



Euroopan unionin
osarahoittama

Uudistuva ja osaava Suomi 2021–2027 EU:n alue- ja rakennepolitiikan ohjelma

Euroopan sosiaalirahasto plus (ESR+)



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Hankehakemus

Tunnistetiedot

Hakemusnumero

211683

Tila

Keskeneräinen

Hankehaun nimi

Sosiaali- ja terveystalvaeluiven saavutettavuuden
parantaminen vieraskielisille asiakkaille /
Förbättring av tillgänglighet till social- och
hälsovårdstjänster för kunder med främmande
språk

Hakuilmoituksen tunnus

HÄMELY-139

1 Rahoittava viranomainen

Hämeen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

2 Hakijaorganisaatio

Hakijan virallinen nimi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Y-tunnus

3221356-1

Postiosoite

PL 1000

Organisaatiomuoto

Muu julkisoikeudellinen oikeushenkilö

Postinumero

01088

Organisaatiotyyppi

Muu yksityisoikeudellinen oikeushenkilö

Postitoimipaikka

VANTAAN JA KERA VAN HYVINVOINTI

Puhelinnumero

2.1 Hankkeen yhteyshenkilö

Etunimi

Sähköposti

Sukunimi

Puhelinnumero

Asema hakijaorganisaatiossa

3 Hankkeen perustiedot

Hankkeen julkinen nimi

Kielisilta palveluihin, Språkbron till tjänster, Language Bridge to Services

Alkamispäivämäärä

1.4.2026

Päätymispäivämäärä

30.12.2028

Toimintalinja

4 Työllistävä, osaava ja osallistava Suomi

Erityistavoite

4.3. Yhdenvertaiseen osallisuuteen

3.1 Hankkeen toteutustyyppi

Hanke toteutetaan Yhden toteuttajan hankkeena

3.2 Julkinen kuvaus

Hankkeen julkinen tiivistelmä

Hankkeen nimi englannin kielellä

Hankkeen julkinen tiivistelmä englannin kielellä

3.3 Maantieteellinen kohdealue

Onko hankkeen toiminta valtakunnallista?

Kyllä

Hankkeen toteutuspaikka

Postiosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
Neilikkatie 17, PL 1000	01088	Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

4 Hanketiedot

4.1 Hankkeen kohderyhmä, tarve ja tavoitteet

Mitkä ovat hankkeen varsinaiset kohderyhmät?

Vieraskieliset työikäiset ja ikääntyneet Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asukkaat.

Mitkä ovat hankkeen välilliset kohderyhmät?

Vantaan kaupungin monikielisen neuvonnan ja Keravan kaupungin kansainvälisyyspalvelujen ohjaus- ja neuvontapiste Topaasin ammattilaiset, Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen terveydenhuollon palvelujen ammattilaiset, alueella toimivat maahanmuuttajajärjestöt ja yhteisöt.

Minkä tarpeen tai ongelman hanke ratkaisee?

Hanke vastaa vieraskielisten asiakkaiden sosiaali- ja terveystalvelujen saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden haasteisiin Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella (VAKE), joka on Suomen monikulttuurisin alue. Yli neljännes alueen asukas puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia. Alueen väestö on sekä kasvava että ikääntyvä: vuoden 2024 lopussa asukkaita oli yhteensä 289 730, ja väestön ennustetaan kasvavan 11 % vuoden 2030 loppuun mennessä. Samalla 75 vuotta täyttäneiden määrän ennustetaan kasvavan 17 %, mikä tarkoittaa myös vieraskielisten ikääntyneiden määrän kasvua tulevina vuosina.

Alueen merkittävimpiä kieliryhmiä ovat venäjän, Lähi-idän, Pohjois-Afrikan, Aasian sekä Baltian kielet. Vuonna 2024 VAKEn terveydenhuollon palveluissa asioi yhteensä 37 634 vieraskielistä asiakasta, mikä oli 18 % kaikista asiakkaista (suomea tai ruotsia puhuvia asiakkaita oli 173 736). Vaikka vieraskielisten osuus alueen väestöstä on 29,2 %, heidän edustuksensa palveluissa asiointien joukossa on pienempi. Tämä voi liittyä palvelujen saavutettavuuden ja käytettävyyden eroihin. MoniSuomi-tutkimuksen perusteella myös sukupuoliella on vaikutusta vieraskielisten kokemukseen palveluista ja niiden saatavuudesta. Tutkimuksen mukaan erityisesti 50–70-vuotiaat naiset sekä Lähi-idästä ja Pohjois-Afrikasta muuttaneet miehet ovat aliedustettuina palveluiden käyttäjien joukossa (THL 2023).

Digitalisaatio on kasvattanut tarvetta kehittää kansalaisten digitaitoja, erityisesti maahanmuuttaneiden keskuudessa, jotka kokevat digiosaamisensa muita heikommaksi. Suurimmat haasteet ulkomaalaistaustaisille liittyvät palvelujärjestelmän tuntemuksen puutteeseen, ja pandemia on vaikeuttanut palvelujen saavutettavuutta entisestään. VAKEhyvä – Hyvät palvelut –hankkeen (Suomen kestävän kasvun ohjelma) digitukipilotissa havaittiin, että vieraskielisiä digituen tarvitsijoita ei tavoitettu terveysasemilla yhtä hyvin kuin ikäihmisiä, mutta jalkautuminen maahanmuuttajajärjestöihin ja yhteisöihin paransi tavoitettavuutta merkittävästi. Kokemusasiointituntijoiden tarjoama matalan kynnyksen ohjaus helpotti vieraskielisten asiointia ja paransi palvelujen saavutettavuutta.

Nykytilanteessa vieraskieliset asiakkaat kohtaavat monia esteitä palveluihin pääsyssä, kuten puutteellista tietoa palvelujärjestelmästä, kieli- ja kulttuurierojen aiheuttamia haasteita sekä vaikeuksia ymmärtää palveluprosesseja ja oikeuksiaan. Näiden tiedonsaannin ja asiointin haasteiden vuoksi vieraskieliset asiakkaat hakeutuvat herkästi akuuttia hoitoa varten suunniteltuihin palveluihin tai jättävät varattuja käyntejä käyttämättä, mikä aiheuttaa tarpeettomia kustannuksia.

Palvelujärjestelmä ei tavoita riittävästi vieraskielisiä työikäisiä ja ikääntyneitä, vaikka heidän osuutensa väestöstä kasvaa jatkuvasti. Lisäksi ammattilaisten valmiudet kohdata monikielisiä asiakkaita vaihtelevat, eikä kulttuurisensitiivinen työote ole vielä systemaattisesti osa kaikkien työntekijöiden osaamista.

Hanke vastaa näihin haasteisiin kahdella toisiaan tukevalla tavalla:

1. Lisäämällä vieraskielisten tietoisuutta palveluista, viestinnän saavutettavuutta lisäämällä ja jalkauttamalla monikielistä viestintää kohderyhmän tavoittamiseksi.
2. Kehittämällä ja vakiinnuttamalla toimintamalli, joka parantaa vieraskielisten asiakkaiden yhdenvertaista pääsyä terveydenhuollon palveluihin.

Hanke edistää vieraskielisten yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja palvelujen saavutettavuutta – keskeisiä ESR+ -rahoituksen tavoitteita. Se tuo yhteen Vantaan ja Keravan kaupunkien ohjauksen ja neuvonnan asiantuntijat, järjestötoimijat, kokemusasiointituntijat ja monikieliset ammattilaiset kehittämään pysyviä ratkaisuja, jotka jäävät elämään hankkeen päätyttyä. Hanke tukee myös hyvinvointialueen strategisia tavoitteita väestön monimuotoisuuden huomioidisessa ja palvelujen kehittämisessä tulevaisuuden tarpeisiin.

Miten hanke on valmisteltu? Miten hankkeen kohteena olevia sisältöjä on aiemmin pyritty kehittämään?

Hankkeen valmistelua varten perustettiin hyvinvointialueitasoinen työryhmä, jossa oli mukana asiantuntijoita monipuolisesti eri palvelusektoreilta, kuten kielipalveluista, aikuissosiaalityöstä, vanhusten palveluista, terveysasemapalveluista, suun terveydenhuollon palveluista, tietohallinnosta, viestinnästä sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työstä. Työryhmän yhteistyö laajeni Vantaan kaupungin kotouttamisen ja työllisyyden asiantuntijoihin, Keravan kaupungin ohjaus- ja neuvontapalveluihin sekä järjestötoimijoihin, mikä mahdollisti hankkeen monialaisen valmistelun ja kohderyhmien tarpeiden tunnistamisen. Vantaan kaupungin ja Keravan kaupungin kanssa solmittiin aiesopimus kumppanuudesta hakuvaiheessa.

VAKEn strategiassa on määritelty, että palveluiden tulee olla kielellisesti saavutettavia ja kielellistä palvelukykyä tulee arvioida säännöllisesti. Monikielisyytyötä koordinoidaan hyvinvointialueen konsernipalveluiden toimialan kielipalveluista ja työn tavoitteena on huomioida alueen monikielinen väestö kustannustehokkaasti palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja toteutuksessa. Kielipalvelut tekevät tiivistä yhteistyötä läpileikkaavasti koko organisaatiossa kaikilla eri tasoilla sekä Vantaan ja Keravan kaupunkien ja kolmannen sektorin kanssa.

Hankkeen kohteena olevia sisältöjä on aiemmin kehitetty muun muassa VAKEhyva – Hyvät palvelut -hankkeessa. Hankkeen Monikieliset lapsiperheet palveluihin -toimintamallin tavoitteena oli parantaa palveluohjausta ja saavutettavuutta erityisesti ei-suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuville lapsiperheille. Toimintamalliin sisältyi muun muassa tiedon jakaminen sosiaali- ja terveyspalveluista, monikielisten materiaalien tuottaminen sekä jalkautuminen tapahtumiin ja yhteisöihin, joissa tavoitettiin monikielisiä perheitä. Lisäksi toteutettiin viestintäkampanja, jonka tarkoituksena oli lisätä luottamusta ja avoimuutta viranomaisien ja asukkaiden välillä. Toimintamallista jäi pysyväksi käytännöksi lapsiperheiden neuvonnan ja ohjauksen jalkautuminen monikielisten perheiden tapahtumiin neljästi vuodessa sekä monikielisten materiaalien jatkuva kehittäminen. Vuosina 2024–2025 toimintamalli tavoitti yhteensä 3500 monikielistä asukasta.

Myös digitukea kehitettiin VAKEhyva-hankkeessa tarjoamalla valituilla terveysasemilla tukea digitaalisten palveluiden käyttöön. Kokemuksen perusteella vieraskielisiin asiakkaisiin saatiin parhaiten yhteys järjestöjen ja kohtaamispaikkojen kautta. Erityisesti nuoret ja nuoret äidit olivat aktiivisia hakemaan tukea, ja heidän digiosaamisensa sekä kielitaitonsa olivat usein hyvät. Kokemusasiantuntijoiden avulla tavoitettiin myös vanhempia vieraskielisiä alueen asukkaita, jotka suhtautuivat varauksellisemmin viranomaisasiointiin, mutta luottamuksen rakentaminen helpotti asiointia ja lisäsi tyytyväisyyttä palveluihin. Digituen toimintamalli jäi hankkeen päättymisen jälkeen osaksi VAKE pysyviä palveluita. Digitukea tarjotaan hyvinvointialueen asukkaille matalan kynnyksen palveluna, jonka tavoitteena on helpottaa sosiaali- ja terveydenhuollon digitaalisten palveluiden käyttöä, kuten Maisan, OmaKannan ja Hyvinvointitarjottimen. Tukea annetaan Tikkurilan, Koivukylän ja Myyrmäen terveysasemilla sekä Versossa Keravalla. Palvelu on suunnattu kaikille alueen asukkaille ja sitä tarjotaan suomeksi ja englanniksi säännöllisesti sekä ruotsiksi valikoituina päivinä. Toteutuksesta vastaavat kokemusasiantuntijat ja sairaanhoitajaopiskelijat.

