



Maahanmuuttajien ohjaus- ja
neuvontapalvelut sekä osaamiskeskukset
– **suosituksia ja hyviä käytänteitä**



KEHA-keskus
UF-centret

Sisällysluettelo

03

Palveluista lyhyesti

04

Kehittämistyön taustaa

05

Ohjaus- ja neuvontapalvelujen valtakunnalliset tunnuspiirteet

06

Suosituksia ohjaus- ja neuvontapalveluille

12

Suosituksia osaamiskeskuksille

Palveluista lyhyesti

Maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelujen sekä osaamiskeskusten tehtävänä on maahanmuuttajien asettautumisen ja kotoutumisen sujuvoittaminen sekä työllisyyden vahvistaminen.

Ohjaus- ja neuvontapalvelut:

Ohjaus- ja neuvontapalvelujen asiakaskuntaan kuuluvat kaikki maahanmuuttajat. Palveluissa maahanmuuttajat saavat tietoa, neuvontaa ja ohjausta maahantulosityhyn tai työmarkkina-asemaan katsomatta.

- Tavoitteena tukea kotoutumis- ja työllistymispolkua
- Erityisen tärkeää äskettäin Suomeen saapuneille
- Matalan kynnyksen palvelua
- Monikielistä neuvontaa

Osaamiskeskukset:

Osaamiskeskukset toimivat monialaisesti tarjoten yksilöllistä ohjausta työnhakijoille, joiden kielitaito, koulutus tai muut työelämävalmiudet eivät ole riittävät esimerkiksi työttömyysjaksojen tai perhevapaiden vuoksi. Keskeinen osa toimintaa on oppilaitosyhteistyö ja maahanmuuttajan osaamista sekä työelämävalmiuksia vahvistavat koulutusjaksot.

- Tavoitteena tukea kouluttautumista ja työllistymistä
- Tavoitteena vastata yksityisten ja julkisten toimijoiden työvoiman tarpeeseen
- Pitkiin asiakassuhteisiin perustuvaa toimintaa
- Vahvaa yksilö- tai ryhmäohjausta ja taitojen vahvistamista



Kehittämistyön taustaa

Kuntien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluja on järjestetty noin 40 kunnassa. Palveluja on kehitetty maakunnallisessa, seutukunnallisessa tai useamman kunnan välisessä yhteistyössä ja niistä noin puolet ovat saaneet tukea toiminnan käynnistämiseen, laajentamiseen ja kehittämiseen valtionavustuksin vuosina 2020–2024. Hankkeiden avulla on kehitetty muun muassa ohjauksen ja neuvonnan saatavuutta, monikielistä viestintää ja erilaisia yhteistyömalleja. Hanketoiminnan aikana havaittiin, että ohjaus- ja neuvontapalvelujen toteuttamisessa on kuntien välillä eroja. Osana kehittämistyötä vuonna 2022 KEHA-keskus yhdessä Goforen ja hanketoimijoiden kanssa tunnisti palveluja yhdistäviä tekijöitä. Palvelumuotoilun keinoin luotiin ohjaus- ja neuvontapalveluille yhteiset tunnuspiirteet.

Valtionavustusta vuosina 2018–2024 saaneita osaamiskeskuksia on seitsemässä kaupungissa, joissa kaikissa on vähintään 8 000 vieraskielistä asukasta. Hankkeiden avulla on tuettu kunnan, TE-hallinnon ja oppilaitosten yhteistyötä maahanmuuttajien kouluttautumisen ja työllistymisen edistämiseksi. Hanketoiminnan tavoitteena on koulutus- ja työllisyyspolkujen nopeuttaminen sekä osaavan työvoiman saatavuusongelmien helpottaminen hallinnonalat ylittävällä yhteistyöllä ja tukitoimilla.

