

Maahanmuuttajapalveluiden kehittämistyöryhmä 29.11.2017 klo 13-16

OHJELMA

13.00 Avaus, päivän teema

- DIDAR – lyhyt toiminnan esittely, Sari Mattila ja Fardin Abbasi (Setlementti Tampere ry)

13.20 Ajankohtaista LAPEsta

13.30-14 Seminaari-/verkostokuulumisia:

- Kotoutumisen Avaimet -alueseminaari, Suvi Nieminen
- TRUST - Hyviä käytäntöjä yksin tulleiden alaikäisten arjen tukemiseen -seminaari, Maija Vuorinen
- Kotoutumislain mukaista jälkihuoltotyötä tekevien verkostopäivä, Kari Holma

14.00 Kahvitauko

14.15 – 15.15 Maahan muuttaneen nuoren kotoutumisen tukeminen perhekeskustoimintamallissa

- Yhteinen johdatus pienryhmätyöskentelyyn
- Pienryhmätyöskentelyä

15.30 Työskentelyn yhteinen koonti

16 Päätös

Maahanmuuttajapalveluiden kehittämistyöryhmän kokoukset Kevät 2018	Teema
11.1.2018 klo 12-15	Vanhemmuuden ja parisuhteen tuki (yhdessä vanhemmuuden ja parisuhteen tuen kehittämistyöryhmän kanssa klo 13-15)
13.2.2018 klo 12.30-15.30	Kotoutumispalvelut Tavoitteena luoda perhekeskuksiin yhtenäinen toimintatapa ja palvelupolku kotoutumislain piirissä oleville lapsiperheille sekä yksin saapuneille alaikäisille lapsille ja nuorille.
6.3.2018 klo 9-12	Erityis- ja vaativan tason palvelut
5.4.2018 klo 12-15	(Matalan kynnyksen) mielenterveyspalvelut
8.5.2018 klo 9-12	Vastaanottokeskus-/ryhmäkoti-/turvapaikanhakijapalvelut
7.6.2018 klo 9-12	Yhteenvetoa

Muita yhteisiä päivämääriä (osallistujat tarpeen mukaan):
20.2.2018 Eropalveluiden pilottikoulutuksen (15.5.) suunnittelu

Lapsi- ja
perhepalveluiden
muutosohjelma

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE



LAPE Pirkanmaa, maahanmuuttajapalvelut

Nuoren kotoutumisen tukeminen perhekeskusmallissa

Asiakasprosessit ja monialainen yhteistyö

TAVOITE



- **Tavoitteena** on luoda perhekeskusmalliin yhtenäiset, maahan muuttaneen nuoren kotoutumista tukevat toimintamallit ja palvelupolut, sisältäen myös eri toimijoiden välisen yhteistyön tavat.
- **Lähtökohtana** on, että maahanmuuttajataustainen nuori käyttää samoja nuorille suunnattuja palveluja ja toimintoja kuin kantaväestön nuoret. Kaikille avoimien palveluiden ja toimintojen toteuttamisessa on kuitenkin huomioitava asiakkaiden taustojen ja tarpeiden moninaisuus, jotta yleiset palvelut ovat saavutettavia ja nuorten todellisiin tarpeisiin vastaavia.
- On kuitenkin tilanteita, jolloin yleiset palvelut ja toiminnot eivät tue maahan muuttanutta nuorta riittävästi tai vastaa muutoin hänen tarpeisiinsa. **Erityisen tuen tarvetta** voivat aiheuttaa esim. **(mitä kaikkea?)**/ Erityisen tuen tarvetta on usein.. **(kenellä kaikilla?)** Tehdään **palvelukuvaukset** erityisen tuen palveluista, joista käy ilmi, mitä ne ovat, kenelle ne on tarkoitettu ja missä vaiheessa.
- Järjestöillä ja seurakunnilla on paljon erityisosaamista ja toimintoja monikulttuurisuuskeskymyksiin liittyen. Tämä tulee osata hyödyntää palveluverkostossa.
- Kuvataan **liittymäpinnat ja yhteistyön** tavat sekä matalan kynnyksen palveluiden sisällä että muihin palveluihin (ks. dia 11)
- Erilaisiin tukitarpeisiin vastaaminen kuvataan **asiakassegmentaation** kautta **(lisätään myöhemmin)**
- Osana perhekeskusmallin **pilotteja** kartoitetaan pilottikuntien alueilla olevat kuvauksen mukaiset palvelut. Jos katvealueita löytyy, tehdään suunnitelma asioiden korjaamiseksi (tarjolla olevat palvelut, verkoston yhteistyö, koulutus).

