



Työ- ja elinkeinoministeriö
Arbets- och näringsministeriet

VN/765/2021

Työ- ja elinkeinoministeriö
PL 32
00023 VALTIONEUVOSTO

VALTION ERITYISAVUSTUSHAKU MAAHANMUUTTAJIEN OHJAUS- JA NEUVONTAPALVELUIHIN (2021)

Hakuaika 1.2.–26.3.2021

Hakemus valtionavustuksen erityisavustuksen saamiseksi

Tallenna lomake koneellesi ennen täyttämistä. Tekstiä voi jatkaa erilliselle paperille.

Hakijan tiedot

Hakijan nimi Helsingin kaupunki		Nimilyhenne HKI:n kaupunki
Hakijan kotikunta Helsinki	Yhteyshenkilö Marja Säikkä Anne Nissinen	Hakijayhteisön Y-tunnus 0201256-6
Lähiosoite PL 1		
Postinumero 00099	Postitoimipaikka Helsingin kaupunki	
Sähköpostiosoite marja.saikka@hel.fi anne.k.nissinen@hel.fi		Puhelin +358404876353 +358403362228

307 921,60 €	Hakijan pankkitili IBAN BIC FI06 80001200062637 DABAFIHH
<p>Hakijan kokemus ja osaaminen</p> <p>Hankkeen toteutuksen päävastuu kuluvalle kaudella ja myös tulevalle kaudella on Helsingin kaupungin kaupunginkanslian viestintäosaston osallisuus- ja neuvontayksikön Helsinki-infolla, jolla on vahvaa ja pitkäjänteistä kokemusta vieraskielisten matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluiden järjestämisestä ja kehittämisestä sekä suuren asiakasvolyymien asiakaspalvelun organisoinnista. Helsinki-info on kaupungin keskitetty neuvontapalvelu, jossa on yli kymmenen vuoden kokemus ja näkemys kaupunkitasoisen, monikielisen neuvontapalvelun kehittämistarpeista Helsingissä ja pääkaupunkiseudulla.</p> <p>Aikaisempina hankekokemuksena haluamme nostaa esiin erityisesti helmikuussa 2020 päättyneen Euroopan unionin Turvapaikka-, maahanmuutto- ja kotouttamisrahaston (AMIF) rahoittaman JANE-hankkeen, jossa rakennettiin kunta- ja järjestötoimijoille yhteistyömalli monikielisen palveluohjauksen ja -neuvonnan toteuttamiseen sekä edistettiin kolmansien maiden kansalaisten aktiivisuutta, demokratiatietoutta ja osallisuutta. Tässä hankekumppaneina toimi Monik ry., Loisto settlementti ry. ja Meilahden seurakunta sekä järjestökumppaneita Nicehearts ry., African care ry., Irakin Naisten Yhdistys ry, Ariana - Afganistanin naisten seura ry, Al-Birr-Lähimmäisapu ry, Konsom-nuoret ry. ja Pääkaupunkiseudun Omaishoitajat ja Läheiset ry. Kaupungin toimialoista mukana olivat kasvatuksen ja koulutuksen toimiala, kulttuuri ja vapaa-ajan toimiala sekä sosiaali- ja terveystoimiala.</p> <p>Osallisuus ja neuvonta -yksikkö vastaa myös Helsingin kaupunkitasoisen osallisuuden kehittämisestä ja tätä erityisosaamista voidaan hyödyntää myös hankkeen toteuttamisessa. Yksikkö vastaa myös kaupunkitasoisen digituen ja etädigituen kehittämisestä, joka osaltaan parantaa tasa-arvoista ja yhdenvertaista ohjaus- ja neuvontapalvelua.</p> <p>Osallisuus ja neuvonta -yksikön lisäksi Avoin ovi palveluihin -hankkeessa ovat osatoteuttajina kaupunginkanslian elinkeino-osaston työvoima ja maahanmuutto -yksikkö, sosiaali- ja terveystoimialan maahanmuuttoyksikkö ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialan viestintä- ja kehittämispalvelut. Edellä mainitut toimijat ovat olleet osatoteuttajina myös hankkeen ensimmäisessä vaiheessa. Kyseisillä osatoteuttajilla on myös pitkä ja laaja-alainen kokemus vieraskielisten palveluiden järjestämisestä sekä niiden kehittämisestä.</p> <p>Avoin ovi palveluihin -hankkeessa 1.10.2020-31.8.2021 tehty pohjatyö luo hyvät edellytykset jatkohankkeen toteutumiselle. Hankkeessa tehty kartoitus kaupunkitasoisen vieraskielisten ohjaus- ja neuvontapalveluiden nykytilasta, sekä palvelumuotoiluprosessissa syntyvä toimintamalli toimivat lähtökohtina jatkohankkeessa toteutettavia toimintoja varten.</p>	
Hankkeen nimi Avoin ovi palveluihin	Hankkeen suunniteltu alkamis- ja päättymisaika 1.9.2021 - 31.8.2022

Päiväys Allekirjoitus (*allekirjoittajalla tulee olla yhteisön nimenkirjoitusoikeus*)

Nimen selvennys

Liisa Kivelä, viestintäjohtaja

Hakemukseen vaadittavat liitteet:

Erityisavustus

Kululajikohtainen erittely hankkeen kokonaiskustannuksista ja hankkeesta saatavista tuloista. Muut samaa tarkoitusta varten saadut ja haetut avustukset.

Selvitys nimenkirjoitusoikeudesta (esim. ote kunnan hallintosäännöstä)

Valtionavustuksiin sovelletaan valtionavustuslakia 688/2001

Hankesuunnitelma

Tarvekuvaus

Helsingin asukkaista yli sadallatuhannella äidinkieleksi on rekisteröity jokin muu kieli kuin suomi tai ruotsi. Määrä on kasvaa tasaisesti ja vuonna 2035 arviolta yli neljännes helsinkiläisistä on vieraskielisiä. Tämä korostaa tarvetta helposti saavutettaville vieraskielisille suunnatuille ohjaus- ja neuvontapalveluille. Vieraskielisten joukko on moninainen ja heidän erilaiset tarpeensa tulee huomioida palveluiden kehittämisessä aidosti saavutettaviksi. Lisäksi Covid-19 pandemia on tuonut esiin tarpeen kehittää ketteriä sekä joustavia digitaalisia ja monikanavaisia toimintatapoja.

