



Euroopan unionin
osarahoittama

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

Euroopan sosiaalirahasto plus (ESR+)



Elinvoimakeskus

Hankehakemus

8.6.2026

Dnro: EURA 2021/211683/09
02 01 01/2025/HÄMELY

Tunnistetiedot

Hakemusnumero
211683

Tila
Saapunut

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

Hakuilmoituksen tunnus
HÄMELY-139

1 Rahoittava viranomainen

Kaakkois-Suomen elinvoimakeskus

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
0408422249

2.1 Hankkeen yhteyshenkilö

Etunimi

Sari

Sähköposti

sari.ojamo@vakehyva.fi

Sukunimi

Ojamo

Puhelinnumero

0408422249

Asema hakijaorganisaatiossa

erityisasiantuntija

3 Hankkeen perustiedot

Hankkeen julkinen nimi

Kielisilta palveluihin -hanke

Alkamispäivämäärä

1.9.2026

Päättymispäivämäärä

31.3.2029

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

Kielisilta palveluihin -hankkeen tavoitteena on parantaa vieraskielisten työikäisten ja ikääntyneiden asukkaiden yhdenvertaista pääsyä sosiaali- ja terveystalouteen Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella (VAKE), joka on Suomen monikulttuurisin hyvinvointialue. Alueella lähes kolmannes asukkaista puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia, ja vieraskielisten määrä kasvaa nopeasti. Hankkeen taustalla on tunnistettu palvelujen saavutettavuuden ja käytettävyyden haasteet, jotka liittyvät muun muassa tiedon puutteeseen, kieli- ja kulttuurierojen aiheuttamiin esteisiin sekä digitaalisten palvelujen käytön vaikeuksiin. Hankkeessa kehitetään ja vakiinnutetaan toimintamalleja, jotka lisäävät vieraskielisten tietoisuutta palveluista ja helpottavat asiointia. Tavoitteena on, että vuoden 2029 maaliskuuhun mennessä tavoitetaan merkittävä osa alueen vieraskielisistä työikäisistä ja ikääntyneistä selkosuomenkielisen, monikielisen ja kulttuurisesti saavutettavan viestinnän keinoin. Lisäksi kehitetään ja pilotoidaan asiakasohjauksen ja ajanvarauksen käytäntöjä, jotka huomioivat kieli- ja kulttuurierot sekä vahvistavat henkilöstön osaamista kulttuurisensitiivisessä asiakastyössä. Hankkeen aikana tuotetaan monikielistä viestintämateriaalia ja järjestetään info- ja keskustelutilaisuuksia yhteistyössä järjestöjen ja yhteisöjen kanssa. Asiakasraadin perustamisen ja osallistamisen kautta palvelujen kehittämiseen tuodaan mukaan kohderyhmän näkökulma. Uusia toimintamalleja pilotoidaan terveysasemilla ja suun terveydenhuollossa, ja henkilöstölle tarjotaan koulutusta monikielisestä ja kulttuurisensitiivisestä asiakastyöstä. Tulokset jäävät pysyviksi osaksi hyvinvointialueen palvelurakennetta, ja viestintämateriaali sekä toimintamallit ovat jatkossa kaikkien alueen toimijoiden hyödynnettävissä ja skaalattavissa myös muiden hyvinvointialueiden käyttöön. Asiakasraadin toiminta jatkuu hankkeen jälkeen osana hyvinvointialueen ja kaupunkien asiakasosallisuuden rakenteita. Hankkeen erityisiä painopisteitä ovat syrjimättömyys, yhdenvertaisuus ja sukupuolten tasa-arvo. Toimenpiteissä huomioidaan eri kieli- ja kulttuuriryhmien sekä sukupuolten tarpeet,

ja vaikutuksia arvioidaan systemaattisesti. Hanke tukee myös ekologista ja taloudellista kestävyyttä suosimalla digitaalisia ratkaisuja, resurssiviisasta toimintaa ja ympäristöystävällisiä käytäntöjä.

Hankkeen nimi englannin kielellä

Language Bridge to Services

Hankkeen julkinen tiivistelmä englannin kielellä

The aim of the project "Language Bridge to Services" is to improve equal access to social and health services for working-age and elderly residents with foreign backgrounds in the wellbeing services county of Vantaa and Kerava, the most multicultural region in Finland. Almost a third of the area's population speaks a language other than Finnish or Swedish as their mother tongue, and the number of foreign-language speakers is growing rapidly. The project addresses challenges related to the accessibility and usability of services, such as lack of information, language and cultural barriers, and difficulties in using digital services.

The project develops and establishes new operating models that increase awareness of services among foreign-language speakers and facilitate their access to services. By March 2029, the goal is to reach a significant share of the area's working-age and elderly foreign-language population through plain Finnish, multilingual and culturally accessible communication. In addition, the project develops and pilots practices for customer guidance and appointment booking that take language and cultural differences into account and strengthen staff competence in culturally sensitive customer work.

During the project, multilingual communication materials are produced and information and discussion events are organized in cooperation with organizations and communities. By establishing and involving a customer advisory board, the perspectives of the target group are brought into service development. New operating models are piloted in health centers and dental care, and staff receive training in multilingual and culturally sensitive customer service. The results will become a permanent part of the wellbeing services county's service structure, and the communication materials and models will be available for use by all local actors and can be scaled for other regions as well. The customer advisory board will continue its work after the project as part of the structures for client participation in the wellbeing services county and cities. The project places special emphasis on non-discrimination, equality and gender equality. The needs of different language and cultural groups as well as genders are taken into account in all activities, and the impacts are systematically assessed. The project also supports ecological and economic sustainability by favoring digital solutions, resource-wise operations and environmentally friendly practices.

3.3 Maantieteellinen kohdealue

Onko hankkeen toiminta valtakunnallista?

Kyllä

Hankkeen toteutuspaikka

Postiosoite	Postinumero	Postitoimipaikka

4 Hanketiedot

4.1 Hankkeen kohderyhmä, tarve ja tavoitteet

Mitkä ovat hankkeen varsinaiset kohderyhmät?

Vieraskieliset työikäiset ja ikääntyneet Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asukkaat sekä terveydenhuollon palvelujen ammattilaiset.

Mitkä ovat hankkeen välilliset kohderyhmät?

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

Minkä tarpeen tai ongelman hanke ratkaisee?

Hanke vastaa vieraskielisten asiakkaiden sosiaali- ja terveyspalvelujen saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden haasteisiin Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella (VAKE), joka on Suomen monikulttuurisin alue. Lähes kolmannes 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 sukupuolella 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. Kokemusasiantuntijoiden 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 asioinnin 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, kokemusasiantuntijat ja monikieliset ammattilaiset kehittämään pysyviä ratkaisuja, jotka jäävät elämään hankkeen päätyttyä. Hanke

tukee myös hyvinvointialueen strategisia tavoitteita väestön monimuotoisuuden huomioimisessa ja palvelujen kehittämisessä tulevaisuuden tarpeisiin.

