



Toivola-Luotolan
Setlementti

Maahanmuuttaja Ohjaamo

- Hankkeen kokemukset ja toimintamallit -

Monialainen palvelupiste

joka maahantulon syistä riippumatta
tarjoaa kaikille työkäisille
maahanmuuttajille tietoa,
neuvontaa sekä omakielistä ohjausta
matalalla kynnyksellä.

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi, Monikulttuurikeskus Mikseri
Lapintie 11-13, 2 krs. 94100 Kemi



Kemi



Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi

- Hankkeen kokemukset ja toimintamallit.

Tekijät: Martikainen, Jari & Kumpulainen, Tytti

**Toivola-Luotolan
Setlementti**

Rahoittajat: Euroopan Sosiaalirahasto (ESR), Pohjois-Pohjanmaan ELY-keskus ja Kemin kaupunki.

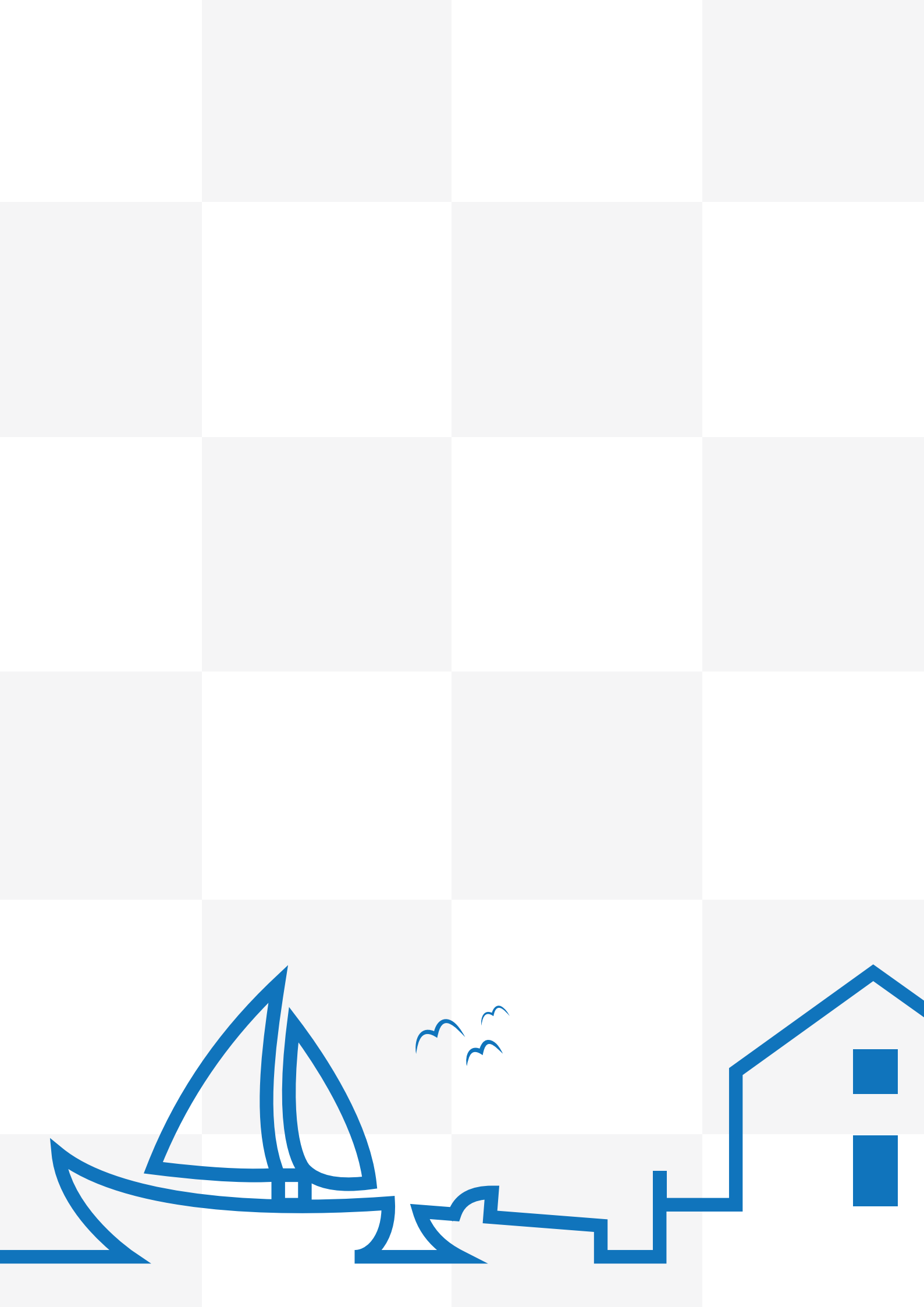
Kirjoittajat: Tytti Kumpulainen & Jari Martikainen, Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi 2022

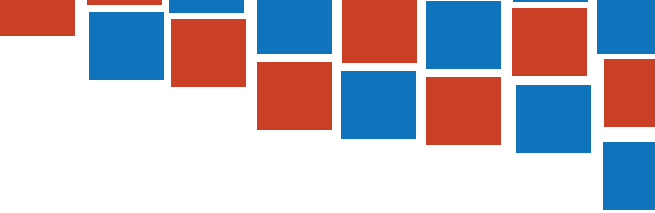
Taitto: Arto Huhta, Videcam Oy

Paino: Punamusta

Sisällys

TIIVISTELMÄ	7
ESIPUHE	9
1 JOHDANTO	11
1.1 Maahanmuuttajien palvelut Kemissä	11
1.2 Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi –hanke palveluiden tueksi	11
2 KOTOUTUMISEN JA	13
OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN	13
2.1 Kotoutumisen edistäminen	13
2.2 Maahanmuuttajien osallisuus	14
2.3 Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi kotoutumisen ja osallisuuden edistäjänä	15
3 AJANKOHTAISET MUUTOSPROSESSIT YHTEISKUNNASSA	19
4 MAAHANMUUTTAJA OHJAAMO KEMIN ASIAKKAAT	23
4.1 Yleisesti maahanmuuttaja-asiakkaiden tavoittamisen haasteista	23
4.2 Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin kohderyhmä	23
5 MAAHANMUUTTAJA OHJAAMO KEMIN TOIMINTAMALLIT	31
5.1 Asiakkaan polku, hankkeen toimintamalli	32
5.2 Pick & Mix –palvelutarjotin	33
5.3 Valmennusprosessi	38
5.4 Asiakasesimerkkejä	42
6 MAAHANMUUTTAJA OHJAAMO KEMIN VERKOSTO	45
6.1 Verkosto ja tavoitteet	45
6.2 Yhteistyö Kemin kaupungin kanssa	47
6.3 Oppilaitosyhteistyö	48
6.4 Viranomaisyhteistyö	48
6.5 Työnantajayhteistyö	48
6.6 Yhteistyö muiden organisaatioiden kanssa	49
7 TULOKSET JA ARVIOINTI	51
7.1 Keskeiset asiakastulokset	51
7.2 Toiminnan arvioinnit	55
8 KESKEISIMPIÄ HAVAINTOJA JA SUOSITUKSIA	61
9 LOPPUSANAT	65
LIITTEET	67
LÄHTEET	69





Tiivistelmä

Merkittävä osa Suomessa asuvista maahanmuuttajataustaisista aikuisista tarvitsee tukea koulutukseen ja työelämään liittyvissä asioissa. Tarve maahanmuuttaja-asiakkaiden saatavilla ja saavutettavissa oleville monialaisille palveluille on selkeästi olemassa. Maahanmuuttajien palvelut näyttävät usein pirstaleisina ja selkiytymättöminä sekä asiakkaiden että palveluiden järjestäjien näkökulmasta. Eri hallinnonalojen viranomaisten ja muiden toimijoiden järjestämät palvelut, ollessaan päällekkäisiä ja koordinoimattomia, heikentävät palveluiden resurssiviisautta ja kustannustehokkuutta.

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hanketta valmisteltiin laaja-alaisella toimijajoukolla vuonna 2018. Nuorille suunnatusta Ohjaamo-brändistä poiketen hankkeessa ei lähdetty perustamaan uutta matalan kynnyksen kohtaamispaikkaa, vaan ratkaisuksi valittiin jo olemassa olevan matalan kynnyksen kohtaamispaikan täydentäminen ja edelleen kehittäminen siten, että kolmannen sektorin ja viranomaistoimijoiden toiminta mahdollistuu rinnakkaisina ja toisiaan täydentävinä yhden oven periaatteella tapahtuvana palveluna. Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi sijoitettiin hankkeen hallinnoijan Toivola-Luotola Settlementti ry:n ylläpitämän Monikulttuurikeskus Mikserin yhteyteen. Keskeisinä toimintaa ohjaavina periaatteina ja arvolähtökohtina ovat vapaaehtoisuus, asiakaslähtöisyys, kumppanuus, yhteinen ymmärrys sekä vastuun ja toimijuuden säilyminen maahanmuuttaja-asiakkailla itsellään. Maahanmuuttaja Ohjaamo täydentää olemassa olevia palveluja ja yhdistää toimijoita.

Laadukkailla palveluilla sekä verkosto- ja yritysysteistyöllä on suuri merkitys kotoutumispalveluiden kehittämisessä. Moniammatillisen yhteistyön hyötyinä ovat työnjaon selkiytyminen ja resurssien oikea kohdentuminen, mikä vähentää päällekkäistä työtä eri ammattiryhmien kesken. Palveluverkoston tunteminen ja sen hyödyntäminen vahvistavat asiakaslähtöistä toimintaa. Peruspalveluisa ei aina ole mahdollisuutta antaa niin pitkäjänteistä palvelua, kuin maahanmuuttajat tarvitsevat. Tästä syystä asiakkaan itsenäinen asioiden hoito ja niiden hoitamisen taito voivat olla hyvinkin vajavaisia ja jäädä kehittymättä.

Asiointi Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemissä on tapahtunut matalalla kynnyksellä omakielisten valmentajien tukemana. Maahanmuuttajille on annettu omakielistä informaatiota suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen säännöistä sekä normeista, palvelujärjestelmästä, työelämästä ja sen pelisäännöistä sekä koulutusinstituutioista. Tiedon saaminen on lisännyt elämänhallintaa ja asiakkaan osaaamista. Monilla maahanmuuttajilla on ollut ”toisen käden” kautta muodostuneita virheellisiä käsityksiä ja olettamuksia, joita Maahanmuuttaja Ohjaamossa on saatu oikaistua. Tavoitteena on ollut, että asiakkaat ymmärtävät hyvän elämän muodostuvan eri osa-alueista koostuvasta kokonaisuudesta – työ, koulutus, perhe, ihmissuhteet, harrastukset, normien noudattaminen, oma talous, terveys, palvelut jne.

Palveluiden omakielisyys on madaltanut asiakkaiden kynnystä ottaa yhteyttä ja kysyä asioista. On ollut helpompi kysyä ns. tyhmiä kysymyksiä, on uskallettu puhua tunteista ja ottaa vaikeitakin asioista esille. Viranomaispelko on hälvennyt, kun keskustelukumppanina on ollut samaa kieltä taitava



ja samoja kokemuksia aiemmin kokenut valmentaja. Asioiden nopeamman hahmottamisen myötä asiakkaiden osallistuminen ja tiedonjano on lisääntynyt, ratkaisuja on haettu eri elämän alueille aktiivisemmin valmentajien tukemana. Asiakkaan osallisuuden, aktiivisuuden ja motivaation vahvistumisen myötä kotoutuminen ja sopeutuminen uuteen yhteiskuntaan on nopeutunut. Onnistunut kotoutumisprosessi ja integroituminen uuteen ympäristöön tarkoittaa myös kykyä toimia suomalaisessa yhteiskunnassa itsenäisemmin, jolloin jatkossa tarve neuvontapalveluille on vähäisempää.

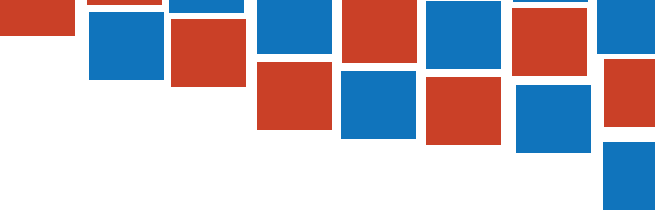
Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin maine ja tunnettuus on lisääntynyt alueella merkittävästi maahanmuuttajien, verkostotoimijoiden ja alueen työnantajienkin keskuudessa. Hyvän maineen muodostumista on tukenut toiminnan sijoittuminen jo ennestään vahvan brändin omaavan Monikulttuurikeskus Mikserin yhteyteen. Viesti Maahanmuuttaja Ohjaamon toiminnasta on kantautunut Kemin ulkopuolelle ja yhteydenottoja on tullut myös alueen muista kunnista.

Mikäli Maahanmuuttaja Ohjaamoa ei olisi, Kemissä olisi joukko työikäisiä maahanmuuttajia vaila koulutusta ja työpaikkaa. Osa olisi todennäköisesti hakeutunut toisaalle Suomeen ja osa olisi kotona tukien varassa. Integroituminen olisi vaikeampaa. Maahanmuuttaja Ohjaamo on onnistunut autamaan elämän ratkaisevissa tilanteissa ihmisiä eteenpäin ja motivoimaan heitä ottamaan askelia itse ja avustettuna. Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi on alueen vetovoima- ja pitovoimatekijä, monialaisessa palvelupisteessä tarjotaan maahantulon syistä riippumatta kaikille työikäisille maahanmuuttajille tietoa, neuvontaa sekä omakielistä ohjausta matalalla kynnyksellä.

Julkaisussa käytetään rinnakkain Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hanke, Maahanmuuttaja Ohjaamo ja hanke -ilmaisuja.

Rovaniemellä 22.7.2022

Jari Martikainen



Esipuhe

Toivola-Luotolan Setlementti on toiminut Kemissä jo lähes 100 vuoden ajan. Historiaan mahtuu monenlaista toimintaa ja palvelua mm. lapsi- ja nuorisotyön, ikäihmisten, työikäisten sekä maahanmuuttajien parissa. Setlementin työmuodot ovat vastanneet kunakin aikakautena vallitsevaan tarpeeseen. Toiminnan ydintä on ollut tarjota toimintaa ja auttaa etenkin heikommassa asemassa olevia, eniten apua ja tukea tarvitsevia. Nyt yhteiskunnassa on menossa useita suuria muutoksia, jotka aikaan saavat lisääntyvää kysyntää myös setlementtityölle, joka osoittaa, että tässäkin ajassa setlementtitoiminnalle on tarvetta. Pyrimme Toivola-Luotolan Setlementissä vaikuttamaan alueellisesti ja tekemään näkyväksi tärkeä merkityksellinen työmme ja sen vaikutus niin toiminnassa mukana oleviin ihmisiin kuin koko seutukuntaan. Tämän Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hankkeen julkaisun yhtenä tarkoituksena on kuvata setlementissämme toteutetun hankkeen kehittämistyö ja sen tuloksellinen toiminta.

Monikulttuurinen työ käynnistyi Toivola-Luotolan Setlementti ry:ssä vuonna 2009 yhteistyössä Kemin kaupungin kanssa toteutetun Silmu-projektin myötä. Vuonna 2014 käynnistyi Kohtaamispaikka Mikserin toiminta, joka nykyään tunnetaan nimellä Monikulttuurikeskus Mikseri. Toimintaa rahoittavat Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskasutus (STEA) ja Kemin kaupunki. Monikulttuurikeskus Mikseri tukee maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden osallisuutta ja hyvinvointia eri toimintojen kautta, lisäksi edistää seutukunnan hyviä väestösuhteita. Mikseri tarjoaa ohjausta ja neuvontaa, ryhmiä, tapahtumia ja tilaisuuksia sekä toimii avoimena kohtaamispaikkana. Asiakkaiden on helppo tulla omien asioidensa kanssa matalan kynnyksen periaatteella toimivaan Mikseriin. Toivola-Luotolan Setlementti ry on yhdistyksenä onnistunut profiloitumaan monikulttuurisessa työssä toimijaksi, joka on ”rohkeasti ihmisten puolella”. Toimintaamme luotetaan ja siihen turvaudutaan.

Mikserin yhteyteen on ollut luontevaa rakentaa ja käynnistää uusia hankkeita tarvelähtöisesti. Meri-Lapin äitien järjestölähtöinen kotoutuminen -hankkeen (tunnetaan myös Äiti -hankkeena) (2018–2021, ESR & STEA) tuotoksena valmistunutta ”Kotoutu kotona opasta” ja sen kieliversiota on levitetty laajalti ja opasta on myös ladattu yhdistyksen kotisivuilta. Äiti -hanke vaihtui vuonna 2021 Aito-hankkeeksi (2021–2023, ESR & STEA), joka on edeltäjänsä laajempi, huomioiden koko perheen kotoutumisen. Edellä mainitut hankkeet ovat toimineet vahvasti koko seutukunnan alueella.

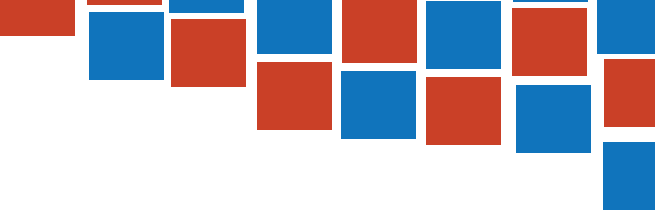
Monikulttuurikeskus Mikserin perustoiminnan yhteyteen on kaivattu toimintaa, jossa voitaisiin keskittyä täysin koulutukseen ja työllistymiseen, tehden sitä valmennuksenomaisesti. Valmennusta hyödyntävä Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hanke (2019 – 2022, ESR) onkin ollut siten uusi avaus yhdistyksen toiminnassa. Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi on verkostohanke, jossa yhdessä toimijoiden kanssa on kehitetty toimintakonseptia ja opittu toinen toisilta. Hanketta suunniteltiin melko pitkään ja alun perin laajemmaksi käsittämään koko seutukunnan tarpeet, sen aika ei kuitenkaan ollut vielä. Neuvottelukierroksella Kemin kaupungin kanssa päädyttiin viemään eteenpäin Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hanketta. Hanke tarjoaa Kemissä asuville maahanmuuttajille pitkäkestois-



ta valmennusta työllistymiseen, kouluttautumiseen ja uraohjaukseen. Valmennusprosessissa asiakasta autetaan kehittymään vierellä ja rinnalla kulkien. Hankkeen omakieliset valmentajat ovat tuoneet lisäarvoa yhdistyksen toimintaan lisäämällä kulttuurien moninaisuuden ymmärrystä. Asiakkaita on myös voitu kuulla ja kohdata entistä paremmin.

Haluan kiittää koko hanketiimiä, yhteistyöverkostoa ja rahoittajia Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi hankkeen onnistuneesta läpiviennistä. Hankkeen aikana on luotu uutta ja kokeiltu monenlaista. Hankkeen yhtenä menestystekijänä on ollut järjestölähtöinen toiminta. Järjestötoimijoina hankkeen työntekijät ovat onnistuneet kohtaamaan asiakkaat hyvin ja matalan kynnyksen kohtaamispaikka on ollut hyvä toimintaympäristö myös työllistymis- ja kouluttautumisasioiden käsittelyyn sekä valmennukseen. Kokemus hankkeesta vahvistaa sitä käsitystä, että palvelujen tulee olla siellä missä asiakkaatkin. Hankkeen tuloksellisuutta on osaltaan lisännyt setlementtityöntekijöiden aito sitoutuminen ja heidän työnsä asiakkaita varten, heitä tukien ja ohjaten sekä aikaa antaen.

Johanna Axelsson, toiminnanjohtaja
Toivola-Luotolan Setlementti ry



1 Johdanto

1.1 MAAHANMUUTTAJIEN PALVELUT KEMISSÄ

Tietyille maahanmuuttajaryhmille kohdennettuja palveluita järjestävät Kemin kaupungin sosiaali- ja terveyspalvelut sekä Lapin TE-palveluiden asiantuntijat. Humanitaarisin perustein tulleeille ja työmarkkinoiden käytettävissä oleville maahanmuuttajille käytettävissä ovat alkuvaiheen ohjaus, alkukartoitus ja kotoutumisen suunnitelmat. Alkuvaiheen ohjauksen ja neuvonnan osalta kaupungilla ei ole tarjota kaikille maahanmuuttajille tarkoitettuja palveluita. Kaupungista puuttuvat myös kaikkia maahanmuuttajia koskevat ohjaus- ja neuvontapalvelut koulutukseen, työpaikan etsimiseen tai yrityksen perustamiseen liittyen.

Toivola-Luotolan Setlementti ry:n Monikulttuurikeskus Mikseri tarjoaa palveluita kaikille maahanmuuttajille maahantulon syystä riippumatta. Monikulttuurikeskus Mikseri on Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus STEA:n rahoituksella ja Kemin kaupungin avustuksella toimiva matalan kynnyksen olohuone-, ryhmätoiminta- ja kohtaamispaikka, johon olennaisena osana linkittyvät maahanmuuttajille suunnatut ohjaus- ja neuvontapalvelut.

Aikuisten maahanmuuttajien perusopetusta järjestää Peräpohjolan Opisto, aikaisemmin sitä järjesti myös Kemin lyseon lukio. Kivalo-opisto, Pohjantähti-opisto, Peräpohjolan Opisto ja Lappia Koulutus Oy järjestävät mm. kotoutumiskoulutusta, suomen kielen opetusta ja koulutusta luku- ja kirjotustaidottomille aikuisille. Ammatillista koulutusta maahanmuuttajille järjestävät esimerkiksi Ammattiopisto Lappia ja Ammattiopisto Luovi. Lisäksi tutkintoja ja tutkinnon osia voi suorittaa työvoimapolitiittisena koulutuksena useilla eri aloilla.

Muita tärkeitä maahanmuuttajien parissa toimivia kemiläisiä tahoja ovat mm. Useat kolmannen sektorin toimijat, kuten yhdistykset, säätiöt ja seurakunnat, sekä Kemin kaupungin toimialat.

1.2 MAAHANMUUTTAJA OHJAAMO KEMI –HANKE PALVELUIDEN TUEKSI

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hanketta valmisteltiin laaja-alaisella toimijajoukolla vuonna 2018. Valmisteluun osallistuivat Toivola-Luotola Setlementin monikulttuurinen työ, Kemin kaupunki, Lapin ammattikorkeakoulu, Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus sekä Lapin ELY-keskuksen ja MAKO -verkoston toimijat.

Hankevalmistelussa hyödynnettiin nuorisotakuun Ohjaamojen pilottihankkeiden tuloksia sekä Kotona Suomessa -hankkeen (Uudenmaan ELY-keskuksen koordinoima valtakunnallinen hanke 2015–2020, ESR) valtakunnallista maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelujen mallia.



Hankkeen tavoitteiksi asetettiin:

- Kehittää maahanmuuttajien tieto-, neuvonta-, ohjaus- ja kotoutumisvalmennuksen palveluja
- Lisätä maahanmuuttajien osallisuutta sekä koulutus- ja työllistymisvalmiuksia
- Koordinoida ja kehittää monialaiseen yhteistyöhön perustuvia maahanmuuttopalveluita

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi sijoitettiin hankkeen hallinnoijan Toivola-Luotola Settlementti ry:n ylläpitämään Monikulttuurikeskus Mikserin yhteyteen. Keskeisinä toimintaa ohjaavina periaatteina ja arvolähtökohtina olivat vapaaehtoisuus, asiakaslähtöisyys, kumppanuus, yhteinen ymmärrys sekä vastuun ja toimijuuden säilyminen maahanmuuttajilla itsellään. Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin tarkoitus oli täydentää olemassa olevia palveluja ja yhdistää toimijoita. Kolmannen sektorin toimijoiden ylläpitämällä matalan kynnyksen paikoilla on herkkyys kuunnella asiakkaita ja heidän palvelutarpeitaan sekä tavoittaa heidät monesti julkista sektoria paremmin. Lisäksi niiden tarjoamat yhteisöllisyyden ja yhteiskuntaan osallistumisen muodot ja keinot ovat tehokkaita keinoja ihmisen syrjäytymisen ehkäisemisessä sekä kansalaisten yhdenvertaisten toimintamahdollisuuksien edistämisessä.

Hankeaikana työn tuloksena Kemin kaupungissa toimi helposti saavutettavissa ja saatavilla oleva monialainen palvelupiste - Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi. Työskentelytapa oli verkostomainen ja tietoa vaihtava, joka lisäsi resurssiviisautta toimintojen järjestämisessä, toimijoiden tavoittamisessa, tietoa eri vaihtoehdoista sekä toi osuvuutta ja oikea-aikaisuutta ohjaukseen. Tuloksena asiakkaiden siirtymä- ja nivelvaiheiden tuki lisääntyi sekä niihin liittyvien koulutusten ja muiden kotoutumista edistävien toimintojen koordinointi vahvistui. Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi tarjosi tukea työllistymiseen ja työllistymisvalmiuksien kehittämiseen.

Hankkeen alkuperäinen toteutusaika oli 15.1.2019 - 14.1.2022. Hankeajaa jatkettiin rahoittajan muotospäätöksellä 31.8.2022 saakka käyttämättä jääneiden määrärahojen puitteissa. Jatkoajan toimenpiteinä järjestettiin verkostokoulutuksia toiminnan juurruttamisen tueksi ja keskusteltiin maahanmuuttajien palveluiden tulevaisuudesta. Lisäksi laadittiin julkaisu Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin toiminnasta ja Kotikaupunki Kemi -opas maahanmuuttajille alueen tärkeimmistä palveluista sekä jatkettiin asiakastyötä.

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi –hankkeen henkilöstö 15.1.2019 - 14.1.2022:

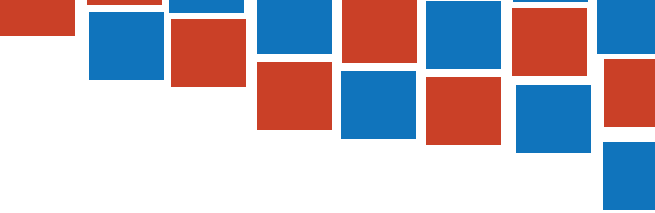
- Projektipäällikkö
- Projektsihteeri
- Uravalmennuksen koordinaattori
- Kotoutumisvalmennuksen koordinaattori
- Omakieliset kotoutumisvalmentajat (4)

Omakielisten kotoutumis- valmentajien ja koordinaattoreiden palvelukielet:

arabia, englantia, kurdi, persia/dari, ruotsi, somali, suomi, tababare, turkki ja venäjä.

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi –hankkeen henkilöstö 15.1.2022 - 31.8.2022:

- Projektipäällikkö
- Projektsihteeri
- Ura- ja kotoutumisvalmennuksen koordinaattori
- Ura- ja kotoutumisvalmentajat (2)



2 Kotoutumisen ja osallisuuden edistäminen

2.1 KOTOUTUMISEN EDISTÄMINEN

Kaikki maahanmuuttajat maahantulon syystä riippumatta kuuluvat laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) piiriin. Lain tavoitteena on mm. antaa valmiudet jatkokoulutukseen ja työelämään, parantaa maahanmuuttajien työmarkkina-asemaa ja huolehtia maahanmuuttajaperheille annettavasta moniammatillisesta tuesta. Alkuvaiheen onnistuneilla kotouttamistoimenpiteillä voidaan edistää maahanmuuttajien aikaisemman osaamisen sekä Suomessa suoritettavan koulutuksen kautta hankittavan osaamisen hyödyntämistä suomalaisilla työmarkkinoilla.

Elinkeinoelämän näkökulmasta maahanmuuton positiiviset vaikutukset voivat näkyä muun muassa uuden yritystoiminnan syntyminenä, lisääntyneinä työpaikkoina ja talouskasvuna sekä osaratkaisuuina työvoimapula-aloille ja kohtaanto-ongelmiin. Negatiivisena puolena on kahden kerroksen työmarkkinoiden syntyminen eli maahanmuuttajien sijoittuminen matalapalkkaisiin työtehtäviin tai kokonaan työelämän ulkopuolelle, vähän arvonn lisää tuottaviin positioihin. (Raunio 2015.) Elinkeinoelämän ja työnantajien rooli on keskeistä työperäisen maahanmuuton edistämisessä sekä kotoutumisen tuessa. Erilaisilla matalan kynnyksen helposti käytettävillä palveluilla voidaan vastata erityisesti pienten ja keskisuurten työpaikkojen tarpeisiin. (Pitkänen, Mayer & Rantakari 2022.)