Ohjaus- ja neuvontapalvelujen ja osaamiskeskusten kehittäminen ja vakiinnuttaminen valtionavustuksella jatkuu vuoden 2024 loppuun saakka. Kotoutumislain kokonaisuudistuksen myötä palveluita rahoitetaan vuodesta 2025 lähtien kuntien peruspalveluiden valtionosuuden kautta. Kotoutumislain 10 § mukaan kunnilla on vastuu huolehtia yleisen ohjauksen ja neuvonnan tarjoamisesta maahanmuuttajille ja kotoutuja-asiakkaille alueen tarvetta vastaavasti. **Kotoutumislain kokonaisuudistus KOTO24 | Kotoutuminen.**

Kesäkuussa 2024 työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) julkaisi **selvityksen maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelujen sekä osaamiskeskusten malleista, hyvistä käytännöistä ja toiminnan juurtumisesta osaksi kuntien palveluja**. Suosituksia ja hyviä käytänteitä täydennettiin ja kirkastettiin edelleen palvelujen henkilöstön kanssa.

Kehittämistyön pohjalta syntyi suosituksia ohjaus- ja neuvontapalvelujen sekä osaamiskeskusten toimintaan liittyen. Tähän julkaisuun olemme koostaneet yhdessä kehitettyjä suosituksia ja toivomme niistä olevan hyötyä palveluja suunnitteleville, johtaville ja palveluissa työskenteleville.



Ohjaus- ja neuvontapalvelujen valtakunnalliset tunnuspiirteet

Maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalvelut perustuvat eri hallinnonalojen ja verkostojen väliselle yhteistyölle. Monialaisella ja moniammatillisella yhteistyöllä edistetään asiakkaiden kotoutumista. Ohjaus- ja neuvontapalvelut rakentuvat paikallisista tarpeista käsin, ja toimintaan osallistuvien hallinnonalojen ja organisaatioiden rooleista sovitaan aina paikallisesti. Onnistuneen toiminnan edellytyksenä on tiivis ja toiminnallinen verkostoyhteistyö.

Valtakunnalliset tunnuspiirteet luovat yhteisen viitekehyksen palvelujen järjestämiselle ja kehittämiseksi. Ne on tarkoitettu ensisijaiseksi työkaluksi ohjaus- ja neuvontapalveluja järjestäville, kehittäville, koordinoiville ja johtaville tahoille.

1. Monikielinen ohjaus ja neuvonta

Asiakas voi asioida palvelussa yhteisesti ymmärretyllä kielellä. Palvelua voi saada myös tulkittuna ja neuvojen kielitaidon puitteissa asiakkaan omalla kielellä.



2. Kotoutumisen ja työllistymisen tuki

Palvelu tukee asiakkaan kotoutumista suomalaista yhteiskuntaa ja sen toimintaperiaatteita selittämällä. Palvelu vahvistaa asiakkaan valmiuksia toimia yhteiskunnassa itsenäisesti.

3. Asiakslähtöinen ja saavutettava palvelu

Asiakas saa laaja-alaista neuvontaa hänelle tärkeissä kysymyksissä kulttuurisensitiivisellä työotteella. Hänen tarpeensa pyritään ratkaisemaan tai hänet ohjataan viipymättä oikean palvelun pariin. Palvelu on saavutettavaa, ja se huomioi erilaiset taustat, käyttäjäryhmät ja asiointitavat.



4. Luotettava ja moniammatillinen palvelu

Palvelu antaa oikeaa ja ajantasaista neuvontaa ottamatta kantaa asiakkaan elämäntilanteeseen. Henkilökunnalla on monipuolista ammatillista osaamista, jota kehitetään jatkuvasti.

5. Jatkuva kehittäminen verkostoyhteistyössä

Palvelua tuotetaan ja kehitetään asiakasymmärryksen sekä alueellisiin tarpeisiin pohjautuen ja toimintaympäristön muutoksiin mukautuen. Palvelu toimii osana paikallista ja valtakunnallista verkostoa. Verkostossa palvelu jakaa ajantasaista tilannekuvaa ja ymmärrystä maahanmuuttaneiden tarpeista muille toimijoille ja myös päätöksenteon tueksi.



Suosituksia ohjaus- ja neuvontapalveluille

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

Yhteinen ymmärrys palvelun roolista auttaa sekä työntekijöitä että asiakkaita. Kun työntekijät tunnistavat oman roolinsa ja toisaalta muiden palvelujen roolit, on helpompaa ohjata asiakasta hänen tarvitsemiinsa palveluihin.



