

Kotona Suomessa -hankkeen työryhmä

Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelujen malli



Sisällysluettelo

Artikkelit

Johdanto

1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

2.1 Maahanmuuttajien tavoittaminen

2.2 Monikielinen neuvonta ja ohjaus

2.3 Alkuvaiheen orientaatiojaksot ja muu alkuvaiheen kotouttaminen

2.4 Työnantajayhteistyö

2.5 Viranomaisten ja muiden toimijoiden välisen yhteistyön ja työnjaon rakenteet

2.6 Tiedonkulkuun liittyvät kysymykset

2.7 Seuranta ja arviointi

Liitteet

Liite 1. Alkuvaiheen palveluiden laajempi kuvaus

Liite 2. Orientaatiojaksoa kuvaava tuotekortti

Liite 3. Jyväskylän malli

Liite 4. Porvoon kokemuksia orientaatiojaksosta

Liite 5. Hyvä alku Länsirannikolla -hankkeen
näkemyksiä orientaatiojaksosta

Liite 6. Hyvä alku Länsirannikolla -hankkeen
näkemyksiä infotilaisuuksien järjestämisestä

Liite 7. Skoonen malli

Liite 8. Esimerkkejä yhteistyöstä Pohjanmaalla ja Lapista

Liite 9. Yhteistyön esimerkki Ruotsista

Liite 10. Alku- ja lopputesti orientaatiojaksoihin

Liite 11. Hankkeiden ajatuksia tiedonvaihtoon liittyen

Lähteet



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

Johdanto

Tähän dokumenttiin on kerätty Kotona Suomessa -toimenpidekokonaisuuden (ESR) kehittävän arvioinnin yhteydessä syyskuun 2016 ja syyskuun 2017 välisenä aikana toteutetun maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden mallintamisprosessin tulokset ja niihin perustuvat suositukset näiden palvelujen järjestämiseksi. Mallintamisprosessiin osallistuivat arvioitsijoiden lisäksi Hyvä alku -hankeosiosta vastannut projektipäällikkö sekä edustajat jokaisesta alkuvaiheen palveluita kehittäneestä Kotona Suomessa -pilottihankkeesta. Mallinnustyötä voi pitää eräänlaisena ”ponnahduslautana”, joka auttaa tutustumaan erilaisiin palveluihin ja materiaaleihin ja sitä kautta auttaa suunnittelemaan palveluiden järjestämistä ja eri organisaatioiden yhteistoimintaa.

Työryhmässä olivat mukana:

Paul Abbey, Kotona Jyväskylässä

Tiina Alhainen, Hyvä alku Hämeessä

Nora Blomqvist-Abdi, Paras alku Porvoossa

Marguerite Guibert, Hyvä alku Pohjois-Pohjanmaalla

Risto Karinen, Ramboll Management Consulting Oy

Ilona Korhonen, Kotona Suomessa

Taneli Kuusiholma, Töihin Suomeen

Ritva Mertaniemi, Hyvä alku Pohjanmaalla

Jaana Tapalinen, Kotona Jyväskylässä

Päivi Suominen-Tontti, Hyvä alku Länsirannikolla



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

Lakia kotoutumisen edistämisestä uudistetaan parhaillaan. Lain säätämisen tarkempaan aikatauluun vaikuttavat hallituksen tekemät ratkaisut sotelainsäädännön ja maakuntahallinnon aikatauluihin liittyen. Hallitus on tehnyt esityksen laiksi kotoutumisen edistämisestä. Mallinnustyötä tehtäessä on vielä ollut vaikeaa arvioida, millaisiin sisältöisiin muutoksiin lausunnot ja muuttunut lainsäädännön kokonaisaikataulu johtavat.



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

Hallituksen esityksessä todetaan, että kotoutumista edistäviä palveluita järjestettäisiin jatkossa osana maakunnan järjestämisvastuulla olevia kasvupalveluita ja sosiaali- ja terveyspalveluita, kunnallisia peruspalveluita ja kansallista koulutusjärjestelmää sekä muina kotoutumista edistävinä palveluina. Maakunnalle säädettäisiin velvollisuus vastata siitä, että kotoutumista edistäviä palveluita järjestettäisiin osana maakunnan järjestämisvastuulla kasvu- ja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin maakunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Maakunta vastaisi lisäksi yhteistyössä kunnan ja muiden viranomaisien kanssa palveluiden yhteensovittamisesta ja siitä, että palveluista muodostuu asiakkaille sujuvia kokonaisuuksia ja palveluketjuja. Kunnalla säilyisi velvollisuus järjestää kotoutumista edistäviä palveluita osana kunnallisia peruspalveluita ja muina kotoutumista edistävinä palveluina sisällöltään ja laaju-

deltaan sellaisina kuin kunnassa esiintyvä maahanmuuttajien palvelutarve edellyttää. Jatkossa vapaan sivistystyön toimijat voivat olla tärkeässä roolissa kuntien vastuulla olevien maahanmuuttajien koulutuksessa, kun ne ovat muiden kuin TE-toimiston asiakkaiden osalta oikeutettuja 100 % valtionapuun, jos niiden järjestämä koulutus on kirjattu kotoutujan kotoutumissuunnitelmaan. Kunnalla säilyisi velvoite asiakkaiden kotoutumista tukevien palveluiden yhteensovittamisesta kunnassa.

Esityksen mukaan jatkossa korostuisi entistä vahvemmin kaikkien kotoutumista edistävien toimijoiden merkitys ja yhteistyö asiakkaan ohjauksessa. Esityksen lähtökohtana on, että maakunta vastaisi aina siitä, että maahanmuuttajan kotoutumisen

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

Jatkossa korostuisi entistä vahvemmin kaikkien kotoutumista edistävien toimijoiden merkitys ja yhteistyö asiakkaan ohjauksessa.

palvelutarve tulee kokonaisvaltaisesti arvioiduksi. Hallituksen esityksen mukaan alkuvaiheen palveluita olisivat kaikille maahanmuuttajille suunnattu neuvonta, ohjaus ja perustietoaineisto suomalaisesta yhteiskunnasta sekä yksilölliset alku-

kartoitukset ja kotoutumissuunnitelmat. Alkuvaiheen palveluiden lisäksi hallituksen esityksessä mainitaan asiakkaan saamina palveluina kotoutumiskoulutus sekä muut kotoutumista edistävät palvelut.

Maakunta vastaisi järjestämisvastuullaan olevien kasvupalveluiden kotoutumista edistävästä palvelukokonaisuudesta, joka sisältää muun muassa alkukartoituksen, ohjauksen tarkoituksenmukaiseen työllistymistä, yrittäjyyttä, osaamista ja kotoutumista edistävään palveluun tai palveluntuottajalle sekä kotoutumissuunnitelman laatimisen kasvu-



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

palvelun asiakkaaksi rekisteröityneelle työttömälle työnhakijalle. Lisäksi maakunta vastaisi alkukartoituksen ja kotoutumissuunnitelman järjestämisestä sosiaalipalveluna yhteistyössä kunnan kanssa kansainvälistä suojelua saaneelle henkilölle ja alaikäiselle maahanmuuttajalle. Maakunta tai kunta voisi järjestää kotoutumissuunnitelman myös muulle maahanmuuttajalle, jos tämän arvioidaan sitä tarvitsevan. Maakunta päättäisi markkinatilanteen mukaan millä tavoin palveluntuottajat valitaan ja vastaisi markkinapuutetilanteessa viimesijaisesti itse palveluiden tuottamisesta. Maahanmuuttajan mahdollisuus toteuttaa yksityisen palveluntuottajan valintaan liittyvää valinnanvapautta erityisesti maahanmuuton alkuvaiheessa voi olla rajallinen, jolloin viranomaisen on varmistettava, että asiakas tarvittaessa ohjataan hänen palvelutarpeensa mukaisesti kotoutumista edistäviin palveluihin. Laaja-alaisella alkuvaiheen ohjauksella ja neuvonnalla vahvistettai-
siin asiakkaan ohjautumista oikealle taholle.

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

Alkuvaiheella tarkoitetaan tässä aikaa maahantulo-
sta kotoutumiskoulutuksen alkuun niiden osalta, jotka etenevät koulutukseen. Ajallisesti alkuvaiheella tarkoitetaan pääsääntöisesti alle puolta vuotta oleskeluluvan saamisesta. Liitteessä 1 on esitelty laajemmin näitä ja muita mahdollisia alkuvaiheen palveluita asiakastarpeista riippuen. Hallituksen esityksessä alkuvaiheen palveluita käsitellään suppeammin eritellen tarkemmin seuraavia seikkoja: **1** kaikille maahanmuuttajille suunnattu neuvonta, ohjaus ja perustietoaineisto suomalaisesta yhteiskunnasta, **2** yksilölliset alkukartoitukset ja **3** kotoutumissuunnitelmat.

Sivulla 7 olevassa taulukossa on ajateltu erityisesti seuraavia asiakasryhmiä:

- Maahan vasta muuttaneet (yleisesti kaikki)
- Erityisesti huomioitavia kohderyhmiä:
 - *Maahantulosyyn perusteella:*
 - *Kansainväliset opiskelijat*
 - *Työperusteisesti maahan tulleet*
 - *Perhesiteen perusteella tulleet maahanmuuttajat*
 - *Humanitaarisin perustein maahan tulleet*
 - *Muilla perusteilla eriteltävät asiakasryhmät:*
 - *Kotona lapsiaan hoitavat vanhemmat*
 - *Luku- ja kirjoitustaidottomat*



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

Työryhmän näkemyksen mukaan maahanmuuttajille tarjottavien alkuvaiheen palveluiden tulisi täyttää ainakin vieressä määritellyt palvelulupaukset. Nämä palvelulupaukset voisivat toimia myös sellaisina asiakastuloksina, joiden saavuttamista seurataan.

Seuraavan sivun taulukossa on esitetty tiiviisti kotoutumisen alkuvaiheen palvelut ja niihin liittyvät toimenpiteet, jotka työryhmän näkemyksen mukaan mahdollistavat mahdollisimman sujuvan alkuvaiheen. Laajempi versio taulukosta on liitteenä 1.

Alkuvaiheen palvelujen palvelulupaukset

TULOS 1: Henkilöä palvellaan asiantuntemuksella ja oikeilla tiedoilla

TULOS 2: Henkilö osaa toimia suomalaisessa yhteiskunnassa eli

- Henkilö ymmärtää tarkoituksenmukaiset osat palvelujärjestelmästä, jotta hän voi saada tarvitsemaansa palvelua
- Henkilö tietää oikeutensa ja velvollisuutensa yhteiskunnassa
- Henkilö toimii itse aktiivisesti tilanteensa edistämiseksi

TULOS 3: Henkilö pääsee kielenopiskelussa alkuun

Ammattitaitoisesti toteutetuissa alkuvaiheen palveluissa on erittäin tärkeää se, että työntekijät kohtaavat asiakkaansa ennen kaikkea yksilönä. Toisin sanoen asiakasta ei nähdä jonkin kulttuurin tai uskonnon edustajana, vaan tunnustetaan ja huomioidaan asiakkaan oikeus omaan, moninaiseen identiteettiinsä.

Kotoutumisvaiheen jälkeen asiakkaat tulee pääsääntöisesti ohjata maahanmuuttajaerityisistä palveluista valtavirran palveluihin, joiden puolestaan tulee soveltua kaikille asiakkaille taustasta riippumatta.



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

Palvelut ja ratkaisut

	Maahanmuuttajien tavoittaminen	- Monikanavainen ja kohderyhmäkohtainen markkinointi - Sähköiset kanavat	- Fyysiset palvelupisteet - Infotilaisuudet - Epävirallisten kanavien hyödyntäminen	- Materiaalit kuten Perustietoa Suomesta -opas - Työpaikat ja -yhteisöt
	Monikielinen neuvonta ja ohjaus	- Neuvontapisteet tai kiertävä neuvonta - Monikielinen etäneuvontapalvelu - Sähköiset neuvontapalvelut	- Oppaat - Omakielisten ohjaajien ja kulttuuritulkkien hyödyntäminen	- Tietoiskut - Mahdollisuuksien mukaan valittujen asiakasryhmien tarkempi ohjaus ja seuranta
	Alkukartoitukset ja kotoutumissuunnitelmat	Alkukartoitukset ja kotoutumissuunnitelmat kasvupalveluna työttömälle maahanmuuttajalle (maakunta)	Alkukartoitukset ja kotoutumissuunnitelmien järjestäminen kansainvälistä suojelua saavalle ja hänen perheenjäsenelleen (maakunta ja kunta)	- Alkukartoitukset ja kotoutumissuunnitelmat muille aikuisille maahanmuuttajille tarpeen mukaan - Ks. laki ja annetut ohjeet ja oppaat
	Orientaatiojaksot ja muu alkuvaiheen kotouttaminen	- Pyrkimyksenä tulee olla asiakaslähtöisten kotoutumis- ja esimerkiksi työllistymispolkujen luominen - Palvelun odottaminen pyritään minimoimaan	- Mahdollisuuksien mukaan tarjolla tulisi olla eritasoisia non-stop -kielikursseja kaikille maahan tulijoille. - Orientaatiojaksot - Kuntien järjestämä ohjaus sekä erilaiset startit, pajat ja rastit - Järjestöjen järjestämät kerhot ja muu toiminta - Yksityiset asettautumis- ja orientaatiopalvelut - Itseopiskelumateriaalit - Vapaan sivistystyön kurssit	- Vapaaehtoisille suunnatut www-materiaalit kielikerhojen ohjaamisen tueksi - Osaamisen kartoittaminen ja tutkintojen rinnastamisprosessin käynnistäminen
	Työnantajayhteistyö	Työllistymiseen liittyvät näkökohdat ja työnantajayhteistyö on huomioitava jo alkuvaiheen palveluissa (ks. tarkemmin liitteessä 1 oleva laajempi taulukko)		
	Muut jo alkuvaiheessa tarvittavat palvelut ja toimenpiteet	- Yhteistyö vapaaehtoistoimijoiden kanssa ja tarpeenmukainen koulutus - Erilaiset keskustelu- ja lukiryhmät - Perheiden kotoutumiseen kiinnitettävä huomiota erityisesti työperusteisesti tulleiden henkilöiden osalta	- Vertaistuki järjestöjen avulla - Järjestöjen (maahanmuuttajien omat järjestöt ja muut järjestöt) tukeminen kuntien toimesta - Avoimet kohtaamispaikat, tapahtumat ja vierailut	- Tarvittaessa saatavilla oltava asiakkaille soveltuvia sosiaali- ja terveyspalveluja ja asumispalveluja jne. - Ohjaus muihin tarvittaviin palveluihin (esim. TE-palvelut)



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

- 2.1** Maahanmuuttajien tavoittaminen >
- 2.2** Monikielinen neuvonta ja ohjaus >
- 2.3** Alkuvaiheen orientaatiojaksot ja muu alkuvaiheen kotouttaminen >
- 2.4** Työnantajayhteistyö >
- 2.5** Viranomaisten ja muiden toimijoiden välisen yhteistyön ja työnjaon rakenteet >
- 2.6** Tiedonkulkuun liittyvät kysymykset >
- 2.7** Seuranta ja arviointi >



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

Tässä kappaleessa esitetään suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen. Ensin käsitellään ratkaisuja eri kohderyhmien tavoittamiseksi (luku 2.1). Tämän jälkeen käsitellään monikielisen neuvonnan ja ohjauksen järjestämisen periaatteita ja vaihtoehtoja erilaisissa toimintaympäristöissä (luku 2.2). Luvussa 2.3 käydään läpi erillisiin orientoiviin jaksoihin ja muuhun alkuvaiheen kotouttamiseen liittyvien palveluiden järjestämisen tapoja ja sisältöjä. Luvussa 2.4 käsitellään työnantajayhteistyötä. Viranomaisten ja muiden toimijoiden välisen yhteistyön ja työnjaon rakenteita käsitellään luvussa 2.5. Tie-
donkulkua käsitellään luvussa 2.6 ja alkuvaiheen seurantaa ja arviointia luvussa 2.7.

2.1 Maahanmuuttajien tavoittaminen

Maahanmuuttajille suunnattujen alkuvaiheen palveluiden toteuttamisessa yksi keskeisistä ratkaisevista kysymyksistä on eri kohderyhmien tavoittaminen. Erilaiset neuvontapalvelut, infot tai vapaaehtoisten järjestämät ryhmät toimivat matalan kynnyksen periaatteella, eikä niihin yleensä liity viranomaisten ohjausta tai etuuksiin liittyviä kysymyksiä. Tällöin kohderyhmien tavoittamiseksi on kiinnitettävä erityistä huomiota viestintään ja toiminnan merkityksen korostamiseen.

Onnistunut tavoittaminen ja asiakkaiden tarkoituksenmukainen palvelu perustuu kohderyhmän elämäntilanteen ja tarjottavan palvelun yhteensovittamiseen. Kaikkien kohderyhmien kohdalla on tunnistettavissa tiettyjä viestinnällisiä periaat-

teita, mutta esimerkiksi kotona lapsia hoitavia vanhempia ja työperusteisia maahanmuuttajia on tarkoituksenmukaista pyrkiä tavoittamaan erilaisilla keinoilla. Viestinnän lisäksi tavoittamisessa on tärkeää huomioida palvelun saavutettavuus, ajoitus ja muita fyysiseen ympäristöön liittyviä kysymyksiä. Kokemusten mukaan maahanmuuttajajärjestöjen ja niiden viestintäkanavien kautta tavoittaa usein paremmin kohderyhmiä kuin viranomaisten kanavien kautta.

