

2019



# Kotoutumisen sillat -hanke

ALUEELLISEN KOTOUTUMISEN, OSALLISUUDEN JA HYVINVOINNIN EDISTÄMISEKSI  
SEKÄ GLOKAALIN SOSIAALITYÖN OSAAMISEN VAHVISTAMISEKSI

MAAHANMUUTTOYKSIKKÖ

RAPORTTILUONNOS 2019

Helsinki

## Sisällysluettelo

## Esipuhe

1	HANKKEEN TAUSTA.....	4
1.1	Haasteet, joihin hankkeessa haetaan ratkaisua .....	5
1.2	Kotouttamisohjelman mukainen päätös hankkeesta .....	6
1.3	Tavoitteet .....	7
2	HANKKEEN ORGANISOINTI, SIDOSRYHMÄT JA ALOITUS.....	9
2.1	Vastuuhenkilöt, työntekijät ja ohjaus.....	9
2.2	Viestintä- ja infrastruktuuri .....	11
2.3	Sidosryhmät.....	12
2.4	Kotoutumisen sillat –hankkeen alku: Kick Off tilaisuus.....	13
3	KOTOUTTAVAN TYÖOTTEEN EDISTÄMINEN ALUEILLA .....	15
3.1	Alueelliset työpajat.....	15
3.2	Alueelliset pilotit .....	19
	ITÄ .....	19
	Suomenkielen ryhmätoiminta .....	19
	Idän jalkautuva pilotti .....	20
	Maahanmuuttoyksikön asiakaskysely.....	21
	LÄNSI .....	22
	Lännen nuorten sosiaalityön tiimin pilotti: asiakaskysely.....	22
	Lännen aikuisten sosiaalityön tiimien ja Maahanmuuttoyksikön tiimin pilotti: infot kotiäideille .....	24
	POHJOINEN.....	26
	Pohjoisen alueen tutustumiskäynnit .....	26
	Maahanmuuttoyksiköstä alueelle siirtyvän (PPT) asiakkaan siirtoprosessi.....	27
	ETELÄ .....	28
	Tutustuminen paikallisiin toimijoihin ja hankkeisiin .....	28
4	KOULUTUS KOTOUTTAVAAN TYÖOTTEESEEN.....	30
4.1	Paloma-koulutus .....	31
	Paloma-koulutus keskustellen .....	31
	Paloma-materiaali itsenäisesti kouluttautuen .....	37

4.2	Webinaarit.....	38
	Maahanmuuttoviraston oleskelulupaprosessit 4.9.2019.....	38
	Tulkin käyttö asiakastyössä –koulutus 31.10.2019.....	38
	Kotoutumisenukna.fi ja Stadin osaamiskeskus kotoutumistyön apuna 4.12.2019 .....	39
	Glokaalin sosiaalityön Seminaari 25.11.2019 .....	39
5	TOIMIJAVERKOSTOT JA VERKOSTOITUMINEN .....	42
5.1	Verkostoitumispäivät.....	42
	Verkostoitumispäivien palaute .....	48
5.2	Uimahallietiketti.....	49
	.....	50
5.3	Verkostat kaupungin eri alueilla .....	50
5.4	Verkostat kaupungin ulkopuolella: Espoo, Tampere ja Tallinna .....	54
6	MAAHANMUUTTOYKSIKKÖÖN LIITTYVÄ KEHITYSTYÖ .....	59
6.1.	Työpaikkakokousten palautekäytännöt.....	59
6.2	Tulkkien hukkakäyttökysely .....	59
6.3	Teams-kanavat .....	60
6.4	Kehityspäivä ja muut tilavaraukset .....	60
6.5	Paloma –videomateriaalien lisäys Maahanmuuttoyksikön perehdytykseen .....	60
7	HANKKEEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN TOIMENPITEISSÄ .....	61
8	HAVAINNOT, JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKO .....	62
8.1	Havainnot ja johtopäätökset .....	62
8.2	Jatkotoimenpiteet.....	65
9	HANKKEESEEN LIITTYVÄT KESKEISET DOKUMENTIT .....	66
9.1	Hankkeessa tuotetut sosiaaliset raportit .....	66
	a) Sosiaalinen raportti Maahanmuuttoviraston neuvontapalveluista .....	67
	b) Sosiaalinen raportti koskien ulkomaalaistaustaisille kohdennettua matalan kynnyksen ohjaus –ja neuvontapalvelua .....	69
	c) Sosiaalinen raportti miesten kotoutumista tukevan toiminnan katvealueista Helsingissä .....	72
	d) Raportti idän jalkautuvasta pilotista Puhoksella syksyllä 2019 .....	75
9.2	Tuloskortti & toimenpiteet .....	78
9.3	Tallinnan matkaraportti 10.12.2019 .....	79

## Esipuhe

HELSINGIN kaupungin sosiaali- ja terveystoimen maahanmuuttoyksikössä aloitti keväällä 2019 Glocal – Kotoutumisen sillat –hanke, jonka tavoitteen on toteuttaa kaupungin kotouttamisohjelmaa sosiaali- ja terveystoimen toimialalla. Kotoutumisen sillat -hankkeessa edistetään ulkomaalaistaustaisten helsinkiläisten osallisuutta ja hyvinvointia lisäämällä vuoropuhelua eri toimijoiden välillä. Lisäksi hankkeessa vahvistetaan globaalin sosiaalityön osaamista kotoutumista edistävissä kysymyksissä.

Tämä on raportti hankkeessa vuonna 2019 tehdyistä toimenpiteistä. Raportti on jaettu yhdeksään lukuun, joista ensimmäisessä käydään läpi hankkeen tausta ja tavoitteet. Toisessa luvussa kerrotaan toiminnan organisointi, tärkeät sidosryhmät ja hankkeen alku. Vaikka hankkeelle asetetut tavoitteet ovat jaoteltu sekä koulutuksellisiin että verkostoitumista vahvistaviin toimenpiteisiin, on jakoa usein vaikea tehdä, koska toiminnan voi nähdä toteuttavan molempia tavoitteita omalta osaltaan. Raportin rakenne noudattaakin toiminnallista jakoa siten, että ensin käydään luvussa kolme läpi hankkeen järjestämät työpajat ja selostetaan hankkeessa toteutetut alueelliset pilotit ja niistä nousseet havainnot. Luvussa neljä käydään läpi hankkeen järjestämä koulutustoiminta (Paloma-koulutus; webinaarit ja seminaarit). Tämän jälkeen luvussa viisi käydään läpi hankkeen järjestämät verkostoitumispäivät ja niiden saama palaute sekä hankkeen verkostoituminen muiden toimijoiden kanssa. Luvussa kuusi käsitellään hankkeessa tehtyä Maahanmuuttoyksikköön liittyvää kehitystyötä. Raportin loppuun luvussa seitsemän ja kahdeksan pohditaan tavoitteiden toteutumista ja nostetaan esille hankkeessa nousseet ideat, ajatukset ja jatkossa mahdollisesti kehitettävät hyvät käytännöt. Raportin loppuun lukuun yhdeksän on myös kerätty sen toimintaan ja tulevaan kehitystyöhön olennaisesti liittyvät dokumentit. Näitä ovat mm. hankkeessa havaituista kotoutumistyön esteistä kirjoitetut sosiaaliset raportit.



## 1 HANKKEEN TAUSTA

Maahanmuuttajan kotoutuminen on tärkeää, mutta sen tarkemmasta sisällöstä ei ole yksimielisyyttä tai selkeää näkemystä. Kansainvälisessä keskustelussa kotoutumisesta käytetään termiä integraatio. Integraatio on kaksiraiteinen kehityskulku, johon sisältyvät niin aktiivinen osallistuminen kuin identiteetin säilyttäminen. Integraatio katsoo sekä menneisyyteen lähtömaan, etnisen tai kulttuurisen taustan, lapsuudesta perityn identiteetin kautta että tulevaisuuteen kohdemaan ja siihen samastumisen ja monitahoisen osallistumisen kautta. Vanhat ja uudet sosiaaliset sidokset eivät sulje toisiaan pois vaan täydentävät toisiaan.

Integraatiotoimet ovat edelleen jaettavissa suppeampaan ja laajempaan kokonaisuuteen. Varsinainen, usein lakisääteinen integraatiopolitiikka, on yleensä suunnattu vain osalle maahanmuuttajista, ja politiikkatoimissa keskitytään esimerkiksi kielen oppimiseen ja työllistymisen edistämiseen. Oikeus integraatiopalveluihin kestää yleensä vain jonkin aikaa.

Integraation edistämisenä voidaan laajassa mielessä kuitenkin pitää kaikkia niitä suoria ja epäsuoria toimia, jotka auttavat maahanmuuttajia asettumaan, toimimaan ja menestymään Suomessa, oli muuttoperuste tai elämäntilanne mikä tahansa. Integraatio on lisäksi kaksisuuntaista. Koska maahanmuuttajilla on oikeus omaan kieleensä ja kulttuuriinsa, myös vastaanottava yhteiskunta muuttuu maahanmuuton myötä.

Suomalaisen kotouttamispolitiikan linjaukset vastaavat Euroopan unionin vuonna 2004 hyväksytyjä integraatiota koskevia peruseriaatteita. Työllistyminen on integraatioprosessin avainalue ja keskeinen osa aikuisten maahanmuuttajien yhteiskuntaan osallistumista. Vastaanottavan yhteiskunnan kielen, historian ja instituutioiden tuntemus on integroitumisen edellytys; integroitumisen edistämiseksi on olennaista tarjota mahdollisuuksia näiden tietojen hankkimiseen. Koulutusmahdollisuudet ovat tärkeitä maahanmuuttajien ja etenkin heidän jälkeläistensä menestyksellisen ja aktiivisemmän yhteiskuntaan osallistumisen edistämiseksi. Parempaan integraation saavuttamiseksi on tärkeää, että yhteiskunnan instituutiot ja sekä julkisesti että yksityisesti tuotetut palvelut ovat yhdenvertaisesti ja vailla syrjintää niin maahanmuuttajien kuin kantaväestöön kuuluvien saavutettavissa. Maahanmuuttajien sosiaalisten suhteiden muodostuminen on avainasemassa integroitumisen tulosten saavuttamisessa ja sosiaalipalveluilla onkin merkittävä rooli sosiaalisten suhteiden syntymisen ja osallisuuden tukemisessa.

Ager & Strang (2004, 2008)  
The Indicators of Integration Framework



### 1.1 Haasteet, joihin hankkeessa haetaan ratkaisua

Maahanmuuttajat ovat heterogeeninen ryhmä. Pakolaistaustaisten kotoutumisen edistämisen jatkuminen alueellisissa palveluissa kotoutumisajan jälkeen ei aina toteudu. Myös pidempään maassa asuneilla on tuen tarpeita, joihin vastaamiseksi tulee rakentaa toimivat verkostot ja toimintatavat. Mm. OECD on kiinnittänyt huomiota lasten ja perheiden kotoutumisen tukemisen puutteisiin Suomessa.

Maahanmuuttajien asuinalueen palveluissa on paljon osaamista, mutta myös epätasaisuutta. Maahanmuuttajat kokevat palvelujen saatavuudessa ongelmia. Osa neuvonnasta ja ohjaustyöstä tehdään järjestöissä, vaikka se olisikin viranomaistyöhön kuuluvaa. Maahanmuuttajat eivät osallistu alueellisesti järjestettävään toimintaan pitkäkestoisesti tai eivät löydä niihin. Henkilöstön asuinalueiden tuntemus on vähentynyt palvelujen organisoimisessa tapahtuneiden muutosten johdosta. Keskitetyissä palveluissa Maahanmuuttoyksikössä asiakasmäärät nousivat voimakkaasti vuoden 2016 alusta lukien. Pääsääntöisesti asiakkaan asiointiaika keskitetyissä kotouttamispalveluissa on 1-3 vuotta. Tulevina vuosina asiakkuuksia siirtyykin alueellisiin sosiaalityön ja -ohjauksen tiimeihin enenevässä määrin.

Maahanmuuttoyksikössä ei ole aiemmin yksikön pienen koon vuoksi kyetty kohdentamaan yksikön sisäistä työtä alueellisesti. Keskitettyjen palvelujen haasteena on säilyttää ajanmukainen tieto asiakkaan asuin- ja lähiympäristöstä ja sen kehityksestä. Alueellisia yhteistyörakenteita on pyritty ylläpitämään erilaisin yhdyshenkilö-, konsultaatio- tai jalkautumiskäytäntein, mutta se on riittämätöntä. Maahanmuuttoyksikön yhteistyö järjestöjen kanssa on vakiintunutta, mutta ei alueellisesti systemaattista. Vastuutyöntekijän nimeämisessä muu peruste kuin asiakkaan asuinosoite on ollut ratkaisevaa, minkä vuoksi samalla työntekijällä on asiakkuuksia ja yhteistyöverkostoja eri puolilla

kaupunkia, mikä haittaa alueellisen kokonaiskuvan saamista. Helsingin kaikilla alueilla on asuinalueita, joissa väestön segregoitumista on ehkäistävä ja toteutettava kohdennettuja interventioita. Lisäksi yksityisten vuokranantajien toiminta voi vaikuttaa nopeastikin asuinalueiden kehitykseen. Esimerkkinä voidaan mainita Reimarla, jossa alueen vieraskielisten 0-6 –vuotiaiden osuus on hälyttävässä kasvussa, vuonna 2015 osuus oli 27,7% ja vuonna 2018 jo 45,3%.

Helsingin kaupungin kaupunkistrategian linjausten mukaisesti Helsingin kotouttamisohjelman vuosille 2017-2021 tavoitteeksi on asetettu kotoutumisen edistäminen monialaista yhteistyötä luovien toimenpidekokonaisuuksien avulla. Toimenpideohjelmien tarkoituksena on toimialarajat ylittävien toimenpiteiden avulla edistää helsinkiläisten hyvinvointia ja ehkäistä alueellista segregatiota. Hankkeessa etsitään ratkaisuja monialaisen työn kysymyksiin.

### 1.2 Kotouttamisohjelman mukainen päätös hankkeesta

Kotoutumisen sillat –hanke toteuttaa Helsingin kotouttamisohjelman 2017–2021 mukaisia toimenpiteitä. Hankkeen tavoitteena on edistää ulkomaalaistaustaisten helsinkiläisten osallisuutta ja hyvinvointia lisäämällä vuoropuhelua eri toimijoiden välillä. Lisäksi globaalin sosiaalityön osaamista kaupungissa vahvistetaan. Helsingin kaupungille tehtiin kotoutumisen edistämisen toimintaverkoston luomiseen tähtäävästä hankkeesta rahoitusesitys 30.11.2018. Helsingin kaupungin kaupunginhallitus päätti 21.1.2019 myöntää Kotoutumisen Sillat –aluekehittämishankkeelle rahoituksen vuoden 2019 loppuun. Hankkeesta vastaa Helsingin kaupungin nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön eteläisen alueen päällikkö Sari Karisto.

Vuodelle 2019 saadun rahoituksen mukaisesti maahanmuuttoyksikössä toimivaan hankkeeseen nimitettiin neljä projektikoordinaattoria ja suunnittelija. Projektityöntekijän nimikettä koskeva käsittelyaika yhdessä muun rekrytointiin tarvittavan ajan kanssa viivästytti hankkeen aloitusvaihetta siten, että varsinainen toiminta saatiin käyntiin vasta huhti/toukokuussa 2019.

Rahoituksen ehdoksi asetettiin, että hanke toteuttaa vähintään yhtä Kotouttamisohjelman neljästä teemasta:

- 1) Helsinki on osaavan työvoiman kaupunki
- 2) Helsinki on maailman vaikuttavin paikka oppia
- 3) Helsinki on avoin ja osallistava
- 4) Helsinki ehkäisee eriarvoistumista

Lisäksi pidettiin tärkeänä, että hankkeen tulee edistää maahanmuuttajien koulutusta tai parantaa työmarkkina-asemaa.



## Tuloskortin nelimaali

## Asiakaskokemus ja saatavuus

Kultakin alueelta tuotetaan kirjallinen tuotos siitä mitä on opittu, mitä käynnistetty ja/tai toteutettu; mihin löydetty ratkaisuja; mitä on tarvetta kehittää eteenpäin, ja onko havaittu uusia ilmiöitä, joita tulee esim. sosiaalisen raportoinnin keinoin kuvata.

## Henkilöstökokemus

- Toisilta oppiminen lisääntynyt.
- Työpajoihin, koulutus- ja verkostotilaisuuksiin osallistuneiden määrä.
- PALOMA-koulutuksen suorittaneiden määrä.

Tavoitteet: Kotouttava työote kehittyy koko kaupungissa

Kotoutumisen sillat –hankkeessa saavutetaan sille asetetut tavoitteet:

1. Tunnetaan asiakkaan toimintaympäristö ja siellä olevat toimijat. Asiakkaan sosiaalisten suhteiden muodostumista voidaan tukea.
2. Luodaan kaikille alueille toimintaverkosto, joka tukee yhteisten toimintatapojen muodostumista ja alueellista kehittämistä.
3. Toimintarakenteet ja palveluprosessit mallinnettavissa.

## Tavoitteet

Kotoutumisen sillat –hankkeessa kehitetään sosiaalipalvelujen saatavuutta ulkomaalaistaustaisille helsinkiläisille. Hankkeessa edistetään kasvavan ulkomaalaistaustaisen väestön osallisuutta ja hyvinvointia lisäämällä vuoropuhelua eri toimijoiden välillä, ja vahvistetaan toimijoiden globaalien sosiaalityön osaamista. Toiminnan kehittäminen tapahtuu ottamalla palvelujen käyttäjät mukaan kehitystyöhön.

Hankkeen tavoitteena on edistää kotoutumista tukevaa toimintaa esimerkiksi koulutuksen ja työllistymisen keinoin, sekä kehittää kotoutumistyötä ja pilotoida uusia palveluita yhteistyössä eri toimialojen ja kotoutumista edistävää työtä tekevän järjestösektorin kanssa.

Hankkeen tavoitteet on muotoiltu nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön tuloskortissa (#9):





## Vaikutavuus

### Tulokortin nelimaali

#### Asiakaskokemus ja saatavuus

Kultakin alueelta tuotetaan kirjallinen tuotos siitä mitä on opittu, mitä käynnistetty ja/tai toteutettu; mihin löydetty ratkaisuja; mitä on tarvetta kehittää eteenpäin, ja onko havaittu uusia ilmiöitä, joita tulee esim. sosiaalisen raportoinnin keinoin kuvata.

## Tuottavuus

#### Henkilöstökokemus

- Toisilta oppiminen lisääntynyt.
- Työpajoihin, koulutus- ja verkostotilaisuuksiin osallistuneiden määrä.
- PALOMA-koulutuksen suorittaneiden määrä.

## Vaikutavuus

- Ulkomaalaistaustaiset löytävät alueen toimintoihin ja voivat myös vaikuttaa alueellisten verkostojen ja toimintamuotojen kautta asuinalueensa asioihin.
- Työpajoihin osallistuneiden asiakkaiden määrä

## Tuottavuus

- Hyödynnetään olemassa olevia palveluja asiakkaan hyväksi: Kotoutumisentukena.fi-alusta, Stadin osaamiskeskuksen palvelut, KOTIVA –ryhmät, luku- ja kirjoitustaidon opetus, perusopetuksen palvelut
- Selvitetään ulkomaalaistaustaisten määrä sosiaalityön ja –ohjauksen palveluissa ja seurantatavat

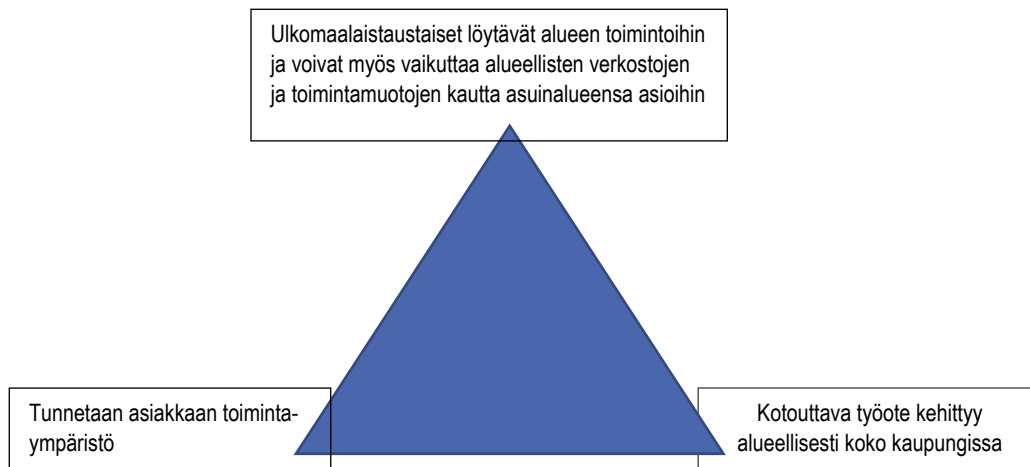
Hankkeen tavoitteiden toteuttamiseksi linjattiin, että toiminnan puitteissa käynnistetään alueellisia kokeiluja, joilla etsitään ratkaisuja maahanmuuttajien kotoutumisen tukemisen haasteisiin. Lisäksi tavoitteeksi asetettiin yhteistyöverkoston luominen kaikille hankkeen toimialueille. Verkostoitumisen nähdään tukevan yhteisten toimintatapojen muodostumista ja alueellista kehittämistä asiakkaan palvelutarpeeseen vastaamiseksi. Samalla alueellinen tieto yhdistyy ja alueellinen kehittäminen toteutuu tasapainoisesti. Yhteistyörakenteissa alueellisten ja keskitettyjen palvelujen tiimien vuoropuhelu lisääntyy ja sitä kautta niissä jaetaan myös osaamista; keskitettyihin palveluihin kerääntynyt kotoutumista edistävä osaaminen leviää alueellisesti.

Hankkeessa päätettiin aloittaa alueiden toimijoiden ja niiden järjestämän toiminnan kartoitus samalla tutustuen myös kaupungin muihin kotouttamispalveluihin. Kun asiakkaiden toimintaympäristö



tunnetaan paremmin, se luo mahdollisuuden tukea heidän sosiaalisten suhteidensa muodostumista. Verkostoituminen mahdollistaa asiakkailta ja asukkailta oppimisen.

Toisilta oppiminen lisääntyy alueen muiden toimijoiden ja toimialojen kanssa muodostettujen yhteistyörakenteiden myötä. Työntekijät saavat tukea toisiltaan. Resurssit kohdennetaan tarpeen mukaisesti. Tässä alueen yhdyskuntatyöntekijä ja projektikoordinaattori muodostavat tukiakselin.



## 2 HANKKEEN ORGANISOINTI, SIDOSRYHMÄT JA ALOITUS

### 2.1 Vastuuhenkilöt, työntekijät ja ohjaus

Maahanmuuttoyksiköstä hankkeeseen nimitettiin neljä projektikoordinaattoria ja suunnittelija. Koordinaattorit rekrytoitiin maahanmuuttoyksiköstä ja heidän asiantuntijuutensa perusta on kotoutumisen edistämisen sosiaaliohjauksessa. Koordinaattoreiden vastuut jaettiin kaupungin sosiaalitoimen aluejaon mukaisesti siten, että jokainen sai vastuulleen oman kaupunkialueen. Hankkeesta vastaa Helsingin kaupungin nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön eteläisen alueen päällikkö Sari Karisto. Toiminnan ohjaamisen, suunnittelun ja viestinnän tueksi hankkeelle nimettiin ohjausryhmä. Ohjausryhmä koostuu maahanmuuttoyksikön johtavista sosiaalityöntekijöistä ja niistä alueiden johtavista sosiaalityöntekijöistä, jotka toimivat yhdyskuntatyöntekijöiden lähiesimiehinä. Ohjausryhmän työskentelyyn osallistuvat myös yhdyskuntatyöntekijät sekä hankkeessa työskentelevät työntekijät. Ohjausryhmän puheenjohtajana toimi hankkeesta vastaava nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön eteläisen alueen päällikkö.

Hankkeen ohjausryhmä koostuu seuraavista henkilöistä:

<b>Glocal – Kotoutumisen sillat hankkeen ohjausryhmä 2019</b>		
<b>Puheenjohtaja</b>	Sari Karisto	Nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön eteläisen alueen päällikkö
	Johan Ehrman	johtava sosiaalityöntekijä (pohjoinen)
	Heli Härkönen	johtava sosiaalityöntekijä (maahanmuuttoyksikkö)
	Pia Korkala	johtava sosiaalityöntekijä (itäinen)
	Mikaela Lindroos	johtava sosiaalityöntekijä (maahanmuuttoyksikkö)
	Johanna Moll	johtava sosiaalityöntekijä (läntinen)
	Anne Peltola	johtava sosiaalityöntekijä (eteläinen)
	Nina Palatz-Lohjala	johtava sosiaalityöntekijä (Manner-itä),
	Eija Piiparinen	johtava sosiaalityöntekijä (maahanmuuttoyksikkö)
	Auli Suominen	johtava sosiaalityöntekijä (maahanmuuttoyksikkö)
	Vaula Walo	johtava sosiaaliohjaaja (asukastalotyö & Kampin kappeli)
	Mirva Vimpari	johtava sosiaalityöntekijä (maahanmuuttoyksikkö)
<b>Yhdyskuntatyöntekijät</b>	Annamari Aalto	eteläinen sosiaalitoimi
	Soile Atacocugu	pohjoinen sosiaalitoimi
	Tuija Salovaara	läntinen sosiaalitoimi
	Minna Suoknuuti	Vuosaaren/Östersundomin alueen sosiaalitoimi
	Hannele Åberg	Manner-idän alueen sosiaalitoimi
<b>Projektikoordinaattorit</b>	Susanna Kaajaluoma	itäinen alue (kesäkuuhun 2019)
	Paula Hartikainen	(kesäkuusta 2019)
	Hannamari Lehtonen	läntinen alue
	Kirsi Pärty-Äyräväinen	pohjoinen alue
	Paula Toivainen	eteläinen alue (syyskuuhun 2019)
<b>Suunnittelija</b>	Leena Riska-Campbell	koko hanke; ohjausryhmän sihteeri

Suunnittelija aloitti hankkeessa maaliskuussa 2019. Henkilöstöhallinnon prosessien vaatiman ajan vuoksi projektikoordinaattorit pystyivät aloittamaan kokopäiväisen työskentelyn hankkeessa vasta toukokuussa ja heidän osaltaan tapahtui henkilömuutoksia yhden projektikoordinaattorin perhevapaan alkaessa kesäkuussa ja toisen syyskuun lopulla. Syksyllä sijaisen rekrytointia muutamaksi kuukaudeksi ei pidetty enää hankkeen kannalta tarkoituksenmukaisena. Eteläisen alueen toimenpidevastuut jaettiin hankkeen muiden työntekijöiden kesken. Toimialasektorin rakenteellisena yhteistyötahona hankkeeseen sisällytettiin eri sosiaalitoimipisteissä työskentelevät yhdyskuntatyöntekijät. Näin varmistettiin yhdyskuntatyöntekijöiden aluetuntemuksen hyödyntäminen hankkeen alueille.

kohdentuvassa kotouttamista edistävässä toiminnassa.

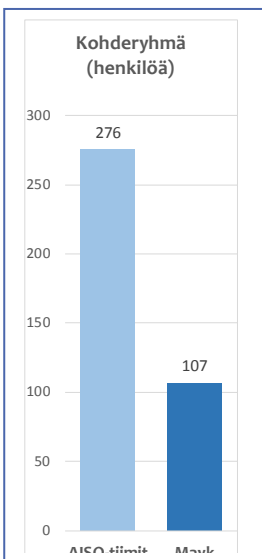
## 2.2 Viestintä- ja infrastruktuuri

Hankkeelle luotiin oma viestintäilme ja –käytännöt tukemaan kotoutumisen edistämistä ja maahanmuuttoa koskevan tiedon hallintaa ja jäsentämistä.

Helsingin kaupungin viestintäilmettä täydentämään hankkeen viestinnässä käytetään visuaalista ulkoasua, joka itse suunniteltuna tukee hankkeen toimintaa ja tavoitteita. Asiakirjojen ja sähköpostiviestien alatunnisteeseen on tunnistettavuuden lisäämiseksi hahmoteltu silta, joka kuvaa hankkeen nimeä ja sisältöä. Lisäksi hankkeelle on luotu oma logo. Logoa käytetään pääsääntöisesti rinnakkain Helsingin kaupungin tunnuksen kanssa.

Hankkeen viestintä hoidetaan pääasiallisesti sähköpostin välityksellä. Tiedotteen jakelulistalla on n. 400 sosiaalialan ammattilaista, joskin toiminnasta tiedotetaan sosiaali- ja terveystoimialalla laajemminkin. Erityisesti hankkeen koulutustoiminnasta tiedotetaan koko sosiaalitoimen perhepalveluiden henkilöstölle.

Hankkeelle on luotu oma Office/Teams-kanava (SOTE – Glocal). Kanavaan on luotu rakenteet kaupunginlaajuiseen kotouttavan työotteen edistämiseen. Kanavasta aloitettiin työstää kotouttavan työn työkalua koko sote-toimialalle. SOTE – Glocaliin luotiin alueelliset kotoutumista edistävät toimintakanavat sekä yleinen keskustelufoorumi, jonne syötetään koko pääkaupunkiseudun kotoutumista edistävää toimintaa. Kanavan toivottiin muodostuvan rakenteelliseksi tueksi kaupungin kotoutumista edistävälle työotteelle.



Lisäksi hanke ohjaa niin kaupungin työntekijöitä kuin kotouttavaa työtä tekeviä järjestöjä Ely-keskuksen kotoutumisentukena.fi -alustan käyttöön.

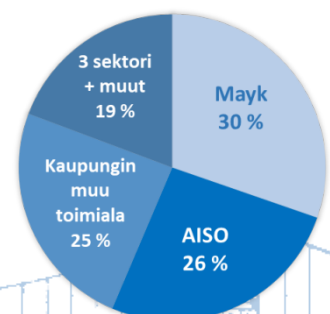
Kotoutumisentukena.fi on Ely-keskuksen ylläpitämä alusta, josta voi etsiä niin maahanmuuttaneille tarkoitettua matalan kynnyksen kotoutumista tukevaa toimintaa kuin työntekijöille ja vapaaehtoisille suunnattuja tapahtumia ja koulutuksia.

Ely-keskuksen kanssa aloitetussa yhteistyössä kotoutumisentukena.fi -alusta otettiin osaksi hankkeessa toteutettavaa koulutuskokonaisuutta.

Hankkeessa on luotu maahanmuuttoyksikön tiimien alueelliset vastinparit ja aloitettu yhtenäisen toimintakulttuurin kehittämistyö.



TOIMINNAN KOHDENTUMINEN (ARVIO)



Hanke on myös aloittanut kotoutumista edistävän toimintakentän kartoittamisen ja alueellisten verkostojen luomisen. Tähän kartoittamistyöhön liittyen alettiin työstää ”Kumppanuuskäsikirjaa”, sähköisessä muodossa ylläpidettävä tiedostoa, johon kaupungin kotoutumista edistävät toimijat kerätään.

### 2.3 Sidosryhmät

Hankkeen sidosryhmiä ovat ne tahot, joiden kanssa hanke on tekemisissä, joihin sen toiminta vaikuttaa ja jotka vaikuttavat sen toimintaan. Ilman sidosryhmiä hanke ei pääse tavoitteeseensa. Hankkeella on sekä sisäisiä että ulkoisia sidosryhmiä. Sisäisiä sidosryhmiä ovat esimerkiksi kaupungin sosiaalitoimen muut yksiköt ja niiden työntekijät, koulutus- ja kehittämysyksikkö sekä kaupungin muiden toimialojen kotoutumisohjelmaa toteuttavat hankkeet ja yksiköt, unohtamatta kaupunginkanslian ylläpitämää, kotoutumista edistävän toimijakentän yhteensaattavaa Maahanmuuton asiantuntijaverkostoa. Ulkopuolisiin sidosryhmiin kuuluvat asiakkaat, yhteistyökumppanit, muut viranomaiset, sekä kolmannella sektorilla toimivat, kotoutumista edistävät hankkeet ja järjestöt. Hankkeen luonnollisiksi sidosryhmiksi ovat muotoutuneet kaupungin kasvatuksen ja koulutuksen sekä kulttuurin ja vapaa-ajan toimialat sekä niiden kotouttamisohjelmaa toteuttavat hankkeet. Lisäksi yhteistyö on vahvistunut kaupunginkanslian Jalkautuvan neuvonnan –hankkeen (JANE) kanssa. Muista viranomaistahoista sidosryhmiin kuuluvat sekä Ely-Keskus ([kotoutumisentukena.fi](http://kotoutumisentukena.fi)) että Maahanmuuttovirasto. Kolmannen sektorin toimijat muodostavat sinänsä tärkeän ja laajan toimijoiden kentän, joista osan kanssa hankkeessa on päästy hedelmälliseen alkuun yhteistyörakenteiden suunnittelussa. Näitä ovat mm. Pakolaisavun monet hankkeet, Monika Naiset ry sekä Venäjänkielisten Keskusjärjestö ry.

Sidosryhmät vaikuttavat merkittävästi hankkeen toimintaan, menestymiseen ja tavoitteiden saavuttamiseen. Oikein luotuna ja ylläpidettyinä sidosryhmien yhteydet hankkeeseen ja myös toisiin sidosryhmiin muodostavat resurssien ja toimintojen verkostoja, jotka aikaansaavat molemminpuolisia hyötyjä kotouttamista edistävässä toimintakentässä. On siis oleellista ymmärtää, mitkä ovat toiminnan sidosryhmät ja niiden muodostama verkosto, sillä hanke toimii yhtäläillä sidosryhmiensä hyväksi kuin toisaalta myös niiden ehdoilla. Toimiva sidosryhmäyhteistyö onkin hankkeen tavoitteiden, erityisesti sen verkostoitumiseen tähtäävien tavoitteiden toteutumisen kannalta erittäin merkittävää.

