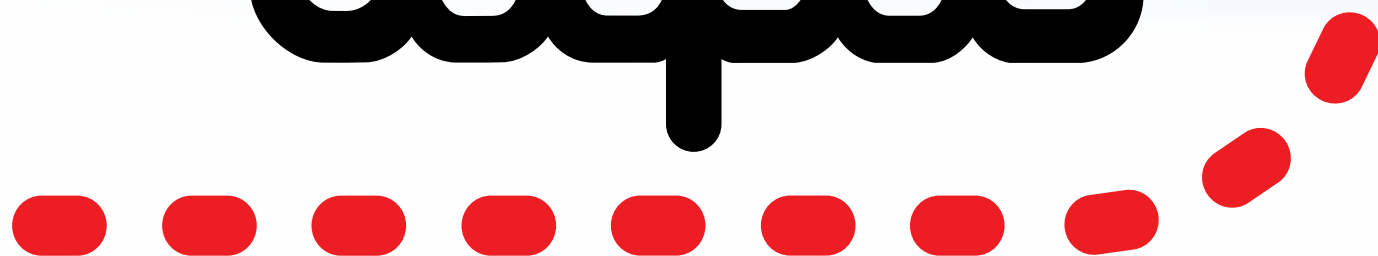


ALPO



ALPO-tukirakenteessa opittua Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuton alkuvaiheen palveluihin



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY

Työ- ja elinkeinoministeriö
Syyskuu, 2014

Paino: Edita Prima Oy
Taitto: Edita Publishing Oy
Julkaistu 10/2014

Sisältö

Esipuhe	4
Lukijalle	6
1. Johdanto	8
2. Perustieto, neuvonta ja ohjaus	12
2.1 Kansallinen ja paikallinen perustieto.....	12
2.2 Neuvonta ja ohjaus.....	14
2.3 Neuvonnan kehittäminen ALPO-projekteissa.....	16
2.4 Ohjauksen kehittäminen ALPO-projekteissa.....	22
3. Alkukartoitus ja ohjaus eteenpäin	26
3.1 Alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma.....	26
3.2 Alkukartoitukset ja kotoutumissuunnitelmat ALPO-projekteissa.....	27
3.2.1 Projektien suositukset alkukartoitusten järjestämiseen.....	27
3.2.2 Alkukartoituksen työkalut ja toimintamallit.....	30
4. Muu kotoutumisen edistäminen	33
4.1 Kieli, kulttuuri ja yhteiskuntatieto.....	33
4.2 Palveluiden, prosessien ja osaamisen kehittäminen.....	35
4.3 Strategioiden ja kotouttamisohjelmien laadinta sekä toimijaverkostojen kehittäminen.....	36
5. Työllistymisen edistäminen	37
5.1 Työllistymistä edistävät toimenpiteet.....	37
5.2 Yrittäjyyden edistäminen.....	38
6. Johtopäätöksiä ja kehittämissuosituksia jatkotyöhön	40
6.1 Johtopäätökset.....	40
6.2 Kehittämissuosituksukset.....	44
LIITE 1. ALPO-PROJEKTIT	52
LIITE 2. TAUSTAA ALPO-HANKKEELLE: VALTION KOTOUTTAMISOHJELMA (LYHENNELMÄ)	55

Esipuhe

LAKI KOTOUTUMISEN edistämisestä, tai lyhyemmin kotoutumislaki, astui voimaan 1.9.2011. Sen lähtökohtana on, että maahanmuuttaja voi osallistua suomalaiseen yhteiskuntaan sen täysimääräisenä jäsenenä, ja jotta tämä olisi mahdollista, hänen ulottuvillaan tulee olla osallisuuden välineet: tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, kielen hallintaa, sekä taidot, joita hän voi hyödyntää työelämässä. Laki määrittelee nuo keskeiset välineet, tai palvelukokonaisuuden kotoutumisen edistämiseksi. Tavoitteena on, että maahantulon alkuvaiheessa maahanmuuttajalla on hänen yksilölliseen tilanteeseensa sopiva palvelukokonaisuus. Neuvonta, opastus ja ohjaus ovat tämän kokonaisuuden keskeiset elementit, erityisesti ensimmäisinä viikkoina ja kuukausina.

Kotoutumislain uudistuksessa olivat taustalla samat havainnot, jotka johtivat myös ESR/ALPO-hankekokonaisuuden kehittämiseen, vaikka ALPO-hankeet käynnistyivät jo muutamaa vuotta ennen lainsäädäntöuudistusta. Tiedettiin, että maahanmuuttajien pääsy työmarkkinoille kesti liian monta vuotta. Tiedettiin, että moni maahanmuuttaja eksyi viranomaisten palveluvidakossa. Ja tiedettiin myös, että motivaatio päästä osalliseksi yhteiskuntaan on vahvimmillaan maahanmuuton alkuvaiheessa, mutta liian moni joutui odottamaan liian kauan tietoa, koulutusta ja ohjausta.



Kuva: Mikael Ahlfors

Näiden ongelmien korjaamiseksi kotoutumislaki luo toisaalta raamit maahanmuuttajan palveluprosessille noin kolmen ensimmäisen maassaolovuoden jälkeen. Neuvonta, lähtötilanteen kartoittaminen, kotoutumissuunnitelma, ja kotoutumiskoulutus ovat lain tarjoamia välineitä näihin ensimmäisiin vuosiin. Tieto suo-

+ *Maahanmuuttaja on itse oman kotoutumisprosessinsa subjekti, jolla on oikeus tehdä omat päätöksensä rakentaessaan elämänsä Suomessa – oikean tiedon varassa.*

Motivaatio päästä osalliseksi yhteiskuntaan on vahvimmillaan maahanmuuton alkuvaiheessa.

malaisesta yhteiskunnasta sekä kielitaito ja ammatilliset valmiudet ovat avaimia eteenpäin yhteiskuntaan ja työelämään.

Kotoutumislaki paaluttaa myös eri viranomaisten vastuut. Mutta vaikka kunta ja TE-toimisto ovat keskeisessä asemassa paikallistasolla, niin kaikilla viranomaisilla on velvollisuus antaa neuvontaa ja ohjausta maahanmuuttajalle, sekä suunnitella palvelunsa niin, että ne soveltuvat maahanmuuttajille. Hyvä työ kotoutumisen edistämiseksi edellyttää vahvoja kumppanuuksia ja vastuista sopimista. Kunnan kotouttamisohjelma, ja valtioneuvoston tasolla valtion kotouttamisohjelma, ovat välineitä, joissa sovitaan yhteistyöstä ja vastuista.

Kotoutumislaki on tätä kirjoitettaessa ollut voimassa kolme vuotta. Samalla edellisen EU:n rahastokauden monet tärkeät hankkeet kotoutumisen edistämiseksi ovat päättymässä, mm. ESR/ALPO-tukirakenne, jossa on kehitetty maahanmuuttajille suunnattuja neuvonta-, opastus- ja ohjauspalveluja. Uusi lainsäädäntö ja lukuisat tärkeät hankkeet ovat yhdessä luoneet pohjaa vahvalle kehittämistyölle eri puolilla Suomea. Ilahduttavan monen hankkeen kohdalla olemme myös nähneet toiminnan vakiintumista, hyväksi havaittuna muotona toteuttaa kotoutumislain sisältöä.

Tämän julkaisun päätavoitteena on nostaa saatujen hankekokemusten perusteella esiin keskeisiä suosi-

tuksia maahanmuuttajien maahanmuuton alkuvaiheen ja palvelujärjestelmän jatkokehittämiseksi. Lisäksi tässä julkaisussa tuodaan esiin ALPO-hankeverkostossa tehtyä, opittua ja koettua. Julkaisu ei ole kaikenkattava yhteenveto ALPO-hankkeiden työstä, vaan pyrkimyksenä on erityisesti nostaa esiin jatkokehittämisen kannalta keskeisiä asioita. Julkaisu toimii kuitenkin myös johdantona laajaan ALPO-hankkeiden kenttään. Lukija voi tämän pohjalta halutessaan hakea tarkempaa tietoa yksittäisistä hankkeista, niiden toiminnasta ja tuloksista.

Työ jatkuu maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi. Tämän työn pohjalla on lain ja ALPO-hankkeiden tärkeä kantava periaate: maahanmuuttajaa tuetaan palveluilla, mutta hän on itse oman kotoutumisprosessinsa subjekti, jolla on oikeus tehdä omat päätöksensä rakentaessaan elämäänsä Suomessa – oikean tiedon varassa. Näin voidaan rakentaa aidosti yhdenvertainen Suomi.

*Kristina Stenman
maahanmuuttojohtaja
Työ- ja elinkeinoministeriö*

Lukijalle

ALPO - Suomeen muuttaneiden alkuvaiheen ohjaus ja osaamisen kehittäminen -tukirakenne on koordinoitunut ympäri Suomea toimineiden alueellisten, alkuvaiheen neuvonnan ja ohjauksen parissa työskennelleiden kehittämiprojektien toimintaa, koonnut niitä yhteistyöhön, verkottanut ja edistänyt kokemusten vaihtoa. Tavoitteena on ollut parhaiden toimintamallien tunnistaminen ja jalostaminen valtakunnalliseksi alkuvaiheen neuvonnan ja ohjauksen järjestelmäksi, jotta maahanmuuttajien kotoutuminen Suomeen sujuisi joustavasti ja tehokkaasti. ALPO-hankkeen onnistumisen kulmakivenä on ollut sen tiivis kytkeytyminen kotoutumislain valmisteluun ja toimeenpanoon.

Kun nykyistä lakia kotoutumisen edistämisestä oli tiin valmistelemassa ja laatimassa, alettiin sitä toimeenpanna myös Euroopan Sosiaalirahaston (ESR) viipuvoimalla. Rakennerahastokaudella 2007-2013 Euroopan sosiaalirahaston projekteja oli alettu toteuttaa Suomessa kehittämisohjelmittain. Tarkoituksena oli välttää aiemmin ESR-projekteja vaivannutta erakoitumista: Saman asian parissa eri puolilla Suomea työskentelevät projektit pyrittiin saattamaan yhteen ja muodostamaan verkosto, jonka sisällä tieto kulkee, kokemukset vaihtuvat ja ideat sinkoilevat. Samalla kehittämisohjelmia koordinoivat viranomaiset saivat kehitetyt hyvät käytännöt, innovaatiot ja toimintamallit tuoreeltaan talteen.

Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan kehittämisohjelman toimeenpano vastuutettiin sekä sisäministeriölle (SM) että opetus- ja kulttuuriministeriölle (OKM). Vuoden 2012 alusta kehittämisohjelma siirtyi muiden kotouttamisasioiden mukana hallitusohjelman mukaisesti SM:stä työ- ja elinkeinoministeriöön (TEM). Kehittämisohjelman käsikassaran tehtävät - kansallinen koordinointi ja tukitoiminta - annettiin TEM:n hallinnoimalle ALPO-tukirakenteelle ja OKM:n AIKIS - Aikuisten maahanmuuttajien kieli-



Kuva: Siiri Huttunen

+ *ALPO-hankkeen onnistumisen kulmakivenä on ollut sen tiivis kytkeytyminen kotoutumislain valmisteluun ja toimeenpanoon.*

koulutus -hankkeelle. Edellisen tehtävänä oli kehittää alkuvaiheen ohjausta ja neuvontaa, kun taas jälkimmäinen mallinsi sähköisiin alustoihin perustuvia kieltenoppimisvälineitä.

+ *ALPO-hankkeen kohdalla on sellainen onnellinen tilanne, että sen monet saavutukset siirtyvät TEM:ssä toimivan Kotouttamisen osaamiskeskuksen haltuun edelleen jalostettaviksi.*

Tämä julkaisu kertoo seitsemän vuotta kestäneestä prosessista. Mukana olleet hankkeet ovat kehittäneet erilaisia sähköisiä ja muita palveluita mm. kotoutumiskoulutuksen käyttöön (esim. Koulutusportti - Maahanmuuttajien koulutuksen tietojärjestelmä TE-toimistoille, Testipiste - Kielitaidon lähtötasoarvioinnin ja testausten järjestelmä) sekä matalan kynnyksen neuvontapalveluiden tueksi (maahanmuuttajien neuvontapalveluiden asiakaskäyntirekisteri ns. ALPO-rekisteri). Projekteissa on kokeiltu ja testattu myös monenlaisia menetelmiä kotoutumisen edistämiseksi. Tässä julkaisussa ei ole mahdollista käydä läpi kaikkia hankkeita, mutta ne ovat kukin kirjoittaneet omat loppuraporttinsa. Niihin kannattaa tutustua.

ALPO-hanke itse puolestaan on tuottanut kahdelatoista kielellä kotoutumislain mukaisen Perustietoa Suomesta -julkaisun, jota poliisi, maistraatit ja Suomen ulkomailla olevat edustustot jakavat Suomeen muuttaville. Lisäksi kannattaa mainita hankkeen aikaansaamat alkukartoitusta, neuvontapalveluita, maahanmuuttajien työllistymistä estäviä tekijöitä sekä osaamisen tunnistamista käsittelevät koskevat julkaisut, joista tässä julkaisussa kerrotaan lisää.

ALPO-tukirakennehankkeen nyt päättyessä haluaa se vilpittömästi kiittää kaikkia lukemattomia yhteistyötahoja, verkostoja ja henkilöitä, jotka niin monin korvaamattomin tavoin ovat olleet mukana ALPO:n eri

vaiheissa tai koko ajan! Olen ollut itse tiiviisti osallisena ESR-hankemaailmassa kolmella rahoituskaudella. Maahanmuutto- ja kotoutumisasiossa on näiden vuosien aikana opittu paljon ja myös kehitytty, tultu paremmiksi ja ammattimaisemmiksi. Uskallan sanoa, että ESR-projekteilla on ollut tässä kehityksessä suuri osuus.

Olen vakuuttunut projektitoiminnalla tapahtuvan kehittämistyön suuresta merkityksestä myös uudella rahoituskaudella. "Instituutioiden amnesia" on toisaalta projektitoimintaa valitettavasti aina uhkaava tekijä. On tärkeää, että edellisten kausien hankkeiden tulokset ja tuotteet eivät jää pimentoon. ALPO-hankkeen kohdalla on sellainen onnellinen tilanne, että sen monet saavutukset siirtyvät TEM:ssä toimivan Kotouttamisen osaamiskeskuksen haltuun edelleen jalostettaviksi. Toivomme ALPO:n ajatuksille muutenkin hedelmällistä maaperää myös tulevaisuudessa!

Hannu-Pekka Huttunen

Hankepäällikkö

ALPO/ESR- Suomeen muuttaneiden alkuvaiheen ohjaus ja kehittäminen-tukirakenne

Työ- ja elinkeinoministeriö

1. Johdanto

ALPO – Suomeen muuttaneiden alkuvaiheen ohjaus ja kehittäminen -hankkeen tavoitteena on ollut Suomeen muuttaneiden alkuvaiheen ohjauksen tehostaminen. ALPO on ollut yksi valtakunnallisista Manner-Suomen ESR (Euroopan sosiaalirahasto) - kehittämisohjelman tukirakennehankkeista rahoituskaudella 2007–2013. ALPO:n työ jatkuu vuoden 2014 loppuun.

Työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) hallinnoima ALPO-hanke on koordinoanut ja tukenut projekteissa tapahtuvaa kehittämistyötä luoden yhteyksiä ja keskustelua sekä projektien että hallinnon eri tasojen välille. Tukirakenteen työn tavoitteena on ollut kehittää yksilön ja yhteiskunnan kannalta tehokasta työelämä-lähtöistä toimintamallia Suomeen muuttaneiden henkilöiden tarpeisiin. Tämän toimintamallin keskeisiä osia ovat:

- kotoutumista, suomalaista yhteiskuntaa ja palvelujärjestelmää käsittelevä perustieto valtakunnan tasolla ja paikallisella tasolla,
- matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelut,
- erilaiset alkukartoitus- ja ohjausmallit,
- kotoutumista edistävät palvelut ja toimenpiteet,
- sähköiset palvelut ja ratkaisut alkuvaiheen ohjaukseen ja kielen opiskeluun.

+ *ALPO on ollut yksi valtakunnallisista Manner-Suomen ESR (Euroopan sosiaalirahasto) - kehittämisohjelman tukirakennehankkeista rahoituskaudella 2007–2013.*

ALPO-TUKIRAKENNE PÄHKINÄNKUORESSA

Vuosien 2007–2014 aikana toteutettiin yhteensä 52 projektia eri puolilla Suomea kuntien, TE-toimistojen, oppilaitosten ja kolmannen sektorin toimijoiden toimesta. ALPO-tukirakenteessa mukana olleiden projektien tavoitteena on ollut maahanmuuton alkuvaiheen palveluiden ja maahanmuuttajien kotoutumisen kehittäminen.


ALPO-hankkeessa tehtiin tiivistä yhteistyötä työ- ja elinkeinoministeriön hallinnoimien Osallisen Suomessa - Maahanmuuttajien koulutuksen kehittämishankkeen sekä työvoiman maahanmuuttoa edistävän MATTO-hankkeen kanssa. ALPO-hanketta on toteutettu yhteistyössä myös Opetushallituksen AIKIS- Aikuisten maahanmuuttajien kieli-koulutus -hankkeen ja Opin Ovi - Aikuisohjauksen koordinaatioprojektin kanssa.

TULOKSET JÄÄVÄT ELÄMÄÄN

Useita hankkeiden häytäntöjä on vakinaistettu paikallisesti ja alueellisesti. Hyviä häytäntöjä herätään mm. Kotouttamisen osaamiskeskuksen ylläpitämälle kotouttaminen.fi -verkkosivulle. ALPO-hankkeen ja sen tukirakenneverkoston erityisinä ”helminä” voidaan mainita seuraavat:

- Tiivis kytkentä kotoutumista edistävän lain valmisteluun ja toimenpänön
- Eri puolilla Suomea sijaitsevien maahanmuuttajien neuvontapisteiden perustaminen tai toiminnan kehittäminen
- Alkukartoitusten kehittäminen ja toteuttaminen
- Omakielisten neuvojen verkoston muodostaminen ja kouluttaminen
- Maahanmuuttajien neuvontapalveluiden asiakaskäyntirehisterin (ALPO-rehisteri) kehittäminen ja häyttöönotto
- Suomeen muuttavalle jaettava kotoutumislain tarkoittama suomalaisesta yhteiskunnasta hertova opas (Perustietoa Suomesta -opas)
- Maahanmuuttajien koulutuksen tietojärjestelmä (Koulutusportti)
- Kielitaidon lähtötasoarvioinnin ja testausten järjestelmä (Testipiste)
- Toimijoiden työtä tukevat julkaisut

Näiden toimintamallien osien luomisen, kehittämisen ja vahvistamisen lisäksi ALPO-tukirakenteen projekteissa on tehty monipuolista työtä kielen oppimisen, työllistymisen ja kotoutumisen eteen. Hankkeita on vuosien 2007–2014 aikana ollut yhteensä 52 kappaletta, joista osa on ollut jatkohankkeita. Projekteja on toteutettu eri puolilla Suomea ja niiden työssä on painottunut eri kuntien ja muiden toimijoiden tärkeimmät kehittämiskohteet. Hankkeet ovat olleet sisällöllisesti monipuolisia ja niitä on toteutettu niin kuntien, TE-toimistojen, oppilaitosten kuin kolmannen sektorin toimijoiden toimesta. Kunnat olivat päätoteuttajia 23 hankkeessa, oppilaitokset 15 hankkeessa, valtionhallinto

 *Hankkeita on vuosien 2007–2014 aikana ollut yhteensä 52 kappaletta.*

(keskushallinto, ELY-keskukset ja TE-toimistot) 9 hankkeessa ja järjestöt 5 hankkeessa. Luonnollisesti lähes kaikissa hankkeissa on tehty yhteistyötä lukuisien eri toimijoiden kesken.

ALPO-projektien tekemä työ on kokonaisuudessaan ollut merkittävä panos maahanmuuttajien maahantulon alkuvaiheen palveluihin ja maahanmuuttajien kotoutumiseen. ALPO-hankkeen kehysbudjetti oli kaiken kaikkiaan 27 200 000 euroa, joka jakautui TEM:n ja opetus- ja kulttuuriministeriön (OKM) ja opetushallituksen (OPH) kesken siten, että TEM:n osuus oli 22 600 000 ja OKM:n 4 600 000.

Julkaisun päätavoitteena on nostaa esiin keskeisiä suosituksia maahanmuuttajien maahanmuuton alkuvaiheen ja palvelujärjestelmän jatkokehittämiseksi projekteissa saatujen kokemusten pohjalta. Lisäksi tuodaan esiin ALPO-verkostossa tehtyä ja opittua. Julkaisu ei kuitenkaan ole kattava yhteenvedo ALPO-projektien kaikesta työstä, vaan toimii johdantona niiden laajaan kenttään. Lukija voi tämän pohjalta halutessaan hakea tarkempaa tietoa yksittäisistä projekteista ja käytännöistä.

Julkaisun liitteenä on lista kaikista ALPO-projekteista. Tarkempia tietoja yksittäisistä projekteista on löydettävissä projektikoodeilla rakennerahastotietopalvelusta osoitteesta <https://www.eura2007.fi/rrtiepa/> Rakennerahastotietopalvelu on ohjelmakauden 2007–2013 rakennerahasto-ohjelmien hallintoviranomaisena toimivan työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämä internet-pohjainen palvelu, jonka välityksellä voi hakea tie-

toa kaikista Suomessa ohjelmakaudella 2007–2013 toteutettavista EAKR- ja ESR-projekteista.

ALPO-hankkeen erityispiirre – ja samalla sen keskeinen onnistuminen – on ollut sen tiivis kytkentä voimassa olevan kotoutumista edistävän lain (KotoL, 1386/2010) valmisteluun ja toimenpanoon. Lisäksi useita hankkeiden käytäntöjä on vakinaistettu paikallisesti ja alueellisesti.

Julkaisun rakenne noudattelee soveltaen kotoutumislain sisällöllistä rakennetta. Kappaleessa kaksi esitellään projektien työtä liittyen perustiedon jakamiseen sekä neuvontaan ja ohjaukseen. Kappaleessa kolme käydään läpi hankkeiden tekemää työtä koskien alkukartoitusta ja maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjausta eteenpäin. Kappaleessa neljä tuodaan esiin projektien monipuolista kotouttamistyötä kielen, yhteiskuntatiedon ja kulttuurin osalta. Kappaleessa viisi esitellään hankkeiden työtä maahanmuuttajien työllistymisen ja työllisyyden edistämiseksi. Kappaleessa kuusi esitetään ALPO-projektien kokemusten pohjalta johtopäätöksiä ja kehittämissuosituksia jatkotyön pohjaksi. ALPO-projektien listauksen lisäksi liitteenä on lyhennelmä valtion kotouttamisohjelmasta, joka sisältää kotouttamispolitiikan keskeiset linjaukset.

Tämän julkaisun laadinnassa on hyödynnetty erityisesti ALPO-tukirakenteen julkaisuja ja ALPO-projektien raportteja. Julkaisun laadintaan ovat osallistuneet Risto Karinen (Ramboll Management Consulting), Hannu-Pekka Huttunen ja Outi Kallio (ALPO-tukirakenne/TEM).

ALPO-HANKKEEN JULKAISUT

- Perustietoa Suomesta –oppaat ja pikkuesitteet (12 kieliversiota, TEM/ Esitteet 2014, www.lifeinfinland.fi)
- Oikeilla neuvoilla, oikeaan paikkaan. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen (TEM, Työ ja yrittäjyys 5/2014)
- Alkukartoituksen avuksi, esimerkkejä kotoutumislain mukaisen alkukartoituksen hyvistä käytännöistä (TEM, Työ ja yrittäjyys 11/2012)
- Maahanmuuttajien työllistymisen esteet - kohti ennakoivaa ja vaikuttavaa verkostotyötä (Sisäasiainministeriön julkaisut 13/2011)
- Maahanmuuttajien osaaminen näkyväksi - virikkeitä ammatillisen osaamisen kartoittamiseen kotoutumisohjauksessa (Sisäasiainministeriön julkaisut 6/2011)
- Invandrades kompetenser ska synliggöras - idéer för kompetenskartläggning inom integrationsprogrammet (Inrikesministeriets publikationer 6/2011)
- Maahanmuuttajien omakieliset palvelut - selvityksen loppuraportti (Sisäasiainministeriön julkaisut 17/2010)

2. Perustieto, neuvonta ja ohjaus

2.1 Kansallinen ja paikallinen perustieto

KOTOUTUMISLAISSA tavoitteeksi on asetettu, että nykyistä useampi maahanmuuttaja saa tukea yksilölliseen ja perhekohtaiseen kotoutumiseensa heti maahantulon jälkeen, jolloin tiedon ja tuen tarve on suurimmillaan. ALPO-tukirakenteeseen kuuluvien projektien avulla on pyritty mahdollistamaan sekä yksilöllistä palvelua että kotoutumisprosessin nopeaa alkua.