Kaikkien kohderyhmien ja palveluiden osalta tavoittamisessa korostuu tarve eri toimijoiden väliselle yhteistyölle. Maahanmuuttajia, kuten muutakin väestöä, kohdataan erilaisissa julkisissa palveluissa sekä järjestökentän toiminnassa. Kaikki nämä kohtaamiset ovat mahdollisuuksia levittää neuvonta- ja ohjauspalveluihin liittyvää tietoa. Palveluiden järjestäjien tulisi huomioida



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

viestinnässään nämä välilliset kohderyhmät varsinaisten asiakkaiden rinnalla. Esimerkiksi työssä olevien maahanmuuttajien tavoittamisessa oleellista on luoda kontakteja työnantajiin. Neuvolat taas kohtaavat kotona lapsiaan hoitavia vanhempia.

Alla on listattu havaintoja maahanmuuttajien tavoittamisesta yleisesti sekä yhtenä esimerkkinä kotona lapsiaan hoitavien vanhempien osalta.

Yleisiä viestintään liittyviä periaatteita:

- Varmistetaan, että keskeisemmät kotoutujia kohtaavat toimijat sitoutuvat kertomaan toiminnastaan asiakaslähtöisesti (esimerkiksi maistraatit, terveyskeskukset, päiväkodit, koulut, korkeakoulut, kunnan sosiaalityö, keskeisimmät työnantajat, TE-toimisto jne.).

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

- Esitetään selkeitä viestejä monella kielellä ja selkosuomella. Perinteiset monikieliset esitteet tukevat viestiä.

- Varmistetaan, että tieto palvelusta on kaikissa keskeisimmissä verkkokanavissa.
- Kiinnitetään huomiota palveluiden perusteluihin – esimerkiksi mitä hyötyä työssä olevalle on toimintaan osallistumisesta? Käytetään viestinnässä esimerkkejä ja tarinoita.
- Jos mahdollista, tunnistetaan ja hyödynnetään sellaisia verkkofoorumeita ja fyysisiä tiloja, joissa eri kohderyhmät liikkuvat.



Yleisiä saavutettavuuteen liittyviä periaatteita:

- Tuodaan ohjaus- ja neuvontapalvelut sellaisiin tiloihin, joissa muutenkin liikutaan (kirjastot, kauppakeskukset, oppilaitokset jne.).
- Toinen mahdollisuus on tuoda useita kohderyhmän kannalta tärkeitä palveluita yhteen tilaan, jolloin kotoutujalla voi olla mahdollisuus kiinnittyä muihin tarjolla oleviin aktiviteetteihin.
- Selvitetään, millaiset aukioloajat sopivat palvelun kohderyhmälle ja millainen yhteydenpito on luontevaa.



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

Alla on esimerkkinä erityisesti kotona lapsiaan hoitavien vanhempien tavoittamiseen liittyviä havaintoja¹:

- Kohderyhmän tavoittamisessa on keskeistä rakentaa yhteyksiä kaupungin muihin palveluihin (*neuvolat, sosiaalityö, koulut jne.*).
- Palvelun sijainti pitää miettiä niin, että se on helposti saavutettavissa, eivätkä matkat tule kohtuuttoman kalliiksi.
- Mikäli toimintaan ilmoittaudutaan erikseen, osallistumisesta on vielä hyvä muistuttaa esimerkiksi ennen ensimmäistä tapaamista.
- Toiminta ei voi olla liian velvoittavaa tai sitovaa.
- Osallistuminen erityisesti tavoitteellisempaan kielikoulutukseen edellyttää lastenhoidon järjestämistä ja lasten huomioimista ympäristössä.

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

*Ihmisten välisen
"puskaradion"
aktiivinen
hyödyntäminen
tuottaa tuloksia.*

- Turvallinen ja luottamusta rakentava ympäristö, joka voi parhaimmillaan tarjota hyväksynnän ja yhteisöllisyyden kokemuksia, tukee toimintaan kiinnittymistä.
- Toimintaa järjestetään non-stop-periaatteella, jolloin jokaista osallistumiskertaa pitää josain määrin ajatella omana kokonaisuutenaan – osallistumiskynnyksen pitää olla matala.
- Sosiaalisessa mediassa oleellisia ovat lyhyet selkokieiset viestit.
- Hyödynnetään yhdistysten verkostoja ja muiden toimijoiden verkostoja (esim. seurakunta).

- Toiminnan vakiintuminen auttaa kohderyhmän tavoittamisessa (tieto leviää ihmisten omissa verkostoissa ja syntyy luottamusta). Taustaedellytyksenä on

tietysti se, että kohderyhmä kokee palvelun laadukkaaksi

- Markkinoinnissa on jalkauduttava sinne, missä kohderyhmä on.
- Ihmisten välisen "puskaradion" aktiivinen hyödyntäminen tuottaa tuloksia.
- Työssäkäyvien henkilöiden puolisoita voidaan tavoittaa työnantajan kautta.

¹ Kielitaitoa ja hyvinvointia – Selvitys kotona lapsiaan hoitavien maahanmuuttajavanhempien kotoutumista tukevan koulutuksen malleista. Kotona Suomessa -hanke, Uudenmaan ELY-keskus, 2016. https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/124261/Elinvoimaa-Kielitaitoa_ja_hyvinvointia_2016_final.pdf?sequence=2



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

Vastaavasti opiskelijoiden tavoittamisessa keskeistä on jalkautuminen ja yhteistyö oppilaitosten kanssa eli esimerkiksi erilaisten tapahtumien, tutor-toiminnan ja opiskelijajärjestöjen hyödyntäminen. Opiskelijoiden osalta massapostit sähköpostitse ei välttämättä ole paras tapa. Usein viestit tavoittavat parhaiten, kun ne kulkevat opiskelijalta toiselle. Varsinkin hyvä kokemus toiminnasta tai palvelusta leviää. Viestinnässä voikin hyödyntää erikseen tunnistettuja henkilöitä, joiden kautta viesti leviää helposti laajalle.

Työssäkäyvien tavoittamisessa ja kotouttamisessa oleellista on yhteistyö työnantajien ja esimerkiksi yrittäjäjärjestöjen, ammattiliittojen ja yritysten kanssa. Ylipäänsä työpaikoilla on tärkeä rooli kotoutumisen edistäjinä. Työnantajien kanssa on järkevää sopia etukäteen siitä, että nämä välittäisivät viestiä palvelusta eteenpäin. Kokemusten mukaan

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

yhteydenottotapa työnantajiin tulee aina harkita tapauskohtaisesti. Kaikille työnantajille ja eri ammattiryhmille ei välttämättä sovellu sama tapa.

Jatkossa kotoutujien tavoittamisessa kannattaa kiinnittää huomiota esimerkiksi vertaiskokemusten ja suositusten merkitykseen. Voidaanko viestintä esimerkiksi suunnitella niin, että sen argumentteja on helppo kertoa eteenpäin omassa viiteryhmässä? Tässä voidaan hyödyntää myös maahanmuuttajien itse kuvaamia videoita ja muita sosiaalisen median käytäntöjä. Tiettyjen kohderyhmien kohdalla etsivän työn menetelmät saattavat olla tarkoituksenmukaisia, mutta tällöin kyseessä ovat todennäköisesti muut kuin kotoutumisen alkuvaiheen palvelut. Jatkossa tulee kiinnittää huomiota kunnan piirissä tapahtuvien palveluiden yhteensovittamiseen maakunnan tasolla ohjattaviin sote-palveluihin. Kotoutujien tavoitta-

misessa yhteistyöllä on merkittävä rooli ja tämän yhteyden varmistamiseen pitää kiinnittää huomiota. Sosiaalisen median osalta on tunnistettava oikeat viestintäkanavat eri kohderyhmille.





1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

2.2 Monikielinen neuvonta ja ohjaus

Neuvonta

Neuvonnassa asiantuntija neuvoo asiakkaalle tämän tilanteeseen sopivan toimintatavan. Neuvo perustuu asiantuntijatietoon. Asiakas päättää neuvon noudattamisesta. Keskustelun perusrakenteena on neuvon pyytäminen ja sen antaminen. Neuvon antaminen voi tapahtua myös työntekijän aloitteesta. Neuvojan tehtävänä on varmistaa, että asiakas ymmärtää neuvot.²

Monikielinen neuvonta tarkoittaa sitä, että neuvoja palvelee kotoutujaa tämän omalla tai hyvin osaa-malla kielellä ja mahdollisen yhteisen kotimaan tapoihin peilaten. Neuvoja pystyy avaamaan tarjolla olevan tiedon asiakaslähtöisesti, jolloin viesti on asiakkaalle selkeämpi. Tähän ei päästä tulkkia

käyttämällä. Tulkin käyttö on aikaa vievää ja myös kalliimpaa kuin monikielinen neuvonta.

Neuvojen tehtävänä on auttaa asiakasta oikean tiedon ja palvelun piiriin, jotta hän pystyy tulevaisuudessa selviytymään itsenäisesti asioidensa hoidosta. Neuvojen pitää myös tietää, mihin he voivat ohjata asiakkaan. *Hyvä monikielinen neuvonta on sitä, että neuvonnan palvelulupaus toteutuu: Asiakas saa ohjeita tarvitsemaansa asiaan tai ongelmaan äidinkielellään tai muulla hyvin osaa-mallaan kielellä.*

Neuvojen ei tarvitse olla kaikkien alojen asiantuntijoita. He ovat eksperttejä tiedon etsimisessä ja tiedon selittämisessä asiakkaalleen. Tätä kautta he pystyvät myös voimaannuttamaan asiakkai-

ta. Neuvojat ovat maahanmuuttoprosessin ja kotoutumiseen liittyvien palvelujen asiantuntijoita. Maahanmuuttajat haluavat tyypillisesti neuvontaa oleskeluluvista, rekisteröitymisestä, kansalaisuuden saamisesta, työllistymisestä, asumisesta, sosiaaliturvasta, viranomaisten päätöksistä ja kunnallisista palveluista. Tärkeitä aiheita ovat myös opiskelu, harrastukset ja vapaa-aika.

Kunnan työntekijöiden ja sen johdon vahva osallistuminen neuvonnan suunnitteluun ja koordinointiin takaa sen, että kunnassa toimintaa pidetään suunnitelmallisena ja tärkeänä osana kotouttamisprosessia. Kun monikielistä neuvontapalvelua kehitetään, on tärkeää pyrkiä takaamaan palvelulle pitkäjänteinen rahoituspohja. Neuvojen nimikkeistö ja palkkaus on hyvä rinnastaa esimerkiksi yhteis-

² Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan – Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. TEM julkaisuja 5/2014, s.14.



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

*Hyväkään neuvonta
ei voi ratkaista
muiden palvelujen
toimimattomuutta.*

palvelupisteiden henkilöstön nimikkeisiin ja palkkaukseen. Lisäksi on hyödyllistä ottaa huomioon myös ryhmämuotoisen neuvonnan mahdollisuudet esimerkiksi uusien maahanmuuttajaryhmien kanssa. Palveluiden rahoituspohjaa suunniteltaessa voidaan huomioida myös se, että neuvonnan aiheet eivät liity pelkästään kunnallisiin palveluihin, mistä johtuen rahoitusmahdollisuuksiakin voisi kartoittaa laajemmin eri viranomaislähteistä.

Tulevaisuudessa muihin kuin kunnallisiin palveluihin liittyvä neuvonta tulee entisestään korostumaan. Samalla kuntien tulee kiinnittää enemmän huomiota ohjauksen, neuvonnan ja omien peruspalveluiden järjestämiseen tavalla, joka palvelee myös maahanmuuttajia. Hyväkään neuvonta ei voi ratkaista muiden palvelujen toimimattomuutta. Siksi on tärkeää, että neuvonnan ohella keskeisiä perus-

palveluita kehitetään ottamaan huomioon maahanmuuttaja-asiakkaat. Peruspalveluiden tulee toimia kaikille kunnan asukkaille.

Neuvontapalveluja voi järjestää monella tavalla:

- Sähköisenä palveluna toteutettava etäneuvonta mahdollistaa, että neuvontapalvelut ovat tasalaatuisia eri kunnissa, kustannustehokkaita ja saavuttavat kaikki maahanmuuttajat asuinpaikasta riippumatta. Palvelut tuotetaan yli kuntarajojen. Neuvonta voi tapahtua puhelimitse tai etäyhteyden kautta.
- Kiertävä maahanmuuttajaneuvoja antaa neuvontaa useissa kunnissa. Kulut jaetaan kuntien kesken suhteessa väestöpohjaan. Toimii hyvin pienissä kunnissa ja seutukunnissa, kuten Iisalmissa ja Ylä-Savossa.

- Helsingissä eri kieliryhmiin kuuluvat neuvojat toimivat osana kaupungin yleistä asukasneuvontaa eli palvelu on valtavirtaistettu osaksi kaikille suunnattua palvelua.
- Helsingissä on myös verkossa toimiva chat-neuvonta, joka tarjoaa asiakkaille opastusta lyhyissä ja selkeissä asioissa.
- Turussa kaupunki hankkii monikielistä neuvontaa ostopalveluna maahanmuuttajajärjestöiltä ja koordinoi toimintaa.
- Tampereella kaupunki hankkii monikielistä neuvontaa ostopalveluna yrityksiltä, järjestöiltä ja toiminimiltä.
- Oulussa ja Jyväskylässä kunnassa toimiva monikulttuurikeskus koordinoi monikielistä neuvontaa.



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

Neuvontapalveluiden järjestämisessä tulee huomioida seuraavat periaatteet:

- Asioita ei tehdä asiakkaan puolesta, vaan hänen kanssaan. Monikielinen neuvonta auttaa asiakasta ymmärtämään suomalaisen yhteiskunnan rakenteita sekä toimimaan niiden puitteissa.
- Neuvojat eivät ole asiainhoitajia, terapeutteja, kääntäjiä tai tulkkeja eivätkä tukihenkilöitä.
- Neuvonnan monikanavaisuus – suullinen ja kirjallinen viestintä sekä sosiaalisen median käyttö – auttaa viestin perillemenossa.
- Mahdolliset erikieliset päivystysajat tulee suunnitella asiakaslähtöisesti.
- Etäneuvonta parantaa neuvonnan asiakaslähtöisyyttä, esteettömyyttä ja saatavuutta.

- Toiminnan asiakaslähtöisyys ja matalan kynnyksen periaate tuovat palvelun kaikkien maahanmuuttajaryhmien käytettäväksi.
- Palvelu- ja kehittämistarpeet tunnistetaan kuuntelemalla asiakkaita ja työntekijöitä. Palveluiden kehittämisessä on tärkeää osallistaa asiakkaita, tarvittaessa monikielisten ohjaajien avulla.
- Neuvonnan järjestämisessä tulee hyödyntää etäneuvonnan mahdollisuuksia. Näin voidaan saada kustannustehokkaasti monikielistä neuvontaa haja-asutusalueille. Etäneuvonnan hyödyntämismahdollisuuksia on myös kaupungeissa.
- Neuvojen osaamista kehitetään valtakunnallisen verkostoitumisen ja ammatillisen vuoropuhelun sekä jatkuvan lisäkoulutuksen avulla.

- Koulutettuja neuvoja voi hyödyntää nykyistä enemmän, kunhan viranhaltijoiden kanssa sovitetaan selkeät vastuut ja käytännöt.

Monikielisten neuvontapisteiden kohdalla tulisi harkita mahdollisuutta kehittää niitä kohti eri viranomaisten yhteispalvelupisteitä kaikille kuntalaisille. Viranomaiset kehittävät palvelujaan jatkuvasti suuntaan, jossa matalan kynnyksen kasvokkain tapahtuva neuvonta vähenee. Monet maahanmuuttajat kuitenkin tarvitsevat tällaista palvelua. Monikieliset neuvojat joutuvatkin joka tapauksessa antamaan paljon lupa-asioihin sekä Kelan ja TE-toimistojen palveluiden liittyvää neuvontaa. Näin ollen toimijoiden välinen yhteistyö on tärkeää.



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

Neuvontatyön tueksi löytyy runsaasti materiaalia verkosta, esimerkiksi:

- Perustietoa Suomesta -opas
- Infopankki
- Kotoutumislain verkkokäsikirja
- Maahanmuuttajien neuvontapisteiden ALPO-asiakaskäyntirekisteri
- Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan – Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu. Työ ja yrittäjyys 5/2014.

Ohjaus

Neuvontatyön rinnalla puhutaan usein ohjauksesta. Työmuotona ohjauksessa korostuu asiakkaan toimintakyvyn edistäminen keskustelun keinoin. Tällöin asiakas osallistuu aktiivisesti ratkaisujen etsimiseen. Ohjauksen lähtökohtina ovat asiakkaan tavoitteet ja tulkinnat ja miten nämä tavoitteet saavutetaan ja miten niitä seurataan.³

Eri puolilla Suomea on käytössä erilaisia malleja. Usein neuvontatyö on erotettu omaksi palvelukseksi ilman, että samassa palvelussa varsinaisesti tehtäisiin ohjaustyötä. Liitteessä 3 on esitetty Jyväskylän kokemuksia toimintamallista, jossa omakielinen neuvonta, ohjaus ja alkuvaiheen kotoutumistoimet (alkuhaastattelu, alkuinfot, alkukartoitus ja kotoutumista edistävä toiminta / palveluohjaus) yhdistetään.

³ Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan – Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. TEM julkaisu 5/2014, s. 14.



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

2.3 Alkuvaiheen orientaatiojaksot ja muu alkuvaiheen kotouttaminen

Seuraavaksi on esitelty mallinnustyöryhmän näkemyksiä kotoutumisen alkuvaiheen orientaatiojakson sekä non-stop infojen sisällöistä ja toteutuksesta.

Orientaatiojaksot

Tämän raportin liitteessä 2 on työryhmän tekemä orientaatiojaksoja kuvaava yksityiskohtaisempi tuotekortti.

Kotona Suomessa -pilottihankkeissa toteutetaan monikielisiä orientaatiojaksoja, jotka poikkeavat toisistaan niin kohderyhmien, sisällön, toteutustapojen kuin pituudenkin osalta. Kyse on kotoutumisen alkuvaiheeseen sijoittuvasta koulutusjaksosta, eräänlaisesta peruspaketista, jonka tarkoituksena on antaa perustietoja yhteiskunnasta, luoda valmiuksia etenemiseen työ- ja koulutuspoluilla ja olemaan aktiivinen toimija yhteiskunnassa.

Kokeillut orientaatiojaksot ovat kestoaltaan 2-6 viikkoa, toteutustapoina päivä- ja iltaopiskelu. Ne to-

Äidinkielellä toteutettu jakso lisää ymmärrystä ja auttaa monipuolisesti alkuvaiheen kotoutumisessa.

teutetaan asiakkaan äidinkielellä tai hänen hyvin osaamallaan kielellä joko omakielisen opettajan opettamana tai siten, että suomenkielinen opetus tulkataan. Omakielisen opetuksen tuottama lisäarvo on siinä, että se mahdollistaa Suomen ja kotimaan tapojen ja kulttuurin

vertailun käyttämisen opetusmenetelmänä, mitä tulkkaus ei mahdollista. Dialogisuus on ensiarvoisen tärkeää orientaatiojaksojen opetuksessa. Omakielisyys puolestaan edesauttaa dialogia.

Pilottihankkeiden kokemusten perusteella orientaatiojakson sopiva pituus voisi olla noin 60 tuntia. Orientaatiojaksolle tulisi päästä pian maahantulon jälkeen, koska äidinkielellä toteutettu jakso lisää ymmärrystä ja auttaa monipuolisesti alkuvaiheen kotoutumisessa. Mahdollisuus orientaatiojaksoon



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

On tärkeää miettiä ja räätälöidä orientaatiojakson sisältöjä joiltain osin kohderyhmittäin.

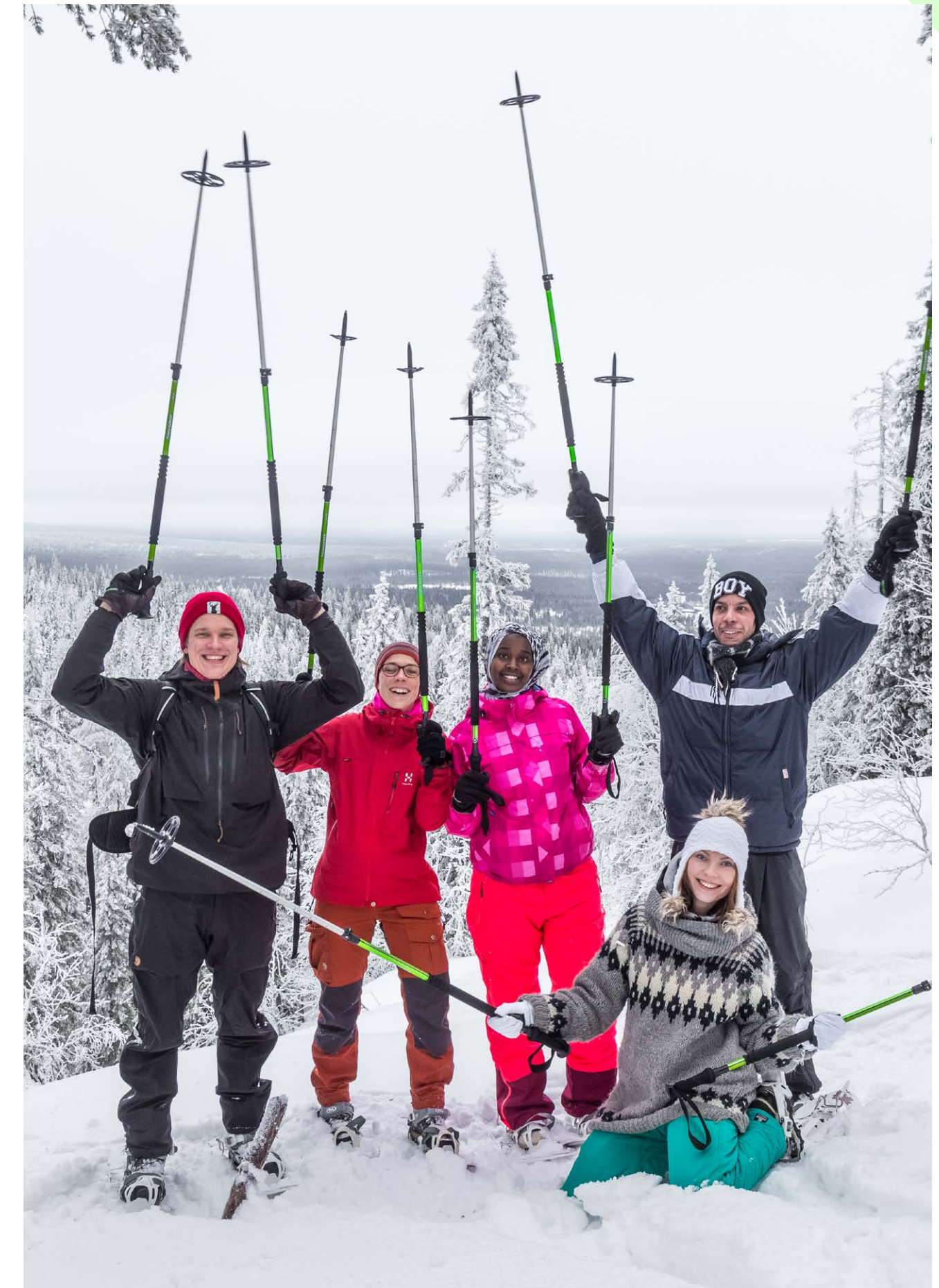
osallistumisen tulisikin tarjota kaikille kotoutujille työmarkkinastatusta katsomatta. Osa jaksolle osallistuvista osallistuu mahdollisesti myöhemmin myös varsinaiseen kotoutumiskoulutukseen. Työhallinnon järjestämiä orientaatiojaksoja voisikin toteuttaa kotoutumiskoulutuksen sisällä heti sen alussa. Tämä voisi myös yksinkertaistaa orientaatiojaksojen hankintaa. Lisäksi jatkossa olisi hyödyllistä tarkastella tarkemmin valtakunnallisia ja ylimaakunnallisia mahdollisuuksia toteuttaa orientaatiojaksoja (erillisinä tai kotoutumiskoulutuksen osana) videoiden, etäyhteyksien ja vakioitujen osien avulla siten, että näiden lisäksi olisi maakunnallisia tai paikallisia osia.

Hankkeiden kokemusten mukaan on tärkeää miettiä ja räätälöidä orientaatiojakson sisältöjä joiltain osin kohderyhmittäin. Toteutetuissa orien-

toivissa jaksoissa on ollut erilaisia ratkaisuja kieliopintojen suhteen; osa on keskittynyt yhteiskuntaorientaatioon ja osa puolestaan on tarjonnut

sekä kieliopintoja että yhteiskuntaorientaatiota. Kieliopinnot toimivat monelle motivoivana syynä osallistua, mikä puoltaa kieliopintojen sisällyttämistä varsinkin vapaaehtoiseen osallistumiseen perustuvassa toiminnassa.

Seuraavalla sivulla on esitetty lista sisällöistä, jotka useimmissa hankkeissa toteutetuissa orientaatiojaksoissa on käyty läpi. Sivun esitellyjenkin teemojen osalta on tärkeää räätälöidä tarkempia sisältöjä, asioiden käsittelyn syvyyttä ja käsittelytapaa osallistujien tarpeiden mukaan. Läpi käytävien sisältöjen on liityttävä ihmisen todellisiin tarpeisiin ja elämäntilanteisiin. Lisäksi





1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

osallistujia tulisi osallistaa siihen, mitä sisältöjä orientaatiojaksolla käsitellään. On myös oltava realistinen sen suhteen, minkä verran tietoa on omaksuttavissa melko lyhyessä ajassa. Omakieliset ohjaajat voivat myös vertailla suomalaista ja kotimaansa yhteiskuntaa, mikä toimii ymmärryksen lisääjänä.

Orientaatiojaksolla käsiteltyjä aihepiirejä:

- Ihmisoikeudet
- Kotoutumisprosessi ja sen eteneminen
- Suomalaisen sosiaaliturvan periaatteet
- Verotus
- Suomen historia
- Suomen poliittisen järjestelmän pääpiirteet ja hyvinvointivaltion idea

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

- Asumiseen (ml. kerrostaloasumiseen) liittyvät normit, kierrätys, ympäristönsuojelu ja paloturvallisuus (pääpiirteittäin)
- Julkiset palvelut (päivähoito, terveydenhoito, koulutus jne.)
- Perustieto lainsäädännöstä osallistujien tarpeiden mukaan: perustuslaki, lastensuojelulaki, tasa-arvolaki, yhdenvertaisuuslaki, kotoutumislaki (relevanteilta osin) ja jokamiehenoikeudet
- Viranomaiset Suomessa, ml. poliisi ja palokunta
- Lähipalvelut (kauppa, kirjasto jne. esim. vierailuin) ja arjen asiat (esim. sään mukainen pukeutuminen)
- Työhaun ja koulutukseen hakeutumisen perusteet, mitä tehdä, jos jää työttömäksi
- Suomalainen tapakulttuuri

Lisäksi alla on mahdollisia käsiteltäviä teemoja osallistujien tarpeista riippuen (esimerkiksi kotoutumiskoulutukseen menossa olevat eivät välttämättä tarvitse niitä sisältöjä, jotka käsitellään kotoutumiskoulutuksessa perusteellisemmin):

- Suomalaisten työmarkkinoiden ominaispiirteitä
- Suomalainen työlainsäädäntö (pääpiirteittäin), työntekijän oikeudet ja velvollisuudet
- Paikallisten järjestöjen palvelut (esim. vierailuin)
- Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen
- Työelämäsertifikaatit

Tämän raportin liitteissä 4-6 on kokemuksia Porvoon ja Länsirannikon hankkeiden orientaatiojaksoista.



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

Lyhyetkin infot tulisi rakentaa osallistaviksi ja dialogisiksi.

Non-stop infot

Elämäntilanteesta riippumatta kaikilla kotoutujilla on tarve saada ajantasais-
ta tietoa yhteiskunnasta. Useassa Kotona Suomessa
-pilottihankkeessa on järjestetty lyhytkestoisia tie-
toa jakavia infotilaisuuksia vasta maahan tulleeille.
Näitä on järjestetty non-stop periaatteella tarpeen
mukaisella tahdilla. Non-stop infot ovat hyvä paik-
ka aikaansaada vuorovaikutusta, vaihtaa tietoja ja
kokemuksia vertaisten kesken ja luoda sosiaalisia
suhteita, mikä puolestaan edistää kotoutumista.

Lyhytkestoisia infoja voi järjestää monella tavalla.
Puhujina voivat olla asiantuntijat, joiden esiintymi-
nen tulkataan. Käytössä voi myös olla monikielisiä
ohjaajia, jotka antavat tietoa ja joiden avulla on
mahdollista myös tehdä vertailua Suomen ja asi-
akkaan kotimaan välillä. Puheenvuoroja voidaan
täydentää tarvittaessa lyhyiden vierailukäyntien

avulla. Resurssista ja
asiakasvolyymeista
riippuen voi olla mah-

dollista järjestää erikielisiä ryhmiä. Ly-
hyetkin infot tulisi rakentaa osallistaviksi
ja dialogisiksi, ei vain tietoa osallistujille
"kaataviksi". Jos kotoutujalla on yksilölli-
sempää palveluntarvetta, hänet voidaan
tässä yhteydessä ohjata oikean toimijan
luokse. Tarpeen mukaan infoja voi järjes-
tää myös jo pidempään kunnassa asuneil-
le. Oleellista on mahdollisimman nopea
pääsy infoon. Kunnat voivat tehdä yhteis-
työtä palvelun tuottamisessa esimerkiksi
ostaen ko. palvelun toisesta kunnasta.

Tämän raportin liitteessä 6 on kokemuk-
sia Porissa järjestetyistä puolen päivän
mittaisista infotilaisuuksista.





1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

2.4 Työnantajayhteistyö

Työnantajayhteistyö on tärkeä osa maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden kehittämistä ja osa Kotona Suomessa -pilottihankkeista on tehnyt sitä yhdessä kuntien työllisyyspalveluiden ja TE-palvelujen kanssa. Työnantajayhteistyö voi auttaa tavoittamaan työssä olevia maahanmuuttajia ja viestimään heille kotoutumista tukevista palveluista. Toisaalta yhteistyön avulla voidaan rakentaa asiakkaalle polkuja työelämään jo alkuvaiheen palveluista, mikä on oleellista, kun tavoitellaan maahanmuuttajien nopeampaa siirtymistä työelämään. Alkuvaiheen palvelut voivat tukea tässä suhteessa

erityisesti sellaisia henkilöitä, jotka eivät välttämättä tarvitse kotoutumiskoulutusta.

Näin ajateltuna alkuvaiheenkin palveluissa tulisi olla riittävästi työmarkkinoiden, eri ammattien ja niiden vaatimusten sekä paikallisten työpaikkojen tuntemusta. Kotoutujien työhön ja työharjoitteluun ohjaamisen tulisi rakentua ennakointiin siitä, mitä osaamista paikkakunnalla tai alueella tarvitaan. Keskeistä on yritysten tarpeiden kartoittaminen ja alustava pohdinta siitä, miten tietty henkilö ja osaaminen auttaisi esimerkiksi yritysten kansainvälistymisessä. Käytännössä keskeistä on paikallisten toimijoiden

yhteistyökumppanuuksien kehittäminen, sillä jatkossa tarvitaan uudenlaisia yhteistyön muotoja yrityksiin ja työnantajiin.

Yhteistyön kehittäminen vie aikaa ja sen tulee olla määrätietoista ja suunnitelmallista. Tarvitaan myös ohjauksellista työtä molempiin suuntiin – sekä kotoutujiin että työnantajiin. Usein tarvitaan kohdennettuja yhteydenottoja eri alojen työnantajiin tarjoten tietoa kotoutujien osaamisesta. Kuntatasolla tulisi olla tarjolla myös tukea yrittäjyyteen. Jatkossa keskeistä on maakunnan ja kunnan selkeä ja toimiva työnjako.



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

2.5 Viranomaisten ja muiden toimijoiden välisen yhteistyön ja työnjaon rakenteet

Nykyinen voimassa oleva laki kotoutumisen edistamisestä edellyttää viranomaisten kehittävän kotouttamiseen liittyvää monialaista yhteistyötä.

Paikallistasolla tähän yhteistyöhön osallistuvat usein kunta tai yhteistoiminta-alueet (erityisesti hallinnon ja peruspalvelujen edustajat), TE-toimisto (tulevaisuudessa kasvupalvelut) ja poliisi sekä kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja palveluja järjestävät keskeisimmät järjestöt, yhdistykset ja yhteisöt sekä oppilaitokset. Yhteistyöstä muiden toimijoiden, kuten työmarkkina-, yrittäjä- ja kansalaisjärjestöjen kanssa voidaan

päättää paikallisesti, esimerkiksi asettamalla neuvottelukuntia.⁴ TEM tukee monialaista yhteistyötä mm. kotouttamisen kumppanuusohjelman kautta.⁵

Valtion kotouttamisohjelmassa vuosille 2016–2019 yhdeksi tavoitealueeksi on nostettu kotouttamisen tehostaminen poikkihallinnollisesti niin, että maahanmuuttajan kotoutuminen nopeutuu ja siirtymät kotoutumista edistäviin palveluihin ja työelämään vahvistuvat. Lähtökohtana on maahanmuuttajan aiemman osaamisen tehokas hyödyntäminen. Tavoitteeseen pyritään tarjoamalla jokaiselle maahan muuttavalle yksilöllisiin tarpeisiin vastaava tarkoituksenmukainen alkupalvelukokonaisuus, joka käynnistää kotoutumisprosessin viiveettä.⁶

⁴ TEM Kotouttaminen.fi

⁵ Kotouttaminen on kumppanuutta

⁶ Valtion kotouttamisohjelma vuosille 2016-2019

Viranomaisten ja muiden toimijoiden välisen yhteistyön, sitä tukevien rakenteiden ja eri toimijoiden työjako, tehtävät ja vastuut ovat mitä ajankohtaisimpia kysymyksiä juuri nyt, kun Suomessa tehdään maamme kautta aikojen suurin hallinnollinen uudistus. Maakunta- ja sote-uudistuksen myötä tehtäväkokonaisuuksia siirtyy kunnilta (ja valtiolta) maakunnalle ja näin ollen kuntien ja maakunnan välille syntyy uusia organisaatioita uusine toimenkuvineen. Tämä koskee myös kotouttamistyötä, jonka yhteensovittamisvastuu, palveluiden tuottamisvastuu ja seuranta siirtyvät uusille maakunnille. Kuntiin jäävät edelleen hyvinvoinnin edistämiseen, sivistystoimeen, asumiseen ja elinkeinoelämään liittyvät tehtävät. Maakuntien yhtiöittämiselvelvoite palvelujen toteuttamiseksi lisää



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

toimijoiden määrää myös kotouttamisen kentällä.⁷

Uusissa rakenteissa yhteisen näkemyksen ja toiminnan löytäminen erityisesti asiakkaan tai asukkaan näkökulmasta voi olla haasteellisempaa kuin aiemmin. Riskinä hallinnon uudistuksissa on se, että fokus on rakenteissa ja asiakkaan ääni jää kuulematta itse ”rakennusvaiheessa”. Vaikka uudistustyössä pyritään huomioimaan asiakaslähtöisyys ns. valinnanvapaudella, niin on kysyttävä toteutuuko valinnanvapaus kaikkien kohdalla mm. maantieteellisistä, sosiaalisista tai maahanmuuttajien kohdalla esim. kielellisistä syistä tai järjestelmän tuntemattomuudesta johtuen. Alueiden välillä voi myös olla mahdollisesti laatueroja palveluissa.