Ei luukulta toiselle juoksuttamista

Ohjaus- ja neuvontapalvelun rooli on toimia matalan kynnyksen apuna, jonka tehtävänä on ohjata asiakas tämän tarvitsemien palvelujen pariin. Asiakkaan kokonaistilanteen huomioimista pidetään tärkeänä, ettei asiakasta turhaan juoksuteta palvelusta toiseen. Palvelujen välisten siirtymien sujuvoittamiseksi hyvä ratkaisu on monialainen yhteispalvelupiste eli fyysinen ohjaus- ja neuvontapiste muiden viranomaispalvelujen yhteydessä.



Matalan kynnyksen ennaltaehkäisevä apu

Henkilöstö korostaa myös monialaisen yhteistyön ja keskustelun merkitystä. Tarpeettomia aitoja ei tulisi rakentaa toimijoiden välille vaan kehittää yhteistyötä hyvinvointialueiden, viranomaisten, yhdistysten ja poliittisten elinten välillä. Ohjaus- ja neuvontapalvelujen suhde muiden toimijoiden palveluihin vaatii jatkuvaa keskusteluyhteyttä.



Vuoropuhelua ja sujuvaa yhteistyötä

Yhteinen ymmärrys siitä, mitä ohjaus- ja neuvontapalvelu tekee ja mitä ei, on tärkeä yhteistyön onnistumisen kannalta. Täsmällisellä palvelukuvauksella on tässä suuri merkitys. Yhteistyökumppaneiden kesken järjestetyt säännölliset tapaamiset ovat hyvä keino kirkastaa rooleja ja vastuualueita.



Sujuvat siirtymät palvelujen välillä



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

Ohjaus- ja neuvontapalvelujen henkilöstö pitää tärkeänä toiminnasta ja sen tuloksista viestimistä. Viestinnän tulee olla jatkuvaa, sillä jos kunnan johto ei tunne palvelun sisältöä ja hyötyjä, palvelusta on helppo säästää. Henkilöstö suosittaa avointa keskustelua kunnan johtavien virkahenkilöiden kanssa ja toiminnan säännöllistä esittelyä päättäjille. Myös kohderyhmän tarpeet on pidettävä esillä keskustelussa.

Palvelujen vaikuttavuus tulee tehdä näkyväksi päättäjille. Tärkeää onkin esittää palvelujen hyötyjä myös lukuina, ja siksi henkilöstö korostaa

tulosten mittaamisen merkitystä. Tämä onnistuu valtakunnallisesti vertailukelpoisten laatumittareiden ja raportoinnin avulla.

Vaikuttavuuden arvioinnissa ja palvelujen sujuvuudessa auttaa asiakashallintajärjestelmä, joka voi olla yhteinen yhden luokun palveluissa. Sen avulla asiakas saa kohdennetumpaa neuvontaa.

Henkilöstö korostaa tiedolla johtamisen tärkeyttä. Kun toiminnasta ja sen tuloksista saadaan tietoa, on palvelujen kehittäminen helpompaa.



3. Monialainen ja moniammatillinen yhteistyö on tärkeää

Moniammatillisuus on ohjaus- ja neuvontapalveluissa keskeisessä roolissa, sillä se takaa asiakkaalle annettavan kokonaisvaltaisen ja oikea-aikaisen avun.

” Yhteistyötä tiivistettävä

Palvelujen sijoittuminen monialaiseen yhteispalvelupisteeseen madaltaa niiden välisiä raja-aitoja ja sujuvoittaa asioimista. Moniammatillinen yhteistyö edellyttää tiedonvaihtoa, ja se toteutuu parhaiten, kun työskentely tapahtuu samassa tilassa. Ohjaus- ja neuvontapalvelut onkin hyvä kytkeä osaksi kunnan muuta toimintaa, kuten kunnan yleisneuvontaa tai International House -toimintaa.

Konkreettinen yhdessä tekeminen ja verkostotyöhön panostaminen on ohjaus- ja neuvontapalvelujen henkilöstön mielestä tärkeää. Kolmannen sektorin toimijat, kuten järjestöt ja yhdistykset, ovat keskeisessä roolissa. Johdon sitouttaminen verkostoyhteistyöhön edesauttaa sujuvaa yhteistyötä ja tiedonvaihtoa.

” Moniammatillinen palvelutori on hyvä käytäntö

Ohjaus- ja neuvontapalvelujen työntekijät muistuttavat myös, että yhteistyön mahdollistamiseksi eri toimijat tarvitsevat riittävästi resursseja. Palveluissa tarvitaan vahvaa maahanmuutto- ja kotoutumisoaamista.



