

# Kartoitus vieraskielisille suunnattuista ohjaus- ja neuvontapalveluista Helsingissä

**Helsinki**

Julkaisija:

Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, osallisuus ja neuvonta  
Avoin ovi palveluihin -hanke  
Maaliskuu 2021

Tiedustelut: Marja Säikkä p. 09 310 33148  
etunimi.sukunimi(at)hel.fi

Hankkeen rahoittajat: Työ- ja elinkeinoministeriö ja Helsingin kaupunki

Osoite: PL 1, 00099 Helsingin kaupunki (Aleksanterinkatu 24)

Internet: <https://www.hel.fi/kanslia/neuvonta-fi/Avoin+ovi+palveluihin/>

Taitto: Hanna Einmann

Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2021:13

ISBN 978-952-331-923-3 (verkkojulkaisu)

ISSN-L 2242-4504

ISSN 2242-4504 (painettu julkaisu)

ISSN 2323-8135 (verkkojulkaisu)

# Sisällys

<b>Ohjaus- ja neuvontapalveluiden kartoituksen taustaa</b>	<b>4</b>
Ohjaus- ja neuvontapalveluiden käsitteet	4
Kartoituksen tavoitteet	5
Kartoituksen toteutustapa	5
Kartoitukseen vastanneet toimialoittain	6
<b>Ohjaus ja neuvontapalvelut Helsingissä</b>	<b>7</b>
<b>Kartoituskyselyn tulokset</b>	<b>9</b>
Neuvontatoiminnan monimuotoisuus	9
Palvelun laadun eriarvoisuus eri kieliryhmille	11
Palvelun ulkopuolelle rajautuvat kohderyhmät	11
Palveluista viestiminen	13
Sijainti ja palveluajat	14
Uudelleenohjaus	17
Yhteistyö	19
Tietomäärän hallinta	20
Tilastoinnin eroavaisuudet	20
Järjestelmät	21
<b>Tuloksia muista kehittämishankkeista ja selvityksistä</b>	<b>21</b>
Ohjaus- ja asiointimallin pilotti	21
Jalkautuvan neuvonnan JANE-hanke	21
Järjestöissä tehtävä ohjaus- ja neuvontatyö	21
<b>Ehdotuksia kehittämiskohteiksi</b>	<b>22</b>
Tulkkipalveluiden käyttö ja kieliresurssien kehittäminen	22
Ohjaus- ja neuvontapalveluista tiedottaminen	23
Yhteisen palvelun tarjoaminen	23
Verkkoalusta tietomäärän hallitsemiseksi	23
Palveluiden asiakaslähtöisyyden parantaminen	23
<b>LÄHTEET</b>	<b>24</b>

# Ohjaus- ja neuvontapalveluiden kartoituksen taustaa

Tämä kartoitus on osa Työ- ja elinkeinoministeriön ja Helsingin kaupungin 1.10.2020-31.8.2021 rahoittamaa Avoin ovi palveluihin –hanketta. Hanke selkeyttää ja parantaa vieraskielisille suunnattuja ohjaus- ja neuvontapalveluita Helsingissä.

Avoin ovi palveluihin –hankkeessa:

1. Kartoitetaan vieraskielisille suunnatut ohjaus- ja neuvontapalvelut Helsingissä
2. Rakennetaan seudullinen ohjaus- ja neuvontatyötä tekevien verkosto
3. Rekrytoidaan monialainen- ja monikielinen ohjaus- ja neuvontatyön tiimi
4. Luodaan kaupunkitasoinen ohjaus- ja neuvontapalveluiden malli
5. Suunnitellaan ohjaajien ja neuvojen verkkokoulutus

Tässä kartoituksessa selvitetään vieraskielisille suunnattujen ohjaus- ja neuvontapalvelujen nykytila ja kehittämistarpeet Helsingissä. Kartoituksen pääasiallisena tiedon keruun välineenä on käytetty Questback-kyselylomaketta, joka on lähetetty täytettäväksi vierailukäyntien ja Teams-tapaamisten yhteydessä, sekä lähetetty sähköpostitse niille toimijoille, joita ei olla tavattu henkilökohtaisesti. Kysely suunnattiin Helsingin kaupungin omille ohjaus- ja neuvontapalveluita antaville tahoille. Lisäksi aineistoa on kerätty tapaamalla työntekijöitä palvelupisteissä tai Teamsin välityksellä, hyödyntämällä Deloitte'n kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalle tekemää laajempaa järjestökartoitusta sekä huomioimalla tuloksia Helsinki-infon Jalkautuvan neuvonnan hankkeesta ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialan Ohjaus- ja asiointimallin pilotista.

## Ohjaus- ja neuvontapalveluiden käsitteet

Tässä kartoituksessa käytetään Työ- ja elinkeinoministeriön tekemiä ohjauksen ja neuvonnan määritelmiä.

**Neuvonta** tarkoittaa pääasiallisesti asioimiseen liittyvien neuvojen antamista, joiden avulla asiakas saa tarvitsemansa tiedon ja pääsee oikean palvelun ääreen. Neuvonnassa ei ratkaista erityisongelmia, vaan ennemminkin välitetään tietoa.

**Ohjauksella** tarkoitetaan pidempikestoista, dialogista työtapaa.

**Palveluohjauksella** tarkoitetaan sosiaali- ja terveysalan työssä käytettävää työmenetelmää.

**Sosiaaliohjaus**, eli asiakkaan pitkäkestoinen palveluohjaus sekä terveysneuvonta on jätetty tämän kartoituksen ulkopuolelle.<sup>1</sup>

Työ- ja elinkeinoministeriön tekemässä ohjaus- ja neuvontapalveluiden kartoituksessa käytetään hyvän monikielisen neuvonnan määritelmänä seuraavaa Kotona Suomessa -hankkeen tekemää määritelmää: *”Asiakas saa ohjeita tarvitsemaansa asiaan tai ongelmaan äidinkielellään tai muulla hyvin osaamallaan kielellä”*.

---

1 Työ- ja elinkeinoministeriö (2014), 12–14.

## Kartoituksen tavoitteet

Kartoituksen tavoitteena on saada selville, mitä ohjaus- ja neuvontapalveluita Helsingissä on tällä hetkellä saatavilla, millaisille kohderyhmille sekä kuinka hyvin erilaiset kohderyhmät tavoitetaan. Lisäksi kartoitetaan haasteita eri palveluntarjoajien väliselle yhteistyölle ja asiakasohjauksen kehittämiseksi.

Kysely koostui neljästä aihealueesta:

1. Palvelun sisältö ja kohderyhmä
2. Tilastointi
3. Saavutettavuus
4. Kehittämistarpeet.

**Palvelun kohderyhmää** tarkennettiin vieraskielisyysjaon lisäksi 16 alakohdalla, jotka sisälsivät mm. elämäntilanteeseen, ikään tai palveluntarpeeseen liittyviä tarkennuksia. Lisäksi kysyttiin palvelukieliä ja toimintaa tilanteessa, jossa asiakas ei ymmärrä tarjolla olevia palvelukieliä.

**Tilastoinnista** kysyttiin paitsi asiakasmääriä ja vieraskielisten osuuksia siitä, myös tilastoinnin kohteita ja neuvonnan aiheita.

**Saavutettavuutta** selvitettiin kysymällä neuvonnan ajankohtia, ajanvaraustarvetta ja fyysistä sijaintia. Asiakkaiden ohjautuvuutta palveluun ja sieltä eteenpäin kysyttiin useammalla kysymyksellä, sillä työntekijöiden verkoston toimivuus ja asiakkaiden ohjautuminen oikeisiin palveluihin on yksi kartoituksen keskeisistä selvityskohteista.

**Kehittämistarpeita** nousi esiin erityisesti avoimista kysymyksistä. Niillä saatiin esiin myös hyväksi havaittuja toimintatapoja.

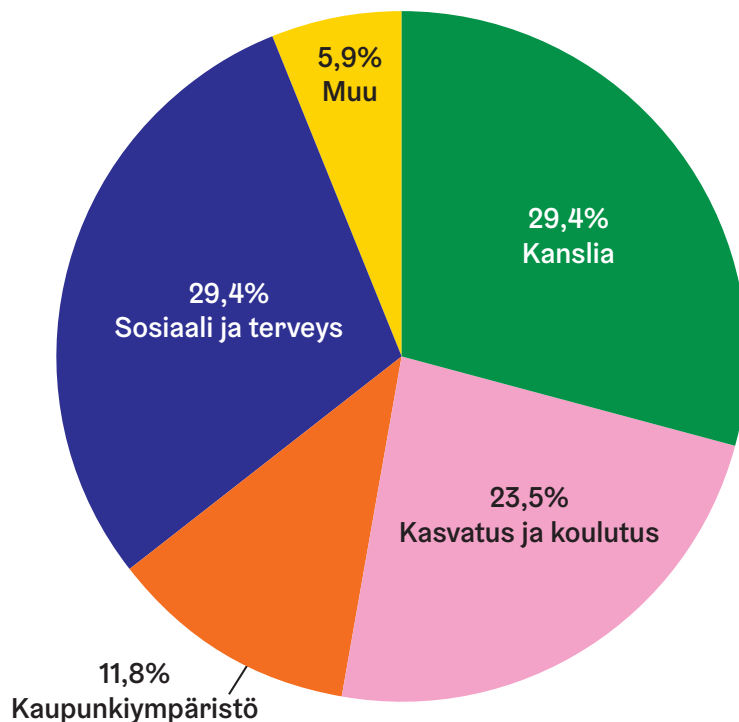
## Kartoituksen toteutustapa

Kartoituksen tiedonkeruu tehtiin Questback-lomakkeella, jonka linkki lähetettiin sähköpostitse aluksi kahdellekymmenelle ohjaus- ja neuvontapalveluita antavalle toimijalle. Kartoituksen vastaajia etsittiin toimialojen internetsivuilta sekä hel.fi –sivustolta löytyvästä listauksesta.<sup>2</sup> Vastaajajoukkoa täydennettiin mm. chat-neuvontaa antavilla tahoilla ja muilla tiedossa olevilla neuvontapalveluilla. Viikon kuluttua viestin lähettämistä lähetettiin muistutusviesti niille, jotka eivät olleet vielä vastanneet kyselyyn. Vastausajan umpeuduttua hankkeessa TKI-harjoittelussa ollut opiskelija otti vastaamatta jättäneisiin olennaisiin tahoihin puhelimitse yhteyttä ja tiedusteli halukkuutta vastata kyselyyn puhelimitse. Tämän myötä kyselyä lähetettiin täsmennetysti eri toimialojen itse nimeämille henkilöille vastattavaksi. Niille tahoille, joihin tehtiin tutustumiskäynti paikan päällä tai Teams-tapaamisena, kyselylomake lähetettiin tapaamisen jälkeen.