TAVOITTEET

Matalan kynnyksen palvelujen
sisältö, toimintamallit,
yhteistyörakenteet

- *Mitä kotoutumisen tukeminen
tarkoittaa missäkin kohdin?*

Maahan
muuttaneen nuoren
kotoutuminen ja
hyvinvointi

TAVOITTEENA KUVATA:

1. KAIKILLE YHTEISTEN MATALAN KYNNYKSEN PALVELUIDEN OSALTA:

- Asiat, jotka perhekeskusmallin mukaisissa *yleisissä* nuorille suunnatuissa palveluissa tulisi huomioida maahan muuttaneiden/ monikulttuuristen perheiden nuorten tarpeiden näkökulmasta
 - Palvelujen sisältöihin liittyvät asiat
 - Asiakasprosessiin liittyvät asiat (esim. palveluohjaus, perheen huomioiminen prosessissa)
 - Ammattilaisten osaamisessa huomioitavat asiat

2. ERITYISTEN MATALAN KYNNYKSEN PALVELUJEN OSALTA (esim. erityisnuorisotyö, jälkihuolto):

- Missä tilanteissa/ mihin asioihin nuoren tulee saada erityistä tukea? Kuka arvioi tuen tarpeen? Mistä tuki saadaan? Mitä tuki pitää sisällään?

3. YHTEISTYÖPINNAT JA -TAVAT MATALAN KYNNYKSEN ERI PALVELUJEN TAI TUKITOIMIEN VÄLILLÄ (ks. seuraava dia)

4. YHTEISTYÖPINNAT JA -TAVAT ERITYISTASON JA VAATIVAN TASON PALVELUIHIN (ks. seuraava dia)

LIITTYMÄPINNAT MUIHIN PALVELUIHIN

Kuvataan yhteistyöpinnat ja -tavat muiden toimijatahojen kanssa:

Esim. missä vaiheessa, kenen vastuulla, millä tavalla?

- MUUT MATALAN KYNNYKSEN PALVELUT:
 - peruskoulu
 - oppilaitokset
 - järjestöt, seurakunnat
- ERITYISTASON PALVELUT
 - Lastensuojelu
 - Mielenterveyspalvelut – nuorisopsykiatria
- VAATIVAN TASON PALVELUT
- MUUT
 - Vastaanottokeskukset, ryhmäkodit (Migri)
 - perheryhmäkodit (ELY)
- **MITÄ MUITA?**

