



---

<b>Tekijä</b>	Mäntymäki Hilikka	2015
<b>Ohjaaja</b>	Arola Heli, Viinamäki Leena	
<b>Toimeksiantaja</b>	Rovaniemen kaupungin maahanmuuttajatoimisto	
<b>Työn nimi</b>	PALVELUOHJAUS KIINTIÖPAKOLAISILLE KOTOUTTAMISEN ALKUVAIHEESSA	
	Rovaniemen kaupungin sosiaalipalvelukeskuksen maahanmuuttajapalvelujen kehittäminen asiakkaan ja toimijan näkökulmasta	

---

**Sivu- ja liitemäärä** 94 + 14

---

Opinnäytetyössä on kartoitettu maahanmuuttajatyön palveluohjaus kotouttamisen aikana, uusien kiintiöpakolaisten ja maahanmuuttajatoimiston toimijoiden näkökulmasta. Opinnäytetyön kartoituksen pohjalta nostetaan esiin kotouttamistyön periaatteet ja mallinnetaan selkeä ja laadukas palveluohjaus. Tavoitteena on laatia palveluohjauksesta kaavio Rovaniemen kaupungin sosiaalipalvelukeskuksen käytännön työkaluksi.

Opinnäytetyössä tavoitteena oli tehdä yhteistyötä maahanmuuttajatoimiston sosiaalityöntekijöiden ja – ohjaajien sekä uusien kiintiöpakolaisten kanssa. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu kiintiöpakolaisten kotouttamisesta ja palveluohjauksen teoriasta. Opinnäytetyössä pyrittiin vastaamaan kysymykseen: Miten Rovaniemen kaupungissa palveluohjauksellinen kotouttaminen kiintiöpakolaisille toteutetaan? Tutkimus on toimintatutkimus.

Opinnäytetyössä aineisto kerättiin haastattelemalla kolmea kiintiöpakolaisperhettä ja haastattelun toteutin ryhmähaastatteluna, käyttäen arabia kielistä tulkkia. Haastateltavat perheet olivat tulleet Rovaniemelle pakolaiseksi kansainvälisen suojelun perusteella 1.9.2014. Rovaniemen maahanmuuttajatoimiston toimijoille lähetettiin haastattelu kysymykset sähköpostilla, jotka he palauttivat nimettömänä työpaikkani postilokeroon. Pakolaisten haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Litteroitu aineisto käsiteltiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Aineisto teemoitettiin aloitus- ja työvaiheeseen. Opinnäytetyö kirjoitettiin suomen kielellä.

Opinnäytetyö sai alkuunsa Rovaniemen maahanmuuttajatoimiston johtavan sosiaalityöntekijän ja muiden sosiaalialan ammattilaisten toivomuksesta, koska Rovaniemen maahanmuuttajatoimistoon ei ole aikaisemmin tehty tutkimus- tai kehittämistyötä.

**Avainsanat:** Rovaniemen kaupunki, kiintiöpakolainen, kotouttaminen ja palveluohjaus.

Abstract of Thesis

Degree programme in The Social Service  
Master of Social Service

---

<b>Author</b>	Mäntymäki Hilikka	2015
<b>Supervisors</b>	Arola Heli, Viinamäki Leena	
<b>Commissioned by</b>	Rovaniemen kaupungin maahanmuuttajatoimisto	
<b>Subject of thesis</b>	CASE MANAGEMENT FOR QUOTA REFUGEES AT THE EARLY STAGE OF INTEGRATION Customer-Oriented and Service Provider-Oriented Development of Immigration Services at The City of Rovaniemi Social Services Unit	

---

<b>Number of pages</b>	94 + 14
------------------------	---------

---

The present thesis examines case management during integration from quota refugees' and immigration officers' perspectives. The study highlights the principles of integration and defines the characteristics of clear and effective case management. The objective is to prepare a template to be used as a practical tool by the City of Rovaniemi Social Services.

The thesis was carried out in co-operation with the Immigration Office social workers and advisors and new quota refugees. The theoretical framework of the thesis includes literature on the integration of quota refugees and case management theory. The research problem is: How is the integration of quota refugees organised and case management utilised in Rovaniemi? The study is a process analysis.

The material was gathered through group interviews with three quota refugee families and an Arabic interpreter. The families had arrived in Rovaniemi as refugees seeking international protection on 1 September 2014. Interview questions were sent to the Immigration Officers at the City of Rovaniemi Immigration Office by e-mail, and they delivered their answers anonymously to my work mailbox. The interviews with the refugees were recorded and transcribed. The transcripts were analysed with a theory-driven content analysis method. The research material was divided thematically into a beginning phase and a working phase. The thesis was written in Finnish.

The study emerged from the needs of the Leading Social Worker of the City of Rovaniemi Immigration Services and other social work professionals. There has been no previous research and development at the City of Rovaniemi Immigration Office.

**Keywords:** City of Rovaniemi, quota refugee, integration, case management.

## SISÄLLYS

### TIIVISTELMÄ

### ABSTRACT

1 JOHDANTO .....	6
2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN .....	8
2.1 Opinnäytetyön lähtökohta ja tavoite .....	8
2.2 Aineiston hankinta ja analyysi .....	9
3 KIINTIÖPAKOLAISTYÖN TEHTÄVÄ .....	16
3.1 Kansainvälinen suojelu .....	19
3.2 Humanitaarinen toiminta Suomessa.....	20
3.3 Erityisen kiireelliset eli hätätapaukset .....	21
3.4 Monikulttuurisuus.....	23
3.5 Kiintiöpakolaisten valinta kuntaan .....	26
3.6 Rovaniemen kaupungin maahanmuutto strategia ...	27
3.7 Kiintiöpakolaisten valmistelu kunnassa .....	30
4 PALVELUOHJAUS .....	33
4.1 Palveluohjaus asiakastyössä. ....	33
4.2 Palveluohjaus yhteistyössä.....	34
4.3 Palveluohjaus prosessina .....	35
4.4 Palveluohjauksen päättäminen.....	36
4.5 Palveluohjaus maahanmuuttajatoimessa .....	37
5 KOTOUTTAMINEN .....	38
5.1 Laki kotouttamisesta .....	38
5.2 Kotouttamisen teoria.....	39
5.3 ELY-keskus ja TE-toimisto kotouttamisen tukena.....	40
5.4 Rovaniemen kaupungin kotouttamisohjelma .....	43
5.5 Moniammatillinen yhteistyö Rovaniemen kaupungissa .....	44
5.6 Kiintiöpakolaisasiakkaan kohtaaminen .....	45
5.7 Kiintiöpakolaisten kotouttamistoimenpiteiden palveluprosessi .....	48
5.8 Kotouttamisen indikaattori .....	50
6 KIINTIÖPAKOLAISTEN NÄKEMYKSIÄ KOTOUTTAMISOHJAUKSESTA..	53
6.1 Kotouttamisen aloitusvaihe.....	53
6.2 Asiakaslähtöinen vastaanottotyön Suomeen tullessa .....	55
6.3 Suunnitelmallista ohjaavaa neuvontaa palvelu- ja seurantavaiheessa ..	57
6.4 Omakielinen viestintä ja materiaali .....	60
6.5 Moniammatillinen yhteistyö .....	60

7 TYÖNTEKIJÖIDEN JOHTOPÄÄTÖKSET .....	62
7.1 Kotouttamistyön vastaanottovaihe asiakastyössä .....	63
7.2 Kotouttamistyön monikulttuurinen ohjaus- ja neuvonta .....	67
7.3 Kotouttamistyön suunnittelu- ja palveluvaihe .....	71
7.4 Kotouttamistyön ohjauksen haasteet ja kehittämiskohteet .....	76
7.5 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus .....	82

## LÄHTEET

## LIITTEET 5

## 1 JOHDANTO

*”Mielestämme täällä Rovaniemellä on hyvä asua, emme halua muuttaa täältä pois. Täällä on turvallista ja rauhaisaa ja lapsilla on hyvä olla” (asiakas)*

Kulttuuri muokkaa ihmisiä, ja ihmiset muokkaavat kulttuuria. Olemme jatkuvasti kulttuurimme ja kulttuuriemme ympäröiminä, ja suhteemme omaan ja muihin kulttuureihin rakentuu monitahoisessa vuorovaikutuksessa. Ohjaustyössä on tärkeää ymmärtää yhteisöllisten ja yksilökeskeisten kulttuurien eroja. Yhteiskunnan monikulttuuristuminen asettaa haasteita meille kaikille toimijoille, jotka työskentelemme sosiaalitoimessa ja ohjaustyössä toimija kohtaa ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa ja monenlaisten kysymysten kanssa.

Vuonna 2011 voimaan tulleen uuden niin sanotun kotouttamislain mukaan maahanmuuttajia tulisi integroida entistä paremmin yhteiskunnan toimintaan. Laki myös määrittelee tarkasti kuntien roolin maahanmuuttajien kotoutumisen edistäjänä ja kotouttamispalvelujen tuottajana. Laki ohjaa viranomaisia ja muita tahoja toimimaan yhteistyössä näiden eri toimintapiteiden järjestämiseksi. Kunnalla on velvollisuus tarjota kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja palveluja kaikille maahanmuuttajille. Maahanmuuttajien kotouttamisessa siis tarvitaan hyvää ja laadukasta ohjauksellista työtä, jotta maahanmuuttajat saataisiin integroitua paikkakunnalle entistä paremmin, hyväksi työvoimaksi ja palvelujen tuottajaksi.

Työskennellessäni Rovaniemen maahanmuuttajatoimessa sosiaaliohjaajana kevästä 2014 alkaen, olen huomannut työssäni muutamia kehittämiskohteita. Päälimäiseksi ja tärkeäksi kehittämiskohteeksi katson toimijoiden työkuvien keskinäisen työjaon selkeyttäminen ja tiiviimpää yhteistyö toisten toimijoiden kanssa. Tärkeänä pidän myös asiakkaiden osallisuuden lisäämistä, omien päämäärien saavuttamiseksi.

Sosionomi (ylempi AMK) -tutkintoon opinnäytetyönä toteutettava kehittämissyö on kvalitatiivinen toimintatutkimus, jossa yhteistyötä tehtiin asiakkaiden ja Rovaniemen maahanmuuttajatoimiston toimijoiden kanssa. Opinnäytetyön teoria pohjautuu kotoutumisen ja palveluohjauksen käsitteisiin. Opinnäytetyön raportissa kuvaan ensin tutkimus ja tutkimuksen eteneminen ja sen jälkeen kuvataan kiintiöpakolaistyön tehtävä, maahanmuuttajien määriä Suomessa ja Rovaniemen kaupungissa, sekä miten Rovaniemen kaupungissa kotouttamisen valmistelu toteutuu ennen kiintiöpakolaisten tuloa? Palveluohjausta tarkastellaan asiakastyössä, yhteistyössä, prosessina ja mitä palveluohjaus on sosiaalitoimessa.