Kartoitukseen vastattiin lähes kaikilta toimialoilta (kuva 1).

---

2 Helsingin kaupunki (2020).



Nimi	Prosentti
Kanslia	29,4%
Kasvatus ja koulutus	23,5%
Kaupunkiympäristö	11,8%
Sosiaali ja terveys	29,4%
Muu	5,9%
Kulttuuri ja vapaa-aika	0%
N	17

Kuva 1. Kartoitukseen vastanneet toimialoittain

## Kartoitukseen vastanneet toimialoittain

Järjestöjen tekemää ohjaus- ja neuvontatyötä kartoitettiin kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan teettämän järjestökartoituksen avulla. Järjestökartoitus teetettiin Deloittella, jonka kyselyyn vastasi 47 henkilöä 46:sta eri järjestöstä. Tämän lisäksi haastateltiin 16:ta henkilöä 15:stä eri järjestöstä. Deloitteen tekemä selvitys on tässä kartoituksessa tietolähteenä. Kartoituksessa tehtiin myös järjestöyhteistyötä kartoittava kysely ja työpaja Helsingin kaupungin työntekijöille.<sup>3</sup>

Tietolähteinä hyödynnettiin myös kasvatuksen ja koulutuksen toimialan Ohjaus- ja asiointimallin pilotin monikielisen neuvonnan tekemää koostetta<sup>4</sup> sekä Helsinki-infon Jalkautuvan neuvonnan hankkeessa esiin nousseita havaintoja.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Kanerva, Korhonen ja Larva (2021).

<sup>4</sup> Maarianvaara, Silverang & Karasti (2020).

<sup>5</sup> Kevätpuro (2020).

# Ohjaus ja neuvontapalvelut Helsingissä

Palvelun nimi/tuottaja	Kuvaus palvelusta	Yhteystiedot
Aikuissosiaalityö	Sosiaalityö, täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki, yli 30-v. asiakkaat	<a href="https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/sosiaalityo/aikuissosiaalityo/">https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/sosiaalityo/aikuissosiaalityo/</a>  (Aikuissosiaalityö yli 30-vuotiaille) 09 310 44400 /sosiaalineuvonta (poikkeustilanteessa) 09 310 56257 /etuuskäsittely (poikkeustilanteessa) 09 310 44967 /etuuskäsittely ruotsiksi (poikkeustilanteessa)
Maahanmuuttoyksikkö	Alkuvaiheen kotoutumiseen, ihmiskaupan uhrien auttamiseen sekä paperittomien palveluihin liittyvä neuvonta ja konsultointi	Kotoutumista tukevan sosiaalityön neuvontapuhelin arkisin kello 8.15–12.00 ja 13.00–16.00 numero 09 310 37577  Paperittomiin liittyvä neuvonta arkisin klo 9.00–16.00 numero 09 310 23747
Asumisneuvonta	Tietoa ja neuvontaa asumiseen liittyvissä kysymyksissä sähköpostitse tai chatissa	<a href="https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/sosiaalityo/asumisneuvonta/">https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/sosiaalityo/asumisneuvonta/</a>  asumisneuvonta@hel.fi
Digineuvonta	Digitukea kirjastoissa, asukastaloilla, palvelukeskuksissa, työväenopistolla sekä nuorisotaloilla yhteistyössä Enter ry:n ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Myös etäneuvontaa.	<a href="https://digituki.hel.fi/en/">https://digituki.hel.fi/en/</a>  09 310 1111
Helsingin seudun ympäristöpalvelut	Vesi- ja jätehuollon palvelut sekä tietoa pääkaupunkiseudusta ja ympäristöstä.	09 1561 2110  <a href="https://www.hsy.fi/">https://www.hsy.fi/</a>
Helsinki-info	Yleisneuvontaa Helsingin palveluista sekä maahanmuutto-neuvontaa useissa palvelupisteissä, puhelimitse ja chatissa.	09 310 1111  <a href="https://www.hel.fi/kanslia/neuvonta-fi">https://www.hel.fi/kanslia/neuvonta-fi</a>
International House Helsinki	Maahanmuuton alkuvaiheeseen keskittyvää neuvontaa ja asiointia useiden kuntien, valtion viranomaistahojen ja muiden toimijoiden yhteispalvelupisteessä	<a href="https://ihhelsinki.fi/">https://ihhelsinki.fi/</a>  info@ihhelsinki.fi  <a href="https://www.hel.fi/kanslia/neuvonta-en">https://www.hel.fi/kanslia/neuvonta-en</a> 09 310 1111

<b>Palvelun nimi/tuottaja</b>	<b>Kuvaus palvelusta</b>	<b>Yhteystiedot</b>
<b>Kasvatus ja koulutus</b>	Neuvontaa perheiden palveluista, varhaiskasvatuksesta ja koulutuksesta. Myös jalkautuvaa neuvontaa.	09 310 44986 Englanti: 09 310 33444 eduguidance@hel.fi
<b>Kaupunkiympäristö</b>	Helsingin kaupunkiympäristön suunnitteluun rakentamiseen, rakennusvalvontaan sekä ympäristöön liittyvät palvelut	09 310 22111 kaupunkiymparisto@hel.fi
<b>Matkailuneuvonta</b>	Informaatiota kaupungista, käyntikohteista, tapahtumista sekä palveluista.	09 310 13300 <a href="https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=3005">https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=3005</a>
<b>Ohjaamo</b>	15-29 -vuotiaille suunnattu ohjauspiste, joka tarjoaa neuvontaa, tukea ja ohjausta laajasti eri elämänalueilla. Yhteistyössä mm. Helsingin kaupunki, Te-palvelut, Kela ja järjestötoimijat.	040 704 6818 ohjaamo@hel.fi <a href="https://ohjaamo.hel.fi/">https://ohjaamo.hel.fi/</a>
<b>Pysäköinninvalvonta</b>	Pysäköintiä koskeva neuvonta, yhteinen muun kaupunkiympäristön neuvonnan kanssa	09 310 22111 Puhelinpalvelu palvelee kaikissa toimialan asioissa <a href="https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=2703">https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=2703</a> kaupunkiymparisto@hel.fi
<b>Seniori-info</b>	Neuvontaa ikääntyneiden palveluista	<a href="https://www.hel.fi/seniorit/fi">https://www.hel.fi/seniorit/fi</a> 09 310 44556
<b>Stadin osaamiskeskus</b>	Maahan muuttaneille tarjottava ammatillinen koulutus, työllistymispalvelut ja kieliopinnot	<a href="https://www.hel.fi/amatillinen/fi/esittely/stadin-osaamiskeskus/">https://www.hel.fi/amatillinen/fi/esittely/stadin-osaamiskeskus/</a> stadin.osaamiskeskus(at)hel.fi 09 310 80045 040 632 8931
<b>Talouspalvelut</b>	Helsingin kaupungin laskutusta ja maksuja koskeva neuvonta	<a href="https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/strategia-ja-talous/taloushallintopalvelut/">https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/strategia-ja-talous/taloushallintopalvelut/</a> talpa.asiakaspalvelu@hel.fi 09 310 25300



Palvelun nimi/tuottaja	Kuvaus palvelusta	Yhteystiedot
Täydentävä toimeentulotuki	Etuuskäsittelyn ja toimeentulotuen puhelinneuvonta	<a href="https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/ota-yhteytta/hae-yhteystietoja/toimipistekuvaus?id=44780">https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistu-ja-vaikuta/ota-yhteytta/hae-yhteystietoja/toimipistekuvaus?id=44780</a> 09 310 56257 (suomi), 09 310 44967 (ruotsi) 09 310 5015 /etuuskäsittely
Vuokra-asunnon hakeminen	Asiakaspalvelu Helsingin kaupungin vuokra-asunnon hakijalle	asunnonhaku@hel.fi <a href="https://www.hel.fi/kaupunkiymparisto/asunnonhaku-fi">https://www.hel.fi/kaupunkiymparisto/asunnonhaku-fi</a> 09 310 13030
Yritysneuvonta	Neuvontaa yrittäjäksi aikoville ja yrittäjänä toimiville	<a href="https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/yritykset/yrityspalvelut/">https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/yritykset/yrityspalvelut/</a> 09 310 36360

## Kartoituskyselyn tulokset

Kartoitusvastauksia analysoitiin ilmiölähtöisesti keskittyen erityisesti avoimissa kysymyksissä esiin nouseviin teemoihin sekä monivalintakysymysten jakaumiin. Kyselyyn vastanneet edustivat keskenään hyvin erilaisia palveluita, joten vastausten tavoissa ja asioiden tilastointitavoissa oli suuria eroja.