Muutosprosessissa syntyy uusia yhdyspintoja (kahden itsehallinnollisen toimijan välillä; maa-

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

Tarvitaan kunnan ja maakunnan välisen rajan ylittävät prosessit kaikilla tehtäväaloilla.

kunta ja kunnat). Kuntaliitto peräänkuuluttaa kehittämissalotteessaan kunnan ja maakunnan yhteistyöstä⁸ erilaisia menettelytapoja ja sovittuja toimintamalleja, joilla erilaisia asukkaiden tarpeita ja eri toimijoiden intressejä sovitetaan yhteen. Valmistelutyössä tulee käydä läpi mm. toimijoiden väliset ohjaus- ja resurssisuhteet, vuorovaikutuksen ja neuvottelumenettelyn keinot ja pelisäännöt sekä erityisesti palveluiden yhdyspintakysymykset. Lähtökohtana on, että kunnan ja maakunnan välille ei voi syntyä rajaa vaan toimiva ja tiivis yhteys. Tarvitaan siis kunnan ja maakunnan välisen rajan ylittävät suunnittelun, kehittämisen ja palvelutuotannon prosessit kaikilla

tehtäväaloilla. Liian jäykkä toimivalta-
raja uhkaa aiheuttaa päällekkäisyyksiä ja palveluaukkoja. Yhteistyö edellyttää yhteistyön kohteena olevan asian jaettua ymmärtämistä, yhteistä tahtotilaa, yhteisesti määriteltyjä tavoitteita sekä selkeitä tehtäviä ja vastuuta.

Erityisesti pienemmillä paikkakunnilla yhteistyö on usein henkilövetoista ja -sidonnaista. Oleellista on kuitenkin aikaansaada yhteistyölle toimivat organisaatioiden väliset rakenteet ja prosessit. Niin Suomessa kuin kansainvälisestikin on tehty lukuisia selvityksiä ja raportteja monialaisen yhteistyön tarpeellisuudesta ja toimivuudesta. Monessa selvityksessä viranomaisien ja eri toi-

⁷ Rajapinnoilta yhdyspintoihin. Kehittämisaloite kunnan ja maakunnan yhteistyöstä.

⁸ Rajapinnoilta yhdyspintoihin. Kehittämisaloite kunnan ja maakunnan yhteistyöstä.



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

mijoiden yhteistyön heikkoudeksi tunnistetaan yhteisen ymmärryksen puute yhteistyön tavoitteista, eri toimijoiden määrittelemättömät ja epäselvät tehtävät, yhteistyössä mukana olevien toimijoiden rajallinen mandaatti ja yhteistyön koordinaation puute. Myös liian vähäiset resurssit sekä heikko tiedonkulku ja vuorovaikutus heikentävät tavoitteellista yhteistyötä. On myös todettu, että voi olla eduksi, että koordinaatiovastuu on neutraalilla taholla, jolla ei ole operatiivista vastuuta. Yhteistyön kehittämisessä sen rakenteiden ja toimintojen tulee kulkea rinnakkain niin, että yhteistyön varsinainen fokus – asiakas ja hänen tarpeensa – ei unohdu.

Tätä kirjoitettaessa 2017 tulevaa hallinnollista mallia koskeva lainsäädäntötyö on Suomessa kesken, joten on vaikeaa vielä määritellä konkreettisia tapoja maakunnan ja kunnan välisen yh-

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

teistyön toteuttamiseen. Liitteessä 7 esitellään Ruotsin Skoonen alueen kokemuksia, joilla on jatkossa yhtymäkohtia Suomessa toteutettavaan maakuntamalliin. Tämän lisäksi liitteessä 8 ja 9 on esimerkkejä viranomaisten välisestä yhteistyöstä Pohjanmaalta, Lapista sekä muualta Ruotsista.





1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

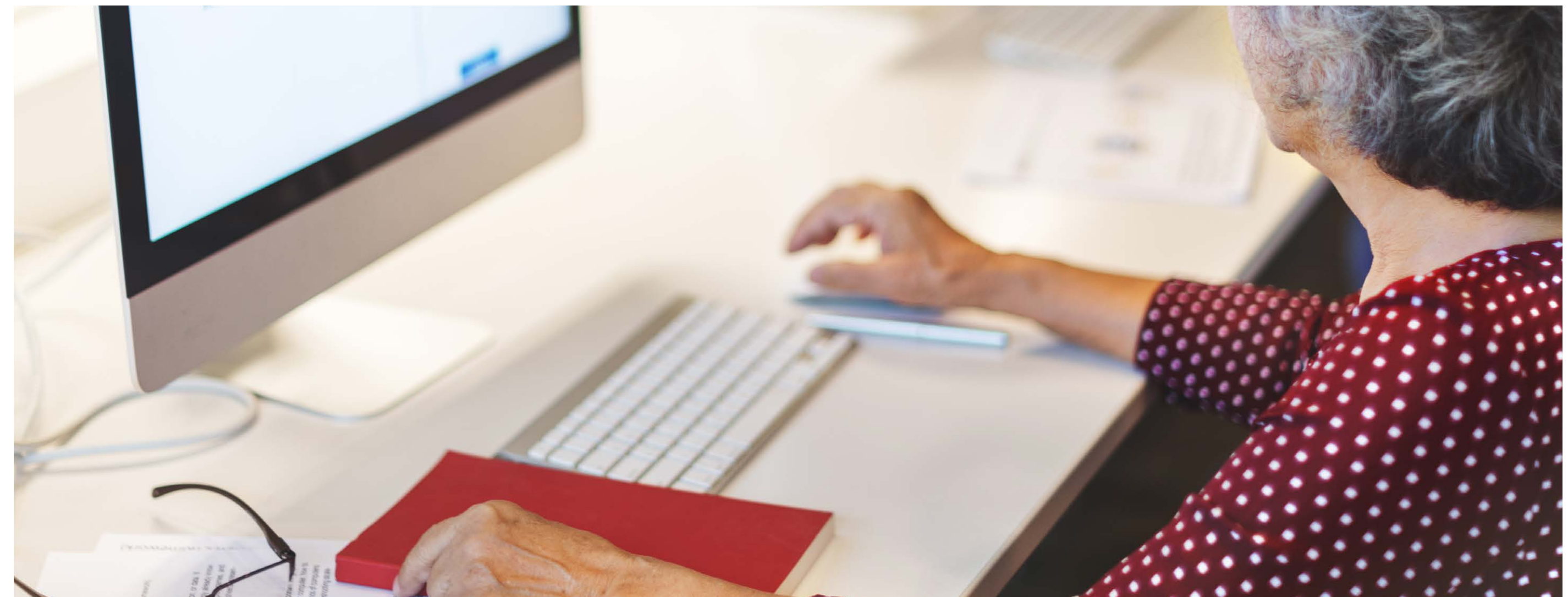
2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

2.6 Tiedonkulkuun liittyvät kysymykset

Eri toimijoiden käyttämien tietojärjestelmien yhteensopivuuden puute haittaa yhteistyötä. Sen puuttuessa tehdään päällekkäistä työtä, asiakkaiden palveluprosessit saattavat katketa huonon tiedonkulun vuoksi ja mahdollisuuksia ja voimavaroja hukataan. Integroitu asiakaspalvelutyö edellyttää toimivaa tiedonkulkua. Jotta asiakaspalvelu saadaan saumattomaksi ja sujuvaksi, on tietojärjestelmät saatava nykyistä paremmin yhteensopiviksi siten, että ne mahdollistavat lainsäädännön puitteissa sähköisten tietojen yhteiskäytön. Integroitu tietojärjestelmä mahdollistaisi myös systemaattisen asiakasseurannan.

Henkilötietolaki koskee itsestään selvästi myös maahanmuuttajia. Kotoutumisprosessin omistajuus on kotoutujalla, mikä tarkoittaa, että hän itse voi jakaa itseään koskevaa tietoa eri toimijoil-

le haluamallaan tavalla. Liitteessä 11 on esitelty eräitä Kotona Suomessa -hankkeiden ajatuksia tiedonvaihdon sujuvoittamiseksi.





1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

2.7 Seuranta ja arviointi

Kotoutumisen alkuvaiheen palveluiden seurannan ja arvioinnin käytännöt ovat melko vaihtelevia. Tässä tiivistelmässä käsitellään Kotona Suomessa -pilottihankkeiden orientoivissa jaksoissa, erilaisissa infotilaisuuksissa ja neuvonnassa hyödyntämiä seurannan ja arvioinnin käytäntöjä. Käytäntöjä on kartoitettu sähköpostikyselyllä ja haastatteluin Kotona Suomessa -pilottihankkeista. Yleisesti ottaen seurannan ja arvioinnin kysymykset mietityttävät alkuvaiheen kotoutumispalveluiden järjestäjiä.

Tiedon kerääminen ja analysointi ovat aikaa ja osaamista vaativia tehtäviä, eikä esimerkiksi hanketyössä ole resursoitu asiaa riittävästi. Seuranta on vaihtelevaa ja suurimmat seurantaponnistelut liittyvät sisällön kehittämistyöhön. Valmiit työkalut, kuten Alpo-rekisteri helpottavat työskentelyä

ja palvelukehittämistä huomattavasti. Kielimuuri ja palautteen luottamuksellisuus haastavat kaikkia vastaajia. Toiminnan vaikuttavuutta seurataan hankkeiden vähemmistössä.

Neuvontapalvelut

Maahanmuuttajien neuvontapalveluita toteutetaan sekä lähi- että etäneuvontana. Useimmissa neuvontapalveluissa seurataan asiakkaiden taustatietoja, neuvonnan tarvetta sekä neuvontatoimenpiteitä. Lähes kaikki neuvontapalvelut käyttävät seurannassaan kotouttamisen osaamiskeskuksen ylläpitämää Alpo-rekisteriä. Rekisteriin kirjataan neuvontakieli, asiakkaan sukupuoli, ikäryhmä, maahanmuuton syy, lähtömaa, äidinkieli, koulustausta, työmarkkina-asema, kotikunta, Suomessa asumisen kesto, käynnin aihe ja jatko-ohjaus eteen-

Maahanmuuttajien neuvontapalveluita toteutetaan sekä lähi- että etäneuvontana.

päin. Rekisteristä saadaan tilastoja, joista on mahdollista arvioida esimerkiksi kohderyhmän tavoittamista ja palvelutarvetta. Etäneuvonnan tiedonkeruu voi olla suppeampaa, esimerkiksi SAK:n työsuhdeneuvonnassa tiedonkeruu rajoittuu tärkeimpiin taustatietoihin.

Neuvontapalveluiden asiakastyytyväisyyttä seurataan harvoin. Asiakastyytyväisyyttä on kokeiltu seurata esimerkiksi otoksena kyselylomakkeilla (Hyvä alkua Länsirannikolla) tai palautekeskusteluissa. Neuvontapalveluiden vaikuttavuutta asiakkaiden jatkopolkuihin seurataan myös harvoin. Joissain Kotona Suomessa -hankkeissa kokeillaan asiakkaiden kutsumista 3 tai 6 kuukauden jälkeen seurantatapaamisiin. Useimmissa neuvontapalveluissa palvelua kehitetään keräämällä sidosryhmittä palautteita kyselylomakkeilla tai haastatellen.



1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

Orientaatiojaksot

Kotona Suomessa -pilottihankkeiden orientaatiojaksot ovat kestoltaan 2-6 viikkoa, toteutustapoina on päivä- tai iltaopiskelu. Useilla jaksoilla seurataan asiakkaiden taustoja ja tarpeita erilaisin kyselyin ja rekisteritiedoin. Asiakastytyväisyyttä seurataan systemaattisesti kaikilla jaksoilla.

Asiakastytyväisyyttä seurataan useimmiten haastatteluilla. Haastattelut toteutetaan päivittäin, viikoittain tai jakson lopuksi, ryhmissä tai yksittäin. Haastattelut tehdään tulkin avulla tai omakielisen ohjaajan toimesta. Tiheä haastatteluväli johtuu osittain kehittämistyön vaatimuksista, osittain kurssin sisältöjen sopeuttamisesta osallistujien tarpeisiin. Osallistavat menetelmät haastateltaessa ovat osoittautuneet hyödyllisiksi. Joissain hankkeissa on nähty hyväksi selvittää jälkikäteen myös tulkin näkemyksiä palvelusta tai haastattelutilan-

teesta. Haastattelun lisäksi asiakasraati on kehittämisvälineenä toimiva, joskin resursseja vaativa menetelmä. Raatien etuna on, että tiedon kerää ulkopuolinen henkilö, johon kuitenkin on mahdollista syntyä luottamukselliset välit.

Kirjallisia asiakastytyväisyyskyselyitä toteutetaan vaihtelevasti. Kielimuuri nähdään suurena esteenä kirjallisten palautteiden keräämisessä. Omakielisten palautelomakkeiden käyttäminen vaatii paljon resursseja. Palautteen keräämisen haasteena nähdään yleisesti vastaajien haluttomuus antaa kielteistä palautetta. Tämä ei tarkoita, ettei positiivisella palautteella olisi merkitystä aidon asiakaskokemuksen välittäjänä. Ulkopuolinen haastattelija on toimiva tapa saada kriittisempiäkin näkemyksiä. Kyselytuloksissa on myös todennettu miesten antavan joissain kieliryhmissä auliimmin kriittistä palautetta. Palautteen kerääminen kehitysehdotuksina





1. Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelut

toiminnan arvostelun sijaan on myös nähty toimivana tapana kiertää ongelma. Myös jakson alussa kartoitettujen tarpeiden peilaaminen jakson sisältöön antaa tietoa palvelun relevanssista.

Orientaatiojaksojen vaikutuksia seurataan vaihtelevasti. Yleisin tapa on kutsua osallistujat seurantaan 3 tai 6 kuukauden kuluttua jakson loppumisesta. Työhallinnon jaksoissa voidaan seurata asiakkaiden tilannetta rekistereistä. Parempi viranomaisyhteistyö helpottaisi seurannan toteuttamista rekisteritietojen pohjalta. Orientaatiojaksojen kehittämistyössä kerätään säännönmukaisesti palautetta myös henkilökunnalta ja sidosryhmiltä palvelun onnistumisesta. Jatkossa olisi hyödyllistä myös kuulla kotoutumiskoulutuksen kouluttajilta, miten orientaatiojakson suorittaneet hyötyvät jaksosta kotoutumiskoulutuksen näkökulmasta.

2. Suosituksia maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden järjestämiseen

Infotilaisuudet

Infotilaisuudet ovat eri kohderyhmille suunnattuja tai kaikille avoimia temaattisia tilaisuuksia, joissa käsitellään alkuvaiheen kotoutumiseen liittyviä aiheita. Infotilaisuuksissa seurataan palautekyselyillä yleisesti osallistujien taustatietoja sen arvioimiseksi, miten hyvin eri kohderyhmiä tavoitetaan infojen avulla. Asiakastyytyväisyyttä seurataan myös kyselyiden avulla. Asiakastyytyväisyyttä mitataan järjestysasteikollisilla vastausvaihtoehdoilla sekä avoimilla kysymyksillä. Tyytyväisyyden osa-alueita ovat mm. tapahtuman järjestelyt ja sisältö. Kyselyissä kartoitetaan myös vastaajien muita tietotarpeita tulevien tapahtumien suunnittelun tueksi. Osassa hankkeista järjestetään tiedon syventämiseksi myös ryhmähaastatteluja tapahtumien osallistujille. Infotilaisuuksien vaikutuksien seuranta on hankalaa. Niiden vaikutuksia tarkastellaan usein osana laajempaa toimenpidekokonaisuutta rajatulle kohderyhmälle.

Lopuksi

Yleisesti ottaen on tarve todentaa alkuvaiheen palveluiden vaikuttavuus suhteessa asetettuihin palvelulupauksiin. Jos esimerkiksi sivulla 7 olevat palvelulupaukset olisivat maakunnissa yhteisesti hyväksyttyjä, tulisi niiden arviointi suunnitella kokonaisuudessaan. Tämä tarkoittaisi yhtenäistä arviointitapaa, jossa tulisi pyrkiä saamaan mukaan niin erilaisissa alkuvaiheen palveluissa olleita kuin niitä, jotka eivät ole olleet ko. palveluissa. Kotona Suomessa -pilottihankkeissa on kokeiltu orientaatiojaksojen yhteydessä käytettävää monikielistä kyselylomaketta (liite 10), josta voisi pyrkiä rakentamaan yhteisesti käytettävän tavan todentaa alkuvaiheen palveluiden, erityisesti orientaatiojaksojen, tuloksellisuutta.