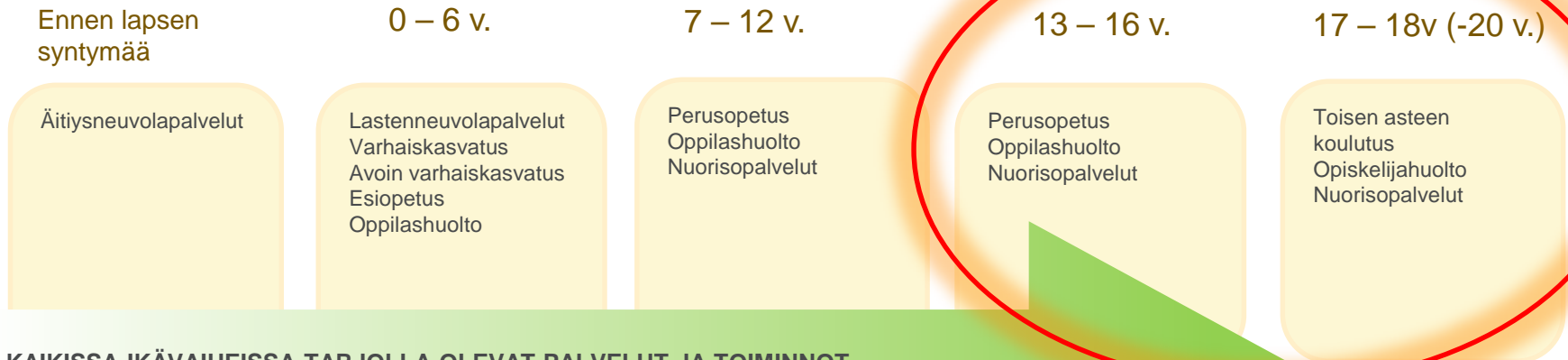


TAUSTOITTAVAA MATERIAALIA

- Mistä kokonaisuudesta on kyse

KENESTÄ JA MISTÄ PUHUMME?

Perhekeskustoimintamallin palvelut ja toiminnot (luennos)



KAIKISSA IKÄVAIHEISSA TARJOLLA OLEVAT PALVELUT JA TOIMINNOT

Kohtaamispaikka
Vertaistuki
Kirjasto- ja kulttuuripalvelut
Vapaa-aikapalvelut
Kotipalvelu
Perhetyö
Suun terveydenhuolto
Lääkäripalvelut

Kasvatus- ja perheneuvonta
Fysio-, puhe- ja toimintaterapia
Psykologipalvelut
Perheoikeudelliset palvelut
Tukiperhe- ja tukihenkilötoiminta
Sosiaalityö
Ravitsemusterapia
Ehkäisyneuvonta

Järjestöjen muut toiminnot ja palvelut
Seurakunnan muut toiminnot ja palvelut
Yksityisen sektorin muut palvelut

Lapsiperheiden palvelut integroidaan kaikilla tasoilla

2019-2020 maakunta järjestää kaikki lasten ja perheiden sosiaali- ja terveyspalvelut ja yhteen sovittaa eri tuottajien palvelut sujuviksi ja asiakaskeskeisiksi hoito- ja palveluketjuiksi.

2020



2017-2018: Sos. ja terv.huollon järjestämissuunnitelma



TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS



Mitkä näistä koskettavat erityisesti (maahanmuuttajataustaisia) nuoria?

Maakunnallisen perhekeskuksen palveluverkosto:



*”Lasten ja perheiden **matalan kynnyksen** lähipalveluiden **verkostomainen kokonaisuus**, jonka avulla voidaan tarjota **kokonaisvaltaista** apua asiakkaiden **arkiympäristöihin** ilman ohjaamista palvelusta toiseen.”*



Tavoitteet erityisesti maahanmuuttajataustaisten lasten, nuorten ja heidän perheidensä näkökulmasta:

- Varhainen tuki, tieto palveluista, palveluohjaus
- Tukihenkilö- ja perhetoiminta
- Vertaistuki
- Kotoutumista tukevat toimintamallit, ”Kaikki kotouttaa”
- Perheen kotouttamissuunnitelman ja palvelutarpeen arvioinnin ja muiden suunnitelmien yhteensovittaminen
- Ammattilaisten osaamisen vahvistaminen (mm. kotoutuvien perheiden tarpeet)
- Sähköisten välineiden hyödyntäminen
- Tuki- ja konsultointimahdollisuudet
- Avoimia kohtaamispaikkoja (tilat, toimintamallit)

*Asiakas
on aina
oikealla
ovella*

TYÖSKENTELYN POHJAKSI

- TÄTÄ ON JO TEHTY

➤ **SEURAAVISSA 3 DIASSA KOOTTUNA TYÖRYHMÄN PRIORISOIMAT ASIAT
26.10.17**

- **Maahanmuuttajataustaisten nuorten haasteita mm.:**
 - koulunkäynnin keskeytyminen, näköalattomuus tulevaisuuden suhteen
 - epäsosiaalista käytöstä, erityisen haasteellisia tilanteita
 - täysi-ikäistyvien vaikeudet itsenäistymisessään (köyhyys, kyky talouden hallintaan, velkaantuminen, asumisen ongelmat, asunnottomuus)
 - Psyykkistä oireilua, ei tunneta palvelujärjestelmää ja omia oikeuksia
- **Huomioitava myös:**
 - Mielenterveys: Palveluihin pääsy, niiden laatu/intensiivisyys (**Huom. mielenterveyspalveluista oma kokonaisuutensa myöhemmin**)
 - Perheen näkeminen ja hoitaminen kokonaisuutena, perhehoito
 - Yksinäisyys, sosiaaliset verkostot ja tuki
 - Kielenoppiminen
 - Tiedon jakaminen palveluista ja oikeuksista, selkeät ohjeet

