POP UP -PALVELUOHJAUSMALLI MAAHANMUUTTAJANAISILLE

Arjessa lähellä ihmistä, koko elämän kirjo

Pop up -palveluohjaushanke (Matalan kynnyksen palveluapu maahanmuuttajanaisille osana kotoutumis-, kuntoutumis- ja työllistymispolkua, STEA 2016 - 2019

Sateenkaari Koto
– Arki täynnä pieniä ihmeitä –

TUETTU VEIKKAUKSEN TUOTOILLA

ALUKSI

Tässä oppaassa kuvataan pop up -palveluohjauksen jalkautuva toimintamalli. Malli on kehitetty osana Sateenkaari Koto ry:n palveluohjaushanketta (STEA 2016 - 2019). Se on muotoutunut erilaisten kokeilujen, yritysten ja erehdysten kautta, joita on toteutettu Turussa ja Turun lähikunnissa yhteistyössä erilaisten kumppanien kanssa.

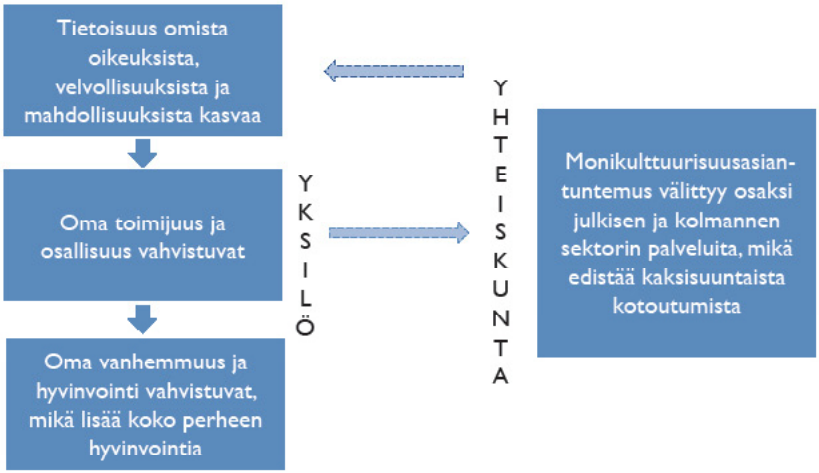
Opas sisältää materiaalia mallin puitteissa tehtävästä maahanmuuttajanaisille kohdennetusta asiakastyöstä sekä alueen tai toimintaympäristöön mukaan muokattavasta verkostotyöstä. Itse malli ja erityisesti tähän oppaaseen kuuluvat liitteet ovat tarkoitettu omien, itsenäisten mallien kehitystyön pohjaksi ja inspiraatioksi. Maahanmuutto on ilmiönä hyvin monimuotoinen ja siten myös maahanmuuttajataustaisten tuen tarpeet.

"Kun sinä selität, minä ymmärrän."

TAUSTA JA TARKOITUS

Pop up -palveluohjaus on maahanmuuttajataustaisille naisille - erityisesti työelämän ja koulutuksen ulkopuolella oleville perheenäideille - kohdennettu jalkautuvan palveluohjauksen malli. Tarkoituksena on maahanmuuttajataustaisten naisten ja heidän perheidensä osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen suomalaisessa palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnassa laajemmin. Palveluohjaus toteutuu pop up -luonteisesti, jolloin alueellista palvelun tarvetta, muotoa ja sijaintia arvioidaan ja tarvittaessa muokataan säännöllisesti. Pop up -luonteisuutensa takia palveluohjaus on suunniteltu kiinnittyvän fyysisesti osaksi erilaisia matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja tai muita olemassa olevia palveluita.

Tämä opas sisältää materiaalia mallin puitteissa tehtävästä asiakas- ja verkostotyöstä. Käytännössä asiakastyö pitää sisällään neuvontaa suomenkielisten asioiden hoidossa, pitkäjänteistä yksilöllistä ohjausta sekä ryhmämuotoista kotoutumista edistävää toimintaa. Verkostotyö taas tarkoittaa mm. maahanmuuttajatyöhön erikoistuneena yhteistyökumppanina toimimista osana muuta ammattilaiskenttää.



TAVOITTEET

Mallin taustalla vaikuttavat tavoitteet ovat seuraavat:

Maahanmuuttajataustaiset naiset tulevat tietoisiksi oman hyvinvointinsa kannalta tärkeistä oikeuksista, velvollisuuksista ja mahdollisuuksista suomalaisessa yhteiskunnassa. Mm. sosiaali- ja terveyspalveluita, koulutus- ja harrastusmahdollisuuksia koskeva tietoisuus paranee.

Maahanmuuttajataustaisten naisten toimijuus ja osallisuus vahvistuvat. Nainen oppii hoitamaan asiat itse pitkäjänteisen ja kokonaisvaltaisen ohjauksen avulla ja tietää, mistä hakea tarvittaessa tukea myös tulevaisuudessa.

Naisten vanhemmuus ja hyvinvointi vahvistuvat, mikä vaikuttaa koko perheen hyvinvointiin pitkällä aikavälillä. Eriaikaisen kotoutumisen haasteet perheessä pienenevät ja ylisukupolvisen syrjäytymisen riski vähenee, kun vanhemmat voivat paremmin tukea lastensa kasvua suomalaisessa yhteiskunnassa.

Monikulttuurisuusasiantuntemus välittyy osaksi julkisen ja kolmannen sektorin palveluita, mikä edistää kaksisuuntaista kotoutumista.

Tavoitteiden mukaista toimintaa ohjaa ajatus kaksisuuntaisesta kotoutumisesta. Prosessissa sekä yksilö että yhteiskunta muovautuvat hieman erilaisiksi. Ihmisille tarjotaan mahdollisuuksia nähdä oma kieli, kulttuuri ja kokemus arvokkaina. Ihminen ei ole kuitenkaan staattinen kokonaisuus, vaan uudessa ympäristössä identiteetti voi muovautua ja löytää tasapainon uudessa tilanteessa. Yhteiskunnan tasolla opitaan osoittamaan tukea ja arvostusta kotoutuvien omaa kulttuuria ja osaamista kohtaan. Yksilöitä ei kohdata ainoastaan uuden oppijoina, vaan myös kokonaisina ihmisinä, joilla on omat juuret ja arvokasta annettavaa muille.

