



Co-Act Model

Kotoutumista tukeva järjestöyhteistyö
hyvinvointialueilla



Euroopan unionin
osarahoittama

MONIHEL

Tämä malli on kehitetty osana ESR+-rahoitteista Aktiivinen toimijuus – yhdenvertaisuutta, syrjimättömyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut -ryhmähanketta. Hanke toteutetaan yhteistyössä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen, Helsingin yliopiston, Kajaanin kaupungin, Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen, Vantaa-Keravan hyvinvointialueen, Moniheli ry:n, Romano Missio ry:n sekä Settlementti Tampere ry:n kanssa.

Tekijä: Lubica Vysna

Kansi ja taitto: Moniheli ry

Kansikuva: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

viestinta@moniheli.fi



SISÄLLYSLUETTELO

Johdanto.....	4
Käytetyt lyhenteet ja käsitteet.....	5
Co-Act Model -polku.....	6
Osa I: Tutustutaan toisiimme.....	7
Osa II: Asiakastyö.....	9
Osa III: Hyvinvointialueiden verkostot.....	11
Osa IV: Muuta.....	12



JOHDANTO

Tässä oppaassa esitelty Co-Act Model tarjoaa ratkaisuja monikulttuuristen järjestöjen ja hyvinvointialueiden kotoutumista tukevien sosiaalipalveluiden yhteistyössä tunnistettuihin haasteisiin. Malli kehittää rakenteita viranomaisten ja kolmannen sektorin toimijoiden väliselle strategiselle yhteistyölle. Se tarjoaa yksinkertaisia askeleita yhteistyön aloittamiseksi ja kehittämiseksi tavalla, joka tukee paremmin maahan muuttaneiden kotoutumista.

Co-Act Model -mallissa kansalaisjärjestöt ja hyvinvointialueet nähdään tasavertaisina kumppaneina. Toivomme yhteistyön olevan tasavertaista myös tulevaisuudessa. Samaan aikaan kuitenkin tunnistamme näiden kahden sektorin väliset valtasuhteet. Hyvinvointialueilla on enemmän institutionaalista valtaa, paremmat resurssit ja korkeampi legitimitetti. Kansalaisjärjestöjen roolin virallistaminen osaksi kotoutumisprosessia sekä järjestöjen uskottavuuden vahvistaminen voisivat auttaa tasapainottamaan tätä valta-asetelmaa.

Co-Act Model on kehitetty aikana, jolloin hyvinvointialueiden ja järjestöjen rahoitusta on leikattu. Asiakasmäärien kasvu ja asiakkaiden monitahoiset tilanteet aiheuttavat painetta molemmilla sektoreilla. Monet järjestöjen hankkeet, jotka ovat tarjonneet neuvontaa ja ohjausta maahan muuttaneille, ovat päättyneet. Yhä useampi asiakas ohjautuu kuntien palveluihin. Maahanmuuttaja-asiakkaiden haastatteluista selviää, että kunnissa ei ole riittävästi resursseja heidän tilanteisiinsa paneutumiseen, ja asiakkaat kokevat jäävänsä yksin ilman selkeää toimintasuunnitelmaa. Sekä hyvinvointialueiden sosiaalipalveluiden että kansalaisjärjestöjen toiminta tulee todennäköisesti olemaan lähivuosina entistä rajatumpaa.



Haastatteluaineistomme mukaan kotoutumispalveluiden työntekijällä saattaa olla jopa 50 asiakasta. Näin suuren asiakasmäärän kanssa työskentely luonnollisesti rajoittaa mahdollisuuksia panostaa muihin toimintoihin. Tunnistamiemme haasteiden vuoksi suosittelemme Co-Act Model -mallin astettaista käyttöönottoa.

Co-Act Model on kehitetty keräämäämme haastattelu- ja työpaja-aineiston pohjalta seuraavien tahojen kanssa:

- yhdeksän maahanmuuttajataustaista yksityishenkilöä
- 19 maahan muuttaneiden kanssa työskentelevän kansalaisjärjestön edustajaa. Järjestöt toimivat Helsingissä, Itä-Uudellamaalla, Länsi-Uudellamaalla, Keski-Uudellamaalla, Vantaalla ja Keravalla sekä Pohjois-Pohjanmaalla
- Neljän kunnan (Järvenpää, Oulu, Espoo, Vantaa) kotoutumispalveluiden edustajat tai järjestöyhteistyön koordinaattorit
- Neljän hyvinvointialueen (Vantaa ja Kerava, Pohjois-Pohjanmaa, Keski-Uusimaa, Länsi-Uusimaa) kotoutumista tukevien sosiaalipalveluiden edustajat.

