

Kotouttamisen alkuvaiheen palvelut

Olga Silfver
Stadin osaamiskeskus
Helsingin kaupunki
14.1.2020

Helsinki

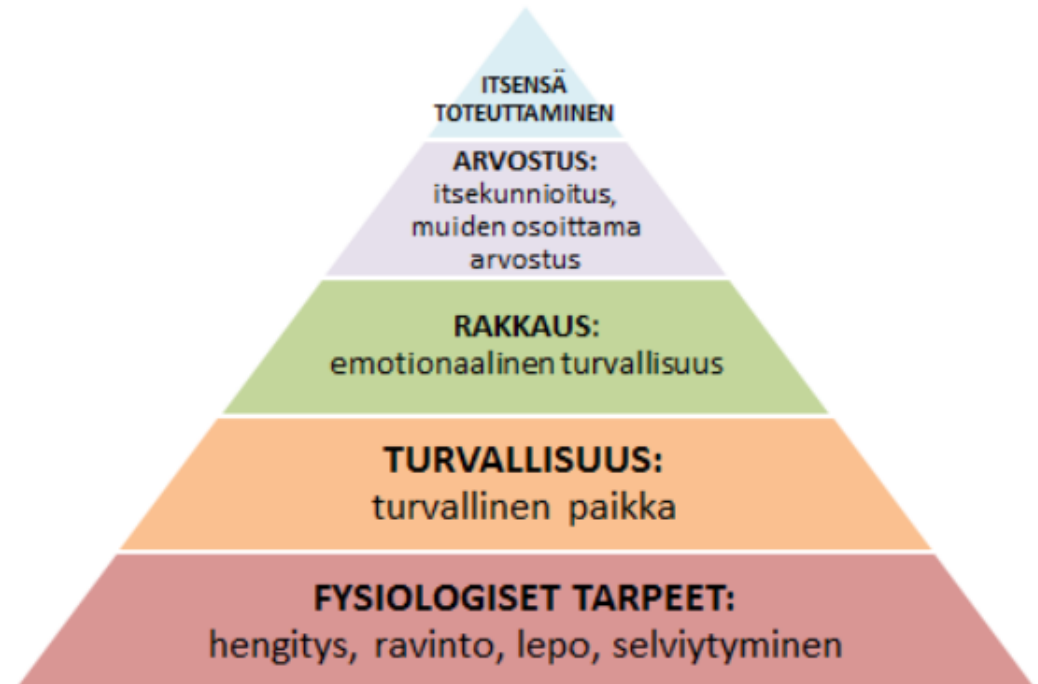
Mikä on alkuvaihe?

Milloin se loppuu?

