

Arvio toimintamallista: Kototori tukee kotoutujaa monialaisesti ja yhteisöllisesti

Matalan kynnyksen kohtaamis- ja neuvontapaikka tukee kotoutumista ja hyviä väestösuhteita. Tarjolla on viranomaisapua, yhteisöllistä ja vertaistukea sekä koulutusta. Kävijä voi tarjota omaa osaamistaan muiden hyväksi mm. yhteisöneuvojana.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan 5 hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset - kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

Kehittäjät

TEKO – Tehostettua kotoutumista -hanke (ESR 1.11.2016–31.10.2019), Tampereen ev.lut. seurakuntayhtymä, osatoteuttajat Tampereen kaupunki, Tampereen yliopisto ja Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampere, Hervanta.

Kehittäjien yhteyshenkilöt: hankkeen projektipäällikkö Kirsi Popova,
kirsi.popova@tampere.fi

Samankaltaista toimitaa on kehitetty myös

- Info Gloria -hankkeessa (ESR 2016) Jyväskylässä. Yhteyshenkilö: Maarit Piruzdelan, maarit.piruzdelan@kyt.fi.

Mallin kuvaus

Kototorilla kehitetään ja toteutetaan kotoutumiseen liittyviä palveluja monialaisen ammattilaisyhteistyön, alueen asukkaista valmennettujen yhteisöneuvojen sekä muiden vapaaehtoisten, asukkaiden ja kokemusasiantuntijoiden, harjoittelijoiden ja työkokeilijoiden voimin. Kototori tarjoaa maahanmuuttajille yhteistyön, sosiaalityön, kelan, järjestöjen ja yhteisöneuvojen avun ja arjen tuen jalkautuvina palveluina. Apua saatuaan voi halutessaan

¹ Malli on arvioitu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



ryhtyä auttamaan muita toiminnassa asioivia kotoutujia yhteisöneuvojana ja kokemusasiantuntijana tai siirtyä yhteisön tuella työharjoitteluun, opintoihin ja työelämään.

Monimuotoinen yhteisötyö- ja aluetyö mahdollistavat kahdensuuntaisen kotoutumisen valmennusten ja ryhmätoimintojen avulla. Hyvät väestösuhteet vahvistuvat, kun järjestetään yhteisöllisiä tapahtumia, koulutuksia, retkiä ja muuta toimintaa sekä valtaväestölle, että maahanmuuttajille yhdessä. Kototori on monen eri toimijatahon muodostaman verkoston joustava kiinnityspiste.

Toiminnan taustalla on idea ennaltaehkäisevästä, toimijuutta vahvistavasta yhteisötyöstä ja yhteisösosiaalityöstä. Toiminnan tavoitteena on asiakkaiden elämänhallinnan tukeminen. Matalan kynnyksen palveluneuvonnassa asiakkaat nähdään toimijoina. Kototorilla voi asioida vaivattomasti ilman ajanvarausta.

Toimintaympäristö

Aluekehitystyö, yhteisötyö ja sosiaalityö nivoutuvat toiminnassa tiiviiksi kokonaisuudeksi. Toiminnassa hyödynnetään yhteisöllistä ja rakenteellista sosiaalityötä, aluetiedettä ja diakoniatyötä. Alueen asukkaat eri rooleissa, kuten yhteisöneuvojina ja kokemusasiantuntijoina, yhteisötyöstä kiinnostuneet opiskelijat sekä eri yhdistysten aktiivit ovat mukana toiminnassa. Kumppaneina ovat Kela, terveysasema ja lukuisat järjestöt. Mallissa toteutuu sektorirajat ylittävä yhteistyö mm. sosiaali-, terveys-, työllisyys- ja diakoniatyön välillä.

Päävastuu kototorin toiminnasta oli kehittämistyön aikana seurakunnan hankepäälliköllä ja yhteisökehittäjällä sekä Tampereen kaupungin sosiaaliohjaajilla ja kehittäjäsosiaalityöntekijällä.

Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Kohderymänä ovat hiljattain oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat, kotoutumisensa alkuvaiheessa olevat kiintiöpakolaiset, sekä muut työelämän ulkopuolella olevat maahanmuuttajat. Toiminta on suunnattu myös vastaanottokeskuksista pois muuttaville henkilöille. Kaikki (Kototorin) lähialueen asukkaat voivat osallistua toimintaan.

Kohderymänä ovat myös kotoutumisen parissa työskentelevät opiskelijat, ammattilaiset ja järjestöt.

Keskeistä toiminnassa on kahdensuuntainen kotoutuminen sekä yhteisöllisyyden ja verkostoitumisen mahdollistaminen kohderyhmien välille.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Kototori tarjoaa halukkaille toimijoille tiloja, tukea ja yhteisön. Matalan kynnyksen palvelujen lisäksi kototori jalkautuu lähialueille.

Moniammatillinen ydin ja toiminnan koordinointi

Kototoritoiminnan ytimenä ovat osaavat, yhteisöllisyyttä edistävät ammattilaiset. Kehittämisvaiheessa hankepääällikkö ja yhteisökehittäjä rakensivat suhteita alueen asukkaisiin, viranomaisiin ja järjestöihin luoden toimintavalmiuksia ja innostaen avun tarvitsijoista vapaaehtoisiksi (yhteisöneuvojiksi). Sosiaalityön ammatillinen työ jalkautui osaksi kehittämistoimintaa ja sosiaalityötä kehitettiin yhteisösosiaalityön uusiin muotoihin toiminnan vakinaistamiseksi. Muut viranomaispalvelut ja järjestöjen tuki suunniteltiin ja integroitiin osaksi Kototorin ydintoimintoja monialaisen toimintarakenteen ja sisältöjen mahdollistamiseksi.

Kohteesta tekijäksi

Kaikki alueen asukkaat ovat tervetulleita Kototorille. Kokemustietoa arvostetaan asiantuntijatiedon lisäksi. Toiminnalla vahvistetaan kahdensuuntaista kotoutumista, jossa erilaisista taustoista tulevat ihmiset oppivat toisiltaan ja hyvät väestösuhteet rakentuvat. Keskinäisen vuorovaikutuksen keinoina ovat yhteisöneuvonta, kulttuuri- ja harrastustoiminta ja uskontojen välinen dialogi.

Uudet roolit

Osa avun saaneista koulutettiin erimuotoisissa yhteisövalmennuksissa yhteisöneuvojiksi. Yhteisöneuvojat ohjaavat Kototorin kävijöitä itsenäisesti yhteisökehittäjän, sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden ohjauksessa. Yhteisöneuvojien rekrytoinnissa tunnustetaan yhteisöneuvojien osaaminen ja tuetaan heidän pääsyään opintojen, työn tai muun toiminnan pariin.

[Aku Hakulinen: Yhteisöneuvonta. Teoksessa Yhteisötyö kahdensuuntaisessa kotoutumisessa: yhteisö, kohtaaminen ja osallisuus \(Tampereen yliopisto 2019\)](#)

Osa yhteisöneuvojista koulututtui kokemusasiantuntijoiksi ammattikorkeakoulun toteuttamissa koulutuksissa osana kehittämishanketta. Kokemusasiantuntijat toimivat kehittämistehtävissä, kouluttajina, ryhmien ohjaajina ja yhteisöneuvojina.

Kolmivuotisen kehittämistyön aikana osa kotoutujista pääsi Kototorin vapaaehtoistyön jälkeen kuntouttavaan työtoimintaan, työkokeiluun, opintoihin tai työelämään.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vinkit toimintamallin soveltajille

Yhteisöneuvonta Kototorilla

Yhteisöneuvojan roolina on toimia neuvojana, kulttuuritulkkina ja kieliapuna. Kototori toimii alueellisena päämajana, jossa yhteisöneuvojat saavat perehdytyksen työhönsä. He voivat neuvoa asiakkaita yhdessä yhteisökehittäjän ja sosiaalialan ammattilaisten kanssa. Yhteisöneuvontatyö jalkautuu myös taloyhtiöihin. Neuvontatyön sisältö on sovittu ennalta. Työ on suhteutettu ammatilliseen työhön vastuiden ja osaamisen osalta.