Työ- ja elinkeinoministeriö on julkaissut vuonna 2021 kotoutumisen sanaston. Sanasto yhdenmu kaistaa kotoutumiseen, yhdenvertaisuuteen ja syrjintään liittyvien käsitteiden käyttöä sekä korostaa maahanmuuttajien omaa toimijuutta. Kotoutumisen sanastotyön kohteena on ollut kotoutumislakiin ja kotoutumisen keskeisiin palveluihin liittyvien käsitteiden määrittely. Kotoutumisen käsitteitä on ollut eri sanastoissa, mutta niitä ei ole aiemmin määriteltä yhtenä kokonaisuutena. (www.valtio-neuvosto.fi) Sanastotyössä käytiin myös laaja-alaisempaa keskustelua maahanmuuton keskeisten käsitteiden ympärillä. Nykyisin käytössä olevat käsitteet vaikuttavat, viranomaiskieleen, käytännön asiakastyöhön sekä yleiseen asenneilmapiiriin ja keskusteluun. Merkityksellistä termien käytössä on pyrkiä arvioimaan, miltä osin ne edistävät yhdenvertaisuutta tai vastaavasti rajoittavat sitä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021.)

Kotoutumispalveluita selvittäneessä raportissa (2020) puhuttiin yksittäisten kotoutumista edistävien palveluiden sijaan ”palveluekosysteemin” kehittämisestä. Selvitysraportin mukaan olisi tärkeää, ettei palveluita ryhmiteltäisi viranomaisten tarjoamiin ”koviin” (työllisyys, kielikoulutukset) kotoutumista edistäviin palveluihin ja esimerkiksi järjestösektorin tekemään ”pehmeään” työhön (mm. vapaa-aika, verkostot). Palveluekosysteemijattelussa kaikki osat vaikuttavat toisiinsa. Kotoutujilla on erilaisia tarpeita ja palveluiden pitää pystyä mukautumaan niihin. Tuen tarpeet vaihtelevat



lyhytkestoisesta neuvonnasta intensiiviseen ja pitkäkestoiseen palveluun. ”Asiakkaan tehtävä ei ole mukautua erilaisiin palveluihin, vaan palvelun tehtävä on mukautua erilaisiin tarpeisiin. Koska jokaiseen erilaiseen tarpeeseen ei ole mahdollista luoda omaa palvelua, on enemmän tarkasteltava palveluiden kykyä joustaa ja hoitaa monenlaisia tarpeita yksittäisen palvelun sisällä”, selvitysraportissa todetaan.

2.2 MAAHANMUUTTAJIEN OSALLISUUS

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelmassa (Kaste) (2012) sosiaalinen osallisuus määritellään läpileikkaavaksi periaatteeksi, jossa painottuvat terveys ja hyvinvointi seuraavasti: ”Osallisuus yhteiskunnassa tarkoittaa jokaisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin”. Toisen määritelmän mukaan sosiaalisen osallisuuden nähdään kokoavasti tarkoittavan seuraavaa: ”Osallisuus liittyy yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen tunteeseen, joka syntyy esimerkiksi työn, harrastusten, kansalaisjärjestötoiminnan tai muun vaikuttamisen kautta. Osallisuus merkitsee omakohtaisesta sitoutumisesta nousevaa vaikuttamista asioiden kulkuun ja vastuun ottamista seurauksista. Osallisuus voidaan nähdä syrjäytymisen vastavoimana” (Jämsén & Pyykkönen 2014). Sosiaalisen osallisuuden yhteydessä puhutaan yhdenvertaisista oikeuksista ja mahdollisuuksista sekä resursseista osallistua yhteiskunnan toimintaan. Tämä tarkoittaa moniin ihmisten hyvinvoinnin kannalta merkityksellisiin toimintoihin (taloudellinen, poliittinen, kulttuurinen, instituutiollinen, yhteisöllinen) osallistumista. Sosiaalinen osallisuus on moniulotteista ja siihen liittyy vahvasti tunneperäinen kokemuksellisuus ja vuorovaikutteisuus. Vuorovaikutteisuus on tunnetta johonkin kuulumisesta, ja myös toimintaa. (Leeman & Hämäläinen 2016.)

Euroopan unionin tasolla osallisuudella on englanninkielinen ”social inclusion” käsitepari, joka on muotoiltu yleiseksi tavoitteeksi. Käsitteellä pyritään kääntämään erityishuomio erityisesti nuorten työttömien syrjäytymisen ehkäisemiseen sekä etsimään palkkatyölle vaihtoehtoisten integroitumisen tapoja ja lisäämään kansalaisten yhdenvertaisia toimintamahdollisuuksia. Osallisuuden vastakohtaksi nähdään syrjäytyminen. Osallisuuden ja syrjäytymisen nähdään myös ilmenevän yhtäaikaaisesti, erillisinä ja rinnakkaisina prosesseina. Yhdessä osallisuuden ja syrjäytymisen ymmärretään tuottavan ilmiön, jota kuvataan mukana olemiseksi ja joka kuvastaa sitä, miten ihmiset ovat mukana yhteiskuntakonstruktiossa. (Mattila-Aalto 2009.)

Kotoutumisen edistämisessä on onnistuttu silloin, kun maahanmuuttaja on saavuttanut tasavertaisen aseman yhteiskunnassa muun väestön kanssa, ottaen huomioon niin oikeudet kuin velvollisuudetkin. Kielitaito ja työllistyminen antavat kotoutumiselle hyvän perustan. Kotoutumisen edistämällä luodaan maahanmuuttajille mahdollisuuksia laaja-alaiselle osallisuudelle eri konteksteissa ja ennaltaehkäistään heidän syrjäytymistensä suomalaisessa yhteiskunnassa. Työelämän vastaanottavuus, myönteinen viestintä, toimivat peruspalvelut, perheen huomioiminen laaja-alaisesti sekä toimivat tieto-, ohjaus- ja neuvontapalvelut edesauttavat maahanmuuttajien Suomeen asettumista. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2022:14.)

Selvityksen kotoutumispalveluita koskevista näkemyksistä (2020) mukaan kotoutumisprosessissa on kyse kotoutumista edistävistä palveluista, yksilöstä ja hänen toimistaan sekä yhteisöstä ja yhteiskunnasta laajalti. Kotoutumista edistävien palveluiden tulee tukea yksilöllistä kotoutumisprosessia huomioiden yhdenvertaisuuden toteutumisen ja sosiaalisten verkostojen muodostumisen. ”Kyse on positiivisen kierteen aikaansaamisesta, sillä osallisuuden kokemus auttaa hyödyntämään olemassa olevia palveluja entistä paremmin. Hyvätkään palvelut eivät kuitenkaan itsessään riitä. Laajemmin tarkasteltuna yhteiskunta ja se, miten maahanmuuttajia kohdellaan ja millaisia mahdollisuuksia heille tarjotaan, joko myötävaikuttaa tai tekee tyhjäksi sen, mitä yksittäisissä palveluissa saadaan aikaan.”

2.3 MAAHANMUUTTAJA OHJAAMO KEMI KOTOUTUMISEN JA OSALLISUUDEN EDISTÄJÄNÄ

Maahanmuuttajien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluita (2020) arvioineen loppuraportin mukaan erityisesti paikkakunnilla, joissa matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluja on tarjolla fyysisen palvelupisteen muodossa, nähdään ne koko palvelujärjestelmän kannalta tärkeiksi. Loppuraportissa on nostettu esille kriittisiä menestystekijöitä: ”Palveluiden keskittäminen, yhteen tuominen tai yksi luukku, nopeasti ja aidosti matalalla kynnyksellä, kevyempää tai raskaampaa palvelua – tarpeen mukaan, riittävä määrä asiakkaita, palvelun on oltava tunnistettava”.

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi profiloitui erityisesti koulutuksen ja työelämän tieto-, neuvonta-, ohjaus- ja valmennuspalveluja oma- ja selkokielisesti tarjoavaksi toimijaksi ja vakiinnutti roolinsa verkostossa. Maahanmuuttajien parissa toimivat verkostotoimijat ovat havainneet, että kotoutumiseen liittyvissä asioissa tarvitaan monipuolista apua ja toimijoita, eivätkä muiden tarjoamat palvelut vähennä tai poista toisten merkitystä. Laadukkailla palveluilla sekä verkosto- ja yritysysteistyöllä on suuri merkitys kotoutumispalveluiden kehittämisessä. Moniammatillisen yhteistyön hyötyinä ovat työnjaon selkiytyminen ja resurssien oikea kohdentuminen. Palveluverkoston tunteminen ja sen hyödyntäminen vahvistavat myös asiakaslähtöistä toimintaa.

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin¹ tunnettuus on lisääntynyt alueella merkittävästi niin eritaustaisten maahanmuuttajien, verkostotoimijoiden kuin alueen elinkeinoelämänkin keskuudessa. Hyvän maineen kehittymistä on tukenut toiminnan sijoittuminen jo ennestään vahvan brändin omaavan Monikulttuurikeskus Mikserin yhteyteen. Keskeisiä toimintaa ohjaavia periaatteita ja arvolahtokohtia ovat vapaaehtoisuus, asiakaslähtöisyys, kumppanuus, yhteinen ymmärrys sekä vastuun ja toimijuuden säilyminen maahanmuuttajilla itsellään, jotka saavat aikaan luottamusta sekä maahanmuuttajissa että muissa verkostossa.

”Asiakkaan ei tarvitse miettiä, kysyykö hän oikeaa asiaa nyt varmasti oikeasta paikasta, vaan tarkoitus on nimenomaan tarjota palvelu, jossa voi kysyä mitä vaan” (Karinen 2020). Juuri näin asiointi Maahanmuuttaja Ohjaamossa on tapahtunut, matalalla kynnyksellä omakielisten valmentajien tukemana, selkokielellä tai muulla keinolla, jolla asiakkaan ymmärrys asiasta on pystytty varmistamaan.

Palveluiden tarjoaminen omakielisenä on kiistatta madaltanut asiakkaiden avunpyyntöyhteydenottoja ja kysymyksiä. On ollut helpompi kysyä ns. ”tyhmiä kysymyksiä” ja on uskallettu puhua tunteista ja vaikeistakin asioista. Viranomaispelko on vähentynyt, kun keskustelukumppanina on ollut samaa kieltä taitava ja samoja kokemuksia aiemmin kokenut valmentaja. Kulttuuriymmärryksen myötä asiakkaan ja valmentajan välille on rakentunut luottamuksellinen ja tasavertainen suhde, jota ei ole leimannut ”perinteinen” epätasa-arvoisuus ja epäsymmetrisuus, jossa asiakas on riippuvainen asiantuntijalla olevasta vallasta. Asioiden nopeamman hahmottamisen myötä asiakkaiden osallistuminen ja tiedonjano on lisääntynyt ja ratkaisuja on haettu eri elämän alueille aktiivisemmin valmentajien tukemana. Asiakkaan osallisuuden, aktiivisuuden ja motivaation vahvistumisen myötä kotoutuminen yhteiskuntaan on nopeutunut. Onnistunut kotoutumisprosessi ja integroituminen uuteen ympäristöön tarkoittaa myös kykyä toimia suomalaisessa yhteiskunnassa itsenäisemmin, jolloin tarve neuvontapalveluille on vähäisempää.

Maahanmuuttaja Ohjaamossa asiakasta on autettu esimerkiksi ansioluetteloiden ja työhakemusten teossa tai työpaikan etsinnässä asiakkaan päästessä tämän jälkeen työllistymispolullaan eteenpäin. Hyvin usein Maahanmuuttaja Ohjaamo on kuitenkin tarjonnut laajempaa palvelua. Asiakkuudet ovat olleet pitkäkestoisia. Valmennusprossien kesto noin kolmasosalla asiakkaista on ollut hankesuunnitteluvaiheessa oletettua pitkäkestoisempaa ja vaativampaa.

Omakielisen valmennuksen tarve ei ole ollut ainoastaan työajalla tapahtuvaa. Valmentajiin on otettu yhteyttä iltaisin, viikonloppuisin ja heidän ollessa lomilla. Maahanmuuttajien omat verkostot ovat tavoitaneet valmentajat heidän henkilökohtaisista puhelinnumeroistaan ja jopa kotoa käsin. Ollessaan kaupungilla henkilökohtaisia asioita hoitamassa on ollut enemmän sääntö kuin poikkeus, että heiltä

on pyydetty neuvoja ja ohjeita. Suomalainen virka-aikaa korostava kulttuuri ei aina kulje käsi kädessä maahanmuuttajien omien kulttuurien ja tapojen kanssa. Asiakkaiden kanssa on käyty toistuvasti keskusteluja valmentajien työajoista ja ohjeistettu heitä olemaan valmentajiin yhteydessä työaikojen puitteissa. Asiakkaat ovat olettaneet tai edellyttäneet, että saman kulttuurin edustajat tai samassa tilanteessa Suomessa aiemmin olleet valmentajat ovat tavoitettavissa, milloin asiakkaat ovat heitä tarvinneet. Toisinaan asiakkaat ovat loukkaantuneet siitä, että palvelua ei ole saatavilla juuri silloin, kun he sitä haluaisivat. Tilanne on voinut olla valmentajalle haasteellinen, koska puntaroitavana ovat olleet suomalaisten normien ja oman kulttuurin tapojen väliset käytännön toiminnan ristiriitaisuudet ja oma asema kulttuuriyhteisössä on voinut muuttua.

Kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa. Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemissä tieto-, neuvonta-, ohjaus- ja valmennuspalveluiden yhteyteen on asemoitu työllisyyttä ja kouluttautumista edistäviä elementtejä. Toiminnalla on myös ”syvyyttä”, palvelut joustavat ihmisten erilaisten tarpeiden mukaisesti. (Karinen 25.11.2021)

Seuraavat asiakkaiden kommentit kuvastavat osuvasti, mikä lisäarvo Maahanmuuttaja Ohjaamolla on ollut heille.



Kuvio 1. Asiakskommentteja Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin tuomasta lisäarvosta.

Mikäli Maahanmuuttaja Ohjaamo ei olisi, Kemissä olisi joukko työikäisiä maahanmuuttajia vailla ammattia ja työpaikkaa. Osa olisi todennäköisesti hakeutunut toisaalle Suomeen ja osa olisi kotona tukien varassa, integroituminen yhteiskuntaan olisi vaikeampaa. Maahanmuuttaja Ohjaamo on onnistunut auttamaan elämän ratkaisevissa tilanteissa ihmisiä eteenpäin ja motivoimaan heitä ottamaan askelia itse ja avustettuna.

2.3.1 Kotikaupunki Kemi – opas maahanmuuttajalle

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hankkeen yhtenä tuotoksena syntyi Kotikaupunki Kemi -opas maahanmuuttajalle, joka palvelee laajasti maahanmuuttajataustaisia ihmisiä, niin kunnassa vakituisesti asuvia, kuin kuntaan tulevia. Opasta voivat käyttää myös muut henkilöt, jotka hyötyvät selkokielisestä palveluiden esittelystä.

Tarve oppaalle nousi esiin hankkeen asiakastyössä. Kemin kaupungin verkkosivut monien muiden verkkosivujen tapaan pitävät sisällään paljon asiaa maahanmuuttajalle vaikeasti hahmotettavassa toimintaympäristössä. Verkosta voi olla vaikeaa löytää itselle ajankohtaista ja tarpeellista tietoa, eikä maahanmuuttaja välttämättä tarkalleen tiedä edes mitä tietoa etsii, koska vastaavia palveluita ei usein omassa maassa ole olemassa.

Oppaasta on laadittu suomen ja englannin kielen versiot. Opasta päivitetään osoitteeseen www.toivola-luotola.fi.

Opas sisältää myös linkit Kotoudu kotona -oppaan erikielisiin versioihin (suomi, englanti, arabia, dari, somali, venäjä). Kotoutu kotona -opas on tuotettu Toivola-Luotolan Setlementin Meri-Lapin äitien järjestölähtöinen kotoutuminen -hankkeessa. Hanke toimi vuosina 2018-2021 Hankkeen rahoittivat ESR ja STEA.



Kuvio 2. Kotikaupunki Kemi – opas maahanmuuttajalle, kansikuva.

Sisällysluettelo

Monikulttuurikeskus Mikseri

Tietoa elämisestä Suomessa

- [Kotoudu kotona -opas](#)
- [Vuokra-asuminen](#)
- [Pankkipalvelut](#)
- [Matkustaminen](#)

Koulutus

- [Oppilaitokset](#)
- [Koulutusta maahanmuuttajille](#)
- [Suomen kielen itseopiskelu](#)

Työ ja yrittäminen

- [Avoimia työpaikkoja](#)
- [Tukea työllistymiseen ja yrittäjyyteen](#)
- [Tietoa suomalaisesta työelämästä](#)

Hyvinvointi

- [Terveyspalvelut](#)
 - [Kemin terveysasema](#)
 - [Länsi-Pohjan keskussairaala](#)
 - [Akuuttiklinikka](#)
 - [Hätänumero](#)
 - [Omat tiedot terveyspalveluissa](#)
- [Sosiaalipalvelut](#)
- [Järjestöt hyvinvointia tukemassa](#)

Kulttuuri ja Vapaa-aika

- [Kemin nähtävyyksiä ja elämyksiä](#)
- [Kemin kirjasto](#)
- [Ulkoilupaikat](#)
- [Liikuntapaikat](#)
- [Seurakunnat Kemissä](#)

Perheet

- [Lasten päivähoito](#)
- [Perusopetus](#)
- [Nuorisotyo](#)
- [Apua nuorelle](#)
- [Lapsiperheiden palveluja](#)

Virastot

- [Maahanmuuttovirasto](#)
- [Digi- ja väestötietovirasto](#)
- [Kansaneläkelaitos KELA](#)
- [Verotoimisto](#)
- [TE-palvelut ja Työmarkkinatori](#)
- [Poliisi](#)
- [Oikeusaputoimisto](#)
- [Muita virastoja](#)

Kuvio 3. Kotikaupunki Kemi – opas maahanmuuttajalle, sisällys.

3 Ajankohtaiset muutosprosessit yhteiskunnassa

Työllisyyden kuntakuntakokeilun (2012–2015) seurantutkimuksen loppuraportissa (Arnkil, Spangar, Jokinen, Tuusa & Pitkänen 2015) liikuttiin ajatuksellisesti työllisyyden ja työllisyyden edistämisen mahdollisista kehityspoluista valtion, kuntien ja yksityisen sektorin kesken. Eri toimijoiden tulevien roolien osalta loppuraportissa päädyttiin tutkijoiden realistisimpina pitämään oletukseen, että sekä valtio että kunnat tulevat säilymään tärkeinä toimijoina työvoimapolitiikassa sekä työllisyyden ja työllisyyden edistämisessä. Kuntien roolin kasvamisen nähtiin tässä vääjäämättä vahvistuvan. Erityisesti korostettiin sitä, että ”Suomen strategiset haasteet tulevat edellyttämään parempaa yhteyttä ihmisten ja perheiden elämäntilanteiden kokonaisuuteen, jossa terveyttä, osaamista ja työllistyvyyttä voidaan edistää”.

TE-palvelut 2024 -uudistuksen tavoitteena on saada aikaan palvelurakenne, joka parhaalla mahdollisella tavalla edistää työntekijöiden nopeaa työllistymistä, lisää työ- ja elinkeinopalvelujen tuotavuutta, saatavuutta, vaikuttavuutta ja monipuolisuutta. Hallituksen esityksessä eduskunnalle julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden uudelleen järjestämistä koskevaksi lainsäädännöksi (lausuntopyynnön diaarinumero VN/558/2022) säädettäisiin kunnan järjestämistä työvoimapalveluista ja niihin liittyvistä tehtävistä. TE-palvelut 2024 -uudistuksen myötä kunnat vastaisivat jatkossa työnhakijoille ja työnantajille tarjottavista työvoimapalveluista. Valtiolla olisi jatkossakin kokonaisvastuu työllisyydestä ja työvoimapalvelujärjestelmän valtakunnallisesta toimivuudesta. TE-palvelut 2024 -uudistus liittyy hallitusohjelman toteuttamiseen (Sanna Marin I), jossa keskeisenä tavoitteena on työllisyyden vahvistaminen ja työllisyysasteen nostaminen 75 prosenttiin. Työvoimapalveluiden järjestämisvastuun siirrolla pyritään kasvattamaan työllisyyttä, edistämään kysynnän ja tarjonnan kohtaantoa sekä vahvistamaan alueiden elinvoimaa ja kilpailukykyä asiakaslähtöisillä palveluilla hyödyntäen kuntaekosysteemin tarjoamia mahdollisuuksia. Uudistuksen yhtenä keskeisenä elementtinä on kannustava rahoitusmalli, joka laajentaa kuntien vastuuta työttömyysetuuksien rahoituksesta eli rahoitusvastuun myötä kunnille muodostuu kannustin alueen työllisyydestä huolehtimiseen sekä työttömille työnhakijoille mahdollisimman tehokkaiden työllistymistä edistävien palveluiden järjestämiseen. (www.tem.fi)

TE-palvelut 2024 -uudistuksen valmistelun lisäksi työnhakijoiden palveluita ja työllisyyttä edistetään myös uudella työvoimapalvelumallilla, digitaalisilla TE-palveluilla, työllisyyden kuntakokeiluilla ja kotoutumisen edistämisestä annetun lain muuttamisella.



Vuoden 2024 alusta lukien työllisyyden edistämisen kokonaisuus rakentuisi seuraavasti:

1. Valtion keskitetyt palvelut (digitaaliset TE-palvelut, valtakunnalliset tietojärjestelmäpalvelut ja tietovarannot, työllisyyden hoidon tehokkuuden seuranta ja arviointi sekä laillisuusvalvonta, työllisyyspolitiikka)
2. Hyvinvointialueiden SOTE (työllistymistä edistävät sote-palvelut, kuntouttava työtoiminta ja TYP asiakkaiden ja työpajojen sote-palvelut)
3. Kuntien työllisyyden edistäminen sekä työnhakijoille ja muille työnantajille tarjottavat työvoimapalvelut (työllisyys- ja yrityspalvelut, osaamisen ja elinvoiman edistäminen, työllistymistä edistävät kotoutumispalvelut, Ohjaamo-toiminta, yleisen toimialan mukaiset palvelut, TYP-asiakkaan työllistymistä tukevat palvelut, nuorisolain mukaisten työpajojen valmennustoiminta, hankkeet)
4. Yksityiset työllisyyspalveluyritykset

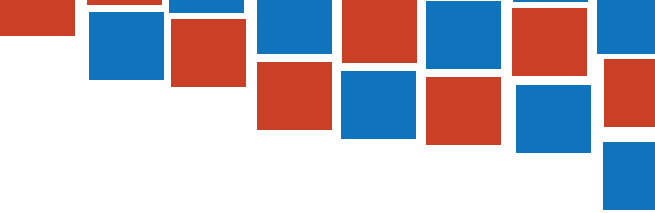
Kotoutumisen edistämisestä annetun lain uudistamisen keskeinen ajatus on, että kaikille Suomeen muuttaneille maahanmuuton perusteesta, maassa asutusta ajasta tai elämäntilanteesta riippumatta on saatavilla matalan kynnyksen ohjauksen ja neuvonnan palveluita. Uudistuksen tarkoituksena on tavoittaa kaikki kohderyhmät kotoutumista edistävään toimintaan ja tarkoituksenmukaisten palveluiden piiriin. Erityisesti kiinnitetään huomiota työvoiman ulkopuolella olevien maahanmuuttajien kotoutumiseen. Maahanmuuttajajärjestöjen kiinnittämisellä suomalaiseen yhteiskuntaan olisi laaja-alainen merkitys, joka edistäisi lasten ja koko perheen hyvinvointia ja kotoutumista. (Karppanen 23.3.2022).

Kotoutumislain uudistamisen myötä kunnille siirtyisi kokonaisvastuu kotoutumispalveluiden järjestämisestä, tarkoittaen myös kotoutumispalveluiden koordinoitua ja kotoutujan palvelutarpeen kokonaisvaltaista arviointia. Kuntien erilaiset tilanteet mahdollistaisivat palveluiden järjestämisen kuntien yhteistyöhön perustuvilla malleilla. Keskeistä on myös hyvinvointialueiden ja kuntien yhteistyön koordinoitua. Kotoutumisen edistämisessä tärkeää on lisäksi maahanmuuttajien oman roolin vahvistaminen palveluiden kehittämisessä, yhteiskunnan vastaanottavuuden vahvistaminen ja hyvien väestösuhteiden edistäminen sekä järjestöjen roolin vahvistaminen. Kaikilla edellä mainituilla edistetään maahanmuuttajien osallisuutta.

Kotoutumislain uudistus tarkoittaa käytännössä uuden palvelurakenteen muodostumista kuntiin. Kuntien välisellä sopimuksellisella yhteistyöllä mahdollistetaan palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden turvaaminen. (Taverne 30.11.2021.)

Lapin ELY-keskus ja sen ESR-rahoitteinen Koordinoidun rakennemuutoksen ja kohtaantoon (ESR) -hanke vastaavat Lapin maahanmuuttostrategian (2022-2030+) päivitystyöstä. Käytännön toteutuksesta vastaa Owal Group Oy yhdessä MDI:n kanssa. Vision, tavoitteiden ja toimenpiteiden on tarkoitus valmistua vuoden 2022 loppuun mennessä, jonka jälkeen käynnistyy strategian toimeenpano sekä aktiivinen seuranta. Tavoitteena on edistää maahanmuuttajien kotoutumista ja työmarkkinoille pääsyä sekä työ- ja koulutusperusteista maahanmuuttoa. Lisäksi turvataan riittävän työvoiman saanti Lapissa ja edistetään hyviä väestösuhteita, yhdenvertaisuutta ja työelämän monimuotoisuutta.

Strategiaan liittyvät olennaisesti asettumispalvelut sekä veto- ja pitovoimapalvelut. ”Hyvän palvelun” merkitys korostuu edellä mainituissa asioissa. Millainen palvelu tarvitaan, jotta ulkomailta tänne opiskelemaan ja/tai töihin tulleet jäävät alueelle? Palvelun kyvykkyydellä voidaan vaikuttaa pitovoimaan. Kuinka kokonaisvaltaisesti maahanmuuttajat viihtyvät perheineen alueella, eivätkä hakeudu toisaalle? Toimiva ja vaikuttava palvelu on osa kaupungin tai kunnan elinvoimaa, joka kytkeytyy strategisesti merkittäviin asioihin. Palvelulla tulee olla riittävästi resursseja ja sen monialaisuudesta tulee pitää kiinni. Matalan kynnyksen periaate ja ihmisten erilaiset tarpeet huomioiva joustavuus ovat tärkeitä. Tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden lisäksi tulee huomioida työllisyys- ja koulutus-



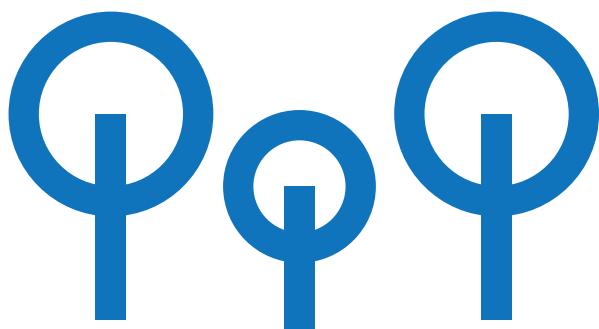
näkökulmat, asiantuntijoiden houkuttelu ja näiden pitäminen kunnassa sekä työnantajien parempi palveleminen. (Karinen 25.11.2021.)