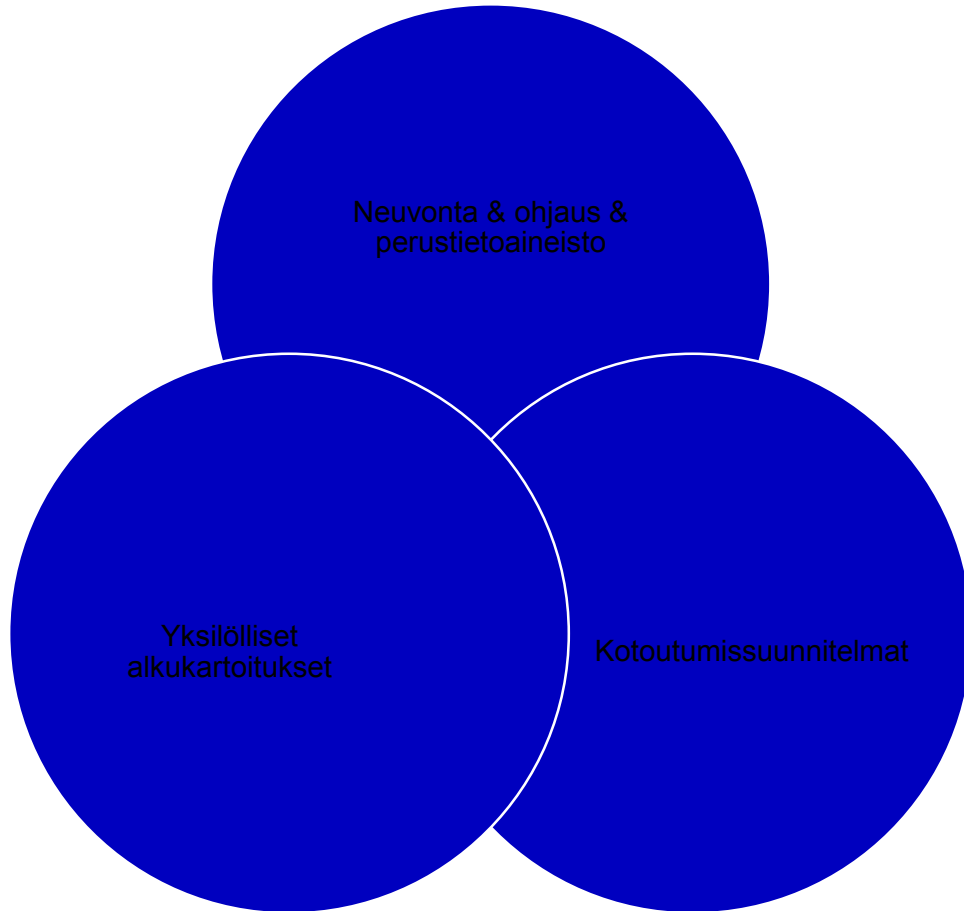
- Asettautumisvaihe – info ja paperit kuntoon
- Vaihe maahantulosta kotouttamiskoulutuksen aloittamiseen (noin 6 kk)
- Koko kotoutumisaika (3-5 vuotta)

- Jos henkilöllä on olelupa, veronumero, henkilötunnus, tilinumero, pääsy InfoFinaldiin ja kotosuunnitelma, onko hänen alkuvaihe loppu?
- Onko räätälöity siltauskoulutusohjelma 3. maiden päiväkotien henkilökunnalle alkupalvelua?
- Onko osaamiskartoitus tai kielikoulutus vain alkupalvelua? Tuleeko osallistuminen myöhemmin?

Alkupalvelut vs. tarvehierarkia



Edellisen hallituksen esitys alkuvaiheen palveluista (1-2 kk)



Helsinki

Ovatko nämä alkuvaiheen palvelut saatavilla kaikille ryhmille?

Ovatko nämä edes tärkeimmät alkuvaiheen palvelut?

Palvelut ja ratkaisut

Maahanmuuttajien tavoittaminen

- Monikanavainen ja kohderyhmäkohtainen markkinointi
- Sähköiset kanavat

- Fyysiset palvelupisteet
- Infotilaisuudet
- Epävirallisten kanavien hyödyntäminen

- Materiaalit kuten Perustietoa Suomesta -opas
- Työpaikat ja -yhteisöt

Monikielinen neuvonta ja ohjaus

- Neuvontapisteet tai kiertävä neuvonta
- Monikielinen etäneuvontapalvelu
- Sähköiset neuvontapalvelut

- Oppaat
- Omakielisten ohjaajien ja kulttuuritulkkiin hyödyntäminen

- Tietoiskut
- Mahdollisuuksien mukaan valittujen asiakasryhmien tarkempi ohjaus ja seuranta

Alkukartoitukset ja kotoutumissuunnitelmat

- Alkukartoitukset ja kotoutumissuunnitelmat kasvupalveluna työttömälle maahanmuuttajalle (maakunta)

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

- Alkukartoitukset ja kotoutumissuunnitelmat muille aikuisille maahanmuuttajille tarpeen mukaan
- Ks. laki ja annetut ohjeet ja oppaat