Käytännössä Kototorilla kävijöitä houkuteltiin vapaaehtoistyöhön ja yhteisökehittäjä haastatteli kiinnostuneet henkilöt. Osallistujien vahvuuksia, osaamista ja motivaatiota kartoitettiin. Neuvontatyöstä kiinnostuneet ohjattiin sosiaaliohjaajan perehdytykseen. Yhteisöneuvonnasta ja yhteisön muista tehtävistä kiinnostuneille tarjottiin laadukasta ja jatkuvaa koulutusta esimerkiksi kulttuurikysymyksistä ja uhkaavista asiakastilanteista, naapurisovusta, työllisyydestä ja kela-yhteistyöstä. Yhteisöneuvojille järjestettiin yhdessä muiden kiinnostuneiden kanssa kaapelivalmennuksia, joissa käsiteltiin yhteistyön lisäksi peruspalveluita, työllisyyttä, koulutusmahdollisuuksia ja opiskelua. Yhteisöneuvojat toimivat monissa eri tehtävissä. Asiakasneuvonnan lisäksi he toimivat esimerkiksi ryhmien ohjaajina ja tapahtumien järjestäjinä.

[Aku Hakulinen: Yhteisöneuvonta. Teoksessa Yhteistyö kahdensuuntaisessa kotoutumisessa: yhteisö, kohtaaminen ja osallisuus \(Tampereen yliopisto 2019\)](#)

Kokemusasiantuntijat Kototorilla

Kototorin ”Minä Suomessa – maahanmuuton kokemusasiantuntijat” koulutusta pidettiin ammattikorkeakoulun järjestämissä valmennuksissa. Koulutettuja valmistui kehittämistyön aikana 45. Kokemusasiantuntijoiden tehtäviä olivat osallistuminen Kototorin ja asuintalojen asumisinfoihin. Kokemusasiantuntijat jalkautuivat puhumaan kunnan eri palveluihin kuten kouluihin ja päiväkoteihin ja luennoivat seurakunnissa ja yhdistyksissä sekä toimivat myös yhteisöneuvojina (ks. yhteisöneuvoja).

Yhteisösosiaalityö ja ammattilaiset Kototorilla

Sosiaalityöntekijä ja ohjaaja tapaavat asiakkaita Kototorin tiloissa. Lisäksi Kototorilla työskentelee omankielisiä neuvoja ostopalveluna. Heillä on pääsy sosiaalihuollon tietojärjestelmään. Sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja neuvovat muun muassa kansalaisuusasioissa, terveydenhuoltoon liittyvissä kysymyksissä, oikeusavun saamisessa ja toimeentulo-, kasvatusta- ja koulutuskysymyksissä.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Kototori osana verkostoa

Kototoritoimintaa kehitettiin seurakunnan hallinnoimana hankkeena ja toteutettiin yhteistyössä eri kumppaneiden ja sidosryhmien kanssa. Mukana olivat kaupungin sosiaali-, terveys- ja sivistystoimi, seurakunta ja hiippakunta, järjestöjä, hankkeita, Kela, TE-palvelut, vapaaehtoisia, Tampereen yliopiston sosiaalityön tutkinto-ohjelman ja Tampereen ammattikorkeakoulun sosionomin tutkinnon opettajat ja opiskelijat. Mukana oli myös varhaiskasvatuksen, koulun, asumispalveluiden ja ympäristö-, kulttuuri- ja vapaa-aikatoimen henkilökuntaa ja yrittäjiä. Eri tahot osallistuivat kototoritoimintaan omalla panoksellaan. Yhteisökehittäjä organisoivat yhdessä järjestöjen ja asukkaiden kanssa ryhmätoimintaa, kuten kahvilan, ruokaryhmiä ja retkiä.