Kotoutumisen kannalta pääsy koulutukseen ja työelämään ovat keskeisiä. Helsingissä vieraskielisten työttömyys on kantaväestöä suurempaa. Koronapandemia on heikentänyt työllisyystilannetta ja tämä korostuu erityisesti Uudenmaan alueella, jossa vieraskielisten työttömien työnhakijoiden määrä on kasvanut vuodessa 58 %. Helsingissä ulkomaan kansalaisten työttömien määrä oli tammikuussa 2021 yhteensä 8917 henkilöä. Tuolloin 27,4 % ulkomaalaisesta työvoimasta oli työttömänä. Muun kielisiksi luokiteltuja työttömiä työnhakijoita oli tammikuussa 2021 yhteensä 13 204 henkilöä. Myös ulkomaalaisten aktivointiaste on laskenut. Vieraskielisten kohdalla siis sekä työllisyys että osallistuminen erilaisiin työllistymistoimiin on heikentynyt koronapandemian aikana merkittävästi.

Helsingissä puhutuimmat vieraat kielet ovat venäjä, viro, somali, arabia ja englanti. Helsinki-Info on palvelut monikielisesti asukkaita jo vuodesta 2011. Helsinki-Infolla on ollut jalkautuvaan neuvontaan ja erityisryhmien neuvontapalveluihin eri hankkeita kuten TAKU (Tasa-arvoinen kuntalainen, aloitus 2015) ja jalkautuvan neuvonnan JANE-hankkeet (vuodesta 2017), joiden pohjalta voidaan todeta, ettei Helsingin nykyiset julkisen hallinnon tai järjestöjen neuvontapalvelut tavoita tehokkaasti kaikkia palvelun piirissä olevia asiakkaita. Lisäksi Avoin ovi palveluihin -hankkeen ensimmäisellä kaudella tehty kartoitus toi esiin kehittämistarpeita Helsingin kaupungin ohjaus- ja neuvontapalveluissa.

Vieraskielisille suunnattuja ohjaus- ja neuvontapalveluita on saatavilla tällä hetkellä useilla eri kielillä useissa eri pisteissä. Kuitenkin tarjolla olevat palvelukielet vaihtelevat toimipisteittäin ja toimipisteiden verkosto on hajanainen ja asiakasnäkökulmasta vaikeasti hahmotettava. Kaupungin omien neuvonta- ja ohjauspalveluiden lisäksi Helsingissä toimii laaja kirjo muita viranomaistahoja sekä kolmannen sektorin toimijoita, jotka tarjoavat neuvontaa ja ohjausta vieraskielisille helsinkiläisille.

Ohjaus- ja neuvontapalveluiden moninaisuus ja palvelukokonaisuuden pirstaleisuus ovat haasteita, jotka aiheuttavat asiakkaille ja neuvojille vaikeuksia löytää tarvitsemansa tiedot tarjolla olevien palveluiden joukosta. Palveluiden ja informaation löydettävyyden parantamiseksi palvelumuotoillaan ja konseptoidaan nyt meneillään olevalla hankekaudella toimintamalli, jossa asiakasprosesseja sujuvoitetaan ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä lisätään toimijoiden työkäytäntöihin.

Hankekaudella 2020–2021 on perustettu seudullinen Neuvotaan-verkosto ohjaus- ja neuvontatyötä tekeville kuntien, valtion viranomaistahojen ja kolmannen sektorin toimijoille. Tällä hetkellä verkosto kokoontuu kuukausittain ja toimii Teams-kanavalla Helsingin kaupungin organisaatiossa. Heti verkoston käynnistyttyä helmikuussa 2021 kävi ilmi, että tämän tyyppiselle yhteistyömuodolle on ollut suuri tarve. Neuvotaan-verkosto keräsi nopeasti 170 jäsentä ja sen sisällä käydään vilkasta viestintää ja tiedonvaihtoa.

Tavoitteet

Hankkeen päätavoitteena on parantaa maahanmuuttaja-asukkaiden kotouttamista ja pääsyä työelämään tehostamalla ja parantamalla neuvontapalveluiden laatua. Tavoitteen on luoda työtapojen ja osaamisen kehittämisen avulla keinoja, joilla asiakkaille tarjottavia ohjaus- ja neuvontapalveluita voidaan kehittää nykyistä paremmiksi parantamalla neuvontapalveluiden laatua.

Hankkeessa parannetaan neuvonta- ja ohjaustyön laatua henkilöstön osaamista kehittämällä. Hankkeessa luodaan kansallinen ohjaus- ja neuvontapalveluiden koulutuskokonaisuus, joka on selkeästi tunnistettava ja sellaisella sivustolla, jonne ohjaus- ja neuvontatyötä tekevillä on pääsy riippumatta työnantajaorganisaatiosta. Yhtenäisesti käyttöön otettavalla koulutuskokonaisuudella parannetaan palveluiden saavutettavuutta, lisätään neuvojen osaamista, parannetaan neuvontatyön laatua, lisätään palvelujärjestelmän läpinäkyvyyttä asiakkaille sekä tehostetaan maahanmuuttaja-asiakkaiden työhön ja koulutukseen ohjautumista.