### 2.4 Kotoutumisen sillat –hankkeen alku: Kick Off tilaisuus

Kotoutumisen sillat pyörähti käyntiin Kick Off –tilaisuudella, joka järjestettiin hankkeen kotipesässä maahanmuuttoyksikössä Helsingin kaupungin Kalasataman Terveys- ja hyvinvoinnin keskuksessa 12.4.2019. Tilaisuudessa olivat läsnä ohjausryhmä, hanketyöntekijät (projektikoordinaattorit ja suunnittelija) sekä yhdyskuntatyöntekijät. Hankkeen aloitusvaiheen toimenpiteet käytiin läpi, ja hankkeen toiminta ja vastuut esiteltiin ohjausryhmälle RACI-projektihallinnan työkaluin. Yksinkertaisimmillaan RACI on toimenpidelista, jossa kerrotaan mitä tehdään ja kuka sen tekee. RACI koostuu seuraavista käsitteistä:

- R = responsible (vastuullinen)
- C = consulted (neuvoja)

- A = accountable (vastuussa oleva)
- I = informed (tiedotettava)

Asia / Päätös	Ohjaus-Ryhmä	Projekti-tiimi	Maykin esimiehet	Alueiden esimiehet	Yhdyskuntatyöntekijät	Henkilö-Kunta	Muu
Linjaaminen, koordinointi, rahoitus	R	I	C	C	I	I	I
Tiedotus	R	A	C	C	CI	I	I
Koulutus (esim. Paloma)	R	R	RA	RA	I	I	
Työpajat	R	A	C	C	CI	CI	
Raportointi	R	A	C	C	I	I	

R-henkilö suorittaa annetun tehtävän tai on osa suoritustiimiä; A-henkilö valvoo, että tehtävä tulee valmiiksi; C-henkilöiltä voidaan kysyä ohjeita ja neuvoja; I-henkilöitä tiedotetaan tehtävän suorittamisesta. Hankkeen toimeenpanoon voi osallistua rajaton määrä C- ja I-henkilöitä.



Hankkeen viestintäilme hahmottui lopulliseen muotoonsa Kick Off – tilaisuudessa. Ohjausryhmä piti tärkeänä hankkeen tutkimuksellisen perustan esiin tuomista myös sen visuaalisessa ulkoasussa. Logon haluttiin ilmentävän toiminta-alueen glokaalia ympäristöä jo



tunnustasolla.

Keskeisinä tavoitteina hankkeen käynnistystilaisuudessa pidettiin verkostoitumista siten, että hankkeessa opitaan tuntemaan sekä luodaan vaikuttava/tuottava toimintaverkosto alueelle. Asiakkaan lähiympäristö palveluineen (projektit, asukastalot, kieliryhmät, läksykerhot, kolmas sektori ym.) tehdään tunnetuksi kaupungin sosiaalityössä. Näin toisilta oppiminen auttaa sekä työntekijöitä että asiakkaita. Lisäksi asiakkaan nähtiin hyötyvän, kun maahanmuuttoyksikön ja aikuissosiaalityön muiden tiimien työnjako ja yhteistyö selkenee muodostaen mutkattomia, asiakas- ja aluelähtöisiä asiakasta palvelevia prosesseja ja yhteistyörakenteita. Hankkeessa syntyvien, työssä sisäistettyjen yhteistyörakenteiden ja

uusien toimintamallien nähtiin palvelevan myös osallisuustuloskortin (#8) tavoitteita. Toiveena esitettiin myös, että hankkeessa tuotetaan käytännön asiakastyötä helpottavaa materiaalia.

Ohjausryhmän listaamat haasteet hankkeelle liittyivät resurssien riittävyyteen, yhteistyön alkuun saattamiseen sekä jatkuvuuteen. Verkostojen kartoittamista pidettiin ”helppona”, mutta miten onnistutaan yhteistyörakenteiden luomisessa ja ylläpitämisessä? Lisäksi alueen työntekijöiden alue- ja asiakastuntemus on vähentynyt. Kehittämistyölle omat vaikeutensa tuo myös se, että ulkomaalaistaustaisten käsitykset palveluista ovat usein vajavaisia ja heterogeenisia; myös eri alueet ovat erilaisia keskenään. Resurssihin liittyvät huolet kohdistuivat niin hankkeen lyhyeen rahoitusjaksoon (vuosi 2019) kuin asiakastyöhön annettujen resurssien riittävyyteen.

Ohjausryhmä muotoili hankkeen esittelytekstin:

**Kotoutumisen sillat -hankkeessa edistetään ulkomaalaistaustaisten helsinkiläisten osallisuutta ja hyvinvointia lisäämällä vuoropuhelua eri toimijoiden välillä. Lisäksi vahvistetaan osaamista globaalin sosiaalityön kysymyksissä.**

”Olisiko mielekästä, jos alueen tiimeissä jotkut erikoistuisivat maahanmuuttaja-asiakkaisiin?”

14

Hankkeessa kehitetään henkilöstön osaamista siten, että työskentelyssä osataan huomioida paremmin asuin ympäristön ja siellä rakentuvien sosiaalisten suhteiden vaikutukset asiakkaan hyvinvoinnin rakentumisessa. Lisäksi kotoutumistyön ympärille rakennetaan kotoutumisen edistämisen toimintaverkosto tukemaan voimavarojen yhdistämistä ja keskinäistä vuoropuhelua sekä alueellisen tiedon ylläpitämistä. Hankkeessa kehitetään toimintatapoja, joilla löydetään ratkaisuja alueelliseen haasteeseen. Näin pyritään vastaamaan paremmin ulkomaalaistaustaisten yksilöllisiin palvelutarpeisiin.

Hedelmällisimpinä työmuotoina pidettiin alueellisesti rakennettavia työpajoja. Toiminnassa kultakin alueelta tuotetaan raportti siitä mitä on opittu, mitä käynnistetty/toteutettu, mihin löydetty ratkaisuja, mitä on tarvetta kehittää eteenpäin, ja onko havaittu uusia ilmiöitä, joita tulee esim. sosiaalisen raportoinnin keinoin kuvata (yhteistyössä alueiden tiimit, yhdystyöntekijä ja projektikoordinaattori). Sosiaaliset raportit auttavat hahmottamaan hankkeen vaikuttavuutta. Niiden ajateltiin olevan hyödyllisiä myös hankkeen päättyttyä. Nykyhetken tarpeisiin vastaavaan hankeideaan suhtauduttiin positiivisen odottavalla mielellä.

### 3 KOTOUTTAVAN TYÖOTTEEN EDISTÄMINEN ALUEILLA

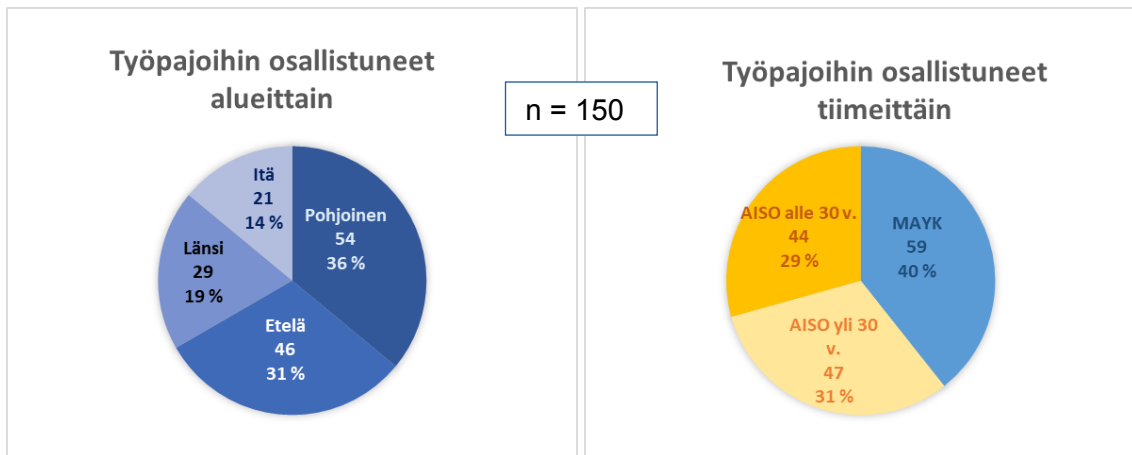
#### 3.1 Alueelliset työpajat

Kotoutumisen sillat –hankkeen alueellinen yhteistyö käynnistyi loppukeväästä 2019 alueellisille aikuissosiaalityön tiimeille järjestetyillä työpajoilla. Neljässä työpajassa yhteensä 150 sosiaalialan

ammattilaista pohtivat keinoja kotouttavan työotteen edistämiseen omasta alueellisesta näkökulmastaan.

Työpaja	Päivä	Koordinointi	Osallistujat
Idän alue	9.5.2019 aamupäivä	Susanna Kaajaluoma	Manner-idän ja Vuosaari/Östersundomin AISO-tiimit; maahanmuuttoyksikön Koto-tiimi 3; alueen yhdyskuntatyöntekijät
Etelän alue	21.5.2019 iltapäivä	Paula Toivainen	Etelän alueen AISO-tiimit, maahanmuuttoyksikön Koto-tiimi-4
Pohjoisen alue	22.5.2019 iltapäivä	Kirsi Pärty- Äyräväinen	Pohjoisen alueen AISO-tiimit, maahanmuuttoyksikön Koto-tiimi 2; yhdyskuntatyöntekijä
Lännen alue	27.5.2019 iltapäivä	Hannamari Lehtonen	Lännen alueen AISO-tiimit, maahanmuuttoyksikön Koto-tiimi 1; yhdyskuntatyöntekijä

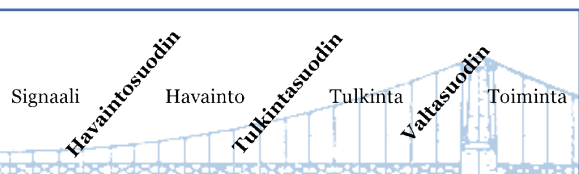
Maahanmuuttoyksikön paperittomien tiimi ja jälkihuolto jakaantuivat eri alueen työpajoihin



Työpajojen tarkoituksena oli aloittaa yhteinen keskustelu ulkomaalaistaustaisten helsinkiläisten kotoutumisen tueksi tehtävästä sosiaalityöstä ja palvelurakenteesta. Lisäksi työpajojen tavoitteena oli saada henkilökunta pohtimaan oman työn roolia ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden sosiaalisten suhteiden ja kotoutumisen edistämisessä. Jokaiseen tilaisuuteen oli kutsuttu myös Ely-keskuksen *kotoutumisentukena.fi*:n esittely, ja tilaisuuksissa aloitettiin syksyllä 2019 toteutettavien pilottien ideointi. Työpajoissa hyödynnettiin Sitran *Hiljaiset signaalit* -työkalua.

toisilta  
oppiminen

Hiljainen signaali, eli muutoksen siemenet ja ennakkovaroitusmerkit, on merkki nousevasta asiasta tai ensioire muutoksesta, joka saattaa olla tulevaisuudessa



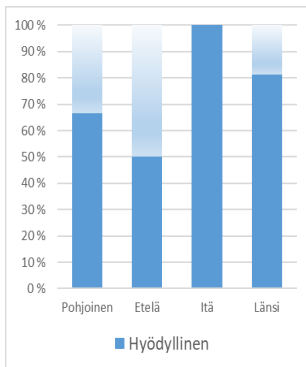


merkittävä. Heikkojen signaalien tunnistaminen täydentää ja haastaa trendeihin perustuvaa tulevaisuuden kehityskulkujen hahmottamista. Signaalin havaitsemiseen, tulkintaan ja käyttämiseen vaikuttavat ajatusmallimme, erilaiset ”suodattimet”. Lisäksi signaali kertoo asiasta, joka ei vielä ole merkittävä, vaan vaatii vielä aikaa kypsyäkseen.

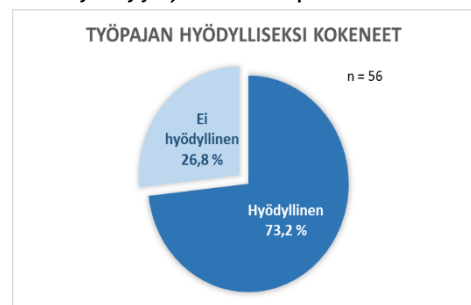
Työpajoissa nousi esille yhtäältä suppea tietämys maahanmuuttoyksikössä tehtävästä kotouttamistyöstä ja toisaalta alueella tehtävästä sosiaalityöstä ja sen resurssien vähäisyydestä.

Kaikissa työpajoissa nousi esille kotoutumiseen liittyviä teemoja seuraavasti:	
<b>Asuminen</b> - Vuokratästit - Asunnottomuus - Asunnonvälitystoiminnan haasteet	<b>Kielitaidottomuus</b> - Luku- ja kirjoitustaidottomat - Digitalisaation haasteet (Wilma, pankki- ym. sähköiset palvelut; sähköposti; sähköinen tunnistautuminen)
<b>Kotivanhemmat</b> - Tavoittaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen - Kotoutuminen	<b>Osallisuus ja toimijuus</b> - Taloudellisen toimijuuden haasteet (velat, vuokratästit) - Yhteiskunnallisen ymmärryksen puutteet

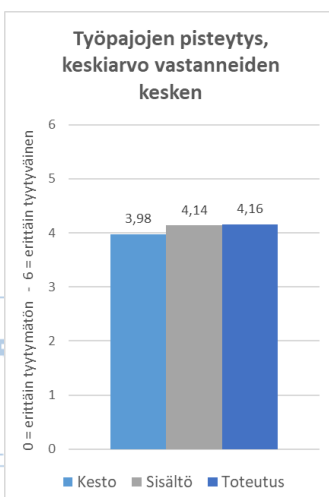
Työpajojen palautekyselyyn vastasi n. 40 % osallistuneista. Palautteesta miltei puolet tuli maahanmuuttoyksikön henkilökunnalta, eli hieman enemmän kuin heidän osuus oli osallistujista.



Suhteellisesti vähiten palautetta antoivat nuorten tiimeissä työskennelleet (29 % osallistuneista, joista 22,7 % vastasi kyselyyn). Kaikista palautteen antajista ¼ koki tilaisuuden oman työnsä kannalta hyödylliseksi, joskin tässä on havaittavissa vaihtelua eri alueiden välillä. Eteläisen alueen tilaisuudesta – joka sai palautteessa ristiriitaisimman vastaanoton – oli myös vastausprosentti alhaisin



(26,1 %).



Puolipäiväiset työpajat koettiin aikataulullisesti osin riittämättömiksi, siksi tämän osion keskiarvo jäi alle neljän (3,98). Sisällön ja toteutuksen osalta tilaisuudet saivat keskiarvoiltaan paremmat arviot. Kyselyn vapaassa

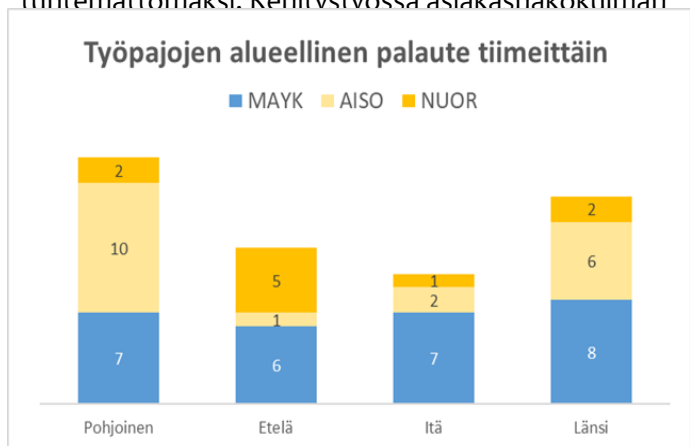
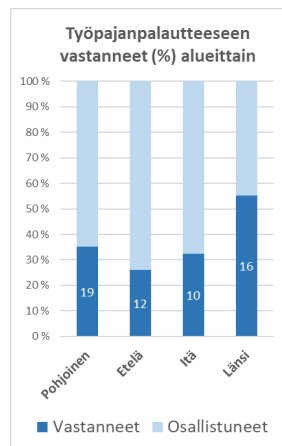
sanassa esitettiin rakentavia huomioita sekä tilaisuudesta saaduista kokemuksista että hankkeeseen liittyvistä odotuksista ja toiveista.

Yksiköiden ja tiimien esittelyiden suhteen vastaajat jakaantuivat mielipiteissään. Toiset pitivät niitä informatiivisina ja hyödyllisinä, kun taas toiset kokivat ne kestoltaan liian pitkinä ja sisällöltään tutun kertaamisena. Ne vastaajat, jotka olivat olettaneet työpajan olevan perinteinen koulutustilaisuus, vaikuttivat hämmentyneiltä tilaisuuden sisällöstä. Monet vastaajat toivoivat, että ryhmäkeskustelut olisi käyty sekaryhmissä eikä tiimeittäin. Ryhmäkeskusteluiden koettiin myös kärsineen tiukan aikataulun vuoksi. Useat vastaajat olisivatkin toivoneet työpajasta foorumia, jossa aikuisten, nuorten ja maahanmuuttoyksikön tiimit olisivat voineet käydä enemmän keskustelua käytännön työtapoja, kotoutumisen prosesseja tai maahanmuuttajuutta yleisesti käsittelevistä teemoista.



Resurssien rajallisuuden vuoksi hankkeen pilotin toteuttaminen alueella huolestutti. Hankkeelta toivottiin aikuissosiaalityön arjen kuormittavuuteen apua ja työkaluja työhön, eikä niinkään lisävelvollisuuksia. Arkityön avuksi kaivattiin maahanmuuttoyksikön ja alueiden sosiaalityön välille todellista ja aitoa yhteistyötä. Lisäksi toivottiin kotoutumista tukevan työn hyvien käytäntöjen jakamista. Lukuisissa palautteissa hankkeen toivottiin tiedottavan kolmannen sektorin eri alueellisista toiminnoista. Kotoutumistyötä tekevien järjestöjen toiminta on jäänyt alueilla usein epäselväksi ja monesti varsin tunteuttomaksi. Kehitvstvössä asiakasnäkökulman

toivottiin kuitenkin pysyvän hankkeen keskiössä.



### Alueellisia näkökohtia ja huomioita

Idän työpajassa keskustelu oli vilkasta erityisesti asuntotilanteesta ja nuorten varhaisesta itsenäistymistoiveesta. Monet haluavat pysyä itä-Helsingissä, koska ovat siellä perheensäkin kanssa

asuneet, mutta haluavat muttaa omilleen heti kun täysi-ikäistyvät. Pienestä osallistujamäärästä huolimatta tilaisuus koettiin hyödylliseksi, yhteistyön avaukseksi.

Lännen työpajassa keskustelussa nousi esiin vieraskielisten kasvanut osuus erityisesti Länsi-Helsingissä. Osassa läntisen Helsingin alueista vieraskielisten osuus lähestyy jo idän keskiarvolukuja, eli noin neljännes asukkaista on vieraskielisiä. Useimmat näistä läntisen Helsingin kaupunginosista ovat sellaisia alueita, joissa on paljon isojen vuokranantajien vuokra-asuntoja. Vuokrataso on korkea asukkaiden tulotasoon nähden ja vuokra-asuntojen kunto usein huono. Asumisen ongelmat näkyvät alueen asukkaiden arjessa, ja tällä hetkellä asumisneuvontaa on saatavilla lähinnä Hekan asunnoissa asuville. Alueellisen sosiaalitoimen tiimeissä keskusteluun nousivatkin huoli syrjäytyneistä yksinäisistä aikuisista sekä kotiin jääneistä naisista, joiden kielitaito on puutteellinen, mikä lisää syrjäytymisen ja sivuun jäämisen riskiä entisestään. Palvelujärjestelmä on heille hyvin haasteellinen, mikä aiheuttaa ongelmia mm. Kelan etuuksien hakemisessa.

Lisäksi huolta herätti erityisesti Maykin tiimin ryhmäkeskustelussa lapsiperheiden kotoutuminen ja sen tukeminen tavalla, jossa huomioidaan yhteistyön mahdollisuus koulun kanssa. Huomiota haluttiin myös kiinnittää koulujen tietoisuuden kasvattamiseen ulkomaalaistaustaisten lähtötilanteen vaikutuksesta kotoutumiseen eli ymmärrystä kouluille siitä, mistä ja minkälaisista oloista perhe tullut, vanhempien koulutus, luku- ja kirjoitustaidottomuus; mitä koulujärjestelmä odottaa ja olettaa asiakkailtaan, mitä asiakkaat tietävät koulujärjestelmästä.

## 3.2 Alueelliset pilotit

### ITÄ

Idän alueella toteutettiin kolme pilottia tiimeittäin.

#### Suomenkielen ryhmätoiminta

Manneridän Myllypuron aikuissosiaalityön tiimin pilotiksi valikoitui toisto -menetelmää käyttävä suomenkielen vahvistamisen Toisto-ryhmä. Ryhmä oli suljettu, ja tarkoitettu tällä hetkellä asiakkuudessa oleville asiakkaille, jotka tarvitsivat tukea ja rohkeutta suomenkielen käyttöön. Ryhmän vetäjinä toimivat Hannele Liukkonen ja Nina Karjalainen idän aikuissosiaalityön tiimistä.

Ryhmän tarkoituksena oli suomenkielen oppimisen lisäksi sosiaalinen rohkaistuminen ja asuinalueeseen tutustuminen. Osallistujille myönnettiin kurssin alkamisesta lähtien matkakortit kahdeksi kuukaudeksi, mikä tuki ryhmän tavoitteita asuinalueeseen ja kaupungin tutustumiseen liittyen sekä arjen laajentumiseen kodin ulkopuolelle. Suljettu ryhmä tuki ryhmään sitoutumista ja rohkeutta puhua suomenkielellä, kun ilmapiiri muodostui turvalliseksi ryhmäläisten tutustuttua toisiinsa. Ryhmäläiset olivat pääsääntöisesti ryhmävetäjien omasta asiakaskunnasta, mikä helpotti ryhmäläisten tulemistä toimintaan vetäjän ja paikan ollessa tuttuja. Ryhmäläisille kerrottiin ensimmäisellä kerralla, että ryhmän



toiminta rajataan kielen oppimiseen; siellä ei siis käsitellä osallistujien omia sosiaaliturva-asioita tai oteta vastaan hakemuksia.

Ryhmän yksi tarkoitus olikin laajentaa ymmärrystä sosiaaliturvasta ja madaltaa sosiaalitoimen ”tärkeyttä”, niin että asiakkaat osaisivat hoitaa arjen käytännön asioita ilman sosiaalityöntekijää tai sosiaaliohjaajaa, mahdollisesti alueen muiden palveluiden, esimerkiksi asukastalojen avulla. Teemoja tapaamisilla olivat tykkäämisen kohteet, ilon kohteet, sosiaaliturva selkokielellä, terveysasemasanasto, retki kirjastoon ja päätös/kertaus. Teemat tapaamisille saatiin toisto-menetelmän käsikirjasta, ohjaajien ideoinnista ja luovuudesta sekä asiakkaiden ja osallistujien tarpeista ja mielenkiinnosta.

Ryhmän jatkopolkuna ryhmäläisten toivottiin löytävän ja rohkaistuvan osallistumaan muille kursseille ja keskusteluryhmiin. Sopivaksi ryhmäkooksi koettiin +/- 5 henkilöä. Pilotista kehkeytyi jatkoideoita muun muassa retkiryhmälle (Halvalla Hyvää Helsingissä) ja miesten ryhmälle.

### Idän jalkautuva pilotti

Idän nuorten tiimien pilotiksi nimettiin jalkautuvan sosiaaliohjauksen lisäämisen kokeilu ja juurruttaminen Puhoksen Monik ry:n yhteyteen. Tavoitteena oli tiedon kartoittaminen ja sosiaaliohjauksen saatavuuden parantuminen lähemmäksi asiakkaiden ja asukkaiden toimintaympäristöä. Pilotti nousi tiimien halusta päivittää jalkautuvan sosiaaliohjauksen toiminta ja tehdä siitä säännönmukaisempaa, asiakkaiden ja alueen asukkaiden tarpeiden mukaisesti.

Toimintaa kokeiltiin käytännössä torstai-iltapäivisin 5.9.2019 alkaen niin, että sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä jalkautuu iltapäivän ajaksi Monik ry:n tiloihin. Toimintaa koordinoi 2 ME -hankkeen sosiaaliohjaaja Ona Needelman, ja hän oli itsekin paikalla useimpina torstaina eri työparien kanssa. Kotoutumisen sillat -hankkeen projektikoordinaattori oli mukana 19.9. alkaen keräten asiakkailta palautetta ja raportoiden kokeilua sekä osallistuen asiakasneuvontaan ja ohjaukseen. Projektikoordinaattori toimi myös koollekutsujana arviointi- ja kehittämiskokouksissa.

Nuorten tiimien jalkautuessa aiemmin Puhokseen, kohderyhmäksi oli toivottu rajatusti alle kolmekymmentävuotiaita. Pilotin myötä oli tarkoitus laajentaa kohderyhmää, ja ottaa koko aikaisosiaalityö mukaan iästä riippumatta. Pilottiin osallistuneet asiakkaat ohjattiin työntekijöille matalalla kynnyksellä. Asioimisasiat olivat moninaisia: tukea haluttiin Kelan, Te-toimiston ja Migrin lisäselvityksissä ja hakemuksissa, asuntohakemuksissa, työnhaussa, koulutuspoluissa ja kansalaisneuvonnassa. Asuntohakemuksiin neuvoa pyytävät asiakkaat asuvat usein ylikalliissa vuokra-asunnoissa ja Kela on velvoittanut heitä etsimään halvempaa asuntoa. Harvan asiakkaan todettiin olevan täysin asunnoton. Sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät opastivat asiakkaita myös täydentävän toimeentulotuen hakemisessa. Jalkautuvat työntekijät eivät tehneet täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen päätöksiä jalkautuessaan.


Asiakkaiden määrä torstai-iltapäivisin vaihteli viidestä viiteentoista. Työtä tehtiin joko työparina tai erikseen asiakastilanteesta riippuen, aina kuitenkin niin, että paikalla oli kaksi sosiaaliohjaajaa. Työntekijät tilastoivat asiakkaiden määrät ja avuntarpeet lyhyesti joka torstailta. Syksyn 2019 aikana Puhoksen Monik Ry:hyn jalkauduttaessa asiakkaat ovat tarvinneet tukea ja neuvontaa eniten asunnonhaussa ja eri viranomaisten lisäselvityksissä sekä Te-toimiston toimenpiteiden toteuttamisessa, kuten koulutuksiin hakeutumisissa. Muita lisäselvityksiä ja hakemuksia on tehty Migriin, Kelaan ja sosiaalitoimeen. Nuoria on ohjattu Ohjaamoon ja monia myös kolmannen sektorin, kuten Fendarin ja Luetaan yhdessä -verkoston toimintoihin.


 asiakas-  
kokemus

20

Pilottia arvioitiin 21.11.2019 yhdessä Monik ry:n työntekijän ja idän johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Jalkautumista arvioitaessa todettiin, että se on ollut tarpeellista ja sen toivotaan jatkuvan seuraavana vuonna, hankkeiden rahoituksesta riippuen. Monik ry:n vakituiset työntekijät ovat kyselleet asiakaspalautetta satunnaisesti, ja pääsääntöisesti asiakkaat olivat kokeneet tullensa kohdatuksi ja autetuksi. Asiakaspalautteen keräämistä ja arviointia voisi jatkossa kehittää. Kokouksessa todettiin jalkautuvan neuvonnan ja ohjauksen olevan laadukkaampaa, kun jalkautujana on aina tai ainakin usein sama työntekijä, jonka työpari voi vaihdella. Edellisenä vuonna jalkautuvat työntekijät vaihtuivat joka kerta, jolloin rutiineita ei ehtinyt muodostua, vaan käytännön asiat olivat aina uusia. Monik ry joutui joka kerta perehdyttämään työntekijät uudelleen.

Toiminnan toivotaan jatkuvan vuonna 2020 alueen ja maahanmuuttoyksikön yhteisenä toimintana. Yhteinen jalkautuminen vahvistaisi yhteistyötä ja toisilta oppimista. Epäselvää vielä on, missä toimintaa toteutetaan tilojen saamasta rahoituksesta riippuen. Puhoksen tila on koettu hyvänä, koska asiakkaat ovat löytäneet sinne ja se on ollut lähellä heidän normaalia elinympäristöään, eli kynnyks palveluun tulolle on oikeasti ollut matala.


 toisilta  
oppiminen

Jalkautumisesta keskusteltiin myös etelän aikuissosiaalityön jalkautuvien sosiaaliohjaajien kanssa, jotka suosittelivat jalkautumista ja näkevät mahdollisessa yhteisessä jalkautumisessa maahanmuuttoyksikön kanssa hyötynä sekä asiakkaiden palvelun että työntekijöiden yhteistyön vahvistamisen jalkautumisen ulkopuolellakin.

### Maahanmuuttoyksikön asiakaskysely

Maahanmuuttoyksikön idäntiimi toteutti pilottina asiakaskyselyn asiakkaiden osallistumisesta oman asuinalueensa tai muun alueen järjestettyyn yhdistys- ja vapaa-ajan toimintaan. Asiakaskysely toteutettiin maahanmuuttoyksikön idän kotoutumistiimi3:n toimesta asiakastapaamisilla 21.8.-18.9., jolloin asiakkailta kysyttiin asiakastapaamisilla heidän osallistumisestaan oman asuinalueensa tai toisen alueen järjestettyyn vapaa-ajan toimintaan ja kolmannen sektorin toimintaan. Kyselyyn saatiin 25 vastausta.

Asiakkailta kysyttiin heidän asuinalueestaan, toimintaa, jossa he käyvät ja sitä, minkälaista apua tai hyötyä he tästä toiminnasta kokevat saavansa. Mikäli asiakas ei osallistu mihinkään toimintaan häneltä kysyttiin syitä siihen. Lisäksi asiakkailta kysyttiin toivoisivatko he saavansa enemmän tietoa asuinalueellään järjestetyistä vapaaehtois- ja vapaa-ajan toiminnoista. Kyselyn tuloksia analysoidessa huomioitiin pieni otanta ja vastausten vähäisyys, ja siitä johtuva tilastollinen luotettavuus.

Vastauksista kävi ilmi, että monet asiakkaat osallistuvat liikuntatoimintaan ja harrastavat liikuntaa, mutta eivät käytä muita alueen vapaa-ajan palveluita. 14 vastaajaa kertoi, että osallistuu vapaa-ajan ohjattuun toimintaan tai käy perheen kanssa leikkipaikoissa, 11 kertoi ettei käy missään. Suurin osa toivoi suomalaista tai suomenkielistä tukea ja ystävää tutustuakseen paremmin kieleen, työllisyysmahdollisuuksiin ja saadakseen apua työnhakuun. Niissä vastauksissa, joissa kerrottiin vastaajan osallistuvan johonkin toimintaan, toiminta oli usein saman kulttuuritaustan omaavien ryhmiä, lasten leikkipaikkoja tai -puistoja.

Asuinalueesta huolimatta kaikki vastaajat kävivät itä-Helsingissä sijaitsevilla toiminnoilla, esimerkiksi Itiksen ostoskeskuksen leikkipaikassa tai Puhoksen ostoskeskuksen neuvontapisteellä. Kaikki vastaajat kokivat hyödylliseksi missä tahansa toiminnossa käymisen kielen oppimisen ja ystävien tapaamisen kannalta. Vastaajista yksi kertoi olevansa aktiivinen järjestötoimija ja vapaaehtoinen ja tarjoavansa digiapua myös muille ulkomaalaistaustaisille. Vähemmistö vastaajista koki ettei tarvitse enempää järjestettyä toimintaa arkeensa.

Vastauksista voisi päätellä, että avoimia kohtaamispaikkoja ja ystävien tapaamiseen soveltuvia paikkoja ja neuvontaa on syytä ylläpitää itä-Helsingissä, joka on monelle ulkomaalaistaustaiselle tuttu. Monikanaiset ja African Care tulivat esille useampaan otteeseen kolmannen sektorin toimijoista. Harkintaan myös jäi, onko ajatus siitä ettei ohjatulle toiminnalle ole tarvetta tai toivetta edustuksellinen vai satunnainen. Kertooko haluttomuus osallistua johonkin toimintaan mahdollisuuksien tietämättömyydestä vai muista mahdollisista syistä. Näitä syitä lienee aiheellista pohtia tiimissä.

Ilmaiset leikkipaikat ja -puistot vaikuttavat olevan perheiden suosiossa, ja näistä voisikin tiedottaa perheitä lisää. Vastausten perusteella vaikuttaa myös siltä, että perheet löytävät tekemistä, mutta yksinäisten, varsinkin miesten, on vaikeampi löytää tai sanoittaa haluansa löytää kuntosalilla käynnin lisäksi muutakin vapaa-ajan järjestettyä toimintaa.

Hankkeen aikana idässä toteutettiin myös maahanmuuttoyksikön ja etsivän lähityön yhteinen jalkautuminen. Tähän osallistui erityisesti paperittomien palveluiden tiimi maahanmuuttoyksiköstä. Yhteinen jalkautuminen idän keskeisille paikoille koettiin voimaannuttavana ja yhteistyötä helpottavana, sillä etsivä lähityö tapaa työssään paljon paperittomia ja paperittomuuden kaltaisissa oloissa olevia henkilöitä.

## LÄNSI

Lännen alueella toteutettiin kaksi pilottia: Lännen nuorten sosiaalityön tiimin pilotti sekä Lännen aikuisten sosiaalityön tiimien ja Maahanmuuttoyksikön tiimin pilotti.

### Lännen nuorten sosiaalityön tiimin pilotti: asiakaskysely



Lännen nuorten sosiaalityön tiimin pilottina Kotoutumisen sillat –hankkeessa oli asiakaskysely tiimin ulkomaalaistaustaisille asiakkaille, jotka asuvat Suomessa oleskeluluvalla. Kyselyn toteutuksessa haluttiin kokeilla uutta toimintamallia ja siksi se toteutettiin sähköisenä Questback-kyselynä, jonka teknisen toteutuksen teki projektikoordinaattori. Kysely toteutettiin ajalla 13.9.-31.10.2019. Kyselyn toteutusaika oli kuusi viikkoa, sillä tiimin työntekijöillä on paljon muitakin asiakkaita kuin Suomessa oleskeluluvalla asuvia. Pitkällä toteutusajalla haluttiin luoda edellytykset mahdollisimman monelle työntekijälle tarjota ulkomaalaistaustaisille asiakkaille mahdollisuus osallistua asiakaskyselyyn. Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden tarpeita sosiaalityölle, mm. miksi he ottavat yhteyttä sosiaalitoimeen. Kysely mahdollisti asiakasnäkökulman ja –osallisuuden huomioimisen osana asiakastyötä.