Uusimpana kehittämiskohteena voidaan mainita tekoälyavusteisen tulkkauksen pilotoinnin käynnistyminen lokakuusta 2025, yhteistyössä tulkkauspalvelutoimittajan kanssa. Tavoitteena on parantaa kielten saavutettavuutta, helpottaa asiakkaiden ohjausta, madaltaa hoitoon hakeutumisen kynnystä, sujuvoittaa ammattilaisten työtä sekä tuoda kustannussäästöjä. Pilotti kattaa kaikki palvelualueet. Lisäksi parhaillaan suunnitellaan monikanavaista yhteydenottojen hallinnan kehittämistä, jossa eri kanavista tulevat terveysasemien potilaiden kontaktit yhdistetään yhdeksi pyynnöksi, vähentäen päällekkäistä työtä ja yksinkertaistaen prosesseja asiakkaiden ja ammattilaisten näkökulmasta. Näiden kehittämishankkeiden tuotoksia ja tuloksia hyödynnetään nyt haettavassa hankkeessa vieraskielisten asiakkaiden palveluiden saavutettavuuden parantamiseksi.

Mitkä ovat hankkeen tavoitteet?

Työpaketti 1: Tietoa palveluista– vieraskielisten työikäisten ja ikääntyneiden tavoittaminen
Tavoite: Vuoden 2028 loppuun mennessä tavoitetaan 10 % vieraskielistä työikäistä ja ikääntynyttä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella eli noin 11 000 henkilöä

selkosuomenkielisen, monikielisen ja kulttuurisesti saavutettavan viestinnän keinoin, jotta heidän tietoisuutensa sosiaali- ja terveyspalveluista sekä kyky hakeutua palveluihin vahvistuu.

Työpaketti 2: Palveluihin pääsy– saavutettavuuden parantaminen vieraskielisille asiakkaille
Tavoite: Vuoden 2028 loppuun mennessä kehitetään, pilotoidaan ja vakiinnutetaan toimintamalli, joka parantaa vieraskielisten työikäisten ja ikääntyneiden asiakkaiden yhdenvertaista pääsyä terveydenhuollon palveluihin kieli- ja kulttuurierot huomioivan asiakasohjauksen ja ajanvarauksen käytäntöjen sekä henkilöstön koulutuksen avulla.

Mitä muutosta nykytilaan hanke tuo? Mikä on hankkeen uutuus/lisäarvo?

Työpaketti 1: Tietoa palveluista – vieraskielisten työikäisten ja ikääntyneiden tavoittaminen
Nykytila: Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella kehitetty Monikieliset lapsiperheet palveluihin -toimintamalli on saanut myönteisen vastaanoton alueen vieraskielisiltä asukkailta. Mallin kehitysvaiheessa tunnistettiin keskeiset yhteisöt ja tilaisuudet, joissa kohderyhmä kokoontuu, minkä perusteella toimintaa jalkautettiin suoraan heidän omiin tiloihinsa. Vieraskieliset yhteisöt kokevat edelleen merkittävää tarvetta saada tietoa sosiaali- ja terveyspalveluista sekä selkosuomeksi että omalla äidinkielellään. Hyvinvointialue jatkaa toimintamallin mukaista jalkautumista neljä kertaa vuodessa, mutta toiminta painottuu tällä hetkellä ensisijaisesti monikielisiin lapsiperheisiin.

Hankkeen tuottama muutos ja lisäarvo: Nykyisessä tilanteessa työikäiset ja ikääntyneet vieraskieliset asiakkaat jäävät palveluohjauksen ja tiedonsaannin osalta vähemmälle huomiolle. Tässä Kielisilta palveluihin, Språkbron till tjänster, Bridge to Services -hankeessa laajennetaan Monikieliset lapsiperheet palveluihin -toimintamallin soveltamista myös työikäisiin ja ikääntyneisiin vieraskielisiin asukkaisiin. Hankkeen aikana kehitetään toimintatapa, joka tunnistaa ne yhteisöt ja tapahtumat, joissa kyseinen kohderyhmä kokoontuu, ja mahdollistaa tiedon viemisen suoraan heidän pariinsa. Laajentamalla aiemman mallin kohderyhmää vastataan kohderyhmän ilmeiseen tiedontarpeeseen palveluista. Hankkeen uutuusarvo perustuu siihen, että palveluja koskeva tieto viedään suoraan kohderyhmän olemassa oleviin kohtaamispaikkoihin, mikä tukee palveluiden saavutettavuutta ja yhdenvertaista tiedonsaantia.

Työpaketti 2: Palveluihin pääsy
Nykytila: Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella vieraskielisten asiakkaiden terveysasemapalveluihin ja suun terveydenhuoltoon pääsy on haastavaa kielimuurin sekä rajoitettujen kieliversioiden vuoksi. Terveysasemille asiointi tapahtuu ensisijaisesti sähköisten kanavien tai puhelimen välityksellä, mikä lisää kielituen tarvetta. Suun terveydenhuollon palveluille on merkittävää kysyntää. Omatimimallilla pyritään parantamaan palvelujen saavutettavuutta, mutta nykytilanteessa esteinä korostuvat erityisesti kielimuuri sekä asiointikanavien rajallisuus.

Hankkeen tuottama muutos ja lisäarvo: Hankkeessa kehitetään ja pilotoidaan uusia toimintamalleja, jotka mahdollistavat monikielisen ohjauksen ja neuvonnan sekä helpottavat asiointia esimerkiksi tulkin avulla tai selkokielisesti. Lisäksi asiakasohjauksen ja ajanvarauksen käytäntöjä uudistetaan niin, että ne huomioivat paremmin eri kieli- ja kulttuuriryhmien tarpeet. Hankkeen lisäarvo syntyy siitä, että kehitetyt ratkaisut eivät jää yksittäisiksi kokeiluiksi, vaan ne vakiinnutetaan osaksi hyvinvointialueen perusterveydenhuollon prosesseja. Henkilöstölle tarjotaan koulutusta kulttuurisensitiivisestä asiakastyöstä ja monikielisestä viestinnästä, mikä vahvistaa osaamista ja yhdenvertaista palvelua. Asiakkaiden näkökulma tuodaan kehittämistyöhön mukaan asiakasraadin ja palautteenkeruun avulla, jolloin toimintamallit vastaavat aidosti kohderyhmän tarpeisiin. Näin hanke edistää sekä palvelujen saavutettavuutta että koko hyvinvointialueen strategisia tavoitteita yhdenvertaisuuden ja asiakaslähtöisyyden vahvistamisessa.

Arvioi tuen ensisijainen vaikutus hankkeen toteuttamiseen

Hanke toteutetaan laajempaan kuin toteutettaisiin ilman tukea

Perustelut tuen vaikutukselle

Hanketuki mahdollistaa hankkeen toteuttamisen laajemmassa mittakaavassa kuin ilman ulkopuolista rahoitusta. Hyvinvointialueella on parhaillaan käynnissä useita asiakaspalvelun kehittämishankkeita, kuten ajanvarauksen, takaisinsoiton, sähköisten palvelujen sekä henkilöstön kohtaamistaitojen parantaminen. Lisäksi terveydenhuollon omatiimien jatkokehittäminen on osa näitä toimenpiteitä. Nämä kehittämistoimet eivät kuitenkaan kohdistu erityisesti vieraskielisiin asiakkaisiin, joiden tarpeet voivat jäädä vähemmälle huomiolle muun kehitystyön rinnalla.

Hankkeen avulla voidaan suunnata toimenpiteitä juuri tälle asiakasryhmälle sekä kehittää ratkaisuja, jotka eivät muuten toteutuisi ilman erillistä rahoitusta. Lisäksi hanke edistää hyvinvointialueen uudistusohjelman ja strategian tavoitteiden saavuttamista, erityisesti palveluiden saavutettavuuden, yhdenvertaisuuden ja asiakaslähtöisyyden vahvistamista. Vuonna 2026 uudistusohjelman keskeisinä tavoitteina ovat palveluihin pääsyn parantaminen sekä palvelurakenteiden uudistaminen asiakaslähtöisesti.

4.2 Toteutus ja tulokset

Millä konkreettisilla toimenpiteillä hanke saavuttaa kuvatut tavoitteet?

Työpaketti 1: Tietoa palveluista – vieraskielisten työikäisten ja ikääntyneiden tavoittaminen Vuoden 2028 loppuun mennessä tavoitetaan 10 % vieraskielistä työikäistä ja ikääntyntä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella eli noin 11 000 henkilöä selkosuomenkielisen, monikielisen ja kulttuurisesti saavutettavan viestinnän keinoin, jotta heidän tietoisuutensa sosiaali- ja terveyspalveluista sekä kyky hakeutua palveluihin vahvistuu.

Konkreettiset toimenpiteet:

1. Monikieliset lapsiperheet palveluihin - toimintamallin skaalaaminen uusille kohderyhmille huhtikuu–joulukuu 2026

Vastuuhenkilö: Kehittäjäasiantuntija 1 (Projektipäällikkö huhti-elokuussa 2026)

- Analysoidaan VAKEhyva- Hyvät palvelut -hankkeen Monikieliset lapsiperheet palveluihin toimintamalli ja tunnistetaan sen soveltuvat osat työikäisten ja ikääntyneiden kohderyhmille.

- Mukautetaan materiaali, infot ja jalkautuminen työikäisten ja ikääntyneiden vieraskielisten asiakkaiden tarpeisiin (esim. digitaaliset vs. paperiset kanavat, kielivalinnat, kulttuuriset näkökulmat, sukupuolisensitiivisyys, intersektionaalisuus).

- Koulutetaan ammattilaisia ja järjestötoimijoita uuden skaalatun toimintamallin käyttöön.

- Sisällytetään materiaalit sekä infojen ja jalkautumisen käytännöt hyvinvointialueen palveluohjeisiin ja henkilöstön perehdytysmateriaaleihin, jotta ne jäävät hyvinvointialueella pysyvään käyttöön.

2. Monikielisen ja kulttuurisesti saavutettavan viestinnän tuottaminen

Tammi-syyskuu 2027

Vastuuhenkilö: Kehittäjäasiantuntija 1

- Hyödynnetään työikäisille ja ikääntyneille skaalattua materiaalia toimenpiteestä 1. ja laaditaan lisäksi uutta viestintämateriaalia hyvinvointialueen palveluista selkosuomeksi sekä vähintään viidellä yleisimmällä kielialueen vieraskielellä (esim. arabia, somali venäjä, englanti, kurdi).

- Osallistetaan kohderyhmän edustajia viestintämateriaalin suunnitteluun ja jatkokehittämiseen (hyödynnetään asiakasraatia, kokemusasiantuntijoita ja kerätään palautetta kohderyhmältä info- ja keskustelutilaisuuksissa).

- Hyödynnetään selkokieltä ja visuaalisia elementtejä viestinnässä sekä asiakasohjauksessa ja neuvonnassa (esim. infografiikka, videot).

- Dokumentoidaan tuotetut viestintämateriaalit selkeästi, jotta ne ovat helposti hyödynnettävissä myös hankkeen jälkeen.

3. Kohderyhmien tavoittaminen

Marraskuu 2026-marraskuu 2028

Vastuuhenkilö: Kehittäjäasiantuntija 1

- Järjestetään info- ja keskustelutilaisuuksia yhteistyössä järjestöjen, seurakuntien ja muiden yhteisöjen kanssa. Tilaisuuksia pyritään järjestämään vuonna 2026 n. 8 kertaa sekä vuosien 2027 ja 2028 n. 40 kertaa/vuodessa.

- Viedään viestintä sinne, missä kohderyhmät jo ovat: uskonnolliset yhteisöt, valmiit ryhmät, jotka ovat vieraskielisille tuttuja ja turvallisia tapaamispaikkoja.
- Hyödynnetään digitaalisia kanavia (VAKElla organisaatiotilit: Instagram, Facebook, LinkedIn, Bluesky, YouTube) ja paikallismedioita.
- Arvioidaan, mitkä tilaisuudet ja viestintäkanavat tavoittavat vieraskieliset työikäiset ja ikääntyneet asiakkaat parhaiten (vaikuttavuus), ja suunnitellaan terveydenhuollon palvelujen toimialan, hankkeen kumppaneiden ja järjestöjen kanssa, miten vieraskielisille asiakkaille suunnattu viestintä toteutetaan hankkeen päättymisen jälkeen.