Nykyinen kotoutumislaki pyrkii tarveperusteisesti

ulottamaan palveluita ja toimenpiteitä kaikkien maahanmuuttajien ulottuville - henkilön maahantuloperusteesta riippumatta. Kotoutumislain 7 §:n mukaan viranomaisten tulee antaa maahanmuuttajalle tietoa hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan suomalaisessa työelämässä ja yhteiskunnassa. Lisäksi tietoa annetaan palveluista ja kotoutumista edistävästä toimenpiteistä. ALPO-hankkeen tuottama ja koordinoima Perustietoa Suomesta -opas on kotoutumislain tarkoittama tietopaketti suomalaisesta yhteiskunnasta. Opas laadittiin



Perustietoa
Suomesta
12 eri kielellä
www.lifeinfinland.fi

Perustietoa Suomesta -opas on haikkien luettavissa ja tulostettavissa suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, venäjäksi, viroksi, ranskaksi, espanjaksi, arabiaksi, somaliksi, persiaksi, thaiiksi ja kiinaksi lifeinfinland.fi -sivulta.

+ *Kotoutumislaisissa tavoitteeksi on asetettu, että nykyistä useampi maahanmuuttaja saa tukea yksilölliseen ja perhekohtaiseen kotoutumiseensa heti maahantulon jälkeen, jolloin tiedon ja tuen tarve on suurimmillaan.*

monen toimijan (viranomaiset, neuvontatyötä tekevät ja käyttäjät) välisenä yhteistyönä. Laadinnan yhteydessä käytiin läpi lukuisia paikallisia oppaita ja eri toimijoiden neuvontatyössä saatuja kokemuksia.

Opasta on saatavilla sähköisenä kahdellatoista eri kielellä. Perustietoa Suomesta -opas ja sen eri kieliverziot on julkaistu verkossa osoitteessa www.lifeinfinland.fi. Opasta saa painettuna selkosuomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja venäjäksi. Kaikilla kahdellatoista kielellä on painettuna saatavana lisäksi pikkuesite, joka ohjaa lukemaan opasta lifeinfinland.fi -sivulta kyseisellä kielellä.

Opas annetaan kaikille Suomeen muuttaville oleskelulupapäätöksen tiedoksiannon, oleskeluoikeuden rekisteröinnin, oleskelukortin myöntämisen tai kotikunta- ja väestötietojen rekisteröinnin yhteydessä, eli poliisin toimipisteissä, maistraateissa tai Suomen edustustossa ulkomailla. Oppaan jakelu on nykyiseltään vielä osin hajanaista eli jakelu ei toteudu eri viranomaisten osalta koko maassa samalla tavalla. Vuonna 2014 oppaan päivittämisen yhteydessä jakelua on pyritty tehostamaan parantamalla ohjeistusta.

Lain mukaan kotoutumislakia soveltavat viranomaiset vastaavat osaltaan oppaan sisällön tuottamisesta ja päivittämisestä. TEM vastaa sisällön kokoamisesta, yhteensovittamisesta, kääntämisestä ja jakelusta. ALPO-hanke on hankekaudella toteuttanut tätä tehtävää. Vuoden 2015 alusta vastuu siirtyy TEM:n sisällä Kotouttamisen osaamiskeskukseen.

Perustietoa Suomesta -opasta täydentää alue- ja paikallistason oma tiedontuotanto. Useat ALPO-hankkeet ovat tuottaneet tietoja sekä jaettavina että sähköisinä julkaisuina. Paikallisoppaita ovat tuottaneet esimerkiksi Pointti (Mikkeli ja Savonlinna), Vastaanottava Poh-



Kuva: Sami Pulkkinen

Projektipäällikkö Pia Hägglund Vaasan Welcome Office-neuvontapisteessä.

jois-Savo (Kuopio), Palo (Turku), Palapeli (Jyväskylä), Verso (Rovaniemi), Alipi (Lahti) ja Hämeenlinnan seudun maahanmuuttajaneuvonta ja opastusjärjestelmän kehittäminen (Hämeenlinna). Vastaavia oppaita on laadittu paikallisiin tarpeisiin runsaasti myös ALPO-tukirakenteen ulkopuolella.

Lisäksi viime vuosina maahanmuuttoa koskevaa tiedon keräämistä ja sen sähköistä jakelua on kehitetty monin tavoin. Keskeistä kansallista tietolähdettä eli Infopankkia, www.infopankki.fi, on laajennettu yhdistämällä samaan sivustoon kansallisen tason ja alue- ja paikallistason tietoja. Infopankki-toimitus toimii Helsingin kaupunginkanslian yhteydessä. Tietoja ylläpidetään yhdessä jäsenkuntien kanssa. Lisäksi Työperusteista maahanmuuttoa tukeva TE-hallinnon ylläpitämä www.workinfinland.fi avautui alkuvuodesta 2014.

+ *ALPO-hankkeen tuottama ja koordinoima Perustietoa Suomesta -opas on kotoutumislain tarkoittama tietopaketti suomalaisesta yhteiskunnasta.*

+ Maahanmuuttajien neuvonnan ja ohjauksen *kokonaisuus syntyy useista erilaisista elementeistä: kansallinen, alueellinen ja paikallinen perustietomateriaali verkossa ja painettuna ja erilaiset fyysiset kaikille suunnatut tai maahanmuuttaja-asiakkaisiin erikoistuneet neuvontapisteeet sekä sähköisesti toimiva neuvonta. Lisäksi toteutetaan syvemmälle menevää henkilökohtaista ohjausta.*

2.2 Neuvonta ja ohjaus

Alkuvaiheen neuvonta ja ohjaus on tärkeää niin kotoutumisen edistämiseksi, työllistymisen nopeuttamiseksi kuin koulutuspolulla etenemiseksi tai siltä putoamisen ehkäisemiseksi. ALPO-projektien kokemukset ovat osoittaneet, että neuvonnan ja ohjauksen tarvetta on vielä kauan maahanmuuton alkuvaiheen jälkeenkin.

Kotoutumislain mukaan kunnan, työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimisto) sekä muiden viranomaisten on huolehdittava asianmukaisen ohjauksen ja neuvonnan antamisesta liittyen kotoutumista edistäviin toimenpiteisiin ja palveluihin sekä työelämään (8 §).

Kotoutumislain tarkoituksena on vahvistaa hallintolain yleistä neuvontavelvollisuutta maahanmuuttajia koskevilla asioissa (KotoL 8 §, hallintolaki 8 §). Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkail-

leen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa ja vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin. Neuvonta on maksutonta.

Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, on hänen pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiselle viranomaiselle. Kotoutumislaisissa tarkoitettuja muita viranomaisia ovat esimerkiksi Maahanmuuttovirasto, Kansaneläkelaitos, työsuojeluviranomaiset ja verohallinto.

Termeillä neuvonta ja ohjaus on erilaisia sisältöjä käyttöyhteyksistä ja käyttäjistä riippuen. Usein puhutaan "neuvontapalveluista", "palveluneuvonnasta", "ohjauspalvelusta" ja "palveluohjauksesta". Näiden sisällöt riippuvat usein siitä, minkälaisissa hallinnollisissa puitteissa ja millaisilla henkilöresursseilla ja osaamisella neuvontaa ja ohjausta organisaatioissa tehdään.

ALPO-projektien yhteydessä neuvonnalla tarkoitetaan useimmiten yksinkertaisesti asioimisneuvontaa, jonka avulla asiakas opastetaan hänelle sopivan tiedon ja palvelun ääreen. Neuvonnan palvelulupauksena voidaan pitää seuraavaa: Asiakas saa ohjeita ja neuvoja tarvitsemaansa asiaan tai ongelmaan. Lisäksi asiakas ohjataan tarvittaessa eteenpäin palvelujärjestelmässä. Neuvonnassa ei ole kyse erityisongelmien ratkaisusta, vaan usein oikean tiedon välittämisestä. Neuvontaa on kuitenkin ajoittain vaikeaa rajata, sillä neuvontatyössä voi usein olla läsnä ohjauksellisempi työote. Ohjauksessa on enemmän kyse varsinaisesta asiakasta voimaannuttavasta työtavasta, joka voi luonteeltaan olla myös pidempiaikaista dialogia. Kyse on syvemmästä henkilökohtaisesta ohjauksesta.

+ *Neuvonnan palvelulupauksena voidaan pitää seuraavaa: Asiakas saa ohjeita ja neuvoja tarvitsemaansa asiaan tai ongelmaan.*



Kuva: Laura Vesa

+ Kunnilla on
velvollisuus järjestää
maahanmuuttajien
matalan kynnyksen
neuvonta osana
kuntalaisille
järjestettävää yleistä
perusneuvontaa.

Neuvontaa ja ohjausta Tampereen maahanmuuttajainfo Mainiossa. Omakielinen neuvoja Stela Entcheva työssään.

Ohjauksellisemman työtteen omaksuminen tai sen poissulkeminen neuvonnasta riippuu osin myös paikakuntakohtaisesta työnjaosta. On tärkeää, että eri toimijoiden tehtävät ja roolit on kartoitettu ja neuvonnan yhteydet muihin toimijoihin on määritelty kunnan sisällä. Ohjauksellinen työote on väliin tarpeen, mutta rajavedon esimerkiksi sosiaalityön palveluohjauksen, opintoneuvonnan, uraohjauksen sekä maahanmuuttajien neuvonnan välillä tulisi kuitenkin olla selvä.

Maahanmuuttajien neuvonnan ja ohjauksen kokonaisuus syntyy useista erilaisista elementeistä: kansallinen, alueellinen ja paikallinen perustietomateriaali verkossa ja painettuna ja erilaiset fyysiset kaikille suunnatut tai maahanmuuttaja-asiakkaisiin erikoistuneet neuvontapisteet sekä sähköisesti toimiva neuvonta. Lisäksi toteutetaan syvemmälle menevää henkilökohtaista ohjausta.

Erlaisia ”neuvovia toimijoita” on useita ja viranomaisten (kunnat, TE-toimistot ja muut viranomaiset)

lisäksi myös oppilaitoksilla ja järjestöillä on merkittävää neuvontatoimintaa. On kuitenkin tärkeää huomata, että kunnilla on velvollisuus järjestää maahanmuuttajien matalan kynnyksen neuvonta osana kuntalaisille järjestettävää yleistä perusneuvontaa.

Oleellista on eri toimijoiden välinen koordinaatio ja yhteistyö – paikallisesti ja alueellisesti. Käytännössä maahanmuuttajien ohjaus ja neuvonta sekä palveluita tiedottaminen vaativat joustavia ja uudenlaisia työmuotoja sekä tehokasta viranomaisten välistä yhteistyötä. Erityisesti kunnan ja TE-toimiston konkreettinen yhteistyö on tärkeää. Tärkeää on asiakkaiden saavuttaminen eli kaikkien neuvontaa ja ohjausta tarvitsevien tavoittaminen eri kanavien avulla.

ALPO-hanke on pyrkinyt myötävaikuttamaan siihen, että riippumatta siitä, missä maahanmuuttaja asuu, mitä kieliä hän puhuu ja millä perusteella hän on tullut Suomeen, asiakas saisi yhdenvertaista ja laadukasta neuvontaa. Tavoitteena on ollut, että maahanmuuttajien neuvonta olisi osa kuntien normaalitoimintaa – ei erillistä projektirahoitteista toimintaa.

ALPO-projekteja on käytetty neuvonnan perustamiseen ja kehittämiseen. ALPO-tukirakenne on lisäksi tuottanut käytännönläheisen oppaan matalan kynnyksen neuvonnan kehittämisestä, ”Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan; Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen”¹.

+ Tavoitteena on ollut,
että maahanmuuttajien
neuvonta olisi *osa kuntien
normaalitoimintaa* – ei erillistä
projektirahoitteista toimintaa.

¹ Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan; Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen, Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys, 5/2014.

Neuvontaa ja ohjausta on hankerahoitteisesti kehitetty myös muissa kehittämissuunnitelmissa. Työperusteista maahanmuuttoa on päättyneellä ohjelmakaudella tuettu MATTO-tukirakenteen avulla. Osassa näistä hankkeista on neuvottu ja ohjattu Suomeen työperusteisesti tulleita. Vuoden 2013 lopussa päättyneessä Osallisena Suomessa -hankkeessa kohderyhmänä olivat erityisesti ne maahanmuuttajaryhmät, jotka tyypillisesti eivät ohjaudu tai pääse kotoutumiskoulutukseen. Alueellisissa ja paikallisissa osahankkeissa oli toimenpiteitä myös neuvonnan ja ohjauksen kehittämiseksi, esimerkiksi kotiäitien kohdalla neuvoloissa tai eri toimenpitein avoimissa päiväkodeissa.

2.3 Neuvonnan kehittäminen ALPO-projekteissa

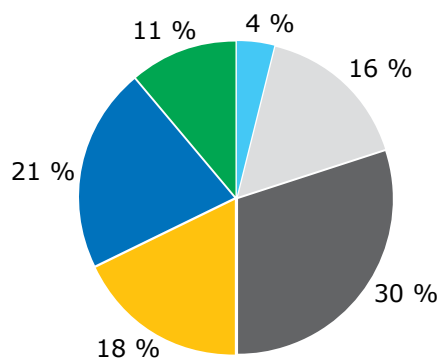
Neuvonnan ja ohjauksen laaja kenttä näkyy monipuolisesti ALPO-projektien sisällöissä. Muutama projekti keskittyi nimenomaan matalan kynnyksen neuvonnan kehittämiseen, mutta usealle hankkeelle neuvonta oli vain yksi kehitettävä osa-alue. Projektit ovat pitkälti rakentaneet neuvontaa ja ohjausta omista paikallisista tai alueellisista tarpeista käsin. Esimerkiksi neuvontapisteiden sijainnit, resursointi, käytettävät kielet ja kohdeasiakasryhmät ovat vaihdelleet melkoisesti. Neuvontaa ovat tarvinnut eri syistä Suomeen tulleet maahanmuuttajat ja neuvontaa on annettu ja tarvittu lukuisista eri asioista. Matalan kynnyksen neuvontaa on annettu runsaasti, mikä on osoittanut neuvonnan laajan tarpeen. Neuvontaa eivät tarvitse vain vasta Suomeen tulleet, vaan neuvontaa ovat käyttäneet jo pitkään Suomessa asuneet maahanmuuttajat.

Maahanmuuttajien neuvontapalveluiden asiakaskäytöreisteri eli ns. ALPO-rekisteri

Alunperin Etelä-Savon ammattiopiston hallinnoimassa Pointti-projektissa kehitetty ALPO-rekisteri otettiin

+ *ALPO-rekisteriä käyttäneet neuvontapisteet rekisteröivät vuosina 2011-2013 yhteensä yli 60 000 asiakasyhteydenottoa.*

Yhteydenotot Suomessa asumisen keston mukaan 2011-2013



Ei asu Suomessa	4 %	Alle 1 vuosi	16 %
1-3 vuotta	30 %	3-5 vuotta	18 %
Yli 5 vuotta	21 %	Ei tietoa	11 %

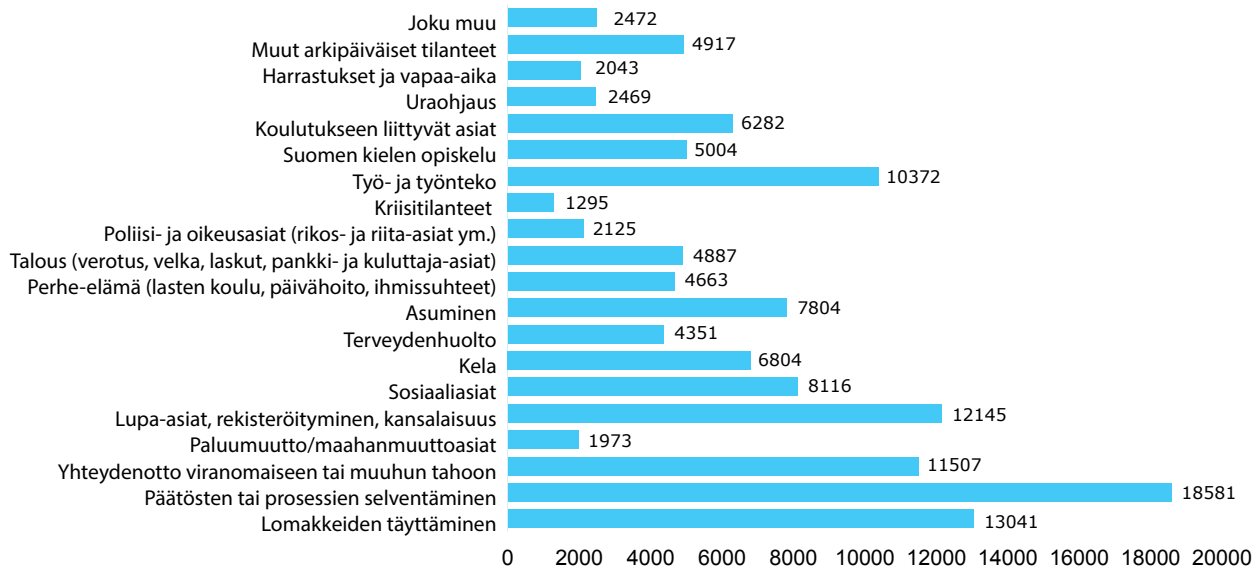
Asiakkaat Suomessa asumisen keston mukaan (tiedot ALPO-rekisteri, koostanut Minna Hallikainen, Pointti-projekti, Mikkelä)

nopeasti käyttöön useassa neuvontapisteessä ympäri Suomen. ALPO-rekisteri on tietokanta, johon kootaan keskitetysti maahanmuuttajien neuvontapisteiden asiakaskäyntejä. ALPO-rekisterissä on mukana tällä hetkellä 17 neuvontapistettä ympäri maan. ALPO-rekisterin avulla saadaan tietoa neuvontapisteiden asiakaskunnasta, maahanmuuttorintamalla tapahtuvista kehitystrendeistä sekä muuttoliikkeestä yleisesti. ALPO-rekisteri tuottaa näin informaatiota ennakoinnille, seurannalle ja tutkimukselle. Tietokantaa voivat hyödyntää valtionhallinnon ja kuntahallinnon virkailijat ja suunnittelijat. ALPO -rekisterin pääkäyttäjänä on toiminut ALPO-tukirakenne. Vuoden 2015 alusta pääkäyttäjänä jatkaa työ- ja elinkeinoministeriön Kotouttamisen osaamiskeskus.

Neuvonnan asiakkaat ja tarpeet

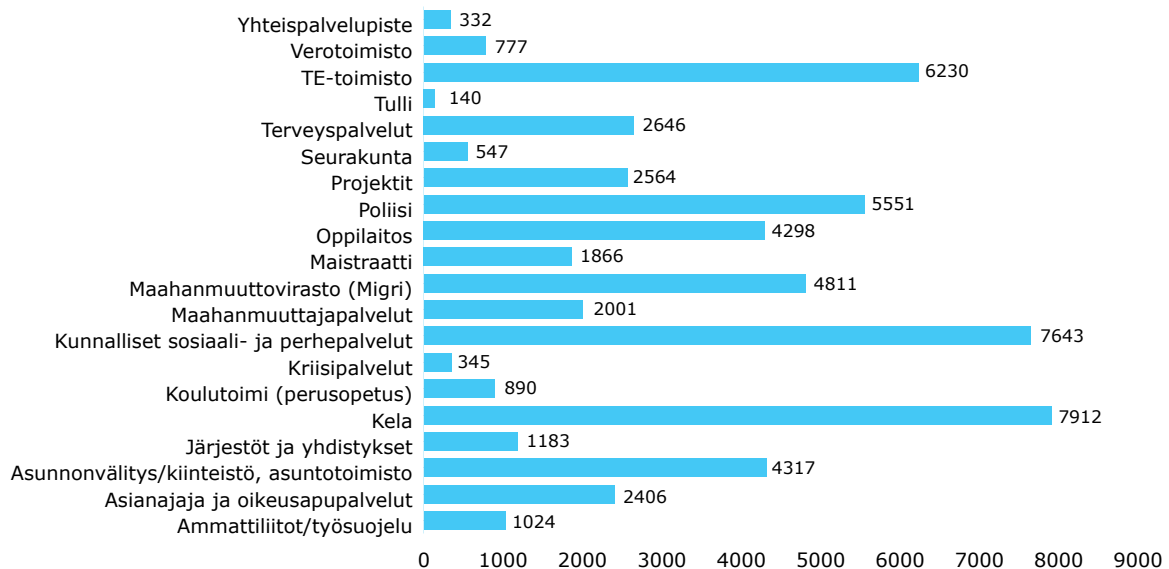
ALPO-rekisteriä käyttäneet neuvontapisteet rekisteröivät vuosina 2011-2013 yhteensä yli 60 000 asiakasyhteydenottoa. Yksittäisiä asiakkaita on ollut yli 27 000. Yli puolet yhteydenotoista oli 25-44 -vuotiailta asiakailta. Maahantulon syinä asiakaskunnassa korostuivat perhesiteet, pakolaisuus ja työ. Lähes kolme nel-

Yhteydenotoissa kysytyt asiat 2011-2013



Yhteydenotoissa kysytyt asiat (tiedot ALPO-rekisteri, koontanut Minna Hallikainen, Pointti-projekti, Miikkeli)

Yhteistyö tai asiakkaan ohjaus eteenpäin 2011-2013



Yhteistyö ja asiakasohjaus (tiedot ALPO-rekisteri, koontanut Minna Hallikainen, Pointti-projekti, Miikkeli)



Neuvonnalla on ollut suuri merkitys asiakkaiden ohjaamisessa muiden palveluiden ja viranomaisten luo.

+ *Yhteydenotoissa korostuivat erilaisten päätösten ja prosessien selvittäminen, lomakkeiden täyttäminen sekä lupa-asiat, rekisteröityminen ja kansalaisuus.*



Kuva: Mohamed Abdullahi

Helsingin Virka Info -neuvontapisteen Click-hankkeen projektipäällikkö Hua Lei työssään.

jännestä asiakasyhteydenotoista oli niin sanottujen kolmansien maiden asiakkailta. Asiakkaiden lähtömaissa korostuivat kaiken kaikkiaan Venäjä, Viro ja Irak. Asiakkaiden koulutustaustat vaihtelivat suuresti vähän koulutetuista korkeasti koulutettuihin. Työtömien ja työvoimapolitiittisissa koulutuksissa olevien ohella myös työssäkäyvät olivat suuri asiakasryhmä. Asiakkaissa oli alle kolme vuotta Suomessa asuneita suunnilleen saman verran kuin kauemminkin Suomessa asuneita.

Yhteydenotoissa korostuivat erilaisten päätösten ja prosessien selvittäminen, lomakkeiden täyttäminen sekä lupa-asiat, rekisteröityminen ja kansalaisuus.

Neuvonnalla on ollut suuri merkitys asiakkaiden ohjaamisessa muiden palveluiden ja viranomaisten luona. Yhteistyötahoina korostuivat KELA, kunnalliset sosiaalija perhepalvelut sekä TE-toimisto.

Monipuolista neuvonnan kehittämistä eri paikkakunnilla

Matalan kynnyksen neuvontaa ja neuvontapisteitä ovat kehittäneet lukuisat ALPO-projektit. Neuvontapisteitä ja neuvontatoimintoja oli monilla paikkakunnilla jo ennen ALPO-projekteja. Näillä paikkakunnilla kyse oli niiden edelleen kehittämisestä. Usealla paikkakun-

nalla ALPO-projekti kuitenkin oli perustamassa maahanmuuttajaneuvontaa.

Pääkaupunkiseutu

Pääkaupunkiseudulla toimi NEO-SEUTU, joka kehitti erityisesti kuntarajoja ylittävää yhteistyötä neuvonta-asioissa. Hankkeen johtavana ajatuksena toimi palveluiden järjestäminen yli kuntarajojen sekä sopimus pohjainen yhteistyö eri toimijoiden kesken. Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisen kaupunginjohtajat allekirjoittivatkin joulukuussa 2012 sopimuksen ulkomaa laisten asiakkaiden neuvonnasta. Kaupungit tarjoavat vastavuoroisuuden periaatteella neuvontaa ja opastusta kuntien palveluista, suomalaisesta palvelujärjestelmästä ja maahantuloprosessista ulkomaa laistaisille asiakkaille. Kaupunkien neuvontatoiminnoilla on myös yhteinen palvelulupaus. Asiakas voi asuinpaikastaan riippumatta asioida missä tahansa kaupunkien yleisneuvontapisteistä. Neuvontapisteillä on käytössä kaikkien seudun neuvontapisteiden ja keskeisten kunnallisten palveluiden yhteystiedot. Tavoitteena on, että jokainen seudun neuvontapalvelu pystyy opastamaan myös toisen kaupungin ulkomailta muuttaneen asukkaan oikeisiin palveluihin. Henkilöstön yhteiset koulutukset ja työvälineet varmistavat neuvonnan yh-

+ *Pääkaupunkiseudun kuntien neuvontatoimijoilla on myös yhteinen palvelulupaus. Asiakas voi asuinpaikastaan riippumatta asioida missä tahansa kaupunkien yleisneuvontapisteistä.*

+ Pirkanmaalla ALMA-projektissa kehitetty maahanmuuttajaneuvonta on jo vakinaistettu osaksi Tampereen kaupungin toimintaa.

tenäisen laadun. Kuntien välisen yhteistyön tuloksena neuvojen ammattitaitoa onnistuttiin myös konkreettisesti kehittämään.