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

Hankkeen valmistelua varten perustettiin hyvinvointialuetasoinen työryhmä, jossa oli mukana asiantuntijoita monipuolisesti hyvinvointialueen eri palvelusektoreilta, kuten kielipalveluista, aikuissosiaalityöstä, vanhusten palveluista, terveysasemapalveluista, suun terveydenhuollon palveluista, tietohallinnosta, viestinnästä sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (HYTE) -tiimistä. Työryhmän yhteistyö laajeni Vantaan kaupungin kotouttamisen ja työllisyyden ja Keravan kaupungin ohjaus- ja neuvontapalveluiden asiantuntijoihin sekä Vantaan seurakuntayhtymän, Keravan seurakunnan, NiceHearts ry ammattilaisiin, mikä mahdollisti hankkeen monialaisen valmistelun ja kohderyhmien tarpeiden tunnistamisen. Lisäksi hankkeen valmistelun aikana, tehtiin yhteistyötä Suomen pakolaisavun hankevalmistelun kanssa ja suunniteltiin hankekokonaisuuksia tukemaan toisiaan. 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. Monikielisyystyötä 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 VAKEhyvä – 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 VAKEhyvä-hankkeessa tarjoamalla valituilla terveysasemilla tukea digitaalisten palveluiden käyttöön. Kokemuksen perusteella vieraskielisiin asukkaisiin 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 vieraskielisten asiakkaiden palveluiden parantamisessa hyvinvointialueella on tekoälyavusteisen tulkkauksen pilotoinnin käynnistyminen lokakuusta 2025, yhteistyössä tulkkaukspalvelutoimittajan 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.

Hakemuksen termistöstä:

Tässä hakemuksessa termillä "toimintatavat" kuvaavat konkreettisia käytäntöjä ja toimintamenetelmiä, jotka muodostavat osan laajempaa toimintamallia. Toimintatapoja sovelletaan esimerkiksi asiakasohjaukseen, viestintään tai ajanvaraukseen, ja ne ovat yksittäisiä ratkaisuja tai prosesseja, joita voidaan kehittää, pilotoida ja ottaa käyttöön osana toimintamallin rakentamista.

"Toimintamalli" kuvaa jäsennehtyä ja dokumentoitua kokonaisuutta siitä, kuinka tietty prosessi tai palvelu toteutetaan. Toimintamalli sisältää periaatteet, vaiheet ja keskeiset käytännöt, joiden avulla voidaan saavuttaa asetetut tavoitteet. Toimintamalli on toistettavissa, ja sen käyttöönotto voidaan laajentaa organisaation sisällä tai siirtää muiden toimijoiden hyödynnettäväksi.

Mitkä ovat hankkeen tavoitteet?

Työpaketti 1: Tietoa palveluista – vieraskielisten työikäisten ja ikääntyneiden tavoittaminen
Tavoite: Maaliskuun 2029 loppuun mennessä tavoitetaan 1200 vieraskielistä työikäistä ja ikääntynyttä asukasta jalkautumalla kohderyhmän omiin tilaisuuksiin. Selkosuomenkielisen, monikielisen ja kulttuurisesti saavutettavan viestinnän keinoin lisätään kohderyhmän tietoisuutta sosiaali- ja terveyspalveluista sekä palveluihin hakeutumisesta.

Työpaketti 2: Palveluihin pääsy – saavutettavuuden parantaminen vieraskielisille asiakkaille
Tavoite: Maaliskuun 2029 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 -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 terveysasemapaalveluihin 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 toimintatapoja, 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 ja niistä muodostetaan toimintamalli, joka on skaalattavissa ja otettavissa käyttöön myös muilla hyvinvointialueilla. Henkilöstölle tarjotaan koulutusta kulttuurisensitiivisestä asiakastyöstä ja monikielisestä viestinnästä, mikä vahvistaa osaamista ja yhdenvertaista palvelua. Asiakkaiden näkökulma tuodaan kehittämistyön kaikkiin vaiheisiin mukaan asiakasraadin, kokemusasiantuntijoiden ja palautteenkeruun avulla, jolloin toimintamalli 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 kehittämiskokonaisuuksia, 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.

Tämän 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
Maaliskuun 2029 loppuun mennessä tavoitetaan 1200 vieraskielistä työikäistä ja ikääntynyttä asukasta jalkautumalla kohderyhmän omiin tilaisuuksiin. Selkosuomenkielisen, monikielisen ja kulttuurisesti saavutettavan viestinnän keinoin lisätään kohderyhmän tietoisuutta sosiaali- ja terveyspalveluista sekä palveluihin hakeutumisesta.

Konkreettiset toimenpiteet:

1. Monikieliset lapsiperheet palveluihin - toimintamallin skaalaaminen uusille kohderyhmille
Syyskuu 2026 - helmikuu 2027

Vastuuhenkilö: Kehittäjäasiantuntija 1 (Projektipäällikkö syys-lokakuu 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 pysyvästi käyttöön.

2. Monikielisen ja kulttuurisesti saavutettavan viestinnän tuottaminen

Tammi-joulukuu 2027

Vastuuhenkilö: Kehittäjäasiantuntija 1

- Hyödynnetään ensimmäisen toimenpiteen mukautettua materiaalia ja tuotetaan vieraskielisten asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa uutta viestintämateriaalia työikäisille ja ikääntyneille selkosuomeksi sekä vähintään viidellä yleisimmällä vieraskielellä (esim. arabia, somali, venäjä, englanti, kurdi).
- Kohderyhmän edustajat osallistuvat materiaalin suunnitteluun ja kehittämiseen palautteen, asiakasraadin ja kokemusasiantuntijoiden avulla.
- Viestinnässä ja asiakasohjauksessa hyödynnetään selkokieltä ja visuaalisia elementtejä, kuten infografiikkaa ja videoita.
- Kaikki tuotettu materiaali dokumentoidaan selkeästi, jotta se on käytettävissä myös hankkeen päättyttyä.

3. Kohderyhmien tavoittaminen

Maaliskuu 2027 - helmikuu 2029

Vastuuhenkilö: Kehittäjäasiantuntija 1

- Järjestetään info- ja keskustelutilaisuuksia yhteistyössä kokemusasiantuntijoiden, Vantaan kaupungin, Keravan kaupungin ja VAKEn ammattilaisten sekä järjestöjen, seurakuntien ja muiden yhteisöjen kanssa (Tilaisuuksia pyritään järjestämään vuosien 2027-2029 välisenä aikana yhteensä n. 80 kertaa).
- Viedään viestintä sinne, missä kohderyhmät jo ovat: uskonnolliset yhteisöt, valmiit ryhmät, jotka ovat vieraskielisille tuttuja ja turvallisia tapaamispaikkoja. Kohderyhmän tavoittamiseksi tehdään yhteistyötä Suomen Pakolaisapu ry:n palvelulähettiläät -hankkeen kanssa.
- Hyödynnetään digitaalisia kanavia (esim. Facebook, LinkedIn, Instagram, Bluesky ja 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 ja missä vieraskielisille asiakkaille suunnattu viestintä toteutetaan hankkeen päättymisen jälkeen.