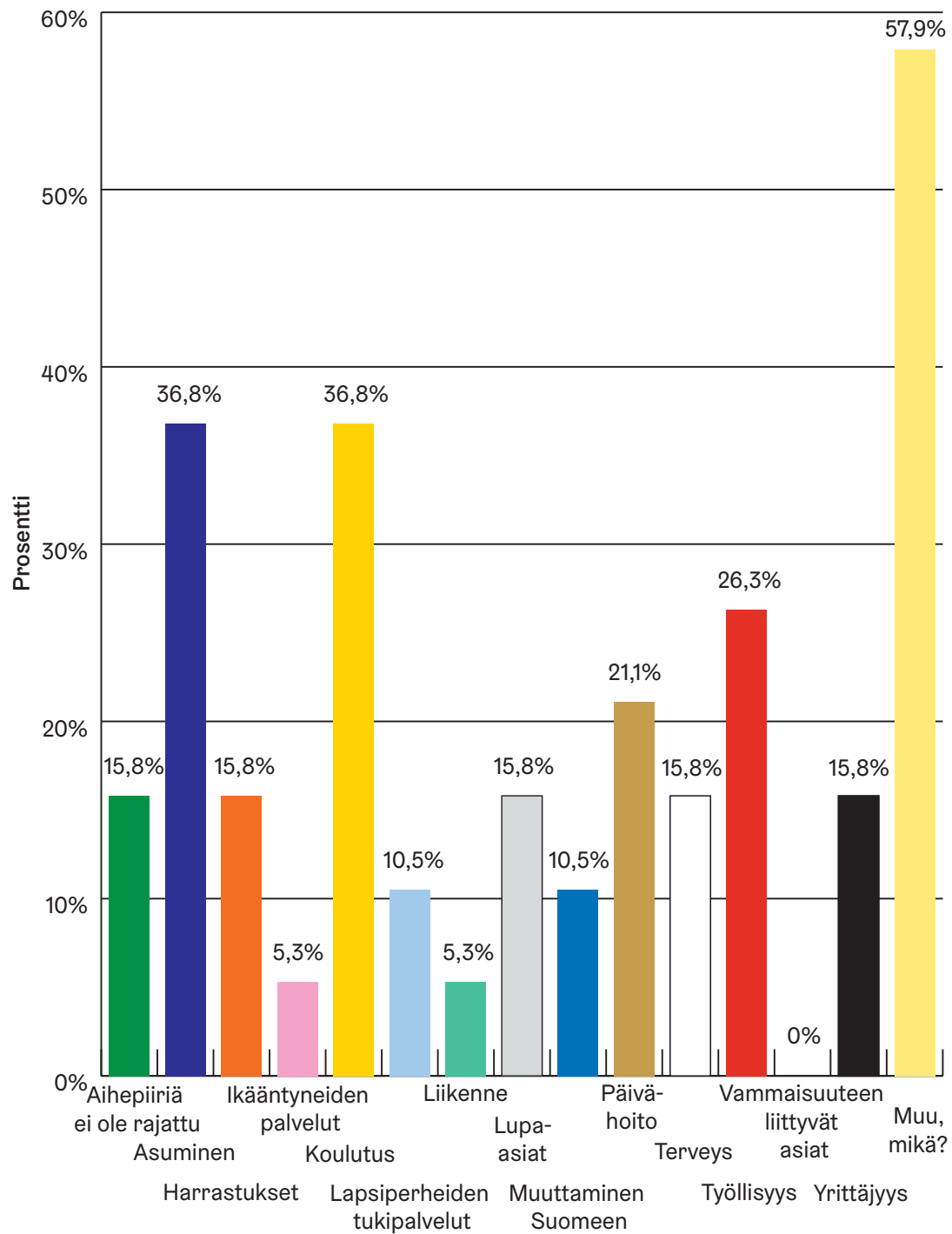
### Kyselyn vastauksista tehtyjä havaintoja jaoteltiin kymmeneen teemaan:

1. Neuvontatoiminnan monimuotoisuus
2. Palvelun laadun eriarvoisuus eri kieliryhmille
3. Palvelun ulkopuolelle rajautuvat kohderyhmät
4. Palveluista viestiminen
5. Sijainti ja palveluajat
6. Uudelleenohjaus
7. Yhteistyö
8. Tietomäärän hallinta
9. Tilastoinnin eroavaisuudet
10. Järjestelmät

Havainnoista tehtiin kehittämissuhteita, jotka otetaan mukaan Avoin ovi palveluihin –hankkeen kokeiluissa, verkostossa ja palvelumuotoiluprosessissa.

### Neuvontatoiminnan monimuotoisuus

Neuvontapalvelujen aihevalikoima on suuri (kuva 2). Yleisimmät neuvonnan aiheet kyselyssä olivat asuminen, koulutus ja ”muu”. Muiden aiheiden yleisyys kuvaa aiheiden moninaisuutta. Lista eniten kysytyistä aiheista on myös pitkä. Neuvonnan kenttä onkin laaja ja melko lailla määrittämätön kokonaisuus. Palveluita tuotetaan monella eri sektorilla. Vastauksista näkyy vastaajien omat aihepiirit ja siihen liittyvät käytänteet sekä esimerkiksi kohderyhmien rajaaminen. Diginuuvontaa annetaan pääasiassa oman sektorin lomakkeiden täyttööseen liittyen. Yli 80% vastanneista neuvoo asiakkaita siinä, että nämä itse täyttävät palveluun liittyviä lomakkeita tai hakemuksia.



Nimi	Prosentti	Nimi	Prosentti
Aihepiiriä ei ole rajattu	15,8%	Lupa-asiat	15,8%
Asuminen	36,8%	Muuttaminen Suomeen	10,5%
Harrastukset	15,8%	Päivähoito	21,1%
Ikäntyneiden palvelut	5,3%	Terveys	15,8%
Koulutus	36,8%	Työllisyys	26,3%
Lapsiperheiden tukipalvelut	10,5%	Vammaisuuteen liittyvät asiat	0%
Liikenne	5,3%	Yrittäjyys	15,8%
		Muu, mikä?	57,9%

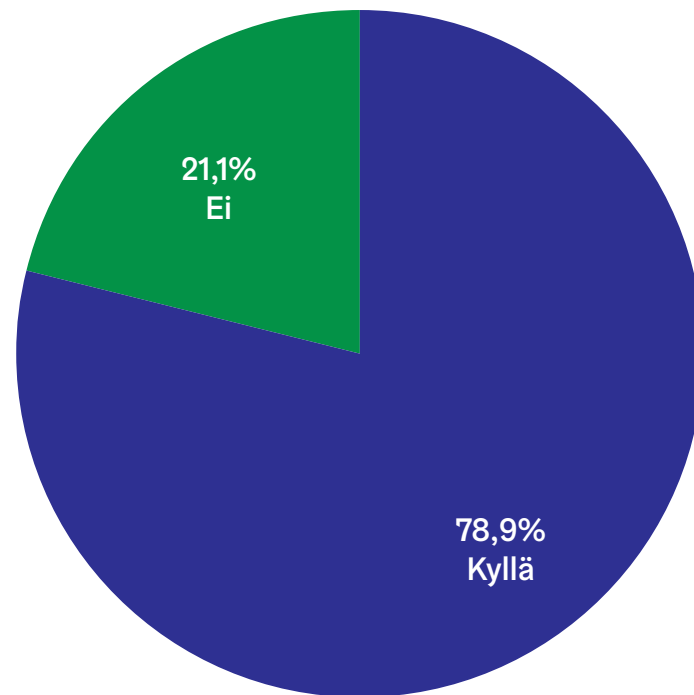
N

17

Kuva 2. Neuvonnan aihepiirit

## Palvelun laadun eriarvoisuus eri kieliryhmille

Kyselyyn vastanneista palveluista 79% kohdentaa ohjaus- ja neuvontapalveluita vieraskielisille (kuva 3).

