

Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan

Suosituksia ja hyviä käytäntöjä
maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja
Työ ja yrittäjyys
5/2014



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



Vipuvoimaa
EU:lta
2007-2013



HANNU-PEKKA HUTTUNEN – KIRSI CAMPELLO – KAJA RAHKEMA –
ANNE SALORANTA – OUTI GROSSETT – HELI LAINE – PAUL ABBEY –
KRISTIINA TEISS – PÄIVI SINKKONEN – MINNA HALLIKAINEN –
NEDAD JAKUPOVIC – RIITTA LAMPELTO – MARGUERITE GUIBERT –
HENRIK PEKKALA – RISTO KARINEN – OUTI KALLIO – RAIMO VUORINEN

Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan

Suosituksia ja hyviä käytäntöjä
maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen

Tekijät Författare Authors Hannu-Pekka Huttunen, Kirsi Campello, Kaja Rahkema, Anne Saloranta, Outi Grossett, Heli Laine, Paul Abbey, Kristiina Teiss, Päivi Sinkkonen, Minna Hallikainen, Nedad Jakupovic, Riitta Lampelto, Marguerite Guibert, Henrik Pekkala, Risto Karinen, Outi Kallio ja Raimo Vuorinen	Julkaisu-aika Publiceringstid Date Helmikuu 2014 Toimeksiantaja(t) Uppdragsgivare Commissioned by Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy Toimielimen asettamispäivä Organets tillsättningsdatum Date of appointment
Julkaisun nimi Titel Title Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen	
Tiivistelmä Referat Abstract Tämän julkaisun tavoitteena on muistuttaa maahanmuuttajille kohdistettujen neuvontapalveluiden merkityksestä muiden julkisten palveluiden rinnalla. Julkaisussa esitellään erilaisia esimerkkejä maahanmuuttajien neuvonnan toteuttamisesta. Toteutustapoihin vaikuttavat varsin usein kunnan itsensä määrittelemät strategiset painopisteet ja nykyään toivottavasti yhä useammin kunnan kotouttamisohjelmat. Julkaisussa käydään aluksi läpi lainsäädännön vaateet sekä neuvontaan liittyvät käsitteet. Tämän jälkeen esitellään neuvonnan järjestämistapoja Helsingissä, Tampereella, Oulussa, Turussa ja Iisalmessa/Ylä-Savossa. Neuvonnan nykytilan luonnehdinnan jälkeen siirrytään neuvonnan konkreettiseen järjestämiseen. Neuvonnan järjestämisen eri osa-alueilla tuodaan esiin julkaisun laatijoiden tunnistamia hyviä käytäntöjä sekä laatimia suosituksia. Sen lisäksi, että neuvonta nähdään osana paikallista tai alueellista palveluverkkoa, neuvonta tulee nähdä osana laajempaa kokonaisuutta. Viime vuosina tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden (TNO-palvelut) kehittäminen on ollut paljon esillä sekä kansallisella että EU:n tasolla. Näiden palveluiden rooli nähdään yhä enemmän osana kansalaisten elinikäistä oppimista. Maahanmuuttajien matalan kynnyksen neuvonnan asema, sijainti, yhteistyökumppanit ja tehtävät saattavat muuttua nykyisestä lähivuosina osana suurempaa julkisten palveluiden uudelleen määrittelyä. Kuntien keskinäinen kasvava yhteistyö tekee alueellisista palveluista yhä tärkeämpiä, ja tämä tulee vaikuttamaan tulevaisuudessa myös neuvontatoiminnan rahoittamismalleihin. Julkaisun lopussa esitetään laatijoiden visio siitä, millaista maahanmuuttajien neuvonnan tulisi tulevaisuudessa olla. Tulevaisuudessa on varmistettava, että neuvonnan palvelulupaus toteutuu eli asiakas saa ohjeita ja neuvoja tarvitsemaansa asiaan tai ongelmaan. Lisäksi asiakas ohjataan tarvittaessa eteenpäin palvelujärjestelmässä. Riippumatta siitä, missä maahanmuuttaja asuu, mitä kieliä hän puhuu ja millä perusteella hän on tullut Suomeen, asiakas saa yhdenvertaista ja laadukasta neuvontaa. Neuvonnan järjestämiseksi kaikkialla maassa on oltava riittävä määrä neuvontapistettä, joissa huomioidaan monimuotoisen neuvonnan tarpeet. Neuvonnan aktiivisesta järjestämisestä ja kehittämisestä vastaavat kunnat. Työ- ja elinkeinoministeriön yhdyshenkilö: Työllisyys- ja yrittäjyysosasto/Hannu-Pekka Huttunen, puh. 029 504 7108	
Asiasanat Nyckelord Key words maahanmuuttajat, ohjaus, neuvonta, kotouttaminen, kotoutuminen	
Painettu julkaisu Inbunden publikation Printed publication ISSN 1797-3554 ISBN 978-952-227-824-1	Verkkojulkaisu Nätpublikation Web publication ISSN 1797-3562 ISBN 978-952-227-825-8
Kokonaissivumäärä Sidoantal Pages 60	Kieli Språk Language Suomi, Finska, Finnish Hinta Pris Price 16 €
Julkaisija Utgivare Published by Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy	Kustantaja Förläggare Sold by Edita Publishing Oy / Ab / Ltd

Esipuhe

Hyvä lukija,

Suomeen muuttaa joka vuosi parisenkymmentä tuhatta ulkomaalaista, jotkut lyhyemmäksi, jotkut pidemmäksi ajaksi. Osa jää Suomeen. Sekä maahanmuuttajien että suomalaisen yhteiskunnan etu on, että elämä Suomessa lähtee hyvin käyntiin: tie löytyy tärkeisiin palveluihin, ja matkalla ei synny turhia väärinkäsityksiä tai viiveitä. Näin kotoutuminen ja osallisuus suomalaisessa yhteiskunnassa ja työelämässä saa hyvän alun.

Siksi vuoden 2011 kotoutumislaisissa (laki kotoutumisen edistämisestä, 1386/2010) korostetaan viranomaisten velvoitetta antaa opastusta, ohjausta ja neuvontaa kotoutumisprosessin alkuvaiheessa. Tästä veloitteesta säädetään kotoutumislain 2 luvussa. Laissa on kuvattu kotoutumisen edistämisen palveluprosessi, johon sisältyy perustiedon antaminen suomalaisesta yhteiskunnasta, neuvonta ja ohjaus, alkukartoitus, kotoutumissuunnitelma, sekä kotoutumiskoulutus sekä muut kotoutumista edistävät toimenpiteet.

Viranomaisen neuvontavelvollisuus sisältyy yleisemmin hyvän hallinnon periaatteisiin sekä hallintolakiin. Siten neuvonta ja ohjaus ovat osa niin työ- ja elinkeinotoimistojen kuin kunnan eri sektoreiden työntekijöiden arkityötä. Maahanmuuttajan kohdalla kuitenkin uusi ympäristö ja vieraat viranomaisrakenteet, sekä usein kieli- taidon puute, tarkoittavat korostunutta opastuksen ja neuvonnan tarvetta.

Maahanmuuton lisääntyessä Suomessa 2000-luvun alusta lähtien havaittiin niin valtakunnan kuin paikallistasolla, että on tarpeellista ja hyödyllistä, että maahanmuuttajille järjestetään erityisiä neuvonta- ja ohjauspalveluja. Näitä onkin toteutettu noin 40 hankkeessa Euroopan sosiaalirahaston rahoituksella vuoden 2007-2013 rahoituskaudella.

Ne on toteutettu eri muotoisina, eikä kotoutumislaki määrittele, miten neuvontaa tulisi toteuttaa. Mahdollisuus omankieliseen neuvontaan, hyvä saavutettavuus ja laaja verkostoyhteistyö ovat olleet useiden hankkeiden tärkeitä elementtejä. ALPO (Maahanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus ja neuvonta)-tukirakenne on tukenut neuvontapalveluverkostoa, ja erityisesti nyt, rahoituskauden lähestyessä loppuaan, kerännyt neuvontapalvelujen hyviä käytäntöjä ja toimintatapoja. Näitä halutaan tällä oppaalla välittää ja levittää. Tarkoitus on, että kunnat hyödyntäisivät hyväksi koettuja malleja omia kotouttamisohjelmiaan laatiessaan ja kotoutumisen edistämisen palveluja suunnitellessaan yhteistyössä TE-toimistojen, järjestöjen ja muiden kumppaneidensa kanssa.

Ohjaus- ja neuvontapalvelujen kehittäminen liittyy tiiviisti kotoutumislain toimeenpanon edistämiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2012 toteuttamassa maahanmuuttajabarometrissa vielä liian moni maahanmuuttaja koki, ettei ollut

saanut riittävästi tietoa viranomaisten työstä ja palvelujärjestelmästä. Hyvä opastus, neuvonta ja ohjaus palvelevat lain tarkoitusta: ne tukevat ja edistävät kotoutumista ja maahanmuuttajan mahdollisuutta osallistua aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan toimintaan. Toiveena on siksi, että tämä opas on ahkerassa käytössä eri puolilla Suomea, ja että se tukee osaamista ja innostusta kehittää maahanmuuttajien neuvontaa ja ohjausta.

KRISTINA STENMAN

Maahanmuuttojohtaja

Työllisyys- ja yrittäjyysosasto/Kotoutuminen

Työ- ja elinkeinoministeriö

Sisältö

Esipuhe.....	5
1 Johdanto.....	9
2 Lainsäädäntö ja käsitteet.....	11
3 Esimerkkejä neuvonnan järjestämisestä.....	15
3.1 Helsinki – neuvonta osana kaupungin yleisneuvontaa.....	15
3.2 Tampere – neuvontaa ostopalveluna myös alueen muille kunnille.....	19
3.3 Oulu – neuvonnan toteutus tulkkipalvelun osana.....	21
3.4 Turku – neuvonnan toteutus yhteistyössä järjestön kanssa....	22
3.5 Iisalmi ja Ylä-Savo – kiertävä maahanmuuttoneuvoja.....	23
4 Neuvonnan nykytila.....	26
5 Neuvonnan järjestäminen.....	28
5.1 Neuvonnan palvelulupaus.....	28
5.2 Neuvontaan liittyvät osaamisvaatimukset	29
5.3 Osaamisen kehittäminen.....	30
5.4 Nimikkeistö ja palkkaus.....	32
5.5 Palvelun tuottaminen ja maantieteellinen rajaaminen	33
5.6 Neuvonnan työkalut.....	34
5.7 Osaamisen kehittäminen verkostona	37
5.8 Toiminnan sijainti ja aukioloajat.....	38
5.9 Viestintä ja markkinointi.....	38
6 Neuvonta osana elinikäistä ohjausta ja oppimista.....	40
7 Visio maahanmuuttajien neuvonnasta	43
Lähteet.....	46
Liite 1 Neuvontapisteet 2013.....	47
Liite 2 ALPO-rekisterin tilastoja.....	57

1 Johdanto

Tämän julkaisun tavoitteena on muistuttaa maahanmuuttajille kohdistettujen neuvontapalveluiden merkityksestä muiden julkisten palveluiden rinnalla. Kotoutumislaki (1386/2010) velvoittaa kunnat järjestämään neuvontaa. Neuvonnan onnistunut järjestäminen edellyttää, että viranomaiset ja päättäjät ovat tunnistaneet palvelutarpeet kuuntelemalla sekä kenttätasolla toimivia työntekijöitään että asiakkaitaan. Maahanmuuttajien neuvonta ei kuulu pelkästään sosiaalitoimen järjestettäväksi, vaikka se on ollut perinteinen tapa järjestää neuvontaa. Maahanmuuttajien (kotoutujien) joukko on jo niin kirjava, että ainakin suurimmilla paikkakunnilla kunnan kaikki hallinnonalat joutuvat tavalla tai toisella ottamaan vastuuta kotoutumisasioissa.

Tässä julkaisussa esitellään esimerkkejä maahanmuuttajien neuvonnan toteutamisesta. Toteutustapoihin vaikuttavat varsin usein kunnan itsensä määrittelemät strategiset painopisteet ja nykyään toivottavasti yhä useammin kunnan kotouttamisohjelmat. Maahanmuuttajien neuvontapalveluiden kehittäminen ei ole oma erillinen saarekkeensa, vaan se liittyy tällä hetkellä useaan laajempaan kehittämiskokonaisuuteen julkishallinnossa.

Työ- ja elinkeinohallinnon puolella maahanmuuttajien neuvonta ja ohjaus nivoutuu TE-toimistojen normaaliin työjärjestykseen osana muuta työvoimapalvelua. Toimistoissa juuri toteutettu palvelumalliuudistus on tuonut uudet haasteensa, mutta myös mahdollisuutensa. Kun kaikki on ”liikkeessä”, voidaan neuvontaankin liittyvät haasteet ehkä helpommin ratkaista. Koska toimipisteiden määrä on vähentynyt, laajempi alueellinen ja valtakunnallinen ulottuvuus TE-toimistojen kehittämisessä ja toiminnassa on jo tullut merkittävästi esille.

Tämän julkaisun tuottaneen ALPO/ESR-hankeverkoston taustalla on erityinen maahanmuuttajien alkuvaiheen neuvontaan ja ohjaukseen keskittyvä valtion kehittämisohjelma. Ohjelman tavoitteena on, että kotoutuminen Suomeen sujuu joustavasti ja tehokkaasti. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnoima ALPO/ESR-tukirakenne koordinoi tätä kehittämistä, kokoaa eri puolilla maata maahanmuuttajien alkuvaiheen neuvonnan ja ohjauksen parissa työskentelevät projektit yhteen, verkottaa ja tukee niiden toimintaa sekä kokemusten vaihtoa. Tavoitteena on parhaiden toimintamallien tunnistaminen ja jalostaminen valtakunnalliseksi alkuvaiheen neuvonnan ja ohjauksen malliksi.

Alun perin hankerahoituksella aloitettuja maahanmuuttajien neuvontapalveluita on sittemmin vakinaistettu eri puolilla maata. Joillain paikkakunnilla vakinaistamista vielä suunnitellaan. Esille on noussut kysymyksiä, jotka liittyvät kunnan virkarakenteeseen, neuvojen osaamiseen ja ammattitaitoon sekä heiltä vaadittavaan koulutustaustaan. Näistä asioista tuodaan joitakin näkökohtia esille tässä julkaisussa. ALPO-hankkeiden neuvontatyöhön liittyvien kokemusten ja hyvien

käytäntöjen tuomisesta näkyviksi on hyötyä palveluita kehitettäessä eri paikkakunnilla. Tavoitteena on samalla yhtenäistää toimintatapoja.

Kaiken kehittämistyön takana on kotoutumislaki, joka määrittelee neuvonnan puitteet ja toimintaratjat. Käytännön ratkaisuksista vastaavat kuitenkin paikalliset viranomaiset itse.

Tässä julkaisussa käydään aluksi läpi lainsäädännön vaateet sekä neuvontaan liittyvät käsitteet. Tämän jälkeen esitellään neuvonnan järjestämistapoja Helsingissä, Tampereella, Oulussa, Turussa ja Iisalmessa/Ylä-Savossa. Neuvonnan nykytilan luonnehdinnan jälkeen siirrytään neuvonnan konkreettiseen järjestämiseen. Neuvonnan järjestämisen eri osa-alueilla tuodaan esiin julkaisun laatijoiden tunnistamia hyviä käytäntöjä sekä laatimia suosituksia.

Sen lisäksi, että neuvonta nähdään osana paikallista tai alueellista palveluverkostoa, neuvonta tulee nähdä osana laajempaa kokonaisuutta. Viime vuosina tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden (TNO-palvelut) kehittäminen on ollut paljon esillä sekä kansallisella että EU:n tasolla. Näiden palveluiden rooli nähdään yhä enemmän osana kansalaisten elinikäistä oppimista. Elinikäistä oppimista tutkinut Raimo Vuorinen kytkee neuvonnan osaksi tätä laajempaa näkökulmaa.

Julkaisun lopussa esitetään laatijoiden visio siitä, millaista maahanmuuttajien neuvonnan tulisi tulevaisuudessa olla.

Tämän julkaisun laadintaan ovat osallistuneet Hannu-Pekka Huttunen, Kirsi Campello ja Outi Kallio (ALPO-hanke, TEM), Kaja Rahkema (Iisalmen kaupungin/Ylä-Savon kuntien maahanmuuttoneuvonta), Anne Saloranta ja Outi Grossett (Alipihanke, Lahden kaupunki), Heli Laine ja Paul Abbey (Palapeli 2, Jyväskylän kaupunki), Kristiina Teiss (Maahanmuuttajaneuvonta, Tampereen kaupunki) ja Päivi Sinkkonen (Alma-hanke, Tampereen kaupunki), Minna Hallikainen (Pointti-hanke, Etelä-Savon ammattiopisto, Nedad Jakupovic (Palo-hanke, Turun kaupunki), Riitta Lampelto (Click-hanke, Helsingin kaupunki), Marguerite Guibert (Villa Victor, Oulu), Raimo Vuorinen (Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto) sekä Henrik Pekala ja Risto Karinen (Ramboll Management Consulting).

2 Lainsäädäntö ja käsitteet

Kotoutumislaki astui voimaan 1.9.2011 (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010). Siinä määritellään maahanmuuttajan kotoutumisen ja kotouttamisen vaiheet, jotka muodostuvat **perustiedon tarjoamisesta, ohjauksesta ja neuvonnasta, alkukartoituksesta ja kotoutumissuunnitelmasta**. Lain edellyttämät toimenpidekokonaisuudet ja niiden toteuttamiseen osallistuvat vastuutahot ilmenevät seuraavasta jaottelusta:

1. Perustieto kaikille (7 §)

- Oleskeluluvan yhteydessä, viimeistään kotikunta- ja väestörekisteröinnin yhteydessä
- Perustieto oikeuksista, velvollisuuksista yhteiskunnassa ja työelämässä
- Tieto mahdollisuuksista kotoutumista edistäviin palveluihin
- Kukin viranomainen vastaa tiedon tuottamisesta, TEM yhteensovittamisesta, kääntämisestä ja jakelusta

2. Ohjaus ja neuvonta (8 §)

- Kunnan ja TE-toimiston ja muiden viranomaisten annettava opastusta, ohjausta ja neuvontaa kotoutumista edistävästä toimenpiteistä, palveluista ja työelämästä

3. Alkukartoitus työttömille työnhakijoille, toimeentulotuen saajille ja sitä pyytävälle (9 -10 §)

- Kunta tai TE-toimisto arvioi alustavasti työllistymis-, opiskelu- ja muut kotoutumisvalmiudet
- Kielikoulutuksen ja muiden kotoutumista edistävien toimenpiteiden tarve
- Alkukartoituksen perusteella työ- ja elinkeinotoimisto tai kunta arvioi, tarvitseeko maahanmuuttaja 11 §:ssä tarkoitetun kotoutumissuunnitelman

4. Kotoutumissuunnitelma tarpeen mukaisesti (11-18 §)

- Kunta tai TE-toimisto laatii yhdessä maahanmuuttajan kanssa
- Laaditaan aina työttömälle työnhakijalle tai toimeentulotuen saajalle sekä alaikäiselle ilman huoltajaa tulleele oleskeluluvan saaneelle
- Ensimmäinen kotoutumissuunnitelma laaditaan enintään yhden vuoden ajaksi. Kotoutumissuunnitelmaan oikeuttava enimmäisaika on kolme vuotta ensimmäisen kotoutumissuunnitelman allekirjoittamisesta. Erityisiä toimenpiteitä tarvitseville voidaan laatia pitempikestoinenkin suunnitelma. Esimerkiksi perhevapaa- tai sairaus- aikaa ei sisällytetä tähän aikaan

- Perhekohtainen yhteensovitus, tarvittaessa alaikäisen oma kotoutumissuunnitelma
- Työmarkkinatuki ja toimeentulotuki kotoutumistukena, toimenpiteisiin osallistuminen kotoutumistuen edellytyksenä
- Maahanmuuttajan velvollisuus osallistua toimenpiteisiin, viranomaisten velvollisuus tarjota aktiivisesti toimenpiteitä määrärahojen rajoissa

Useimmat maahanmuuttajat tarvitsevat neuvontaa ja ohjausta asettautuessaan uuteen asuinmaahan. Lain mukaan kunnan, työ- ja elinkeinotoimiston sekä muiden viranomaisten on huolehdittava asianmukaisen ohjauksen ja neuvonnan antamisesta liittyen kotoutumista edistäviin toimenpiteisiin ja palveluihin sekä työelämään. Viranomaiset vastaavat ohjauksen ja neuvonnan riittävästä saatavuudesta. Alueellisesti ja paikallisesti on luotu erilaisia malleja neuvonta- ja ohjauspalvelujen järjestämiseksi.

Perustietoa suomalaisesta yhteiskunnasta

Kotoutumislain 7 §:n mukaan viranomaisten tulee antaa maahanmuuttajalle tietoa hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan suomalaisessa työelämässä ja yhteiskunnassa. Lisäksi tietoa annetaan palveluista ja kotoutumista edistävästä toimenpiteistä.

Perustietoaineisto annetaan kaikille Suomeen muuttaville oleskelulupapäätöksen tiedoksiannon, oleskeluoikeuden rekisteröinnin, oleskelukortin myöntämisen tai kotikunta- ja väestötietojen rekisteröinnin yhteydessä.

Perustietoa Suomesta -opas

Ensimmäisenä tietolähteenä tulijoille on Perustietoa Suomesta -opas, jota jaetaan poliisin ja maistraattien toimipisteissä sekä Suomen edustustoissa. Käytännössä maahanmuuttaja saa perustietoaineiston siltä viranomaiselta, joka antaa hänelle oleskeluluvan tiedoksi, rekisteröi oleskeluoikeuden Suomessa tai rekisteröi hänet Suomessa asuvaksi.