Asiakaskyselyn kysymykset sekä saatekirje työstettiin yhdessä tiimin kanssa. Saatekirjeen avulla työntekijä pystyi käymään asiakkaan kanssa läpi mistä kyselyssä on kysymys. Kysely toteutettiin lähettämällä Lännen nuorten sosiaalityön tiimille sähköpostilinkki, jonka kautta kyselyyn vastattiin. Vastaamistapoja hahmoteltiin kaksi:

- Työntekijä lähettää linkin asiakkaan valinnan mukaan sähköpostilla tai tekstiviestinä älypuhelimelle. Asiakas vastaa tarvittaessa tulkin avustuksella kysymyksiin. Suunnitteluvaiheessa mietittiin, että työntekijä voi jättää tapaamisen lopuksi aikaa vastaamiseen n. 10 min, niin että myös tulkki on tuolloin käytettävissä.
- Työntekijä avaa valmiiksi omalta koneeltaan linkin ja kysymysvaihtoehdot käydään läpi yksi kerrallaan yhdessä, tarvittaessa tulkin kanssa. Tässä voi käyttää apuna asiakaskyselyn kopiota. Oman koneen voi kääntää asiakkaaseen päin. Tällöin asiakas voi vastata kysymyksiin ilman, että työntekijä näkee asiakkaan valitsemia vastauksia. Asiakas voi lopuksi itse lähettää vastauksen.

Jälkimmäisessä vaihtoehdossa linkkiä ei tarvitse lähettää asiakkaalle. Näin voi myös varmistua siitä, että asiakas vastaa kysymyksiin itse. Vastaustavan valinta jäi nuorten tiimin työntekijöiden valittavaksi.

Kyselyyn vastasi viisi asiakasta, joista neljä oli naisia ja yksi mies. Neljä vastaajista sijoittui ikäryhmään 18–24 vuotta ja yksi ikäryhmään 25–29 vuotta. Perhesuhteissa voitiin havaita mielenkiintoinen seikka, sillä neljä vastaajista oli yksinhuoltajia ja yksi sinkku. Vastaajista kolme on asunut Suomessa 4-5 vuotta, yksi 6-10 vuotta ja yksi yli 10 vuotta. Syyt miksi kyselyyn vastanneet asiakkaat olivat ottaneet yhteyttä sosiaalitoimistoon, olivat seuraavat: he tarvitsivat apua asunnon hakemiseen, raha-asioihin, päiväkotitai koulupaikan hakemiseen lapselle, Migrin kanssa asioimiseen, suomen kielen kurssin tai harrastuksen löytämiseen.

Nuorten tiimin työntekijöitä pyydettiin pohtimaan syitä siihen, miksi vastauksia tuli näin vähän. Seuraavat syyt tulivat esille työntekijöiden vastauksista:

- oli vaikeaa muistaa pyytää asiakasta täyttämään kysely
- asiakastapaaminen saattoi olla sellainen, ettei sen jälkeen tuntunut luonteelta pyytää täyttämään kyselyä
- ulkomaalaistaustaiselle asiakkaalle varataan usein tapaamiseen aikaa yksi tunti ja se tunti menee täysin asiakkaan asioiden selvittämiseen, jolloin aikaa ei enää jää kyselyn täyttämiseen eikä asiakas pysty tekemään sitä omatoimisesti ilman tulkkia

Vastauksia kyselyyn saatiin siis vain viisi, joten tuloksista ei voi tehdä johtopäätöksiä läntisen Helsingin alueella oleskeluluvalla asuvien nuorten tiimin ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden tarpeista sosiaalityölle. Vastaajamäärä oli myös liian pieni, jotta voitaisiin arvioida toiminnan kehittämistarpeita niiden perusteella. Asiakaskyselyyn olivat vastanneet lähinnä sosiaaliohjaajien asiakkaat. Saaduissa vastauksissa eivät korostuneet sosiaalityön tukea vaativat tuen tarpeet. Huolta kuitenkin herätti se, että yli viisi vuotta Suomessa asuneet tarvitsevat vielä paljon tukea viranomaisasiointiin, ja että tapaamisilla tarvittiin tulkkia vielä suurimman osan kanssa.

#### **Lännen aikuisten sosiaalityön tiimien ja Maahanmuuttoyksikön tiimin pilotti: infot kotiäideille**

Lännen aikuisten sosiaalityön tiimien ja Maahanmuuttoyksikön tiimin yhteiseksi pilotiksi muotoutui ulkomaalaistaustaisille kotiäideille järjestettävät infot liittyen asumisen ja talouden sekä vanhemmuuden ja lasten kasvatuksen teemoihin. Kohderyhmäksi muotoituivat sekä Maahanmuuttoyksikön asiakkuudessa olevat kotiäidit että jo pidempään Suomessa asuneet kotiäidit, joilla on mahdollisesti asiakkuus aikuissosiaalityössä, sillä näiden ryhmien tavoittamiseen oli realistiset mahdollisuudet. Infojen järjestämisvastuu jaettiin siten, että Lännen aikuisten tiimit vastasivat talouden kysymyksiin keskittyvän infon sisällöstä ja Maahanmuuttoyksikön tiimi puolestaan vanhemmuuteen ja lasten kasvatukseen liittyvän infon sisällöstä. Infojen teemoiksi muotoutuivat ”Miten saa rahat riittämään? - mistä rahaa tulee, mihin sen pitää riittää, laskujen maksaminen” sekä ”Mitä lapset tarvitsevat – eväitä hyvään kasvatukseen - lapsen kehitys, leikki, uni ja lepo, kännykät ja televisio”.

Järjestettävien infojen tavoitteena oli tukea kotona olevien naisten taloudellista ja sosiaalista itsenäisyyttä ja toimijuutta. Infoja järjestämällä haluttiin lisäksi mahdollistaa varhaisen tuen ja tiedon tarjoaminen siitä, mistä voi saada apua, ja rohkaista ottamaan yhteyttä sosiaalitoimeen ennen kuin ongelmat ovat ehtineet kasautua. Tavoitteena oli myös madaltaa kynnystä tutustua leikkipuistoon, joten infot järjestettiin yhteistyössä Kannelmäen leikkipuiston kanssa. Infot järjestettiin Kotoklubi Kanelin yhteydessä, millä haluttiin helpottaa osallistumista suomen kielen opiskeluun. Leikkipuistossa oli myös mahdollisuus tutustua uusiin ihmisiin, mikä mahdollistaisi vertaistuen ja lievittäisi naisten yksinäisyyttä. Asiakkailta haluttiin myös oppia pyydetyin palautteen kautta kysymällä esimerkiksi mitä teemoja infosta jäi uupumaan. Pitkän tähtäimen tavoitteena olisi juurruttaa hyvä käytäntö osaksi arkista



työtä: jatkossa mahdollisesti järjestetään 1-3 infoa vuodessa, mikäli infojen järjestäminen osoittautuisi toimivaksi konseptiksi. Yhteistyössä järjestettyjen infojen haluttiin myös mahdollistavan osaamisen jakamisen: yhteistyö tarjoaa mahdollisuuden saada uutta näkökulmaa kotouttavasta työtöteesta, ja vuoropuhelu alueellisen sosiaalityön ja Maahanmuuttoyksikön välillä lisääntyy.

Suunnittelussa pohdittiin myös pilottien haasteita: miten tavoitetaan ne naiset, joilla ei ole asiakkuutta sosiaalitoimessa; miten saadaan innostettua mukaan osallistujia, sillä monelle on iso kynnyks lähteä kotoa liikkeelle vieraaseen paikkaan; miten pystytään järjestämään lastenhoito, jotta äidit voisivat keskittyä infojen sisältöön.

Ensimmäinen info teemalla Miten saa rahat riittämään? - mistä rahaa tulee, mihin sen pitää riittää, laskujen maksaminen järjestettiin 19.11.2019. Toinen info teemalla Mitä lapset tarvitsevat – eväitä hyvään kasvatukseen - lapsen kehitys, leikki, uni ja lepo, kännykät ja televisio järjestettiin 3.12.2019. Ensimmäinen info järjestettiin somalinkielisille, toinen arabiankielisille ja somalinkielisille, ja molemmissa infoissa oli mukana ko. kielten tulkit.

Talousinfo oli luonteeltaan luentomainen. Kasvatusta käsittelevä info puolestaan pidettiin yhdessä ringissä istuen, minkä todettiin palvelevan infon tavoitteita paremmin. Tunnelma oli enemmän keskustelunomainen, ja sen vetäjä oli näin helpommin lähestyttävä, mikä näkyi osallistujien aktiivisempuna roolina keskustelussa tilaisuuden alusta asti. Toisessa infossa tulkit olivat naisia, mikä luultavasti osaltaan edesauttoi keskustelemaan ilmapiiirin muodostumista. Molemmissa infoissa esitettiin paljon kysymyksiä, mikä osaltaan kertoi infon olleen onnistunut: tavoite varhaisen tuen ja tiedon tarjoamisesta eli matalan kynnyksen neuvonnasta toteutui. Talousinfon lopuksi yksi osallistujista halusi keskustella sosiaaliohjaajan kanssa henkilökohtaisesti omasta elämäntilanteestaan, joten tietokoneiden mukaan ottaminen osoittautui toimivaksi ratkaisuksi. Toivottavaa myös olisi, että infoon osallistuneet osaisivat tarvittaessa ohjata läheisiään palveluun, jolloin kerrannaisvaikutuksen ansioista tieto tarjolla olevasta avusta lisääntyy edelleen. Myös esitteiden tarjoaminen oli hyvä idea, sillä moni otti ensimmäisestä infosta mukaan sekä Kelan somalinkielisen puhelinpalvelun esitteen että aikuissosiaalityön esitteen ja toisesta infosta somalinkielisen lasten kasvatusta käsittelevän oppaan.

Molempiin tilaisuuksiin osallistui äitejä, jotka eivät olleet käyneet aikaisemmin Leikkipuisto Kannelmässä eivätkä olleet tietoisia siellä tarjolla olevasta mahdollisuudesta opiskella suomen kieltä Kotoklubi Kanelissa. Infojen yhtenä tavoitteena ollut kynnyksen madaltaminen tutustua leikkipuistoon siis toteutui. Yksi infojen tavoitteista oli asiakkailta oppiminen. Toisen infon lopuksi osallistujilta kysyttiinkin haluaisivatko he, että tällaisia infoja järjestettäisiin lisää ja mitä aiheita niissä heidän mielestään olisi hyvä käsitellä. Kaikki osallistujat toivoivat, että infoja järjestettäisiin myös jatkossa; erityisesti lastenkasvatuksesta toivottiin vielä enemmän tietoa.

Etukäteen pohdittuja haasteita olivat mm. osallistujien tavoittaminen ja lastenhoidon järjestäminen infon aikana niin, että äidit voisivat keskittyä infojen sisältöön. Tieto infoista saavutti osallistujat

erityisesti Leikkipuiston Kannelmäen henkilöstön panostuksen ansiosta. Mainokset olivat esillä leikkipuistossa näkyvästi ja henkilökunta kertoi infoista asiakkailleen aktiivisesti. Tätä kautta tavoitettiin ns. avainhenkilö; yksi säännöllisesti leikkipuistossa käyvä äiti, joka jakoi tietoa infoista verkostoissaan. Vaikka infojen, erityisesti talousinfon, mainostus jäi liian vähälle huomiolle, niin yksi tehokkaimmista tavoista tavoittaa ulkomaalaistaustaisia osallistujia näyttäisi olevan ainakin pienemmässä mittakaavassa heidän verkostojensa hyödyntäminen eli em. avainhenkilöjen löytäminen ja heidän kauttaan tiedottaminen ”puskaradion” kautta. Myös lastenhoidon järjestämisessä Leikkipuisto Kannelmäen panos oli ratkaisevan tärkeä. Leikkipuiston henkilökunta leikki lasten kanssa viereisessä leikkihuoneessa, sillä aikaa kun äidit osallistuivat infoon. Lastenhoito rauhoitti infotilan ja mahdollisti siten infon järjestämisen. Ilman järjestettyä lastenhoitoa se ei olisi käytännössä onnistunut.

Kun infotilaisuuksia jatkossa järjestetään, jokaiselle tilaisuudelle olisi hyvä miettiä informatiivinen ja kiinnostava nimi. Tiedottamisen paikat ja tavat pitää miettiä erityisen tarkasti; erityisen tärkeitä kanavia löytää ovat ulkomaalaistaustaisten omat luonnolliset verkostot ja niiden avainhenkilöt. Kannattaa myös pohtia voisiko infoihin sisällyttää jotakin innostavaa/toiminnallista, esimerkiksi jonkun paritehtävän, pohdittavan kysymyksen tai muun aktiviteetin, jolloin infoissa käsitellyt asiat painuisivat mieleen myös toiminnan kautta. Tämä toki edellyttää sitä, että infoille varattu aika olisi hieman pidempi kuin yksi tunti. Infojen sisältöjen selkokielineen esittämiseen kannattaa kiinnittää huomiota. Järjestetyissä infoissa moni osallistuja osasi jo hyvin suomen kieltä, joten materiaalin selkokielineen esittäminen palvelisi hyvin kotoutumisen näkökulmaa. Tulkin käyttö infoissa varmistaa kuitenkin sen, että teemoja voidaan käsitellä osallistujien kielitaidosta riippumatta. Yhteen tilaisuuteen kannattaa kuitenkin tilata vain yhden kielen tulkki, sillä silloin tilaisuuden ilmapiiri säilyy paremmin keskustelevana.

Yhteistyössä järjestetyt infot mahdollistivat osaamisen jakamista. Suunnittelupalavereissa käytiin vilkasta keskustelua ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden erityisyydestä mm. kotoutumisen näkökulmasta. Vuoropuhelu lisäsi alueellista tietoutta ja mahdollisti myös yhteisen tiedon näkyväksi tekemistä. Yhteistyötä oli mukava tehdä ja sen jatkaminen nähtiin ehdottoman tärkeäksi.

## POHJOINEN

Pohjoisen alueen piloiteiksi valittiin yhteisymmärryksessä tutustumiskäynnit alueen kolmannen sektorin maahanmuuttajajärjestöihin ja matalan kynnyksen kotouttamistyötä tekeviin alueen palveluihin sekä Maahanmuuttoyksikön kotouttamispalveluista alueellisen sosiaalityön piiriin siirtyvien asiakkaiden sujuva siirtoprosessi. Erityisesti paljon palveluita tarvitsevat asiakkaat nousivat keskiöön. Pohjoisen aikuissosiaalityön 1 ja 2 tiimeissä, Pohjoisen nuorten tiimissä sekä Maahanmuuttoyksikön koto-2 tiimissä, alueena Pohjois-Helsinki, nämä aiheet nousivat 22.5.19 olleessa yhteisessä työpajassa heikoiksi singnaaleiksi, joihin piloteilla haluttiin reflektointia.

### Pohjoisen alueen tutustumiskäynnit

Alueella on neljä asukastaloa, jotka kukin ovat toimineet jo vuosia ja vakiinnuttaneet toimintansa. Kesän kynnyksellä projektikoordinaattori, hankkeen muita työntekijöitä sekä Maahanmuuttoyksikön Koto-



tiimin jäseniä vieraili kahdessa asukastalossa: Ogelin seurahuoneella ja Malmin asukastalossa. Syksyllä remontin jälkeen avajaisia viettäneellä Pihlajamäen Lähiöasemalla koordinaattori vieraili yksin talon muutosta johtuvien kiireiden vuoksi. Maunulan Saunabaari on yksi Helsingin vanhimmista asukastaloista, jossa toiminta on vuosien varrella hioutunut asukaspuhjan mukaiseksi ja monipuoliseksi. Muita alueellisia tutustumiskäyntejä sovittiin ja toteutettiin 16.8-3.12.19 ajalla:

- ✚ Suomen venäjänkielisten keskusjärjestö
- ✚ Lähimmäisenapu Al-Birr (kaksi käyntiä)
- ✚ Inkerikeskus (kaksi käyntiä)
- ✚ Kohtaus Malmi (kaksi käyntiä)
- ✚ Monipuolinen palvelukeskus Kinapori / Multikulti-taideryhmätoiminta
- ✚ International House Helsinki
- ✚ Monik ry
- ✚ Malmin Moskeija

Tutustumiskäynneille osallistui 1-8 työntekijää pohjoisen alueen aikuisten ja nuorten tiimeistä, Maahanmuuttoyksikön Koto2-tiimistä sekä yhdyskuntatyöntekijä. Osallistuminen ei ollut kovin runsasta. Osallistumista rajoitti usein kiireinen työtahti perusasiakastyössä, vaikka tutustumiskäynneille osallistuneet olivatkin yhtä mieltä siitä, että ne ovat työssä hyödyksi ja avartavat alueen tuntemista. Lisäksi tiedon levittäminen alueen palveluista työntekijöiltä asiakkaille tapahtuu usein yhdenkin työntekijän tietämyksen lisääntymisen kautta.

Kunkin tutustumiskäynnin jälkeen projektikoordinaattori kirjoitti käynnistä muistion. Muistioissa esitellään lyhyesti toimintaa, kenelle toiminta on kohdennettu, minkä verran niissä on kävijöitä, mitä kautta asiakkaat löytävät toiminnan ja onko toiminnassa huomioitu erityisesti ulkomaalaistaustaiset ja suomen kieltä taitamattomat asiakkaat. Kaikki tutustumiskäyntien muistiot löytyvät Teamsistä alueen omista tiedostoista. Lisäksi tutustumiskäynneillä kerrottiin ELY-keskuksen kotoutumisen.tukena.fi nettialustasta, jota on kuluvan vuoden aikana jatkuvasti täydennetty ammattilaisten ja kotoutujien työkaluksi.

### Maahanmuuttoyksiköstä alueelle siirtyvän (PPT) asiakkaan siirtoprosessi

Maahanmuuttoyksikön Koto2-tiimissä sovitut asiakassiirron kriteerit:

<b>Vakiintunut asumistilanne</b>	Pääsääntöisesti ei siirretä, mikäli asiakas on asunoton tai asuu kriisimajoituksessa
<b>Viranomaisasiointi</b>	Asiakas tuntee suomalaisen viranomaisverkoston (Kela, Te-toimisto, terveyskeskus, sosiaalivirasto) ja tietää mistä eri tilanteissa saa apua. Mikäli asiakkaalla moniongelmaisuuksia esim. luku-kirjoitustaidottomuutta, asiakkuus siirretään saattaen alueelle.

<b>Taloudellinen tilanne</b>	Asiakkaan taloustilanne on hallinnassa; ei vuokravelkaa tai selkeä suunnitelma velkojen hoidosta. Osaa hakea toimeentulotukea. Ensisijaiset etuudet haettu, mikäli mahdollista.
<b>Terveys</b>	Asakkaalla on vakiintuneet hoitokontaktit (somaattinen, psyykinen) tai riittävän hyvä psyykinen vointi.
<b>Perhe</b>	Asiakkuus säilyy Maahanmuuttoyksikössä, mikäli pakolaisen perheenyhdistämisprosessi on kesken. Mikäli perheenkokoaja on ollut Suomessa pitkään ja perheen tilanne on vakiintunut, perhe voidaan siirtää alueelle vuoden päästä.
<b>Opiskelu/työ</b>	Asiakkaalla on selkeä opiskelu-, työ- tai arjenhallinnan suunnitelma.
<b>Lapset</b>	Lasten arki on vakiintunut (koulu, päiväkoti) ja vanhemmat tietävät, mihin ottaa yhteyttä, jos huolta lapsista (neuvola, perheneuvola, koulun oppilashuolto).

Kun asiakkuus maahanmuuttoyksikössä on kestänyt 2 vuotta hakijan tilanne tarkistetaan edellä mainittujen kriteerien osalta; mikäli kriteerit täyttyvät asiakas siirretään alueelle; mikäli ei, työstetään puuttuvia osioita. Kotoutumisaikaa on tarvittaessa mahdollista jatkaa aina viiteen vuoteen asti. Asiakkuus voidaan päättää myös aikaisemmin.

PPT eli paljon palveluita tarvitsevan asiakkuuden tunnistaminen tapahtuu samoilla kriteereillä kaikissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Paljon palvelua tarvitsevien tuen piiriin kuuluville asiakkaille yhteistä on runsas tarve palveluille. Tarve voi olla ajallista, määrällistä, taloudellista, laadullista tai lakiin perustuvaa.

Asiakkaan toimintakyky ja arjessa pärjääminen vaativat koordinoivaa tahoja, jonka tässä siirtyvän asiakkuuden osalta määrittelee lähettävä taho eli Maahanmuuttoyksikön vastuutyöntekijä.

Malmin esimieskokouksessa käytiin keskustelu asiakkuuden siirron sujuvuudesta ja sovittiin uudesta käytännöstä: Maahanmuuttoyksikön työntekijä voi soittaa asiakkaiden ajanvarausaikana Malmin FrontDesk-numeroon ja varata ajan siirtoa varten. Malmin työntekijä varaa tarvittaessa tulkin siirtoajanvaraukselle TIMMI:n kautta saman tien.

Elo-joulukuun aikana ei maahanmuuttoyksikön Koto2-tiimistä siirtynyt yhtään asiakasta pohjoisen Helsingin alueelle, joten tämän sujuvuutta ei pystytty arvioimaan. Kuitenkin tietoisuus sujuvista prosessien kuluista on nyt kerrattu ja hiottu toimintakelpoiseksi.

## ETELÄ

### Tutustuminen paikallisiin toimijoihin ja hankkeisiin

Kotoutumisen sillat –hankkeen Etelä-Helsingin hankepilotiksi valittiin maahanmuuttoyksikölle ja alueen tiimeille yhteinen tutustumisen paikallisiin toimijoihin ja hankkeisiin. Tarkoituksena oli lisätä työntekijöiden aluetuntemusta, päästä lähemmäs asiakkaiden arkea sekä madaltaa kynnystä ohjata asiakkaita heille sopivien toimintojen pariin.

Eteläisen alueen projektikoordinaattori sopi yhteensä 14 tutustumiskäyntiä kotouttamistyötä tekeviin järjestöihin sekä muiden toimijoiden toimintaan. Projektikoordinaattorin jäädessä vanhempainvapaalle muut koordinaattorit jakoivat tutustumiskäyntien vetovastuun keskenään.

Kutsut lähetettiin Etelän aikuissosiaalityön tiimeille 1 ja 2, Etelän aikuissosiaalityön Nuorten tiimeille 1 ja 2, Maykin etelän tiimille, Maykin jälkihuollon tiimille sekä paperittomien tiimille.

Tutustumiskäynnit toteutuivat ajalla 5.9. -3.12.2019 seuraaviin paikkoihin:

- ✚ Pasilan asukastalo
- ✚ The Nice Work Project (HDL)
- ✚ Vamos (HDL)
- ✚ Familia Ry
- ✚ International House Helsinki
- ✚ JADE-toimintakeskus
- ✚ Ohjaamo Kamppi
- ✚ Kotoklubi Kaneli, Leikkipuisto Lehdokki
- ✚ Sopu-työ
- ✚ Poikien talo
- ✚ Tyttöjen talo
- ✚ NiceHearts ry
- ✚ Aseman lapset ry
- ✚ Vieraasta veljeksi (Miessakit ry)
- ✚ Työllisyyden palvelutori

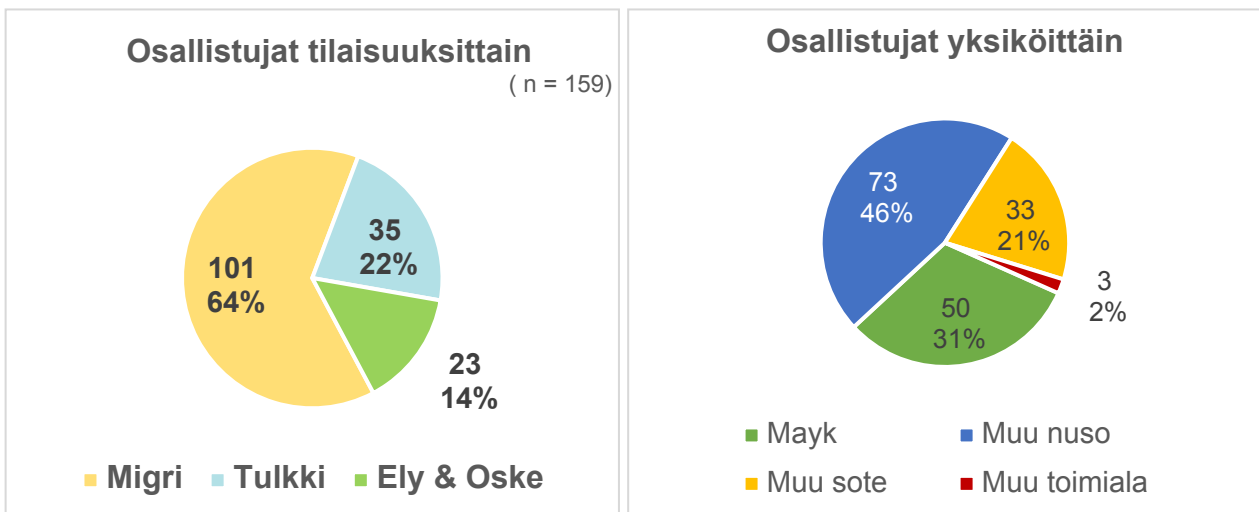
Kunkin tutustumiskäynnin vastuuprojektikoordinaattori kirjoitti käynnistä muistion. Muistioissa esitellään lyhyesti toimintaa, kenelle toiminta on kohdennettu, minkä verran niissä on kävijöitä, mitä kautta asiakkaat ohjautuvat toimintaan ja onko toiminnassa huomioitu erityisesti ulkomaalaistaustaiset asiakkaat. Muistiot löytyvät Teamsistä alueen omista tiedostoista.

Tutustumiskäynneille osallistui keskimäärin 3-5 työntekijää projektikoordinaattorin lisäksi. Tutustumiskäynnit eivät siis valitettavasti osoittautuneet varsinaiseksi yleisömenestykseksi, mikä oli harmillista. Jokaisella käynnillä kokeneetkin työntekijät kuitenkin saivat uutta tietoa tarjolla olevasta toiminnasta ja palveluista. Varsinkin uusille työntekijöille käynnit olivat loistavaa ja helposti saavutettavaa perehdytystä. Kerätyn palautteen perusteella käynneille osallistuneet työntekijät pitivätkin niitä kaikkia hyödyllisinä, antoisina ja positiivisina tiedon tuottajina. Työntekijät saivat paljon uutta tietoa, mutta myös ajankohtaisen päivityksen yhteistyökumppaneiden toiminnasta ja tarjolla olevista palveluista. Vierailut auttoivat myös työntekijöitä hahmottamaan palveluiden moninaisuutta ja ohjaamaan jatkossa asiakkaat juuri oikeisiin paikkoihin. Työntekijöiden tapaaminen kasvotusten antoi myös kasvot koko järjestölle, mikä lisää luottamusta niiden toimintaan. Käynneillä saatiin myös uusia näkökulmia arjen työssä esiin nousseiden ongelmien ja ilmiöiden, kuten koulukiusaamisen, mahdollisiin ratkaisumalleihin. Tutustumiskohteita luonnehdittiin ”loistaviksi kotoutumisen kehdoiksi”. Vierailut lisäsivät myös alueen ja maahanmuuttoyksikön työntekijöiden keskinäistä vuoropuhelua.

#### 4 KOULUTUS KOTOUTTAVAAN TYÖOTTEeseen

Kotoutumisen sillat –hankkeen yksi painopistealueista on kotouttavan työotteen edistäminen alueellisesti rakentuvassa sosiaalityössä. Se vastaa hankkeen tavoitteeseen lisätä toisilta oppimista. Hankkeeseen suunniteltiin koulutuksellinen kokonaisuus, jonka tavoitteena yhtäältä oli edistää henkilöstön kotouttamista edistävien työtapojen omaksumista ja toisaalta vahvistaa globaalien ilmiöiden paikallisia vaikutuksia ja niiden merkityksiä alueellisesti rakentuvaan sosiaalityöhön. Koulutuskokonaisuuden rakentamisessa hyödynnettiin Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen Paloma-materiaaleja pilotoimalla niistä oma koulutuskokonaisuus. Osaamisen alueelliseen vahvistamiseen Kotoutumisen –sillat hanke suunnitteli tärkeiksi koettujen, mutta samalla vähäiselle huomiolle jääneiden asiakokonaisuuksien ympärille koulutustilaisuuksien sarjan, jotka toteutettiin webinaareina. Webinaariin pystyi osallistumaan läsnäolevana, ja joihinkin myös suoratoiston avulla omalta työpisteeltään. Teknisesti webinaarisarja toteutettiin yhteistyössä sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö- ja kehittämispalveluiden kanssa. Sisällön tuottamiseen osallistuivat vuorollaan Maahanmuuttovirasto, Pakolaisten mielenterveystyön osaamiskeskus (Paloma2), A-Tulkkaus, Uudenmaan Ely-keskuksen kotoutumisentukena.fi –tietokantahanke sekä Stadin osaamiskeskus.

Webinaareista saadun materiaalien turvin hanke koordinoi oman sosiaaliohjausresurssinsa turvin alueelliseen sosiaalitoimeen koulutustilaisuuksia. Projektikoordinaattorit sopivat alueen johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa alueen yksilöllisiä koulutustarpeita vastaavat koulutustilaisuudet yksittäin ja alueen aikatauluihin sovittaen. Webinaarit on toteutettu aiheista, jotka osuvat kotouttavan työotteen ytimeen, ja joiden sisällöt vaativat jatkuvaa ylläpitoa ja päivitystä. Vuonna 2020 tilaisuuksien ympärille rakennetaan ja mallinnetaan kevytrakenteinen infrastruktuuri, jota voi joustavasti hyödyntää myös hankkeen päättymisen jälkeen. Tämän hanke mallintaa vuonna 2020.



Lisäksi hankkeen koulutustoimintaan sisältyi uusinta sosiaalityön kansainvälistä tutkimusta esittelevä seminaari, jossa käsiteltiin globaalin ja lokaalin kohtaamista alueellisesti rakentuvassa kotoutumista edistävässä sosiaalityössä. Seminaari järjestettiin yhteistyössä Sosiaalialan osaamisen kehittämisen verkoston (SOSKE) kanssa.

#### 4.1 Paloma-koulutus

Henkilökunnalle suunnatut koulutukset aloittiin Terveiden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tuottamalla Paloma-koulutuksella. PALOMA-koulutus on verkkopohjainen, laaja koulutuskokonaisuus, joka antaa hyvät perustiedot pakolaistaustaisten asiakkaiden kohtaamiseen ja heidän hyvinvointinsa tukemiseen. Koulutus rakentuu 16 eri teemaisesta, n. 20 minuutin mittaisesta luennosta, joissa asiantuntijat kertovat pakolaisuuteen liittyvistä ilmiöistä ammattilaisten silmin. Luennot on videoitu ja ne löytyvät THL:n verkkosivuilta.

#### Paloma-koulutus keskustellen

Video-koulutukset pidettiin Kalasatamassa. Yksi niistä jouduttiin siirtämään audiotekniikan toimimattomuuden vuoksi.

Hankeessa Paloma-opetusmateriaalin käyttö pilotoitiin henkilökunnan osaamisen ja työssäjaksamisen tueksi yhteistyössä Maahanmuuttoyksikön psykologien kanssa. Koulutus rakennettiin kolmen tilaisuuden sarjaksi, joihin valittiin kolme eri teemaista Paloma-

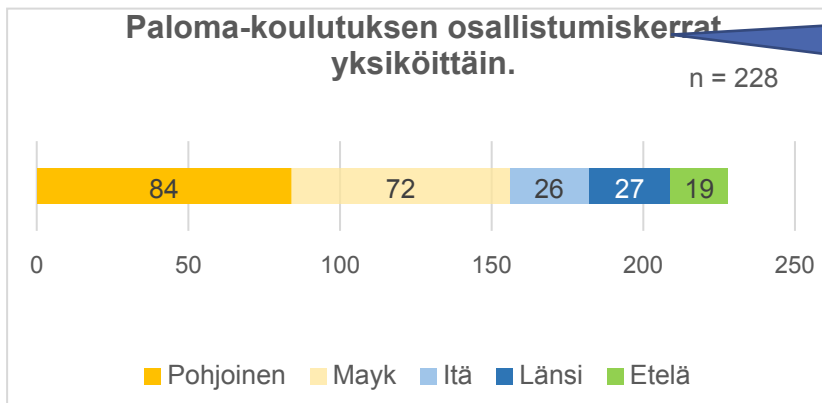
luentoa. Tilaisuuksissa teemoista käytiin arkityön näkökulmasta keskustelu, jota johtivat maahanmuuttoyksikön psykologit; keskusteluihin osallistuivat myös hankkeen projektikoordinaattorit.

Kevään ja kesän aikana järjestettiin viisi keskustelutilaisuutta. Näistä kaksi suunnattiin erityisesti Maahanmuuttoyksikön uusille työntekijöille osana heidän perehdytystään. Kevään koulutussarjaan osallistui yhteensä 72 sosiaalityön ammattilaista; heistä tuli Kalasatamaan miltei viidennes (18 %) muista alueyksiköistä. Tilaisuuksien käytännön työntekoon liittyvissä keskusteluissa nousi esille kotoutumistyöhön liittyviä teemoja ja ongelmia, joiden havainnollistamista pidettiin hankkeessa erittäin hyödyllisenä. Mm. tulkinkäyttöön liittyviin käytäntöihin päätettiin tarttua nopeutetussa aikataulussa saman syksyn kuluessa.