Turku ja Tampere

Turussa Palo-projektin yksi osa kehitti Infotoria. Infotori on matalan kynnyksen neuvontapalvelupiste, jota hallinnoi Turun kaupungin hyvinvointitoimiala. Suurin osa neuvontakielistä hankittiin ostopalveluna Varsinais-Suomen monikulttuurisuusyhdistys Sondip ry:ltä. Pirkanmaalla ALMA-projektissa kehitetty maahanmuuttajaneuvonta on jo vakinaistettu osaksi Tampereen kaupungin toimintaa.

Ylä-Savo ja Satakunta

Ylä-Savossa Vastanottava Pohjois-Savo -projekti loi neuvontatyölle pohjaa, minkä jälkeen työtä on edelleen jatkettu Ylä-Savon kiertävän maahanmuuttajaneuvojan avulla. Kiertävän neuvojan mallia kehitettiin myös Satakunnassa ALKU -projektissa. ALKU-projekti perusti myös maahanmuuttajille suunnatun neuvontapisteen.

Mikkeli, Savonlinna, Vaasa, Hämeenlinna ja Kotka Mikkelissä ja Savonlinnassa puolestaan Pointti-projekti kehitti neuvontaa. Vaasan seudulla Welcome Office (yhteistyössä Bothnia Integrationin kanssa) loi alueellista neuvontatyön mallia. Hämeenlinnassa neuvontaa kehitettiin Hämeenlinnan seudun maahanmuuttajaneuvonta ja -opastusjärjestelmän kehittäminen -projektissa. Hämeenlinnassa Kastelli -neuvontapisteen työntekijät jalkautuivat kiertävillä päivityksillä erityisesti oppilaitoksiin. Kotkassa työtä tehtiin Minfo-projektissa palvelujärjestelmään tiiviisti kytkeytyvän neuvonnan rakentamiseksi. Kotkan projektissa painotettiin erityisesti neuvonnan ja ohjauksen kytkeminen kotoutumisen kokonaisprosessiin. Tällöin palvelukokonaisuuden nähdään muodostuvan alkuvaiheen neuvonnasta, alkukartoituksesta, ohjauksesta elämäntilanteeseen ja yksilön

tarpeisiin liittyviin palveluihin sekä kotoutumistoimiin, palvelujen ja kotoutumistoimien riittävyden ja nopean pääsyn seurannasta ja varmistamisesta sekä kehittämisen yhdessä palveluntarjoajien (esimerkiksi koulutajien) kanssa. Projektin tuloksia hyödyntäen kaupunki perusti alkuvaiheen ohjaukseen ja neuvontaan keskittyvän seudullisesti palveluja tuottavan toimipisteen ”Virkaneuvon”.

Lahti, Oulu ja Kemi

Lahden seudulla jo pitkään jatkunutta kehittämistyötä vei eteenpäin Alipi-projekti, joka on laajentanut maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden tarjontaa alueelliseksi. Lahden neuvontamallissa kuten joissakin muissakin malleissa työntekijät ovat tarvittaessa jalkautuneet asiakkaiden kanssa eri viranomaisten toimipisteisiin. Oulussa neuvontatoimintaa kehitettiin Homelike Oulu - maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelut -projektissa. Projektin jälkeen hallinnollinen vastuu siirtyi kaupungin Monikulttuurikeskus Vिला Victorille.

Oulun eteläisellä alueella alkuvaiheen ohjausta ja neuvontaa kehitettiin Maahanmuuttaja-asiamiestoiminnan käynnistämishankkeen avulla. Oulun eteläisellä alueella toteutetussa Maahanmuuttaja-asiamiestoiminnan käynnistämishankkeessa nousseen tarpeen pohjalta Haapaveden Opiston kannatusyhdistys ry toteutti myös esiselvityksen työnantajien tarpeista koskien yhtenäisen monikulttuurisen neuvonnan ja ohjauksen toimintamallin luomista. Selvityksen kohteena oli maahanmuuttajien ja työnantajien yhteisen ohjaus- ja neuvontapalvelun tarve ja toteuttaminen.

Kemissä Silmu-projekti perusti neuvontapisteen. Kemissä, kuten muuallakin, asiakasvaikutusten ohella neuvontapisteen avulla pyrittiin myös osuvan neuvon-

+ *Kotkan Minfo-projektin tuloksia hyödyntäen kaupunki perusti alkuvaiheen ohjaukseen ja neuvontaan keskittyvän seudullisesti palveluja tuottavan toimipisteen ”Virkaneuvon”.*

+ Oulussa neuvontatoimintaa kehitettiin *Homelike Oulu - maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelut -projektissa*. Projektin jälkeen *hallinnollinen vastuu siirtyi kaupungin Monikulttuurikeskus Villa Victorille*.

nan avulla vaikuttamaan siihen, että eri viranomaisten resurssit kohdistuvat oikeisiin asioihin.

Lappeenranta ja Kajaani

Lappeenrannassa laaja-alainen Maahanmuuttajaresurssit käyttöön! -projekti kehitti matalan kynnyksen neuvonta-, ohjaus- ja infokeskus Momenttia, jonka yhteyteen on kerätty useita eri palveluita ja palvelutarjoajia. Maahanmuuttajien toimintakeskus Momentin toiminta on vakiintunut osaksi Lappeenrannan kaupungin toimintaa. Kajaanissa Juuret ja Siivet -projekti puolestaan kehitti Monika-keskusta, jonka tehtävinä on maahanmuuttajaväestön matalan kynnyksen arki-neuvonnan ja ohjauksen järjestäminen, kohtaamispaikkatoiminta ja yhdistysyhteistyön edistäminen. Monika-keskuksessa on henkilökohtainen neuvontapalvelu, info- ja tietopalvelua sekä kulttuurivälittäjätoimintaa.

Neuvontapisteiden vakinaistaminen

Kuten edellä kävi ilmi, ALPO-projektien puitteissa on onnistuttu vakinaistamaan kehitettyjä neuvontapisteitä. Projektien perustamien ja/tai kehittämien neuvontapisteiden vakinaistamista on tapahtunut ainakin Iisalmessa/Ylä-Savossa, Kotkan seudulla, Oulussa, Lahdessa, Tampereella, Espoossa ja Hämeenlinnassa. Helsingissä neuvonta vakinaistettiin jo aikaisemmin.

Neuvontaa ja ohjausta tukevat sähköiset palvelut ja ratkaisut

Neuvonnan ja ohjauksen tarpeita palvelee myös useissa hankkeissa tehty sähköisten palveluiden ja ratkaisujen kehittäminen. NEO-SELMA-projekti ja InfoFinland.fi-projekti loivat sähköisen suomen kielen kurssien kurssihakujärjestelmän (www.finnishcourses.fi), joka on jo laajentunut pääkaupunkiseudulta Pirkanmaalle. Kursihakua on käyttäjälähtöinen ja ajantasainen verkkopalvelu, joka on keskeinen osa maahanmuuttajien koulutusohjauksen kokonaisuutta. Palvelu tarjoaa alan toimijoille ilmaisen kanavan kurssitietojen syöttämiseen ja ylläpitoon internetissä. Kurssitietojen päivittäjän työn koordinaatio on osa tiedotusmallia. Internetin kautta tapahtuvan viestinnän lisäksi hankkeen luomaan koor-



Kuva: Kalevi Ketoluto

Helsingin Virka Infon palveluneuvoja Hamed Shafae vastaamassa asiakkaiden kysymyksiin Infochatissä.

+ Uudenlaisia neuvonnan ratkaisuja on kehitetty myös pääkaupunkiseudun *Click-projektissa, jossa pilotoidaan chat-pohjaista verkkoneuvontaa*.

dinaatiomalliin kuuluu asiakastapahtumien järjestäminen sekä ajankohtaisen tiedotuksen koordinaatio.

Uudenlaisia neuvonnan ratkaisuja on kehitetty myös pääkaupunkiseudun Click-projektissa, jossa pilotoidaan chat-pohjaista verkkoneuvontaa (Infochat). Click-projektissa on pyritty myös yhdistämään internetissä tapahtuvaa neuvontaa kumppanuuskaupungeissa tapahtuvaan henkilökohtaiseen neuvontaan. Chat myös helpottaa kaupunkien neuvojen keskinäistä tiedonvaihtoa, kun he voivat esimerkiksi tarkastaa tietoja kollegoiltaan. Samat tietolähteet, Infopankki, keskeisten toimijoiden sekä kaupunkien sivustot sekä yhteinen koulutustoiminta varmistavat neuvonnan laatua.

Vakinaistetut neuvontatoiminnot

Kaupunki/ maahanmuuttajien % osuus kaikista asukkaista	Toimiala	Työntekijöiden määrä	Kielivalikoima	Muuta
lisalmi-Yläsavo/ Kiertävä maahanmuutto- neuvoja n. 1,2 %	Elinvoimapalvelut → maahanmuuttoneu- vonta	1 lisalmen kaupungin palveluksessa, muut 6 kuntaa ostavat pal- velut lisalmelta. Jokai- sessa kunnassa oma yhteistyöverkosto ja yksi nimetty vastuu- henkilö	englanti, suomi, venäjä, viro	Yläsavon kiertävä maahanmuuttoneu- vonta, kunnat mak- savat lisalmelle kuntien väkiluvun mukaan
Kotkan seutu/ Virhaneuvo n. 7,2 %	Hyvinvointipalvelut → sosiaalityön vastuu- alue → maahanmuut- tajatyön palvelualue	2 vakinaista + seudul- linen koordinaattori	englanti ja venä- jä, (lisäksi ruotsi, ranska, espanja ja italia)	Seudullinen palvelu Etelä-Kymenlaakson alueella
Oulu/Oulu10 n. 2,25 %	Konsernipalvelut	neuvojat tuntipalkalla tulkkikeskuksesta	kiina, arabia, thai	1 kieli/päivä
Lahti/Alipi n. 2 %	Hyvinvointipalvelut → sosiaalipalvelut → Maahanmuuttopalve- lut, alueellinen integ- raatiopalvelupiste	3 palveluohjaajaa, li- säksi maahanmuutto- asioiden päällikö an- taa viranomaiskonsul- taatioapua	suomi, georgia, englanti, ruot- si ja venäjä (sekä koulusaksaa ja espanjaa). Tarvit- taessa käytetään tulkkheja	Palvelupiste, jossa toimivat mm. van- husten asiakasoh- jausyksikkö ja muita palveluyksiköitä.
Tampere/ Maahanmuutta- jainfo Mainio n. 3,9 %	Tampereen kaupunki avopalvelut/aikuissos- siaalityö (toiminta Pirkanmaan tulkkikeskuksen alai- suudessa)	koordinaattori + 2 osa-aikaista työte- hijää neuvontakielet ostopalveluna	englanti, shon- na, ruotsi, per- sia, dari, kurdi, bulgaria, ranska, espanja, venäjä, viro, arabia, thai, lao, kiina, somali ja suomi	Neuvonta toimii ost- topalveluna, joten neuvojilla on oma yrittäjä / toimivat toi- sen yrityksen kaut- ta
Espoo/In Espoo n. 10 %	Sosiaali- ja terveys- palvelut/ maahan- muuttajapalvelut	2 vakinaista palve- luohjaajaa	suomi, ruotsi, englanti ja venäjä	
Helsinki/Virka Info n. 12,2 %	Helsingin kaupunki, Kaupunginkanslia, tie- totekniiikka ja viestin- tösasto	10 palveluneuvojaa + esimies (6 maahan- muuttoasioihin eri- koistunutta, 4 yleis- neuvojaa) lisäksi kaksi projektityöntekijää ja tulkityöllistettyjä	englanti, venäjä, arabia, viro, rans- ka, kiina, berbe- ri, kurdi, somali, turkki, dari, persia (farsi) ja bulgaria	Helsingin kaupungin yleisneuvontapiste kaupungintalolla, joka palvelee kaikkia helsinkiiläisiä. Lisäk- si Virka-info tarjo- aa erityisneuvontaa maahanmuuttoasi- oissa
Hämeenlinna/ Kastelli n. 2,5 %	Maahanmuuttopalve- luiden (Terveys ja toi- mintakyky) alla, mutta fyysisesti osana pal- velupiste Kastelliä, jossa on eri palvelualueiden neuvon- taa	kolme osa-aikaista työntekijää (kaksi omakielistä opastajaa (toinen ostopalvelu- na), yksi 60% opas- taja joka toteuttaa myös laajemmin vies- tintää ja monikulttuu- risia tehtäviä)	suomi, englan- ti, viro, venäjä, turkki, dari, per- sia, kurdimurteet, azeri	
Turku/ Infotori n. 9,2 %	Vuonna 2014 hyvinvoin- titoimialan hallinnoima kaupungin oma projek- ti. Toiminta on tarkoitettu vakinaistamaan vuoden 2014 lopulla ja vuodesta 2015 alkaen toiminta olisi kon- sernihallinnon alaisuus- udessa.	Vuonna 2014, yksi mää- räaikainen kaupungin työntekijä, kolme neuvo- jaa palkkatuella. Vuonna 2015 olisi tarkoitus olla yksi vakituinen palve- luohjaaja.	albania, arabia, dari, englanti, espanja, italia, kurdi, pashto, persia, saksa, so- mali, suomi, thai, ja venäjä	Neuvontakielistä osa hankitaan ostopalve- luina Varsinais-Suomen monikulttuuristen yh- distysten liitto Sondip ry:ltä.

(hoonnut 4/14 Sirpa Vainio, Palo-projekti/Triangeli-projekti, Turku)

Lisäksi mm. Koulutusportti-projektissa laadittiin www.te-info.fi -sivusto, joka tarjoaa TE-toimiston kotoutuja-asiakkaalle monikielistä materiaalia. Videoissa ja esitteissä kerrotaan mm. mitä TE-toimiston asiakkaana oleminen tarkoittaa, miten kotoutujan asiakasprosessi etenee sekä TE-toimiston asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet. Käytännössä videot tarjoavat kotoutujien tarvitseman tiedon hyvin havainnollisessa muodossa. Lisäksi videot ja esite yhdenmukaistavat kotoutujille annettavaa tietoa. Videoiden avulla myös luku- ja kirjoitustaidottomat saavat tarvitsemansa tiedon ja voivat halutessaan palata siihen. Suomenkielinen esite on kirjoitettu selkeytetyllä kielellä. Sen kieliversiot on käännetty selkeytetystä suomesta eri kielille. Esite on tehty kysymys-vastaus-muotoon ja sen lähtökohtana on se, että kotoutuja ei tunne suomalaista yhteiskuntaa tai esimerkiksi TE-toimiston toimintaa ja asiakkuuden tarkoitusta.

Uusia haasteita

Jatkossa ALPO ja MATTO -projektien päätyttyä kaikkiin kuntalaisiin kohdistuvan ”yleisneuvonnan” sekä olemassa olevien erityisten maahanmuuttajien neuvontapisteiden on pystyttävä vastaamaan entistä paremmin kaikkien maahanmuuttajien tarpeisiin - myös työperusteisten ja heidän perheidensä. ALPO- ja MATTO-projekteja ei tietysti ole ollut kuin joillain paikkakunnilla, joten samaa tarvetta on jo jouduttu ratkaisemaan myös niillä alueilla ja paikkakunnilla, jossa neuvontaa ei ole kehitetty erillishankkeiden avulla. Neuvontaa on ylipäätään kehitettävä vastaamaan maahanmuuttajien tarpeita kaikilla alueilla.

2.4 Ohjauksen kehittäminen ALPO-projekteissa

Neuvontaa pidemmälle menevää ohjausta on kehitetty ja toteutettu useissa ALPO-projekteissa. Ohjausta on käytännössä toteutettu osana pidempikestoisia kotoutumiseen, työllistymiseen ja opinnoissa etenemiseen tähtääviä asiakasprosesseja niin oppilaitosten, kuntien kuin TE-toimistojen toteuttamissa ALPO-projekteissa.

Jyväskylä

Pitkäjänteistä ohjausta kehitettiin ja toteutettiin laajassa mittakaavassa esimerkiksi Jyväskylän Palapeli-projekteissa. Palapeliz-projektissa toimi ohjauspalvelu, joka tuki maahanmuuttajia kotoutumisessa ja urasuunnittelussa sekä kielen opiskeluun, koulutukseen

ja työelämään liittyvissä kysymyksissä. Ohjattavaa tuettiin erityisesti nivelvaiheissa, koulutushauissa sekä oppimisen ongelmien kysymyksissä. Ohjattavan tilannetta ja etenemistä koulutuspoluilla myös seurattiin, jotta tuki kohdistui mahdollisimman oikein. Ohjauspalvelujen työntekijät kävivät jokaisen Palapeli-kurssin aloittavan opiskelijan kanssa ohjauskeskustelun, jossa käsiteltiin kotoutumista, koulutusta ja tulevaisuuden suunnitelmia. Tarvittaessa keskustelussa käytettiin tulkkia. Ohjauskeskustelu aloitti käytännössä pitkäjänteisen ohjausprosessin, joka jatkui niin kauan, kuin maahanmuuttaja sitä tarvitsi. Oleellisessa roolissa oli luottamuksellisen ohjaussuhteen rakentaminen. Lisäksi Palapeliz-projekti kehitti myös ryhmämuotoista kontaktiohjausta ja neuvontaa, jonka kautta maahanmuuttajalle tarjottiin perustietoa Suomesta. Omakielisen palvelun mahdollisti yhteistyö alueen maahanmuuttajajyhdistysten kanssa. Tällöin ohjaustilanteessa oli mukana kulttuuritulkki, joka auttaa maahanmuuttajaa ymmärtämään myös kulttuurisia eroja. Palapeli-projektissa laadittiin myös ohjauksen prosessikuvauksia.

Salo, Oulu, Tampere, Turku ja Satakunta

Monikulttuurinen Salo -projektissa Salon seudun aikuisopisto keskittyi maahanmuuttajien ohjauksen kehittämiseen. Ohjaukseen hakeuduttiin joko TE-toimiston työntekijän toimesta, kouluttajan toimesta tai oman yhteydenoton pohjalta. Ohjausta toteutettiin yhteistyössä TE-toimiston ja kaupungin maahanmuuttajajyksikön kanssa.

Homelike Oulu -projekti loi Ouluun kokonaisvaltaista ohjauspalvelumallia. Projektissa toteutettiin myös työhönvalmennusta. Aikuisten työhönvalmennuksen mallia toteuttavat henkilökohtaisen suunnitelman laatimisen muodossa sosiaali- ja terveystoimen maahanmuuttajapalveluiden ohjaajat. Samassa projektissa kehitettiin myös nuorten urapajan toimintamalleja ja toiminta jatkui sittemmin Nuorisoasiainkeskuksen työnä.

MANO-projekti puolestaan keskittyi maahanmuuttajanuorten ohjauspalvelujen toteuttamiseen ja kehittämiseen. MANO-projektissa kiinnitettiin erityistä huomiota tiedonsiirtokäytänteisiin koulutusten nivelvaiheissa. Maahanmuuttajanuorten koulutusohjaus on sittemmin Oulussa vakiinnutettu. MANO-projektissa ohjattiin 16-25-vuotiaita myöhään maahan, esimerkiksi teini-iässä, muuttaneita nuoria opiskelu- ja työelämäasioissa. MANO-ohjaus oli nuorelle vapaaehtoista eikä sen kesto määrätty ennalta. Useimmiten nuoret kävivät MANO-ohjauksessa koulutusten nivelvaiheissa tai

CASE Vakinaistettu maahanmuuttajaneuvonta:

Kiertävä neuvonta Ylä-Savossa

lialmessa ja Ylä-Savossa käynnistyi alkuvaiheen maahanmuuttajaneuvonta elokuussa 2009 Vastaanottava Pohjois-Savo -projektin toimesta. Maahanmuuttajaneuvonnan asiakastyö hankkeessa aloitettiin syksyllä 2009,



Kuva: Leila Pietikäinen

lialmen ja Ylä-Savon maahanmuuttoneuvoja Kaja Rähkema neuvoo asiakkaitaan suomen, viron, venäjän ja englannin kielillä.

jolloin hankkeeseen rekrytoitiin viisi maahanmuuttajaneuvojaa, jotka työskentelivät asiakastyössä kolmella hankepaikkakunnalla.

lialmi, yhteistyössä muiden Ylä-Savon kuntien kanssa, teki projektin loppuvaiheessa päätöksen maahanmuuttoneuvonnan jatkumisesta kuntapalveluna alkaen kiertävän maahanmuuttajaneuvonnan mallin mukaisesti. Maahanmuuttoneuvoja aloitti työt vuoden 2012 alussa ja hänellä on kiinteät vastaanottoajat ja -paikat myös muissa kunnissa. Useamman kunnan yhteistyönä toteutettavassa mallissa ns. kiertävä maahanmuuttoneuvoja kiertää rahoittajakuntien alueella antamassa alkuvaiheen neuvontaa maahanmuuttajille. Neuvojan palkkakulut jaetaan kuntien kesken väestöpohjan suhteessa, mikä mahdollistaa myös pienten kuntien osallistumisen.

Vastaanottava Pohjois-Savo -projekti on kuulunut ALPO-tukirakenteen piiriin.

koulutusten alku- ja päättymisvaiheessa. MANO-ohjauksen tavoitteena oli ohjata nuorta olemaan oikeassa paikassa oikea-aikaisesti. Lisäksi tavoitteena oli nuorten koulutuspolkujen oikeatasoinen eteneminen. Tästä koulutuspolun oikea-aikaisuudesta hyötyvät tietysti nuoret itse mutta myös oppilaitokset, jotka saavat tasaisempia opiskelijaryhmiä.

Henkilökohtaista ohjausta kehitettiin myös lukuisissa muissa hankkeissa. Esimerkiksi Tampereen Aikuiskoulutuskeskuksen Maahanmuuttajien ohjaus- ja työnhakupalvelut -projektissa kehitettiin työ- ja koulutuspaikkojen löytymiseen tähtäävää ryhmä- ja yksilöohjausta. Ohjauksessa korostui yksilöllinen asiakkaan elämäntilanteen (työkokemus, koulutus, kielitaito, omat tavoitteet, sosiaaliset valmiudet, perhesuhteet ja kulttuuritausta) huomioiminen. Palo-projektin Ohjuri kehitti ja toteutti maahanmuuttajien palveluohjausta.

Satakunnassa ALKU-projektin pohjalta SATAEDU Satakunnan koulutuskuntayhtymän VOIMA-projekti mallinsi ohjauksen ja neuvonnan käytäntöjä. Ohjauspilottien mallinnus kattoi henkilökohtaiset opiskelusuunnitelmat kouluttajan kanssa, ryhmäohjaukset sekä henkilökohtaiset keskustelut koulutuksen aikana. Lisäksi kehitettiin maahanmuuttajien ammatilliseen koulutukseen valmistavan koulutuksen ohjausmallia. VOIMA-projektissa tuotettu tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelu ja neuvontapiste helpottivat kouluttajien työtä.

Lahti, Hyvinkää, Riihimäki, Nurmijärvi ja Rovaniemi

Työhönvalmennus oli käytössä ja kehittämisen kohteena useassa ALPO-projektissa. Lahden Alipi -projektissa kehitettiin työllistymiseen liittyvää neuvontaa ja

CASE Vakinaistettu maahanmuuttajaneuvonta:

Omakielinen neuvonta osana kaupungin neuvontapalvelupistettä, Oulu10



Kuva: Marguerite Guibert

Oulun kaupungin neuvontapalvelupiste Oulu 10:n neuvoja Heng-Qing Zhu työssään. Vuonna 2014 Oulu 10:ssä on kiinankielistä neuvontaa kahdesti viikossa.

Oulussa omakielistä neuvontapalvelua annetaan tällä hetkellä Oulu10:ssä, joka on Oulun kaupungin virallinen neuvontapalvelupiste. Vuonna 2010 omakielisen neuvontapalvelun aloitti Manner-Suomen ESR-ohjelmasta osarahoitusta saanut Homelike Oulu – Oulu omaksi – maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelut -projekti (2008–2011). Projektin jälkeen hallinnollinen vastuu siirtyi kaupungin Monikulttuurikeskus Villa Victorille.

Omakielisen neuvontapalvelun tarkoituksena on tarjota elämiseen ja asiointiin liittyvää henkilökohtaista neuvontaa maahanmuuttajille, joiden kielitaito tai muut tiedot eivät riitä sujuvaan asiointiin. Palvelu kohdennetaan suurimmille kieliryhmille (kiina, turkki, vietnam ja thai). Omakielistä neuvontapalvelua on saatavissa jokaisella

kielellä kahdena tuntina viikossa. Neuvonta on suunnattu asiakkaille, jotka eivät yleensä ole oikeutettuja sosiaali- ja terveystoimen kotoutumisajan maahanmuuttajapalveluihin eli käytännössä henkilöt ovat avioliiton, työn tai opiskelun perusteella maahan muuttaneita. Neuvojat ovat Pohjois-Suomen tulkkipalvelun vakituisia tai freelancerina toimivia asioimistulkkeja. Oulu10:n vakituiset palveluneuvojat ovat myös tukeneet omakielisten neuvojen työtä. Pohjois-Suomen tulkkipalvelu ja Oulu10 -palvelut ovat olleet aktiivisesti mukana omakielisen neuvontapalvelun kehittämisessä.