Hankkeessa Helsingin maahanmuuttajien neuvontapalveluita kehitetään asiakasnäkökulmasta selkeämmäksi asiointikokonaisuudeksi. Tavoitteena on selkeyttää niin julkisen sektorin kuin järjestöjen neuvontaroolia siten, että asiakasnäkökulmasta ohjaus- ja neuvontatarpeet huomioidaan yhdeksi neuvontakokonaisuudeksi. Tavoitteeseen pääsyä edistää, että hankkeen aikana ohjaus- ja neuvontapalvelut oppivat tuntemaan aiempaa paremmin muiden toimijoiden ohjaus- ja neuvontapalvelut ja siten tehostamaan yhteistyötään asiakkaan kotoutumis- ja työllistymispalveluiden tukemiseksi. Tuloksena on mahdollisimman kattava toimijaverkosto, joka tavoittaa mahdollisimman kattavasti Helsingin vieraskielisen väestön.

Neuvotaan-verkoston toiminta sujuvoittaa asiakasohjausta sekä lisää toimijoiden tietämystä olemassa olevista palveluista. Verkoston tapaamiset lisäävät tietoa palveluista sekä ohjaus- ja neuvontapalveluihin liittyvistä aihealueista. Tapaamisten rakenteessa huomioidaan vuorovaikutteisuus. Myös Neuvotaan-verkoston Teams-ryhmä toimii kaikkien verkoston jäsenten yhteisenä tiedonvaihto- ja keskustelualustana.

Jatkohankkeessa juurrutetaan käyttöön ensimmäisen hankkeen aikana luotu kaupunkitasoinen ohjaus- ja neuvontapalveluiden toimintamalli. Selkeä palvelukonsepti helpottaa paljon palveluita tarvitsevien pääsyä ohjaus- ja neuvontapalveluiden pariin ja nopeuttaa myös itseohjautuvien asiakkaiden omatoimista palveluihin hakeutumista.

Kotoutumisen tukemiseksi hankkeessa huomioidaan maahanmuuttajien osallisuuden lisääminen. Yhteiskuntaan pääsyn ja aktiivisen työllistymisen tukemiseksi maahanmuuttajat tarvitsevat osallistumisen mahdollisuuksia. Helsinki kehitti ja käynnisti 2015–2017 laajan toimijaverkoston osana turvapaikanhakijakriisiä. Verkoston toiminnasta vastasi kaupunginkanslian osallisuus ja neuvonta -yksikkö. Toimintaa kehitettiin yhdessä järjestöjen kanssa ja tuloksena kuvattiin laajasti osallistumis- ja toimintamahdollisuuksia kuten ryhmä- ja vapaaehtoistoiminnan verkostoa. Osallisuus ja toimijuus vahvistaa työelämätaitojen, kielitaidon ja aktiivisen yhteiskuntaan kuulumisen tunnetta ollen kotoutumisen peruselementti. Avoin ovi palveluihin –hankkeen toisella kaudella järjestöyhteistyössä vahvistetaan ohjaus- ja neuvontapalveluita myös edellä mainituista toimintamahdollisuuksista Helsingissä.

Helsinki-infon aiemman jalkautuvan ohjaus- ja neuvontatyön havaintona on myös intersektionaalinen tasa-arvo ja yhdenvertaisuusnäkökulma. Hankkeessa tunnistetaan ja kehitetään tasa-arvoisempaa ja yhdenvertaisempaa ohjaus- ja neuvontapalvelua huomioiden eri väestöryhmien tarpeet. Etenkin järjestöyhteistyöllä on mahdollisuus kehittää kohdennetumpaa erityisneuvontaa.

Hankkeen toimenpiteet on kuvattu osiossa 'toteutustapa'.

Muut hanketoteuttajat

Yhteistyötahot Helsingin kaupungilla

Hankkeen päähakijana on Helsingin kaupunginkanslian osallisuus ja neuvonta -yksikkö. Yhteistyötahoina ja osatoteuttajina ovat Helsingin kaupunginkanslian työllisyyspalvelut-yksikkö, sosiaali- ja terveystoimialan maahanmuuttoyksikkö ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialan viestintä- ja kehittämisspalveluyksikkö.

Osatoteuttajien tehtävät hankkeessa jakautuvat seuraavasti:

Kokonaisvastuu hankkeen hallinnosta ja toteuttamisesta on osallisuus ja neuvonta -yksikössä ja siellä hankkeen projektipäälliköllä Helsinki-infon neuvontapäällikön alaisuudessa. Hän vastaa

hankkeen johtamisesta, hallinnoinnista sekä hankkeessa toteutettavien tavoitteiden seurannasta ja toteuttamisesta.

Kaikki ym. osatoteuttajat osallistuvat monitoimijaisen ohjaus- ja neuvontatiimin työskentelyyn ja käyttöön otettavan ohjaus- ja neuvontamallin implementointiin sekä koulutuspaketin sisältöjen suunnitteluun, koostamiseen ja tuotantoon.

Hankkeessa tehdään yhteistyötä lisäksi myös muiden tavoitteiden kannalta keskeisten Helsingin kaupungin toimijoiden, kuten Työllisyyden kuntakokeilun ja NewCo Helsinki yritysneuvonnan kanssa.

Muut keskeiset yhteistyökumppanit

Hankkeessa tehdään tiivistä yhteistyötä valtiollisten viranomaistoimijoiden, kuten TE-palveluiden ja Kansaneläkelaitoksen kanssa. Hankkeen yhteistyökumppanina toimii myös maahanmuuton alkuvaiheen neuvonta- ja viranomaispalveluita tarjoava (IHH) International House Helsinki -palvelu.

Kolmannen sektorin toimijoista hankkeen yhteistyökumppaneita ovat:

African Care ry

Föreningen Luckan rf

Monik ry

Suomen Pakolaisapu ry

Suomen venäjänkielinen keskusjärjestö

Vantaan venäläinen klubi ry

Lisäksi yhteistyökumppanina on ruotsinkielisen kotoutumisen osalta Arcadan ja Practicum Karriärcenter Arabia. Näiden lisäksi hankkeessa tunnustetaan ja verkostoidutaan laajasti muiden Helsingissä toimivien järjestöjen kanssa, jotka tarjoavat ohjaus- ja neuvontapalveluita maahanmuuttajille.