KOHDERYHMÄ

Kohderyhmänä ovat maahanmuuttajataustaiset naiset - erityisesti työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevat perheenäidit. Useat selvitykset osoittavat, että tässä ryhmässä syrjäytymisriski on korkea. Ryhmään kuuluu naisia, jotka eivät välttämättä hakeudu itsenäisesti peruspalvelujen piiriin ja jotka hyötyvät monin tavoin erityispalveluista. Saman aikaan tiedämme, että erityisesti perheenäitien kotoutumisella ja heidän hyvinvoinnillaan on suuri merkitys ylisukupolvisen syrjäytymisen ehkäisyssä. Siten naisen palveluohjauksella tuetaan muitakin perheenjäseniä ja heidän kotoutumistaan.

Mallin toisena kohderyhmänä ovat maahanmuuttajaperheiden parissa toimivat ammattilaiset järjestö- ja kuntasektorilla. Palveluohjausmalli mahdollistaa tukimuodon, jossa muita palvelukokonaisuuksia täydennetään maahanmuuttajiin liittyvällä erityisosaamisella. Tähän ryhmään voivat kuulua mm. sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen ammattilaiset, erilaiset alueelliset kolmannen sektorin toimijat sekä Kelan ja TE-palvelujen työntekijät.

MALLI KÄYTÄNNÖSSÄ

Mallissa palveluohjauksella tarkoitamme asiakastyötä, jolla vahvistetaan asiakkaan itsenäistä elämänhallintaa sekä kohderyhmän sosiaalista osallisuutta. Palveluohjaus vähentää ammattilaisten päällekkäistä työtä ja luotsaa naisia - ja sitä kautta perhettä laajemminkin - heille vieraassa palvelujärjestelmässä. Mallin puitteissa tehtävässä asiakastyössä korostuu kokonaisvaltaisuus sekä kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisyys.

Konkreettisesti pop up -palveluohjaus voi pitää sisällään maahanmuuttajataustaisille naisille räätälöityä avointa ja ilmaista:

neuvontaa erilaisten suomenkielisten asioiden hoidossa,

pitkäjänteistä henkilökohtaista ohjausta liittyen esim. perheenjäsenten hyvinvointiin tai naisen kouluttautumiseen ja työllistymiseen

ryhmämuotoista kotoutumista edistävää toimintaa, jonka teemat limittyvät palveluohjauksessa tyypillisesti esille nouseviin kysymyksiin tai muutoin vahvistavat naisen osallisuutta ja toimijuutta.

Lisäksi pop up -palveluohjaus voi tarjota muille toimijoille alueellisen yhteistyökumppanin ja työparin haasteellisen sekä vaikeasti tavoitettavan kohderyhmän kanssa toimimiseen. Alla kuvaamme mallia ja sen toteuttamisen toimenpiteitä viiden vaiheen kautta. Vaiheet on esitetty ikään kuin etenevän lineaarisesti, mutta käytännössä ne usein limittyvät toisiinsa. Olemme koonneet erilaisia konkreettisia esimerkkejä ja työkaluja eri vaiheisiin liittyen tämän oppaan liitteisiin.

POP UP -PALVELUOHJAUSMALLI MAAHANMUUTTAJANAISILLE

PALVELUTARPEEN KARTOITUS

Selvitetään:
* Kohderyhmään liittyvät taustatekijät
* Palvelujen tarjonta & tarve
* Keskeinen toimijaverkosto

VUOROVAIKUTUKSEN TASOT:
Asiakaskohtaaminen
Verkostoyhteistyö
Kytkeytyminen laajempaan yhteiskunnan palvelukenttään

VERKOSTOYHTEISTYÖN KÄYNNISTÄMINEN

Alustavista tavoitteista & yhteistyön muodoista sopiminen

Varmistetaan yhteinen sitoutuminen ja yhteydenpidon käytännöt

Verkoston dokumentointi ohjaajan työvälineeksi

MITÄ TARJOTAAN:
"Kevyttä" palveluneuvontaa?
Pitkäjänteistä palveluohjausta?
Ryhmätoimintaa?

TOIMINNAN MUOTO & SIJAINTI

Palveluohjaus arkireitin varrelle

Synergia ja toimijoiden yhteiset kohderyhmät

Resurssit toimintaa vastaamaan

JALKAUTUMINEN & TOIMINNAN KÄYNNISTÄMINEN

Kasvokkaiset kohtaamiset & jalkatyö

Toiminnan konkretisointi

Kulttuuri- & sukupuoli-sensitiivisyys, osallisuus & toimijuus?

SEURANTA & ARVIOINTI

Reflektoiva ote

Joustavuus muuttaa suunnitelmia

Laadulliset & määrälliset mittarit

HUOMIOIDAAN RISKIT:
Vaikuttavuuden määrittely
Palveluohjauksen henkilöityminen
Kohderyhmän tavoittamisen haasteet

PALVELUTARPEEN KARTOITUS

Selvitetään valitun kohdealueen maahanmuuttajaväestöön tai valitun toimipisteen olemassa olevaan tai tavoiteltavaan maahanmuuttajataustaiseen asiakaskuntaan liittyviä taustatekijöitä ja palvelutarpeita. Kiinnitetään erityistä huomiota maahanmuuttajataustaisten naisten ja perheenäitien tilanteeseen.