Ajankohta	Videot / vetäjät
6.5.2019 (ma) klo 14-16 Huone 2B14 2krs (peruuntui)	- Työmuodon ulottuvuudet pakolaistyössä (osa 3) - Mielenterveyden voimavara- ja riskitekijöistä (osa 5) - Mielenterveysongelmien tunnistaminen ja kulttuurinen haastattelu (osa 6) Vetäjinä psykologi Hannu Haikonen ja harjoittelija Maiju Cankurt
14.5.2019 (ti) klo 13-15 Huone 6A11 6krs	- Kidutuksen, ihmiskaupan ja väkivallan uhrin (osa 8) - Seksuaaliväkivalta ja muita riskikäyttäytymisen muotoja (osa 9) - Lasten, nuorten ja perheiden näkökulma (osa 11) Vetäjinä psykologit Niina Pajala ja Marja Louhi
28.5.2019 (ti) klo 13-15 Huone 6A11 6krs	- Tulkkivälitteinen työskentely (osa 4) - Empatia ja myötätuntouupumus (osa 7) - Paperittomat ja moninkertaiset vähemmistöt (osa 10) Vetäjinä psykologi Nina Kinnunen ja harjoittelija Maiju Cankurt
<b>Uusinta:</b> 17.6.2019 (ma) klo 13-15 Huone 6A11 6 krs	- Työmuodon ulottuvuudet pakolaistyössä (osa 3) - Mielenterveyden voimavara- ja riskitekijöistä (osa 5) - Mielenterveysongelmien tunnistaminen ja kulttuurinen haastattelu (osa 6) Vetäjänä psykologi Niina Pajala
<b>Perehdytystä:</b>	
24.6.2019 (ti) klo 13-15 Huone 6A11 6krs	- Kidutuksen, ihmiskaupan ja väkivallan uhrin (osa 8) - Seksuaaliväkivalta ja muita riskikäyttäytymisen muotoja (osa 9) - Lasten, nuorten ja perheiden näkökulma (osa 11) Vetäjinä psykologi Nina Kinnunen ja harjoittelija Maiju Cankurt
28.6.2019 (pe) klo 13-15 Huone 6A11 6 krs	- Empatia ja myötätuntouupumus (osa 7) - Tulkkivälitteinen työskentely (osa 4) - Paperittomat ja moninkertaiset vähemmistöt (osa 10) Vetäjänä psykologiharjoittelija Maiju Cankurt



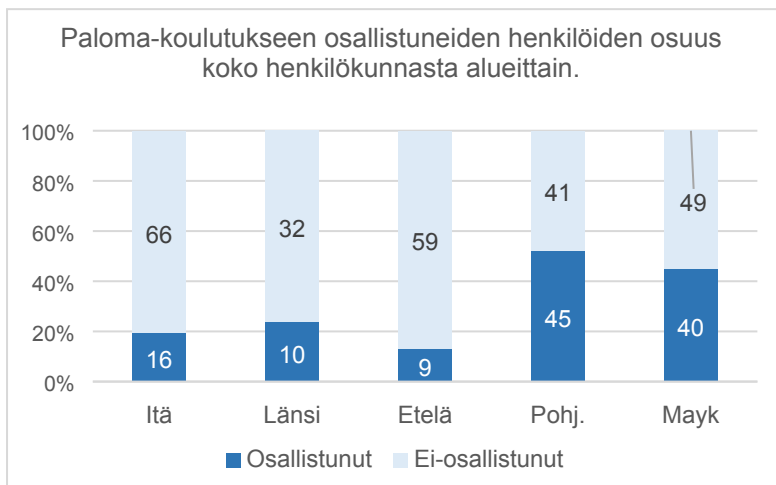
Syksyllä 2019 Paloma-koulutus keskustellen –konsepti vietiin alueelliseen sosiaalityöön samanlaisina



Luvut sisältävät kaikki osallistumiset – osa henkilökunnasta osallistui useampaan tilaisuuteen.

kolmen tilaisuuden sarjoihin. Alueillakin toteutettuja tilaisuuksia johtivat Maahanmuuttoyksikön psykologit ja ne aikataulutettiin alueiden johtavien sosiaalityöntekijöiden ohjeistuksessa. Koulutussarjoihin

osallistuminen poikkesi merkittävästi alueittain; pohjoisen alueyksikön tilaisuudet saivat osallistujamäärän runsauden vuoksi luentomaisemman luonteen; eteläisen alueyksikön Kalasatamassa järjestettyihin tilaisuuksiin osallistui enemmän henkilökuntaa Maahanmuuttoyksiköstä kuin eteläisen alueen aikuissosiaalityöstä.



Kiinnostus Paloma-koulutukseen oli vähäisintä eteläisessä sosiaalityössä. Tämä näkyy myös suhteutettuna yksikön kokoon. Viereinen taulukko sisältää Paloma-koulutukseen osallistuneet henkilöt suhteutettuna koko henkilökunnan kokoon (tiimikohtaisten postituslistojen mukaan). Koulutukseen osallistui täten noin puolet sekä pohjoisen alueen sosiaalityön että maahanmuuttoyksikön henkilökunnasta ja viidennes itäisen ja

läntisen alueen sosiaalityöstä.

## ALUEELLISET EROT JA HAVAINNOT

## PALOMA-KESKUSTELUTILAISUUDET POHJOISESSA

PALOMA-keskustelutilaisuudet aloitettiin pohjoisen alueella. Aikatauluista sovittiin ennen kesälomia ja tilaisuudet järjestettiin jo alkusyksystä:

- 3.9.2019 (ti)  
 Osa 3: Työmuodon ulottuvuudet pakolaistyössä  
 Osa 5: Mielenterveyden voimavara- ja riskitekijöistä  
 Osa 6: Mielenterveysongelmien tunnistaminen ja kulttuurinen haastattelu  
 16.9.2019 (ma)  
 Osa 8: Kidutuksen, ihmiskaupan ja väkivallan uhrin  
 Osa 9: Seksuaaliväkivalta ja muita riskikäyttäytymisen muotoja  
 Osa 11: Lasten, nuorten ja perheiden näkökulma  
 7.10.2019 (ma)  
 Osa 4: Tulkki välitteinen työskentely  
 Osa 7: Empatia ja myötätuntouupumus  
 Osa 10: Paperittomat ja moninkertaiset vähemmistöt

Informaatiokatkon vuoksi ensimmäisellä kerralla psykologi oletti tilaisuuksien sisältävän kahvitarjoilun. Väärinkäsityksen seurauksena puute muissa tilaisuuksissa korjattiin.



Kutsuttuina olivat pohjoisen aikuissosiaalityön molemmat tiimit, nuorten tiimi, sekä asumisneuvonnan ja sosiaalineuvonnan tiimit. Keskustelutilaisuuksissa vetovastuu oli maahanmuuttoyksikön psykologi Hannu Haikosella sekä projektikoordinaattorilla. Keskustelutilaisuuksiin osallistui kerrallaan 27-28 työntekijää, joista suurin osa osallistui ainakin kahteen tilaisuuteen. Suuren osallistujamäärän vuoksi keskustelun vastavuoroisuus ja avoimuus muodotuikin luentomaisissa tilaisuuksissa haastavaksi.

## PALOMA-KESKUSTELUTILAISUUDET IDÄSSÄ

Syksyn PALOMA-keskustelutilaisuudet sovittiin järjestettäväksi idän alueen, Vuosaaren sosiaalitoimeen.

- 1.10. 2019:  
 Osa 1: Pakolaisuus, mielenterveys ja kotoutuminen  
 Osa 3: Työmuodon ulottuvuudet pakolaistyössä  
 Osa 5: Mielenterveyden voimavara- ja riskitekijöistä  
 15.10. 2019:  
 Osa 6: Mielenterveysongelmien tunnistaminen ja kulttuurinen haastattelu  
 Osa 8: Kidutuksen, ihmiskaupan ja väkivallan uhrin  
 Osa 9: Seksuaaliväkivalta ja muita riskikäyttäytymisen muotoja  
 5.11.2019:  
 Osa 10: Paperittomat ja moninkertaiset vähemmistöt  
 Osa 11: Lasten, nuorten ja perheiden näkökulma  
 Osa 14: Sosiaalipalveluiden näkökulma pakolaistyössä

Kutsuttuina olivat idän molemmat nuorten tiimit (Kontula ja Vuosaari) sekä Vuosaaren aikuissosiaalityön tiimi. Keskustelutilaisuuksissa vetovastuu oli maahanmuuttoyksikön psykologi Niina Pajalalla sekä

projektikoordinaattori Paula Hartikaisella. Keskustelutilaisuuksiin osallistui kerrallaan 2-7 työntekijää. Keskustelu oli vastavuoroista, avointa ja pohtivaa. Keskustelu pohjautui usein työntekijöiden omiin asiakastapauksiin ja esimerkkeihin. Esiin nousi toisaalta ulkomaalaistaustaisen erityisyys ja toisaalta haasteiden samanlaisuus kantaväestön kanssa. Erityistä huomiota kiinnitettiin kielitaidon puutteen tuomiin haasteisiin ja mielenterveyden haasteisiin. Tässä keskustelussa pohdimme sosiaalityön roolia mielenterveyden tukemisessa, kun terveyspalveluihin voi olla haastavaa päästä niin nopeasti kuin asiakas tarvetta kokisi. Keskusteluissa kävi myös ilmi, että toimeentulotuen Kelaan siirron myötä asiakkailta ei ole enää selvitetty heidän oleskelulupatilannetta, koska aikuissosiaalityössä luotetaan Kelan päätökseen sosiaaliturvaan kuulumisesta. Keskustelut koettiin mukaviksi, vaikka jotkut videoiden teemat tuntuivat jo valmiiksi tutuilta. Tilaisuuksissa vaihdettiin ajatuksia ja tietoa maahanmuuttoyksikön kotouttamistyöstä ja alueen sosiaalityöstä sekä idän tilanteesta aikuissosiaalityön näkökulmasta.

### **PALOMA-KESKUSTELUTILAISUUDET ETELÄSSÄ**

Etelän alueen PALOMA-keskustelutilaisuudet sovittiin järjestettäväksi Kalasatamaan seuraavasti:

13.9.2019:

Osa 4: Tullkivälitteinen työskentely

Osa 7: Empatia ja myötätuntouupumus

Osa 10: Paperittomat ja moninkertaiset vähemmistöt

4.10.2019:

Osa 3: Työmuodon ulottuvuudet pakolaistyössä

Osa 5: Mielenterveyden voimavara- ja riskitekijöistä

Osa 6: Mielenterveysongelmien tunnistaminen ja kulttuurinen haastattelu

1.11.2019:

Osa 8: Kidutuksen, ihmiskaupan ja väkivallan uhrin

Osa 9: Seksuaaliväkivalta ja muita riskikäyttäytymisen muotoja

Osa 11: Lasten, nuorten ja perheiden näkökulma

Koulutukseen kutsuttiin etelän molemmat nuorten tiimit ja molemmat aikuisten tiimit. Lisäksi maahanmuuttoyksikön kanssa sovittiin, että tilaisuuksiin voi tarvittaessa osallistua myös maahanmuuttotoyksikön henkilöstöä. Keskustelutilaisuuksien vetovastuu oli maahanmuuttotoyksikön psykologiharjoittelija Maiju Cancurtilla (13.9.2019) sekä vuoroillaan psykologi Hannu Haikosella (4.10.2019) ja Maiju Partasella (1.11.2019). Projektikoordinaattori Paula Toivasen jäädessä perhevapaalle hankkeen muut koordinaattorit Hannamari Lehtonen ja Paula Hartikainen fasilitoivat tilaisuudet hankkeen osalta. Keskustelutilaisuuksiin osallistui kerrallaan 6-7 työntekijää, joista 75 % oli maahanmuuttotoyksiköstä. Osittain tämä selittyy sillä, että kevät/kesällä maahanmuuttotoyksikössä järjestettyihin Paloma-keskusteluihin osallistui henkilökuntaa myös etelän alueen tiimeistä.

Syyskuun keskustelutilaisuuteen oli ilmoittautunut yksi henkilö, mutta paikalle saapui lopulta neljä työntekijää projektikoordinaattorin ja psykologin lisäksi. Keskustelijat ilmaisivat olevansa tyytyväisiä ryhmän pieneen kokoon, sillä pienemmässä ryhmässä jokainen koki saaneensa äänensä kuuluviin. Keskustelu oli vastavuoroista, avointa ja pohtivaa. Toiseen koulutustilaisuuteen osallistui kolme työntekijää psykologin ja projektikoordinaattorin lisäksi. Koska osallistujamäärä oli näin pieni, keskustelu

videoista oli hyvin pohtivaa ja syvälle aiheeseen luotaavaa. Kulttuurisensitiivinen työote ja kulttuurinen kompetenssi saivat osallistujat pohtimaan myös sosiaalialan ammattietiikan merkitystä työssä. Mielenterveysongelmien tunnistaminen puhutti myös osallistujia, keskustelua käytiin mm. asiakkaan ohjaamisesta psykologin vastaanotolle ja motivoinnin haasteista. Osallistujat pitivät tilaisuutta onnistuneena, ja juuri ryhmän pieni koko koettiin keskustelun mahdollistajaksi. Kolmannen keskustelutilaisuuden aiheista eniten keskustelua herätti ihmiskauppa ja sen tunnistaminen. Lisäksi lasten ja nuorten näkökulma koettiin hyvänä ajatuksia herättävänä ja muistuttelevana videona. Aikuissosiaalityössä lapset jäävät usein vähälle huomiolle, kun aikuiset ovat asiakkaina. Keskustelua rikastutti se, että työntekijät olivat eri yksiköistä ja erilaisia näkökulmia nousi esille.

### **PALOMAKESKUSTELUTILAISUUDET LÄNNESSÄ**

Lännen alueen PALOMA-keskustelutilaisuudet järjestettiin Haagan palvelupisteellä:

9.9. 2019

Osa 1: *Pakolaisuus, mielenterveys ja kotoutuminen*

Osa 3: *Työmuodon ulottuvuudet pakolaistyössä*

Osa 14: *Sosiaalipalvelujen näkökulma pakolaistyössä*

21.10. 2019

Osa 5: *Mielenterveyden voimavara- ja riskitekijöistä*

Osa 6: *Mielenterveysongelmien tunnistaminen ja kulttuurinen haastattelu*

Osa 7: *Empatia ja myötätuntopuupumus*

10.12. 2019

Osa 8: *Kidutuksen, ihmiskaupan ja väkivallan uhrit*

Osa 9: *Seksuaaliväkivalta ja muita riskikäyttäytymisen muotoja*

Osa 11: *Lasten, nuorten ja perheiden näkökulma*

Koulutukseen kutsuttiin lännen molemmat aikuisten tiimit ja nuorten tiimi. Keskustelutilaisuuksien vetovastuu oli maahanmuuttoyksikön psykologi Marja Louhella, projektikoordinaattori Hannamari Lehtonen fasilitoi tilaisuudet hankkeen osalta. Keskustelutilaisuuksiin osallistui kerrallaan 5-10 työntekijää mukaan lukien maahanmuuttoyksikön vastuutyöntekijät. Keskustelutilaisuuksien aiheet valittiin yhteistyössä vastuopsykologin ja projektikoordinaattorin kesken lännen aikuissosiaalityön työntekijöiltä saatujen toiveiden pohjalta. Työntekijöillä on jo kokemusta ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa työskentelystä, esim. tulkkivusteisesta työskentelystä, joten valittujen videoiden toivottiin syventävän omaa osaamista ja tuovan uusia näkökulmia erityisesti pakolaistaustaisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn.

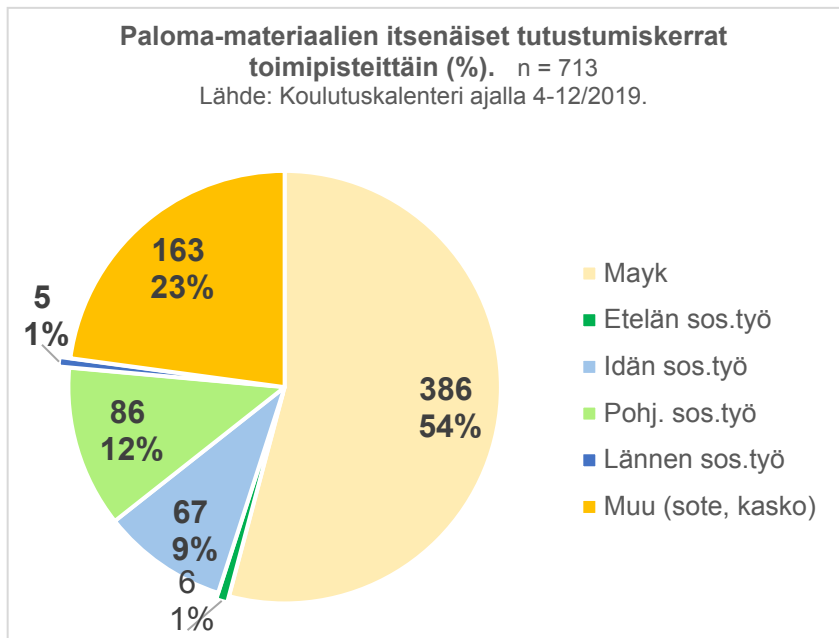
Ensimmäiseen keskustelutilaisuuteen osallistui kahdeksan työntekijää projektikoordinaattorin ja psykologin lisäksi. Ryhmän koko oli keskustelulle ideaali, sillä tämänkokoisessa ryhmässä osallistujat saavat aikaan luontevaa ja moniäänistä keskustelua, jossa kaikilla on mahdollisuus tuoda omat kokemuksensa ja näkökulmansa yhteiseen pohdintaan. Erityisesti kulttuurisensitiivinen työote, kulttuurinen kompetenssi, yhdenvertaisuutta korostava työote ja palveluiden oikea-aikaisuus aikaansaivat pohdintaa laajemminkin kotouttavasta työtteestä. Toiseen keskustelutilaisuuteen osallistui projektikoordinaattorin ja psykologin lisäksi viisi alueen työntekijää. Vaikka osallistujamäärä oli

pienekkö, niin ryhmäkeskustelun kannalta määrä oli sopiva. Kaikilla osallistujilla oli mahdollisuus osallistua keskusteluun, minkä he hyödynsivät kiittävästi. Psykologi Marja Louhi oli tuonut tilaisuuteen mukanaan kulttuurisen haastattelun lomakkeen, mikä menetelmänä herättikin kiinnostusta osallistujissa. He pohtivat sen hyödyntämistä kaikkien ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa työskennellessä. Kolmanteen keskustelutilaisuuteen osallistui kolme työntekijää projektkoordinaattorin ja psykologin lisäksi. Keskustelua synnytti mm. kidustustrauman vaikutus ihmisten oppimiskykyyn. Videot avasivat silmiä esimerkiksi sille, miksi useita vuosia Suomessa asunut henkilö ei kenties ole oppinut juuri ollenkaan suomen kieltä. Paljon keskusteltiin myös lähisuhde- ja ns. kunnia- ja arvokavallasta ja siitä, miten ne ilmenevät ja miten asiakkaat tuottavat niistä tietoa arkisessa työssä. Lisäksi keskusteltiin ihmiskaupan uhrien tunnistamisesta. Tässä yhteydessä kerrottiin ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmästä ja että lisää tietoa ilmiöstä saa ihmiskauppa.fi -sivustolta.

Koulutustilaisuuksia pidettiin hyvänä menetelmänä uusien työntekijöiden perehdyttämisessä työskentelyyn ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa. Paloma-videoita voitaisiin osallistujien mielestä käyttää myös erilaisissa kokouksissa yhdessä oppimiseen sekä keskustelun alutamiseksi. Keskustelut tarjosivat myös hyvän väylän tiedon jakamiselle niihin osallistuvien työntekijöiden kesken, samoin kuin alueellisen sosiaalityön ja Maykin kesken.

#### Paloma-materiaali itsenäisesti kouluttautuen

THL:n tuottama Paloma-koulutus haluttiin hankkeessa tehdä mahdolliseksi suorittaa myös itsenäisesti



omalta työpisteeltä. Paloma-materiaali vietiin koulutuskalenteriin sekä yksittäisinä videoluentoina että koko koulutuspakettina (Paloma-koulutuskokonaisuus, Uusi kotimaa + osat 1-15). Videoiden tutustumiseen kannustettiin ja se mahdollistettiin työajan puitteissa esimiehiltä pyydetyllä luvalla. Ilmoittamalla koulutuskalenteriin suorittaneensa koulutuksen tieto sen suorittamisesta siirtyi myös henkilökohtaisiin koulutustietoihin. Tätä mahdollisuutta käytettiin aktiivisesti hyväksi ja itsenäisiä

tutustumiskertoja järjestelmään kirjautui yli 700.

## 4.2 Webinaarit

### Maahanmuuttoviraston oleskelulupaprosessit 4.9.2019

Ensimmäinen webinaari järjestettiin yhdessä Maahanmuuttoviraston kanssa. Webinaarissa Migrin asiantuntijat kertoivat oleskeluvan ja kansalaisuuden hakemiseen liittyvistä käytännöistä ja vaatimuksista. Webinaarissa sai hyvän yleiskatsauksen ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kohtaamista kysymyksistä oleskelulupahakuprosessissa. Webinaarin loppuun oli varattu aikaa kysymysten esittämiseen. Maahanmuuttoyksikön henkilökunta keskustelikin yhdessä muiden sosiaalityön asiantuntijoiden kanssa oleskelulupaprosesseihin liittyvistä kysymyksistä vilkkaasti. Aktiivisen keskustelun vuoksi webinaari venyi hieman suunnitellusta aikataulusta.

Oleskelulupa- ja kansalaisuushakemus -webinaariin osallistui 101 ammattilaista sosiaali- ja terveystoimialan monista yksiköistä. Erityisen suosituksi osoittautui etänä osallistuminen: linkki avattiin 64 työpisteellä, jolloin paikalla on voinut olla useampikin osallistuja. Koulutus osottautui ajankohtaiseksi ja tarpeelliseksi. Nauhoitus muokattiin jälkikäteen niin, että sen ääni ja diat kulkevat yhdessä. Äänite tallennettiin kaupungin intran koulutusmateriaaleihin ja sen avulla koulutetaan kaupungin eri toimialojen työntekijöitä hankkeen puitteissa vuonna 2020, ja sosiaalitoimessa kevytrakenteisesti myös hankkeen päätyttyä.

### Tulkin käyttö asiakastyössä –koulutus 31.10.2019

Soten kehittämispalvelut kysyi hankkeemme kiinnostusta osallistua tulkin käyttöön asiakastyössä liittyvän koulutuksen järjestämiseen. Asia oli hankkeessa hyvin ajankohtainen, olivathan epäselvyydet ja hankaluudet tulkin käytössä tulleet juuri esille hankkeen omissa Paloma-koulutuksissa. Koulutuksen sisältö suunniteltiin yhteistyössä kehittämispalvelujen kanssa ja se toteutettiin 31.10.2019 Kallion virastotalon kokoustiloissa. Kotoutumisen sillat –hankkeen lisäksi koulutukseen osallistuivat tulkkaus- ja käännöspalveluita tuottavan A-Tulkkaus Oy:n, THL:n sekä kaupungin hankintapalveluiden ja talouden tuen edustajat. Koulutus oli avoin kaikille sosiaali- ja terveystoimialan työntekijöille, ja osallistujia olikin monipuolisesti eri yksiköistä. Koulutuksessa kerrottiin tulkin tilaamisesta, tulkkiälyllisen työskentelyn käytännöistä ja palautteen annosta. Tilaisuudessa käytiin vilkasta keskustelua tulkkausten eri muodoista ja asiakkaiden oikeudesta tulkkiin sekä kunnan mahdollisuudesta hakea valtiolta korvauksia pakolaistaustaisen henkilön tulkkausten kustannuksista.

Kotoutumisen sillat –hankkeen koulutusosuudessa perehdyttiin tulkin tarpeen selvittämiseen ja tulkkiälylliseen työskentelyyn. Tulkin tarpeen selvittämisessä painotettiin lähtömaan lisäksi asiakkaan käyttämän kielen selvittämistä, koska kieliä ja murteita on enemmän kuin kansalaisuuksia tai lähtömaita. Ensimmäinen osuus painotti myös vahvasti asiakkaan lakiin perustuvaa oikeutta saada tulkkausta viranomaisasioinnissa. Toisessa osuudessa, tulkkiälyllisen työskentelyn käytänteissä, nostettiin esiin tulkin ja työntekijän roolit, selkeä kielenkäyttö sekä asiakkaalle kommunikointi. Työntekijöitä kehoitettiin antamaan palautetta tulkille ja tulkista sekä pyytämään tulkilta palautetta itselleen. Tulkki voi antaa palautetta työntekijän kyvystä tehdä työtä tulkin välityksellä, ei työn sisällöstä.

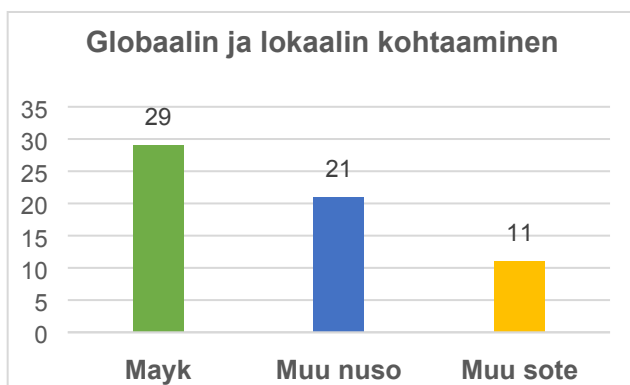
Koulutus oli antoisa ja monipuolinen, ja se sai hyvää palautetta osallistujilta. Tietoteknisistä syistä koulutusosasto ei onnistunut tallentamaan tilaisuutta webinaarina, vaan koulutus oli siltä osin kertaluontoinen. Koulutuksessa käytetyt diat ovat kuitenkin käytettävissä. Vuonna 2020 Kotoutumisen sillat –hankkeessa tallennetaan koulutusmateriaali uudelleen niin, että sitä voi käyttää kotoutumista tukevan työn koulutusmateriaalina. Hankkeessa on havaittu selkä tarve tulkkauksen käytäntöihin perehdyttävälle koulutukselle.

#### Kotoutumisentukena.fi ja Stadin osaamiskeskus kotoutumistyön apuna 4.12.2019

Hanke fasilitoi kaksiosaisen koulutuksen, jossa Kotoutumisentukena.fi esitteli omaa verkkoalustansa työntekijöille ja Stadin osaamiskeskus (Oske) esitteli omaa toimintaansa ja mahdollisuuksiaan erityisesti alueellisen sosiaalityön tueksi. Kotoutumisentukena.fi verkkoalusta on ensisijaisesti tarkoitettu työntekijän työkaluksi asiakasohjauksessa. Sen käytön toivotaan leviävän sekä järjestöissä että viranomaisten keskuudessa. Kouluttaja esitteli nettisivua ja sen ominaisuuksia. Stadin osaamiskeskuksen kouluttaja kertoi mahdollisuuksista Osaamiskeskuksen sisällä sekä miten opiskelija kohdataan, ja kokonaisarvio tehdään ennen kuin sopiva koulutus etsitään. Lähtökohtaisesti asiakas tulee ohjata Te-toimistoon, joka työskentelee Osaamiskeskuksen kanssa, mutta myös sosiaalityöntekijä voi olla aktiivinen asiakkaan ohjauksessa Osaamiskeskukseen. Osaamiskeskuksen erilaiset koulutuspolut tulivat koulutuksessa tutuiksi osallistujille. Koulutuksen molemmat osat tallennettiin ja jaettiin kaupungin sisäisissä koulutusmateriaaleissa. Paikalla olijat olivat aktiivisia ja kyselivät kouluttajilta kysymyksiä palveluista.

#### Glokaalin sosiaalityön Seminaari 25.11.2019

Sosiaalialan koulutuskeskus (Soske) ja Kotoutumisen sillat –hanke järjesti seminaarin globaalien



ilmidiöiden vaikutuksesta arjen sosiaalityöhön.

Seminaariin osallistui syyskiireiden keskellä 61 alan ammattilaista laajasti koko sosiaali- ja terveystoimialalta. Koulutus muodostui monipuolisista luennoista ja paneelista, jossa teoria ja käytäntö kohtasivat. Seminaari oli osallistava, ja osallistajat ottivatkin aktiivisen roolin seminaarin edetessä.

Helsingin yliopiston dosentti Pirkko-Liisa Rauhala ja Tampereen yliopiston professori Timo Harrikari

luennoivat sosiaalityön globaaleista ja paikallisista ulottuvuuksista tiivistyneen modernin aikakaudella. Luento alkoi katsauksella sosiaalityön historiaan ja sosiaalityön suhteesta yhteiskunnan rakentumiseen, jonka päätteeksi Rauhala ja Harrikari avasivat ajatuksiaan tiivistyneen modernin aikakaudesta ja sosiaalityön roolista siinä. Luento muodostui varsin vastavuoroiseksi, ja yleisö oli kommentteillaan ja kysymyksillään aktiivisesti mukana. Globaalit ilmiöt tunnustetaan hyvin, mutta työn tekemisen muodot

eivät vielä ole ehtineet muun kehityksen mukaan sosiaalialalla. Luennon sisältö nousi luennoitsijoiden yhdessä kirjoittamasta teoksesta: *Towards Glocal Socialwork in the Era of Compressed Modernity* (2018). Koulutus jatkui Helsingin yliopiston lehtori Maija Jäppisen luennolla ihmisoikeusnäkökulmasta ja oikeusperusteisesta sosiaalityöstä. Hän linkitti kansainvälisen lainsäädännön ja oikeudet osaksi sosiaalityön asiakas kohtaamista. Iltapäivän aikana apulaisprofessori Venla Bernelius luennoi Helsingin aluekehityksestä ja alueiden sosioekonomisesta eriarvoistumisesta tutkimuksien valossa. Sosiaalityön professori Helsingin yliopistolta Ilse Julkunen kertoi maahanmuuttajien kanssa tehtävästä sosiaalityöstä tutkimuksiansa ja Kauko-hankkeen pohjalta.

Luennoista muodostui kattava kokonaisuus, johon seminaarin lopuksi olleessa paneelissa otettiin kantaa käytännön asiakastyön näkökulmasta. Paneelin vetäjänä toimi Ilse Julkunen. Panelistit olivat kaupungin työntekijöitä, kolmannen sektorin edustajia ja kokemusasiantuntija. Seminaarin vahvuudeksi koettiin sen teoriapohja ja tasokkaat luennot. Aikuissosiaalityö muuttuvassa, globaalissa maailmassa koettiin ajankohtaiseksi ja ajatuksia herättäväksi teemaksi.





**Globaalin ja lokaalin kohtaaminen alueellisesti rakentuvassa kotoutumista edistävässä sosiaalityössä**

ma 25.11.2019 klo 9.00-15.30

SFV-talo, Yrjönkatu 18 A

**Kiinnostaako sinua mitä globaalit muutokset tarkoittavat sosiaalityölle sosiaalisen integraation ja tasa-arvon näkökulmista? Entä mikä on globaalien ilmiöiden vaikutus kaupungeissa tehtävään sosiaalialan asiakastyöhön?**

**8.30-9.00 Aamukahvi**

**9.00-9.15 Avauspuheenvuoro**

Kotoutumisen sillat -hanke

Sosiaalialan osaamisen kehittämisen verkosto

**9.15-10.30 Sosiaalityön globaalit ja lokaalit ulottuvuudet tiivistyneen modernin aikakaudella**

Pirkko-Liisa Rauhala, dosentti, Helsingin yliopisto

Timo Harrikari, sosiaalityön professori, Tampereen yliopisto

**10.30-10.50 Tauko**

**10.50-11.35 Sosiaalityö ihmisoikeustyönä ja oikeuksille perustuvan työotteen mahdollisuudet maahan muuttaneiden ihmisten kohtaamisessa**

Maija Jäppinen, yliopistolehtori, Helsingin yliopisto

**11.35-12.45 Lounastarjoilu**

**12.45-13.15 Kenen kulmat? Helsingiläisnaapurustojen sosioekonominen ja etninen segregaatio lähtökohtana alueelliselle työlle**

Venla Bernelius, apulaisprofessori, Helsingin yliopisto

**13.15-13.45 Urbant socialt arbete med migranter**

Ilse Julkunen, professor i socialt arbete, Helsingfors universitet

**13.45-14.15 Kahvi**

**14.15-15.30 Miten globaalit ilmiöt näyttäytyvät arjen sosiaalityössä?**

**Paneelikeskustelu**

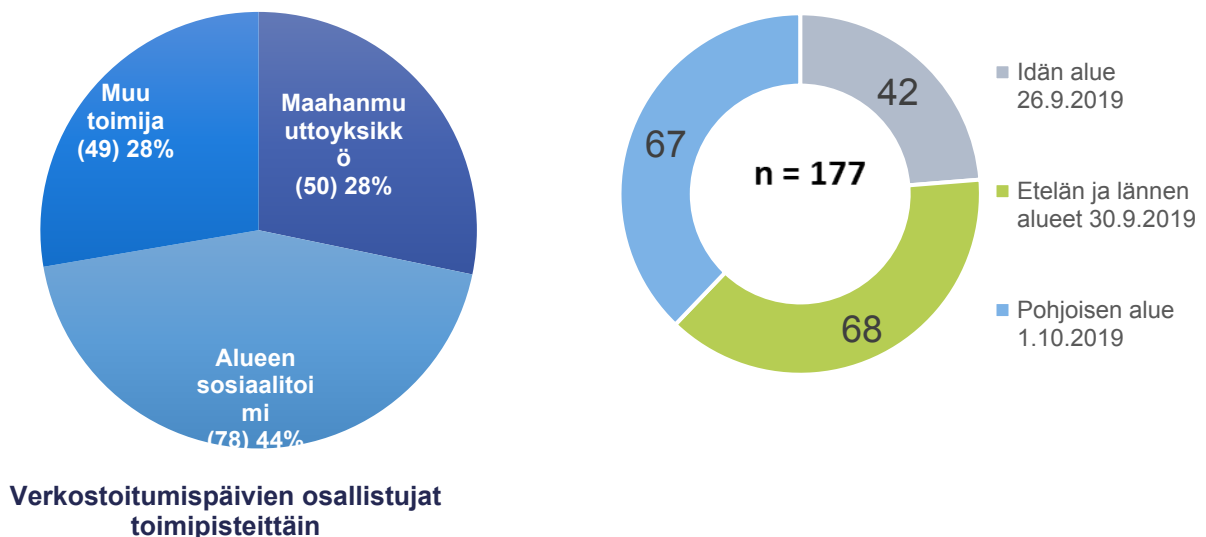
(Ilse *Julkunen*, puheenjohtaja Helsingin yliopisto; Venla *Bernelius*, Helsingin yliopisto; Johan *Ehrman*, Pohjoisen aikuissosiaalityö; lina *Helldan*, Suomen Pakolaisapu, Bettina *von Kraemer*, Lastensuojelun avohuolto; Dorota *Kyntäjä*, KoKoA ry; Jenni *Lötjönen*, Maahanmuuttoyksikkö; Marja *Säikkä*, Kontulan seniorikeskus)

## 5 TOIMIJAVERKOSTOT JA VERKOSTOITUMINEN

### 5.1 Verkostoitumispäivät

Tarve verkostoitumispäiville nousi kevään työpajojen palautteesta ja toiveista. Verkostoitumispäivien tarkoituksena oli edistää kaupungin ja järjestöjen yhteistyötä sekä nostaa alueiden kotouttamistyötä myös sosiaalitoimien laajempaan tietoisuuteen. Verkostoitumispäiviä valmisteltaessa otettiin yhteyttä järjestöihin joiden koettiin olevan avainasemassa ja kooltaan isoja ja valmiita ottamaan vastaan uusia asiakkaita.