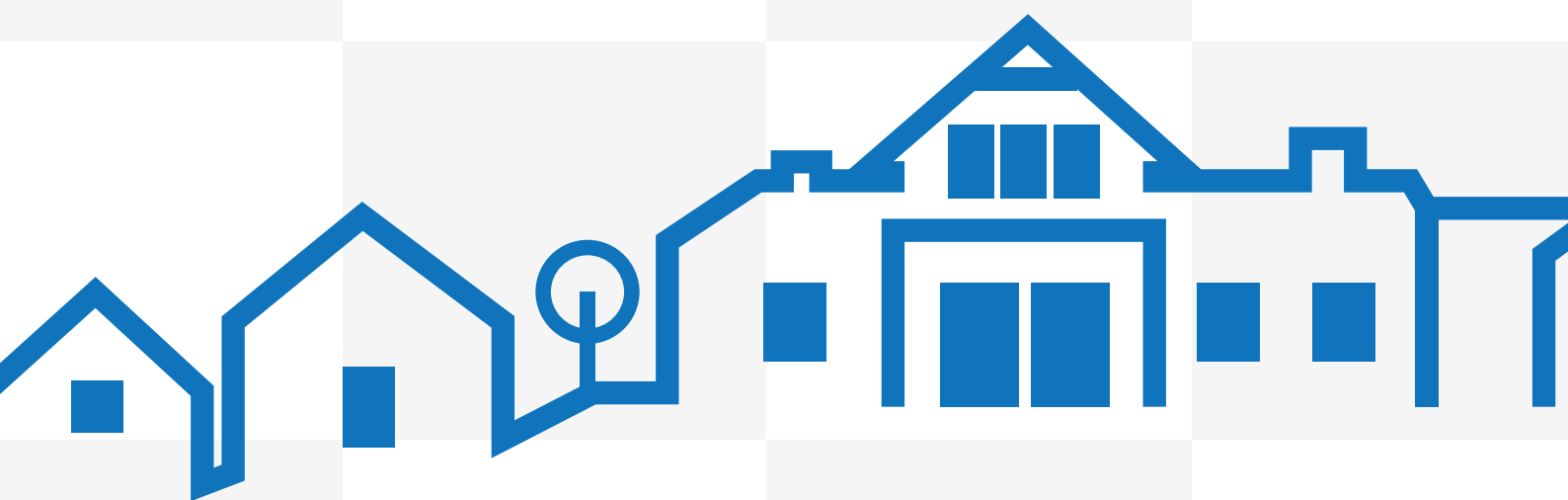
Maahanmuuttajien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluita arvioineen selvitysraportin mukaan erityisesti kansainväliset opiskelijat ja työperusteiset perheineen maahan tulevat asettavat matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut uuden haasteen eteen. Neuvonta- ja ohjauspalveluiden merkitys edellä mainittujen ryhmien kiinni pitäjänä tai ankkuroimiseksi alueelle tulee korostumaan. Voidaankin sanoa, että ohjaus- ja neuvontapalveluiden rooli kunnan ”pitovoiman” vahvistajana tulee kasvamaan. (Karinen 2020.)

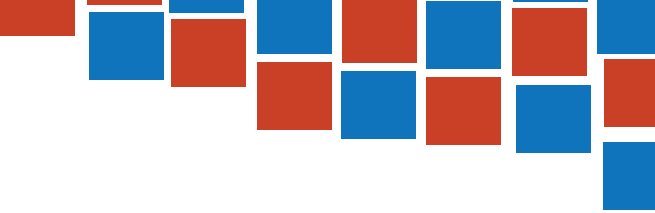
Lainsäädännön ja palvelujärjestelmän muutosten viipyminen

Käynnissä olleet ja olevat laajat yhteiskunnalliset muutosprosessit, kuten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden siirtyminen hyvinvointialueille, TE-palveluiden siirtyminen kuntien vastuulle uuden työvoimapalvelumallin voimaantulo (2.5.2022) ja kotoutumislain uudistus vaikuttavat merkittävästi maahanmuuttajienkin palveluihin.

Hankesuunnitelmaa laadittaessa oletuksena oli, että lainsäädännön ja palvelujärjestelmien muutokset olisivat selvillä tai astuisivat voimaan varsinaisena hankeaikana. Suunnitellut muutokset tulevat vaikuttamaan kunnissa, kuntayhtymissä ja maakunnissa annettavien palveluiden laajuuteen ja järjestämistapaan. Koska muutokset olivat vielä merkittävässä määrin keskeneräisiä hankkeen loppuvaiheessakin, ei Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin toiminnan juurruttaminen hankkeen puitteissa rakenteisiin sellaisenaan ollut mahdollista.







4 Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin asiakkaat

4.1 YLEISESTI MAAHANMUUTTAJA-ASIAKKAIDEN TAVOITTAMISEN HAASTEISTA

Oman haasteensa maahanmuuttajille suunnattujen palveluiden toteuttamiselle liittyy eri kohderyhmien tavoittamiseen. Esimerkiksi matalan kynnyksen neuvontapalveluihin, infoihin ja vapaaehtoisten organisoimisiin ryhmätoimintoihin ei yleensä liity viranomaisten ohjauksia tai etuuksiin liittyviä kysymyksiä. Kohderyhmien tavoittamisen onnistumisessa edellä kuvatuissa tilanteissa korostuvat tehokas viestintä ja toimintojen merkityksellisyyden korostaminen. Kohderyhmien tavoittamisessa ja tarkoituksenmukaisessa palvelussa onnistuminen perustuu kohderyhmän elämäntilanteen ja tarjottavan palvelun yhteensovittamiseen. (Kotona Suomessa -hankkeen työryhmä.)

Työvoiman ulkopuolella olevien maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjaus ja palvelut kunnissa (2020) -selvitysraportin mukaan pääsääntöisesti palvelut tavoittavat hyvin maahanmuuttajaväestön. Esimerkiksi pakolaiset ovat ihmisryhmä, jotka tunnetaan varmuudella ja jonka palvelut on järjestetty tarkemmin määritellysti. Kunnissa ei välttämättä ole riittävää tilannekuvaa alueella olevista muista maahanmuuttajataustaisista ihmisryhmistä. Työvoiman ulkopuolella olevien tavoittaminen on haasteellisempaa. Hyviä tahoja heidän tavoittamiseksi ovat matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut, monikulttuuriset kohtaamispaikat, koulut ja oppilaitokset sekä päiväkodit. Raportin tulosten mukaan matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluiden merkitys työvoiman ulkopuolella olevien tavoittamisessa on tärkeässä roolissa. Tämän kaltaisten paikkojen laajentamiseen ja vakinaistamiseen tulisi pyrkiä, jotta ne voisivat tarjota kokonaisvaltaista ohjaus- ja neuvontapalvelua. Ideaalitilanteissa näissä matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalveluissa voivat yhdistyä kunnan (kuntayhtymät) eri sektoreiden, TE-palveluiden ja muiden viranomaisten sekä oppilaitosten näkökulmat.

4.2 MAAHANMUUTTAJA OHJAAMO KEMIN KOHDERYHMÄ

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hankkeen pääasialliseksi kohderyhmäksi asetettiin kaikki työikäiset (17–65 -vuotiaat) kemiläiset maahanmuuttajat perheineen, opiskelijat ja ammatillista koulutusta vaille olevat tai maahanmuuttajat, joiden osaaminen tarvitsee päivittämistä suomalaisen koulujärjestelmän vaatimusten mukaiseksi tai suomalaisen työelämän tarpeita vastaavaksi. Erityisenä kohderyhmänä olivat työttömät, pitkäaikaistyöttömät ja työttömyysuhan alaiset maahanmuuttajat sekä työelämän

ulkopuolella olevat maahanmuuttajat. Hankkeen kohderyhmään kuuluviksi määriteltiin myös kansainväliset tutkinto-opiskelijat.

Hankkeen asiakkuuteen tavoiteltiin henkilöitä, jotka eivät ole viranomaisten maahanmuuttajille suunnattujen toimenpiteiden piirissä. Heitä ovat muun muassa kansainväliset opiskelijat, työhön tulijat ja työssä olijat, perhesiteen perusteella Suomeen saapuneet ja kotivanhemmat. Hankesuunnitelman riskiarvioinnissa nostettiin esille kotivanhempien tavoittamiseen liittyvät haasteet, mikäli he eivät ole osallistuneet esimerkiksi kielikursseille tai muihin koulutuksiin.

Hankkeen kohderyhmää olivat myös asiakasrajapinnassa maahanmuuttotyötä tekevät ohjaustoimijat ja -verkostot, kuten esimerkiksi oppilaitosten opettajat ja ryhmänohjaajat, järjestötoimijat, alueen elinkeinoelämä, yritykset ja muut julkisen sektorin toimijat.

4.2.1 Asiakasohjaus ja asiakkuuden käynnistyminen

Asiakkaita on ohjautunut Maahanmuuttaja Ohjaamoon hankkeen Pop-Up -tapahtumista, Monikulttuurikeskus Mikseristä, Meri-Lapin äitien järjestölähtöinen kotoutuminen (ESR & STEA, 2017–2020) ja Aito (ESR & STEA, 2021–2023) -hankkeista, Kemin kaupungin sosiaali- ja terveystalouksista, työllisyyspalveluista, Ohjaamo Kemistä, TE-palveluista, alueen oppilaitoksista sekä kotoutumiskoulutuksista ja Suomen Punaisen Ristin Kemin vastaanottokeskuksesta. Lisäksi ”puskaradio” eli Maahanmuuttaja Ohjaamossa aiemmin asioineet asiakkaat ovat välittäneet tietoa laajalti myös muille maahanmuuttajille. Myös Toivola-Luotolan Setlementin verkkosivun ja hankkeen Facebook -sivun kautta on tavoitettu asiakkaita. Hankkeen alussa järjestettiin avoimet ovet, jonka tarkoituksena oli luoda ensikontakteja hankkeen, verkoston, työnantajien ja asiakkaiden kesken. Yhteydenpitokanavina asiakkaisiin on käytetty Messenger ja WhatsApp -viestisovelluksia, Facebook -sivuja, sähköpostitiedotusta sekä suoria yhteydenottoja puhelimitse.

Maahanmuuttaja Ohjaamossa asiakkailta on kerätty tietoja seuraavilla lomakkeilla: ESR- aloitus- ja lopetuslomake, hankkeen alkuhaastattelu (liite 1) ja laajennettu alkuhaastattelu -lomakkeet, omien toimintavalmiuksien arviointilomake ja työnhakijaprofiili-lomake. Työnhakijaprofiili -lomake on täytetty, kun asiakas on ollut tietoinen mihin haluaisi työhön, jolloin on kartoitettu osaaminen ja kokemus Suomesta ja kotimaasta. Lomakkeen avulla on ollut helppo luoda ansioluettelo ja työhakemukset. Omien toimintavalmiuksien arviointilomakkeen avulla kartoitettiin eri elämän alueita: koulutus, kielitaito, yleinen elämäntilanne, työelämän kokemukset, sosiaaliset verkostot ja terveys. Samaan lomakkeeseen kirjoitettiin suunnitelma ja sovittiin seurantatapaamisista. Lomake on ollut mahdollista täyttää interaktiivisena pdf-muotoisena ja toimittaa asiakkaalle tulevaa hyödyntämistä varten. Lisäksi käytössä olivat Työ- ja koulutuselämänjана-lomake ja osaamiskartta-lomake, joista on luotu myös interaktiiviset versiot.

4.2.2 Asiakkaat

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hankkeella on ollut kaikkiaan 333 asiakasta. Hankkeen kokonaisasiakastavoite saavutettiin. Asiakasrajapinnassa toimivat yhteistyökumppaneiden edustajat olivat osa hankkeen kohderyhmää ja ovat mukana kokonaisasiakasmäärässä (21 henkilöä).

Aloituslomakkeiden mukaan asiakkuuden alkaessa asiakkaista 101 on ollut työttömänä työnhakijana (tavoite 110), 46 työelämän ulkopuolella (tavoite 105), 129 opiskelemassa (tavoite 60) ja 36 työssä ml. yrittäjät (60). Nämä luvut, eivätkä tässä julkaisussa asiakkaita kuvaavat luvut jatkossa sisällä yhteistyökumppaneita.

Asiakkaina oli tavoiteltua suurempi määrä opiskelijoita, mikä selittyy sillä, että hanketta suunniteltaessa ei osattu ennakoida jo opiskelut aloittaneiden avun tarvetta vaan kohdetyhmän odotettiin koostuvan pääosin kansainvälisistä opiskelijoista. Opiskelijoista asiakkuuteen tavoiteltiin ensisijaisesti kansainvälisiä opiskelijoita. Lisäksi ennako-odotuksista poiketen asiakkaiksi ohjautui myös jo työssä olevia henkilöitä, joilla ilmeni tuen tarvetta Maahanmuuttaja Ohjaamon palveluille.

Työvoiman ulkopuolella olevia asiakkaita puolestaan tavoitettiin suunniteltua vähemmän. Maahanmuuttaja Ohjaamossa on asioinut myös työvoiman ulkopuolella olevia, mutta useille heistä varsinaista asiakkuutta ei ole käynnistetty, koska koulutukseen tai työllistymiseen liittyvät asiat eivät ole olleet ajankohtaisia asiointihetkellä. Vanhempainvapailla olleita henkilöitä tavoitettiin erityisesti hankkeen alussa Meri-Lapin äitien järjestölähtöinen kotoutuminen -hankkeen (ESR & STEA) kautta.

Maahanmuuttaja Ohjaamossa on asioinut kaikkiaan 40 kansalaisuutta: Afganistan, Albania, Belgia, Bulgaria, Burma, Chile, Espanja, Etiopia, Filippiinit, Ghana, Irak, Iran, Iso-Britannia, Itävalta, Kazakstan, Kenia, Kiina, Kolumbia, Kongo, Kosovo, Marokko, Nepal, Nigeria, Portugali, Ranska, Ruotsi, Slovakia, Somalia, Suomi, Syyria, Tanska, Thaimaa, Tsekki, Turkki, Uganda, Ukraina, USA, Venäjä, Vietnam ja Viro.

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hankkeen päättymisen tarkoitti myös asiakkuuksien päättymistä. Hankkeeseen ei enää toukokuun 2022 alkupuolelta lukien otettu uusia asiakkaita. Asiakkaat on saatettu heidän tilanteidensa mukaisesti Monikulttuurikeskus Mikseriin, Toivola-Luotola Settlementti ry:n hallinnoimaan Aito-hankkeeseen (ESR & STEA, 2021–2023) ja työllisyyden yhteispalvelu Pointtiin tai muuhun tarkoituksenmukaiseen palveluun. Pointti on Kemin kaupungin, TE-toimiston, Ammattiopisto Lappian ja muiden oppilaitosten sekä sidosryhmien työllisyyttä edistävä yhteispalvelupiste.

Taulukossa 1 on esitetty Maahanmuuttaja Ohjaamon asiakkaat koulutusasteittain ja sukupuolen mukaan asiakkuuden aloitustilanteessa. Luvuista on poistettu 21 verkoston edustajaa.

Taulukko 1. Asiakkaat koulutusasteittain (asiakkuuden aloitustilanne).

	Naiset	Miehet	Yhteensä
Koulutusaste			
Alempi perusaste	19	47	66
Ylempi perusaste	17	41	58
Keskiaste	38	39	77
Keskiaste, erikoisammattitutkinnot	3	1	5
Alin korkea-aste	4	4	8
Alempi korkea-kouluaste	19	10	29
Ylempi korkeakouluaste	18	10	28
Tutkijakoulutusaste	1	1	2
Koulutusaste tuntematon	15	24	39
Yhteensä	133	179	312

MAAHANMUUTTAJA OHJAAMOSSA ON ASIOINUT KAIKKIAAN 40 KANSALAISUUTTA:



- 
- Afganistan
 - Albania
 - Belgia
 - Bulgaria
 - Burma
 - Chile
 - Espanja
 - Etiopia
 - Filippiinit
 - Ghana,
 - Irak
 - Itävalta
 - Kazakstan
 - Kenia
 - Kiina
 - Kolumbia
 - Kongo
 - Kosovo
 - Marokko
 - Iran
 - Iso-Britannia
 - Nepal
 - Nigeria
 - Portugali
 - Ranska
 - Ruotsi
 - Slovakia
 - Somalia
 - Suomi
 - Syyria
 - Tanska
 - Thaimaa
 - Tsekki
 - Turkki
 - Uganda
 - Ukraina
 - USA
 - Venäjä
 - Vietnam
 - Viro





4.2.3 Korona-pandemia, digiloikka ja asiakkaiden digituen tarve

Koronapandemian takia käytännössä koko Suomessa kevätluvella 2020 opetus, kokoukset, neuvottelut, ohjaustyö jne. siirtyivät järjestettäväksi digitaalisia kanavia ja työkaluja hyödyntäen. Muiden kohtaamispaikkojen tapaan myös Maahanmuuttaja Ohjaamon toiminta siirtyi pandemian aikana kokonaan verkkoon. Etätyö asetti hanketiimin uuden tilanteen eteen, mutta sekä asiakaskokemusten että tilastojen mukaan digiloikka tapahtui verraten kivuttomasti.

Hanke tarjosi asiakkaille digiapua ja -tukea monin eri tavoin. Korona-aikana hankkeessa toteutettiin etäyhteyksin viikoittain virtuaalisia koulutusinfoja ja virtuaalikaupunkia, jonka lisäksi on annettu konkreettista tietokoneen perustaitojen opastusta. Esimerkiksi syys-joulukuussa 2020 toteutettiin 33 digiapupäivää vastaamaan etätoiminnan kasvun myötä heränneeseen tarpeeseen. Digiapua annettiin asiakkaille mm. virtuaalisiin tapahtumiin ja opiskeluun liittyvien sovellusten asentamiseen sekä niiden käytön harjoitteluun (mm. Teams, Zoom, AC, Wilma). Asiakkaat tarvitsivat apua myös sähköiseen asiointiin (mm. Kela, TE-palvelut, Verotoimisto) liittyen sekä työskentelyyn omilla laitteilla (puhelin, tabletti, tietokone). Koronatilanteen jatkuttua vuoden 2021 puolella digiavun antamista jatkettiin tuen tarpeen painottuessa sähköiseen asiointiin sekä hakemusten ja ansioluetteloiden tekemiseen.

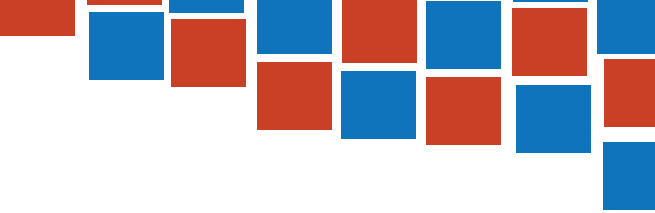
Digitaalisten välineiden käytön hallitsevilla asiakkailla asiointi ja tiedon saanti jatkui katkeamatta ja sujuvasti edelleen. Havaittiin, että erityisesti huonosti suomen kieltä osaavilla, ikääntyvillä sekä luku- ja kirjoitustaidottomilla asiakkailla oli suuria haasteita digitaalisten välineiden käyttämisessä. Omakielisen palvelun merkitys korostui korona-aikana asiakkaiden kohdalla, koska avun saanti ei ollut riippuvaista suomen kielen taidosta. Hankkeessa tiettyjen kieliryhmien kanssa työskennellessä käytettiin selkosuomea. Myös heidän kynnöksensä asiointiin oli matala, koska kommunikointia oli saatu harjoitella pitkäaikaisesti tuttujen valmentajien kanssa. Valtaosaa asiakkuuksista pystyttiin pitämään yllä, vaikka kasvokkain tapaaminen ei ollut mahdollista.

Digiloikan tapahtuessa Maahanmuuttaja Ohjaamon asiakaskontakteista 96 % tapahtui verkkovälitteisesti. Ennen digiloikkaa asioinneista noin neljännes tapahtui etäpalveluna puhelimitse tai sähköpostin kautta. Perinteisesti maahanmuuttajat ovat Monikulttuurikeskus Mikserin palveluissa asioineet kasvokkain. Hankkeessa myös asiakkaiden etäasiointi onnistui hyvin omakielisten valmentajien kanssa. Valmentajat madalsivat kynnystä asioida puhelimitse ja sähköpostitse jo aikana ennen koronaa. Pandemian myötä vakiintuneeksi toimintatavaksi jäi virtuaaliset tapaamiset. Asiakkaiden etävalmiudet kehittyivät, mutta valmiuksien lisääminen ja ylläpitäminen vaativat jatkuvaa huomioimista.

Pandemia-aikana hankkeessa kiinnitettiin erityistä huomiota aktiiviseen asiakkaiden kontaktointiin ja digitaitojen vahvistamiseen. Koronarajoitusten purkautumisen myötä kasvokkaisten kontaktien määrät lisääntyivät. Etämenetelmät vakiintuivat osaksi arkea, mutta eivät kuitenkaan korvanneen kasvokkaisen palvelun merkitystä koko asiakaskunnan osalta. Etämenetelmien laajamittaisen käyttöönoton on sanottu synnyttäneen ”uusi normaali” -kaltaisen tilanteen Suomessa.

Digitalisaation seurauksena myös ohjaus- ja neuvontapalveluissa erilaisten sähköisten palveluiden ja asiointikanavien, kuten WhatsApp ja Messenger -viestisovellukset ja Facebook sekä chat -palvelut, käyttö lisääntyi. On syytä korostaa, että sähköiset palvelut eivät tavoita kaikkia ihmisryhmiä. Erityisesti huonosti suomea hallitsevat, luku- ja kirjoitustaidottomat sekä vajavaiset tietotekniset taidot omaavat tarvitsevat henkilökohtaista kasvokkain tapahtuvaa palvelua. (Karinen 2020.)

Korona-aikana havaittiin asiakkaiden yleisten valmiuksien heikkenevän nopeasti, koska kosketuspinnat yhteiskuntaan, toimijoihin ja suomen kieleen olivat vähäisemmät. Valmentajien mukaan omakielisen ohjauksen tärkeys korostui noina aikoina muun muassa yhteishakuun liittyvässä tiedottamisessa, koulutuksen merkityksen ymmärryksen lisäämisessä ja valmiuksissa hakeutua koulutukseen. Opiskelijoilla korona-aika toi haasteita opintoihin. Monen opiskelijan kohdalla tuen tarve lisääntyi ja opintojen suorittamiseen saatettiin tarvita lisäaikaa.



Hanke käänsi Kemin kaupungin pandemiatyöryhmän koronatiedotteet kuudelle eri kielelle asiakkaiden ymmärryksen lisäämiseksi poikkeustilanteessa. Tiedotteet löytyivät kaupungin verkkosivulta, jonka lisäksi valmentajat jakoivat niitä asiakkaille mm. WhatsApp -sovelluksen kautta.

4.2.4 Osatyökykyisyys

Maahanmuuttaja Ohjaamon asiakkaiden osalta ei ole olemassa tilastoja siitä, kuinka moni heistä olisi luokiteltavissa osatyökykyiseksi. Aloitustietolomakkeen täyttäneistä asiakkaista 14 henkilöä ilmoitti, että hänellä on vammaisetuuteen oikeuttava tai jokin muu vamma. 74 asiakasta ilmoitti olevansa jostain muusta syystä heikossa asemassa työmarkkinoilla. 27 asiakasta valitsi kohdan "En halua vastata" kysyttäessä edellä mainittuja asioita. Lukuihin on syytä suhtautua varauksella, sillä maahanmuuttaja-asiakas ei aina täytä lomakkeita totuudenmukaisesti arkaluontoisten tietojen osalta viranomaispelosta tai ymmärryksen puutteesta johtuen. Monissa kulttuureissa myös vammaisuus tai muut rajoitteet koetaan häpeäksi tai asiaksi, joista vaietaan. Lisäksi ymmärrystä erilaisten ongelmien syistä tai mahdollisuuksista saada ongelmiin apua on olemassa kulttuurista riippuen hyvinkin heikosti, jolloin asiakas ei välttämättä edes osaa ottaa asiaa puheeksi. Hankkeen aikana selviteltiin yhteistyössä sosiaali- ja terveystieteiden kanssa useiden asiakkaiden terveydentilaa, joiden johdosta asiakkaita ohjattiin jatkotutkimuksiin diagnoosin saamiseksi ja lopulta heille oikeiden palveluiden piiriin.

Luku- ja kirjoitustaidottomuus hankkeen asiakaskunnassa korostui erityisesti joissakin kieliryhmissä. Somalinkielisistä asiakkaista noin 20–30 prosenttia oli omalla äidinkielellään luku- ja kirjoitustaidottomia. Luku- ja kirjoitustaidottomia asiakkaita onliuseita myös mm. arabian- ja burmankielisissä asiakkaissa. Luku- ja kirjoitustaidottomuus on merkittävä työkykyä ja opiskelumahdollisuuksia rajoittava tekijä. On huomioitava, että vaikka asiakkaalla olisikin jonkinlainen luku- ja kirjoitustaito tai hyvätkin taidot, voi suomalaisen yhteiskunnan ja toiminnan hahmottaminen olla vaikeaa, koska omassa kulttuurissa ja kielessä ei usein ole vastinparia suomen kulttuuriin ja kieleen. Hankkeen avulla on kuitenkin työllistynyt myös luku- ja kirjoitustaidottomia asiakkaita vakituusiinkin työsuhteisiin. Kouluttautumisen näkökulmasta luku- ja kirjoitustaidottomuus tarkoittaa, että tiedon omaksuminen lukemalla ei ole realistista. Opinnoissa tarvitaan tukiopetusta ja yksilöllisiä opetussuunnitelmia.

Vuonna 2011 EU:n työvoimamarkkinatutkimuksessa selvitettiin osatyökykyisten työllisyyttä. Tutkimustulosten laajennettaessa koskemaan koko perusjoukkoa pystyttiin arvioimaan, että noin 1,9 miljoonalla suomalaisella työikäisellä olisi jokin pitkäaikaissairaus tai vamma. Tuosta joukosta noin 600 000 olisi joiltakin osin osatyökykyinen ja vammasta olisi haittaa työelämässä. Kyseisenä vuonna työikäisen väestön määrä oli 3,3 miljoonaa eli osatyökykyisyyden esiintyvyys olisi 18 %. Vuonna 2011 muiden henkilöiden työllisyysaste oli 74,8 % ja osatyökykyisten 50,6 %. Ongelmana on lisäksi se, että osatyökykyisten, pitkäaikaissairaiden tai vammaisten henkilöiden työllisyysasteista ei ole saatavilla ajantasaista tietoa. EU maiden keskinäisissä vertailussa osatyökykyisten työllisyysasteella mitattuna Suomi sijoittui viidenneksi. Tämän jälkeisestä kehityksestä ei ole tietoa. (HE 198/2021.)

Osatyökykyisyydestä ei ole yhtä yhtenäistä määritelmää. Osatyökykyisiä voivat olla esimerkiksi vammaiset, pitkäaikaissairaat, vakavasta sairaudesta toipuvat, elämänkriisin kokeneet. Osatyökykyisiä voivat olla myös pitkäaikaistyöttömät, joiden työ- ja toimintakyky on alentunut vamman, sairauden tai sosiaalisten syiden takia. Osatyökykyisyyden käsite pitää sisällään ajatuksellisesti henkilön tahtotilan ja pyrkimyksen työmarkkinoille. (Järvikoski 2013, Lehto 2011.)

Työvoiman ulkopuolella olevien maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjaus ja palvelut kunnissa selvitysraportin (2020) mukaan, "Vaikuttaa siltä, että monet osatyökykyisten palvelut ovat saatavilla vasta kotoutumisajan ylittäneille, vaikka osatyökykyisyys voidaan – ja tulisi – havaita jo aikaisemmin. Osatyökykyisten palveluihin ja palvelupolkuun tulisi kiinnittää enemmän huomiota".



5 Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin toimintamallit

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi on monialainen palvelupiste työikäisille kemiläisille maahanmuuttajille. Palvelupisteestä saa tietoa, tukea ja apua yhdestä paikasta. Palvelut ovat vapaaehtoisia, ilmaisia ja luottamuksellisia, ja niitä tarjoavat Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hanke (ESR) yhdessä Monikulttuurikeskus Mikserin ja muiden toimijoiden kanssa. Sijainti on Monikulttuurikeskus Mikserissä, osoitteessa Lapintie 11-13, 94100 Kemi.

Omakielinen valmentaja palvelee suomen/selkosuomen lisäksi omalla äidinkielellään: englanti, venäjä, arabia, somali, persia ja dari. Toimintaa on yksilö- ja ryhmäohjaus tai yksilö- ja ryhmävalmennus muotoisina, ja asiakas osallistuu näistä haluamiinsa. Maahanmuuttaja Ohjaamon palvelupisteessä voi kysyä työhön, uraan ja koulutuksiin liittyvistä asioista, mikään kysymys ei ole väärä. Mikäli vastausta ei löydy heti, se etsitään yhdessä. Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin palvelupiste on auki ma - to klo 10-16 ilman ajanvarausta.