Liitteet

- 1.** Alkuvaiheen palveluiden laajempi kuvaus
- 2.** Orientaatiojaksoa kuvaava tuotekortti
- 3.** Jyväskylän malli
- 4.** Porvoon kokemuksia orientaatiojaksosta
- 5.** Hyvä alku Länsirannikolla -hankkeen näkemyksiä orientaatiojaksosta
- 6.** Hyvä alku Länsirannikolla -hankkeen näkemyksiä infotilaisuuksien järjestämisestä
- 7.** Skoonen malli
- 8.** Esimerkkejä yhteistyöstä Pohjanmaalla ja Lapista
- 9.** Yhteistyön esimerkki Ruotsista
- 10.** Alku- ja lopputesti orientaatiojaksoihin
- 11.** Hankkeiden ajatuksia tiedonvaihtoon liittyen

Alkuvaiheen palveluiden laajempi kuvaus

Palvelut ja ratkaisut

Maahanmuuttajien tavoittaminen

Monikanavainen ja kohderyhmäkohtainen markkinointi

Sähköiset kanavat:

- Infopankki
- Finnishcourses.fi
- Kuntien omat sivut
- te-palvelut.fi

Fyysiset palvelupisteet:

- Maistraatti (*osoitteiden toimittaminen, tiedon jakaminen uusille tulijoille*), poliisi, TE-palvelut, kuntien maahanmuutto-/ kotopalvelut, neuvonta-/infopisteet, perhe- ja asukastalot ja muut matalan kynnyksen kohtaamispaikat, kirjastot, päiväkodit, koulut, järjestöt, uskonnolliset yhteisöt, perheiden sosiaalityö, aikuisten sosiaalityö
- Mahdollisuuksien mukaan eri toimijoiden yhteystietojen hyödyntäminen (*omakielinen lähestyminen kirjeitse, tekstiviestitse tai sähköpostitse*)

Infotilaisuudet:

- Monikieliset infotilaisuudet eri kohderyhmille
- Epävirallisten kanavien hyödyntäminen
- Maahanmuuttajien omat verkostot
- Monikielinen ohjaus tavoittamistyövälineenä

Materiaalit:

- Perustietoa Suomesta -opas, mainokset, palveluesitteet ja osoite-/yhteystietokortit

Työpaikat ja -yhteisöt

Erityisiin kohderyhmiin liittyvät huomiot:

Kotona lapsiaan hoitavat vanhemmat ja luku- ja kirjoitustaidottomat:

- Yhteistyö järjestöjen kanssa
- Yhteistyö kuntien sosiaalitoimen kanssa
- Neuvolat ja terveydenhuolto
- Koulut ja päiväkodit
- Leikkipuistot
- Työssäkäyvien henkilöiden puolisojen tavoittaminen työnantajan kautta

Työperusteiset ja työssä olevat maahanmuuttajat:

- Työnantajat
- Yrittäjäjärjestöt
- EURES-yhteistyö
- Yhteistyö rekrytointiyritysten kanssa
- Oppilaitosten vakiintuneet työelämäyhteistyökontaktit

Kansainväliset opiskelijat:

- Oppilaitosten avulla ja oppilaitosten palveluiden kautta

Pakolaiset:

- Yhteistyö kuntien sosiaalitoimen kanssa

Liite 1

Monikielinen neuvonta ja ohjaus

Neuvontapisteet:

- Neuvontaa ja ohjausta annetaan kootusti yhdestä / koordinoitusti muutamasta pisteestä (*kaikkia koskevan yleisneuvonnan yhteydessä / erityiset maahanmuuttajien neuvontapisteet*)
- Omakielisen neuvonnan tarjonta (kielivalikoima tarpeiden ja resurssien puitteissa)
- Seudullinen ja alueellinen yhteistyö neuvonnan järjestämisessä

Kiertävä neuvonta:

- Läsnaoloajat usean kunnan alueella

Monikielinen etäneuvontapalvelu:

- Puhelimitse tai skype-yhteyden välityksellä

Sähköiset neuvontapalvelut:

- Kansalliset, alueelliset ja paikalliset
- Applikaatiot ja pelit

Tietoiskut

Oppaat

Omakielisten ohjaajien ja kulttuuritulkkien hyödyntäminen

Mahdollisuuksien mukaan valittujen asiakasryhmien ohjaus ja seuranta:

- Alkuhaastattelut, ohjauskeskustelut ja seurantakeskustelut

Alkukartoitukset ja kotoutumissuunnitelmat

Alkukartoitukset ja kotoutumissuunnitelmat kasvupalveluna työttömälle maahanmuuttajalle (*maakunta*)

Alkukartoitukset ja kotoutumissuunnitelmien järjestäminen kansainvälistä suojelua saavalle ja hänen perheenjäsenelleen (*maakunta ja kunta*)

Alkukartoitukset ja kotoutumissuunnitelmat muille aikuisille maahanmuuttajille tarpeen mukaan

Alkukartoitukset:

- Alkuhaastattelu, kielitaidon lähtötasotestaus, tavoitteiden asettaminen, elämäntilanteen kartoitus ja oppimisvalmiudet

Kotoutumissuunnitelmat

- Toimijoiden omien prosessien mukaisesti

Ks. laki ja annetut ohjeet ja oppaat

Liite 1

Orientaatiojaksot ja muu alkuvaiheen kotouttaminen

Pyrkimyksenä tulee olla asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien ja -polkujen luominen. Palvelun odottaminen pyritään minimoimaan. Mahdollisuuksien mukaan tarjolla tulisi olla eritasoisia non-stop -kielikursseja kaikille maahan tulijoille. Osa todennäköisesti jatkaa TE-toimiston kautta järjestettyyn kotoutumiskoulutukseen.

- Orientaatiojaksot
- Kuntien järjestämä ohjaus sekä erilaiset startit, pajat ja rastit
- Vapaan sivistystyön kurssit
- Järjestöjen järjestämät kerhot ja muu toiminta
- Yksityiset asettautumis- ja orientaatiopalvelut
- Itseopiskelumateriaalit
- Vapaaehtoisille suunnatut www-materiaalit kielikerhojen ohjaamisen tueksi

Osaamisen kartoittaminen ja tutkintojen rinnastamisprosessin käynnistäminen

Työnantaja-yhteistyö

- EURES-yhteistyö
- Oppilaitosten työelämäyhteistyöverkostot
- Yrittäjäyhteistyö
- Monikielinen yrittäjyysneuvonta ja maahanmuuttajayrittäjien tuki
- Tuki työnantajille työsuhteen alussa
- TE-palvelujen orientaatiojaksojen työnantajayhteistyö
- SIB-malli työllistymisen tueksi
- Suorat kontaktit kuntien kotoutumis- ja työllisyyspalveluiden ja erillishankkeiden kautta työnantajiin
 - *Työnhakijaprofilien luonti alkuhaastatteluissa ja yhteydet työnantajiin*
- Verkostovalmennukset
- Verkostoyhteistyötapaamiset
- Alkuvaiheiden palveluiden kehittäminen enemmän työelämävalmiuksia omaaville tulijoille
- Kielikoulutuksen ja työelämä-/työharjoittelun yhdistäminen
- Erilaiset uudet kokeilut
- Työperusteiset maahanmuuttajat:
 - *Toimiva työnantajayhteistyö työperusteisten maahanmuuttajien tavoittamiseksi*
 - *Koulutusten ja ohjauksen räätälöinti niin, että työnantajalle ei koidu työpanoksen menetystä > verkko- ja etäohjaus*

Muut tarvittavat palvelut ja toimenpiteet

Jatkuvat toimenpiteet yhdenvertaisuuden ja hyvien väestösuhteiden puolesta

- Toimenpiteiden sitominen organisaatioiden perustehtäviin ja strategioihin
- Eri toimijoiden yhteistyössä järjestämät tapahtumat ja juhlat
- Naapuruussovittelutoiminta
- Asumisneuvonta

Yhteistyö vapaaehtoistoimijoiden kanssa ja tarpeenmukainen koulutus

- Vapaaehtoisia aktivoivat tilaisuudet ja yhteistyö yhdistysten kanssa
- Vapaaehtoistyön mahdollisuuksista tiedottaminen
- Tuetaan vapaaehtoisten ja vapaaehtoistyön kohtaantoa
- Vapaaehtoisten kouluttaminen kotouttamistyöhön
- Tuetaan uusien toimijoiden tulemistä kotouttamisen kentälle (*autetaan rahoitus- ja avustushakemuksissa sekä kontaktien luomisessa*).
Tulee rakentaa myös koulutusmahdollisuuksia yhdistystoimijoille mm. kotouttamisesta, rahoituskanavista, olemassa olevasta palvelujärjestelmästä

Erilaiset keskustelu- ja tukiryhmät

- Keskustelu- ja tukiryhmät, joissa vetäjinä sekä kantaväestöön että maahanmuuttajiin kuuluvia
- Kielikahvilamalli, jossa mahdollisuus harjoitella eri kieliä
- Kuntien ja järjestöjen vahva yhteistyö (*tilat, ostopalvelut, yhteistä osallisuutta tukevat toiminnot yms.*)

Vertaistuki järjestöjen avulla

- Matalan kynnyksen neuvonta ja ohjaus -> ohjautuminen oikeaan palveluun
- Omankielinen tuki ja neuvonta
- Mentorointimallit
- Kaupungin ja järjestöjen yhteistyö (esim. erilaiset kumppanuustalot)

Perheiden kotoutumiseen huomiota erityisesti työperusteisesti tulleiden maahanmuuttajien osalta

- Lastenhoidon järjestäminen kielenopetuksen yhteyteen, jotta kotona olevat puoliset voivat osallistua

Järjestöjen (maahanmuuttajien omat järjestöt ja muut järjestöt) tukeminen kuntien toimesta

- Tuki voi olla esimerkiksi rahallista, tiloja tai tukea järjestöjen perustamiseen

Avoimet kohtaamispaikat, tapahtumat ja vierailut

Tarvittaessa saatavilla oltava asiakkaille soveltuvia sosiaali- ja terveyspalveluja

Ohjaus muihin tarvittaviin palveluihin (esim. TE-palvelut)

Yhteistyö ja tiedonkulku

Viranomaisten ja muiden toimijoiden välinen yhteistyö ja työnjako

- Alueelliset maahanmuuttotyön ja maahanmuuttoasioiden toimikunnan kokoukset
- Kotona Suomessa -aluekoordinaattoreiden järjestämät tilaisuudet
- Viranomaisten väliset prosessit ja yhteistyörakenteet (*erityisesti sosiaali- ja TE-toimiston välillä, mutta myös muut toimijat huomioitava*)
- Kuntien sisäiset maahanmuuttotyön verkostot
- Maahanmuuttajatyön yhteistyöverkostot
- Yhteistyötä tehdään lisäksi eri substansseihin liittyen (*esim. hankkeiden ohjausryhmät, asiakastapaukset*)
- SPR:n järjestötarjotin
- Uudenmaan ELY-keskuksen Järjestöistä voimaa kotoutumiseen-hanke; palveluportaali
- Selkeä työnjako ja dialogi toimijoiden välillä
- Ammatillisuuden ja vapaaehtoistyön roolien läpikäyminen > ohjauksen oikeat teemat oikeille toimijoille
- Järjestöjen profiloituminen eri kohderyhmien välillä
- Toimijoiden tueksi kohdennettua materiaalia ja eri toimintamallien käyttöönottoon liittyviä koulutuksia
- Koulutukset ja kurssit eri toimijoille esimerkiksi verkostovalmennusten avulla

Tiedonkulkuun liittyvät kysymykset

- Koulutusportti
- Sujuvampaa tiedonkulkua toivotaan usein, mutta huomioitava, että henkilötietolaki koskee myös maahanmuuttajia. Kotoutumisprosessin omistajuus on kotoutujalla, jolloin hän voi jakaa itseään koskevaa tietoa toimijoille haluamallaan tavalla
- Moni- ja selkokieline tiedottaminen
- Verkostojen ja työryhmien yhteiset tiedotuskanavat ja -menetelmät
- Kohdennettu tiedottaminen

Liite 1

Seuranta ja arviointi

- TE-hallinnon seuranta: odotusajat palveluihin, asiakasvolyymit, OPAL-palautteet, tilanne 3, 6 kk jälkeen
- Kuntien ja oppilaitosten toimenpiteiden jälkeen seurantatapaamiset esim. noin 6 kk jälkeen
- Vastuutetut henkilöt (*ELY tai kunta*) huolehtivat seurannasta ja arvioinnista
- Yhteistyössä eri toimijoiden kanssa järjestettävät säännölliset seurantapalaverit
- Eri toimijoiden ja palveluiden/toimintojen omat asiakaspalautteen keräämistavat ja seurannan mittarit
- Opiskelijatyöt
- Arvioinnit (*itsearviointit, vertaisarviointit ja ulkoiset arvioinnit*)

Huomioita tarvittavista resursseista

- Tarvittavat resurssit ja selkeät vastuut (*esim. verkostojen koollekutsijat ja tiedottajat*)
- Kaupungin/kunnan yhteinen kotouttamiskoordinaattori (*mikäli kunnan koon ja palveluiden järjestämisen näkökulmasta tarkoituksenmukaista*)
- Resurssit toiminnoille ja ostopalveluille
- Resurssit ovat käytännössä jakautuneina monille toimijoille

Orientaatiojaksoa kuvaava tuotekortti

Kumppanit

Omakieliset ohjaajat
(omat työntekijät, järjestö-yhteistyö, hankinta)

Puheenvuorojen pitäjät
(esim. keskeiset viranomaiset)

Markkinointiverkostot

Hankintojen / kilpailutusten tukipalvelut (tarvittaessa)

Ydintoiminnot

Suunnittelu ja koordinointi

- Aikataulujen, sisältöjen ja toteutuksen suunnittelu

Toteutuksen kilpailutus ja hankinta

- Mikäli ei tuoteta itse

Markkinointi ja palveluun ohjaus

- Markkinointitoimenpiteet

Toteutus

- Tiedotus, ryhmien koonti
- Sisällöt: yhteiskunta-orientaatio, työelämä tieto ja mahdollisesti ohjausta kielen opiskeluun ja kieliopintoja
- Käytännön järjestelyt
- Palautteen keruu
- Kokeillut orientaatiojaksot ovat olleet kestoltaan 2-6 viikkoa (noin 60 tuntia), toteutustapoina päivä- ja iltaopiskelu. Jaksot toteutetaan joko asiakkaan äidinkielellä tai hänen hyvin osaamallaan kielellä tai siten, että suomenkielinen puhe tulkitaan.
- Lisäksi on kokeiltu pidempiä sovellusmalleja, joissa tavataan esim. kerran kuukaudessa vuoden ajan tai tiiviimmin esim. kolmen kuukauden ajan.
- Orientaatiojakso voi myös olla osa kotoutumiskoulutusta, jolloin se hankittaisiin osana kotoutumiskoulutusten hankintaa

Ohjaus

- Tarpeen ja resurssien mukaan, osallistujien tavoitteiden asettaminen

Hallinnointi

- Sopimukset, laskutus (mikäli hankinta)

Arvolupaus asiakkaalle

(kohderyhmän saama hyöty)

Kyse on kotoutumisen alkuvaiheeseen sijoittuvasta orientoivasta koulutusjaksosta, eräänlaisesta peruspaketista, jonka tarkoituksena on antaa perustietoja suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen arvoista, aikaansaada toimiva arki sekä luoda valmiuksia etenemiseen työ- ja koulutuspoluilla ja aktiiviseen toimijuuteen yhteiskunnassa.

Osallistuja saa kotoutumisen varhaisessa vaiheessa perustietoa Suomesta omalla kielellään ja pystyy toimimaan omatoimisesti ympäristössään.

Asiakassuhde

Tarvittaessa jakso voi olla osa pidempiaikaista asiakassuhdetta (esim. ohjaus ja siirtyminen toiseen palveluun).

Asiakkaat

- Vasta maahan tulleet (pääosin alle 6 kk maahantulosta)
- Uudet kuntalaiset
- Mahdollisesti tietyille kohderyhmille kohdennettuja jaksoja (esim. työssä olevat).
- Työmarkkinoille suuntaavat ja kauempana työmarkkinoista olevat (voidaan räätälöidä erilaisiin tarpeisiin ja eri asiakkaille, maakunta, kunta)

Sisällöt tulee räätälöidä ryhmien tarpeiden mukaan!