Kotoutumislakia soveltavat viranomaiset vastaavat osaltaan perustietoaineiston sisällön tuottamisesta ja päivittämisestä. Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa sisällön kokoamisesta, yhteensovittamisesta, käänntämisestä ja jakelusta. Perustietoa Suomesta -opas löytyy verkko-osoitteesta www.lifeinfinland.fi.

Laissa puhutaan neuvonnasta ja ohjauksesta niitä sen enempää määrittelemättä. Termeillä on kuitenkin erilaiset sisällöt käyttöyhteyksistä ja käyttäjistä riippuen. Toisaalta puhutaan usein "neuvontapalveluista" ja "palveluneuvonnasta" sekä "ohjauspalvelusta" ja "palveluohjauksesta". Käsitelmäärittelyyn voisi sisältyä myös termi "opastus". Näiden termien taustalla voi olla mitä moninaisimpia teoreettisia viitekehyksiä, jotka puolestaan ovat kytköksissä esimerkiksi ammattialakohtaisiin pätevyys- ja osaamisvaatimuksiin. ALPO-verkostonkin työskentelyssä nämä erilaiset painotukset ovat tulleet näkyviin. Hyvin paljon riippuu siitä, minkälaisissa hallinnollisissa puitteissa ja millaisilla henkilöresursseilla neuvontaa ja ohjausta organisaatioissa tehdään.

Tässä yhteydessä ei ole syytä käydä sen enempää keskustelua asiasta, vaan pitäytyä arkiajattelun tasolla. **Tässä julkaisussa neuvonnalla tarkoitetaan yksinkertaisesti asioimisneuvontaa, jonka avulla asiakas suunnataan (opastetaan) hänelle sopivan tiedon ja palvelun ääreen.** Ohjauksessa on enemmän kyse varsinaisesta asiakasta voimaannuttavasta työtavasta, joka voi luonteeltaan olla myös pidempiaikaista dialogia.¹ Raja näiden lähestymistapojen välillä on kuitenkin häilyvä ja riippuu tilanteesta ja siitä missä ja keiden toimesta palvelua annetaan.

Neuvontapalveluita suunniteltaessa on aina ajateltava kohderyhmää. Ketä neuvotaan ja miksi neuvotaan? Suomeen muutetaan hyvin erilaisilla perusteilla, ja tänne tulevilla on siksi erilaisia tarpeita. Suurelta osin tarpeet ovat kuitenkin samoja kuin muillakin kansalaisilla. Oikean palvelun löytäminen vain on vaikeampaa, jos kielitaitoa ei ole tarpeeksi eikä henkilö entuudestaan tunne esimerkiksi julkisia palveluita ja toimijoita. Neuvonnan on oltava helposti saavutettavaa, asiantuntevaa, avointa ja viestinnällisesti oikein rakennettua. Varsinkin maahanmuuton alkuvaiheessa omalla kielellä tapahtuva neuvonta on osoittautunut tärkeäksi välineeksi, jolla on pystytty suuntaamaan asiakasta oikeiden ratkaisujen luo. Hyvän neuvonnan hyödyt ovat oikeisiin palveluihin ohjaamisen kautta selkeästi myös taloudellisia.

Neuvontatyön tarkoituksena on opastaa ihmistä toimimaan mahdollisimman itsenäisesti. Tässä mielessä neuvonta on omaa toimijuutta tukevaa ja vahvistavaa – rohkaisevaa tai ”voimaannuttavaa” – eli vähän enemmän kuin vain pelkkiä neuvoja antavaa.²

Neuvonnassa ei ole kyse erityisongelmien ratkaisusta, vaan usein vain oikean tiedon välittämisestä. Neuvontaa on kuitenkin ajoittain vaikeaa rajata, sillä neuvontatyössä on usein läsnä ohjauksellisempi työote. Tyypillisesti ohjauksellisempaa neuvontaa tarjotaan – tai joudutaan tarjoamaan maahanmuuttajille suunnatussa neuvonnassa – erityisesti silloin, kun palveluihin ohjaus julkisessa palvelujärjestelmässä ei toimi riittävän hyvin. Maahanmuuttajaneuvonnan kehittämisen ohella onkin tärkeää, että kaikkia keskeisiä peruspalveluita kehitetään myös maahanmuuttaja-asiakkaat huomioiden. Hyväkään neuvonta ei voi ratkaista muiden palveluiden toimimattomuutta. Neuvonnan ja tiedon välittämisen rooli korostuu maahanmuuttajien kohdalla, koska heillä ei usein ole riittäviä perustietoja palveluista tai niihin liittyvistä viranomaisprosesseista.

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

1 Tarkempaa ja yksityiskohtaisempaa analyysia (monikulttuurisen) ohjauksen ja neuvonnan rajankäynnistä ja sisällöistä ks. esim. Korhonen – Puukari 2013, 15–26.

2 Korhonen & Puukari 2013, 200.

esimiesten tulee kiinnittää tähän erityistä huomiota, jotta neuvontatyössä ei ikään kuin huomaamatta ajauduta syvemmälle ohjaukselliseen työhön.

Alla on esitelty jäsentely tiedon välityksen/jakamisen (opastuksen), neuvonnan ja ohjauksen välisistä suhteista.³

Taulukko 1. Opastuksen, neuvonnan ja ohjauksen käsitteistä.

	Opastus, tiedon jakaminen	Neuvonta	Ohjaus
Tehtävä	Antaa asiakkaalle tämän tarvitsemia tietoja	Neuvoa asiakkaalle sopiva toimintatapa	Edistää keskustelun keinoin asiakkaan toimintakykyä
Suhde tietoon	Tieto koostuu tosiasioista	Neuvo perustuu asiantuntijatietoon	Korostetaan asioiden tulkinnanvaraisuutta ja toimintamahdollisuuksia
Asiakkaan rooli	Asiakas hakee puuttuvaa tietoa. Hän on tiedon vastaanottaja. Asiakas käyttää tietoa hyväkseen.	Asiakas odottaa asiantuntija-apua. Hän on neuvon pyytjä ja vastaanottaja sekä päättää neuvon noudattamisesta.	Asiakas osallistuu aktiivisesti ratkaisujen etsimiseen. Asiakkaan tavoitteet ja tulkinnot ovat lähtökohdana.
Ammattilaisen rooli	Asiakkaalle annetaan hänen haluamansa tiedot. Työntekijä vastaa tietojen oikeellisuudesta.	Työntekijällä on asiantuntijarooli. Hän arvioi eri toimintavaihtoehtojen toimivuudet. Hän varmistaa, että asiakas ymmärtää neuvot.	Työntekijä vahvistaa keskustelussa asiakkaan toimintakykyä ja välttää valmiiden ratkaisumallien tarjoamista.
Keskustelun kulku	Keskustelun ydin rakentuu asiakkaan kysymyksestä ja työntekijän vastauksesta.	Keskustelun perusrakenteena on neuvon pyytäminen ja sen antaminen. Neuvon antaminen voi tapahtua myös työntekijän aloitteesta.	Ohjauskeskustelu on monivaiheinen ja rakenteeltaan löyhä. Keskustelun kulkuun vaikuttavat asiakkaan tekemät aloitteet ja työntekijän käyttämä lähestymistapa.

Neuvonta on vain yksi – joskin tärkeä – osa palveluverkoston. Neuvonnan edellytykset onnistua ja toimia oman tehtävänkuvansa mukaan vaihtelevat sen mukaan, miten muut viranomaiset kykenevät palvelemaan asiakkaita. Mikäli viranomainen, jonka luo asiakas neuvonnasta ohjataan, ei pysty palvelemaan maahanmuuttaja-asiakasta riittävästi tai oikein, henkilö tai asia palaa usein takaisin neuvontaan. Vaikka neuvonta olisi moitteetonta, ei se siis takaa koko palveluketjun toimivuutta tai asiakkaan tarpeen täyttymistä. Koko palveluverkosto pitää saada toimimaan maahanmuuttaja-asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaisesti. Neuvonnassa voi tapahtua myös inhimillisiä virheitä, joten on oleellista, että neuvoja ymmärtää oman roolinsa ja tehtävänsä palvelujärjestelmässä. Tällöin on tärkeää pitäytyä asiointineuvonnassa eikä tehdä sellaista työtä, joka kuuluu palveluketjussa seuraavalle taholle.

³ Jäsenitys perustuu OHJUS-projektin raportissa esitettyyn kaavioon. – Ks. OHJUS – ohjaus- ja neuvontapalvelut työhallinnossa. OHJUS-projektin raportti. Helsinki: Työministeriö 2002, 8 [Työhallinnon julkaisu 314]

3 Esimerkkejä neuvonnan järjestämisestä

Alla on esitetty maahanmuuttajaneuvonnan kehittymistä ja järjestämistapoja keskeään hyvin erilaisilla paikkakunnilla eli Helsingissä, Tampereella, Oulussa, Turussa sekä Iisalmessa/Ylä-Savossa. Uudistunut lainsäädäntö on vahvistanut ja vauhdittanut neuvontapisteiden vakinaistamista, mutta se ei siltikään ole aina ollut helppoa tai nopeaa kuten alla olevista kuvauksistakin käy ilmi. Vakinaistaminen on aina systemaattisen ja tavoitteellisen vaikuttamistyön tulosta. Hankerahoituksella on useassa tapauksessa ollut keskeinen merkitys neuvonnan rakentamisessa.

Taulukko 2. Esimerkkeinä olevien neuvontapisteiden perustiedot

Kunta	Väestömäärä (31.12.2012, Tilastokeskus)	Ulkomaalaisten lukumäärä (31.12.2012, Tilastokeskus)	Muunkielisten määrä (31.12.2012, Tilastokeskus)	Yleisimmät vieraat kielet	Neuvontapisteen nimi	Taustaorganisaatio
Helsinki	603 968	50 661	73 608	Venäjä, viro, somalia	Virka-Info	Hallintokeskus / Viestintä
Tampere	217 421	8 659	12 742	Venäjä, arabia, englantia	Mainio	Avopalvelut/ Tulkkikeskus
Oulu	190 847	4 306	5 397	Venäjä, arabia, somalia	Oulu10	Kansainvälinen toimintakeskus / konsernipalvelut ja Oulu10 neuvontapiste
Turku	180 225	10 086	15 609	Venäjä, viro, arabia	Infotori	Hyvinvointitoimiala
Iisalmi / Ylä-Savo	22 135 (Iisalmi), 57 238 (Ylä-Savon seutukunta)	246 (Iisalmi), 609 (Ylä-Savon seutukunta)	306 (Iisalmi), 727 (Ylä-Savon seutukunta)	Venäjä, viro	Iisalmen kaupungin/ Ylä-Savon kuntien maahanmuutto-neuvonta	Iisalmen kaupungin osana ja kuntien yhteistyönä

3.1 Helsinki – neuvonta osana kaupungin yleisneuvontaa

Ulkomaalaisten ja vieraskielisten asukkaiden määrä alkoi kasvaa Helsingissä niin kuin muuallakin Suomessa 1990-luvun alussa. Helsingissä vieraskielisten asukkaiden osuus kaikista asukkaista oli vuonna 1990 runsas prosentti. Helsingin kaupunki perusti sosiaalivirastoon jo vuonna 1992 ulkomaalaisyksikön. Yksikön tehtävänä oli ottaa vastaan kuntaan muuttavat pakolaiset ja inkerinsuomalaiset. Samalla kun

sosiaaliviraston maahanmuuttoyksikkö auttoi tulijoita uuden elämän käytännön järjestelyissä, se neuvoi ja informoi uusia tulijoita elämästä Suomessa.

Itäisen Helsingin Tallinnan aukion neuvontapista

Helsingissä sosiaalivirasto oli 1990-luvulla jakaantunut kaupungin suurpiirien mukaan sosiaalikeskuksiin. Vuodenvaihteessa 1996 ja 1997 jo vajaalla seitsemällä prosentilla itäisen suurpiirin asukkaista oli äidinkielenään jokin muu kieli kuin suomi tai ruotsi.

Asukasrakenne vaikutti sosiaalikeskusten työhön. Itäisessä sosiaalikeskuksessa oli jo 90-luvun puolessa välissä oma maahanmuuttajatyön asiantuntijaryhmä. Mukana oli viranomaisten lisäksi eri maahanmuuttajajärjestöjen edustajia. Erityisesti Familia Club ry nosti ryhmässä esiin tarpeen maahanmuuttajien omankielisestä neuvontapisteestä itäiseen Helsinkiin. Maahan tuli yhä enemmän niitä, jotka eivät olleet maahanmuuttoyksikön asiakkaita. Vuonna 1996 itäisen sosiaalikeskusten johtaja kutsui alueen järjestöt ja viranomaiset yhteiseen kokoukseen keskustelemaan mahdollisesta neuvontapisteestä. Ajatus maahanmuuttajien neuvontapisteestä Helsingin maahanmuuttajarikaille alueille oli syntynyt. Resurssit puuttivat vielä.

Toukokuussa 1999 aloitti työnsä maahanmuuttajien tiedotus- ja neuvontapiste Itä-Helsingissä Tallinnanaukiolla. Sen resurssit kasattiin kahdesta EU-hankkeesta sekä itäisen ja koillisen sosiaalikeskusten budjeteista. Neuvontapisteessä oli yksi venäjää ja yksi somalia äidinkielenään puhuva neuvoja. Opastusta sai alusta asti myös suomeksi ja englanniksi. Neuvontapisteeseen tavoitteiksi kirjattiin:

- Henkilökohtaisen tiedon ja neuvonnan antaminen asiakkaan omalla kielellä, suomeksi tai englanniksi
- Tiedon ja käytännön kokemusten kerääminen (tietopankin perustaminen)
- Asiakkaiden ongelmien kartoittaminen ja analysointi
- Tiedottaminen
- Palvelumuotojen kehittäminen

Toinen hanke toi keskustelun ammattilaisuudesta

Itäisen Helsingin neuvontapisteeseen työ jatkui seuraavassa kolmen vuoden Avainhankkeessa (EU/ ESR). Sosiaalitoimi oli edelleen hankkeen omistaja. Uudessa hankkeessa oli kolme osahanketta: neuvontapiste, päiväkotihanke ja perhetukityön hanke. Hankkeen perusteluihin oli kirjattu esimerkiksi, että kaikki maahanmuuttajat eivät saa olemassa olevien palveluiden avulla riittävästi tietoa selviytyäkseen suomalaisessa yhteiskunnassa eivätkä kotoutuakseen Suomeen. Hankkeen valmistelijat kirjoittivat, että monelle tulijalle oli tärkeää saada oman kielistä palvelua ja psykososiaalista tukea sopeutuakseen uuteen maahan. Avainhankkeessa neuvontapisteeseen tavoitteet olivat:

- Luoda maahanmuuttajille edellytyksiä työllistyä tai löytää koulutuspaikka sekä edistää heidän työmarkkinavalmiuksiaan

- Maahanmuuttajien ohjaaminen oikean viranomaisen asiakkaaksi
- Maahanmuuttajan kansalaistaitojen lisääminen koulutuksen kautta
- Maahanmuuttajatietouden levittäminen
- Työnkuvan luominen maahanmuuttajaneuvojalle

Projektityöstä vakinaiseksi yksiköksi

Elokuussa 2002 valtuutettu Johanna Sumuvuori teki valtuustoaloitteen, jossa hän kysyi miten maahanmuuttajien neuvontapisteen rahoitus varmistetaan hanketyön jälkeen. Sosiaaliviraston silloinen toimitusjohtaja Aulikki Kananaja asetti työryhmän ja antoi sille tehtäväksi tehdä esitys neuvontatyön jatkumisesta. Kaupungin eri hallintokuntien työntekijöiden lisäksi työryhmässä oli mukana työhallinnon edustaja.

Työryhmä esitti, että neuvontapisteen toimintaa jatketaan, mieluiten vakinaisena toimintana viiden työntekijän yksikkönä. Perusteluissaan työryhmä kirjoitti, että neuvontatyö tulee sitoa neuvonnan lisäksi kotouttamistyöhön ja työllistämiseen. Neuvonnan tuli olla ammattimaista ja sen tuli perustua ”etnospesifiseen” osaamiseen. Uudella käsitteellä tarkoitettiin neuvojan ammatillista työtettä, jossa hän huomioi asiakkaan kieli- ja kulttuuritaustaa.

Avain -hankkeen jälkeen maahanmuuttajien neuvontapiste vakinaistettiin keväällä 2004. Työ jatkui vakinaisena toimintana Itäisen sosiaalikeskuksen alaisuudessa. Työntekijöitä oli neljä, joista kaksi vakituista ja kaksi määräaikaisessa työsuhteessa olevaa. Esimiehenä oli alueen maahanmuuttajakoordinaattori. Kielivälikoima oli laaja: englantia, venäjää, arabia, somali, turkki, kurdi, bulgaria. Ensimmäisenä vakinaisena työvuotenaan maahanmuuttajien neuvontapisteellä asiakaskäyn-tejä oli runsaat 1 000. Eniten asiakkaat kyselivät sosiaaliturvasta, oleskeluluvista, työelämästä, perhe-elämään liittyvistä asioista ja asumisesta.

Helsingin maahanmuuttajien neuvontapisteen osaamista tarvittiin heti myös Helsingin rajojen ulkopuolella. Ensimmäisen vuoden raportissa peräänkuulutetaan jo pääkaupunkiseudun yhteistä neuvontaverkostoa sekä valtakunnallista ammattimaista neuvontatyötä.

Yhteistyö tiivistyy - maahanmuuttajien yhteispalvelupiste

Maahanmuuttajien neuvontapisteen tehtäväksi oli vuonna 2008 kiteytynyt opastuksen ja neuvonnan antaminen asiakkaalle hänen omalla tai jollain muulla asiakkaan osaamalla kielellä siitä, miten hän selviää Helsingissä ja Suomessa. Asiakkaille korostettiin edelleen, ettei neuvontapisteessä tehdä päätöksiä. Sen sijaan neuvontapisteestä ohjattiin oikean viranomaisen luo sekä avattiin erilaisia päätöksiä ja viranomaiskäytäntöjä asiakkaalle. Samalla neuvojat myös kertoivat asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan uudessa maassa. Vuonna 2008 yli neljännes maahanmuuttajien neuvontapisteen asiakkaiden kysymykset koskivat oleskelulupia ja rekisteröintiä. Sosiaaliturvaan, työhön ja asumiseen liittyvät kysymykset olivat myös edelleen kärjessä. Helsingin sosiaalivirasto, maahanmuuttovirasto ja maistraatti solmivat vuoden 2008 lopussa yhteispalvelusopimuksen. Sopimuksessa

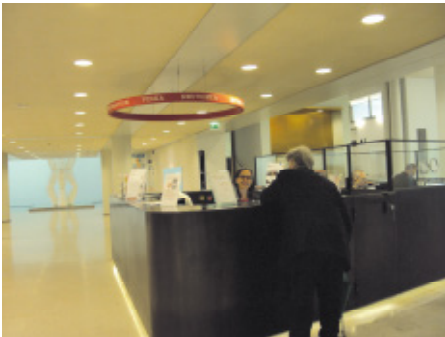
määriteltiin työntekijöiden kouluttamista, mikä vahvisti työntekijöiden osaamista ja sen kehittämistä.

Kohti Helsingin kaupungintaloa

Helsingin ensimmäinen maahanmuuttajien kotouttamisohjelma tehtiin vuonna 1999. Vuonna 2007 Helsingin kaupungin henkilöstökeskukseen perustettiin maahanmuutto-osasto ja maahanmuuttoasioiden johtajan virka. Uuden osaston ja johtajan ensimmäinen tehtävä oli uuden maahanmuuttopoliittisen ohjelman valmistelu. Rinnan helsinkiläisten uuden kotouttamisohjelman valmistelun oli pääkaupunkiseudulla virinnyt keskustelu siitä, miten maahantuloa voitaisiin eri tavalla helpottaa. EU:n Kemikaaliviraston tulo Helsinkiin oli avannut keskustelun. Neuvonta nähtiin yhä enemmän palveluna, joka turvaa alueelle tulevalle työvoimalle tiedot kaupungin ja muiden viranomaisten palveluista.

Neuvonta nostettiin vuonna 2008 yhdeksi kärkihankkeeksi kaupungin uudessa maahanmuuton, maahanmuuttajien ja etnisen monimuotoisuuden toimeenpanosuunnitelman kansainvälisen liikkuvuuden ja vetovoimaisuuden toimintalinjassa. Sen tavoitteiksi oli kirjattu neuvontapisteen sijainnin tarkistaminen, sen kehittäminen enemmän yhteispalvelun suuntaan ja pääkaupunkiseudun neuvontapalvelujen verkostoituminen. Uudessa suunnitelmassa neuvontapalveluiden vastuutahoksi oli vielä kirjattu sosiaalitoimi.

Kuva 1. Virka-Infon palvelupiste.
Kuva: Virka Info.



Vuoden 2011 alusta maahanmuuttajien neuvontapisteestä tuli osa Helsingin kaupungintalon yleisneuvontaa eli Virka-Infoa. Kaikkien helsinkiläisten neuvonta, myös ulkomailta eri syistä muuttaneiden opastus, oli nyt samassa paikassa. Uudeksi hallinnolliseksi kodiksi maahan tulleiden opastuksella ja neuvonnalle tuli keskushallinnon viestintä. Samana vuonna yhteispalvelusopimuksen allekirjoitti myös Helsingin poliisi. Infopankki siirtyi seuraavana vuonna kaupungin kulttuuri-

asiainkeskuksesta yhteiseen neuvonnan ja monikielisen viestinnäyksikköön.