4. Seuranta ja arviointi

Helmikuu 2027 - maaliskuu 2029

Vastuuhenkilö: Projektipäällikkö

- Hankkeen aikana arvioidaan sukupuolivaikutuksia ja seurataan, miten eri sukupuolet hyötyvät toimenpiteistä.
- Verkkosivujen ja materiaalien käyttöä sekä sosiaalisen median tavoittavuutta seurataan eri kieliryhmissä.
- Tietoisuuden ja palveluihin hakeutumisen muutosta arvioidaan palautekyselyillä eri kohtaamispaikoissa ja kanavissa, huomioiden kieliryhmät ja sukupuolet.
- Tulokset raportoidaan kvartaaleittain ja toimenpiteitä kehitetään palautteen perusteella.
- Arvioidaan käytäntöjen juurtumista palvelutuotantoon ja kerätään palautetta niiden toimivuudesta.
- Nimetään vastuuhenkilöt materiaalien ylläpidolle ja jalkautumisen koordinoinnille.

Työpaketti 2: Palveluihin pääsy– saavutettavuuden parantaminen vieraskielisille asiakkaille

Tavoite: Maaliskuun 2029 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

Marraskuu 2026 - helmikuu 2027

Vastuuhenkilö: Kehittäjäasiantuntija 2

- Analysoidaan nykyiset asiakasohjauksen ja ajanvarauksen käytännöt ja tunnistetaan kehittämistarpeet.

- Kerätään palautetta vieraskielisiltä asiakkailta, henkilöstöltä ja sidosryhmiltä (mm. Vantaan kaupungin ja Keravan kaupungin asiakasohjaajilta ja kotouttamispalveluiden asiantuntijoilta, VAKEn henkilöstöltä, järjestöiltä, tulkeilta).
- Suunnitellaan uudet toimintatavat yhteistyössä asiakasraadin ja ammattilaisten kanssa, huomioiden kieli- ja kulttuurierot.

2. Vieraskielisten asiakasraadin perustaminen ja toiminnan vakiinnuttaminen

Maaliskuu 2027 - maaliskuu 2029

Vastuuhenkilö: Kehittäjäasiantuntija 2

- Perustetaan asiakasraati yhteistyössä Vantaan ja Keravan kaupunkien kanssa, valitaan eri kieli- ja kulttuuritaustoista sekä sukupuolten tasa-arvo huomioiden työikäisiä ja ikääntyneitä asiakkaita (hyödynnetään asiakasraadin perustamisessa Uudenmaan ELY-keskuksen Asiakasraadit kehitystyön apuna -opasta).
- Järjestetään asiakasraadin työpajoja ja kuulemistilaisuuksia, joissa kartoitetaan palveluihin pääsyn haasteet ja kehitystarpeet (6-8 tapaamista vuodessa).
- Pilotoidaan uusia toimintatapoja yhteistyössä asiakasraadin, kaupunkien ja hyvinvointialueen ammattilaisten kanssa.
- Asiakasraadin toiminta vakiinnutetaan osaksi pysyviä kaupunkien ja hyvinvointialueen osallistumis- ja kehittämisprosesseja vastuuhenkilöiden nimeämisellä (4-6 tapaamista vuodessa).

3. Pilotointi

Huhti - marraskuu 2027

Vastuuhenkilö: Kehittäjäasiantuntija 2

- Valitaan 1–2 terveysasemaa ja 1 omatiimi suun terveydenhuollosta pilotointikohteiksi.
- Koulutetaan ja perehdytetään pilotointikohteiden ja kumppaneiden ammattilaiset valitun toimintamallin toteuttamiseen ja asiakkaiden kulttuurisensitiiviseen kohtaamiseen (4–6 koulutusta)
- Otetaan käyttöön suunnitellut toimintatavat (esim. monikielinen ajanvaraus, kulttuuritulkit, selkokielen ohjaus, viranomaislinja, sote-ammattilaisen jalkautuminen kaupunkien neuvontapalveluihin).
- Tarjotaan tukea ja materiaalia pilotoiville ammattilaisille pilotoinnin aikana
- Seurataan ja arvioidaan pilotin etenemistä ja kerätään asiakas- ja henkilöstöpalautetta.
- Toimintamallia kehitetään saadun palautteen pohjalta, arvioidaan laajentamisen mahdollisuudet sekä dokumentoidaan opit ja suositukset ennen laajempaa käyttöönottoa.

4. Henkilöstön koulutus

Maaliskuu 2027 - tammikuu 2028

Vastuuhenkilö: Kehittäjäasiantuntija 2

- Laaditaan ja testataan verkkokoulutus uudesta toimintamallista pilotoinnin oppien pohjalta, kerätään palautetta sekä kehitetään koulutusta edelleen (1 verkkokoulutusmoduuli + 2–3 webinaaria)
- Koulutus integroidaan hyvinvointialueen perehdytysohjelmaan ja tuetaan kumppaneita sen käyttöönotossa.

5. Toimintamallin vakiinnuttaminen

Helmikuu 2028 - maaliskuu 2029

Vastuuhenkilöt: Kehittäjäasiantuntija 2, projektipäällikkö

- Vastuuhenkilöt nimetään ja pysyvät rakenteet toimintamallin ylläpitoon määritellään.
- Toimintamalli ja koulutus sisällytetään pysyviin ohjeisiin ja perehdytysohjelmiin.
- Yksiköille ja henkilöstölle tarjotaan tukea käyttöönotossa ja ylläpidossa.
- Toimintamallin käyttöä seurataan ja kehitetään kerätyn palautteen pohjalta.
- Asiakasraadin jatkuvuus ja kytkeytyminen kehittämisprosesseihin varmistetaan.

6. Seuranta ja raportointi

Toukokuu 2027 - maaliskuu 2029

Vastuuhenkilö: Projektipäällikkö

- Määritellään mittarit (esim. vieraskielisten asiakkaiden määrä, asiakastytytyväisyys, henkilöstön osaaminen).
- Seurataan mallin vaikutuksia ja raportoidaan vuosittain hankkeen edistymisestä.

- Valmistellaan loppuraportti maaliskuu 2029 loppuun mennessä.