Ydinresurssit

Omakieliset ohjaajat

- Neuvonta- ja ohjausosaaminen
- Omakielisyys
- Palvelujärjestelmän tuntemus
- Jatkuva perehdytys (*palvelun hankkija järjestää*)
- Soveltuvia koulutusaloja: sosiaali- ja terveysala, asioimistulkit, opetusala

Kielen opettajat

- Mikäli sisältää myös kielenopetusta

Asianmukaiset, nykyaikaiset opetustilat ja –välineet

Koordinaatio ja suunnittelu

- Substanssiosaaminen

Kotoutumiseen liittyvä hankintaosaaminen

Arvolupaus tilaajalle

(yhteiskunnallinen hyöty)

Osallistujilla on perustiedot yhteiskunnasta

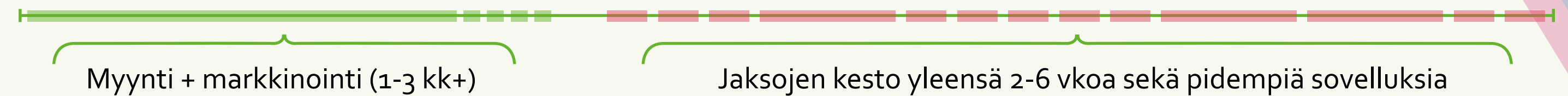
Osallistujien hyvinvoinnin edistäminen (*osallisuuden ja paremman ymmärryksen ennalta ehkäisevä vaikutus ongelmien syntyyn*)

Mahdolliset virheelliset tiedot ja käsitykset oiotaan

Kotoutuminen helpottuu ja nopeutuu

Kohderyhmäkohtaiset tavoitteet

Aikajana



Kanavat

- Puskaradio, yhteistyöverkostot, some
- Tapahtumat ja messut
- Uutiskirjeet ja sähköpostit (CRM)
- "Etsivä työ"
- Lehti-ilmoitukset, lehtijutut, artikkelit, omat uutiskirjeet, esimerkki-caset
- Järjestöt kanavina
- TE-toimisto

Ehdot ja oletukset

- Useat osallistujat etenevät myöhemmin kotoutumiskoulutukseen.
- Orientaatiojaksoja voi järjestää TE-palveluiden piirissä oleville sekä muille kohderyhmille.
- **IDEA:** Ylimaakunnallinen yhteistyö ja valtakunnallisesti toteutettava modulaarinen ratkaisu, jossa osa sisällöistä tuotetaisiin videoiden ja etäyhteyksien kautta. Lisäksi maakunnallisia ja paikallisia osia.

Kulurakenne ja kustannukset

Toteutustavat vaihtelevat, joten vaikeaa määritellä täsmällisesti (*karkea alustava hinta-arvio 40 € / opiskelijatyöpäivä 20 hengen ryhmässä*).

Mahdollisuus toteuttaa etäyhteyksien kanssa vaikuttaa kustannusrakenteeseen.

Vaikutukset ja vaikuttavuus

- Maahanmuuttajilla on paremmat tiedot ja valmiudet yhteiskunnan ymmärtämiseen ja siinä toimimiseen pian maahantulon jälkeen. Asioita ei jää puutteellisen kielitaidon vuoksi ymmärtämättä.
- Kotoutumiskoulutuksen tehostuminen.
- Kustannustehokkuuden lisääntyminen, kun alkuvaiheessa saa paremman palvelun ja palveluohjauksen tarve jatkossa vähenee. Lisäksi tarvitaan vähemmän tulkkausta. Ryhmämuotoinen toiminta vähentää yksilöohjauksen tarvetta. Lisäksi ryhmä tukee yksilöiden kotoutumista. Realististen ja yksilöllisten jatkopolkujen löytäminen ohjauksen avulla, mikäli kyse pidemmästä orientaatiojakson toteutusmallista.

Orientaatiojakson sisältö

Alla on esitetty lista sisällöistä, jotka useimmissa hankkeissa toteutetuissa orientaatiojaksoissa on käyty läpi. Alla esiteltyjenkin teemojen osalta on tärkeää räätälöidä tarkempia sisältöjä, asioiden käsittelyn syvyyttä ja käsittelytapaa osallistujien tarpeiden mukaan. Läpi käytävien sisältöjen on liityttävä ihmisen todellisiin tarpeisiin ja elämäntilanteisiin. Lisäksi osallistujia tulisi osallistaa siihen, mitä sisältöjä orientaatiojaksolla käsitellään. On kuitenkin oltava realistinen sen suhteen, minkä verran tietoa on omaksuttavissa melko lyhyessä ajassa.

Omakieliset ohjaajat voivat myös vertailla suomalaista ja kotimaansa yhteiskuntaa opetuksen apuna ja ymmärryksen lisääjänä.

- o Ihmisoikeudet
- o Julkiset palvelut (*päivähoito, terveydenhoito, koulutus jne.*)
- o Kotoutumisprosessi ja sen eteneminen
- o Suomalaisen sosiaaliturvan periaatteet
- o Verotus
- o Suomen historia
- o Suomen poliittisen järjestelmän pääpiirteet ja hyvinvointivaltion idea
- o Viranomaiset Suomessa, ml. poliisi ja palokunta
- o Asumiseen (*ml. kerrostaloasumiseen*) liittyvät normit, kierrätys, ympäristönsuojelu ja paloturvallisuus (*pääpiirteittäin*)
- o Lähipalvelut (*kauppa, kirjasto jne. esim. vierailuin*) ja arjen asiat (*esim. sään mukainen pukeutuminen*)
- o Perustieto lainsäädännöstä osallistujien tarpeiden mukaan: perustuslaki, lastensuojelulaki, tasa-arvolaki, yhdenvertaisuuslaki, kotoutumislaki (*relevanteilta osin*) ja jokamiehen oikeudet
- o Työhaun ja koulutukseen hakeutumisen perusteet, mitä tehdä, jos jää työttömäksi
- o Suomalainen tapakulttuuri

Lisäksi alla on mahdollisia käsiteltäviä teemoja osallistujien tarpeista riippuen

(esimerkiksi kotoutumiskoulutukseen menossa olevat eivät välttämättä tarvitse niitä sisältöjä, jotka käsitellään kotoutumiskoulutuksessa perusteellisemmin):

- o Suomalaisen työmarkkinoiden ominaispiirteitä
- o Suomalainen työlainsäädäntö (*pääpiirteittäin*), työntekijän oikeudet ja velvollisuudet
- o Paikallisten järjestöjen palvelut (*esim. vierailuin*)
- o Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen
- o Työelämäsertifikaatit

Jyväskylän malli

Jyväskylän pilotin ”Maahanmuuttajien yhteis- palvelupiste” kokeilee toimintamallia, jossa omakielinen ohjaus, neuvonta ja alkuvaiheen kotoutumistoimet (alkuhaastattelu, alkuinfot, alkukartoitus ja kotoutumista edistävä toiminta sekä palveluohjaus) yhdistetään. Tätä kokeillaan verkostotyönä, jota koordinoi pilottivaiheessa Kotona Jyväskylässä -hanke ja jatkossa toivotavasti kaupunki. Mallissa matalan kynnyksen neuvontaa antaa kolmas sektori eli monikulttuurisuuskeskus Info Gloria ja heidän neuvojansa. Neuvonta ja palveluohjaus ovat avointa kaikille, myös paperittomille. Palvelussa on oma kokoaikainen työntekijä, joka päivystää joka päivä. Palvelukielet ovat vähintään suomi ja englanti. Lisäksi kuudelle kielelle on omat päivystysajat viikko-ohjelmassa (2 h / vko). Näihin voi tulla ilman ajanvarausta (neljä neuvojaa). Palveluohjausta ja neuvontaa sekä alkukartoituksen käyn-

nistäviä tai siihen tähtääviä toimintoja toteuttaa alkuvaiheessa hanke.

Lisäksi hankkeen ohjaaja päivystää joka päivä vähintään kaksi tuntia, ja palvelukielet ovat vähintään suomi ja englanti. Lisäksi seitsemällä lisäkielillä palvelee viisi omakielistä ohjaajaa, jotka sekä täydentävät Info Glorian neuvontaa että suorittavat alkuvaiheessa hankkeen vastuuhjaajan kanssa alkuhaastatteluja. Kaikki ohjaajat antavat siten omakielistä infoa ”lukujärjestyksen mukaisesti”. Infojen lisäksi (3-6 h / vko / tarpeen mukaan) ohjaajat päivystävät 2-4 h / vko viikko-ohjelman mukaisesti ja asiakkaat voivat tulla paikalle ilman ajanvarausta. Nämä päivystysajat ovat eri ajat kuin Info Glorilla, jolloin asiakkailla on enemmän mahdollisuuksia tulla ohjaukseen ja neuvontaan. Asiakkaille voidaan antaa näin myös aikoja ajanvarauksella, jolloin neuvonta ja ohjaus voi olla sy-

vennettyä. Viranomaiset päivystävät tarpeen mukaan tai sovitusti, jolloin omakieliset ohjaajat ovat paikalla tai tulkkeina tarpeen mukaan.

Omakieliset ohjaajat ovat Malmön mallin mukaisesti korkeakoulutettuja tai jo kaupungilla virkasuhteessa olevia työntekijöitä, jotka voivat toimia ohjaus- ja neuvontatehtävissä. Virkasuhteessa olevat (esim. sosiaaliohjaaja, nuoriso-ohjaaja) tekevät varsinasta virkatyötä osa-aikaisesti, joten hankkeelle tehtävä työaika n. 10 h / viikko on mahdollista toteuttaa.

Porvoon kokemuksia orientaatiojaksosta

Porvoo on pieni paikkakunta ja siitä syystä myös yhteiskuntaorientaatiojaksojen ryhmät ovat yleensä aika pieniä. Paras alku Porvoossa -hankkeen järjestämät yhteiskuntaorientaatiojaksot on suunnattu kaikille Suomeen vastatulleille maahanmuuttajille. Tämä johtaa siihen, että ryhmät ovat usein erittäin heterogeenisiä. Lähtöta-soerot ja osallistujien eri elämäntilanteet aiheut-tavat eniten ongelmia, kun mietitään mitä tietoja tarjota kaikille osallistujille. Tarpeet, oma tausta ja myös Suomessa vietetty aika vaikuttavat paljon siihen, kuinka vastaanottokykyinen osallistuja on ja mistä tiedoista on hänelle hyötyä.

Hankkeessa on huomattu, että raskaat teoreetti-set infopaketit eivät ole kaikkein tehokkain tapa. Keskustelut, kysymykset ja osallistujan oma aktii-visuus ovat erittäin tärkeitä ja tulkki on tässä myös avainasemassa. Jos annettu tieto johtaa siihen,

että osallistujat esittävät monta kysymystä ja ne johtavat edelleen keskusteluun, niin sitten voi sa-noa että sisältö oli asiakkaiden näkökulmasta hyvä.

Porvoon hankkeen näkemykset keskeisistä sisällöistä:

- Suomen historia
- perustieto lainsäädännöstä: perustuslaki, las-tensuojelulaki, tasa-arvolaki, yhdenvertaisuus-laki, kotoutumislaki (*relevanteilta osin*) ja joka-miehen oikeudet
- Suomen poliittisen järjestelmän pääpiirteet
- julkiset palvelut (*päivähoito, terveydenhoito, koulu jne.*)

- verotus
- viranomaiset Suomessa, ml. poliisi ja palokunta
- suomalaisen sosiaaliturvan periaatteet (*ml. se, että etuudet on pääsääntöisesti tarkoitettu tiettyihin elämäntilanteisiin, ei pysyviksi, työ ensisijainen*)
- suomalaisten työmarkkinoiden ominaispiirteitä
- mitä tehdä, kun on aika hakea töitä tai koulutusta
- kerrostaloasumiseen liittyvät normit, kierrätys ja ympäristönsuojelu (*pääpiirteittäin*)
- lähipalvelut (*kauppa, kirjasto jne. esim. vierailuin*) paikallisten järjestöjen palvelut (*esim. vierailuina*)

Hyvä alku Länsirannikolla -hankkeen näkemyksiä orientaatiojaksosta

Hankkeemme orientaatioryhmiin on pyritty tavoittamaan kattavasti alueen eri alkuvaiheen maahanmuuttajaryhmät, jotka eivät voi osallistua alkuvaiheen koulutuksiin tai odottavat sitä. Osa-aikaisesti muutaman tunnin kerrallaan kokoontuvissa ryhmissä yhteiskunta-aiheet ja suomen kielen opiskelu on nivottu yhteen.

Ryhmiä on ollut seuraavasti:

Työssäkäyvien ryhmä Porissa. [Lisätietoa](#)

Kotivanhemmille suunnattuja ryhmiä Porissa, Raumalla ja Huittisissa. [Lisätietoa](#)

Alkuorientaatiojakso kotoutumiskoulutusta odottaville kiintiöpakolaisille Punkalaitumella yhteistyössä kunnan maahanmuuttajahankkeen työntekijän kanssa. [Lisätietoa](#)

Maahanmuuttajataustaisille yrittäjille tai yrittäjäksi aikoville suunnattu orientaatio toteutettiin Porissa yhteistyössä Prizztechin yritysneuvojen kanssa, heidän tiloissaan.

[Lisätietoa](#)

Oppilaitosten kansainvälisille ja vaihto-opiskelijoille suunnattu kielikahvila [Lisätietoa](#)

Yhteiskuntaorientaatiojakso kotoutumiskoulutusta odottaville keväällä 2017 järjestettiin noudattaen tässä julkaisussa esiteltävää aihe-suositusta ja se toteutettiin tulkkien avulla.

[Lisätietoa](#)

Orientaatiojaksoista yleisesti:

- Pienillä paikkakunnilla osallistumisen kriteereitä ei kannata pitää tiukkoina, jotta ryhmät saadaan riittävän isoiksi ja ryhmää voidaan käyttää voimavarana.
- Osa-aikaisten orientaatiojaksojen opiskelijoille kielen oppiminen on ollut tärkeää ja motivoi ryhmään tulemistä. Jos opiskelija tälläkin perusteella on mukana ja omaksuu tärkeitä asiatietoja, yhteiskuntaorientaation tavoitteita saavutetaan samalla. Yhteiskunta-aiheiden syvälinen käsittely vaatii kuitenkin alkuvaiheessa tulkkausta ja voi toteutua vain omakielisesti. Yhteiskuntaorientaatiolla voidaan luoda hyvät lähtökohdat myös kotoutumiskoulutuksen onnistumiselle ja suomen kielen tehokkaalle opiskelulle.

- Tulkkien avulla yhteiskuntaorientaation mallin aiheiden käsittely keskustellen ja toiminnallisesti 45 lähiopetustunnin aikana tuntui todella tiukasti aikataulutetulta. 60 tuntia saattaisi olla hyvä määrä, tällöin mukaan voi vielä ottaa lisää joitakin vierailuita tai vierailevia puhujia sekä toiminnallisia harjoituksia, joista pidettiin.
- Eri kieli- ja kulttuuriryhmien yhteisilläkin tapaa- misilla on hyötynsä. Vaikka tulkkauksilanteet olivat pitkiä ja vaativat kaikilta keskittymistä, eri maista tulevat tutustuivat ja syntyy vilkasta keskustelua. Moni mainitsi lopussa tärkeäksi asiaksi juuri sen, että sai kavereita.
- Porin ja lähiseudun alueella 3-4 kertaa vuodessa säännöllisesti toistuvat jaksot toisivat jatkuvuutta ja määrällä todennäköisesti tavoitettaisiin melko suuri osa alkuvaiheen maahanmuuttajia

yhteistyössä TE-toimiston, maakunnan, koulutuksen toteuttajan ja muiden toimijoiden kanssa. Tieto tarjolla olevista ryhmistä leviää tehokkaasti maahanmuuttajien keskuudessa, jos käytäntö on vakiintunut ja aikataulut esimerkiksi vuoden aikataulut etukäteen tiedossa.

- Säännöllisesti kahden viikon ajan kokoonnuttaessa ryhmäytyminen onnistui hyvin - myös eri kieliryhmien välillä, ja osallistuminen pysyi säännöllisenä. Asioiden prosessoinnin kannalta voisi olla hyödyllinen sellainenkin malli, jossa aluksi kokoonnutaan tiiviisti kaksi- kolme viikkoa lähes päivittäin, kotoutumiskoulutukseen menijät sitä odottaessaan, kotivanhemmat ja työssäkäyvät muutoin maahantulon alkuvaiheessa. Tämän jälkeen tapaamiset voisivat jatkua harvakseltaan. Osa tapaamisista voi olla verkon välityksellä, varsinkin jos ryhmäläiset tuntevat jo toisensa. Yksi

vaihtoehto voisi olla syventävä ja kertaava orientointivaihe 2 noin puolen vuoden kuluttua varsinaisen jakson päättymisestä. Tällöin kokemusta uudesta maasta on tullut lisää ja varmasti myös uusia kysymyksiä.

- Työssäkäyvien kannalta ihanteellisinta olisi, jos työnantaja näkisi orientointijakson tärkeänä ja joustaisi jonkin verran työajoissa orientaatiojakson aikana.

Hyvä alku Länsirannikolla -hankkeen hankkeen kokemuksia infotilaisuuksista

Hankkeen aikana Porissa on ollut erillisiä puolen päivän mittaisia infoja toteutettuna seuraavasti. Hankkeet on suunniteltu ja toteutettu maahanmuuttajien info- ja neuvontapiste MAINEn ja WinNovan yhteistyönä:

o Info 1: Arjen taidot

Tämä info toteutettiin neljällä eri pisteellä. Opiskelijat jaettiin kieliryhmittäin, ryhmä kiersi kaikki neljä pistettä vuorollaan. Infon aiheet: 1) asuminen (kerrostalon järjestyssäännöt, Porin YH-asuntojen edustaja esittelee ja vastaa kysymyksiin), 2) raha/taloudenpito (SAMK:n opiskelijoiden laatimat tehtävät, laskujen maksu ja pankkiautomaatin käyttäminen), 3) kaupassa käynti (hintavertailut, tuotemerkit, kilohinnat) 4) sään mukainen pukeutuminen (SAMK:n opiskelijoiden tekemät esimerkkivideot). Tulkkaus luentomaisissa kohdissa, toiminnallisissa pisteissä käytettiin helppoa suomea ja havainnollistamista.

o Info 2: Kelan palvelut

Info toteutettiin auditoriossa, jossa KELAn edustaja kertomassa KELAn palveluista. Haasteena KELAn asioita käsiteltäessä on aina se, että info on tarkoitettu yleiseksi esittelyksi, mutta osa osallistujista odottaa tarkkoja vastauksia juuri heidän tukitilanteeseensa. Tulkkaus arabiaksi, englanniksi ja venäjäksi. Tulkkaminen on haastavaa, koska monien kotimaassa ei ole vastaavaa järjestelmää ja aihe pitää selittää perusteellisesti.

o Info 3: Demokratia

Tämä info toteutettiin neljällä eri pisteellä. Opiskelijat jaettiin kieliryhmittäin, ryhmä kävi kaikki pisteet vuorollaan. Infon aiheet: 1) *Kansanedustajan työ - Miten kansanedustaja toteuttaa demokratiaa ja edistää yhdenvertaisuutta työssään? Keiden toimijoiden*

kanssa ollaan yhteistyössä?

