

8.5.2019 järjestettiin Porissa monialaisena yhteistyönä Luomme yhdessä perustaa maakunnallisille maahanmuuttajien palveluille- tilaisuus. Päivän puheenjohtajina toimivat Heli Toroska sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksesta ja Su Ran Kim Porin Perusturvasta. Heli Toroska avasi tilaisuuden tuomalla terveiset edellisestä tilaisuudesta (27.3.) jossa kuultiin kansainvälisten palveluiden kehittämisestä mm. TEM:n Juha-Pekka Suomen ja Stadin Osaamiskeskuksen Frans Winstenin johdolla. Toroska kokosi tilaisuuden päättyessä yhteen myös tämän tilaisuuden annin – keskustelu oli varsin vilkasta. Satakuntalaisia näkökulmia ja keskustelunaiheita toi esiin puheenvuoroissaan Su Ran Kim ja Soile Hohtari Raumalta sekä xx.xx Tässä muutamia kiinnostavia teemoja päivän annista.



### **Tampereen kansainvälisten palveluiden malli perustuu mahdollisimman varhaisiin palveluihin, omavalmentaja-toimintamalliin ja palveluprosessia tukeviin digipalveluihin.**

Marja Nyrhinen, kansainvälisten palveluiden koordinaattori Tampereelta kertoi kuulumisia Pirkanmaalla tehdystä kehittämistyöstä. Tampereella kansainvälisen taustan omaavien asiakkaiden palvelut on yhdistetty yhdeksi kokonaisuudeksi. Alueellisessa kokeilussa oli 10 kuntaa mukana tiiviissä yhteistyössä. Kokeilun aikana uudet digipalvelut ja henkilökohtainen palvelu koottiin yhtenäiseksi palveluprosessiksi. Tavoitteena Tampereella on sekä taloudellisten, että henkilöresurssien oikea kohdentaminen.

Kompassi on digipalvelu, joka on tukena palvelutarpeen arvioinnissa ja siinä olevasta palveluvalikosta asiakas voi valita yhdessä omavalmentajan kanssa itselleen sopivat tukipalvelut. Kokeiltavana on ollut Word Dive-kielen oppimisen sovellus, joka on osalle asiakkaista oikea ratkaisu kielen oppimisen haasteisiin. Nyrhinen korosti palvelujen räätälöintiä – toisinaan asiakkaalle riittää digipalvelut, toisinaan tueksi tarvitaan runsaasti henkilökohtaista palvelua. Paikalla ollut yleisö nyökytteli samanmielisenä. Osaamisbotti-ohjelman kautta Omaohjaaja pystyy pitämään aktiivisesti yhteyttä asiakkaisiin. Nyrhisen mukaan omaohjaaja-malli on vaikuttava tapa toimia. Hän piti tärkeänä myös sitä, että palveluja tarjotaan asiakkaille mahdollisimman varhain – katkaistaan syrjäytymiskierre ennen kuin se on ehtinyt alkaa. Yksilöllisen tilannearvion ja laajan osaamiskartoituksen tekeminen on toiminut Tampereella mukavasti.

Elämänhallintataidot kehittyvät työpajoilla, ideaalina Nyrhinen piti sitä, että tämä palvelu olisi kaikille saatavissa jo ennen varsinaista kotoutumisprosessia. Nyt valmisteilla on hitaammin edistyvien asiakkaiden oma palvelumalli. Nyrhinen totesi myös, että kunnilla on käytössään laskennallinen korvaus, joka käytetään usein kunnissa sote-kulujen kattamiseen – Tampereella tämä kohdennetaan kotouttavaan toimintaan. Pirkanmaalla henkilökohtaista palvelua pidetään arvossa, mutta myös teknologian uusimmat mahdollisuudet on valjastettu käyttöön.

### **Turussa on vastikään siirrytty systeemiseen toimintamalliin, jota tukee tärkeä Infotori-palvelu**

Turkulaista toimintamallia esittelivät Sanni Niemelä ja Iina Naskali. Turussa on käytössä AKTI toimintamalli, joka huomioi asiakkaat kokonaisuutena, perheenä. Vastikään – tänä vuonna – on Turussa siirrytty sosiaalipalveluissa systeemiseen työmalliin, jossa toiminta perustuu tiimeissä tehtävään työhön. Se mahdollistaa tuen kollegoilta työtä tehdessä. Myös asiakas tullaan ottamaan mukaan tiimipalaveriin, Niemelä ja Naskali lisäävät. Palveluprosessi alkaa tiimin ja vastuuhenkilöiden nimeämisistä. Ensin tehdään palvelutarpeen arvio ja asiakassuunnitelma ja palveluprosessi tukipalveluineen räätälöidään tapauskohtaisesti. Turkulaiset toivat esille myös erinomaisesti toimivaa Infotori-mallia, joka päivystää arkipäivisin. Sieltä asiakkaat saavat apua hakemusten täyttöön ja vastauksia erilaisiin kysymyksiin kuten esimerkiksi työnhakuun, Kelan palveluihin ja kototoimintaan liittyen.

Esille tuli myös se, että omakieliset ohjaajat ovat tärkeä tuki ja lastenhoidon järjestämisen kehittäminen on tärkeää erityisesti naisille suunnatuissa palveluissa. Kotiin tuodut palvelut ovat tärkeä osa palveluvalikoimaa ja omalääkärimalli sekä varhainen tuki koettiin erinomaisiksi tavoiksi toimia.