4. Seuranta ja arviointi

Marraskuu 2026 – joulukuu 2028

Vastuuhenkilö: Projektipäällikkö

- Laaditaan sukupuolivaikutusten arviointi hankkeen aikana: seurataan, miten eri sukupuolet hyötyvät toimenpiteistä.
- Seurataan verkkosivujen kävijämääriä, kieliversioiden käyttöä, jaetun materiaalin sekä oppaiden ja videoiden jakamisen ja lataamisen määriä, seurataan sosiaalisen median tavoitavuutta julkaisujen näytökertoja, jakoja ja kommentointeja mahdollisuuksien mukaan eri kieliryhmissä.
- Arvioidaan tietoisuuden ja palveluihin hakeutumisen muutosta keräämällä palautetta lyhyillä kyselyillä kohtaamispaikoissa, verkkokyselyjen avulla sekä palautelomakkeilla tapahtumissa ja palvelupisteissä kaikista toimenpiteistä. Huomioidaan palautteen keruussa eri kieliryhmät ja sukupuolet.
- Raportoidaan tulokset kvartaaleittain ja jatkokehitetään kaikkia työpaketin toimenpiteitä saadun palautteen perusteella.
- Seurataan ja arvioidaan käytäntöjen juurtumista osaksi arjen palvelutuotantoa sekä kerätään palautetta niiden toimivuudesta.
- Nimetään vastuuhenkilöt materiaalien ylläpidolle ja jalkautumisen koordinoinnille.

Työpaketti 2: Palveluihin pääsy– saavutettavuuden parantaminen vieraskielisille asiakkaille

Tavoite: Vuoden 2028 loppuun mennessä kehitetään, pilotoidaan ja vakiinnutetaan toimintamalli, joka parantaa vieraskielisten työikäisten ja ikääntyneiden asiakkaiden yhdenvertaista pääsyä terveydenhuollon palveluihin kieli- ja kulttuurierot huomioivan asiakasohjauksen ja ajanvarauksen käytäntöjen sekä henkilöstön koulutuksen avulla.

Konkreettiset toimenpiteet:

1. Nykytilan kartoitus ja suunnittelu

Syyskuu 2026 – helmikuu 2027

Vastuuhenkilö: Kehittäjäasiantuntija 2

- Kootaan vieraskielisten asiakkaiden asiakasraati yhteistyössä Vantaan ja Keravan kaupunkien kanssa. Raatiin kutsutaan eri kieli- ja kulttuuritaustoista tulevia työikäisiä ja ikääntyneitä asiakkaita. Huomioidaan raadissa sukupuolten tasa-arvo, mikäli mahdollista tai tarvittaessa perustetaan omat ryhmät miehille ja naisille.
- Toteutetaan asiakasraadin työpajoja ja kuulemistilaisuuksia, joissa selvitetään konkreettisia haasteita ja toiveita terveydenhuollon palveluihin pääsyssä.
- Kerätään palautetta henkilöstöltä ja sidosryhmiltä (mm. Vantaan kaupungin ja Keravan kaupungin asiakasohjaajilta ja kotouttamispalveluiden asiantuntijoilta, VAKEn henkilöstöltä, järjestöiltä, tulkeilta).
- Analysoidaan nykyiset asiakasohjauksen ja ajanvarauksen käytännöt ja tunnistetaan kehittämistarpeet.
- Suunnitellaan uudet toimintatavat yhteistyössä asiakasraadin ja ammattilaisten kanssa, huomioiden kieli- ja kulttuurierot.

2. Pilotointi

Helmi – syyskuu 2027

Vastuuhenkilö: Kehittäjäasiantuntija 2

- Valitaan 1–2 terveysasemaa ja 1 omatiimi suun terveydenhuollosta pilotointikohteiksi.
- Otetaan käyttöön suunnitellut toimintatavat (esim. monikielinen ajanvaraus, kulttuuritulkit, selkokielen ohjaus, viranomaislinja, sote-ammattilaisen jalkautuminen kaupunkien neuvontapalveluihin).

- Seurataan pilotin etenemistä ja kerätään asiakas- ja henkilöstöpalautetta.

3. Henkilöstön koulutus

Touko – lokakuu 2027

Vastuuhenkilö: Kehittäjäasiantuntija 2

- Laaditaan koulutussisältö uusista toimintatavoista (esim. kulttuurinen kompetenssi, monikielinen viestintä).
- Järjestetään koulutuksia pilottiasemien henkilöstölle ja myöhemmin laajemmin koko alueelle.
- Tarjotaan tukimateriaalia ja mahdollisuus vertaistukeen.

4. Toimintamallin vakiinnuttaminen

Marraskuu 2027 - joulukuu 2028

Vastuuhenkilö: Kehittäjäasiantuntija 2

- Arvioidaan pilotin tulokset ja tehdään tarvittavat muutokset.
- Dokumentoidaan toimivat käytännöt ja laaditaan yhtenäinen toimintamalli.
- Otetaan toimintamalli käyttöön osana VAKEn perusterveydenhuollon prosesseja.
- Asiakasraati perustetaan hankkeen aikana ja sen toiminta vakiinnutetaan pysyväksi osaksi Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sekä kaupunkien asiakasosallisuuden rakenteita. Asiakasraati jatkaa toimintaansa hankkeen päättymisen jälkeen, ja sen kautta kerätään palautetta ja kehittämis ehdotuksia palvelujen parantamiseksi. Asiakasraadin jatkuvuus varmistetaan nimeämällä vastuuhenkilöt ja sisällyttämällä raadin toiminta osaksi hyvinvointialueen ja kaupunkien pysyviä osallistumis- ja kehittämisprosesseja.

5. Seuranta ja raportointi

Helmikuu 2027 – joulukuu 2028

Vastuuhenkilö: Projektipäällikkö

- Määritellään mittarit (esim. vieraskielisten asiakkaiden määrä, asiakastytytyväisyys, henkilöstön osaaminen).
- Seurataan mallin vaikutuksia ja raportoidaan vuosittain hankkeen edistymisestä.
- Valmistellaan loppuraportti vuoden 2028 loppuun mennessä.

Hankkeen resurssisuunnitelma: Hankkeen toteuttamiseksi on suunniteltu 50 % projektipäällikön työpanos ajalle 1.4.2026–31.12.2028 sekä kaksi kehittäjäasiantuntijaa, jotka työskentelevät 100 % työpanoksella 1.9.2026–31.12.2028. Projektipäällikön tehtäviin kuuluu hankehallinnon lisäksi ohjausryhmätyöskentely ja sidosryhmäyhteistyön koordinointi. Projektipäällikkö vastaa hankkeen käynnistämisestä sekä työpaketin 1 toteutuksesta ensimmäisen kuuden kuukauden aikana. Kummallakin kehittäjäasiantuntijalla on omat vastuullaan olevat työpakit. Projektipäällikkö koordinoi ja tukee kehittäjäasiantuntijoiden toimintaa koko hankkeen ajan. Kehittäjäasiantuntijat tekevät tiivistä yhteistyötä erityisesti viestintään, koulutuksiin ja asiakasraatiin liittyvissä tehtävissä.

Mikä tai mitkä ovat hankkeen konkreettiset tulokset? Mitä hankkeella saadaan aikaan? Miten tulokset voidaan laadullisesti todentaa ja määrällisesti mitata?

Hankkeen konkreettiset tulokset

Työpaketti 1: Tietoa palveluista

- Vieraskielisten työikäisten ja ikääntyneiden tietoisuus VAKE:n sote-palveluista lisääntyy.
- Monikielinen ja kulttuurisesti saavutettava viestintämateriaali tuotetaan ja jalkautetaan.
- Monikieliset lapsiperheet palveluihin-toimintamalli skaalataan koskemaan työikäisiä ja ikääntyneitä vieraskielisiä alueen asukkaita.
- Vähintään 11 000 vieraskielistä asukasta tavoitetaan hankkeen aikana.

Työpaketti 2: Palveluihin pääsy

- Vieraskielisten työikäisten ja ikääntyneiden asiakkaiden yhdenvertainen pääsy terveydenhuollon palveluihin paranee.
- Kehitetään ja pilotoidaan kieli- ja kulttuurierot huomioivia asiakasohjauksen ja ajanvarauksen toimintatapoja.
- Henkilöstöä koulutetaan uusien toimintatapojen käyttöön.
- Toimintamalli vakiinnutetaan osaksi VAKE:n perusterveydenhuollon prosesseja.

- Asiakasraadin toiminta jatkuu hankkeen päättymisen jälkeen osana Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sekä kaupunkien asiakasosallisuutta. Raadilta kerätään jatkossakin palautetta ja kehittämis ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi.

Tulosten laadullinen todentaminen

- Asiakaspalautteet ja kokemukset (asiakasraadin kautta, kyselyt, haastattelut). Huomioidaan palautteen keruussa ja vastauksissa vastaajien sukupuoli.
- Henkilöstön arvioinnit uusien toimintatapojen toimivuudesta.
- Kuvaus toimintamallin muutoksista ja niiden vaikutuksista palvelujen saavutettavuuteen.
- Asiakastarinat onnistuneista asiakasohjauksista ja palveluun hakeutumisista.
- Dokumentoidut viestintämateriaalit ja niiden jakelukanavat.
- Asiakasraadin palaute raadin toiminnasta

Tulosten määrällinen mittaaminen

- Tavoitettujen vieraskielisten määrä (11 000 henkilöä hankkeen aikana, noin 3700 henkilöä vuodessa).
- Tuotettujen viestintämateriaalien määrä ja kieliversiot.
- Pilotointiin osallistuvien terveysasemien ja suun terveydenhuollon toimipisteiden määrä.
- Koulutettujen työntekijöiden määrä ja koulutustilaisuuksien lukumäärä.
- Toimintamallin käyttöönottoaste (esim. kuinka monella asemalla malli otetaan käyttöön).
- Asiakasraadin osallistujamäärä, järjestettyjen kokousten lukumäärää, raadin jäsenten vaihtuvuuden määrä, asiakasraadin kautta kehitettyjen ja käyttöön otettujen toimintatapojen lukumäärää.

Mitä pitkän aikavälin vaikutuksia hankkeella saadaan aikaan? Miten vaikutukset voidaan laadullisesti todentaa ja määrällisesti mitata?

Hankkeen pitkän aikavälin tavoitteena on vahvistaa vieraskielisten asukkaiden yhdenvertaista osallisuutta ja pääsyä sosiaali- ja terveyspalveluihin Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Kehitetyt ja vakiinnutetut toimintamallit jäävät osaksi alueen pysyviä rakenteita, mikä mahdollistaa vaikuttavuuden jatkumisen hankkeen päättymisen jälkeen. VAKEn kaksi- ja monikielisyys ohjausryhmä seuraa selkosuomen sekä monikielisen ja kulttuurisen viestintämateriaalin tuotannon säilymistä sekä valvoo, että kieli- ja kulttuurierot huomioivat asiakasohjauksen ja ajanvarauksen toimintatavat jatkavat skaalautumista koko hyvinvointialuetasoisiksi.

Pitkän aikavälin vaikutukset:

1. Vieraskielisten asiakkaiden yhdenvertaisuus ja osallisuus vahvistuu : asiakkaat osaavat hakeutua palveluihin ja kokevat ne saavutettaviksi.
2. Sote-palvelujen käyttö lisääntyy ja ajoittuu oikea-aikaisesti: vieraskieliset hakeutuvat palveluihin aiemmin ja tarkoituksenmukaisemmin.
3. Henkilöstön osaaminen monikulttuurisessa asiakastyössä paranee: työntekijät osaavat kohdata monikielisiä asiakkaita paremmin.
4. Toimintamallit juurtuvat osaksi VAKE:n palveluprosesseja: kehitetyt käytännöt jäävät pysyviksi osiksi asiakasohjausta ja ajanvarausta.