(puhujana kansanedustaja Krista Kiuru)

2) *Vaalit ja äänestäminen*

(puhujana neuvotteleva virkamies Niklas Wilhelmsson oikeusministeriöstä)

3) *Kansalaisen perusoikeudet (toteutus WinNovan opettaja Marja Tomberg)*

4) *Toiminnallinen piste (toteutus SAMK:n opiskelijat). Tulkkaus kieliryhmittäin eri toimintapisteillä (kielet arabia, englanti, kurdi, persia ja somali). Osallistuminen oli aktiivista ja mukana oli myös leikkimielinen äänestys.*

o Info 4: Terveysinfo

Toteutettiin yhteistyössä Porin kaupungin sairaalan kanssa auditoriossa. Puhujina terveydenhuollon eri osa-alueiden edustajat. Aiheina: Terveystieteiden tutkimus Suomessa, Lääkärin ajanvaraus, ensiapu ja päivystys, lääkärin

ja terveydenhoitajan roolit ja tehtävät, mielenterveys: haastavat tilanteet, pahan olon tunnistaminen ja avun hakeminen, ehkäisyneuvola: itsemääräämisoikeus, seksuaalisuus ja ehkäisy, hammashoito: hoitoon pääsy ja tietoisuus hampaiden hyvästä itsehoidosta, lastenneuvola ja äitiysneuvola. Aikaa kysymyksille. Info tulkattiin kokonaan englanniksi, arabiaksi ja kurdiksi. Asiaa on yhteen iltapäivään paljon ja kokonaisuuden voisi pilkkoa aiheittain esiteltäväksi. Toisaalta aikataulujen sovittaminen ja tulkkauksen tarve ohjaavat myös toteuttamista.

o Info 5: Poliisi-info

Porin poliisit kertoivat Suomen poliisin toiminnasta ja lupa-asioista sekä vastasivat kysymyksiin. Aiheita: Mitkä asiat ja lait määräävät poliisin toimintaa, poliisin organisaatio,

miten toimia rikoksen sattuessa, poliisin oikeudet, voimakeinot, virkamerkki, ulkomaisen ajokortin kelpoisuus Suomessa, ajokortin vaihtaminen ja suomalaiset ajokorttiluokat. Tärkeää on kontaktin luominen ja viranomaisen rooli sekä helpon lähestyttävyyden ymmärtäminen heti alkuvaiheessa. Info toteutettiin auditoriossa ja tulkattiin kokonaan (kielet arabia, englanti, venäjä ja somali). Kysymyksiä tuli paljon ja poliisit pitivät kohtamista tärkeänä. Erittäin hyvin toimi se, että poliisi pyysi kirjoittamaan kysymykset paperille ja palauttamaan ne heille. Kun poliiseita oli paikalla kolme, vuorottelulla ehdittiin miettiä vastauksia ja saatiin suuri määrä kysymyksiä ja vastauksia tulkattua ja käsiteltyä hallitusti. Tämän infon voi muokata laajemmaksi (poliisi, palokunta, ensiapu) turvallisuutta käsitteleväksi kokonaisuudeksi.

o Info 6: Julkisuusinfo

Tämä info toteutettiin kolmella pisteellä. Opiskelijat jaettiin kieliryhmittäin ja puhujat kiersivät tilasta toiseen. Infon aiheet: 1) valokuvaus julkisilla paikoilla ja valokuvien julkaiseminen (SAMK:n ja DIAK:n sosionomiopiskelijat), 2) henkilökohtainen tila (WinNovan opettaja Marja Tomberg) 3) sosiaalinen media ja digitaidot opiskelussa, (yhteisöllisyys/yksityisyys) Hyvä alku Länsirannikolla -hankkeessa tuotettavan mobiilipelin, pelillisen oppimisen ja erilaisten pelaajatyyppejen esittely (WinNovan opettaja Päivi Suominen-Tontti). Ryhmät olivat pieniä, keskustelua ja omien kokemusten jakamista syntyi mukavasti. Sosiaalisen median käyttäminen ja erilaisten opiskelutapojen tuntemus vaihtelee maahanmuuttajien keskuudessa kovasti. Kuvat ja videot näyttivät herättävän kiinnostusta ja avaavan asioita hyvin. Tulkkaus arabia, dari, englanti, thai ja venäjä.

Pohdintaa

Porin alueella on ollut aikaisemminkin tapana järjestää tietoisukuja niin, että maahanmuutto-koordinaattori on kysynyt koordinoitiryhmässä toimijoilta tarpeita ja toiveita. Infot on toteutettu oppilaitosten, viranomaisten ja muiden maahanmuuttajien kanssa työskentelevien toimijoiden yhteistyönä ja niihin ovat osallistuneet ainakin kotoutumiskoulutuksen opiskelijat ja mahdollisesti myös muita asiakkaita.

Kokemus osoittaa, että raskaat monella kielellä yhtä aikaa tulkattavat luennot eivät ole tehokkaimpia. Jos kuitenkin halutaan antaa tietoa mahdollisimman suurelle joukolle kerrallaan, vierailevalla puhujalla on hyvä olla riittävä ohjeistus tilaisuudesta ja tavoitteena tiivistää tärkeimmät asiat aiheesta nimenomaan maahanmuuttajien näkökulmasta. Tulkkauksesta ja

mahdollisesta tallennuksesta kerrotaan etukäteen. Infon järjestäjä tilaa tulkit hyvissä ajoin ja ohjeistaa vierailijaa toimimaan tulkin kanssa rauhallisesti ja pitämään puhejaksot riittävän lyhyinä. Tulkit tarvitsevat materiaalit riittävän ajoissa, jotta voivat valmistautua aiheeseen.

Toimivilta näyttäisivät iltapäivän mittaiset infot ja rastit, joissa kierretään pienryhmissä tutkimassa 3-4 pisteeseen. Jossakin pisteessä voi olla perinteinen tietoisuku/luento maksimissaan 60 min. Toisissa pisteissä keskustelua, esittelyvideoita ja tehtävien/visojen tekemistä tai muuta toimintaa. Aikataulun pitävyys on näissä toimintamuodoissa haastavaa.

Tekeminen ja jonkin roolin ottaminen helpottavat aiheen lähestymistä eli aina ei tarvitse tuoda esille juuri omaa tilannetta, vaikka mahdollisuus henki-

lökohtaiseen ohjaukseenkin on tärkeää. Saatavilla on hyvä olla myös omakielistä materiaalia tärkeistä asioista paperilla, videolla tai muuten sähköisesti niin, että aiheeseen voi palata, kun se on itselle ajankohtainen.

Infojen aiheita voi käsitellä eri tavoin mahdollisella omakielisellä yhteiskuntaorientaatiojaksolla. Tällöin ohjaaja voi itsenäisesti järjestää toimintapisteitä ja keskusteluryhmiä eikä tulkkia tarvitse tilata aina erikseen. Aiheita voidaan myös pilkkoa, kerrata ja syventää esim. muuttaman viikon kestävän jakson aikana. Infoissa tätä mahdollisuutta ei ole.

Omakielinen toteutus vaatii sen, että ohjaaja on koulutettu ja hänellä on riittävästi kielitaitoa ja tietoa sekä Suomen että kotimaansa yhteiskunnasta, hyvinvointiin vaikuttavista asioista ja ko-

toutumisesta. Ryhmän vetäminen vaatii vuorovaikutustaitoja ja oma kotoutumisprosessi on oltava riittävän pitkällä ja tasapainoisessa vaiheessa. Ohjaajan pitää pystyä etsimään ja välittämään ajankotaista tietoa neutraalisti.

Asiantuntijavierailut on koettu hyödyllisiksi ja mielenkiintoisiksi. Niitä kannattaa varmasti myös omakielisen ohjaajan järjestää. Vierailut edistävät kahdensuuntaista kotoutumista. Maahanmuuttajat tutustuvat viranomaisiin ja eri toimijoihin ja saavat suoraan tietoa asiaa tuntevalta henkilöltä. Asiantuntijat taas saavat kosketuksen kohderyhmään ja heidän tarpeisiinsa, kun kertovat aiheista ja tapaavat maahanmuuttajia henkilökohtaisesti ja keskustelevat heidän kanssaan.

Jotta uusi tulija voisi osallistua mahdollisimman pian infoihin, niiden pitäisi toistua riittävän usein ja säännöllisesti. Monille yhteisissä aiheissa voimia voisi yhdistää ja tehokkuutta lisätä esim. valtakunnallisten/alueellisten verkkoinfojen muodossa (Tähän viitataan myös liitteessä 3). Käsittely voisi mahdollisuuksien mukaan jatkua paikallisesti esim. yhteiskuntaorientaatiojaksolla tai kotoutumiskoulutuksessa. Ohjaajalla tai opettajalla on kuitenkin vahva rooli asioiden käsittelyssä sekä positiivisen asennoitumisen ja oman aktiivisuuden tukijana.

Skoonen malli

Ruotsissa ja erityisesti Skoonen alueella on jo yli kymmenen vuotta tehty määrätietoista ja systemaattista kehittämistyötä monialaisen yhteistyön vahvistamiseksi juuri kotouttamistyössä.⁹ Kehittämistyön veturina toimii Skoonen lääninhallitus, jonka tehtäviin kuuluu kotoutumista edistävän toiminnan yhteensovittaminen Skoonessa. Sopimuksellisen (Regionala överenskommelsen - RÖK) yhteistyön tavoitteena on helpottaa maahanmuuttajien nopeaa ja tehokasta kotoutumista. Sopimus pohjautuu valtion kotouttamispolitiikkaan ja Skoonen alueellisen kehittämisstrategian visioihin, tavoitteisiin, strategioihin ja painopisteisiin. Sopimuksen on allekirjoittanut ja siihen on lääninhallituksen lisäksi sitoutunut maahanmuuttovirasto, työnvälitys, ”KELA”, Skoonen kuntaliitto, Region Skåne (aluekehitys), Malmön korkeakoulu, yhdistysten verkosto (Nätverket Idéburen sektor) sekä Skoonen kunnat.

Yhteistyön tavoitteet ja tarkoitus on määritelty yhdessä. Vuosia 2016-2019 käsittävässä sopimuksessa on viisi painopistealuetta; asuminen, työ ja osaamispohjan varmistaminen, terveyden edistäminen, paikallisen kotouttamistyön tukeminen ja järjestöyhteistyön vahvistaminen.

Useamman vuoden määrätietoisesta työn arvioinnin pohjalta on tunnistettu¹⁰ joitain keskeisiä elementtejä monialaisen ja monitoimijaisen yhteistyön onnistumiselle.

○ **Systemisyys yhteistyön lähtökohtana**

Kokonaisvaltainen tarkastelutapa jossa fokus siirtyy osista kokonaisuuteen. Yhteistyön tavoitteena ei ole vain yksittäisten toimijoiden toiminnan parantaminen vaan myös ohjaus-

mekanismien, työtapojen, panostusten ja työprosessien kokonaisvaikutus kotoutumiseen. Lähtökohtana on, että kokonaisuus on suurempi kuin sen yksittäiset osat. Yhteistyön tehtävä on kehittää järjestelmää tavoitteenaan tuottaa suurempaa hyötyä yksittäiselle ihmiselle (asiakkaalle). Keskeinen kysymys systemisessä yhteydessä voi olla esim. ”Missä määrin tämän päivän kotoutumisen palveluketju tukee maahanmuuttajan osallisuutta ja mahdollisuutta tuntea ja toimia uudessa kontekstissa? Miten kotoutumisen palveluketjua tulisi kehittää niin, että se vahvistaa kohderyhmän toimijuutta?” (Voisi ehkä verrata ns. palvelulupaus-ajatteluun; mitä palasia tarvitaan niin, että lupaus toteutuu?)

⁹ Programförklaring 2016-2019. Regional överenskommelse (RÖK) för att underlätta asylsökandes och nyanländas etablering.

¹⁰ Regional samverkan kring etablering av nyanlända. Lärdomar från Partnerskap Skåne.

- **Toimintamalli joka kytkee strategisen yhteensovittamisen operatiiviseen työhön**

Jaettu kuva tavoitteesta ei riitä, vaan tarvitaan "alusta" tai foorumi, missä tavoitteet ja velvoitteet voidaan viedä todellisuuteen eli konkreettiseen toimintaan. Alueellinen kytkentä varmistaa sen, että eri aloitteet ovat relevantteja kokonaisuudelle eikä vain yksittäiselle toimijalle (esim. hankkeet).

- **Hyvä yhteistyöilmapiiri**

Yhteistyö on vuorovaikutteinen prosessi, joka asettaa vaatimuksia sekä toimijoiden yhteistyökyvylle että -halulle. Onnistuneen yhteistyön kannalta ilmapiiri on ensisijaisen tärkeää ja edellyttää jaettua ymmärrystä yhteisistä tavoitteista, halua kuunnella ja oppia toiselta, toisen toimijan toimintaympäristön/tehtävien riittävä tuntemusta, luottamusta, "yhteen hiileen puhaltamista", uteliaisuutta, sitoutumista ja riittävä mandaattia yhteistyöhön.

- **Ankkurointi johtotasolle**

Yhteistyön tavoitteet ja tarkoitus tulee olla määritelty kunkin organisaation johtotasolla niin, että se arjen työssä saa riittävän mandaatin ja voiman toimia. Johdon sitoutuminen yhteistyön tavoitteisiin varmistaa myös jatkuvuuden esim. henkilöstövaihdoksissa ja helpottaa resursien varaamista yhteistyölle. Johdon sitoutumisen yhteistyöhön ja sen tavoitteisiin tulisi näkyä heidän puheissaan ja kannanotoissaan niin organisaation sisällä kuin ulkopuolellakin.

- **Yhteys alueellisen kokonaisuuteen**

Kotoutumisen saralla tehtävä yhteistyö tulee olla kytkettynä alueen muihin tavoitteisiin ja strategioihin (esimerkiksi hyvinvointistrategia, yhdenvertaisuusohjelma, elinkeinostrategia tms.) kuitenkin niin, että tarvittaessa huomioidaan kotoutumiseen liittyvät erityispiirteet tai -tarpeet.

- **"Tarinoiden voima" (Berättelsernas makt)**

Arvioinnissa on tunnistettu myös tärkeänä menestystekijänä ns. tarinan voima (mitä myös tutkimus muissa konteksteissa tukee). On tärkeää, että luodaan sellainen kommunikaatio joka tukee yhteisen "me" syntyä. Kommunikaatiossa on tärkeä myös huomioida, miten ja missä sävyssä eri osapuolet puhuvat toisistaan. Kielteinen ja kyseenalaistava puhe voi synnyttää epäluottamusta toimijoiden kesken mikä vuorostaan vaikuttaa tavoitteellisen yhteistyön tuloksiin.

- **Kaupungin sisäinen yhteistyö on tärkeää, sillä kaikilla sektoreilla on rooli kotouttamisessa.**

Esimerkkejä yhteistyöstä Pohjanmaalla ja Lapista

Vaasan seudulla on vuodesta 1995 lähtien toiminut Resurssirengas, aluksi kielen opetuksen verkostona, mutta joka myöhemmin on laajentunut monialaiseksi ja monitoimijaiseksi kotouttamisen asiantuntijaverkostoksi. Toiminnasta vastasi vuoteen 2015 saakka Vaasan Yliopiston Levon Instituutti jonka jälkeen se siirtyi Vaasan kaupungin koordinoitavaksi. Tällä hetkellä yhteistyössä on mukana n. 200 jäsentä. Resurssirenkaan jäsenet kokoontuvat 5-7 kertaa vuodessa. Resurssirenkaan sähköpostilista toimii tehokkaana tiedonvälityksen kanavana Vaasan seudulla (koulutukset, kokoukset, julkaisut, uudistukset jne.). www.resurssirengas.fi

Pietarsaaren seudun kotouttamisyksikkö työskentelee kokonaisvaltaisesti maahanmuuttajien asioiden parissa, riippumatta siitä milloin tai miksi maahanmuuttaja on tullut Suomeen. Hallinnollisesti kotouttamisyksikkö on keskushallinnon alaisuudessa.