Kartoituksen pohjana voivat toimia esimerkiksi valmiit alueelliset tilastot ja selvitykset sekä kyselyt, haastattelut tai epämuodolliset keskustelut ammattilaisten ja muiden avainhenkilöiden kanssa, jotka ovat tavalla tai toisella alueen ja sen asukkaiden asiantuntijoita. Paikalliset asiantuntijat voivat olla esimerkiksi sosiaalitoimen, päiväkodin, koulun, neuvolan, seurakunnan, järjestöjen tai suomen kielen opetusta järjestävien tahojen työntekijöitä, vapaaehtoisia, asiakkaita, alueen asukkaita tai yhteisöjen edustajia. Tämän tiedonkeruun osana kartoitetaan potentiaalisia yhteistyökumppaneita ja markkinoinnin kanavia. Samalla hahmotellaan palveluohjauksen rajapintoja olemassa olevan paikallisen palvelukentän ja laajemman yhteiskunnan palvelujärjestelmän kanssa.

Kartoituksen pohjalta voidaan määritellä toiminnalle alustavat tavoitteet ja tarvittaessa tarkennetaan tavoiteltavan kohderyhmän rajauksia.

Mallia kehitettäessä toimipisteitä on perustettu maahanmuuttajavaltaisille asuinalueille, asioimispisteiden yhteyteen ja päiväkoteihin, joiden asiakaskuntaan on kuulunut maahanmuuttajataustaisia perheitä.

Kättä pidempää
Liite 1 Esimerkki palveluohjauksen alueellisen palvelutarpeen kartoituskyselystä ammattilaisille

VERKOSTOTYÖN KÄYNNISTÄMINEN

Avataan keskusteluyhteys tavoitteiden saavuttamisen kannalta olennaisten toimijoiden kanssa. Keskustellaan ja sovitaan alustavasti yhteistyön muodoista (esim. face-to-face markkinointi toisen toiminnan yhteydessä, työparitoiminta, yhteisten tapahtumien järjestäminen). Hahmotellaan yhteiset tavoitteet valittujen yhteistyökumppanien kanssa joko kootusti tai kahdenvälisissä keskusteluissa. Päätetään yhteydenpitotavoista ja tapaamiskertojen tiheydestä. Mitä tiiviimmästä yhteistyöstä on kyse, sitä tärkeämpää on molemminpuolinen sitoutuminen yhteistyöhön. Varmistetaan roolijako ja sovitaan, miten päällekkäinen toiminta vältetään.

Tässä yhteydessä käydään läpi mahdolliset spesifit asiakkaiden palveluohjaustarpeet yhteistyökumppanien näkökulmasta. Esimerkiksi päiväkodit saattavat toivoa, että lasten vanhempia tuetaan päiväkodin ja kodin välisten sähköisten yhteydenpitojärjestelmien (esim. Wilma, Päikky) käytössä tai varhaiskasvatuksen maksuihin liittyvässä asioinnissa. Mikäli palvelutarve ajoittuu tiettyyn sesonkiin (esim. esikouluun ilmoittautumisaika, yhteishaku, päiväkodin lomakyselyt), palveluohjaukselle voi hahmotella tästä näkökulmasta omaa vuosikelloa.

Moniammatillisen yhteistyön ja asiakkaiden edelleen ohjauksen kannalta voi olla hyödyllistä koota olennaiset kontaktit listaksi. Tämä lista toimii myös palveluohjaajan työvälineenä, kun esimerkiksi etsitään toimintaa, josta asiakas voi hyötyä, tai tietyn alan erityistä ammatillista asiantuntemusta.

Mallia kehitettäessä verkostotyö on tyypillisesti lähtenyt liikkeelle yhdestä keskeisestä yhteistyökumppanista, ja moniammatillinen yhteistyöverkosto on myöhemmin laajentunut toiminnan kehittyessä ja vakiintuessa. Verkoston laajentuessa yhteistyökumppanit on kutsuttu säännöllisiin palveluohjauksen “kokoontumisajoihin”. Näiden tapaamisten lisäksi voidaan yhteistyökumppanien kanssa järjestää muita suunnittelu- ja arviointitapaamisia tarpeen mukaan.

TOIMINNAN MUODON JA SIJAINNIN MÄÄRITYS

Päätetään mitä toimintaa tarjotaan (esim. palveluneuvonta, palveluohjaus, kotoutumista edistävä ryhmätoiminta) ja missä toimintaa tarjotaan (esim. päiväkoti, matalan kynnyksen kohtaamispaikka, liikkuva palvelu). Mietitään, tapahtuuko palveluohjaus jonkin muun toiminnan yhteydessä (esim. suomen kielen kurssi) ja toteutetaanko itse jotain rinnakkaista toimintaa asiakaskunnan tavoittamiseksi (esim. ryhmät tai tapahtumat). Onko palveluohjausta saatavilla kerran viikossa vai kenties useammin? Mikä ajankohta päivästä palvelisi asiakkaita parhaiten?

Toiminnan tulee tapahtua helposti saavutettavassa paikassa joko lähellä muita palveluita tai johon naisten on helppo tulla. Myös liikkuva palvelu esim. bussin yhteydessä voi tulla kysymykseen, jos esimerkiksi kohdealue on laaja.

Palveluneuvonnalla tarkoitamme asiakastyötä, jossa kysymykset ovat selvärajaisia ja palveluohjaajan rooli on korostunut. Oman kokemuksemme mukaan "kevyen" palveluneuvonnan merkitys vähenee usein sitä mukaa kun luottamus asiakassuhteessa kasvaa. Usein tarve saada tiettyyn asiaan neuvontaa onkin vain jäävuoren huippu. Esimerkiksi asiakas voi tulla palveluohjaajan puheille yksittäisen perinnässä olevan laskun vuoksi, mutta taustalta selviääkin iso vyyhti taloudellisia vaikeuksia ja muita murheita, jotka vaativatkin pidempiaikaista ja kokonaisvaltaisempaa **palveluohjausta**. Palveluneuvonnan ja -ohjauksen eroa havainnollistavat liitteistä löytyvät asiakasprosessikuvaukset.