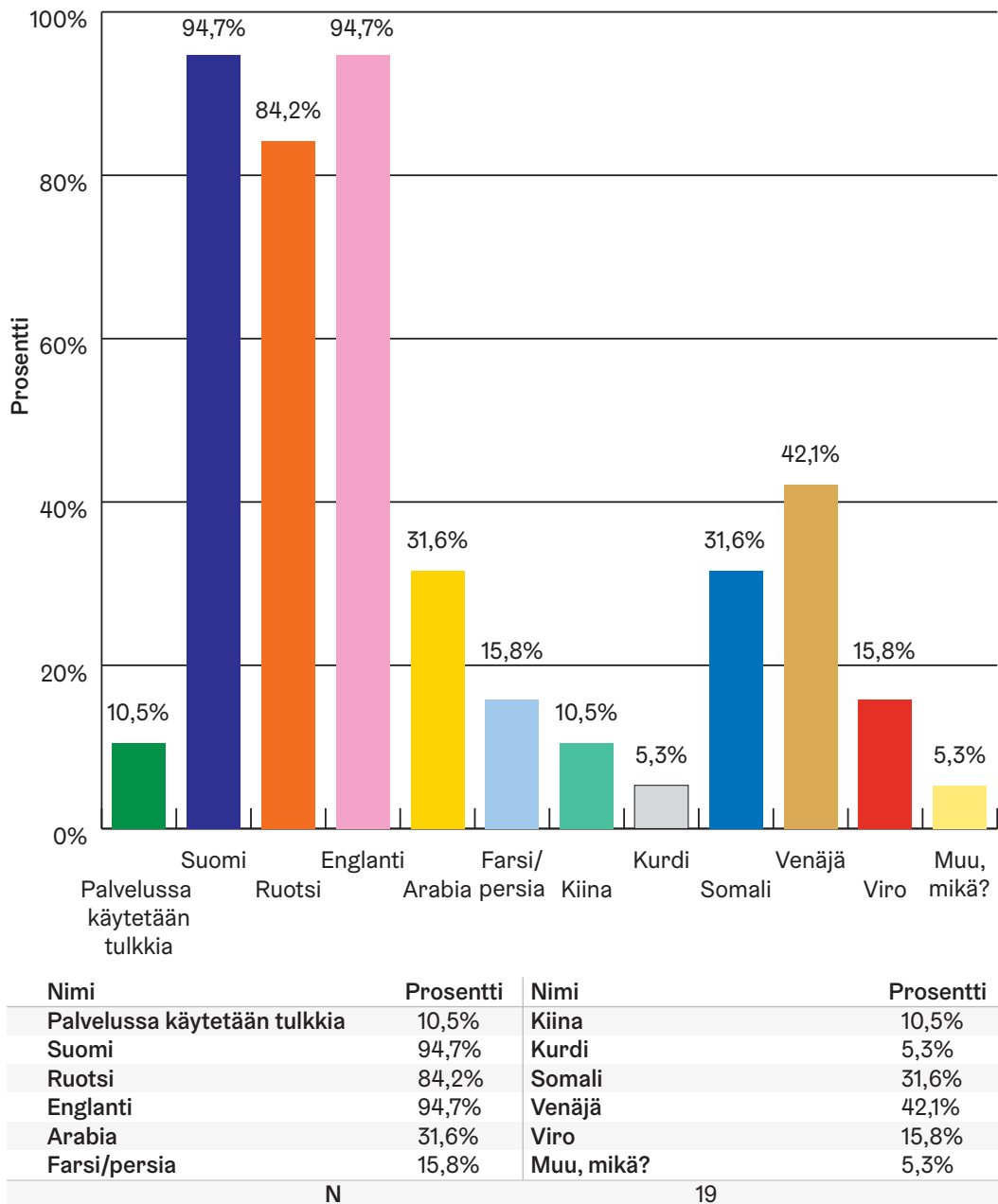


Nimi	Prosentti
Kyllä	78,9%
Ei	21,1%
N	19

Kuva 3. Neuvontapalveluiden kohdentaminen vieraskielisille

Yleisimmät kielet, joilla neuvontaa annetaan ovat suomi, ruotsi, englanti, arabia, somali, venäjä, farsi ja viro (kuva 4). Mikäli asiakas ei ymmärrä palvelukieltä, toimintatavat vaihtelevat laajasti eri neuvontaa tarjoavien tahojen välillä. Vain harvassa ohjaus- ja neuvontapalvelussa käytetään tulkkaus- tai mobiilitulkkauspalveluita. Organisaatiossa olevia eri kielten osaajia hyödynnetään jonkin verran.

Usein asiakas ottaa neuvontatilanteeseen mukaan samaa kieltä puhuvan henkilön ja joissakin palvelutilanteissa asiakasta myös pyydetään palaamaan uudelleen tulkin tai avustajan kanssa. Joskus asiakas ohjataan tukevampien palveluiden, esimerkiksi sosiaalityön pariin tulkkipalvelun saamiseksi. Toisaalta asiakkaat eivät välttämättä edes ohjautu ohjaus- ja neuvontapalveluiden pariin, jos palvelukieltä ei ymmärretä. Palvelukielen ymmärtämättömyys voi vääristää palvelua koskevia odotuksia ja lisätä ohjautumista väärin palveluihin. Tiedon kulkeutuessa henkilöltä toiselle asiasisältö voi myös muuttua erityisesti silloin, kun asiakasta avustaa ei-ammattimaisesti toimiva henkilö.



Kuva 4. Ohjaus- ja neuvontapalveluissa käytettävät kielet

## Palvelun ulkopuolelle rajautuvat kohderyhmät

Suurin osa kyselyyn vastanneista ohjaus- ja neuvontapalveluista on kohdennettu usealle eri ryhmälle. Tyypillisesti palveluista rajautuvat ulkopuolelle tietyt ikäluokat esimerkiksi alaikäisyyden tai täysi-ikäisyyden perusteella tai palvelun sisällön perusteella. Myös paperittomat jäävät ulkopuolelle esimerkiksi Helsingin kaupungin vuokra-asunnon hakemiseen liittyvästä neuvonnasta.

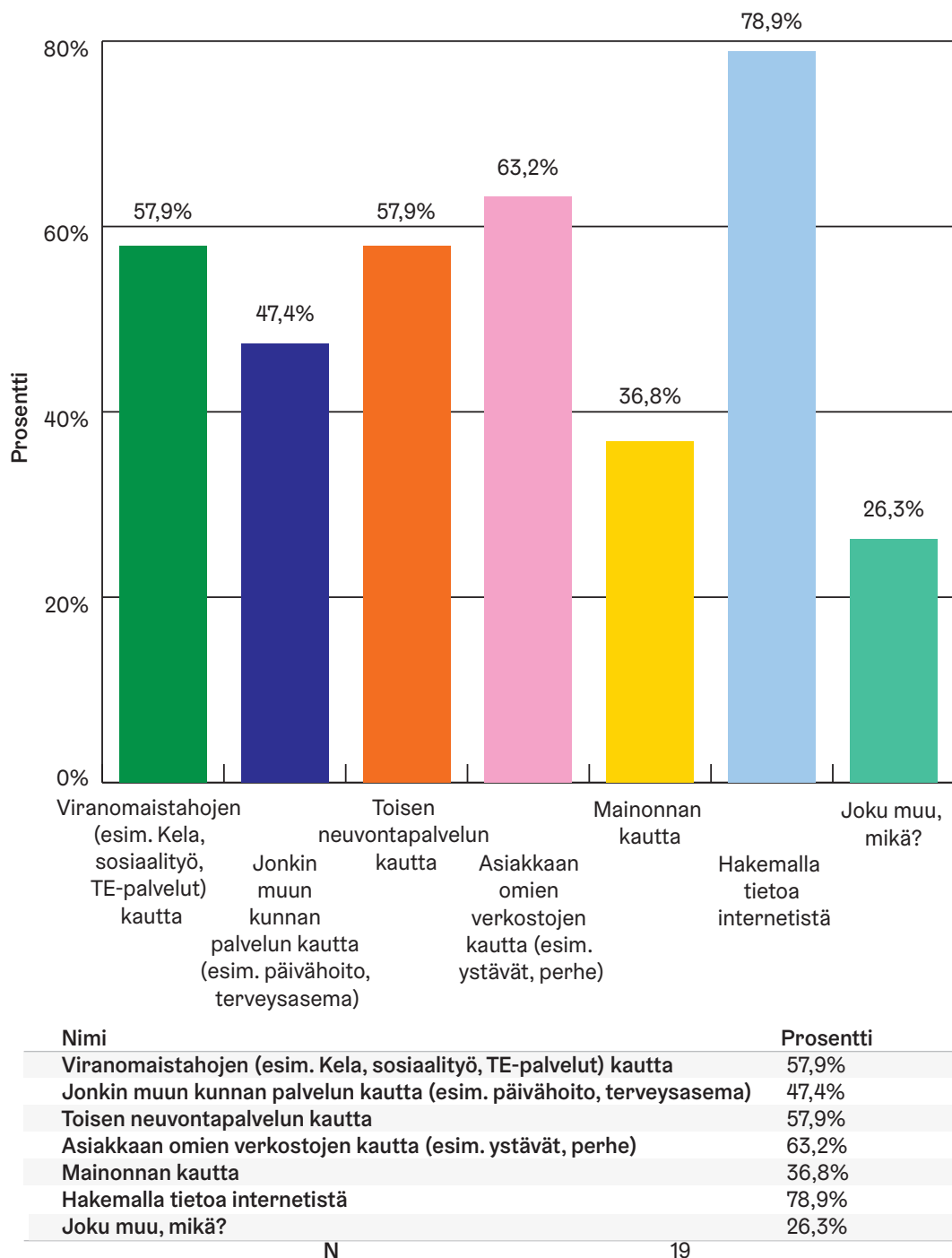
Kieliongelmat ja fyysinen tai digitaalinen saavutettavuus rajaavat asiakkaita pois palveluista. Digitaalisella saavutettavuudella tarkoitetaan Web Content Accessibility -ohjeistuksen määrittelemän saavutettavuuden lisäksi myös digitaalisiin taitoihin ja laitteisiin liittyvää saavutettavuutta.

Ohjaus- ja neuvontapalveluiden painottuminen virka-aikaan ja arkipäiville vaikuttaa tuolloin työssä tai opinnoissa olevien mahdollisuuksiin saada ohjausta ja neuvontaa.

Vastauksissa nousee esiin myös tarve monitoimijaiselle yhteistyölle, mikä parantaisi paitsi kielivalikoimaa, myös monipuolistaisi neuvontaa.

## Palveluista viestiminen

Vastanneista puolet (50%) kertoi, että palveluita markkinoidaan. Asiakkaat ohjautuvatkin palveluihin ensisijaisesti itsenäisen tiedon hakemisen (79%) tai omien verkostojen (63%) kautta (kuva 5).