Homelike Oulu –projekti on kuulunut ALPO-tukirakenteen piiriin.

+ ALPO-hankkeen julkaisun ”Maahanmuuttajien osaaminen näkyväksi - virikkeitä ammatillisen osaamisen kartoittamiseen kotoutumisohjauksessa” tarkoitus on kuvata ammatillisen osaamiskartoituksen malleja.

työhönvalmennusta. Työhönvalmennusmallia ja ohjausvideoita kehitettiin myös esimerkiksi Mosaiikissa. Mosaiikki-projekteissa kehitettiin alkuvaiheen uraohjausta, neuvontaa ja työhönvalmennusta. Hankkeissa kehitettiin Hyvinkään, Riihimäen ja Nurmijärven seutukuntien alueella tapahtuvaa neuvontaa ja ohjausta. Keskeinen kohde oli ohjaus- ja neuvontapiste Ohjaamo. Ohjaamo on matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapiste, jota pilotoitiin kolmen eri hankkeen yhteistyönä. Neuvontapiste palveli sekä suomalaisia että maahanmuuttajia samalta luukulta. Uraohjausta kehitettiin myös Juuret ja Siivet -projektissa, jossa ohjaaja kartoitti henkilön tilanteen, toiveet ja tarpeet sekä keskusteli eri vaihtoehtoista sekä tarvittaessa opasti asiakkaan eteenpäin. Tarvittaessa käytettiin kielitukea.

Mosaiikki-projektissa kehitettiin useita käytännön työkaluja kuten kuvaus koulutusjärjestelmästä ja sen edellyttämistä kielitaitotasosta, mallinnus työhönvalmennusprosessista ja muistilista työnhakuun. Lisäksi luotiin sähköistä materiaalia ja videoita työhönvalmentajille ja monikulttuurista työhönvalmennusta tekeville.

Lisäksi esimerkiksi yhteishakuohjausta kehitettiin Rovaniemen Rovapolut-projektissa. Koulutuspoluille ohjaamiseen luotiin Rovaniemen koulutusportaot -malli, jonka avulla maahanmuuttajataustaisen henkilön on helpompi hahmottaa koulutustarjontaa ja eri koulutuksiin vaadittavaa kielitaidon tasoa sekä suomalaista koulutusjärjestelmää. Koulutusportaot on kuvattu por-

raskuviona ja sen lisäksi siihen liittyy tekstiosiot kullekin koulutukselle (perustiedot koulutuksesta, pääsyvaatimukset, ohjeet hakeutumiseen ja yhteystiedot) ja kielitaitotason lähtövaatimus. Koulutusportaot helpottavat maahanmuuttajataustaisen oikea-aikaisiin ja soveltuviin koulutuksiin ohjausta ja kuvion avulla maahanmuuttajataustaisen on helpompi hahmottaa koulutustarjontaa ja eri koulutuksiin vaadittavaa kielitaidon tasoa sekä suomalaista koulutusjärjestelmää. Ohjauksen tueksi laadittiin Rovapolut-projektissa myös ohjaussuunnitelma, jossa tehdään näkyväksi eri toimijoiden roolit ja tehtävät maahanmuuttajataustaisen opiskelijan ohjaamisen erityispiirteistä eri opintopolun vaiheissa. Suunnitelma avaa maahanmuuttajataustaisen opiskelijoiden ohjausta ja tukitoimia opintojen aikana ja auttaa esimerkiksi opettajia hahmottamaan, minkälaisia välineitä ja keinoja sekä yhteistyötoimijoita opiskelijan opintopolulle voi liittyä.

Osaamisen tunnistaminen

Myös osaamisen tunnistaminen on ollut ALPO-projekteissa mukana. ALPO-tukirakenteen tilauksesta laadittiin julkaisu ”Maahanmuuttajien osaaminen näkyväksi - virikkeitä ammatillisen osaamisen kartoittamiseen kotoutumisohjauksessa”². Julkaisun tarkoituksena on kuvata ammatillisen osaamiskartoituksen malleja, joiden avulla kotoutumisohjauksessa pyritään selkeyttämään henkilön opiskelu- ja työllistymissuunnitelmia.

² *Maahanmuuttajien osaaminen näkyväksi - virikkeitä ammatillisen osaamisen kartoittamiseen kotoutumisohjauksessa, Sisäasiainministeriön julkaisu 6/2011. Invandrades kompetenser ska synliggöras - idéer för kompetenskartläggning inom integrationsprogrammet Inrikesministeriets publikationer 6/2011.*

3. Alkukartoitus ja ohjaus eteenpäin

KOTOUTUMISLAISSA alkukartoitus on keskeinen väline, jonka avulla maahanmuuttaja-asiakas saa tarpeidensa mukaisia palveluita. ALPO-projektit ovat olleet kansallisesti tärkeässä roolissa kehittämällä toimivia alkukartoitusmalleja, jotka varmistavat asiakkaiden tarpeiden tunnistamisen ja tarpeiden mukaisen eteenpäin ohjaamisen.

3.1 Alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma

Kotoutumislain mukaisella alkukartoituksella tarkoitetaan toimenpidekokonaisuutta, jonka avulla arvioidaan alustavasti maahanmuuttajan työllistymis-, opiskelu- ja muut kotoutumisvalmiudet sekä kielikoulutuksen ja muiden kotoutumista edistävien palvelujen ja toimenpiteiden tarve.

Alkukartoituksen aikana selvitetään maahanmuuttajan aikaisempi koulutus, työhistoria, kielitaito sekä tarvittaessa muut työllistymiseen ja kotoutumiseen vaikuttavat seikat. Tavoitteena on ohjata maahanmuuttaja joustavasti ja tarvelähtöisesti sellaisiin palveluihin ja toimenpiteisiin, jotka edistävät hänen pääsyään suomalaisen yhteiskunnan aktiiviseksi jäseneksi.

Alkukartoitus ja siihen liittyvä kielitaidon lähtötason arviointi antavat hyvän pohjan kotoutumissuunnitelman tekemiselle ja kotoutumiskoulutukseen hakeutumiselle. Onnistuneen alkukartoituksen avulla maahanmuuttaja voidaan ohjata nopeasti sopiviin opetusryhmiin. Alkukartoitus toimii valintakriteerinä ennen koulutusta ja tasomittarina koulutuksen alkaessa.

+ Alkukartoituksella tarkoitetaan toimenpidekokonaisuutta, jonka avulla arvioidaan alustavasti maahanmuuttajan työllistymis-, opiskelu- ja muut kotoutumisvalmiudet sekä kielikoulutuksen ja muiden kotoutumista edistävien palvelujen ja toimenpiteiden tarve.

Kotoutumissuunnitelman avulla tuetaan maahanmuuttajan pääsyä yhteiskunnan yhdenvertaiseksi jäseneksi erityisesti maahanmuuton alkuvaiheessa. Kyseessä on yksilöllinen ja henkilökohtainen kotoutumista tukeva suunnitelma, jonka maahanmuuttaja laatii yhteistyössä paikallisviranomaisten (kunta ja/tai TE-toimisto) kanssa. Kotoutumissuunnitelmaan kirjataan palvelut ja toimenpiteet, jotka edistävät maahanmuuttajan suomen tai ruotsin kielen taidon oppimista sekä

+ Alkukartoitus ja siihen liittyvä kielitaidon lähtötason arviointi antavat hyvän pohjan kotoutumissuunnitelman tekemiselle ja kotoutumiskoulutukseen hakeutumiselle.

+ *Kotoutumissuunnitelma on yksilöllinen ja henkilökohtainen kotoutumista tukeva suunnitelma, jonka maahanmuuttaja laatii yhteistyössä paikallisviranomaisten (kunta ja/tai TE-toimisto) kanssa.*

tarjoavat muita yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja.

Kotoutumislain mukaan työttömällä tai muuten kuin tilapäisesti toimeentulotukea saavalla maahanmuuttajalla on aina oikeus kotoutumissuunnitelmaan (12 §). Kotoutumissuunnitelma voidaan tehdä myös maahanmuuttajalle, jonka on alkukartoituksen perusteella arvioitu tarvitsevan suunnitelmaa kotoutumisen edistämiseksi, kuten opiskelijalle, työssä olevalle tai kotona lapsiaan hoitavalle henkilölle. Kotoutumissuunnitelman laatimisen tarvetta arvioitaessa otetaan huomioon maahanmuuttajan yksilölliset edellytykset ja tarpeet.

Ensimmäinen kotoutumissuunnitelma laaditaan enintään yhden vuoden ajaksi. Kotoutumissuunnitelmaan oikeuttava enimmäisaika on kolme vuotta ensimmäisen kotoutumissuunnitelman allekirjoittamisesta. Erityisiä toimenpiteitä tarvitseville voidaan laatia pitempikestoinenkin suunnitelma. Esimerkiksi perheväpää- tai sairausjaksoa ei sisällytetä tähän aikaan.

3.2 Alkukartoitukset ja kotoutumissuunnitelmat ALPO-projekteissa

Alkukartoitukseen liittyvän prosessin ja alkukartoituksen työkaluja ja sisältöjä on työstetty eri puolilla Suomea niin hankerahoitteisesti kuin muutoin. Kuntien teettämien alkukartoitusten määrät ovat silti vielä melko vähäisiä, mutta ALPO-projekteilla on usealla paikkakunnalla ollut tärkeä rooli kuntien alkukartoitusprosessien kehittäjinä. Joillain hankkeilla on ollut keskeinen rooli myös alkukartoitusten tai niiden osien toteuttajina. Alkukartoitusten kehittämistä tehtiin myös osana Osallisena Suomessa -hanketta. Osallisena Suomessa -hanke oli vuosina 2011–2013 toteutettu maahanmuuttajien koulutuksen kehittämishanke, jossa koulutuksen vaihtoehtoisia toteuttamistapoja kokeiltiin kuntien kehittämishankkeissa eri puolilla Suomea. Esimerkik-

si Vaasan Osallisena Suomessa -hankekokonaisuudessa kehitettiin sähköistä kartoitusta, jonka kautta tietoa olisi helppo jakaa alueen eri toimijoiden kesken. Osallisena Suomessa -projekteissa nostettiin esiin tarve kehittää jonkinlaista sähköistä ratkaisua, joka voisi helpottaa palveluiden järjestämistä esimerkiksi silloin, kun maahanmuuttaja muuttaa paikkakunnalta toiselle. Tämä on noussut esiin myös ALPO-projekteissa.

Suomeen on viime vuosina syntynyt erilaisia alueellisia ja paikallisia ratkaisuja alkukartoitusten laadintaan sekä kunnan ja TE-toimiston välisen yhteistyön rakentamiseen ja työnjaosta ja roolituksesta sopimiseen. Alkukartoituksista saadut kokemukset sekä ALPO-projekteista että Osallisena Suomessa -projekteista ja muualta antavat jatkossa tarvittaessa pohjaa yhteinäistää niin alkukartoitusten sisältöjä kuin myös siihen liittyvää prosessia hyödyntämällä parhaita syntyneitä käytäntöjä. Oleellisessa roolissa jatkokehittämisessä tulisi olla sähköiset ratkaisut ja tiedonvaihdon sujuvoittaminen kuntien, TE-toimistojen ja koulutusorganisaatioiden välillä.

3.2.1 Projektien suositukset alkukartoitusten järjestämiseen

Useat ALPO-projektit työskentelivät suoraan alkukartoitusten parissa. ALPO-hanke julkaisi hankkeiden kokemusten pohjalta alkukartoitusta selvittävän ja kuvaavan oppaan³ ”Alkukartoituksen avuksi, Esimerkkejä kotoutumislain mukaisen alkukartoituksen hyvistä käytännöistä”, jossa esiteltiin hankkeiden kokemuksia

3 Alkukartoituksen avuksi, esimerkkejä kotoutumislain mukaisen alkukartoituksen hyvistä käytännöistä, Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 11/2012.



Kuva: Paula Ojansuu

Verkostotyö on tuottanut tulosta. Yhteisen pöydän ääressä Koulutusportti-hankkeen Jarno Ruotsalainen, Lea Savolainen ja Ilona Korhonen sekä Testipiste-hankkeesta Kristel Kivisik.

ja yhteisesti laadittuja suosituksia. Alla on esitetty keskeiset suositukset.

Omakielisuus tärkeää

Projektit ovat korostaneet omakielisyyden merkitystä. Alkukartoituksen sisältämät testit ja kanssakäyminen tulee pyrkiä toteuttamaan maahanmuuttajan omalla kielellä tai mahdollisella muulla vahvalla yhteisellä kielellä. Kieli ei siis saisi olla alkukartoituksessa esteenä.

Arviointi edellyttää erityistä asiantuntemusta

Toiseksi projektit korostivat, että arviointi edellyttää erityistä asiantuntemusta. Testien toteuttajien tu-

+ ALPO-hanke julkaisi hankkeiden kokemusten pohjalta alkukartoitusta selvittävän ja kuvaavan oppaan ”Alkukartoituksen avuksi, Esimerkkejä kotoutumislain mukaisen alkukartoituksen hyvistä käytännöistä”

+ *Paikallisesti tai alueellisesti tulee sopia parhaiten soveltuvista alkukartoitusmalleista ja -käytännöistä.*

lee olla arvioitavien asioiden ja osaamisalueiden arvioinnin asiantuntijoita (esimerkiksi kielen opettajia tai psykologeja). Asiantuntijoiden tulee myös tehdä keskenään yhteistyötä. Arviointien tulee myös olla laaja-alaisia siten, että esimerkiksi kielen osaamista arvioitaessa arvioidaan kielitaitoa kokonaisuudessaan – ei vain kielen puhumista. Erilaisia alkukartoitusmalleja luomalla voidaan myös vastata erilaisiin arviointitarpeisiin esimerkiksi siten, että valikoimassa on suppeampi ja laajempi alkukartoitus asiakkaan tarpeista riippuen.

Alkukartoitus on osa laajempaa prosessia

Kolmanneksi projektit ovat korostaneet, ettei alkukartoitus saa jäädä irralliseksi toimenpiteeksi. Alkukartoitus on nähtävä osana laajempaa kotoutumisprosessia. Oleellista on se, että alkukartoituksen tuloksia käytetään aidosti asiakkaan kotoutumispolun laadinnassa. Alkukartoituksen tuottamien tietojen tulee olla käytettävissä kotoutumissuunnitelmaa laadittaessa. Myös kartoituksen jälkeen tapahtuvan ohjauksen tulee tapahtua osaavasti ja ohjauksen ammattilaisen toimesta. Ohjaajan on tunnettava olemassa olevat koulutusvaihtoehdot ja muut vaihtoehdot, jotta asiakas ohjataan hänelle soveltuvaan toimenpiteeseen eikä esimerkiksi yksilöllisistä tarpeista riippumatta vaikkapa työvoimapolitiittiselle suomen kielen kurssille. Kotoutumissuunnitelmien päivytyksen ja seurantaprosessin tulee niin ikään olla kunnossa.

Lähtökohtana asiakaslähtöisyys

Neljänneksi julkaisussa painotettiin, että alkukartoituksen järjestäminen tulee suunnitella mahdollisimman asiakaslähtöisesti. Lisäksi tulee kartoittaa niitä asioita, joita voidaan aidosti hyödyntää jatkotoimenpiteitä mietittäessä ja jotka oikeasti hyödyttävät asiakkaita. Alkukartoituksen tulee täyttää lain ja asetuksen vaatimukset ja sen tarkempien sisältöjen on oltava asiakkaan henkilökohtaisista tarpeista lähteviä. Joidenkin asiakkaiden kohdalla tarvitaan enemmän tarkentavia toimenpiteitä kuin joidenkin muiden.

+ *Oleellista on se, että alkukartoituksen tuloksia käytetään aidosti asiakkaan kotoutumispolun laadinnassa.*

Yhteistyöstä sovittava

Viidenneksi korostettiin, että paikallisesti tai alueellisesti tulee sopia parhaiten soveltuvista alkukartoitusmalleista ja -käytännöistä. Alkukartoituksen toteutuksen ja sisällön ei tulisi vaihdella yksittäisestä viranomaisesta tai virkailijasta toiseen. Paikallisesti ja alueellisesti on järkevää toimijoiden kesken sopia yhteisistä toimintatavoista. Erityisen tärkeää on sopia yhteistyökäytännöistä kuntien ja TE-toimistojen välillä. Pienessä kunnassa alkukartoituksia voisi järjestää sopivin määrävällein kun taas jossain toisessa kunnassa niihin tulee päästä non stop -pohjalta. Lisäksi useampi kunta voisi tehdä yhteistyötä alkukartoitusten järjestämisessä, jotta ne saataisiin tehtyä asiakkaan kannalta riittävän nopeasti.

Ymmärrettävä viestintä

Kuudenneksi ALPO-projektit tähdensivät, että alkukartoituksesta viestiminen tulee suunnitella huolella, jotta maahanmuuttaja ymmärtää alkukartoituksen sisällön oikein ja sen, että kartoituksen laadinnasta on hänelle oikeasti hyötyä. Viestinnässä on käytettävä selkokieltä, käännoiksi ja tarvittaessa tulkkausta. Alkukartoituksen tavoitteet ja sisältö on avattava asiakkaalle, ettei synny kuvaa, että asiakasta testataan ”salassa”. Läpinäkyvä ja selkeä viestintä alkukartoituksen tavoitteista ja sisällöstä auttaa hälventämään mahdollisia epäluuloja.

Alkukartoituksen tavoitteet ja sisältö on avattava asiakkaalle.

3.2.2 Alkukartoituksen työkalut ja toimintamallit


Koulutusportti

Projektityön tasolla Koulutusportti kehitti välineitä ja menetelmiä alueen TE-toimistoissa tehtävän maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen tueksi. Projektin tärkein tehtävä oli sähköisen, selainpohjaisen koulutuspaikkojen varaus- ja opiskelijatietojen hallintajärjestelmän, Koulutusportin, suunnittelu ja hankkiminen. Aikaisemmin esimerkiksi jonoista koulutukseen ei ollut saatavissa tilastotietoa ja niitä voitiin hallinnoida ainoastaan URA:ssa tai virkailijoiden tekemissä excel-tilukoissa olevilla listoilla. Lisäksi tiedonvälitys suomen kielen kouluttajien ja TE-toimiston välillä hoidettiin kirjeitse, faksitse tai sähköpostitse. Koulutusportti-järjestelmä mahdollistaa paikan varaamisen kielitaidon testaukseen, testituloksen välittämisen TE-toimistoon, paikan varaamisen koulutuksesta sekä ilmoittamisen TE-toimistoon koulutuksen aloittamisista, päättämisistä ja keskeyttämisistä sekä opiskelijoiden jatkosuunnitelmista. Koulutusportin järjestelmä on otettu käyttöön useissa TE-toimistoissa ympäri Suomea.

Koulutusportti-järjestelmä kokoaa reaaliaikaiset tiedot kielitaidon alkutestauksista ja alkamassa olevista koulutuksista paikkamäärineen. Se toimii myös reaaliaikaisena ja tietoturvalisena opiskelijatietojen välityskanavana (koulutuksen aloitus-, päättämis- ja keskeyttämisilmoitukset ja jatkosuunnitelmat) kouluttajan ja TE-toimiston välillä. TE-toimiston virkailija voi tulostaa siitä asiakkaalleen ilmoituksen testausajasta tai koulutuspaikasta eri kielillä. Koulutusportti mahdollistaa myös koulutusjonojen muodostamisen lähtötaso- ja etenemistapasuosituksen mukaan ja kerää tilastotietoa siinä käsitellyistä tiedoista kuten esimerkiksi testeissä annetuista koulutussuosituksista ja odotusajoista koulutukseen jne. Koko järjestelmä ja kaikki sen toiminnot ovat parannusta aiempaan tapaan hallinnoida koulutuksia ja välittää tietoja TE-toimiston ja testaa-ajan/kouluttajan välillä. Lisäksi Koulutusportti mahdollistaa tiedon tuottamisen koulutussuunnittelun avuksi sellaisista asioista, joista aiemmin ei ollut tarjolla mitään täsmällistä tietoa (esim. koulutusjonot). Järjestelmästä tulostettavissa olevat monikieliset koulutus- ja testauspaikkailmoitukset parantavat huomattavasti suomea osaamattomien kotoutujien palvelua (aiemmin käytettävissä olivat vain suomen- ja ruotsinkieliset URA-kirjeet).

Testipiste

Testipisteen perustamisen taustalla olivat vallalla olevat kielitaidon alkutestauksen monenkirjavat käytännöt sekä maahanmuuttajien määrän kasvu. Maahan-

 Ennen Koulutusporttia esimerkiksi jonoista koulutukseen ei ollut saatavissa tilastotietoa ja niitä voitiin hallinnoida ainoastaan URA:ssa tai virkailijoiden tekemissä excel-tilukoissa olevilla listoilla. Lisäksi tiedonvälitys suomen kielen kouluttajien ja TE-toimiston välillä hoidettiin kirjeitse, faksitse tai sähköpostitse.

+ *Turun kaupunki on sittemmin ottanut **Testorin kehittämän alkukartoitusmallin** Turun suomenkielisen työväenopiston monikulttuurisen osaston Luupin käyttöön kaupungin vastuulla olevien maahanmuuttajien alkukartoituksia varten.*

muuttajien alkutestauksen järjeistämisen koettiin tarpeelliseksi, jotta resurssit saataisiin tehokkaaseen käyttöön ja maahanmuuttajat testattaisiin oikeudenmukaisin ja yhdenvertaisin periaattein. Testipisteen asiakkaina ovat työttömäksi työnhakijoiksi rekisteröityneet aikuiset maahanmuuttajat, joiden alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma laaditaan TE-toimistossa. Testipisteen testausasiakkaat ohjautuvat palvelun piiriin TE-toimiston lähettämänä. Testausaika varataan Koulutusportti-järjestelmän kautta työnhakijaksi ilmoittautumisen yhteydessä tai kotoutumissuunnitelman laatimisen yhteydessä. Testattava saa kutsun ja tulo-ohjeet sekä suomeksi että omalla äidinkielellä. Testiajan saamisen yhteydessä testattava allekirjoittaa suostumuksen tietojen vaihtoon Testipisteen ja TE-toimiston välillä. Kuten Koulutusportin kohdalla, niin myös Testipisteen alkutestausmalli on jo otettu käyttöön monilla paikkakunnilla ympäri Suomea. Testipisteessä havaitun luku- ja kirjoitustaidon arviointitarpeen täyttämiseksi käynnistettiin lisäksi Lähtöruutu-projekti, jossa on kehitetty kriteereitä eri moduuleihin ohjaamiselle sekä testistöä ja alkukartoitusmallia.

Turku

Palo-projektissa kehitettiin alkukartoitusmalli. Tämä Testori-alkukartoitusmalli koostui alkuhaastattelusta, testauksesta sekä palautekeskustelusta. Hankkeessa laadittiin testauksen edellyttämät materiaalit sekä opas kartoittajalle. Testorin asiakastyö loppui toukuussa 2012, kun tarjouskilpailun voittanut toimija aloitti alkukartoitusten toteuttamisen Testorin työn pohjalta. Turun kaupunki on sittemmin ottanut Testorin kehittämän alkukartoitusmallin Turun suomenkielisen työväenopiston monikulttuurisen osaston Luupin käyttöön kaupungin vastuulla olevien maahanmuuttajien alkukartoituksia varten.

Palo-projektin aloittaessa Testorin alkukartoitusjaksot kestivät kolme viikkoa ja niihin kuului yhden haas-

tattelun lisäksi kolme testauspäivää. Keväällä 2011 siirryttiin yhden viikon kartoitukseen, mikä koettiin hankalaksi erityisesti tulkkien varauksen ja kartoittajan muun ajankäytön (mm. testin tarkistaminen) vuoksi. Malli muutettiin syksyllä 2011 kahden viikon testausjaksoksi, johon kuuluu kaksi keskustelua ja 1-3 testauspäivää.