Hankkeen resurssisuunnitelma: hankkeen toteutuksessa toimii projektipäällikkö (20 % 1.9.-31.12.2026, 50 % työpanos 1.1.2027–31.3.2029) sekä kaksi kehittäjäasiantuntijaa (100 % työpanos 1.11.2026–31.3.2029). Projektipäällikkö vastaa hankehallinnosta, ohjausryhmästä, sidosryhmäyhteistyöstä, hankkeen käynnistämisestä ja työpaketin 1 toteutuksesta alussa, sekä ohjaa kehittäjäasiantuntijoiden työtä. Kehittäjäasiantuntijoilla on omat työpakettivastuut, ja he työskentelevät tiiviisti viestinnän, koulutusten ja asiakasraadin tehtävissä. Vaikka kehittäjäasiantuntijoilla on määritelty omat työpakettivastuut, toimivat he työparina ja osallistuvat molempien työpakettien tehtävien toteutukseen.

Flat rate -osuutta hyödynnetään erityisesti hankkeen viestintään ja osallistamiseen liittyviin palveluostoihin. Tällä katetaan muun muassa monikieliset käännökset, kulttuurinen tarkistus, graafinen suunnittelu, videotuotanto sekä digitaalinen julkaisu, varmistaen kulttuurinen ja kielellinen saavutettavuus sekä sukupuolisensitiivisyys ja intersektionaalisuus. Lisäksi Flat rate -osuutta käytetään kokemusasiantuntijoiden osallistamiseen (asiakasraati, infotilaisuudet ja koulutukset) sekä koulutusten toteuttamiseen, mukaan lukien kouluttajien työ, materiaalit, tarjoilut sekä verkkokoulutuksen rakentaminen ja siihen liittyvä tuki.

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 VAKEn sote-palveluista lisääntyy.
- Monikielinen ja kulttuurisesti saavutettava viestintämateriaali tuotetaan ja jalkautetaan.
- Monikieliset lapsiperheet palveluihin-toimintamalli skaalataan koskemaan työikäisiä ja ikääntyneitä vieraskielisiä alueen asukkaita.
- Vähintään 1200 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 VAKEn perusterveydenhuollon prosesseja.
- Asiakasraadin toiminta jatkuu hankkeen päättymisen jälkeen osana Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sekä kaupunkien asiakasosallisuutta. Raadilta kerätään jatkossakin palautetta ja kehittämisohdotuksia 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 radin toiminnasta

Tulosten määrällinen mittaaminen

- Tavoitettujen vieraskielisten määrä (1200 henkilöä hankkeen aikana, noin 400 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 lukumäärä, radin jäsenten vaihtuvuuden määrä, asiakasraadin kautta kehitettyjen ja käyttöön otettujen toimintatapojen lukumäärä.

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 kaksikielisen ja monikielisyysryhmä seuraa selkosuomen sekä monikielisen ja kulttuurisen viestintämateriaalin tuotannon säilymistä sekä valvoo, että kieli- ja kulttuurierot huomioivat asiakasohjauksen ja ajanvarauksen toimintatavat jatkavat skaalautumista koko hyvinvointialueitasoisiksi.

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. Toimintamalli juurtuu osaksi VAKEn 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 maaliskuussa 2029)
- 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. Toimintamallin juurruttaminen osaksi pysyvää palvelurakennetta
Hankkeessa kehitetyt asiakasohjauksen ja ajanvarauksen toimintatavat otetaan käyttöön osana VAKEn perusterveydenhuollon asiakkaaksitulon prosesseja. Toimintamalli 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 ja hyödynnetään osana alueellista viestintää.
3. Henkilöstön osaamisen vahvistaminen ja jakaminen
Koulutettu henkilöstö toimii osaamisen jakajina muille työntekijöille. Koulutussisältöjä hyödynnetään jatkossa osana VAKEn henkilöstökoulutusta ja perehdytystä.
4. Asiakasraadin toiminnan jatkaminen

Hankkeessa perustettu vieraskielisten asiakasraati jatkaa toimintaansa osana VAKEn ja kaupunkien asiakasosallisuuden rakenteita. Raadilta kerätään jatkossakin palautetta ja kehittämisehdotuksia 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. Lisäksi tuloksia levitetään Kumppanina kotoutumista -hankkeen osallisuuden sisältöalueen kautta. 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. omarahoitussuus)?

Hankkeen omarahoitussuus katetaan itse. Organisaatiossamme teemme hakuihin osallistumisista viranhaltijapäätöksen, jolla vahvistamme myös omarahoitussuuden 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?

Kyllä

Hanke 1

Mahdollinen hakemusnumero, hankekoodi tai diaarinumero

212286

Hankkeen nimi

Palvelulähettiläät - Silta yhteisöjen ja palvelujen välillä

Miten tämä liittyy nyt haussa olevaan hankkeeseen?

Mikäli molemmat hankkeen menestyvät nyt käynnissä olevassa ESR+ hankehaussa, Kielisilta palveluihin -hanke ja Suomen Pakolaisapu ry Palvelulähettiläät-hanke tukevat toisiaan sekä tavoitteiden että toimenpiteiden tasolla. Molemmat hankkeet pyrkivät parantamaan vieraskielisten asukkaiden sosiaali- ja terveystalvveluiden saavutettavuutta sekä vahvistamaan osallisuutta ja yhdenvertaisuutta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella.

Käytännössä yhteistyö toteutuu siten, että Palvelulähettiläät-hankkeen kouluttamat palvelulähettiläät hyödyntävät Kielisilta-hankkeen tuottamaa monikielistä ja kulttuurisesti saavutettavaa viestintämateriaalia omassa työssään ja jakavat tietoa yhteisöissään.

Lisäksi hankkeet järjestävät yhteisiä työpajoja ja luottamusfoorumia, joissa kehitetään palveluita yhdessä kohderyhmien kanssa ja jaetaan asiakasymmärrystä. Näin hankkeet täydentävät toisiaan: Kielisilta palveluihin -hanke tuottaa sisältöjä ja toimintamalleja, joita Palvelulähettiläät-hanke jalkauttaa ja vie suoraan kohderyhmien arkeen. Yhteistyö mahdollistaa laajemman vaikuttavuuden, tehokkaamman resurssien käytön ja pysyvämpien toimintamallien juurruttamisen hyvinvointialueen palveluihin.

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 terveystalvveluiden saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden kehittämisen näkökulmasta. Aiemmassa Suomen kestävän kasvun -ohjelman VAKEhyva – 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,

syrijimmättömyyttä 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 tulkkaukselta tarvitsevien asiakkaiden palvelujen kehittäminen – perustuu tunnistettuihin tarpeisiin, joihin hakijalla on asiantuntemusta sekä käytännön kokemusta. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen Tutkimus-, koulutus-, kehittämis- ja innovaatioyksikkö (TKKI) vastaa ulkopuolista rahoitusta saavien hankkeiden kokonaisvaltaisesta seurannasta. Yksikkö varmistaa hankkeiden etenemisen rahoituspäätöksen, hankesuunnitelman ja rahoittajan ehtojen mukaisesti sekä tukee projektipäällikköä hankkeen johtamisessa, raportoinnissa ja talouden seurannassa. TKKI-yksikön kautta varmistetaan myös, että hankkeissa noudatetaan organisaation yhtenäisiä toimintamalleja, sisäisen valvonnan periaatteita sekä rahoittajan edellyttämiä käytäntöjä.