Naisille suunnatussa **kotouttavassa ryhmätoiminnassa** voidaan yhteisesti käsitellä samoja teemoja, jotka nousevat tyypillisesti esille yksilöllisissä ohjauskeskusteluissa. Tavoitteena tällä ryhmätoiminnalla on lisätä ymmärrystä suomalaisesta palvelujärjestelmästä ja tukea osallistujien toimijuutta osana sitä ja laajempaa yhteiskuntaa. Ryhmän sisältö voidaan myös rakentaa kokonaan yhden palvelujärjestelmän osan ympärille: esimerkiksi suomalaisen koulujärjestelmän avaaminen maahanmuuttajaperheiden vanhemmille. Toiminta myös tekee osallistujille tutuksi palveluohjausta käsitteenä ja tukee osallistujien jatkopolkujen hahmottamista yhdessä.

Ryhmää suunniteltaessa on myös hyvä miettiä äitien mukana mahdollisesti tulevien pienten lasten tarpeita. Mahdollistavatko tila ja toiminta lasten mukaan ottamisen? Tarvitaanko erillistä lastenhoitoa?

Toimiva käytäntö on ollut ohjata ryhmiä työparin kanssa. Ajatuksena on, että toinen osapuoli on palveluohjauksen ammattilainen ja toinen tulee yhteistyökumppanin puolelta. Kokemuksemme perusteella tämä sitouttaa organisaatiot molemmin puolin ja yhdistää luontevalla tavalla erilaiset asiantuntijuuden alueet, joita palveluohjauksessa tarvitaan. Samanaikaisesti yhteistyön kautta osaamista maahanmuuttajataustaisten palveluohjauksesta siirtyy alueellisille toimijoille itselleen, ja palveluohjaaja oppii toisen erityisosaamisalasta.

Tässä vaiheessa varmistetaan myös suunnitelman mukaiset resurssit: omat ja yhteistyökumppanien ohjaajaresurssit, vapaaehtoistyön mahdollisuudet, tarkoituksen mukaiset asiakastilat, ohjauksessa tarvittava infra (tietokone, puhelin, tulostus- ja skannausmahdollisuus, mahdollinen asiakastietokone), mahdollisuudet tulkkaukseen esim. kokemusasiantuntijavoimin tai ostopalveluna, mahdolliset pienet tarjottavat, ryhmätoiminnassa tarvittavat materiaalit ja välineet.

Sisällöllisesti sekä palveluneuvonta että -ohjaus voivat tukea asiakasta esimerkiksi seuraavissa asioissa:

Sosiaali-, terveys- ja sivistyspalveluihin ohjaaminen naisen/perheen tarpeen mukaan

Avustaminen tiedon hankinnassa, yhteydenotoissa ja erilaisten lomakkeiden täyttämisessä liittyen em. palveluihin

Asumiseen, vapaa-aikaan, maassaolostatukseen ja kuluttaja-asioihin liittyvät kysymykset

Työllistymispalveluihin hakeutuminen sekä oman opiskelu- ja urapolun löytäminen

Kulttuuritulkkina toimiminen suomalaisen yhteiskunnan ja oman kulttuuritaustan välillä

Tuki erilaisissa haasteellisissa elämäntilanteissa ja oikeiden palveluiden löytämisessä (esim. oikeusapu- ja mielenterveyspalvelut)

Kättä pidempää

Liite 2 Esimerkit palveluneuvonta ja -ohjausprosesseista
Liite 3 Koulutiellä-kurssin ohjaajan opas

Case: Maailman luokan naiset -ryhmä Pansion me-talolla

Pansio-Perno on sekä etniseltä profiililtaan että tulotasoltaan yksi Turun eriytyneimmistä alueista. Sekä tutkimustiedon että ammattilaiskentän tekemien havaintojen perusteella tiedossa on, että alueella on ongelmia niin maahanmuuttajataustaisen väestön kuten myös nk. kantaväestön hyvinvointiin liittyen. Maahanmuuttajille ei ollut entuudestaan alueella erityispalveluita. Merkittävä poikkeus tässä suhteessa on kuitenkin alueen me-talo, joka on tarjonnut toimintaa ja tukea alueen asukkaille ikään ja taustaan katsomatta huhtikuusta 2016 lähtien.

Maahanmuuttajaperheille kohdennettu palveluohjaus aloitti toimintansa maaliskuussa 2017 me-talon tiloissa. Ensimmäisenä keväänä toiminta tavoitti vain muutamia perheitä. Syksyllä kävijämäärä kuitenkin kasvoi moninkertaisesti.

Merkittäväksi tekijöiksi kasvun taustalle koettiin samoissa tiloissa syksyn aikana järjestetty ryhmätoiminta maahanmuuttajataustaisille naisille. Syksyllä toteutui yksi suomalaisen peruskoulujärjestelmän tutustumiseen liittynyt keskusteluryhmä sekä Turun kaupungin sosiaalitoimen sosiaalisen kuntoutuksen ryhmä, jonka toteutuksessa ja suunnittelussa palveluohjaaja oli mukana. Ryhmätoiminnan kautta palveluohjaajan kasvot ja työnkuva tulivat monille perheille tutuiksi, mikä mahdollisti luottamuksellisten asiakassuhteiden syntymisen.

Naisten ryhmä jatkaa toimintaansa edelleen me-talon ja Sateenkaari Koto ry:n yhteistyönä. Monet osallistujat ovat siirtyneet kotoutumisen polullaan eteenpäin ja uusia tulijoita on toistaiseksi riittänyt - monesti alkuvaiheen ammattilais- ja asiakaskontaktien ansiosta. Yksi ryhmän osallistunut nainen on ollut myös kantavana voimana naisten oman, itsenäisen ryhmän perustamisessa ja pyörittämisessä, joka kokoontuu myös me-talolla.

Me-talon työntekijät kokevat, että palveluohjauksen toiminta on laventanut ja kehittänyt heidän omaa palvelupalettiaan ja ollut korvaamatonta yhteisille asiakkaille. Kävijöiden itseluottamus, suomen kielen taito, tietämys palveluista ja suomalaisesta yhteiskunnasta parantunut ja monet naiset ovat integroituneet paremmin alueen yhteisöön. Yhteistyön yhteisvaikutus näihin naisiin koetaan olleen hyvin voimauttava.

"Tosi ihana ja mukava paikka."