Malli on jaettu neljään osaan, joissa on suosituksia sekä hyvinvointialueiden työntekijöille että kansalaisjärjestöille.

Mallissa käytetyt termit ja lyhenteet:

Järjestö – kolmannen sektorin voitto tavoittelematon toimija

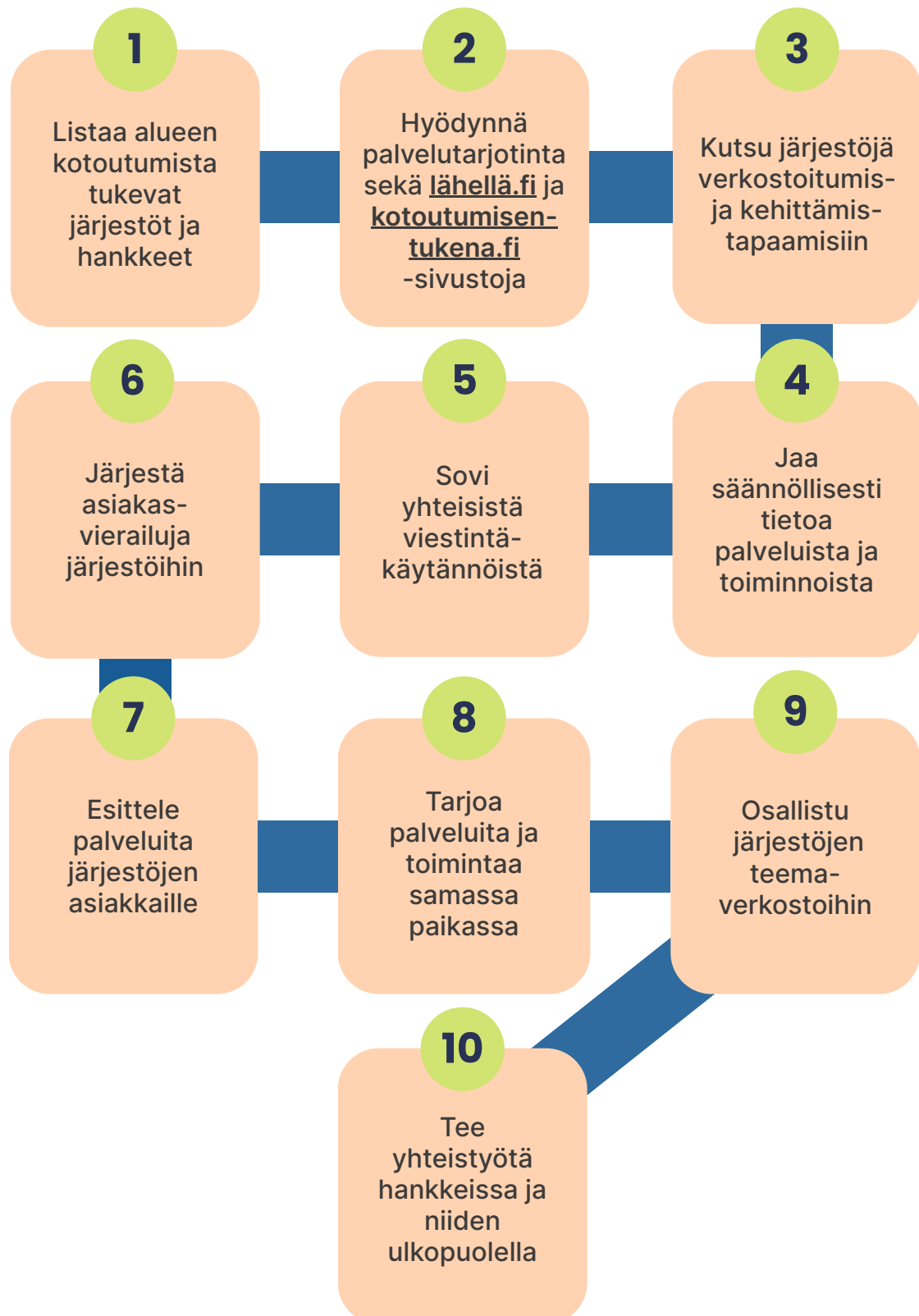
KOTO – hyvinvointialueen kotoutumista tukevat sosiaalipalvelut