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, että 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 koordinaatorakenteet 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. Asiakasraatiin osallistujien rekrytoiminen ja sitouttaminen: Kohderyhmän edustajien rekrytointi asiakasraatiin voi olla haastavaa, mikä voi heikentää kohderyhmän näkökulmien riittävää edustavuutta hankkeen toteutuksessa.
3. Monikielisen viestinnän ja tulkkauksen järjestäminen: Monikielisen tiedon tuottaminen ja tulkkauksien saatavuus voivat olla rajallisia, mikä voi hidastaa hankkeen etenemistä.
4. Asenteelliset esteet palvelujen kehittämisessä: Palvelujen kehittämisessä voi esiintyä näkemyksiä, jotka kyseenalaistavat vieraskielisten asiakkaiden erityistarpeiden huomioimisen, mikä voi hidastaa muutosten juurruttamista.
5. Vähäinen ja varovainen asiakaspalaute vieraskielisiltä: Vieraskielisiltä asiakkailta saadaan vähän palautetta ja lisäksi palautteen antamiseen voi liittyä kynnystä tai varovaisuutta, jolloin esitetty palaute ei ole kaikilta osin avointa tai kriittistä. Tämä voi vaikeuttaa hankkeen vaikutusten arviointia.
6. 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 tiivistä yhteistyötä paikallisten järjestöjen, yhteisöjen ja kulttuuritoimijoiden kanssa sekä Palvelulähettiläät-hankkeen kanssa. Hyödynnetään olemassa olevia viestinnän prosesseja ja valmiita verkostoja sekä yhteystietolistoja vieraskielisen väestön tavoittamiseksi. Käytetään kokemusasiantuntijoita ja yhteisöviestintää tavoittamisen tukena.
2. Asiakasraatiin osallistujien rekrytoiminen ja sitouttaminen: Hyödynnetään kumppaniverkostoja, kuten järjestöjä ja Palvelulähettiläät-hanketta, asiakasraadin jäsenten tavoittamisessa. Tarjotaan osallistumisen tueksi matalan kynnyksen ja joustavia

osallistumismuotoja sekä varmistetaan viestinnän saavutettavuus ja luottamuksellinen osallistumisympäristö.

3. 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. Tehdään tulkkien varaukset mahdollisimman hyvissä ajoin ja pyritään hyödyntämään samoja tulkkeja useammissa tilaisuuksissa. Hankkeen budjetista on pyritty varaamaan riittävä budjetti käännös- ja tulkkauspalveluihin. Hyödynnetään VAKEn viestinnän asiantuntemusta ja tehdään hankinnat VAKEn sopimustoimittajilta.

4. Asenteelliset esteet palvelujen kehittämisessä: Asenteellisten esteiden vähentämiseksi hankkeessa järjestetään osallistavia työpajoja ja keskustelutilaisuuksia henkilöstölle, hyödynnetään kokemusasiantuntijoiden tarinoita koulutuksessa, sekä otetaan henkilöstö mukaan toimintamallien kehittämiseen ja pilotointiin. Lisäksi seurataan henkilöstön asenteiden ja osaamisen kehittymistä säännöllisesti ja tehdään tarvittaessa lisätoimenpiteitä palautteen perusteella.

5. Vähäinen ja varovainen asiakaspalautte vieraskielisiltä: Kehitetään palautteen keräämisen menetelmiä siten, että ne tukevat sekä palautteen määrää että avoimuutta. Hyödynnetään monikielisiä ja anonyymejä kyselyjä sekä yhteisötilaisuuksia, joissa palautetta voidaan antaa suullisesti tai tulkin avulla. Kiinnitetään erityistä huomiota luottamuksellisen ja turvallisen ilmapiirin rakentamiseen sekä palautteenannon tapoihin, jotka rohkaisevat avoimeen ja rehelliseen palautteeseen.

6. Resurssien riittävyys ja aikataulun hallinta: Hankkeelle on laadittu realistinen aikataulu ja budjetti, jotka perustuvat aiempien hankkeiden kokemuksiin sekä tunnistettuihin resurssi- ja osaamistarpeisiin. Hankkeen etenemistä seurataan säännöllisesti, ja toimenpiteitä priorisoidaan tarvittaessa, jotta resurssit riittävät suunniteltuihin tehtäviin ja aikataulu pitää. Mahdollisiin muutoksiin reagoidaan nopeasti, ja tarvittaessa tehdään tarkennuksia aikatauluun, budjettiin tai toimenpiteiden laajuuteen. Näin varmistetaan, että hanke etenee suunnitellusti ja tavoitteet saavutetaan käytettävissä olevilla resursseilla.

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. Hankerahoituksen varmistuttua hankkeen kumppaneiden kanssa laaditaan varsinainen yhteistyösopimus. Hankkeen muut kumppanit ja sidosryhmät (mm. Vantaan seurakuntayhtymä, Keravan seurakunta, NiceHearts ry, Suomen Pakolaisapu ry) on otettu 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: Avainhenkilöiden vaihtuvuus voi vaikuttaa hankkeen jatkuvuuteen ja osaamisen säilymiseen. Kaupunkien ja järjestöjen henkilöstöresurssit voivat olla rajallisia.
2. Eri organisaatioiden toimintakulttuurien ja käytäntöjen yhteensovittaminen: Kaupunkien ja järjestöjen toimintatavat, päätöksentekoprosessit ja aikataulut voivat erota toisistaan, mikä voi aiheuttaa viivästyksiä tai ristiriitoja.
3. Tietosuojan 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: Hankkeen toteutuksessa huomioidaan kumppaniorganisaatioiden prosessit ja aikataulut hyödyntämällä tätä hankehakemusta yhteisenä ja sitovana suunnitelmana. Yhteistyötä ohjataan selkeällä yhteistyösopimuksella, ja toimintaa koordinoidaan säännöllisillä yhteisillä tapaamisilla, joissa varmistetaan tiedonkulku ja sovitaan tarvittavista käytännöistä. Näin varmistetaan, että eri organisaatioiden toimintatavat ja päätöksentekoprosessit tukevat hankkeen tavoitteiden saavuttamista ilman erillistä toimintasuunnitelmaa.
3. Tietosuojan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät käytännöt: Hankkeen tietosuojasta ja tietoturvasta hankkeen kumppaniorganisaatioiden välillä sovitaan yhteistyösopimuksella. Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (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