"Haluan jatkaa ryhmää ja aktivoida sen koko viikon ajan <3"

"Jos tämä ryhmä jatkaa, se auttaa on tosi paljon."

JALKAUTUMINEN JA TOIMINNAN KÄYNNISTÄMINEN

Kontaktoidaan potentiaalista asiakaskuntaa sekä itsenäisesti että verkoston tarjoamien mahdollisuuksien kautta kasvokkaisia kohtaamisia ja jalkatyötä pelkäämättä. Tiedotetaan ammattilaisverkostoa toiminnan käynnistymisestä.

Palveluohjaajan työotteessa korostuvat asiakkaan elämäntilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen sekä kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisyys. Tässä vaiheessa on hyvä pysähtyä miettimään, miten tämä toteutetaan käytännössä. Entä miten kohderyhmän osallisuuden ja toimijuuden tukemisen tavoitetta sekä yksilö- että ryhmätasolla viedään käytäntöön?

Oman kokemuksemme mukaan toimintaa käynnistettäessä ryhmätoiminnan merkitys on korostunut tilanteissa, jossa olemassa olevia kontakteja maahanmuuttajaväestöön ei ole entuudestaan ollut. Se on tarjonnut tavan tutustua ihmisiin ja samalla kartoittaa palveluohjauksen tarpeita. Asiakkaan näkökulmasta se myös konkretisoi, millaisissa asioissa palveluohjaaja voi tarjota apua - "palveluohjaus" käsitteenä kun on monelle vieras. Päiväkotien kohdalla olemme samaa tarkoitus palvelemaan testanneet käytäntöä, jossa kaikki päiväkodin vieraskieliset kutsutaan etukäteen sovitulle ensikäynnille palveluohjauksen luokse.

Erilaisia ryhmätoiminnan teemoja ja sisältöjä on testattu mallia kehitettäessä. Sisältöjen ympärille voi rakentaa yksittäisen tuokioon, joka tuodaan osaksi olemassa olevaa ryhmää (esim. suomen kielen opintoryhmä), tai säännöllisesti kokoontuvan oman ryhmän. Näissä säännöllisesti kokoontuvissa palveluohjauksen ryhmissä on korostunut vertaistuen merkitys, osallisuus sekä toiminnallisuus. Osallistujat ovat saaneet itse pitkälti vaikuttaa ryhmän sisältöihin. Myös alueellisten yhteistyötahojen toiveita ja signaaleja on kuunneltu herkästi.

Ryhmien käyttökielenä on ensisijaisesti ollut selkosuomi. Myös omakielisten ohjaajien tai muiden vertaisohjaajien käyttöä ryhmissä on kokeiltu. Suomen kielen taito on vaihdellut ryhmien sisällä usein paljon, kielten kirjo on ollut suuri ja ihmisten elämäntilanteet ovat olleet moninaiset. Siten teemoja on usein käsitelty myös toiminnallisesti.

Kättä pidempää
Liite 4 Ideoita ryhmätoiminnan teemoiksi ja sisällöiksi

SEURANTA JA ARVIOINTI

Määritellään tarkoituksenmukaiset laadulliset ja määrälliset mittarit tavoitteiden seurantaa varten. Päätetään mitä tietoa asiakkaista kerätään, missä vaiheessa, minkä tietojen osalta toimitaan ohjaajan arvion perusteella ja milloin asiakkaalta itseltään kysytään tietoja. Päätetään miten pop up -luonteisuuteen kytkeytyvää arvioivaa reflektointia ja joustavuutta toteutetaan käytännössä sekä toteuttajaorganisaatiossa että yhteistyöverkostossa.

Mallin tausta-ajatuksena on toteuttaa matalan kynnyksen palveluohjausta, jossa korostuu yhteyden saaminen ja luottamuksen rakentaminen maahanmuuttajataustaisiin perheisiin. Siten lähtökohtana voi olla, että yksittäisistä asiakkaista kerätään tietoa vain tarpeen mukaan ja asiakas voi asioida myös anonyymisti.

Palveluntarvetta, siihen liittyviä muutoksia sekä tavoitteiden saavuttamista on tarkoitus seurata säännöllisin väliajoin. Tässä tukena voivat olla mm. yhteistyökumppanien palautekyselyt, yhteistyöverkoston "kokoontumisajot", asiakaspalautteet sekä palveluohjauksen oma seurannan ja arvioinnin vuosikello. Tärkeässä roolissa on usein myös epämuodollinen eri foorumeilla tapahtuva moniammatillinen vuorovaikutus, joka tuo näkyväksi paikalliset haasteet ja palveluohjaustarpeet.

Toimintaa suunniteltaessa ja toteutettaessa on myös hyvä huomioida mallin luonteeseen liittyvät riskit. Ensinnäkin luottamuksen rakentaminen asiakaskuntaa voi olla pitkäaikainen prosessi. Perinteiset paperiset esitteet ja some-markkinointi eivät välttämättä tavoita tai puhuttele potentiaalisia asiakkaita. Palveluohjaukseen hakeutumisen esteenä voi myös olla viranomaispelko.

Toisaalta kun luottamus saavutetaan, asiakassuhteesta voi tulla hyvin tiivis. Palveluohjaus voidaan kokea ennen kaikkea yhden ohjaajan ja hänen auttamishalunsa kautta - ei varsinaisesti ammattilaisen tekemänä työnä. Siten työntekijöillä ja mahdollisilla henkilöstövaihdoksilla on työssä suuri merkitys.

Koska palveluohjaus on täydentävä osa - eräänlainen silta - laajemman palvelukentän sisällä, voi sen itsenäisen vaikuttavuuden määrittäminen olla hankalaa. Työn perimmäisenä tavoitteena on auttaa ihmistä eteenpäin ja/tai ehkäistä ihmisen syrjäytymistä. Vaikutukset voivat liittyä toimintakyvyn ylläpitämiseen, omien asioiden hoitamisen oppimiseen tai yhteiskunnan muihin "pysyvämpiin" osasiin kytkeytymiseen. Se, millaiseksi ihmisen polku muodostuu, ei ole vain palveluohjauksen syytä tai ansiota, vaan monen asian summa. Nämä seikat on hyvä ottaa huomioon, kun mietitään toiminnan tulosten vaikuttavuuden arviointia.