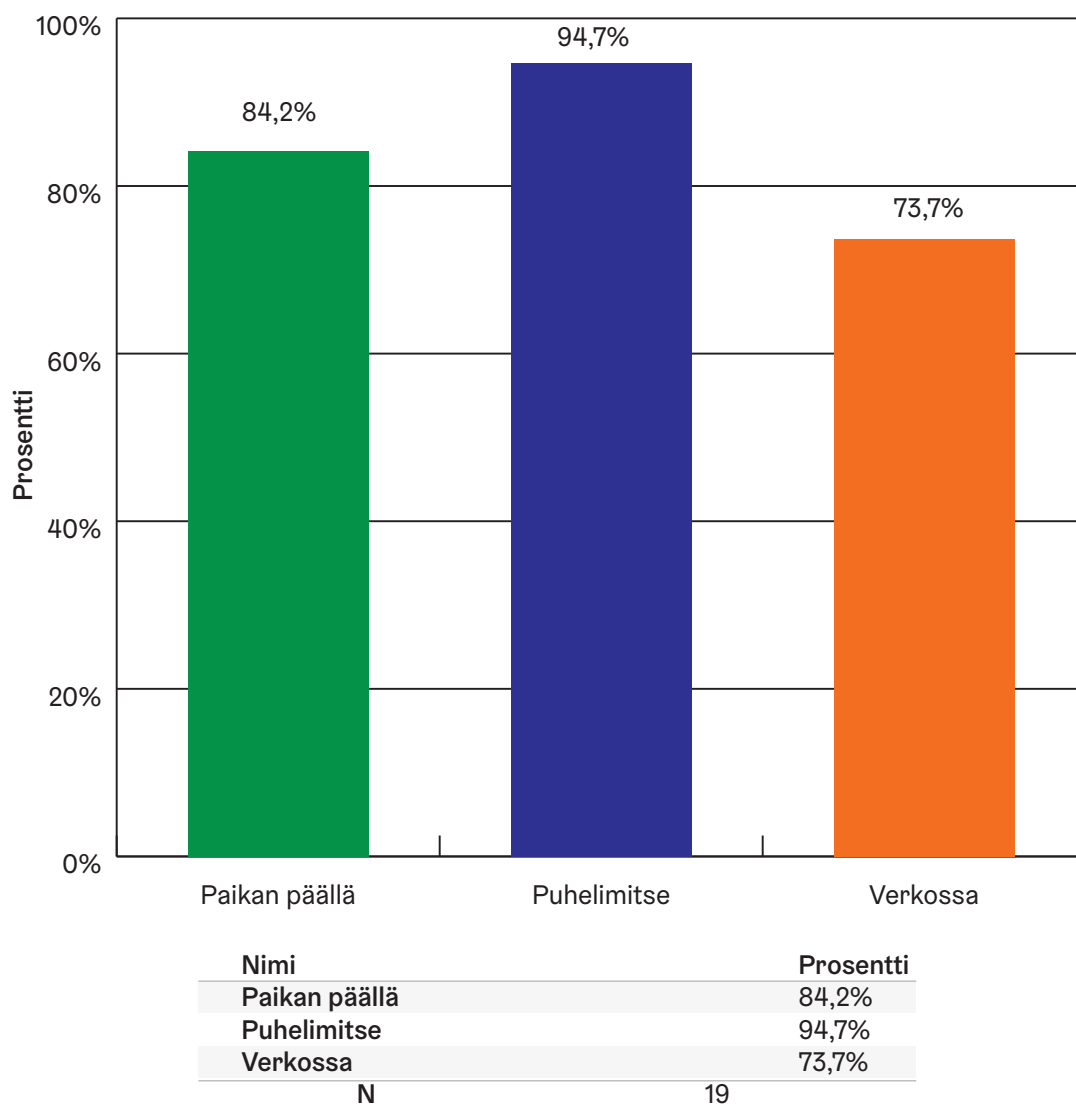


Kuva 5. Mitä kautta asiakkaat löytävät ohjaus- ja neuvontapalvelut

Myös muiden toimijoiden kautta ohjautuu asiakkaita. Kyselyvastauksista nousi tarve lisätä viestintää. Asiakasviestinnän lisäksi tulisi parantaa tiedotusta kaupungin eri sektorien välillä ja kaupungin ja järjestötoimijoiden välillä. Ohjaajien ja neuvojen välistä verkostoitumista on jonkin verran, mutta tiedonkulkuun ja sen ajantasaisuuteen toivotaan parannusta.

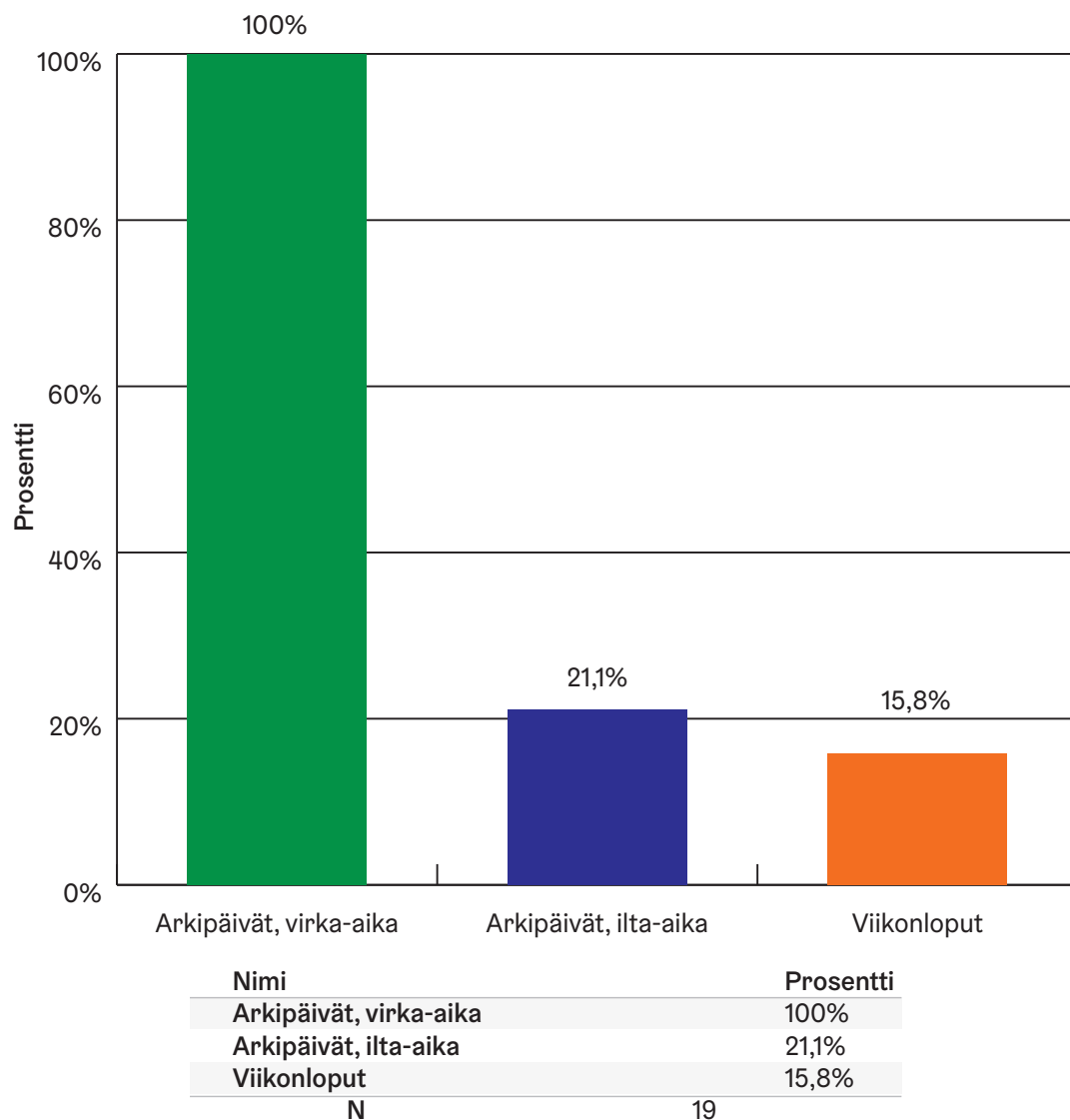
## Sijainti ja palveluajat

Palveluita annetaan puhelimitse (95%), fyysisessä palvelupisteessä (84%) ja verkon kautta (74%) (kuva 6). Ohjausta ja neuvontaa annetaan ylivoimaisesti eniten (100%) arkipäivisin ja virka-aikana.



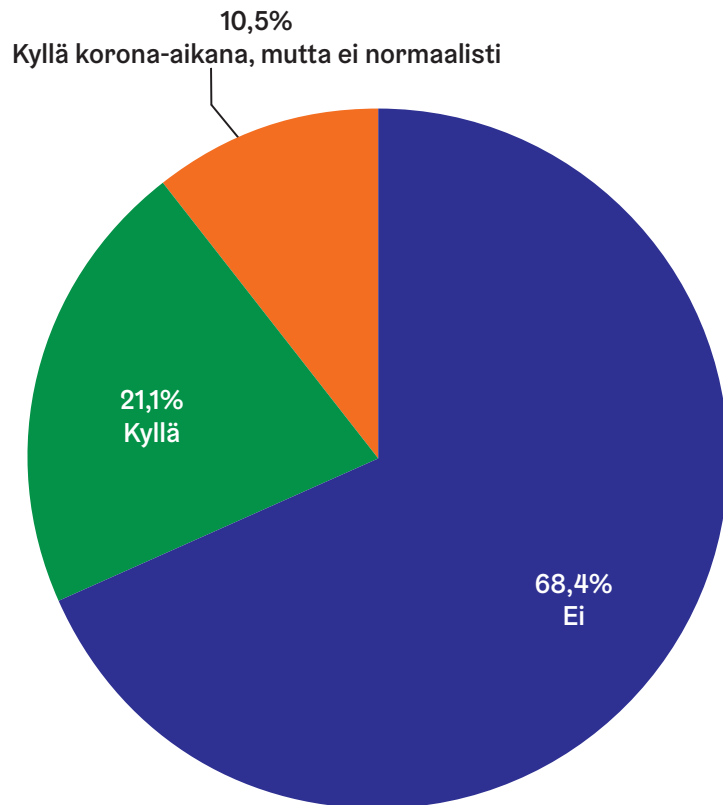
Kuva 6. Palvelukanavat

Lisäksi arkipäivisin ilta-aikana annetaan neuvontaa 21% palveluista ja viikonloppuisin 16% palveluista (kuva 7). Suurin osa palveluista on auki viitenä päivänä viikossa.



Kuva 7. Ohjaus- ja neuvontapalveluiden palveluajat

Pääosa palveluista ei edellytä normaalioloissa ajanvarausta (kuva 8). Ajanvarauksettomuus madaltaa kynnystä palvelun käyttöön, mutta toisaalta ajan varaaminen voi tuoda asiakkaalle varmuuden tunnetta.