Vuonna 2013 helsinkiläisistä noin 13 prosenttia puhuu äidinkielenään jotain muuta kuin suomea tai ruotsia. Marraskuun lopussa vuonna 2013 Virka-infossa on asioinut runsaat 4 200 asiakasta, joiden kysymys liittyy maahan tuloon tai oman arjen järjestämiseen uudessa ympäristössä. Edelleen asiakkailta on eniten kysymyksiä oleskeluluvista, rekisteröitymisestä ja kansalaisuuden saamisesta. Työ, asuminen, suomalainen sosiaaliturva ja viranomaisten päätökset ovat myös kysymysten kärkipäässä.

Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisten neuvontapalvelut tekevät tiivistä yhteistyötä. Työntekijät kiertävät toistensa työpaikoilla, osallistuvat samoihin tietoisuuksiin ja kehittävät yhdessä uusia työvälineitä. Yhteisessä palveluverkossa on myös mm. järjestöjen, verottajan ja Kelan In To neuvontapiste. Virka-infossa on 10 vakinaista palveluneuvojaa, joista kuudella on maahanmuuton erityisosaamista. Asiakas saa palvelua suomen, ruotsin ja englannin lisäksi noin 10 kielellä arkisin klo 9.00–19.00 ja viikonloppuisin 10.00–16.00. Asiakasta palvellaan henkilökohtaisesti ajanvarauksella tai suoraan neuvontatiskillä. Hän voi saada opastusta myös puhelimitse sekä sähköpostilla kaupungin palautejärjestelmän kautta. Lisäksi Espoon, Vantaan ja Kauniaisten kanssa käynnistyy Chat-palvelu.

Vuonna 2014 Helsingin kaupungilla on ollut 10 vuotta yleisneuvontaa ja opastusta monella kielellä ulkomailta tänne muuttavalle. Vuoden 2014 alussa kaupungin yleis- ja maahanmuuttajien neuvonta muodostaa yhdessä Infopankin kanssa kaupunginkanslian osallisuus ja neuvontaosaston neuvontatiimin.

Suuressa kaupungissa palvelut ovat edelleen hajallaan ja vieläkin osalle asiakkaille näkymättömissä ja hankalasti tavoitettavissa. Neuvontatyön ja opastuksen perustana on ollut sen tarve. Sen kehittymisen voimavarana on ollut työhönsä sitoutuneet työntekijät. Elääkseen ja kehittyäkseen se on tarvinnut työhön uskoneita esimiehiä ja poliittisia päätöksiä sekä valmiutta muuttua uusissa tilanteissa.

3.2 Tampere – neuvontaa ostopalveluna myös alueen muille kunnille

Tampereen neuvontapalvelujen kehittymisen taustalla on toiminut työvoimahallinnon toteuttama Promenio-hanke (2005–2007), joka koulutti omakielisiä kokemus-asiiantuntijoita maahanmuuttaja-asiakkaiden palveluneuvontaan kaupungin alueella sijaitsevista TE-toimistoissa. Hankkeen tuloksena Tampereella toimi yhteensä kolme henkilöä, joiden vastuualueena oli muun muassa maahanmuuttaja-asiakkaiden palveluneuvonta työvoimahallinnon asioihin liittyen.

Vuosina 2007–2009 toteutetun, sosiaali- ja terveysministeriön rahoittaman, ALMA-kehittämishankkeen käynnistämisen taustalla oli BIKVA-menetelmällä teetetty palvelukysely, jonka tuloksista kävi ilmi, että Tampereen kaupungin alueella esiintyi tarvetta matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalveluille. ALMA-kehittämishanke aloitti neuvontakokeilun vuonna 2008 ja palvelun tuottamisesta vastasi yhteensä viisi henkilöä, joiden palvelukielivalikoima käsitti yhteensä 10 eri kieltä.

Neuvontaa suunniteltaessa ja käynnistettäessä tehtiin systemaattista selvitys- ja määrittelytyötä siitä, mitä neuvonta olisi ja millaisella osaamisella sitä tulisi tehdä. Esimerkkejä ja kokemuksia haettiin myös muista kaupungeista, pääasiassa Helsingistä. Neuvonnan kehittämisen tavoitteena oli, että käytössä olisi useita kieliä, mutta ei kokopäiväisesti. Neuvojat tekivätkin siis työtä sekä neuvontapisteessä että asiakkaiden kanssa kentällä eri viranomaispisteissä. Neuvojilla oli käytössään omakieliset materiaalit ja lisäksi neuvontapisteessä oli ”virallinen tietokansio”

perehdyttämiseen ja työkäyttöön. Käyttöön otettiin pian myös seurantalomake asiakastyön seuraamiseksi. Vuosina 2008–2009 toiminta sijoittui fyysisesti kansainväliseen kulttuurikeskukseen, josta neuvontapiste siirtyi vuonna 2009 kaupungin viestintäyksikön yhteyteen. Viestintäyksikön yhteyteen siirtyessä piste sai nimekseen maahanmuuttajaneuvonta.

"Uusi kotoutuslaki asettaa kunnille velvoitteita, ja nopeimmin kansainvälistyvät kunnat ovat etulinjassa kehittämässä uusia tapoja hoitaa nämä velvoitteet. Tampereella olemme päätyneet vakinaistamaan aiemmin projektirahoituksella toimineen maahanmuuttajaneuvonnan ja tavoitteemme on laajentaa sen toimintaa edelleen. Tampere kansainvälistyy nopeasti ja palvelutarve kasvaa. Kasvava muuttoliike tarjoaa kaupungille hyviä mahdollisuuksia, mutta edellyttää tehokkuutta ja joustavuutta kotoutuspalvelujen järjestämisessä. Yhtenä keinona toteutamme palveluissamme monituottajamallia, jossa esimerkiksi maahanmuuttajien järjestöt toimivat kotoutustoiminnan kumppaneina kaupungin kanssa. Tampereelle onkin keskittynyt erityisosaamista, jota hyödynnetään koko maakunnassa. Yhteistyötä tehdään kuntien välillä mm. alkukartoitusten laatimisessa. Maahanmuuttajaneuvonta helpottaa muiden viranomaisten työtä ja yksilöiden elämää tarjoamalla tietoja ja opastamalla kaupunkiseudun uusia asukkaita erilaisiin kotoutuspalveluihin."

Olli-Poika Parviainen,
Tampereen kaupungin apulaispormestari

Vuoden 2010 alusta alkaen neuvontapisteeseen rahoitus tuli vuoden 2009 lopussa käynnistyneeltä uudelta ESR-rahoitteilta ALMA-hankkeelta sekä Työmaa-hankkeelta. Mukana on ollut neuvonnan alusta saakka myös kaupungin rahoitusta. Kaupungin rahoituksessa kyse on ollut laskennallisesta korvauksesta pakolaistyöhön, mikä on määrittänyt myös kielivalikoimaa. Vuosien myötä laskennallisen korvauksen määrä on kasvanut.

Työperusteiseen maahanmuuttoon kytkeytyvän Työmaa-hankkeen rahoitus mahdollisti puolestaan työperusteisten kielten mukaan oton. Vuonna 2009 järjestettiin ensimmäinen kilpailutus, jonka perusteella valittiin useampia palveluntarjoajia (toiminimiä, yhdistyksiä, yrityksiä). Toiminta organisoitiin

niin, että toimijoiden (neuvojen) kesken pidettiin säännöllisiä kokouksia, joita hyödynnettiin myös neuvoille suunnattujen koulutusten järjestämiseen.

Kuva 2. Tampereen neuvontapisteen työntekijät. Kuva Sanni Ojanen.



Vuonna 2011 järjestettiin neuvoille aikuis-koulutuskeskuksen kanssa täydennyskoulutusta. Vuoden 2011 syksyllä neuvonta siirtyi omiin tiloihinsa Tuomiokirkonkadulle. ALMA-hanke on kuulunut Manner-Suomen ESR-ohjelman ALPO-kehittämishankkeen hankeverkostoon. ALPO:n tavoitteena on maahanmuuttajaneuvonnan ja muiden alkuvaiheen palveluiden kehittäminen. Uuden kotoutuslain myötä Tampereen maahanmuuttajien neuvontapiste

alkoi tehdä myös kunnan tehtävänä olevia alkuhaastatteluita ja eteenpäin ohjausta, mikä käytännössä tarkoitti alkukartoituksen käynnistämistä. Lakisääteisten alkukartoitusten tekemisen myötä myös neuvojen työnkuva on laajentunut.

Neuvontapisteiden rahoitusrakenne on kehittynyt koko ajan monipuolisemmaksi, mikä on osaltaan myötävaikuttanut neuvontapisteiden toiminnan vakiintumiseen. Toiminta on vakinaistettu pysyväksi toiminnoksi vuoden 2013 alusta. Sitä koordinoi tällä hetkellä yksi kokopäiväinen työntekijä maahanmuuttajatyön koordinaattorin nimikkeellä. Koordinaattori toimii käytännössä lähiesimiehenä neuvojille, joilta ostetaan palvelua muutama tunti viikossa.

Kuva 3. Neuvontatyö käynnissä.
Kuva: Kristina Teiss.



Tampereen neuvontapisteiden kehityksessä näkyy, millaiseksi neuvonta on koettu ja mihin sen on nähty eri aikoina liittyvän (kulttuuri, viestintä, itsenäinen toimija). Kaupungin tilaajapuolen maahanmuuttokoordinaattorilla on ollut keskeinen rooli siinä, että neuvontaa on määrätietoisesti koko ajan pyritty saamaan kaupungin vakinaiseksi toiminnaksi.

Tällä hetkellä neuvoja on yhteensä 10 ja heidän kielivalikoimansa kattaa yhteensä 14 kieltä. Toiminta on organisatorisesti tulkkikeskuksen yhteydessä, mikä tavallaan myös ohjaa neuvonnan kehittämisen logiikkaa; usea neuvoja toimii toiminimillä kuten tulkitkin. Neuvoilla on käytännössä eri määrä työtä, ja siten myös erilaiset tulot. Vaikka neuvontaa rahoittaa Tampereen kaupunki, asiakastyötä tehdään alueellisesti koko Pirkanmaalla, ja sitä tarjotaan myös ostopalveluna alueen muille kunnille. Vuoden 2014 alusta neuvontapisteiden nimi on Tampereen maahanmuuttajainfo Mainio.

3.3 Oulu – neuvonnan toteutus tulkkipalvelun osana

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

Omakielisen neuvontapalvelun tarkoituksena on tarjota elämiseen ja asiointiin liittyvää henkilökohtaista neuvontaa maahanmuuttajille, joiden kielitaito tai muut tiedot eivät riitä sujuvaan asiointiin. Palvelu kohdennetaan suurimmille kieliryhmille (kiina, turkki, vietnam ja thai). Omakielistä neuvontapalvelua on saatavissa jokaisella kielellä kahtena tuntina viikossa. Neuvonta on suunnattu asiakkaille, jotka eivät yleensä ole oikeutettuja sosiaali- ja terveystoimen kotoutumisajan maahanmuuttajapalveluihin eli käytännössä henkilöt ovat avioliiton, työn tai opiskelun perusteella maahan muuttaneita.

Omakielisten neuvojen tehtävänä on kulttuurimentorin tavoin auttaa asiakkaita tiedon ja oikean palvelun löytämisessä, jotta asiakas tulevaisuudessa selviäisi itse-näisesti suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Neuvoja voi esimerkiksi auttaa lomakkeiden täyttämässä, kääntää ja selittää viranomaisilta tullutta postia tai ottaa asiakkaan pyynnöstä yhteyttä viranomaisiin.

Neuvojat ovat Pohjois-Suomen tulkkipalvelun vakituisia tai freelancerina toimivia asioimistulkkeja. Omakielistä neuvontapalvelua aloittaessa kutsuttiin eri viranomaisia (Kela, ulosottovirasto, verotoimisto, poliisin lupapalvelut ja TE-toimisto) kertomaan neuvoille palveluistaan. Oulu10:n vakituiset palveluneuvojat ovat myös tukenneet omakielisten neuvojen työtä. Pohjois-Suomen tulkkipalvelu ja Oulu10 -palvelut ovat olleet aktiivisesti mukana omakielisen neuvontapalvelun kehittämisessä.

3.4 Turku – neuvonnan toteutus yhteistyössä järjestön kanssa

Turun kaupunki käynnisti Maahanmuuttajien palveluohjaushankkeen (Palo-hanke) huhtikuussa 2009. Hanke koostui kolmesta eri osiosta: Infotorista, Testorista ja Ohjurista. Hankkeen rahoitus koostuu ESR-ohjelman rahoituksesta (75 %) sekä Turun kaupungin rahoitusosuudesta (25 %). Manner-Suomen ESR-ohjelman mukainen rahoitus päättyy 31.12.2013.

Hankkeen tavoitteena on ollut hallitusohjelman mukaisesti nopeuttaa maahanmuuttajien kotoutumista sekä edistää kotouttavien toimenpiteiden nopeaa aloitusta ja yhteensovittamista asiakasnäkökulmasta käsin. Hankkeen fokuksessa on ollut jo olemassa olevien palveluiden kehittäminen ja kokoaminen yhteen sekä uusien palvelumuotojen luominen. Toimenpiteet ovat tukeneet kotouttamisohjelmaa sekä Varsinais-Suomen maahanmuuttopoliittista ohjelmaa.

Keskeinen haaste, johon Palo-hanke on pyrkinyt vastaamaan, on liittynyt maahanmuuttajien kotoutumis- ja palveluohjauksen sirpaleisuuteen. Jo olemassa olevat palvelut olivat Turun kaupungissa koordinoimattomia ja palvelut sijaitsivat varsin hajallaan. Keskeinen tarve liittyi nimenomaan matalan kynnyksen neuvontapisteen kehittämiseen, jossa toiminta olisi keskitettyä yhden luokun periaatteella.

Kuva 4. Infotori toiminnassa.
Kuva: Marina Mgvdeladze.



Hankkeen pohjalta kehitetty Infotori on matalan kynnyksen neuvontapalvelupiste, jota hallinnoi Turun kaupungin hyvinvointitoimiala. Infotorilla tarjotaan maksutonta omakielistä neuvontaa maahanmuuttaja-asiakkaille 19 eri kielellä kaikilla elämän osa-alueilla. Suurin osa neuvontakielistä hankitaan ostopalveluna Varsinais-Suomen monikulttuurisuusyhdistys Sondip ry:ltä. Neuvontakieliä ovat

albania, arabia, bosnia, dari, englanti, espanja, kurdi, pashto, persia, ruotsi, saksa, somali, suomi, thai ja venäjä. Näiden lisäksi ELY-keskuksen Spurtti-hankkeen omakieliset neuvoja päivystävät Palo-hankkeen tiloissa ja antavat neuvontaa kiinan, puolan, romanian ja viron kielellä.

Neuvontaa on tarjolla noin 47 tuntia viikossa. Omakieliset neuvojat päivystävät keskustan Infotorin lisäksi Varissuolla ja Turun aikuiskoulutuskeskuksessa Pitkämäessä. Asiakas voi tulla neuvojan vastaanotolle ilman ajanvarausta tai varata halutessaan ajan etukäteen. Omakielisillä neuvojilla on tietyt päivystysajat, jotka julkaistaan kaupungin internetsivuilla.

Infotori on osoittautunut erittäin tarpeelliseksi tukipalveluksi maahanmuuttajien kotoutumisessa, ja asiakkaat sekä viranomaiset ovat olleet tyytyväisiä palveluun. Asiakasmäärän kasvu ja asiakaskäyntien tasaantuminen n. 400 käynniksi kuukaudessa osoittaa myös palvelun tarpeellisuuden. Asiakkailta kerätty palaute vahvistaa sen, että omalla kielellä saatu neuvonta on erittäin merkityksellistä.

Neuvontapalveluiden ostaminen yhdistyksiltä on osoittautunut myös toimivaksi toimintamalliksi. Kokemuksen mukaan yhteistyö Sondip ry:n ja viranomaisten kanssa on ollut mutkatonta ja sujuvaa. Eri yhteistyötahot ovat käyneet kouluttamassa neuvoja kerran kuussa. Tavoitteena on saada palvelu nyt pysyväksi seudulliseksi toiminnaksi siten, että Turun kaupunki ottaisi toiminnan vetämisestä päävastuun. Infotorin tulevaa sijaintia kaupungin hallinnossa selvitetään parhaillaan, ja toiminnan jatkuminen vuonna 2014 selvinnee syksystä 2013.

3.5 Iisalmi ja Ylä-Savo – Hiertävä maahanmuuttoneuvoja

Iisalmessa ja Ylä-Savossa käynnistyi alkuvaiheen maahanmuuttajaneuvonta elokuussa 2009 Manner-Suomen ESR-ohjelmaan kuuluvan Vastaanottava Pohjois-Savo-hankkeen toimesta. Maahanmuuttajaneuvonnan asiakastyö hankkeessa aloitettiin syksyllä 2009, jolloin hankkeeseen rekrytoitiin viisi maahanmuuttajaneuvojaa, jotka työskentelivät asiakastyössä kolmella hankepaikkakunnalla. Maahanmuuttajaneuvojista kaksi sijoittui Iisalmeen palvelun koko Ylä-Savon maahanmuuttajia ja sidosryhmiä. Kaksi maahanmuuttajaneuvojaa sijoittui Kuopioon, jolloin heidän vastuualueensa kattoi sekä Kuopion että Siilinjärven kunnat. Lisäksi yksi maahanmuuttajaneuvoja sijoittui Varkauteen. Fyysisesti Varkauden neuvontapiste sijaitsi kaupungin sosiaalitoimen tiloissa sekä osa-aikaisesti Savonia-ammattikorkeakoulun tiloissa. Kuopiossa neuvontatoiminta sijaitsi kaupungin kansalaisopiston yhteydessä sekä myös osa-aikaisesti kaupungintalon palveluneuvonnan yhteydessä. Iisalmessa maahanmuuttajaneuvonnalla oli omat toimitilansa kaupungin keskustassa.

Iisalmen ja Ylä-Savon maahanmuuttajaneuvonnan lähtökohtina olivat matalan kynnyksen palvelun tuottaminen, asiakkaan ohjaaminen oikean palvelun tai viranomaisen luokse sekä palvelun omakielisyys. Kehittämishankkeen ylläpitämässä maahanmuuttajaneuvonnassa työskenteli kaiken kaikkiaan neljä

maahanmuuttajaneuvojaa kerrallaan. Neuvontakielet olivat kaikilla hankepaikkakunnilla venäjä, englanti, ja suomi. Lisäksi Ylä-Savossa oli mahdollista saada neuvontaa myös viron kielellä ja Kuopiossa ruotsin kielellä. Alueen maahanmuutto oli lähinnä perhe- ja työperusteista, mikä vaikutti myös neuvontakieleihin.

Iisalmi, yhteistyössä muiden Ylä-Savon kuntien kanssa, teki päätöksen maahanmuuttoneuvonnan jatkumisesta kuntapalveluna alkaen kiertävän maahanmuuttajaneuvonnan mallin mukaisesti. Maahanmuuttoneuvoja aloitti työt vuoden 2012 alussa ja hänellä on kiinteät vastaanottoajat - ja paikat myös muissa kunnissa.

"Ylä-Savon alueen kärkiyritykset ovat metalli-, puunjalostus- ja elintarvikealan vientiyrityksiä. Yrityksillä on vahvat kansainväliset verkostot ja yhä enenevässä määrin ulkomaalaisia työntekijöitä. Maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä on paljon myös maataloudessa, tehtävissä, joihin on vaikea löytää suomalaisia työntekijöitä (erityisesti lomittajat ja maataloustyöntekijät). Iisalmen sairaala on lisäksi tunnettu siitä, että se on onnistunut houkuttelemaan lääkäreitä ja muuta henkilöstöä ulkomailta. Osaavan työvoiman saatavuus tulee olemaan ikärakenteen vanhetessa iso haaste alueen kehittymiselle tulevina vuosina. Maahanmuuttajia tarvitaan ja maahanmuuttoneuvonnan tulee toimia sekä heidän että työnantajien tukena."

Iisalmen kaupungin kehittämisspällikkö
Riitta Topelius.

Useamman kunnan yhteistyönä toteutettavassa mallissa ns. kiertävä maahanmuuttoneuvoja kiertää rahoittajakuntien alueella antamassa alkuvaiheen neuvontaa maahanmuuttajille. Neuvojan palkkakulut jaetaan kuntien kesken väestöpohjan suhteessa, mikä mahdollistaa myös pienten kuntien osallistumisen. Ohjaus- ja neuvontapalvelun hallinnointi toimii Iisalmen kaupungin osana. Palvelusopimuksessa on määritelty eri osapuolien vastuut ja toimivaltuudet sekä yhteyshenkilöt jokaisesta mukana olevasta kunnasta. Kuntien vastuulla

on järjestää luottamuksellisiin keskusteluihin sopivat toimitilat, joissa on internet-yhteys ja puhelin.

Kunnat sopivat neuvojan työajan jakautumisesta rahoituspohjan mukaisesti siten, että neuvoja on henkilökohtaisesti tavattavissa ennalta sovittuina aikoina vuorolleen kaikissa rahoittajakunnissa. Asiakas voi sopia tapaamisen etukäteen neuvojan kanssa joko omaan kuntaansa tai esimerkiksi muun asioinnin yhteyteen alueen toiseen kuntaan. Käytännössä tapaamisaikoja sovitaan paljon Iisalmeen, jonne monet alueen palvelut ovat muutenkin keskittyneet. Neuvoja on tavoitettavissa myös puhelimitse ja sähköpostilla.

Maahanmuuttajaneuvojan ensisijainen tehtävä toimintamallissa on välittää tietoa sekä johdattaa kysyjä oikean viranomaisen tai muun tahon luo. Käytännössä kyse on monesti asiakkaan ohjaamisesta kunnallisiin peruspalveluihin. Palveluneuvoja toimii myös tiedon välittäjänä ja voi tarvittaessa avustaa asiakkaita lomakkeiden täyttämisenä. Seutukunnan maahanmuuttajaneuvojan työnkuvaan on sisällytetty myös uuden lain määrittämiä, kunnan vastuulla olevia alkukartoitustehtäviä. Maahanmuuttajaneuvoja toimii myös viranomaisten tukena ja asiantuntijana maahanmuuttaja-asioissa sekä edistää yhteistyötä ja hyvien etnisten suhteiden vahvistamista alueella. Neuvoja myös avustaa alueen muita toimijoita maahanmuuttajiin kohdistuvien viestintämateriaalien laadinnassa.