Kättä pidempää

Liite 5 Esimerkki yhteistyökumppaneiden palautekyselyn rungosta
Liite 6 Esimerkki selkokielisestä asiakaspalautekyselystä
Liite 7 Seurannan ja arvioinnin mahdollisia mittareita ja teemoja

LIITTEET

Liite 1 Esimerkki palveluohjauksen alueellisen palvelutarpeen kartoitus-kyselystä ammattilaisille

Liite 2 Esimerkit palveluneuvonta ja -ohjausprosesseista

Liite 3 Koulutiellä-kurssin ohjaajan opas

Liite 4 Ideoita ryhmätoiminnan teemoiksi ja sisällöiksi

Liite 5 Esimerkki yhteistyökumppaneiden palautekyselyn rungosta

Liite 6 Esimerkki selkokielisestä asiakaspalautekyselystä

Liite 7 Seurannan ja arvioinnin mahdollisia mittareita ja teemoja

LIITE 1
Esimerkki palveluohjauksen alueellisen palvelutarpeen kartoituskyselystä ammattilaisille

Hyvä vastaaja!

Olemme käynnistämässä alueellanne asiakaslähtöistä palveluohjausta maahanmuuttajille. Kohderyhmänä ovat erityisesti ne, joilla on vaikeuksia ymmärtää suomalaista palvelujärjestelmää ja joita kunnan/kaupungin palvelut eivät syystä tai toisesta kattavasti tavoita. Näitä ovat mm. kotiäidit sekä perheet, joissa on alle kouluikäisiä tai kouluikäisiä lapsia.

Palveluohjauksella tuetaan perheen kotoutumista ja selviytymistä vieraskielisen maan arjessa. Tämä tapahtuu tarjoamalla yksilöllistä ja kielellisesti tuettua ohjausta liittyen esim. terveydenhuoltopalveluihin, virastoissa asioimiseen sekä koulu- ja päiväkotiasioihin. Lisäksi palvelupisteeseen voidaan räätälöidä kotouttamista edistävää ryhmätoimintaa.

Toimintaa ja palvelua kehittäessämme haluamme kysyä teiltä tarpeita tulevaa ajatellen.

Kaikki palaute on meille erittäin arvokasta. Kiitos kun ehdit vastaamaan!

*****

1. Taho jota edustat (esim. sektori)

2. Ala jota edustat (esim. sosiaalipalvelut, sivistyspalvelut)

3. Ammatti tai tehtävä

4. Pääasiallinen toiminta-alueesi

*****

Kohderyhmä ja heidän palvelutarpeet

Pop up -palveluohjauksella tarkoitetaan asiakaslähtöisesti räätälöitävää palvelumuotoa, joka muotoutuu kunkin alueen ja tarkemman kohderyhmän tarpeen mukaan. Alla kysymyksiä liittyen tällaisen maahanmuuttajille tarjottavan palvelumuodon tarpeisiin ja mahdollisiin kokemuksiin

1. Kuvaile vapaamuotoisesti kuntasi tai organisaatiosi tilannetta maahanmuuttajien tarpeiden ja palvelujen osalta.

2. Kohderyhmän ikä / elämäntilanne (esim. työikäiset, lapsiperheet)

3. Kohderyhmän perherakenne pääosin (esim. yksinelävä, yksinhuoltaja)

4. Kieliryhmä

5. Oletteko tarjonneet maahanmuuttajille suunnattua palveluohjausta?

6. Jos vastasit kyllä, millaisia palveluja olette tarjonneet ja millaisia kokemuksia teillä näistä on?

7. Millaisia tarpeita olet kohdannut maahanmuuttajien kohdalla yksilölliselle palveluohjaukselle?

8. Millaisia haasteita olet kohdannut palvelujen tuottamisessa maahanmuuttajakohderyhmälle?

*****

Käytännön toteutukseen ideoita

1. Kerro, millaisia palveluja toivoisit nyt jo olemassa olevien palvelujen rinnalle.

2. Millaisissa paikoissa toivoisit palveluohjausta tuotettavan?

3. Millainen tuntimäärä/vko olisi mielestäsi tarpeellinen?

4. Mitkä viikonpäivät ja ajankohdat olisivat parhaat palveluohjaukselle?

*****

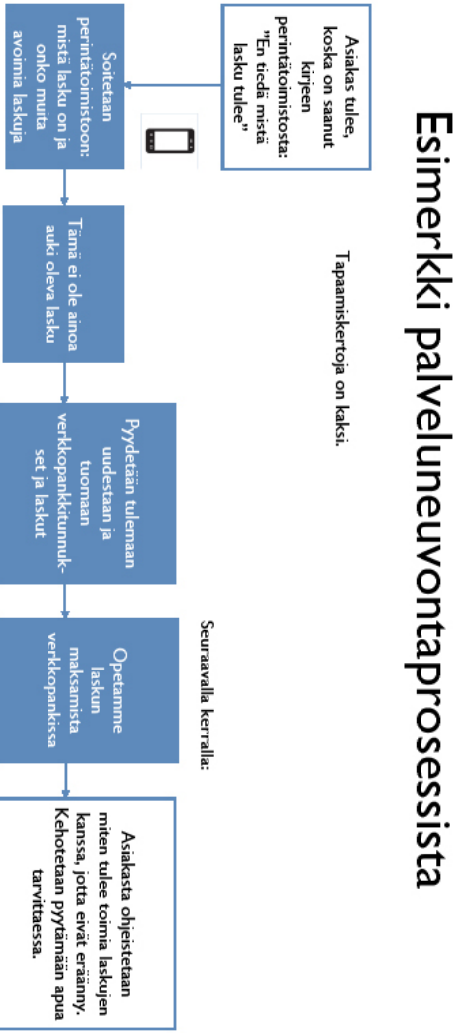
Palaute ja vapaa sana

Kerro meille ajatuksiasi ja toiveitasi liittyen alueesi, kuntasi tai toimialasi tarpeisiin maahanmuuttajien kanssa toimimisessa.