Tavoitteena on myös tehdä Neuvotaan-verkosto tunnetuksi, johon myös osataan ottaa yhteyttä ja liittyä sen toimintaan. Julkisen sektorin toimijoiden avoimuuden ja yhteistyön lisääminen parantaa järjestötoimijoiden tuntemusta julkisesta palvelusta. Keskinäisen yhteistyön lisääminen parantaa mahdollisuuksia tarjota oikea-aikaista ohjausta ja neuvontaa laaja-alaisesti kaikille maahan muuttaneille.

Yhteistyö tarkoittaa esimerkiksi ohjausryhmätyöskentelyä, tiedon jakamista ja yhteistä kehittämistä sekä yhteisiin kokeiluihin osallistumista ja tilaisuuksien toteuttamista yhdessä.

Kohderyhmä

Hankkeen koulutuspaketin, toimintamallin ja verkoston juurruttamisen osalta ensisijainen kohderyhmä on kaikkialla Suomessa työssään monikielisiä ohjaus- ja neuvontapalveluita antavat työntekijät. Väillisesti kohderyhmänä ovat myös vieraskielisen neuvonnan loppuasiakkaat.

Teemojen ympärille rakentuvien neuvontakokonaisuuksien kohderyhmänä ovat kaikki kaupungilla tai yhteistyökumppaniorganisaatioissa asioivat vieraskieliset asiakkaat, sekä nevieraskieliset asiakkaat, joita aiemmat ohjaus- ja neuvontapalveluiden muodot eivät ole tavoittaneet.

Kohderyhmänä ovat myös maahanmuuttajapalveluita tuottavat järjestöt, joiden osalta vahvistetaan julkisen sektorin palvelutuntemusta. Osallisuuden toimijuuden lisäämisessä järjestöt ovat hankkeessa merkittävässä roolissa, koska etenkin niiden kautta maahanmuuttaja-asiakkaat voivat saada ohjausta ja neuvontaa erilaisista yhteiskuntaan osallistumisen mahdollisuuksista.

Hankkeeseen osallistuvien henkilöiden määrä (arvio)

Hankkeessa testattaviin uusiin toimenpiteisiin osallistuu hankekauden aikana arviolta 1000 vieraskielistä loppuasiakasta.

Koulutuksen pilotointiin osallistuu Helsinki-infon, Ohjaamon, kasvatuksen ja koulutuksen toimialan sekä sosiaali- ja terveys toimialan henkilökuntaan kuuluvia n. 70 henkilöä.

Hankkeen kohderyhmän osallistuminen toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin

Hankkeen kohderyhmään kuuluvia neuvoja osallistetaan laaja-alaisesti hankkeen toiminnassa ja sen suunnittelussa ja arvioinnissa. Kohderyhmää osallistuu koulutuspaketin pilotointiin, yhteisneuvontojen suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä verkoston toimintaan ja kehittämiseen ja tiedon jakamiseen verkoston kautta.

Kaupunkitasoinen vieraskielisten ohjaus- ja neuvontapalveluiden toimintamalli pilotoidaan ja käyttöön otetaan Helsingin kaupungin lukuisissa ohjaus- ja neuvontayksiköissä. Toimintamallin käyttöönoton opastuksiin osallistuu arviolta 70 henkilöä.

Aikataulu

Hankkeen kesto 1.9.2021-31.8.2022

Syksy 2021:

- Tiimi aloittaa työskentelyn 1.9.2021. Mahdolliset muutokset rekrytointiin valmistellaan edellisen hankekauden aikana.
- Toimintamallin pilotointi ja käyttöönotto
- Koulutuspaketin suunnittelu ja mallinnus:
- Koulutuskokonaisuuden sisältöjen tuottaminen eri aihealueista, materiaalien työstäminen, koulutusalueen rakenteen suunnittelu
- Yhteisten neuvontakokonaisuuksien suunnittelu ja aloittaminen
- Neuvotaan-verkoston säännölliset kokoontumiset

Kevät 2022:

- Teemallisten ja alueellisten neuvontakokonaisuuksien toteuttaminen yhteistyökumppanien kanssa
- Tuotetun koulutusmateriaalien syöttäminen yhteiselle alustalle.
- Koulutusalueen testikäyttö ja palautteen kerääminen
- Koulutusalueen tarvittavien korjausten ja muutosten tekeminen
- Koulutuskokonaisuuden markkinoinnin koordinaatio ja koulutusten aloittaminen
- Koulutusten jalkauttaminen ja suunnittelu jatkosta
- Neuvotaan-verkoston säännölliset kokoontumiset
- Neuvotaan-verkoston rakenteistaminen kohti pysyvämpää toimintatapaa

Toiminnan tulokset ja vaikutukset

1. Juurrutetaan ja otetaan käyttöön edellisen hankkeen aikana konseptoitu ja brändätty, selkeä ja kokonaisvaltainen toimintakonsepti matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluiden tuottamiseksi vieraskielisille. Uusi palvelukonsepti tehostaa asiakasohjausta, lyhentää palvelujen etsimiseen ja asiointiin käytettävää aikaa sekä parantaa asiakaskokemusta. Konseptin avulla asiakkaalle tarjolla olevien palveluiden kokonaisuus on aiempaa läpinäkyvämpi ja helpommin saavutettavissa.
2. Sitoutetaan aktiiviset toimijat edellisen hankkeen aikana perustetulle seudulliselle ohjaus- ja neuvontapalveluiden Neuvotaan-verkostolle. Verkosto tiivistää alueellista vieraskielisten ohjaukseen ja neuvontaan liittyvää yhteistyötä ja lisää eri toimijoiden tietoisuutta alueella tehtävästä työstä. Yhteistyön tiivistymisen myötä asiakasohjaus tehostuu, ja mm. eri toimijoiden tekemän päällekkäisen työn määrä vähenee. Verkostoa ja verkoston viestintäkanavia hyödynnetään aktiivisesti yhteistyöhön ja tiedon jakamiseen eri toimijoiden välillä.
3. Parannetaan tiedon saavutettavuutta, neuvonta- ja ohjaustyön laatua ja turvataan neuvonnan tasalaatuisuutta valtakunnallisen koulutuspaketin toteutuksella ja käyttöönotolla. Hankkeessa tuotetut koulutusmateriaalit ja koulutusosalusta jäävät pysyvästi hyödynnettäväksi hankekauden päättyessä.
4. Helpotetaan palveluiden saavutettavuutta ja lisätään toimijoiden yhteistä työskentelyä ottamalla käyttöön hankkeessa suunnitellut ja toteutetut kaupungin toimijoiden, valtion viranomaistahojen ja kolmannen sektorin yhteiset, vieraskielisille suunnatut, neuvontakokonaisuudet. Yhteisesti tuotettavien neuvontakokonaisuuksien avulla vieraskielisillä on mahdollisuus saada samaan aihepiiriin liittyen tietoa useammalta palvelukokonaisuuteen tai aihepiiriin liittyvältä toimijalta. Tämän toimintamallin avulla myös tiivistetään yhteistyötä eri sektorien palveluntuottajien välillä. Lisäksi hankkeessa etsitään muita uusia tapoja tavoittaa vieraskielisiä asiakkaita monikanavaisesti.