Jyväskylä

Palapeliz kehitti ja vastasi monista alkuvaiheen kotoutumispalveluista. Projekti järjesti alkukartoituksen ja tarjosi monipuolista alkuvaiheen koulutusta, ohjausta ja neuvontaa. Palapeliz-projektin alkukartoitusmallin tavoitteena on löytää kullekin maahanmuuttajalle sopiva kotoutumiskoulutuksen muoto. Projekti on kehittänyt alkukartoituksen tyyppistä toimintaa vähitellen osana projektin opetusjärjestelyjä. Aiemmin alkukartoitusta tehtiin koko Palapelin 2,5 kuukauden opintojakson ajan: samalla kun maahanmuuttaja opiskeli kieltä, hänen tietojaan, taitojaan, kokemuksiaan ja valmiuksiaan kartoitettiin. Näiden kokemusten pohjalta aloitettiin varsinainen alkukartoituksen kehitystyö vuonna 2010. Nykyisen alkukartoitusmallin osioita on testattu vuosien aikana erilaisissa ryhmissä ja erilaisilla opiskelijoilla. Alkukartoituksella selvitetään omalla kielellä kirjoittamista, matemaattisia taitoja, muistia ja hahmottamista, opiskeluvaihtumuksia, latinalaisilla aakkosilla lukemista ja puhumista.

Jyväskylän mallissa alkukartoitus järjestettiin 4-5 kertaa vuodessa (4-9 t / 2-5 päivän aikana). Maahanmuuttaja saa tiedon kartoituksesta työ- ja elinkeinotoimistosta, Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluista tai projektin verkkosivuilta. Maahanmuuttaja täyttää ilmoittautumislomakkeen ja saa tiedon alkukartoituksen ajankohdasta. Hakemustietojen perustella hakijat jaetaan kahteen eri ryhmään yksilökohtaisesti: ns. pitkään ja lyhyeen kartoitukseen. Lyhyeen kartoitukseen ohjataan korkeasti koulutetut, useaa kieltä

opiskelleet ja suomen kieltä osaavat maahanmuuttajat, joilla on oletettavasti hyvät opiskeluvalmiudet. Pitkään kartoitukseen ohjataan muut maahanmuuttajat, joiden opiskeluvalmiuksia on tarve kartoittaa. Alkukartoitus alkoi alkukartoitusinfolla (tulkattu), johon osallistuvat molemmat ryhmät. Infossa kerrotaan, miksi kartoitus tehdään ja mitä kartoitus sisältää sekä millainen kartoituksen aikataulu on.

Lyhyen alkukartoituksen haastattelussa selvitetään opiskelu- ja työelämävalmiuksia, kirjallista ja suullista suomen kielen taitoa, jos maahanmuuttaja on opiskellut suomen kieltä aikaisemmin. Alkukartoituksen tulokset kootaan opiskelijakohtaisesti koontilomakkeelle ja koonnit käsitellään kokouksessa, johon osallistuvat kaikki alkukartoitusta tehneet asiantuntijat. Kokouksessa tehdään suositus kullekin maahanmuuttajalle sopivasta kotoutumiskoulutuksesta. Suositus kirjataan työ- ja elinkeinotoimiston asiakasrekisteriin. Alkukartoituksen tuloksia käytetään myös maahanmuuttajien pitkäjänteisessä ohjauksessa Palapeliz-projektissa.

Jyväskylän mallissa TE-toimisto tai Palapeliz-projektin ohjauspalvelut lähetti maahanmuuttajan kielitestiin. Kielitestissä arvioidaan puhuminen, kuullun ymmärtäminen, luetun ymmärtäminen ja kirjoittaminen sekä tarvittaessa latinalaisten aakkosten lukutaito. Testaaja lähettää kielitaitoarvion (ja mahdollisen koulutus- tai muun toimenpidesuosituksen) TE-toimistolle tai ohjauspalveluiden ohjaajalle. Kielitestausta käytettiin myös siinä vaiheessa, kun maahanmuuttaja oli haakeutumassa ammatilliseen koulutukseen. Silloin testauksella saadaan tietoa siitä, onko kielitaito riittävä ammatilliseen koulutukseen. Jos näin ei ole, asiakas saa tietoa, mitä kielitaidon osa-alueita hänen pitäisi vielä kehittää ennen ammatillista koulutusta ja hänet voidaan ohjata tarpeelliseen kielikoulutukseen. Projektin yhteydessä kehitettiin myös tiedonsiirtolomaketta, jonka avulla alkukartoituksen tietoja voidaan opiskelijan luvalla siirtää niitä tarvitseville (opettajat ja viranomaiset).

Etelä-Pohjanmaa

ERKKI - Maahanmuuttajien ohjauskeskus Etelä-Pohjanmaalla -projektissa kehitettiin yhdessä kuntien, viranomaisten, oppilaitosten ja muiden sidosryhmien kanssa erilaisia malleja, jotka tukevat kotouttamistyötä sisältäen esimerkiksi kunnan maahanmuutto-toimikunnan työskentelyn, kotouttamisohjelman rungon laadinnan, mallin suomen kielen opiskelusta sekä

alkukartoituksen toteutuksesta. ERKIN osaamiskartoitus sisältää viisi tapaamista kohderyhmän kanssa korkeintaan kolmen viikon sisällä. Kukin tapaaminen kestää neljä tuntia ja sisältää luentoja, keskustelua, haastatteluja, aktiviteetteja ja ryhmätöitä. Ryhmän koko on 6-10 henkilöä. Osallistujien tulee olla mahdollisuuksien mukaan eri maista ja heillä on oltava peruskielitaito. Toinen vaihtoehto on suorittaa alkukartoitus englannin kielellä tai, mikäli ryhmän jäsenet ovat samasta maasta, heidän äidinkielellään tulkin avulla. Eri aktiviteettien avulla ja eri ammattilaisten yhteistyöllä pyritään selvittämään paremmin mm. maahanmuuttajan taustaa, koulutusta, (erikois)osaamista, (työ)kokeumusta, vahvuuksia, motivaatio- ja oppimistyyliä.

Pirkanmaa

ALMA-projektin toimenpitein on kehitetty alkukartoitusmallia sekä pyritty levittämään sitä koko Pirkanmaalle. Tampereella alkukartoituksia toteutetaan maahanmuuttajaneuvonnassa. Alkukartoitus kielitesteineen on otettu käyttöön myös Valkeakoski-opistolla. Alkukartoitusmalliin kuuluva alkuhaastattelulomake on otettu käyttöön myös useissa kunnissa Pirkanmaan ulkopuolella. Tampereen mallissa yhdistyvät matalan kynnyksen ohjaus ja neuvonta laajalla kielivalikoimalla sekä alkukartoitukset. Neuvonnassa suoritettava alkuhaastattelu tehdään tehtävään koulutettujen oma-kielisten neuvojen toimesta, joten tulkkia ei tarvita ja paikka on tuttu useille maahanmuuttajille. Alkuhaastatteluun kuluu aikaa 2-3 tuntia, jonka jälkeen kartoituksiin ohjataan yhteistyötahoille ne, joiden arvioidaan lisäkartoitusta tarvitsevan.

Kehittämistyö muilla alueilla

Alkukartoitusta kehitettiin myös Bothnia Integration -projektissa. Projektissa toteutettiin kolmepäiväinen jakso, jossa kolmantena päivänä laadittiin kotoutumissuunnitelma usean toimijan yhteistyönä. Myös MaTTi-projektissa kehitettiin alkukartoitukseen liittyviä menettelyjä Etelä-Karjalan alueella. MINFO-projektissa kehitettiin myös alkukartoitusta osana laajempaa kotoutumisen prosessia, jonka osia alkukartoituksen lisäksi olivat osaamiskartoitukset ja kotouttamisen seudulliset palvelupaketit kotoutumispolkujen henkilökohtaistamiseksi. Alkukartoitusta kehitettiin lisäksi hankkeessa Hämeenlinnan seudun maahanmuuttajaneuvonta ja -opastusjärjestelmän kehittäminen.

4. Muu kotoutumisen edistäminen

4.1 Kieli, kulttuuri ja yhteiskuntatieto

USEASSA PROJEKTISSA luotiin eräänlaisia kotoutumiskoulutuksen ”johdantojaksoja”, joihin maahanmuuttaja pääsisi nopeasti maahantulon jälkeen tai tilanteessa, jossa maahanmuuttaja odottaa esimerkiksi TE-toimiston järjestämän kotoutumiskoulutuksen alkamista tai tilanteessa, jossa henkilölle ei käytännössä ole tarjolla soveltuvia muita toimenpiteitä tai koulutuksia.

Kotoutumisen nopea alku

Rovaniemellä kumppanuushanke Verso toteutti useita toimenpiteitä, joiden tarkoituksena oli auttaa maahanmuuttajia välittömästi maahantulon jälkeen tai jotka odottavat varsinaiseen kotoutumiskoulutukseen pääsyä tai jotka eivät syystä tai toisesta pääse kotoutumiskoulutukseen. Verso-projektin keskeiset lopputuotteet eli ”kotostartti”, erilaiset työpajat (Kahvila ja Taikuri), kielen opiskeluun liittyvät palvelut (keskusteluklubi, toimintasuomi ja etäopinnot) ja työpaikalla toteutettava työpaja ja näihin tuotteisiin liittyvät materiaalit ja työkalut ovat hyvin jäsenneiltyjä ja laadittuja.

Palapeliz-projektin toimenpiteet kokonaisuudessaan pyrkivät luomaan kokonaisvaltaisen kotoutumisen alun yhdistäen neuvontaa, ohjausta, kartoitusta ja erilaisia toimenpiteitä. Palapelin alkuvaiheen omakielinen ohjaus ja koulutus oli 60 tunnin kurssi, joka piti sisällään opetusta ja ohjausta englannin kielellä tai omakielisen tulkin välityksellä. Ryhmä kokoontui kolme kertaa viikossa 1,5 tuntia kerrallaan. Kurssi tarjotaan suomen kielen kurssille osallistujille ja kurssin ulkopuolelle jääneille. Pakolaisille suunnatun 30 lisätunnin ohjauksen aikana perhe saa opastusta kotona ja kodin ulkopuolella. Tavoitteena oli, että maahanmuuttaja ymmärtäisi yhteiskunnan toiminnan mahdollisimman pian saapumisen jälkeen. Lisäksi rakennettiin luottamusta viranomaisiin kohtaan. Vertaistuki oli myös

tärkeässä roolissa. Kurssia on toteutettu yhteistyössä maahanmuuttajayhdistysten- ja järjestöjen ja viranomaisten kanssa. Pointti-projektin maahanmuuttajien omakielinen työelämä- ja kotoutumisvalmennus piti sisällään vastaavia elementtejä. Pointti järjesti myös omakielisinä valmentajina toimivien koulutuksen.

Kielen opiskelun tuki

Kielenopiskelua on ALPO-projekteissa kehitetty monin tavoin. Kielikoulutuksia on järjestetty monin eri tavoin erilaisille kohderyhmille. Esimerkiksi Palapeli-projektin ”Palapeli” on alueen maahanmuuttajien alkeiskielikurssi, jossa maahanmuuttaja opiskelee suomen kielen alkeita ja muita kotoutumista tukevia opintoja. Tavoitteena on tarjota kielikoulutusta mahdollisimman nopeasti maahantulon jälkeen. Opetus tapahtuu neljässä eritasoisessa ryhmässä, jotka on muodostettu opiskelijoiden suomen kielen taidon, koulutustaustan ja opiskelunvalmiuksien mukaan. Keskimääräinen opiskeluaika projektissa on 2,5 kuukautta (1 opintojakso). Palapelin tarjoama koulutus ei ole varsinaista kotoutumiskoulutusta vaan se määrittää nykyisen kotoutumislain mukaan omaehtoiseksi opiskeluksi. Palapelin o-kurssin jälkeen maahanmuuttaja yleensä jatkaa opiskelua työvoimapoliittisessa kotoutumiskoulutuksessa. Kurssi on siis perustettu täydentämään työvoimapoliittista koulutusta ja lyhentämään jonotusaikaa. Mallissa hyödynnetään sitä, että maahanmuuttaja on erittäin motivoitunut oppimaan kieltä juuri maahantulon jälkeen. Lisäksi hän voi hyödyntää olemassa olevia opiskelunvalmiuksiaan tai saada niiden kartuttamiseen tukea. Tällä pyritään siihen, että maahanmuuttajan kielenopiskelu ja kotoutuminen tehostuu ja nopeutuu.

Jyväskylän mallissa alkukartoituksen jälkeen ne maahanmuuttajat, joiden kielitaito oli alle Eurooppalaisen viitekehyksen A1, ohjattiin projektin suomen kielen o-kurssille. Kurssi alkoi viikon päästä alkukartoituksesta. Ryhmäjako tehtiin alkukartoituksen tu-



Kuva: Paula Ojansuu

losten perusteella. Kurssilla opiskeltiin kolmessa ryhmässä, jotka on muodostettu opiskelijoiden opiskeluvalmiuksien mukaan. Tarvittaessa muodostettiin oma ryhmä primaarilukutaidottomille ja sekundaari- tai semilukutaitoisille. Kurssien sisältö räätälöidään ryhmän tarpeista lähtien. Yleisenä tavoitteena on oppia alkuvaiheen kotoutumisessa ja arkielämässä tarpeellista sanastoa ja ilmauksia. Pääpaino on suullisessa kielitaidossa ja vuorovaikutuksessa. Kielitaidon lisäksi panostetaan opiskeluvalmiuksien kehittämiseen etenkin perustason ja hitaassa ryhmässä. Suomen kielen lisäksi kurssiin kuuluu muita kotoutumista tukevia oppiaineita, kuten tutustumisretkiä uuteen kotikaupunkiin, atk:ta, ruokakursseja ja matematiikkaa. Näiden oppiaineiden opiskelu räätälöidään ryhmän mukaan ja integroidaan suomen kielen opiskeluun ryhmäkohtaisesti.

Matalan kynnyksen kielikursseja ja kielikerhoja on kehitetty ja toteutettu erilaisille kohderyhmille useassa

projektissa (esimerkiksi Verso, Homelike Oulu, Juuret ja siivet, Hämeenlinnan seudun maahanmuuttajaneuvonta ja -opastusjärjestelmän kehittäminen). Useassa projektissa kokeiltiin erilaisia intensiivisiä ”suomi-starttikoulutuksia” täydentämään TE-toimiston ja muiden toimijoiden kielikurssivalikoimaa. Esimerkiksi Juuret ja Siivet -projekti järjesti alkuvaiheen suomen kielen koulutusta vuorovaikutteisesti maahanmuuttajille, jotka eivät pääse kurssille tai joilla ei muuten ole tilaisuutta kielen haltuun ottoon. Alipi-projekti puolestaan järjesti suomen kielen intensiivikurssin paluumuuttajille. Lisäksi esimerkiksi Bothnia Integration -projektissa järjestettiin luku- ja kirjoitustaidon opetusta sekä työnhakuun keskittyvää kielikoulutusta. SATAKOTO-projektin Elävä kieliketju -malli puolestaan perustui järjestöpuolen vapaaehtoiseen keskustelu- ja kielenharjoittamisaapuun. Silmu-projektissa tuettiin omaehtoista opiskelua, järjestettiin suomenkielen ohjausta ja erilaisia

toiminnallisia ryhmiä. Lisäksi heikon lukutaidon omaaville järjestettiin koulutusta VOIMA-projektissa.

AIKIS-hanke kehitti työelämälähtöistä, eri ammatti-aloja kuvaavaa suomen ja ruotsin kielen opiskelumateriaalia verkossa aikuisille maahanmuuttajille. Palvelussa on materiaalia myös luku- ja kirjoitustaidon harjoitteluun sekä arkipäivän tilanteissa käytettävää suomen ja ruotsin kieltä. Palvelu on käyttäjälleen maksutonta. Palvelu sisältää myös itsearviointiosion, jolla voi testata omaa kielitaidon tasoa. Verkkopalvelu on tuotettu kymmenien oppilaitosten yhteistyönä ja käsikirjoittamiseen on osallistunut kaikkiaan noin sata opettajaa. Palvelun ylläpitämisestä vastaa Opetushallitus ja palvelua pyritään päivittämään tarpeen mukaan.

Järjestöjen roolin kehittäminen

Kuten joissain ALPO-projekteissa myös Osallisena Suomessa -kokeiluhankkeiden toiminnassa kehitettiin kuntien ja järjestöjen välistä yhteistyötä. Järjestöjen roolia on kehitetty erityisesti tukemaan maahanmuuton alkuvaihetta. Myös ALPO-hankkeiden kokemusten mukaan järjestöillä on tärkeä rooli kotoutumisen alkuvaiheessa - sekä varsinaisen kotoutumiskoulutuksen "sisällä" että kotoutumista yleisesti tukien monipuolisin aktiviteetein. Mikäli mahdollista alkuvaiheessa saatu omakielinen ohjaus ja neuvonta tukevat kotoutumista oman etnisen ryhmä (maahanmuuttajayhdistykset) vertaistuellla.

Kulttuuri kotouttamistyössä

ALPO:n piirissä kehitettiin myös kulttuuriin nivoutuvien toimenpiteiden roolia kotouttamisessa. Rovaniemellä Kultti-projektissa on laadittu kulttuurialan kotouttamisohjelma sekä toimenpideohjelma. Taide kotouttaa -projektissa on pyritty kehittämään ja kokeilemaan taitteen menetelmiä kotouttamistyössä. Useat ALPO-projektit järjestivät erilaisia monikulttuurisuuskoulutuksia.

+ *ALPO-hankkeiden
kokemusten mukaan järjestöillä
on tärkeä rooli kotoutumisen
alkuvaiheessa.*

4.2 Palveluiden, prosessien ja osaamisen kehittäminen

Käytännössä eräät ALPO-projektit ovat kokonaisuudessaan vaikuttaneet merkittävästi maahanmuuttoon ja kotoutumiseen liittyvien kansallisten, alueellisten ja paikallisten prosessien kehittämiseen. Esimerkiksi Koulutusportti-järjestelmä vaikuttaa usean toimijan väliseen työnjakoon ja tehtäviin. Projekti tuotti ohjamaateriaalien ohella myös asiakasprosessimallisuosituksen. Vastaavalla tavalla Testipiste on vaikuttanut toimijoiden väliseen työnjakoon. Sähköisten palveluiden ja ratkaisujen luominen on useassa hankkeessa ollut tärkeässä roolissa. Sähköiset palvelut liittyivät useaan eri teemaan. Kielenopetuksen ja kielen oppimisen tueksi tehtiin yhteistyötä AIKIS - Maahanmuuttajien kielikoulutuksen kehittämishankkeiden koordinoitihankkeen kanssa. AIKIS-hankkeessa tuotettiin valtakunnallisesti mittava suomen ja ruotsin kielen verkko-oppimispalvelu maahanmuuttajien ja opettajien käyttöön. InfoFinland.fi jatkoi Infopankki-toimituksen NEO-SELMA:n työtä toteuttamalla monikielisen ja ajantasaisen sähköisen palvelun tarjolla olevista suomen kielen kurseista. Lisäksi sähköisiä palveluja ja ratkaisuja luotiin osana laaja-alaisia projekteja. Alunperin Pointti-projektissa kehitetty ALPO-rekisteri otettiin nopeasti käyttöön useassa neuvontapisteessä ympäri Suomen, mikä vaikutti myös toiminnan järjestämisen tapoihin.

Kainuun Nuotan Juuret ja Siivet -projektissa luotiin lähineuvonnan rinnalle sähköisen etäpalvelun malli, kielitetty eNeuvokki, joka mahdollisti neuvontaa haja-asutusalueilla. Asiakaspalvelupäätteitä sijoitettiin kirjastoihin. Videoneuvotteluna toteutetussa neuvontapalvelussa neuvojen työaika voitiin käyttää asiakaspalveluun. Lisäksi palvelu oli useamman saatavilla maakunnassa. Järjestelmällä voitiin tarjota myös kielitukea julkisten palveluiden tuottajille asiakaspalvelutilanteisiin. Hankkeessa kehitettiin myös venäjänkielistä ennakkoneuvontaa Skypen avulla.

Palveluiden ja prosessien kehittämistä on hankkeissa tehty myös monin muin keinoin. Kotoutumiseen liittyvän palvelujärjestelmän mallintamista ja prosessien kuvaamista on tehty useassa projektissa kuten esimerkiksi Homelike Oulu ja Minfo-projekteissa. NEO-SEUTU-projektin yhteydessä kuvattiin ja analysoitiin maahantuloprosesseja Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla. Pointti-projektissa mallinnettiin kotoutumista tukevaa poikkihallinnollista ohjausta ja neuvontaa kokonaisvaltaisesti. Hankkeen näkemyksen mukaan tähän kokonaisuuteen kuuluivat kulttuuritietoinen ja monikie-

+ Usean ALPO-projektin panos on ollut merkittävä paikallisten ja alueellisten kotouttamisohjelmien, maahanmuuttopoliittisten ohjelmien ja maahanmuuttostrategioiden laadinnassa ja seurannassa.

linen tiedottaminen, matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelut, kolmannen sektorin vertaistuki ja omakielinen neuvonta, omakielinen kotoutumisvalmennus, työmuuttajan vastaanottaminen, kulttuuritietoinen viranomaistyö palveluissa, ammattitaitoinen asioimistulkkaus, palveluohjaus kotoutumiskoulutuksessa, kotoutumiskoulutuksen ja ammatillisen koulutuksen välisen nivelvaiheen huomioiminen, palveluohjaus ammatillisessa koulutuksessa, ammatillisen koulutuksen tukitoimet, työllistymisen palvelut sekä viranomaisten asiantuntijaverkostot. Pointissa laadittiin kuntien kotouttamistyön laatumittaristo, ”Kunnan kotouttamisen mittari”, jonka edelleen kehittäminen kuntien sähköiseksi itsearviointityökaluksi on työn alla. Työkalu siirtyy kotouttamisen osaamiskeskukselle ja valmistuttuaan se sijoitetaan kotouttaminen.fi -sivustolle.

Myös Lapin ELY-keskuksen VAIKO-projektissa kehitettiin kotoutumiseen liittyviä prosesseja ja asiakasohjausta. Tässä yhteydessä laadittiin mm. tuetun kotoutumisen palveluprosessin kuvaus. Prosessikuvauksella on tavoiteltu osuvampaa ohjausta eli asiakkaiden ohjautumista oikea-aikaisesti erilaisiin kotoutumispalveluihin ja -toimenpiteisiin. Prosessikuvaus toimisi asiakastyötä tekevien ”karttana” ja helpottaisi asiakasohjausta ja tavoitteellisten kotoutumissuunnitelmien laatimista.

Maahanmuuttajien asiakasnäkökulman tiiviimpää osallistamista palveluiden kehittämiseen kokeiltiin muutamissa hankkeissa. Esimerkiksi maahanmuuttajaraateja kokeiltiin Bothnia Integration ja Satakoto-projekteissa.

ALPO-projektien asiantuntijat ovat toimineet paikallisesti ja alueellisesti laajalti käytettyinä asiantuntijoina niin yksittäisissä asiakastapauksissa kuin laajemmin palveluiden kehittämisessä. Hankkeiden työntekijät ovat niin ikään toteuttaneet paljon erilaisia koulutustilaisuuksia, jotka ovat tähänneet eri palveluiden tarjoajien osaamisen kasvuun maahanmuuttoasioissa. Lisäksi ALPO-projektit ovat osallistuneet laajasti kunnallisten palveluiden kehittämiseen konsultoiden, tukien sekä toimien muiden hankkeiden ohjaus- ja

asiantuntijaryhmissä. Melkein kaikki ALPO-projektit ovat kouluttaneet ja järjestäneet koulutustilaisuuksia. Muutamalla projektilla on ollut alueillaan keskeinen rooli kouluttajana, esimerkiksi Satakunnan maahanmuuton ja kotouttamisen kehittämishankkeella (SATAKOTO) järjesti paljon koulutuksia. Lisäksi projektit ovat julkaisseet runsaasti oppaita, käsikirjoja ja muita materiaaleja.

4.3 Strategioiden ja kotouttamisohjelmien laadinta sekä toimijaverkostojen kehittäminen

Usealla ALPO-projektilla on ollut tärkeä rooli paikallisten ja alueellisten kotouttamisohjelmien, maahanmuuttopoliittisten ohjelmien ja maahanmuuttostrategioiden laadinnassa ja seurannassa. Näillä ohjelmissa ja strategioissa on sovittu tavoitteista, toimenpiteistä ja toimijoiden välisestä työnjaosta.

ALPO-projektit ovat osallistuneet erilaisiin maahanmuuttotyön alueellisiin ja paikallisiin verkostoihin sekä myös vetäneet ko. verkostoja sekä niiden työryhmiä. Useat ALPO-projektit ovat olleet kehittämässä myös verkostomaisen yhteistyön uusia muotoja - joko liittyen yleisesti maahanmuuttotyöhön tai joihinkin erityiskysymyksiin. Esimerkiksi Bothnia Integration oli mukana luomassa nivelryhmää maahanmuuttajanuorten erityiskysymyksiin. Rovapolu-projektissa käynnistettiin Koulutuspolu-tiimi, jonka tehtäviksi asetettiin alueen koulutustarjonnan kehittäminen, ohjauskäytäntöjen selkeyttäminen, tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen kehittäminen, toimijaverkoston kehittäminen.

ALPO-projektien yhteydessä luotuja yhteistyörakenteita ja -muotoja on siirretty vakinaisten toimijoiden vastuulle. ALPO-projektit ovat näin ollen tiivistäneet pysyvien toimijoiden välistä yhteistyötä, parantaneet kotouttamistyön verkostoiden tiedonkulkua ja pyrkineet myös poistamaan mahdollisia päällekkäisiä toimintoja.