Vaikutusten laadullinen todentaminen:

- Asiakashaastattelut ja -kyselyt (koettu saavutettavuus, luottamus palveluihin)
- Asiakasraadin näkemykset ja kokemukset
- Henkilöstön arvioinnit uusista toimintatavoista
- Dokumentaatio juurtuneista käytännöistä ja niiden vaikutuksista
- Yhteistyökumppaneiden (kaupunkien ja järjestöjen) arviot

Vaikutusten määrällinen mittaaminen:

- Palveluihin hakeutumisen ajoitus (esim. päivystyksen vs. ajanvarauksen käyttö)
- Koulutettujen työntekijöiden määrä ja osaamisen kehittymisen mittarit
- Toimintamallin käyttöönottoaste (kuinka monessa yksikössä malli on käytössä 2029 alussa)
- Viestintämateriaalien jakelun kattavuus ja käyttömäärät

Miten tuloksia ja kokemuksia hyödynnetään hankkeen päättymisen jälkeen?

Hankkeen tulokset ja opit hyödynnetään monipuolisesti ja pysyvästi Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen toiminnassa. Hankkeessa kehitetyt toimintamallit, viestintämateriaalit ja osaaminen jäävät elämään hankkeen päättymisen jälkeen seuraavin tavoin:

1. Toimintamallien juurruttaminen osaksi pysyvää palvelurakennetta
Hankkeessa kehitetyt asiakasohjauksen ja ajanvarauksen toimintatavat otetaan käyttöön osana VAKE:n perusterveydenhuollon asiakkaaksitulon prosesseja. Mallit dokumentoidaan ja sisällytetään palveluohjeisiin sekä henkilöstön perehdytysmateriaaleihin.
2. Viestintämateriaalien jatkokäyttö ja päivittäminen
Monikielinen ja kulttuurisesti saavutettava viestintämateriaali jää alueen käyttöön, materiaalille määritetään omistaja(t), jotka huolehtivat, että materiaalia päivitetään säännöllisesti. Materiaali jaetaan myös yhteistyökumppaneille, kuten järjestöille ja kaupungeille, ja hyödynnetään osana alueellista viestintää.
3. Henkilöstön osaamisen vahvistaminen ja jakaminen
Koulutettu henkilöstö toimii osaamisen jakajina muille työntekijöille. Koulutussisältöjä hyödynnetään jatkossa osana VAKE:n henkilöstökoulutusta ja perehdytystä.
4. Asiakasraadin toiminnan jatkaminen
Hankkeessa perustettu vieraskielisten asiakasraati jatkaa toimintaansa osana VAKE:n ja kaupunkien asiakasosallisuuden rakenteita. Raadilta kerätään jatkossakin palautetta ja kehittämis ehdotuksia palvelujen parantamiseksi.
5. Tulosten levittäminen ja mallin skaalautuvuus
Hankkeen tuloksista laaditaan loppuraportti ja tiivistelmä, jotka jaetaan alueellisesti ja valtakunnallisesti (hyvinvointialueiden verkostot ja yhteistyöalueet, THL, järjestöt). Kehitetty toimintamalli kuvataan Innokylään, josta se on skaalattavissa myös muiden hyvinvointialueiden käyttöön.

Vaihtoehto suunnitelmaksi toiminnan jatkumisesta hankkeen päättymisen jälkeen

Kehitettyjä työkaluja, toimintamalleja tai kehitettyjä tuotteita hyödynnetään toteuttajan normaalitoiminnassa

Kuvaa hankkeen yleisesti hyödynnettävät tulokset ja missä ne tulevat olemaan julkisesti saatavilla.

Hankkeessa syntyneet tulokset ovat laaja-alaisesti hyödynnettävissä myös hankkeen ulkopuolella ja erityisesti muiden alueiden ja organisaatioiden käyttöön:

- Monikielinen ja kulttuurisesti saavutettava viestintämateriaali tarjoaa selkeät ja helposti muokattavat pohjat, joita muut hyvinvointialueet, kunnat ja järjestöt voivat soveltaa oman asiakaskuntansa tarpeisiin esimerkiksi palveluiden markkinoinnissa ja tiedottamisessa. Materiaalit ovat saatavilla digitaalisessa muodossa ja vapaasti jaettavissa, mikä mahdollistaa niiden mukauttamisen paikallisiin olosuhteisiin.
- Kehitetty ja vakiinnutettu toimintamalli asiakasohjaukseen ja ajanvaraukseen kuvataan yksityiskohtaisesti THL:n Innokylä.fi - verkkopalvelussa, josta se on muiden hyvinvointialueiden ja organisaatioiden käytettävissä. Mallin selkeä rakenne ja dokumentointi mahdollistavat sen soveltamisen eri toimintaympäristöissä, huomioiden paikalliset kieli- ja kulttuurierot.
- Koulutussisällöt ja materiaalit henkilöstön osaamisen vahvistamiseen monikulttuurisessa asiakastyössä voidaan ottaa suoraan käyttöön myös muissa organisaatioissa. Materiaalit on laadittu siten, että ne soveltuvat sekä itsenäiseen opiskeluun että osaksi laajempia koulutuskokonaisuuksia.
- Asiakasraadin toimintamalli tukee vieraskielisten osallistumista palveluiden kehittämiseen, ja se on helposti siirrettävissä muiden alueiden ja organisaatioiden käyttöön esimerkiksi yhteiskehittämisen ja osallisuusrakenteiden vahvistamiseksi.
- Hankkeen loppuraportti ja tiivistelmä sisältävät keskeiset opit, tulokset ja suositukset, jotka tarjoavat arvokasta tietoa ja konkreettisia toimintatapoja muiden hyvinvointialueiden ja toimijoiden kehittämistyön tueksi.

Julkinen saatavuus ja jakelu:

Hankkeen loppuraportti, tiivistelmä ja keskeiset materiaalit julkaistaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen verkkosivuilla, josta muut toimijat voivat ne helposti ladata ja hyödyntää omassa työssään. Asiakasohjauksen ja ajanvarauksen toimintamalli sekä muut hyödynnettävät käytännöt kuvataan Innokylä.fi - verkkopalveluun, mikä mahdollistaa niiden valtakunnallisen saavutettavuuden ja skaalauksen eri alueille. Viestintämateriaali ja koulutussisällöt toimitetaan digitaalisessa muodossa ja niitä voidaan jakaa laajasti yhteistyökumppaneille (esim. järjestöt, oppilaitokset, kaupungit). Lisäksi hankkeen tuloksia esitellään seminaareissa, työpajoissa ja verkostotapaamisissa, joissa muut alueet ja organisaatiot voivat saada käytännön vinkkejä ja vertaistukea mallien käyttöönottoon.

Näiden toimien ansiosta hankkeen keskeiset tulokset ja kehitetyt ratkaisut ovat helposti muiden alueiden ja organisaatioiden hyödynnettävissä – ei ainoastaan tiedon tasolla, vaan myös konkreettisten työkalujen ja toimintamallien muodossa, joita voidaan joustavasti mukauttaa eri toimintaympäristöihin.

5 Täydentävät tiedot

5.1 Muilta rahoittajilta haettu rahoitus

Mitä sitovia sopimuksia tai aiesopimuksia on rahoitussuunnitelmassa esitetyistä muun julkisen rahoituksen, kuntarahoituksen ja yksityisen rahoituksen osuuksista (ml. omarahoitusosuus)?

Hankkeen omarahoitusosuus katetaan itse. Organisaatiossamme teemme hakuihin osallistumisista viranhaltijapäätöksen, jolla vahvistamme myös omarahoitusosuuden kattamisen. Viranhaltijapäätös liitteenä.

Onko hankkeeseen haettu tai ollaanko hakemassa rahoitusta muilta rahoittajilta?

Ei

5.2 Yhteydet muihin hankkeisiin

Liittyykö hakemus muihin alue- ja rakennepolitiikan rahastoista tai muista rahoituslähteistä rahoitettaviin hankkeisiin tai hankekokonaisuuksiin?

Ei

5.3 Hakijan osaaminen, hankkeen riskiarviointi, ohjausryhmä sekä saavutettavuusnäkökulma

Minkälainen on hakijan osaaminen ja kokemus hankkeiden toteuttamisesta ja hankesuunnitelman mukaisesta sisällöllisestä teemasta?

Hakijalla on vahvaa kokemusta hankkeiden suunnittelusta, toteuttamisesta ja arvioinnista erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluiden saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden kehittämisen näkökulmasta. Aiemmassa Suomen kestävän kasvun -ohjelman VAKEhyvä – Hyvät palvelut (EU Next Generation)-hankkeessa kehitettiin Monikieliset lapsiperheet palveluihin -toimintamalli, joka sai erittäin hyvän vastaanoton ja toimii nyt osana hyvinvointialueen vakiintunutta toimintaa. Hakijalla on ollut keskeinen rooli mallin suunnittelussa, jalkauttamisessa ja arvioinnissa. Lisäksi hakija toimii parhaillaan osatoteuttajana Aktiivinen toimijuus - yhdenvertaisuutta, syrjimättömyyttä ja osallisuutta edistävät palvelut (ESR+)-hankkeessa, jossa kehitetään maahanmuuttaneiden, romaniväestön ja ihmiskaupan uhrien palveluita. Hakijan osuus on ihmiskaupan uhrien palveluiden kehittämisessä ja kehittäminen sijoittuu hyvinvointialueen kotoutumista tukevien palveluiden alle.

Hakijalla on myös laaja asiantuntemus vieraskielisten asiakkaiden palvelutarpeista sekä kokemusta yhteistyöstä eri kieli- ja kulttuuriryhmien kanssa. Hankesuunnitelman mukainen sisältö – tiedon saavutettavuuden parantaminen, palveluihin ohjautumisen tukeminen ja

tulkkaukseen tarvittavien asiakkaiden palvelujen kehittäminen – perustuu tunnistettuihin tarpeisiin, joihin hakijalla on asiantuntemusta sekä käytännön kokemusta.

Lisäksi hakijalla on kokemusta moniammatillisesta yhteistyöstä, verkostojen rakentamisesta ja koordinoimisesta, mikä tukee hankkeen onnistunutta toteuttamista. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on vahva ja monipuolinen kokemus yhteistyöstä sekä Vantaan kaupungin, Keravan kaupungin sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Hyvinvointialueella on käytössään rakenteelliset yhteistyömallit, kuten ylimmän johdon yhteistyösopimukset ja yli 140 tunnistettua yhdyspintaa, joiden kautta varmistetaan saumaton palveluyhteistyö kaupunkien kanssa. Kolmannen sektorin kanssa tehtävää yhteistyötä tukevat järjestöyhteistyön koordinaattorirakenteet sekä merkittävät kumppanuus- ja toiminta-avustukset. Hyvinvointialueen osaaminen näkyy erityisesti kyvyssä rakentaa strategisia kumppanuuksia, koordinoita monitoimijayhteistyötä ja hyödyntää digitaalisia ratkaisuja, kuten Hyvinvointitarjotin-palvelua, asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi.

Riskit ja niiden hallinta hankkeen toteuttamisessa

Riskit liittyen hankkeen sisällön ja tulosten toteuttamiseen

1. Kohderyhmän tavoittaminen: Vieraskielisten työikäisten ja ikääntyneiden tavoittaminen voi olla haastavaa, jos heidän kokoontumispaikkojaan tai yhteisöjään ei tunnisteta riittävän tarkasti.
2. Monikielisen viestinnän ja tulkkauksen järjestäminen: Monikielisen tiedon tuottaminen ja tulkkauspalvelujen saatavuus voivat olla rajallisia, mikä voi hidastaa hankkeen etenemistä.
3. Asenteelliset esteet palvelujen kehittämisessä: Palvelujen kehittämisessä voi esiintyä näkemyksiä, jotka kyseenalaistavat vieraskielisten asiakkaiden erityistarpeiden huomioimisen, mikä voi hidastaa muutosten juurruttamista.
4. Vähäinen asiakaspalaute vieraskielisiltä: Vieraskielisiltä asiakkailta saadaan vähän palautetta, mikä voi vaikeuttaa hankkeen vaikutusten arviointia.
5. Resurssien riittävyys ja aikataulun hallinta: Hankkeen laajuus voi ylittää käytettävissä olevat resurssit tai aikataulu voi venyä.

Toimenpiteet riskin toteutumisen todennäköisyyden pienentämiseksi.