Orientaatiojaksot ja muu alkuvaiheen kotouttaminen

- Pyrkimyksenä tulee olla asiakaslähtöisten kotoutumis- ja esimerkiksi työllistymispolkujen luominen
- Palvelun odottaminen pyritään minimoimaan

- Mahdollisuuksien mukaan tarjolla tulisi olla eritasoisia non-stop -kielikursseja kaikille maahan tulijoille
 - Orientaatiojaksot
 - Kuntien järjestämä ohjaus sekä erilaiset startit, pajat ja rastit
 - Järjestöjen järjestämät kerhot ja muu toiminta
 - Yksityiset asettautumis- ja orientaatiopalvelut
 - Itseopiskelumateriaalit
 - Vapaan sivistystyön kurssit
 - Vapaaehtoisille suunnatut www-materiaalit kielikerhojen ohjaamisen tueksi
 - Osaamisen kartoittaminen ja tutkintojen rinnastamisprosessin käynnistäminen

Työnantajayhteistyö

Työllistymiseen liittyvät näkökohdat ja työnantajayhteistyö on huomioitava jo alkuvaiheen palveluissa (ks. tarkemmin liitteessä 1 oleva laajempi taulukko)

Muut jo alkuvaiheessa tarvittavat palvelut ja toimenpiteet

- Yhteistyö vapaaehtoistoimijoiden kanssa ja tarpeenmukainen koulutus
- Erilaiset keskustelu- ja lukiryhmät
- Perheiden kotoutumiseen kiinnitettävä huomiota erityisesti työperusteisesti tulleiden henkilöiden osalta

- Vertaistuki järjestöjen avulla
- Järjestöjen (maahanmuuttajien omat järjestöt ja muut järjestöt) tukeminen kuntien toimesta
- Avoimet kohtaamispaikat, tapahtumat ja vierailut

- Tarvittaessa saatavilla oltava asiakkaille soveltuvia sosiaali- ja terveyspalveluja ja asumispalveluja jne.
- Ohjaus muihin tarvittaviin palveluihin (esim. TE-palvelut)

Koko kotouttamisajan (3-5 v) kattavat alkupalvelut

- Neuvonta, ohjaus, perustieto yhteiskunnasta, asettautumispalvelut
- Alkukartoitus/osaamiskartoitus yms
- Kotouttamissuunnitelma
- Kotouttamiskoulutus
- Osaamisen rinnastamisen palvelut: tutkintojen vastaavuuslausunnot, valvira-hakemukset, näytöt
- Luku- ja kirjoitustaidon opetus

- Osaamisen täydennyspalvelut: erimuotoinen työelämävetoinen kouluttautuminen, (mm. S2-tuetut kokonaisuudet, valmentavat kokonaisuudet)
- Työnvälityspalvelut ja (äidinkielellä tuettu) uraohjaus
- (Kulttuurisensitiiviset) perhepalvelut
- Terveyspalvelut (sisältäen psykologin palvelut ja trauman vaikutusten hoidon yms.)

Miten asiakkaita segmentoidaan?

Tulosyyn/hoitavan viranomaisen mukainen segmentointi:

- kv-opiskelijat /oppilaitokset
- Työssä olevat /työnantajat
- Erityisryhmät:
 - ~~- Kotona lapsiaan hoitavat vanhemmat~~
 - Luku- ja kirjoitustaidottomat
- Perhesiteen perusteella tulleet (työttömät)/TE-toimisto
- Humanitäärisin perustein tulleet/Kuntien sosiaalipalvelut

Onko yllä oleva segmentointi ja palvelutarjoama segmenteille järkevä?

Milloin alkuvaiheen palvelut onnistuvat?