Kuntien yhteinen maahanmuuttoneuvonta on osa Ylä-Savon ja Iisalmen kaupungin elinkeinopolitiikkaa, mutta palvelee myös perhesyistä alueelle muuttavia. Erityisesti puolisoina tai muuten perhesyistä alueelle muuttavat eivät usein saa tarpeeksi tukea kotoutumiseensa. Maahanmuuttoneuvoja tuntee alueen palvelut ja voi auttaa perheitä ja yksittäisiä henkilöitä löytämään kotoutumista helpottavia palveluita ja henkilöitä ja verkostoja.

4 Neuvonnan nykytila

Monissa kunnissa neuvontapisteitä on onnistuttu vakinaistamaan usean vuoden hankerahoituksen jälkeen. Osa kunnista on siis osoittanut merkittävää sitoutumista ja aktiivisuutta maahanmuuttajien neuvonnan järjestämiseen. Käytännössä Suomessa on eri puolilla vakinaistettu keskenään erilaisia neuvontatyön toimintamalleja; osa toimii yhden kunnan sisällä, osa ylikunnallisesti, osa kiinnittyy enemmän kunnan viestintään ja osa puolestaan perinteisemmin sosiaalityöhön. Esimerkkejä on myös neuvontatoiminnoista, jotka ovat kiinnittyneet elinkeinotoimeen. ALPO-kehittämishankkeiden on tarjonnut mahdollisuuden vertaiskehittämiseen ja yhdessä oppimiseen. Kaikissa kunnissa neuvonnan kehittäminen ei ole ollut helppoa eikä vakinaistamiseen ole päästy. Esimerkiksi oppilaitosvetoisissa maahanmuuttajien neuvontapisteiden kehittämishankkeissa on kuntien sitoutuminen hanketyössä hyväksi havaittuihin neuvontamalleihin ollut osin heikkoa. Neuvontapisteitä on myös resursoitu hyvin eri tavoin. Samoin neuvojen osaamisvaatimuksia on määritetty eri tavoin ja palkkausperusteet ja -tasot ovat vaihdelleet.

Maahanmuuttajiin kohdistuvan neuvonnan nykytilaan vaikuttaa yleisesti tieto-, neuvonta- ja ohjaus palveluiden (TNO-palveluiden) kansallinen kehittäminen. Tällä hetkellä pyritään rakentamaan kaikkia kansalaisia palvelevia neuvontapisteitä (Julkisen hallinnon asiakaspalvelun kehittämishanke Asiakaspalvelu 2014⁴). Vielä ei kuitenkaan ole selvää, miten eri neuvontatoiminnot jatkossa tuotaisiin yhteen erilaisilla paikkakunnilla ja alueilla. Näin ollen maahanmuuttajiinkin kohdistuvan neuvontatyön järjestäminen voi tulevaisuudessa muuttua osana isompia rakenteellisia muutoksia. Kehittämishankkeen linjausten mukaan asiakaspalvelupisteistä tulisi saada julkisen hallinnon palvelut yhden luokun periaatteella kohtuullaisella asukkaista. Näitä palveluita ovat esimerkiksi kunnan, poliisin lupahallinnon, verohallinnon, maistraatin, TE-toimiston ja työvoiman palvelukeskusten sekä ELY-keskusten palvelut. Asiakaspalvelupisteiden tulisi palvella yhdenvertaisesti kaikkia kuntalaisia, myös maahanmuuttajataustaisia. Asiakaspalvelua tarjoaisivat kuntien palveluksessa olevat palveluneuvojat tai tarvittaessa viranomaisten palveluksessa olevat asiantuntijat etäyhteydellä tai paikan päällä.

Kuten luvussa kolme esitetyt esimerkit kunnista osoittavat, maahanmuuttajien neuvontapalvelut ovat tällä hetkellä käytännössä kirjava kokonaisuus erilaisia järjestämistapoja. Esimerkiksi neuvontatoiminnan sisällölliset painopisteet ja asiakasryhmät vaihtelevat paikkakuntaakohtaisesti. Asiakasryhmien valikoitumiseen vaikuttaa osin se, mikä taho kunnan sisällä toimintaa koordinoi ja millä rahoituksella toimintaa ylläpidetään. Käytännössä eri paikkakunnat Suomessa elävät tavaltaan eri aikavyöhykkeillä eli ovat neuvontatoiminnan kehittämisessä eri vaiheissa.

4 Lisätietoa Asiakaspalvelu 2014 -hankkeesta ja loppuraportti www.vm.fi/asiakaspalvelu2014.

Keskeisiä kehitykseen vaikuttavia taustamuuttajia ovat luonnollisesti maahanmuuttajien lukumäärä ja maahanmuuton syyt toiminta-alueella. Suuret maahanmuuttajamäärät johtavat väistämättä neuvonnan yleisluontoistumiseen.

Muita kehityskaareen vaikuttavia tekijöitä ovat kuntien päättäjien ja eri toimijoiden aktiivisuus maahanmuuttoasioissa, maahanmuuton merkityksen määrittäminen erityisesti alueen elinvoimaisuuden ja elinkeinoelämän näkökulmasta sekä erilaiset strategiat ja toimenpideohjelmat ja muut kehityslinjauksia ohjaavat asiakirjat, joiden pohjalta rahavirtoja ja sitä kautta toimintaa eri organisaatioissa suunnitellaan. Joissakin tapauksissa myös yksittäisten virkamiesten tai poliittisten päättäjien sinnikkyys tai alueen yleinen poliittinen ilmasto saattaa joko viedä eteenpäin tai osaltaan hidastaa neuvontapalvelujen kehitystä.

Hankerahoitus on toistaiseksi ollut keskeisin maahanmuuttajaneuvonnan kehittämisen ja ylläpitämisen rahoitusmuoto. Tähän liittyy myös ongelmia. Kehittämishoiduksella (käytännössä rakennerahastovaroilla) kehitettyjen toimintamallien ja tuotteiden reitti vakinaisen rahoituksen piiriin ei ole helppo. Rakennerahastotoiminnan ja kansallisen palvelujärjestelmän kehittämisen näkökulmasta hyvä asia on ollut se, että esimerkiksi järjestöt ja oppilaitokset ovat olleet aktiivisia neuvonnan järjestäjiä. Kansallisen palvelujärjestelmän (erityisesti sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmän) lähtökohtanaan on ollut yhä tiiviimmin integroida erityisesti kansallisia järjestöjä osaksi palvelutuotantoprosesseja. Toisaalta, toimijasta riippumatta maahanmuuttajien neuvonnan kehittämisessä on oleellista myös systemaattinen pyrkimys neuvontatoimintojen ja mallien vakinaistamiseen. Näin ollen viime kädessä kyse on aina kunnan järjestämistä vastuusta, ja mikäli kehittämistyötä on tehnyt jokin muu toimija, voi toimintojen siirtäminen ja vakinaistaminen olla vaikeaa.

Kuntaorganisaatioissa viestintätoiminnot koetaan usein luontevaksi emo-organisaatioksi neuvontatoiminnalle. Valitettavasti kuntakonsernien viestintätoiminnot eivät aina itse näin asiaa välttämättä näe. Luontevaa sijaintia on ajoittain vaikeaa löytää, koska kukin toimija/hallinnonala on usein kiinnostunut vain omaa toimintaa koskevan neuvonnan järjestämisestä. Yleisneuvonta, johon kuuluu kaikesta neuvovat palvelut, ei usein ole kenenkään vastuulla tai sitä ei ainakaan omalle vastuulle haluta ottaa.

Eri puolilla Suomea haetaan ja rakennetaan tällä hetkellä omia, erilaisiin tarpeisiin soveltuvia ratkaisuja. Päättyvällä rakennerahastokaudella on syntynyt ja parhaillaan kehittyy erilaisia toimintamalleja vastaamaan paikalliseen kysyntään. Tämä tarkoittaa myös sitä, että työnjakoon liittyviin kysymyksiin ei ole olemassa yhtä oikeaa vastausta. Näin ollen esimerkiksi palveluneuvojan tai muulla nimikkeellä työskentelevän neuvojan työnkuvat voivat siis vaihdella paikallisista tarpeista ja työnjaosta riippuen.

5 Neuvonnan järjestäminen

5.1 Neuvonnan palvelulupaus

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 velvoittaa, että maahanmuuttajalle annetaan tietoa hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan suomalaisessa työelämässä ja yhteiskunnassa. Lisäksi maahanmuuttajalle tulee antaa tietoa palvelujärjestelmän sisältämistä kotoutumista edistävästä toimenpiteistä. Tärkeää on, että neuvonta- ja ohjauspalveluita annetaan maahantulon alkuvaiheessa. Neuvontapalvelut ovat kunnan ja muiden viranomaisten vastuulla.

Käytännössä neuvontaa annetaan usein arkielämään liittyvissä asioissa kuten asumiseen, päivähoitoon ja koulutukseen liittyen. Neuvontapalveluja käyttävien asiakkaiden tarpeet ovat monesti laaja-alaisia. Neuvontapisteiden kokemusten mukaan asiakkaat kaipaavat apua myös esimerkiksi poliisi- ja oikeusasioihin, lupasioihin, maahanmuuttoon ja paluumuuttoon sekä sosiaali- ja terveysasioihin liittyen. Erilaisissa kriisitilanteissa kääntyminen tuttujen neuvojen puoleen on varsin tavanomaista.

Tämän julkaisun laatijoiden mielestä maahanmuuttajille suunnatun matalan kynnyksen neuvonnan palvelulupaus on se, että **asiakas saa ohjeita ja neuvoja tarvitsemaansa asiaan tai ongelmaan. Lisäksi asiakas ohjataan tarvittaessa eteenpäin palvelujärjestelmässä.**

Neuvonnan lähtökohtana on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja sitä kautta tarvittavan palveluprosessin tarjoaminen ja asiakkaiden ohjautuminen oikeisiin palveluihin oikeaan aikaan. Neuvonnan antaa aina ammattitaitoinen neuvoja. Neuvonnan avulla asiakasta autetaan löytämään omien lähtökohtiensa ja arvonsa mukaisia ratkaisuja erilaisiin ongelmiin ja haasteisiin.

Palvelun tulee olla laadukasta ja tasapuolista. Neuvonta on tarkoitettu kaikille maahanmuuttajille riippumatta maahanmuuton syistä tai Suomessa asutusta ajasta. Neuvonnassa tulee myös ottaa huomioon asiakkaan kulttuuritausta.

Neuvojan perustehtävänä on pyrkiä tekemään oma toimintansa tarpeettomaksi asiakkaan näkökulmasta. Neuvoja ei ole eikä voi olla asiakkaan asiaa käsittelevä taho. Usein asiakkaan asiat etenevät vain silloin, kun asiakas osaa kantaa oman osansa palveluprosessissa. Viime kädessä vastuu on siis asiakkaan – ei neuvonnan. Asioita ei tehdä asiakkaan puolesta vaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Neuvonnan laadukkuuden ja tasapuolisuuden turvaamisen vuoksi neuvonnassa pitää pystyä myös määrittelemään, mitkä toimenpiteet eivät sille kuulu ja mitä palveluja neuvonta ei pysty asiakkaalle tarjoamaan. Keskeistä on tuoda asiakkaalle selväksi, että neuvonta ei tee asiakkaan hakemuksiin tai lupiin liittyviä päätöksiä eikä myönnä minkäänlaisia sosiaalisia etuuksia. Neuvojat eivät myöskään ole kääntäjiä tai tulkkeja. Myöskään hakemuksiin ja lupiin liittyviä lomakkeita ei täytetä

neuvonnassa asiakkaan puolesta, vaan tarvittaessa asiakkaita autetaan ymmärtämään niitä paremmin, jotta heidän kykynsä täyttää niitä itse jatkossa paranevat.

5.2 Neuvontaan liittyvät osaamisvaatimukset

Neuvontatilanteessa palveluosaaminen on yksi laadun mittari. Palvelun laatu muodostuu oikean tiedon antamisen lisäksi kahden henkilön välisestä kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta. Mikäli neuvoja tai viranomaisen keskittyy yksinomaan oikean tiedon antamiseen ja asian loppuun saattamiseen, se on helposti viranomaisen kannalta riittävä lopputulos. Asiakas saattaa kuitenkin jäädä ulkopuoliseksi siitä, mitä neuvonta- tai asiakaspalvelutilanteessa lopulta tapahtui ja minkälaiseen prosessiin se liittyi.

Palvelutilanteessa osaava neuvoja on aina asiakaslähtöinen. Maahanmuuttajien neuvonnassa tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että neuvoja tiedostaa, että asiakas ei osaa aina itse kysyä oikeita kysymyksiä. Asiakas saattaa tietää tarvitsevansa tietoa, mutta hän ei tiedä, mitä tietoa hän tarvitsee. Neuvojan asiantuntijuutta on opastaa asiakasta kysymään asiakokonaisuuteen liittyviä kysymyksiä ja ymmärtämään tarjolla olevia palveluita.

Seuraavassa kuviossa on hahmotettu palveluosaamista viiden eri vaiheen kautta. Kuvion mukaan laadullisesti hyvää neuvontaa tekevä työntekijä tukee asiakkaan osallisuutta ja itseohjautuvuutta

Kuva 5. Palveluneuvojan tai viranomaisen tuki maahanmuuttaja-asiakkaan neuvonnassa (Hallikainen 2011)



Asiakaslähtöisyys edellyttää erityisesti hyviä viestintätaitoja ja sosiaalisia taitoja. Neuvojilla tulee olla myös kokemusta ja ymmärrystä eri tavoin monimuotoisen asiakaskunnan palvelemisesta. Sisällöllisesti neuvojen yleiset osaamisvaatimukset liittyvät erityisesti maahantuloprosessien ymmärtämiseen sekä julkisten palvelujen perustuntemukseen. Neuvojilla tulisi olla perusymmärrys niistä prosesseista, joiden kautta asiakkaat ovat Suomeen saapuneet. Kun tiedetään, mikä asiakkaan tilanne

on, osataan myös paremmin ohjata hänet oikean palvelun äärelle ja opastaa häntä saavuttamaan tarvitsemansa asia ilman, että asiakas joutuu asioimaan turhaan eri viranomaisten luona. Neuvontapalveluita annetaan myös viranomaisille ja muille tahoille maahanmuuttoon liittyvissä asioissa (konsultaatiot).

Kuva 6. Neuvontatyö edellyttää erityistä ammattitaitoa.

Kuva: Virka Info.



Yleisen julkisten palvelujen perustunteumuksen lisäksi neuvojilla tulee olla myös hyvät tiedot ja tuntemus paikallisista palveluista sekä yleinen paikallistuntemus. Näitä ovat esimerkiksi tiedot lähialueen harrastusmahdollisuuksista. Paikallistuntemuksessa on kyse arkielämään liittyvistä käytännön asioista.

Myös kielitaito kuuluu luonnollisesti osana neuvojien perusosaamista. Vähimmäisedellytys on, että neuvonnan kielivalikoima

kattaa kotimaisten kielten lisäksi myös englannin kielen sekä alueen suurimpien maahanmuuttajaryhmien paikalliset kielet. Mahdollisuuksien mukaan voidaan tarjota myös muita palvelukieliä.

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

5.3 Osaamisen kehittäminen

Maahanmuuttajien ammattimainen neuvonta hakee paikkaansa ammatillisen työn kentässä. Käytännössä neuvontaa annetaan tällä hetkellä hyvin erilaisissa toimintaympäristöissä (metropolialue, keskikokoiset kaupungit, pienet kunnat) ja eri tavoilla, jolloin neuvojien tehtäväkuvat ja työmenetelmät vaihtelevat huomattavasti. Lisäksi kuntien yleisneuvonnan yhteyteen sijoitettu viranomaisten toteuttama maahanmuuttajien neuvonta on luonteeltaan erilaista kuin järjestöjen ja yhdistysten tai oppilaitosten antama neuvonta. Huolimatta siitä, missä yhteydessä ja missä päin Suomea neuvontaa toteutetaan, asiakkaalla on oltava oikeus ammatillisesti toteutettuun kotoutumista tukevaan neuvontaan, jossa korostuu asiakaslähtöisyys, neuvojan asiantuntijuus ja neuvonnan laatu.

Käytännössä yksittäisten neuvojien ja neuvonnan asiantuntijuus ja laatu koostuvat ammattitaidosta ja sen jatkuvasta kehittämisestä, kuten muissakin ammateissa. Ammattitaitoon tarvitaan koulutuksen ja ajantasaisen tiedon lisäksi myös jatkuvaa oman työn ja työtavan pohtimista ja kehittämistä yhdessä muiden kanssa.

Käytännössä osaamisen kehittämistä ja jakamista tehdään sekä alueellisesti että paikallisesti ja tiiviissä yhteistyössä eri sidosryhmäorganisaatioiden kanssa. Yhteistyötä ei tehdä vain viranomaisverkostossa, vaan myös järjestöjen ja elinkeinoelämän toimijoiden kanssa. Tyypillisin osaamisen kehittämiseen liittyvä sidosryhmäyhteistyö tapahtuu kuitenkin eri viranomaisten kanssa, jotka kouluttavat sekä paikallisesti että alueellisesti eri neuvontapisteiden henkilöstöä omien palveluidensa sisältöihin liittyvissä asioissa. Osaamista kehitetään ja pidetään yllä monella eri tapaa. Neuvontapalvelut ovat mukana alueellisissa viranomaisverkostoissa, joissa päivitetään ajankohtaisia tietoja ja lakimuutoksia. Viranomaiset ja muiden organisaatioiden edustajat käyvät myös tarvittaessa neuvojen työkokouksissa kertomassa mainituista asioista.

Vakiintuneilla ammattikunnilla ja ammattiryhmillä on usein vakiintuneet toimintatavat tai toimintaa ohjaavat laatukäsikirjat. Asiantuntijuuden ja ammatillisuuden tunnusmerkki on usein ammattisäännöstö, jossa määritellään työn arvoperusta ja työn eettiset periaatteet. Ammattisäännöstö antaa saman alan työntekijöille lähtökohdat, joista käsin omaa työtä toteutetaan. Tällaisia ammattisäännöstöjä, joihin ammatin harjoittajat työnantajasta riippumatta sitoutuvat, on olemassa esimerkiksi asioimistulkeilla ja sosiaalialan ammattilaisilla.

Yksi tapa kehittää maahanmuuttajien laadullista neuvontaa olisi laatia suositus ammattisäännöstöstä. Keväällä 2013 Tampereella järjestettiin ALPO:n toimesta ensimmäinen valtakunnallinen maahanmuuttajien neuvojen työkokous. Tapaamiseen osallistui noin 60 neuvojaa eri puolilta maata. Työkokouksessa käytiin alustavaa keskustelua myös ammattisäännöstön tarpeellisuudesta ja mahdollisista sisällöistä. Neuvojilla oli halua kehittää yhteistä ammattisäännöstöä ja sitoutua siihen omassa työssä. Työpajojen kautta koottiin muun muassa seuraavanlaisia neuvontatyön arvoperustaan ja työn eettisiin periaatteisiin liittyviä asioita:

1. Neuvoja on puolueeton, vaitiolovelvollinen ja luotettava asiantuntija, jolla on hyvät vuorovaikutustaidot.
2. Neuvojan perusarvoja ovat asiakkaan kunnioittaminen ja yhdenvertaisuus.
3. Neuvoja tukee asiakkaan omatoimisuutta palveluissa.
4. Neuvoja ohjaa oikeaan palveluun ja tiedostaa omassa työssään, että viranomaisasioista vastaa viranomainen.
5. Neuvojan roolin ja rajojen tiedostaminen: inhimillistä työtä, mutta neuvoja ei ole asiainhoitaja, kääntäjä tai terapeutti.
6. Neuvoja varmistaa tarvittaessa, että asiakas on ymmärtänyt saamansa ohjeet ja neuvot.
7. Neuvojalla on toimenkuva ja esimies.
8. Neuvojalla on tehtävänsä nähden riittävä koulutus, hyvä verkosto ja työssä tarvitsemaansa omaksuttua tietoa ja taitoa.
9. Neuvoja ylläpitää ammattitaitoaan ja osaamistaan ja huolehtii osaltaan työhyvinvoinnistaan.

Maahanmuuttajien neuvonnan ammattisäännösten laatimisesta ei ole tällä hetkellä olemassa jatkosuunnitelmia eikä tehtävää ole valtuutettu millekään taholle. Tarvetta ja kysyntää tälle vaikuttaisi kuitenkin olevan. Mikäli tätä työtä viedään eteenpäin, tulee huomioida laajempi neuvontatyön kehittäminen. Esimerkiksi Asiakaspalvelu 2014 -hankkeen yhteydessä on määritetty, että mahdollisissa yhteisissä asiakaspalvelukeskuksissa tulee toteutua seuraavat laadun osatekijät:

- Asiakaspalvelussa noudatetaan hyvälle hallinnolle perustuslaissa, hallintolaissa, ylimpien laillisuusvalvojen ratkaisuisissa ja oikeuskäytännössä asetettuja periaatteita.
- Asiakkaita palvellaan tehokkaasti ja laadukkaasti.
- Palvelua tarjotaan asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti ja asiakkaita kohdellaan oikeudenmukaisesti, tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti. Palvelu on asiakaslähtöistä, ystävällistä, luotettavaa, asianmukaista ja asiantuntevaa.
- Asiakaspalvelussa käytetään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakas saa palvelua kotimaisilla kielillä siten kuin siitä laissa säädetään. Asiakkaiden tarpeista riippuen palvelua voidaan tarjota myös muilla kielillä.