#### Alueelliset verkostoitumispäivät, osallistujat tilaisuuksittain



#### Alueelliset verkostoitumispäivät: Itä

Idän verkostoitumispäivä toteutettiin 26.9.2019. Itäkeskuksen kirjaston tiloissa. Tilaisuuteen osallistui yhteensä 39 henkilöä, joista 12 toimijoiden esittelijöitä ja 23 sosiaalialan ammattilaisia Maahanmuuttoyksiköstä sekä idän alueen sosiaalitoimista. Tilaisuuden tavoitteena oli helpottaa yhteistyötä ja lisätä tietoisuutta eri palveluista asiakastyötä ulkomaalaistaustaisten helsinkiläisten kanssa tekeville. Tällä tietoisuudella halutaan parantaa asiakkaiden alueelle juurtumista ja palveluunohjautumista.

Tilaisuuden aluksi koordinaattori avasi tilaisuuden antamalla kaikille mahdollisuuden osallistua keskusteluun siitä, mitä kotoutumiseen tarvitaan. Mentimeterillä tehdyn kyselyn tulosten ajatusten pohjalta kuunneltiin 11 eri toimijaesittelyä sekä kaupungin että kolmannen sektorin toimijoilta. Paikalla

oli Monik ry, Jane-jalkautuva neuvonta, Kotoklubi Kaneli, Helsingin kaupungin asumisneuvonta, Suomen Pakolaisapu, PLAN, Irakin naisten yhdistys ry (INY), African Care, NiceHearts, Monika-naiset liitto ry, Osaamiskeskus, Kotoutumisentukena.fi – ELY keskus ja maininta paperittomien palveluista Maahanmuuttoyksikössä. Lisäksi tilaisuuteen oli tuotu esitteitä muilta toimijoilta kuten Ihmisoikeusliitto, Yhdenvertaisuusvaltuutettu ja Luetaan Yhdessä –verkosto.

Esittelyjen jälkeen pidettiin tauko ja aloitettiin ryhmäkeskustelut (3) ennaltamäärätyistä esimerkkiasiakastapauksista. Aktiivinen keskustelu osoitti osallistujien mielenkiinnon ja asiantuntijuuden kotoutumisen teemaan. Keskusteluun osallistuivat sekä toimijat että sosiaalitoimien työntekijät. Ryhmät oli jaettu niin, että kussakin oli edustusta idän alueen sosiaalityöstä, Maahanmuuttoyksiköstä sekä järjestö- tai toimijapuolelta.

Keskustelussa tuli ilmi asiakasohjauksen haaste, sillä saattaminen ja tosiasiallinen toimintaan meneminen voi olla kynnys osallistumiselle, vaikka työntekijä ohjaisi asiakkaan toiminnan pariin. Asumiskummi esitti osallistumisen tukemiseksi omanmaalaisia saattajia ja toiminnan vetäjiä sekä muistutti puskaradion tuloksellisuudesta ohjauksessa. Järjestöjen ja toimijoiden edustajat tunsivat hyvin myös muuta kotoutumista tukevaa toimintaa alueelta ja pystyivät keskustelussa nostamaan myös näitä esille, esimerkiksi Paperittomien päiväkeskuksen ja SPR:n ryhmät. Myös he mainitsivat parhaan markkinointikeinon olevan puskaradio ja omankieliset ohjaajat toiminnoissa.

Järjestöt kertoivat rajanvedosta toiminnassaan eli ne eivät tee viranomaistyötä. Keskustelussa toivottiinkin ohjausta myös järjestöistä viranomaisille, eikä vain toisinpäin. Monika-naiset liitto ry nosti esille esimerkiksi oleskelulupa-asiat ja muut Maahanmuuttoviraston hakemukset ja lisäselvityspyynnöt, joissa se ei avusta. Päivän aikana todettiin, että miehille ei ole tarjolla toimintaa yhtä paljon kuin naisille ja äideille, vaikka tarvetta kuitenkin olisi. Keskustelussa tuli miehille kohdennettuna toimintana esille Miessakit ry sekä INY:n miesten yhteiskuntaryhmä. Pohdintaa oli myös siitä, minkälainen toiminta voisi olla miehille avuksi ja hyödyksi, toiminta vai keskusteluryhmät.

Tilaisuus tarjosi osallistujille mahdollisuuden verkostoitua ja lisätä omaa tietämystään alueen kotouttavaa työtä tukevista palveluista. Keskustelussa tuli esiin toive selvittää idän alueen Läksyhelpit. Lisäksi toivottiin järjestöedustajien pop up -messuja alueen sosiaalitoimien auloihin mahdollisesti esimerkiksi seuraavalle vuodelle. Yksi yhteinen puheenaihe oli saattajapalvelun nostaminen sosiaalipalveluihin ja ohjaamisen vahvistaminen toimintaan saattamisella, mikä ei nykyisillä resursseilla ole useinkaan mahdollista. Toiveena oli myös sosiaalitoimen jalkautuminen järjestöihin ja toimintoihin, jolloin kynnys ja jopa pelko viranomaisia kohtaan madaltuu ja palvelut tulevat myös helpommin saavutettaviksi. Yhteinen kokemus oli, että asiakkaiden on helpompi tulla tuttuun paikkaan ja luottaa siellä työntekijöihin, vaikka työntekijä olisi viranomaisen eikä kolmannen sektorin edustaja. Järjestötoimijat tekevät jo paljon yhteistyötä keskenään ja toivovat viranomaisia mukaan tähän yhteistyöhön.

Tilaisuuden kulku oli joustavaa ja sujuvaa. Aikataulu pysyi hyvin suunnitellussa ja tunnelma oli keskustelevalta. Tila oli melko pieni, mutta sopiva tarkoitukseensa ja lisäsi myös yhteisen tilaisuuden tuntua. Palautekysely osallistujille lähetettiin jälkikäteen ja raportoitiin erikseen.

### Alueelliset verkostoitumispäivät: Etelä ja Länsi

Etelän ja lännen yhteinen verkostopäivä toteutettiin 30.9.2019 Pasilan Business College:ssa messukeskuksen kupeessa. Etelän ja Lännen alueiden verkostopäivät päätettiin aikataulullisten haasteiden vuoksi yhdistää. Alueellisissa sosiaalityöissä puolipäiväiseen koulutuspäivään oli vaikea resursoida aikaa, mutta myös kolmannen sektorin toimijat pitivät yhdistämistä mielekkäänä, olivathan he osallistumassa samoihin tilaisuuksiin. Lisäksi näin pelkästään Etelän ja Lännen tilaisuudessa esittäytyneet Kuntoutussäätiö ja Luetaan Yhdessä –verkosto Pitäjänmäki saivat esittäytyä suuremmalle sosiaalityötä tekeväälle työntekijäjoukolle, joka on kiinnostunut kotoutumista edistävästä työstä. Tilaisuuteen osallistui 52 sosiaalialan ammattilaista sekä 16 toimijoiden edustajaa.

Kotoutumisen sillat -hankkeen projektikoordinaattori avasi tilaisuuden ja toivotti tervetulleeksi osallistujat verkostoitumisiltapäivään, jonka tarkoituksena oli jatkaa yhteistä keskustelua kotoutumisesta keväällä järjestetyn työpajan pohjalta. Tavoitteena oli lisätä tietoisuutta eri palveluista ja toimijoista ja sitä kautta edesauttaa asiakkaiden alueelle juurtumista sekä palveluunohjautumista. Toimijat tutuksi -verkostopäivänä keskusteluun tuli mukaan myös kotouttamistyötä tekeviä kolmannen sektorin ja Helsingin kaupungin muiden toimialojen toimijoita. Näiden toimijoiden lisäksi paikalla oli Maahanmuuttoyksikön ja sekä Helsingin eteläisen ja läntisen alueen aikuissosiaalityön työntekijöitä ja Ely-keskuksen kotoutumisen tukena.fi.

Aluksi käytiin läpi päivän ohjelma. Ohjelma esiteltiin ensin somalin kielellä. Tämän tarkoituksena oli herätellä osallistujia päivän kotoutumisteemaan: minkälaisia tuntemuksia ja ajatuksia voi herättää informaatio, jota ei pysty ymmärtämään. Tästä jatkettiin esittämällä osallistujille kysymys, mitä heidän mielestään kotoutumiseen tarvitaan. Vastaukset koottiin Mentimeter-sovelluksella sanapilveksi kaikkien näkyville. Pilvestä tuli laaja, monisanainen taulu. Taulu ilmensi hyvin sitä miten moninaisia elementtejä kotoutumiseen tarvitaan.

Ohjelma jatkui alkuherättelyn jälkeen toimijoiden esittelyillä. Päivään osallistuivat JANE – Jalkautuva neuvonta –hanke, Kotoklubi Kaneli, Helsingin kaupungin asumisneuvonta, Suomen Pakolaisapu ry, Plan International, Monika-Naiset liitto ry, Nicehearts, Kuntoutussäätiö, SPR:n Länsi-Helsingin osasto ja Töölön seurakunta/Jane-hanke, Stadin osaamiskeskus, Luetaan yhdessä –ryhmä Pitäjänmäki.

Toimijaesittelyn ja tauon jälkeen siirryttiin ryhmätyöskentelyyn. Osallistujat jaettiin kuuteen ryhmään siten, että jokaisessa ryhmässä oli edustajia Maahanmuuttoyksiköstä ja alueen sosiaalityöstä. Jokainen ryhmä sai pohdittavakseen mm. seuraavia kysymyksiä asiakastapauksen kautta: Mihin ohjaisit asiakkaan? Vaikuttaako oleskelulupastatus asiakkaan tilanteeseen tai hänen saamaansa tukeen? Paikalla

olevat Helsingin kaupungin sekä järjestöjen toimijat olivat jakaantuneet kukin omille standeilleen, ja heidän erityisosaamistaan piti hyödyntää näissä esimerkkitaapauksissa.

Ryhmät pohtivat asiakastapauksia ensin oman ryhmänsä kesken ja kävivät sitten tutustumassa lähemmin järjestöjen tarjoamiin mahdollisuuksiin. Lopuksi asiakastapaukset käytiin läpi tapaus kerrallaan yhdessä keskustellen. Sosiaalitoimi teki keskustelussa näkyväksi viranomaisnäkökulman esimerkiksi asumisen tukemisen ja taloudellisen tuen vaihtoehtojen muodossa. Järjestöjen edustajat tarjosivat paljon mahdollisuuksia oman toimintansa piiristä. He kehottivat myös ohjaamaan asiakkaita muiden järjestötoimijoiden toimintaan, mikäli heiltä itseltä ei juuri kyseistä asiantuntemusta löydy.

Ryhmässä työskentelyn aikana toimijat olivat ryhmittyneinä auditorion aulaan, johon jokaiselle oli varattu oma esittelypöytä. Näin he pystyivät esittelemään toimintaansa laajemmin ja vastaamaan myös työntekijöiden yksilöllisiin kysymyksiin. Tilaisuus tarjosi sekä työntekijöille että toimijoille mahdollisuuden verkostoitua. Työntekijöillä oli mahdollisuus lisätä omaa tietämystään alueen kotoutumista tukevista palveluista. Järjestötoimijat tekevät jo paljon yhteistyötä keskenään, mikä tuli hyvin ilmi ryhmätöiden jälkeen käydyissä yhteisissä keskusteluissa. Mukaan yhteistyöhön toivottiin myös kumppaneita kaupungin sosiaalitoimesta.

Verkostopäivän aikana pohdittiin paljon sitä, miten löydetään tukielementtejä ihmisen ympärille. Järjestöjä haluttiin muistuttaa myös siitä, että kolmannen sektorin palveluistakin asiakkaat pitäisi ohjata sosiaalipalveluihin, silloin kun siihen on tarvetta. Perustuslailla on turvattu kaikille oikeus peruspalveluihin, ja siksi sosiaalipalveluiden verkosto on myös hyvä käydä läpi ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kanssa läpi.

Tilaisuuden kulku oli joustavaa ja sujuvaa. Aikataulussa pysyttiin suunnitelmien mukaisesti. Auditorio tilana ja tilan suuri koko asettivat kuitenkin joitain haasteita. Ryhmiin jakautuminen vei oletettua enemmän aikaa eikä ilmapiiri ollut niin keskustelevalta ja vuorovaikutteinen kuin miksi se pienemmässä tilassa todennäköisesti olisi muodostunut. Lopuksi osallistujia pyydettiin kertomaan tunnelmia verkostopäivästä Mentimeter-sovelluksen avulla. Osallistujille lähetettiin lisäksi palautekysely, johon vastattiin erikseen.

### Alueelliset verkostoitumispäivät: Pohjoinen

Verkostoitumisaamupäivä, Toimijat tutuksi! pohjoisen alueella järjestettiin 1.10.19, Pasilan kirjaston auditorio, Kellosilta 9, Helsinki. Tilaisuuteen osallistui yhteensä 51 henkilöä, joista 12 toimijoiden esittelijöitä ja 13 sosiaalialan ammattilaisia Maahanmuuttoyksiköstä sekä 39 pohjoisen alueen sosiaalitoimista.

Kotoutumisen sillat -hankkeen projektikoordinaattori avasi tilaisuuden ja toivotti tervetulleeksi osallistujat verkostoitumispäivään, jonka tarkoituksena oli jatkaa yhteistä keskustelua kotoutumisesta keväällä järjestetyn työpajan pohjalta. Tavoitteena oli lisätä tietoisuutta eri palveluista ja toimijoista ja sitä

kautta edesauttaa asiakkaiden alueelle juurtumista sekä palveluun ohjautumista. Toimijat tutuksi - verkostopäivänä keskusteluun tuli mukaan myös kotouttamistyötä tekeviä kolmannen sektorin ja Helsingin kaupungin muiden toimialojen toimijoita. Lisäksi mukana oli kotoutumisen tukena.fi - verkostoalustan työntekijöitä. Tilaisuuden ohjelma oli muodostettu keväällä saadun palautteen avulla mahdollisimman verkostoivaksi ja interaktiiviseksi.

Aluksi käytiin läpi päivän ohjelma. Ohjelma esiteltiin ensin somalin kielellä. Tämän tarkoituksena oli herätellä osallistujia päivän kotoutumisteemaan: minkälaisia tuntemuksia ja ajatuksia voi herättää informaatio, jota ei pysty ymmärtämään. Tästä jatkettiin esittämällä osallistujille kysymys, mitä heidän mielestään kotoutumiseen tarvitaan. Vastaukset koottiin Mentimeter-sovelluksella sanapilveksi kaikkien näkyville. Pilvestä tuli laaja, monisanainen taulu. Taulu ilmensi hyvin sitä miten, moninaisia elementtejä kotoutumiseen tarvitaan.

Seuraavaksi projektikoordinaattori haastatteli kokemusasiantuntijaa teemoista minkälainen on hyvä kotouttaja, sekä hänen omat kotoutumisen onnistumisensa ja haasteensa. Kokemusasiantuntijan mukaan hyvä kotouttaja antaa aikaa ja osallistaa kotoutujan, pelkät kirjalliset lomakkeet eivät riitä. Koulunkäynti yli 30- ja 40-vuotiaalle on vaikeaa, kaikki aloitetaan kynän käytön oppimisella. Kotouttamissuunnitelman tulee olla yksilöllinen, ei ryhmälle suunnattu.

Tämän jälkeen ohjelma jatkui toimijoiden esittelyillä. Päivään osallistuivat Al-Birr Lähimmäisapu, JANE – Jalkautuva neuvonta –hanke, Kotoklubi Kaneli, Helsingin kaupungin asumisneuvonta, Suomen Pakolaisapu ry:n Sauma toiminta, Plan International, Monika-Naiset liitto ry, Nicehearts, Stadin osaamiskeskus ja Suomen venäjänkielisten yhteisjärjestö.

Kahvitaun jälkeen siirryttiin ryhmätyöskentelyyn. Osallistajat jaettiin kolmeen ryhmään siten, että jokaisessa ryhmässä oli edustajia Maahanmuuttoyksiköstä ja alueen sosiaalityöstä. Ryhmät olivat usean osallistujan mielestä liian suuria; ilmoittautuneiden perusteella ennakkoon suunnitellut kolme ryhmää paisuivat noin kuuden hengen ryhmistä yli kymmenhenkisiin ryhmiin. Tilaisuuteen olisi pitänyt ilmoittautua koulutuskalenterin kautta: 28 osallistujaa oli ilmoittautunut, mutta 23 osallistujaa ei ollut ilmoittautunut etukäteen.

Jokainen ryhmä sai pohdittavakseen mm. seuraavia kysymyksiä asiakastapauksen kautta: Mihin ohjaisit asiakkaan? Vaikuttaako oleskelulupastatus asiakkaan tilanteeseen tai hänen saamaansa tukeen? Paikalla olevat Helsingin kaupungin sekä järjestöjen toimijat olivat jakaantuneet kukin omille standeilleen, ja heidän erityisosaamista piti hyödyntää näissä esimerkkitapauksissa.

Ryhmät pohtivat asiakastapauksia ensin ryhmän kesken ja kävivät sitten tutustumassa lähemmin järjestöjen tarjoamiin mahdollisuuksiin. Lopuksi asiakastapaukset käytiin läpi tapaus kerrallaan yhdessä keskustellen. Paperittomien asemaa koskevat kysymykset herättivät paljon keskustelua lähes joka ryhmässä. Maahanmuuttoyksikön sosiaalityöntekijä paperittomien palveluista opasti aiheesta ja vastasi

lukuisiin aiheesta nousseisiin kysymyksiin. Sosiaalitoimi teki keskustelussa näkyväksi viranomaisnäkökulman mm. asumisen tukemisen ja taloudellisen tuen mahdollisuuksista.

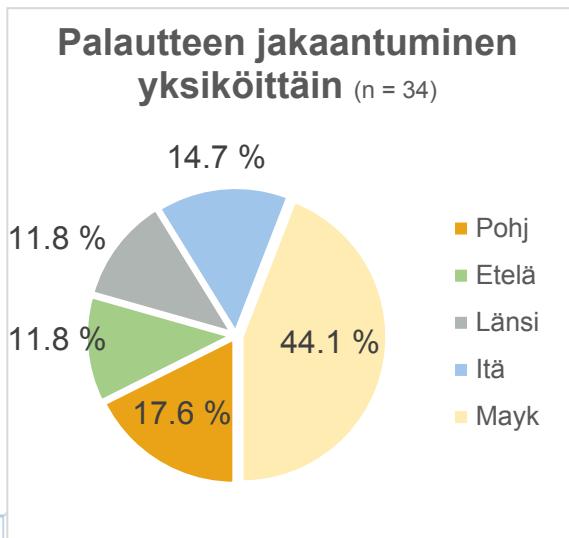
Keskustelun lopuksi Maahanmuuttoyksikön johtava sosiaalityöntekijä muistutti siitä, että Sosiaalihuoltolaissa veloitetaan tietyissä työtehtävissä toimivia henkilöitä ottamaan yhteyttä sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi. Pitää myös muistaa, että kolmannen sektorin puolella pitää osata ohjata asiakkaat sosiaalipalveluihin, silloin kun siihen on tarvetta. Perustuslailla on turvattu kaikille oikeus peruspalveluihin, mistä syystä sosiaalipalveluiden verkosto on myös hyvä käydä läpi ulkomaalaistaustaisten kanssa läpi.

Tilaisuuden kulku oli joustavaa ja sujuvaa. Aikataulussa pysyttiin suunnitelmien mukaisesti. Tilaisuuden alussa toimijat saivat auditorion sivuilta pöytiä, jossa oli mahdollisuus esitellä toimintaa esittein ja bannerein. Auditorio tilana oli juuri riittävä. Ryhmiin jakautuminen vei oletettua enemmän aikaa, koska osallistujia tulikin paikalle odotettua enemmän. Tunnelma oli keskusteleva ja vuorovaikutteinen, mutta ryhmien suuri koko aiheutti levottomuutta ja monen jäämistä ulkopuolelle keskustelua.

Tilaisuus tarjosi kuitenkin sekä työntekijöille että toimijoille mahdollisuuden verkostoitua. Työntekijöillä oli mahdollisuus lisätä omaa tietämystään alueen kotoutumista tukevista palveluista. Ryhmätöiden jälkeen käydyissä yhteisissä keskusteluissa tuli hyvin ilmi, että järjestötoimijat tekevät jo paljon yhteistyötä keskenään, ja mukaan toivottiin myös kumppaneita sosiaalitoimesta.

### Verkostoitumispäivien palaute

Saadun palautteen perusteella verkostoitumispäivät onnistuivat tavoitteissaan.



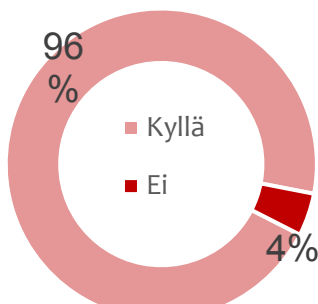
Palautteessa kerrottiin yhteydenpidon eri toimijoihin olevan vastaisuudessa helpompaa, koska toimijoihin sai henkilökohtaisen kosketuksen. Työntekijät olivat joissain tapauksissa jopa yllättyneitä havaitessaan asiakkaita auttavien järjestötoimijoiden suuren määrän. ”Oli tärkeää saada tietoa suoraan järjestöjen edustajilta tästä mitä palveluja on olemassa maahanmuuttajille

henkilöstö-  
kokemus

pääkaupunginseudulla. Osa palveluista tarjotaan kaupungilta. Kuitenkin on myös muita palveluita, jotka ovat hyödyllisiä asiakkaille ja työntekijällä on hyvä olla kartalla asiasta.”

Tilaisuuksista sai hyvän tietopaketin. Järjestöjen puheenvuorolle oli tärkeää antaa aikaa; jotkut olisivat halunneet ohjelman panostavan siihen vieläkin enemmän. Esittelyt koettiin osin yksipuolisiksi, koska valtaosa palveluista oli suunnattu naisille. Tilaisuudet herättivät osallistujissa myös toiveen viranomaisten välisen yhteistyön kehittämiseen. Yhteistyön nähtiin mahdollistavan maahanmuuttajille tarjottujen sosiaalipalveluiden parantamisen.

### Tilaisuuksien kokeminen hyödylliseksi oman työn kannalta



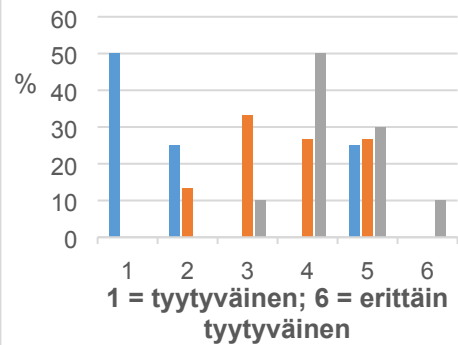
Hyödyllisyysarviossa mukana sekä toimijat että työntekijät (yht. 45).

Ryhmätyöskentelyn ryhmät olivat liian suuria tehokkaaseen työskentelyyn ja yhteinen tila hälisevä. Ryhmätyöskentelyosuuden olisi voinut jättää pois ihan jo pelkästään siihen soveltumattoman tilan vuoksi. Näin koettiin erityisesti pohjoisen alueen tilaisuudessa. Ryhmätyöskentelyn toimimattomuus pohjoisen alueen tilaisuudessa joutui suurelta osin nk. positiivisesta ongelmasta: tilaisuuteen saapui noin 50 % enemmän kuin sinne oli etukäteen ilmoittautunut. Oheista taulukosta näkyy myös se, että idän alueella ryhmiin oltiin kaikista tyytyväisimpiä: tila sopi suunniteltuun toimintaan.

Ryhmäkeskustelut paljastivat sen, että asiakastapauksia mietittiin monesta eri näkökulmasta. Tämän seurauksena

havaittiin myös, miten eri tavalla eri ammattilaiset työskentelevät saman asiakastilanteen kanssa. Toinen pyrki saamaan asiakasta ottamaan itse vastuuta tilanteestaan, toinen taas hoiti asian täydentävällä toimeentulotuella. Asiakastapauksia pohtiviin keskusteluihin toivottiin keskustelunvetäjää tai fasilitaattoria. Jotkut jäivätkin kaipaamaan Maahanmuuttoyksikön ja/tai hankkeen vahvempaa roolia tilaisuuksiin.

### Ryhmätyöskentelyn toimivuus vastaajien mukaan (%)

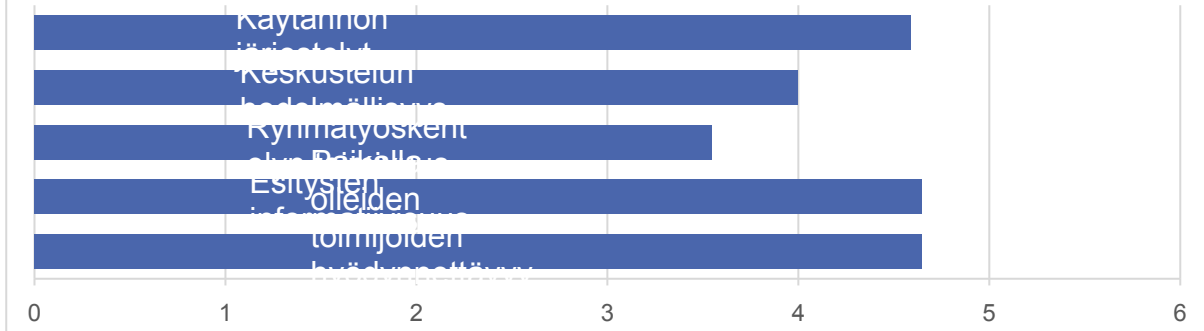


1 = tyytyväinen; 6 = erittäin tyytyväinen

■ Pohj ■ E&L ■ Itä



## PALAUTTEEN KESKIMÄÄRÄ OSIOITTAIN



## 5.2 Uimahallietiketti

Monimuotoisuutta uimahalleissa

Urheiluhallit Oy:n uimahalleissa oli ilmennyt alkuvuodesta 2019 joitakin ongelmia ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden käytöksessä yhtiön uimahalleissa. Erityistä huolta oli aiheuttanut saunassa käynti uimapuvussa, suihkussa käymättömyys ennen altaaseen menoa sekä uimataidottomien lasten jättäminen ilman valvontaa. Kotoutumisen sillat –hanke sai tiedustelun, jossa pyydettiin selvittämään huolenaiheita yhteistyössä Urheiluhallit Oy:n kanssa. Kaksi hankkeen projektikoordinaattoria tapasi yhtiön edustajia. Suomen Uimaopetus- ja Hengenpelastusliitto ry on kääntänyt Tule Uimahalliin- esitettä kymmenelle eri kielelle. Se on selkokielineen, mutta 22-sivuinen. Tapaamisella pohdittiin, että ohjeistus uimahallien säännöistä olisi selkeämpi, jos ne toteutettaisiin kirjallisten ohjeiden sijaan kuvallisina. Hankkeelta pyydettiin apua selkeiden kuvallisten ohjeiden tuottamiseen.

Hanke tuottikin uimahalleille asiakkaiden opastamista helpottamaan oheisen kuvallisen ohjeistuksen.



NO SWIMSUITS IN SAUNA

WEAR APPROPRIATE SWIMSUITS IN POOLS  
SHOWER BEFORE SWIMMINGCHILDREN SWIM ALWAYS WITH ADULTS  
PARENTS ARE RESPONSIBLE FOR THEIR CHILDREN

Kesällä ja syksyllä kommenttikierroksella  
hiottu yksisivuinen esite oli marraskuussa  
valmis ja Urheiluhallien hyväksymä.

### 5.3 Verkostot kaupungin eri alueilla

Hankkeen projektikoordinaattorit on jaoteltu kaupungin eri ilmansuuntien ja alueiden mukaan. He ovat osallistuneet aktiivisina tiedon kokoajina ja verkostoitujina alueidensa verkostoihin ja tutustuneet toimijoihin niin, että kunkin erityisosaamiseksi on muodostunut oman alueen toimijoiden tunteminen. Kaikilla alueilla yhdyskuntatyöntekijän aktiivinen rooli projektikoordinaattorin verkostoihin mukaan ottamisessa on ollut tärkeä. Lisäksi projektikoordinaattorit ovat verkostoituneet ja tehneet yhteistyötä kaupungissa toimivien koko kaupungin kattavien hankkeiden ja järjestöjen kanssa. Matalan kynnyksen paikoista tärkeimmiksi on koettu leikkipuistot ja kaupungin ylläpitämät asukastalot.

Amif-rahoitteinen, Helsinki-infon alaisuudessa toimiva jalkautuvan neuvonnan JANE -hanke ehdotti hankkeiden välistä yhteistyötä Kotoutumisen sillat –hankkeelle. Tätä yhteistyötä toteutettiin idän pilotissa jalkautuvana sosiaaliohjauksena ja yhteistyötä on suunniteltu jatkettavan. JANE-hankkeen matalan kynnyksen neuvontapalvelu on osa hanketta, johon toivotaan kansalaisneuvonnan lisäksi

vahvaa sosiaaliohjauksen taitoa. Asiakkaita JANE-hankkeella on runsaasti. Asiakkaat löytävät hankkeen palveluiden pariin parhaiten puskaradion avulla. Sen lisäksi toiminnan täytyy ansaita asiakaskunnan luottamus ennen kuin asiakkaat uskaltavat tukeutua neuvontaan. Luottamuksen rakentaminen on pitkäjänteisyyttä ja kärsivällisyyttä vaativa prosessi.

Kurvi-hanke kutsui Kotoutumisen sillat –hankkeen yhteistyötapaamiseen 23.10. Tapaamisella hankkeet kertoivat toiminnastaan. Suomen Pakolaisavun Kurvi-toiminta on kohdennettu kotoajan ylittäneille maahanmuuttaneille alle 30-vuotiaille helsinkiläisille. Hankkeessa tarjotaan tälle kohderyhmälle yksilöohjausta. Keskimääräinen yksilöohjauksen asiakkuuden kesto on 9-12 kuukautta. Lisäksi heillä on ohjaus- ja neuvontapalvelua viikottain Ohjaamossa ja Stoassa. Stoassa neuvontatoimintaa tarjotaan myös yli 30-vuotiaille asiakkaille. Kurvi-toiminta alkanut 2012 STEA:n hankkeena jatkuen toistaiseksi AK-hankkeena, eli tarkoitukseltaan rajattuna vakiintuneena yleishyödyllisenä toimintana. Hankkeessa on tehty myös tutkimusta ja tuotettu kaksi julkaisua ”Kiertoteitä” ja ”Tienhaaroja ja umpikujia”.

Kurvi-hanke tarjoaa koulutuksia viranomaisille ja järjestöille, kuten esim. aikuissosiaalityön ammattilaisille. Kotoutumisen sillat -hanke voisi toimia mahdollisten koulutuksien fasilitaattorina ja järjestäjänä ensimmäisillä kerroilla. Koulutuksien rakenne etenee suuremmista kokonaisuuksista kohti yksityiskohtaisempia tilanteita ulkomaalaisasioissa. Tapaamisella keskusteltiin erityisesti eriperusteisten oleskelulupien vaikutuksesta sosiaalietuuksiin ja palveluihin. Tämä tieto olisi arvokasta myös alueellisissa sosiaalitoimissa. Kurvi-hankkeessa törmätään jatkuvasti kokonaisnäkömyksen puuttumiseen eri toimijoiden taholla. Kotoutumisen sillat –hanke on vierailullaan saanut eri tahoilta vahvaa viestiä siitä, että Helsingissä olisi tarvetta neuvontaan ja ohjaukseen oleskelulupa-asioissa. Myös Kurvi-hankkeen työntekijät ovat todenneet kaupungin palvelukartassa puutteen oleskelulupa-asoiden neuvonnassa ja tietämyksessä. He ovat viestineet tästä Maahanmuuttovirastoon, joka tiedostaa haasteen, mutta ei nykyresurssien puitteissa pysty vastaamaan siihen. Kurvi-hanke tekeekin kotoutumiseen liittyvää vaikuttamistyötä MARE-verkostossa (poikkihallinnollinen maahanmuuttaneiden aikuisten rakenteellisia esteitä käsittelevä verkosto), johon kuuluu Maahanmuuttoviraston edustajien lisäksi muita viranomaisia kuten Kela ja poliisi.

Tapaamisen lopuksi sovimme, että ehdotamme Pakolaisavun koulutuksia järjestettäväksi alueiden sosiaalitoimissa Kotoutumisen sillat –hankkeen jatkossa.

Kotoutumisen tukimalli on Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan projekti, joka on osa Maahanmuuttajien kasvatuksen ja koulutuksen kehittämissuunnitelmaa (Make) 2018–2021. Tarkoituksena on kouluttaa toimialan henkilöstöä maahanmuuttajataustaisten perheiden kohtaamiseen. Projekti pyrkii laatimaan lapsena tai nuorena Suomeen muuttaneiden kotoutumisen tukimallin ja sitä koskevan ohjeistuksen oppimispolun alkuvaiheeseen varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen toimipisteille. Projekti haki aktiivisesti yhteistyökumppania Maahanmuuttoyksiköstä. Kotoutumisen sillat -hankkeen projektikoordinaattori sekä sosiaalityöntekijä Maahanmuuttoyksiköstä osallistuivat Maken projektin asiantuntijatiimiin, sillä molemmin puolin nähtiin tarve luoda sujuva

yhteistyöprosessi sosiaalityön, varhaiskasvatuksen, perusopetuksen ja valmistavan opetuksen kesken. Lisäksi haluttiin varmistaa sosiaalialan asiantuntijuuden läsnäolo projektissa.

Syksyn aikana järjestettiin projektiin liittyen työpajoja, joissa pyrittiin rakentamaan yhteistä asiakasymmärrystä tunnistamalla ja kuvaamalla henkilökunnan ja perheiden tarpeita tukimalliin ja luomaan tukimallin sisältö esiin nousseiden tarpeiden mukaisesti. Projektikoordinaattori nosti työpajoissa keskusteluun Maahanmuuttoyksikön toimintamalleja ja kokemuksia liittyen päiväkotiin ja kouluun ohjaukseen sekä yhteistyöhön koulujen ja päiväkotien kanssa. Esimerkkejä näistä hyvistä käytännöistä: Maahanmuuttoyksikön sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä saattaa alkuvaiheen kotoutujat palveluihin, kuten neuvolaan; sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä on mennyt mukaan perheen ensimmäiseen tapaamiseen esiopetuksessa tai koulussa.

Kotoutumisen sillat –hanke koki Maken projektin asiantuntijatiimin työskentelyyn osallistumisen erittäin tärkeäksi, sillä kehittämistyössä monialainen yhteistyö antaa mahdollisuuden jakaa osaamista. Yli toimialarajojen tehdyllä yhteistyöllä voidaan myös tuoda uusia näkökulmia kunkin toimialan tapoihin työskennellä. Tätä toimintamallia tulisikin hyödyntää paljon nykyistä enemmän.