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

Kaikki kanavat tiedottamiseen kannattaa hyödyntää: sosiaalinen media, verkkosivut, viestintä verkostojen kautta. Etenkin uuden palvelun lanseerauksen yhteydessä monikanavainen viestintä on tärkeää. Kunnan viestintätiimi kannattaa ottaa mukaan palveluista tiedottamiseen. Jalkautuminen oppilaitoksiin, yrityksiin, järjestöihin ja muiden toimijoiden luo on yksi tapa tiedottaa palveluista.

Henkilöstö kannustaa viestimään myös suoraan maahanmuuttajille. Uusien vieraskielisten kuntalaisten kutsuminen esimerkiksi tervetuloilaisuuksiin on havaittu hyväksi keinoksi tavoittaa asiakkaita. Palveluista tiedottamisessa ja asiakkaiden tavoittamisessa kannattaa hyödyntää alueilla aktiivisesti toimivia maahanmuuttajayhteisöjä.



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

Ohjaus- ja neuvontapalvelujen järjestämisessä yhteistyö kuntien välillä on suotavaa, sillä se on kustannustehokasta. Sujuva yhteistyö edellyttää yhdessä sovittuja tavoitteita ja käytäntöjä. Henkilöstö pitää tärkeänä, että yhteistyökunnat jakavat käsityksen palvelujen sisällöstä ja ovat vuorovaikutuksessa keskenään.

Selkeä roolitus ja vastuunjako on olennaista yhteistyössä. Kuntien välinen avoin kommunikaatio sujuvoittaa työnjakoa ja helpottaa resurssien, erityispiirteiden ja vahvuuksien tunnistamista. Kun jokainen kunta on kiinnostunut yhteistyöstä ja palvelujen kehittämisestä, ne voivat parhaiten vaikuttaa toimintaan. Palveluja on markkinoitava

siten, että kaikkien yhteistyökuntien asukkailla on yhdenvertainen tieto palvelusta, vaikka se sijaitsisikin vain yhden kunnan alueella.

Henkilöstön mielestä palvelujen kehittäminen yhteistyössä edellyttää toiminnan koordinoitua. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi ohjausryhmää, jossa on edustus jokaisesta kunnasta tai nimettyjä yhteyshenkilöitä. Kun palvelujen hyödyt tuodaan selkeästi esiin, se kasvattaa sitoutumista palvelujen kehittämiseen.

On hyvä muistaa, että laadukkaat ohjaus- ja neuvontapalvelut ovat kunnan veto- ja pitovoimatekijöitä.



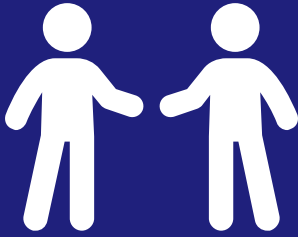
6. Fyysinen palvelu on tarpeen myös kuntien välisen yhteistyön organisoinnissa – saavutettavuus ja välimatkat huomioiden

Sähköisten palvelujen aikakautena fyysistä lähipalvelua ei tule unohtaa. Läsnä toteutuva kohtaaminen lisää asiakkaan luottamusta suomalaisen palvelujärjestelmään. Palvelutorimalli tai palvelujen tarjoaminen esimerkiksi kirjaston yhteydessä ovat hyviä vaihtoehtoja lähipalvelun järjestämiseksi.

Henkilöstö muistuttaa, että lähipalvelun järjestämisessä on huomioitava saavutettavuus. Asiakkaan voi olla vaikeaa päästä siirtymään kotoa kuntakeskukseen tai kaukana sijaitsevaan palvelupisteeseen.

Yksi vaihtoehto on tarjota lähipalvelua jalkautumalla kohderyhmän luo. Pienissä kunnissa tämä voi tarkoittaa esimerkiksi kiertävää palvelua tai pop up -tyyppisiä palvelupisteitä.

Etäpalvelu on hyvä palvelumuoto lähipalvelun rinnalla. Resursseja lähipalveluun vapautuu, kun tunnistetaan etäyhteyksin hoidettavissa olevat asiat. Etäpalvelussa on huomioitava tietosuojakysymykset sekä asiakkaan tarpeet ja digitaidot. Kaikkia palvelumalleja onkin kehitettävä asiakaslähtöisesti. Parhaimmillaan etäpalvelu voi vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta.