➔ ***Miten vastata näihin huoliin ja haasteisiin?***

● Kohtaaminen

- Arvokas ja tasa-arvoinen kohtaaminen, selkokieliisyys, kokonaisuuden ymmärtäminen, mahdollisuus luottamussuhteen luomiseen (omatyöntekijä), oman työn reflektointi, kokonaisvaltainen ymmärrys ja toisen asemaan asettuminen, (kulttuurien välisen) kohtaamisen taito, tarpeeseen vastaaminen, palveluasenne ja empatia, eettiset ja moraaliset periaatteet

● Riittävästi aikaa/resursseja asiakkaan tapaamiseen ja asiaan paneutumiseen, mahdollisuus luottamussuhteen luomiseen omatyöntekijään, riittävästi ammattilaisia

● Koulutustarpeita:

- Nepsy-oirehdinnasta kärsivien lasten ja nuorten tukeminen ja ohjaus, kaikilla tulisi olla psykologian ja kehityksen perusasioihin osaamista, kulttuurisensitiivisyys ja kulttuuriosaaminen, nuorten itsetuhoisuus, päihdeongelmat, syömishäiriöt
- Kaikkien työntekijöiden sitoutuminen osaamisen vahvistamiseen ja lisäämiseen

● Tulkkaus/kieli: Selkokieliisyys

● Ammattilaisia eri kulttuureista

● Henkilökunnan nopea vaihtuvuus

● Ilmiö: Lastensuojeluilmoitukset lisääntyneet

● Huomioitava sukupolvien väliset jännitteet maahanmuuttajaperheissä

- **YHTEISTYÖ VERKOSTOISSA:** Tiivis yhteistyö eri verkostojen ja toimijoiden välillä, tarpeelliset koulutukset viranomaisille, aikaresursointi, sitoutuminen verkostotyöskentelyyn, moniammatillisuus
 - tiedettävä eri toimijoiden toiminnoista ja ymmärrettävä tehtävät (esim. terveydenhuollon ammattilaiset eivät ole riittävän hyvin tietoisia 3. sektorin toiminnoista)
 - Ydinryhmätoiminta, verkostopalaverit
 - Vastuunjako: Oltava selkeä kopinottaja asiakkaan tilanteesta → asiat etenevät, tiedetään missä mennään, asiakkuus ei hajaudu monelle eri taholle
 - Tiedetään, miten perhekeskusmalli toimii käytännössä
- **VAPAAEHTOIS -/VERTAISTYÖ:**
 - vapaaehtoisten koulutus ja ammatillinen tuki
 - vertaistuki
 - ruohonjuuritason näkemys ja konkretia mukana koko ajan!
- **TIEDONKULKU:** Päällekkäisen työn karsiminen, kaiken tarpeellisen tekeminen
 - haasteena vaihtuvat työntekijät, s-postitulvat
- **MUUTA:**
 - Oikea apu oikeaan aikaan: Ei pallotella
 - Yhden luukun periaate
 - Eri ammattilaisten tietotaito käyttöön (esim. erityisnuorisotyöntekijät)
 - matala kynnys, helpotettu hoitoon pääsy
 - Koulukummit
 - Avoin toiminta, perhekahvilat
 - Asenteet
 - Asiakkaiden tiedotus ja ohjaus

TYÖSKENTELY

29.11.2017

ENNAKKOTEHTÄVÄ: Kartoitetaan matalan kynnyksen kontaktipisteet

- Mitkä paikat ovat keskeisiä kontaktipisteitä maahan muuttaneen nuoren tukemisessa? Mihin paikkoihin/ kenen luo nuori menee saadakseen apua? Missä/ kenen tulee tunnistaa nuoren tuen tarve?