5. Työllistymisen edistäminen

5.1 Työllistymistä edistävät toimenpiteet

ALPO-PROJEKTIN kokemusten mukaan tuloksellista ja tärkeää on ollut toimiminen työnhakijan ja työnantajan kohtaamisen edistämisessä. Työllistymisen edistäminen on ALPO-projekteissa ollut erittäin monimuotoista. Työharjoittelupaikkojen ja työpaikkojen etsintä on ollut useassa hankkeessa keskeisessä roolissa (esimerkiksi Maahanmuuttajaresurssit käyttöön, Alipi ja Kemi-Tornio alueen maahanmuuttajaväestön aktiivinen työllistyminen). Lappeenrannan hankkeessa määritettiin työntekijän työtä. Lisäksi ALPO-projekteissa on kehitetty työnohjausta (esimerkiksi Muutoksessa mukana ja Muutoksessa mukana Lappi) että työhönvalmennusta, jota kuvattiin aiemmin tässä raportissa ohjauksen yhteydessä. Työvalmentajamallia kehitettiin useassa projektissa. Esimerkiksi Maahanmuuttajien ohjaus- ja työnhakupalvelut -projektissa kokeiltiin työparimallia, jossa toinen valmentajista oli taustaltaan maahanmuuttaja.

MaTTi-projektissa tarjottiin maahanmuuttajille työntekijän palveluja sekä järjestettiin työnhakukursseja ja autettiin yleisesti työhaussa kuten työ- ja harjoittelupaikkojen etsimisessä. TRIANGELI-projekti Turussa kehitti yrityskoordinaattoritoimintaa, järjesti työllistymistä edistäviä kursseja sekä tuotti omakielistä tukea. Projekti kuului Vakuutuskuntoutuksen ammatillisen kuntoutuksen palvelutuottajiin. Vaasan TE-toimiston toteuttama Bothnia Integration puolestaan järjesti esimerkiksi palkkatukipaikkoja yhteistyössä kuntien kanssa sekä kotouttamista sekä työllistymistä edistäviä koulutuksia.

Työllistymisen edistäminen oli joissain ALPO-projekteissa keskeinen tehtävä. Esimerkiksi Kemi-Tornio-alueen maahanmuuttajaväestön aktiivinen työllistyminen -projektissa etsittiin työharjoittelu-, työ- ja koulutuspaikkoja sekä kehitettiin monin eri toimenpitein maahanmuuttajien, keskeisten toimijoiden ja yritysten



*Työelämäyhteistyön
kehittäminen oli eri
tavoin esillä useassa
hankkeessa*

yhteistyötä. Työelämävalmiuksia ja työllistymistä tuettiin myös Silmu-projektissa. Työelämä tietoutta jaettiin omakielisten oppaiden avulla. Lisäksi neuvottiin ja autettiin hakemusten ja lomakkeiden teossa, järjestettiin valmennuksia sekä tuettiin harjoittelu- ja työpaikkojen haussa.

Työelämäyhteistyön kehittäminen oli eri tavoin esillä useassa hankkeessa. Tämä on pitänyt sisällään muun muassa erilaisia tapahtumia yritysten, muiden työnantajien, järjestöjen ja viranomaistoimijoiden kesken, tiedottamista ja viestintää, kampanjoita sekä erilaisia täsmätoimenpiteitä. Monikulttuurinen Salo -projektissa puolestaan rakennettiin ammatillisuuteen perustuvaa mentorointiverkostoa usean toimijan voimin. Tässä yhteydessä projekti teki yhteistyötä esimerkiksi Väestöliiton Womento-projektin kanssa. Ne projektit, joiden työntekijät toimivat TE-toimistoissa tai niiden yhteydessä, osallistuivat eri tavoin myös TE-toimiston palvelu-uudistuksen toteuttamiseen.

Oppilaitosten toimintaa kehitettiin eri tavoin. Tätä kehittämistyötä esitettiin tässä raportissa neuvonnan ja ohjauksen kehittämisen yhteydessä. Lisäksi esimerkiksi hammaslääkäreiden pätevyityskoulutuksen

mallia kehitettiin Maahanmuuttajien palveluohjauksen kumppanuusprojektissa. Lisäksi ALPO-tukirakenne julkaisi selvityksen työllistymisen esteistä⁴.

5.2 Yrittäjyyden edistäminen

Projekteissa toteutettiin myös yrittäjyyskursseja ja valmistettiin yrittäjyyttä koskevia materiaaleja (esimerkiksi Homelike Oulu sekä Juuret ja siivet). Juuret ja Siivet -projektissa tehtiin Yritys-Suomen yritysneuvojen kanssa yhteistyötä maahanmuuttajille suunnatun yrityksen perustamiskoulutuksen toteuttamisessa. Lisäksi hankkeen neuvojat ovat olleet kielitukena koulutuksen eri vaiheissa. Projektissa toteutettiin myös yrittäjäksi aikovien venäjänkielisiä valmennuksia.

Lisäksi ALPO-projekteissa on selvitetty maahanmuuttajayrittäjyyden (erityisesti naisten ja nuorten osalta) haasteita Lapissa. Kestävä maahanmuuttajayrittäjyys (KEMU) -projektissa kerättiin tausta-aineistoa parhaista käytännöistä Pohjoismaissa liittyen maahanmuuttajayrittäjyyden tukemiseen, osallistettiin maahanmuuttajia tiedon tuottamiseen, tunnistettiin maahanmuuttajayrittäjien tarvitsemia tukimuotoja sekä esitettiin suosituksia jatkotoimenpiteille.

Maahanmuuttajien yrittäjyys Hankkeessa puolestaan kehitettiin Yrityshautomomallia ja yrittäjien jatko-ohjausta. Mallin yhtenä osana toimivat yrityksen perustajia tukevat mentorit, joille järjestettiin oma valmennusohjelma. Projektissa pilotoitiin myös selkokielistä yrityksen perustamisopasta.

⁴ Maahanmuuttajien työllistymisen esteet - kohti ennakoivaa ja vaikuttavaa verkostotyötä, Sisäasiainministeriön julkaisut 12/2011.

CASE: Vakituisen työhön Triangeli-projektin avulla

Vuonna 2012 alkanut Turun kaupungin hyvinvointialan hallinnoima, ALPO-verkostoon kuulunut Triangeli-projekti on auttanut maahanmuuttajia työllistymään yksilöllisen uraohjauksen, työkokeilun ja yritysyhteistyön avulla. Kohde-ryhmänä ovat olleet Turussa ja Turun lähikunnissa asuvat kohtalaiset suomenkielentaidon omaavat maahanmuuttajataustaiset henkilöt. Neljä yrityskoordinaattoria on ohjannut ja neuvonut asiakkaita työllistymisessä. Vuonna 2013 työllistyi avoimille työmarkkinoille 82 henkilöä. Työvoimapoliittisiin toimenpiteisiin (mm. työkou-

*Vuonna 2013
työllistyi avoimille
työmarkkinoille 82
henkilöä.*

keilu, koulutus ja palkkatukityö) ohjattiin 172 henkilöä. Projekti päättyy vuoden 2014 lopulla.

Triangelin asiakas Dahir Sheik myhäilee tyytyväisenä: "Minulla on toistaiseksi voimassa oleva työsuhde. Se on täysin yrityskoordinaattori Marco Mikkolan ansiota", ylistää Dahir. Dahir oli muuttanut Turkuun syksyllä 2011 Oulusta parempien työllistymismahdollisuuksien perässä. "Olin työtön, kun tulin Marcon asiakkaaksi. En tiennyt lainkaan mitä haluan tulevaisuudelta. Minua kiinnostivat kaupallinen ala, rakennusala ja siivous. Olin hakenut TE-toimiston järjestämiin erilaisiin koulutuksiin useita kertoja tuloksetta ennen kuin tulin Triangeliin. Marco auttoi minua tekemään ansioluettelon ja työhakemuksen. Minulla ei ollut työkokemusta, vain pelkkä tyhjä kassi", naurahtaa Dahir. "Marcon avulla sain ensimmäisen kaupan alan työharjoittelupaikan K-Supermarketista. Pääsin aluksi kuukauden pituiseen työkokeiluun ja sain jatkaa vielä neljä kuukautta samassa yrityksessä. Teimme yhdessä hakemuksen myynnin ammattitutkintokoulutukseen. Pääsin koulutukseen ja suoritin koulu-

tuksen aikana lisäksi hygieniapassin ja ensiapukortin. Myöhemmin suoritin Triangeli-projektissa vielä työturvallisuus- ja trukkikortin", kertoo Dahir ylpeänä. "Koulutuksen jälkeen olin kuitenkin taas työtön. Triangelin avulla työllistytin palkkatuella neljäksi kuukaudeksi samaan K-Supermarkettiin, jossa olin aiemmin ollut työkokeilussa. Tämän uuden työllistämiskäynnin päätyttyä soitin jälleen Marcolle, sillä hän kylä löytää aina ratkaisun." Marco ehdotti Dahirille Voimahyllytyksen kiireapulaisen työpaikkaa. "Täytimme sähköisen hakemuksen yhdessä -itse en olisi saanut sitä tehtyä oikein, kertoo Dahir. Hakemus tuotti tulosta ja Dahir sai vakituisen työpaikan.

"Yrityskoordinaattorin työssä on tärkeää tuntea asiakas ja toisaalta osata hyödyntää hänen omia voimavaroja työnhaussa", toteaa yrityskoordinaattori Marco Mikkola. Hän vertaa yrityskoordinaattorin työtä ovien avaamiseksi. "Kerrotaan asiakkaille erilaisista mahdollisuuksista työllistyä. Parhaiten asiakkaita ovat meidän tapauksessamme työllistäneet pk-yritykset. "Yritysyhteisverkoston kontaktit ovat muodostuneet ajan myötä. Vastaanotto yrityksissä on ollut erittäin hyvää." hän iloitsee.



Kuva: Sirpa Vainio

Yrityskoordinaattori Marco Mikkola ja Triangeli-projektin asiakas Dahir Sheik.

Sirpa Vainio,
Triangeli-projekti/Palo-projekti, Turku

6. Johtopäätöksiä ja kehittämissuosituksia jatkotyöhön

VALTION kotouttamispolitiikkaa ohjaavat osaltaan hallitusohjelma, valtion kotouttamisohjelma, valtion maahanmuuttostrategia 2020 sekä sen toimeenpano-ohjelma. Alueilla ja eri kunnissa toimintaa ohjaavat lisäksi maahanmuuttostrategiat tai kansainvälisyysstrategiat sekä maakunnalliset, seudulliset ja kunta-kohtaiset kotouttamisohjelmat. Lisäksi eri rahoittajien tavoitteet ja rahoitusmekanismien ohjelma-asiakirjat ovat keskeisessä roolissa.

Nopea alkua on kotoutumisessa erityisen tärkeää, mitä korostetaan vahvasti kotoutumislainsäädännössä. Perustiedon jakamisella, neuvonnalla ja ohjauksella, alkukartoituksella ja kotoutumissuunnitelman laadinnalla pyritään johdonmukaiseen etenemiseen nopeasti maahantulon jälkeen. ALPO-hankkeiden kokemusten pohjalta on alla esitetty johtopäätöksiä ja kehittämissuosituksia jatkotyötä silmälläpitäen.

+ *Kuntien kotouttamistyö on ymmärrettävä vahvasti poikkihallinnolliseksi työksi.*

6.1 Johtopäätökset

Kunnat ovat hankerahoitteen toiminnan suuren välittömän hyödynsaaja – kun on tahtoa ja halua.

ALPO-hankkeiden avulla on luotu ja kehitetty kuntien palveluita, vahvistettu kuntien ja muiden toimijoiden välistä yhteistyötä, tuettu hankerahoitteen toiminnan vakinaistamista ja ennen kaikkea tuettu kunnissa asuvien maahanmuuttajien asettumista, kotoutumista ja työllisyyttä. Aktiiviset kunnat ovat hyötäneet tehdystä työstä. Suomessa on kuitenkin edelleen kuntia, jotka eivät ole riittävästi tunnistaneet vieraskielisten kuntalaistensa tarpeita ja huomioineet niitä palveluissaan. Viimeistään nyt kuntien olisi herättävä ja varmistettava, että alkuvaiheen palvelut ovat kunnossa ja toimivat asiakaslähtöisesti ja tuloksellisesti. Kuntien kotouttamistyö on ymmärrettävä vahvasti poikkihallinnolliseksi työksi.

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että palveluita kehitetään ja toteutetaan siten, että toiminta on aidosti kaikkien maahanmuuttajien tarpeita palvelevaa, tuloksellista ja vaikuttavaa – riippumatta maahantulon syistä. Palveluiden tulee olla asiakkaiden saavutettavissa ja niistä on oltava saatavilla riittävästi tietoa. Asiakas on kaiken toiminnan keskiössä.

Kotoutumislain mukaan kunnilla on yleis- ja yhteensovittamisvastuu maahanmuuttajien kotouttamisen kehittämisestä sekä sen suunnittelusta ja seurannasta paikallistasolla riippumatta siitä, minkä verran kunnassa on maahanmuuttajia.

ALPO-hankkeet eri puolella Suomea ovat saaneet aikaan paljon tuloksia.

Maahanmuuton alkuvaiheen palvelukokonaisuus on vuonna 2014 monin tavoin erilainen kuin vuonna 2007. Tähän on vaikuttanut moni asia. Esimerkiksi lainsäädäntö on tänä aikana uudistunut ja valtion kotouttamisohjelma on hyväksytty. ALPO-hankkeiden erityis-

+ *Keskenään verkottuneet hankkeet ovat pystyneet välttämään samojen asioiden päällekkäistä tekemistä ja ovat onnistuneet hyödyntämään toistensa työtä.*



Kuva: Laura Vesa

Projektityöskentelyä Tampereen maahanmuuttajainfo Mainiossa. Kuvassa ALMA-hankkeesta Kristiina Teiss, Päivi Siniköinen ja harjoittelija Jenni Ahde (Tampereen yliopisto).

piirteenä voi pitää sitä, että hankkeilla on ollut varsin suora yhteys sekä kotoutumislainsäädännön uudistamiseen sekä syksyllä 2011 voimaan astuneen lain toimeenpanoon. Useat hanketoimijat olivat mukana lainsäädännön valmistelussa.

Lainsäädäntö on tarjonnut hankkeille selkänöjan, jota on eri puolilla menestyksekkäästi käytetty. Useita hankkeiden kehittämiä toimintoja on saatu vakinaistettua. Maahanmuutto on kasvanut kunnissa siten, että maahanmuuttajien palvelutarpeet ovat tulleet entistä vahvemmin näkyviin. Kasvaneisiin palvelutarpeisiin on vastattu muun muassa ALPO-hankkeiden toiminnan avulla.

Toisaalta ALPO-hankkeiden toimintaympäristöön ovat vaikuttaneet talouden laskusuhdanne ja julkisten toimijoiden säästöpainet. Julkisia palveluja on viime vuosina uudistettu ja organisaatiorakenteita muokattu. Tämä on vaikuttanut monen hankkeen toimintaan – niin käytännön tasolla kuin strategisemmälläkin ta-

solla. Paine vähentää kuntien tehtäviä on suuri. Toimintojen vakinaistaminen ei ole ollut hankkeissa helppoa. Jokaisen onnistumisen takana on suuri määrä monen asiaansa uskovan ihmisen työtä. Työ jatkuu eri tavoin eri paikkakunnilla – osassa ollaan jo pitkällä, kun toisissa kunnissa työ on vasta alussa.

Monien saavutusten ja onnistumisten rinnalla on kohdattu myös ongelmia. Hankkeiden edetessä on projektipäälliköiden ja -työntekijöiden puolelta usein toivottu, että hankerahoitteisia toimintoja vakinaistettaisiin aktiivisemmin kuntien ja muiden toimijoiden toimesta. Maahanmuuttoon ja maahanmuuttajien kotoittamiseen on toivottu ylipäättänsä suunnattavan enemmän huomiota ja resursseja. Lisäksi on toivottu, että muutkin kuin erityisesti maahanmuuttotyötä tekevät työntekijät heräisivät maahanmuuttoon liittyvien kysymysten käsittelyyn. ALPO-hanketoimijat ovat korostaneet, että eri organisaatioiden on kehitettävä yhdessä toimintaansa asiakkaan, käyttäjän, kuntalaisen

ja lopullisen hyödynsaajan eli maahanmuuttajan näkökulmasta. Lisäksi on aika ajoin toivottu, että ministeriö tukisi ja ohjaisi alue- ja paikallistason toimijoita nykyistä enemmän ja ajoittain puolestaan, että ”ylhäältä” ei puututtaisi asioihin, jotka tiedetään ja tunnetaan paremmin ”ruohonjuuritasolla”. ALPO -hankkeen päättyessä voitaneen todeta, että maailma ei sittenkään tullut valmiiksi. Työ jatkuu.

ALPO-hankkeet ovat matkan varrella merkittävästi hyötyneet tukirakenteesta ja toisistaan.

Tiedon kulku, osaamisen kehittäminen, ideointi, onnistumisista ja vaikeuksista oppiminen sekä vertaistuki ovat hanketoiminnassa aina tärkeässä roolissa. Moni ALPO-hanke ei olisi sen näköinen kuin on ilman muita ALPO-hankkeita. Kesällä 2013 toteutetun kyselyn perusteella ALPO-verkoston yksittäiset projektit ovat leviittäneet ja hyödyntäneet toisten projektien tuottamia tuotoksia ja tuotteita tehokkaasti. Määrällisesti eniten on hyödynnetty erilaisia oppaita ja käytännön työkaluja. Epäilemättä ALPO-verkoston tehokkaimmin hyödynnetty tuote on ALPO-rekisteri, jota käytetään useassa neuvontapisteessä. Rekisterin käyttöönotto on hyvä esimerkki siitä, että projektimuotoisella toiminnalla voidaan kehittää käytännönläheisiä ja laajasti hyödynnettäviä työkaluja ilman kalliita suunnittelu-, määrittely-, ja hankintaprosesseja. Erityisen merkittäviä tuloksia ovat lisäksi olleet alkukartoitukseen ja kotoutumiskoulutukseen ohjautumiseen laaditut työkalut ja toimintamallit.

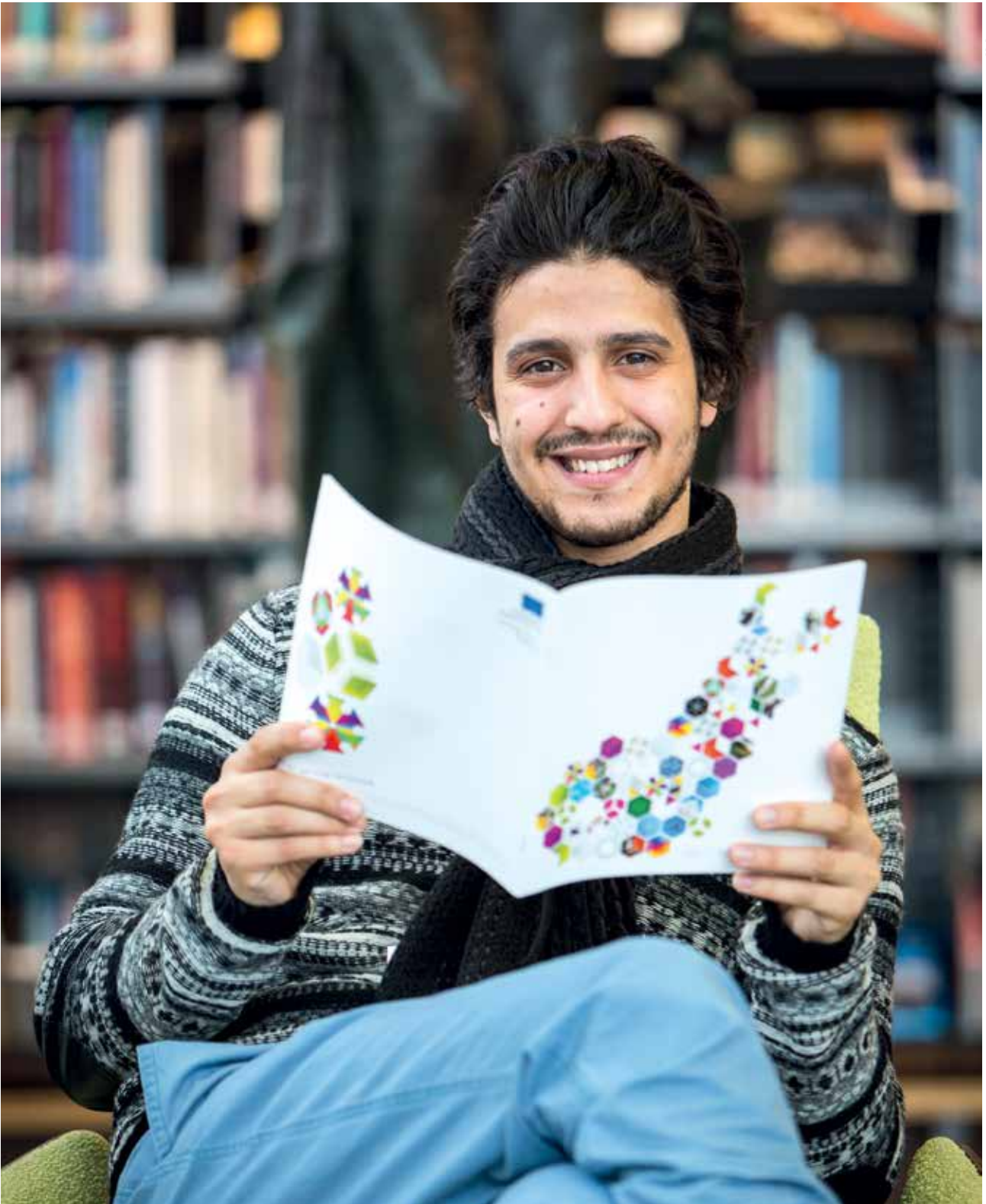
Hanketoiminta on kokonaisuudessaan ollut tehokkaampaa kuin edellisellä rahoituskaudella. Keskenään verkottuneet hankkeet ovat pystyneet välttämään samojen asioiden päällekkäistä tekemistä ja ovat onnistuneet hyödyntämään toistensa työtä. ALPO-hankkeet ovat toimineet erittäin avoimesti ja ulospäin suuntautuneesti. ALPO-tukirakenne on ollut tärkeä tekijä hankkeiden välisten yhteyksien luojana, ylläpitäjänä ja kehittäjänä. Hankkeiden verkostot ovat tietysti olleet ”ALPO-hankeperhettä” laajempia, mutta samantapaisia työtä tekevien kansallinen verkosto on osoittanut voimansa moneen kertaan. Eniten tästä ovat hyötyneet ne hankkeet, jotka ovat tässä vertaisverkostossa olleet itse aktiivisia. Toimintaa kuitenkin osin hankaloittaa toisaalta hanketoiminnan laajuus maahanmuuttotyön kentällä sekä toisaalta hankkeiden työntekijöiden

vaihtuvuus. Nämä ”rakenteelliset” ongelmat korostavat erityisen hyvää toimijoiden välistä koordinaatiota.

Asiakkaat ja asiat ovat tärkeämpiä kuin ohjelmat ja hankkeet.

Eri ESR-kehittämisohjelmien, EU:n muiden rahoitusohjelmien (SOLID-rahastot; erityisesti Kotouttamisrahasto) ja muiden kansallisten kehittämisohjelmien välillä on ollut monenlaisia yhteyksiä. Vuoden 2013 lopussa päättynyt Osallisena Suomessa -hanke kehitti erityisesti kotoutumiskoulutuksia. Hankkeissa tehtiin työtä esimerkiksi alkukartoitusten kehittämiseksi ja niissä järjestettiin koulutusta ryhmille, jotka jäävät usein kotoutumiskoulutuksen ulkopuolelle. Usealla ALPO-hankkeella oli osin samantapaisia toimintoja kuin osalla Osallisena Suomessa -hankkeista. Vastaavasti MATTO-hankkeet ovat kehittäneet maahantulon alkuvaiheen palvelujärjestelmää erityisesti työperusteisen maahanmuuttajan näkökulmasta. Eri kehittämisohjelmilla ja hankkeilla on luontevasti ollut yhteisiä tapahtumia ja tapaamisia, jotta kokemusten ja näkemysten vaihtoa on voinut tapahtua. Paikallisella ja alueellisella tasolla yhteistyötä on hankkeiden välillä tietysti niin ikään ollut – riippumatta siitä kuuluvatko ne samaan kehittämisohjelmaan vai eivät.