1. Kohderyhmän tavoittaminen: Hyödynnetään aiemmassa hankkeessa kehitettyjä jalkautumisen menetelmiä ja tehdään yhteistyötä paikallisten järjestöjen, yhteisöjen ja kulttuuritoimijoiden kanssa. Käytetään myös kokemusasiantuntijoita ja yhteisöviestintää.
2. Monikielisen viestinnän ja tulkkauksen järjestäminen: Hyödynnetään aiemmin kehitettyä materiaalia ja skaalataan sitä soveltumaan hankkeen kohderyhmän tarpeisiin. Osallistetaan materiaalin suunnitteluun alueen monikielisiä asukkaita, hankkeen aikana käynnistettävää vieraskielisten asiakkaiden asiakasraatia sekä monikielisiä VAKEn ammattilaisia. Suunnitellaan viestintä etukäteen ja varataan riittävä budjetti käännös- ja tulkkauspalveluihin. Hyödynnetään VAKEn viestinnän asiantuntemusta ja tehdään hankinnat VAKEn sopimustoimittajilta.
3. Asenteelliset esteet palvelujen kehittämisessä: Hankkeessa korostetaan yhdenvertaisuuden ja saavutettavuuden periaatteita sekä hyvinvointialueen strategisia linjauksia. Viestitään selkeästi hankkeen tavoitteista ja vaikutuksista henkilöstölle ja johdolle.
4. Vähäinen asiakaspalaute vieraskielisiltä: Kehitetään palautteen keräämisen menetelmiä, kuten monikielisiä kyselyjä ja yhteisötilaisuuksia, joissa palautetta voidaan kerätä suullisesti tai tulkin avulla.
5. Resurssien riittävyys ja aikataulun hallinta: Laaditaan realistinen aikataulu ja budjetti, seurataan etenemistä säännöllisesti ja priorisoidaan toimenpiteet.

Riskit liittyen hankkeen yleiseen toimintaympäristöön

1. Hyvinvointialueen organisaatiomuutokset ja resurssipaineet: Hyvinvointialueilla tapahtuvat rakenteelliset muutokset, henkilöstövaihdokset tai resurssien uudelleen kohdentaminen voivat vaikuttaa hankkeen etenemiseen, yhteistyöhön ja sitoutumiseen.
2. Poliittinen ja taloudellinen epävarmuus: Julkisen talouden kiristyminen tai poliittiset linjamuutokset voivat vaikuttaa rahoituksen jatkuvuuteen tai prioriteetteihin hyvinvointialueella.
3. Yhteistyökumppaneiden sitoutuminen: Hankkeen onnistuminen edellyttää yhteistyötä eri toimijoiden, kuten kaupunkien, järjestöjen, yhteisöjen ja tulkkauspalvelujen kanssa. Jos yhteistyökumppanit eivät sitoudu suunnitellusti, se voi heikentää vaikuttavuutta.

4. Vieraskielisten asiakkaiden luottamus viranomaisiin: Joissain kieli- ja kulttuuriryhmissä voi esiintyä epäluottamusta viranomaisia kohtaan, mikä voi vaikeuttaa osallistumista ja palautteen antamista.

Toimenpiteet riskin toteutumisen todennäköisyyden pienentämiseksi.

1. Hyvinvointialueen organisaatiomuutokset ja resurssipaineet: Hanke kytkeytyy hyvinvointialueen strategiaan ja uudistusohjelmaan, mikä vahvistaa sen asemaa. Hankkeen toteutusta suunnitellaan joustavasti, ja yhteistyötä tehdään usean toimialan ja asiantuntijan kanssa, jotta yksittäisten muutosten vaikutus jää vähäiseksi.
2. Poliittinen ja taloudellinen epävarmuus: Hanke toteutetaan selkeästi rajattuna ja ajallisesti määriteltynä kokonaisuutena, ja sen vaikutukset pyritään osoittamaan konkreettisesti. Lisäksi hanke tukee jo olemassa olevia strategisia tavoitteita, mikä lisää sen hyväksyttävyyttä ja jatkuvuuden mahdollisuuksia.
3. Yhteistyökumppaneiden sitoutuminen: Hyvinvointialueella tehdään jo tiivistä yhteistyötä Vantaan ja Keravan kaupunkien kotouttamispalveluiden sekä ohjaus- ja neuvontapalveluiden kanssa. Lisäksi hyvinvointialue ja kaupungit ovat sopineet yhteisistä strategisista teemoista, jotka ovat lasten ja nuorten hyvinvoinnin parantaminen, segregaaion ehkäisy ja työllisyyden tukeminen. Näiden saavuttaminen edellyttää jokaisen onnistumista omassa perustehtävässään. VAKE on sisällyttänyt teemat strategiaansa, ja niitä toimeenpannaan osana hyvinvointialueen toimialojen työtä. Vantaan ja Keravan kaupungit ovat mukana hankkeessa kumppaneina aiesopimuksen perusteella. Hankkeen muut kumppanit otetaan mukaan hankkeen suunnittelusta alkaen. Hankkeessa hyödynnetään jo olemassa olevia verkostoja ja aiempien hankkeiden kokemuksia.
4. Vieraskielisten asiakkaiden luottamus viranomaisiin: Hanke toteuttaa jalkautuvaa toimintaa yhteisöjen omissa tiloissa ja tekee yhteistyötä luottamusta herättävien toimijoiden kanssa. Viestintä suunnitellaan kulttuurisesti sensitiivisesti ja monikielisesti.

Riskit liittyen toteuttajaorganisaatioiden toimintaan

1. Resurssien saatavuus ja henkilöstön vaihtuvuus: Kaupunkien ja järjestöjen henkilöstöresurssit voivat olla rajallisia, ja avainhenkilöiden vaihtuvuus voi vaikuttaa hankkeen jatkuvuuteen ja osaamisen säilymiseen.
2. Eri organisaatioiden toimintakulttuurien ja käytäntöjen yhteensovittaminen: Kaupunkien ja järjestöjen toimintatavat, päätöksentekoprosessit ja aikataulut voivat erota toisistaan, mikä voi aiheuttaa viivästyksiä tai ristiriitoja.
3. Tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät käytännöt: Eri organisaatioilla voi olla erilaisia käytäntöjä asiakastietojen käsittelyssä, mikä voi aiheuttaa epäselvyyksiä erityisesti palautteen keruussa tai yhteistyössä.

Toimenpiteet riskin toteutumisen todennäköisyyden pienentämiseksi.

1. Resurssien saatavuus ja henkilöstön vaihtuvuus: Hankkeessa nimetään selkeät yhteyshenkilöt ja varahenkilöt kaikista organisaatioista. Toimintaa dokumentoidaan systemaattisesti, ja tiedonkulku varmistetaan säännöllisillä yhteisillä tapaamisilla.
2. Eri organisaatioiden toimintakulttuurien ja käytäntöjen yhteensovittaminen: Hankkeelle laaditaan yhteinen toimintasuunnitelma ja aikataulu, jossa huomioidaan eri organisaatioiden prosessit. Yhteistyötä ohjataan selkeällä yhteistyösopimuksella.
3. Tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät käytännöt: Hankkeen tietosuojasta ja tietoturvasta hankkeen kumppaniorganisaatioiden välillä sovitaan yhteistyösopimuksella. Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR) ja kansallista tietosuojalainsäädäntöä. Kukin sopijapuoli toimii oman rekisterinsä osalta rekisterinpitäjänä. Luottamuksellisia ja arkaluonteisia tietoja käsitellään huolellisesti, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille ilman asianmukaista suostumusta tai lakisääteistä perustetta.

Esitys hankkeen ohjausryhmän kokoonpanoksi

- Puheenjohtaja
- Hankkeen omistaja VAKEsta
 - Vastaa ohjausryhmän toiminnasta ja strategisesta ohjauksesta
- Hankkeen projektipäällikkö
- Vastaa hankkeen operatiivisesta toteutuksesta ja raportoinnista ohjausryhmälle

Vantaan kaupungin edustaja

- Vantaan monikielisen neuvonnan tai työllisyys ja kansainvälisten asiakkaiden palvelujen asiantuntija

Keravan kaupungin edustaja

- Vastaava asiantuntija kuin Vantaalta

Järjestökumppanin edustaja (kun varmistuu)

- Edustaa yhteisöjen näkökulmaa ja tuo asiantuntemusta vieraskielisten tavoittamisesta

Hyvinvointialueen viestinnän asiantuntija

- Tukee moni- ja selkokielisen materiaalin kehittämisessä sekä ohjaa hanketta huomioiden hyvinvointialueen käynnissä olevan viestinnän kehittämisen

Terveysasemapalveluiden asiantuntija

- Varmistaa, että hankkeen toimenpiteet ovat linjassa palvelujen käytännön toteutuksen kanssa

Suun terveydenhuollon asiantuntija

- Varmistaa, että hankkeen toimenpiteet ovat linjassa palvelujen käytännön toteutuksen kanssa

Kielipalvelujen tai tulkkaukspalvelujen asiantuntija

- Tukee saavutettavuuden ja monikielisyyden kehittämistä

1-2 Kokemusasiantuntijaa tai yhteisöedustajaa (vieraskielisestä taustasta)

- Tuo suoran asiakasnäkökulman ohjausryhmän keskusteluun

Antirasismien ja yhdenvertaisuuden asiantuntija

- Yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden varmistaminen ja antirasismien näkökulman tuominen hanketyöhön

Onko hankkeen pääasiallisena tarkoituksena tietyn verkkopalvelun kehittäminen, tarjoaminen tai ylläpito?

Ei

5.4 Horisontaaliset periaatteet: EU:n perusoikeuskirja, YK:n vammaisyleissopimus ja sukupuolten tasa-arvo

Miten sukupuolten tasa-arvon tavoite on huomioitu hankkeen suunnitelmassa?

Hankkeen suunnittelussa ja toteutuksessa sukupuolten tasa-arvo on huomioitu kokonaisvaltaisesti. Kohderyhmänä ovat sekä työikäiset että ikääntyneet vieraskieliset asiakkaat, ja hankkeen toimenpiteissä varmistetaan, että eri sukupuolet hyötyvät hankkeesta yhdenvertaisesti.

Hankkeen aikana tehdään sukupuolivaikutusten arviointi, jossa seurataan, miten eri sukupuolet hyötyvät toimenpiteistä. Palautteen keruussa kiinnitetään erityistä huomiota esimerkiksi arabiaa puhuviin työikäisiin miehiin sekä vieraskielisiin ikääntyneisiin naisiin, jotka MoniSuomi-tutkimuksen mukaan herkästi jäävät vähemmälle huomiolle tai kokevat enemmän sosiaali- ja terveyspalveluiden tarvetta arjessaan. Viestintä ja palveluohjaus suunnitellaan sukupuolisensitiivisesti, ja materiaalien sekä tapahtumien saavutettavuutta arvioidaan eri sukupuolten näkökulmasta. Asiakasraadin kokoonpanossa ja työpajoissa pyritään tasa-arvoiseen edustukseen, ja tarvittaessa perustetaan erillisiä ryhmiä miehille ja naisille, jotta kaikkien näkökulmat tulevat esiin.

Hankkeen tavoitteena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä sukupuolten välisiä eroja palvelujen saavutettavuudessa. Toimenpiteillä pyritään tunnistamaan ja poistamaan esteitä, jotka voivat vaikuttaa eri sukupuolten mahdollisuuksiin käyttää sosiaali- ja terveyspalveluja. Sukupuolten tasa-arvoa edistetään sekä hankkeen suunnittelussa, toteutuksessa että seurannassa, ja tuloksia arvioidaan sukupuolinäkökulma huomioiden.

5.5 Horisontaaliset periaatteet: Muut EU:n perusoikeusasiakirjan mukaiset oikeudet ja periaatteet

Hakija vakuuttaa, että hankkeen suunniteltu toiminta noudattaa ainakin seuraavia EU:n perusoikeusasiakirjan mukaisia oikeuksia ja periaatteita:

Turvalliset työolot

Hankkeen työntekijöillä on selkeät roolit ja vastualueet, mikä tukee toiminnan suunnitelmallisuutta ja tehokkuutta. Hanke toteutetaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen organisaatiossa, ja työskentely tapahtuu hyvinvointialueen omissa työtiloissa. Työympäristön fyysinen turvallisuus varmistetaan tilojen asianmukaisuudella ja työolosuhteiden seurannalla. Hankkeen työyhteisössä edistetään kulttuurisesti sensitiivistä työtettä sekä psykologista turvallisuutta, jotta työntekijät voivat toimia vuorovaikutteisessa ja monimuotoisessa hanketyössä. Hankkeen työntekijät palkataan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle, jolloin heillä on käytössään työterveyshuolto ja työnohjaus hyvinvointialueen käytäntöjen mukaisesti.