Yksikössä työskentelee työtä koordinoivan kotouttamiskoordinaattorin lisäksi yksi sosiaalityöntekijä ja kuusi kotouttamisohjaajaa sekä kaksi hankekoordinaattoria. Kotouttamisyksikön tehtävä on koordinoida kunnan maahanmuuttajien vastaanottoa ja kotouttamista yhteistyössä työvälistyksen (TE-toimisto), kunnan toimintojen ja muiden paikallisten ja alueellisten toimijoiden kanssa. <https://www.jakobstad.fi/uusi-asukas/kotouttaminen/maahanmuuttajien-palvelut-pietarsaaren-seudulla/pietarsaaren-seudun-kotouttamisyksikko/>

Kotouttamisyksikössä toimii myös osana Hyvä alku Pohjanmaalla -hanketta perustettu matalan kynnyksen periaatteella toimiva ohjaus- ja neuvontapiste ”Kotouttamisportti”. <https://www.jakobstad.fi/uusi-asukas/kotouttaminen/maahanmuuttajien-palvelut-pietarsaaren-seudulla/portti-infopiste->

Myös Rannikko-Pohjanmaan sosiaali- ja perusterveydenhoidon kuntayhtymään (K5) kuuluvilla kunnilla on yhteinen kotouttamiskoordinaattori, joka koordinoi alueella tapahtuvaa kotouttamistyötä sekä vastaa kotouttamistyön kehittämisestä. Samoin alueella toimiva matalan kynnyksen neuvontapistettä (Welcome Office) rahoitetaan yhteisesti ja se palvelee kaikkia kuntayhtymän viittä kuntaa.

Vaasassa toimii maahanmuuttajatyöryhmä joka koostuu konkreettisessa kotouttamistyössä työskentelevistä toimijoista. Vaasassa ja K5-alueella on myös maahanmuuttajaneuvostot jotka kokoontuvat n. 3-5 kertaa vuodessa. Neuvostojen tehtävänä on toimia neuvoo-antavana toimieliimenä, joka pyrkii parantamaan maahanmuuttajien asemaa ja heille tarjottavia palveluita. Noin puolet neuvoston jäsenistä on maahanmuuttaja-

taustaisia. Siirtolais-instituutti on hiljattain tehnyt selvityksen maahanmuuttajaneuvoston tai -verkoston tarpeellisuudesta Pietarsaaren seudulla.

Sekä pääkaupunkiseudulla että Pohjanmaalla on solmittu kuntien, yrittäjäjärjestöjen, muiden järjestöjen ja kauppakamarien välinen aiesopimus maahanmuuttajien kotoutumien, osallisuuden ja työllisyyden edistämiseksi.

Lapin ELY-keskuksen alueellinen maahanmuutto- ja kotouttamistoimijoiden verkosto

Lapin ELY-keskus on kehittänyt monialaista yhteistyötä koordinoimalla kahta alueellista maahanmuutto- ja kotouttamistoimijoiden verkostoa, jotka ovat Meri-Lapin ja Rovaniemen MAKO-verkostot. Verkostot ovat avoimia ja niiden osallistujista on koottu postituslistoja, joita käytetään aktiivisesti ajankohtaisista maahanmuutto- ja kotouttamisasioista tiedottamiseen. Säännöllisesti järjestettävissä kokouksissa käsitellään ajankohtaisia valtakunnallisia ja alueellisia asioita, maahanmuuttotilastoja sekä hanke- ja muita toimintaesitelyjä. Kokouksissa levitetään tietoa, kokemuksia ja hyviä käytäntöjä sekä verkostoidutaan.

Verkostojen puheenjohtajuudesta vastaa Lapin ELY-keskuksen maahanmuuttopäällikkö ja sihteerinä toimii Rovalan Setlementti ry:n edustaja. Lisäksi MAKO-verkostojen alaisuudessa toimii alueellisten kehittämistarpeiden mukaisia hankevetoisia alatiimejä. Alatiimejä on muodostettu alkuvaiheen ohjauksen, koulutuspolkujen ja työllistymispolkujen kehittämistä varten. Tavoitteena on vakiinnuttaa MAKO-verkostojen toiminta Lapissa ja jatkaa toiminnan sisällön kehittämistä sekä vahvistaa verkostojen välistä yhteistyötä erityisesti hyvien käytäntöjen tunnistamisessa, levittämisessä ja juurruttamisessa osaksi kotouttamistyötä.

Yhteistyön esimerkki Ruotsista

Länsstyrelsen i Västernorrland - Västernorrlandin lääninhallituksen koordinoiman alueellisen sopimuksellisen yhteistyön elementtejä:

- Päättäjien "platform" (Politikerplattform): kotouttamisesta vastaavat kunta- ja maakuntapäättäjät, lääninhallituksen virkamiehiä, työnvälitys ja maahanmuuttovirasto
- Kotouttamisverkosto (Integrationsnätverket): kuntien kotouttamiskoordinaatiosta vastaavat (integrationssamordnare) sekä lääninhallitus
- Yhteiskuntaorientaatio-verkosto (SO-nätverket): kuntien yhteiskuntaorientaatiosta vastaavat (SO-ansvariga) ja lääninhallitus
- Yksin tulleista lapsista vastaavien verkosto (EKB-nätverket): kuntien asunnoista vastaavat johtajat ja lääninhallitus
- Yhteiskuntaneuvojien verkosto (Samhällskommunikatörsnätverket): omakielinen neuvonta.

○ Kotoutumisfoorumi (Etableringsforum): työnvälitys, lääninhallitus ja kuntien vastuuhenkilöt

○ Kielenopetuksesta vastaavien verkosto (Sfi-nätverket= Svenska för invandrare): kuntien sfi-rehtorit ja lääninhallitus

○ Viranomaisyhteistyö (Myndighetssamverkan): valtion viranomaisten edustajat kuten maahanmuuttovirasto, työnvälitys, verotoimisto ja lääninhallitus

www.lansstyrelsen.se/Vasternorrland/Sv/man-niska-och-samhalle/integration/Mottagande%20och%20etablering%20av%20nyanl%C3%A4nda/regional-strategi-for-samverkan/Pages/default.aspx

Pohjoisen Ruotsin kuntien yhteistyö yhteiskuntatiedon koulutusten tiimoilta:

Samhällsinformation för nyanlända på videolänk

Ett samarbete mellan Lapplands kommunalförbund, Kiruna, Gällivare, Pajala och Jokkmokks kommuner <http://extra.lansstyrelsen.se/integration/SiteCollectionDocuments/dokumentation/SO-dialogdagar-sthlm/Samh%C3%A4llsinformation%20nyanl%C3%A4nda%20obl%C3%A5%20berg.pdf>

Lääninhallitukset Ruotsissa on laatinut **menetelmäoppaan sopimuksellisen yhteistyön** tueksi. Keskeisten toimijoiden yhteisessä menetelmäoppaassa kehoitetaan eri toimijoita työstämään sopimus yhteisessä prosessissa jonka tarkoituksena on selkiinnyttää tehtäviä, vastuuta, rooleja ja rutiineja toimijoiden välillä. Sopimuksessa huomioidaan myös kolmannen sektorin toimijat ja määritellään yhteistyö niiden suuntaan. Alueellinen sopimus on strateginen dokumentti siitä, miten yhteistyötä kehitetään ja seurataan. Se voi myös sisältää alueellisen kotouttamistyön tavoitteita ja visioita.¹¹

¹¹ Metodstöd. Utgångspunkt för lokala överenskommelser om nyanländas etablering

Alku- ja lopputesti orientaatiojaksoihin

Pyydämme sinua ystävällisesti vastaamaan alla oleviin kysymyksiin. Sinun ei tarvitse laittaa nimeäsi tähän paperiin.

1. Kysymyksiä Suomesta. Valitse vaihtoehdoista mielestäsi oikea vastaus. Jos et tiedä oikeaa vastausta, vastaa "en tiedä".

A .Kuinka kauan Suomi on ollut itsenäinen?	Noin 100 vuotta ☐	Noin 30 vuotta ☐	Noin 50 vuotta ☐	En tiedä ☐
B. Mihin numeroon soitat Suomessa, jos tarvitset poliisia tai palokuntaa?	911 ☐	112 ☐	220 ☐	En tiedä ☐
C. Jos tapahtuu rikos, kenelle siitä pitää ilmoittaa ensimmäiseksi?	Kelaan ☐	Poliisille ☐	Sosiaalityöntekijälle ☐	En tiedä ☐
D. Jos olet työtön, kuka auttaa sinua työnhaussa?	Verotoimisto ☐	Yrittäjäyhdistys ☐	TE-toimisto ☐	En tiedä ☐
E. Kuinka kauan kaikkien Suomessa asuvien lasten pitää käydä koulua?	13 vuotta ☐	4 vuotta ☐	9 vuotta ☐	En tiedä ☐
F. Kuka säätää lait Suomessa?	Presidentti ☐	Eduskunta ☐	Pääministeri ☐	En tiedä ☐

Liite 10

G. Kuka saa kulkea metsissä ja poimia niistä marjoja tai sieniä?	Ainoastaan metsän omistaja ☐	Ainoastaan metsänhoitaja ☐	Kaikki/kuka tahansa ☐	En tiedä ☐
H. Milloin Kela antaa Suomessa asuvalle henkilölle rahaa elämiseen?	Aina kun hän pyytää ☐	Kun hän on työtön ☐	Ei koskaan ☐	En tiedä ☐
I. Jos sinulla on aika lääkärille klo 10.00, milloin sinun viimeistään täytyy olla perillä lääkärin vastaanotolla?	Kello 10.00 ☐	Kello 10.10 ☐	Aamupäivän aikana ☐	En tiedä ☐
J. Kuinka monta tuntia päivässä on normaali työaika työpaikoilla Suomessa?	11 tuntia ☐	4 tuntia ☐	8 tuntia ☐	En tiedä ☐

Liite 10

2. Alla on väittämiä. Merkitse kunkin väittämän alla olevaan ruutuun, onko siinä sanottu asia mielestäsi oikein vai väärin. Jos et tiedä oikeaa vastausta, vastaa ”en tiedä”.

A. Suomessa vanhemmat saavat lyödä omia lapsiaan.	Oikein ☐	Väärin ☐	En tiedä ☐
B. Suomessa julkiset palvelut (esim. koulu, terveydenhoito) maksetaan veroina kerätyistä rahoista.	Oikein ☐	Väärin ☐	En tiedä ☐
C. Suomessa nainen saa itse valita ammattinsa.	Oikein ☐	Väärin ☐	En tiedä ☐
D. Suomalaisen yhteiskunnan hyvinvointi perustuu sille, että kaikki aikuiset käyvät töissä.	Oikein ☐	Väärin ☐	En tiedä ☐
E. Kaikilla Suomen asukkailla on pakko olla jokin uskonto.	Oikein ☐	Väärin ☐	En tiedä ☐

3. Valitse alla olevista vastausvaihtoehtoista sinun itsesi kohdalla parhaiten sopiva vaihtoehto.

A. Tiedätkö, missä voit harjoitella suomen kieltä?	Kyllä ☐	En ☐	Ehkä ☐	
B. Tiedätkö, mistä löydät itsellesi sopivia harrastuksia?	Kyllä ☐	En ☐	Ehkä ☐	
C. Tiedätkö, mitä aiot tehdä tulevaisuudessa (esim. mitä työtä aiot hakea tai mitä aiot opiskella)?	Kyllä ☐	En ☐	Ehkä ☐	
D. Ajatteletko, että Suomesta voi tulla sinulle uusi kotimaa?	Kyllä ☐	En ☐	Ehkä ☐	
E. Miten koet ymmärtäväsi suomalaisia ihmisiä	Hyvin ☐	Kohtalaisesti ☐	Huonosti ☐	En osaa sanoa ☐
F. Minkä verran sinulla on Suomea koskevaa tietoa?	Paljon ☐	Kohtalaisesti ☐	Vähän ☐	En osaa sanoa ☐
G. Miten viihdyt Suomessa?	Hyvin ☐	Kohtalaisesti ☐	Huonosti ☐	En osaa sanoa ☐

Kiitos vastauksistasi!

Hankkeiden ajatuksia tiedonvaihtoon liittyen

○ Kotona Jyväskylässä -hanke on luonut kaikista lomakkeista interaktiiviset pdf -versiot, joita asiakas voi käyttää mobiilin käyttöliittymän kautta. Asiakas voi täyttää ja tallentaa niitä millä tahansa älypuhelimella, jolloin tieto kulkee koko ajan myös asiakkaan mukana. Lomakkeista on luotu versioita, joita täytetään ja täydennetään eri paikoissa. Näin voidaan kerätä perustiedot, kartoittaa tietoa/osaamista palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä ja lähettää asiakkaan suostumuksella tiedot suojatulla sähköpostilla eteenpäin esim. sosiaalipalveluihin tai TE-toimistoon. Mikäli toimintamalli on tämänkaltaisen, on varmistettava että mahdollisesti syntyvän henkilörekisterin kanssa toimitaan lakien vaatimusten mukaisesti.

○ Selvää on, että toimijoiden ja eri verkostojen välille tarvitaan tulevassa hallintomallissa sujuvaa tiedonkulkua. Tietojärjestelmäkehittämisessä on kuitenkin huomioitava kansallinen palveluarkkitehtuuri ja esimerkiksi kasvupalveluiden yhtey-

dessä tehtävä valtakunnallinen tietojärjestelmäkehittäminen. Sähköisiä palveluja puolestaan on luonnollisesti kehitettävä asiakkaiden tarpeet ymmärtäen ja myös asiakkaita osallistaen.

○ Esimerkiksi Lapin Mako (Maahanmuuttajien kotouttamistyön verkosto) -malli olisi todennäköisesti hyödyllinen muillakin vastaavilla alueilla, joilla toimijoita on rajallinen määrä. Lapin Mako -mallissa maahanmuuttajatyötä tekevät tahot kutsutaan määrääjoin yhteiseen verkostokokoukseen. Lisäksi toimintamallissa eri kehittämistehtävien ympärille kutsutaan eri tahojen edustajia eli niitä, joiden osaaminen ja innostus riittää kulloinkin kehitettävän asian ympärille (esim. alkuvaiheen tiimi, koulutustiimi, työllistymistiimi ja järjestöjen kotouttamistyön tiimi).

○ Jyväskylässä maahanmuuttotyötä koordinoi kunta ja sen omakieliset ohjaajat. Omakielisten ohjaajien työpanosta hyödynnetään verkostojen ylläpidossa ja yhteydenpidossa toimijoihin. Esiin

nousevien teemojen puitteissa ohjaajat koordinoivat tiedontuotantoa ja -välitystä (esim. alkuvaiheen infojen osalta aineistoa kootaan yhdessä infoon osallistuvien toimijoiden kanssa kuten esimerkiksi Kelan ja Veron kanssa). Lisäksi työllisyyden kuntakokeilussa on ollut erilaisia toimintamalleja verkostoyhteistyöstä. Näitä kokemuksia voisi jatkossa soveltaa myös maahanmuuttotyöhön:

- Koordinaatio eri sektoreiden välillä on pysyvää pysyvän päätoimisen koordinaattorin toteuttamana.
- Ylisektorinen toimintatapa on viety kaikkien verkoston osapuolten toimenkuviin.
- Palautetta kerätään säännöllisesti ja seuranta ja arviointi ovat osana kunnallista päätöksentekoa.
- Johtaminen tapahtuu vakiintuneissa ylisektorisissa rakenteissa.
- Dialoginen verkostoyhteistyö on pysyvä osa henkilöstökoulutusta ja perehdytystä.

○ Kohdennettua tiedottamista ja omakielistä tiedottamista voi kehittää esimerkiksi lisäämällä asiakkaan alkuhaastattelulomakkeeseen rasti-tettava kohta "Minuun voi olla yhteydessä / Minulle saa lähettää tietoa kotoutumistani edistävästä toiminnasta".

Lähteet

Kotouttamisen kumppanuusohjelma: Kotouttaminen on kumppanuutta – tule mukaan. Työ ja elinkeinoministeriö. TEM oppaat ja muut julkaisut 4/2016.

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/74946>

Metodstöd. Utgångspunkt för lokala överenskommelser om nyanländas etablering. Framtagen i samarbete mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, länsstyrelserna, Migrationsverket samt Sveriges Kommuner och Landsting. Revidering 3. Hösten 2016. Arbetsförmedlingen.

<https://www.arbetsformedlingen.se/download/18.739d256c155fda29205ba67/1473844694700/Lokala+%C3%B6verenskommelser+om+nyanl%C3%A4ndas+etablering.pdf>

Rajapinnoilta yhdyspintoihin. Kehittämisaloe kunnan ja maakunnan yhteistyöstä. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Helsinki 2016.

http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3281

Regional samverkan kring etablering av nyanlända. Lärdomar från Partnerskap Skåne. Ramboll. Rapport Juni 2014.

<http://www.lansstyrelsen.se/skane/SiteCollectionDocuments/Sv/manniska-och-samhalle/integration/partnerskap-skane/Rapport%20-%20l%C3%A4rdomar%20fr%C3%A5n%20PS140623.pdf>

RÖK. Programförklaring 2016-2019. Regional ÖVerenskommelse för att underlätta asylsökandes och nyanländas etablering.

<http://www.lansstyrelsen.se/skane/SiteCollectionDocuments/Sv/manniska-och-samhalle/integration/mottagning-och-etablering-av-nyanlanda/R%c3%96K/program-forklaring-rok-2016-2019.pdf>

Valtion kotouttamisohjelma vuosille 2016-2019 ja valtioneuvoston periaatepäätös Valtion kotouttamisohjelmasta. Työ ja elinkeinoministeriön julkaisuja 45/2016

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79075/TEMjul_45_2016_verkko.pdf?sequence=1