Seuranta ja arviointi

Hankkeelle luodaan sen toimintakauden käynnistyessä arviointisuunnitelma hankkeessa toteutettavien toimenpiteiden vaikutusten selvittämiseksi. Arviointisuunnitelman laatimisesta vastaa hankkeen projektipäällikkö yhteistyössä projektisihteerin ja hanketiimin kanssa.

Hankkeen aikana kerättävää arviointi- ja seurantatietoa analysoidaan säännöllisesti. Tämä mahdollistaa kokeiluista oppimisen ja tietoon perustuvan päätöksenteon hankekauden aikana ja sen päätyttyä. Arvioinnin kohteina jatkokehittämistä varten ovat mm. testattavien ohjaus- ja neuvontatyön mallien toimivuus ja tehokkuus, asiakasvolyymit, asiakkaiden sukupuolijakauma, asiakastyytyväisyys ja -kokemukset sekä asiakasviestintä. Lisäksi seurataan mm. neuvontaan saapuneiden asiakkaiden kysymysten aiheita ja yksilöohjauksen tarvetta. Arvioinnissa hyödynnetään myös niitä tietoja, joita saadaan hankkeeseen osallistuvien palveluntarjoajien omista asiakasrekistereistä.

Koulutuskokonaisuudesta kerätään pilotointivaiheessa käyttäjäpalautetta ja käyttökokemustietoa. Tätä hyödynnetään pilotin aikana toimivuuden parantamiseksi.

Tulosten hyödyntäminen

Hankkeessa kehitettyjä hyviä käytäntöjä jaetaan verkostossa ja jalkautetaan hankkeessa mukana oleviin toimintoihin. Hankkeessa tuotettava koulutuskokonaisuus tulee hyödynnettäväksi valtakunnallisesti.

Hankkeen verkostoyhteistyössä on mukana seudullisia toimijoita Uudenmaan alueelta. Verkostossa jaettava tieto ja yhteisesti ideoidut toimintakäytännöt hyödyntävät seutukunnallisiatoimijoita kunnissa, valtion viranomaistahoilla ja kolmannella sektorilla.

Hanketuotoksena syntynyt vieraskielisten ohjaus- ja neuvontapalveluiden kaupunkitasoinen toimintamalli otetaan käyttöön hankkeessa mukana olevilla toimialoilla syksystä 2021 alkaen. Tämän jälkeen mallia laajennetaan muihin Helsingin yksiköihin, jossa annetaan ohjausta ja neuvontaa. Helsingin kaupungin lisäksi mallia voidaan hyödyntää myös muualla Suomessa tehtävässä kehittämistoiminnassa.

Miten hanke vastaa hakuilmoituksessa esitettyihin hakukohtaisiin myöntöperusteisiin?

Hankkeessa tehtävillä toimenpiteillä tuetaan hallitusohjelman tavoitteita kehittämällä helposti saavutettavia vieraskielisten ohjaus- ja neuvontapalveluita. Sujuvat ohjauspalvelut edistävät maahanmuuttajien aktiivista kotoutumista sekä helpottavat ja nopeuttavat ohjautumista oikean palvelun pariin. Sujuvilla ohjaus- ja neuvontapalveluilla voidaan edistää myös maahanmuuttajien työllistymistä. Hankkeessa rakennettava valtakunnallinen koulutuskokonaisuus lisää ohjaus- ja neuvontatyötä tekevien ammatillista osaamista ja Helsingissä käyttöön otettava kaupunkitasoinen ohjaus- ja neuvontapalveluiden toimintamalli parantaa toimijoiden välisiä prosesseja ja asiakaskokemusta.

Hankkeessa kehitettävä kaupunkitasoinen toimintamalli vastaa tarpeeseen ns. yhden luukun moniammatillisesta osaamiskeskuksesta hankkeessa käyttöön otettavan kaupunkitasoisen ohjaus- ja neuvontapalveluiden toimintamallin avulla, jolloin oikeiden palveluiden pariin ohjautuminen helpottuu ja turhien edelleen ohjauksien määrä vähenee. Toimintamalli ei ole yksittäinen, fyysinen palvelupiste, vaan tavoitteena on kehittää ja parantaa yhteisiä työkäytänteitä Helsingillä jo olemassa oleviin palvelupisteisiin.

Kehittämistyöhön osallistuva toimijaverkosto on erittäin laaja, ja sen avulla tavoitetaan suuri joukko kohderyhmään kuuluvia vieraskielisiä helsinkiläisiä. Toimijaverkosto muodostuu hankkeessa mukana olevista toimialoista, muista yhteistyötahoista (hakemuksen kohta Muut keskeiset yhteistyökumppanit), sekä Neuvotaan-verkoston n. 170 jäsenestä pääkaupunkiseudun kunnista, valtion viranomaistahoista ja kolmannelta sektorilta. Ketterissä, monialaisissa neuvontakokeiluissa tavoitetaan myös suuri määrä loppuasiakkaita.