Syrjintäkielto kaikelle syrjinnälle

Hankkeessa noudatetaan EU:n perusoikeuskirjan syrjintäkiellon periaatetta. Kaikki toiminta perustuu yhdenvertaisuuteen ja kulttuuriseen sensitiivisyyteen. Hankkeessa varmistetaan, että sekä työntekijät että asiakkaat kohdataan ilman syrjintää, ja palvelut ovat saavutettavia kaikille asiakasryhmille.

Vammaisten henkilöiden sopeutuminen yhteiskuntaan. Huomioitu erityisesti saavutettavuus työvälineiden suhteen ja esteettömyys työtilojen suhteen.

Hankkeessa huomioidaan vammaisten henkilöiden oikeus täysipainoiseen osallistumiseen yhteiskuntaan. Työvälineet ja työtilat suunnitellaan saavutettaviksi ja esteettömiksi, jotta kaikki työntekijät ja asiakkaat voivat osallistua toimintaan yhdenvertaisesti. Esteettömyys toteutetaan mm. fyysisen tilan, digitaalisten ratkaisujen ja viestinnän saavutettavuuden kautta.

Henkilötietojen suoja

Kaikki henkilötiedot käsitellään tietosuojalainsäädännön mukaisesti, ja tiedonhallinnassa noudatetaan hyvää tietoturvakäytäntöä. Asiakkaiden ja työntekijöiden tietoja käsitellään vain hankkeen toteuttamisen kannalta välttämättömissä tilanteissa, ja heitä informoidaan selkeästi tietojen käytöstä.

Ympäristönsuojelu

Hankkeen toteutuksessa suositetaan digitaalisia ratkaisuja siinä määrin, kun se on kohderyhmän palveluihin pääsyn kehittämisen kannalta tarkoituksen mukaista, vältetään turhaa matkustamista ja pyritään resurssien vastuulliseen käyttöön.

5.6 Kestävä kehitys: Ekologinen kestävyys

Luonnonvarojen käytön kestävyys

Jonkin verran myönteistä vaikutusta

Hankkeessa edistetään luonnonvarojen käytön kestävyttä hyödyntämällä digitaalisia työvälineitä ja etäyhteyksiä aina kun se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista. Hankkeen toteutuksessa suositetaan ympäristöystävällisiä ratkaisuja, kuten sähköisiä asiakirjoja, energiatehokkaita tiloja ja resurssien vastuullista käyttöä. Hankkeen vaikutuksena syntyy toimintamalleja, jotka ovat skaalattavissa ja ympäristön kannalta kestäviä myös jatkossa.

Ilmastonmuutoksen aiheuttamien riskien vähentäminen

Jonkin verran myönteistä vaikutusta

Ilmastonmuutoksen aiheuttamien riskien vähentäminen huomioidaan hankkeen toteutuksessa muun muassa optimoimalla liikkumista, suosimalla joukkoliikennettä ja yhdistämällä tapaamisia tehokkaasti. Lisäksi hankkeessa hyödynnetään digitaalisia työvälineitä aina kun se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista, esimerkiksi viestinnässä, dokumentoinnissa ja osassa kehittämistyötä. Hankkeen toimintamallit pyritään suunnittelemaan niin, että ne ovat skaalattavissa ja ilmastokestävällä tavalla toteutettavissa myös jatkossa.

Kasvillisuus, eliöt ja luonnon monimuotoisuus

Jonkin verran myönteistä vaikutusta

Hankkeella ei ole suoria vaikutuksia kasvillisuuteen, eliöihin tai luonnon monimuotoisuuteen, sillä toiminta keskittyy sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen ja jalkautuvaan asiakastyöhön kaupunkiympäristössä. Hankkeen toteutuksessa kuitenkin huomioidaan ympäristöystävälliset toimintatavat, kuten liikkumisen optimointi ja materiaalien vastuullinen käyttö, joilla voidaan epäsuorasti tukea luonnon monimuotoisuuden säilymistä. Hanke ei sisällä rakentamista tai maankäyttöä, joka vaikuttaisi luonnonympäristöön.

Pinta- ja pohjavedet, maaperä sekä ilma (ja kasvihuonekaasujen väheneminen)

Jonkin verran myönteistä vaikutusta

Hankkeella ei ole suoria vaikutuksia pinta- tai pohjavesiin, maaperään tai ilmanlaatuun, sillä toiminta ei sisällä rakentamista, maankäyttöä tai ympäristöä kuormittavaa tuotantoa. Hankkeen toteutuksessa kuitenkin pyritään vähentämään kasvihuonekaasupäästöjä optimoimalla liikkumista, suosimalla joukkoliikennettä ja hyödyntämällä digitaalisia työvälineitä aina kun se on tarkoituksenmukaista. Näin hanke tukee ilmastonmuutoksen hillintää ja edistää ympäristövastuullista toimintakulttuuria.

Natura 2000 -ohjelman kohteet

Ei myönteistä vaikutusta

5.7 Kestävä kehitys: Taloudellinen kestävyys

Materiaalit ja jätteet

Jonkin verran myönteistä vaikutusta

Hankkeessa pyritään resurssiviisaaseen toimintaan, jossa materiaalien käyttö on harkittua ja jätteen syntymistä ehkäistään. Painopiste on sähköisessä viestinnässä ja dokumentoinnissa, mikä vähentää paperin ja muiden toimistotarvikkeiden kulutusta. Mahdolliset fyysiset materiaalit, kuten esitteet tai työpajamateriaalit, tuotetaan tarpeen mukaan ja ympäristöystävällisistä materiaaleista. Hankkeessa suositetaan kierrätettäviä ja uudelleenkäytettäviä ratkaisuja, ja jätehuolto toteutetaan paikallisten ohjeiden mukaisesti. Näin hanke tukee taloudellisesti kestävästä materiaalien käyttöä ja jätteenhallintaa.

Uusiutuvien energialähteiden käyttö

Ei myönteistä vaikutusta

Hankkeella ei ole suoraa vaikutusta uusiutuvien energialähteiden käyttöön, sillä toiminta ei sisällä energiantuotantoa tai merkittäviä investointeja tiloihin tai laitteisiin. Hankkeen toteutuksessa kuitenkin suositetaan olemassa olevia tiloja, joissa energiatehokkuus ja uusiutuvan energian käyttö voivat olla osa rakenteellista ratkaisua. Lisäksi hankkeen toimintatavat, kuten digitaalisten työkalujen hyödyntäminen ja liikkumisen optimointi, tukevat energiatehokkuutta ja voivat epäsuorasti edistää uusiutuvan energian käyttöä.

Paikallisen elinkeinorakenteen kestävä kehittäminen

Selvästi myönteistä vaikutusta

Hanke tukee paikallisen elinkeinorakenteen kestävästä kehittämisestä vahvistamalla sosiaali- ja terveyspalveluiden saavutettavuutta vieraskielisille asiakkaille, mikä edistää yhdenvertaista palvelujen käyttöä ja yhteiskunnallista osallisuutta. Lisäksi hanke luo uusia yhteistyömuotoja kolmannen sektorin, kuntien ja palveluntuottajien välillä, mikä vahvistaa paikallista palveluekosysteemiä. Vaikutukset ovat erityisen merkittäviä alueilla, joilla vieraskielisten määrä on kasvussa ja palvelutarve monimuotoistuu.

Aineettomien tuotteiden ja palvelujen kehittäminen

Selvästi myönteistä vaikutusta

Hankkeessa kehitetään uusia asiakaslähtöisiä toimintamalleja ja palveluprosesseja, jotka parantavat vieraskielisten asiakkaiden pääsyä sosiaali- ja terveystalouteen. Yhteiskehittämisen kautta syntyy aineettomia ratkaisuja, kuten ohjeistuksia, viestintämalleja ja kulttuurisesti sensitiivisiä työmenetelmiä, joita hyödynnetään hankkeen jälkeen osana hyvinvointialueen ja kumppaneiden palvelutuotantoa. Lisäksi hanke vahvistaa osaamista ja yhteistyörakenteita, jotka tukevat palvelujärjestelmän kehittämistä pitkäjänteisesti ja skaalautuvasti.

Liikkuminen ja logistiikka

Jonkin verran myönteistä vaikutusta

Hankkeessa toteutetaan jalkautuvaa asiakastyötä ja yhteiskehittämistä, mikä edellyttää fyysistä liikkumista eri yhteisöihin ja toimipisteisiin. Liikkumisen ja logistiikan vaikutuksia hallitaan suunnittelemalla tapaamiset ja työpajat tehokkaasti, suosimalla joukkoliikennettä ja yhdistämällä käyntejä alueellisesti. Hankkeessa pyritään vähentämään tarpeetonta liikkumista hyödyntämällä digitaalisia työvälineitä viestinnässä ja dokumentoinnissa. Näin hanke tukee kustannustehokasta ja ympäristövastuullista liikkumista.

5.8 Kestävä kehitys: Sosiaalinen ja kulttuurinen kestävyys sekä yhdenvertaisuus

Kulttuuriympäristö

Selvästi myönteistä vaikutusta

Hanke tukee kulttuuriympäristön sosiaalista ulottuvuutta vahvistamalla vieraskielisten yhteisöjen osallisuutta ja kulttuurista jatkuvuutta. Jalkautuva työ ja yhteiskehittäminen toteutetaan kunnioittaen paikallisia kulttuurisia konteksteja ja yhteisöjen identiteettiä. Hankkeessa edistetään kulttuurista sensitiivisyyttä ja vuorovaikutusta, mikä tukee kulttuuriympäristön monimuotoisuutta ja yhteisöllistä kestävyttä.

Ympäristöosaaminen

Jonkin verran myönteistä vaikutusta

Hankkeessa edistetään ympäristöosaamista käytännön toimintatapojen kautta, kuten liikkumisen optimoinnilla, digitaalisten ratkaisujen hyödyntämisellä ja materiaalien vastuullisella käytöllä. Hankkeen toteuttajat omaksuvat ympäristön kannalta kestäviä toimintamalleja, jotka siirtyvät osaksi organisaation pysyvää käytäntöä. Lisäksi hankkeessa voidaan lisätä vieraskielisten yhteisöjen tietoisuutta palveluiden saavutettavuuden ja kestävä kehityksen yhteydestä, mikä tukee ympäristöosaamisen laajenemista yhteiskunnassa.

5.9 Horisontaaliset periaatteet hankkeen pääasiallisena tavoitteena

Onko sukupuolten tasa-arvon edistäminen hankkeen pääasiallinen sisältö?

Kyllä

Onko syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus hankkeen pääasiallinen sisältö?

Kyllä

Onko kestävä kehitys jollakin ulottuvuudella hankkeen pääasiallinen sisältö?