Nimi	Prosentti
Kyllä	21,1%
Kyllä korona-aikana, mutta ei normaalisti	10,5%
Ei	68,4%
N	19

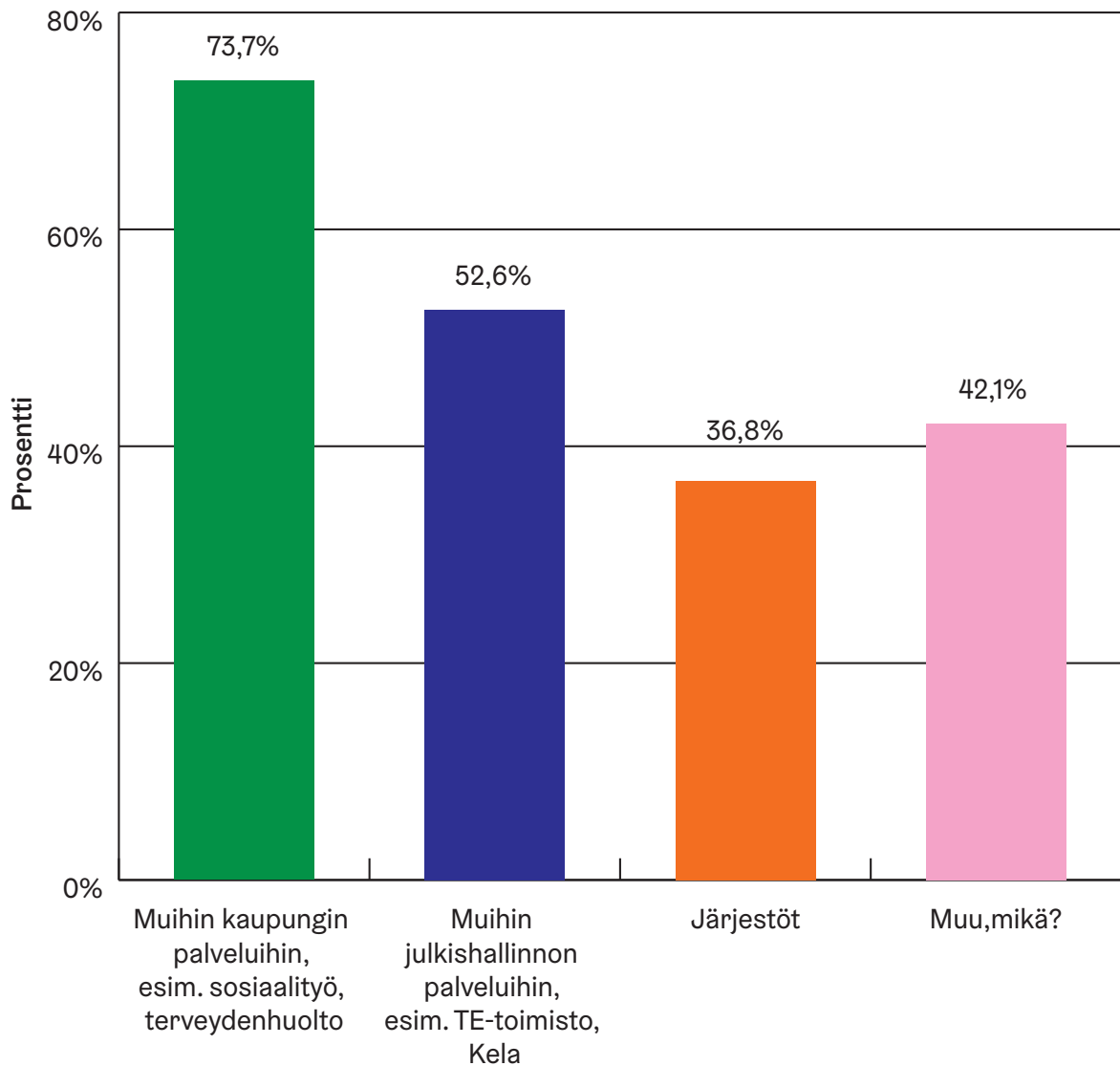
Kuva 8. Ajanvarauskäytännöt

Palvelupisteisiin saavutaan kaikkialta Helsingistä tai pääkaupunkiseudulta. Joillekin palvelupisteet ovat pitkän matkan takana. Jalkautuvat palvelut ja palveluiden vieminen niille, jotka eivät pysty liikkumaan palvelupisteisiin parantavat saavutettavuutta. Fyysisistä palvelupisteistä nostettiin esille myös tilojen käytännöllisyyden merkitys ja tarve saada neuvontapisteistä entistä enemmän yhteispalvelumallilla toimivia.



## Uudelleenohjaus

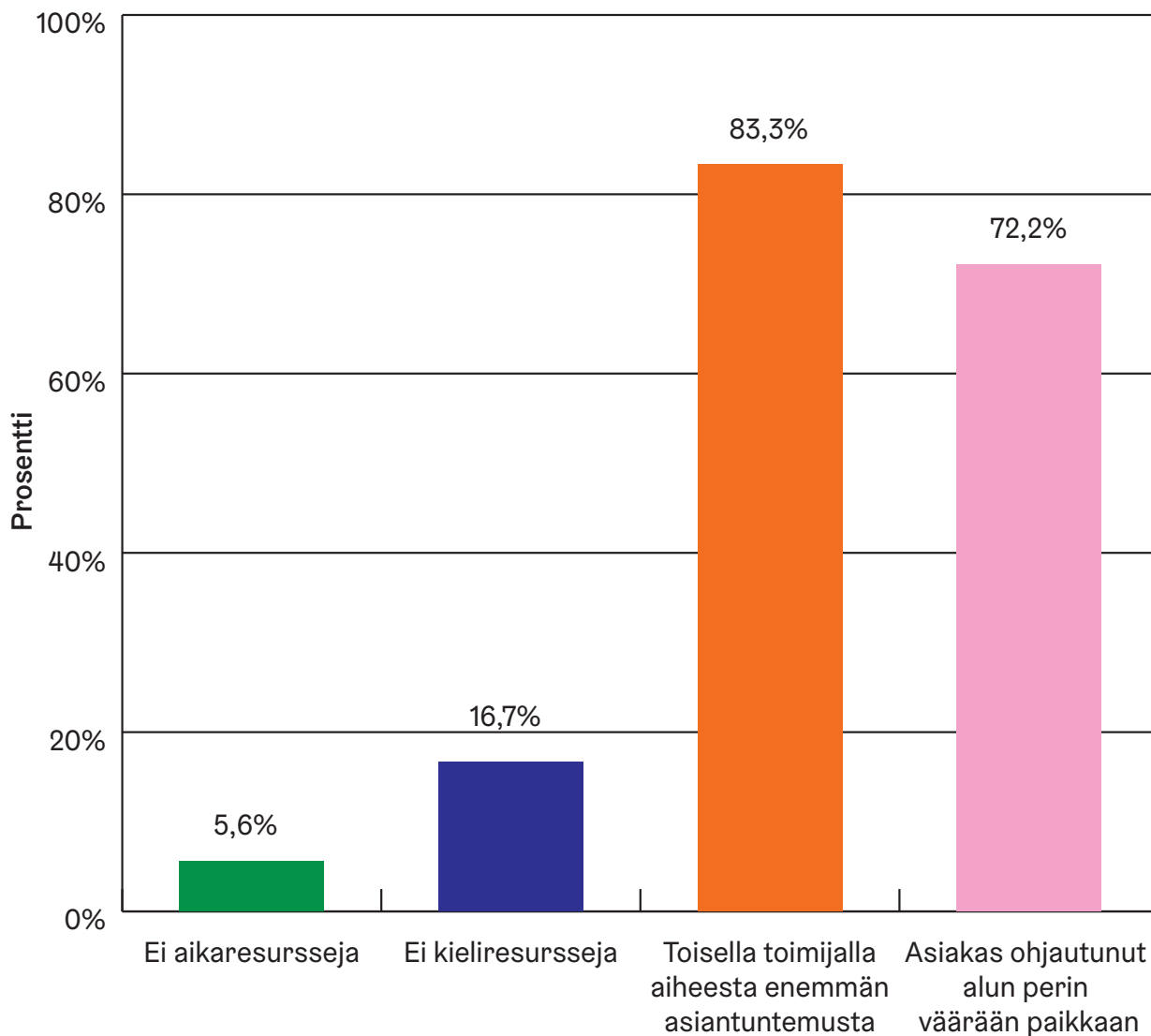
Iso määrä asiakkaita ohjautuu palveluista toiseen. Ohjaus- ja neuvontapalveluiden työntekijät tyypillisimmin ohjaavat asiakkaita muihin kunnan palveluihin tai julkishallinnon palveluihin (kuva 9). Asiakas on voinut alun perin ohjautua väärän palveluntarjoajan piiriin tai sitten työntekijä arvioi toisella toimijalla olevan aihepiiristä enemmän asiantuntemusta.



Nimi	Prosentti
Muihin kaupungin palveluihin, esim. sosiaalityö, terveydenhuolto	73,7%
Muihin julkishallinnon palveluihin, esim. TE-toimisto, Kela	52,6%
Järjestöt	36,8%
Muu, mikä?	42,1%
N	19

Kuva 9. Palvelut, joihin asiakkaita ohjataan

Myös kieliongelmat ovat syynä muualle ohjaamiseen. (Kuva 10). Tämä on merkki palveluverkostossa olevista puutteista ja samaan aikaan myös kuormittaa palveluverkostoa.