Kotouttamiseen perehdytään tarkastamalla kotouttamisen periaatteita, jotka johtavat maahanmuuttajien kotouttamistyötä, sekä kuvata kotouttamistyön palveluprosessia kotouttamisen alkuvaiheessa. Opinnäytetyössä kartoitettiin Rovaniemen sosiaalitoimiston maahanmuuttajatoimen toimijoita ja asiakkaana uudet kiintiöpakolaiset. Toimijoille lähetin teemahaastattelulomakkeen sähköpostilla ja asiakkaille (3 perheelle) pidin 3 tunnin ryhmähaastattelun, pohjana samat teemakysymykset kuin toimijoilla. Tässä kehittämistyössä määritellään ja mallinnetaan Rovaniemen maahanmuuttotoimeen palveluprosessi maahanmuuton alkuvaiheessa. Opinnäytetyön raportissa tulokset esitellään työntekijöiden ja maahanmuuttajien näkemyksinä palveluohjauksesta kotouttamisen alkuvaiheessa. Johtopäätöksenä käsittelyn yhteydessä pohditaan myös opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta.

Opinnäytetyön tulokset ovat ensisijaisesti hyödynnettävissä Rovaniemen maahanmuuttajatoimessa maahanmuuttajien kotouttamistyössä ja tietyin edellytyksin myös laajemmin maahanmuuttajien kanssa työskennellessä.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

### 2.1 Opinnäytetyön lähtökohta ja tavoite

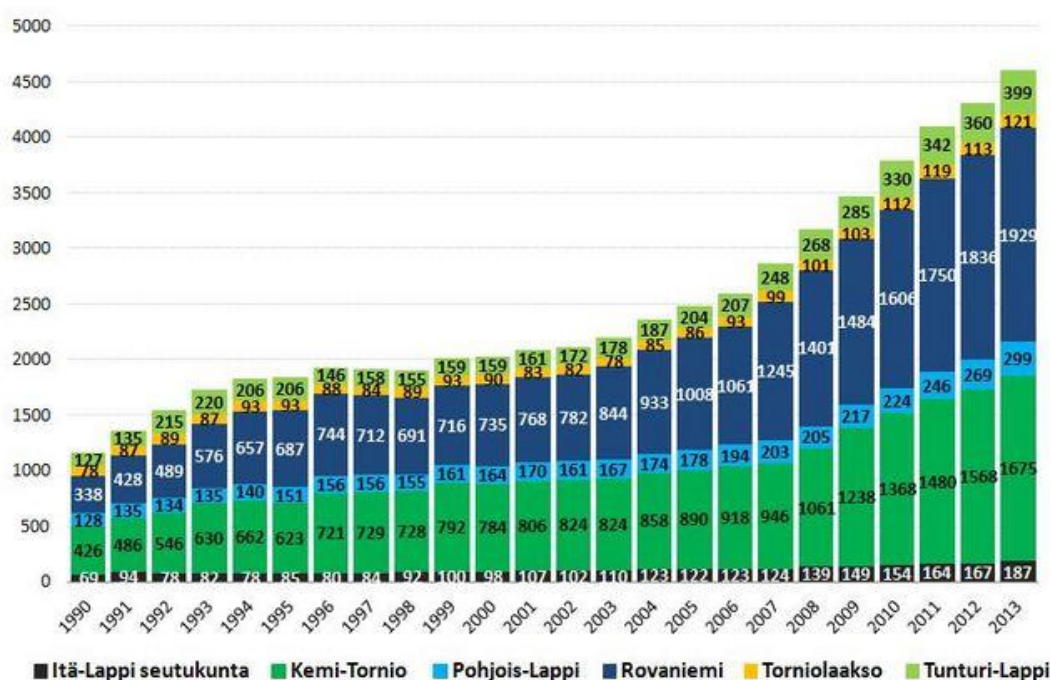
Opinnäytetyön sai alkuunsa Rovaniemen maahanmuuttajatoimiston johtavan sosiaalityöntekijän ja muiden sosiaalialan ammattilaisten toivomuksesta, koska Rovaniemen maahanmuuttajatoimistoon ei ole aikaisemmin tehty tutkimus- tai kehittämistyötä. Sosiaaliohjaajana aloitin työt Rovaniemen kaupungin maahanmuuttajatoimistossa 25.2.2014, jolloin minulle ensimmäiset uudet kiintiöpakolaiset tulivat asiakkaaksi. Opinnäytetyöni tavoitteeksi määrittyi tehdä Rovaniemen kaupungin sosiaalipalvelukeskukseen maahanmuuttajapalveluun. Aiheena oli palveluohjaus kiintiöpakolaisille kotouttamisen alkuvaiheessa asiakkaan ja toimijoiden näkökulmasta. Lisäksi tarkoitukseni oli myös laatia palveluohjauksesta kaavio Rovaniemen kaupungin sosiaalipalvelukeskuksen käytännön työkaluksi.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli nostaa esiin periaatteet, jotka johtavat maahanmuuttajien kotouttamistyötä, sekä kuvata kotouttamistyön palveluprosessia kotouttamisen alkuvaiheessa. Lähtökohtana ovat uusien kiintiöpakolaisten erityisesti pakolaisuudesta johtuvista palvelutarpeista, joihin työntekijät kunnan palveluorganisaatiossa joutuvat vastaamaan. Työssäni pyrin selvittämään, kuinka uusille kiintiöpakolaisille alkuvaiheessa kotouttamistyö käytännössä toteutetaan. Tavoitteena on luoda Rovaniemen maahanmuuttajatoimeen malli;

- kuinka kiintiöpakolaisten kotouttaminen tapahtuu ja malli kuvataan prosessikaaviona, ja tästä mallista kehitetään käytännön työkalu Rovaniemen kaupungin maahanmuuttajatoimistoon
- kehittämistyössä etsin vastausta kysymykseen: Miten Rovaniemen kaupungissa palveluohjauksellinen kotouttaminen kiintiöpakolaisille toteutetaan?



Lapin ELY- keskuksen maahanmuuttopäällikkö Anne-Maria Suopajarvi toteaa, että maahanmuuttajat ovat keskittyneet Lapissa erityisesti Kemi-Tornion ja Rovaniemen seutukuntiin, joten pienimmillä paikkakunnilla palvelujen tarjoamisessa ja ohjaamisessa on haasteita. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää kunnan seuraavien kiintiöpakolaisryhmien vastaanottovaiheen kehittämisessä ja saapujien alkuvaiheen suunnittelussa ja toteuttamisessa.



Kuvio 1. Ulkomaalaistaustaisten määrä Lapissa seutukunnittain 1990 – 2013. Lähde: Tilastokeskus.

## 2.2 Aineiston hankinta ja analyysi

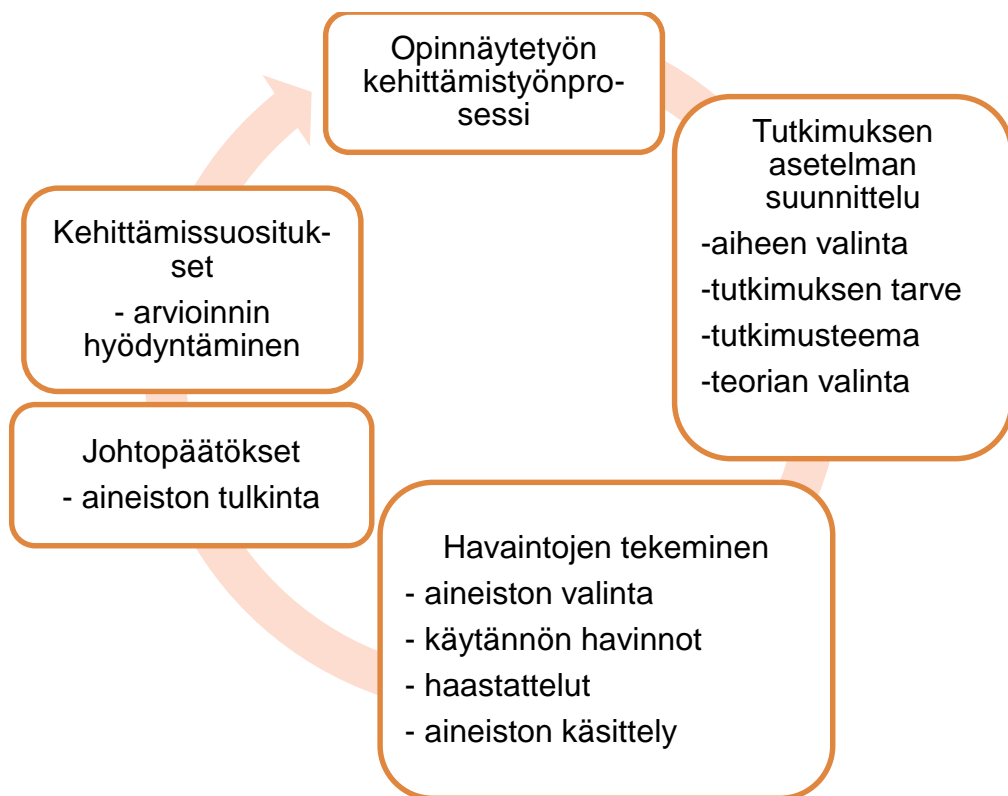
Opinnäytetyössäni käytän tiedonhankinta strategiana toimintatutkimusta. Toimintatutkimus ei ole Heikkisen (2006) mukaan varsinainen tutkimusmenetelmä vaan enemmänkin lähestymistapa, jossa ovat läsnä toiminta ja tutkimus samanaikaisesti. Työssäni pyrin käytännön toiminnan kehittämiseen. Toimintatutkimuksessa teoria ja käytäntö ovat vahvasti linkittyneet toisiinsa. (Heikkinen 2006, 170 – 171.)

Opinnäytetyön pääideana on tuottaa tietoa käytännön kehittämiseksi (Heikkinen 2006, 16). Tällöin pragmatismi (näkemys, jonka mukaan käytännön seuraukset ovat kaiken mittapuunäköinen kuin korvaa totuuden käsitteen tiedon toimivuudella ja käyttökelpoisuudella (Heikkinen & Huttunen & Kakkori & Tynjälä 2006, 171).

Tehtävänä on muuttaa todellisuutta sitä tutkimalla ja tutkia todellisuutta sitä muuttamalla, jolloin tutkimus perustuu interventioon eli välintuloon. Opinnäytetyö kohdistuu erityisesti vuorovaikutukseen pohjautuvaan sosiaaliseen toimintaan. (Heikkinen 2006, 15 - 16.) Tällöin tutkijana osallistun tutkittavan yhteisön toimintaan pyrkien ratkaisemaan jonkin tietyn ongelman yhdessä yhteisön jäsenten ja asiakkaiden kanssa. (Eskola & Suoranta 1998, 129.)

Opinnäytetyössäni kuvaan tutkimuksen syklinä, jolloin eri vaiheet eli suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi (tuumailla, mietiskellä, harkita, järjellä) seuraavat kehämäisesti toisiaan. Pyrin siihen, tutkimukseni johtaisi ohjauksessa uuteen kehittelyyn, jolloin useat peräkkäiset syklit muodostavat toimintatutkimuksen spiraalin. (Heikkinen & Ravio & Kiilakoski 2006, 81).

Opinnäytetyöni aloitin suunnitteluvaiheesta, jota seuraavat havainnointi- ja reflektointivaiheet sekä uudet syklin aloittava suunnitteluvaihe. Opinnäytetyöprosessiani kuvaan alla olevalla kuviolla, jossa edetään tutkimusasetelman suunnittelu, havaintojen tekemisen ja johtopäätösten kautta kehittämissuosituksiin.



Kuvio 2. Opinnäytetyön eri vaiheet, prosessina.

Aineiston hankintamenetelminä on käytetty asiakkaille ryhmäkeskustelua sekä puolistrukturoituja teemahaastatteluja. Haastattelu sopii kiintiöpakolaisille joustavuutensa takia erinomaisesti laadulliseen toimintatutkimukseen. Haastattelun suurin etu muihin menetelmiin verrattuna on se, että aineiston keruu voidaan säädellä haastattelun aikana, aiheiden järjestystä voidaan muuttaa ja vastauksia voidaan tarkentaa ja selventää. Haastattelijana voin myös esittää lisäkysymyksiä ja pyytää perusteluja esitetulle mielipiteelle. Haastattelun valitsin menetelmäksi myös siksi, että siinä korostetaan haastateltavien roolia tutkimuksessa, he uusina kiintiöpakolaisina ovat tutkimuksen kohteena ja antavat tutkimuksessa merkityksiä. Valittuani etukäteen haastateltavat saan myös paremmin asiakkaat osallistumaan tutkimukseen. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2007, 193 - 195.)

Ryhmähaastattelu asiakkaille on tehokas tiedonkeruun muoto, koska samaan aikaan tietoa saadaan monilta vastaajilta. Ryhmähaastattelu toimii erityisen hyvin silloin, kun vastaajat ovat vähän arkoja kertomaan mielipiteitään. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2007, 199 – 200.)

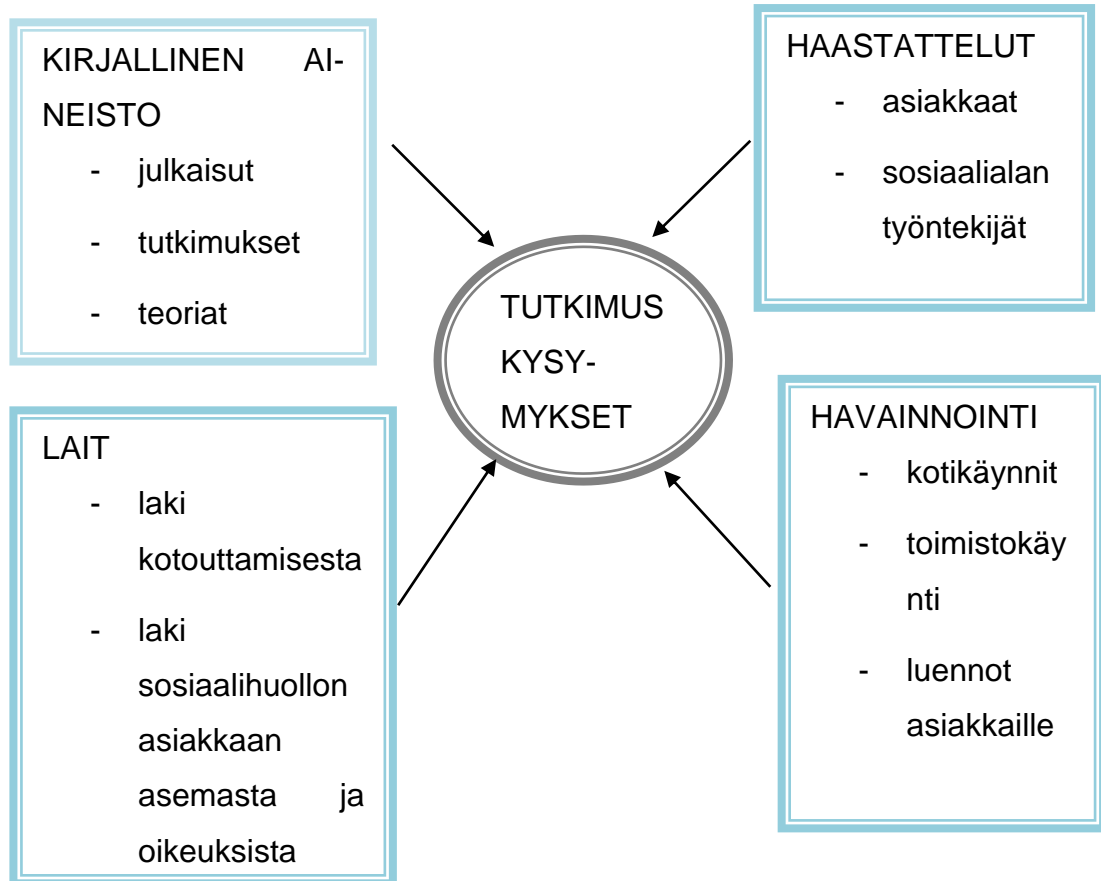
Ryhmähaastattelu toteutettiin yhden pakolaisperheen kotona ja haastattelu-päivä sovittiin etukäteen. Ryhmähaastatteluun osallistui kuusi aikuisia, kaksi koulu- ja kuusi leikki-ikäisiä lasta. Perheiden haastattelutilanne sovittiin maahanmuuttajatoimistossa. Ymmärtämiseksi, tulkki käänsi tiedot perheelle Arabiaksi. Rovaniemen kaupungin maahanmuuttajatyössä toimiville toimijoille teen kyselylomakkeen, jonka lähetin sähköpostilla. Kyselylomakkeet toimijat palauttavat työpaikkani postilokeroon. Maahanmuuttajatoimiston työntekijät haluavat vastata kysymyksiin suljetussa kirjeessä nimettömänä. Opinnäytetyöhön halusin myös maahanmuuttajatoimiston toimijoilta vastaukset, koska heillä on laaja työkokemus maahanmuuttajien kotouttamistyön palveluohjauksesta. Tärkeä on myös saada toimijoiden mielipiteet kotouttamisen ohjauksesta.

Opinnäytetyöhön toteutin haastattelun teemahaastatteluna. Tiedossani oli teemat, mutta kysymyksillä ei ollut tarkkaa muotoa tai järjestystä. Haastattelurungossa (liite 5) kotouttamisprosessi on jaettu kuuteen eri vaiheeseen: valmisteluvaihe, vastaanottovaihe, suunnitteluvaihe, palveluvaihe, seuranta-vaihe sekä siirtymävaihe. Siirtymävaiheen jätän tässä työssä käsittelemättä, koska haastateltavat eivät ole olleet kunnassa pakolaisena 3 tai 5 vuotta, jolloin kotouttaminen päättyy ja he siirtyvät sosiaalitoimessa peruspalveluihin.

Haastattelu voidaan jaotella strukturoituun, puolistrukturoituun ja avoimeen haastatteluun. Tässä kehittämistyössä käytettävässä puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta valmiita vastausvaihtoehtoja ei käytetä, vaan haastateltavat saavat vastata omin sanoin. Yksinker-taistamisen vuoksi puolistrukturoitua haastattelua voidaan opinnäytetyössä nimittää myös teemahaastatteluksi, jolloin haastattelun aihepiiri ei teema-alueet on etukäteen määrätty. Haastattelusta puuttuu kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Haastattelijana tarkoitus on varmistaa, että etukäteen päätetyt teema-alueet käydään haastateltavien kanssa läpi. Haastattelijalla on yleensä apuna jonkinlainen tukilista käsiteltävistä asioista, muttei valmiita kysymyksiä. (Eskola & Suoranta 1998, 87.)

Opinnäytetyössä tutkimuskysymyksiin pyrin löytämään vastauksia haastattelujen lisäksi kolmesta muusta aineistosta, kuten havainnointi, lait ja kirjallinen aineisto.

### AINEISTOKARTTA



Kuvio 3. Haastattelun ja kyselyn, aineistokartta.

Palveluohjauksen arvioinnissa yhdistyy tietäminen, ymmärtäminen ja tekeminen. Arviointi perustuu palveluohjauksen vaikutukseen ja tulkintaan sekä prosessimaisuuden ja toteuttamisen ymmärtämiseen ja mahdollisuuksien osoittamiseen, tekemiseen. (Suikkanen & Lindh 2001.). Kotouttamisajan palveluohjauksen vaikutukset eivät itsessään kerro mitään, jollei ymmärretä vaikutuksen takana olevaa toimintaa. Tärkeä on myös pyrkiä kehittämään palveluohjausta entisestään asiakkaan ja toimijoiden näkökulmasta.

Sovellan opinnäytetyössä Pirkko Vartiaisen monitahoarviointia, joka kiinnittää arviointiprosessissään mukaan tärkeimmät avainryhmät. Niiden rooli

arviointiprosessissa on tärkeä. (Vartiainen 2007, 152.) Menetelmässä otetaan huomioon arvioitavan kohteen / kohteiden ja sen ympäristön vuorovaikutus. Monitahoarvioinnissa kiinnitetään huomioita kerättävän tiedon luonteeseen, avainryhmien osallistumiseen, kriteereiden muodostamiseen ja tulosten analyysiin. (Vartiainen 2007, 152.)

Monitahoarvioinnin laaja-alaisessa arviointinäkökulmassa krostuu mahdollisemman monipuolinen informaation kerääminen ja arviointi. Käytännössä pyritään sisällyttämään arviointiprosessiin mahdollisemman monta avainryhmää, jolloin niiden rooli tiedontuottajana korostuu. Toisaalta korostetaan myös muunlaisen informaation merkitystä. Tällaisia ovat esimerkiksi dokumentit, tilastot ja muut relevantti materiaali. Laaja-alaisuuden etuna on aineiston tuoma laaja kuva arviointikohteen toiminnasta, mutta näkökulman vaatimat runsaat resurssit heikentävät sen käyttökelpoisuutta. (Vartiainen 2007, 153.)

Monitahoarvioinnissa tärkeiden avainryhmien löytäminen on tärkeää ja se onnistuu vain järjestelmällisen kartoittamisen avulla. Avainryhmät voidaan jakaa luontaisiin ja piileviin avainryhmiin. Luontaisiin ryhmiin kuuluvat esimerkiksi arviointikohteen yhteistyötahot ja asiakkaat. Piileviin avainryhmien löytämiseen voidaan tarvita esimerkiksi arvioitavan organisaation apua. (Vartiainen 2007, 156-157.)

Avainryhmien välittämä informaatio perustuu niihin kokemuksiin ja näkemyksiin, joita heillä on arviointikohteen toiminnasta. Tämän vuoksi avainryhmien näkökulmat voivat poiketa huomattavasti toisistaan. Myös asiakkaiden ja henkilöstön näkökulmissa voi olla huomattavia eroja. Voidaankin sanoa, että avainryhmien välittämä tieto on tulkinta todellisuudesta ja vaikka se ei sellaisenaan vastaa todellisuutta, se sopii todellisuuteen. (Vartiainen 2007, 157.)

Monitahoarvioinnin prosessi noudattelee monilta osin normaalia tutkimusprosessia. Siihen kuitenkin liittyy muutamia omintakeisia osa-alueita.

Vartiainen mukaan eräs suurimmista virheistä, joka arviointitutkimuksessa voidaan tehdä, on arvioitavan kohteen irrottaminen kontekstista. Tästä syystä arvioinnin ensimmäisessä vaiheessa on syytä selvittää millaisessa toimintaympäristössä arviointikohte toimii. Ajatuksena on se, että luotettava arviointi-informaatio syntyy vain arviointikohteen laajan ymmärtämisen kautta. Vartiainen on jakanut monitahoarvioinnin kontekstisidonnaisuuden kahteen luokkaan. Nämä ovat teoreettis-käsitteellinen ja praktinen kontekstianalyysi. (Vartiainen 2007, 157-159.)

Analyttisesti onnistunut arviointiprosessi vaatii teoreettisen viitekehyksen, aivan kuten mikä tahansa tutkimus. Teoreettis-käsitteellisen kontekstianalyysin perustana onkin tutkimuskohteena olevan ilmiön käsitteellinen ymmärtäminen. Esimerkiksi kiintiöpakolaisten palveluohjauksen vaikuttavuus on vaikea arvioida, ellei pysty käsitteellisesti määrittelemään, mitä julkisilla palveluilla tai kotouttamisajan palveluohjauksella tarkoitetaan. Praktisessa kontekstianalyysissä arvioitava kohde ja sen toiminta asetetaan osaksi ympärivöivää yhteiskuntaa. Tässä korostetaan kohteen ja ympäristön välistä vuorovaikutusta ja arvioidaan niiden reunaehdoja, joiden puitteissa toimintaa toteutetaan. (Vartiainen 2007, 159).

Eräs olennainen piirre monitahoarvioinnissa on arviointitulosten tiivistäminen arvolausekkeiksi. Niiden tarkoituksena on edesauttaa arviointitulosten hyödyntämistä ja helpottaa kvalitatiivisen arviointi-informaation omaksumista. Arviointilausekkeiden avulla korostetaan esiin nousseita positiivisia ja negatiivisia elementtejä. Mikäli arviointiprosessin tuottaa runsaasti informaatiota ja tulokset ovat monipuolisia, voidaan arvolausekkeet muodostaa laajemmaksi yhteenvedon omaiseksi tekstiksi. (Vartiainen 2007, 168-169).

### 3 KIINTIÖPAKOLAISTYÖN TEHTÄVÄ

Pakolaisuus on eräs aikakautemme vakavimmista ihmisoikeusongelmista. Yhdistyneiden Kansakuntien pakolaisjärjestö UNHCR perustettiin 1951 auttamaan toisen maailmansodan jälkeisiä eurooppalaisia pakolaisia. Tänä päivänä se huolehtii maailmalla lähes 34 miljoonasta ihmisestä. Kaikki kotimaastaan paenneet eivät ole pakolaisia, vaan pakolaisuuden edellytykset määritellään Geneven pakolaissopimuksessa vuodelta 1951. Siinä määritellään, millä perusteilla ihmiselle voidaan myöntää pakolaisen asema. Pakolaisen asemaan liittyy perusteltu pelko joutua vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. YK:n määritelmän mukaan esimerkiksi luonnonkatastrofia pakenevat eivät ole pakolaisia, mutta useissa maissa määritelmää on laajennettu ja pakolaisstatus myönnetään muillekin kuin henkilökohtaisen vainon kohteiksi joutuneille. Joidenkin maiden tulkinnan mukaan myöskään sotaa pakenevat eivät ansaitsisi pakolaisstatusta. YK:n mukaan sotaa pakeneville tulisi myöntää pakolaisstatus. Viime kädessä pakolaisstatuksen myöntävät yleensä kansalliset viranomaiset turvapaikkahakemuksen ja haastattelun perusteella. ([www.kiintiopakolaiset.fi](http://www.kiintiopakolaiset.fi)).

#### 2013 OLESKELULUPAPÄÄTÖKSET SUOMESSA

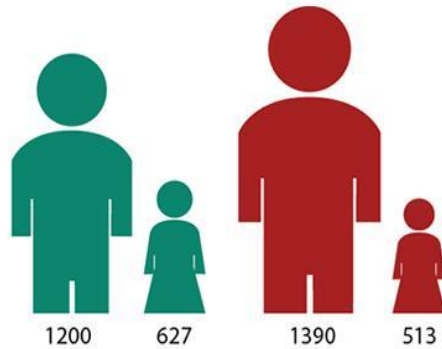


Kuvio 4. Maahanmuuttovirasto myönsi vuonna 2013 yhteensä 20 076 lupaa EU:n ulkopuolisista maista tuleville. Oleskelulupia myönnettiin 17 503 henki-



lölle (vihreä). Turvapaikanhakijoista myönteisen päätöksen eli turvapaikan tai oleskeluluvan jollakin perusteella sai 1 827 (keltainen). Kiintiöpakolaisia valittiin 746 (oranssi).

## 2013 MYÖNTEISET OLESKELULUPAPÄÄTÖKSET TURVAPAIKAN HAKIJOILLE SUOMESSA



Kuvio 5. Vuonna 2013 tehtiin päätös yhteensä 4 055 turvapaikanhakijalle. Myönteisen päätöksen eli turvapaikan tai oleskeluluvan jollakin perusteella sai 1 827 henkilöä. Heistä 1200 oli miehiä ja 627 naisia. Kielteisen päätöksen turvapaikanhakijoista sai 1390 miestä ja 513 naista.

Taulukko 6. Ilmoittaa kaikki turvapaikan hakijat Suomessa vuosina 2000 – 2014, jossa myönteisiä päätöksiä humanitaarisen ja toissijaisen suojelun perusteella oleskelulupia on myönnetty 458 – 1603 henkilöille. Oleskelulupia on eniten myönnetty 2010 luvulla 1603 henkilölle. Pakolaiskiintiöt Suomessa ovat olleet tasaisesti 700 – 750 henkilöä, josta Rovaniemen osuus kiintiöpakolaisista on noin 50 henkilöä vuosi. Vuonna 2014 on otettu Suomeen vielä 300 ylimääräisiä kiintiöpakolaista.

<b>Vuosi</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Turvapaikanhakijat	3170	1651	3443	3221	3861	3574	2324	1505	4035
Turvapaikkapäätökset <sup>1)</sup>									
Turvapaikka myönnetty	9	4	14	7	29	12	38	68	89
Oleskelulupa myönnetty	458	809	577	487	771	585	580	792	696
Kielteinen päätös	2121	1045	2312	2443	3418	2472	1481	961	1011
Perheenyhdistäminen									
Myönteiset päätökset <sup>3)</sup>	214	475	363	303	162	355	129	267	467
Kielteiset päätökset <sup>3)</sup>	302	762	324	499	746	316	209	136	239
Kiintiö	700	750	750	750	750	750	750	750	750
Vastaanotetut pakolaiset <sup>4)</sup>	1212	1857	1558	1202	1662	1501	1142	1793	2219
<b>Vuosi</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>			
Turvapaikanhakijat	5988	4018	3088	3129	3238	3651			
Turvapaikkapäätökset <sup>1)</sup>									
Turvapaikka myönnetty	116	181	169	553	556	501			
Oleskelulupa myönnetty	1 <sup>2)</sup> 1 257	<sup>2)</sup> 1 603	<sup>2)</sup> 1 102	<sup>2)</sup> 1 048	<sup>2)</sup> 1 271	<sup>2)</sup> 845			
Kielteinen päätös	2568	3428	1890	1738	1903	2050			
Perheenyhdistäminen									
Myönteiset päätökset <sup>3)</sup>	444	423	1 495	611	875	1094			
Kielteiset päätökset <sup>3)</sup>	349	596	1 1004	1030	1692	1035			
Kiintiö	750	750	750	750	750	750			
Vastaanotetut pakolaiset <sup>4)</sup>	2 611	<sup>5)</sup> 3 207	<sup>5)</sup> 1 724	<sup>5)</sup> 1 431	<sup>5)</sup> 1 782	<sup>5)</sup> 2 204			

1) Maahanmuuttoviraston päätökset

2) Ml. humanitaarisen ja toissijaisen suojelun perusteella myönnetty oleskelu luvat

3) Vuosina 2000

2010 yksi päätös voi koskea useampaa henkilöä, vuodesta 2011 lähtien yhtä henkilöä

4) Kiintiöpakolaiset, myönteisen päätöksen saaneet turvapaikanhakijat ja perheen yhdistämishjelman kautta vastaanotetut

5) Pl. vastaanottokeskuksissa kuntiin sijoittumista odottavat pakolaiset

I viivan eri puolilla olevat tiedot eivät ole täysin vertailukelpoisia.

Sisäministeriö, Työ- ja elinkeinoministeriö, Maahanmuuttovirasto

### 3.1 Kansainvälinen suojelu

Kansainvälisellä suojelulla tarkoitetaan turvapaikkaa eli pakolaisasemaa, toissijaista suojelua ja humanitaarista suojelua. Pakolaisaseman saavat ne, joille myönnetään turvapaikka tai jotka otetaan Suomeen pakolaiskiintiössä (750 + 300 henkilöä / 2014). Turvapaikanhakija voi saada oleskeluluvan myös toissijaisen suojelun tai humanitaarisen suojelun perusteella, mutta tällöin hänellä ei ole pakolaisasemaa. Maahanmuuttajavirasto määrittelee, onko turvapaikanhakija pakolainen, kun hänen hakemukseensa tehdään päätös.

Toissijaista suojelua myönnetään sellaiselle ulkomaalaiselle, joka ei täytä pakolaissopimuksen asettamia kriteerejä, mutta joka on vaarassa kärsiä vakavaa haittaa kotimaahan palatessaan. Vakavalta haitalta tarkoitetaan kuolemanrangaistusta, teloitusta, kidutusta, muuta epäinhimillistä kohtelua tai aseellista selkkauksen yhteydessä tapahtuvasta mielivaltaisesta väkivallasta johtuvaa ja henkilökohtaista vaaraa.

Osana kansainvälistä suojelua Suomessa voidaan myöntää myös humanitaarista suojelua. Sitä annetaan, jos edellytyksiä turvapaikan tai toissijaisen suojelun antamiselle ei ole, mutta turvapaikkahakija ei voi palata kotimaahansa ympäristökatastrofin tai siellä vallitsevan heikon turvallisuustilanteen vuoksi, joka voi johtua aseellisesta selkkauksesta tai vaikeasta ihmisoikeustilanteesta.

Suomessa olevalle ulkomaalaiselle myönnetään jatkuva suojelu, jos oleskeluluvan evääminen olisi ihmisen kohtuutonta hänen terveydentilansa, Suomessa syntyneiden siteiden tai muun yksilöllisen inhimillinen syy vuoksi, kun erityisesti otetaan huomioon olosuhteet, joihin hän joutuisi kotimaassa tai hänen haavoittuva asemansa. (Työ- ja elinkeinoministeriön palvelu / kotouttaminen.fi)

### **3.2 Humanitaarinen toiminta Suomessa**

Humanitaarisen toiminnan tavoitteena on pelastaa ihmishenkiä, lievittää inhimillistä hätää ja ylläpitää ihmisarvoa- ja oikeuksia kriisien aikana. YK:n humanitaarinen avunanto perustuu toisen maailmansodan aikaiseen ja jälkeiseen avustustoimintaan, mutta on sittemmin laajentunut sodan uhrien auttamisen lisäksi myös luonnonmullistusten ja myrskyjen uhrien avustamiseen.

Suomi perustaa oman humanitaarisen avunantonsa neljään YK:n hyväksymään periaatteeseen: humanisuus, tasapuolisuus, puolueettomuus ja riippumattomuus. Suomen humanitaarisen toiminnan tulee periaatteiden mukaisesti olla poliittisesti riippumaton, perustua todelliseen tarpeeseen ja ihmishenkien pelastamiseen ja kärsimysten lieventämiseen. Apu tulee kohdistaa syrjimättä ja suosimatta, sitä eniten tarvitseville. Lisäksi Suomen humanitaarista toimintaa määrittelee myös taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön kehitysapukomitea (OECD DAC) laatimat hyvän humanitaarisen avunannon periaatteet. Näiden periaatteiden mukaisesti Suomi korostaa monen keskeisen yhteistyön merkitystä humanitaarisessa toiminnassa ja tukee YK:n roolia humanitaarisen avunannon keskeisenä toimijana. Suomella ei ole kahdenvälistä humanitaarisen avun hankkeita, vaan Suomi edellyttää pääsääntöisesti, että kohdemaalla on tehnyt YK:lle virallisen avunpyynnön. YK arvioi avuntarpeen ja tekee vetoituksen apujärjestelmässä.

Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus (1951) ja siihen liittyvä lisäpöytäkirja (1997) ovat Suomen pakolaispolitiikan perustana. Sopimus vel-

voittaa Suomen ns. palauttamiskieltoon, jonka mukaisesti Suomi ei voi palauttaa turvapaikanhakijaa alueelle, jossa hänen henkensä on vaarassa. Kiintiöpakolaiset ovat saaneet YK:n pakolaisjärjestö UNHCR:n pakolaisaseman ja jotka otetaan Suomen eduskunnan päättämän vuosikiintiön mukaisesti. (Ulkomaanministeriö).

Humanitaarisen maahanmuuttopolitiikan tarkoituksena on tarjota suojaa niille, jotka ovat joutuneet jättämään kotimaansa painavista syistä. Uuteen maahan asettuessa pakolaiset tarvitsevat neuvontaa ja opastusta päästäkseen elämässä eteenpäin. Tätä kotouttamisen johtavaa työtä tehdään kunnissa, ja sen ansiota työtoverinasi tai naapurinasi voi olla humanitaarisista syistä maahan saapunut henkilö.

Humanitaarisen suojelun tai toissijaisen suojelun lisäksi Suomi ohjaa suurimman osan humanitaarisen avun rahoituksesta muuhun avustuskohteisiin. Vuonna 2014 Suomi antoi humanitaarista apua ennätysmäärän, runsaat 105 miljoona euroa. Eniten apua myönnettiin Syyriaan, Etelä–Sudaniin, Somaliin ja Keski-Afrikan tasavaltaan. Humanitaarista apua rahoitetaan Suomen kehitysyhteistyön määrärahoista. Alla olevassa taulukossa esitetään esimerkiksi humanitaarisen avun rahoitus Suomesta 2012 luvulla.

<b>YK:n JÄRJESTÖT</b>	<b>SUOMEN RAHOITUS vuonna 2012</b>
YK:n humanitaarisen vain koordinointiyksikkö (OCHA, Office for the Coordination of Humanitarian Affairs)	3 miljoonaa euroa
YK:n pakolaisjärjestö (UNHCR, United Nations Refugee Agency)	7 miljoona euroa
Maailman ruokaohjelma (WFP, World Food Program)	Suomen suurimmista avun kanavista
YK:n keskitetty hätäapurahasto (CERF, Central Emergency Response Fund)	6,5 miljoonaa euroa
Kyong Lähi-idässä olevien palestiinalaispakolaisten	Tukee lasten leiriä

avustusjärjestö (UNRWA, United Nations and Works Agency for Palestine Refugees in the Near East)	yli 5 miljoonalla eurolla
Kansainvälinen strategia katastrofiriskien vähentämiseksi (ISDR, International Strategy for Disaster Reduction)	1 miljoona euroa
Maailman terveysjärjestö (WHO, World Health Organization)	
UNDP:n hallinnoima Somalian maatason humanitaarisen avun yhteisö	
YK:n kansainvälisen strategia tuhojen vähentämiseksi UNISDR	

Taulukko 7. Koko humanitaariset toiminnot ja avustukset perustuvat humanitaariseen oikeuteen (Geneven sopimus).

### 3.3 Erityisen kiireelliset eli hätätapaukset

Eräiden maiden sisällissota on pitkittyessään johtanut valtavaan humanitaariseen kriisiin, josta kärsii eniten siviiliväestö. Konfliktiin ei ole näkyvissä nopeita ratkaisuja ja humanitaarisen avun pääsy on hyvin vaikeaa, etenkin piirityillä alueilla. Pakolaisen asemaan liittyy perusteltu pelko joutua vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi.

Kiintiöstä on vuosittain varattu kymmenesosa kiireisille tapauksille ja sellaisille henkilöille, joiden UNHCR on arvioinut olevan kiireellisen uudelleen sijoittamisen tarpeessa. Nämä hätätapaukset Suomi valitsee UNHCR:n asiakirjojen perusteella. Kiintiössä valittuja pakolaisia ei sijoiteta Suomessa vastaanottokeskuksiin, vaan heidät sijoitetaan suoraan kiintiöpakolaisia vastaanottaviin kuntiin.

Kiintiöpakolaisten kuntiin sijoittamisesta vastaavat paikalliset ELY-keskukset. ELY-keskus neuvottelee ja sopii alueensa kuntien kanssa kuinka monta pakolaista kukin kunta ottaa vastaan. Valtio korvaa kunnalle tästä aiheutuvat kustannukset. Valtakunnallisista kuntiin sijoittamisen tilastoista vastaa työ- ja

elinkeinoministeriö. Viime kädessä pakolaisstatuksen myöntävät yleensä kansalliset viranomaiset turvapaikkahakemuksen ja haastattelun perusteella, mutta jokainen valtio päättää, antaako luvan ja minkälaisen. ([www.kiintiopakolaiset.fi](http://www.kiintiopakolaiset.fi)).

### **3.4 Monikulttuurisuus**

Kulttuurit eri puolilla maailmaa eroavat monin tavoin, joskus enemmän ja joskus vähemmän. Maahanmuuttajien ohjaus on toimintaa, jossa kulttuurien väliset erot voivat tulla selvästi näkyviin. Sosiaalialan ammattilaisen pitää ymmärtää, että hänen omakin toimintansa on vastaavalla tavalla hänen oman kulttuurinsa määrittämä. Kulttuurinvälisiä samankaltaisuuksia ja eroja on selitetty monin tavoin. Kulttuuriin kuuluvat esimerkiksi arvot ja kulttuurin pinnallisempi puoli: sankarit ja symbolit. Kulttuurin välisiä samankaltaisuuksia ja eroja voivat olla esimerkiksi alue, etnisyys, uskonto, sukupuoli, sukupolvi ja sosiaaliluokka (Hofstedet 2005, 34).

Hofsteiden mukaan eri maissa esiintyy alueellisia kulttuurisia eroja siten, että jollakin alueella asuu esimerkiksi vahva ryhmä sinne jo kauan sitten asettuneita, jotka asettumisestaan lähtien ovat pitäneet ryhmänsä alkuperäisistä arvoista ja tavoista tiukasti kiinni. Näillä alueella ryhmä pitää tiukasti kiinni alkuperäisestä uskonnosta tai etnisyyteen liittyvistä seikoista. Voi ajatella, että kiintiöpakolaisista esimerkiksi Arabialaiset muslimit ovat alueelta, jossa uskonnon harjoittamista edustavat omakulttuurinen ryhmä.

Uskonto voi vaikuttaa merkittävästi kotoutumiseen. Suomi on valtaosin kristillinen maa, jossa päivittäinen uskonnonharjoittaminen kirkossa käymiseen tai muuten julkisesti on vähäistä. Kiintiöpakolaisille uskonto näkyy enemmän arkipäivän elämässä. Islaminuskoiiset ovat kristittyjen jälkeen Suomen suurin uskonnollinen ryhmä. Islam ja sen ympärille muodostunut yhteisö on sosiaalisen kanssakäymisen foorumi, joka on pitkälti kulttuurinen yhteisö. Yhteisö sekoittuu sujuvasti kulttuurin kanssa, mutta kuitenkin määrittelee sen, mikä kulttuurin piirissä on sallittua ja mikä ei. Erällä kansalaisilla yhteiskunnassa

on miesten kulttuuri, joka erottaa yhteiskunnan naisten kulttuurista. Miesten ja naisten kulttuurien välisiin eroihin ja näiden erojen rikkomiseen liittyvät tunteet ja pelot voivat olla hyvinkin voimakkaita.

Työelämässä monikulttuurisuuden vaikutukset lisääntyvät jatkuvasti sekä työyhteisön sisällä ja asiakastyössä erilaajuisessa verkostossa. Kulttuurien tuntemusta arvostetaan osana ammattitaitoa, sillä tietotaitoa antaa työntekijälle valmiuden terveeseen itsereflektioon. Kun työntekijä tiedostaa oman asenteensa ja arvonsa on helpompi ymmärtää eri kulttuurista tulleita asiakkaita keskinäiselle arvostamiselle ja myönteiselle, kuuntelevalle vuorovaikutukselle. Molemminpuolinen kulttuuritieto pehmentää ennakoasenteita ja aito, arvon suhtautuminen herättää molemmin puolista luottamusta. Jokainen vuorovaikutustilanne on jonkinlainen monikulttuurinen asetelma. (Abdelhamid & Juntunen & Koskinen 2010, 22.)

Monikulttuurisessa ohjauksessa on olennaista ymmärtää kulttuuristen erojen merkitys. Monikulttuurisuustyössä taustalla vaikuttavina pääsuuntauksina voidaan tunnistaa esimerkiksi universaalinen tai kulttuurispesifin lähestymistavan erot (ks. Sue & Sure 1990; Patterson 1996; Lairio ym. 2001).

Universaalinen suuntaus korostaa kulttuurinen yhteneväisyyksiä ja samanarvoisuutta ja on jo lähtökohtaisesti monikulttuurinen lähestymistapa, joka kytkeytyy esimerkiksi sukupuoleen, sosiaaliryhmään sekä elämänhistoriaan ja muiden tekijöiden aiheuttamaan eroihin. Suuntauksen mukaan monikulttuurisessa ohjauksessa on keskeistä ottaa huomioon ohjattavien yksilölliset erot.

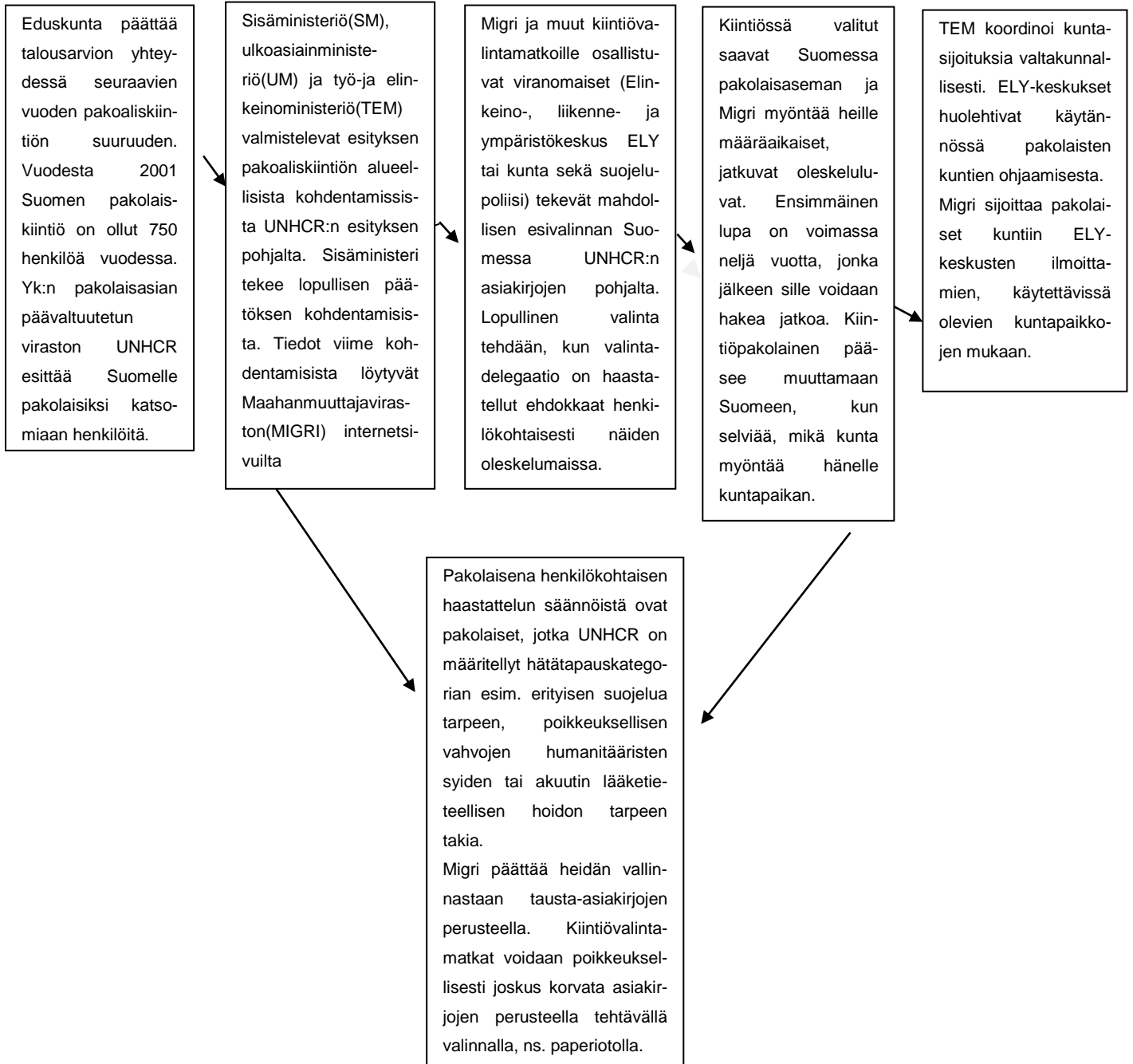
Kulttuurispesifi suuntaus puolestaan näkee yksilön vahvasti oman ryhmänsä edustajana, esimerkiksi etnisen ryhmänsä tai rotunsa edustajana. Niinpä esimerkiksi jokainen yksilö kuuluu erilaisiin yhteisöihin, joiden merkitys esimerkiksi ohjattavan koulutus- ja uravalintaan voi olla suuri. Erityisesti silloin kun yksilö on kasvanut yhteisöllisessä kulttuurissa, yhteisönäkökulma on tärkeää ottaa huomioon esimerkiksi ottamalla ohjattavan vanhempia ja muita



ohjattavalle tärkeitä henkilöitä tarvittaessa mukaan ohjaustilanteisiin.(Korhonen ja Puukari 2013, 18).

### 3.5 Kiintiöpakolaisen valinta kuntaan

#### PAKOLAISEN VALINTAPROSESSI



Kuvio 8. Valintaprosessi, jonka mukaan kansainvälisen turvallisuuden perusteella valitaan Rovaniemen maahanmuuttajatoimistoon kiintiöpakolaiset. Pakolaisaseman saavat ne, joille myönnetään turvapaikka tai jotka otetaan Suomeen pakoaliskiintiössä. Turvapaikanhakija voi saada oleskeluluvan

myös toissijaisen suojelun tai humanitaarisen suojelun perusteella, mutta tällöin hänellä ei ole pakolaisasemaa.

### **3.6 Rovaniemen kaupungin maahanmuuttostrategia**

Rovaniemen kaupungin strategiassa vv. 2013 – 2016 Rovaniemi on luovasti lappilainen ja aidosti kansainvälinen.

Maahanmuuttaja on yleiskäsite henkilöistä, joilla on lupa tai oleskeluoikeus asua Suomessa. Rovaniemi kotouttaa eri perustein kaupunkiin muuttaneita ihmisiä. Kotouttaja saa tietoja ja taitoja yhteiskunnassa selviämiseen ja tukea oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen. Rovaniemellä maahanmuuttajia ovat kuntaan vastaanotetut pakolaiset, paluumuuttajat, avioliiton kautta tulleet, työntekijät ja opiskelijat. Rovaniemellä asuu ihmisiä 83 eri kansalaisuudesta. kaupungissa puhutaan 63 eri kieltä. Muuta kuin suomia, ruotsia tai saamea puhuu 1572 ihmistä.

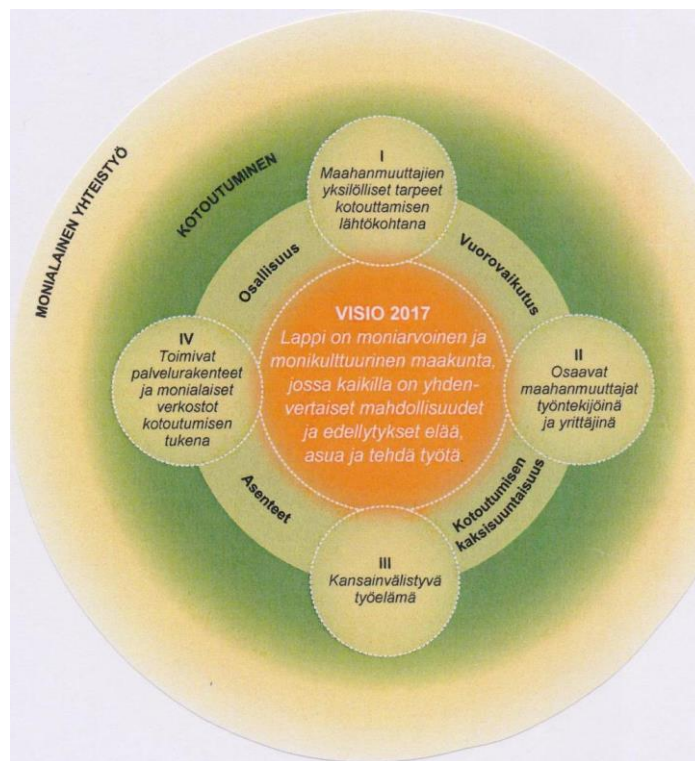
Vuodelta 2005 oleva strategia kirjaa, että maahanmuuttajat ovat Rovaniemen kaupungille voimavarana. Työ on keskittynyt pakolaisten vastaanottoon, jota on tehnyt sosiaaliviraston maahanmuuttajatoimisto. Haasteena on puutteellinen kielitaito ja erilaiset kulttuurit. Rovaniemen kaupunki on mukana valtakunnallisessa infopankki-palvelussa, jossa on runsaasti tietoa maahanmuuttajille eri kielillä ja informaatiota Rovaniemen palveluista maahanmuuttajille.