PIENRYHMÄTYÖSKENTELEY

1. a) Mitkä ovat kunkin kontaktipisteen **keskeisimmät tehtävät/ tavoitteet** nuoren auttamisessa ja tukemisessa?
b) Mitkä ovat kunkin kontaktipisteen **keskeisimmät keinot ja menetelmät** tavoitteen saavuttamiseksi?
c) Ketkä/mitkä ovat **keskeisimmät yhteistyötahot** kullekin kontaktipisteelle? Kuinka yhteistyö ja asiakkaan polku etenevät (yhteistyön tavat ja mallit)?
2. **Aiheutuuko kohdan 1. asioista erityisiä osaamiskriteereitä ammattilaisille?**

Yleisiä työskentelyohjeita:

- Keskitytään tarpeeksi konkreettisiin asioihin, välttämällä liiallista yksityiskohtaisuutta.
- Tuodaan esiin hyviksi ja toimiviksi havaittuja toimintakäytäntöjä ja -malleja
- Pidetään näkökulma *kotoutumista tukevassa toiminnassa*
- Hyödynnetään jo valmiina oleva materiaali (diat 12-14) sekä koulupienryhmän koonti
- Työstetään *maakunnallista* mallia, ei jumiuduta liiaksi kuntakohtaisiin toimintoihin. Silti: Miten hyviä toimintamalleja voisi laajentaa koko maakunnan alueelle?

TEHTÄVÄ:

RAKENNETAAN YHDESSÄ TOIMIVAT NUORTEN KOTOUTUMISTA TUKEVAT PALVELU- JA TOIMINTAMALLIT PIRKANMAALLE

1. JULKISET PALVELUT: Kuvatkaa kontaktipisteiden **rooli ja ydintehtävät** nuoren kotoutumisen tukena: Mitä palvelu tai toiminta merkitsee tai tuottaa maahan muuttaneelle nuorelle; kuinka se tukee häntä kotoutumisessa? **Mitä kussakin kontaktipisteessä tulisi vähimmillään tapahtua ("check-list")?**
2. JÄRJESTÖT, SEURAKUNNAT: a) Kuvatkaa kunkin toiminnon/toimijan **rooli ja ydintehtävä (/mahdollisuudet)** julkisten palvelujen tukena. b) **Yhteistyötä tukevat toimivatavat ja -mallit** julkisten palvelujen kanssa?
3. NYKYTILANTEEN KATVEALUEET JA RATKAISUJA: a) Kirjatkaa **keskeisiä katvealueita ja ongelmakohtia** nykytilanteessa koskien palvelujen sisältöjä, toimintamalleja tai yhteistyötä. b) Millaisia **ratkaisuehdotuksia** löydätte?