Julkiset palvelut – tässä mallissa sosiaali- tai kotoutumispalvelut, jotka tuottaa kunta tai hyvinvointialue



CO-ACT MODEL -POLKU

Co-Act malli koostuu **kymmenestä askeleesta**. Askeleet voi toteuttaa haluamassaan järjestyksessä, ja osan niistä voi tarvittaessa ohittaa. Lisätietoa löydät seuraavilta sivuilta.





OSA I TUTUSTUMINEN

Miksi tämä on tärkeää?

Sekä järjestöt että hyvinvointialueet ovat tuoneet esille tarpeen tutustua toisiinsa henkilökohtaisesti. **Järjestötoimijoille hyvinvointialueet näyttävät liian kasvottomina.** Hyvinvointialueilla taas on mahdotonta hahmottaa **alueella toimivien järjestöjen kokonaismäärää.**

Julkisten palvelujen ja järjestötoiminnan tulisi **täydentää toisiaan, ei olla päällekkäistä.** Vaikka yhteistyötä kuntien ja hyvinvointialueiden välillä arvioidaan myönteissä valossa, yhteistyö järjestöjen kanssa on riittämätöntä erityisen haastavissa asiakastapauksissa.

I.I Järjestötoiminnan tunnettuuden lisääminen

- Järjestöjen tulisi pitää yllä ajantasaisia profiileja www.lahella.fi ja kotoutumisentukena.fi -alustoilla.
- Hyvinvointialueiden työntekijöiden tulisi aktiivisesti käyttää näitä sivustoja tai hyödyntää omia palvelutarjottimiaan.
- Hyvinvointialueiden ja järjestöjen työntekijöiden tulisi olla säännöllisesti yhteydessä alueen järjestöyhteistyön koordinaattoriin ja pyytää tarvittaessa tukea yhteistyön aloittamiseen.
- Yhdessä voidaan luoda myös muita alustoja, joilla jaetaan tietoa maahan muuttaneille suunnatuista hankkeista ja toiminnoista. Hyvä esimerkki löytyy Järvenpään kaupungilta, jossa kotoutumispalvelut tiedottavat ajankohtaisista toiminnoista kaikille avoimella Padlet-alustalla. Oulussa järjestöt ja viranomaiset ovat perustaneet yhdessä Housebased-alustan, joka on rekisteröitymisen jälkeen avoin kaikille asiasta kiinnostuneille ammattilaisille.
- KOTO-yksiköissä voidaan järjestää säännöllisiä järjestöjen ja niiden toiminnan esittelyitä joko verkossa tai paikan päällä. Esimerkiksi kuukausittain voisi järjestää 30 minuutin epämuodollisen tapaamisen, jossa järjestöjen ja hyvinvointialueiden työntekijät kohtaavat. On hyvä huomioida, että osa järjestöistä toimii vapaaehtois pohjalta, joten heidän edustajansa eivät välttämättä ole tavoitettavissa virka-aikana.



OSA I

TUTUSTUMINEN

I.II Yhteystietojen saatavuus

- Monet hyvinvointialueet eivät julkaise sosiaalityöntekijöidensä yhteystietoja julkisesti. Järjestöille suunnattu yhteyspiste tulisi olla saatavilla verkossa.
- Kun yhteystaho on olemassa, järjestöjen on myös helpompi toimittaa hyvinvointialueen työntekijöille esimerkiksi materiaaleja, kutsuja ja esitteitä.
- Myös chat-toiminto hyvinvointialueen verkkosivuilla voisi olla hyödyllinen. Tällöin järjestöjen tai asiakkaiden kysymykset voidaan ohjata oikealle taholle.