1. Hankkeen omistaja VAKEsta Anna Peitola, terveysasemapalveluiden palvelualuejohtaja
- Toimii ohjausryhmän puheenjohtajana ja vastaa ohjausryhmän toiminnasta.
2. Hankkeen projektipäällikkö
- Vastaa hankkeen operatiivisesta toteutuksesta ja raportoinnista ohjausryhmälle
3. Rahoittajan edustaja
4. Koordinaatiohankkeen edustaja
5. Vantaan kaupungin edustaja
- Vantaan monikielisen neuvonnan tai työllisyys ja kansainvälisten asiakkaiden palvelujen asiantuntija
6. Keravan kaupungin edustaja
- Vastaava asiantuntija kuin Vantaalta
7. Järjestökumppanin edustaja (kun varmistuu)
- Edustaa yhteisöjen näkökulmaa ja tuo asiantuntemusta vieraskielisten tavoittamisesta
8. Hyvinvointialueen viestinnän asiantuntija
- Tukee moni- ja selkokielellisen materiaalin kehittämisessä sekä ohjaa hanketta huomioiden hyvinvointialueen käynnissä olevan viestinnän kehittämisen
9. Terveysasemapalvelujen asiantuntija
- Varmistaa, että hankkeen toimenpiteet ovat linjassa palvelujen käytännön toteutuksen kanssa
10. Suun terveydenhuollon asiantuntija

- Varmistaa, että hankkeen toimenpiteet ovat linjassa palvelujen käytännön toteutuksen kanssa
- 11. Kielipalvelujen tai tulkkauspalvelujen asiantuntija
- Tukee saavutettavuuden ja monikielisyyden kehittämistä
- 12. Kokemusasiantuntija (1-2) tai yhteisöedustajaa (vieraskielisestä taustasta)
- Tuo suoran asiakasnäkökulman ohjausryhmän keskusteluun
- 13. 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 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.

Ilmastomuutoksen aiheuttamien riskien vähentäminen

Jonkin verran myönteistä vaikutusta

Ilmastomuutoksen 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 terveystalouden 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 ilmastomuutoksen 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 asukkaiden pääsyä sosiaali- ja terveyspalveluihin. Yhteiskehittämisen kautta syntyy aineettomia ratkaisuja, kuten ohjeistuksia, viestintämateriaalia 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 kestävyyttä.

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	11	4	21
joista pitkäaikaistyöttömiä (yli 12 kk)	0	2	4	2	8
Yleissivistävässä/ ammatillisessa koulutuksessa olevat	0	4	2	0	6
Työssä olevat (ml. yrittäjät)	0	5	10	3	18
Työmarkkinoiden ulkopuolella olevat	0	6	11	10	27
Yhteensä	0	21	34	17	72
joista naisia	0	12	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	0	6	10	5	21
Keskiasteen (ISCED 3) tai keskiasteen jälkeisen (ISCED 4) koulutuksen suorittaneet	0	9	15	6	30
Korkea-asteen koulutuksen (ISCED 5-8) suorittaneet	0	4	5	5	14
Yhteensä	0	21	34	17	72
joista naisia	0	12	22	10	44

6.4 Osallistujia koskevat lyhyen aikavälin tavoitteet

	Tavoite
Osallistujat, jotka ovat ryhtyneet työnhakuun jättäessään hankkeen	0
Osallistujat, jotka ovat koulutuksessa jättäessään hankkeen	0
Osallistujat, jotka saavat ammattipätevyyden jättäessään hankkeen	0
Osallistujat, jotka ovat työelämässä, myös itsenäisinä ammatinharjoittajina, jättäessään hankkeen	18

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	397 922
Flat rate 40 % kehittäminen	159 168
2 Tulot (vähennetään kustannuksista)	0
Nettokustannusarvio yhteensä	557 090

Rahoitussuunnitelman tiivistelmä

	Yhteensä €	Osuus %
1 Haettava EU- ja valtion rahoitus	417 818	75,00
2 Omarahoitus: Muu julkinen rahoitus	139 272	25,00
3 Kuntarahoitus	0	0
4 Muu julkinen rahoitus	0	0
5 Yksityinen rahoitus	0	0
Rahoitussuunnitelma yhteensä	557 090	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 takaisinerintäpäätökseen 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 rakennepoliitiikan 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 rakennepoliitiikan 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

8.6.2026 11:59

Sari Johanna Ojamo
erityisasiantuntija

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti vahvasti tunnistautuneena EURA 2021 -järjestelmässä (Suomi.fi-tunnistuspalvelu)

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

Muut liitteet

Tiedoston nimi	Kuvaus	Salassapidon perustelu
Ote_Valtakunnalliseen_hankehakuun__Sosiaali- ja terveyspalveluiden_saavutettavuuden_parantaminen_vieraskielisille_asiakkaille_ESR__osallistumisen_	Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen terveydenhuollon palvelujen viranhaltijapäätös hakuun osallistumisesta, jolla vahvistamme	

Tiedoston nimi	Kuvaus	Salassapidon perustelu
hyv_ksyminen_hankkeella_Kielisilta_palveluihin_Spr_kbron_ti.pdf	omarahoitusosuuden kattamisen.	
Hankeyhteistyön_aiesopimus_Kielisilta_palveluihin_Sprakbron_till_tjanster_Language_Bridge_to_Servi.pdf	Aiesopimus hankkeen kumppaneiden Vantaan kaupungin ja Keravan kaupungin kanssa.	

8.6.2026

Kustannusarvio

1 Palkkakustannukset

Tosiasiallisesti aiheutuneet palkkakustannukset: kokoaikaiset

1. Tehtävänimike	Kehittäjäasiantuntija 1.
Työaika	Kokoaikainen
Arvioitu aloituspäivä	1.11.2026
Arvioitu lopetuspäivä	31.3.2029
Hanketyökuukaudet	29

Työntekijän pääasialliset tehtävät hankkeessa

Kehittäjäasiantuntija 1 – pääasialliset työtehtävät hankkeessa

- Työpakettivastuu: Vastaa ensisijaisesti työpaketti 1:n toteutuksesta, joka kohdistuu vieraskielisten työikäisten ja ikääntyneiden tavoittamiseen sekä monikielisen, selkokielen ja kulttuurisesti saavutettavan viestinnän kehittämiseen.
- Toimenpide 1: Soveltaa ja jatkokehittää Monikieliset lapsiperheet palveluihin -toimintamallia työikäisten ja ikääntyneiden kohderyhmälle.
- Toimenpide 2: Suunnittelee ja tuottaa viestintäsältöjä ja -materiaaleja yhteistyössä hankkeen kumppaneiden ja kohderyhmän kanssa.
- Toimenpide 3: Suunnittelee ja toteuttaa info-, keskustelu- ja jalkautuvan viestinnän tilaisuuksia sekä kohderyhmien tavoittamista tukevia yhteistyökäytäntöjä.
- Yhteistyö ja verkostot: Tekee yhteistyötä kuntien, järjestöjen, yhteisöjen ja muiden kumppaneiden kanssa toimenpiteiden toteuttamiseksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi.
- Seuranta, arviointi ja dokumentointi: Osallistuu seuranta- ja arviointitoimenpiteisiin, palautetiedon hyödyntämiseen ja tuotosten dokumentointiin niin, että kehitetyt käytännöt ovat käyttöönotettavissa ja hyödynnettävissä myös hankkeen jälkeen
- Työparimalli: Osallistuu työparimallilla myös työpaketti 2:n toimenpiteiden toteutukseen erityisesti viestinnän, osallistamisen ja kohderyhmien tavoittamisen näkökulmasta.