Tutustu Monikulttuurikeskus Mikserin ja Maahanmuuttaja Ohjaamon palvelutarjontaan, valitse sinulle sopivat toiminnot ja löydä oma polkusi.

Matalan kynnyksen nopea apu

Päivystys suomeksi ja englanniksi
ma - to
klo 10:00 - 15:00

Monikielinen päivystys
ma - to
klo 13:00 - 15:00

- ✓ Enemmän aikaa vaativat ohjaukset tapahtuvat varatuilla ajoilla.
- ✓ Nopea apu tai ohjaus oikean palvelun piiriin, tai ajan varaamisen kotoutumisvalmentajalle
- ✓ **Omakieliset kotoutumisvalmentajat:** venäjä, arabia, persia/dari, kurdi, turkki, somalia

Kuvio 4. Matalan kynnyksen nopea apu.

5.1 ASIAKKAAN POLKU, HANKKEEN TOIMINTAMALLI

Asiakkaan tullessa ensimmäistä kertaa Maahanmuuttaja Ohjaamoon kartoitetaan hänen palvelun tarpeensa. Jos asiakkaalla todetaan tarve hankkeen palveluille, täytetään ESR-aloituslomake ja henkilötietolomake sekä varataan aika valmentajalle. Jos tarvetta asiakkuudelle ei todeta, autetaan asiakasta hänen akuutissa asiassaan tai ohjataan hänet oikean palvelun luokse.

Ensimmäisillä tapaamiskerroilla kartoitetaan tarkemmin asiakkaan koulutusta, työkokemusta, osaamista, toimintakykyä ja toiveita sekä laaditaan tarvittavia asiakirjoja. Asiakkaalla on käytössään hankkeen ja laajemmin Monikulttuurikeskus Mikserissä tarjottavista palveluista koostuva Pick & Mix -palvelutarjotin (kuvio 6), josta valitaan hänen tilanteeseensa sopivat palvelut. Asiakkaan tarpeen mukaan kartoitetaan myös muiden toimijoiden tarjoamat palvelut.

Asiakkaan valmennuspolku räätälöidään hänen tarpeidensa mukaiseksi ja mittaiseksi.



Kuvio 5. Asiakkaan polku.

5.2 PICK & MIX –PALVELUTARJOTIN

Hankkeessa koostettiin Pick & Mix -palvelutarjotin, jonka tarkoituksena oli auttaa maahanmuuttajia kotoutumaan heidän itsensä valitsemilla toiminnoilla. Tavoitteena oli myös parantaa heidän osallisuuttaan omassa kotoutumisprosessissaan sekä lisätä koulutus- ja työllistymisvalmiuksia.

Toiminnalle asetettiin seuraavat tavoitteet:

- Itse valituilla toiminnoilla motivoidaan kotoutumaan Suomeen ja asuinkaupunkiin.
- Asiakkaat voimaantuvat, pystyvät toimimaan itsenäisemmin ja saavat itsevarmuutta.
- Valmennuksessa huomioidaan kokonaistilanne, tuetaan muuttuvassa elämäntilanteessa ja ollaan aidossa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa.
- Syrjäytymisuhan alla olleet löytävät oman paikkansa yhteiskunnasta, kun he oppivat kieltä, ovat säännöllisessä kontaktissa muiden kanssa ja löytävät uusia mahdollisuuksia.



Kuvio 6. Pick & Mix –palvelutarjotin, esimerkki.

Pick & Mix -asiakkaat ovat kokeilleet tarjottimen toimivuutta käytännössä. Jokainen asiakas on valinnut itselleen sopivan viikko-ohjelman, jota he ovat arvioineet yhdessä valmentajien avustuksella. Oman valmentajan kanssa on tarkasteltu asiakkaan motivaatiota, kielen kehitystä ja arvioitu toiminnan vaikutusta muun muassa terveyteen, jaksamiseen ja oppimiseen liittyen.

Ohjausta tehdään Pick & Mix -palvelutarjottimen mukaisesti. Asiakas poimii tarjottimelta sopivia toimintoja työllistymiseen liittyvien taitojen, kielitaidon parantamiseen ja palvelujärjestelmän ymmärtämisen lisäämiseen liittyen. Lisäksi etsitään motivaatiota kohottavaa ja ylläpitävää harrastusta tai ryhmätoimintaa esimerkiksi Mikseristä. Pick & Mix -palvelutarjotin on yksinkertainen työkalu, joka auttaa sekä palveluntarjoajaa että asiakasta hahmottamaan mitä palveluita on tarjolla ja millä



eri tavoin hän voi itseään kehittää ja auttaa pääsemään lähemmäs kouluttautumis- tai työllistymistavoitettaan.

Hankkeen toimintamallien kehittämistä ja tavoitteiden saavuttamista on edistetty muun muassa seuraavien Pick & Mix -palvelutarjottimelta löytyvien toimintojen avulla:

5.2.1 Työ

Avoin työelämäinfo:

- Yhteistyössä työelämätoimijoiden kanssa järjestettyjä kaikille avoimia infotilaisuuksia.
- Tavoitteena antaa asiakkaille oikeaa ja selkeää tietoa työelämästä ja siten parantaa heidän työllistymis- ja työelämävalmiuksiaan. Infojen avulla voidaan mm. luoda uusia kontakteja, madaltaa työelämän kynnyksiä, korjata väärinymmärryksiä ja lievittää ennakkoasenteita.
- Toteutuksena esimerkiksi keskustelut, infot, esitelmät, pajat, vierailut ja vierailijat työelämästä. Omakieliset valmentajat tulkaavat tarvittaessa.
- Toteutettu sisällöltään samanlaisena myös Virtuaalisia työelämäinfoja.

Avoin työnhakuklubi:

- Työnhakuklubissa käsitellään laajasti työelämään liittyviä asioita esim. työn tekeminen, työn muodot, työpaikat, työpaikan säännöt, työtehtävät ja työelämän pelisäännöt sekä tutustutaan eri ammatteihin. Etsitään työpaikkoja ja opetellaan työnhakua.
- CV-pajoja, työhakemuspajoja.
- Työhaastatteluharjoituksia.
- Toteutusmuotona esimerkiksi keskustelut, infot, esitelmät, työpajat, vierailut ja vierailijat.
- Omakieliset valmentajat toimivat kieliapuna tarvittaessa.

Virtuaalinen työllisyysstartti 1

- Virtuaalinen työllisyysstartti on työhön ja työelämään aktivoivaa yksilö- ja ryhmätoimintaa pidempään työttömänä olleille kemiläisille maahanmuuttajille.
- Tavoitteena antaa räätälöityä työelämä tietoutta, lisätä työelämävalmiuksia sekä antaa kokonaisvaltaista ja pitkäkestoista tukea pitkään työttömänä olleille maahanmuuttajille.
- Ryhmä- ja yksilövalmennuksessa osallistuja saa valmennusta omien päämäärien selkiyttämiseen, työllistymis- ja koulutusmahdollisuuksien kartoittamiseen sekä työ-, työkokeilu- ja koulutuspaikkojen hakemiseen.
- Kokeiltiin kuntouttavan työtoiminnan ja selko- ja omakielisen valmennuksen yhdistämistä. Toteutus yhteistyössä Meriva sr:n sekä Kemin kaupungin työllisyyspalveluiden kanssa. Asiakkaat osallistuivat kokeilun aikana joko Kemin kaupungin toimipisteiden tai Merivan kuntouttavaan työtoimintaan tai työkokeiluun.
- Ryhmätoimintaa toteutettiin kerran viikossa etäyhteyksien välityksellä ja loput päivät työviikosta osallistuja on työpaikalla kuntouttavassa työtoiminnassa tai työkokeilun sopimuksella.

Virtuaalinen työllisyysstartti 2

- Ryhmämuotoista työhön ja työelämään aktivoivaa toimintaa.
- 20 tapaamiskertaa kerran viikossa (2 h), jonka jälkeen tarvittaessa aika omakielisen valmentajan kanssa.
- Kaikille maahanmuuttajille avoin ryhmä.
- Koostuu moduuleista 1. Minä ja työ, 2. Minä, työ ja yhteiskunta, 3. Minä hakemassa työtä.

TE-toimiston vierailut

- ”TE-toimisto vierailee” Maahanmuuttaja Ohjaamon tiloissa.
- TE-toimiston asiantuntija ottaa asiakkaitaan vastaan ajanvarauksella, työparina toimii hankkeen ura- ja kotoutumisvalmentaja.
- Usein työtä asiakkaan kanssa jatketaan molempien toimesta Maahanmuuttaja Ohjaamon kartoittaessa esimerkiksi asiakkaan kanssa tarkemmin asiakasta kiinnostavia työmahdollisuuksia.
- Lisäksi Maahanmuuttaja Ohjaamon asiakkaille on ilman ajanvarausta ollut tarjolla neuvontaa heidän tarvitsemiinsa asioihin.
- Tapahtumilla kerättiin kokemuksia uuden työvoimapalvelumallin (alkaen 2.5.2022) voimaantumaa ajatellen ja ideoitiin mallia asiakkaiden jatkopolkujen sujuvoittamiseksi.

Työpaikka-pilotti

- Työllistymisen esteiden huomioiminen ja ratkaiseminen työpaikkavalmennuksen avulla.
- Tavoitteena asiakkaiden polku työllistymiseen ja työnantajan mahdollisuus työllistää maahanmuuttajia.
- Apu työhaastettuihin, perehdytyksiin ja varsinaisen työn aikana ilmeneviin muihin tarpeisiin.
- Tarvittaessa jalkautuvaa työtä.
- Omakieliset valmentajat loivat ammattisanaston käännökset, joita voi hyödyntää pesuloissa. Kielinä somali, arabia, dari, kurdi ja englanti. Käännökset löytyvät osoitteesta www.toivola-luotola.fi

5.2.2 Koulutus

Avoin koulutusinfo:

- Yhteistyössä koulutuksenjärjestäjien kanssa järjestettyjä kaikille avoimia infotilaisuuksia.
- Tavoitteena antaa asiakkaille oikeaa ja selkeää tietoa koulutuksista ja koulutusmahdollisuuksista, hakuaajoista, oppilaitoksista, taloudellisesta tuesta, soveltuvuudesta eri opintoihin ja työmahdollisuuksista opintojen aikana.
- Toteutusmuotona esimerkiksi keskustelut, infot, esitelmät, työpajat, vierailut ja vierailijat.
- Omakieliset valmentajat toimivat tarvittaessa kieliapuna.
- Toteutettu sisällöltään samanlaisena myös Virtuaalisia koulutusinfoja ja Hybridi-koulutusinfoja.

Korttitreenit:

- Tavoitteena lisätä maahanmuuttajien työllistymismahdollisuuksia ja parantaa heidän opiskeluvalmiuksiaan.
- Vastattu mm. täsmätarpeeseen tilanteessa, jossa maahanmuuttajataustaiset työntekijät eivät saaneet työturvallisuuskorttejaan uusittua ja kausivakinaisen työn alkaminen oli tästä syystä vaarassa.
- Ryhmä- ja yksilöohjausta.



Digiapu

- Tuki digitaalisten välineiden käyttöön tuli ajankohtaiseksi koronapandemian aiheuttamien rajoitusten suljettua paikan päällä tapahtuvat palvelut. Asiakkailla ilmeni ongelmia omien laitteiden, kuten puhelimen ja tietokoneen käytön kanssa, mikä hankaloitti osallistumista hankkeen toimintaan ja asiointiin eri tahojen kanssa.
- Asennettiin tarvittavia ohjelmia ja sovelluksia.
- Opeteltiin käyttämään eri virastojen ja toimijoiden sähköisiä asiointikanavia.
- Digitaalisten taitojen parantaminen lisää osallisuutta ja osallistumisen mahdollisuuksia.

5.2.3 Kotoutuminen ja orientaatio

Kotikaupunki Kemi – opas maahanmuuttajille

Erilaiset keskustelu- ja vertaisryhmät

Kuten: Virtuaalikaupunki (arabia), Äijäryhmä - ohjaus ja neuvonta poikkeustilanteessa (somaliala), Oma-kielinen keskusteluklubi

- Tavoitteena lisätä luottamusta ja vahvistaa valmentajan ja asiakkaiden välisiä suhteita, auttaa asiakkaita asettamaan tavoitteita ja löytämään keinoja niihin pääsemiseksi sekä lisätä asiakkaiden osallisuutta ja ymmärrystä.
- Aiheet liittyvät koulutukseen, työelämään sekä laajemmin yhteiskuntaan.
- Matala kynnyksellinen osallistuminen omakielisyyden vuoksi. Omakielisessä ryhmässä asiakkaan on helpompaa saada kuuluviin omat ajatuksensa ja ideansa. Tieto välittyy omakielisessä ryhmässä täydellisempänä ja ymmärrettävämpänä, kuin ryhmässä, joissa on edustettuna useita kieliryhmiä.
- Valmentaja kirjaa asiat päiväkirjaan ja tuo terveiset muun henkilöstön käyttöön.
- Etäryhmissä tavoitteena myös etäyhteyksivälineiden käytön opetteleminen ja kommunikointi etäyhteyksien avulla.

Palveluohjaus ja neuvonta Lapin AMK:n kansainvälisille tutkinto-opiskelijoille:

- Edistetään opiskelijoiden työllistymistä alueelle.
- Lisätään työnantajien tietoa ja valmiuksia kansainvälisen työvoiman palkkaamiseen.
- Annetaan tietoa Kemian kaupungin ja tarvittavien virastojen toiminnasta ja niissä asiointista.
- Varmistetaan että opiskelijat osaavat hakea apua ja selviytyvät kriisitilanteista.
- Vähennetään ennakkoluuloja ja ehkäistään yksinäisyyttä.
- Vahvistetaan opiskelijoiden itsetuntoa sekä lisätään itsenäisyyttä ja omatoimisuutta.
- Toteutettu virtuaalisena (koronarajoitukset).

Yhteiskuntaorientaatio Lapin AMK:n kansainvälisille tutkinto-opiskelijoille:

- Annetaan opiskelijoille oikeaa ja selkeää tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja palvelujärjestelmästä, oikeuksista ja velvollisuuksista sekä mahdollisuuksista oppia suomen kieltä.
- Lisätään yhteiskunnallista osallistumista ja sosiaalista kanssakäymistä, vähennetään ennakkoluuloja ja ehkäistään yksinäisyyttä mm. antamalla tietoa vapaaehtoistyön mahdollisuuksista ja harrastusvaihtoehdoista.
- Vahvistetaan opiskelijoiden itsetuntoa sekä lisätään itsenäisyyttä ja omatoimisuutta.
- Toteutettu sekä virtuaalisena (koronarajoitukset), että kasvotusten.

Yhteiskuntatieto OmaVisio aikuisten perusopetuksen ryhmille (Kemin lyseon lukio ja Peräpohjolan opisto):

- Kotoutumisvalmentajat tutustuivat yhteiskuntatiedon kurssin oppimateriaaleihin ja kertoivat omista kokemuksistaan ja havainnoistaan niihin liittyen. Avointa keskustelua aiheesta ryhmän kanssa.
- Tavoitteena antaa osallistujille oikeaa ja selkeää tietoa, jotta ennakkoluulot ja väärinymmärrykset vähenisivät.
- Kemin lyseon lukion tapaamiset oli suunnattu koko ryhmälle. Teemoina olivat suomalaiseen yhteiskuntaan liittyvät asiat, kuten Maahanmuuttoviraston palvelut, Suomessa asuvan oikeudet ja velvollisuudet, Koulutus ja työllistyminen, Työelämä sekä Yrittäjyys.
- PPO:n tapaamiset oli suunnattu ryhmän miesoppilaille. Teemoina olivat mm: Suomessa asuminen, Tasa-arvo, Seksuaalisuus, Ihmisiin tutustuminen ja kunnioitus, Vapaaehtoistyö sekä Sosiaalinen osallistuminen.

5.2.4 Monikulttuurikeskus Mikserin toiminta

Monikulttuurikeskus Mikseri on Kemissä sijaitseva Toivola-Luotolan Setlementti ry:n matalan kynnyksen kohtaamispaikka. Toimintaa rahoittavat Sosiaali- ja terveysministeriön järjestöjen avustuskeskus STEA ja Kemin kaupunki. Mikserin tavoitteena on tukea maahanmuuttajien toimintakykyä ja elämänhallintaa, lisätä osallisuutta sekä osallistumismahdollisuuksia ja vahvistaa sosiaalisia verkostoja, vähentää yksinäisyyttä ja ennaltaehkäistä syrjäytymistä. Mikseri tarjoaa turvallisen ja yhdenvertaisen ympäristön, jossa voidaan tutustua ja osallistua suomalaiseen yhteiskuntaan Mikserin tukemana. Toiminnallaan Mikseri lisää yhteisöllisyyttä sekä osallistavaa kaksisuuntaista kotoutumista ja hyviä väestösuhteita koko Meri-Lapin alueella.

Monikulttuurikeskus Mikserin toiminta voidaan jakaa viiteen toimintamuotoon:

- avoin matalan kynnyksen kohtaamispaikkatoiminta (vapaata yhdessäoloa sekä tietoa alueen palveluista, tapahtumista, vapaa-ajan toiminnasta ja harrastuksista. Tuetaan osallistumista ja lisätään osallisuutta)
- Ryhmätoiminnot (mm. läksykerhot, liikunnalliset ryhmät, käsityökerhot, naisten ja nuorten ryhmät, peliryhmät)
- neuvonta ja ohjaus (opastusta asioiden hoitoon ja arjen ongelmatilanteisiin)
- tapahtumat ja tilaisuudet (mm. kulttuuri-illat, Maailma tuli kaupunkiin -tapahtuma)
- Vapaaehtoistoiminta (ohjaajana, tapahtumajärjestäjänä, vertaistukena)

5.3 VALMENNUSPROSESSI

Hankkeessa toteutetun valmennustyön avulla pyrittiin reagoimaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa asiakkaiden ongelmiin. Ratkaisuja pyrittiin löytämään ennaltaehkäisevästi ennen kuin ongelmat kasaantuivat ja asiakkaista tuli niin sanottuja väliinputoajia. Käsitteellisesti kyse on asiakastyön menetelmästä (case management) sekä palveluiden yhteensovittamisesta organisaatioiden tasolla (service coordination). Palveluohjaukselle on luonteenomaista työtapojen, tavoitteiden ja tuen räättälöiminen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan ja palveluohjaajan välinen prosessi perustuu osapuolten väliseen luottamukselliseen suhteeseen, tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen. Palveluohjauksen merkitys korostuu erityisesti silloin, kun asiakkaan palvelutarve on pitkäaikainen ja monimutkainen. (Hänninen 2007.)

Yksilöllisessä ja asiakasta tukevassa toimintatavassa on kokemusten pohjalta koettu tärkeäksi antaa tilaa asiakkaan omalle prosessille. Tuolloin korostuvat asiakkaan omat tavoitteet, valmiudet ja tarpeet. Asiakkaille annetaan prosessin vaatima aika ja palvelua toteutetaan yksilöllisen aikataulun mukaisesti. Asiakkaan kanssa käydyissä keskusteluissa tuetaan tämän yksilöllisiä tavoitteita, vastaan havaittuihin tarpeisiin ja viritetään motivaatiota toimintaan. Yhteisesti määritellyt tavoitteet, johon molemmat osapuolet, sekä asiakas että valmentaja ovat sitoutuneet, edesauttaa heidän välisensä luottamuksen rakentumista. Asiakkaan motivaatiota edistäviä tekijöitä ovat muun muassa henkilökohtainen tuki, positiivinen ja optimistinen keskusteluilmapiiri, yhteiskeskustelut ja oikean tiedon saaminen. (Sirviö & Alapuranen 2013.)

Asiakaslähtöisessä ajattelutavassa korostuu asiakkaan aktiivinen osallisuus omien asioiden / palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Asiakkaiden itsensä näkökulmasta tarkasteltuna palveluiden ja eri toimenpiteiden laatu on parempaa. Asiakaslähtöisen mallin tavoitteena on edistää ja lisätä eri palveluntuottajien keskinäistä tiedonkulkua ja yhteistyötä, mitkä tekijät vähentävät päällekkäistä toimintaa ja säästävät resursseja. Hyvin keskeistä on myös asiakkaan objekti aseman muuttuminen subjektiksi, mikä vähentää asiantuntijavaltaa ja demokratisoi palveluprosesseja. (Luhtasela 2009.)

Maahanmuuttaja Ohjaamossa edellä mainittuja toimintatapoja on pystytty aidosti toteuttamaan ja löytämään yhdessä asiakkaan kanssa hänelle oikea verkosto ja tukitoiminnot sekä lisäämään asiakkaan ymmärrystä ja kykyä itsenäiseen toimintaan. Esimerkiksi perhesiteen perusteella saapuneilla asiakkailla tai opiskelijoilla toimijaverkostoa tai henkilökohtaisia tukiverkkoja ei välttämättä ole laisinkaan. Asiakkaan oma polku alkaa itsearvioinnin menetelmin, tarkoituksenmukaista verkostoa kooten ja ymmärryksen lisääntyessä muotoutua. Valmentaja toimii asiakkaan rinnalla kulkijana ja tukijana. Valmentajan roolina on toimia asiakkaan ja järjestelmän välisenä tulkkina ja tukihenkilönä, ohjata ja saattaa asiakas hänen tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Prosessissa korostuvat tuki ja ohjaus sekä asiakkuuden alkuvaiheeseen panostaminen. Siirtymävaiheisiin on syytä kiinnittää erityistä huomiota. On tärkeää, että asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen tapahtuvat saatuaan vaihtoen. Valmentajaa voi luonnehtia yhteyshenkilöksi asiakkaan, järjestelmän, oppilaitosten ja työnantajien välillä. Valmennustyö ei ole yksilötyötä vaan yhteistyötä. Prosessissa hyödynnetään saatavilla olevia verkostojen kokemusta ja moniammatillisuutta.

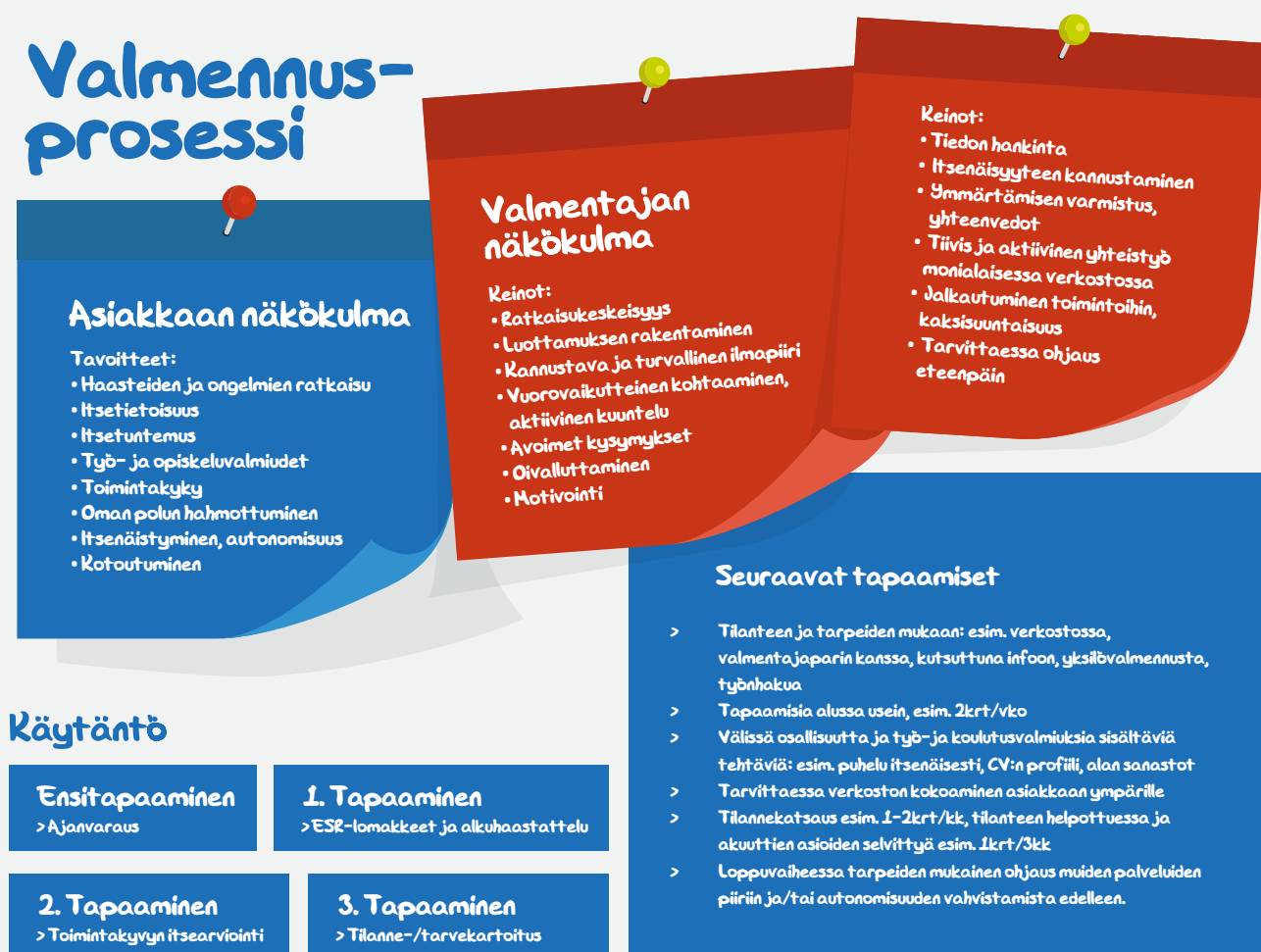
Valmennukseen liittyy pidemmän ajan tavoitteita. Useimmiten asiakkailla on eri syistä johtuen ollut esteitä työllistyä, esim. ulkomailla suoritettu tutkinto, koulutuksen, kielitaidon tai työkokemuksen puute. Lisäksi haasteena voi olla vaikeita perhetilanteita, epätietoisuus omista kyvyistä ja työnteon vaatimuksista, heikko tietämys suomalaisesta työkulttuurista ja -tavoista, mielenterveydellisiä ongelmia, motivaation ja voimavarojen puutteita, tai kaikista edeltävistä erilaisina yhdistelminä. Valmennusprosessin aikana esille on tullut yllättäviä, voimavaroja ja ratkaisua vaativia asioita, jotta polulla on voitu edetä. Asiat ovat usein vaatineet vahvaa verkostotyötä. Usein ratkaisevaa polulla

etenemiselle on ollut henkilökohtaisessa elämässä olevien asioiden esille nouseminen. Kun käytännön esteet on ratkaistu, on koulutukseen ja työelämään siirtyminen mahdollista.

Tietyissä kieliryhmissä valmennus on lisännyt naisten osallistumista toimintoihin ja oman tulevaisuuden suunnittelu on lisääntynyt valmennuksen myötä. Somalinkielisen valmentajan mukaan naiset ovat rohkaistuneet osallistumaan myös miesvaltaiseen toimintaan ja suunnittelemaan arkea kodin ulkopuolelle, mikä omassa kulttuurissa on harvinaista. Valmennuksessa on usein noussut esille myös uskontoon liittyvät esteet, kuten rukoileminen työaikana tai vaatetus.

Arabiankielinen valmentaja kertoi Maahanmuuttaja Ohjaamon valmennuksen motivoineen vuosia passivoituneessa tilassa olleita asiakkaita hakeutumaan ensin suorittamaan perusopetuksen oppimäärän ja siihen perään ammattitutkinnon. Valmennus on antanut asiakkaille varmuutta ja uskallusta toimia itsenäisemmin.

Seuraavassa kuviossa on esitetty Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemmin valmennusprosessi.



Kuvio 7. Valmennusprosessin kuvaus

Maahanmuuttaja Ohjaamossa jokaisen asiakkaan kohdalla kartoitettiin yksilöllisesti, mitä tukea ja apua hän tarvitsee. Yksilöohjaus tai valmennusprosessin pituus riippui asiakkaan tilanteesta. Alussa tapaamiset saattoivat olla viikoittain, sitten kerran kahdessa viikossa ja seuranta yhteydenotot kuukausittain tai tarpeen vaatiessa. Jos asiakas ei ottanut yhteyttä, valmentaja kontaktoi asiakasta itse soittamalla tai viestien välityksellä.

