

Maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelut sekä osaamiskeskukset

– suosituksia ja hyviä käytänteitä



KEHA-keskus
UF-centret

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä työ-
ja elinkeinotoimistojen kehittämis- ja hallintokeskus

Sisällysluettelo

03 Kehittämistyön taustaa

04 Ohjaus- ja neuvontapalvelujen
valtakunnalliset tunnuspiirteet

05 Suosituksia ohjaus- ja neuvontapalveluille

12 Suosituksia osaamiskeskuksille



Kehittämistyön taustaa

- Ohjaus- ja neuvontapalveluja on kehitetty valtionavustuksin vuosina 2020–2024 ja osaamiskeskuksia 2018–2024.
- Osana kehittämistyötä vuonna 2022 luotiin ohjaus- ja neuvontapalveluille yhteiset tunnuspiirteet.
- Kesäkuussa 2024 TEM julkaisi selvityksen palvelujen malleista, hyvistä käytännöistä ja toiminnan juurtumisesta osaksi kunnan palveluja.
- Suosituksia ja hyviä käytänteitä täydennettiin palvelujen henkilöstön kanssa.
- Kehittämistyön pohjalta syntyi suosituksia palvelujen toimintaan liittyen avuksi palveluja suunnitteleville, johtaville ja niissä työskenteleville.



Ohjaus- ja neuvontapalvelujen valtakunnalliset tunnuspiirteet

- Osana kehittämistyötä KEHA-keskus, Gofore ja hanketoimijat tunnistivat palveluja yhdistäviä tekijöitä.
- Palvelumuotoilun avulla ohjaus- ja neuvontapalveluille luotiin yhteiset tunnuspiirteet.
- Ne on tarkoitettu työkaluksi palveluja järjestäville, kehittäville ja johtaville tahoille.
- Valtakunnalliset tunnuspiirteet ovat:

- Monikielinen ohjaus ja neuvonta
- Kotoutumisen ja työllistymisen tuki
- Asiakslähtöinen ja saavutettava palvelu
- Luotettava ja moniammatillinen palvelu
- Jatkuva kehittäminen verkostoyhteistyössä

Suosituksia ohjaus- ja neuvontapalveluille



Kunnassa tai alueella tulee määrittää selkeästi ohjaus- ja neuvontapalvelun rooli osana kotoutumisen ja työllisyyden edistämisen kokonaisuutta

- Yhteinen ymmärrys palvelun roolista auttaa työntekijöitä ja asiakkaita.
- Täsmällisellä palvelukuvauksella on tässä suuri merkitys.
- Monialainen yhteispalvelupiste helpottaa palvelujen välistä siirtymistä.

” Matalan kynnyksen ennaltaehkäisevä apu

” Sujuvat siirtymät palvelujen välillä

” Ei luukulta toiselle juoksuttamista

” Vuoropuhelua ja sujuvaa yhteistyötä

Ohjaus- ja neuvontapalvelun tarpeen ja tulosten esille tuominen (myös poliittisille päättäjille) on keskeistä palvelun vakiintumisen kannalta

- Toiminnasta ja sen tuloksista tulee viestiä jatkuvasti.
- Palvelujen vaikuttavuus tulee tehdä näkyväksi päättäjille.
- Tulosten mittaaminen on tärkeää, jotta hyödyistä voidaan viestiä myös lukuina.



Monialainen ja moniammatillinen yhteistyö on tärkeää

- Moniammatillisuus takaa kokonaisvaltaisen ja oikea-aikaisen avun asiakkaalle.
- Monialainen yhteispalvelupiste madaltaa palvelujen välisiä raja-aitoja.
- Konkreettinen yhdessä tekeminen on tärkeää.