	2026	2027	2028	2029	Yhteensä
Palkkakustannukset	7 828	48 144	49 348	12 645	117 965
Palkan sivukulut (26,44 %)	2 070	12 729	13 048	3 343	31 190
Palkka yhteensä (sis. sivukulut)	9 898	60 873	62 396	15 988	149 155

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. Kehittäjäasiantuntijan tehtäväkohtainen peruspalkka on 3535,82 € (Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palkkarakenteen mukaisesti). Palkkakustannusten laskennassa on huomioitu kokemuslisä (8 %) sekä vuosittaiset palkkojen indeksikorotukset. 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 perustuu hyvinvointialueen palkkaluokitukseen ja vastaa tehtävän vaativuutta. Palkkakustannukset ovat linjassa vastaavien tehtävien kanssa julkisella sektorilla. Tehtävä on sisällöllisesti vaativa ja edellyttää laaja-alaista osaamista viestinnästä, saavutettavuudesta ja yhteistyöstä.

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 2.
Työaika	Kokoaikainen
Arvioitu aloituspäivä	1.11.2026
Arvioitu lopetuspäivä	31.3.2029
Hanketyökuukaudet	29

Työntekijän pääasialliset tehtävät hankkeessa

Kehittäjäasiantuntija 2 – pääasialliset työtehtävät hankkeessa

- Työpakettivastuu: Vastaa ensisijaisesti työpaketti 2:n toteutuksesta, joka kohdistuu vieraskielisten työikäisten ja ikääntyneiden palveluihin pääsyn ja saavutettavuuden parantamiseen.

- Toimenpide 1: Analysoi nykytilaa ja tunnistaa asiakasohjauksen, ajanvarauksen ja palveluihin pääsyn kehittämiskohteita.
- Toimenpide 2: Koordinoi asiakasraadin ja muiden osallistavien kehittämISRakenteiden suunnittelua, toteutusta ja vakiinnuttamista.
- Toimenpide 3: Suunnittelee, pilotoi ja kehittää uusia toimintatapoja yhteistyössä ammattilaisten, asiakkaiden ja kumppaneiden kanssa.
- Toimenpide 4: Valmistele henkilöstön osaamisen vahvistamista tukevia käytäntöjä ja koulutussisältöjä.
- Seuranta, arviointi ja dokumentointi: Osallistuu toimenpiteisiin 5 ja 6 liittyvään toimintamallien dokumentointiin, juurtumisen tukemiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin.
- Työparimalli: Osallistuu työparimallilla myös työpaketti 1:n toimenpiteiden toteutukseen erityisesti osallistamisen, asiakasymmärryksen ja kehitettyjen ratkaisujen käytännön yhteensovittamisen näkökulmasta.

	2026	2027	2028	2029	Yhteensä
Palkkakustannukset	7 828	48 144	49 348	12 645	117 965
Palkan sivukulut (26,44 %)	2 070	12 729	13 048	3 343	31 190
Palkka yhteensä (sis. sivukulut)	9 898	60 873	62 396	15 988	149 155

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 tehtävässä noudatetaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palkkarakennetta. Kehittäjäasiantuntijan tehtäväkohtainen peruspalkka on 3535,82 € (Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palkkarakenteen mukaisesti). Palkkakustannusten laskennassa on huomioitu kokemuslisä (8 %) sekä vuosittaiset palkkojen indeksikorotukset. 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. Palkkakustannukset ovat linjassa vastaavien tehtävien kanssa julkisella sektorilla. Asiantuntija toimii keskeisessä roolissa palveluprosessien kehittämisessä ja pilotoinnissa, mikä edellyttää vahvaa osaamista asiakaslähtöisestä kehittämisestä ja kulttuurisensitiivisestä työotteesta.

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

8.6.2026

Etunimi Virve
Sukunimi Ristolainen
Asema organisaatiossa tehtäväaluepäällikkö

Tosiasiallisesti aiheutuneet palkkakustannukset: osa-aikaiset

1. Tehtävänimike Projektipäällikkö 20 %
Työaika Osa-aikainen
Arvioitu aloituspäivä 1.9.2026
Arvioitu lopetuspäivä 31.12.2026
Hanketyökuukaudet 4
Kuukausittainen työaikaosuus % 20

Työntekijän pääasialliset tehtävät hankkeessa

Projektipäällikön pääasialliset tehtävät hankkeessa:

- Vastaa hankkeen kokonaiskoordinaatiosta
- Varmistaa työpakettien yhteensovittamisen ja kokonaisuuden hallinnan sekä ohjaa kehittäjäasiantuntijoiden työtä
- Osallistuu hankkeen kehittämistyöhön erityisesti toimintamallien yhteensovittamisen, vaikuttavuuden ja toteutettavuuden arvioinnin näkökulmasta sekä käynnistää Työpaketti 1, toimenpide 1 kokonaisuuden
- Varmistaa, että hankkeen ratkaisuihin huomioidaan kohderyhmän tarpeet, kieli- ja kulttuurisensitiivisyys sekä yhdenvertaisuus
- Vastaa hankkeen etenemisen seurannasta, tavoitteiden toteutumisen arvioinnista ja raportoinnista
- Valmistelee hankkeen raportit sekä koordinoi arviointikokonaisuutta
- Vastaa sidosryhmäyhteistyön kokonaiskoordinaatiosta hyvinvointialueen, kuntien ja muiden keskeisten toimijoiden kanssa

	2026	2027	2028	2029	Yhteensä
Palkkakustannukset	21 193	0	0	0	21 193
Työaikaosuuden mukainen palkka	4 239	0	0	0	4 239
Palkan sivukulut (26,44 %)	1 121	0	0	0	1 121
Työaikaosuuden mukainen palkka yhteensä (sis.sivukulut)	5 360	0	0	0	5 360

Palkkakustannusten tarpeellisuuden perustelut

Projektipäällikön palkkakustannusten tarpeellisuuden perustelut:

Projektipäällikkö vastaa hankkeen kokonaiskoordinaatiosta, etenemisestä ja tavoitteiden toteutumisen seurannasta sekä työpakettien yhteensovittamisesta. Hän ei toimi pelkästään hallinnollisessa roolissa, vaan osallistuu aktiivisesti hankkeen kehittämistyöhön. Projektipäälliköllä on keskeinen rooli hankekokonaisuuden ja

kehittäjäasiantuntijoiden työn ohjaamisessa, ratkaisujen käyttöönotettavuuden varmistamisessa sekä siinä, että kehittämistyö etenee suunnitelmallisesti ja tuottaa hyödynnettävissä olevia tuloksia.