## ITÄ

Idässä toimivia verkostoja on hankkeen aikana kartoitettu ja idän projektikoordinaattori on osallistunut niihin. Näitä verkostoja ovat kotouttavan perhetyön verkosto, Vuosaari-verkosto ikäihmisten palveluista, Meri-Rastila verkosto, Vuosaaren lasten – ja nuorten verkosto ja Mellunkylän sote-työryhmä verkosto. Kaikissa verkostoissa on hankkeen aikana nostettu esille kotoutumisen teema ja Maahanmuuttoyksikön työ. Lisäksi idässä on verkostoiduttu henkilökohtaisten käyntien kautta tapaamalla koulujen monikulttuurisia ohjaajia, vierailemalla Irakin naisten yhdistyksessä ja

kansainvälisessä taide- ja toiminta keskuksessa, tapaamalla venäjänkielisten perhekerhojen KlubOk:n järjestäjää, järjestämällä yhteistyötapaaminen Somaliliiton kanssa sekä nuorisotaloilla kokoontuvien toimijoiden kanssa, joihin kuuluvat mm. Meri-Rastilan somalivanhemmat ja Sadko ry. Verkostoissa ja järjestöissä on koettu hienoksi ja tärkeäksi viranomaisen osallistuminen ja verkostojen ja järjestöjen kuuleminen.

Mielenkiintoa on herättänyt Maahanmuuttoyksikön toiminta sekä vuonna 2016 turvapaikan saaneiden siirtyminen kotoutumispalveluista eteenpäin. Projektikoordinaattori vieraili myös Manner-idän asiakasosallisuusryhmässä kertomassa Maahanmuuttoyksikön toiminnasta ja kotoutumisesta. Ryhmässä oli mukana Manner-idän sosiaaliohjaajia, joiden kanssa jaettiin tietoa kotouttavaa työtä tekevästä järjestöistä ja ystävätoiminnasta ulkomaalaistaustaisille asiakkaille.

Idän vetovoimaisuus asuinpaikkana näkyy myös verkostojen määrässä ja vahvana sosiaalityön ja järjestöjen järjestäytyneinä yhteisinä verkostoina. Verkostoissa on jäsenenä kotouttavaa työtä tekeviä toimijoita ja kaupungin toimijoita. Monissa verkoistoissa on kokeneita työntekijöitä, jotka tuntevat myös ulkomaalaistaustaisten helsinkiläisten palveluita. Lisäksi on erillinen kotouttavan perhetyön verkosto,



jossa on Itäkadun perhekadun yhteistyökumppaneina erityisesti ulkomaalaistaustaisten parissa työskenteleviä perhetyön järjestöjä.

Idän projektikoordinaattori ja Vuosaaren yhdyskuntatyöntekijä osallistuivat alueen päiväkotien johtajien tapaamiseen päiväkotien aluepäällikön kutsusta. Aiheena olivat ulkomaalaistaustaiset perheet ja erityisesti vanhemmat, jotka kysyvät päiväkodin henkilökunnalta apua arjesta selviämiseen ja esimerkiksi Kelan lomakkeiden täyttämiseen. Tarve tapaamiselle oli noussut, kun Kela oli lähettänyt perheen päiväkotiin täyttämään Kelan hakemuksia. Tapaamista varten päiväkodin johtajille koottiin tietoa alueella toimivista matalankynnyksen neuvontapalveluista, sosiaalneuvonnasta sekä kulttuurijärjestöistä, joita esiteltiin tilaisuudessa. Keskustelu oli vilkasta, ja päiväkotien huomiot alueen ulkomaalaistaustaisista perheistä ovat samansuuntaisia sosiaalitoimen havaintojen kanssa. Vanhempien suomenkielen taidosta ollaan huolissaan, ja on huomattu että lapset joutuvat välillä tulkeiksi arjen tilanteissa. Lisäksi päiväkotien johtajat kertoivat, että perheet luottavat henkilökuntaan ja tulevat erilaisten viranomaispaperien kanssa päiväkodille pyytämään apua, koska viranomaisten oma neuvonta ja avustaminen alueella on riittämätöntä. Tapaaminen koettiin päiväkotien johtajien taholta hedelmälliseksi ja tieto neuvontapalveluista suoraan päiväkotien henkilökunnan työtä helpottavaksi.

## LÄNSI

Lännen alueella toimii alueellisia verkostoja sekä verkostoja kotouttamiseen ja lasten ja nuorten hyvinvointiin liittyen. Projektikoordinaattori on osallistunut Pitäjänmäen kotouttamisverkostoon sekä Malminkartanon lasten ja nuorten verkostoon. Verkostoissa on käyty läpi turvallisuuteen liittyviä teemoja, alueen toimijoiden kuulumisia ja terveisiä heidän järjestämästään toiminnasta. Lisäksi on nostettu esiin alueellisia kehittämistarpeita sekä ehdotettu myös konkreettisia toimenpiteitä mm. alueiden turvallisuuteen liittyen. Verkostoissa on esitelty myös Kotoutumisen sillat- hankkeen ja Maahanmuuttoyksikön toimintaa. Verkostoihin on osallistunut edustajia nuorisotoimesta, päiväkodeista, kouluista, leikkipuistoista, neuvolasta, Klaari Helsingistä (nuorten ehkäisevä päihdetyö), Luetaan yhdessä –verkostosta sekä Jane-hankkeesta. Verkostoitumista on edistetty myös projektikoordinaattorin henkilökohtaisilla käynneillä Pohjois-Haagan ja Kannelmäen palvelukeskuksissa sekä Leikkipuisto Kannelmäessä.

Lännen aluetta voinee luonnehtia katvealueeksi mitä tulee järjestöjen ylläpitämään toimintaan, sillä alueelliset verkostotkin perustuvat pitkälti Helsingin kaupungin eri toimijoiden väliseen yhteistyöhön. Alueella ei myöskään ole järjestöjen tai verkostojen toimintaa tukevia rakenteita, esimerkiksi alueella ei ole yhtään kaupungin tai myöskään järjestön ylläpitämää asukastaloa.

## ETELÄ



Etelän alueen verkostoiksi muodostuivat järjestöt ja toimijat, joihin pilottivierailut toteutettiin. Vierailuilla oli mukana työntekijöitä Maahanmuuttoyksiköstä sekä alueen aikuissosiaalityöstä. Pilottikäynnit vahvistivat yhteistyötä kaikkien kolmen toimijan välillä. Osallistujat osallistuivat keskusteluun ahkerasti ja tilanteista muodostui todella vuorovaikutteisia. Henkilökohtaisten kontaktien luomisen sosiaalialan ja järjestöjen työntekijöiden välille koettiin madaltavan kynnyksen lähettää asiakkaita osallistumaan tarjolla olevaan toimintaan. Henkilökohtaiset ammattilaisten verkostot laajenivat kaikilla. Verkostoja muodostui seuraaviin toimijoihin: Pasilan asukastalo, The Nice Work Project (HDL), Vamos (HDL), Familia Ry, International House Helsinki, JADE-toimintakeskus, Ohjaamo Kamppi, Kotoklubi Kaneli, Leikkipuisto Lehdokki, Sopu-työ, Poikien talo, Tyttöjen talo, NiceHearts ry, Aseman lapset ry, Vieraasta veljeksi (Miessakit ry) ja Työllisyyden palvelutori.



Haasteeksi osallistumiselle alueen muihin olemassa oleviin kotouttavaa työtä tukeviin verkostoihin muodostui alueen projektikoordinaattorin poisjäänti syyskuussa ja alueen yhdyskuntatyöntekijän poissaolo hankkeen alussa.

## POHJOINEN

Pohjoisen alueen yhdyskuntatyöntekijälle on vuosien myötä kertynyt suuri määrä erilaisia verkostoja, joita myös erityisesti maaahanmuuttajatyötekeville on omansa. Hankkeen myötä verkostot laajenivat mm. Suomen venäjänkielisten yhteisjärjestöllä ja Inkerikeskuksella.

### 5.4 Verkostot kaupungin ulkopuolella: Espoo, Tampere ja Tallinna

#### Espoo

Hankkeen pääkaupungin laajuuden näkyvyyden kasvun myötä Kotoutumisen sillat –hanke kutsuttiin Espoon aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden esimiesten kokoukseen 11.12. esittelemään hankkeen tekemiä havaintoja ja huomioita sekä hyviä käytäntöjä liittyen kotouttamistyöhön. Erityisesti heitä kiinnosti se, että asiakkuuden ollessa loppumassa Maahanmuuttoyksikössä työskentelyssä pyritään huomioimaan paremmin asuin ympäristön ja siellä rakentuvien sosiaalisten suhteiden vaikutukset asiakkaan hyvinvointiin. Käytännössä tavoitteena olisi siis löytää asiakkaalle tässä palveluiden nivelvaiheessa hänen omalta asuinalueeltaan ”kotipesä”, esim. asukastalo tai järjestö, jonka toimintaan hän olisi kiinnittynyt ja josta hän voisi saada ohjausta palveluihin, mikäli hän niitä tarvitsee. Kaikki asiakkaathan eivät välttämättä tarvitse enää siirtymävaiheessa esimerkiksi sosiaalipalveluita, mutta tarvetta niihin voi kuitenkin myöhemmin ilmaantua. Espoossa pohdittiinkin tämän käytännön ottamista osaksi siirtymävaiheen työskentelyä asiakkaan siirtyessä alueellisiin palveluihin.

#### Tampere



Kotoutumisen sillat  
Kalasataman terveys ja hyvinvointikeskus.

Hanke kävi 29.11. tutustumassa Tampereen Kototorin toimintaan. Sen koettiin olevan toimiva toimijoita kokoava toimintamalli, josta haluttiin lisää tietoa. Samalla järjestettiin tutustuminen myös Nauha ry:n Mukana toimintaan. Matkalle osallistuivat projektitiimin lisäksi yhdyskuntatyöntekijät, johtava sosiaalityöntekijä Etelän aikuissosiaalityöstä sekä sosiaalityöntekijä Pohjoisen aikuissosiaalityöstä. Kototorin toimintaa esittelivät paikan päällä Teko-hankkeen hankepäällikkö Kirsi Popova ja sosiaaliohjaaja Joonas Kiviranta Tampereen kaupungin maahanmuuttajien palveluista.

Kototori on ulkomaalaistaustaisille tamperelaisille tarkoitettu Hervannan vapaa-aikakeskuksessa toimiva matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapaikka. Kototorilla kotoutumisensa alkuvaiheessa olevilla kävijöillä on mahdollisuus saada omankielistä neuvontaa ja ohjausta. Kototori toimii "yhden luukun" periaatteella, eli kävijä saa tarvitsemansa neuvonnan ja palveluohjauksen yhdestä paikasta ilman ajanvarausta. Kototori on auki kahtena päivänä viikossa, tiistaisin ja perjantaisin. Kototorille jalkautuvat Tampereen kaupungin maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluiden sosiaaliohjaaja. Kävijöille tarjotaan elämänhallinnan tukea ja palveluohjausta. Tarkoituksena on edistää uusien tulijoiden sosiaalista toimintakykyä yksilön ja yhteisön tasolla. Toiminnassa on sosiaalitoimen lisäksi mukana alueen asukkaita, seurakunnan työntekijöitä, kokemusasiantuntijoita, vapaaehtoisia ja muita kolmannen sektorin toimijoita. Myös Hervannan terveyskeskuksen maahanmuuttajien sairaanhoitaja jalkautuu Kototorille säännöllisesti. Hän tekee asiakkaille hoidontarpeen arviointeja ja auttaa lääkäriajan varaamisessa.

Kototori aloitti toimintansa vuonna osana TEKO-hanketta (Teko - Tehostettua kotoutumista), joka oli kolmivuotinen kahdensuuntaista kotoutumista edistävä hanke. Hanke toteutettiin 1.11.2016 – 31.10.2019 Tampereen Hervannassa, ja se sai rahoituksen Euroopan sosiaalirahastolta. TEKO-hanketta koordinoi Tampereen evankelisluterilainen seurakuntayhtymä ja sen osatoteuttajina olivat Tampereen kaupunki, Tampereen yliopisto (TaY) ja Tampereen ammattikorkeakoulu (TAMK). 1.1.2019 alkaen Tampereen yliopisto ja Tampereen ammattikorkeakoulu ovat muodostaneet Tampereen korkeakoulu-yhteisön, Tampereen yliopisto ja Tampereen ammattikorkeakoulu Oy.

Hankkeen päättymisen jälkeen Tampereen kaupunki on päättänyt jatkaa Kototorin toimintaa ja siirtää sen osaksi kaupungin omaa palveluverkkoa.

TEKO-hankeella oli neljä päätavoitetta:

- monialaisen, tehostettujen toimenpiteiden ja osallisuuden kokemisen mallin luominen
- tukea kohderyhmään kuuluvien elämänhallintaa matalan kynnyksen palveluneuvonnan kehittämisen kautta
- kahdensuuntaisen kotoutumisen vahvistaminen
- sektorirajat ylittävän yhteistyön luominen vähenevien resurssien aikakaudella

(Yhteistyö kahdensuuntaisessa kotoutumisessa – yhteisö, kohtaaminen ja osallisuus, 2019: 26–28. Kostiainen, Tuula – Popova, Kirsi – Metteri, Anna – Leppänen, Matilda – Harju, Marjo (toim.)).



Näiden tavoitteiden pohjalta kehitettiin idea Kototorista. Kototorin kotipaikaksi valikoitui Hervanta, sillä Hervannan runsaasta 25 000 asukkaasta n. 21 % on vieraskielisiä, kun muualla Tampereella heidän osuutensa on 7 % luokkaa. Toiminnan tavoitteena oli kävijöiden elämänhallinnan tukeminen kehittämällä matalan kynnyksen palvelutoimintaa, jossa kävijät saamansa tuen avulla tulevat oman elämänsä toimijoiksi. Tausta-ajatuksena oli idea yhteisösozialiteetin kokeilusta, jota tehdään yhdessä muiden paikallisten toimijoiden sekä kävijöiden kanssa yhteistyössä.

Keskeistä toiminnan aloittamisessa oli löytää toiminnalle paikka. Ilman tilaa ei kohderyhmää tavoiteta, kävijät pitää pystyä ohjaamaan jonnekin. Paikan pitää olla luonteeltaan neutraali, se ei voi profiloitua esim. seurakuntaan. Paikan sijainnin pitää olla keskeinen ja helposti saavutettavissa. Paikan pitää olla myös pysyvä, sillä kävijät haluavat tulla tuttuun paikkaan. Paikan olisi hyvä olla myös riittävän tilava, jotta saman katon alla pystyttäisiin tarjoamaan monia toimintoja. Kototorin tilat löytyivät Hervannan vapaa-aikakeskuksesta, jonka sijainti on keskeinen, lähellä on mm. kauppakeskus. Tila itsessään ei kuitenkaan riitä kävijöiden tai toimijoiden saamiseksi paikalle. Toiminnan ylläpitäjän täytyy järjestää osallistujat. Suhteita paikallisiin järjestöihin täytyy luoda aktiivisesti, myydä ajatus kasvokkain, esim. tarjoamalla niille tilat toimintaa varten. Verkostoitumalla pystytään tavoittamaan myös kävijöitä. Työ on hidasta, joten toiminnan käynnistysvaiheessa sille on varattava riittävästi aikaa. Pikkuhiljaa ”puskaradio” tuo toimintaan mukaan uusia kävijöitä.

Kototori on nimensä mukaisesti torimainen tila, joka toimii sisätiloissa. Torimainen tila vahvistaa toiminnan matalaa kynnystä. Tilan torimaisuus mahdollistaa myös kävijöiden vertaistuen ja yhteisöllisyyden sekä eri etnisten ryhmien arkiset kohtaamiset, mikä vahvistaa kaksisuuntaista kotoutumista. Kototorilla ei myöskään vaadita päihitteettömyyttä. Kävijät itse luovat paikan pelisäännöt. Mahdolliset skismat otetaan käsittelyyn heti ja tarvittaessa annetaan asioimiskielto Kototorille. Kototorille on mahdollisuus myös pyyttää tarvittaessa vartija.

Kototorilla asioivat henkilöt ovat kävijöitä eivät asiakkaita. Ensinnäkin asioiminen Kototorilla ei vaadi asiakkuutta, toiseksi tällä pyritään murtamaan asiakas-viranomaisuhteissa vaikuttavia valtasuhteita; kävijä määrittelee itse avun tarpeensa ja palvelu rakentuu sen mukaisesti. Toiminta vahvistaa kävijän itseluottamusta ja poistaa myös pystyvyyspöytäsuhtaa: kävijä oppii toimimaan itse oman itsensä ja oman elämänsä hyväksi. Samalla hän ottaa vallan viranomaiselta itselle oman elämänsä asiantuntijana. Aikaa tapaamiselle ei tarvitse varata, mikä mahdollistaa varhaisen ja oikea-aikaisen tuen. Sosiaalipalveluiden näkökulmasta riippuvaisuus sosiaalipalveluista vähenee ja asiakasta pystytään tukemaan ennaltaehkäisevästi. Sosiaalitoimen päätösten tekeminen Kototorilla on rajattu pois toiminnasta. Kuitenkin toiminnan kannalta on ehdottoman tärkeää, että Kototorilla on töissä sosiaalialan ammattilainen, jolla on viranomaisoikeudet tarvittaviin tietojärjestelmiin. Näin varmistetaan mahdollisuus selvittää kävijän elämäntilannetta tarvittaessa laaja-alaisesti ja vähentää päällekkäistä työtä. Lisäksi ammattilainen voi lähettää yhteydenottopyynnön esimerkiksi kävijän omatyöntekijälle.





Sosiaalialan ammattilaisen näkökulmasta Kototori mahdollistaa ensikäden tiedon saamisen alueesta sekä kävijöiden arjesta ja heidän tarpeistaan. Kototori tarjoaa ammattilaiselle myös mahdollisuuden havainnoida eri menetelmien vaikuttavuutta ohjaus- ja neuvontatyössä ja sitä kautta katseen kääntämistä omaan työhön ja sen kehittämiseen. Monitoimijainen yhteistyö toimii lisäksi yhteisenä oppimishautomona kaikille siihen osallistuville.

Kototorilla on kehitetty yhteisöneuvojakonsepti asiakkaasta asiantuntijaksi. Konseptissa pyritään tunnistamaan kävijöiden osaamista ja kouluttamaan heitä toimimaan neuvojina Kototorilla. Liikkeelle lähdetään usein kävijän kielitaidosta, joka on helpoimmin tunnistettavissa. Kototorin sosiaalialan ammattilaiset perehdyttävät neuvontatehtäviin, jotka on porrastettu osaamisen mukaan. Kaikille tarjotaan kokemusasiantuntijakoulutus, samoin Maahanmuuttovirasto ja Kela kouluttavat heidän toimialueeseen kuuluvissa asioissa. Osaamista kartutetaan myös Kototorilla suoritettavissa suomen kielen opintoihin kuuluvissa harjoitteluissa, kuntoutuksessa sekä palkkatuetussa työssä. Yhteisöneuvojat toimivat Kototorilla sosiaalialan ammattilaisten apuna neuvontatehtävissä itsenäisesti, mutta heidät on ohjeistettu vaikeissa asiakastapauksissa aina pyytämään ammattilaisen apua. Yhteisöneuvojakonsepti perustuukin vahvasti jaetun asiantuntijuuden periaatteeseen.

Kototorin päivän kävijät tilastoidaan ja päivittäin tehdään myös raportti toiminnasta. Kototorilla oli tammi-syyskuussa 2019 noin 2 000 käyntiä ja kävijämäärä on kasvanut edelliseen syyskauteen verrattuna lähes 40 prosenttia. Asiakaspalautetta Kototorin kävijöiltä on kerätty TEKO-hankkeen aikana keskimäärin puolen vuoden välein neuvontatyön yhteydessä.

Erityisiksi huomioiksi vierailuilla nousivat toiminnan fyysisen tilan ja neuvonnan omakielisyyden tärkeys. Omakielisten neuvojen palkkaaminen erilaisilla tukitoimilla nähtiin hyväksi keinoksi yhdistää työllistymisen tukeminen ja palveluneuvonta. Fyysinen tila luo rajoja ja turvallisuutta neuvonnalle. Positiivinen huomio oli vahva luottamus omankielisiin ohjaajiin ja apu oleskelulupa-asioissa, jota ei muualta saa. Matala kynnyks on oikeasti matala, ja asiakkaat kunnioittavat työntekijöitä. Myöskään häiriötilanteita ei juuri ole sattunut, mikä sekin kertoo palvelun tarpeellisuudesta. Kototorin kaltaisen palvelun puuttuminen Helsingistä nousi myös esiin. Keskustelua herätti lisäksi vahvan kunnallisen viranomaispanoksen lisääminen neuvontahankkeisiin.

## Tallinna



Hankkeen ohjausryhmässä syntyi keskustelua Suomen virolaisista sen jälkeen, kun etelän aikuissosiaalityön työntekijät olivat esittäneet kiinnostuksensa tehdä vastavierailu Tallinnan kaupungin sosiaalitoimeen. Kotoutumisen sillat – hankkeen teemoissa globaalin ja paikallisen kohtaaminen näyttäytyykin selkeästi juuri suomenvirolaisten – ja vastaavasti vironsuomalaisten – liittyvissä asiakokonaisuuksissa. Hankkeen ohjausryhmä näkikin luontevana, että Tallinnan vierailukutsuun vastasi Kotoutumisen sillat –hanke. Vierailulle osallistui yhteensä 17 sosiaalialan ammattilaista eri alueiden aikuissosiaalityön yksiköistä, Maahanmuuttoyksiköstä sekä aikuissosiaalityön etsivästä työstä. Matkan johtajana toimi pohjoisen aikuissosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä Johan Ehrman. Tavoitteena oli keskustella Tallinnan viranomaisten kanssa Suomessa ja Virossa oleilevista Viron kansalaisista sekä kuulla vironsuomalaisiin liittyvistä tekijöistä Tallinnassa ja Virossa yleisemminkin. Lisäksi selvitettiin mahdollisuuksia yhteistyöhön ja saatiin tietoa Viron sosiaaliturvasta. Matkan tavoitteena oli tehdä myös Kotoutumisen sillat –hankkeen tavoitteet tutuiksi matkalla mukana olleille, ja siten verkostoitua vahvemmin kotoutumista edistävän työn ympärille.



Tarve vierailulle ja tiedolle Viron sosiaaliturvasta nousi esille kutsun lisäksi aikuissosiaalityön etsivän lähityön ja alueiden työntekijöiden tarpeesta. Työssään he kohtaavat virolaisia, ja neuvonnan ja päätöksenteon tueksi toivottiin lisätietoa.

Vierailu 10.12.2019 Tallinnan sosiaalitoimessa jakautui kolmeen osioon. Tässä raportissa nämä osiot on raportoitu erillisinä, matkalla mukana olleiden työntekijöiden toimesta. Ensimmäisenä tilannekatsauksen antoi sosiaaliministeriön virkamies Triina Raag, jonka jälkeen Tallinnan sosiaalitoimi esitteli omia palveluitaan ja heidän kanssaan käytiin vilkasta keskustelua muutosta Helsinkiin ja paluumuutosta takaisin Viroon, Suomesta. Vierailun lopuksi vielä 2 järjestöedustajaa kertoi omista toiminnoistaan ja ruohonjuuritason työstä Tallinnassa paluumuuttajien ja pitkäaikaistyöttömien parissa. Raivo Allev otti delegaation vastaan ja vastasi vierailun esityksistä

Vierailu oli antoisa, ja se lisäsi ymmärrystä ja antoi tukea työntekijöiden työotteeseen ja päätöksen tekoon. Vierailun antia oli myös tieto Viron lainsäädännöstä sekä Tallinnan sosiaalitoimesta ja käytännöistä. Erityisesti mielenkiintoa herättivät kodittomien palvelut ja oikeudet Tallinnassa sekä perheenjäsenten velvollisuus osallistua vanhempiensa ja isovanhempiensa hoitokustannuksiin.

Paluumatkan yhteisellä työskentelyllä pohjustettiin vuoden 2020 kotouttavan työn alueellista vahvistumista tutustumalla ja kirjoittamalla erillinen matkaraportti ryhmissä. Matkaraportti on liitteenä erillisenä tiedostona.

## 6 MAAHANMUUTTOYKSIKKÖÖN LIITTYVÄ KEHITYSTYÖ

### 6.1. Työpaikkakokousten palautekäytännöt

Hanke toteutti palautekyselyn Maahanmuuttoyksikön työilmapiiristä ja työpaikkakokouksista. Hankkeen toteuttaman palautekyselyn tuloksena yksikköön syntyi työhyvinvointiryhmä. Työntekijät esittivät myös toiveen valokuvista sähköpostiin ja skypeen yksikön työntekijöiden tuntemisen tueksi.

### 6.2 Tulkkien hukkakäyttökysely

Hanke toteutti syksyllä 2019 selvityksen Maahanmuuttoyksikön työntekijöille tulkin käytöstä työssä. Selvitystarpeen taustalla olivat yksikön kasvaneet tulkkauskulut. Selvityksellä haluttiin kartoittaa erityisesti asiakkaiden hukkakäyntien vuoksi käyttämättä jääneiden tulkkien käyttöä. Samoin kyselyllä pyrittiin kartoittamaan tulkin tilaamiseen liittyvien käytäntöjen toimivuus käyttämättömäksi jääneiden tulkkimäärien selvittämiseksi. Tavoitteena oli löytää mahdollisimman toimivat tulkinkäyttökäytännöt, joiden avulla tilatut, mutta käyttämättä jääneet tulkkausavun määrät minimoituisivat. Kulujen kasvu on mahdollisesti linjassa maahanmuuttoyksikön henkilöstön ja asiakaskunnan kasvun kanssa, mutta sen analysointiin hankkeella ei ollut mahdollisuuksia.

Selvitys toteutettiin maahanmuuttoyksikössä viikolla 35 (26.-30.8.2019). Asiakastyötä tekevää henkilöstöä pyydettiin seuraamaan viikon ajan omaa tulkinkäyttöä ja siihen liittyviä toimenpiteitä ja käytäntöjä. Henkilökunnalle annettiin seurantaan varten lomake, jonka avulla seuranta pyrittiin tekemään mahdollisimman helpoksi ja tietojen kirjaaminen yhdenmukaiseksi. Lomakkeessa pyydettiin seuraamaan tulkin tilaamisen, tilatun tulkin käyttämättä jäämisen sekä vapaaksi ilmoitettujen tulkkien määriä. Lisäksi henkilöstöä pyydettiin kirjaamaan ylös ne kerrat, jolloin hän itse ilmoitti tulkin vapautumisesta ja jolloin hän itse hyödynsi vapaana ollutta tulkkia. Seurantatiedot saatiin hieman yli puolelta (51 %) asiakastyötä tekevästä henkilökunnasta.

Kyselyn aikana 30 asiakastyötä tekevää henkilökunnan jäsentä toteutti seurantaviikon aikana yhteensä 275 asiakastapaamista, joista yli neljännes (26 %) hoidettiin ilman tulkkia. Tilattu tulkki jäi 25 kertaa käyttämättä, mikä on ainoastaan 12 % kokonaismäärästä. Vapaasta tulkista ilmoitettiin sähköpostitse muulle henkilökunnalle yhteensä 32 kertaa. Tulkin vapautumisesta ilmoitettiin myös niissä tapauksissa, jolloin asiakastapaaminen oli jäänyt suunniteltua lyhyemmäksi. Vapautuneita tulkkeja hyödynnettiinkin aktiivisesti, tapauksia kirjattiin seuranta-lomakkeeseen yhteensä 44 kertaa. Kirjaukset sisältävät sekä puheluihin että asiakastapaamisiin käytetyt tulkit. Perustuntuma eräällä olikin, että valtaosa "tulkki vapaana" viesteistä on jo käytettyjä tulkkeja, joiden jäljelle jäänytkin aika halutaan hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti.

Lopuksi pyydettiin kirjaamaan syitä siihen, miksi tilattu tulkki jäi käyttämättä. Kirjauksia teki 60% vastanneista. Kirjausten perusteella ylivoimaisesti yleisin syy tulkin käyttämättä jäämiseen oli se, että asiakas jätti saapumatta paikalle. Vaikutti siltä, että asiakkaan hukkakäynnin vuoksi käyttämättä jäänyt

tulkki käytetään useimmiten toisen työntekijän tarpeeseen esimerkiksi päivystyksessä tai puheluihin asiakkaille. Tällä hetkellä ei näytä olevan välttämätöntä tarvetta nostaa keskustelua puhelintulkkauksen nostamisesta ensisijaiseksi tulkkausmuodoksi, koska hintaeroa ei tulkkauksen muodoilla ole paljoakaan, ja paikalla oleva tulkki voidaan käyttää puheluihin paremmin kuin puhelimen päässä oleva mahdollinen vapaa tulkki.

### 6.3 Teams-kanavat

Hankkeen sisäinen ja ulkoinen viestintä on hoidettu Microsoft 365 Teams – alustalla, johon myös kaupungin koko sosiaali- ja terveystoimiala on siirtymässä. Tämän vuoksi hanke otti aktiivisen roolin Teamsin tuomisessa viestintävälineeksi myös Maahanmuuttoyksikköön. Hankkeen oma TEAMS-tiimi SOTE – Glocal on toiminut viestikanaavana kaikelle tiedolle ja tiedotteille, joita asiakastyötä tekevät työntekijät mahdollisesti tarvitsevat ja voivat markkinoida asiakkaille, samoin kuin hankkeen omien raporttien ja toiminnan kuvauksen viestintävälineenä. Glocal-tiimi on avoin kaikille eli kaikki kaupungin työntekijät voivat liittyä siihen. Kuka tahansa tiimin jäsen voi lisätä tapahtumia ja mainoksia keskusteluosioon. SOTE Glocal –tiimistä löytyy myös SWAY-tiedostona Kumppanuuskäsikirja, joka kokoaa kotouttavaa työtä tekeviä toimintoja yhteen.

Maahanmuuttoyksikön TEAMS-tiimiin muodostettiin kanavia, joissa viestitään muun muassa vapaista tulkeista, päivystyksestä sekä yleisistä, kaikkia koskevista asioista. Hanke on lisäksi luonut Maahanmuuttoyksikön henkilöstölle keskusteluryhmiä koto-tiimeittäin sekä ammattiryhmittäin. Tämä on ollut tehokas tapa vähentää päivittäistä yksikön sisäistä viestintää sähköpostissa, tieto on nyt saatavilla mutta ei kuormita kaikkien sähköpostia vaan kaikki voi tietoa tarvittaessa tarkastaa tilanteen TEAMS kanavasta.

Teams on koettu tehokkaaksi ja hyväksi työvälineeksi ja se on omaksuttu Maahanmuuttoyksikössä uudeksi työkaluksi nopeasti. Office Teams ei ole vielä koko kaupungin mittakaavassa käytössä.

### 6.4 Kehityspäivä ja muut tilavaraukset











Kauden aikana hankkeen työntekijät ovat tukeneet Maahanmuuttoyksikön esimiehiä käytännön tasolla, muun muassa organisoimalla työyhteisön kokoontumisia, esim. työpaikkakokouksia sekä kehittämispäivää, jossa koko yksikön henkilökunta oli pohtimassa monialaisen asiakastyön prosesseja.

### 6.5 Paloma –videomateriaalien lisäys Maahanmuuttoyksikön perehdytykseen

Uusien työntekijöiden perehdytyksen tueksi lisättiin THL:n Paloma-koulutus suositelluksi perehdytysmateriaaliksi. Asia käsitelty Koulutukseen liittyvässä luvussa 4.1.



## 7 HANKKEEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN TOIMENPITEISSÄ

Tuloskortti 9: Kotouttava työote kehittyä koko kaupungissa		
Tavoitteet	Toimenpiteet	
Kotoutumisen sillat – hankkeessa saavutetaan sille asetetut tavoitteet: 1. Tunnetaan asiakkaan toimintaympäristö ja siellä olevat toimijat. Asiakkaan sosiaalisten suhteiden muodostumista voidaan tukea. 2. Luodaan kaikille alueille toimintaverkosto, joka tukee yhteisten toimintatapojen muodostumista ja alueellista kehittämistä. 3.  Toimintarakenteet ja palveluprosessit mallinnettavissa.	1. Alueen verkostotoimijoiden ja kotouttamispalvelujen toiminnan kartoittaminen (sis. järjestötoimijat) ja kotoutusentukena.fi –alustan käyttöönotto työvälineeksi	
	2. Kokeillaan uusia toimintamalleja	
	3. Käynnistetään alueellisia interventioita, joilla löydetään ratkaisuja alueelliseen haasteeseen.	
	4. Asiakkailta ja asukkailta oppiminen, asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisten työpajojen järjestäminen	
<b>Asiakaskokemus ja saatavuus</b> Kultakin alueelta tuotetaan kirjallinen tuotos siitä mitä on opittu, mitä käynnistetty/toteutettu, mihin löydetty ratkaisuja, mitä on tarvetta kehittää eteenpäin ja onko havaittu uusia ilmiöitä, joita tulee esim. sosiaalisen raportoinnin keinoin kuvata. 	<b>Henkilöstökokemus</b> 1. Toisilta oppiminen lisääntynyt.	
	2. Työpajoihin, koulutus- ja verkostotilaisuuksiin osallistuneiden määrä (laskettu).	
	3. PALOMA-koulutuksen suorittaneiden määrä (laskettu).	
<b>Vaikuttavuus</b> 1. Ulkomaalaistaustaiset löytävät alueen toimintoihin ja voivat myös vaikuttaa alueellisten verkostojen ja toimintamuotojen kautta	<b>Tuottavuus</b> Hyödynnetään olemassa olevia palveluja asiakkaan hyväksi: Kotoutusentukena.fi-alusta, Stadin osaamiskeskuksen palvelut, KOTIVA –ryhmät, luku- ja kirjoitustaidon opetus, perusopetuksen palvelut.	

asuinalueensa asioihin.

2. Työpajoihin osallistuneiden asiakkaiden määrä.



2. Selvitetään ulkomaalaistaustaisten määrä sosiaalityön ja –ohjauksen palveluissa ja seurantatavat (tilastografiikka vuodelta 2018).



## 8 HAVAINNOT, JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKO

### 8.1 Havainnot ja johtopäätökset

Kotoutumisen sillat –hankkeessa tehdyt havainnot liittyvät ensinnäkin kotoutumista edistävään työotteeseen liittyviin haasteisiin, jotka ovat hankkeen koulutustoimien myötä tulleet päivänvaloon. Havaintoja on tehty myös verkostoitumisen yhteydessä. Tällöin havainnot liittyvät edellä mainittuihin henkilöstön tekemän kotouttamistyön haasteisiin, sekä ulkomaalaistaustaisille helsinkiläisille tarjottuihin muihin palveluihin, niiden sujuvuuteen tai sen puutteeseen.