Jo kehittämishankkeen aikana jalkautuvaa työtä toteutettiin kumppanuusyhteistyönä alueen isännöintipalveluiden, Saton, VTS:n ja kaupungin sosiaalisen asuttamisen yksikön kanssa.

Tutkimus- ja kehittämistyö

Hankkeen kehittämistoiminta perustui monialaiseen tutkimustietoon, esimerkiksi aluetieteeseen ja sosiaalityöteeseen, ja yhteistyöhön oppilaitosten ja yliopiston kanssa. Tästä esimerkkinä ovat Tampereen yliopiston sosiaalityöntekijöille järjestämät työpajat, Praksis-kahvilat, joissa kehitettiin jalkautuvan asiakastyön menetelmiä. Työpajoihin osallistuttiin yhteensä 350 kertaa.

Toiminnan haasteita

Toiminnan haasteina oli muun muassa aukioloaikojen sovittamien kaikille sopiviksi, tilojen viihtyisyys ja toimivuus, kieliavustajien monipuolisuus ja määrä sekä vapaaehtoistyön kehittäminen.

Kokemusasiiantuntijoiden koordinoitua, vertais- ja työneohjausta tulisi resursoida toiminnan laadukkaan toteutuksen jatkumiseksi myös jatkossa.

Tuloksellista ja pysyvää toimintaa

Kototorin neuvonta- ja ohjaustyö on ennaltaehkäisevää ja vähentää tarvetta asiakkuudelle monissa muissa palveluissa. Kototorilla on ehkäistyt asunnottomuutta ja muita kriisitilanteita ja edistetty perheenyhdistämisä. Lisäksi Kototorin kävijät ovat saaneet apua mielenterveysongelmiin ja yksinäisyyteen. Torilla järjestettiin koulutusiltoja, valmennuksia, juhlia ja muita tapahtumia, jotka loivat me-henkeä ja edistivät hyviä väestösuhteita alueella.

Kototori-malli voitti Talentia Hyvän käytännön palkinnon vuonna 2018 ja toiminta nimettiin Suomen evankelisluterilaisen kirkon Best Practice -hankkeeksi. Kototoritoimintaa on esitelty kansainvälisesti.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Kototorimalli jäi Tampereen kaupungin pysyväksi toiminnaksi.

Samankaltaista toimintaa on kehitetty myös Info Gloria -hankkeessa (ESR 2016)

Info Gloria -hankkeessa kehitettiin omankielinen neuvotoiminta. Neuvonnassa eri kulttuureiden edustajat koulutetaan tarjoamaan tietoa ja tukea palveluihin pääsyyn ja niissä asiointiin ihmisten omalla äidinkielellä. Info Gloriasta saa neuvontaa esimerkiksi asumiseen, työhön, koulutukseen, oleskelulupiin, kansalaisuusasioihin sekä sosiaali- ja terveystalouteen liittyvissä asioissa. Osa avun tarpeesta ratkeaa omankielisessä neuvonnassa, eikä tarvetta ammattilaisille palveluille enää ole. Neuvojat opastavat sekä puhelimesta että kasvokkain ja jalkautuvat myös palveluihin asiakkaiden tueksi.

Toimintamalli on siirrettävissä myös muualle, sillä neuvojen valmennukseen on luotu malli ja materiaalit. Toiminnan ympärille on kehittynyt koulutettu verkosto neuvoja ja ammattilaisia.

Neuvonnan toteutumista seurataan ja arvioidaan palautelomakkeilla, sidosryhmäkyselyillä työhönsäilyissä sekä koulutuspalautteiden avulla.

Neuvonta tukee ihmisten omatoimisuuden ja osallisuuden vahvistumista, kun ihmiset oppivat asioimaan itse neuvonnan tuella. Toiminta lisää neuvojen omaa osaamista, työelämävalmiuksia ja -kokemusta. Ammattilaisten osallisuus omaan työhön vahvistuu, kun palvelu on asiakkaalle mielekästä ja ymmärrettävää ja työntekijälle helpompaa.