Palkkakustannusten kohtuullisuuden osoittaminen

Projektipäällikön tehtäväkohtainen peruspalkka on 4786,22 € (Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palkkarakenteen mukaisesti). Palkkakustannusten laskennassa on huomioitu kokemuslisä (8 %) sekä vuosittaiset palkkojen indeksikorotukset. Palkkataso perustuu hyvinvointialueen palkkaluokitukseen ja vastaa tehtävän vaativuutta. Palkkakustannukset ovat linjassa vastaavien tehtävien kanssa julkisella sektorilla. Työaika on 20 %, ja tehtävä sisältää sekä hankkeen koordinointia että sisällöllistä kehittämistyötä, kuten viestinnän ja saavutettavuuden kehittämistä, asiakaslähtöisten toimintamallien suunnittelua ja arviointia.

Henkilön vuotuinen työaikaosuus (%)

20

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	Projektipäällikkö 50 %
Työaika	Osa-aikainen
Arvioitu aloituspäivä	1.1.2027
Arvioitu lopetuspäivä	31.3.2029
Hanketyökuukaudet	27
Kuukausittainen työaikaosuus %	50

Työntekijän pääasialliset tehtävät hankkeessa

Projektipäällikön pääasialliset tehtävät hankkeessa:

- Vastaa hankkeen kokonaiskoordinaatiosta
- Varmistaa työpakettien yhteensovittamisen ja kokonaisuuden hallinnan sekä ohjaa kehittäjäasiantuntijoiden työtä
- Osallistuu hankkeen kehittämistyöhön erityisesti toimintamallien yhteensovittamisen, vaikuttavuuden ja toteutettavuuden arvioinnin näkökulmasta sekä käynnistää Työpaketti 1, toimenpide 1 kokonaisuuden
- Varmistaa, että hankkeen ratkaisuihin huomioidaan kohderyhmän tarpeet, kieli- ja kulttuurisensitiivisyys sekä yhdenvertaisuus
- Vastaa hankkeen etenemisen seurannasta, tavoitteiden toteutumisen arvioinnista ja raportoinnista
- Valmistelee hankkeen raportit sekä koordinoi arviointikokonaisuutta
- Vastaa sidosryhmäyhteistyön kokonaiskoordinaatiosta hyvinvointialueen, kuntien ja muiden keskeisten toimijoiden kanssa

	2026	2027	2028	2029	Yhteensä
Palkkakustannukset	0	65 170	66 798	17 117	149 085
Työaikaosuuden mukainen palkka	0	32 585	33 399	8 559	74 543
Palkan sivukulut (26,44 %)	0	8 615	8 831	2 263	19 709
Työaikaosuuden mukainen palkka yhteensä (sis.sivukulut)	0	41 200	42 230	10 822	94 252

Palkkakustannusten tarpeellisuuden perustelut

Projektipäällikön palkkakustannusten tarpeellisuuden perustelut:

Projektipäällikkö vastaa hankkeen kokonaiskoordinaatiosta, etenemisestä ja tavoitteiden toteutumisen seurannasta sekä työpakettien yhteensovittamisesta. Hän ei toimi pelkästään hallinnollisessa roolissa, vaan osallistuu aktiivisesti hankkeen kehittämistyöhön. Projektipäälliköllä on keskeinen rooli hankekokonaisuuden ja kehittäjäasiantuntijoiden työn ohjaamisessa, ratkaisujen käyttöönotettavuuden varmistamisessa sekä siinä, että kehittäminen etenee suunnitelmallisesti ja tuottaa hyödynnettävissä olevia tuloksia.

Palkkakustannusten kohtuullisuuden osoittaminen

Projektipäällikön tehtäväkohtainen peruspalkka on 4786,22 € (Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palkkarakenteen mukaisesti). Palkkakustannusten laskennassa on huomioitu kokemuslisä (8 %) sekä vuosittaiset palkkojen indeksikorotukset. Palkkataso perustuu hyvinvointialueen palkkaluokitukseen ja vastaa tehtävän vaativuutta. Palkkakustannukset ovat linjassa vastaavien tehtävien kanssa julkisella sektorilla. Työaika on 50 %, ja tehtävä sisältää sekä hankkeen koordinoimista että sisällöllistä kehittämistyötä, kuten viestinnän ja saavutettavuuden kehittämistä, asiakaslähtöisten toimintamallien suunnittelua ja arviointia.

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 rakennepoliitiikan 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	2029	Yhteensä
Kokoaikaiset (2 kpl)	19 796	121 746	124 792	31 976	298 310
Osa-aikaiset (2 kpl)	5 360	41 200	42 230	10 822	99 612
Palkkakustannukset yhteensä	25 156	162 946	167 022	42 798	397 922

2 Tulot

3 Nettokustannusten yhteenveto

	2026	2027	2028	2029	Yhteensä
Nettokustannukset yhteensä	35 218	228 124	233 831	59 917	557 090

Rahoitussuunnitelma

1 Haettava EU- ja valtion rahoitus

	2026	2027	2028	2029	Yhteensä	Osuus
EU- ja valtion rahoitus kehittäminen	26 414	171 093	175 374	44 937	417 818	75,00 %

2 Omarahoitus

	2026	2027	2028	2029	Yhteensä	Osuus
Omarahoitus	8 804	57 031	58 457	14 980	139 272	25,00 %

3 Ulkoinen kunta-, muu julkinen ja yksityinen rahoitus

Rahoituksen yhteenveto

	2026	2027	2028	2029	Yhteensä	Osuus
Haettava EU- ja valtion rahoitus	26 414	171 093	175 374	44 937	417 818	75,00 %
Kuntarahoitus	0	0	0	0	0	0 %
Muu julkinen rahoitus	8 804	57 031	58 457	14 980	139 272	25,00 %
Yksityinen rahoitus	0	0	0	0	0	0 %
Rahoitus yhteensä	35 218	228 124	233 831	59 917	557 090	100,00 %
Julkinen rahoitus yhteensä	35 218	228 124	233 831	59 917	557 090	100,00 %
Julkinen tuki yhteensä	26 414	171 093	175 374	44 937	417 818	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