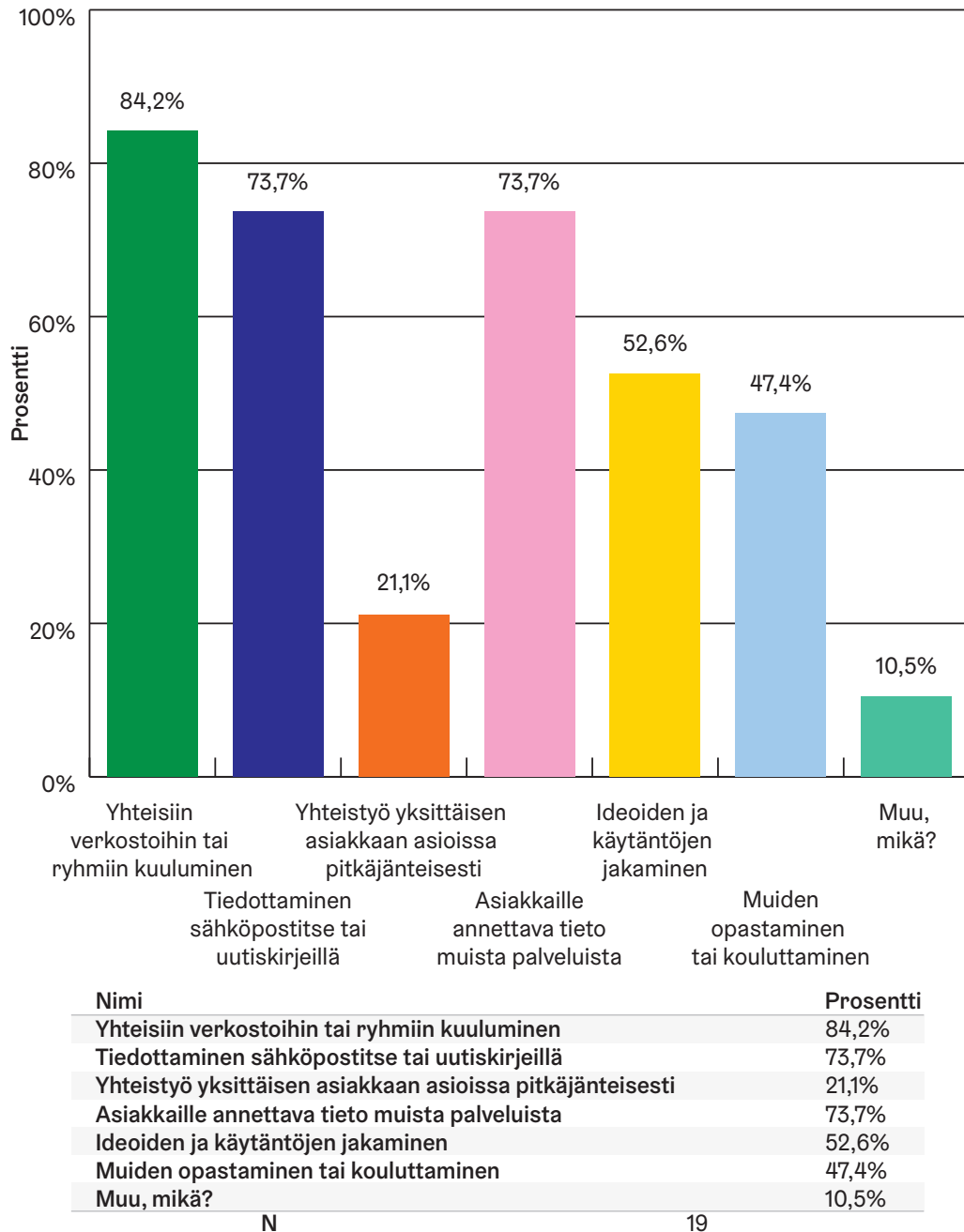


Nimi	Prosentti
Ei aikaresursseja	5,6%
Ei kieliresursseja	16,7%
Toisella toimijalla aiheesta enemmän asiantuntemusta	83,3%
Asiakas ohjautunut alun perin väärään paikkaan	72,2%
N	18

Kuva 10. Syyt asiakkaan ohjaamiseen toisen palvelun piiriin

## Yhteistyö

Eri toimijoiden ja toimialojen välillä tehdään yhteistyötä erityisesti verkostojen jäsenyyksien, tiedottamisen ja asiakkaille annettavan tiedon muodossa. Haasteiksi koettiin tietojen ajan tasalla pitäminen toimijoiden välillä (kuva 11).



Kuva 11. Yhteistyön muotoja eri toimijoiden välillä

Pääkaupunkiseudun kuntien, valtakunnallisten toimijoiden ja järjestöjen välillä toivottiin tiiviimpää yhteistyötä useissa vastauksissa. Yhteistyön muodoiksi ehdotettiin esimerkiksi tietojen vaihtoa ja palveluverkoston puutteiden paikkaamista yhdessä, sekä yhteispalvelupisteen toimintamallia.

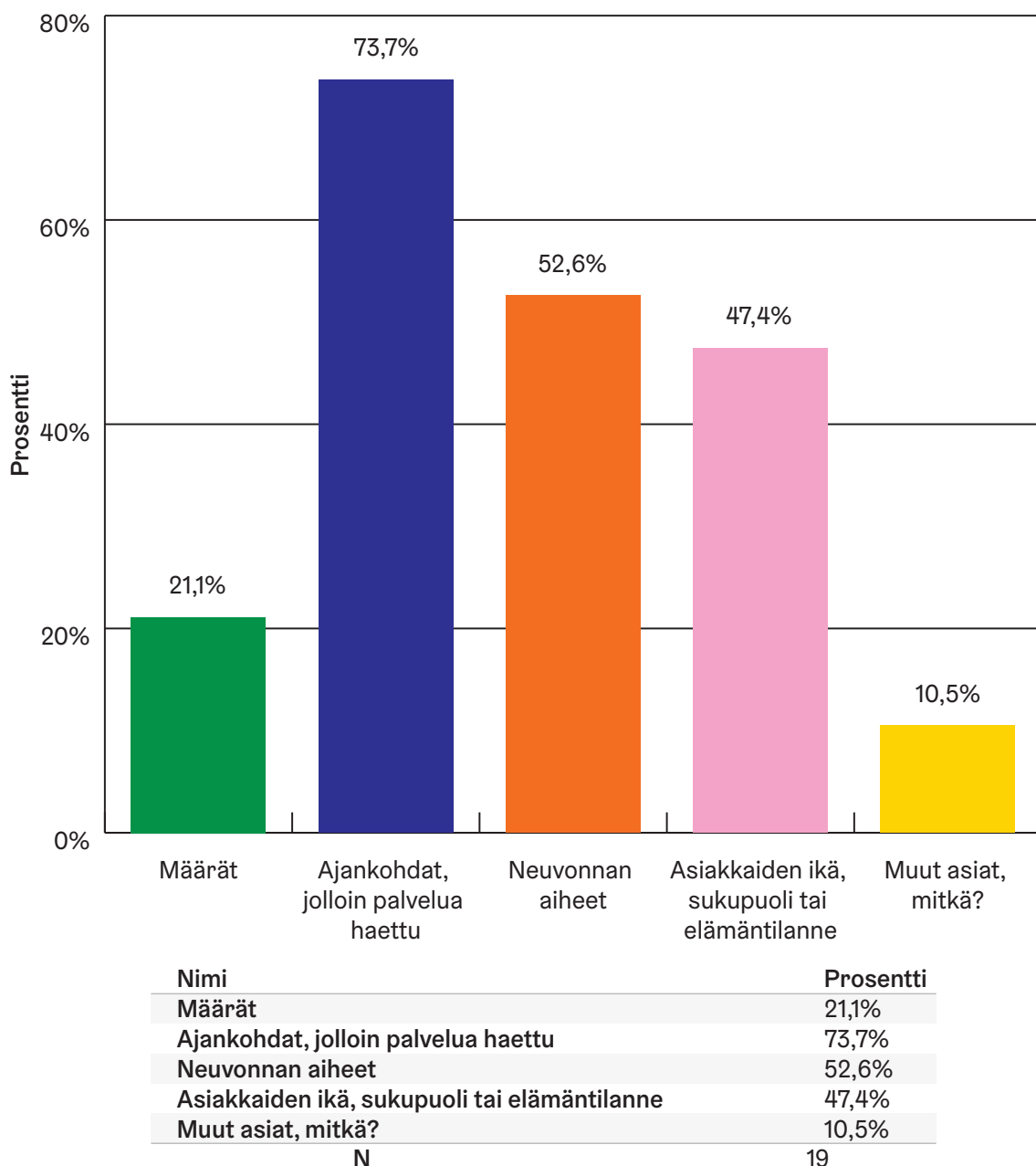
## Tietomäärän hallinta

Ohjaus- ja neuvontatyössä tarvittavan suuren tietomäärän hallinta näkyi useissa vastauksissa. Tiedot eivät ole aina ajan tasalla ja tietoa voi olla vaikea löytää. Tällaisissa tilanteissa asiakas ohjautuu toiselle toimijalle. Paremmalla tiedotuksella ja materiaalin hallinnalla voitaisiin parantaa myös asiakkaiden palvelukokemusta ja vähentää pompottelua.

## Tilastoinnin eroavaisuudet

Jokaisella toimijalla on erilaiset tavat tilastoida annettua ohjausta ja neuvontaa. Suurin osa (95%) tilastoi annetun ohjauksen ja neuvonnan määrät. Neuvonnan aiheita tilastoi 84% vastanneista ja ajankohtia 58%. Asiakkaiden ikää, sukupuolta tai elämäntilannetta tilastoi vain 21% palveluista (kuva 12). Palveluiden yhtenäinen mittaaminen tai määrien vertailu onkin mahdotonta.

Vieraskielisten asiakkaiden osuus kaikesta neuvonnasta vaihtelee toimijakohtaisesti kymmenen prosentin ja sadan prosentin välillä. Eriävien tilastointikäytäntöjen vuoksi kyselyvastauksissa saatiin vain arvioita.



Kuva 12. Ohjaus- ja neuvontapalveluissa tehtävä tilastointi

## Järjestelmät

Eri toimijoilla ei ole käytössä yhtenäisiä järjestelmiä ohjaus- ja neuvontatyön tueksi. Neuvojen keskinäinen chat-ryhmä oli käytössä joissakin palveluissa ja se koettiin hyödylliseksi. Kehittämisehdotuksissa tuotiin esille eri toimijoiden välinen tikettijärjestelmä, jonka avulla toisen alan toimija tai tietyn kielen osaaja voisi olla asiakkaaseen yhteydessä. Tietoperustan ylläpitämiseen olisi hyödyllistä olla yhteinen verkkoalusta. Asiakkaille toivottiin selkeää sähköistä tiedonhakupaikkaa.

