

Neuvova Vantaan selvitys vieraskielisten matalan kynnyksen neuvonnasta 2021

Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta
9.6.2021

Jenni Tahvanainen, projektipäällikkö
Neuvova Vantaa



Vantaan Tsemppari-malli

- Vantaan Tsemppari-mallista tehtiin esittelyvideo keväällä 2021.
- Osana Eurocities: Values-hanketta.
- Hankkeessa 16 eurooppalaista kaupunkia kehitti kotouttavaa toimintaa kansalaisyhteiskunnan ja vapaaehtoistoiminnan kanssa yhteistyössä.
- <https://youtu.be/TWnzCU35QuQ>



Taustaa: Vantaalla lähdetty neuvonnan kehittämisesssä valtavirtaistamisen näkökulmasta

- ✓ Vantaan linja maahanmuuttajien neuvonnan järjestämisessä on ollut viimeiset kaksikymmentä vuotta valtavirtaistaminen. (vrt. Helsingin maahanmuuttajien neuvonta – Virkainfo)
- ✓ Palveluissa on tukeuduttu verkostomaiseen yhteistyöhön järjestöjen kanssa. Kaupunki on myös tukenut järjestöjä hakemaan rahoitusta neuvontahankkeilleen (esim. Järjestörinki).
- ✓ Ainoa erityispalvelu Vantaalla on Maahanmuuttajapalvelut, joka palvelee humanitäärisen avun vastaanoton asiakkaita. (arvio n. 400 asiakasta vuodessa)
- ✓ Käytännössä tiedetään, että maahanmuuttajat tarvitsevat yleisneuvonnan lisäksi usein laajempaa tietoa palvelujärjestelmästä (sisältää myös tarpeet, jotka nousevat suomen kielen taidon puutteista).
- ✓ Vantaa-infon maahanmuuttajien neuvontaa on pyritty vahvistamaan eri hankkeilla.
- ✓ Valtavirtaistamisen mallin vahvuutena on ajatus siitä, että kaikki palvelut kehittyvät vastaamaan myös maahanmuuttaja-asukkaiden tarpeisiin. Lisäksi saadaan esim. STEA-rahoitusta neuvontaan vantaalaisten hyväksi. Vahvuutena on myös se, että ei perusteta "kilpailevaa" neuvontaa olemassa oleville palveluille (esim. järjestöissä) vaan vahvistetaan yhteistyötä ja verkostoja.
- ✓ Riskinä on palveluiden saavutettavuuden heikentyminen ja koordinaation vaativuus.

TEM:n erityisrahoituksen avulla kolmivuotinen kehittämistyö saatiin alkuun syksyllä 2020



TEM erityisrahoitusta (80%) maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden käynnistämiseen ja kehittämiseen. Myönnetty yhteensä 21 kunnalle ja kuntayhtymälle. Vantaa osa valtakunnallista kehittämisverkostoa.



Ajalle 1.10.2020 – 31.8.2021. Jatkokausi ajalle 1.9.2021 – 31.8.2022



Kuusi henkilötyövuotta



✓ Projektipäällikkö ja 2 x back office-asiiantuntija, viestintäkoordinaattori, koulutusvastaava ja Vantaan edustaja International House Helsinki-asiakasneuvonnassa.



Projektin toiminnoilla tuetaan yhteneväisen maahanmuuttajien neuvonnan saatavuutta sekä ohjauksen sujuvuutta muun muassa työllisyys- ja koulutuspalveluihin.

Vantaan hankkeessa erityishuomio julkisten ja kolmannen sektorin palveluiden yhteistyössä.

Projektissa on tarjottu koordinoitu back office-tuki kaikille neuvontaa ja ohjausta antaville tahoille, luotu monitoimijainen neuvontaverkosto, kehitetty verkoston osaamista ja toimijoiden tunnettuutta ja tuotettu tietoa neuvontapalveluiden tilasta, katvealueista ja saatavuudesta sekä kehitetty kaupungin vieraskielisille suunnattua viestintää.