I.III Yhteinen tilannekuva

- Monelle on epäselvää, mitä kunnat ja hyvinvointialueet tarjoavat maahan muuttaneille kotoutumis- ja yhteiskuntaorientaatiokoulutusten lisäksi.
- Järjestöt tuovat esiin, että ne joutuvat hoitamaan monimutkaisia ja pitkäkestoisia asiakastilanteita usein ilman viranomaisten tukea. Tehtävänjaon selkeyttäminen tällaisissa tapauksissa on tarpeen. Järjestötyöntekijällä on mahdollisuus tehdä huoli-ilmoitus, jolloin viranomainen ottaa yhteyttä asiakkaaseen.
- Järjestöt kohtaavat tilanteita, joissa asiakas tarvitsee jotakin sosiaalipalvelua, mutta ei itse kykene olemaan yhteydessä palvelua tarjoviin tahoihin. Tällöin järjestötyöntekijä voi joko lähteä asiakkaan tueksi tapaamiseen tai tehdä huoli-ilmoituksen.
- Joissakin tapauksissa, kuten avustamisessa oleskelulupahakemuksissa tai muussa viranomaisasiointinnissa (esimerkiksi Kela, työllisyyspalvelut, lastensuojelu, asunnonhaku), tehdään tapauskohtaista yhteistyötä viranomaisten kanssa.
- Nämä ongelmat voidaan ratkaista
 - asiakas- ja tapauskohtaisesti (lisätietoa mallin osassa II)
 - vuosittain järjestettävissä fasilitoiduissa kysely- ja keskustelutilaisuuksissa, joissa voidaan tarkentaa osapuolten vastuualueita sekä käsitellä asiakastapauksia anonyymisti
 - materiaalin avulla, jossa olisi konkreettisia esimerkkejä siitä, mitä eri palvelut tarkoittavat käytännössä, ei siis vain lain tasolla. Esimerkiksi kuntien tarjoaman perusneuvonnan ja -ohjauksen sisältö saattaa jäädä järjestötyöntekijöille epäselväksi.



OSA II ASIAKASTYÖ

Miksi tämä on tärkeää?

Sekä hyvinvointialueet että järjestöt nostavat esiin, että maahan muuttaneet kohtaavat merkittäviä haasteita kotoutumisessaan suomalaiseen yhteiskuntaan. Lisäksi palvelujärjestelmissä asioiminen on usein hankalaa, ja tieto saatavilla olevasta tuesta on riittämätöntä.

Molemmat osapuolet arvioivat, ettei **aiempi käytäntö ohjata asiakkaita luukulta toiselle enää toimi.**

II.1 Yhteistyön oikea-aikaisuus

- Viranomaiset rajaavat juuri maahan muuttaneille annettavaa tietoa, jotta he eivät kuormittuisi liiallisesta informaatiosta.
- Paras hetki ohjata henkilö järjestötoimintaan on heti maahan saapumisen jälkeen, hänen odottaessaan kotoutumiskoulutuksen alkamista. Tämä tukee myös verkostojen rakentumista aikana, jolloin henkilö on vielä viranomaispalveluiden piirissä.
- Viranomaiset eivät voi jakaa asiakkaiden henkilökohtaisia tietoja järjestöjen kanssa, mutta mikään ei estä yleisluonteista keskustelua kunnan tai hyvinvointialueen havainnoista. Järjestöille voidaan välittää tietoa esimerkiksi tiettyjen maahanmuuttajaryhmien erityistarpeista tai tilanteista, joissa nykyiset palvelut eivät riitä. Näin järjestöt voivat suunnitella, miten asiakkaiden kohtaamista ja tukemista voidaan vahvistaa täydentävien palveluiden avulla.