Oikea-aikaista ohjaus- ja neuvontapalvelua tarjotaan lisäksi monitoimijaisten pop-up –neuvontatapahtumien sekä aihepiirien ympärille koottujen paikallisten tai verkossa tapahtuvien neuvontatilaisuuksien avulla.

Hankkeessa kehitettävä koulutuskokonaisuus, verkostoyhteistyö sekä kaupunkitasoinen ohjaus- ja neuvontapalveluiden toimintamalli sujuvoittavat ja tehostavat asiakasprosesseja sekä viranomaispalveluita. Toimintamallin implementoinnissa ja koulutuskokonaisuuden sisällöissä otetaan huomioon ja osallistetaan mukaan myös kolmannen sektorin toimijat. Nämä toimenpiteet kehittävät ohjaus- ja neuvontapalvelua tavoitteellisesti monialaisessa verkostossa alueen keskeisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita tarjoavien toimijoiden kanssa.

Hankkeissa ohjaus- ja neuvontapalveluita tarjotaan avoimella toimintaperiaatteella kaikille maahan muuttaneille.

Avoin ovi palveluihin -hankkeessa tarjotaan ohjaus- ja neuvontapalveluita matalalla kynnyksellä kaikille vieraskielisille Helsingissä. Toimintamallissa kiinnitetään erityistä huomiota mm seuraaviin seikkoihin: palvelupisteet ovat asiakkaille helposti tunnistettavia, asiointi toteuttaa matalan kynnyksen periaatetta, jolloin neuvoa voi kysyä myös ilman tunnistautumista ja palvelussa huomioidaan asiakkaan erityistuen (esim. puutteellinen kieliosaaminen) tarpeet. Kaupunkitasoisen toimintamallin visuaalinen ilme helpottaa ohjaus- ja neuvontapalveluiden tunnistettavuutta ja löydettävyyttä. Tavoitteena on, että palveluiden pariin ohjautuu jatkossa myös sellaisia loppuasiakkaita, jotka eivät entuudestaan ole palveluiden käyttäjiä.

Hankkeissa ohjaus- ja neuvontapalveluiden toimintaa ja tarjontaa kehitetään tukemaan asiakkaiden aktiivisuutta, kotoutumista ja ohjautumista työmarkkinoille huomioiden alueen maahanmuuttajaväestön tarpeet. Hankkeissa kehitettävä toiminta tehostaa maahanmuuttajien kotoutumis- ja työllistymispolkuja maahantulon alkuvaiheesta alkaen.

Edellisessä Helsinki-infon toteuttamassa Jane(AMIF)-hankkeessa todettiin tehdyn monitoimijaisen ja monikielisen neuvonta- ja ohjaustyön olleen kohderyhmälle merkityksellistä ja vaikuttavaa. Hankkeen onnistuminen ja vaikutukset näkyvät konkreettisimmin ihmisten arjessa, oman ja läheisten hyvinvoinnin lisääntymisenä. Moni asiakas sai hankkeen toimintojen myötä uuden työpaikan, opiskelupaikan, kotimaan, kodin, harrastuksia, ystäviä, rohkeutta ilmaista itseään ja osallistua sekä tietoa oikeuksistaan, vaikutusmahdollisuuksistaan, vastuistaan ja velvollisuuksistaan. Tämän hankkeen kokemuksia oppeja ja löydöksiä hyödynnetään myös Avoin ovi palveluihin –hankkeessa.

Avoin ovi palveluihin -hankkeessa kehitettävä toiminta tehostaa vieraskielisten ohjautumista oikeamuotoisten neuvontapalveluiden piiriin. Nopeuttamalla ohjausta ja antamalla oikeaa ja omakielistä tietoa palveluista, nopeutuu myös kotoutuminen ja työllistymismahdollisuudet paranevat. Tätä edistetään

ottamalla käyttöön ohjaus- ja neuvontapalveluiden kaupunkitasoinen toimintamalli, hyödyntämällä monikanavaista neuvontaa, monikielisiä ja monitoimijaisia neuvontatiimejä sekä tekemällä tiivistä yhteistyötä muiden neuvontaa tuottavien tahojen kanssa.

Toimintamallin implementoinnissa ja koulutuskokonaisuuden suunnittelussa osallistetaan vieraskielisiä asiakkaita ottamalla heitä mukaan suunnitteluun ja keräämällä palautetta tuotetuista palveluista sekä huomioimalla erilaisia tuen tarpeita ja elämäntilanteita palveluita suunniteltaessa.

Taustatietoa kehittämistarpeista on koostettu hankekaudella 2020–2021 tehtyyn kartoitukseen Ohjaus- ja neuvontapalveluiden nykytila ja kehittämistarpeet Helsingissä. Lisäksi on hyödynnetty muita Helsingissä aikaisemmin toteutettuja hankkeita ja tehtyjä kartoituksia ja selvityksiä, kuten Kotouttava järjestötyö Helsingissä.

Ohjaus- ja neuvontapalveluita kehitetään tavoitteellisesti monialaisessa verkostossa alueen keskeisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita tarjoavien toimijoiden, kuten TE-palveluiden ja kuntien työllisyyspalveluiden, Kelan, koulutuksen järjestäjien, osaamiskeskusten, Ohjaamoiden, Talent Hub -toimijoiden ja kolmannen sektorin kanssa perustuen asiakkaiden tarpeisiin. Maahan muuttaneiden tarpeisiin vastaavia ohjaus- ja neuvontapalveluita voidaan kehittää myös osana kunnan kaikille avoimia neuvontapalveluita.