Kotouttamisen osaamiskeskuksen tulostaus

- Tulos 1: asiakasta palvellaan asiantuntemuksella ja oikeilla tiedoilla
- Tulos 2: asiakas osaa toimia suomalaisessa yhteiskunnassa (palvelujärjestelmä, oikeudet & velvollisuudet, edistää omaa tilannettaan)
- Tulos 3: Henkilö pääsee kielenopetuksen alkuun.

Lisähuomiot

- Kun erityispalvelujen ei tarvitse perustella olemassa oloaan
- Kun palvelut ovat aidosti tarjolla kaikille
- Kun prosessi on leanattu asiakkaan näkökulmasta
- Kun yhteistyö sujuu ilman, että asiakas kertoo elämäntarinansa joka tiskillä uudestaan
- Kun odotus on lyhyt eikä alkuvaiheen tarjoajia tarvitse tuntea
- Kun asiakas kokee, että **kontrolli pysyy hänellä.**
- Kun asiakas saa uusia **erivahvuisia siteitä** Suomeen
- Kun asiakkaan odotukset vastaavat suurin piirtein todellisuutta

- Alkupalvelujen tavoitteet, mittarit ja palkinnot ovat **suunnattu segmenteittäin** asiakkaan mahd. nopeaan itsenäiseen pärjäämiseen ja **menestymiseen.**

Miten alkuvaiheen palveluita voi kehittää vastaamaan paremmin maahanmuuttajien tarpeisiin?

- Segmentoi uudelleen – palvelun raskaus on perussegmentointiperiaate
- Leanaa prosessin – ihanteellisesti asiakkaan ei tarvitse tietää sitä, kuka ja miten tuotteen valmistaa. Kuka olikaan asiakas?
- Ratkaise tietosuojalainsäädännön haasteet koko yhteistyöverkoston laajuisesti – pyri siihen, ettei päällekkäiskartoituksia tehdä tai asiakkaalta kysyä samoja kysymyksiä uudestaan
- Ole rehellinen ja tarkka – odotusten hallinta on kaiken a ja ö.
- Mieti, mikä on alkuvaiheen tavoitelista. Mittaa ja palkitse segmenteittain sen mukaan. Varaudu valintojesi seuramukseen.
- Kehitä jatkuvasti alumniasiakkaiden kanssa.
- Kohtele asiakasta arvostavasti – hän on kohta veronmaksajana rahoittamassa meidän palveluja.

Mitä maahanmuuttajien tarpeiden huomioiminen yleispalveluissa tarkoittaa ja miten sitä voitaisiin kehittää?

- Palkkaa monikielisen ja –kulttuurisen **henkilökunnan** – palvelun pitää näyttää asiakkailta.
- Viesti ja tiedota palvelustasi niin, että **viestinnän muoto, teksti ja kuva** vastaavat KAIKKIEN asiakkaiden mielikuviin ja lähtökohtiin
- Tee määrätyistä henkilöstön **lisäkoulutuksista pakollisia** vaikka TUPA-tavoitteella. (aiheina kotouttamisprosessi ja mikä jää kesken, selkokieli, ohjaava (kysyvä) työote)
- Ratkaise **tulkkaukshaasteen**. Mikäli edustat asiakkaan näkökulmasta ratkaisevaa palvelua (lastensuojelu, terveyshuolto, perhetyö), varmista etteivät tulkit lähde pois, mikäli aikataulu ei pidä. Hanki henkilökunnalle puhelintulkkauspalvelun.
- Kerää **tilastoja myös asiakkaan äidinkielen** mukaan – ali- ja yliedustus ovat merkkejä järjestelmän toimimattomuudesta tai epätasa-arvosta
- Kehitä palveluasi niin, että analysoit **asiakkaan iän, sukupuolen ja alkuperän vaikutukset** palvelun saatavuuteen ja laatuun asiakkaiden kanssa
- Tarjoaa **henkilöstöllesi neuvontapalvelun** – palvelun, joka vastaa ammattilaisille, mikäli heidän tietonsa eivät riitä tai heillä on huoli.