Neuvova Vantaan tärkeimpiä tuotoksia ja tuloksia 2020-21



1

BACK OFFICE- TUKIPALVELUITA & ASIAKASOHJAUSTA

- Neuvontaa ammattilaisille
Uusia yhteistyön muotoja
- [Palvelukooste](#) verkkosivuille
- International House Helsinki-
viranomaispalvelun Vantaa
edustaja. N. 150 asiakasta / kk

2

VERKOSTOJA & KOULUTUKSIA

- Kolmitasoinen
verkostotyöskentelyn malli
- Verkoston jäseniä 95 hlöä
- Koulutuksia 11 kpl
- Osallistujia 215 hlöä
- Vierailuja [materiaalipankissa](#)

3

TIETOA & VIESTINTÄÄ

- [Selvitys](#) vieraskielisten
neuvontapalveluista Vantaalla
- Monikielisen neuvonnan
[järjestöesite](#)
- Kuukausittain ilmestyvä
[uutiskirje](#), 138 tilaajaa
- Monikielinen koronaviestintä
- Monikielisen jalkautuvan
neuvonnan pilotti (SPR)
- Monikielinen koronabotti

Neuvova Vantaan vahvuus: Monitasoinen ja -toimijainen verkostomalli



1

Laaja verkostotyöryhmä = asiakastyön tason kunnan ja järjestöjen työntekijöiden ryhmä tiedonvaihtoon, luottamuksen ja tunnettuuden lisäämiseksi. Osallistujia noin 70 eri toimialoilta ja järjestökentältä.

2

Koordinaatioryhmä = esimiestason, ml. kumppanijärjestöt, työryhmä, joka kehittää käytännön ratkaisuja palvelujen selkeyttämiseksi ja palvelupolkujen sujuvoittamiseksi. Jäseniä 20 eri toimialoilta ja järjestöistä.

3

Ohjausryhmä = johtaja- ja päällikkötason, ml. järjestöedustus, sitoutuminen vieraskielisten neuvonnan monialaiseen yhteistyöhön ja kehittämiseen.

Selvitys: Vantaan vieraskielisten matalan kynnyksen neuvontapalvelut 2021

Tavoitteet: Tunnistaa palveluiden hyviä käytäntöjä, katvealueita ja kehittämiskohteita.

Kohteena: vantaalaisia toimijoita, jotka tarjoavat matalalla kynnyksellä ohjausta ja neuvontaa (kunta ja järjestöt).
Ei asiakasnäkökulmaa tässä vaiheessa.

Tehty poikkeusolojen aikana: näkyy vastauksissa esim. terveydenhuollon työntekijöille ei ole lähetetty kyselyä.



Kartoituskohteet ja aikataulu

1. Järjestöt: kahdeksan kotoutumista edistävää järjestöä, joissa matalan kynnyksen neuvontaa julkisella rahoituksella (STEA).

1.1 Haastattelut: Järjestöjen toiminnanjohtajat tai muut avainhenkilöt (n=8) Marras-joulukuu 2020

1.2 Strukturoitu kysely: järjestöissä neuvontaa antaville työntekijöille (n=19) Tammikuu 2021

2. Vantaan kaupungin eri toimialat

2.1 Laaja kuulemiskierros, kaupungin eri toimialojen joryt:

- ✓ Sosiaali- ja terveystyö
- ✓ Kasvatus ja oppiminen
- ✓ Kaupunkikulttuuri
- ✓ Kaupunkiympäristö
- ✓ Johto ja strategia

2.2 Strukturoitu kysely kaupungin palveluissa neuvontaa tekeville työntekijöille (n=36) Tammi-helmikuu 2021

MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTA KAUPUNGIN PALVELUISSA



- ✓ Vieraskielisten osuus yli 21 % (51 000 asukasta).
- ✓ Hallintolaki ja laki kotoutumisesta velvoittavat viranomaisia järjestämään ohjausta ja neuvontaa.
- ✓ Neuvontaa ja ohjausta annetaan nyt monessa eri paikassa:
 - Vantaa-infot
 - Vantaan osaamiskeskus
 - Ohjaamo
 - Viranomaisten antama neuvonta omilla toimialueillaan
 - Maahanmuuttajapalvelut (vastaanottovaiheessa olevat)
 - Asukastilat