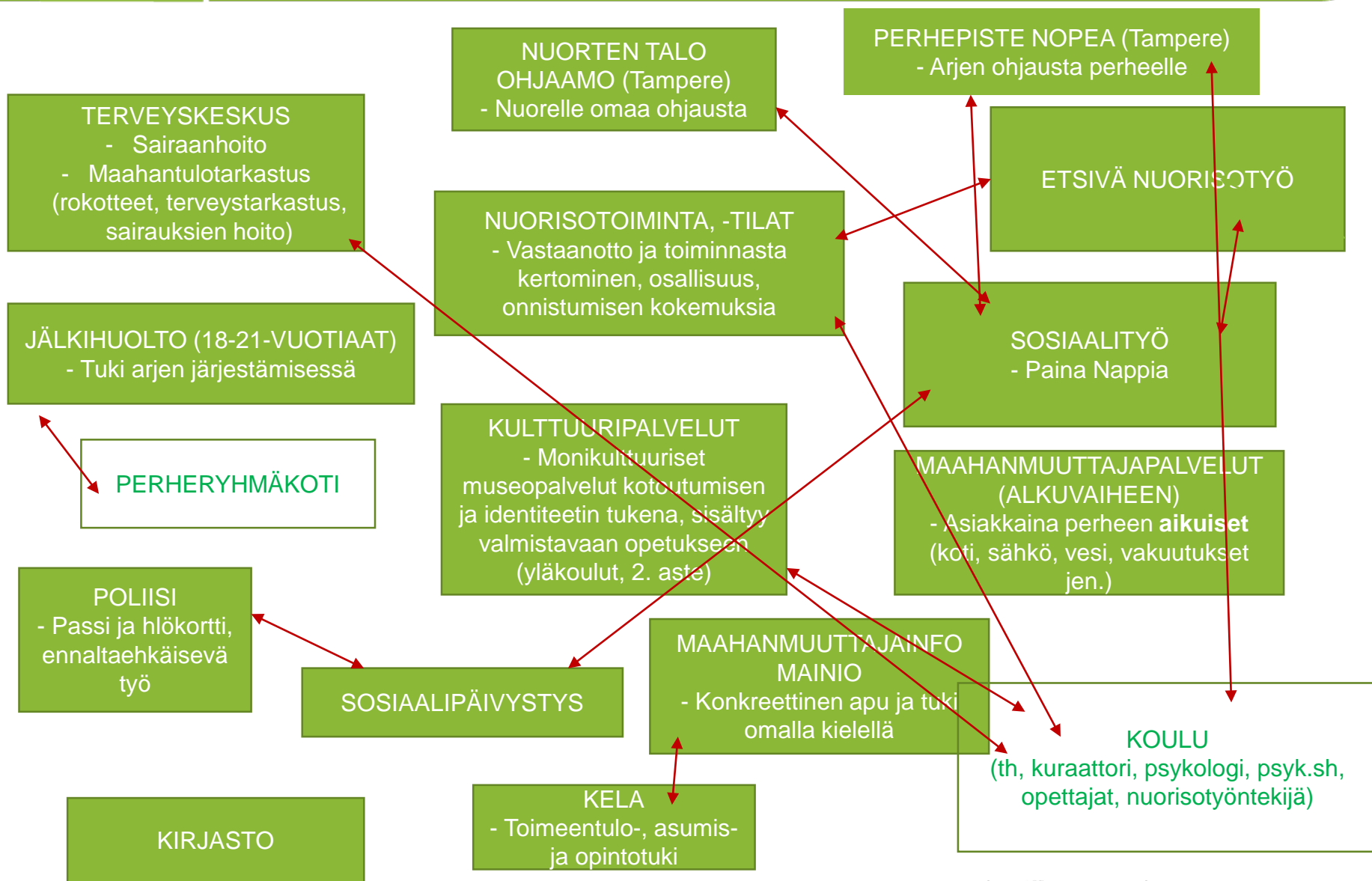
Talous- ja velkaneuvonta

Työvoimapalvelut
-esim. omavalmentajat

Peruskoulu
- Opettajat
- Opinto-ohjaajat
- Opiskelijahuolto (th, kuraattori..)

2. asteen oppilaitokset
- Opettajat
- Sosiaaliohjaaja
- Opiskelijahuolto

Kontaktipisteet: Matalan kynnyksen julkiset palvelut 29.11.17



Matalan kynnyksen julkiset palvelut 29.11.2017

- Tärkeimmät periaatteet kaikissa palveluissa:
 - Tulla kohdatuksi omana itsenään, vastataan ihmisen avunpyyntöön ja -tarpeeseen
 - Tulla autetuksi oikealla hetkellä, ei lähetetyksi muualle
 - Kielitaito huomioidaan: Tarvittaessa tulkki, ymmärrys varmistetaan
 - Työntekijän pysyvyys (→ luottamus): Oma työntekijä ei vaihdu, vaikka asia muuttuu tai asiakas muuttaa kunnan sisällä
 - Palvelut ja kohtaaminen on kulttuuri- ja sukupuolisensitiivistä
 - Mennään sinne, missä nuoret ovat: chat, twitter, snapchat jne.

Kontaktipisteet: Järjestöt, srk:t, yksityiset palveluntuottajat

Seurakuntien nuorisotyö

Kohtaamispaikat (esim. Miesten
talo Mattila, Naistari, Mukana,
Monikulttuurinen Jututtamo...)