#### Paloma-koulutus osaksi perehdytystä

Hankkeen koulutustoiminnassa on kotoutumista edistävän työotteen vakiinnuttamiseksi hyödynnetty THL:n Paloma-materiaaleja. Materiaali toimi Maahanmuuttoyksikön psykologien johdolla hyvänä keskustelujen avaajana kotouttamista edistävän työn ongelmien ja kipupisteiden pohtimiselle. Koulutuskokonaisuus osoittautui erittäin hyödylliseksi osaksi Maahanmuuttoyksikön uusille työntekijöille suunnattua perehdytystä. Teemojen käsittelyn katsottiin materiaaleissa olevan suunnattu työntekijöille, joilla ei ole ulkomaalaistaustaisten kanssa tehtävästä työstä vielä juurikaan kokemusta. Psykologien lisäksi keskusteluissa myös yksikön kokeneemmillä työntekijöillä oli merkittävä rooli, sillä psykologien vetämiin keskusteluihin tarvitaan myös sosiaalityön näkökulma. Käytännön työtapoihin liittyvissä keskusteluissa työnsä hiljattain aloittaneille työntekijöille kokeneempien näkemykset välittyivät pohtivasti ja luontevasti. Paloma-koulutus keskustellen lisäsi myös yksikön yhteisöllisyyttä ja yhdessä tekemisen kulttuuria.

Paloma-keskustelut toimivat pienryhmäkoulutuksena.

”Paloma-koulutus keskustellen” koettiin alueellisessa sosiaalitoimessa hyödylliseksi kokonaisuudeksi. Keskustelut toivat esille kotoutumiseen liittyviä teemoja ja työtapoja,

joiden tuntemus alueellisessa sosiaalityössä on saattanut jäädä vähäiseksi. Resurssien puitteissa tulee tarkkaan harkita, mitä jatkotoimenpiteitä Paloma-koulutus –keskustellen konseptilla alueellisessa sosiaalityössä tehdään. Suunnittelussa pitää huomioida hankkeessa tehty havainto, että koulutus osoittautui toimivaksi ainoastaan tietyin reunaehdoin. Keskustelutilaisuudet muodostuivat hedelmällisiksi ja hyvin opetukselliseksi osallistujamäärän ollessa sopiva. Keskustelut muodostuivat arkityötä hahmottaviksi, avoimiksi ja pohtiviksi parhaiten silloin, kun osallistujamäärä pysyi pienryhmän – 6–8 osallistujaa – puitteissa. Liian suuriksi muodostuneet ryhmät eivät kannusta refleктоivaan

keskusteluun eivätkä avoimeen mielipiteiden vaihtoon. Alueellisessa sosiaalitoimessa Paloma-koulutuksessa käytyjen keskusteluiden pohjalta hankkeessa päätettiin ryhtyä pikaisiin, hankkeen resurssien puitteissa mahdollisiin toimenpiteisiin muun muassa tulkkausikäytäntöjen, jalkautuvan sosiaaliohjauksen ja -neuvonnan ja oleskelulupiin liittyvien perusasioiden osalta. Näitä toimenpiteitä esitellään toisaalla raportissa.

Hankkeessa mahdollistettiin Paloma-materiaaliin tutustuminen myös itsenäisesti opiskellen. Materiaalin tutustumiseen kannustettiin työajan puitteissa siten, että siitä sai koulutuskalenterin kautta ilmoittautumalla merkinnän omiin koulutustietoihin. Todella moni olikin käyttänyt tätä hyödykseen; materiaaliin oli tutustuttu yli 700 kertaa; 28 työntekijää oli tutustunut koko materiaaliin. Rungas kiinnostus antaa ymmärtää, että videopohjaiseen, itsenäiseen koulutukseen tulisi varata mahdollisuus jatkossakin.

#### Muussa koulutustoiminnassa tehdyt havainnot

Hankkeessa järjestettiin kotouttavan työn kipupisteistä seminaarisarja, joka toteutettiin webinaareina. Jatkossa hankkeen koordinaattorit käyttävät materiaalia alueellisen ohjauksen ja koulutuksen tukena. Jatkotyöskentelyä varten seminaarit toteutettiin suoratoistona tai tallenteina.

Ensimmäinen, Migrin kanssa yhteistyössä toteutettu webinaari toi vahvasti esille *oleskelulupaprosesseihin liittyvän neuvonnan puutteen*. Webinaari kiinnosti suurta joukkoa kaupungin sote-toimialan henkilöstöstä. Vilkkaan keskustelun aikana kävivät ilmi myös prosessin epäselvyys ja tulkintavaikeudet. Webinaarista syntyneen materiaalin vieminen täsmäkoulutuksena alueelliseen sosiaalitoimeen on hankekoordinaattorien tärkeä tehtävä tulevaisuudessa. Se voi kuitenkin toimia ainoastaan laastarina ammottavaan aukkoon: Maahanmuuttoviraston omaa ohjausta ja neuvontaa oleskeluluvista ja niihin liittyvistä määräyksistä tarvitaan. Oleskelulupaneuvonnan jättäminen kolmannen sektorin vapaaehtoistoiminnan varaan on ihmisoikeudellinen epäkohta, joka valtion tulee korjata.

Sosiaalinen  
raportti

Alueellisen verkostoitumisen yhteydessä tehtyjen havaintojen pohjalta esiin nousseeseen *tulkin käyttöön ja tulkkauksen tarjoamiseen liittyviin ongelmiin* päätettiin puuttua pikaisella aikataululla järjestämällä koulutussarjan toinen osa temalla ”Tulkin käyttö asiakastyössä sote –toimialalla”. Koordinaattorit tuottivat webinaariin tulkin tilaukseen, käyttöön, asiakaskokemukseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyvän materiaalin. Webinaarin tarkoituksena on edistää sitä, että Helsingin kaupungin nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä sekä sote-toimialalla laajemminkin tulkin käytöstä kotoutumista edistävässä työssä tulisi rakenteellinen osa sosiaali- ja terveystyötä.

Hankkeen työpajojen, pilottien ja verkostoitumispäivien avulla toteuttaman verkostoitumisen myötä havaittiin ulkomaalaistaustaisille helsinkiläisille tarjotun kolmannen sektorin toiminnan piirissä olevan hyvin *niukasti miehille suunnattua toimintaa*. Valtaosa

Sosiaalinen  
raportti

vertaistuki-, ryhmä- ja harrastustoiminnasta on suunnattu naisille. Hankkeessa havaittiin myös, että kolmannen sektorin järjestötoimijoilla on osittain hyvin sirpaleinen kuva kaupungin tuottamista palveluista. Kokonaiskäsityksen muodostumisen helpottamista pidetäänkin yhtenä tärkeänä tavoitteena hankkeen kotoutumista edistävässä työssä. Info-tilaisuuksien järjestämistä kaupungin kototyöstä toivotaankin usealla taholla – niin järjestöissä toimiville vapaaehtoisille kuin ulkomaankielisille helsinkiläisillekin.

Alueella tehdyssä verkostoitumistyössä ja hankkeen piloteissa kävi ilmi *jalkautuvan sosiaaliohjauksen ja neuvonnan puute*. Useat järjestöt toimivat omakielisten ohjaajien varassa, eikä sosiaaliohjauksen ammattiosaamista varsinkaan pienemmillä toimijoilla ole tarjolla. Myös kaupungin oma Jalkautuvan neuvonnan -hanke (JANE) toimii omakielisten ohjaajien varassa. Jalkautuvan sosiaaliohjauksen tarpeeseen hankkeessa vastattiin aloittamalla Puhoksen Monik ry:n tiloissa viikoittainen sosiaaliohjaus yhdessä idän sosiaalitoimen nuorten tiimien työntekijöiden kanssa.

Kolmannen sektorin toimijoiden kanssa verkostoituessaan hanke törmäsi usein järjestöjen havaintoihin niiden asiakkailta oleviin lastensuojeluun liittyviin ennakkoluuloihin ja jopa väärin uskomuksiin. Järjestötyöntekijät ja niiden vapaaehtoistyöntekijät ovat toiminnassaan usein tilanteissa, joissa he joutuvat oikomaan lastensuojeluun liittyviä väärinkäsityksiä ja yleistä ymmärryksen puutetta. Lastensuojelua käytetään myös perheen sisäisenä pelotteluvälineenä ulkomaalaistaustaisten puolisojen aviokriisitilanteissa.

Kaikissa hankkeen toimenpiteissä kirkastui Maahanmuuttoyksikön ja alueellisen aikuissosiaalityön tiimien sekä Stadin osaamiskeskuksen välisen yhteistyön merkitys. Yhteyksiä tulee vahvistaa niin kahdenvälisen kanssakäymisen, verkostoitumistyön kuin yhteisen tekemisenkin muodossa. Office Teamsiin luotu tiimi SOTE – GLOBAL mahdollistaa jatkuvan informaationvälityksen sekä rakenteellisesta kotouttamista edistävästä toiminnasta kuin ajankohtaisista, kertaluonteisista tilaisuuksista ja tapahtumista. Tämä ei kuitenkaan poista henkilökohtaisten kontaktien merkitystä. Hankkeessa pyritään luomaan henkilöstön väliseen vaivattomaan kanssakäymiseen kestävät rakenteet, joissa otetaan huomioon henkilöstössä tapahtuvat muutokset. Tärkeäksi havaittu yhteistyökanava Stadin osaamiskeskuksen ja alueellisten sosiaalitoimien tiimien välillä pyritään vahvistamaan samankaltaiselle kestäväälle pohjalle. Siihen Stadin osaamiskeskuksen kanssa toteutettu webinaarimateriaali antaa hankekoordinaattorien avulla hyvät valmiudet.

Jalkautuvan neuvonnan ja muun ulkomaalaistaustaisille suunnatun neuvonnan lisäämisen tarpeeseen on havahduttu myös kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla, jossa ulkomaalaistaustaiset perheet ja vanhemmat pyytävät apua arjen asioissa päiväkodin henkilökunnalta. Ohjausta, neuvontaa ja tietoa sosiaalialan palveluiden paikasta on syytä levittää mm. myös päiväkotien henkilökunnalle. Päiväkotien johtajat Itä-Helsingissä ottivatkin asiasta yhteyttä Vuosaaren ja Östersundomin alueiden yhdyskuntatyöntekijään, jonka avustuksella ja kanssa asiaa hankkeessa hoidettiin. Toimivana konseptina havaittiin hankkeen projektikoordinaattorin osallistuminen päiväkodin johtajien alueelliseen



kokoukseen, jolloin tieto saavutti mahdollisimman paljon työntekijöitä kerralla. Työntekijät olivat kiitollisia saamastaan alueen neuvontapalveluiden koonnista, mikä tukee myös suomenkielisiä vanhempia.

Hankkeesta alueellisesti kerätyn palautteen perusteella voidaan todeta, että hankkeella on ollut positiivinen vaikutus alueiden kotouttavaan työotteeseen. Vahvimmin se tulee esille siten, että tiimeissä on nostettu keskusteluun kotoutumisen teema hankkeen aikana, ja hankkeeseen osallistuneet työntekijät ovat kertoneet vierailuista ja oppimastaan työyhteisöissään. Toisilta oppimisen kaupungin sisällä koetaan lisääntyneen, mutta ei kuitenkaan keskimäärin helpottuneen. Puolet vastaajista eli kaksi aluetta kokevat, että tuntemus kolmannesta sektorista on lisääntynyt. Vastaajat eivät osanneet arvioida onko asiakkaita ohjattu alueiden palveluihin aiempaa enemmän tietämyksen lisääntyttyä.

Palautteessa esitettiin alueellisia toiveita ja tarpeita kotouttavan työn tukemiseksi. Koulutusta oleskeluluvista ja perheen yhdistämisestä toivottiin lisää. Samoin toivottiin koontia idän alueen kolmannen sektorin toimijoista. Tätä kartoitustyötä onkin jo tehty koko kaupungin laajuisesti Kumppanuuskäsikirjan muodossa, ja valmis koonti toimitetaan myös idän alueen sosiaalitoimen käyttöön. Myös yhteistyötä aikuissosiaalityön ja Maahanmuuttoyksikön kesken toivottiin vielä vahvistettavan. Haasteeksi yhteistyölle voi muodostua se, että yhteistyön tulee olla vastavuoroista, ja tähänastisiin koulutus- ja verkostoitumistilaisuuksiin osallistujamäärät ovat olleet suurempia Maahanmuuttoyksiköstä. Lisäksi ehdotettiin, että oppilaitokset otettaisiin yhteistyöhön mukaan.

## 8.2 Jatkotoimenpiteet

Hankkeen toimien, havaintojen ja johtopäätösten seurauksena hanketiimi esittää seuraavia jatkotoimenpiteitä toteutettavaksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla. Hanke kehittää ja työstää jatkotoimenpiteet mahdollisimman kevyiksi ja itseohjautuviksi.

### Yhteistyö Pakolaisavun Kurvi-hankkeen kanssa

Hanke ehdottaa, että Pakolaisavun kanssa yhteistyössä järjestetään koulutuksia kotouttavasta työotteesta ja ulkomaalaistaustaisiin asukkaisiin liittyvistä kysymyksistä, kuten oleskelulupa-asioista. Pakolaisavulla on valmis koulutuspaketti sen toteuttamista varten. Koulutus toteutettaisiin kaikissa alueellisissa sosiaalitoimissa, niin että koulutukseen osallistuisi kustakin tiimistä ainakin yksi työntekijä.

### Webinaarimateriaalit alueille koordinoitujen

Vuoden 2019 aikana toteutettuja koulutuksia viedään alueille työntekijöille suunnattuina hankkeen projektikoordinaattorien fasilitoimina tilaisuuksina. Paloma-koulutus keskustellen -mallia jatketaan koordinaattorien vetäminä mikäli alueille on siihen tarvetta.

### Verkostoitumisen ylläpitäminen



Verkostojen ja kolmannen sektorin järjestöjen kanssa jatketaan yhteistyötä, ja hanke pysyy verkostoissa vahvana, kotouttavaa työtettä esiintuovana jäsenenä.

### Järjestöjen kotoutumistyö kaupungin Tapahtumatorin tilaisuuksissa

Hanke jatkaa osallistumistaan terveys- ja hyvinvointikeskuksessa Tapahtumatorin suunnitteluun niin, että ulkomaalaistaustaisille kohdennetut järjestöt voivat esittäytyä ja kertoa toiminnastaan suoraan asiakkaille aulassa mm. säännöllisissä järjestöpäivissä ja pop up -tilaisuuksissa.

### Lastensuojeluun liittyvien ennakkokäsityksien hälventäminen

Järjestöjen toiveesta järjestetään koulutus lastensuojelun työstä järjestöjen työntekijöille, jotta he osaavat kertoa jäsenilleen tietoa lastensuojelutyöstä ja poistaa ennakkoluuloja liittyen lastensuojeluun ja perheiden palveluihin. Tilaisuudessa lastensuojelun ammattilaiset kertoisivat työstä ja sen tavoitteista. Oikealla informaatiolla autetaan järjestöjen omaa asiakaskohtamistyötä ja sitä kautta madalletaan asiakkaiden kynnyksiä ottaa vastaan tarjottua apua.

### Asiakaskokemusryhmän kokoaminen

Hankkeen tavoitteista jäi toteutumatta asiakkailta ja asukkailta oppiminen. Tavoitteen saavuttamiseksi hanke perustaa asiakaskokemusryhmän, jonka tarkoituksena on ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden kuunteleminen sosiaali- ja terveystoimen palveluista ja kokemuksista. Ryhmän työskentely toteutetaan yhteistyössä NiceHeartsin Naapuriäidit -toiminnan kanssa ja sen rakenne muodostetaan asiakasosallisuusraadinn mallin perusteella.

### Palkitun Kototorimallin keskeisten osatekijöiden käyttöönotto Helsingissä

Kototorin kaltaisen toiminnan aloittaminen edellyttää resurssointia sosiaalitoimesta sekä yhteistyön aloittamista oppilaitosten ja työllisyysviranomaisten mahdollisesti myös Kelan kanssa. Ensisijaisen tärkeää toiminnassa olisi matala kynnyks osallistua, jonka mahdollistava tekijä on saatavilla oleva omankielinen ohjaus ja neuvonta. Omankielinen ohjaus- ja neuvontatoiminta kehittyvät, kun toiminta on saatu ensin alkuun viranomaisten ja järjestöjen työntekijöiden toimesta. Hankkeen havaintojen perusteella olisi ensisijaisen tärkeää saada vahvistettua kaupungin matalan kynnyksen neuvontaa ulkomaalaistaustaisille, vaikka Helsingissä toimijoita ja järjestettyä toimintaa onkin paljon laajemmassa mitassa tarjolla kuin Tampereella.

Tärkeimpiä painopistealueita jatkossa ovat asiakas- ja asiakasosallisuus, matalan kynnyksen neuvonnan vahvistaminen, koulutukset sote-ammattilaisille ja järjestöille sekä tapahtumatorit.



## 9 HANKKEESEEN LIITTYVÄT KESKEISET DOKUMENTIT

### 9.1 Hankkeessa tuotetut sosiaaliset raportit

Hankkeen vuoden 2019 toiminnan löydöksiä ja havaintojen perusteella kirjoitettiin neljä sosiaalista raporttia. Ensimmäinen käsittelee miesten huomioimista kotouttavassa työssä ja miestyö katvealueena kaupungin alueella toimivissa kotoutumisen toiminnoissa. Toinen on kirjattu Maahanmuuttoviraston neuvontapalveluiden puutteesta kolmansien maiden kansalaisille ja kansainvälistä suojelua saaneille. Se on osoitettu sisänministeriölle ja maahanmuuttovirastolle ensisijaisesti. Lisäksi kirjoitettiin sosiaaliset raportit matalankynnyksen neuvonnasta ulkomaalaistaustaisille ja jalkautuvan neuvonnan mahdollisuuksista korjata tätä haastetta. Sosiaaliset raportit on liitetty hanke raportin päätteeksi, jonka lisäksi ne on lähetetty eteenpäin kaupungin sosiaalisista raporteista vastaaville henkilöille ja linjaorganisaatioissa eteenpäin.

#### a) Sosiaalinen raportti Maahanmuuttoviraston neuvontapalveluista

Kotoutumisen sillat –hankkeen kannanotto Maahanmuuttoviraston ohjaus –ja neuvontapalveluihin ja niiden kehittämiseen.

Raportti on laadittu osana Kotoutumisen sillat -hanketta Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan maahanmuuttoyksikössä 15.11.2019.

#### NYKYTILANTEEN KARTOITUS JA PERUSTELUT MUUTOSEHDOTUKSELLE

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan maahanmuuttoyksikössä vuonna 2019 toteutettu Kotoutumisen sillat -hanke on kerännyt toukokuusta 2019 alkaen vuoden loppuun asti tietoa Helsingin kaupungissa kotouttavaa työtä tukevilta kolmannen sektorin järjestöiltä liittyen neuvontaan ja ohjaukseen, jota he antavat ulkomaalaistaustaisille helsinkiläisille. Heidän lisäksi on kuultu kaupungin eri toimialojen kuten kasvatuksen- ja koulutuksen toimialan sekä kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan työntekijöitä jotka työskentelevät kotoutujien parissa. Erityisesti selvitys koskee pakolaistaustaisten ja kansainvälistä suojelua hakeneiden ja saaneiden kaupunkilaisten erityisyyttä, eikä niinkään kaikkien ulkomaiden kansalaisten tilannetta.

Hankkeessa on saadun tiedon pohjalta todettu aukko ulkomaalaisten kaupunkilaisten ohjauksessa ja neuvonnassa, erityisesti oleskelulupa-asioihin liittyen. Kolmannen sektorin toimijat eivät tee viranomaistyötä, jota maahanmuuttoviraston asioiden hoitamisessa avustaminen on kielto on linjattu Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) toimesta. Useat kotouttavaa työotetta toteuttavat järjestöt saavat hankerahoituksensa STEAlta. Myöskään kaupungin toimialoilla ei auteta asiakkaita ja asukkaita oleskelulupa-asioissa, koska sen nähdään kuuluvan sille viranomaiselle joka asiasta päättää, eli tässä tapauksessa Maahanmuuttovirastolle. Poikkeuksena tähän on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan maahanmuuttoyksikkö, jossa neuvonta toteutetaan kaupungin

työntekijöiden toimesta. Kaupungin maahanmuuttoyksikön asiakkuus on kuitenkin rajallista ja henkilön statukseen perustuvaa. Neuvonta ja auttaminen yksikössä loppuvat, kun asiakkuus yksikössä päättyy. Monella vuonna 2016 oleskeluluvan saaneella kotoutumisaika päättyy vuoden 2019 aikana, jolloin myös jatkolupien ja pysyvien oleskelulupien hakuprosessi olisi ajankohtainen.

Käytännön asiakastyössä on myös huomattu, että väärä tieto, oletukset sekä ohjeistukset asiakaskunnan keskuudessa leviävät nopeasti sosiaalisen median eri kanavissa. Tällöin olisi tärkeää, että juuri viranomaisen olisi antamassa oikeaa tietoa matalalla kynnyksellä, jolloin vältetään pitkittyneiltä ja monimutkaistuneilta prosesseilta ja lisäselvitysten pyytämisiltä.

Tilastojen valossa kyse on tuhansista yksilöistä pääkaupunkiseudulla, vuonna 2016 myönteisen kansainvälisen suojelun päätöksen sai 7745 hakijaa (<https://tilastot.migri.fi/#decisions/23330?start=552&end=563>), joista varovaisten arvioiden mukaan tällä hetkellä pääkaupunkiseudulla on yli puolet (<https://www.ulkomaalaistaustaisethelsingissa.fi/fi/nykytilanne>). Nopea muuttoliike pääkaupunkiseudulle on yllättänyt myös teeman tutkijat.

Hallintolain 2003/ 434 8 § koskee viranomaisen velvollisuutta järjestää neuvontaa omiin hallintoalanasioihin liittyvissä asioissa.

”Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Neuvonta on maksutonta.

Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, sen on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen” (<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>).

Lain pykälän toteutuminen ulkomaalaistaustaisen asiassa on erityisen tärkeä, koska tietämättömyys voi johtaa jopa laittomiin tilanteisiin, esimerkkinä työperäisen oleskeluluvan uusimatta jättäminen ja maassaolo. Toimivaltaisista viranomaisista tämän asiakasryhmän, kotoutumisajan ulkopuolisille pakolaistaustaisille asukkaille, asiaan ei ole Helsingin kaupungista löytynyt.

Lisäksi internetsivuilla tapahtuvaa neuvontaa ja tiedonantoa ei nähdä riittävänä, johtuen muun muassa useiden kohderyhmään kuuluvien lukutaidottomuudesta, ja/tai digitaitojen puutteellisuudesta. Tilastoja aiheesta ei ole saatavilla, tieto perustuu asiakasrajapinnassa työskentelevien työntekijöiden kokemukseen. Tähän vastaa yhdenvertaisuuslaki, joka on sovellettavissa myös neuvontapalvelujen tarjoamisen vaateeseen. Lain mukaan ketään ei saa syrjiä hänen henkilökohtaisten ominaisuuksien vuoksi (LÄHDE). Lisäksi tosiasiallisen yhdenvertaisuuden saavuttamiseksi yhdenvertaisuuslaki mahdollistaa positiivisen erityiskohtelun (7 §). Tällä tarkoitetaan menettelytapaa, jossa joidenkin ihmisryhmien

edustajia voidaan tukea erityistoimin tilanteissa, joissa he ovat muutoin vaarassa jäädä eriarvoiseen asemaan.

Vuonna 2019 laaditun hallitusohjelman mukaisesti työ- ja elinkeinoministeriö selvittää vuonna 2020 ulkomaalaistaustaisille suunnattua neuvonta- ja ohjauspalvelua. Tilanteessa on otettava huomioon poikkihallinnollisuus ja sen hyödyt monelle hallinnonalalle ja mahdolliset valtakunnalliset säästöt, kun maassaolon tilanteet eivät kärjisty väärän tiedon ja tietämättömyyden vuoksi.

#### MUUTOSEHDOTUS

Edellä mainittuihin huomioihin perustuen tilanne tarvitsee kuultujen toimijoiden sekä meidän näkemyksemme mukaan uudenlaisen ratkaisun mahdollisimman pian.

Maahanmuuttoviraston viranomaisvastuun hyvällä hallinnontavalla toteuttaminen vaatii asiakkaiden kohtaamista ja oleskelulupa-asioissa neuvonnan lisäämistä, erityisesti haavoittuvassa asemassa oleville, esimerkiksi kansainvälistä suojelua saaneille ja kolmansien maiden kansalaisille. Lisäksi oleskelulupaperusteiden selvittäminen sen saaneille Maahanmuuttoviraston toimesta voisi ehkäistä jatko- ja pysyvien oleskelulupien hakemisen haasteita.

Maahanmuuttoviraston järjestämä neuvonta International House Helsinki (IHH) –pisteellä kohdistuu tällä hetkellä EU-kansalaisiin. Ehdotamme, että saman toimipisteen yhteyteen lisätään neuvontaa myös kolmansien maiden kansalaisille. Työ- ja elinkeinoministeriön näkökulmasta tilanne olisi työllisyyttä tukeva, kun palveluun palkattaisiin mahdollisesti ulkomaalaistaustainen, vähintäänkin kielitaitoinen asiakaspalvelija. Neuvonnan pääsääntöinen tarve on oleskelulupa-asioissa neuvonta ja ohjaus, käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi oikean ja suositeltavan oleskelulupahakemuslomakkeen tarjoamista hakijalle tai maahanmuuttoviraston ajanvarauksen tekemisessä avustamista sekä liitteiden ja lisäselvityspyyntöjen selventäminen hakijalle.

Ehdotus tukee hallitusohjelman aktiivisen kotouttamisen tehostamista suomalaiseen yhteiskuntaan sekä yhdenvertaisuuden vahvistamisen toteutumista, koska oleskelulupa-asiat, siihen liittyvä tiedotus ja tieto ovat välttämättömiä onnistuneessa kotoutumisprosessissa. Henkilön kotoutumista helpottaa oikea tieto ja neuvonta oleskelulupa-asioissa.

#### **b) Sosiaalinen raportti koskien ulkomaalaistaustaisille kohdennettua matalan kynnyksen ohjaus – ja neuvontapalvelua**

Kotoutumisen sillat –hankkeen kannanotto ulkomaalaistaustaisille kohdennettuun matalan kynnyksen ohjaus –ja neuvontapalveluihin ja niiden kehittämiseen Helsingissä.



Raportti on laadittu osana Kotoutumisen sillat -hanketta Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan Maahanmuuttoyksikössä 12.12.2019.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan Maahanmuuttoyksikön Kotoutumisen sillat -hankkeen yksi tavoite on tuntee ulkomaalaistaustaisten helsinkiläisten toimintaympäristö ja siellä olevat toimijat sekä luoda Helsingin alueille toimintaverkosto, joka tukee ulkomaalaistaustaisten helsinkiläisten osallisuutta ja hyvinvointia.

#### TAUSTAA JA NYKYTILANTEEN KARTOITUS SEKÄ PERUSTELUT TOIMENPITEILLE

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan maahanmuuttoyksikössä vuonna 2019 toteutettu Kotoutumisen sillat -hanke on kerännyt keväästä 2019 alkaen tietoa Helsingissä kotouttavaa työtä tukevasta kolmannen sektorin toiminnasta, jota ne järjestävät ulkomaalaistaustaisille helsinkiläisille. Näiden järjestöjen toiminnan lisäksi on kartoitettu kaupungin eri toimialojen, kuten kasvatuksen- ja koulutuksen toimialan sekä kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan, järjestämää ulkomaalaistaustaisille helsinkiläisille suunnattua toimintaa.

Hankkeessa huolta aiheuttavaksi teemaksi ovat nousseet aukot ja katvealueet ulkomaalaistaustaisten ohjauksessa ja neuvonnassa sekä palveluna että fyysisinä neuvonnan paikkoina. Alkuvaiheen kotoutujat ovat Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan Maahanmuuttoyksikön asiakkuudessa kotoutumisajan statusperusteisesti 1-3 vuotta. Maahanmuuttoyksikössä asiakkaat saavat intensiivistä tukea ja neuvontaa monilla elämäalueilla, sillä tavoitteena on, että asiakas oppisi uudessa kotimaassa tarvittavia tietoja ja taitoja ja saavuttaisi sitä kautta kokemuksen yhteiskunnan täysivaltaisesta jäsenyydestä. Kotoutuminen on kuitenkin pitkäkestoinen prosessi, joka voi yksilöstä riippuen kestää jopa useita vuosia. Lisäksi erityisesti pakolaistaustaisilla kuormitusta aiheuttavat mm. monet psyykkiset prosessit, jotka vaikuttavat usein myös kotoutumiseen. Neuvonta ja auttaminen Maahanmuuttoyksikössä loppuvat, kun asiakkuus kotoutumisajan loputtua yksikössä päättyy. Tämän jälkeen asiakkaat siirtyvät alueellisiin sosiaalipalveluihin, mikäli asiakkaan arvioidaan tarvitsevan edelleen sosiaalipalveluita. Siirtymävaiheessa asiakkaalla ei välttämättä olekaan tarvetta sosiaalityöhön, mutta myöhemmin hän tarvitsee apua eikä tiedä mistä sitä löytyy. Alueellisen sosiaalityön resursseja ei ole myöskään mitoitettu vastaamaan ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden erityistarpeisiin.

Ulkomaalaistaustaiset kaupunkilaiset ovat neuvontapalveluiden suhteen eriarvoisessa asemassa myös sen mukaan, missä päin Helsinkiä he asuvat. Esimerkiksi Kelan palvelupisteet, joista saa opastusta ja neuvontaa Kelan etuuksista, sijaitsevat Helsingissä Itäkeskuksessa, Kalasatamassa, Kampissa, Malmilla ja Vuosaaressa. Kaupungin asukastaloja on eteläisessä Helsingissä kaksi, itäisessä Helsingissä kolme ja pohjoisen Helsingin alueella neljä. Länsi-Helsingin alueella ei siis toimi yhtään Kelan palvelupistettä tai kaupungin asukastaloa.

Yhdenvertaisuus on vahva oikeudenmukaisen yhteiskunnan peruseriaate, joka on kirjattu myös Suomen perustuslakiin. (Suomen perustuslaki 731/1999, § 6). Yhdenvertaisuusvaltuutetun

määritelmässä henkilöön liittyvät tekijät, kuten syntyperä tai ihonväri, eivät saa vaikuttaa oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa ihmisten mahdollisuuksiin päästä koulutukseen, saada työtä ja erilaisia palveluja, vaan perusoikeudet kuuluvat saman sisältöisinä kaikille (syrjintä.fi, n.d.).

Helsingin kaupunki on laatinut palvelujen yhdenvertaisuussuunnitelman vuosille 2020-2021. Tämän Ihmisoikeuksien Helsinki -yhdenvertaisuussuunnitelman tavoitteena on rakentaa maailman toimivinta kaupunkia oikeudenmukaisuuden, yhdenvertaisuuden ja ihmisoikeuksien näkökulmasta. Suunnitelmassa on kuusi keskeistä periaatetta, joiden tarkoitus on tukea ja edistää yhdenvertaisuuden turvaamista kaupungin palveluissa. Näihin periaatteisiin lukeutuvat mm. esteettömyys ja saavutettavuus, ihmisoikeudet ja osallisuus. Ihmisoikeuksien Helsinki –suunnitelman keskeinen tavoite on kaikkien kaupunkilaisten yhdenvertainen oikeus kaupungin tarjoamiin palveluihin. Lisäksi yksi Helsingin kaupungin osallisuuden periaatteista on yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen. Osallisuuden periaatteet sitovat koko kaupunkiorganisaatiota, sillä ne on kirjattu kaupungin hallintosääntöön. Helsingin kaupunki on tehnyt myös hyvinvointisuunnitelman vuosille 2019-2021, joka hyväksyttiin kaupunginvaltuuston kokouksessa 19.6.2019. Suunnitelmassa on linjattu tälle valtuustokaudelle hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen painopisteet, joista yksi on eriarvoisuuden vähentäminen. Eriarvoisuutta pyritään vähentämään esimerkiksi turvaamalla tulotasosta ja taustasta riippumatta yhdenvertainen palveluiden saatavuus eri väestöryhmissä sekä edistämällä yhdenvertaisten palvelujen toteutumista ja segregaatiokehityksen ehkäisemistä myönteisellä erityiskohtelulla.

Palveluiden tulee siis olla kaikille esteettömiä ja saavutettavia. Yksi tekijä palveluiden esteettömyydessä ja saavutettavuudessa on asiakkaan käyttämän kielen huomioiminen. Palveluiden ulkopuolelle jättäminen esimerkiksi asiakkaan puutteellisen kielitaidon vuoksi tai puutteellinen neuvonta ja ohjaus palveluihin tai palveluissa voivat olla syrjintää. Palveluiden digitalisointi voi myös muodostua kynnykseksi palveluiden saatavuuden kannalta. Kaikilla ulkomaalaistaustaisilla helsinkiläisillä ei ole verkkopalveluiden käytössä vaadittavaa suomen- tai esim. englanninkielen taitoa, osa on luku- ja kirjoitustaidottomia myös omalla äidinkielellään. Kielitaidon, etuuksien ja maahanmuuttoon liittyvän byrokraatian tuntemuksen puute sekä kuormittava elämäntilanne erityisesti pakolaistaustaisilla asettavat nämä asiakkaat haavoittuvaan asemaan. Esimerkiksi oleskeluluvan voimassaolon päättyminen vaikuttaa moniin arjen asioihin: oikeus Suomen sosiaaliturvaan ja Kelan myöntämiin etuuksiin loppuu, mikä aiheuttaa etuuksien takaisinperintää ja taloudellista ahdinkoa; samoin loppuu oikeus työntekoon ja te-palveluihin; henkilökohtaisella tasolla tilanne aiheuttaa valtavaa henkistä kuormitusta. Oikean tiedon saaminen oikea-aikaisesti on myös taloudellista: näin vältetään pitkittyneitä ja monimutkaisia prosesseja, jotka tuhlaavat resursseja mm. pyydettyjen lisäselvitysten muodossa.