# Tuloksia muista kehittämishankkeista ja selvityksistä

## Ohjaus- ja asiointimallin pilotti

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla toimiva Ohjaus- ja asiointimallin pilotti on tehnyt koosteen monikielisestä neuvonnasta. Siitä käy ilmi, että verkostojen vähäisyys ja kieli- ja digitaitojen rajallisuus saavat erityisesti hakeutumaan yksilölliseen, kasvokkain tapahtuvaan neuvontaan. Yksilöllisesti annettu asiakasohjaus ja yhden luukun periaatteella annettu monialainen ja monikielinen neuvonta on lisännyt asiakkaiden luottamusta kaupunkitoimijoita kohtaan. Toimialojen ja järjestöjen välinen yhteistyö on ollut tärkeää toimintamallin toteuttamisessa. Haasteina jalkautuvassa neuvonnassa on kasvatuksen ja koulutuksen toimialan pilotissa ollut asiakkaiden tavoittaminen korona-aikana, tiedottaminen, markkinointi sekä tila- ja logistiikkasuunnittelu.<sup>6</sup>

## Jalkautuvan neuvonnan JANE-hanke

Helsinki-infon Jalkautuvan neuvonnan hanke oli jatkoa AMIF-rahoitteiselle JANE-hankkeelle, jossa aloitettiin vieraskielisille suunnattu, vahvaan järjestöyhteistyöhön perustuva neuvontapiste Itä-Helsingissä Puhoksen ostoskeskuksessa. Ensimmäisessä Jane-hankkeessa kirkastui tarve paikallisten neuvontapisteiden avaamiseen. Jalkautuva toimintamalli palvelee erityisesti niitä asiakkaita, joiden on vaikea asioida kaukana kotoaan. Neuvojen kielivalikoiman hyödyntäminen koettiin vahvuudeksi ja kollegoiden kielitaitoa hyödynnettiin myös silloin, kun tiettyä kieltä puhuva työntekijä ei ollut itse palvelupisteessä paikalla. Hankkeessa tehtiin yhteistyötä mm. kasvatuksen ja koulutuksen toimialan sekä useiden järjestöjen kanssa. Lisäksi havaittiin, että eri toimijoilla voi olla keskenään erilaisia malleja ja toimintaperiaatteita ja neuvojen tietoperustat voivat vaihdella.<sup>7</sup> Tämä tarve on huomioitu ottamalla Avoin ovi palveluihin –hankkeen yhdeksi kehittämiskohdaksi yhteisen koulutusperustan rakentaminen ohjaus- ja neuvontatyön tueksi.

## Järjestöissä tehtävä ohjaus- ja neuvontatyö

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan teettämässä Kotouttava järjestötyö Helsingissä –kartoituksessa on kerätty tietoa kotouttavan järjestöyhteistyön kehittämisen tueksi. Järjestöjen tekemä ohjaus- ja

6 Maarianvaara, Silverang & Karasti (2020).

7 Kevätpuro (2020).

neuvontatyö on kartoituksessa yhtenä osa-alueena. Kartoituksessa mukana olevista järjestöistä 85% antaa Suomeen muuttaneille ohjausta ja neuvontaa. Tyypillisimmät aiheet ohjaukselle ja neuvonnalle ovat asuminen, työllistyminen ja koulutus. Näiden lisäksi mainitaan lukuisia muitakin aiheita, kuten hyvinvointi, harrastukset, oleskelulupa, sosiaaliset suhteet ja palvelut yleisesti. Kyselyyn vastanneista järjestöistä 67% on vastannut tekevänsä yhteistyötä Helsingin kaupungin kanssa. Tyypillisimmät yhteistyötoimialat ovat sosiaali- ja terveystoimi, kasvatuksen ja koulutuksen toimiala ja kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala. Yhteistyön muodoista keskeisimpiä ovat tapahtumat, yhteistyö projekteissa, toimitilat, neuvonta ja tiedotus.<sup>8</sup> Helsingin kaupungin työntekijöistä kyselyyn vastanneet puolestaan ovat maininneet yhteistyön muodoiksi tiedollisen yhteistyön sekä konkreettisen avun asiakasohjauksessa ja kieliosaamisessa.<sup>9</sup>

Järjestöjen ja Helsingin kaupungin välinen yhteistyö kohderyhmien tavoittamisessa ja ohjaamisessa toiminnan piiriin sai selvityksessä kiitosta. Helsingin kaupungin työntekijät ohjaavat ihmisiä järjestötoiminnan piiriin. Tämä koettiin järjestöissä myönteisenä asiana. Myös kaupungin työntekijät kokivat, että järjestöistä on apua asiakkaiden tavoittamisessa.<sup>10</sup>

Järjestökartoituksessa esiin tulleita haasteita järjestöjen näkökulmasta on yhteistyörakenteiden ja -käytänteiden epäselvyys. Sama haaste tuli esiin Helsingin kaupungin työntekijöille tehdyssä kyselyssä ja työpajassa. Järjestöt toivovat Helsingin kaupungilta selkeämpää roolia yhteisessä kehittämisessä. Vaikka tiedottaminen todettiin toimivaksi, sitä myös toivottiin lisää. Kaupungin työntekijät kokivat haasteelliseksi ajan tasalla pysymisen järjestötoimijoiden muuttuvista palveluista. Selvityksessä suositellaan mm. yhteistyön tiivistämistä ja rakenteistamista.<sup>11</sup>

## Ehdotuksia kehittämiskohteiksi

Kartoitusvastausten pohjalta nousi konkreettisia kehittämisehdotuksia, jotka on jaettu viiden kategorian alle:

1. Tulkkipalveluiden tasalaatuinen käyttö ja henkilökunnan kieliresurssien kehittäminen
2. Ohjaus- ja neuvontapalveluista tiedottaminen
3. Yhteisen palvelun tarjoaminen
4. Verkkoalusta tietomäärän hallitsemiseksi
5. Palveluiden asiakaslähtöisyyden parantaminen

Avoin ovi palveluihin –hankkeen aikana selvitetään, mitä näistä kehittämisehdotuksista voidaan ottaa huomioon ohjaus- ja neuvontapalvelujen selkiyttämiseksi, palvelun tasapuolisuuden parantamiseksi sekä työn helpottamiseksi. Näitä kehittämisehdotuksia nivotaan hankkeelle asetettujen tavoitteiden yhteyteen sekä mahdolliseen jatkohankkeeseen.

### Tulkkipalveluiden käyttö ja kieliresurssien kehittäminen

- Selvitetään, onko Helsingin kaupungilla yhtenäinen linjaus tulkkipalveluiden käyttöön ja mobiilitulkkauksen käyttöön

8 Kanerva, Korhonen & Larva (2021), 22-24.

9 Kanerva, Korhonen & Larva (2021), 34.

10 Kanerva, Korhonen & Larva (2021), 26; 35.

11 Kanerva, Korhonen & Larva (2021), 27-28; 36-37; 43.

- Lisätään monikielisen ohjauksen hyödyntämistä tekemällä sektorirajat ylittävää yhteistyötä
- Tehdään yhteistyötä jo olemassa olevan monikielisen henkilökunnan osaamisen käyttämisessä
- Tiivistetään järjestöjen kanssa tehtävää yhteistyötä kieliresurssien ja osaamisen jakamiseksi
- Käydään verkostossa eri toimijoiden välistä keskustelua kieliosaamisen hyödyntämisen pelisäännöistä

## Ohjaus- ja neuvontapalveluista tiedottaminen

- Viestitään ohjaus- ja neuvontapalveluista asiakkaille ja yhteistyökumppaneille nykyistä laajemmin. Yhteistyökumppanien viestinnässä hyödynnetään Avoin ovi palveluihin –hankkeen verkostoyhteistyötä
- Tiivistetään yhteistyötä monikulttuuristen järjestöjen kanssa
- Hyödynnetään Avoin ovi palveluihin –hankkeessa perustettavaa Neuvotaan-verkostoa sektorirajat ylittävässä tiedottamisessa

## Yhteisen palvelun tarjoaminen

- Lisätään fyysisissä palvelupisteissä eri toimijoiden yhtäaikaista läsnäoloa
- Järjestetään eri toimijoiden yhteisiä infotilaisuuksia ja pop up -tapahtumia
- Tarjotaan ohjaus- ja neuvontapisteissä kaikkien toimijoiden esitteitä
- Vahvistetaan yhteistyötä Avoin ovi palveluihin –hankkeessa käynnistettävällä verkostolla
- Käydään toimialojen kesken keskustelua mahdollisuudesta luoda yhtenäinen tilastointitapa Helsingin kaupungin ohjaus- ja neuvontapalveluille

## Verkkoalusta tietomäärän hallitsemiseksi

- Suunnitellaan Avoin ovi palveluihin –hankkeessa koottava koulutuskokonaisuus niin, että tietomäärän hallinta helpottuisi
- Perustetaan Avoin ovi palveluihin -hankkeessa käynnistettävälle Neuvotaan-verkostolle oma Teams-kanava tiedon jakamiseen eri toimijoiden kesken

## Palveluiden asiakslähtöisyyden parantaminen

- Huomioidaan palveluiden suunnittelussa tarve ilta- ja viikonloppuaikojen lisäämiselle
- Jalkaudutaan sinne, missä asiakkaat liikkuvat
- Tehdään visualisoitu palvelukartta ohjaus- ja neuvontapalveluista
- Järjestetään eri sektorien toimijoiden kesken yhteisiä neuvontatilaisuuksia eri teemojen ympärille
- Kysytään ohjaus- ja neuvontatilanteessa apua toiselta toimijalta sen sijaan, että lähetetään asiakasta eteenpäin
- Selvitetään mahdollisuutta rakentaa eri toimijoiden välinen tikettijärjestelmä

# LÄHTEET

Avoin ovi palveluihin –hanke 2020. Questback-kysely 23.11.-23.12.2020.

Helsingin kaupunki 2020. Neuvontaa kaupungin palveluista. Verkkosivu. Päivitetty 27.11.2020. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/viestinta/viestinta-ja-neuvonta> Viitattu 11.12.2020.

Kevätpuro, T. 2020. Jalkautuvan neuvonnan projekti 1.3.-31.12.2020. PowerPoint-esitys 4.12.2020.

Kanerva, M., Korhonen, N. & Larva, T. 2021. Kotouttava järjestötyö Helsingissä. Raportti 5.2.2021. Deloitte ja Helsingin kaupunki.

Maarianvaara, H., Silverang, E. & Karasti, T. 2020. Varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen ohjaus- ja asiointimallin pilotti. PowerPoint-esitys 7.12.2020.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 5/2014. <https://tem.fi/documents/1410877/2859687/Oikeilla+neuvoilla+oikeaan+paikkaan+17022014.pdf> Viitattu 11.12.2020.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2020. Maahanmuuttajien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut. Selvityksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:27. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162218/TEM\\_2020\\_27.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162218/TEM_2020_27.pdf?sequence=1) . Viitattu 11.12.2020.





**Helsinki**