Oleellista on ollut, että kansallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla muodostuu kokonaiskuva siitä, miten lukuisten eri rahoitusinstrumenttien avulla tapahtuva kehittämistyö vie muuttajaa hyödyttäviä keskeisiä asioita ja teemoja eteenpäin, millaisia yhteyksiä eri kehittämishankkeiden välillä on ja mihin jatkossa erityisesti on kiinnitettävä huomiota. Lisäksi hankkeiden toimintaa, tuloksia ja vaikutuksia arvioitaessa on ymmärrettävä koko kehittämistyön kenttä. Monella paikakunnalla on onnistuttu viemään hankerahoitteista kehittämistyötä eteenpäin kokonaisuutena. Tämä on edellyttänyt eri asiakasprosessien monipuolista tuntemista ja huomioimista ja hanketoiminnan ja vakinaisen toiminnan hyvää yhteensovittamista. Tähän liittyy useassa kehittämisohjelmassa, ALPO-hankkeesakin, koettu ongelma, että ajoittain ELY-keskuksissa on tehty päätöksiä hankkeista, jotka asiallisesti kuuluivat tukirakenteen piiriin, mutta tieto päätöksistä ei ole kulkenut tukirakenteeseen saakka. Lausuntoa ei myöskään aina pyydetty tukirakenteelta. ALPO:n osalta tilanne kuitenkin parani hankkeistuksen edetessä.



Perustietoa Suomesta -oppaalle on häyttöä.

Onnistuneen hanketoiminnan takana on aina aito pyrkimys lopullisen hyödynsaajan, maahanmuuttajan, ongelmien ja pulmien ratkaisemiseen. Keskeisiä asioita koskeva tieto ja näkemykset on kyettävä pukemaan päätöksentekijöitä puhuttelevaan muotoon.

JOHTOPÄÄTÖKSET

- Kunnat ovat hankerahoitteen toiminnan suuri välitön hyödynsaaja
- ALPO-hankkeet eri puolella Suomea ovat saaneet aikaa paljon tuloksia
- ALPO-hankkeet ovat matkan varrella merkittävästi hyötyneet tukirakenteesta ja toisistaan
- Asiakkaat ja asiat ovat tärkeämpiä kuin ohjelmat ja hankkeet

6.2 Kehittämissuosituksiset

1. Perustiedon monipuolista jakamista tehostettava

Kotoutumislain 7 §:n mukaan viranomaisten tulee antaa maahanmuuttajalle tietoa hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan suomalaisessa työelämässä ja yhteiskunnassa. Lisäksi tietoa annetaan palveluista ja kotoutumista edistävästä toimenpiteistä. Perustietoaineisto (käytännössä Perustietoa Suomessa -opas) annetaan kaikille Suomeen muuttaville oleskelulupapäätöksen tiedoksiannon, oleskeluoikeuden rekisteröinnin, oleskelukortin myöntämisen tai kotikunta- ja väestötietojen rekisteröinnin yhteydessä. Jakelusta ovat siis vastuussa maistraatit ja ulkomailla olevat Suomen edustustot.

Nykyinen kotoutumislaki pyrkii tarveperusteisesti ulottamaan palveluita ja toimenpiteitä kaikkien maahanmuuttajien ulottuville – henkilön maahantulooperusteesta riippumatta. Käytännön toteutuksesta riippuu, miten perustieto maahanmuuttajien oikeuksista, velvollisuuksista ja olemassa olevista palveluista ja toimenpiteistä (ml. alkukartoitus, kotoutumissuunnitel-


ma ja kotoutumiskoulutus) tavoittaa yksittäisen maahanmuuttajan, joka maahantulon syystä riippuen kohtaa viranomaisjärjestelmän vähän eri tavoin tai ei juuri lainkaan. Näin ollen on olennaisen tärkeää että kaikki ne eri viranomaistahot, jotka maahanmuuttaja kohtaa maahantulon jälkeisessä alkuvaiheessa, jakavat tehokkaasti tietoa (ml. Perustietoa Suomesta -opasta). Viranomaisprosessin ohella (poliisi, AVI ja maistraatti, ulkoministeriö ja edustustot, KELA ja Vero) kuntien palvelut sekä kolmannen sektorin toiminta ovat tärkeitä tiedonjaon väyliä.

Kotoutumislain mukaisesti perustiedon pitää saavuttaa jokainen maahanmuuttaja. Käytännössä näin ei edelleenkään ole. Tilanne on parantunut, mutta edelleen on paikallisia ja alueellisia eroja siinä, mitä ja miten tietoa jaetaan. Valtakunnallisen ja mahdollisten alueellisten tai paikallisten perustietojen (kirjallinen materiaali ja sähköinen materiaali) jakamista tulee edelleen tehostaa. Tietojen on lisäksi oltava ajan tasalla. Keskitetyn tiedon sähköisen jakelun merkitys tulee jatkossa edelleen korostumaan (esimerkiksi infopankki.fi, lifeinfinland.fi, workinfinland.fi, finnishcourses.fi).

Erilaisia oppaita ja sähköisiä portaaleja tulee hyödyntää monipuolisesti eri toimijoiden toimesta – kaikessa maahanmuuttajiin kohdistuvassa toiminnassa. Mikäli paikallisia tai alueellisia tietoja ei ole riittävästi saatavilla, tulee ne laatia tai kerätä. Lisäksi on huomioitava, että kyse ei ole vain teknisestä tiedon jakamisesta, vaan myös kulttuuritietoisen viestinnän osaamisesta.

Keskeinen kysymys jatkossakin on eri perusteiden Suomeen tulleiden erilaisissa elämäntilanteissa olevien maahanmuuttajien tavoittaminen. Tämä tulee edellyttämään hyvää viranomaisyhteistyötä, mutta myös toimivaa ja uudenlaista yhteistyötä viranomaisten, järjestöjen ja työnantajien välillä. Tarvitaan lisäksi proaktiivista etsivää työtä sekä näkyvää ja vaikuttavaa viestintää.

+ *Kotoutumislain mukaisesti perustiedon pitää saavuttaa jokainen maahanmuuttaja.*

 *Kunnilla on velvollisuus järjestää maahanmuuttajien matalan kynnyksen neuvonta osana kuntalaisille järjestettävää yleistä perusneuvontaa.*

2. Neuvontaa kehitettävä monikanavaisena palveluna ja palvelujärjestelmän osana

ALPO-hankkeiden synnyttämiä ja kehittämiä matalan kynnyksen neuvontapisteitä on kuntien ja muiden toimijoiden toimenpitein vakinaistettu. Neuvonta on kuntien lakisääteinen tehtävä. Kunnilla on siis velvollisuus järjestää maahanmuuttajien matalan kynnyksen neuvonta osana kuntalaisille järjestettävää yleistä perusneuvontaa. Kuntien tulee pyrkiä vakinaistamaan tällä hetkellä esimerkiksi ESR-hankerahoituksella toimiva maahanmuuttajien matalan kynnyksen neuvontapalvelu. Niissä kunnissa, joissa maahanmuuttajien neuvontaa ei tällä hetkellä ole lainkaan, tulee huomioida maahanmuuttajien neuvonnan tarpeet muussa neuvonnassa ja arvioida erityisen maahanmuuttajien neuvonnan tarve sekä ratkaista se esimerkiksi muun soveltuvan neuvonnan fyysisessä yhteydessä.

Maahanmuuttajien matalan kynnyksen neuvonnan asema, sijainti, yhteistyökumppanit ja tehtävät saattavat muuttua nykyisestä lähivuosina osana suurempaa julkisten palveluiden uudelleenmäärittelyä. Julkishallinnon asiakaspalvelupisteitä kehitetään ja osin keskitetään. Kuntien keskinäinen kasvava yhteistyö tekee alueellisista palveluista yhä tärkeämpiä, ja tämä tulee vaikuttamaan tulevaisuudessa neuvontatoiminnan rahoittamismalleihin.

Neuvonta on tavoitteellista toimintaa, joten neuvontaan on syytä määrittellä asiakkaita koskeva palvelulupaus. Palvelulupaus toteutuu, kun asiakas saa ohjeita ja neuvoja tarvitsemaansa asiaan tai ongelmaan. Lisäksi asiakas ohjataan tarvittaessa eteenpäin palvelujärjestelmässä. Tavoitteena tulee olla se, että riippumatta siitä, missä maahanmuuttaja asuu, mitä kieliä hän puhuu ja millä perusteella hän on tullut Suomeen, asiakas saa yhdenvertaista ja laadukasta neuvontaa. Neuvonnan järjestämiseksi kaikkialla maassa on oltava riittävä määrä neuvontapisteitä, joissa huomioidaan monimuotoisen neuvonnan tarpeet. Neuvonnan aktiivisesta järjestämisestä ja kehittämisestä vastaavat kunnat.

Neuvonnan tarve on laaja, monipuolinen ja monialainen, joten neuvontaa on pystyttävä toteuttamaan monikanavaisesti (fyysisten neuvontapisteiden lisäksi

muu suullinen ja kirjallinen neuvonta sekä internetin ja sosiaalisen median aktiivinen hyödyntäminen esimerkiksi erilaisten chat-sovellusten avulla). Fyysisellä sijainnilla on edelleen merkitystä. Maahanmuuttajaneuvonta voi tulevaisuudessa sijaita samoissa tiloissa erilaisten muiden toimijoiden kanssa paikkakuntakohtaisesti joko maahanmuuttajatyötä tekevien projektien ja järjestöjen kanssa tai neuvontaa antavien julkisten palvelujen edustajien kanssa tai vaikkapa vapaamuotoisemmassa kohtaamispaikassa, jossa järjestetään erilaisia tapahtumia ja kursseja. Keskeistä on, että palvelupisteet ovat saavutettavissa sekä toiminnallisia että viihtyisiä.

Resurssien kannalta kaiken kattavan kielivalikoiman tarjoaminen neuvonnassa ei ole kustannustehokasta ja järkevää. Tämän vuoksi eri neuvontapisteiden tulee olla tietoisia toistensa kielivalikoimista, jotta yksittäisissä neuvontapisteissä pystyttäisiin saavuttamaan kattavampi palvelukielivalikoima. Teknologia mahdollistaa nykyisin varsin joustavia ja hyviä ratkaisuja esimerkiksi etätulkkaukseen, jolloin neuvonnan kielivalikoimaa voidaan helposti laajentaa.

Neuvonta ja ohjaus ovat käsitteitä, joiden sisältö voidaan ymmärtää eri tavoin. Käsitteillä on eri ammattiryhmille osin erilaisia merkityksiä. ALPO-hankkeiden yhteydessä neuvonnalla tarkoitetaan asioimisneuvontaa, jonka avulla asiakas opastetaan hänelle sopivan tiedon ja palvelun ääreen. Kaikille yhteisiä palveluja suunniteltaessa on tärkeää huolehtia siitä, että kehittämistyössä huomioidaan yhdenvertaisesti maahanmuuttajien mahdollisuudet esimerkiksi hyödyntää TE-toimiston monikanavaisia palveluja.

Ohjauksessa on enemmän kyse varsinaisesta asiakasta voimaannuttavasta työtavasta, joka voi luonteeltaan olla pidempiaikaista dialogia. ALPO-hankkeiden kehittämistyö on painottunut neuvontaan, mutta muutamissa hankkeissa on tehty pidemmälle menevää ohjauksellista työtä.

On muistettava, että viime kädessä kyse on koko julkisesta palvelujärjestelmästä ja siitä, miten asiakkaat saavat tarvitsemaansa apua. Koska maahanmuuttajien asettuminen ja kotoutuminen edellyttävät poikkisekto-

Viime kädessä kyse on *koko julkisesta palvelujärjestelmästä ja siitä, miten asiakkaat saavat tarvitsemaansa apua.*

raalista viranomaistoimintaa ja usein hyvää yhteistyötä julkisten toimijoiden ja järjestöjen sekä työnantajien kanssa, on viime kädessä koko palvelukokonaisuuden, palveluketjujen ja toimijaverkoston toimittava hyvin yhteen. Toimijaverkosto on puolestaan usein yhtä huono kuin sen huonoin lenkki eli yksi hyvin toimiva toimija ei voi yksin muuttaa lopputulosta.

Käytännön tasolla kyse on erityisesti kunnan, TE-toimiston ja valtion asiakaspalvelua tekevien toimintojen, mutta myös oppilaitosten ja järjestöjen, hyvästä yhteistyöstä ja ymmärryksestä toistensa palveluista ja toiminnasta. Näiden toimijoiden neuvontaa ja ohjausta koskevista rooleista, tehtävistä ja toimijoiden välisistä ”rajapinnoista” on tarvittaessa sovittava paikallisesti tai alueellisesti. Näiden osalta sovitut asiat voidaan kirjata esimerkiksi kuntien kotouttamisohjelmiin.

3. Alkukartoitusten käyttöä lisättävä ja niiden vaikuttavuutta parannettava

Alkukartoituksista saadut kokemukset niin ALPO-hankkeista kuin muualta (esimerkiksi Osallisena Suomessa -hankkeet) antavat pohjaa yhtenäistää niin alkukartoitusten sisältöjä kuin siihen liittyvää prosessia. Oleellisessa roolissa kehittämisessä tulee olla sähköiset ratkaisut ja tiedonvaihdon sujuvoittaminen kuntien, TE-toimistojen ja oppilaitosten ja muiden koulutusorganisaatioiden välillä.

Alkukartoituksia tehdään edelleen erityisesti kuntien toimesta vähän, vaikka kartoituksella on kotoutumislaisissa tärkeä rooli. Kuntien toiminnan tulee kohdistua oikeaan kohderyhmään eli niihin maahanmuuttajiin, jotka eivät ole TE-toimiston palveluiden piirissä. Näitä ovat yksilöllisten tarpeiden mukaan esimerkiksi työperusteiset maahanmuuttajat, opiskelijat ja kotona lasten kanssa olevat vanhemmat.

Alkukartoitus ei ole irrallinen toimenpide, vaan se on nähtävä osana laajempaa kotoutumisprosessia. Alkukartoituksella on merkitystä sille, millaiseen jatkopolkuun ja palveluihin henkilö ohjataan. Oleellista on, että alkukartoituksen tuloksia käytetään aidosti asiakkaan kotoutumispolun laadinnassa. Tietoa alkukartoi-

tuksesta antavat eri viranomaiset, mutta edelleen on tarvetta myös ”etsivälle työlle”, jotta tietoisuus alkukartoituksesta kasvaa.

Alkukartoituksen tulee täyttää lain ja asetuksen vaatimukset ja sen tarkempien sisältöjen on oltava asiakkaan henkilökohtaisista tarpeista lähteviä. Kielitaidon lähtötestaamisen tulee tapahtua ammattilaisten toimesta. Laki mahdollistaa sen, että alkukartoituksen yhteydessä henkilö voidaan ohjata esimerkiksi tarkempaan osaamiskartoitukseen, mutta toistaiseksi tämä vaikuttaa jääneen vähälle huomiolle.

Alkukartoituksen tuottamien tietojen tulee olla käytettävissä kotoutumissuunnitelmaa laadittaessa. Tämä tulee jatkossa edellyttämään prosessin sähköistämistä ja tarkoituksenmukaista yhtenäistämistä.

Kartoituksen jälkeen tapahtuvan ohjauksen tulee tapahtua osaavasti ja ohjauksen ammattilaisen toimesta. Alkukartoituksen sisältämät testit ja kanssakäyminen tulee pyrkiä toteuttamaan maahanmuuttajan omalla kielellä tai mahdollisella muulla vahvalla yhteisellä kielellä. Kieli ei siis saa olla alkukartoituksessa esteenä. Tarvittaessa on käytettävä tulkkausta.

Alkukartoitusten toteutus alueellisesti ja paikallisesti on suunniteltava asiakaslähtöisesti. Lisäksi tulee kartoittaa niitä asioita, joita voidaan aidosti hyödyntää jatkotoimenpiteitä mietittäessä ja jotka oikeasti hyödyttävät asiakkaita.

Alkukartoituksen toteutuksen ja sisällön ei tulisi vaihdella yksittäisestä viranomaisesta tai virkailijasta toiseen. Alkukartoitusta koskevista linjauksista ja vastuista kunnan ja TE-toimiston välillä on sovittu valtakunnallisesti. Paikallisesti ja alueellisesti on järkevää toimijoiden kesken sopia yhteisistä toimintatavoista, jotta kartoituksen laatu pysyy korkeana. Erityisen tärkeää on sopia yhteistyökäytännöistä kuntien ja TE-toimistojen välillä. Alueellista ja/tai paikallista alkukartoitusmallia ja käytännön toteutusta voi räätälöidä omiin tarpeisiin sopivaksi. Toimijoiden tulisi yhteistyössä määritellä omaan toimintaympäristöön parhaiten sopiva malli. Ratkaisut eivät tule ylhäältä annettuina, vaan kyse on jatkossakin paikallisesta ja enenevässä määrin

alueellisesta yhteistyöstä. Tämä edellyttää aktiivista kehittämisotetta kaikilta toimijoilta. Toteutuksen raamit ja tuki tulevat ohjauksen kautta ”ylhäältä”, mutta ratkaisut luodaan käytännön työn tasolla ”alhaalla”. ELY-keskuksilla tulisi olla yhtenäinen linja sen osalta, miten alkukartoituksia järjestetään ja miten niistä maksetaan korvauksia.

4. Tavoitteena on sujuva ja eheä asiakaspolku palveluiden muodostaman kokonaisuuden avulla

Kotoutumiskoulutus on monen maahanmuuttajan näkökulmasta tärkeä osa asettumista, kotoutumista ja opinto- tai työllistymispolulla etenemistä. Läheskään kaikki maahanmuuttajat eivät kuitenkaan osallistu kotoutumiskoulutukseen.

Vuoden 2013 lopussa päättyneen Osallisena Suomessa -hankkeen pohjalta kotoutumiskoulutuksia ja niiden järjestämistä koskeva kehittämistyö on parhailaan käynnissä. Hankkeen eri puolella Suomea toteutetuissa osahankkeissa kehitettiin kotoutumiskoulutusta niille, jotka eivät perinteisesti ole päässeet TE-toimiston kotoutumiskoulutuksen piiriin. Koulutuksia räätälöitiin monin eri tavoin erilaisille maahanmuuttajaryhmille. Tarvittaessa koulutuksiin kytkettiin vahva ohjauksellinen resurssi. Pyrkimyksenä oli itsenäiseen, toiminnalliseen ja osallistujien oma-aloitteiseen otteeseen rohkaiseva toimintatapa. Osallisena Suomessa -hankkeita toteutettiin moniammatillisesti ja erilaisten kumppanuuksien avulla. Lisäksi rakennettiin yhteistyötä esimerkiksi kuntien eri toimialojen ja sektoreiden välille. Muutamissa hankkeissa pyrittiin kokonaisvaltaisesti tarkastelemaan kotoutumista edistävien palveluiden ja asiakaspolkujen pitkäjänteistä rakentumista.

ALPO-hankkeessa keskeisellä sijalla olleella hyvällä ja kattavalla sekä helposti saatavilla olevalla perustiedolla ja sen jakamisella sekä toimivalla neuvonta- ja ohjauspalveluiden verkostolla on tärkeä vaikutus siihen, että tieto alkukartoituksista ja kotoutumiskoulutuksista ylipäättensä tavoittaa laajasti eri perustein Suomeen tulevia maahanmuuttajia. Näin ollen toimivalla alkuvaiheen palvelujärjestelmällä on yhteys kotoutumis-

+ *Toimivalla alkuvaiheen palvelujärjestelmällä on yhteys kotoutumiskoulutusten onnistumiseen.*

koulutusten onnistumiseen. Tältä osin ALPO-hanke on toiminut sekä kansallisesti kaikkia hyödyttäen että aktiivisia kehittäjäpaikkakuntia erityisesti tukien. Kaikilla ei silti ole ollut esimerkiksi matalan kynnyksen neuvontapalveluita kehittäviä ALPO-hankkeita. Tämä kuntien ja alueiden eritasoinen aktiivisuus voi jatkossa näkyä eri tavoin laajemminkin maahanmuuttajien kotoutumisessa ja työllistymisessä eri alueilla. Tämän lisäksi aktiivisuus – tai sen puute – näkyy siinä, minne maahanmuuttajat saapuvat ja asettuvat.

Tehokkaalla alkuvaiheella on yhteys työllistymiseen. Suomeen tullaan monesta eri syystä, joten kaikkien maahanmuuttajien tavoitteena ei välttämättä ole välitön työllistyminen. Nopeilla ja tehokkailla alkuvaiheen palveluilla on kuitenkin vaikutusta siihen, miten ja missä vaiheessa maahan tulleet ihmiset suuntautuvat työmarkkinoille. Tämä kytkentä tulee huomioida kaikessa – myös alkuvaiheen palveluja koskevassa – kehittämistyössä. Työ on keskeinen osa kotoutumista ja nopea työllistyminen niin maahanmuuttajan kuin yhteiskunnankin etu.

Kehittämisen kohteena tulee olla asiakaslähtöiset kotoutumis- ja työllistymispolut, eivät niiden yksittäiset osat tai vaiheet. Kotoutumiskoulutuksen kehittämistyön yhteydessä on hahmoteltu eräänlaista kaikkia maahanmuuttajien koskevaa kotoutumisen ”johdantopaksoa”, jota tulisi toteuttaa monen toimijan välisenä yhteistyönä ja erilaisten maahanmuuttajien tarpeita huomioiden. Jatkossa entistä enemmän kotoutumisen kehittämisessä tulee olemaan kyse siitä, että kotoutumista edistävät palvelut eivät seuraa erillisinä vaiheina toisiaan, vaan yhteydet eri vaiheiden välillä ovat erit-

täin vahvat ja niitä toteutetaan osin samanaikaisesti asiakas kohtaamisten yhteydessä. Edelleen tulee korostamaan aidosti ”eteenpäin vievien” asiakaspolkujen kokonaisvaltainen kehittäminen, ei yksittäisinä paloina tai vaiheina vaan nimenomaan kokonaisena jouhevana asiakasprosessina. Uudella ESR-kaudella ”Kotona Suomessa” -ohjelmakokonaisuus tulee pilottien avulla viemään muun muassa tätä kehittämistyötä eteenpäin.

Vasta maahan tulleen henkilön kohdalla tulee aina viranomaisverkostosta löytyä palvelutarpeiden ja tarvittavien palveluiden tarkastelusta vastuun kantava taho – maahanmuuton syistä riippumatta. Lisäksi on huomioitava, että samankaltaisia palvelutarpeita voi olla jo pitkään maassa asuneellakin. Kyse on yksilöllisten palvelutarpeiden tunnistamisesta. Asiakkaan siirtely eri toimijoiden välillä ei edistä asiakkaan etua eikä niukkojen julkisten resurssien tehokasta ja vaikuttavaa käyttöä. Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja hyvä palvelu syntyvät asiakastyötä tekevien työntekijöiden ammatillisesta osaamisesta, jota on jatkuvasti kehitettävä. Huomiota on kiinnitettävä myös kykyyn tunnistaa ihmiskaupan uhreja ja muita erityisryhmiä.

Hyvän asiakaspalvelun toteuttamisessa tarvitaan erilaisia tarpeita riittävän hyvin huomioivia yleispalveluja – ja niitä täydentäviä erityispalveluja. Maahanmuuttajan kohtaama palvelujärjestelmä tulee edelleen kehittää sellaiseksi, että kyseessä on – aina kuin mahdollista – yleisestä julkisesta palvelusta, joka riittäväällä tavalla huomioi erilaisten asiakasryhmien kuten erilaisten maahanmuuttajien, tarpeet. Mahdolliset tarvittavat erityispalvelut kytkeytyvät tähän palvelukokonaisuuteen. Toimivan palvelujärjestelmän lähtökohtana on, että olemassa olevista palveluista viestitään tehokkaasti.

5. Kokonaisnäkemys muodostaminen ja ”hankkeistamisosaamisen” kehittäminen

Monialainen yhteistyö kotoutumisen yhteydessä edellyttää eri toimijoilta ja niiden hanketoimintaa rahoittavilta toimijoilta entistä enemmän yhteistyötä ja tietoisuutta toistensa tavoitteista ja painotuksista. Kotoutumisen kentällä tärkeää on esimerkiksi se, että aluetason rahoittajien (ELY-keskukset) rahoittamat hankkeet ja vaikkapa sosiaali- ja terveystieteiden työtä rahoittavan Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) hankkeet muodostavat järkevän kokonaisuuden ja mahdollistavat hyvän yhteistyön julkisten toimijoiden ja järjestökentän toimijoiden välillä. Erilaisten käynnistyvien kehittämisohjelmien välillä on alkavalla



Kuva: Hannu-Pekka Huttunen

Kehittämispäällikkö Annika Forsander (TEM) esittelee Kotouttamisen osaamiskeskusta ALPO-hankkeen järjestämässä neuvojen koulutuspäivässä.

rakennerahastokaudella niin ikään varmasti monenlaisia linkkejä maahanmuuttotyön näkökulmasta tarkasteltuna.