#### RATKAISUEHDOTUS JA SEN VAIKUTUSARVIOINTIA

Edellä mainittuihin huomioihin ja perusteluihin viitaten ehdotamme, että Helsingissä kehitetään matalan kynnyksen toimintamalleja, ”kohtaamispaikkoja”, joissa ulkomaalaistaustaiset helsinkiläiset voivat saada omankielistä neuvontaa ja ohjausta. Kohtaamispaikka toimii ”yhden luukun” periaatteella, eli



kävijä saa tarvitsemansa neuvonnan ja palveluohjauksen yhdestä paikasta ilman ajanvarausta. Matalan kynnyksen kohtaamispaikan sijainnin pitää olla keskeinen ja helposti saavutettavissa kaikille kävijöille. Fyysisen tilan tehtävänä on myös luoda turvallisuutta ja rajoja neuvonnalle. Saavutettavuuteen kuuluu myös se, että paikka ilmapiiriltään neutraali ilman uskonnollisia tai poliittisia viitteitä. Ilman pysyvää tilaa kohderyhmää ei tavoiteta, sillä kävijät pitää voida ohjata aina samaan paikkaan. Lisäksi kävijät haluavat tulla tuttuun paikkaan. Riittävän iso tila mahdollistaa sen, että saman katon alla pystyttäisiin tarjoamaan monien eri toimijoiden palveluja.

Matalan kynnyksen toiminnan periaatteisiin kuuluu, että siinä ei muodostu virallista asiakkuutta. Kävijä voi itse määritellä avun tarpeensa ja annettu palvelu rakentuu hänen lähtökohdistaan ja tarpeistaan. Toiminta tukee näin kävijöiden elämänhallintaa ja pystyvyyden tunnetta, samalla asiantuntijuus ja valta oman elämän suhteen siirtyvät kävijälle pois viranomaiselta. Kohtaamispaikka vähentää painetta ja riippuvaisuutta sosiaalipalveluista. Vaikka sosiaalitoimen päätösten tekeminen rajataan pois toiminnasta, täytyy siinä olla vahva sosiaalialan viranomaispanos eli sosiaalialan ammattilainen, jolla on viranomaisoikeudet tietojärjestelmiin. Tällä varmistetaan mahdollisuus kartoittaa kävijän elämäntilannetta ja vähentää päällekkäistä työtä. Omankielinen neuvonta ja ohjaus ehkäisevät väärin tietoihin perustuvien olettamusten leviämistä esimerkiksi sosiaalisen median kautta. Omakielisten neuvojen kouluttaminen ja palkkaaminen erilaisilla tukitoimilla on lisäksi hyvä tapa yhdistää työllistymisen tukeminen ja palveluneuvonta. Yhdenvertaisuus ei ole sitä, että kaikille tarjotaan samaa, vaan palvelun lopputuloksen tulee olla sama. Tarvittaessa pitää voida hyödyntää positiivista erityiskohtelua, jos jokin ryhmä on vaarassa joutua eriarvoiseen asemaan. Matalan kynnyksen toiminnot lisäävät kävijöiden yhdenvertaisuutta ja osallisuutta, sillä niissä saamansa palvelun kautta heillä on mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin tasavertaisina ja samalla viivalla muiden helsinkiläisten kanssa.

### c) Sosiaalinen raportti miesten kotoutumista tukevan toiminnan katvealueista Helsingissä

Kotoutumisen sillat –hankkeen kannanotto Miesten kotoutumista tukevan toiminnan vähäisyyteen Helsingissä ja niiden kehittämiseen.

Raportti on laadittu osana Kotoutumisen sillat –hanketta Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan maahanmuuttoyksikössä 21.11.2019.

*”Mies ei itke pätee myös muissa kulttuureissa: ahdistus, traumat ja ikävä perhettä kohtaan eivät katoa sillä, että kasvetaan koviksi aikuisiksi.”*

*”Nuoret maahanmuuttajamiehet eivät osaa laittaa ruokaa eikä hoitaa kotia: heille pitäisi jokaiselle olla oma äiti”.*





*”Jälkihuollon loputtua nuori putoaa tyhjän päälle, varsinkin miehet”*

*”Perheenisä saattaa olla työssä, mutta suomen kielen taitoa ei ole kehittynyt eikä hän tunne palveluita”*

*”Nuorten miesten heikko koulutustausta, latinalaisten kirjainten LuKi-taidottomuus, digitalisaation vaikeudet”*

*”Erityisesti vasta maahan tulleet puoliset kokevat perheväkivaltaa”*

*”Eletään elämää kuin siellä vanhassa kotimaassa”*

*”Perheenyhdistämisperheissä avioerot yleisiä. Mies jää yksin”*

*”Traumatisoituneiden pääsy terapiaan tai mielenterveyspalveluihin hankalaa”*

*”Yksinäisten nuorten miesten vaikea luottaa omanmaalaisiin, tulkkeihin tai viranomaisiin”*

*”Yksinäisyys, arvottomuus, juurettomuus ja osattomuus ilman perhe- tai tukiverkostoa varsinkin yksinelävien miesten keskuudessa aiheuttaa myös somaattisia sairauksia”*

Oheiset lainaukset ovat maahanmuuttajamiesten kanssa kotouttamis- tai sosiaalityötä tekevien työntekijöiden kommentteja arkipäivän työn haasteista. Viimeistään tässä vaiheessa työntekijä alkaa miettiä, miten voi auttaa tätä miesasiakastaan selviytymään tilanteesta. Miten ottaa huomioon ulkomaalaistaustaisen asiakkaan miesnäkökulma, miten voi tukea kaksisuuntaista kotoutumista ja mistä saa lisää tietoa eritaustaisten miesten elämään vaikuttavista tekijöistä?

#### TAUSTAA JA NYKYTILANTEEN KARTOITUS

Helsingin kaupungin kotouttamisohjelma vuosille 2017-2021 rakentuu osaavan työvoiman, vaikuttavan oppimisen, avoimen, osallistavan sekä eriarvoisuutta ehkäisevien teemojen ympärille. Tavoitteena on luoda kaikille helsinkiläisille mahdollisuuksia aktiiviseen ja terveeseen elämään iästä ja taustasta riippumatta. Suurin osa niin sanotun pakolaiskriisin yhteydessä Suomeen tulleista turvapaikanhakijoista (vuosina 2015-2018 yht. 31700 henkilöä) olivat lähtöisin neljästä maasta: Afganistan ja Irak (turvapaikanhakijat) sekä Eritrea ja Syyria (sisäiset siirrot ja kiintiöpakolaiset). Helsinkiin muutti näistä vajaa kaksikymmentä prosenttia, 3 045 henkilöä. Kaikissa neljässä maaryhmässä on huomattava miesten yliedustus, joista syyrialaisilla pienin, 57 %.

(Pasi Saukkonen, erikoistutkija Helsingin kaupunki, kaupunkitutkimus ja tilastot)

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan Maahanmuuttoyksikön Kotoutumisen Sillat – hankkeen tavoitteena on tuntee ulkomaalaistaustaisen helsinkiläisen toimintaympäristö ja siellä olevat toimijat, luoda Helsingin alueille toimintaverkosto, joka tukee ulkomaalaistaustaisten helsinkiläisten osallisuutta ja hyvinvointia, tukea keskinäistä vuoropuhelua kotoutumista tukevan työn ja muun

sosiaalityön välille sekä luoda yhteisiä toimintatapoja ja tukea alueellista kehittämistä. Lisäksi tavoitteena on vahvistaa globaalin sosiaalityön osaamista kaupungissa.

Vuonna 2019 toteutettu Kotoutumisen sillat -hanke on kerännyt huhtikuusta 2019 alkaen tietoa Helsingin kaupungissa kotouttavaa työtä tukevilta kolmannen sektorin järjestöiltä toiminnasta, jota ne tarjoavat ulkomaalaistaustaisille helsinkiläisille. Heidän lisäksi on kuultu kaupungin eri toimialojen, kuten kasvatuksen- ja koulutuksen toimialan sekä kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan työntekijöitä, jotka työskentelevät kotoutujien parissa. Erityisesti selvitys koskee pakolaistaustaisten ja kansainvälistä suojelua hakeneiden ja saaneiden kaupunkilaisten erityisyyttä, eikä niinkään kaikkien ulkomaiden kansalaisten tilannetta.

Koko kaupungin kattavassa kartoituksessa maahanmuuttajajärjestöjä on paljon. Useissa järjestöissä on kohdennettuja hankkeita perusjärjestötyön lisäksi. Monet niistä painottuvat naisten ja erityisesti kotiäitien koulutuksen lisäämiseen ja nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseen. Alkuvaiheen kotoutujalle omankielinen neuvonta, ohjaus ja vertaistuki ovat tärkeitä. Monella erilaisista oppimisen haasteista ja taustoista johtuvien syiden vuoksi omankielisen tuen tarve voi jatkua läpi elämän.

Vain naisille suunnattua omankielistä toimintaa järjestetään yli kymmenessä järjestössä mm. Monika Naiset, Nice Hearts, WomenToWork, AfricanCare, Plan jne. Mieserityistä omankielistä toimintaa järjestetään tällä hetkellä ainoastaan muutamassa: Irakin Naisten Yhdistys ry:ssä (arabia ja kurdi) ja Mope ry:ssä (somalia). Muuta mieserityistä toimintaa löytyy mm. Miessakit ry:stä ja MLL:stä.

Kotoutumisentukena.fi on verkkopalvelu, joka auttaa asiakkaiden ohjaamisessa kotoutumista tukevaan matalan kynnyksen toimintaan. Verkkopalvelu on otettu käyttöön Helsingin kaupungin Maahanmuuttoyksikössä Kotoutumisen Sillat -hankkeen myötä tehostetusti. Uudenmaan ELY -keskuksen ylläpitämässä verkkopalvelussa voi hakea nopeasti ja vaivattomasti muun muassa järjestöjen ja kunnan järjestämää omankielistä tukea sekä toimintaa, johon voi osallistua heikolla suomen kielellä. Verkkopalvelu kokoaa yhteen myös kotoutumisen parissa työskenteleville työntekijöille ja vapaaehtoisille tarkoitettuja tapahtumia ja koulutuksia.

[Kotoutumisentukena.fi](#) -verkkoalustasta löytyy Helsingistä haulla

”mies” kahdeksan miehille kohdennettua toimintaa: Irakin Naisten yhdistys järjestää vertaistukea arabiankielisille miehille arabiaksi, muissa toiminnoissa ja ryhmissä palvelukielet ovat suomi, ruotsi tai/ja englanti. Vastaavasti naisille löytyi Helsingistä haulla ”naiset” 46 toimintaa, joista yhdeksässä on kattavampi kielivalikoima kuin suomi, ruotsi tai englanti. Koko Suomen osalta miehelle suunnattua toimintaa löytyi 21, naisille 86.

Miessakit ry on lähes ainoa Suomessa toimiva järjestö, joka tutkii, kehittää ja järjestää mieserityistä toimintaa painottaen yhteisten kokemusten jakamista, vanhemmuuden ja isyyden vahvistamista sekä miesten elämää tukevien yksilöllisten, yhteisöllisten ja yhteiskunnallisten rakenteiden

vahvistamista miesten kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseksi. Lisäksi Irakin naisten yhdistys ry:llä, nimestään huolimatta, on vuosien kokemus ryhmätyöskentelystä yksinasuvien ja/tai perhettään odottavien miesten kanssa. Maahan muuttaneelle miehelle, varsinkin ”korkealta ja kovaa pudonneelle”, pakolaistaustaiselle ja suomen kielen taidottomalle miestyöerityisyys on ehdottoman tärkeää.

#### JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA MUUTOSEHDOTUKSIA

Kunnallisten viranomaisten on yhteistyössä seurattava ja edistettävä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvointia sekä poistettava epäkohtia ja ehkäistävä niiden syntymistä. Erityisestä tuesta vastaavien viranomaisten on välitettävä tietoa asiakkaiden kohtaamista sosiaalisista ongelmista sekä annettava asiantuntija-apua muille viranomaisille samoin kuin kunnan asukkaille ja kunnassa toimiville yhteisöille. Palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin. (SHL 1301/2014/8§)

Hankkeessa huolta aiheuttavaksi huomioiksi ovat nousseet maahanmuuttajamiehille kohdennetun toiminnan vähäisyys ja katvealueet. Suomeen usein patriarkaalisesta yhteiskunnasta tullut mies kohtaa länsimaisen tasa-arvoisen yhteiskunnan. Valmiutta kohdata se on tuettava heti alkuvaiheen kotoutumisvaiheessa.

Helsingin Maahanmuuttoyksikkö on järjestänyt mm:

- Perheenyhdistämisperheille perheleirejä, joissa verkostoituminen ja ryhmätoiminta ovat tukeneet heitä pitkän perheessä erossaolon kokemuksissa. Mukana on ollut myös omankielinen tulkki ja maahanmuuttaja- tai muusta järjestöstä työntekijä tai vertaisohjaaja.
- Perhettään odottavien miesten hyvinvointi- ja vertaisryhmiä yhdessä järjestöjen kanssa, mm. Kotona Suomessa Diakin hanke miehille vuosina 1998-2000. Mukana ryhmätoiminnan toteutuksessa oli myös Vuosaaren silloinen yhdyskuntatyöntekijä Seija Välimäki.
- Erikielisille kotoutujille eri aiheista yhdessä järjestöjen ja asukastalojen kanssa vertaiskotokursseja, joissa uuden tiedon ja vertaistuen merkitys on korostunut.

Suomeen niin sanotun pakolaiskriisin aikana (vuosina 2015-2018) maahan tulleista turvapaikanhakijoista suuri osa oli miehiä. Erityisesti pakolaisaseman saaneet nuoret miehet ovat usein vailla koulutusta tai työpaikkaa, puhumattakaan katkenneista perhesiteistä ja mahdollisesta omasta taustastaan lapsisotilaana tai pakolaisena. Maahanmuuttajien vertaistuen, vanhemmuuden ja isyyden vahvistaminen varsinkin kotoutumisen alkuvaiheessa vahvistaa hyvää asettumista uuteen maahan.

Tällä hetkellä Helsingistä puuttuu kokonaan maahanmuuttajamiehille suunnattu omankielinen palvelu, jossa heidän olisi mahdollisuus saada vertaistukea kotouttavien asioiden äärellä. Vertaisryhmissä voitaisiin antaa tukea arkeen, yksinäisyyteen, uuteen kotimaahan

kiinnittymiseen ja viranomaisasiointiin, vanhemmuuden tukemiseen, erotilanteisiin, uusiin harrastuksiin, oman kulttuurin ja äidinkielen vaalimiseen. Ehdotamme, että Helsingin ja sen yhteistyökumppaneiden sekä järjestöjen palveluissa mieserityinen katvealue tulisi ensi tilassa korjata. Helsingin kaupungin myöntäessä avustuksia järjestötoimijoille rahoitusta voisi ohjata jo hakukriteereillä mieserityiseen toimintaan. Lisäksi kaupungin omilla toimialoilla, esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimialalla, pitäisi ohjata resursseja miehille suunnattuun omankieliseen toimintaan esimerkiksi ryhmätoiminnan muodossa perustamalla miehille omia hyvinvointiryhmiä.

#### d) Sosiaalinen raportti idän aikuissosiaalityön jalkautumisesta Puhoksella syksyllä 2019

Sosiaalinen raportti Itä-Helsingin Puhoksessa Monik ry:n tiloissa toimineesta aikuissosiaalityön jalkautumisesta syksyllä 2019.

Raportti perustuu jalkautuvien aikuissosiaalityön työntekijöiden asiakastyössä nousseisiin huomioihin asiakkaiden kohtaamisesta, palvelutarpeesta ja -ohjauksesta. Tässä raportissa esitetyt huomiot perustuvat työntekijöiden havaintoihin. Asiakkailta ei ole toistaiseksi kerätty palautetta tai mielipiteitä tilanteesta. Kuvaamme yleisesti toiminnan tavoitteita, joiden toteutumisen perusteella otamme kantaa idän alueen ulkomaalaistaustaisten kohteluun palveluissa, palveluiden saatavuuteen ja tämän hetkisiin sosiaalisiin trendeihin, kuten ylikalliseen asumiseen ja työttömyyteen.

Palvelua tuottaessa on huomattu, että joillakin neuvontapisteen asiakkaista on oma työntekijä ja asiakkuus sosiaalitoimessa, joko Maahanmuuttoyksikössä tai alueella. Havaintojemme mukaan he haluavat palvelua ja tietoa nopeammin ja tulevat siksi jalkautuvien työntekijöiden luokse, tai heidän elämässään on ehtinyt tapahtua jo paljon asioita, joihin he tarvitsevat tukea ennen kuin on seuraava tapaaminen viranomaisen kanssa. Toisaalta jotkut asiakkaat tulevat matalan kynnyksen palveluun toistuvasti ja olisi tarpeen, että heillä olisi kontakti myös sosiaalitoimeen, ja koko elämäntilannetta kartoittava palvelutarpeen arviointi olisi tehty. Jalkautuvat työntekijät ovatkin tarvittaessa tehneet yhteydenottopyyntöjä sosiaalitoimeen. Ratkaisuna edellä mainittuun ehdotamme, että sosiaalitoimessa suhtaudutaan yhteydenottoon vakavasti, jos järjestöpuolen työntekijä soittaa yhdessä asiakkaan kanssa ja yrittää saada asiakkaalle tämän suostumuksella ja pyynnöstä palvelutarpeenarviota.

Haastava tilanne kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen määrästä Helsingissä on noussut esille jatkuvasti jalkautuessa. Vaikuttaa siltä, että ulkomaalaistaustaisille ei ehditä opettaa itsenäistä asunnonhakua vaan heille täytetään ohjatusti yksi tai kaksi hakemusta, jonka jälkeen ohjeistetaan itse olemaan aktiivinen asunnonhaussa. Resurssointi asuntohakemusten täyttämiseen avustamiseen olisi siis välttämätöntä. Olisi syytä myös miettiä, ovatko Kelan kohtuuhintaisten vuokrien rajat pysyneet pääkaupunkiseudun kehityksen mukana tai olisiko muita keinoja löytää vaihtoehtoja edullisempaan asumiseen esim. lisäämällä kimpaa-asumisen houkuttelevuutta.

Järjestöjen ja viranomaisen yhteistyössä on huomattu, että matalan kynnyksen palvelut korjaavat puutetta viranomaisten työssä vaihtelevin määrin. On huomattu, että erityisesti Kelan, Te-toimiston ja Maahanmuuttoviraston hakemukset ja lisäselvityspyynnöt jäävät asiakkaille eivätkä etene, koska niiden ymmärtämiseen ja täyttämiseen ei saa apua. Esimerkiksi Kela on suoraan lähettänyt asiakkaita Monik ry:n tiloihin täyttämään hakemuksia, kun asiakkaan suomen kielen taito tai digitaidot ovat olleet heikkoja. Neuvontapisteelle siis ohjautuu kasvava määrä asiakkaita, jotka eivät saa tarvitsemaansa palvelua niiltä palveluntarjoajilta, jotka ovat vastuussa palvelusta.

Asiakkaita helpottaa matalan kynnyksen, monen toimijan yhteinen palvelu, jossa iällä ei ole väliä. Vaikuttaa siltä, että syksyn 2019 aikana tuen tarvitsijoista niukka enemmistö oli yli 30-vuotiaita. Tämä perustuu tilastointiin, joka on puutteellista joidenkin torstai-iltapäivien osalta. Asiakkaat saavat jalkautuvilta työntekijöiltä kokemuksen viranomaisesta, joka ei ole pelottava ja on helposti lähestyttävä. Kohtaaminen on erityisen tärkeää, kun ollaan tekemisissä ulkomaalaistaustaisten kaupunkilaisten kanssa, ja arvostava, kunnioittava ja kulttuurisensitiivinen kohtaaminen lisää luottamusta viranomaisiin.

Jalkautuvien aikuissosiaalityön työntekijöiden huomioiden perusteella voisi olla syytä tutkia ja pohtia lisää, miksi aluesosiaalityön ja Maahanmuuttoyksikön asiakkaat, joilla on oma sosiaalityöntekijä, asioivat tästä huolimatta viikoittain Monik ry:n neuvontapisteellä. Toiminnan tarpeellisuus on havaintojen mukaan ilmeinen, sillä asiakkaat kokevat neuvontapisteen ympäristön selkeästi turvallisiksi ja heitä kunnioittavaksi. Me jalkautuvat aikuissosiaalityöntekijät olemme pohtineet myös sitä, voisiko puuttuvia palvelutarpeiden arvioita tai tilanteen kokonaisvaltaisia kartoituksia tehdä myös neuvontapisteellä, tai voisiko lisäämällä jalkautuvaa työtä asiakkaiden suosimiin ympäristöihin lisätä asiakkaiden luottamusta viranomaisiin ja kannustaa heitä asioimaan jatkossa omaan alueen sosiaalitoimistossa tai Maahanmuuttoyksikössä? Myös selkeät toimintatavat asiakasohjauksessa Monik:ryn neuvontapisteeltä sosiaalitoimeen hyödyttäisivät asiakkuudessa olevia tai asiakkuutta tarvitsevia asiakkaita, ja pohdimme esimerkiksi sitä, voisiko neuvontapisteen työntekijä matalammalla kynnyksellä olla suoraan yhteydessä asiakkaan työntekijään sosiaalitoimessa.



## 9.2 Tulokortti &amp; toimenpiteet

Kotouttava työote kehittyä koko kaupungissa, tulokortti # 9	
Tavoitteet	Toimenpiteet
<p>Kotoutumisen sillat –hankkeessa saavutetaan sille asetetut tavoitteet:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tunnetaan asiakkaan toimintaympäristö ja siellä olevat toimijat. Asiakkaan sosiaalisten suhteiden muodostumista voidaan tukea. <b>(Kumppanuuskäsikirja, Infot ja sen ylläpito)</b></li> <li>Luodaan kaikille alueille toimintaverkosto, joka tukee yhteisten toimintatapojen muodostumista ja alueellista kehittämistä. <b>(jalkautuminen, Infot; käsikirja)</b></li> <li>Toimintarakenteet ja palveluprosessit mallinnettavissa <b>(Teams-kehitystyö)</b></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Alueen verkostotoimijoiden ja kotouttamispalvelujen toiminnan kartoittaminen (sis. järjestötoimijat) ja kotoutumisentukena.fi –alustan käyttöönotto työvälineeksi <b>(koulutusmateriaalit)</b></li> <li>Kokeillaan uusia toimintamalleja <b>(Teams; jalkautuminen; infotilaisuudet; )</b></li> <li>Käynnistetään alueellisia interventioita, joilla löydetään ratkaisuja alueelliseen haasteeseen. <b>(infotilaisuudet)</b></li> <li>Asiakkailta ja asukkailta oppiminen, asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisten työpajojen järjestäminen <b>(vuonna 2020)</b></li> </ol>
<p><b>Asiakaskokemus ja saatavuus</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kultakin alueelta tuotetaan kirjallinen tuotos siitä mitä on opittu, mitä käynnistetty/toteutettu, mihin löydetty ratkaisuja, mitä on tarvetta kehittää eteenpäin ja onko havaittu uusia ilmiöitä, joita tulee esim. sosiaalisen raportoinnin keinoin kuvata. <b>- Migrin neuvontapalveluiden puute</b> <b>- Sosiaaliohjauksen puute (vrt Kototori-Tampere)</b> <b>- Vertaistukiryhmät miehille puuttuvat</b></li> </ol>	<p><b>Henkilöstökokemus</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Toisilta oppiminen lisääntynyt. <b>(henkilökohtainen verkostoituminen alueille toteutunut)</b></li> <li>Työpajoihin, koulutus- ja verkostotilaisuuksiin osallistuneiden määrä. <b>- Lähes 2000 osallistumiskertaa (2 018).</b></li> <li>PALOMA-koulutuksen suorittaneiden määrä. <b>- 228 osallistumista Paloma-keskusteluihin;</b> <b>- 713 itsenäiseen tutustumiseen</b></li> </ol>
<p><b>Vaikuttavuus</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Ulkomaalaistaustaiset löytävät alueen toimintoihin ja voivat myös vaikuttaa alueellisten verkostojen ja toimintamuotojen kautta asuinalueensa asioihin. <b>- Yhdyskuntatyö integroitu sosiaalipalveluun</b></li> <li>Työpajoihin osallistuneiden asiakkaiden määrä <b>- Ei toteutunut 2019; painopiste 2020.</b></li> </ol>	<p><b>Tuottavuus</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Hyödynnetään olemassa olevia palveluja asiakkaan hyväksi: Kotoutumisentukena.fi-alusta <b>(tehty koulutusmateriaali)</b>, Stadin osaamiskeskuksen palvelut <b>(tehty koulutusmateriaali)</b>, KOTIVA –ryhmät <b>(liitetty verkostoihin)</b>, luku- ja kirjoitustaidon opetus, perusopetuksen palvelut <b>(tehty koulutusmateriaali; Stadin osaamiskeskus)</b></li> <li>Selvitetään ulkomaalaistaustaisten määrä sosiaalityön ja -ohjauksen palveluissa ja seurattavat <b>(tilastografiikka vuodelta 2018)</b></li> </ol>

### 9.3 Tallinnan matkaraportti 10.12.2019

Raportti on laadittu yhteistyössä ryhmissä kaikkien mukana olleiden kanssa. Mukana olleet ja matkaohjelma on löydettävissä erillisessä raportissa, jossa on myös tarkemmat kuvaukset Viron sosiaaliturvasta.

Triina Raag Viron sosiaaliministeriön virkamies kertoi, että Viron sosiaaliturvajärjestelmä on kehittynyt huomattavasti Viron itsenäistymisen jälkeen. Sosiaaliturvajärjestelmän kulmakivi on asuminen Virossa ja rekisteröityminen. Voimassa oleva osoite on tästä syystä erittäin oleellinen Virossa oleskelevalle henkilölle. Sosiaaliturvajärjestelmän toinen kulmakivi on työ ja tätä kautta työnhakeminen/työttömäksi ilmoittautuminen on suuressa roolissa. Ilman voimassaolevaa työnhakua tai työpaikkaa suljetaan henkilö perusterveydenhuollon ulkopuolelle, lukuun ottamatta välttämätöntä terveydenhuoltoa. Keskusteluissa kävi myös ilmi, että kunnallinen asunnontarjonta on hyvin vähäistä. Näiden seikkojen perusteella työryhmämme päätyi siihen lopputulokseen, että palaaminen Suomesta Viroon tilanteessa, jossa henkilöllä ei ole asuntoa tai työtä, ei ole Suomessa asuvan virolaisen henkilön näkökulmasta houkuttelevaa. Keskusteluissa ei suoraan todettu, mutta oli selkeää, ettei Virossa myönnetä etuuksia esim. takuuvuokraan tai uuteen asuntoon. Poikkeuksena turvapaikanhakija, joiden ensimmäisen kuukauden vuokra maksetaan valtion toimesta.

Mielenkiintoista oli huomata ero Viron ja Suomen sosiaaliturvajärjestelmissä koskien iäkkäiden, vammaisten ja pitkäaikaissairaiden henkilöiden palveluasumista. Suomessa palvelutalon kustannukset määritellään henkilön omien tulojen mukaan. Virossa lapset ja jopa lapsenlapset ovat perhelain mukaan velvollisia maksamaan palvelutalon palvelumaksut. Käytännössä tämä tarkoittaa, että asukkaan oma eläke menee käytännössä suoraan palvelumaksuun ja loppuosa maksusta on lapsien ja jopa lastenlasten maksettava. Poikkeuksena, jos lapsi tai lapsenlapsi on vähävarainen, jolloin kunta joutuu vastaamaan kustannuksista. Kysyimme rouva Raagilta, miten tilanne etenee, jos lähiomainen asuu ulkomailla. Lähtökohtaisesti myös silloin tulisi vastata maksuista, mutta käytännössä tuloja voi olla vaikeaa ellei jopa mahdoton todentaa. Systeemin armottomuudesta kertoo myös se, että omistusasunto on realisoitava kuuden kuukauden jälkeen henkilön muutettua palveluasumiseen. Tallinnassa on kertoman mukaan yllättävän vähän laitospaikkoja vanhuksille. Ryhmän tulkinnan mukaan tämä kannustaa virolaisia hoitamaan vanhuksia kotona, koska palveluasuminen on kallista iäkkäiden ja sairaiden ihmisten jälkeläisille.

Turvapaikanhakijoista Raag totesi, että Viro ei tällä hetkellä lähtökohtaisesti vastaanota turvapaikanhakijoita tai kiintiöpakolaisia. Tämä on uuden hallituksen uudehko linjaus. Viro vastaanotti vuonna 2019 noin 200 turvapaikanhakijaa. Maahanmuutto tarkoittaa käytännössä virolaisten paluumuuttoa. Vuosina 2014-2018 paluumuutto on kasvanut vuosittain. Eniten virolaisia palaa kotimaahansa Suomesta, Englannista ja Venäjältä. Suomi on edelleen suosituin maa, johon virolaiset muuttavat. Toisena tulee Englanti ja kolmantena Saksa. Paluumuuttajille on luotu paluumuuttoa tukeva järjestelmä, joka perustuu yli 10 vuotta ulkomailla asuneiden virolaisten ohjaukseen ja neuvontaan silloin, kun he palaavat Viroon. Järjestelmä pitää sisällään myös ns. vertaistukeen perustuvan tukimuodon, jossa samassa tilanteessa olevat jakavat kokemuksiaan. Tulkitsimme, että Viro pyrkii houkuttelemaan paluumuuttajiksi koulutettuja, hyvin toimeentulevia

kansalaisia, kouluttamattomien paluumuuttajien sijaan. Yhdeksi kilpailuvaltioksi Raag mainitsi hyvän koulutusjärjestelmän, joka houkutteli lapsiperheitä takaisin kotimaahan ja hyvän turvallisuus tilanteen. Mielenkiintoista oli, että Raag mainitsi Ruotsin yhdeksi turvattommaksi maaksi, josta paluumuutto oli kiihtynyt.

Sosiaaliturvajärjestelmien vertailu Suomen ja Viron välillä on kiinnostavaa. Eroja on paljon, ja suurin ideologinen painotusero vaikuttaa olevan kansalaisen vastuuttamisen idea. Suomalaisen järjestelmän kaltaista perusturvaa ei Virossa ole niille, jotka eivät ole järjestelmään rekisteröityneet. Virossa perhe kantaa suomalaista perhettä suuremman vastuun omaisistaan. Sekä sosiaali- että terveyspalvelut ovat pitkälti työperusteisia. Arvopohjassa on siis eroja, ja myös tulevaisuuden haasteissa on eroja. Yhteistä on asumisen haasteet, käytännössä kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen puute.

Hankkeen osalta vierailu toi lisää ymmärrystä niiden virolaisten asiakkaiden tilanteesta, joita helsinkiläiset työntekijät tapaavat erilaisissa sosiaalihuollon tehtävissä (asunnottomat henkilöt, toimeentulotuen hakemukset).

Tallinnan Sosiaali ja terveystoimen vastaava Raimo Saadi kertoi, että Virossa sosiaalipalveluita organisoii valtio ja kunta, osa palveluista on yhteisesti järjestetty. Valtio järjestää erityiset mielenterveyspalvelut, vammaisten kuntoutuspalvelut ja apuvälineet. Kunta jakaa valtion budjetista taloudelliset tuet, mm. toimeentulotuki, valtio rahoittaa ja kunta hallinnoi.

Kunnan järjestämiä sosiaalipalveluita ovat muun muassa neuvonta ja sosiaaliohjaus, turvakodit, talous- ja velkaneuvonta, kodittomien palvelut sekä lapsi- ja perhepalvelut.

Tallinnan sosiaalitoimi on jaettu 8 alueeseen, jossa asiakastyö tapahtuu. Hallinto on alueilla myös. Käytännöt vaihtelevat, mutta sosiaali- ja terveystoimi pyrkii yhdenmukaistamaan palveluja. Viranomaiset Virossa huomaavat haasteen kahden eritasoisen sosiaaliturvan fyysisesti lähellä sijaitsevan maan välillä, tilanteessa jossa ihmisillä on oikeus päättää missä oleskelevat.

Keskustelussa tuli ilmi, että Virossa on 79 kuntaa, joissa palveluja tuotetaan, joten on haastavaa antaa yhtä yhteystietoa Helsingin aikuissosiaalityölle, josta asiakkaiden asioita voisi konsultoida.

Integratsioon on eestiläisten paluumuuttajien kotouttamiseen takaisin kotimaahan keskittyvä järjestö. Järjestön tarkoituksena on kannustaa ja tehdä helpommaksi ulkomailla pitkään asuneiden eestiläisten kotouttaminen takaisin kotimaahan. 35 työntekijää työskentelee kahdessa eri kaupungissa, Tallinnassa ja Narvassa. Paluumuuttajia oli vuonna 2018 noin 8000 henkilöä. Yleisimmin Vieroon muutetaan takaisin Suomesta, Iso-Britanniasta ja Venäjältä. Järjestö auttaa mm. lasten koulujen, työpaikan ja asunnon etsimisessä sekä kielen opiskelussa, vertaistuki + ryhmät tärkeässä roolissa kotouttamisessa. Kertaluonteisena paluurahana perheitä tuetaan taloudellisesti, summat ovat virolaisittain kohtuullisen suuret, sillä kaksilapsiselle perheelle maksetaan reilu 2000 euroa paluurahana. Tuen saamiselle oli erilaisia edellytyksiä, jotka löytyvät järjestön internet sivuilta.

Asiakkaat ottavat projektiin yhteyttä yleensä jo hyvissä ajoin ennen kotimaahansa paluuta. Yhteydenottoväylät: puhelin, netti, toimisto, skype. Yhteyttä voi ottaa myös jos miettii palaamista ja haluaa



tietoa omista tuista mahdollisen paluun ollessa ajankohtainen. Järjestö antaa paljon konsultointia kiinnostuneille.

Ks. myös [intergratioon.ee/en](http://intergratioon.ee/en) => return support

Viimeisenä esiintyi sosiaalityöntekijä, joka työskenteli pitkäaikaistyöttömien kanssa Tallinnan alueella (jonkinlainen Te tston / TYP palvelutyyppinen asia). Työskentely perustui ryhmä- ja yksilötyöskentelyyn asiakkaiden kanssa 8 – 12 hlöä, jotka tapaavat säännöllisesti kolmen kk:n ajan ja ryhmässä mukana psykologipalvelut yms. Motivoiva, ratkaisukeskeinen työote. Työnhakuvalmennus. Tärkeää saada asiakas tuntemaan kuuluvansa johonkin (belonging). Myös yksilötyötä ryhmätyön rinnalla, jossa keskitytään paljon asiakkaiden tietoisuuteen omista oikeuksistaan työssä ja työmarkkinoilla ja sosiaalietuuksissa, työelämäoikeuksista ja ihmisoikeuksista. Asiakkaissa paljon venäjänkielisiä pitkäaikaistyöttömiä.