Jokaiselle asiakkaalle nimettiin asiakkuuden alkaessa niin sanottu "kotipesä". Kotipesällä tarkoitetaan asiakkaan palveluverkoston vastuutahoa, joka voi olla esimerkiksi TE-palveluiden tai kunnan maahanmuuttopalveluiden vastuuvirkailija tai jos muuta ei ole, Maahanmuuttaja Ohjaamo. Työtä asiakkaan kanssa tehdessä täytyy olla selvää, että toimenpiteet eivät vaikuta kielteisesti esimerkiksi asiakkaan toimeentuloon tai muualla tehtyihin suunnitelmiin. Vastuuvirkailija tietää asiakkaan tilanteen parhaiten ja hänellä on tärkeä rooli yhteistyökumppanina. Yhteisten toimintatapojen, työnjaon ja tapaamisen suunnittelusta kotipesän ja hankkeen välillä on kertynyt hyviä kokemuksia. Viranhaltijat tekevät verkostossa omaa työtään, jonka lisäksi Ohjaamon valmentajat ovat pystyneet paneutumaan ja käyttämään aikaa sellaisten asioiden ja ongelmien ratkaisemiseen ja poistamiseen, jotka eivät kuulu kotipesän tehtäviin. Kotipesän työ voi olla hyvinkin säännöstelltyä ja aikataulutettua, jolloin aikaa ja mahdollisuutta "ylimääräiselle" työlle ei ole.

Valmennusprosessin tavoitteena on madaltaa esteitä ja lisätä asiakkaiden osallisuuden tunnetta. Asiakkaan osaamisen läpikäyminen ja tunnistaminen edesauttavat ja avaavat eri vaihtoehtoja, joiden myötä asiakkaalle voidaan yhdessä rakentaa järkevä polku kohti tavoiteltavaa lopputulosta. Tärkeää on, että asiakas kokee kuuluvansa johonkin. Sitä, että asiakas tuntee itsensä merkitykselliseksi ei voi ylikorostaa. Kokemus siitä, että joku kuuntelee ja välittää juuri minusta sekä auttaa tarvittaessa eteenpäin on ensiarvoisen tärkeä.

Valmennusprosessin aikana asiakkaille annetaan heidän tarvitsemaansa oikeaa tietoa sopivassa aikataulussa. Riskinä prosessissa on, että asiakas kohtaa informaatiotulvan, jolloin hänen on vaikea hahmottaa, mistä on kyse ja missä järjestyksessä asioita pitäisi hoitaa. Ymmärrys voi jäädä heikoksi ja valmentajan onkin tärkeää ymmärtää erilaisten asiakkaiden kyky vastaanottaa tietoa ja toimia ohjeiden mukaan. On hyvä tavata asiakasta myös valmennuksen varrella ilman asetettuja tavoitteita ja aikataulutuksia.

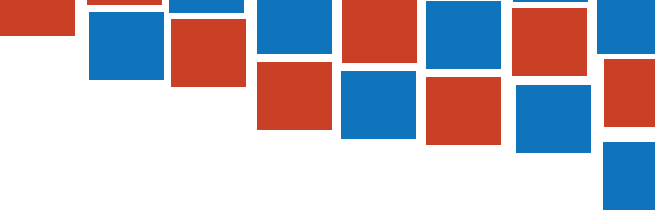
Valmentajan pitää osata yhdistää teoria ja käytäntö sekä reflektoida prosessissa heränneitä ajatuksia, arvioida omia kykyjään ja prosessin etenemistä itsenäisesti. Teoriaan kuuluu asiakastyössä tärkeimmät lait, palvelujärjestelmät ja muut toimintamallit, joiden perusasiat tulee olla hallussa, että pystyy kertomaan niistä asiakkaille ja soveltamaan niitä työssään.

Valmentajan on osattava tukea asiakkaan elämässä askelia, joiden avulla on realistista työllistyä ja kotoutua yhteiskuntaan. Asiakkaan käsitys omista mahdollisuuksistaan voi olla hyvinkin epärealistinen esimerkiksi pitkän maassaolon jälkeen, jos työllistyminen ei ole missään vaiheessa onnistunut tai jos kosketuspinta ja ymmärrys ympäröivään yhteiskuntaan ovat vähäisiä.

5.3.1 Omakielisyys ja selkokieliyys

Omakielinen valmentaja on paljon muutakin, kuin tulkki tai kulttuuritulkki. Omakielinen ohjaus ja valmennus edistävät asiakkaiden ymmärrystä uuden kotimaan käytännöistä, tavoista, säännöistä, normeista, viranomaisasioinnista ja muista eteen tulevista tilanteista. Omakohtaiset kokemukset kotoutumisprosessista tekevät omakielisistä valmentajista asiakkaiden vertaisia. Tieto siitä, että toinen on kokenut samoja asioita helpottaa luottamussuhteen luomista. Kulttuurin tuntemus ja omakohtainen kokemus auttavat ymmärtämään paremmin asiakkaiden todelliset tarpeet.

Omakielisyys ja vuorovaikutteinen valmennus ovat lisänneet asiakkaiden ymmärryksen tasoa ja osallisuutta. Valmennuksessa on voitu käyttää aikaa keskusteluihin mm. erilaisista uskomuksista ja käsityksistä. Valmentaja on voinut tarvittaessa kyseenalaistaa asiakkaan omia näkemyksiä, koska valmentajalla on tieto lähtömaan ja uuden kotimaan tavoista. Valmennuksella on väärinymmärrysten



oikaisemisen kautta pystytty vaikuttamaan vääristä tai vajavaisista tiedoista johtuviin asenteisiin. Omakieliset valmentajat ovat kokemusasiantuntijoita työssään.

Käytettäessä asiointitulkkia, on monta tekijää, minkä vuoksi asiakas voi joko ymmärtää asiasta vain osan tai pahimmillaan hän ei ymmärrä asiaa laisinkaan. Asiakaspalvelijalla on vastuu siitä, miten hän sanoittaa asian tulkin käännettäväksi. Tulkin tehtävä on kääntää. Usein omassa kielessä ei ole vastaavia sanoja tai oman maan palvelujärjestelmässä ei ole vastaavia palveluja, mitä pyydetään kääntämään. Siksi asiointitulkin puhe viliseekin usein suomenkielisiä sanoja (esim. työmarkkinatuki, verkkopankkitunnukset, verokortti), joita tulkin tehtävä ei ole selittää. Vaikka asiakkaalle onnistuttaisiin avaamaan asiat tulkkauksen kautta, täytyy silti muistaa, että vaikeaselkoiset asiat eivät usein tule ymmärretyksi ja selittäminen tai käytännön tekeminen vaatii toistoja. Omakielisen valmentajan työssä tyypillistä onkin ollut tulkkaustilanteissa tilanteen pysäyttäminen. “Anteeksi, odota, minä vähän selitän”. Askel kerrallaan on pystytty aidosti lisäämään asiakkaan ymmärrystä. Kynnys kysymiseen on myös madaltunut valmennuksen myötä, kun valmentaja on itse aloitteellinen selittämisessä. Näin asiakkaalle ei jää oloa, että hänen olisi pitänyt ymmärtää, mistä puhutaan, eikä siksi kehtaa kysyä lisää. Maahanmuuttaja Ohjaamossa lukuisien asiakkaiden kohdalla on yhä uudestaan harjoiteltu esimerkiksi omien henkilötietojen ymmärtämistä ja täyttämistä erilaisille lomakkeille. Matka siitä tilanteeseen, jossa vaikkapa jonkin etuuden hakeminen sähköisen tunnistautumisen avulla itsenäisesti verkkopalvelussa onnistuisi, on pitkä. Mutta – jokaisen asiakkaan kohdalla mahdollinen.

Tärkeäksi osoittautui myös tuki valmentajalta, jonka kieli ja kulttuuri eivät välttämättä olleet asiakkaan kanssa samat, mutta maahantulon syy oli sama tai samankaltainen. Vertaisuus yhdisti esimerkiksi kansainväliseksi opiskelijaksi Suomeen tullutta valmentajaa ja hankkeen asiakkuudessa olevia kansainvälisiä opiskelijoita. Myös samankaltaisen kulttuuritaustan huomattiin olevan valmentajan valikoitumista ja asiointikynnystä madaltava seikka.

Selkokielisessä valmennuksessa täytyy tarkastella avoimesti, onko asiakas varmasti ymmärtänyt tarpeelliset asiat. Jos on epäily, että selkokieli ei ole riittävä, rinnalla on tärkeää käyttää tulkkia.

Valmennuksen selkeä ja asiakaslähtöinen toimintamalli auttoi saavuttamaan asiakkaiden ja muiden toimijoiden luottamuksen ja hankehenkilöstöä kutsuttiin luontevasti verkostopalaveriin, yhteisiin keskusteluihin ja perehdytyksiin.

Maahanmuuttaja Ohjaamon tuottamat esitteet ja muu materiaali on valmistettu selkokieliseen muotoon. Selkokieli on helppoa suomen kieltä, jossa käytetään helppoja lauseita ja sanoja. Asiat ilmaistaan selkeästi. Selkokieli on saavutettavaa, eli vammasta tai jostakin muusta rajoitteesta huolimatta erilaiset palvelut olisivat kaikkien käytettävissä. Palvelut, joita on helppo käyttää ja ymmärtää, ovat saavutettavia.

Työnantajayhteistyön pilottina kokeiltiin paikallisen maahanmuuttajia työllistävän yrityksen perehdytysmateriaalin tuottamista työntekijöiden omalle kielelle. Materiaalista tehtiin selkokielinen versio, joka käännettiin arabian, venäjän, persian/darin, kurdin, englannin ja somalin kielille. Materiaali otettiin käyttöön joulukuussa 2020 ja se todettiin heti tärkeäksi kyseessä olevassa yrityksessä arabiaa ja venäjää äidinkielenään puhuvien työntekijöiden keskuudessa. Aineiston todettiin toimivan huomattavasti paremmin, kuin pelkkä suomenkielinen ja tulkattu perehdytysmateriaali. Pilotti osoitti, kuinka tärkeä ymmärryksen lisääjä on selkokieliseksi ja omakieliseksi muutettu materiaali.

Maahanmuuttaja Ohjaamon tuottamat esitteet ja muu materiaali on valmistettu selkokieliseen muotoon. Hankkeessa selkokieliseksi muutettua ja kieliversioiksi käännettyä materiaalia on tehty muun muassa hygieni- ja työturvallisuuskorttikoulutusten tueksi. Aineistot löytyvät osoitteesta www.toivola-luotola.fi.

5.4 ASIAKASESIMERKKEJÄ

Asiakastapaus 1 – osaamisen näkyväksi tekeminen

Suomessa liki kymmen vuotta asuneella mieshenkilöllä oli takanaan pitkä työttömyys. Hän oli suorittanut Suomessa ammatillisen perustutkinnon, mikä ei kuitenkaan johtanut työllistymiseen. Asiakas aloitti Maahanmuuttaja Ohjaamossa, jossa hänelle tehtiin alkuhaastattelu ja toimintakyvyn itsearviointi. Asiakkaan ympärille koottiin verkosto ja työllistymisen polkua käynnistettiin palkkatuen turvin, mutta pian kuitenkin havaittiin, että ala ei ole hänelle soveltuva. Tässä casessa omakielisen valmentajan kanssa käydyissä syvällisissä valmennuskeskusteluissa asiakas kertoi toimineensa myös muilla aloilla kuin sillä, mihin oli Suomessa kouluttautunut. Hän ei ollut koskaan ajatellut, että olisi ollut mahdollista hyödyntää kyseistä ammattitaitoa Suomessa. Yhteydenotto työnantajaan johti työkokeilun ja palkkatuetun työjakson kautta vakituiseen työpaikkaan yrityksessä.

Pitkään työttömänä olleilla haasteet liittyvät usein tarvittavan osaamisen ja koulutuksen puutteisiin, joita työmarkkinoilla toivotaan työnhakijoilla olevan. Työttömyyden ja työllistymisen näkökulmasta osaamisen merkitystä korostetaan tänä päivänä aiempaa enemmän. Kaikilla työnhakijoilla ei välttämättä ole motivaatiota ja/tai resursseja hankkia työelämässä tarvittavaa osaamista vakiintuneiden koulutusinstituutioiden kautta. Erityisesti Suomen kaltaisessa koulutusyhteiskunnassa on perinteisesti katsottu virallisten tutkintojen olevan elinehto työllistymiselle. Opinnollistamisen merkityksen korostaminen on enemmän nykypäivää. Siinä on kyse työnhakijalla olevan aiemman osaamisen ja työ-, koulutus- ja harjoittelukokemusten näkyväksi tekemisestä. Eli kyse on henkilöllä olevan osaamisen tunnustamisesta ja sen vastaavuudesta työelämän tarpeiden kanssa. (Arnkil ym. 2015.) Tämän asiakascasen osalta ratkaisevaksi nousi valmennussuhteessa käydyt osaamista ja työkokemusta tarkasti kartoittavat keskustelut, jonka myötä osaaminen voitiin valjastaa työelämän tarpeisiin.

Asiakastapaus 2

– vähän tukea tarvitsevan henkilön työllistymispolku

Asiakasasessa on kyse muutama vuosi sitten työluvalla Suomeen tulleesta henkilöstä. Töiden loputtua hän jäi tyhjän päälle ja ajankohtaiseksi oli tulossa kotimaahan palautus riittämättömien tulojen vuoksi. Motivoitunut ja työhaluinen henkilö oli etsinyt töitä aktiivisesti siinä kuitenkaan onnistumatta. Maahanmuuttaja Ohjaamon alkuhaastattelussa ja toimintakyvyn itsearviointinnissa havaittiin puutteita suomen kielen taidossa, jonka kohentamiseksi asiakas ohjattiin opiskelemaan kieltä. Henkilön aiempi työkokemus ja työkyky tarjosivat hyvän perustan, jolla työllistyä fyysisesti vaativimpiinkin työtehtäviin.

Omakielinen valmentaja auttoi asiakasta kartoittamaan mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja työllistymisen polulle pääsemisessä. Asiakas oli asettamiensa tavoitteiden saavuttamiseksi määrätietoinen, hänellä ei ollut moniammatillisen tuen tarvetta, eivätkä esimerkiksi kuntoutuksen prosessit olleet hänelle tarkoituksenmukaisia palveluita. Asiakkaalle löydettiin häntä kiinnostava työkokeilupaiikka, joka johti määräaikaisten ja pian toistaiseksi voimassa olevan työsuhteen solmimiseen.

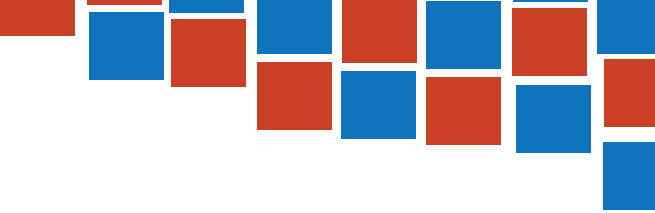
Asiakastapaus 3

– tuki yrittäjyyteen

Henkilö on tullut yrittäjäluvalla joitakin vuosia sitten Suomeen ja ostanut paikkakunnalta yrityksen. Huoli oleskeluvan jatkosta käynnisti asiakkuuden Maahanmuuttaja Ohjaamossa, jossa tehdyn alkuhaastattelun ja tarpeen kartoituksen pohjalta havaittiin, että asiakas tarvitsee lisää tietoa yrittäjyydestä Suomessa sekä työnantajien oikeuksista ja velvollisuuksista. Asiakkaalle koottiin omakielinen tukipaketti työnantajan oikeuksista ja velvollisuuksista Suomessa sekä tarjottiin tukikeskustelut omalla kielellä. Asiakkaan ympärille koottiin myös yrittäjän tukiverkosto ja hänelle annettiin lisätietoa työsuojeluun liittyvistä kysymyksistä. Koko asiakasprosessin ajan asiakas sai tukea Maahanmuuttaja Ohjaamosta ja hänen tilannetansa seurattiin säännöllisesti. Maahanmuuttaja Ohjaamon antaman tuen ansiosta asiakkaan itseohjautuvuus yrittäjänä vahvistui ja hän sai jatko-oleskeluvan.

Yrittäjyyteen liittyvät moninaiset kysymykset, oikeuksineen ja velvollisuuksineen, voivat tuottaa vaikeuksia suomea äidinkielenäänkin puhuville. Tässä asiakasasessa omakielisen tuen ja neuvonnan merkitys korostui merkittävästi vahvistaen asiakkaan itseohjautuvuutta yrittäjänä.





6 Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin verkosto

6.1 VERKOSTO JA TAVOITTEET

Työllisyyden kuntakokeilun (2012–2015) seurantatutkimuksen loppuraportissa (2015) tutkijat lanseerasivat ihmisten hyvinvoinnin, työllistävyyden ja työllisyyttä edistävien toimenpiteisiin kytkeytyvän ”kokonaisvoimavaran” käsitteen. Raportissa kokonaisvoimavaralla tarkoitettiin:

”Sitä laajassa kumppanuudessa ja verkostoyhteistyössä olevaa osaamista ja muita resursseja, joiden mahdollisimman hyvään mobilisointiin työllisyyden edistämisessä pyritään. Tällaisia voimavaroja ovat kunnan ja valtion palvelut, kolmas sektori, Kela, yritykset ja muut asiaan liittyvät yhteisöt ja asiakkaat itse. Työllisyys on puolestaan yksi seutujen elinvoiman avaintekijöistä.”

Kokonaisvoimavarojen käsite kuvastaa mitä luontevimmin Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hanketta ja sen ympärille kytkeytyneen toimijaverkoston toimintaa. Verkosto on toiminut tiiviissä yhteistyössä hankkeen kanssa ja näin mahdollistanut asiakkaan etenemisen polullaan.

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hankkeen yhteistyöverkostoon ovat kuuluneet:

- Kemin kaupunki mm. työllisyyspalvelut, sosiaalipalvelut, pakolaistyö, terveyspalvelut, vammaispalvelut
- Oppilaitokset mm. Koulutuskuntayhtymä Lappia, Peräpohjolan opisto, Kivalo-opisto, Lapin ammattikorkeakoulu, Ammattiopisto Luovi, Pohjantähti-opisto ja kotoutumiskoulutuksen järjestäjät
- Viranomaiset mm. Poliisi, Kela, Maahanmuuttovirasto, Digi- ja väestötietovirasto, TE-toimisto, ELY-keskus ja sen alaiset verkostot (kv- ja työllisyyspolut, koulutuspolut)
- Alueen työnantajat ja yritykset
- Kolmannen sektorin toimijat
- Monikulttuurikeskus Mikseri, Aito-hanke (ESR & STEA) 2021–2023, Meri-Lapin äitien järjestölähtöinen kotoutuminen -hanke (ESR & STEA) 2018–2021
- Ohjausryhmä: Lapin ELY-keskus, Kemin kaupunki: (työllisyyspalvelut, ympäristötoimiala, sosiaalipalvelut), Kivalo-opisto, Lapin TE-palvelut, Meriva sr, Kemin Osajien Osuuskunta / Kemin Digipolis Oy, Lapin ammattikorkeakoulu, Meri-Lapin Kehittämiskeskus ry, Kemi-Tornion koulutuskuntayhtymä Lappia, Toivola-Luotolan Settlementti ry.



Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hanke on yhteistyöverkostonsa kanssa asettanut tavoiteltavaksi seuraavat tulokset:

- Asiakkaalla on ympärillään verkosto, jossa on selkeä työjako ja dialogi toimijoiden välillä. Vältetään päällekkäistä toimintaa ja luukuttamista.
- Asiakkaiden verkostoa ovat mm. maahanmuuttotyötä tekevät ohjaustoimijat ja – verkostot, alueen työnantajat ja yritykset, työpaikkaohjaajat, oppilaitosten opettajat ja ryhmänohjaajat, TE-toimistojen asiantuntijat, järjestöjen toimijat, yrittäjät, kuntien työntekijät, muut viranomaistahot
- Verkoston toimijat ovat tietoisia asiakkaan tilanteen etenemisestä.
- Verkosto toimii asiakkaan edun mukaisesti ja huolehtii, että asiakas etenee polullaan.
- Toimijoiden tueksi tehdään kohdennettua materiaalia sekä järjestetään koulutuksia ja tapaamisia.

6.1.1 Verkostokoulutukset

Hanke on järjestänyt verkostoimijoille tarkoitettua koulutusta. Hankkeen ohjausryhmän kanssa on järjestetty kehittämispäiviä, joiden lisäksi:

- Järjestettiin hankkeen loppuwebinaari 25.11.2021 (ohjelma liitteessä 2)
- Kevään 2022 aikana järjestettiin aamukahvitilaisuuksia (22.4, 6.5 ja 3.6) hankkeen hyvien käytäntöjen juurruttamiseksi teemoilla:
 - Omakielisen avun merkitys
 - Valmentaja asiakkaan tukena
 - Kulttuuriasiantuntijuus
- Maahanmuuton tulevaisuus Meri-Lapissa koulutus järjestettiin Teams -alustalla 23.8.2022 klo 13-16. Koulutus oli suunnattu laajasti maahanmuuttajia työssään kohtaaville yhteistyökumppaneille. Meneillään on mm. Lapin maahanmuuttostrategiatyö, hyvinvointialueen valmistelu, kuntien organisaatiomuutoksia, kotoutumislain uudistus ja työllisyydenhoitoon liittyviä uudistuksia. Tavoitteena oli pohtia seutukunnallisesti tärkeitä teemoja ja yhteisiä suuntaviivoja tulevaisuuden maahanmuuttotyön suunnittelulle. Kouluttajana toimi Risto Karinen / Owl Group Oy.

6.1.2 Verkstopeli

Hankkeessa kehitettiin helppokäyttöinen verkstopeli, jonka avulla hahmottuu asiakascase-korttien esimerkeille tarvittava verkosto. Mitä asioita pitää huomioida, ketä verkstotoimijoita tarvitaan mukaan, kenellä on vastuu asiakkaan asian edistämisestä? Peliä kokeiltiin Pakolaistaustaisten ohjaus (AMIF) -hankkeen Kohtaava asiakastyö kotoutumisen avaimena -väliseminaarissa Helsingissä 30.10.2019.

Peli sai kiitosta sen selkeästä toteutuksesta, jonka avulla pelaajalle konkretisoituu asiakkaan tilanne. Todellisuudessa eri toimijat voivat joutua hoitamaan asiakkaan asioita kapea-alaisesti omalla sektorillaan arjen kiireessä, jolloin asiakkaan tilanne ei tule kokonaisvaltaisesti huomioiduksi. On hyvä pysähtyä miettimään, kuinka monta osasta tarvitaan, että asiakkaan asia todella etenee ja hänen asemansa paranee. Peli on lainattavissa Monikulttuurikeskus Mikseristä.



Kuvio 8. Verkstopeli

6.2 YHTEISTYÖ KEMIN KAUPUNGIN KANSSA

Kemin kaupungin eri toimialat ovat olleet merkittävässä asemassa niin Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hankkeen suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa, kuin asiakas- ja verkostotyössäkin. Toimialoista erityisesti työllisyyspalvelut, sosiaalipalvelut ja pakolaistyö ovat olleet keskeisessä roolissa monen asiakkaan polulla. Toimialojen työntekijöistä niille, joille hankkeen toiminta oli tuttua, oli luontevaa olla yhteydessä valmentajiin ja valmentajien kynnys ottaa yhteyttä toimialoille oli matala. Hankkeen loppuajasta yhteistyö palvelupiste Pointin kanssa tiivistyi toimintojen tultua toisilleen tutuiksi.

Kemin kaupunkistrategia (2022-2025) korostaa arvojen tasolla suvaitsevuuden ja yhdenvertaisuuden edistämistä. Strategia ohjaa kunnan lakisääteisen kotoutumissuunnitelman laatimista. Strategian yhteydessä olevassa toimintaympäristön SWOT-analyysissä kansainvälinen toimintaympäristö ja maahanmuutto nähdään ulkoisiksi mahdollisuuksiksi ja vahvuuksiksi. Osaavan työvoiman saanti ja vetovoima puolestaan nähdään heikkouksiksi ja uhkatekijöiksi, jotka sinällään voivat konkretisoitua niin yritysten, kantaväestön kuin myös maahanmuuttajienkin kohdalla investointi- ja muuttopäätöksiä tehdessä. (www.kemi.fi)



6.3 OPPILAITOSYHTEISTYÖ

Alueen erilaiset oppilaitokset, kuten Pohjantähti-opisto, Peräpohjolan opisto, Kivalo-opisto, Lapin Yliopisto, ammattiopisto Lappia, ammattiopisto Luovi ja Lapin ammattikorkeakoulu ovat olleet tärkeitä kumppaneita niin asiakas-, kuin verkostotyössäkin. Yhteistyön myötä tieto oppilaitosten toiminnasta oli ajantasaisista ja asiakasohjaus sekä asiakkaan tukeminen sujuivat matalalla kynnyksellä. Hankkeessa konkreettista asiakasyhteistyötä on tehty Ammattiopisto Lappian ja Lapin ammattikorkeakoulun kanssa.

Ammattiopisto Lappia järjesti yhdessä hankkeen kanssa koulutusinfoja eri koulutusaloista ja Pop-Up -tilaisuuksia. Pohdittiin yhdessä keinoja tukea opiskelijoita opinnoissaan ja rakentaa heille sopivia oppimisen polkuja. Vakiintuneeksi käytännöksi muodostui omakielisten valmentajien jalkautuminen oppilaitokseen tapaamaan opiskelijoita ja opettajia tarpeen mukaisesti. Joitain kertoja valmentaja oli myös mukana koulupäivässä opastamassa ja rohkaistamassa opiskelijaa toimimaan yhteisössä ja varmistamassa, että asiat sujuvat sekä kutsuttuna opiskelijan verkostopalaveriiniin.

Lapin ammattikorkeakoulun kanssa hanke on tehnyt tiivistä yhteistyötä erityisesti kansainvälisten tutkinto-opiskelijoiden tilanteen edistämiseksi. Opiskelijoiden avun tarve on uuteen maahan saapussa suuri. Asuminen ja arjen asiointi ovat vieraita ja sosiaalisten suhteiden syntyminen tärkeää. Asettautumisvaiheen jälkeen ajankohtaisia kysymyksiä ovat työn löytäminen opintojen oheen ja työssäoppimispaikkojen löytäminen. Erityisesti näihin asioihin opiskelijat ja työyhteisöt ovat saaneet apua myös Maahanmuuttaja Ohjaamosta. Kansainvälisten opiskelijoiden valmentamisesta vastasi valmentaja, joka on itse aikanaan saapunut Kemiin opiskelemaan ammattikorkeakoulututkinnon.

Hanke aloitti työskentelyn kansainvälisten opiskelijoiden kanssa vuoden 2020 syyskuussa, mutta korona-pandemian mahdollistaessa etäopinnot opiskelijat muuttivat pois alueelta. Koko lukuvuoden mittainen työskentely käynnistyi vasta elokuussa 2021, kun opiskelijat palasivat lähiopetukseen. Kokemukset yhteistyöstä olivat hyvät.

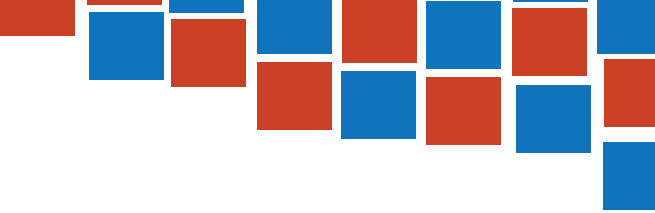
6.4 VIRANOMAISYHTEISTYÖ

Viranomaisista yhteistyötä tehtiin hankkeen viimeisen vuoden aikana tiiviisti TE-palveluiden kanssa. Asiakkaan asioita edistettiin yhdessä työn arjessa ja erityisesti TE-toimisto vieraillee - tapahtumien avulla, joissa asiantuntija jalkautui tekemään asiakastyötä Mikserin tiloihin työparityönä Maahanmuuttaja Ohjaamon valmentajan kanssa. Yhteistyö oli tiivistä myös TE-palveluiden rekrytointikoordinaattorin kanssa liittyen alueen työvoimapulaan ja sen ratkaisemiseen, suurhankkeisiin ja Kotikaupunki Kemi -opas maahanmuuttajalle jalkauttamiseen.

