto (31.10.2020 asti Jatkuvan oppimisen palvelut,  
TAMK)  
tiina.nilsson@tuni.fi

**Nelli Pahkamäki**, suunnittelija, työelämäpalvelut,  
Oppimisen ja hyvinvoinnin palvelut, TAMK  
nelli.pahkamaki@tuni.fi

**Kersti Jääskeläinen**, asiakkuuspäällikkö,  
Jatkuvan oppimisen palvelut, TAMK  
kersti.jaaskelainen@tuni.fi

Kuvituskuva: Unsplash/Javier Allegue Barros