OSA II ASIAKASTYÖ

II.II Kynnyksen madaltaminen

- Hyvinvointialueen työntekijät voivat etukäteen tiedottaa järjestöjä siitä, minkälaisia asiakkaita he ohjaavat järjestöjen palveluihin. Asiakkaan suostumuksella voidaan välittää myös hänen yhteystietonsa.
- Järjestö sopii tämän jälkeen asiakkaan kanssa tapaamisen. Joillekin, erityisesti luku- ja kirjoitustaidottomille tai vain omaa kieltään puhuville, kaupungissa liikkuminen voi olla haastavaa. Järjestöissä voi olla vapaaehtoisia, jotka voivat noutaa asiakkaan kotoa ja toimia tulkkina.
- KOTO-tiimit voivat järjestää ryhmävierailuja alueensa järjestöihin esimerkiksi kerran kuukaudessa. Tämä auttaa yhdistämään julkiset ja järjestöjen palvelut sekä madaltaa kynnystä tutustua uusiin paikkoihin.
- Järjestöt toivottavat hyvinvointialueen työntekijät tervetulleiksi tiloihinsa. Vierailut voivat lisätä luottamusta maahan muuttaneiden ja viranomaisten välillä. Parin tunnin mittaisia yhteistapaamisia, joissa työntekijät esittelevät itsensä ja palvelunsa, voidaan järjestää säännöllisesti, esimerkiksi kolmen kuukauden välein kahden tunnin ajan.
- Osalla KOTO-tiimeistä on oma psykologi. Mielenterveyden tukea voidaan järjestää myös silloin, kun psykologia ei ole saatavilla. Tällöin voidaan tehdä yhteistyötä järjestöjen kanssa, sillä monet järjestöt tarjoavat mielenterveystukea. Tämä madaltaa kynnystä ja yhdistää palveluita. Vastaavanlainen yhteistyö toimii esimerkiksi Espoon Perhekeskuksessa, jossa hyvinvointialue ja järjestöt tarjoavat yhdessä toimintaa ja palveluja lapsiperheille. Sama toimintamalli voidaan ottaa käyttöön myös KOTO-yksiköissä.



OSA III

HYVINVOINTIALUEEN VERKOSTOT

Miksi tämä on tärkeää?



Jokaisella hyvinvointialueella toimii useita teemaverkostoja. Niiden valitut edustajat osallistuvat **järjestöneuvottelukuntaan**, jonka tehtävänä on tukea hyvinvointialueen järjestöyhteistyötä sekä lisätä eri asiakasryhmien osallisuutta.

- Järjestöt tapaavat säännöllisesti oman erityisalansa verkostoissa (esimerkiksi lapsi- ja perhejärjestöt, mielenterveys- ja päihdetyötä tekevät järjestöt, monikieliset järjestöt), mutta hyvinvointialueiden osallistuminen niihin on vähäistä.
- Jokaisen hyvinvointialueen yksikön tulisi nimetä edustaja, joka osallistuu työn kannalta olennaisten verkostojen kokouksiin.
- Hyvinvointialueen järjestöyhdyshenkilö voi tukea yksiköitä sopivien verkostojen löytämisessä ja yhteyksien luomisessa.
- Kokouksiin osallistuminen mahdollistaa yhteisen suunnittelun, keskinäisen tuen ja palvelujen kehittämisen.



OSA IV MUUTA

Hyvinvointialueilta odotetaan paljon, mutta resurssit ovat rajalliset. Monet asiat ovat vielä kehitteillä, ja **maahan muuttaneiden sekä monikulttuuristen järjestöjen osallistuminen kehittämisprosesseihin on vähäistä**. Alla on joitakin keinoja osallistumisen ja saavutettavuuden lisäämiseksi.

- Monikulttuuriset järjestöt toivovat osallistavampaa keskustelua: ei-suomenkielisten osallistujien tulee voida osallistua täysipainoisesti.
- Kokouksia voidaan ajoittain järjestää englanniksi tai muulla yhteisellä kielellä.
- Joissakin kunnissa ei ole monikulttuurisia ryhmiä tai järjestöjä. Kunnat voivat silti
 - sallia hankerahoitusten hakemisen useilla kielillä (kuten esimerkiksi Helsingissä)
 - myöntää pienavustuksia rekisteröitymättömille ryhmille (kuten esimerkiksi Vantaalla)
 - kutsua maahan muuttaneita puhujiksi, asiantuntijoiksi tai yhteiskehittäjiksi erilaisiin tilaisuuksiin ja toimintoihin.
- Koska monet monikulttuuriset järjestöt ovat pieniä ja toimivat vapaaehtoisvoimin, ne eivät välttämättä seuraa kaikkia hyvinvointialueiden kehittämishankkeita. Henkilökohtaiset kutsut tapahtumiin ovat siksi suositeltavia.