6. TE-toimiston palveluissa huomioitava maahanmuuttajien tarpeet

TE-toimistojen organisoitumisessa ja palveluissa on tapahtunut suuria muutoksia viimeisen kahden vuoden aikana. Uudistuneessa TE-toimistossa on varmistettava, että jokainen asiakas saa tarpeidensa mukaista palvelua. Maahanmuuttajat voidaan samoin kuin muut asiakkaat ohjata kaikille palvelulinjoille, joissa on oltava riittävästi osaamista maahanmuuttaja-asiakkaiden palveluun. Maahanmuuttajat voivat olla nopeasti työllistyviä tai niitä, joiden osaaminen vaatii vielä kehittämistä ennen työmarkkinoille siirtymistä tai niitä, jotka tarvitsevat erityistä tukea moniammatillisilta verkostoilta. Kaikkien palvelulinjojen asiakkailta voi olla tarvetta osallistua kielitaitoa kehittäväan koulutukseen.

TE-toimistot tekevät suurimman osan kotoutujille tehtävistä alkukartoituksista ja TE-toimistojen asiantuntijoiden työssä korostuu osaaminen, joka liittyy asiakkaiden kohtaamiseen ja heille kuuluvien palveluiden tuntemiseen. Kotoutumislaisissa on korostettu alkuvaiheen tärkeyttä ja esimerkiksi ALPO-hankkeissa on kehitetty alkuvaiheen palveluprosessia sekä alkukartoitusten mallintamista. Kielitaidon lähtötasotestaus on osa alkukartoitusta ja ALPO-projektikonaisuuteen liittyvässä Testipiste-projektissa on tehty uraauurtavaa työtä kielitaidon testaamisen kehittämiseksi. Projektit ovat tarjonneet TE-toimistoille työvälineitä prosessien kehittämiseksi kuten Koulutusportti-järjestelmän, jon-

+ *On varmistettava, että siirryttäessä entistä enemmän sähköisiin palveluihin, huomioidaan myös ne asiakkaat, joiden kielitaito yleisesti, lukutaito erityisesti tai tietokonetaidot ovat puutteelliset.*

ka avulla voidaan välittää testaustietoja TE-toimiston, testaajan sekä oppilaitosten välillä sekä varata koulutuspaikkoja.

TE-toimistoilla on keskeinen tehtävä alkuvaiheen prosessin suunnittelemisessa sellaiseksi, että se mahdollisimman hyvin tukee erilaisten tietojen hyödyntämistä kotoutumissuunnitelmaa tehtäessä ja tulevia koulutus- ja työllistymisvaihtoehtoja suunniteltaessa. Alkukartoitusten sisältö kaipaa vielä arviointia, voidaanko esimerkiksi jo alkukartoitusvaiheessa tehdä perusteellisempaa työtä, jotta maahanmuuttajien osaminen saadaan paremmin suunnitelmien pohjaksi jo asiakkuuden alusta alkaen.

TE-toimistot ostavat osan alkukartoituksista ostopalveluina. Sujuvan asiakasprosessin kannalta on kuitenkin tärkeää, että TE-toimiston asiantuntijalla on ote asiakasprosessiin kokonaisuudessaan ja vastuuvirkailijamallin hyödyt saadaan parhaiten käyttöön. ALPO-projektien luonteesta johtuen on kiinnitetty eniten huomiota alkuvaiheen sujuvaan ja tehokkaaseen etenemiseen, mutta ainakin yhtä tärkeää on, että koulutukseen pääsyä ja työllistymistä tuetaan eri vaiheissa TE-toimiston kaikilla käytettävissä olevilla palveluilla kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. On varmistettava, että siirryttäessä entistä enemmän sähköisiin palveluihin, huomioidaan myös ne asiakkaat, joiden kielitaito yleisesti, lukutaito erityisesti tai tietokonetaidot ovat puutteelliset. Tämä tarkoittaa sekä selkosuomen huomioimista sähköisten palveluiden kehittämisessä että riittävien resurssien varaamista tarvittaessa kasvotusten tapahtuvaan palveluun.

7. Hankerahoitteen toiminnan vaikuttavuutta parannettava

Hanketoiminnassa ei pidä keksiä samoja asioita uudelleen. Tarvitaan kehitetyn soveltamista ja uuden luomista kriittisiin kohteisiin. Hanketoiminnan avulla on maahanmuuttotyön kentällä kehitetty erittäin paljon toimivia käytäntöjä ja palveluja. Jatkossa on oltava entistä enemmän kyse toisaalta jo kehitettyjen toimintamallien soveltamisesta ja toisaalta oivaltavien ja uudenlaisten asiakaslähtöisten ja väheneviä resursseja

viisasti käytävien käytäntöjen kehittämisestä. Hanke-toiminnassa ei tulevina vuosina ole varaa turhiin päällekkäisyyksiin tai jo kehitettyjen ratkaisujen huomiotta jättämiseen. Esimerkiksi palveluiden ja prosessien sähköistämiseen ALPO-hanketoiminnassa rakennettuja ratkaisuja tulee edelleen levittää kansallisesti käyttöönotettavaksi.

Käyttäjät tulee saada osallisiksi kehittämiseen. Maahanmuuttajien tulee itse olla aktiivisesti mukana arvioimassa ja kehittämässä palveluja. ”Loppukäyttäjien” tai lopullisten hyödynsaajien tarpeiden tulee ohjata kehittämistyötä. Palveluita on uudistettava luovasti esimerkiksi palvelumuotoilun keinoja hyväksikäyttäen.

KEHITTÄMISSUOSITUKSET

- Perustiedon monipuolista jakamista tehostettava
- Neuvontaa kehitettävä monikanavaisena palveluna ja palvelujärjestelmän osana
- Alkukartoitusten hyöttöä lisättävä ja niiden vaikuttavuutta parannettava
- Tavoitteena on sujuva ja eheä asiakaspolku palveluiden muodostaman kokonaisuuden avulla
- Kokonaisnäkömyksen muodostaminen ja ”hankkeistamisosaamisen” kehittäminen
- TE-toimiston palveluissa huomioitava maahanmuuttajien tarpeet
- Hankerahoitteen toiminnan vaikuttavuutta parannettava
- Järjestöjen ja julkisen sektorin rooleja ja yhteistyötä on kehitettävä pitkäjänteisesti

+ *ALPO-hankkeiden runsas kehittämistyö, opitut asiat ja saadut kokemukset sekä luodut käytännöt ja toimintamallit tullaan tietyiltä osin viemään osaksi TEM:öön perustettua Kotouttamisen osaamiskeskusta.*

Kehittämistyön tavoitteena tulee olla pysyväluonteisten ratkaisujen luominen. Jatkossa on mietittävä tarkoin, mikä toimija on pääroolissa missäkin kehittämishankkeessa. Vakiinnuttaminen on helpompaa toimijan sisäpuolelta kuin sen ulkopuolelta. Esimerkiksi oppilaitoksen on vaikeaa kehittää toimintoa, joka pitäisi vakinaistaa kuntaorganisaatioon tai kuntaorganisaation kehittää toimintoa, joka pitäisi vakinaistaa TE-toimistoon.

Hankkeissa tulisi olla osaamista esimerkiksi kunnallisesta päätöksenteosta, budjetoinnista ja päätöksentekoon vaikuttamisesta.

Hanketasolla syntyneiden palveluiden aikaansaamien tulosten ja vaikutusten seuranta on jatkettava hankkeiden päätyttyäkin. ALPO-hankkeiden luomien toiminnassa olevien käytäntöjen ja palveluiden vaikutusten seuranta tulee edelleen jatkaa osana toimijoiden oman toiminnan seuranta ja kehittämistä. Tarve osoittaa kaiken julkisrahoitteisen toiminnan tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta on pysyvä. Ainoastaan tämä mahdollistaa palveluiden jatkumisen, ylläpidon ja jatkokehittämisen.

ALPO-hankkeiden runsas kehittämistyö, opitut asiat ja saadut kokemukset sekä luodut käytännöt ja toimintamallit tullaan tietyiltä osin viemään osaksi TEM:öön perustettua Kotouttamisen osaamiskeskusta. Osaamiskeskus on parhaillaan käynnistämässä toimintaansa. Jatkossa osaamiskeskus luo toimivat yhteydet alueellisiin ja paikallisiin toimijoihin.

Kotouttamisen osaamiskeskuksen yhtenä tavoitteena on kehittää systemaattinen toimintamalli hankkeis-

sa luotujen hyvien käytäntöjen tunnistamiseksi ja leviämiseksi. Hyvien käytäntöjen tunnistaminen ja sen arvioiminen, missä olosuhteissa ja mille kohderyhmälle hyvästä käytännöstä voi tulla paras käytäntö, edesauttaa hankkeissa opitun juurruttamista ja jatkuvuutta kustannustehokkaimmin.

Hyvien käytäntöjen systemaattisen tunnistamisen ja levittämisen lisäksi Kotouttamisen osaamiskeskuksen keskeinen toimintamuoto on maahanmuuttajien kotoutumisen ja toimenpiteiden vaikuttavuuden seuranta. Tähän vastataan jatkamalla kotoutumisen seurantarjestelmään kuuluvien toistuvaistutkimusten tekoa, toisaalta osallistumalla ja vaikuttamalla muuhun tutkimus- ja seurantatyöhön, jota maahanmuuttajien elinolojen kehittymisestä tehdään.

8. Jatkossa tärkeitä kehittämisteemoja

Tärkeitä sisällöllisiä teemoja jatkotyössä on useita.

Ensimmäiseksi, osaamisen tunnistamisen ja tunnustamisen eteen on tehty paljon työtä, mutta toimintaa on edelleen kehitettävä osana elinikäisen ohjauksen muita palveluja ja toimenpiteitä. ALPO:n yhteydessä työ jäi jossain määrin liian vähälle huomiolle. Tätä tullaan jatkossa työstämään Kotona Suomessa -kehittämisohjelman avulla (ml. valtakunnalliset periaatteet). Osaamisen tunnistamisella on myös yhteys alkukartoitusten tekemiseen. Alkukartoituksen yhteydessä voidaan lain mukaan tarvittaessa toteuttaa osaamiskartoituksia.

Toiseksi, välittömästi maahantuloon kytkeytyvien palveluprosessien (ml. rekisteröityminen ja toiminta maistraatin ja poliisin kanssa) tarkoituksenmukainen yhdenmukaistaminen on osa jatkotyötä, kuten on todettu maahanmuutto 2020 -strategian toimeenpano-ohjelmassa. Tällä hetkellä käytännöt eri puolella Suomea voivat olla osin erilaisia. Keskeisten viranomaisprosessien kuvaamisessa ja kehittämisessä voidaan hyödyntää jo eri puolilla tehdyn työn lisäksi Kotouttamisen osaamiskeskusta.

Kolmanneksi, työperusteisiin maahanmuuttajiin ja heidän perheenjäseniin on suunnattava erityistä huomiota. Työperusteisten maahanmuuttajien huomi-

+ *Kehittämistyön tavoitteena tulee olla pysyväluonteisten ratkaisujen luominen.*

oiminen on viime vuosina pitkälti tapahtunut MATTO-hankkeiden, TE-toimistojen EURES-palvelun sekä kuntien omien neuvontapalveluiden kautta. Joissain ALPO-hankkeissa on myös huomioitu tämä kohderyhmä. Jatkossa EURES-palvelua toteutetaan ESR-rahoituksella. On varmistettava, että työperusteiset maahanmuuttajat saavat tarpeitaan vastaavaa apua. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi EURES-palvelun ja Kotona Suomessa -kehittämisohjelman hankkeiden avulla tulee luoda tätä kohderyhmää varten rakenteita ja palveluja. Työperusteisesti tulleet saattavat kohdata palvelujärjestelmän vasta vuosien maassaolon jälkeen, esimerkiksi tilanteessa, jossa henkilö irtisanotaan. Erityistä huomiota jatkossa tulee suunnata työperusteisesti tulevien perheenjäseniin, joiden tarpeita on josain määrin kyetty ottamaan huomioon MATTO-hankkeiden toiminnassa, mutta tuskin kyetään vastaavassa määrin jatkossa huomioimaan EURES-palvelun yhteydessä. Tällä työkentällä järjestöillä olisi varmasti paljon annettavaa. Työperusteisten maahanmuuttajien lisäksi on myös muita ryhmiä, joihin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Osa maahanmuuttajista on voinut olla jo pitkään maassa, mutta eri syistä heillä saattaa edelleen olla samankaltaisia tarpeita kuin vasta maahan tulleilla. Tarvittaessa näihin maahanmuuttajiin on kohdistettava erityisiä toimenpiteitä, jotta heidän edellytyksensä kotoutua ja työllistyä paranevat. Lisäksi eri yhteyksissä on korostettu toimenpiteiden kohdistamista Suomeen opiskelemaan tuleviin.

9. Järjestöjen ja julkisen sektorin rooleja ja yhteistyötä on kehitettävä pitkäjänteisesti

Järjestöillä on aina ollut iso merkitys maahanmuutto- ja kotoutumistyössä. Järjestöjen rooli oli tärkeä esimerkiksi Osallisena Suomessa -hankkeen toteutuksessa. Usealla ALPO-hankkeella on ollut liittymäpintoja järjestöjen työhön. Tarkasteltaessa alkuvaiheen palvelui-

ta ja esimerkiksi kaikkien maahanmuuttajien tavoittamista tai mielekkään eteenpäin vievän ja kotouttavan toiminnan järjestämistä pian maahan saapumisen jälkeen, on selvää, että järjestöillä on tähän paljon annettavaa.

On kuitenkin huomioitava viranomaisten ja järjestöjen työn ja tehtävien erot. Viranomaisella on laissa säädetyt velvollisuudet. Järjestöillä puolestaan on käytännössä monia eri rooleja kotoutumisen tukemisessa. Järjestöjen resurssit myös vaihtelevat suuresti. Tärkeää onkin, että eri toimijoille soveltuvista rooleista ja tehtävistä käydään keskustelua eri tasoilla ja toiminnan kehittämistä ja ylläpitämistä tarkastellaan riittävän pitkällä aikavälillä. Käytännössä tämä sitten näkyy esimerkiksi järjestöjen hanketyönä ja siinä tehtävinä painoituksina ja mahdollisten myytävien palveluiden tarjonnassa. Lisäksi järjestöillä on tietysti oma itsenäinen - viranomaisista riippumaton - roolinsa kotoutumisen edistämisessä.

+ *Välittömästi maahantuloon kytkeytyvien palveluprosessien (ml. rekisteröityminen ja toiminta maistraatin ja poliisin kanssa) tarkoituksenmukainen yhdenmukaistaminen on osa jatkotyötä.*

TÄRKEITÄ KEHITTÄMISTEEMOJA JATKOSSA

- Osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen
- Välittömästi maahantuloon kytkeytyvien palveluprosessien yhdenmukaistaminen
- Erityishuomiota työperusteisiin maahanmuuttajiin ja heidän perheenjäseniinsä

LIITE 1 ALPO-PROJEKTIT

Tarkempia tietoja yksittäisistä projekteista on löydettävissä projektikoodeilla rakennerahastotieto-palvelusta osoitteesta <https://www.eura2007.fi/rrtiepa/> Rakennerahastotietopalvelu on ohjelmakauden 2007 - 2013 rakennerahasto-ohjelmien hallintoviranomaisena toimivan työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämä internet-pohjainen palvelu, jonka välityksellä voi hakea tietoa kaikista Suomessa ohjelmakaudella 2007 - 2013 toteutettavista EAKR- ja ESR-projekteista.

ESR-hoodi	Projekti	Ensisijainen vastuujärjestö
S11123	ALMA, Alueellisen maahanmuuton kehittämishanke	Tampereen kaupunki
S10479	AIKIS, Maahanmuuttajien kielikoulutuksen kehittämishankkeiden koordinaatio	Opetushallitus
S11488	ALIPI, Alueellinen integraatiopalvelupiste	Lahden kaupunki
S10016	ALIPI, Alueellinen integraatiopalvelupiste	Lahden kaupunki
S10424	ALPO, Suomeen muuttaneiden alkuvaiheen ohjaus ja osaamisen kehittäminen -tukirakenne	Sisäasiainministeriö (2008-2011) Työ- ja elinkeinoministeriö (2012-2014)
S10521	Bothnia Integration - Toimenpiteet	Pohjanmaan ELY-keskus
S10171	Bothnia Integration, maahanmuuttajien ohjauskeskusohjelma	Pohjanmaan TE-toimisto
S10398	Erkki - Maahanmuuttajien ohjauskeskus Etelä-Pohjanmaalla	Etelä-Pohjanmaan ELY-keskus
S10072	Homelike Oulu - Oulu omaksi - maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelut	Oulun kaupunki
S10190	Hämeenlinnan seudun maahanmuuttajaneuvonta ja -opastusjärjestelmän kehittäminen	Hämeenlinnan kaupunki
S11981	Hämeenlinnan seudun maahanmuuttajaneuvonta ja -opastusjärjestelmän kehittäminen -jatkohanke	Hämeenlinnan kaupunki
S11618	infoFinland.fi -kurssihaun kehittäminen	Helsingin kaupunki
S10100	Juuret ja siivet - Maahanmuuttajat aktiiviseksi osaksi kainuulaista yhteiskuntaa	Kainuun Nuotta ry, Kajaani
S10619	Kemi-Tornio alueen maahanmuuttajaväestön aktiivinen työllistyminen	Lapin yliopisto
S12317	Kestävä maahanmuuttajayrittäjyys, KEMU	Lapin yliopisto

S10776	Koulusportti - Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen kehittämisshanke	Uudenmaan ELY-keskus
S12314	Kultti	Rovaniemen kaupunki
S10764	Kumppanuushanke Verso	Rovaniemen kaupunki & Rovaniemen Settlementti ry
S12268	Lähtöruutu - luku- ja kirjoitustaidon lähtötasoarviointi	Axxell Utbildning Ab
S11630	Maahanmuuttaja-asiamiestoiminnan käynnistämishanke	Haapaveden Opisto
S10013	Maahanmuuttajaresurssit käyttöön!	Lappeenrannan Seudun Yrityspalvelut Oy
S10376	Maahanmuuttajien ohjaus- ja työnhakupalvelut	Tampereen Aikuiskoulutussäätiö/ Tampereen Aikuiskoulutuskeskus
S10285	Maahanmuuttajien palveluohjauksen kumppanuusprojekti, työhallinnon osuus	Varsinais-Suomen ELY-keskus
S12383	Maahanmuuttajien yrittäjyysuhanke	Aikuiskoulutuskeskus Kouvola
S11223	MANO - Maahanmuuttajanuorten ohjaushanke	Oulun kaupunki
S11963	MaTTi-projekti	Laptuote-säätiö
S10042	MINFO - Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan kehittäminen Kaakkois-Suomessa	Kotkan kaupunki
S11392	MINFO II - Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan kehittäminen	Kotkan kaupunki
S10941	Monikulttuurinen Salo - Maahanmuuttajien integrointi yhteiskuntaan ja työelämään Salon seudulla	Salon seudun koulutuskuntayhtymä
S12360	Monikulttuurisen neuvonnan esiselvityshanke	Haapaveden Opiston kannatusyhdistys ry
S10711	Mosaiikki - Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus ja neuvonta	HYRIA Koulutus OY, Hyvinkää
S11679	Mosaiikki 2 - Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus ja neuvonta	HYRIA Koulutus OY, Hyvinkää
S10222	Muutoksessa mukana	Maaseudun Sivistysliitto, Oulu
S11475	Muutoksessa mukana Lappi	Maaseudun Sivistysliitto, Kittilä
S10684	NEO-SELMA -Verkkopalvelut maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelujen tukena	Helsingin kaupunki
S11051	NEO-SEUTU	Helsingin kaupunki

S10816	Palapeli 2	Keski-Suomen ELY-keskus/ Keski-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto
S10243	PALO-hanke	Turun kaupunki
S10209	Pointti - Maahanmuuttajat työvoimaksi Etelä-Savossa	Etelä-Savon Koulutus Oy/ Etelä-Savon ammattiopisto, Mikkeli
S12235	Reaaliaikainen neuvonta Click	Helsingin kaupunki
S10408	Rovapolut - monikulttuuriset mahdollisuudet osaamisen kehittämiseen ja työllistymiseen Rovaseudulla	Rovaniemen koulutuskuntayhtymä/ Lapin ammattiopisto
S12009	SATAKOTO Satakunnan maahanmuuton ja kotouttamisen kehittämissähanke	Porin kaupunki
S11106	Satakunnan maahanmuuttajien ohjausverkosto	SATAEDU - Satakunnan koulutuskuntayhtymä/ Satakunnan aikuiskoulutuskeskus, Huittinen
S11158	Silmu - Maahanmuuttajien kotoutumisprojekti	Kemin kaupunki
S10729	Suomen kielen opetukseen ohjaamisen kehittämissähanke	Helsingin kaupunki
S10386	Suunnitelma yleisten kielitutkintojen suomen kielen keskitason testien digitalisoinnin toteuttamiseksi	Jyväskylän yliopisto, Soveltavan kielentutkimuksen keskus
S12310	Taide kotouttaa	Lapin taiteilijaseura ry
S11339	Testipiste - aikuisten maahanmuuttajien kielitaidon arviointikeskus	Axxell Utbildning Ab
S11787	TRIANGELI	Turun kaupunki
S11680	VAIKO - Vaihtavuutta kotouttamiseen monialaisena yhteistyönä -hanke	Lapin ELY-keskus
S10323	Vastaanottava Pohjois-Savo	Kuopion kaupunki
S11496	VOIMA - Maahanmuuttajat Satakunnan voimavarana	SATAEDU - Satakunnan koulutuskuntayhtymä

LIITE 2. TAUSTAA ALPO-HANKKEELLE: VALTION KOTOUTTAMISOHJELMA (LYHENNELMÄ)

VALTION KOTOUTTAMISOHJELMA Hallituksen painopisteet vuosille 2012 – 2015

Suomeen ulkomailta suuntautuva muutto on viime vuosina sekä monipuolistunut että ollut huomattavassa kasvussa. Muuttuvan tilanteen myötä monikulttuurisuus ja -kielisyys tulevat yhä suuremmassa määrin osaksi suomalaista yhteiskuntaa. Tällä hetkellä maahanmuuttajien työttömyysaste on kolminkertainen kantaväestöön nähden ja maahanmuuttajanuorten syrjäytymisriski viisinkertainen kantaväestön nuoriin nähden. Maahanmuuton kasvu asettaa kehittämistarpeita julkisille palveluille samalla kuin erityisten kotouttamistoimenpiteiden merkitys kasvaa.

Valtion kotouttamisohjelmalla tehostetaan kotouttamistoimenpiteiden valtakunnallisen tason suunnittelua, toimeenpanoa ja seurantaa. Kotouttamispolitiikka on sisällöltään vahvasti monialaista ja edellyttää tiivistä yhteistyötä eri hallinnonalojen välillä. Valtion kotouttamisohjelma on kattava ja konkreettinen toimenpideohjelma, jossa maahanmuuttajaväestön tarpeet otetaan läpäisyperiaatteella huomioon kaikilla politiikan aloilla, etenkin työllisyys-, koulutus-, asumis- sekä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Ohjelma on sovitettu yhteen muiden valtakunnallisten ohjelmien kanssa.

Ohjelman yleisenä tavoitteena on maahanmuuttajien osallisuuden tukeminen yhteiskunnan kaikilla sektoreilla. Samalla vahvistetaan perustaa eri väestöryhmien väliselle toimivalle vuorovaikutukselle sekä hyvälle etnisille suhteille. Niin ikään onnistunut kotouttamispolitiikka edellyttää kaikkien hallinnonalojen sitoutumista yhdenvertaisuuteen, syrjimättömyyteen ja rasismien ehkäisyyn sekä myönteisen asenneilmapiirin edistämiseen. Ohjelman erityisiä painopisteitä ovat maahanmuuttajien työllistymisen edistäminen sekä maahanmuuttajalasten ja -nuorten sekä perheiden ja naisten tuki. Työllistymistä edistetään etenkin työhallinnon palveluita ja kotoutumiskoulutusta, erityisesti suomen ja ruotsin kielen opetusta kehittämällä, mutta myös tukemalla työelämän monimuotoistumista ja laatua yhteistyössä työmarkkinajärjestöjen kanssa.

Maahanmuuttajan asettuminen kuntalaiseksi on kotoutumisen tärkeä perusta. Maahanmuuttajaperheitä tuetaan varhaiskasvatusta, koulutusta sekä sosiaali- ja terveyspalveluita kehittämällä. Maahanmuuttajalasten ja -nuorten osalta oleellista on riittävien kieli- ja muiden opiskeluvälineiden sekä koulutuspolkujen sujuvuuden varmistaminen. Niin ikään asunto-, liikunta- ja kulttuuripolitiikalla edistetään kotoutumista arjessa. Lisäksi kotouttamispolitiikassa painotetaan kansainvälistä suojelua saavien sujuvaa ja hallittua ohjautumista kuntiin sekä valtion ja kuntien hyvää yhteistyötä. Myös kansalaisyhteiskunnan ja järjestöjen kytkeytymisen mukaan kotouttamistyöhön on ohjelman tärkeä lähtökohta.

Lisätietoja: http://www.tem.fi/files/34551/TEMjuL32_2012_web.pdf

TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
Työllisyys- ja yrittäjyysosasto
Hänkepäälikkö Hannu-Pekka Huttunen
PL 32, 00023 Valtioneuvosto
Puh. 029 516 001
www.tem.fi



Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY