

# Helsinki-info

## Miten korona-aika on vaikuttanut neuvonnan palveluihin ?

Vanhusneuvoston kokous 24.3.2021

Anne Nissinen  
Neuvontapäällikkö, Helsinki-info

Helsinki

## Mitä oppeja, muutoksia ja uusia toimintatapoja korona-aika on tuonut?

- **Teams-kokoukset** osaksi arkea
  - > helpottaa mm. tiimikokouksia, jos on monta palvelupistettä
- **Puhelin/chat** palvelu siirtyi **etätyöhön** jo vuosi sitten
  - > neuvonta onnistuu mainiosti myös etäyhteydellä
- Etätyön myötä **muidenkin kanavien käyttö** on tullut osaksi arkea
  - > sujuvaa sisäistä viestintää Skypellä ja Whatsappissa

## Mitä oppeja, muutoksia ja uusia toimintatapoja korona-aika on tuonut?

- Fyysisten palvelupisteiden ja digituen tärkeys kirkastui
  - > kaikilla ei ole omaa tietokonetta ja yleiset asiakaskoneet ovat todella tärkeitä
  - > **digineuvonta tärkeä** osa neuvontaa
  - > **etädigituen** tärkeys korostuu myös, pyynnöt meidän kautta
- Helsinki-infosta on osallistuttu moniin koronan tuomiin **uusiin työtehtäviin** kuten Helsinki-Apu, maskijakelu, käännöstöitä, jalkautuva vieraskielinen koronaneuvonta
  - > laajentaa neuvonnan verkostoja
  - > lisää tiimin osaamista
  - > tuo vaihtelua työtehtäviin



## Työturvallisuus lähityössä:

- käsipesu, turvaväli, oireisena jäädään kotiin...
- pleksit tiskeillä, maskit, visiirit, turvaväli-rintanapit, hanskat, laserosoittimet



## Helsinki-infon uutisia:

- Lisää palvelupisteitä: nykyisin Oodi ja IHH, jatkossa myös Malmitalo, Kanneltalo, Kontulan kirjasto
- Helsinki-botti (chatbot-pilotti) on avattu Hel.fi liikunnan ja ulkoilun sivuilla
- Käynnissä uusi kaupunkitasoinen **"Avoin ovi palveluihin"** -hanke
  - vieraskielisten neuvontapalveluiden kehittäminen
  - Helsinki-info vastaa, mukana myös Sote, Kasko ja kanslian elinkeino-osasto
  - hankeaika 31.8.2021 asti, jatkohaku käynnissä, rahoitus TEM:ltä (70%)
  - tavoitteena on mm. luoda Helsinkiin vieraskielisten neuvontapalveluiden selkeästi tunnistettava toimintakonsepti ja valtakunnallinen koulutuskokonaisuus neuvojille

Helsinki

# Helsinki-info

Kysy kaupungista!

## Kiitos!

Helsinki



Kuva: Maija Astikainen / Helsingin kaupunki