MONIKIELINEN MATALAN KYNNYKSEN NEUVONTA JÄRJESTÖKENTÄLLÄ

- ✓ Järjestöjen monikielisiä neuvontapisteet löytyy ympäri Vantaata.
- ✓ Neuvontaa ja ohjausta saa 17 eri kielellä.
- ✓ Kartalla olevalla järjestöissä tehdään ammattilmaista neuvontaa ja ohjausta julkisrahoituksella.
- ✓ Järjestöillä on 20 vuoden kokemus maahanmuuttajien neuvontatyöstä.
- ✓ Järjestöt täydentävät kaupungin palveluita. Myös jalkautuminen kaupungin palveluihin.

Järjestökumppanit Vantaalla



Neuvova Vantaa

Keskeiset viisi haastekenttää

Asiakkaan lähtökohdat

- 1. Kielitaito ja yhteiskunnan tuntemus
- 2. Asiointiavun tarpeen eri tasot

Palveluiden järjestäminen

- 3. Katveet ohjauksen tarjonnassa
- 4. Viestintä vieraskielisille kaupunkilaisille

Yhteistyö

- 5. Neuvontaverkoston yhteistyö ja sen koordinointi

Selvityksestä nousseita huomioita:



1. Toimijoiden ja tiedon runsaus sekä kentän pirstaleisuus. Koordinoinnin tarve korostuis erityisesti kaupungin työntekijöillä.
1. Kasvava vieraskielinen väestö tuo uusia neuvonnan tarpeita. Esim. työperäisen maahanmuuton ryhmät, erityisesti venäjän- ja vironkieliset on kasvava ryhmä, jonka tarpeet koronavuosi on tuonut esiin. Ennaltaehkäisevien palveluiden käyttö vähäistä, yllidustus syvemmissä palveluissa.
2. Kielitaidon vaikutukset palveluiden saatavuuteen: tulkkipalveluiden tarjoamisessa paljon eroja, kaupungilla ei monikielistä neuvontapalvelua, järjestöt täydentävät ja heille ohjataan paljon asiakkaita.
3. Kohderyhmälle tyypillistä, ettei yleistason nopea neuvonta riitä, vaan tarvitaan ohjausta ja apua asiainnissa. Ongelmana hallintolain tuoman vastuun rajanveto kaupungin ja viranomaisten välille (esim. Kela ja Migri). Kaikkeen neuvontaan ei myöskään tarvita sosiaalityötä.
4. Koronavuosi ja palvelurakenteen muutokset ovat olleet haaste monitoimijaisen verkoston luomiselle (kuntakokeilu ja sote-muutoksen valmistelu, tapaamisrajoitukset). Toisaalta kriisiviestinnässä on projektin kautta pystytty tuomaan toimijoita yhteen yli toimialojen.

Kehittämissuhteita nykyisiin palveluihin:



- ✓ Vieraskielisten asiakaspalveluissa toimivien perehdytys **kielitietoiseen ja selkokieliseen asiakastyöhön** sekä **tulkkipalveluiden käyttöön**.
- ✓ **Selvennetään kaupungin ja järjestöjen eri neuvonta- ja ohjauspalveluiden rooleja** yhteisen verkostotyöskentelyn kautta.
- ✓ Selvennetään **työnjakoa Migrin, Kelan ja TE-toimiston** (kuntakokeilu) kanssa yhdessä muiden pääkaupunkiseudun kuntien kanssa.
- ✓ Tarjotaan neuvojille ja ohjaajille **koulutusta ohjauksen laadun ja valmentavan työtteen edistämiseksi**, sekä kaupungin että järjestöjen työntekijöille.
- ✓ **Tiivis järjestöyhteistyö** ja sosiaalisen kuuntelun menetelmät käyttöön tunnistamaan tarpeita ja katvealueita.
- ✓ **Juurutetaan korona-aikana kehittyneitä tapoja** vastata uusiin, esiin nouseviin tarpeisiin (esim. koto-tiimin avoin, monikielinen neuvontapuhelin), myös valtakunnallisen tason analyysi.
- ✓ Tehdään vieraskielisten kaupunkilaisten näkökulmasta ymmärrettävämpää viestintää, jonka keskiössä on **monikielisyys, selkokielisyys ja visuaalisuus**.
- ✓ Tuodaan **InfoFinlandin monikielistä tietopankkia** tutuksi kaupungin ja järjestöjen neuvojille.

Kysymys: vastaavatko nykyiset palvelut neuvonnan tarpeeseen?

- Eläkkeelle jäänyt Maahanmuuttajapalveluiden päällikkö Hilikka Linderborgin allekirjoittama kannanotto toukokuulta 2021.
 - > Vantaalla tarvitaan viranomaisten ylläpitämää maahanmuuttajille suunnattua neuvontapistettä
- Jaakko Niinistö on keskustellut asiasta kaupunginjohtajan kanssa.
 - > Asia on vielä tällä hetkellä auki

Neuvova Vantaan jatkorahoitus 1.9.2021 – 31.8.2022



- ✓ Ohjelman rahoituksessa ajatus kaupunkien henkilökohtaisen neuvonnan kehittämisestä (puhuttu jopa vakinaisesta valtion rahoituksesta)
- ✓ Vantaan vahvuus ollut järjestöyhteistyö
- ✓ Noussut esiin tarve kaupungin oman monikielisen neuvontakeskuksen perustamiseksi (jossa mukana verkostoituminen ja asiakaspalvelu)
- ✓ Voisiko hybridimalli olla Vantaan vastaus? Yhdistetty verkostomalli ja henkilökohtaisen ohjauksen malli?
- ✓ Kentältä toivottu jalkautuvaa viranomaistyötä (vrt. tsempparimalli)
- ✓ Monialaisuus, monitoimijaisuus, paikallisuus (asuinalueet), kieli- ja kulttuuriosaaminen yhdistyisivät Vantaan hybridimallissa

- ✓ Tavoite tehostaa olemassa olevien toimijoiden yhteistyötä verkostomallin ja osaamisen kehittämisen kautta ja näin parantaa palveluiden saatavuutta ja ohjauksen sujuvuutta. Lisäksi tavoite pilotoida monikielistä neuvontaa erillispalveluna.
- ✓ Tuloksia arvioidaan tammi-helmikuussa 2022 -> tarvitaan kaupunkitasoinen päätös monikielisen erillispalvelun tarpeellisuudesta. Vahva koordinaatio muiden neuvonnan kehittämishankkeiden kanssa (SOTE ja työllisyyden kuntakokeilu)

Kysymyksiä Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunnalle



1. Vastasiko selvitys neuvottelukunnan käsitystä Vantaan vieraskielisten neuvontapalveluista?
2. Miltä hybridimalli (yhdistetty verkosto- ja asiakaspalvelumalli) kuulostaa?
3. Onko neuvottelukunnalla terveisiä vieraskielisten neuvonnan kehittämiseen?

Kiitos, ollaan yhteyksissä!

- ❖ Jenni Tahvanainen, projektipäällikkö
- ❖ Aadan Ibrahim, Back Office –asiantuntija
- ❖ Pirkko Matkaselkä, Back Office –asiantuntija
- ❖ Jaana Jetzinger, koulutusasiantuntija
- ❖ Kaisa Sunimento, viestintäkoordinaattori
- ❖ Irina Aljasmäe, IHH -asiantuntija

sähköposti: etunimi.sukunimi@vantaa.fi

www.neuvovavantaa.fi