Erityisnuorisotyö
(esim. Kølvi, Tyttöjen Talo)

Muu monikulttuurisuustyö
(esim. DIDAR)

Tukihenkilö-, perhe-, kummi-
/ystävätoiminta
(esim. PELA, MLL)

Urheiluseurat

Nuorten turvatalo

- **Rooli ja ydintehtävät:**

- Laajentaa ja monipuolistaa tarjontaa
 - Sukupuolisensitiivisyys; sukupuolen mukaan eriytettyä toimintaa ja ryhmiä (Tyttyjen Talo, Kölvi)
- Tarjoaa ammattilaisille tukea ja konsultointia: esim. Didar
- Tarjoaa yleensä kaikille avointa toimintaa ilman kuntakohtaisia rajoja, paitsi seurakunnat?
- Aito kohtaaminen
- Matala kynnyks: Ei viranomaispelkoa, luottamus järjestöyöntekijään
- Vertaistuellinen toiminta, vapaaehtoistyö, ystävätoiminta

Usein
vapaaehtoistyön
ekijöiden varassa

Työntekijöiden
henkilöityminen &
pysyvyys – onko
eroa julkisiin
palveluihin?

Ei viranomaispelkoa –
vai onko? Epäselvyys
toiminnan roolista,
pelkoja ja ennakkoluuloja
myös järjestötasolla

Voiko tietty
"toimija" "estää"
ihmisten paikalle
tulon/ avun
hakemisen?

- **Yhteistyötä tukevat toimintatavat ja –mallit:**

- Toimijoiden selkeät palvelukuvaukset toiminnastaan
- Tieto palveluista ja toiminnoista välittyy parhaiten ihmiseltä ihmiselle; mennään yhdessä nuoren kanssa, hyödynnetään puskaradiota
- Harrastusmahdollisuuksista tiedottaminen kouluissa, samalla tieto mahdollisuudesta saada taloudellista tukea harrastuksiin esim. diakoniasta (ei sovi kaikille; ”käännytyspelko”)
- Vapaaehtoistyön ja –työntekijöiden rooli muistettava; ammatillinen koordinointi ja ohjaus tärkeää

Katvealueita ja haasteita:

- Luottamus viranomaisiin ja poliisiin
- Perusasiat (esim. peseytyminen) eivät itsestään selvyiksi, paljon oletuksia (nuorilla)
- Palveluiden löytäminen (harrastustoiminta) ja saavutettavuus (sähköiset palvelut, puhelin)
- Työntekijöiden aikaresurssi vähäinen, vaihtuvuus suuri
- Kielihaasteet
- Ammatillisesti ohjattu vertaistuki, omakielinen ohjaus
- Nuoret eivät löydä/halua perhetapahtumiin → Tarve nuorille suunnatulle (monikulttuuriselle) toiminnalle
- Enemmän joustoa perusopetukseen → ikäraajattomuus
- Perhehoitomahdollisuuksien lisääminen yksin saapuneille alaikäisille
- Fyysiset katvealueet (kuntien sijainti, liikkuminen)

Ratkaisuja:

(Näitä keksimme jatkossa 😊)

JATKOSSA

KÄYTÄNNÖN ERITYISOSAAMISTA JA HYÖDYNNETTÄVIÄ TOIMINTAMALLEJA PIRKANMAALLA (täydentyy)



- Maahanmuuttaja-erityisnuorisotyö:
 - Tyttöjen Talo (Setlementti Tampere ry)
 - Kölvi(-poikatyö) (Kölvi-toiminta)
- DIDAR
- Poliisi (ehkäisevä työ)

- **MUITA?**

HUOMIOIMINEN PILOTEISSA

- Tehdään kartoitus perhekeskustoimintamallia pilotoivien kuntien alueilla olevista palveluista ja toiminnoista.
- Jos katvealueita löytyy, tehdään suunnitelma palvelujen ja toimintojen täydentämisestä, yhteistyöverkoston toiminnan parantamisesta ja mahdollisista koulutuksista.

Täydennetään myöhemmin