Ei

6 Arviot määrällisistä tavoitteista

Hakemusvaiheessa ilmoitettavat arviot määrällisistä tavoitteista

6.1 Hankkeeseen osallistuvien yritysten arvioitu lukumäärä henkilöstömäärän mukaan

Yrityksen koko	Yrityksiä, kpl
Mikroyritys	0
Pieni yritys	0
Keskisuuri yritys	0
Suuryritys	0
Yhteensä	0

Hankkeen kohderyhmätyyppi

Hanke on tyyppiä, jossa varsinaisena kohderyhmänä: On henkilöitä

6.2 Hankkeeseen osallistuvien henkilöiden arvioitu määrä ikäjakauman mukaan koko hankkeen keston ajalta

	Alle 18 v	18-29 v	30-54 v	Yli 54 v	Yhteensä
Työttömät	0	6	12	4	22
joista pitkäaikaistyöttömiä (yli 12 kk)	0	2	5	2	9
Yleissivistävässä/ ammattillisessa koulutuksessa olevat	1	4	2	0	7
Työssä olevat (ml. yrittäjät)	0	5	10	3	18
Työmarkkinoiden ulkopuolella olevat	1	4	10	10	25
Yhteensä	2	19	34	17	72
joista naisia	1	11	22	10	44

6.3 Hankkeeseen osallistuvien henkilöiden koulutustausta

	Alle 18 v	18-29 v	30-54 v	Yli 54 v	Yhteensä
Osallistujat ilman perusasteen (ISCED 1) koulutusta	0	2	4	1	7
Alemman perusasteen (ISCED 1) ja ylemmän perusasteen (ISCED 2) koulutuksen suorittaneet	1	5	10	5	21
Keskiasteen (ISCED 3) tai keskiasteen jälkeisen (ISCED 4) koulutuksen suorittaneet	1	8	15	6	30
Korkea-asteen koulutuksen (ISCED 5-8) suorittaneet	0	4	5	5	14
Yhteensä	2	19	34	17	72
joista naisia	1	11	22	10	44

6.4 Osallistujia koskevat lyhyen aikavälin tavoitteet

	Tavoite
Osallistujat, jotka ovat ryhtyneet työnhakuun jättäessään hankkeen	
Osallistujat, jotka ovat koulutuksessa jättäessään hankkeen	
Osallistujat, jotka saavat ammattipätevyyden jättäessään hankkeen	
Osallistujat, jotka ovat työelämässä, myös itsenäisinä ammatinharjoittajina, jättäessään hankkeen	

7 Kustannusarvion ja rahoitussuunnitelman tiivistelmä

Täydelliset kustannusarvion ja rahoitussuunnitelman taulukot sekä de minimis -tuki-ilmoitus ovat hakemuksen lopussa.

Kustannusarviota ohjaavat kustannusmallivalinnat

Kustannusmalli	Flat rate 40 % kehittäminen
Palkkakustannusten ilmoitustapa	Tosiasiallisesti aiheutuneet palkkakustannukset

Hankinnat ja hankkeen pysyvyys

Infrastruktuuri-investointeja tai tuotannollisia investointeja sisältävän hankkeen toiminnan tulee olla pysyvää yleisasetuksen 65 artiklaan perustuen vähintään viiden vuoden ajan viimeisen tuen maksamista koskevan päätöksen tekopäivästä. Velvollisuus yritystukilain nojalla rahoitettavissa hankkeissa pienten ja keskisuurten yritysten osalta on kolme vuotta. Koskeeko edellä kuvattu velvollisuus hankkeen toimintaa tai investoinnin kohteena olevaa omaisuutta?	
Suunnitellaanko hankkeessa kansalliset kynnysarvot ylittävien hankintojen tekemistä?	Ei

Kustannusarvion tiivistelmä

	Yhteensä €
1 Palkkakustannukset	399 710
Flat rate 40 % kehittäminen	159 883
2 Tulot (vähennetään kustannuksista)	0
Nettokustannusarvio yhteensä	559 593

Rahoitussuunnitelman tiivistelmä

	Yhteensä €	Osuus %
1 Haettava EU- ja valtion rahoitus	419 691	75,00
2 Omarahoitus: Muu julkinen rahoitus	139 902	25,00
3 Kuntarahoitus	0	0
4 Muu julkinen rahoitus	0	0
5 Yksityinen rahoitus	0	0
Rahoitussuunnitelma yhteensä	559 593	100,00

Ennakkomaksatus

Haetaanko hankkeelle ennakkomaksatusta?	Ei
---	----

Hakemuksen käsittelyn ehdot

Tuen hakija vakuuttaa tässä hakemuksessa ja sen liitteissä antamansa tiedot oikeiksi. Lisäksi hakija vakuuttaa, että hankkeen toimenpiteet eivät kohdistu samaan tai saman tyyppiseen toimintaan, joka on siirretty toisella suuralueella sijaitsevaan toimipaikkaan siten, että työpaikkoja menetetään alkuperäisessä toimipaikassa.

Tuen hakija vakuuttaa, että sillä ei ole takaisinperintäpäätökseen perustuvaa maksamatonta täytäntöönpanokelpoista saatavaa avustuksia ja tukia myöntäville julkisyhteisöille.

Tuen myöntävällä välittävällä toimielimellä on laissa säädettyjen tiedonsaantioikeuksien perusteella oikeus tarkastaa tuen hakijaa koskevat verovelkatiedot, arvonlisäverovelvollisuutta koskevat tiedot sekä muut välttämättömät toiselta viranomaiselta tai yksityiseltä saatavat tiedot, joilla voi olla vaikutusta rahoituksen myöntämiseen.

Suostumus sähköiseen asiointiin

Hakija antaa suostumuksensa siihen, että kaikki asiakirjat koskien tätä hankehakemusta annetaan tiedoksi vain sähköisesti EURA 2021 -järjestelmässä. Tämä suostumus koskee kaikkia asiassa myöhemmin annettavia asiakirjoja, joita viranomainen tekee EURA 2021 -järjestelmässä.

Hankehakemusta ja hanketta koskevat asiakirjat ovat noudettavissa EURA 2021 -järjestelmästä.

Lainkohdat

Laki alueiden kehittämisen ja Euroopan unionin alue- ja rakennepoliitiikan hankkeiden rahoittamisesta (757/2021) 51 §.

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003) 19 §.

Suostumus Euroopan unionin alue- ja rakennepoliitiikan ohjelman varoista rahoitettavia hankkeita koskevien tietojen julkisuuteen ja julkaisemiseen

Euroopan unionin alue- ja rakennepoliitikan ohjelman varoista rahoitettuja hankkeita ja tuen saajia koskeva tietojen julkisuus ja julkaiseminen on lakisääteistä. Kun tuen hakija on jättänyt hanketta koskevan hakemuksen, on hän hyväksynyt hanketta ja tuen saajaa koskevien tietojen julkaisemisen. Jos tuen hakija ei hyväksy ehtoa, ei hanketta voida ottaa käsiteltäväksi.

Hakija antaa suostumuksensa sille, että hanketta ja tuen saajaa koskevat tiedot julkaistaan EU:n alue- ja rakennepoliitikan ohjelman verkkopalvelun tietopalvelussa.

Valtionavustuksen hakijan pakotevakuutus

Yhdistyneet kansakunnat ja Euroopan unioni ovat asettaneet pakotteita lainsäädännössään tai toimielintensä päätöksillä.

Valtionavustuksen hakija vakuuttaa, että

a) YK:n tai EU:n pakotteita ei ole asetettu

- avustuksen hakijalle,
- avustuksen hakijan välittömille tai välillisille omistajille, tai rahanpesulain 1. luvun 5 §:ssä tarkoitetuille tosiasiallisille edunsaajille,
- avustuksen hakijan hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenille tai määräys-, edustus-, päätös- tai valvontavaltaa käyttäville henkilöille,
- avustuksen hakijan alihankkijoille tai muille sopimuskumppaneille,
- avustuksen hakijan alihankkijoiden tai muiden sopimuskumppaneiden välittömille tai välillisille omistajille, tai rahanpesulain 1. luvun 5 §:ssä tarkoitetuille tosiasiallisille edunsaajille,
- avustuksen hakijan alihankkijoiden tai muiden sopimuskumppaneiden hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenille tai määräys-, edustus-, päätös- tai valvontavaltaa kyseisissä alihankkijoissa tai muissa sopimuskumppaneissa käyttäville henkilöille,
- valtionavustuslain 7 §:n 3 momentin mukaisesti muun kuin avustuksen saajan toiminnan tai hankkeen avustamiseen haetun ja valtionapuviranomaisen myöntämän avustuksen käyttäjille (jäljempänä siirron saaja)
- sellaisille avustuksen hakijan valtionavustushakemuksen ja -päätöksen mukaisille yhteistyökumppaneille, jotka eivät saa tai käytä avustusta, eivätkä tuota ostopalveluja, mutta osallistuvat avustettavaan toimintaan tai hankkeeseen tekemällä yhteistyötä avustuksen saajan kanssa,
- siirron saajien tai yhteistyökumppanien välittömille tai välillisille omistajille, tai rahanpesulain 1. luvun 5 §:ssä tarkoitetuille tosiasiallisille edunsaajille,
- siirron saajien tai yhteistyökumppanien hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenille tai määräys-, edustus-, päätös- tai valvontavaltaa kyseisissä siirron saajissa ja yhteistyökumppaneissa käyttäville henkilöille;

b) avustuksen hakija noudattaa täysimääräisesti neuvoston asetuksen (EU) 833/2014 5 k artiklaa sekä kaikkia muita YK:n ja EU:n asettamia pakotteita.

Valtionavustuksen hakija vakuuttaa, että

- avustuksen hakija ja muut edellä mainitut tahot eivät ole YK:n tai EU:n asettamien pakotteiden kohteena;
- avustuksella rahoitettava toiminta tai hanke taikka avustuksella hankittavan tuotteen tai palvelun toimittajan tai sen alihankkijoiden tuottamien tuotteiden tai palvelujen käyttö ei riko YK:n tai EU:n asettamia pakotteita;
- avustuksen hakija antaa välittömästi kirjallisesti valtionapuviranomaiselle tämän kirjallisesta pyynnöstä tiedot hakijan välittömistä ja välillisistä omistajistaan, rahanpesulain 1. luvun 5 §:ssä tarkoitetuista tosiasiallisista edunsaajistaan, alihankkijoistaan, sekä muista sopimuskumppaneistaan, siirron saajista, yhteistyökumppaneista ja muista edunsaajista;

- avustuksen hakija ilmoittaa välittömästi valtionapuviranomaiselle, jos valtionavustukseen tai avustuksella tehtävään hankintaan liittyvät suoritukset tai valtionavustus itsessään voi välillisesti tai välittömästi päätyä YK:n tai EU:n pakotteiden kohteena olevalle taholle;
- avustuksen hakija noudattaa täysimääräisesti YK:n ja EU:n asettamia pakotteita sekä tämän vakuutuksen antohetkellä, että tämän vakuutuksen antamisen jälkeen esimerkiksi silloin kun avustuksen hakija saa tai käyttää tässä vakuutuksessa tarkoitettua valtionavustusta.

Allekirjoitukset**Liitteet**

Hakija on varmistanut ja vakuuttaa, että asiakirjan liitteet eivät sisällä henkilötunnuksia tai EU:n tietosuoja-asetuksen artikla 9:n mukaisia ns. erityisiä, eli arkaluonteisia henkilötietoja, kuten mm. yksittäisten henkilöiden rotuun, etniseen alkuperään, poliittiseen mielipiteeseen, uskonnolliseen vakaumukseen, ammattiliiton jäsenyyteen, geneettiseen tai biometriseen tunnistamiseen, terveyteen tai seksuaaliseen suuntautumiseen liittyviä tietoja.

Kustannusarvion liitteet**Rahoitussuunnitelman liitteet**

Kustannusarvio

1 Palkkakustannukset

Tosiasiallisesti aiheutuneet palkkakustannukset: kokoaikaiset

1. Tehtävänimike	Kehittäjäasiantuntija
Työaika	Kokoaikainen
Arvioitu aloituspäivä	1.9.2026
Arvioitu lopetuspäivä	29.12.2028
Hanketyökuukaudet	28

Työntekijän pääasialliset tehtävät hankkeessa

Viestinnän ja kohderyhmien tavoittamisen asiantuntija

- Vastaa monikielisen ja kulttuurisesti saavutettavan viestinnän suunnittelusta ja toteutuksesta.
- Mukauttaa ja skaalaa Monikieliset lapsiperheet palveluihin -toimintamallia uusille kohderyhmille.
- Laatii selkokielisiä ja monikielisiä viestintämateriaaleja yhteistyössä kieli- ja kulttuuriasiantuntijoiden kanssa.
- Testaa materiaaleja kohderyhmillä ja kerää palautetta niiden toimivuudesta.
- Suunnittelee ja toteuttaa info- ja keskustelutilaisuuksia yhteistyössä järjestöjen ja yhteisöjen kanssa.
- Hyödyntää digitaalisia kanavia ja paikallismedioita kohderyhmien tavoittamisessa.
- Vastaa työpaketin seurannasta ja arvioinnista, mukaan lukien sukupuolivaikutusten arviointi ja viestinnän vaikuttavuuden mittarit.