Asiakaspalvelupisteiden palveluneuvojien osaamisen kehittymistä varmistetaan mm. perehdyttämisoppaalla ja -materiaaleilla sekä valtakunnallisilla, alueellisilla ja paikallisilla koulutuksilla. Kunkin hallintoalan viranomaiset varmistavat palveluneuvojille yhteistyösopimuksen mukaisesti tarvittavan alueellisen koulutuksen.

5.4 Nimikkeistö ja palkkaus

Maahanmuuttajien neuvonnan erilaiset käytännöt, toimintatavat ja ammattiryhmän uutuus asettavat vaatimuksia toiminnan yhdenmukaistamiselle ja ammatillisen säännösten kehittämiseksi. Kyse on myös käytännönläheisistä asioista kuten nimikkeistöistä ja palkkauksesta.

Pidemmillä aikavälillä maahanmuuttajien neuvojen nimikkeistö ja palkkaus voitaisiin rinnastaa esimerkiksi yhteispalvelupisteiden nimikkeistöön ja vaatimuksiin. Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä, että työn vaatimuksiin ja palkitsemiseen liittyvät tekijät olisivat linjassa myös muiden palveluneuvojien ja organisaation muiden nimikkeistöjen ja ammattiryhmien kanssa. Nykyisessä maahanmuuttajien neuvontatoiminnoissa esiintyy hyvinkin laaja-alaisesti käytettynä erilaista ammattinimikkeistöä ja varsin suurta vaihtelua myös palkkojen suhteen.

Palkkauksen suhteen toivottavaa on, että samasta työstä maksetaan samaa palkkaa erityisesti saman organisaation sisällä. Erilaiset neuvontapisteiden järjestämistavat heikentävät kuitenkin mahdollisuuksia palkkauksen yhdenmukaistamiseen kansallisesti. Esimerkiksi kunta-alan työehtosopimuksessa on tunnistettu työnimike palveluneuvoja ja asetettu tällä nimikkeellä työskenteleville työehtosopimuksen mukaiset palkkaraamit. Ongelmia kuitenkin syntyy niissä tapauksissa, joissa neuvontapalvelut ostetaan esimerkiksi osittain tai kokonaan ostopalveluna, jolloin työehtosopimukset eivät enää pädekään. Koulutustason

määrittely riippuu myös paikallisista ja alueellisista työmarkkinoista ja työvoiman tarjonnasta.

5.5 Palvelun tuottaminen ja maantieteellinen rajaaminen

Maahanmuuttajien neuvonnan organisointiin ja työntekijöiden oikeuksiin kuuluvat käytännössä samat velvoitteet ja vaatimukset kuin mihin tahansa muuhunkin työhön. Työntekijöillä tulee olla esimies, ja esimiehillä tulee olla vastuu työn rajaamisessa. Työn rajaaminen on erityisen tärkeää, jotta toiminnan laatu ja tasapuolisuus toteutuvat. Työntekijöillä on oikeus myös perehdytykseen, työnohjaukseen sekä työn tekemiseen liittyvään koulutukseen. Olennaista näissä periaatteissa on se, että niiden toteutuminen turvataan ja varmistetaan niissä tapauksissa, joissa neuvontatoiminta hankitaan ostopalveluna. Palvelun tuottaminen itse tai ostopalvelun käyttö on keskeinen ratkaistava asia.

Esimerkiksi Tampereen neuvontaa alettiin hankkia ostopalveluna jo vuonna 2009, jonka jälkeen on järjestetty kolme kilpailutusta. Ennen sitä neuvonnasta maksettiin tuntipalkkiota. Kahtena edellisenä kertana kilpailutuksessa kilpailtiin laatuhintasuhteella, mutta vuonna 2013 siirryttiin käänteiseen kilpailutukseen, jossa tilaaja määrittelee kiinteän tuntihinnan, ja kilpailu käydään pelkästään laadulla. Hinta määriteltiin muun muassa olemassa olevan budjetin ja aiemman keskihinnan perusteella. Olennaisena asiana kiinteähintaisen tuntipalkkion käyttöön ottamisessa oli tasavertaisuusnäkökulma; tiimityössä yhdessä työskentelevillä neuvojilla on kaikilla sama palkkio. Käänteisellä kilpailutuksella voidaan paremmin pitää huolta toiminnan laadusta.

Toinen keskeinen valinnan paikka on alueellisen laajuuden määrittely. Järjestetäänkö toiminta kuntakohtaisesti vai alueellisesti? Esimerkiksi Ylä-Savossa tehtiin kuntien yhteinen kotouttamisohjelma 2011, ja tämän yhteistyön kautta syntyi ajatus kuntien yhteisestä maahanmuuttoneuvonnasta, joka vakinaistettiin vuoden 2012 alusta. Maahanmuuttoneuvonnan pääpaikka toimii Iisalmessa, mutta neuvoja on aina vuoroviikoin myös kaikissa muissa kunnissa. Yhteistyöllä yli kuntarajojen on Ylä-Savossa pitkät perinteet, mutta silti jokainen kunta on omanlaisensa ja yhteistyöverkostot ja neuvonnan rakenne on pitänyt rakentaa kuntakohtaisesti. Monet palvelut (verotoimisto, KELA ja TE-toimisto) ovat Iisalmessa, joten muiden kuntien maahanmuuttajien pitää joka tapauksessa käydä hoitamassa asioita myös Iisalmessa. Lähin poliisin maahanmuuttotoimisto sijaitsee Kuopiossa, joten lupa-asioissa yhteistyö on maakunnallista.

Myös Tampereen maahanmuuttajaneuvontaa on vuodesta 2010 alkaen kehitetty maakunnallisena toimintana. Pienemmille kunnille Pirkanmaalla on tarjottu mahdollisuutta kehittämishankkeen kustannuksella kokeilla neuvontaa ja infotilaisuuksia omille maahanmuuttajille. Kehittämistyön lähtökohta on ollut se, että pienemmillä kunnilla ei ole ollut mahdollisuutta palkata omia työntekijöitä harvoin

tarvittuun erityispalveluun, vaan että niille tulee myös taloudellisesti edullisemmaksi ostaa palvelu muualta. Maahanmuuttajaneuvonnasta ostettaessa neuvonnan laatu on korkeatasoista, työntekijät ammattilaisia ja asiakas saa näin parempaa palvelua. Neuvontaa voidaan muissa kunnissa käyttää asiantuntijapalveluna, jolloin neuvoja voi tulla paikallisen työntekijän työpariksi neuvonta- tai alkuhaastattelutaapaamiseen. Tätä on kokeiltu, kun esimerkiksi venäjänkielinen neuvoja on mennyt mukaan Valkeakoskella järjestettävään alkuhaastatteluun. Sastamalan kunta on puolestaan ostanut neuvojana toimivalta yrittäjältä uusien työntekijöiden alkuvaiheen neuvontapalveluita.

5.6 Neuvonnan työkalut

Maahanmuuttajien neuvontatoiminnoilla on käytössään hyvin erilaisia työkaluja ja työskentelymenetelmiä, jotka ovat pitkälti syntyneet hyviksi havaittujen kokemusten kautta. Neuvontatoiminnoilla on kuitenkin käytössään myös yhteisiä työvälineitä, joiden laaja-alaisempi käyttö ja kehittäminen jatkossa olisivat ensi arvoisen tärkeää.

Perustietoa Suomesta -opas

Kotoutumislain 7 §:n mukaisesti maahanmuuton alkuvaiheen ohjausta tehostetaan jakamalla kaikille Suomeen muuttaville henkilöille tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta sekä palveluista. Perustietoa Suomesta -opas annetaan oleskeluluvan tiedoksiannon tai viimeistään väestörekisteriin rekisteröinnin yhteydessä. Opasta jaetaan poliisin ja maistraattien toimipisteissä sekä ulkomaisissa edustustoissa. Sähköinen versio on selattavissa ja ladattavissa verkko-osoitteessa www.lifeinfinland.fi. Suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja venäjäksi oppaasta on painetut versiot, muista kielistä (viro, arabia, thai, somali, kiina, persia, ranska, espanja) on pelkästään sähköiset versiot mainitussa osoitteessa.

Perustietoa Suomesta -opas sisältää tietoa yhteiskunnasta, palveluista, työstä, opiskelusta, terveydenhuollosta ja suomalaisesta arjesta sekä kulttuurista. Opasta on usein käytetty myös oppimateriaalina kotoutumiskoulutuksissa. Oppaan toimitamisesta, päivityksestä ja jakelusta vastaa työ- ja elinkeinoministeriö.

Kuva 7. Neuvonnassa hyödynnetään monenlaisia työkaluja.
Kuva: Laura Vesa.



Infopankki



Infopankki (www.infopankki.fi) on monikielinen verkkosivusto, joka kokoaa yhteen tärkeää tietoa Suomeen muuttoon suunnittelevalle tai täällä jo asuvalle. Se on keskeinen tiedonlähde sekä neuvontaan että maahanmuuttajien itsenäiseen tiedonhakuun. Infopankista käyttäjä löytää luotettavaa, omakielistä tietoa Suomeen muutosta, työstä, opiskelusta, asumisesta, koulutuksesta, terveydestä, perheestä, ongelmatilanteista ja vapaa-ajasta.

Neuvojille Infopankki on hyödyllinen työkalu erikielisten asiakkaiden palvelutilanteisiin. Infopankista voit helposti etsiä tiedon suomeksi ja näyttää saman tiedon asiakkaalle hänen omalla kielellään, sillä kieliversiot ovat identtisiä (lukuun ottamatta serbokroatiaa, albaniaa ja kurdia). Palvelun kielet ovat suomi, ruotsi, englanti, venäjä, viro, ranska, serbokroatia, somali, espanja, turkki, albania, kiina, kurdi, persia ja arabia.

Infopankissa on valtakunnallisesti ajanmukaista yleistietoa sekä kuntakohtaista tietoa Infopankkiin liittyneistä kunnista. Yleistietosivujen runsas tietopaketti on kaikille neuvojille hyvä apu neuvontatyöhön. Sivustolle on myös koottu runsaasti ulkoisia linkkejä, jotka johtavat tarkempaan tietoon.⁵

⁵ Kuntien sivuilta löytyy aina neuvonnan yhteystiedot Maahanmuuttajana-sivulta, esimerkiksi Maahanmuuttajana Turussa: <http://www.infopankki.fi/fi/turku/elama-turussa/maahanmuuttajana-turussa>

Infopankki-sivusto on uudistettu vuosina 2009–2013 yhteistyössä valtion ja kuntien kanssa. Kehitystyöhön ovat osallistuneet muun muassa Helsingin seudun neuvot, jotka käyttävät Infopankkia työssään. Neuvoja voi pyytää asiakasta tutustumaan aiheeseen ensin Infopankin kautta, tai Infopankkia voidaan katsoa yhdessä neuvontatilanteessa. Infopankki antaa asiakkaalle mahdollisuuden tutustua häntä kiinnostavaan aiheeseen itsenäisesti omalla kielellä.

Infopankki-sivustoa julkaisee Helsingin kaupunki. Infopankki-toimitus vastaa sivujen perustiedoista sekä Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisten tietojen päivittämisestä. Muiden jäsenkuntien toimitukset vastaavat omien kuntasivujensa ylläpidosta.

ALPO-rekisteri

ALPO-rekisteri on valtakunnallinen maahanmuuttajien neuvontapisteiden yhteinen työkalu, jonka avulla seurataan neuvontapalveluiden käyttöä ja asiakasprofileja. Seurantatietojen avulla kootaan sekä alueellista neuvontapistekohtaista että valtakunnallista kokonaiskuvaa maahanmuuttajien neuvonnasta. Seurantatiedoilla voidaan todentaa neuvonnan tarvetta esimerkiksi päättäjille ja virkamiesjohdolle.

ALPO-hankkeiden neuvontapisteillä on ollut käytössä yhteinen ALPO-rekisteri vuodesta 2010. Rekisteri kehitettiin Pointti-hankkeessa vuosina 2008–2009, jonka jälkeen sitä jatkokehitettiin alueellisten hankkeiden ja ALPO:n yhteistyönä. Syksyllä 2013 yhteensä 12 neuvontapistettä eri puolilla Suomea kirjaa maahanmuuttajien neuvonnan asiakaskäynnit samalla työkalulla.

ALPO-rekisteri sijaitsee verkossa ja sitä hallinnoi ALPO -hanke vuoden 2014 loppuun asti, jonka jälkeen sen on tarkoitus siirtyä työ- ja elinkeinoministeriön vastuulle. Jokaisella rekisteriä käyttävällä neuvontapisteellä on sama sähköisesti täytettävä lomake, jota on muokattu alueen tiedoilla. Tällaisia alueellisia tietoja ovat esimerkiksi valikosta löytyvät asiakkaiden kotikunnat. Jokaisella neuvontapisteellä on rekisterin pääkäyttäjä, joka lisää rekisteriin neuvotien henkilökohtaiset käyttäjätiedot. Omilla tunnuksillaan kirjautuva neuvoja saa siten asiakaskäynnin jälkeen täytettäväkseen esitäytetyn lomakkeen, josta löytyy neuvotien nimi, neuvontakielet ja päivämäärä sekä kellonaika.

ALPO-rekisteriin kirjataan jokaisen asiakkaan käynti ilman nimeä tai muita tunnistetietoja. Kirjattavia asioita ovat neuvontakieli, asiakkaan sukupuoli, ikäryhmä, maahanmuuton syy, lähtömaa, äidinkieli, koulutustausta, työmarkkina-asema, kotikunta, Suomessa asumisen kesto, käynnin aihe ja jatko-ohjaus eteenpäin.

Neuvoja kirjaa kunkin asiakaskäynnin osalta ne tiedot, jotka tulevat luontevasti esille neuvontatilanteessa. Uusien asiakkaiden seurannan varmistamiseksi asiakkaalta tarkistetaan, onko hän käyttänyt kyseistä neuvontapalvelua aikaisemmin. Valikkojen avulla toimivaan lomakkeeseen tietojen tallentaminen on suhteellisen nopeaa ja aikaa tähän menee noin 1–3 minuuttia.

Kirjattujen tietojen perusteella ALPO-rekisteristä saadaan erilaisia raportteja, joiden avulla voidaan arvioida mm. eri kielillä toteutetun neuvonnan kysyntää ja asiakkaiden profileja. Seurantatiedot ovatkin arvokas työkalu neuvonnan jatkokehittämisessä.

Seurantatiedosta voi rakentaa myös toimintaa ja sen tavoitteita kuvaavia mittareita. Alpo-rekisterin käyttö jatkuu nykyisen rakennerahastokauden jälkeen.

Edellä mainittujen lisäksi on useita hyödyllisiä verkkosivuja, joita neuvonta käyttää jatkuvasti kuten esimerkiksi kuntien omat sivut, Maahanmuuttoviraston sivut, Eläketurvakeskuksen sivut, Into Finland -sivusto sekä esimerkiksi verohallinnon ja Kelan sivut.

Kotoutumislain verkkokäsikirja

Jatkossa käytössä tulee olemaan myös Kotoutumislain verkkokäsikirja osoitteessa www.kotouttaminen.fi.

Sivustoa ylläpitää maahanmuuttajien kotouttamisesta vastaava työ- ja elinkeinoministeriö. Käsikirja tarjoaa kotouttamistyötä tekeville ja kotouttamista edistäviä toimia tarjoaville ajantasaista ja yhteen koottua tietoa kotoutumislain soveltamisesta. Siitä löytyy myös erilaisia työvälineitä kotouttamisen tueksi. Käsikirjaan on koottu tietoa kotoutumisen ja kotouttamisen eri vaiheista lähinnä työntekijän näkökulmasta. Käsikirja perustuu lakiin kotoutumisen edistämisestä, ja siinä avataan lain pykälää ja tarjotaan käytännön esimerkkejä niiden soveltamiseen. Yhtenä tarkoituksena onkin, että käsikirjan esimerkeistä olisi hyötyä eri tilanteissa ja kooltaan sekä maahanmuuttajaväestöltään erilaisissa kunnissa. Käsikirjaa kehitetään jatkuvasti ja esimerkkejä täydennetään ja päivitetään mahdollisuuksien mukaan.

Kotouttaminen.fi-sivustolle tulevan tiedon kokoaminen, työstäminen ja päivittäminen on keskeinen kotouttamisen osaamiskeskuksen tehtävä, joka liittyy laajemmin työ- ja elinkeinoministeriön kotouttamisryhmän informaatio-ohjaukseen. Sivuston avulla paikallisille käytännön työntekijöille, päättäjille ja muille maahanmuuttotyöstä kiinnostuneille saadaan välitettyä ajankohtaista tietoa kotouttamistyöstä ja siihen liittyvistä laeista, ohjeista sekä projektien hyvistä käytännöistä, kotoutumisen seurannasta, ajankohtaisista selvityksistä ja tutkimuksista. Sivustoa kehitetään käytännön työn työvälineeksi niin, että sieltä löytyvät keskeiset kotoutumisen seurantatiedot sekä tiivistelmiä ajankohtaisista selvityksistä ja tutkimuksista.

Käsikirjan lisäksi kotouttaminen.fi -palvelusta löytyy tietoa myös pakolaisten vastaanotosta ja muista kotoutumiseen liittyvistä aiheista.

5.7 Osaamisen kehittäminen verkostona

Maahanmuuttajien neuvontapalvelujen kehittämisessä tarvitaan jatkossakin valtakunnallista vuoropuhelua eri puolilla Suomea toimivien neuvojien välillä. ALPO-verkoston toiminta on osoittanut sen, miten tärkeää on jakaa kokemuksia ja osaamista erilaisissa toimintaympäristöissä toimivien neuvontapisteiden välillä. Erityisen tärkeää kokemusten jakaminen ja vuoropuhelun ylläpitäminen on tilanteessa, jossa toiminta hakee vielä muotoaan eikä ammatillista yhdenmukaisuutta ole vielä syntynyt.

Neuvojen välisen verkostoitumisen ja vertaistuen kehittymistä voidaan jatkossakin tukea alueellisilla ja valtakunnallisilla tapaamisilla. Tämä kuitenkin edellyttää, että tapaamisten koordinaatiosta otetaan vastuuta. Esimerkiksi kansallisten

tapaamisen järjestäminen ilman toimintaan koordinoivaa tahoa ja osittaista rahoitusta on varsin vaikeaa. Yhtenä vaihtoehtona voisi olla maahanmuuttajien neuvonnan integroituminen ja osallistuminen esimerkiksi yhteispalveluverkoston koulutuksiin.

Alueellisten ja valtakunnallisten yhteistyömuotojen lisäksi on tärkeää ylläpitää myös yksittäisten neuvontapisteiden välistä yhteistyötä ja vertaiskehittämistä. Yhteistyö tehostaa resurssien käyttöä.

5.8 Toiminnan sijainti ja aukioloajat

Maahanmuuttajien neuvontapisteiden parhaista fyysisistä sijainneista ja aukioloajoista ei voida antaa yksityiskohtaisia suosituksia, sillä paikalliset tekijät kuten taustaorganisaatio, maahanmuuttajaryhmien profiili ja muut tekijät määrittävät monesti toiminnan lähtökohdat ja tarpeet. Yleisesti ottaen voidaan kuitenkin todeta, että palvelupisteen fyysisen sijainnin tulisi olla sellainen, että se on helposti ja vaivattomasti saavutettavissa. Asiakaskunnan tavoittaminen ja tavoitettavissa oleminen on toiminnan keskeisin lähtökohta.

Myös neuvonnan aukioloajat vaikuttavat luonnollisesti palvelun kysyntään. Mitään selkeää ohjeistusta tai suositusta aukioloajoista ei voida antaa, sillä aukioloajat määräytyvät jälleen pitkälti asiakkaiden tarpeista käsin. Työssäkäyville paras asiointiaika ajoittuu luonnollisesti työpäivän jälkeen, jolloin neuvontapisteeseen on ollut järkevää organisoida myös hieman myöhempää päivystysaikoja. Kotouttamiskoulutuksiin osallistuvat maahanmuuttajat sen sijaan asioivat neuvonnassa tyypillisesti iltapäivän aikana.

Fyysisen sijainnin ja aukioloaikojen asettamia rajoitteita tulisi pyrkiä kompensoimaan kehittämällä monikanavaisia palveluja. Mahdollisuus sähköiseen asiointiin ja neuvon kysymiseen esimerkiksi chat-palveluja käyttäen voisi olla yksi ratkaisu neuvonnan tehostamiseen. Pääkaupunkiseudulla tämä mahdollisuus on parhaillaan tulossa käyttöön.

5.9 Viestintä ja markkinointi

Neuvonnan organisoinnin lisäksi keskeistä on myös miettiä, miten neuvontapistettä markkinoidaan, miten siitä viestitään ja miten palvelu löydetään. Kyse on käytännössä toiminnan palvelulupauksen viestinnästä ja palvelun markkinoinnista. Viestinnän tehtävänä on välittää viesti siitä, mitä neuvonnasta on lupa odottaa. Viestinnän ja markkinoinnin kehittäminen asiakaskunnan tavoittamiseksi perustuu huolelliseen suunnitteluun. Sidosryhmille suunnattu viestintä on tärkeää neuvonnan näkyvyyden ja viestin asiakaskunnalle välittymisen kannalta. Viestinnässä pitää siis koko ajan kehittää samanaikaisesti sekä sidosryhmäviestintää että asiakasviestintää. Viestintä edellyttää erityistä ammattitaitoa.

Asiakkaille markkinoidessa pitää ottaa huomioon eri kielet, mutta myös kuva- ja värimaailma, jolla markkinoidaan. Alussa perinteinen ”viidakkorumpu”-markkinointi

tavoittaa kokemusten mukaan parhaiten asiakkaita. Sekä suomenkielisessä että monikielisessä viestinnässä täytyy ottaa huomioon viestinnän selkeys.