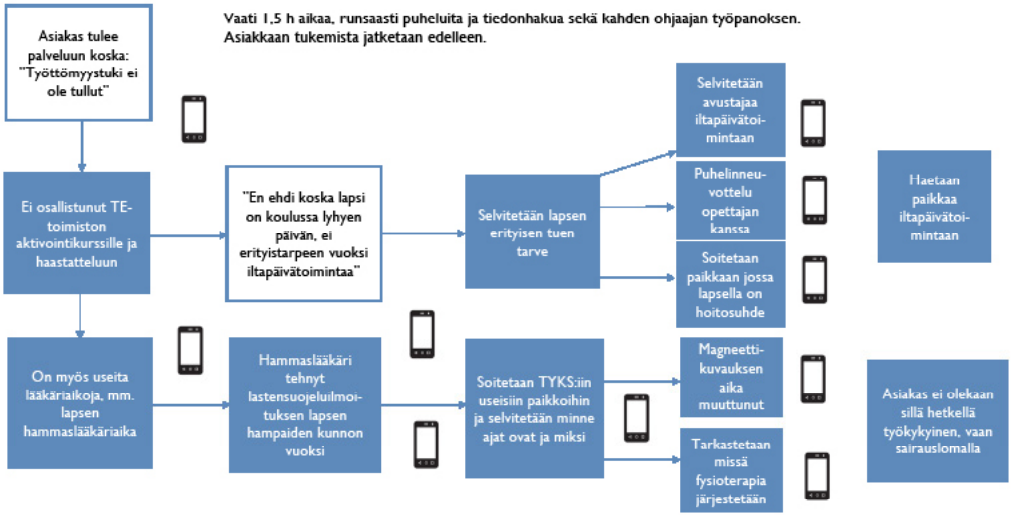
Kiitos että käytit aikaasi vastaamiseen!

LIITE 2

Esimerkit palveluneuvonta ja -ohjausprosesseista



Esimerkki palveluohjausprosessista



LIITE 3
Koulutiellä-kurssin ohjaajan opas

Kohderyhmä: Kouluikäisten maahanmuuttajalasten vanhemmat
Ohjaajina palveluohjaaja ja omakielinen ohjaaja

Ryhmä kokoontuu alueen koulun tiloissa, kirjastossa, avoimessa kohtaamispaikassa tms. neljä kertaa (4x3h). Ryhmään otetaan max. 8 vanhempaa. Riippuen kulttuuritaustasta ryhmä on joko molemmille vanhemmille tai vain äideille.

Luodaan kurssille kotoisa ja keskusteleva ilmapiiri. Kurssilla saa kyseenalaistaa ja ihmetellä. Ohjaajat elävät kurssilaisten elämäntilanteiden mukaan: jos ryhmässä teini-ikäisten vanhempia, painotetaan eri asioita kuin alakouluikäisten lasten vanhemmilla.

Kurssin käynnistäminen

- Käynnistetään yhteistyö alueen koulun ja perhetyön kanssa
- Etsitään kurssille kokoontumispaikka
- Palveluohjaaja kokoaa kouluun liittyvät lomakkeet ja tutustuu alueen koulun käytäntöihin
- Rekrytoidaan omakielinen ohjaaja, jolla mielellään omakohtainen kokemus kouluikäisten vanhemmuudesta Suomessa
- Tiedotetaan vanhempia. Tiedote käännetään ja laitetaan jakoon kouluissa, perheiden sosiaalityössä, perheneuvolassa ym.

Kurssin sisältö

1. kokoontuminen
- Tutustuminen
- Peruskoulun arki ja säännöt
- Läksyjen merkitys
- Vastuukysymykset: opettajan-, oppilaan- ja huoltajan vastuu
- S2-opetus

- OPS
- Koululaisten arviointi

Materiaalit, esimerkiksi:

- Opetussuunnitelma ja koulun säännöt
- S2-Suomi toisena kielenä -opetukseen liittyvää materiaalia, esim. https://www.oph.fi/download/179053_suomi_toisena_kielena_ja_kirjallisuus.pdf
- Koulujen uskonnon ja elämänkatsomustiedon opetukseen liittyvää materiaalia
- Katso myös esimerkiksi Monikulttuurisen pedagogiikan sivusto, http://www.moped.fi/ ja Kajaani Multicultural Learning -sivusto, http://kajaanimcl.info/wordpress/?portfolio=suomi

2. kokoontuminen

- Koulun ja kodin välinen yhteistyö sekä sähköisten palveluiden, esim. Wilman käyttö
- Lomakkeet
- Tulkkikäytännöt
- Oppilashuoltotyöryhmä + muut tuen muodot
- Kouluterveydenhuolto

Materiaalit:

- Lomakkeet (erityisruokavalio, kouluun ilmoittautuminen, iltapäivätoimintaan ilmoittautuminen, maksuvapautukset jne)
- Sähköiset palvelut

3. kokoontuminen

- Suomalainen koulutusjärjestelmä
- Tasa-arvo suomalaisessa koulutuksessa ja työelämässä
- KiVa-koulu ja koulukiusaamistilanteissa toimiminen
- Palautekeskustelu

Materiaalit:

- Perusopetus Suomessa, esim. https://www.infofinland.fi/fi/elama-suomessa/koulutus/lasten-koulutus/perusopetus, https://yhteiskuntaorientaatio.fi/yhteiskuntaorientaation-sisalto/

4.kokoontuminen

- Harjoitellaan Wilman käyttöä käytännössä
- Ladataan tarvittavat sovellukset omiin puhelimiin
- Tarvitaan muutama kannettava harjoittelua varten

Kurssin päätyttyä

Palveluohjaaja raportoi havaintonsa yhteistyökumppaneille. Välitetään tärkeää tietoa ammattikasvattajille, miten peruskoulu koetaan perheiden sisällä ja miten toimintaa voisi kehittää.