	2026	2027	2028	Yhteensä
Palkkakustannukset	15 657	48 144	49 348	113 149
Palkan sivukulut (26,44 %)	4 140	12 729	13 048	29 917
Palkka yhteensä (sis. sivukulut)	19 797	60 873	62 396	143 066

Palkkakustannusten tarpeellisuuden perustelut

Työpaketti 1. sisältää laajan viestinnällisen kokonaisuuden, joka edellyttää asiantuntijaa, jolla on osaamista monikielisestä viestinnästä, kulttuurisesta saavutettavuudesta ja kohderyhmien tavoittamisesta. Tehtävä on sisällöllisesti vaativa ja edellyttää jatkuvaa yhteistyötä yhteisöjen ja ammattilaisten kanssa.

Palkkakustannusten kohtuullisuuden osoittaminen

Kehittäjäasiantuntijan tehtävässä noudatetaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palkkarakennetta. Rekrytointipalkka on 3535,82 €. Tehtävä sisältää monikielisen ja kulttuurisesti saavutettavan viestinnän suunnittelua ja toteutusta, materiaalien tuottamista ja testaamista, toimintamallin skaalaamista uusille kohderyhmille sekä yhteistyötä yhteisöjen ja järjestöjen kanssa. Lisäksi asiantuntija vastaa työpaketin seurannasta ja arvioinnista. Palkkataso vastaa hyvinvointialueen asiantuntijatehtävien vaativuutta ja on linjassa julkisen sektorin vastaavien tehtävien kanssa. Tehtävä on sisällöllisesti vaativa ja edellyttää laaja-alaista osaamista viestinnästä, saavutettavuudesta ja yhteisötyöstä.

Tietojen oikeaksi vakuuttaminen

Tuen hakija vakuuttaa, että ilmoitetut tiedot ovat oikeat.

Aineiston säilyttäminen

Tuen hakija sitoutuu siihen, että EURA 2021 -järjestelmässä ilmoitettujen tehtäväkuvaustietojen kanssa sisällöllisesti yhtäpitävä tehtäväkuvaus, johon on sisällytetty myös kyseisen työntekijän nimitiedot (etu- ja sukunimi), säilytetään tuen saajalla itsellään alueiden kehittämisen ja Euroopan unionin alue- ja rakennepoliitikan hankkeiden rahoittamisesta annetun lain (757/2021) 25 ja 46 §:n sekä tukipäätöksen ehtojen mukaisesti.

Tehtäväkuvauksen tietojen sisällöstä vastaava esihenkilö

Etunimi	Sukunimi	Asema organisaatiossa
Virve	Ristolainen	tehtäväaluepäällikkö

2. Tehtävänimike	Kehittäjäasiantuntija
Työaika	Kokoaikainen
Arvioitu aloituspäivä	1.9.2026
Arvioitu lopetuspäivä	29.12.2028
Hanketyökuukaudet	28

Työntekijän pääasialliset tehtävät hankkeessa

Palveluprosessien ja saavutettavuuden kehittämisen asiantuntija:

- Kokoa ja fasilitoi vieraskielisten asiakkaiden asiakasraatia ja työpajoja.
- Analysoi nykyiset asiakasohjauksen ja ajanvarauksen käytännöt ja tunnistaa kehittämiskohteet.
- Suunnittelee ja pilotoi uusia toimintatapoja yhdessä asiakasraadin ja ammattilaisten kanssa.
- Laatii koulutussisältöjä ja järjestää koulutuksia henkilöstölle.
- Tukee pilottien toteutusta terveysasemilla ja suun terveydenhuollossa.
- Seuraa pilotin etenemistä ja kerää palautetta asiakkailta ja henkilöstöltä.
- Osallistuu toimintamallin vakiinnuttamiseen ja dokumentointiin.
- Vastaa työpaketin seurannasta ja raportoinnista, mukaan lukien mittarien määrittely ja vaikuttavuuden arviointi.

	2026	2027	2028	Yhteensä
Palkkakustannukset	15 657	48 144	49 348	113 149
Palkan sivukulut (26,44 %)	4 140	12 729	13 048	29 917
Palkka yhteensä (sis. sivukulut)	19 797	60 873	62 396	143 066

Palkkakustannusten tarpeellisuuden perustelut

Työpaketti 2. edellyttää syvällistä ymmärrystä palveluprosesseista, asiakasohjauksesta ja kulttuurisesti sensitiivisestä palvelumuotoilusta. Kehittäjäasiantuntija toimii keskeisessä roolissa toimintamallin kehittämisessä, pilotoinnissa ja vakiinnuttamisessa, mikä vaatii täysipäiväistä työpanosta.

Palkkakustannusten kohtuullisuuden osoittaminen

Kehittäjäasiantuntijan kuukausipalkka on 3535,82 € (100 % työaika). Tehtävä sisältää asiakasraatien kokoamista ja fasilitointia, nykytilan analysointia, uusien toimintatapojen suunnittelua ja pilotointia, henkilöstön koulutusten toteutusta sekä toimintamallin vakiinnuttamista ja raportointia. Palkkataso perustuu hyvinvointialueen palkkaluokitukseen ja vastaa tehtävän vaativuutta. Asiantuntija toimii keskeisessä roolissa palveluprosessien kehittämisessä ja pilotoinnissa, mikä edellyttää vahvaa osaamista asiakaslähtöisestä kehittämisestä ja kulttuurisensitiivisestä työotteesta. Palkkakustannukset ovat linjassa vastaavien tehtävien kanssa julkisella sektorilla.

Tietojen oikeaksi vakuuttaminen

Tuen hakija vakuuttaa, että ilmoitetut tiedot ovat oikeat.

Aineiston säilyttäminen

Tuen hakija sitoutuu siihen, että EURA 2021 -järjestelmässä ilmoitettujen tehtävänkuvaustietojen kanssa sisällöllisesti yhtäpitävä tehtävänkuvaus, johon on sisällytetty myös kyseisen työntekijän nimitiedot (etu- ja sukunimi), säilytetään tuen saajalla itsellään alueiden kehittämisen ja Euroopan unionin alue- ja rakennepolitiikan hankkeiden rahoittamisesta annetun lain (757/2021) 25 ja 46 §:n sekä tukipäätöksen ehtojen mukaisesti.

Tehtävänkuvauksen tietojen sisällöstä vastaava esihenkilö

Etunimi	Sukunimi	Asema organisaatiossa
Virve	Ristolainen	tehtäväaluepäällikkö

Tosiasiallisesti aiheutuneet palkkakustannukset: osa-aikaiset

1. Tehtävänimike	Projektipäällikkö
Työaika	Osa-aikainen
Arvioitu aloituspäivä	1.4.2026
Arvioitu lopetuspäivä	29.12.2028
Hanketyökuukaudet	33
Kuukausittainen työaikaosuus %	50

Työntekijän pääasialliset tehtävät hankkeessa

- Vastaa hankkeen kokonaiskoordinaatiosta ja etenemisestä suunnitelman mukaisesti.
- Osallistuu aktiivisesti työpakettien suunnitteluun ja toteutukseen, erityisesti viestinnän ja saavutettavuuden kehittämisen osalta.
- Kehittää ja testaa yhdessä asiantuntijoiden kanssa toimintamalleja, jotka parantavat vieraskielisten asiakkaiden palveluihin pääsyä.
- Osallistuu viestintämateriaalien sisällöntuotantoon ja saavutettavuuden arviointiin.
- Varmistaa, että hankkeen toimenpiteet ovat kulttuurisesti ja kielellisesti tarkoituksenmukaisia kohderyhmälle.
- Yhteistyö hyvinvointialueen, järjestöjen ja muiden sidosryhmien kanssa.
- Seuraa ja raportoi hankkeen tavoitteiden toteutumista ja vaikutuksia.
- Valmistelee hankkeen väli- ja loppuraportit sekä osallistuu arviointiin.

	2026	2027	2028	Yhteensä
Palkkakustannukset	47 685	65 170	66 799	179 654
Työaikaosuuden mukainen palkka	23 843	32 585	33 400	89 828
Palkan sivukulut (26,44 %)	6 304	8 615	8 831	23 750
Työaikaosuuden mukainen palkka yhteensä (sis.sivukulut)	30 147	41 200	42 231	113 578

Palkkakustannusten tarpeellisuuden perustelut

Projektipäällikkö ei toimi pelkästään hallinnollisessa roolissa, vaan osallistuu aktiivisesti hankkeen sisällölliseen toteutukseen. Hänellä on keskeinen rooli viestinnän ja palvelumallien kehittämisessä, mikä vastaa rahoittajan vaatimusta sisällöllisestä osallistumisesta.

Palkkakustannusten kohtuullisuuden osoittaminen

Palkkataso perustuu hyvinvointialueen voimassa olevaan palkkaluokitukseen ja vastaa projektipäällikön tehtävän vaativuutta. Työaika on 50 %, ja tehtävä sisältää sekä hankkeen koordinoitua sisällöllistä kehittämistyötä, kuten viestinnän ja saavutettavuuden kehittämistä, asiakaslähtöisten toimintamallien suunnittelua ja arviointia. Palkkakustannukset ovat linjassa vastaavien tehtävien kanssa julkisella sektorilla.

Henkilön vuotuinen työaikaosuus (%)

50

Tietojen oikeaksi vakuuttaminen

Tuen hakija vakuuttaa, että ilmoitetut tiedot ovat oikeat.

Aineiston säilyttäminen

Tuen hakija sitoutuu siihen, että EURA 2021 -järjestelmässä ilmoitettujen tehtäväkuvaustietojen kanssa sisällöllisesti yhtäpitävä tehtäväkuvaus, johon on sisällytetty myös kyseisen työntekijän nimitiedot (etu- ja sukunimi), säilytetään tuen saajalla itsellään alueiden kehittämisen ja Euroopan unionin alue- ja rakennepoliittikan hankkeiden rahoittamisesta annetun lain (757/2021) 25 ja 46 §:n sekä tukipäätöksen ehtojen mukaisesti.

Tehtäväkuvauksen tietojen sisällöstä vastaava esihenkilö

Etunimi	Sukunimi	Asema organisaatiossa
Virve	Ristolainen	tehtäväaluepäällikkö

Palkkakustannusten yhteenveto

	2026	2027	2028	Yhteensä
Kokoaikaiset (2 kpl)	39 594	121 746	124 792	286 132
Osa-aikaiset (1 kpl)	30 147	41 200	42 231	113 578
Palkkakustannukset yhteensä	69 741	162 946	167 023	399 710

2 Tulot**3 Nettokustannusten yhteenveto**

	2026	2027	2028	Yhteensä
Nettokustannukset yhteensä	97 637	228 124	233 832	559 593

Rahoitussuunnitelma

1 Haettava EU- ja valtion rahoitus

	2026	2027	2028	Yhteensä	Osuus
EU- ja valtion rahoitus kehittäminen	73 225	171 094	175 372	419 691	75,00 %

2 Omarahoitus

	2026	2027	2028	Yhteensä	Osuus
Omarahoitus	24 412	57 030	58 460	139 902	25,00 %

3 Ulkoinen kunta-, muu julkinen ja yksityinen rahoitus**Rahoituksen yhteenveto**

	2026	2027	2028	Yhteensä	Osuus
Haettava EU- ja valtion rahoitus	73 225	171 094	175 372	419 691	75,00 %
Kuntarahoitus	0	0	0	0	0 %
Muu julkinen rahoitus	24 412	57 030	58 460	139 902	25,00 %
Yksityinen rahoitus	0	0	0	0	0 %
Rahoitus yhteensä	97 637	228 124	233 832	559 593	100,00 %
Julkinen rahoitus yhteensä	97 637	228 124	233 832	559 593	100,00 %
Julkinen tuki yhteensä	73 225	171 094	175 372	419 691	75,00 %

De minimis -tuki-ilmoitus

Harjoittaako hankkeen hakija hankkeessa taloudellista toimintaa, jossa on kyse tavaroiden tai palvelujen tarjoamisesta tietyillä markkinoilla?

Ei

Osallistuuko hankkeen toimenpiteisiin hyödynsaajina taloudellista toimintaa harjoittavia yksiköitä?

Ei