Toiminnan viestinnässä ja markkinoinnissa pitäisi ylittää niin sanotun virallisen tiedotuksen rajat eli käytännössä tehdä viestintätöitä myös itse, mutta tiiviissä yhteistyössä emo-organisaation viestintätoimintojen kanssa. Tukeutuminen pelkästään emo-organisaation (esimerkiksi kunnan) viestintään ei läheskään aina tuota toivottua lopputulosta. Käytännössä viestintää tulisi pyrkiä tekemään mitä erilaisimpia kanavia pitkin, esimerkiksi sähköisesti viestittämällä eri foorumeilla ja ryhmissä (sosiaalisessa mediassa), viemällä paperisia monikielisiä tiedotteita etnisiin kauppoihin, ostoskeskuksiin, kirjastoihin sekä pitämällä tietoiskuja oppilaitoksissa ja kielikursseilla. Tiedotteita tulisi olla esillä myös esimerkiksi poliisilaitoksen lupatoimistossa, maistraatissa, TE-palveluissa sekä kunnan eri virastoissa eli niissä paikoissa, joissa jaetaan Perustietoa Suomesta -opasta ja paikallisista palveluista kertovia oppaita. Maahanmuuttajajärjestöt ovat tärkeä tiedotusväylä.

Viranomaisiin ja työnantajiin kohdistuva viestintä tapahtuu esimerkiksi kuntien intranet-sivustojen kautta ja sähköpostitse säännöllisillä uutiskirjeillä. Erityisesti pienemmissä kunnissa tehdään myös henkilökohtaista viestintä- ja markkinointityötä vierailemalla säännöllisesti viranomaisten ja työnantajien luona.

Kuva 8. Neuvontaa esitellään myös monenlaisissa tapahtumissa. Tässä Tampereen maahanmuuttajaneuvonta Tampereen Koshikeskuksessa. Kuva: Kristina Teiss.



6 Neuvonta osana elinikäistä ohjausta ja oppimista

(Raimo Vuorinen)

Neuvontaa on yllä käsitelty omana erityisenä tehtävänä ja osaamisalueena. Kuten kappaleessa 2 todettiin on neuvonnalla yhteyksiä niin opastukseen ja tiedon jakamiseen kuin myös ohjaukseen. Onkin tärkeää muistaa neuvonnan laajemmat yhteydet elinikäiseen ohjaukseen ja oppimiseen.

Nykyisillä työmarkkinoilla työllistymistä edistäviä taitoja ovat kyky arvioida ja markkinoida omaa osaamista sekä muutostilanteissa taito tunnistaa uusia osaamistarpeita ja henkilökohtaisia oppimisen kohteita. Henkilökohtaista uraa ei enää valita yhtenä suurena ja lopullisena ratkaisuna. Tällä hetkellä kansalaiset rakentavat vaiheittain omaa uraa yksilöllisenä kehityskaarena ja elinikäisenä prosessina. Turvallisuus työmarkkinoilla syntyy useimmin työllistyvyydestä kuin työllisyydestä. Näin ollen elinikäinen oppiminen ja elinikäinen ohjaus käsitteinä nivoutuvat toisiinsa.

Elinikäiseen ohjaukseen on alettu kiinnittää entistä enemmän huomiota sekä Euroopan unionin että yksittäisten jäsenmaiden tasolla. Se nähdään elinikäisen oppimisen ratkaisevan tärkeänä osana, joka edistää sekä yhteiskunnallisia että taloudellisia päämääriä. Elinikäinen ohjaus tukee myös Eurooppa 2020 -kasvustrategian tavoitteiden saavuttamista: koulunkäynnin keskeyttävien osuutta on laskettava ja syrjäytymisvaaraa vähennettävä, kun taas korkea-asteen tutkinnon suorittaneiden osuutta ja työllisyysastetta on nostettava. Strategian yhtenä pyrkimyksenä on löytää paras tapa lisätä työmarkkinoiden joustavuutta työn järjestämisen ja työmarkkinasuhteiden osalta sekä edistää elinikäisen oppimisen ja asianmukaisen sosiaaliturvan tarjoamaa turvallisuutta. Elinikäiseen oppimiseen pitäisi olla paljon enemmän mahdollisuuksia, ja koulutusorganisaatioiden olisi oltava avoimempia kaitteille oppijoille. Strategia haastaa jäsenvaltiot kehittämään kattavia ja helpposti saatavilla olevia tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja (TNO-palveluja).

Viime vuosiin saakka eri hallinnonalojen tuottamien palvelujen tavoitteet on usein muotoiltu ensisijaisesti palvelujen tarjoajan omista intresseistä. EU:n ministerineuvosto pyrki selkiyttämään tilannetta ja vahvisti vuonna 2004 elinikäistä ohjausta koskevan päätöslauselman (Euroopan neuvosto 2004), jonka mukaan ”ohjauspalvelujen avulla kaikenikäiset kansalaiset voivat määritellä valmiutensa, taitonsa ja kiinnostuksensa missä tahansa elämänvaiheessa, tehdä päätöksiä koulutuksestaan ja ammatillisesta suuntautumisestaan sekä hallita yksilöllistä kehityskaartaan oppimisessa, työssä ja muussa sellaisessa toiminnassa, jossa valmiuksia ja taitoja opitaan ja/tai käytetään.” Yhteinen tavoite pyritään saavuttamaan erilaisten työmuotojen avulla. Tällaisia työmuotoja ovat esimerkiksi tietojen ja neuvojen antaminen,

opinto-ohjaus, tietojen ja taitojen arviointi, opastus, neuvottelu sekä päätöksenteko- ja uranhallintataitojen oppiminen. Elinikäisen ohjauksen laajentuneen tulkinnan perusteella yksilökeskeinen ohjauksen tarkastelu kannattaa avata myös ohjauksen palvelujärjestelyjen kokonaisuuden tarkasteluksi.

Elinikäisen ohjauksen toisessa päätöslauselmassa (Euroopan neuvosto 2008) jäsenmaita kehoitetaan vahvistamaan ja kehittämään TNO-palveluja siten, että yksilöille taataan palvelujen saatavuus riippumatta maantieteellisestä sijainnista, koulutuksesta, osaamisesta, erilaisesta kulttuuritaustasta tai iästä. Ohjauspalvelujen tulee olla yleishyödyllisiä palveluja, jotka ovat kaikkien kansalaisten ulottuvilla riippumatta heidän tietotasostaan ja valmiuksistaan. Päätöslauselmassa esitellään neljä toimintalinjaa, joiden osalta elinikäisen ohjauksen palveluja tulisi erityisesti kehittää:

- Edistetään elinikäisten uranhallinta- sekä urasuunnittelutaitojen hankkimista,
- Helpotetaan kaikkien kansalaisten mahdollisuutta saada ohjauspalveluja,
- Kehitetään ohjauspalvelujen laadunvarmistusta, ja
- Vahvistetaan eri toimijoiden välistä palvelujen koordinoitua ja yhteistyötä kansallisella, alueellisella ja paikallisella tasolla.

Monessa Euroopan unionin jäsenmaassa maahanmuuttajien osallisuuden edistäminen on osoittautunut haasteelliseksi tehtäväksi ennen kaikkea muuton taustalla olevien lähtökohtien monimuotoisuuden takia. Etelä-Euroopassa haasteena on sovittaa yhteen jo valmiiksi korkea työttömyysaste ja laaja laitton maahanmuutto. Keski-Euroopassa ja Pohjoismaissa painotetaan työperusteisen maahanmuuton lisäämistä ratkaisuna ennakoituun työvoimapulaan. Yhteisenä tekijänä kotoutumisen edistämiseksi esitetään kattavien TNO-palvelujen kehittämistä, joiden avulla pyritään edistämään uudessa kulttuurissa tarvittavien perustaitojen hankkimista sekä siirtymistä opiskeluun tai työmarkkinoille. Työnantajille kohdennettujen TNO-palvelujen tavoitteena on vähentää eri väestöryhmien syrjintää työmarkkinoilla.

Onnistunut kotoutuminen haastaa tarkastelemaan ohjauksen taustalla olevia tulokintoja. Usein maahanmuuttajat nähdään syrjäytymisvaarassa olevina erityisryhminä elämäntilanteen, etnisen taustan, sukupuolen tai lähtömaan elinolosuhteiden johdosta, ja usein kotoutumiseen liittyy henkilökohtainen epävarmuuden tunne. Tämän johdosta TNO-palvelujen suunnittelussa täytyy mitoitaa tarjottu tuki eri ryhmien tarpeisiin. Palvelujen henkilökohtaistamisessa tulisi kuitenkin päästä eroon perinteisestä korjaavaan toimintaan perustuvasta lähestymistavasta, jossa tarkasteltava kysymys nähdään vain yksilön omista ongelmista lähtevänä tai puuttuvien taitojen paikkaamisena vastaamaan kantäväestön osaamista. Tehokkaaksi lähtökohdaksi on osoittautunut muuton taustalla olevien ympäristötekijöiden ja eri taustaryhmien yhteisten lähtökohtien tarkastelu. Tuloksetta ohjauksessa kartoitetaan myös taustalla olevia henkilökohtaisia vahvuuksia ja osaamista, joita voi hyödyntää uudessa kontekstissa. Esimerkiksi ryhmäohjausmuotojen kehittäminen on nähty toimivana ratkaisuna, jossa eri taustan omaavat voivat jakaa kokemuksiaan taitojensa hyödyntämisestä uudessa kontekstissa.

Eri ryhmien osallisuutta voidaan edistää myös TNO-palvelujen kuvauksilla. Usein palveluja suunnitellaan tai tarjotaan kohderyhmille, joilta puuttuu jotain. Vaarana on, että ohjauksella pyritään paikkaamaan tai kompensoimaan tämä nimenomainen puute. Eri kohderyhmien kuvauksen tai palvelun tarjoajan oman toiminnan sijaan esitteissä tai verkkosivuilla voisi useimmin kuvata tavoitteita tai uusia merkityksiä, joihin pyritään yhdessä eri kansalaisryhmien kanssa.

Ohjauksessa painopiste on siirtymässä elinikäisten urasuunnitteluvälineiden kehittämiseen itsenäisenä elinikäisen oppimisen kompetenssina. Tavoitteena on, että yksilöt tai ryhmät voivat koota, analysoida, syntetisoida sekä organisoida tietoa, joka koskee omaa itseä, opiskelua, koulutusta, työtehtäviä tai työmarkkinoita. Näihin urasuunnittelutaitoihin sisältyvät lisäksi taidot tehdä edellä kuvattujen tietojen pohjalta tietoisia ja harkittuja päätöksiä, joihin liittyvät esimerkiksi suunnitelmat päätösten toteuttamiseksi sekä mahdollisten seurausten arvioimiseksi ja ennakkoimiseksi. Tällä yksilön valmiuksien kehittämisellä ei haluta kuitenkaan syyllistää kansalaisia tilanteessa, jossa he ovat esimerkiksi työttömiä. Ohjaus tai henkilökohtaiset työelämävalmiudet eivät sinänsä takaa työpaikkaa, lopullinen työllistyminen joko palkkatyössä tai yrittäjänä on yhteydessä kansalliseen taloudelliseen tilanteeseen. Ohjausta tarvitaan tukiverkkona osallisuuden ja aktiivisen kansalaisuuden edistämiseksi sekä myös vaikeimmassa työmarkkina-asemassa olevien työllistämiseksi ja työvoiman osaamisen kehittämiseksi.

7 Visio maahanmuuttajien neuvonnasta

Maahanmuuttajien matalan kynnyksen neuvonnan asema, sijainti, yhteistyökumppanit ja tehtävät saattavat muuttua nykyisestä lähivuosina osana suurempaa julkisten palveluiden uudelleen määrittelyä. Kuntien keskinäinen kasvava yhteistyö tekee alueellisista palveluista yhä tärkeämpiä, ja tämä tulee vaikuttamaan tulevaisuudessa myös neuvontatoiminnan rahoittamismalleihin. Vaikka maahanmuuttajiin kohdistuvan neuvonnan toimintaympäristö monin tavoin muuttuu, esitämme alla näkemyksemme siitä, millaista maahanmuuttajien neuvonnan tulisi tulevaisuuden muuttuvassa toimintaympäristössä olla.

A. Visio maahanmuuttajien neuvonnasta

Neuvonnan palvelulupaus toteutuu eli asiakas saa ohjeita ja neuvoja tarvitsemaansa asiaan tai ongelmaan. Lisäksi asiakas ohjataan tarvittaessa eteenpäin palvelujärjestelmässä.

Riippumatta siitä, missä maahanmuuttaja asuu, mitä kieliä hän puhuu ja millä perusteella hän on tullut Suomeen, asiakas saa yhdenvertaista ja laadukasta neuvontaa.

Neuvonnan järjestämiseksi kaikkialla maassa on riittävä määrä neuvontapisteitä, joissa huomioidaan monimuotoisen neuvonnan tarpeet. Neuvonnan aktiivisesta järjestämisestä ja kehittämisestä vastaavat kunnat.

B. Neuvonnan laatu

Jotta yllä esitetty visio voisi toteutua, alla olevien laatukriteerien tulisi toteutua riippumatta siitä, mikä on neuvonnan varsinainen emo-organisaatio ja miten toiminto on organisatorisesti kunnassa järjestetty:

- 1) Maahanmuuttajien neuvontatyön kokonaisvastuu on määritelty. Kokonaisvastuu on kunnalla.
- 2) Maahanmuuttajien neuvonta on osa normaalitoimintaa - ei erillistä projektirahoitteista toimintaa. Projektirahoitusta voidaan käyttää neuvonnan kehittämiseen.
- 3) Neuvonta järjestetään aidossa toimivassa ja monipuolisessa yhteistyössä eri toimijoiden kesken. Olosuhteista ja tarpeista riippuen tässä voi olla erilaisia toimijoita yhdessä. Kyse voi olla esimerkiksi järjestöjen kanssa tehtävästä yhteistyöstä tai maahanmuuttajien neuvonta voi olla osa kaupungin yleisneuvontaa tai se voi olla osa valtion ja kunnan yhteispalvelupistettä.

- 4) Maahanmuuttajien neuvontatyö on tunnettua (asiakkaat, yhteistyötahot ja viranomaiset) ja arvostettua. Neuvontatyöllä on oma positiivinen kaikkunsa, se ei ole vain osa jotain muuta kokonaisuutta, esimerkiksi sosiaalityötä.
- 5) Neuvontaa toteutetaan monikanavaisesti (suullinen, kirjallinen, internet ja sosiaalinen media).
- 6) Neuvontaa on kattavasti saatavilla tänne muuttavien tarpeiden mukaan.
- 7) Neuvonta on helposti tavoitettavissa (esimerkiksi yhdistettyjä neuvontapisteitä tai rinnakkain olevia pisteitä ja palveluja - ei niinkään yksittäisiä neuvontapisteitä). Maahanmuuttajaneuvonta voi tulevaisuudessa sijaita samoissa tiloissa erilaisten muiden toimijoiden kanssa paikkakuntakohtaisesti joko maahanmuuttajatyötä tekevien projektien ja järjestöjen kanssa tai neuvontaa antavien julkisten palvelujen edustajien kanssa tai vaikkapa vapaamuotoisemmassa kohtaamispaikassa, jossa järjestetään erilaisia tapahtumia ja kursseja.
- 8) Palvelupisteet ovat toiminnallisia ja viihtyisiä.
- 9) Neuvontaa toteutetaan alueellisessa yhteistyössä. Toimiva neuvonta on myös yksi luonteva osa aluekehittämistä sekä työperusteisen maahanmuuton edistämistä.
- 10) Neuvojen osaamisen kehittämisen tulee olla systemaattista. Osaamista kehitetään myös valtakunnallisesti verkostomaisella yhteistyöllä. Yhteistyötä tulisi tehdä myös esimerkiksi yhteispalvelupisteverkoston ja muiden kansalaisten neuvontapisteiden osaamisen kehittämisen kanssa.

C. Valtakunnallinen verkostoituminen ja tuki

Jatkossa on jatkettava jo alkanutta neuvontapisteiden verkottamista ja neuvojen osaamisen kehittämistä. Tavoitteena on valtakunnallinen verkosto, jonka puitteissa voidaan myös pyytää konsultaatio- ja/tai kieliapua muilta neuvontapisteiltä. Mahdollisesti tulevaisuudessa on tarvetta valtakunnalliselle monikieliselle puhelin- tai etäpalvelulle erilaisia uusia teknologiaratkaisuja käyttäen (verkoston sisäinen tuki ja konsultaatio sekä suora asiakaspalvelu).

D. Neuvontapiste aktiivisena osana paikallista toimijaverkkoa

Maahanmuuttajaneuvonta kerää kokoon toimintoja, osaajia ja tietoa, joita olisi tehokasta hyödyntää laajemmalti koko alueella ja paikkakunnalla yli hallintorajojen. Tämä tarkoittaa sitä, että neuvontapisteiden tulee olla myös aktiivisia kehittäjiä ja pyrkiä itse vaikuttamaan paikalliseen ja alueelliseen työnjakoon. Eri neuvontapisteillä on erilaisia vahvuuksia, joita pitää pyrkiä hyödyntämään mahdollisimman tehokkaasti. Neuvontapisteet ovat myös erinomaisia tuntosarvia, jotka auttavat tunnistamaan erilaisia maahanmuuttoon liittyviä ilmiöitä ja trendejä.

Jo nyt nähdään, että neuvontapisteitä hyödynnetään monin tavoin. Neuvontapisteitä käytetään esimerkiksi alkukartoituksien järjestämiseen. Yhteistyötä tehdään

myös TE- palvelujen suuntaan. Maahanmuuttajaneuvonta kokoaa tietoa ja materiaalia jaettavaksi kaikille muualta muuttaville, ja se on usein ensimmäinen paikka, johon alueen uusi maahanmuuttaja tutustuu. Neuvonta voisi olla luonteva paikka koulutukseen ohjaukselle, oppilaitosten ja työpaikkojen tiedotukselle sekä alkuvaiheen infojen järjestämiselle. Jos neuvojiksi on rekrytoitu henkilöitä, jotka kykenevät hyvätasoiseen monikieliseen viestintään, heitä kannattaa hyödyntää kunnan tai emo-organisaation viestinnässä laajemminkin.

Lähteet

Alitolppa-Niitamo Anne, Fågel Stina ja Säävälä Minna (toim.): Olemme muuttaneet - ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä. Väestöliitto. Helsinki, 2013.

Hallikainen Minna: Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina. "Hukassa oleminen tunne on suurin silloin, kun ei tiedä, mitä pitäisi kysyä." Opinnäytetyö, sosionomi YAMK. Mikkelin ammattikorkeakoulu, 2011. <http://publications.theseus.fi/handle/10024/26407>

Korhonen Vesa ja Puukari Sauli (toim.): Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. PS-kustannus, Juva, 2013.

Kuronen Ilpo ja Savuaho Tiina: "Minä valitsin uusi elämä". Kontakti-projektin maahanmuuttaja-asiakkaiden tarinoita kotoutumisesta ja viranomaisten kokemuksia maahanmuuttajatyöstä. Mikkeli, 2008.

Liite 1

Neuvontapisteet 2013

Kunta	Neuvontapiste	Palvelu	Puhelin/ sähköposti	Osoite	Tietoa internetissä
Espoo	Espoonlahden toimintakeskus Kivenkolo	Neuvontaa työstä, koulutuksesta, vapaa-ajasta, asumisesta, sosiaali- ja terveyspalveluista, oleskeluluvista + monikulttuurista ryhmätoimintaa. Kaikille maahanmuuttajille	046 877 2551, 050 3006093	Merisaapas 1 A, Espoo	www. infopankki.fi
Espoo	Espoon kaupungin monikulttuurinen toimintakeskus ALMA (Leppävaara)	Neuvontaa kielikursseista, koulutuksesta, sosiaali- ja terveyspalveluista, asumisesta, työ- ja oleskeluluvista, ohjausta tietokoneen käyttöön + monikulttuurista ryhmätoimintaa. Kaikille maahanmuuttajille	09 816 30173, 09 816 82657	Läkkisepänkuja 3 A, 3. kerros, Espoo	www. infopankki.fi
Espoo	Espoon maahanmuuttajapalvelut	Ohjausta ja neuvontaa, perustietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, sosiaalipalveluista, sosiaaliturvasta, asumisesta, suomen kielen opiskelusta, terveyspalveluista ja perheenyhdistämisestä. Pakolaisille ja inkerinsuomalaisille paluumuuttajille.	09 81621	Terveyskuja 2, A-talo, Espoo	www. infopankki.fi
Espoo	In Espoo -neuvontapalvelu	Neuvontaa arkipäivän kysymyksiin ja viranomaisten kanssa asiointiin, tietoa palvelujärjestelmästä, tukimuodoista ja eri viranomaistahoista, ohjataan oikeisiin palveluihin. Apua viranomaiskirjeisiin, hakemuksiin ja lomakkeisiin. Asiakkaita opastetaan sähköisten palveluiden käyttöön ja palvelupisteessä on myös myös asiakaspäätteitä. Kaikille maahanmuuttajille.	"09 816 82689 venäjä, suomi, englanti 09 816 50304 espanja, englanti, suomi 09 816 83738 suomi, eng- lanti, ruotsi. inespoo@ espoo.fi"	Leppävaaran- katu 9, Espoo. Kauppakeskus Sellon kirjasto	www. infopankki.fi
Espoo	Yhteis palvelupiste / Espoon keskus	Julkishallinnon neuvonta- ja asiointipalveluja. Pisteistä saa tietoa kaupungin ja yhteistyökumppaneiden palveluista, neuvoja ja opastusta edelleen Espoon kaupungin asiantuntijapalveluihin. Kaikille.	09 816 57070	Kirkkojärventie 4, Espoo	www. infopankki.fi, www.espoo.fi/ yhteis palvelu
Espoo	Yhteis palvelupiste / Espoonlahti	Julkishallinnon neuvonta- ja asiointipalveluja. Pisteistä saa tietoa kaupungin ja yhteistyökumppaneiden palveluista, neuvoja ja opastusta edelleen Espoon kaupungin asiantuntijapalveluihin. Kaikille.	09 816 57070	Espoonlah- denkatu 4, Espoo	www. infopankki.fi, www.espoo.fi/ yhteis palvelu
Espoo	Yhteis palvelupiste / Kalajärvi	Julkishallinnon neuvonta- ja asiointipalveluja. Pisteistä saa tietoa kaupungin ja yhteistyökumppaneiden palveluista, neuvoja ja opastusta edelleen Espoon kaupungin asiantuntijapalveluihin. Kaikille.	09 816 57070	Ruskaniitty 4	www. infopankki.fi, www.espoo.fi/ yhteis palvelu

Kunta	Neuvontapiste	Palvelu	Puhelin/ sähköposti	Osoite	Tietoa internetissä
Espoo	Yhteispalvelupiste / Leppävaara	Julkishallinnon neuvonta- ja asiointipalveluja. Pisteistä saa tietoa kaupungin ja yhteistyökumppaneiden palveluista, neuvoja ja opastusta edelleen Espoon kaupungin asiantuntijapalveluihin. Kaikille.	09 816 57070	Leppävaaran- katu 9, Espoo. Kauppakeskus Sello, Leppävaaran kirjasto	www. infopankki.fi, www.espoo.fi/ yhteispalvelu
Espoo	Yhteispalvelupiste / Matinkylä	Julkishallinnon neuvonta- ja asiointipalveluja. Pisteistä saa tietoa kaupungin ja yhteistyökumppaneiden palveluista, neuvoja ja opastusta edelleen Espoon kaupungin asiantuntijapalveluihin. Kaikille.	09 816 57070	Kauppakeskus Iso Omena, Piispanilta 11, S20, Espoo	www. infopankki.fi, www.espoo.fi/ yhteispalvelu
Espoo	Yhteispalvelupiste / Tapiola	Julkishallinnon neuvonta- ja asiointipalveluja. Pisteistä saa tietoa kaupungin ja yhteistyökumppaneiden palveluista, neuvoja ja opastusta edelleen Espoon kaupungin asiantuntijapalveluihin. Kaikille.	09 816 57070	Espoon kulttuurikeskus, Kulttuuriauquio 2, Espoo	www. infopankki.fi, www.espoo.fi/ yhteispalvelu
Haapavesi	Maahanmuuttajasiamiestötoiminnan käynnistämishanke/ Haapaveden opisto	Ohjausta ja neuvontaa kotoutumiseen liittyvissä asioissa kaikille alueen maahanmuuttajille	040 868 2596	Vanhatie 45 Haapavesi	www.tupaan.fi
Helsinki	In To Finland, Kelan ja Verohallinnon palvelupiste Suomeen muuttaville työntekijöille	In To neuvoo ja ohjaa pääkaupunkiseudulle muuttavia ulkomalaisia työntekijöitä alkuvaiheen kysymyksissä, joita Suomeen tulo herättää. Työntekijöiden lisäksi In To palvelee Suomeen tulevia työnhakijoita, yrittäjiä ja opiskelijoita sekä ulkomaista työvoimaa palkkaavia ja välittäviä yrityksiä.	info@ intofinland.fi	Autotalo, Salomonkatu 17, A-porras. 2. krs, Helsinki	www. intofinland.fi
Helsinki	Virka Info/ Maahanmuuttajien neuvontapiste	Helsingin kaupungin yleisneuvontapiste. Erytisneuvontaa maahanmuuttajille oleskeluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja perusasiat suomalaisesta sosiaaliturvasta.	09 310 11111 ma-pe 9 - 15, virkainfo@ hel.fi	"Sofiankatu 1 tai Pohjoisesplanaadi 11-13, Helsinki"	www. infopankki.fi
Helsinki	Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto, Maahanmuuttoyksikkö	Neuvontaa ja ohjausta arkipäivän asioista, sosiaalipalveluista, tietoa kielikursseista ja koulutuksesta, kotoutumispalveluja pakolaisille.	(09) 3104 011, Sosiaalityön neuvontapuhelin 09 3103 7577, ma-pe 8.15-16	Dagmarinkatu 6, Helsinki	www. infopankki.fi
Helsinki	Inkerikeskus ry	Neuvontapalvelu auttaa suomen ja venäjän kielillä viranomaiskäytännöissä, hakemusten täytössä ja yleensä elämään ja Suomessa asumiseen liittyvissä asioissa. Inkeriläisille.	050 350 5067, 050 5576761	Hämeentie 103 A, Helsinki	
Helsinki	Neuvontapiste Ne-rå	Sosiaalipalveluihin, etuuksiin ja asumismahdollisuuksiin liittyvää neuvontaa ja ohjausta, apua hakemusten ja lomakkeiden täyttämiseen, mahdollisuuksien mukaan asiointitukea, Kaikille.	046 850 9282, info@ne-ra.fi	Kolmas linja 12, 00530 Helsinki	www.ne-ra.fi

Kunta	Neuvontapiste	Palvelu	Puhelin/ sähköposti	Osoite	Tietoa internetissä
Hyvinkää	Ohjaamo	Neuvontaa ja ohjausta koulutuksesta ja urasta, arkipäivän asioista, vapaa-ajasta ja työstä, apua työnhakuun kaikille maahanmuuttajille.	050 374 3326	Torikatu 18	www.hyvinkaa.fi/mamu www.nurmijarvi.fi/mamu www.riihimaki.fi/mamu www.hausjarvi.fi/mamu
Hämeenkyrö	Maahanmuuttajakoordinaattorin palvelut, Länsi-Pirkanmaan koulutuskuntayhtymä	Tulkkkaus, neuvonta, kotoutumisen tuki	044 034 5750	Mänttikuja 1, 39500 Ikaalinen	http://aikkari.lpkky.fi/
Hämeenlinna	Maahanmuuttoinfo	Ohjaa ja neuvoo kaikkia maahanmuuttajia, kaupunkilaisia, yrityksiä sekä viranomaisia maahanmuuttoon liittyvissä asioissa.	03 621 2557	Raatihuoneenkatu 11, Kastelli, Hämeenlinna	www.hameenlinna.fi/Maahanmuutto-Immigration http://www.hameenlinna.fi/english/Services/
Hämeenlinna	Pakolaisten ja paluumuuttajien vastaanottotyö	Neuvontaa ja ohjausta arkipäivän asioista, sosiaalipalveluista, tietoa kielkursseista ja koulutuksesta, kotoutumispalvelut pakolaisille.	03 621 2556	"Raatihuoneenkatu 11 A, 4. kerros, 13100 Hämeenlinna"	www.hameenlinna.fi/Maahanmuutto-Immigration http://www.hameenlinna.fi/english/Services/
Iisalmi/ Ylä-Savo (7 kuntaa); Vieremä, Kiuruvesi, Pielavesi, Lapinlahti, Keitele, Sankajärvi	Maahanmuutto-neuvonta	Yleisneuvontaa ja ohjausta kaikille maahanmuuttajille 7 kunnan alueella. Ohjausta ja neuvontaa maahanmuuttoon liittyvissä asioissa. Tietoa mm. suomalaisesta yhteiskunnasta, rekisteröitymisestä ja viranomaisten palveluista, kielkursseista ja koulutusmahdollisuuksista, terveydenhuollosta ja päivähoidosta, vapaa-ajantoinnoista, asumisesta jne. Henkilökohtainen opastus tiedonetsintään, kurssi-ilmoittautumisiin jne. tietokoneen avulla. Palvelua annetaan kaikille maahanmuuttajille. Palvelua saavat myös yritykset, työnantajat, kunnan toimijat, alueen koulutusorganisaatiot, kolmas sektori ja hankkeet.	040 674 0179	Kauppakatu 24, Iisalmi	www.iisalmi.fi/maahanmuuttoneuvonta
Iisalmi, Lapinlahti, Sankajärvi	Uusi Koti -hanke	Neuvontaa ja ohjausta, sosiaalipalvelut pakolaisille, maahanmuuttoasioiden yhteistyö, pakolaisten vastaanoton organisoiminen. Pakolaisille.	040 661 9448, 040 653 0021	Kauppakatu 24, Iisalmi	www.iisalmi.fi/Suomeksi/Kaupunki-Info/Tietoa-maahanmuuttajille/Pakolaisten-vastaanotto
Ikaalinen	Maahanmuuttajakoordinaattorin palvelut, Länsi-Pirkanmaan koulutuskuntayhtymä	Tulkkkaus, neuvonta, kotoutumisen tuki	044 034 5750	Mänttikuja 1, 39500 Ikaalinen	http://aikkari.lpkky.fi/

Kunta	Neuvontapiste	Palvelu	Puhelin/ sähköposti	Osoite	Tietoa internetissä
Joensuu	Maahanmuuttajatyön keskus Silta, Maahanmuuttajien neuvontapiste, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys	Neuvontaa ja ohjausta kaikille maahanmuuttajille.	045 2767360, 044 9366486, 041 7553414, 044 9633100, 044 9295038	Maahanmuuttajatyön keskus Silta, Koulukatu 24 B, 80100 Joensuu	www.pksotu.fi/ neuvontapiste
Joensuu	Joensuun maahanmuuttajapalvelut/Immigration Services City of Joensuu, Maahanmuuttajatyön keskus Silta	Ohjausta ja neuvontaa maahanmuuton alkuvaiheessa kaikille maahanmuuttajille kotoutumiseen, opiskeluun, kaupungin palveluihin sekä maahanmuuttoon liittyvissä kysymyksissä. Pysyvämmiin kuntaan muuttavien maahanmuuttajien alkuhaastattelut sekä alkukartoitukset tarvittaessa. Pakolaisten ja paluumuuttajien vastaanottotoiminta ja sosiaalipalvelut, kotoutumissuunnitelmat, kaupungin sisäinen ja ulkoinen konsultaatio ja koordinointi maahanmuuttoasioissa.	Palveluohjaaja 050 413 3235, Sosiaaliohjaaja p. 050 466 3622 (fi, en)	Maahanmuuttajatyön keskus Silta, Koulukatu 24 B, 80100 Joensuu	www.joensuu.fi/maahanmuuttajapalvelut
Jyväskylä	Info Gloria	Monikulttuurikeskus Gloria (hallinnoi Keski-Suomen Yhteisöjen tuki ry)	0400 275 163 / sähköposti: maarit.piruzdelan@kyt.fi	Monikulttuurikeskus Gloria, Matarankatu 6, Jyväskylä	www.monikulttuurikeskusgloria.fi
Jyväskylä	Maahanmuuttajapalvelut, Jyväskylän kaupunki	Neuvontaa, sosiaalipalvelut, maahanmuuttoon liittyvä yhteistyö, pakolaisten vastaanotto, koulutus, pakolaisille.	014 266 3423	Puistokatu 2 C, 8. taso, Jyväskylä	
Jyväskylä	Palapeli2-projekti, ESR, hallinnoija Keski-suomen ELY-keskus ja toteuttaja Keski-Suomen työ- ja elinkeinotoimisto	Alkukartoitus, suomen kielen alkeisopetus, ohjaus, Suomi-info (englanti, persia, kinyuruanda, burma,somali, venäjä kurdi, thai)	050 5313780	Väinönkatu 1B, Jyväskylä	www.palapeli2.fi
Järvenpää	Maahanmuuttotoimisto, avataan 11/2013. Järvenpään kaupunki	Maahanmuuttajien kotoutumisen alkuvaiheen ohjaus, neuvonta, tiedottaminen maahanmuuttajille ja verkostolle toimiville viranomaisille, 3. sektorille ja muille yhteistyökumppanielle. Alkukartoitukset muille kuin TE-toimiston asiakkaille, kaupungin pakolaiskiintiöön kuuluvien asiakkaiden asiat, tulkkauksen koordinaatio/viranomaistyö	040 315 2075	Jampankaari 5 a, 04440 Järvenpää	www.jarvenpaa.fi/ maahanmuuttajien palvelut
Kajaani	Kainuun Nuottary:n Kohtaamispaikka Monika	Neuvontaa ja ohjausta kaikille maahanmuuttajille.	044 950 4409 / 044 020 5130	Kajaanin pääkirjasto, Seminaarinkatu 15, Kajaani	"www.infopankki.fi www.monika.fi www.kainuunnuotta.net"
Kajaani	Maahanmuuttajapalvelut	Neuvontaa arkipäivän asioista, sosiaalipalveluista, terveyspalveluista, kielikursseista ja koulutuksesta. Kotoutumispalvelut pakolaisille ja turvapaikanhakijoille. Aloittaa alkukartoitukset muille kuin TE-toimiston asiakkaille.	08 615 52760	Kalliokatu 7, 87100 Kajaani	"www.infopankki.fi www.monika.fi"

Kunta	Neuvontapiste	Palvelu	Puhelin/ sähköposti	Osoite	Tietoa internetissä
Kalajoki	Maahanmuuttaja- asiamiestoimin- nan käynnis- tämishanke/ Haapaveden opisto	Ohjausta ja neuvontaa kotoutu- miseen liittyvissä asioissa kaikille alueen maahanmuuttajille.	040 868 2597	Kalajoentie 5, 85100 Kalajoki	www.tupaan.fi
Kauniainen	Kaupungintalo		09 5056 248, neuvonta- palvelut@ kauniainen.fi		
Kemi	Silmu-hanke	Maahanmuuttajaneuvonta			
Kihniö	Maahanmuutta- jakoordinaattori- palvelut, Länsi- Pirkanmaan kou- lutuskuntayhtymä	Tulkkaukset, neuvonta, kotoutumi- sen tuki	044 034 5750	Mänttikuja 1, 39500 Ikaalinen	http://aikkari. lpkky.fi/
Kokkola	Ulkomaalaistoim- isto	Neuvontaa ja ohjausta, sosiaali- palvelut maahanmuuttajille, maa- hanmuuttoon liittyvä yhteistyö, pakolaisten vastaanotto.	044 7095 711, 044 7809594, 044 7809 557	Isokatu 15 B, Kokkola	
Kotka	Kotkan maahan- muuttajapalvelut, neuvonta	Neuvontaa arkipäivän asioista, sosiaalipalveluista, tietoa kielikursseista ja koulutuksesta, kotoutumispalvelut pakolaisille.	05 234 5870	Karhulantie 46, Kotka	
Kotka	Virkaneuvo (Pyhtää, Kotka, Hamina, Viron- lahti, Miehikkälä)	"Kotkan Karhulassa maa- hanmuuttajien alkuvaiheen ohjaus- ja neuvontapalvelu. Kattaa Etelä-Kymenlaakson palvelualueen (Kotka, Hamina, Virolahti, Miehikkälä, Pyhtää). Palvelee ulkomailta Suomeen pysyvästi muuttaneita henkilöitä, jotka tarvitsevat neuvoja esim. rekisteröitymiseen, oleskelulupiin, asumiseen, työntekoon tai erilaisiin etuuksiin. Palvelu on suunnattu niille maahanmuut- tajille, jotka eivät ole pakolais- taustaisia, vaan ovat tulleet Suomeen esim. työn, opiskelun tai perhesiteiden vuoksi. Virkaneuvo palvelee myös alueen viranomaisia."	"05 234 5844, 040 510 0547 virkaneuvo@ kotka.fi "	Karhulantie 46, Kotka	
Kouvola	Maahanmuutto- palvelut	Neuvontaa ja ohjausta erityisesti pakolaisille.	020 615 8530	Kauppalankatu 6-8 A, 4. krs. Kouvola	
Kuopio	Kuopion kaupungin pakolaisyksikkö	Vastaanotto- ja kotoutumispalve- lut pakolaisille ja paluumuuttajille.	017 183 942	Minna Canthin katu 28, Kupio	"www. infopankki.fi www.kuopio.fi/ maahanmuut- tajat"
Kuopio	Kuopion kaupungin palveluneuvonta	Neuvontaa ja ohjausta kaikille maahanmuuttajille.	044 718 2064 0800 182 050	Tulliportinkatu 31, Kuopio	www.kuopio.fi
Lahti	ALIPi -palvelupiste	Neuvontaa asumisesta, koulutu- kesta, työstä, apua lomakkeiden täyttämiseen, apua kriiseihin. Kaikille maahanmuuttajille.	03 818 3195, 03 818 3196	Vapauden-katu 1. Lahti	
Lahti	Lahden kaupun- gin maahanmuut- tajapalvelut	Neuvontaa arkipäivän asioista, sosiaalipalveluista, tietoa kielikursseista ja koulutuksesta, kotoutumispalvelut pakolaisille.	03 818 3277	Saimaankatu 64. Lahti	

Kunta	Neuvontapiste	Palvelu	Puhelin/ sähköposti	Osoite	Tietoa internetissä
Lappeenranta	Eksoten Maahanmuutto-palvelut/ Etelä-Karjalan monikulttuurinen palvelukeskus Momentti	Neuvontaa ja ohjausta kaikille maahanmuuttajille.	040 025 2729	Kirkkokatu 1, Lappeenranta	www.eksote.fi/fi/perhejasaalipalvelut/momentti/neuvontajaohjaus/momentti/maahanmuuttopalvelut
Lappeenranta	MaTTi-projekti/ Etelä-Karjalan monikulttuurinen palvelukeskus Momentti (31.12.2013 saakka)	Neuvontaa ja ohjausta työhönkuun ja arkipäivän asioihin, tietoa kielikursseista ja koulutuksesta, ryhmätöitä ja suomen kursseja kaikille maahanmuuttajille.	050 576 0637	Oksasenkatu 1 A 10, Lappeenranta	www.eksote.fi/Fi/Perhejasaalipalvelut/Momentti/Neuvontajaohjaus/momentti/Matti-projekti
Mikkeli	Pointti -ohjaus ja neuvontapiste maahanmuuttajille	Neuvontaa esim. asumisesta, koulutuksesta, työstä, apua lomakkeiden täyttämiseen kaikille maahanmuuttajille.	044 7115 888	Porrassalmenkatu 29, Mikkeli	www.infopankki.fi
Mikkeli	Mikkelin kaupungin maahanmuuttotoimisto	Kiintiöpakolaisten vastaanotto, sosiaalipalvelut, palveluihin ohjaus, perhetyö, suomen kieli, tulkkaukset. Neuvontaa ja ohjausta arjen asioihin, koulutukseen, kotoutumispalvelut pakolaisille, turvapaikanhakijoille ja paluumuuttajille. Neuvonta ja ohjausta muille maahanmuuttajille.	044 794 5059	Saattotie 1, Mikkeli	www.infopankki.fi
Mikkeli	Mimosa Ry / Monikulttuurikeskus Mimosa	Neuvontaa arjen asioista, työstä, koulutuksesta, vapaa-ajasta, sosiaali- ja terveyspalveluista + monikulttuurista ryhmätöitä ja kursseja kaikille maahanmuuttajille.	050-339 4932 015-337 0005	Saattotie 1, Mikkeli	www.mimosa.fi, www.infopankki.fi
Nivala	Maahanmuuttajasiamiestötoiminnan käynnistämishanke/ Haapaveden opisto	Ohjausta ja neuvontaa kotoutumiseen liittyvissä asioissa kaikille alueen maahanmuuttajille	040 868 2741	Pajatie 5 (nitek) 85500 Nivala	www.tupaan.fi
Närpiö	Welcome Office (neuvontakeskushanke). EAKR-hanke, 12 kuntaa mukana, hallinnoi Vaasan kaupunki	Ohjausta ja neuvontaa maahanmuuttoon liittyvissä asioissa. Tietoa mm. suomalaisesta yhteiskunnasta, rekisteröitymisestä ja viranomaisten palveluista, kielikursseista ja koulutusmahdollisuuksista, terveydenhuollosta ja päivähoidosta, vapaa-ajantoiminnoista, asumisesta jne. Mahdollisuus saada henkilökohtaista opastusta tiedonetsintään, kurssi-ilmoittautumisiin jne. asiakastietokoneen avulla. Palvelua annetaan kaikille maahanmuuttajille. Palvelua saavat myös yritykset, työnantajat, kunnan toimijat, alueen koulutusorganisaatiot, kolmas sektori ja hankkeet.	040 566 1572	Kirkkotie 2 64200 Närpiö	www.welcomeoffice.fi
Oulu	Maahanmuuttajapalvelut	Sosiaali- ja terveyspalvelut pakolaisille ja paluumuuttajille.	044 7034880	Kauppurienväylä 8 b, 4. krs, Oulu	www.infopankki.fi