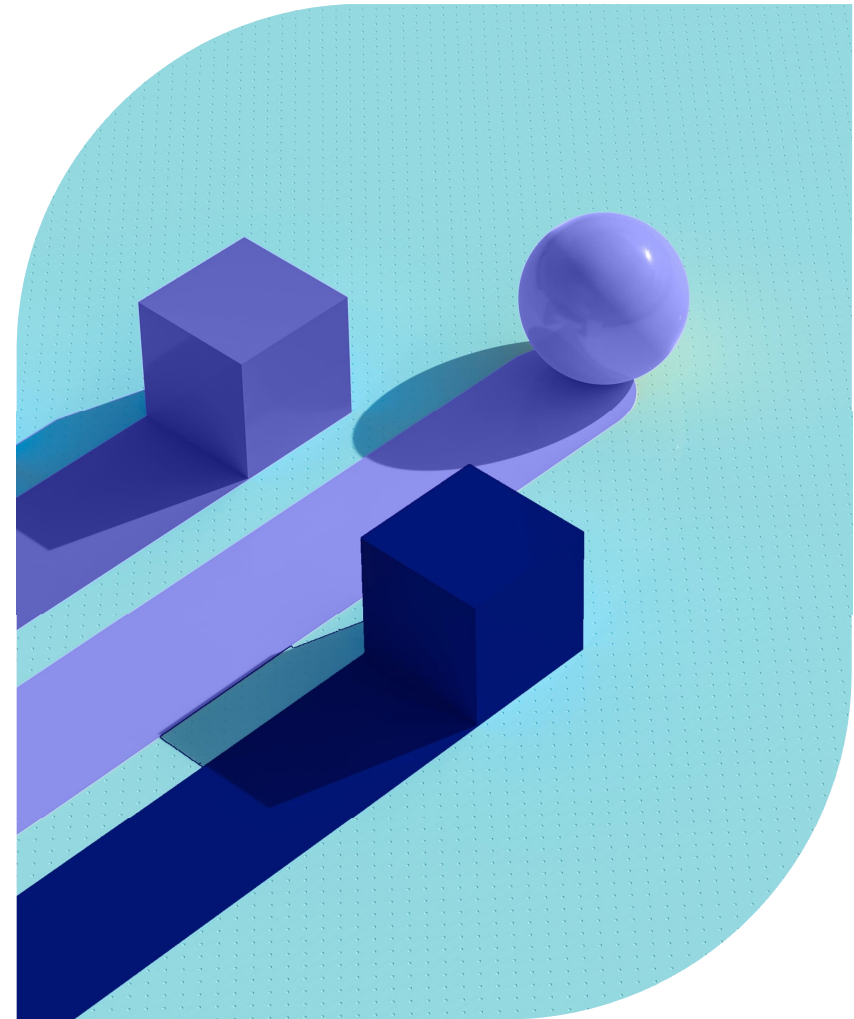
Ohjaus- ja neuvontapalvelusta tulee viestiä niin asiakaskunnalle kuin tahoille, jotka kohtaavat työssään maahanmuuttajia

- Hyödynnä kaikki kanavat tiedottamiseen: some, media, verkkosivut ja verkostot.
- Jalkaudu oppilaitokseen, yrityksiin ja järjestöihin.
- Viesti myös suoraan maahanmuuttajille.



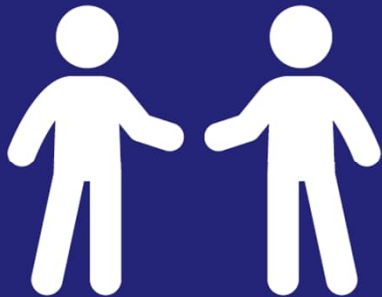
Kaikkien yhteistyökuntien tulisi olla sitoutuneita ja kiinnostuneita ohjaus- ja neuvontapalvelun toiminnasta, kehittämisestä ja markkinoinnista

- Yhteistyö kuntien välillä kannattaa, sillä se on kustannustehokasta.
- Selkeä roolitus ja vastuunjako on tärkeää yhteistyössä.
- Palvelujen kehittäminen yhteistyössä edellyttää toiminnan koordinoitua.



Fyysinen palvelu on tarpeen myös kuntien välisen yhteistyön organisoinnissa – saavutettavuus ja välimatkat huomioiden

- Fyysinen lähipalvelu lisää luottamusta suomalaiseen palvelujärjestelmään.
- Resursseja lähipalveluun vapautuu, kun tunnistetaan etäyhteyksin hoidettavissa olevat asiat.
- Parhaimmillaan etäpalvelu voi vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta.



Suosituksia osaamiskeskuksille



Osaamiskeskustoiminta tulisi vakiinnuttaa, ja asiakkaiden ohjautumista palveluihin pitäisi monipuolistaa ja tehostaa

- Viestintä on tärkeää asiakasohjauksen edistämiseksi.
- Palvelut tulee kuvata konkreettisesti, jotta asiakkaat tietävät, mistä on kyse.
- Yhteiset toimitilat esim. työvoimapalvelujen kanssa lisäävät tunnettuutta.



Uuden palvelun lanseeraus vie aikaa – älä lannistu!



Palvelujen tunnettuutta tulee vahvistaa jatkuvasti

Osaamisen tunnistaminen kaipaa kehittämistä – sen tulee perustua näyttöön, ei todistuksiin

- Osaamisen tunnistaminen on tärkeä osa osaamiskeskusten toimintaa.
- Se tukee asiakkaiden työllisyyden edistymistä.
- Tärkeitä yhteistyötahoja ovat yritykset, työnantajat ja oppilaitokset.



**Yritysyhteistyö
tärkeää**



**Enemmän osaamisen
tunnistamista**



Työhönvalmentamisessa ja opintoihin ohjaamisessa tulisi siirtyä kohti räätälöityjä malleja

- Yksilöllinen ohjaus palvelee asiakkaita parhaiten.
- Ohjaustyössä tulee huomioida alueelliset työelämän tarpeet.
- Osaamiskeskuksen ohjaajalla tulee olla kansainvälinen asiantuntijuus.

” Riittävästi aikaa jokaiselle asiakkaalle

” Työntekijöiden ohjausosaaminen keskiössä



Kiitos



KEHA-keskus
UF-centret

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten sekä työ- ja elinkeinotoimistojen kehittämis- ja hallintokeskus