Toiminnassa yhdistyy kokemuksellisuus ja ammattilaisuus. Oman kielistä neuvontaa kehittävät yhdessä omankieliset koulutetut neuvojat sekä ammattilaiset säännöllisesti kokoontumalla. He käsittelevät yhdessä asiakastapauksia, mikä lisää osallistujien ymmärrystä ja vahvistaa palvelun asiakaslähtöistä toteutusta. Yhteiskehittäminen perehdyttää neuvoja ja ammattilaisia eri kulttuureista tulevien avun kehittämiseksi.

Info Gloria -hankkeen jälkeen oman kielinen neuvontapalvelu on jatkunut ostosopimuksin Keski-Suomessa. Tietoa toiminnasta on levitetty kansallisiin ja eurooppalaisiin verkostoihin, kuntien ja maakunnan päättäjäille. Malli on nostettu myös lupaavaksi toiminnaksi EU:n raporteissa.

[Info Glorian verkkosivut](#)

Mallin arviointi

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Mahdollisuus olla oma itsensä ja kuulua yhteisöön

Osallisuus omassa elämässä toteutui, kun ihmiset tulivat kohdatuksi kokonaisvaltaisesti ja pääsivät osaksi yhteisöä. Ihmisten valmiudet asioida viranomaisten kanssa paranivat. Myös



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



tieto ja ymmärrys suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen toimintatavoista lisääntyi. Lisäksi osallistujien arjen ongelmien ratkaisukyky ja kielitaito karttuivat.

Ammattilaisten työelämäosallisuus vahvistui kun he kehittivät työtään, jalkautuivat ihmisten pariin, oppivat yhteisösosiaalityötä ja toimivat monialaisen ammattilais-, kokemus- ja vapaaehtoistoimijoiden yhteisön jäseninä. Opiskelijoiden osallisuus vahvistui monialaisessa työympäristössä. He tekivät opinnäytetyönsä osana aitoa kehittämistyötä.

Vastavuoroisuuden vahvistuminen

Osallistujat auttoivat muita yhteisöneuvojina, ideoivat, suunnittelivat, toteuttivat ja arvioivat saamaansa tukea.

Ryhmätoiminnot tarjosivat mahdollisuuden luoda sosiaalisia suhteita. Jalkautuvan työn myötä naapuruussuhteet vahvistuivat.

Yhteisöneuvojina toimiminen, heidän saamansa tuki ja yhteisön jäsenyys antoi merkityksellisyyden tunnetta ja luottamusta omiin taitoihin.

Paikallinen hyvä vahvistui Kototorin toiminnan myötä

Osallistujat vahvistavat hyviä paikallisia väestösuhteita.

Ryhmänohjaajat voimaantuivat huomattavasti, että heillä on osaamista, jota voidaan hyödyntää. Kototorin kävijöistä, yhteisöneuvojista, muista vapaaehtoisista, harjoittelijoista ja kokemusasiantuntijoista muodostunut yhteisö oli lisäksi järjestäjänä monessa yleisötapahtumassa Kototorin ulkopuolella.

Toiminnan vaikutuksia ovat olleet maahanmuuttajien entistä aktiivisempi osallistuminen alueella, yhteisöllisyys, uudet yhteistyösuhteet, uuden oppiminen ja kahdensuuntaisen kotoutumisen ja kotoutujien elämänhallinnan sekä opinto- ja työelämäpolkujen avautuminen.

Kototorimalli kokoaa aluekehitystyön ja yhteistyön toimijatahot yhteistyöhön. Mallissa eri viranomaistahot, asukkaat eri rooleissa ja opiskelijat toimivat yhdessä oman ammatillisen sekä muun osaamisena puitteissa, luovat yhteisöllisyyttä ja vahvistavat alueen hyviä väestösuhteita. Rakenteena toiminta on sateenvarjomainen lukuisine verkostoineen, toimintakokonaisuuksineen ja koulutuksellisine elementteineen.

Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Kototoritoiminnalle syntyi tarve hankkeen suunnitteluvaiheessa. Kehittämisen käynnistämiseksi oli koottu tietoa maahanmuuttajien palveluiden tarpeesta. Vastaavaa mallia ei ole muualla. Toiminta on innovatiivista sen monialaisuuden, kaksisuuntaisen kotoutumisen ja jaetun asiantuntijuuden näkökulmasta.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Toiminta on ollut vaikuttavaa ja tuloksellista. Toimintaa on arvioitu eri menetelmin kehittämistyön ja toiminnan aikana. Hankkeen aikana kerättiin asiakaspalautetta ja tehtiin sidosryhmäkysely. Lisäksi viisi Kototorin asiakasta osallistui teemahaastatteluun. Haastatteluja analysoitiin hanketta käsittelevässä opinnäytetyössä. Kototorin toimintaa rakennettiin jaetun asiantuntijuuden, yhdessä kehittämisen ja kokeilujen pohjalta.

Toimivuus ja tuloksellisuus on huomattu myös muualla, malli on palkittu sekä Talentian palkinnolla ja kirkkohallituksen Best Practice -maininnalla.

Mallin toiminta jää pysyvästi kaupungin omaksi palveluksi. Lisäksi hanketta hallinnoinut seurakunta palkkasi työntekijän uuteen yhteisötyön asiantuntijan tehtävään, joka mahdollistaa hankkeessa kehitetyn toiminnan juurruttamisen sekä levittämisen muihin toimintaympäristöihin.

Toimintaa on kuvattu kiitettävästi hankkeen loppujulkaisussa. Toimintamalli on levitettävissä myös muualle. Lisäksi mallista voi ottaa hyviä käytäntöjä myös muille aloille ja toimintaympäristöihin. Tämä todennettiin myös Tampereen kaupungin aikuissosiaalityön palvelupäällikön puheessa hankkeen päätöstilaisuudessa.

Matalan kynnyksen palveluohjaus sopii osaksi hyvinvointikeskusten toimintaa, kuten asuinalueen lähipalveluita, kunta- ja hyvinvointipalvelutoimintaan, jossa sote-, kulttuuri- ja liikuntapalvelutietoa saa samalta luukulta. Vastaavaa toimintaa on muuallakin tarpeen kehittää. Varsinkin sote -ja työllisyyden hoidon palvelurakenteiden muuttuessa.

Toiminnan haasteina oli muun muassa aukioloaikojen sovittamien kaikille sopiviksi, tilojen viihtyisyys ja toimivuus, kieliavustajien monipuolisuus ja määrä sekä vapaaehtoistyön kehittäminen.

Kokemusasiantuntijoiden koordinoitua, vertais- ja työnohjausta tulisi resursoida toiminnan laadukkaan toteutuksen jatkumiseksi myös jatkossa.

Yhteenveto

Toimintamalli on hyvä esimerkki aluekehitystyöstä, jossa on ansiokkaasti rakennettu alueen yhteisötyötä ja nivottu keskeiset ammattiryhmät konkreettisesti toteuttamaan palveluita ja auttamistyötä yhdessä asukkaiden kanssa. Yhteisösosiaalityö ja vapaaehtoisista asukkaista koottu yhteisöneuvojen työpanos on keskeinen käytännön resurssi, jota ohjaa yhteisökehittäjä.

Kototori-mallin idea ja aluekehitystyön, yhteisöllisyyden ja sosiaalityön uudenlainen toimintakulttuuri on hyödynnettävissä esimerkiksi tulevaisuuden sote-keskus rakenteisiin, kuten hyvinvointikeskuksiin.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Tampereen aikuissosiaalityön johto suosittelee Kototorin testaamia käytäntöjä myös muille aloille.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