Kunta	Neuvontapiste	Palvelu	Puhelin/ sähköposti	Osoite	Tietoa internetissä
Oulu	Omakielinen neuvonta / Native language advisory service. Järjestäjä Monikulttuurikeskus Villa Victor	Neuvontaa ja ohjausta julkisista palveluista (esim. asuminen, koulutus, työ, terveys, vapaa-aika) kaikille maahanmuuttajille	http://www.ouka.fi/oulu10	Oulu10 Service point, Torikatu 10	www.infopankki.fi
Oulu	Oulu10 palvelupiste	Neuvontaa paikallisista palveluista kaikille	http://www.ouka.fi/oulu10	Oulu10 Service point, Torikatu 10, Oulu	www.infopankki.fi
Parkano	Maahanmuuttajakoordinaattorin palvelut, Länsi-Pirkanmaan koulutuskuntayhtymä	Tulkkaukset, neuvonta, kotoutumisen tuki	044 034 5750	Mänttikuja 1, 39500 Ikaalinen	http://aikari.lpkky.fi/
Pieksämäki	Pieksämäen Kaupunki - Seutuopisto, Poleeni	Neuvontaa ja ohjausta paikallisista palveluista kaikille, kielikoulutuksesta, monikulttuurinen kahvila ja henkilökohtaista opastusta.	044 588 3429	Poleeni, Savontie 13, Pieksämäki	www.infopankki.fi
Pietarsaari	Welcome Office (neuvontakeskushanke). EAKR-hanke, 12 kuntaa mukana, hallinnoi Vaasan kaupunki	Ohjausta ja neuvontaa maahanmuuttoon liittyvissä asioissa. Tietoa mm. suomalaisesta yhteiskunnasta, rekisteröitymisestä ja viranomaisten palveluista, kielikursseista ja koulutusmahdollisuuksista, terveydenhuollosta ja päivähoidosta, vapaa-ajantoiminnoista, asumisesta jne. Mahdollisuus saada henkilökohtaista opastusta tiedonetsintään, kurssi-ilmoittautumisiin jne. asiakastietokoneen avulla. Palvelua annetaan kaikille maahanmuuttajille. Palvelua saavat myös yritykset, työnantajat, kunnan toimijat, alueen koulutusorganisaatiot, kolmas sektori ja hankkeet.	447 851 883	Kauppatori 1 68600 Pietarsaari	www.welcomeoffice.fi
Pori	Kansainvälinen kohtaamispaikka/ Satakunnan monikulttuuriyhdistys ry	Neuvontaa ja ohjausta kaikille maahanmuuttajille.	02 621 2244	Presidentinpuistikatu 3, Pori	
Pori	Porin kaupunki	Maahanmuuttostrategiassa neuvontapisteiden perustamis-/juurruttamistarve			
Rauma	Rauman kaupungin maahanmuuttotoimisto	Neuvontaa kaikille maahanmuuttajille	044 7935218	Valtakatu 2, Rauma	http://www.rauma.fi/maahanmuutto/
Riihimäki	Mosaikki-hanke, Riihimäen aikuislukio	Maahanmuuttajien neuvonta	040 330 4595		
Rovaniemi	Rovalan Settlementi ry/ MoniNet	Yleistä tietoa ja neuvontaa arkielämän asioista ja harrastuksista. Suomen kielen ohjausta ja ryhmätoimintaa sekä kulttuurivälittäjätoimintaa. Kaikille maahanmuuttajille.	0405596564	Etelärinne 32, Rovaniemi	www.infopankki.fi , www.rovala.fi/ moninet
Rovaniemi	Rovaniemen kaupungin maahanmuuttajatoimisto	Neuvontaa ja opastusta, sosiaalityö, pääasiassa pakolaisille.	016 322 3087	Etelärinne 32, 2. krs., 96100 Rovaniemi	www.infopankki.fi , www.rovaniemi.fi

Kunta	Neuvontapiste	Palvelu	Puhelin/ sähköposti	Osoite	Tietoa internetissä
Salo	Maahanmuuttajayksikkö	"Antaa tietoa tietoja maahanmuuttoon, opiskeluun ja työllisyyteen sekä tulkkipalveluihin liittyvissä asioissa. Henkilökunta tekee yhteistyötä eri viranomaisien ja vapaaehtoisjärjestöjen kanssa. Maahanmuuttajayksikön perustehtävänä on vastata maahanmuuttajien mm. pakolaisten ja paluumuuttajien vastaanotto- palveluista, toimeentulon turvaamisesta, palveluihin ohjaamisesta ja alkuvaiheen perehdytyksestä, ohjauksesta ja neuvonnasta. "	02 778 3060	Tehdaskatu 2, Salo	
Salo	Maahanmuuttajien infopiste	Neuvontaa asumiseen, työhön, koulutukseen, sosiaaliturvaan, terveyteen ja muihin arkisiin asioihin liittyvissä kysymyksissä. Apua lomakkeiden täyttämiseen ja erilaisissa palveluissa asioimiseen. Kaikille.	044 778 3146	Tehdaskatu 2, Salo	
Savonlinna	Ohjaus- ja palvelupiste Navigaattori	Neuvontaa kielikursseista, koulutuksesta, sosiaali- ja terveyspalveluista, asumisesta, oleskeluvista, työstä ja harrastuksista kaikille maahanmuuttajille.	044 051 1823	"Olavinkatu 40 A, 2.krs, Savonlinna"	www.savonlinna.fi, www.linnala.fi
Seinäjoki	Kansainvälisyyskeskus, Maahanmuuttajapalvelut, informaatiokeskus	"Tietoa maahanmuuttajille suomalaisesta yhteiskunnasta, maahanmuuttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, kotouttamispalveluista ja tulkkipalveluista. Tietoa sekä viranomaissektorin että kolmannen sektorin toimijatahoille maahanmuuttaja-asioissa. Tietoa työnantajille maahanmuuttaja-asioissa."	06 416 2094	Alvar Aallon katu 9 C, Seinäjoki	www.seinajoki.fi/sosiaali-jaterveys/maahanmuuttajapalvelut.html
Suomussalmi	Kainuun Nuottary:n Kohtaamispaikka Perhepirtti	Tietoa ja neuvontaa kaikille maahanmuuttajille.	044 746 9790	Tietäväisenkatu 1, Suomussalmi	www.kainuunuotta.net
Tampere	Hervannan toimintakeskus	Terveyspalvelut kiintiöpakolaisille ja paluumuuttajille.	Ajanvaraus 03 5657 2635	Insinöörinkatu 38, Tampere	www.infopankki.fi
Tampere	Tampereen maahanmuuttajainfo Mainio/ Mainio Migration Info Centre	Neuvontaa paikallisista palveluista ja suomen kielen opiskelusta kaikille maahanmuuttajille.	040 806 2526, 040 806 2427	Tuomiokirkonkatu 12, Tampere	www.infopankki.fi
Tampere	Maahanmuuttajien palvelut, kotouttavan sosiaaliryöön palvelut	Sosiaalipalvelut kiintiöpakolaisille ja paluumuuttajille.	040 806 2771	Hatanpäänkatu 3 J, 3. krs. Tampere	www.infopankki.fi
Turku	INFOTORI	Neuvontaa sosiaaliturvasta, oleskeluvista ja kansalaisuudesta, työstä, asumisesta, apua lomakkeiden täyttämiseen. Kaikille maahanmuuttajille.	040 1759582	Linnankatu 55 K, Turku	www.infopankki.fi
Turku	Ulkomaalaistomisto	Sosiaali-, terveys ja kotoutumis- palvelut pakolaisille.	02 262 6111	Rauhankatu 14 b C, Turku	www.infopankki.fi, www.turku.fi

Kunta	Neuvontapiste	Palvelu	Puhelin/ sähköposti	Osoite	Tietoa internetissä
Vaasa	Ulkomaa- laistomisto / Vaasan kaupunki/ Sosiaalitoimisto	Neuvontaa ja opastusta, pakolaisten sosiaalityö, yhteistyö maahanmuuttoasioihin liittyen, pakolaisten ja paluumuuttajien vastaanotto. Pääasiassa pakolaisille.	06 325 1111	Kauppapuistikko 23 A, Vaasa	
Vaasa, sivupisteet Närpiö ja Pietar- saari, myös kiertävää toimintaa muissa kunnissa	Welcome Office (neuvontakes- kushanke). EAKR-hanke, 12 kuntaa mukana, hallinoi Vaasan kaupunki	Ohjausta ja neuvontaa maa- hanmuuttoon liittyvissä asioissa. Tietoa mm. suomalaisesta yhteiskunnasta, rekisteröi- tymisestä ja viranomaisten palveluista, kielikursseista ja koulutusmahdollisuuksista, terveydenhuollosta ja päivähoi- dosta, vapaa-ajantoiminnoista, asumisesta jne. Mahdollisuus saada henkilökohtaista opastusta tiedonetsintään, kurssi-ilmoittau- tumiin jne. asiakastietokoneen avulla. Palvelua annetaan kaikille maahanmuuttajille. Palvelua saavat myös yritykset, työnan- tajat, kunnan toimijat, alueen koulutusorganisaatiot, kolmas sektori ja hankkeet.	06 325 1551	Kirjastonkatu 13, Vaasa	www.wel- comeoffice.fi
Vantaa	Maahanmuutta- jien neuvonta- piste, Vantaan Järjestörinta ry	Neuvontaa työstä, sosiaalitur- vasta, terveydestä, koulutuksesta ja oleskeluluvista kaikille maahanmuuttajille.	Ajanvarauk- sella 09 8393 5703, 040 183 0930	"Kauppakeskus Isomyyri, 3 krs. Vaskivuorentie 10 B, Vantaa, tai Liesitori 1, Vantaa "	www. infopankki.fi
Vantaa	Korson yhteispal- velupiste Lumo	Neuvontaa paikallisista palveluista kaikille.	09 8393 2575, korso. yhteispalvelu@ vantaa.fi	Urpiaisentie 14, Vantaa	www. infopankki.fi
Vantaa	Maahanmuut- tajien yhteis- palvelutoimisto	Neuvontaa arkipäivän asioista, sosiaalipalveluista, tietoa kielikursseista ja koulutuksesta, kotoutumispalvelut pakolaisille ja paluumuuttajille.	"(09) 83923250, (09) 8392 1073"	Vernissakatu 6, 5. ja 6 krs., Vantaa (Tikkurila)	www. infopankki.fi
Vantaa	Myyrmäen yhteispalvelupiste	Neuvontaa paikallisista palveluista kaikille.	09 8393 5455, myyrmaki. yhteispalvelu@ vantaa.fi	Kilterinraitti 6, Vantaa	www. infopankki.fi
Vantaa	Tikkurilan yhteispalvelupiste	Neuvontaa paikallisista palveluista kaikille.	09 8392 2133, 09 8392 3086, tikkurila. yhteispalvelu@ vantaa.fi	Ratatie 7, Vantaa	www. infopankki.fi
Vantaa	Vantaa-neuvonta	Yleisneuvontaa kaikille	09 839 22133		
Varkaus	Varkauden kaupunki				
Valtakun- nallinen	Kansalaisneu- vonta	Yleisneuvontaa kaikille. Neuvoo oikeaan palveluun, auttaa sähköisessä asiointissa ja vastaa yleisluontoisiin kysymyksiin julkisista palveluista.	029 5000		

Kunta	Neuvontapiste	Palvelu	Puhelin/ sähköposti	Osoite	Tietoa internetissä
Valtakunnallinen	Työlinja -puhelin ja sähköpostineuvonta	Tietoa TE-palveluista ja opastusta verkkopalvelujen käyttöön. Myös Koulutusneuvonta.	"suomi 0295 020 700, tyolinja@te-toimisto.fi, ruotsi 0295 020 701, jobblinjen@te-byran.fi, venäjä 0295 020 710, trud@te-toimisto.fi"	-	

Liite 2

ALPO-rekisterin tilastoja

ALPO-rekisterin tilastoja 2010-6/2013

Mukana on kaikkien neuvontapisteiden neuvontatiedot ajalta 1.1.2010-30.6.2013. Henkilöasiakkaiden lisäksi rekisteriin on kirjattu yhteisöasiakkaiden yhteydenottoja, joita ei ole huomioitu tässä tilastossa.

	Yhteensä
Kaikki henkilöasiakkaiden yhteydenotot yhteensä	50382
Neuvontakieli asiakkaan äidinkieli	71 %
Maahanmuuton syy	
Perheside	13580
Pakolainen	12548
Työ	7439
Paluumuuttaja (suomalaiset)	6685
Paluumuuttaja (inkeriläiset)	4369
Turvapaikanhakija	2779
Opiskelija	1669
Yrittäjä	645
Lähtömaa	
Pohjoismaat	442
EU-maa, Sveitsi tai ETA-maa	6447
Kolmannet maat	37150
Käynnit koulustaustan mukaan	
Ei lainkaan koulutusta	2768
Perusasteen koulutus (peruskoulu / kansakoulu)	10245
Keskiaasteen koulutus (amm. perustutk. / at / lukio)	9685
Keskiaasteen jälkeinen koulutus, joka ei ole korkea-asteen koulutusta	6340
Korkea-asteen koulutus (opisto / amk / ylempi amk / alempi tai ylempi korkeakoulututk. / lis. / tri)	9997
Käynnit työmarkkina-aseman mukaan	
Työssä avoimilla markkinoilla	7976
Työssä muualla kuin avoimilla markkinoilla	1129
Yrittäjä	1252
Työtön	17341
Työvoimapolitiisessa koulutuksessa (sis. kotoutumiskoulutus)	8240
Opiskelija (omaehtoinen)	2716
Työmarkkinoiden ulkopuolella (esim. kotiäiti, eläkeläinen)	4200
Muu työtilanne	1321
Käynnit Suomessa asumisen keston mukaan	
Ei asu suomessa	2296
Alle 1 vuosi	7993
1-3 vuotta	15190
3-5 vuotta	8691
Yli 5 vuotta	10753

Asiakaskäynnin sisällöt	
Päätösten tai prosessien selventäminen	14689
Lomakkeiden täyttäminen	10861
Lupa-asiat, rekisteröityminen, kansalaisuus	9760
Yhteydenotto viranomaiseen tai muuhun tahoon	9171
Työ ja työnteko (työnhaku, työsuojelu, työharjoittelu)	8781
Sosiaaliasiat (sosiaali-toimi, ohjaus)	6963
Asuminen	6537
Kela	5477
Koulutukseen liittyvät asiat	5436
Suomen kielen opiskelu	4013

Tekijät Författare Authors Hannu-Pekka Huttunen, Kirsi Campello, Kaja Rahkema, Anne Saloranta, Outi Grossett, Heli Laine, Paul Abbey, Kristiina Teiss, Päivi Sinkkonen, Minna Hallikainen, Nedad Jakupovic, Riitta Lampelto, Marguerite Guibert, Henrik Pekkala, Risto Karinen, Outi Kallio och Raimo Vuorinen	Julkaisu-aika Publiceringstid Date Februari 2014 Toimeksiantaja(t) Uppdragsgivare Commissioned by Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy Toimielimen asettamispäivä Organets tillsättningsdatum Date of appointment
Julkaisun nimi Titel Title Med rätt råd till rätt ställe Rekommendationer och god praxis för utveckling av rådgivningen för invandrare	
Tiivistelmä Referat Abstract Syftet med denna publikation är att påminna om betydelsen av rådgivningstjänster för invandrare utöver övriga offentliga tjänster. I publikationen presenteras olika exempel på hur rådgivningen för invandrare genomförs. Genomförandesätten påverkas tämligen ofta av strategiska tyngdpunkter som kommunen själv fastställt och nuförtiden förhoppningsvis allt oftare av kommunens program för integrationsfrämjande. Publikationen går först igenom de krav som lagstiftningen ställer samt de begrepp som hänför sig till rådgivning. Därefter presenteras sätten att ordna rådgivning i Helsingfors, Tammerfors, Uleåborg, Åbo och Idensalmi/Övre Savolax. Efter att nuläget för rådgivningen skildrats övergår man till det konkreta ordnandet av rådgivning. I fråga om delområdena inom ordnandet av rådgivning lyfts det fram sådan god praxis som publikationens författare identifierat och rekommendationer som de utarbetat. Förutom att rådgivningen ses som en del av det lokala eller regionala servicenätverket, bör rådgivningen ses som en del av en större helhet. Under de senaste åren har utvecklingen av informations-, rådgivnings- och vägledningstjänsterna (IRV-tjänsterna) lyfts fram mycket både nationellt och på EU-nivå. Den roll som IRV-tjänsterna spelar ses allt mer som en del av medborgarnas livslånga lärande. Ställningen, läget, samarbetsparterna och uppgifterna för invandrarrådgivningen med låg tröskel kan inom de närmaste åren ändras från nuvarande som en del av en större omdefiniering av de offentliga tjänsterna. Det ökande samarbetet mellan kommuner medför att de regionala tjänsterna blir allt viktigare och detta kommer i framtiden också att påverka finansieringsmodellerna för rådgivningsverksamheten. I slutet av publikationen presenteras författarnas vision om hurdan rådgivningen för invandrare bör vara i framtiden. I framtiden måste man säkerställa att servicelöftet i fråga om rådgivning infrias, dvs. att kunderna får instruktioner och råd i de frågor eller problem som de behöver. Dessutom hänvisas kunden vid behov framåt i servicesystemet. Oberoende av var invandraren bor, vilka språk han eller hon talar och på vilken grund han eller hon kommit till Finland, får kunden jämlik rådgivning av kvalitet. För att ordna rådgivningen måste det överallt i landet finnas ett tillräckligt antal infopunkter där man beaktar behoven av mångsidig rådgivning. Kommunerna ansvarar för det aktiva ordnandet och utvecklingen av rådgivningen. Kontaktperson vid arbets- och näringsministeriet: Avdelningen för sysselsättning och företagande/Hannu-Pekka Huttunen, tfn 029 504 7108	
Asiasanat Nyckelord Key words invandrare, vägledning, rådgivning, integrationsfrämjande, integration	
Painettu julkaisu Inbunden publikation Printed publication ISSN 1797-3554	Verkkojulkaisu Nätpublikation Web publication ISSN 1797-3562
ISBN 978-952-227-824-1	ISBN 978-952-227-825-8
Kokonaissivumäärä Sidoantal Pages 60	Kieli Språk Language Suomi, Finska, Finnish
	Hinta Pris Price 16 €
Julkaisija Utgivare Published by Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy	Kustantaja Förläggare Sold by Edita Publishing Oy / Ab / Ltd

Tekijät Författare Authors Hannu-Pekka Huttunen, Kirsi Campello, Kaja Rahkema, Anne Saloranta, Outi Grossett, Heli Laine, Paul Abbey, Kristiina Teiss, Päivi Sinkkonen, Minna Hallikainen, Nedad Jakupovic, Riitta Lampelto, Marguerite Guibert, Henrik Pekkala, Risto Karinen, Outi Kallio and Raimo Vuorinen	Julkaisu-aika Publiceringstid Date February 2014
	Toimeksiantaja(t) Uppdragsgivare Commissioned by Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy
	Toimielimen asettamispäivä Organets tillsättningsdatum Date of appointment
Julkaisun nimi Titel Title Getting to the Right Place with the Right Counselling Recommendations and Good Practices for Developing Counselling for Immigrants	
Tiivistelmä Referat Abstract The goal of this publication is to serve as a reminder of the importance of targeted counselling services for immigrants alongside other public services. The publication presents various examples of the implementation of counselling for immigrants. The means of implementation are often affected by strategic points of emphasis defined by local authorities themselves and, hopefully with increasing frequency, by municipal integration programmes. First, the publication goes through the requirements of legislation, as well as concepts related to counselling. After this, different ways of organising counselling will be presented from Helsinki, Tampere, Oulu, Turku, and Iisalmi/Upper Savo. After the present state of counselling has been defined, there is a move to the concrete organisation of the counselling. Good practices identified by the authors and recommendations that they have drawn up are raised in the different sectors organising the counselling. In addition to seeing the counselling as a part of the local or regional service network, the counselling should be seen as a part of a broader whole. In recent years the development of information, counselling and guidance services has been prominently featured both on the national and EU level. The role of these services is increasingly seen as part of the citizens' lifelong learning. The status, location, partners and tasks of low-threshold counselling for immigrants might change from the present ones in the upcoming years as part of a more extensive re-definition of public services. The increasing collaboration among municipalities makes regional services increasingly important, and this will have an impact on the financing models of counselling services in the future. At the end of the publication there is a presentation of the authors' vision on what immigrants counselling should be like in the future. In the future it is important to make sure that the promise of a counselling service is implemented – that is, that customers will get instructions and advice on issues and problems that they have. In addition, the customer will be guided forward in the service system, if necessary. Regardless of where the immigrant lives, what languages he or she speaks, and the reason for coming to Finland, the customer will get equitable and high-quality counselling. To arrange counselling in all parts of the country, a sufficient number of counselling locations are needed where the needs of multiform counselling are met. Municipalities are responsible for the active organisation and development of this counselling. Contact person within the Ministry of Employment and the Economy: Employment and entrepreneurship department/ Hannu-Pekka Huttunen, tel. +358 29 504 7108	
Asiasanat Nyckelord Key words immigrants, guidance, counselling, integration	
Painettu julkaisu Inbunden publikation Printed publication ISSN 1797-3554 ISBN 978-952-227-824-1	Verkkojulkaisu Nätpublikation Web publication ISSN 1797-3562 ISBN 978-952-227-825-8
Kokonaissivumäärä Sidoantal Pages 60	Kieli Språk Language Hinta Pris Price Suomi, Finska, Finnish 16 €
Julkaisija Utgivare Published by Työ- ja elinkeinoministeriö Arbets- och näringsministeriet Ministry of Employment and the Economy	Kustantaja Förläggare Sold by Edita Publishing Oy / Ab / Ltd

Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan – Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen

Tämän julkaisun tavoitteena on muistuttaa maahanmuuttajille kohdistettujen neuvontapalveluiden merkityksestä muiden julkisten palveluiden rinnalla kotoutumislain vaatimusten mukaisesti. Julkaisussa esitellään erilaisia esimerkkejä maahanmuuttajien neuvonnan toteuttamisesta. Esiteltynä neuvontamalleja on tuotettu työ- ja elinkeinoministeriön hallinnoiman ESR-rahoitteisen ALPO-tukirakenteen piirissä toimivissa projekteissa. Julkaisun toivotaan auttavan niitä tahoja ja paikkakuntia, joissa parhaillaan laaditaan kotouttamisohjelmia ja pohditaan neuvontapalveluiden järjestämistä tai niiden kehittämistä.

Tätä julkaisua myy:
Netmarket
Edita Publishing Oy
www.edita.fi/netmarket
asiakaspalvelu.publishing@edita.fi
Puhelin 020 450 05
Faksi 020 450 2380

Painettu
ISSN 1797-3554
ISBN 978-952-227-824-1

Verkojulkaisu
ISSN 1797-3562
ISBN 978-952-227-825-8



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