Muiden viranomaisten kanssa yhteistyötä on tehty tapauskohtaisesti lähinnä palveluiden piiriin ohjaten tai niissä yhdessä asioiden. Toisinaan asiakkaan tilanne on kuitenkin vaatinut tiivistä yhteistyötä ja työllistymisen esteiden poistamista laajalla kirjolla eri viranomaisten kanssa. Yhteistyö on ollut sujuvaa, mutta leimallista sille on lähes poikkeuksetta ollut, että asiakas itse ei olisi ollut tietoinen palvelusta tai ei olisi suoriutunut asiansa hoidosta ilman tukea vaan on tarvinnut ohjauksen palveluiden piiriin ja tukea siellä asiointiin.

6.5 TYÖNANTAJAYHTEISTYÖ

Yritysten mukaan saaminen verkostoon on ollut ensiarvoisen tärkeää soveltuvien työpaikkojen löytämiseksi sekä aidon ja toimivan yhteistyön muodostumiseksi työnantajien ja verkoston kanssa. Maahanmuuttaja Ohjaamon asiakkaita ja alueen yrityksiä on saatettu yhteen järjestämällä yrittäjyysinfoja ja Pop up -tapahtumia. Yhteistyötä yrittäjyyden edistämiseksi on tehty myös Kemin Osaajien



Osuuskunnan ja Digipolis Oy:n yritysneuvonnan kanssa. Hankkeen lopussa järjestettiin rekrytointitapahtuma, jossa oli yksittäisen yrityksen ja kolmen henkilöstövalitysyhteyksien kautta tarjolla monen eri alan töitä.

Hankesuunnitteluvaiheessa tavoitteeksi asetettiin yhteistyö 45:n yrityksen kanssa. Yritysyhteistyökumppaneita oli hankkeen päättyessä 64. Mukaan ei ole laskettu yrityksiä, joiden kanssa yhteydenotot eivät ole johtaneet varsinaiseen yhteistyöhön. Muita kumppaneita (esim. oppilaitoksia, järjestöjä ja hanketoimijoita) hankkeella on ollut 27 kpl.

6.5.1 Työnantajayhteistyön helmiä

Meri-Lapin Keskuspesula Oy:n Annaleena Laakso yrityksessä työskentelee 15 työntekijää, joista kolme on maahanmuuttajataustaista. Hankkeen kautta saatu matalan kynnyksen tuki ja omakielinen valmennus on koettu arvokkaaksi avuksi. Erityisesti omakielisen valmentajan jalkautuminen tarvittaessa työpaikalle on koettu tärkeäksi ymmärryksen lisääjäksi kielellisiin ja kulttuurisiin asioihin liittyen.

Juha Rönkä Veljekset Rönkä Oy:stä kertoo yrityksen löytäneen hankkeen avulla uusia työntekijöitä, joiden työllistymisen on mahdollistanut hankkeen yksilövalmennus. Turvaa työsuhteen aloittamiselle on ollut erityisesti helposti saatavilla olevasta ja jalkautuvasta tuesta. Yrityksellä on yhteensä 60 työntekijää kymmenestä eri kansallisuudesta ja kiinnostusta rekrytoida lisää maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä on edelleen.

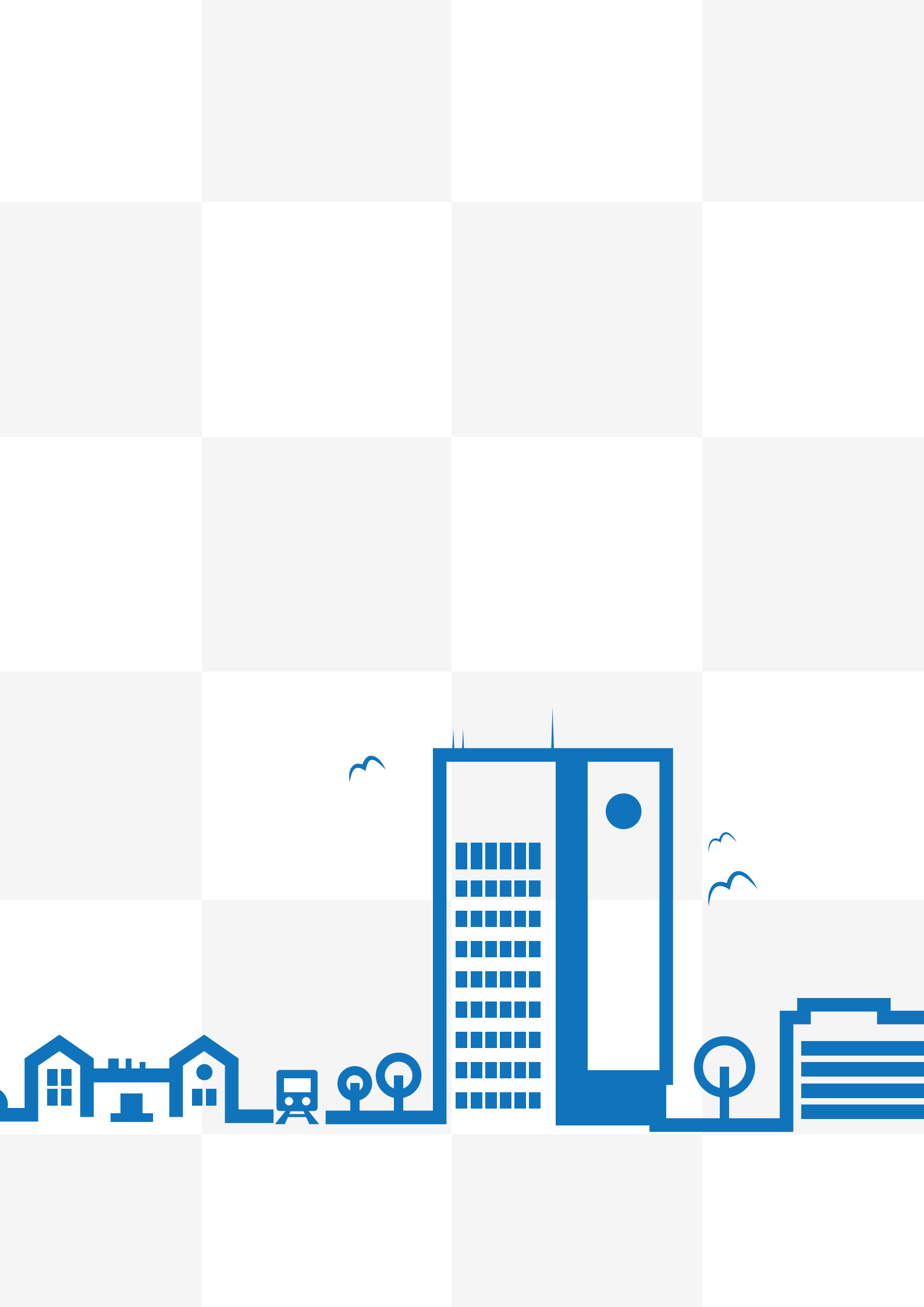
Lapin Metsäpalveluiden metsäasiantuntija Pirita Väinämö kertoo heidän palveluksessaan olleen jo useita vuosia kausivakinaisina työntekijöinä metsurin ammattitutkinnon suorittaneita maahanmuuttajia. Maahanmuuttaja Ohjaamo on tukenut työntekijöitä työsuhteeseen liittyvissä käytännön asioissa ja erityisesti tilanteissa, jossa kaikkien työntekijöiden työturvallisuuskortit vanhenivat yhtäaikaaisesti eikä kortin uusiminen omatoimisesti onnistunut. Hanke järjesti korttitreenejä kahden viikon ajan, jonka jälkeen korttikokeet saatiin suoritettua ja työt juuri kauden alkaessa pääsivät käynnistymään.

Hankkeen kokemukset osoittavat, että työnantajilla on tarve ja halu rekrytoida myös maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä, mutta yritystoiminnan arjessa rekrytoinnin ja työn arjessa ilmeneviin haasteisiin on vaikea vastata. Hanke pystyi auttamaan sopivien työntekijöiden etsinnässä ja heidän valmiuksiensa ajantasaistamisessa sekä työhön perehdytyksessä ja työllistymiseen liittyvissä käytännön asioissa, mikä madalsi yrittäjien kynnystä rekrytointiin ja johti työllistymisiin. Hankkeen asiakastyön päätyttyä yrityksiltä tuli edelleen kyselyjä työntekijöiden löytämiseen ja työssä olevien tukemiseen liittyen.

6.6 YHTEISTYÖ MUIDEN ORGANISAATIOIDEN KANSSA

Merkittäviä kumppaneita kolmannelta sektorilta ovat olleet Meriva sr ja Phoenix ry, joista Meriva sr työskentelee työllisyydenhoidon parissa järjestäen mm. kuntouttavaa työtoimintaa ja nuorten työpajatoimintaa. Asiakkaat ovat usein olleet yhteisiä Meriva sr:n, kaupungin työllisyyspalveluiden ja hankkeen kanssa. Phoenix ry:n StartUp Refugees Rovaniemi on järjestänyt yhdessä hankkeen kanssa asiakkaille cv-pajoja.

Muita tärkeitä kumppaneita ovat olleet mm. Kriisikeskus Turvapoiju, Meri-Lapin kehittämiskeskus ry, Suomen Punaisen Ristin Lapin piiri, Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Pohjoisen yhteisöjen tuki - Majakka ry, Mister's ry ja Kemin evankelis-luterilainen seurakunta sekä Kemin helluntaiseurakunta.



7 Tulokset ja arviointi

7.1 KESKEISET ASIAKASTULOKSET

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi on asettanut asiakkaiden osalta seuraavat tavoitteet:

- Asiakasta palvellaan asiantuntemuksella ja oikeilla tiedoilla, mahdollisesti omalla äidinkielellä tai toisella ymmärrettävällä kielellä tai helpolla suomen kielellä.
- Asiakas ymmärtää tarkoituksenmukaiset osat palvelujärjestelmästä, jotta hän voi saada tarvitsemaansa palvelua.
- Asiakas tietää oikeutensa ja velvollisuutensa yhteiskunnassa.
- Asiakas toimii itse aktiivisesti tilanteensa edistämiseksi.
- Asiakas tietää, mitkä ovat hänen realistiset työllistymis- ja kotoutumismahdollisuutensa.
- Asiakas pääsee etenemään polullaan/ on osallinen kotoutumisprosessissaan.

Taulukossa 2 on esitetty asiakkaat heidän työllisyystilanteensa mukaan aloitustietolomakkeen täyttämishetkellä. Luvuista on poistettu 21 verkoston edustajaa.

Taulukko 2. Asiakkaat työllisyystilanteen mukaan (asiakkuuden aloitustilanne).

Asiakkaat työllisyystilanteen mukaan aloitustilanteessa			
Työllisyystilanne	Naiset	Miehet	Yhteensä
Työttömänä alle 6 kk	26	27	53
Työttömänä 6-12 kk	9	11	20
Työttömänä yli 12 kk	13	15	28
Työelämän ulkopuolella	18	28	46
Opiskelemassa/koulutuksessa	54	75	129
Työssä	11	22	33
Yrittäjänä tai itsenäisenä ammatinharjoittajana	2	1	3
Yhteensä	132	179	312

Aloitustietolomakkeen täyttämishetkellä töissä oli 10,6 %:a asiakkaista. Miehillä työllisyys oli naisia yleisempää. Työttömänä asiakkaista asiakkuuden aloitushetkellä oli 32,4 %, opiskelemissa tai koulutuksessa 41 %:a ja 14,7 %:a asiakkaista oli työvoiman ulkopuolella.

Asiakastuloksia voidaan tarkastella esimerkiksi työllistymis- ja aktivointitoimenpiteisiin osallistumismäärien kautta sekä suoritettujen tutkintojen ja tutkinnon osien määrillä. Hanke on kerännyt asiakastuloksia niin työllistymistä edistävien kuin osaamisen kehittämistä edistävien toimien kautta.

Puutteet kielitaidossa ja ammatillisessa osaamisessa sekä työnantajien asenteelliset tekijät ovat osaltaan vaikuttamassa maahanmuuttajien työelämään osallistumisen haasteellisuuteen ja monilta osin heitä voidaankin luonnehtia vaikeasti työllistyviksi. Työllistäminen ja poluttaminen työelämään edellyttää työnantajayhteyksien kehittämistä. ”Poluttamisella tulee olla näkymä kohti aitoa työelämää ollakseen asiakkaita aidosti motivoivaa.” Tehokkaaksi keinoksi työllistymisen edistämiseksi on havaittu muun muassa erilaisten valmennuspalveluiden keinoin tukea asiakkaiden työllistymistä yrityksiin. Työllistyminen on prosessi, jossa erityisesti alkuvaiheessa vaikeasti työllistyvät tarvitsevat ohjauksellista tukea. Työllistämisen edistämisen keinoista puhuttaessa esimerkkinä käytetään ”jalka oven väliin”-strategiaa, jota voidaan tehostaa tukemalla ohjauksellisesti asiakkaita. (Arnkil ym. 2015.)

Taulukkoon 3 on tilastoitu asiakaskohtaiset toimenpiteet työmarkkinoille suuntaamisen ja yrittäjyyden aloittamiseen liittyen.

Taulukko 3. Asiakastulokset: työllistymistoimenpiteet ja yrittäjyys

Asiakastulokset: työllisyystoimenpiteet ja yrittäjyys		
Toimenpide	Tarkempi kuvaus toimenpiteen sisällöstä	Lkm
Ansioluettelo	Avustettu CV:n laadinnassa. Ei sisällä asiakkaan itsenäisesti ohjeiden avulla laatimia.	299
Työhakemus	Avustettu työhakemuksen laadinnassa. Ei sisällä asiakkaan itsenäisesti ohjeiden avulla laatimia.	438
Työharjoittelu	TE-palveluiden myöntämät työharjoittelut ja työelämävalmennuspaikat	152
Työkokeilu	Lyhty työkokeilu tai työelämään tutustumisen jakso	66
Palkkatyö	Määräaikaiset ja toistaiseksi voimassa olevat palkkatyöt, ml. Palkkatuettu työ	191
Oppisopimus	Oppisopimuskoulutus ja työpaikka koulutuksen ajalle	18
Yrityksen perustamisselvitys	Asiakkaan kanssa selvitetty yrityksen perustamiseen liittyviä asioita ja käyty neuvotteluja yritysneuvojen kanssa	13
Yrityksen perustaminen	Yrityksen perustamisselvitys on johtanut yrityksen perustamiseen	6
Kevytyrittäjyyden aloittaminen	Esim. ”ruokalähetin” työ	7
Yhteensä		1190

Aktivoivia toimenpiteitä ovat muun muassa työelämävalmennukset, työkokeilut ja palkkatuetussa työsuhteessa oleminen. Asiakastuloksissa ei ole erikseen eritelty onko henkilö työllistynyt suoraan avoimille työmarkkinoille vai palkkatuen turvin. Työsuhteet ovat yleisesti ottaen taloudellisesti kannattavia asiakkaalle. Mukana on myös kokoaikaisia toistaiseksi voimassa olevia työsuhteita. Määrällisesti selvästi eniten asiakkaita on autettu työhakemusten ja ansioluetteloiden teossa. Yrityksen perustamisselvitys on johtanut kuuden yrityksen toiminnan käynnistämiseen. Kotiinkuljetuspalveluihin niin kutsutuiksi ruokalähetiksi on siirtynyt seitsemän asiakasta. Ruokalähetien juridisen aseman määrittely on Suomessa hieman ristiriitainen. Työsuojeluviranomaisen ja AVI:n tulkinnan mukaan ruokalähetit ovat työsuhteessa olevia, vastaavasti esimerkiksi verohallinto ja hallinto-oikeus näkee heidät yrittäjänä työskenteleviksi.

Asiakkaan puutteellinen kielitaito on ollut usein merkittävä este työllistymiselle. Useat Maahanmuuttaja Ohjaamon asiakkaat ovat tarvinneet tukea työhaastatteluaikaa sopiessaan ja varsinaisessa haastattelutilanteessakin. Asiakkailta on ollut vaikeuksia vajavaisen kielitaitonsa vuoksi kuvata omaa osaamistaan sekä vastata joihinkin työhaastatteluissa esitettyihin kysymyksiin. Vajavaisesta suomen kielen taidostaan johtuen asiakkaiden kielelliset ilmaukset ovat olleet erittäin konkreettisia tai yksinkertaisia. Omakieliset valmentajat ovat olleet toisinaan mukana työhaastatteluissa ja toimineet tulkkeina ja ymmärryksen lisääjinä puolin ja toisin. Valmentajan mukana olo on herättänyt kummastusta haastattelijoiden, mutta epäluulot ovat hävinneet omakielisten valmentajien selittäessä tilannetta tarkemmin, eikä tällä ole ollut vaikutusta asiakkaiden työllistymiseen.

Taulukkoon 4 on koottu asiakkaiden osallistumiset erilaisiin osaamista edistäviin toimenpiteisiin sekä lisäksi muut toimenpiteet.

Taulukko 4. Asiakastulokset: koulutus ja muut siirtymät.

Asiakastulokset: koulutus ja muut siirtymät		
Toimenpide	Tarkempi kuvaus toimenpiteen sisällöstä	Lkm
Koulutusvertailu	Asiakkaan koulutushistorian vertaaminen suomalaisiin koulutussisältöihin	312
Tutkinnon rinnastaminen	Avustettu ulkomailla suoritettun tutkinnon virallisen rinnastamisprosessin suorittamisessa	14
Koulutushakemus	Avustettu koulutushakemuksen täyttämässä omaehtoiseen koulutukseen	129
Työvoimakoulutushakemus	Avustettu työvoimakoulutuksen hakemuksen täyttämässä	50
Suoritettu korttikoulutus	Hankkeen kautta suoritettut työelämäkorttikoulutukset esim. hygieniapassi ja työturvallisuuskortti	99
Opiskelupaikka	Tutkintoon tai osatutkintoon johtavat opinnot	165
Perusopetus		85
Suomen kielen opinnot	Esim. Kivalo-opiston, Pohjantähti-opiston ja Peräpohjolan Opiston kurssit	61
Siirtymä sairauspäivärahalle, kuntoutustuelle tai eläkkeelle		13
Yhteensä		928

Määrällisesti selvästi eniten asiakkaille on tehty koulutusselvityksiä, joissa on verrattu heidän koulutus-historiaansa suomalaiseen vastaavaan koulutukseen. Moni asiakas on hankkeen aikana suorittanut perusopetuksen oppimäärän aikuisten perusopetuksessa. Asiakkailta on hankkeen aikana ollut varsin paljon tutkintoon tai osatutkintoon johtavia opintoja sekä erilaisia suoritettuja korttikoulutuksia.

Hanke on järjestänyt pitkäkestoista valmennusta/aktivointitoimintaa niille asiakkaille, joiden työttömyys on pitkittynyt. Työllisyysstartti -ryhmä toteutettiin yhteistyössä Kemin kaupungin työllisyyspalvelujen ja Meriva sr:n kanssa. Ryhmään osallistui 5 henkilöä viikoittain kolmen kuukauden ajan 4 h/kerta. Ryhmä oli osa henkilöiden kuntouttavan työtoiminnan palvelua.

Hanke ja Meri-Lapin äitien järjestölähtöinen kotoutuminen -hanke tekivät kuudelle äidille erityisen tulevaisuushaastattelun. Haastatteluilla pyrittiin suuntaamaan asiakkaiden katsetta tulevaisuuteen, koulutukseen ja työelämään sekä tehtiin Maahanmuuttaja Ohjaamon toimintaa tutuksi. Osa äideistä hakeutui Ohjaamon asiakkuuteen ja heille onnistuttiin luomaan polkuja koulutukseen ja työelämään.

Lopetuslomakkeiden tilannetta tarkastellessa käytössä on 286:den asiakkaan tiedot. Lopetuslomake puuttuu 26:den asiakkaan osalta. Tavallisin syy lomakkeen puuttumiseen on asiakkaan muutto toiselle paikkakunnalle. Lopetuslomakkeessa hankkeen asiakkaista 20,6 % oli työssä tai yrittäjänä. Huomioitavaa on, että asiakkaan kohdalla on tilastoitu pääasiallinen toiminta. Esimerkiksi usea



opiskelija tekee opintojen ohessa töitä, mutta lopetuslomakkeen tiedoissa tieto työskentelystä ei näy, joten tosiasiallisesti työskenteleviä asiakkaita on enemmän. Opiskelemassa/koulutuksessa lopetus-tilanteessa oli 43,4 %:a ja työelämän ulkopuolella 11,2 %:a asiakkaista. 45 asiakasta ilmoitti suorittaneensa tutkinnon tai saaneensa ammattipätevyyden hankeaikana.

7.1.1 Tilastoja, osallistumiset hankeen Pick & Mix -ryhmätoimintoihin

Taulukko 5. Osallistumiset ryhmätoimintoihin. Tarkemmin esitelty luvussa 5.

Ryhmätoiminnot		
	Kertaa	Osallistumista
Työelämäinfo HOX sisältää myös työnhakuklubin, cv-pajat ja yrittäjyysinfot	87	627
Työllisyysstartti	37	192
Te-toimiston vierailut	6	54
Koulutusinfo	52	401
Korttitreenit	15	89
Keskusteluklubi	124	516
Kv-opiskelijoiden ryhmäorientaatio ja -ohjaus	4	38
Pop-Up -tilaisuudet sis. OmaVisio -ryhmät	33	397
Yhteensä	358	2 314

7.1.2 Tilastoja, yksilöohjaus ja -valmennus

Taulukko 6. Yksilöohjauksen ja valmennuskertojen määrät hankkeessa. Tarkemmin esitelty luvussa 5.

Yksilöohjaus- ja valmennus	
	Kertaa ajalla 1.5.2019-30.6.2022
Yksilöohjaus ja -valmennustapaamiset yhteensä	6499

7.2 TOIMINNAN ARVIOINNIT

Arviointitietoa kerättiin Webropol- ja paperilomakkeiden avulla asiakkailta, yhteistyökumppaneilta ja työnantajilta. Lisäksi arviointikysely tehtiin Aamukahvi- tilaisuuksista, hankkeen Loppuwebinaarista, Maahanmuuton tulevaisuus Meri-Lapissa -koulutuksesta, ohjausryhmälle ja Työllisyysstartin osallistujille.

7.2.1 Hankehenkilöstön tekemä toiminnan arviointi

Hankkeessa käynnistettiin itsearviointi melko pian toiminnan käynnistyessä coaching-keskustelujen / perehdytysten muodossa. Itsearvioinnin tarkoituksena on ollut muun muassa valmentajien kehittämisen tukeminen sekä jaksamisen varmistaminen toisinaan hyvinkin haasteellisessa työssään. Itsearviointia toteutettiin sekä ryhmä- että yksilökeskusteluina. Keskusteluissa on keskitytty muun muassa hankkeen ja coachingin tavoitteisiin. Keskusteluissa on käyty läpi asiakastilanteita, kehitysmahdollisuuksia, asiakasryhmän haasteita ja vahvuuksia sekä järjestelmän esteitä, hidasteita ja muita epäkohtia. Toiminnan etenemisen myötä käyttöön otettiin viikoittaiset ”case -tapaamiset”, joihin valmentajat saivat tuoda haastavampia asiakastilanteita. Näiden tapaamisten tavoitteena oli sekä

arvioida asiakkaiden kotoutumis- ja työllistymispolkujen tehokasta toteutusta, että olemassa olevan verkostotyön onnistumisia, haasteita ja kehitysmahdollisuuksia.

Toiminnan reflektoinnissa on käytetty myös oppimispäiväkirjoja, joihin valmentajat kirjasivat ryhmätoimintojen aiheen ja yleisen kulun lisäksi erityisiä huomioita, kuten keskeisimpiä puheenaiheita tai asioita, joista tarvitaan lisätietoa. Lisäksi itsearviointia on toteutettu henkilöstön viikoittaisissa tiimipalavereissa, kehittämispäivillä, Toivola-Luotolan Setlementin monikulttuurisen tiimin yhteisissä palavereissa, ohjausryhmän kokouksissa sekä muiden toimijoiden kanssa käydyissä keskusteluissa. Ohjaamon toiminta on noussut esille myös Monikulttuurikeskus Mikserin vuosittaisissa vaikuttavuusarvioinneissa. Toiminnan kehittämisessä on huomioitu asiakkailta saadut suorat ja epäsuorat palautteet.

Omakielisiltä valmentajilta saadut näkemykset kantaväestön eri toimijoille, kuinka esimerkiksi ohjaustyössä voisi toimia kulttuurisensitiivisemmin ja kotoutumista paremmin edistävästi, on ollut arvokasta tietoa. Valmentajien kokonaisuuden ymmärtämisen lisääntyessä he ovat välittäneet ja opettaneet merkityksellisiä asioita hanketiimin jäsenille ja muun verkoston toimijoille. Valmentajien itsearvioinnin perusteella Maahanmuuttaja Ohjaamo on ”vastannut tarpeisiin ja kysymyksiin, jo ennen kuin asiakkaat osaavat niitä kysyä”. Valmentajien arvioiden mukaan Maahanmuuttaja Ohjaamo on onnistunut osoittamaan hyötynsä ja asiantuntijuutensa asiakkaille ja muille tahoille – verkosto on toiminnan edetessä ymmärtänyt, että kotoutumistyössä tarvitaan monipuolista apua, eivätkä muut palvelut vähennä tai poista toisten merkitystä.

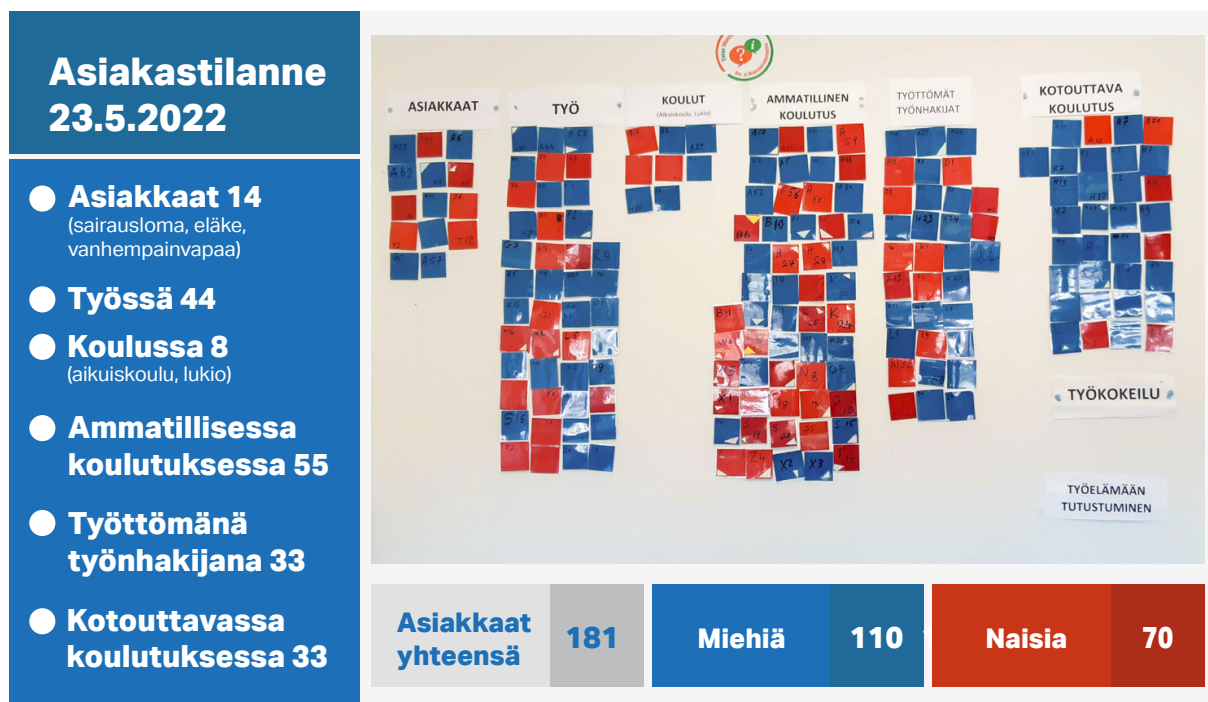
Asiakkaiden tilannetta on seurattu ”asiakasseinän” avulla. Asiakkaat on jaoteltu seuraavien otsikoiden alle: työ, koulut (lukio, aikuiskoulutus), ammatillinen koulutus, työttömät työnhakijat, kotouttava koulutus, työelämään tutustuminen, työkokeilu ja muut asiakkaat.