Valtion kotouttamisohjelma korostaa maahanmuuttajien osallistumista kaikessa yhteiskunnallisessa toiminnassa, hyviä etnisiä suhteita ja niiden huomioimista kaikissa työtä ohjaavissa asiakirjoissa.

Lapin maahanmuuttostrategia julkistettiin tammikuussa 2013. Pääpaino on löytää ratkaisuja maahanmuuttajien työllistymiseen. Kotouttaminen on työelämän kautta kiinnittymässä yhteiskuntaan ja halua lisätä osaamista ja koulutusta työmarkkinoiden tarpeeseen. Lapin maahanmuuttostrategiassa käsitellään, maahanmuuttajien kotouttamista ja kotouttamista kokonaisvaltaisesti

eri elämänalueilla. Strategiassa huomioidaan maahanmuuttajat maahantulo- perusteesta riippumatta. Maahanmuuttajalla tarkoitetaan Suomeen muuttanutta henkilöä, joka oleskelee maassa muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten.

Strategian tavoitteena on linjata alueen maahanmuutto- ja kotouttamistyön kehittämistä vuoteen 2017, edistää Lapissa asuvien maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistymistä sekä varautua kasvavaan maahanmuuttoon ja työvoiman rekrytointiin ulkomailta.



Kuvio 9. Strategia. (Lapin maahanmuuttostrategia 2017, 18).

Strategia muodostuu neljästä toimenpidekokonaisuudesta:

- 1) Maahanmuuttajien yksilölliset tarpeet kotouttamisen lähtökohtana
- 2) Osaavat maahanmuuttajat työntekijöinä ja yrittäjinä
- 3) Kansainvälistyvä työelämä
- 4) Toimivat palvelurakenteet ja monialaiset verkostot kotouttamisen tukena.

Kansainvälisen toiminnan painopisteitä ovat elinkeinojen kansainvälistymisen edistäminen, kansainvälisyys kulttuuritoimessa, koulutuksessa, tutkimuksessa sekä lasten ja nuorten kasvu kansainvälisyyteen.

Yhdenvertaisuuslaissa määritellään ihmisten tasaveroista kohtelusta. kansalaisuus, etninen alkuperä, seksuaalinen suuntautuminen, ikä, sukupuoli, vamma tai muu henkilön liittyvä piirre ei saa olla este yhdenvertaiselle kohtelulle. Rovaniemellä lisätään ymmärrystä yhdenvertaisuudesta monikulttuurisuuskasvatuksella ja koulutuksella eri työpaikoilla ja yhteisössä. Samalla luodaan otollista ilmapiiriä työperäiselle maahanmuutolle. Kotouttaminen on vastavuoroista kasvamista, johon päästään oppimalla ja tekemällä aktiivisesti monikulttuurisuutta edistävää työtä.

Kaupunginvaltuusto päättää kotouttamisohjelman hyväksymisen yhteydessä myös kansainvälistä suojelua saavien (kiintiöpakolaiset ja oleskeluluvan saaneet turvapaikkahakijat) määristä ja vastaanotosta seuraavien vuosien aikana.

<b>Vuosi</b>	<b>Luvan saaneet kiintiöpakolaiset, turvapaikanhakijat ja perheen yhdistämisen perusteella</b>	<b>Yhteensä</b>
2006	afganistanilaisia, somalialaisia, iranilaisia, venäläisiä	43
2007	myanmarilaisia, somalilaisia, venäläisiä, kiinalaisia	92
2008	myanmarilaisia, irakilaisia, kurdeja, arabeja, makedonialaisia, somalialaisia, virolaisia, venäläisiä, senegalilaisia	132
2009	irakilaisia, kurdeja, arabeja, somalialaisia, syyrialaisia, palestiinalaisia, sudanilaisia, etiopialaisia, venäläisiä, vietnamilaisia, afganistanilaisia	139
2010	irakilaisia, kurdeja, arabeja, somalialaisia, iranilaisia, afganistanilaisia	102
2011	iranilaisia, palestiinalaisia, arabeja, kurdeja, afganistanilaisia, somalialaisia, inglusialaisia, kiinalaisia	97

2012	afganistanilaisia, irakilaisia, arabeja, kurdeja, burmalaisia, venäläisiä, georgialaisia, indonesialaisia, kiinalaisia	74
2013	syyrialaisia, irakilaisia, palestiinalaisia, kurdeja, arabeja, iranilaisia, burmalaisia, somalialaisia	80
2014	Palestiinalaisia (14), Syyrialaisia (19) ja loput ovat tulleet SPR:n vastaanottokeskuksesta myönteisen luvan saaneet turvapaikanhakijat (17)	50
2015	Eritrealaisia (5), Syyrialaisia (25), tänä vuona on tullut SPR:n vastaanottokeskuksesta myönteisen luvan saaneet turvapaikanhakijat (10)	30 + 10 50

Taulukko 10. Rovaniemen vastaanottamat pakolaiset vuosina 2006 – 2015. (Lähde Lapin ELY – keskus).

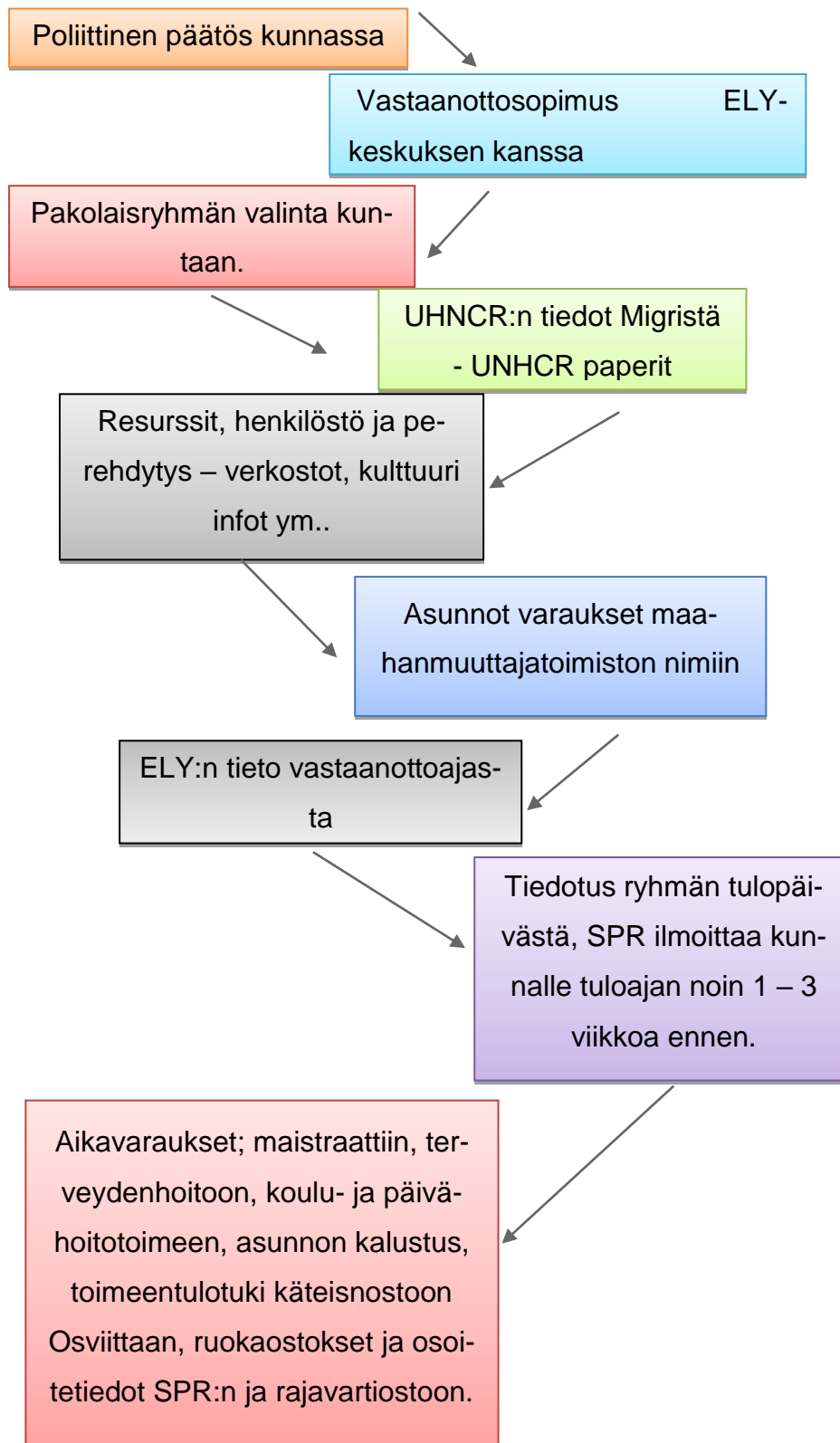
Taulukossa ilmenee vuosina 2006 – 2014 kuinka monta Rovaniemen kaupunki on vastaanottanut kiintiöpakolaisia eri kansalaisuuksin. Luvan ovat saaneet turvapaikan hakijat ja perheen yhdistämisen perustein. Rovaniemen kaupunki on ottanut vuona 2014 Syyrialaisia 19 henkilöä, joista osa on tullut alku- ja loppuvuodesta. Opinnäytetyössäni haastateltavat ovat tulleet 1.9.2014. Vuonna 2015 on lasketut tulijat ovat ajalta 1.1. – 31.10.2015.

### 3.7 Kiinteistöpakolaisten valmistelu kunnassa

Pakolaisina tulleiden kotouttamisen alkuvaiheen, maahanmuuttajatoimisto hoitaa sosiaalityön erikoisosaamisen. Maahanmuuttajatoimistossa työskentelee johtava sosiaalityöntekijä, kaksi sosiaalityöntekijää, kolme sosiaaliohjaaja, toimistos sihteeri ja etuuskäsittelijä. Toimisto koordinoi ja kouluttaa kaupungin henkilökunnan maahanmuuttajataustaisten asukkaiden kohtaamisen. Yksilöllisiä kotouttamisen polkuja on kehitetty mm. kaupungin ja Rovalan Settlementti ry:n kanssa. Lisäksi palveluita tuottavat yksityiset toimijat ja yhteistyöt.

Pakolaisten vastaanotto alkaa huolellisella suunnittelulla, ennen kuin he ovat edes saapuneet kuntaan. Vastaanottotyön onnistuminen edellyttää hyvää verkostotyötä ja selkeästi sovittuja tehtäviä yhteistyökumppaneiden kesken. Maahanmuuttajatoimistossa on työhön nimetty vastuutyöntekijät ja jokaisella työntekijällä on tehtävään soveltuva koulutus. Muita keskeisiä yhteistyökumppaneita on terveydenhuolto, mielenterveyspalvelut, muut sosiaalipalvelut, koulut, päiväkodit, työvoima, vertaistukihenkilöt, tulkit, järjestöt, maistraatti, rajahenkilöstö, Kela, poliisit ja muut tukiverkostot.