Hankkeen osatoteuttajissa ja yhteistyökumppaneissa on laaja joukko tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita tarjoavien toimijoiden edustajia. Avoin ovi palveluihin -hankkeessa kehitettävä Neuvotaan-verkosto lisää monitoimijaista yhteistyötä ja kehittää tavoitteellisesti ohjaus- ja neuvontapalveluiden työtapoja kuntien, valtion viranomaistahojen ja kolmannen sektorin välillä. Eri sektoreiden toimijat huomioidaan myös koulutuskokonaisuuden rakentamisessa niin, että kaikkien keskeisten tahojen palveluista löytyy tietoa.

Monikanavaista ja monikielistä neuvontatyötä tehdäänkin nyt ensimmäistä kertaa valtakunnallisesti uuden verkoston ja koulutusalan kautta. Hankkeen yhteistyö Työllisyyden kuntakokeilun kanssa tuo lisätietoa ja osaamista myös vieraskielisten työllisyyden ja kotoutumisen edistämiseen liittyviin kysymyksiin. Lisäksi Helsinki-infon merkittävä rooli IHH (International House Helsinki) -palvelussa antaa mahdollisuuden hyödyntää IHH-verkostoa ja luo sitä kautta uusia mahdollisuuksia mm. digitaalisten etäinfojen toteuttamiselle yhdessä muiden IHH-toimijoiden kanssa.

Hankkeissa kehitetään tehokkaita ja asiakastarpeisiin vastaavia palvelun toteuttamisen muotoja edistämään mm. asiakkaiden tavoittamista ja ohjausta hyödyntäen palvelun tarjoamisessa omakielisyyttä, verkostoyhteistyötä ja monikanavaisuutta.

Hankkeen toimenpiteitä tehdään monikielisesti, monikanavaisesti, verkostoyhteistyössä ja asiakastarpeet huomioiden. Hanketiimin rekrytoinnissa on huomioitu monialainen ja monikielinen osaaminen. Lisäksi huomioidaan mahdolliset pandemiatilanteen vaikutukset toiminnan suunnitteluun. Hankkeessa hyödynnetään monikanavaista asiakastyötä tarjoamalla jo olemassa olevien palvelukanavien rinnalle neuvontatapahtumia, etäneuvontatilaisuuksia ja sosiaalisen median viestintää.

Helsingin kaupunki ja Helsinki-info on mukana etädigituki-toiminnassa, josta viestitään kohderyhmälle selkosuomeksi ja monikielisesti. Tukea myös saa useammalla eri kielellä (mm. arabia). Palvelua markkinoidaan useiden some-kanavien lisäksi mm. Helsinki-lehdessä, joka jaetaan kaikkiin kotitalouksiin Helsingin alueella. Lisäksi palvelua mainostetaan Helsingin uutiset –ilmaisjakelulehdessä ja Kirkko ja Kaupunki -julkaisussa. Avoin ovi palveluihin –hanke tulee toimimaan myös yhtenä etädigitukea markkinoivana kanavana.

Etäneuvontatilaisuuksia voidaan toteuttaa monilla erilaisilla painotuksilla kohderyhmästä riippuen. Hanketiimin monipuolinen kieli- ja substanssiosaaminen yhdistettynä hankekumppaneiden ja yhteistyötahojen osaamiseen antaa mahdollisuuden rakentaa juuri kohderyhmää parhaiten palveleva, monikielinen tietopaketti.

Helsingin kaupungilla on jo valmiina hyvät ja tiiviit yhteydet kaikkiin merkittäviin maahanmuuttajajärjestöihin. Yhteistyöhön kuuluu mm. kuukausittain toimitettava uutiskirje, jolla jaetaan tietoa tapahtumista, tilaisuuksista, työpaikoista jne. Avoin ovi palveluiden -hankkeen jo käynnistämä Neuvotaan-verkosto tiivistää entisestään tätä yhteistyötä ja luo samalla uusia, digitaalisia mahdollisuuksia tiedonvaihtoon ja yhteydenpitoon. Korona-pandemian myötä yhteistyö myös uskonnollisten toimijoiden (mm. moskeijat) kanssa on tiivistynyt ja viestintäyhteistyö on säännöllistä.

Palveluiden kehittämisessä, suunnittelussa ja arvioimisessa hyödynnetään asiakkaita osallistavia

menetelmiä.

Asiakkaita osallistetaan palveluiden suunnitteluun ja arvioimiseen. Ensimmäisen hankekauden aikana palvelumuotoiluprosessissa loppuasiakkaita kutsutaan mukaan työpajoihin, jossa heillä on mahdollisuus osallistua uuden toimintamallin suunnitteluun ja toteutukseen. Tätä asiakasymmärrystä käytetään pohjana ohjaus- ja neuvontapalveluiden toimintamallin käyttöönotossa. Lisäksi asiakkaiden toiveita ja palautteita kerätään, kuunnellaan ja huomioidaan toimintojen suunnittelussa ja niiden pilotoinnissa.

Hankkeen yhtenä kohderyhmänä ovat ohjaus- ja neuvontatyötä tekevät. He ovat aktiivisessa roolissa kaikessa hankkeen kehittämistoiminnassa.

Palvelumuotoiluprosessissa kiinnitetään erityistä huomiota niihin kohderyhmän tarpeisiin, jolla voidaan edistää kotoutumiseen ja työllistymiseen liittyvää neuvontaa ja ohjausta.

Hanketoteuttaja sitoutuu valtakunnalliseen ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämistyöhön.

Avoin ovi palveluihin -hanke sitoutuu kehittämään ohjaus- ja neuvontapalveluita valtakunnallisella tasolla. Konkreettisia kehittämistapoja ovat seudullinen ohjaus- ja neuvontatyötä tekevien Neuvotaan-verkosto sekä valtakunnallisessa yhteistyössä rakennettava ohjaus- ja neuvontatyön koulutuskokonaisuus, jossa Helsinki sitoutuu olemaan koulutuskokonaisuutta koordinoiva vastuutaho. Avoin ovi palveluihin -hanke ottaa vastuulleen koulutuskokonaisuuden tuottamisessa työryhmän kokoaminen ja kokonaisuuden koordinointi. Lisäksi hanke sitoutuu palveluihin liittyvän yleisen ja valtakunnallisen tietoperustan kokoamiseen ja omalta osaltaan materiaalin tuottamiseen tähän koulutuskokonaisuuteen.