Kuviossa 10 on asiakasseinä kesäkuussa 2019.



Kuvio 9. Asiakasseinä kesäkuu 2019.

Ja vastaavasti seuraavassa kuvassa on esitetty asiakastilanne keväältä 2022.



Kuvio 10. Asiakasseinä 2022.

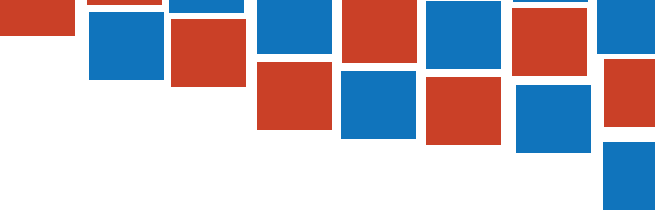
Valmentajat ovat koostaneet tietoja omien asiakkaidensa tilanteista taulukkoon, jonka avulla seurattiin muun muassa Maahanmuuttaja Ohjaamon vaikutusta asiakkaan työllistymiseen tai koulutukseen hakeutumiseen.

Hankesuunnitelmaan sisältyy riskiarviointi, joka on jakautunut seuraavien kysymysten tarkasteluun ja arvioimiseen: Kohderyhmän tavoittaminen, Kunnan resurssit ja sitoutuminen hankkeeseen, Yhteistyö toimijakumppaneiden kanssa, Työelämäyhteistyö ja sopivien työpaikkojen tarkastelu, Maahanmuuttajayritysten sitoutuminen verkostoyhteistyöhön, Monikielisten kotoutumisvalmentajien löytäminen ja sitouttaminen sekä Kriittisen maahanmuuttajiin vaikuttavan asenneilmapiirin vaikutus osallistumiseen.

7.2.2 Yhteistyökumppaneiden tekemä toiminnan arviointi

Yhteistyökumppaneista 12 vastasi laadittuun arviointikyselyyn. Vastaajat ilmoittivat taustatahokseen kunnan, oppilaitoksen järjestön tai valtion.

Verkostotyössä haasteena koettiin erityisesti osittain päällekkäin tehty työ ja tietämättömyys toimijoiden vastuista ja tekemästä työstä. Yhteistyö Maahanmuuttaja Ohjaamon kanssa koettiin hyväksi ja asiakasta palvelevaksi. Etuina nähtiin mm. omakielinen valmennus, valmennuksen pitkäkestoisuus, asiakkaiden motivoituminen ja aktivoitunut ote omasta elämästään sekä usko omiin onnistumisen mahdollisuuksiin. Kaikki vastaajat olivat samaa tai jokseenkin samaa mieltä Maahanmuuttaja Ohjaamon ja omakielisen ohjauksen ja valmennuksen tarpeellisuudesta. Hankkeen jälkeen omakielisen valmennuksen ja erityisesti pitkäkestoisen omakielisen valmennuksen toivottiin jatkuvan. "Maahanmuuttaja Ohjaamo on pystynyt tukemaan asiakkaan etenemistä pitkäkestoisesti vierellä kulkien. Asiakkaiden ymmärrys työhön ja koulutukseen sekä omaan osaamiseen liittyvissä asioissa on lisääntynyt. Asiakkaat ovat työllistyneet ja alkaneet opiskella. Asiakkaat ovat motivoituneet ja tulleet aktiivisemmiksi toimijoiksi - he ovat pystyneet asettamaan tavoitteet", kuvasi eräs



vastaaja kysyttäessä hankkeen toiminnan vaikutuksia asiakaskunnalle. Omakielisen valmennuksen etuja kuvattiin mm. näin: ”Helpottaneet kommunikoinnin vaikeuksissa sekä myös omalta osaltaan helpottaneet virkamiesten työtä, kun ovat hoitaneet asioita, joiden kanssa asiakkaat olisivat muuten tulleet muihin toimistoihin tai jättäneet pahimmassa tapauksessa asian hoitamatta kokonaan.”

Yhteistyökumppanit näkivät kyselyn mukaan omakielisen valmennuksen ja ohjauksen hyvin tarpeelliseksi. Eräissä vastauksessa todettiin ”Yhteisen ymmärryksen luominen on helpompaa, kun omakielinen valmentaja on voinut toimia kulttuuritulkkina. He osaavat auttaa ja neuvoa asiakasta oikealla ja vaikuttavalla tavalla”.

”On tärkeää, että asiakas ymmärtää kenen kanssa hän on tekemisissä (viranomainen / joku muu)”. Asiakastyön haasteita maahanmuuttajatyössä kyselyn mukaan ovat selkeästi kommunikointiin ja yhteiskunnassa toimimiseen. ”Ymmärrys suomalaisesta yhteiskunnasta voi olla erilainen. Yhteisen ymmärryksen ja suunnitelmien luominen voi olla siten haastavaa.” Haasteena mainittiin myös asiakkaiden tavoittaminen.

7.2.3 Työnantajien tekemä toiminnan arviointi

Työnantajille laadittuun arviointikyselyyn saatiin vastauksia viisi kappaletta.

Vastaajista kaikki kokivat haasteeksi maahanmuuttajatyöntekijän kanssa erityisesti kieleen liittyvät asiat. ”Ehkäpä haastavin on ollut kieli, mutta kaikesta on selvitty yhteistyössä Ohjaamon kanssa.” Vastaajista neljä kertoi löytäneensä työntekijöitä Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hankkeen avulla. Kolme vastaajaa kertoi saaneensa tietoa ja neuvontaa maahanmuuttajan palkkaamiseen liittyen sekä omakielistä apua valmentajalta työpaikan käytäntöjen ja työelämän pelisääntöjen ymmärtämiseen. Kaksi vastaajaa kertoi valmentajan jalkautuneen työpaikalle ja toimittaneen omakielistä materiaalia työn tueksi.

Sanallisissa vastauksissa nostettiin erikseen esille omakielisen valmennuksen merkitystä. Vastaajat olivat samaa tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että Maahanmuuttaja Ohjaamolle ja omakieliselle valmennukselle ja ohjaukselle on selkeä tarve. Jatkoa työnantajat toivoivat erityisesti oma- ja selkokielisen aineiston tuottamiselle ja työnantaja- ja verkostoyhteistyölle. ”Ohjaamoon on ollut helppo olla yhteydessä ja nopealla aikataululla on saatu yhteistyö toimimaan. Ohjaamon toiminta on joustavaa ja palvelee varmasti myös työntekijöitä ja helpottaa heille vaikeita asioita, kuten kelan ja työkkärin kanssa asiointia.”

7.2.4 Asiakkaiden tekemä toiminnan arviointi

Asiakkaille suunnattu arviointikysely sisälsi 15 kysymystä. Osa kyselyyn vastanneista sai apua lomakkeen täyttämiseen omakielisiltä valmentajilta. 44 asiakasta täytti kyselylomakkeen. Keruu painottui hankkeen loppu-aikaan, palautetta ei kerätty järjestelmällisesti esim. asiakkuuden lopettamisen yhteydessä.

Maahanmuuttaja Ohjaamon asiakkaiksi ohjaututtiin monista eri suunnista. Vastaajista noin 22 prosenttia oli kuullut Maahanmuuttaja Ohjaamosta eri viranomaistahoilta (TE-toimisto, sosiaali-toimisto, vastaanottokeskus, kotoutumiskoulutus) ja Mikseristä noin 16 prosenttia. Perheenjäseniltä ja ystäviltä tiedon palveluista oli saanut 32 prosenttia vastaajista. Loput vastaajat olivat kuulleet toiminnasta suoraan valmentajilta ja hankkeen esittelyissä.

Jokainen vastaaja koki saaneensa apua Maahanmuuttaja Ohjaamosta. Avun tarve oli hyvin laaja-alaista sisältäen työhön, opiskeluun, raha-asoiden hallintaan, terveyteen ja hyvinvointiin, yhteiskuntatietoon, sosiaalsiin suhteisiin ja jokapäiväisen arjen hallintaan liittyviä pulmia. Hyvin monella vastaajista avun tarvetta on ollut monella elämän eri alueilla.

Kyselyyn vastanneista 86 prosenttia ilmoitti saaneensa työ-/opiskelupaikan Maahanmuuttaja Ohjaamon avulla. Puolet heistä koki, että eivät olisi onnistuneet ilman apua. Lähes kaikkien vastanneiden mielestä saadun valmennuksen jälkeen asioiden hoitaminen oli helpompaa. Ymmärrys asioista oli lisääntynyt ja paljon uutta tietoa oli saatu omalla kielellä. Varmuus omasta osaamisesta ja pärjäämisestä oli vahvistunut, omiin voimiin ja kykyihin luotettiin enemmän. Muutama vastaaja ilmoitti olevansa luku- ja kirjoitustaidoton ja suomen kielen taitonsa olevan hyvin huono, jonka vuoksi asioiden itsenäisen hoitamisen ei katsottu helpottuneen saadusta valmennuksesta huolimatta.

Korona-aika ei merkinnyt kyselyyn vastanneiden kohdalla avun tarpeen vähenemistä, eikä myöskään estänyt sen saamista. Vastaajat olivat saaneet apua aina pyydettyä. Apua pyydettiin etäopiskeluun ja työnhakuun liittyviin eri prosesseihin. Asiakkaille tarjottiin heidän toiveestansa myös digitukea, henkistä tukea ja tukikeskusteluja. Yhteydenpitovälineistä ja -kanavista nostettiin esille erityisesti WhatsAppin käyttö, joka vaikutti olevan asiakkaille helppokäyttöisin. Yhdessäkään vastauksessa ei ilmennyt, että korona-aikana apua ei olisi ollut saatavilla sitä tarvitseville. Omakieliset valmentajat olivat läsnä myös digitaalisesti asiakkaiden arjessa korona-aikana.

Vastaajat olivat yksimielisiä Maahanmuuttaja Ohjaamon omakielisen ohjauksen tärkeydestä ja se oli odotetusti useimmin mainittu yksittäinen asia. Tärkeäksi koettiin myös matalan kynnyksen palvelu, johon oli mahdollista tulla ilman ajanvarausta ja saada nopeasti apua. Työntekijöiden avuliaisuutta ja ystävällisyyttä kiiteltiin. Asiakkaiden kokemuksen mukaan heidän kanssaan oli helppo keskustella kaikista asioista.

Asiakkailla ei ollut toiveita uusista palveluista ja toiminnoista, vaan lähes jokainen vastaaja toivoi nykyisen toiminnan jatkumista hankkeen päätyttyä. Asiakkaat toivoivat palvelun jatkumista erityisesti omakielisenä. Nykyinen kokonaisuus on tarpeellinen ja toimiva. Avun tarpeen merkitystä kuvastaa hyvin lausuma "Ohjaamo rauhoitti mieltäni".

Maahanmuuttaja Ohjaamon kehittämistoiminnan tukena ovat olleet myös asiakkailta saadut suorat suulliset palautteet sekä hankkeen henkilökunnan osallistuva havainnointi eri toiminnoissa ja asiakaskohtaamisissa. Hankehenkilöstö on laatinut seurantakausittaisia yhteenvetoja, joiden tuottamaa tietoa on hyödynnetty rahoittajalle laadituissa seurantaraporteissa.

7.2.5 Kansainvälisten tutkinto-opiskelijoiden tekemä toiminnan arviointi

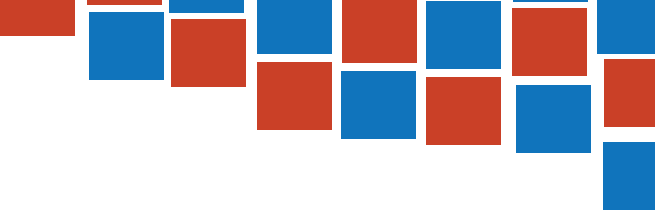
Lapin ammattikorkeakoulussa aloitti syyslukukaudella 2021 kansainvälinen sairaanhoitajaopiskelijoiden ryhmä. Opiskelijoille suunnattuun palautekyselyyn saatiin 13 vastausta. Kyselyn vastaanottaneista noin 46 prosenttia vastasi kyselyyn.

Palautekyselyssä kartoitettiin opiskelijoiden motivaatiota viisiportaisen (1 = erittäin alhainen ... 5 = erittäin korkea) asteikon avulla.

Opiskelijoiden motivaatio ennen Kemiin tuloa oli korkea (4,3), mutta opintojen edetessä motivaatio-tekijä laski selkeästi (3,4). Motivaatio tutkinnon loppuun suorittaminen suhteen Kemissä oli laskenut ennako-odotuksista (3,6). Huolestuttavana on aluetalouden näkökulmasta pidettävä sitä, että opintojen valmistuttua jäämistä asumaan ja työskentelemään Kemiin ei koettu kovinkaan houkuttelevaksi vaihtoehtoksi (2,3).

Opiskelija-asuntojen huonoa saatavuutta kritisoitiin varsin useassa vastauksessa. Vapaa-ajan aktiviteetteja toivottiin enemmän, eikä julkiseen liikenteeseen ei oltu tyytyväisiä. Viihtymisen kokemukset koostuivat pienistä arjen tekijöistä. Haasteet asunnon löytämisessä sekä verkostoitumisen ja sosiaalisten suhteiden luomisen vaikeus vaikeuttivat jokapäiväistä elämää.

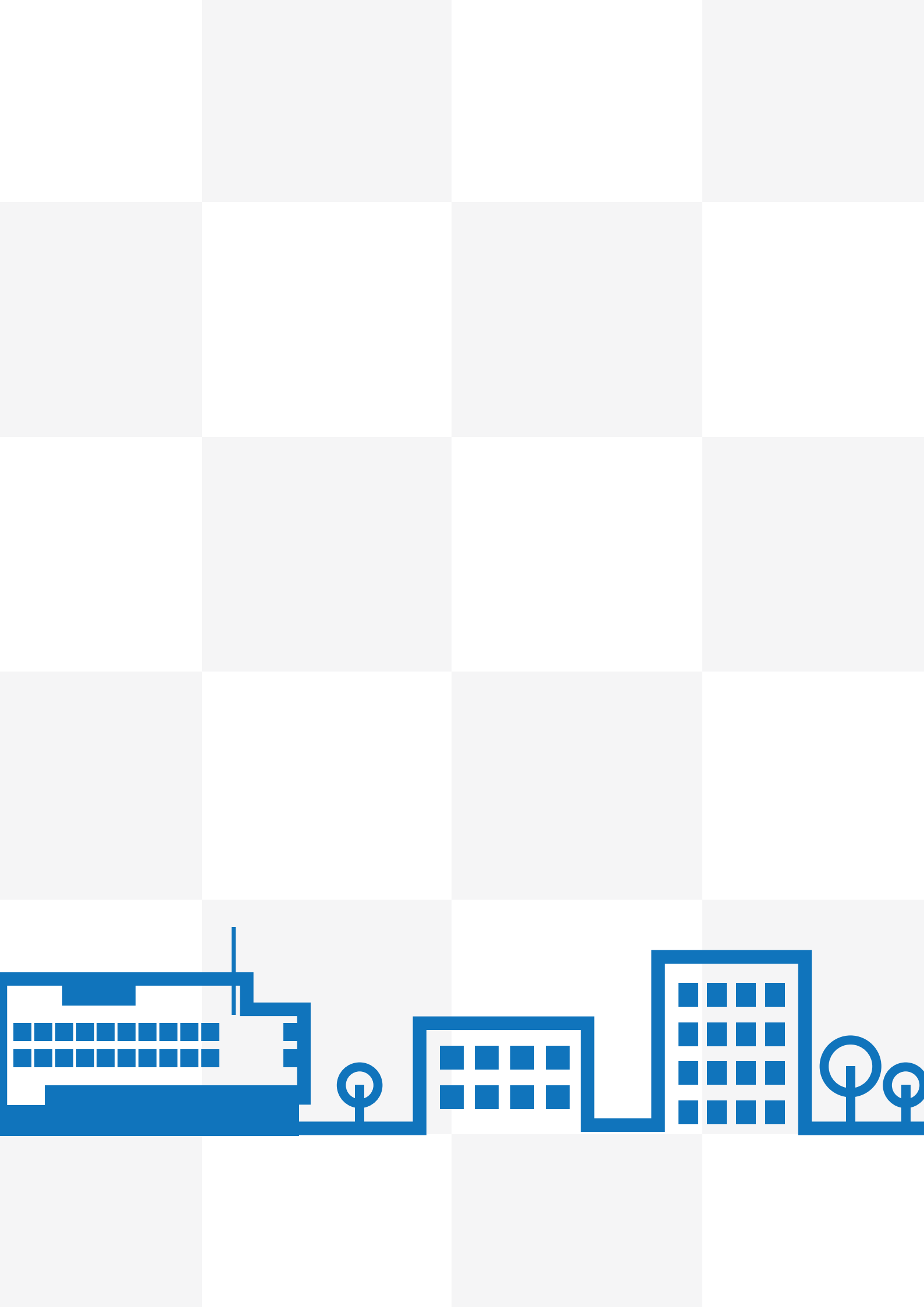
Työpaikan löytäminen opintojen rahoittamiseksi koettiin vaikeaksi. "It's really very hard to get job and to survive in Kemi as a International student", kuvasi eräs vastaajista. Puutteellinen suomen kielen taito ja verkostojen puuttuminen vaikeuttivat myös harjoittelupaikkojen löytämistä.

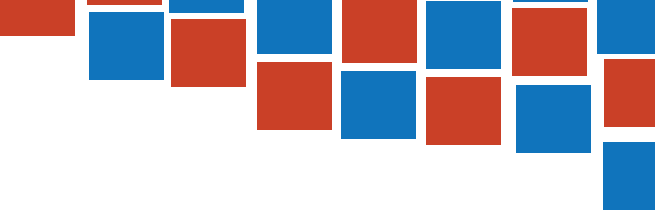


Työ- ja uramahdollisuuksien tunnistaminen Suomessa koettiin vaikeaksi, työllistymisen suurimmiksi esteiksi koettiin suomen kielen riittämätön taito ja alueen yritysten heikot valmiudet työllistää ulkomaalaisia opiskelijoita. Integroitumista Lappiin voitaisiin helpottaa tarjoamalla omakielistä infoa yhteiskunnan toiminnasta (verotus, pankkitilin avaus jne.) ja ruohonjuuritason tietoa suomalaisesta työ kulttuurista.

Kemiin tulevia opiskelijoita vastauksissa neuvottiin pitämään kiinni unelmistaan ja opiskelemaan suomen kieltä, jota kuvailtiin vaikeasti opittavaksi. Opiskelijoiden kokemuksen mukaan sosiaalisen verkoston luominen esimerkiksi asumalla opiskelija-asunnossa olisi tärkeää. Eräs vastaajista kiteytti tärkeimmät ohjeet tulijoille seuraavasti: "I would advice to try to get as many friends as possible from Kemi, so you can build your social circle (because you need it). And I would advice to find some suitable hobbies and try out traditional Finnish hobbies".







8 Keskeisimpiä havaintoja ja suosituksia

Tässä luvussa esitellään keskeisimmät hankkeessa tehdyt havainnot, joihin huomiota kiinnittämällä voidaan edistää maahanmuuttajien etenemistä kotoutumisen polullaan kohti työllistymistä ja hyvää elämää suomalaisessa yhteiskunnassa.

Palveluiden sijainti

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin toiminnan ylläpitäminen jatkossakin matalan kynnyksen kohtaamispaikan yhteydessä on perusteltua. Asiakkaiden on helpompi löytää palvelut mm. puskaradion avulla. Palveluihin hakeutuessa on valmiiksi olemassa tieto, että paikassa palvellaan maahanmuuttajia ja esim. tilaisuudet on laadittu maahanmuuttajien tavallisimmat haasteet huomioiden, mikä madaltaa kynnystä avun pyytämiseen ja osallistumiseen.

On perusteltua, että maahanmuuttajien palveluita ei kokonaan eriytetä kaikille tai kantaväestölle suunnatuista palveluista, vaan heitä ohjataan ja heidän kanssaan osallistutaan palveluihin ja tilaisuuksiin, jotka järjestetään muualla. Vastavuoroisesti on perusteltua järjestää maahanmuuttajille tutussa toimintaympäristössä kaikille suunnattua toimintaa ja näin edistää luontevaa ohjautumista yhteisiin palveluihin riippumatta niiden järjestämispaikasta. Kaksisuuntaisuus tulee ottaa huomioon työssä läpileikkaavasti.

Perusteltua on myös järjestää toimintoja eriytettynä, koska moni asia maahanmuuttajien kanssa toimiessa vaatii esimerkiksi enemmän aikaa tai henkilökohtaista ohjausta, jotta toiminnalla on vaikuttavuutta.

Omakielisyys

Omakieliset valmentajat tukevat asiakkaita koulutus- ja työllistymispolkujen löytämisessä unohtamatta sujuvaan arkeen kuuluvia päivittäisiä pieniä pulmia, joista maahanmuuttajat eivät vielä itsenäisesti kykene kaikilta osin selviytymään. Omakieliset valmentajat toimivat asiakkaan ja palvelujärjestelmän eri osien tulkkina. Luottamuksellisen suhteen syntyminen valmentajien ja asiakkaiden välille on edistämässä kotoutumisen onnistumista.

Omakielisten valmentajien ansiosta asiakkaat ovat tulleet paremmin ymmärretyksi ja heidän asioiden hoitaminen on ollut helpompaa, tehokkaampaa ja joustavampaa viranomaistoimijoille. Valmennus on auttanut ihmisiä oikean tiedon luokse. Ihmisiä on kyetty ohjaamaan oikeaan suuntaan suhteessa heidän taitoihinsa ja tavoitteisiinsa maassa, jonka säännöt yms. hän ymmärtää. Heikosti suomea ymmärtävien maahanmuuttajien kohdalla omakielinen ohjaus on osoittautunut



erityisen tärkeäksi. Risto Karinen nosti hankkeen loppuwebinaarissa tärkeäksi seikaksi sen, että oma kieli tai riittävän hyvä yhteinen kieli on kotouttamista nopeuttava tekijä, monia asioita voidaan selittää paljon nopeammin, välttytään monilta virheiltä ja pystytään edistämään hyviä asioita.

Suunniteltaessa palveluita, olisi hyvä miettiä milloin kohderyhmänä on maahanmuuttajia ja mitä kieliryhmiä he edustavat. Omakielinen asiakaspalvelu sujuvoittaa asioiden hoitamista ja lisää ymmärrystä ollen myös resurssiviisasta silloin, kun kieliryhmään kuuluvia samankaltaisten palveluiden kohteena olevia henkilöitä on tarpeellinen määrä. Omakielisen palvelun avulla myös kieliryhmittäisiin yhteisöihin siirtyä sujuvammin oikeaa tietoa ja toimintatapoja.

Selkokieli

Jos käytettävissä ei ole omakielisen ohjauksen tai valmennuksen mahdollisuutta on selkokielen käyttäminen hyvä vaihtoehto. Selkokielen käyttämisellä vähennetään virheellisten tulkintojen ja oletusten syntymistä sekä helpotetaan asioiden sisäistämistä ja ymmärtämistä kaikilta osin. Selkokieli tukee myös palveluiden saavutettavuutta.

Täytyy kuitenkin huomioida, että kaikkia asiakkaita selkokieli ei palvele ja ymmärryksen varmistaminen on asiakastyössä erityisen tärkeää. Tulkin käyttäminen aina tilanteissa, joissa ei olla varmoja asiakkaan ymmärryksestä on perusteltua ja tärkeää. Tulkkia käyttäessä tulee muistaa, että tulkin tehtävä on kääntää, ei selittää. Vastuu ymmärryksestä jää edelleen asiakaspalvelijalle ja hänen taidolleen käännättää asiat ymmärrettävästi.

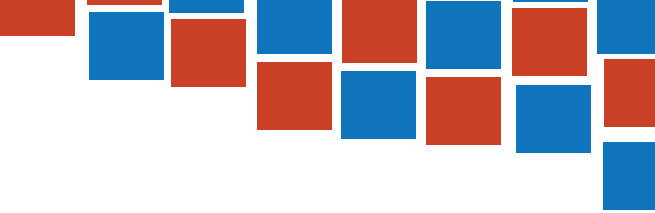
Yksilöllisyys

Maahanmuuttaja Ohjaamon asiakkaat olivat hyvin heterogeeninen ryhmä, mikä pitää ottaa huomioon palveluita suunniteltaessa. Asiakkaita oli 40:stä eri maasta, puhuttuja kieliä oli vielä enemmän. Kulttuurien ja tapojen kirjo oli valtava. Asiakkaiden koulutustausta vaihteli omalla kielellään luku- ja kirjoitustaidottomista korkeakoulutettuihin. Yleisillä palveluilla ei resurssien tai osoitettujen tehtävien puitteissa tavallisesti ole mahdollisuutta tutustua asiakkaaseen tarpeeksi syvällisesti huomioiden kaikki edellä mainitut asiat, jotta kokonaisvaltaista kotoutumista ja hyvinvointia sekä polkua koulutukseen ja työmarkkinoille voitaisiin edistää.

Asiakkuudet ovat olleet ennakoitua pitkäkestoisempia koko hankkeen ajan. Valmennusprosessien kesto noin kolmasosalla asiakkaista on ollut hankesuunnitteluvaiheessa oletettua pitkäkestoisempaa ja vaativampaa. Tämä johtui tavallisimmin siitä, että prosessin aikana tuli esille erinäisiä kouluttautumisen ja työllistymisen esteitä, jotka vaativat selvittelyjä ja verkostotyötä. Ei siis voitu siirtyä suoraan pohtimaan koulutuspolkua tai työnhakua. Yksilöllisyyden huomioiminen on edellytys sille, että asiakas tulee todella kuulluksi ja autetuksi. Maahanmuuttaja-asiakkaan kohdalla on hyväksyttävä, että aikaa tarvitaan ennakoimattoman paljon. Hanke mahdollisti pitkäkestoisen, tarpeisiin vastaavan valmennussuhteen luomisen, jonka avulla pystyttiin edistämään asiakkaiden tilannetta ja luomaan polkuja avoimille työmarkkinoille.

Potentiaali työmarkkinoille

Työvoimapula ja kohtaanto-ongelma ovat päivän sanoja jo Kemissäkin useilla aloilla. Toimia työvoiman tuomiseksi Suomeen muualta päin maailmaa on alueella menneillään ja niin varmasti täytyykin olla. On hyvä kuitenkin muistaa, että myös jo täällä asuvissa maahanmuuttajissa on paljon potentiaalia, joka ei ole työmarkkinoiden käytettävissä. Usein asiakkaalla on lähtömaasta olemassa jokin koulutus tai ainakin työkokemusta sekä arkielämän tuomia taitoja ja henkilökohtaisia ominaisuuksia, joita työmarkkinoilla voi hyödyntää. Yhtä aikaa he ovat yhteiskunnan näkökulmasta kalliita asukkaita, koska tarvitsevat erilaisia yhteiskunnan antamia tukia elämiseen.



Täällä jo asuvien maahanmuuttajien osaaminen ja mielenkiinnon kohteet tulisi selvittää huolellisesti ja katse tulisi rohkeasti suunnata avoimille työmarkkinoille. Usein maahanmuuttajan kohdalla ensisijaisina vaihtoehtoina pidetään kieliopintoja tai työharjoitteluja, jotka eivät välttämättä edistä asiakkaan pääsyä töihin. Osa maahanmuuttajista on yhteiskunnan tarjoamien palveluiden ulkopuolella, keinoja heidän tavoittamiseensa olisi tärkeä pohtia myös.

Kansainvälisten opiskelijoiden palvelut

Opiskelijoiden tuen tarve on suurta heti paikkakunnalle saapumisen jälkeen asettautumiseen liittyvistä asioista alkaen. Haasteita esiintyi myös mm. opintojen rahoittamiseen tarvittavien työpaikkojen ja opintoihin liittyvien työssäoppimispaikkojen löytämiseen. Jos kansainvälisten opiskelijoiden halutaan suorittavan opintonsa, työskentelevän ja valmistumisen jälkeen työllistyvän alueelle oman alan töihin, on kokonaisuuteen alueelle saapumisesta ja asettautumisesta, täällä viihtymisestä sekä tänne juurtumisesta huolehdittava koordinoitusti.