Fyysinen palvelupiste konkretisoi avun mahdollisuuden



Etäpalvelu on suuri etu



Henkilökohtainen ohjaus erittäin tärkeää



Suosituksia osaamiskeskuksille

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

Osaamiskeskustoiminnassa viestintä on ensiarvoisen tärkeää asiakasohjauksen edistämiseksi. Aktiivinen, kohdennettu markkinointi ja tiedotus heti maahanmuuttajan alkupalveluista lähtien on keskeisessä asemassa. Myöskään sisäistä viestintää ja maahanmuuttajayhteisöjen kautta tapahtuvaa viestintää ei tule unohtaa.



Uuden palvelun lanseeraus vie aikaa – älä lannistu!

Palvelut tulee kuvata riittävän konkreettisesti, jotta potentiaaliset asiakkaat tietävät, millaista palvelua osaamiskeskus tarjoaa, ja miten se hyödyttää asiakasta. Palvelujen tunnettuutta tulee vahvistaa esimerkiksi verkossa tapahtuvan markkinoinnin ja infovideoiden avulla.



Selkeä viesti ja palvelulupaus

Yhteiset toimitilat esimerkiksi työvoimapalvelujen kanssa lisäävät palvelun tunnettuutta.



Palvelujen tunnettuutta tulee vahvistaa jatkuvasti



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

Osaamisen tunnistaminen on tärkeä osa osaamiskeskusten toimintaa ja sitä tulisi kehittää. Osaamisen tunnistaminen tukee asiakkaiden työllistymisen edistymistä ja nostaa esiin tärkeät taidot laaja-alaisesti.

Osaamisen tunnistamisessa tärkeitä yhteistyötahoja ovat yritykset, työnantajat ja oppilaitokset. Digi-, kieli- ja matematiikan taitojen tunnistamisessa voi hyödyntää digitaalisia sovelluksia ja tekoälyä.

Henkilöstö kannustaa tekemään oppilaitosyhteistyötä, jotta maahanmuuttaja-asiakkaan ulkomailla kertynyt työkokemus saadaan sovitettua Suomen standardeihin esimerkiksi opinnollistamisen keinoin.

” Yritysyhteistyö tärkeää

” Ammatillista osaamiskartoitusta tarvitaan

” Enemmän osaamisen tunnistamista



3. Työhönvalmentamisessa ja opintoihin ohjaamisessa tulisi siirtyä kohti räätälöityjä malleja

Yksilöllinen ohjaus palvelee asiakasta parhaiten, uskovat osaamiskeskusten työntekijät. Tavoitteena on tukea asiakasta hänen osaamistaan vastaavalle urapolulle, jolloin korostuvat osaamisen tunnistaminen, yksilölliset vahvuudet ja haasteet sekä työn ja opiskelun yhdistäminen. Yksilöllinen ohjaus ja palvelumallien räätälöinti vaatii riittävästi rahoitusta.

Ohjaustyössä tulisi huomioida myös alueelliset työelämän tarpeet. Näin palvelumallia voidaan räätälöidä työn näkökulmasta ottaen yrittäjät ja työnantajat mukaan.

Osaamiskeskuksen ohjaajan asiantuntijuuden tulee ulottua kansainväliselle tasolle. Kustannustehokkuuden takaamiseksi on hyvä pyrkiä hyödyntämään kunnan omia monikielisiä työntekijöitä.



Oppisopimuksella opiskelua tulisi tehostaa



Työntekijöiden ohjausosaaminen keskiössä



Riittävästi aikaa jokaiselle asiakkaalle



Lisätietoja:

Kotoutuminen.fi: Kotoutumislain kokonaisuudistus (KOTO24)

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu: **Selvitys maahanmuuttajien osaamiskeskusten, ohjaus- ja neuvontapalveluiden sekä Talent Hubien malleista, hyvistä käytännöistä ja toiminnan juurtumisesta osaksi kuntien palveluita**

KEHA-keskus, monialaisten palvelujen tuki: kehittamispalvelut.keha@ely-keskus.fi



KEHA-keskus