LIITE 4

Ideoita ryhmätoiminnan teemoiksi ja sisällöiksi

Itse tuotetut sisällöt

- Keskustelua suomalaisen yhteiskunnan palveluista, arvoista ja käytännöistä, omista oikeuksista ja velvollisuuksista (kielitaidon ja tulkkauksen mahdollisuuksien puitteissa).
  https://yhteiskuntaorientaatio.fi/
- Keho ja mieli -tuokiot tai yksittäiset harjoitteet. Mahdollista muokata omaan ryhmään ja tiettyyn teemaan (esim. stressi, rentoutuminen, uni) sopivaksi.
  http://www.mielenterveysseurat.fi/turku/materiaalit/serenen-materiaalit/
- Jumppa, kävely tai muu helposti järjestettävissä oleva liikunnallinen tuokio.
- Ruuanlaitto yhdessä. Tyypillisten suomalaisten ruokien ohjeita saatavilla esim. Marttojen nettisivuilta. Osallistujat voivat myös opettaa toisia valmistamaan heidän kulttuurilleen tyypillisiä ruokia.
- Nyyttikestit ja kulttuuriesittelyt, esim. valokuvin, videoin, vaattein, musiikin tai vaikka tietokilpailun avulla.
- Matalan kynnyksen taidetuokiot, esim. kuvan tekemistä tai tanssia/liikettä.
- Käsityötuokiot.
- Kauneus- ja hemmotteluhetket. Erilaisten kauneudenhoitoa kotikonstein -vinkkien jakamista ja kokeilua yhdessä (esim. hieronta, kynsien hoito, meikkaus ja kampaus, helposti toteutettavat kuorinnat tai hoidot).
- Toiminnallisia harjoitteita liittyen esim. tutustumiseen tai itsetuntemuksen vahvistamiseen.
  http://kepeli.metropolia.fi/
- Vuodenaikaan liittyvä toiminta, esimerkiksi retki marja-/sienimetsään ja siihen liittyvän ruuan valmistus tai huonekasvipistokkaiden ja puutarhakasvien istutus.

Retket

- Koulu- ja työelämätutustumiseen liittyvät retket, esimerkiksi messut, oppilaitokset sekä työllistymiseen liittyvät hankkeet ja palvelut.
- Tutustuminen eri uskontokuntiin, esimerkiksi vierailu kirkossa ja moskeijassa.
- Tutustuminen eri liikuntamuotoihin ja -palveluihin: esim. keilailu, kuntosali, uinti/vesijumppa.
- Tutustuminen alueen eri järjestöihin ja niiden tarjoamaan toimintaa, esimerkiksi harraste- ja opintoryhmät, kuntouttavan työtoiminnan järjestäjät, mahdolliset työkokeilupaikat.
- Ulkoilualue, luontopolku, kasvitieteellinen puutarha, museot ja muut kulttuurihistorialliset kohteet.

Vierailijat

- Terveydenhoitaja, aiheena esim. ravinto ja liikunta.
- Erikoissairaanhoitaja, aiheena esim. mielenterveys ja siihen liittyvät palvelut.
- Kirjastonhoitaja & kirjastopalvelut
- Asumisneuvoja & asuminen
- Teemana vanhemmuus ja keskustelua kulttuuriin liittyvistä eroista suhteessa vanhemmuuteen. Vierailijana esim. järjestötyöntekijä tai kunnan perhetyöntekijä.
- Neuvola
- Poliisi
- Lastensuojelu
- Ruoka-apua ja muuta vähävaraisille perheille tukea tarjoavat tahot

LIITE 5
Esimerkki yhteistyökumppaneiden palautekyselyn rungosta

1. Mitä aluetta/pistettä vastaus koskee?

2. Minkä tyyppistä toimintamuotoa vastaus koskee?

3. Miten asiakkaanne ovat mahdollisesti hyötyneet palveluohjauksesta toiminnasta? Onko toiminta muuttanut jotain asiakkaiden näkökulmasta?

4. Mitä toiminta on antanut itsellesi/organisaatiollesi? Mitä olet/te mahdollisesti oppineet?

5. Missä olemme onnistuneet? Mikä on ollut toimivaa?

6. Mikä ei ole ollut toimivaa? Mikä olisi kaivannut lisää huomiota?

7. Toivotteko yhteistyön jatkuvan? Millä tavoin yhteistyötä voisi edelleen jalostaa?

LIITE 6
Esimerkki selkokielisestä asiakaspalautekyselystä

Sain apua asiaani.

Opin jotain uutta.

Minua ymmärrettiin ja kunnioitettiin.

Voisin tulla uudestaan tai suositella ystävälle.

Kerro lisää siitä, mitä mieltä olet.
Onko jotain, mitä me voisimme tehdä paremmin?

LIITE 7

Seurannan ja arvioinnin mahdollisia mittareita ja teemoja

Määrällisiä indikaattoreita

- asiakaskäyntien määrä
- yksittäisten asiakkaiden määrä
- palveluohjauksen teema, luokituksena esim. (1) raha, tulot, etuudet, kuluttaja-asiat, (2) opiskelu ja työ, (3) lapsen päiväkoti ja koulu, (4) muu viranomaisasiointi, (5) muut asiat (esim. vapaa-aika, asuminen)
- ryhmätoimintajaksojen määrä
- toimipisteiden lukumäärä

Laadullisia arvioinnin kohteita

- Toiminnan tavoitteiden saavuttaminen ja taustalla vaikuttavat tekijät
- Kohderyhmän tavoittaminen ja taustalla vaikuttavat tekijät
- Verkostoyhteistyön nykytila, synergiat ja kehittämistarpeet
- Muut palvelun toimivuuteen vaikuttavat tekijät
- Asiakkaiden polun laadullinen seuranta

Sateenkaari Koto ry
Pop up -palveluohjaushanke (Matalan kynnyksen palveluapu maahanmuuttajanaisille osana kotoutumis-, kuntoutumis- ja työllistymispolkua, STEA 2016 - 2019)
https://www.sateenkaarikoto.fi/yhdistys/opetuskodit/