Digitaidot

Korona-pandemian myötä digiosaamisen merkitys yhteiskunnassa on entisestään kasvanut. Maahanmuuttaja-asiakkaiden digitaitojen kehittämiseen tulee kiinnittää huomiota. Vielä tärkeämpää on kiinnittää huomiota siihen, mitä palveluita maahanmuuttaja-asiakas pystyy tai ei pysty käyttämään digivälineiden avulla. Osa asiakkaista oppii hyvin digivälineiden itsenäisen käytön, osa pystyy asioimaan tuetusti esimerkiksi omakielisen avun avulla ja osa ei pysty suoriutumaan itsenäisesti digiasioinnista laisinkaan.

Maahanmuuttaja on usein eriarvoisessa asemassa digivälineiden käyttäjänä, koska sovellukset ja ohjelmistot ovat suunnattu kieltä hallitsevalle sekä luku- ja kirjoitustaidon omaaville. Yhä useammin henkilökohtaiset palvelut on korvattu puhelinvastaajien numerovalikoilla, takaisinsoittopalveluilla ja chat -roboteilla. Palveluissa ei enää ole juurikaan suoria puhelinnumeroja tarjolla. Palvelut eivät ole yhdenvertaisesti saavutettavissa maahanmuuttaja-asiakkaille ja niiden käytön oppiminen vaatii lukemattomia kertoja toistoja ja harjoittelua. Digiavun tarjoaminen on tärkeää itsenäisen suoriutumisen ja elämänhallinnan lisäämiseksi. Heikkoon asemaan jäävät ne maahanmuuttajat, joille ei ole tarjolla tukea digipalveluiden käyttöön.

Sitoutuminen

Asiakkaan verkoston täytyy olla niin aukoton, että hän ei jää yksin polullaan. Vastuu asiakkaan tilanteen seurannasta on sovittava selkeästi ja asiakkaalle on oltava selvää, mihin hän voi ottaa yhteyttä, jos tarvitsee apua. Kun saatavilla oleva tuki on asiakkaalle ymmärrettävää ja tavoitteet tarpeeksi konkreettisia ja realistisia, on helppo sitoutua yhteiseen toimintaan ja yhteisiin suunnitelmiin. Pahimpana vastakohtana sitoutumiselle asiakas voi jopa päätyä pakoilemaan yhteydenpitoa ja tyytyä asemaansa yhteiskunnan tukien varassa eläjänä.

Verkosto asiakkaan tukena

Maahanmuuttajat ovat useissa tapauksissa elämäntilanteiltaan, toiveiltaan ja muusta syystä kantaväestöä haasteellisemmassa tilanteessa, mistä johtuen laajan verkoston kokoaminen asiakkaan ympärille on perusteltua. Muutoin vaarana on, että eri toimijatahot tekevät tahoillaan päällekkäisiä tai eri suuntiin eteneviä suunnitelmia asiakkaan kanssa, ja eivätkä näin ollen vie asiakkaan kokonaisprosessia eteenpäin.



Yritysten sitoutuminen

Maahanmuuttajissa oleva potentiaali voi olla ratkaisu yritysten kärsimään kohtaanto-ongelmaan ja työvoimapulaan. Yritysten johdon lisäksi myös kanssatyöntekijöiden sitouttamista tarvitaan. Vanhojen piilevien asenteiden muuttaminen ei tapahdu käden käänteessä. Hankkeessa on havaittu, että kun yritykset ovat lähteneet tekemään yhteistyötä Maahanmuuttaja Ohjaamon kanssa ja työllistämään maahanmuuttajataustaisia ihmisiä, ovat yritysten kokemukset olleet myönteisiä ja heidän työllistämiskynnyksensä on madaltunut jatkoa ajatellen.

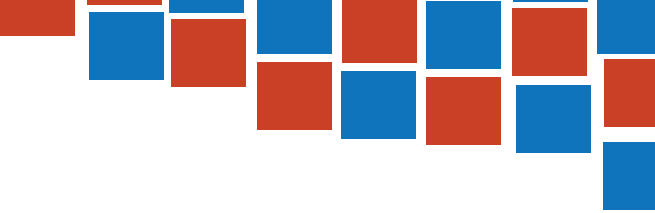
Yhteistyön tulee olla tarpeeksi konkreettista. Erityisesti valmentajien jalkautuminen työpaikoille työsuhteen aloitusvaiheessa ja matalalla kynnyksellä myös työsuhteen jatkuessa on antanut yritykselle tarvittavaa tukea työsuhteen solmimisen mahdollistamiseksi.

Alueen pitovoima

Hankkeen merkittäviin havaintoihin kuuluu omakielisten palveluiden saatavilla olo pitovoimatekijänä. Valmentajille on kommentoitu, että täältä ei kannata muuttaa pois, koska saatavilla on omakielistä apua. Pois muuttaneilta on tullut avun tarpeeseen liittyviä yhteydenottoja uudelta paikkakunnalta usein.

Ihmiset, jotka ovat työllistyneet vakituisiin työtehtäviin, ovat poikkeuksetta jääneet asumaan alueelle ja osa heistä on mm. hankkinut asunnon täältä. Osa-aikaisissa, epäsäännöllisissä ja määräaikaisissa työsuhteissa työskentelevien kynnys muuttaa pois Kemistä on matalampi – vastaavanlaisia töitä on saatavilla muuallakin. Pois muuttoon vaikuttavat tällöin voimakkaasti myös muualla olevat yhteisöt.

Kuntien on palveluiden tuottamisessaan hyvä huomioida myös maahantulijoilla olevat tarpeet. Maahanmuutto, eri väestöryhmien hyvien suhteiden ja monikulttuurisuuden edistäminen tarjoavat kunnille mahdollisuuden oman elinvoimansa vahvistamiseksi.



9 Loppusanat

Kotoutuminen uuteen yhteiskuntaan ja juurtuminen omalle paikkakunnalle ovat yksilöllisiä prosesseja. Yksilöllisyys jää usein kuitenkin sääntöjen ja kiireen jalkoihin, kun resurssit ovat niukat ja tehokkuutta kaivataan. Etenkin viranomaistyötä tekevien työ on säänneltyä ja siilomaista. Vaikka kaikki parhaansa omassa työssään tekevät, voi maahanmuuttaja-asiakkaan elämä olla silkkaa kaaosta, jonka yksittäisiä asioita, kokonaisuuksia tai omaa asemaa tässä kaikessa asiakkaan on vaikea hahmottaa.

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hanke on pystynyt vastaamaan haasteeseen. Asiakkaan saama palvelu on ollut yksilöllistä, usein omankielistä ja ajallisesti niin pitkäkestoista, kuin tarve on vaatinut. Maahanmuuttaja Ohjaamolla oli mahdollisuus käyttää aikaa asiakkaaseen ja hänen työllistymisensä esteisiin tutustumiseen, sekä verkostotyöhön kaikkien esteiden poistamiseen tarvittavien tahojen kanssa. Hanke opetti, että maahanmuuttajan tie avoimille työmarkkinoille voi olla paljon pidempi ja polveilevampi polku, kuin osattiin arvatakaan. Hanke opetti myös, että siitä huolimatta se polku voi jokaisen kohdalla johtaa työllistymiseen ja sitä kautta parempaan elämään yhteiskunnassamme. Monista unelmista on hankkeen aikana tullut totta.

Hankkeen aikana on työllistynyt lukematon määrä ihmisiä. Osa heistä on työskennellyt opintojen ohessa, osa tehnyt montaa osa-aikaista työtä ja yhä useampi solminut toistaiseksi voimassa olevan työ sopimuksen. Asiakkaissamme on piileksinyt paljon potentiaalista työvoimaa ja hankkeen edetessä työllistymisen tahti kiihtyi. Omalta osaltaan tähän on vaikuttanut tietysti alueella ja yleisestikin parantunut työmarkkinatilanne sekä työmarkkinoiden monimuotoistuminen, omalta osaltaan aktiivinen verkostoyhteistyö ja yhteistyöhön sitoutuneet yrityskumppanit. Nämä elementit yhdistettynä yksilövalmennukseen ovat auttaneet löytämään potentiaalia lähempää, kuin ehkä aina olemme osanneet ajatellakaan. Varmasti on selvää, että työvoimaa tarvitaan muualta, työvoimapula monilla keskeisillä aloilla näyttäytyy jo nyt huolestuttavana. Kaikkien meidän etu on kuitenkin, että huolehdimme myös täällä jo olevien työllistymisen mahdollisuudesta. Hanke on opettanut, että paras pito-voimatekijä maahanmuuttajan(kin) kohdalla on täysiaikainen ja vakituinen työ. Kukaan tällaisen työn saanut ei ole suunnitellut muuttoa etelään, vaan on kasvattanut juurensa syvemmälle Kemiin tai lähiseudulle esimerkiksi ostamalla asunnon.

Jotta työllistymisen polku tulevilla sukupolvilla olisi helpompi, tulee meidän yhteiskuntana ja yksittäisinä toimijoina kiinnittää huomiota maahanmuuttajien kotoutumisen polkuun laajemmin. Kuinka lapset päiväkodissa mahtuvat samoihin leikkeihin, kuuleeko koulussa rasistisia huomautuksia tai jääkö luokkakavereista ainoana ilman syntymäpäiväkutsua maahanmuuttajataustainen lapsi? Onko toisen asteen opinnoissa yksi aina pariton tai riittävätkö henkilökunnan eväät maahanmuuttajanuoren kohtaamiseen ja tukemiseen? Onko toimijoilla rohkeutta kohdata haasteet ja tarttua niihin? Jos ei ole, kuinka lapsesta voi kasvaa nuori ja nuoresta aikuinen, joka on aidosti osallinen ja jonka lapset tulevat olemaan osallisia? Hanke opetti, että jos emme tartu rohkeasti toimeen, meillä



on tulevaisuudessa yhä enemmän nuoria, joilla ei ole valmiuksia päästä tasavertaiseen asemaan työelämässä ja laajemmin yhteiskunnassa. Jos ainoa kosketuspinta suomalaisiin ja suomalaiseen kulttuuriin on peruskoulussa, voi esimerkiksi alakohtainen sanasto ja käsitteistö olla täysin vierasta siirryttäessä toisen asteen opintoihin. Tällöin on haasteellista pärjätä opinnoissa ja työssäoppimisessa. Haasteita on myös työhön perehtymisessä, työn tekemisessä ja kuulumisessa työyhteisöön. Puutteelliset valmiudet ovat väistämättä kynnys sekä nuorelle hakea töitä, että työnantajalle työllistää hänet.

Työllistyminen voi muuttaa ihmisen elämää todella monella tapaa. Se ei ainoastaan tuo leipää pöytään, vaan luo merkityksellisyyden tunnetta, osallisuutta, juurruttaa monella tapaa työyhteisöön ja yhteiskuntaan. Auttaa kulkemaan pystypäin uudessa kotimaassa, pitämään huolta itsestä ja läheisistä. Moni kokee voivansa myös maksaa velkaa yhteiskunnalle, joka on häntä auttanut. Työ tuo aidosti yhteiskunnan jäseneksi, ei sivusta seuraajaksi. Se rikkoo ehkä orastavan tai jo syntyneen sukupolvien toivottomuuden ketjun. Näkymätön numero työllistyneiden ketjussa on lopulta aina yksilö. Ihminen, jolla on merkitystä ja jonka kanssa kulkeminen ei ole koskaan hukkaan heitettyä aikaa. Yksilöitä ovat myös he, joiden polku ei koskaan johda työllistymiseen – heidänkin arkensa ansaitsee olla hyvä. Hankkeen puolesta lämpöinen kiitos lukuisille alueen työnantajille, te otitte haasteen vastaan ja lähditte ennakkoluulottomasti etsimään ratkaisuja, ette lisää ongelmia.

Lämpöinen kiitos myös erityisesti Pohjois-Pohjanmaan ja Lapin ELY-keskuksille sekä Kemin kaupungille, te uskoitte hankesuunnitelmaan ja mahdollistitte hankkeen toteutumisen. Yhteistyö kaupungin kaikkien toimialojen kanssa johtoportaalta asiakasrajapintaan on ollut tiivistä ja lämminhenkistä. Hankkeen tulokset eivät olisi olleet mahdollisia myöskään ilman muita kemiläisiä toimijoita, kuten kolmannen sektorin toimijoita, eivätkä alueen oppilaitoksia ja viranomastoimijoita. Pelkkä toimija ei tietystikään riitä, vaan kiitoksen ansaitsette te siellä työskentelevät ihmiset, jotka olette tehneet työtä maahanmuuttaja-asiakkaiden tilanteen edistämiseksi - ja onnistuneet siinä. Kiitokset hankesuunnittelusta ja hankkeen kaksi ensimmäistä vuotta projektipäällikkönä toimineelle Jaana Tapaliselle, sinun jalanjäljissäsi oli helppo jatkaa. Suuren kiitoksen ansaitsevat myös kaikki hanketöissä työskennelleet, joista lähes koko hankkeen ajan mukana olivat Maria, Viktoria, Marjo, Faris, Omar, Uchenna ja Tahir.

Kemissä 31.8.2022

Tytti Kumpulainen
Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi
projektipäällikkö (3.2.2021 alkaen)

Liitteet

Liite 1 Alkuhaastattelulomake

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi

Etunimi:				Sukunimi:						
Muut nimet:				Henkilötunnus:						
Kansalaisuus:				Sukupuoli:	Mies	☐	Nainen	☐		
Osoite:										
Postinumero:			Postitoimipaikka:							
Puhelin:			Sähköpostiosoite:							
Maahantulopäivä:				Rekisteröitymis- päivä maistraattiin:						
Oleskeluluvan voimassa- aika:				Muutto tähän kuntaan:						
Perhetilanne:	naimaton	☐	naimisissa	☐	avoliitossa	☐	eronnut	☐	leski	☐
Alle 18-vuotiaita lapsia on (lukumäärä)	kotona		☐	koulussa	☐	päivähoidossa	☐	muualla	☐	
Estääkö kotitilanne töihin tms. menon?	kyllä			☐	ei	☐				

Äidinkieli:				Muut kielet:						
Osaan kirjoittaa ja lukea äidinkielelläni:				Osaan	☐	En osaa	☐			
Osaan lottalaiset kirjaimet (a,b,c,d,e,f...):				Osaan	☐	En osaa	☐			
Ymmärrän muita kieliä, mitä kieliä?										
Minä ymmärrän suomea	en ollenkaan	☐	vähän	☐	kohtalaisesti	☐	melko hyvin	☐	hyvin	☐
			(osaan sanoja esim. kaupassa)			(osaan vähän keskus- tella, esim. pyytää apua kaupassa)	(osaan kertoa ajatuk- siani ja mielipiteitäni)		(esim. selviydyn ilman tulkkia lääkärissä)	
Koulutus kotimaassa (montako vuotta?)										
Ammatti / työkokemus										
Suomessa käytyt kurssit (mitkä ja missä?)										

Tietoni voidaan tallentaa asiakasrekisteriin ja tarpeellisia tietoja voidaan luovuttaa muille viranomaisille.	kyllä	☐	ei	☐		
Minulle saa lähettää tietoa kotoutumiseen liittyvästä toiminnasta	sähköpostitse	☐	tekstiviestinä	☐	kirjeenä	☐
Lisätietoa						

Päiväys ja allekirjoitus / / 201_



Liite 2 Loppuwebinaarin ohjelma

Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi (ESR)- hankkeen loppuwebinaari 25.11.2021



Toivola-Luotolan
Settlementti

OHJELMA

Juontaja Tytti Kumpulainen

- 10.00 - Webinaarin avaus**, toiminnanjohtaja Johanna Axelsson, Toivola-Luotolan Settlementti ry
- Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi, hanke-esittely**, projektipäällikkö Tytti Kumpulainen
- Kemin Kaupungin puheenvuoro**, elinvoimajohtaja Mervi Nikander
- Maahanmuuttajien tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut sekä valmennus - kehityskaari**,
Lapin ELY-keskus, maahanmuuttoasiantuntija Jaana Tapalinen
- Verkostoista voimaa - paneelikeskustelu**, puheenjohtaja Jaana Tapalinen
Osallistujat: Kemin kaupungin pakolaistyön sosiaalityöntekijä Pia Koski ja työllisyyspalveluiden
sosiaaliohjaaja Tanja Metsävainio sekä Lapin TE-palveluiden asiantuntijat Katja Jaako ja Heli Salmi
- Aamupäivän yhteenvedo**
maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluja tutkinut Risto Karinen, Owl Group
- 11.30 - 12.00 Lounastauko**
- 12.00 - Valmentajien puheenvuorot**
Faris Ibrahim, Omar Sharif, Tahir Rashidzadah, Uchenna Unanka, Viktoria Karvonen ja Marjo Pöyry
- Maahanmuuttaja Ohjaamon Pick & Mix, Asiakkaan polku ja Valmennusprosessi
- toimintamallit ja asiakastarinat**
kotoutumis- ja uravalmennuksen koordinaattorit Viktoria Karvonen ja Marjo Pöyry
- Kansainväliset opiskelijat Kemissä**, KV-koordinaattori Marita Turulin Lapin AMK,
kotoutumisvalmentaja Uchenna Unanka ja opiskelija Oluaseun Oladeji
- 13.30 - 13.45 Kahvitauko**
- 13.45 - Asiakkaiden videoterveiset**
- Ammattiopisto Lappian terveiset**
opinto-ohjaaja Jaana Karjalainen sekä opiskelijat Matin Safari, Ali Al-Sammarae ja Morteza Heidari
- Työnantajayhteistyön helmiä**
Juha Rönkä / Veljekset Rönkä Oy, Pirita Väinämö / Lapin Metsäpalvelut Oy ja
Annaleena Laakso / Meri-Lapin Keskuspesula Oy sekä yritysten työntekijät Mustafa Abdulhamid,
Neli Apostolova, Ali Al-Sammarae ja Lui Chor. Loppusanat Marjo Pöyry
- Loppuyhteenvedo, keskustelu, kommentit ja kysymykset**, Risto Karinen
- Päivän kevennys**
- 15.00 Webinaari päättyy**



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

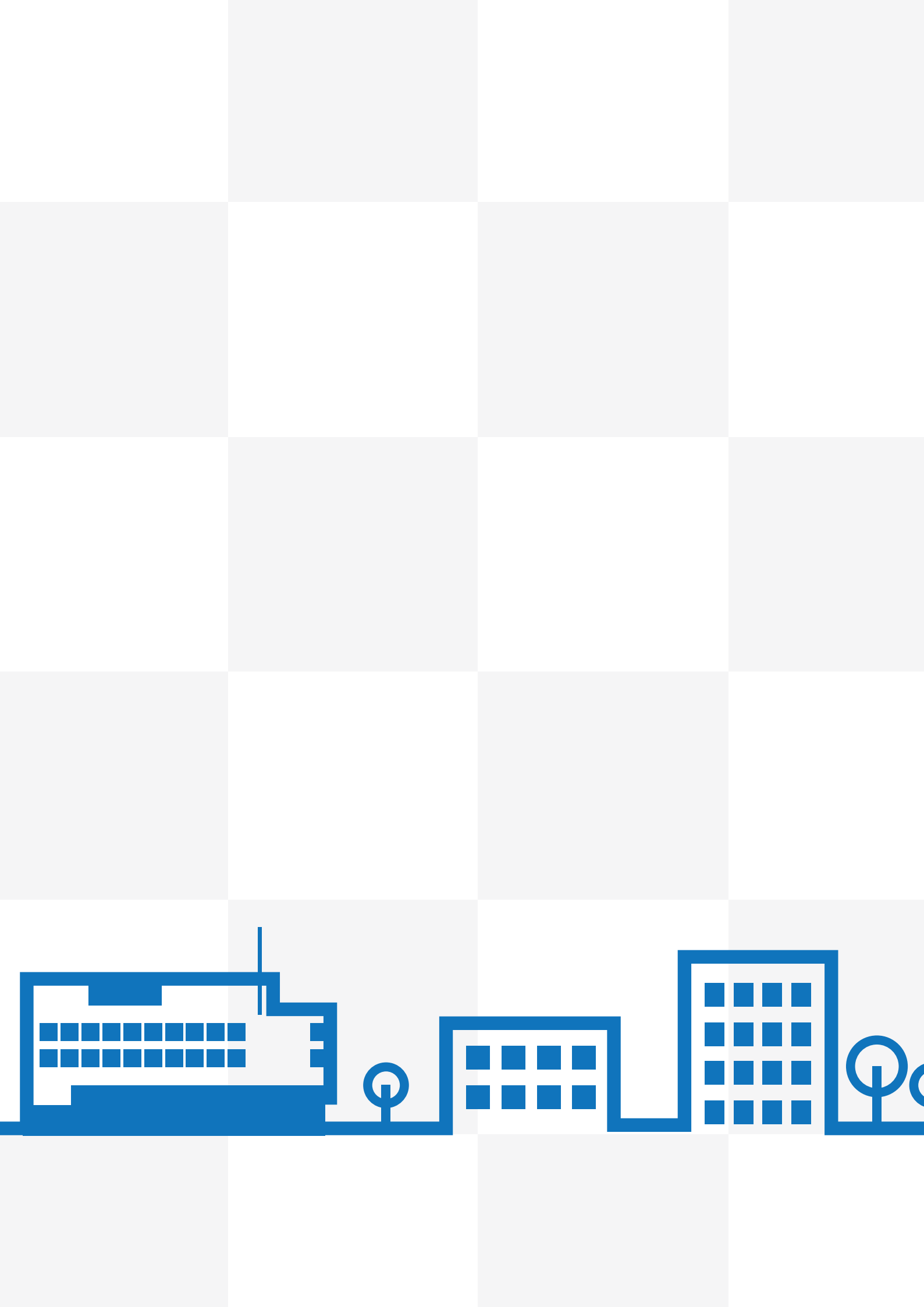


Lähteet

- Arnkil, Robert; Spangar, Timo; Jokinen, Esa; Tuusa, Matti; Pitkänen, Sari (2015-07-10) Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämiseksi. Työllisyyden kuntakokeilun (2012-2015) seurantalutkimuksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 47/2015. <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>
- Hankkeen seurantaraportit 2019–2022.
- HE 198/2021 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi Työkanava Oy -nimisestä osakeyhtiöstä ja siihen liittyviksi laeiksi.
- Hänninen, Kaija. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä palveluohjausta vauvasta vaariin.
- Innovaatiotalouden maahanmuuttopolitiikka. Kansainvälinen muuttoliike, maahanmuutto ja innovaatiopolitiikka. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 33/2015.
- Järvikoski, Aila 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43.
- Karinen, Risto. Asiantuntija-alustus, Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin loppuwebinaari 25.11.2021. Toivola-Luotolan Settlementti ry.
- Karinen Risto (2020). Maahanmuuttajien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut. Selvityksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:27.
- Karinen, Risto; Luukkonen, Tuomas; Kortelainen, Jeremias; Korhonen, Nita; Luomala, Noora (2020) ”Kaikki toimi kohdallani”. Selvitys kotoutumispalveluita koskevista näkemyksistä. Loppuraportti 22.6.2020. Owl Group Oy. Uudenmaan elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskus.
- Karppanen, Mira. Kotoutumisen edistämisestä annetun lain uudistaminen –esitys. 23.3.2022. Lapin MAKO -kumppanuusverkosto, Teams. Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Kemin kaupunkistrategia 2022–2025. <https://www.kemi.fi/wp-content/uploads/2022/02/Kaupunkistrategia-2022-2025-9.2.-FINAL-kv-310122-%C2%A7-3.pdf>
- Kotouttaminen. Kotouttamisen sanasto: 1 laitos. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2021:54. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163545>
- Kotoutumisen sanasto yhdenmukaistaa kotoutumiseen liittyvien käsitteiden käyttöä. Luettu 10.8.2022. <https://valtioneuvosto.fi/-/1410877/kotoutumisen-sanasto-yhdenmukaistaa-kotoutumiseen-liittyvien-kasitteiden-kayttoa>
- Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>
- Leeman & Hämäläinen. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81. 2016: 5
- Lehto, Markku 2011. Kaikki mukaan! Osatyökyiset työmarkkinoilla. Selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2011:5.
- Luhtasela, Leena. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus, Helsingin yliopisto.



- Maahanmuuttajien alkuvaiheen palvelujen malli (2018). Kotona Suomessa hankkeen työryhmä.
- Mattila-Aalto, Minna (2009). Kuntoutusosallisuuden diagnoosi. Tutkimus entisten rappiokäyttäjien kuntoutumisen muodoista, mekanismeista ja mahdollisuuksista. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 81/2009.
- Osallisuuden jäljillä. Jämsén Arja & Anne Pyykkönen (toim.). 2014. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/oSallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>
- Pitkänen, Sari; Mayer, Minna & Valtakari, Mikko. Selvitys alueellisista maahanmuuttostrategioista. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2022:14. Luettu 10.8.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-768-7>
- Raunio, Mika. Innovaatiotalouden maahanmuuttopolitiikka. Kansainvälinen muuttoliike, maahanmuutto ja innovaatiopolitiikka. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 33/2015.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012–2015 (2012).
- Taverne, Mari. Kansainvälisen osaamisen palvelut 30.11.2021. Työllisyyden hoidon ja kotoutumisen kysymykset soteuudistuksessa Webinaari ti 30.11.2021. Kuntaliitto.
- Työvoiman ulkopuolella olevien maahanmuuttaja-asiakkaiden ohjaus ja palvelut kunnissa. Owl Group Oy: Risto Karinen, Jeremias Kortelainen, Tuomas Luukkonen ja Laura Jauhola. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:32





Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hanke 2019–2022

Pitelet käsissäsi Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi (ESR) -hankkeesta laadittua julkaisua. Hankkeessa pyritään kuvaamaan kattavasti tarve maahanmuuttajille suunnatulle nuorisotakuun tarkoittamalle Ohjaamo –tyyppiselle toiminnalle. Maahanmuuttajista erityisen kohderyhmän tekee monikin seikka. Heterogeenisyys näyttäytyy kansalaisuuksien määrässä, koulutustaustoissa, työkokemuksessa, kulttuureissa ja asenteissa. Hankkeessa oli 312 asiakasta 40:stä eri maasta – mm. pakolaistaustaisia, opiskelijoita ja perhesiteen perusteella Suomeen tulleita. Kun oman haasteensa yhtälöön tuovat kieli, palvelujärjestelmän eroavaisuus oman maan järjestelmästä ja asenteet, ei maahanmuuttajan ole usein helppoa löytää polkuaan kohti työllistymistä ja hyvää elämää Suomessa itsenäisesti.

Julkaisussa kuvataan Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemi -hankkeen valmistelun taustat ja tavoitteet sekä käsitellään kotoutumisen edistämisen merkitystä maahanmuuttajille, elinkeinoelämälle ja yhteiskunnalle sekä avataan kotoutumisen ja osallisuuden käsitteitä. Esille tuodaan myös Maahanmuuttaja Ohjaamon lisäarvo alueellisenä toimijana maahanmuuttajien kotoutumisen edistämisessä.

Julkaisussa kuvataan Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin asiakaskuntaa ja sen toimintamalleja ja palveluita esitellään laajasti. Erityisesti nostetaan esille Pick & Mix -palvelutarjotin sekä omakielinen valmennusprosessi ja sen toteutuminen käytännössä. Esille tuodaan myös verkoston merkitys toiminnalle ja asiakkaiden tilanteen edistäjänä. Asiakkaan asiat ovat usein vaatineet monenlaisia verkostoja ja verkostotyötä ympärilleen, jotta polulla on päästy eteenpäin.

Julkaisun loppupuolella tuodaan esille hankkeen lisäarvoa palveluiden järjestämisen tukena, kerrotaan hankkeen arvioinnista ja kootaan hankkeen tärkeimpiä havaintoja yhteen. Maahanmuuttaja Ohjaamo Kemin hanketiimi on lopuksi antanut hankkeen kokemukseen perustuvia suosituksia huomioitavaksi järjestettäessä palveluita maahanmuuttajille.

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Toivola-Luotolan
Setlementti