Hankkeella on selkeä ja kustannustehokas toteutussuunnitelma

Hankkeen toteutussuunnitelma on selkeä ja kustannustehokas. Siitä käyvät ilmi suunnitellut toimenpiteet, niiden aikataulu ja kustannusarvio. Hankkeen henkilöstömitoitus ja ulkopuolisten palveluiden hankinnat on suunniteltu niin, että hankkeelle suunnitellut tavoitteet on mahdollista saavuttaa.

Hankesuunnitelmassa määritellään kunkin osallistuvan tahon osavastuu hankkeessa sekä tulosten soveltamisessa ja juurruttamisessa.

Hankesuunnitelmassa on määritetty osallistuvien tahojen vastuut hankkeessa sekä sen tulosten soveltamisessa ja juurruttamisessa.

Osallisuus ja neuvonta –yksikkö vastaa hankkeen johtamisesta, hallinnoinnista sekä hankkeessa toteutettavien koulutuskokonaisuuksien kehittämisestä ja toteuttamisesta. Osallisuus ja neuvonta – yksikössä työskentelevä projektipäällikkö vastaa myös muiden hankkeen tavoitteiden toteutumisesta. Maahanmuutto- ja työllisyyspalvelut, sosiaali- ja terveystoimialan maahanmuuttoyksikkö sekä kasvatuksen ja koulutuksen toimiala osallistuvat monitoimijaisen ohjaus- ja neuvontatiimin työskentelyyn erilaisia ohjauksen ja neuvontatyön toimintamalleja testaten sekä hankkeessa kehitettävän koulutuskokonaisuuden sisältöjä kehittäen ja tuottaen. Palveluneuvoajat toimivat myös toimintamallin implementointityössä.

Hankkeen yhteistyökumppanit sitoutuvat yhteiseen verkostotyöskentelyyn. Lisäksi yhteistyökumppanit osallistuvat valtakunnallisen koulutuskokonaisuuden sisältöjen tekemiseen.

Hankesuunnitelmassa esitetään miten toteuttajat seuraavat ja arvioivat sen vaikutuksia koko toteutuksen ajan ja millaisia kriteereitä tavoitteiden saavuttamisen arvioinnissa käytetään.

Hankesuunnitelman kohdassa `seuranta ja arviointi` on esitetty, miten hankkeen toimintaa seurataan ja arvioidaan ja millaisia kriteereitä arvioinnissa käytetään.

Hankkeelle luodaan sen toimintakauden käynnistyessä arviointisuunnitelma, jonka laatimisesta vastaa hankkeen projektipäällikkö yhteistyössä projektisihteerin kanssa. Arviointisuunnitelma hyväksytään hankkeen ohjausryhmällä.

Miten hanke vastaa hakuilmoituksessa esitettyihin, valtionavustuslain mukaisiin yleisiin edellytyksiin?

(1) **Tarkoitus, johon valtionavustusta haetaan, on yhteiskunnallisesti hyväksyttävä.**

Hankkeessa edistetään yhteiskunnallisesti hyviä ja hyväksyttäviä arvoja. Käytettävät toimenpiteet tehdään laillisesti ja eettisiä periaatteita noudattaen.

(2) **Avustuksen myöntäminen on perusteltua valtionavustuksen käytölle asetettujen tavoitteiden kannalta.**

Hankkeessa tehostetaan maahan muuttaneiden kotoutumista ja työllistymistä kehittämällä matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluita ja monialaista yhteistyötä sekä Helsingin oman organisaation sisällä että muiden paikallisten, alueellisten ja valtakunnallisten toimijoiden kanssa.

(3) **Avustuksen myöntäminen on tarpeellista huomioon ottaen hakijan saama muu julkinen tuki sekä hankkeen tai toiminnan laatu ja laajuus.**

Avustus mahdollistaa ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämisen paikallisella tasolla ja alueellisesti, ja hankkeessa tuotettava koulutuskokonaisuus tukee myös valtakunnallisesti tehtävää ohjaus- ja neuvontatyötä. Haettavan avustuksen määrä on perusteltu ottaen huomioon hankkeessa toteutettavat toimenpiteet.

Hankkeessa toteutettaviin toimenpiteisiin ei saada muuta julkista tukea.

(4) **Valtionavustuksen myöntäminen vääristää vain vähän kilpailua ja markkinoiden toimintaa.**

Hankkeessa kehitettävät vieraskielisille suunnatut ohjaus- ja neuvontapalvelut toteutetaan tällä hetkellä julkisella ja kolmannella sektorilla. Vapailla markkinoilla ei ole tässä hankkeessa kehitettävissä palveluihin täysin rinnastettavia toimintoja. Hankkeen tulokset ovat myös muiden ohjaus- ja neuvontapalveluita tuottavien toimijoiden hyödynnettävissä. Hankkeessa tehtävät hankinnat tehdään lainsäädännön ja hyvän hankintatavan mukaisesti.

Muuta

Liitteenä Työpaperi suunnitellusta vastuunjaosta koulutuskokonaisuuden toteuttamisessa eri hankkeiden välillä.

Talousarvio**Hankkeen kustannusarvio**

Kustannuslaji	2021–2022/€
Henkilöstökulut	329 888
Toimitilakulut	-
Ulkopuoliset palvelut	100 000
Muut kulut	-
Yleiskustannus	10 000
Yhteensä	439 888

Rahoitussuunnitelma

	2021–2022/€
Ministeriöltä haettava avustus	307 921,60
Oma rahoitus	131 966,40
Muu julkinen rahoitus	-
Yksityinen rahoitus	-
Muu rahoitus	-
Yhteensä	439 888
<i>Haetun avustuksen osuus prosentteina</i>	70