## ERI TOIMIJOIDEN TEHTÄVÄT ENNEN PAKOLAISTEN KUNTAAN TULOJA



Kuvio 11. Viranomistehtävät, Rovaniemen kaupungin maahanmuuttajatoimistossa, ennen pakolaisen vastaanottoa.



## 4 PALVELUOHJAUS

### 4.1 Palveluohjaus asiakastyössä

Palveluohjauksella on hyvin erilaisia määritelmiä riippuen näkökannasta. Eri-laiset asiakasryhmät voivat myös tuoda määritelmiin omat painotukset. Yh-teistä määritelmissä on se, että asiakas itse on päämies ja palveluohjaajan toimeksiantaja (Suominen ja Tuominen 2007, 13.) Suominen ja Tuomisen (2007,13) mielestä palveluohjausta voitaisiin kutsua myös asiakkaan vahvis-tamiseksi, valtaistamiseksi tai voimaannuttamiseksi (empowerment). Palve-luohjaus on asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapaa. Sillä tar-koitetaan sekä asiakastyön menetelmää (case management) että palvelui-den yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (service coordination).

Palveluohjauksessa on olennaista asiakkaan ja työntekijän luottamussuhde ja asiakaslähtöinen työskentelytapa. Palveluohjaus on työmenetelmä, jolla kootaan palvelut asiakkaan tueksi ja lievennetään palvelujärjestelmän haja-naisuuden haittoja.

Palveluohjauksen tarkoituksena on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki käytettävissä ole-vien resurssien avulla sekä siirtyä instituutio- ja tarjontakeskeisistä palveluis-ta käyttäjä- ja kysyntäkeskeisiin palveluihin. Yksilökohtainen palveluohjauk-sen keskeisin sisältö on neuvonta, koordinointi ja asianajo. Näihin liittyvät kiinteästi palvelujen tarpeen yksilöllinen arviointi, suunnittelu ja voimavarat. Palveluohjaaja – nimike on käänös englanninkielestä termeistä ”case ma-nager” ja ”care manager”. Palveluohjaaja on palveluohjauksesta vastaava sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun sosiaaliturvan ammattihenkilö, joka toimii ylihallinnollisten organisaatorajojen.

Palveluohjauksen tehtävä on ratkaista palvelujärjestelmän yhteistyöongel-mien ruohonjuuritasolla yksittäisen asiakkaan elämäntilanteesta ja hänen tarvitsemistaan palvelusta lähtien. Nimetä asiakkaalle henkilökohtainen vas-

tuuhenkilö, joka tukee asiakasta ja hänen läheisiään oikeuden ja sopivien palvelujen valinnassa. Palveluohjauksen tehtävänä on myös arvioida palvelujen tarve ja tehdä päätökset palveluista mahdollisimman lähellä käyttäjää. Palveluohjaaja seuraa asiakkaan tilanteen kehittymistä yhdessä hänen kanssaan. Tukija palvelusuunnitelmaan kirjattua palvelukokonaisuutta muutetaan tarvittaessa. (Sosiaaliportti.fi).

Maahanmuuttajien palveluohjauksen hyvä käytäntö ylläpitää toivoa ja edistää kotouttamispolkujen löytämistä niiden maahanmuuttajien parissa, joiden kotoutuminen maahan on erityisen vaikeaa. Maahanmuuttajaperhe tarvitsee pitkäkestoisen kotouttamisprosessinsa tueksi monimutkaisessa suomalaisessa yhteiskunnassa useampia palveluita syrjäytymisen ehkäisemiseksi.

#### **4.2 Palveluohjaus yhteistyössä**

Kotouttamisen tärkein haaste on toimiva yhteistyö eri toimijoiden välillä. Kotouttamisohjelman toivotaan lisäävän moniammatillista yhteistyötä ja tuovan selkeyttä työhakoon ja vastuukysymyksiin. Laki maahanmuuttajien kotoutumisesta ja turvapaikan hakijoiden vastaanotosta velvoittaa kuntaa luomaan toimivan yhteistyöverkoston eri viranomaisten, maahanmuuttajien, kansalaisjärjestön ja muiden tahojen kesken. Yli hallintorajojen ulottuva yhteistyö tähtää maahanmuuttajien oma-aloitteisuuden ja osallistumisen lisäämiseen. (Pirkkalan kunta, Maahanmuuttajien kotouttamisohjelma).

Rovaniemen kaupungissa ohjauksessa ja neuvonnassa hyödynnetään eri viranomaisten moniammatillista osaamista. Omakielistä neuvontaa tarvitaan kotouttamisen alkuvaiheessa perusasioiden viestintään ja palveluohjaukseen. Laissa kotoutumisen edistämisestä sanotaan, että viranomaisen on huolehdittava asian tulkitsemisesta, jos maahanmuuttaja ei kielilain määrittelemissä tilanteissa, selviydy suomen tai ruotsin kielellä. Tulkkien käyttöön liittyvissä asioissa laaditaan selkeä ohjeistus ja siitä tiedotetaan tulkkereijoille. (Salon kaupungin maahanmuutto-ohjelma).

### 4.3 Palveluohjaus prosessina

Palveluohjaus nähdään ennalta määriteltynä prosessina eli sille on laadittu selkeä kaava, jonka mukaan toimitaan. Palveluohjaus on mallinnettu tietynlaiseksi, jotta käytännön työ olisi laadukasta ja johtaisi hyvään lopputulokseen. Liian tarkka prosessin noudattaminen voi kuitenkin johtaa siihen, ettei asiakas pysty vaikuttamaan toiminnan sisältöön ja prosessin etenemiseen. (Suominen & Tuominen 2007, 40.)

Maahanmuuttajien hyvä käytäntö ylläpitää toivoa ja edistää kotoutumispolkujen löytämistä niiden maahanmuuttajien parissa, joiden kotoutuminen maahan on erityisen vaikeaa. Maahanmuuttajaperhe tarvitsee pitkäkestoisen kotouttamisprosessinsa tueksi monimutkaisessa suomalaisessa yhteiskunnassa useampia palveluita syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Sosiaalityön arkea leimaa kiire, resurssien niukkuus ja sektorikeskeisyys. Palveluohjauksellinen perhetyö menetelmänä tarjoaa asiakaslähtöisen ja verkostomaisen työotteensa ansiosta mahdollisuuden perheen rinnalla kulkemiseen, varhaiseen tukemiseen, kädestä pitäen neuvomiseen ja monipuoliseen perheen arjen tukemiseen. (Hänninen 2007, 28.)

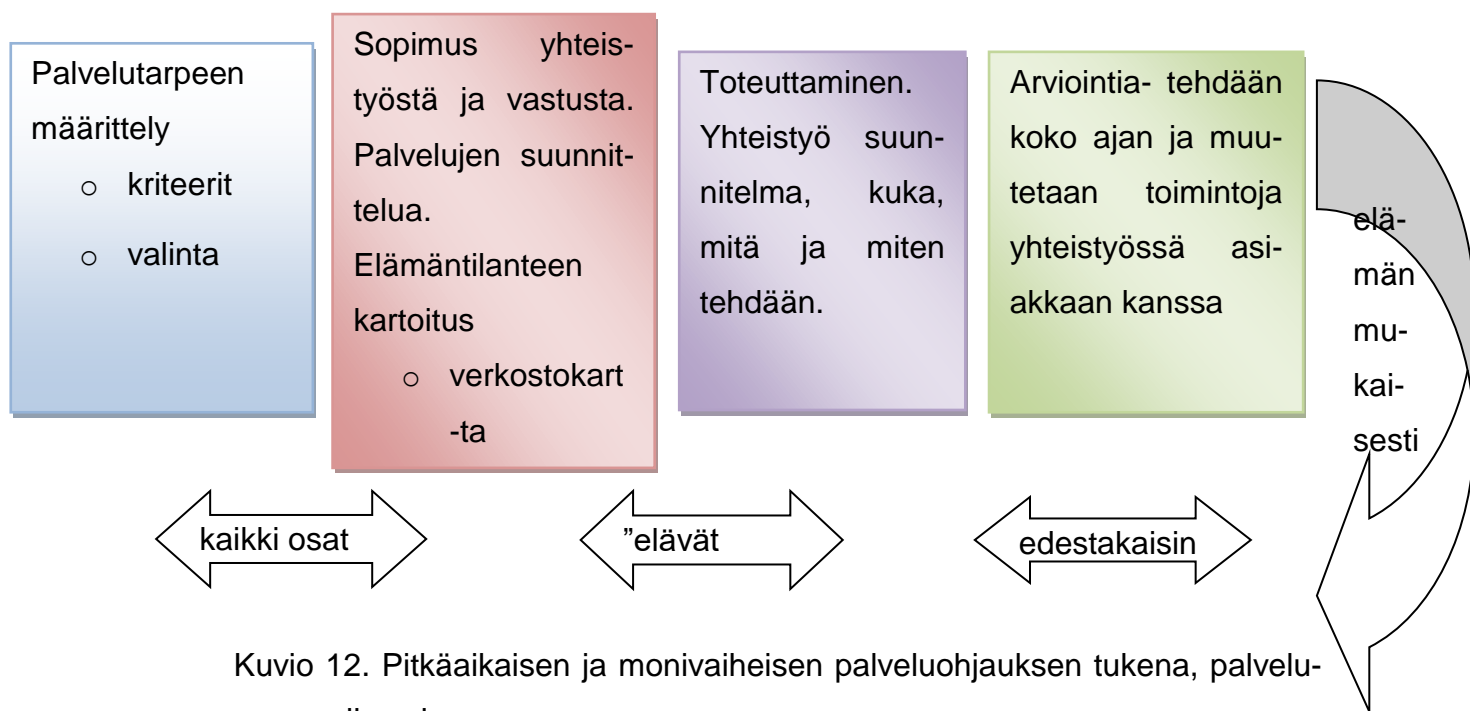
Palveluohjauksesta puhuttaessa voidaan puhua yksilöllisestä palveluohjauksesta, yhteisöllisestä palveluohjauksesta, alueellisesta palveluohjauksesta, siirtymävaihe palveluohjauksesta, ennaltaehkäisevästä palveluohjauksesta ja ennakoivasta palveluohjauksesta ([www.palveluohjaus.fi](http://www.palveluohjaus.fi)).

Ala-Nikkolan & Sipilän (1996) ovat jakaneet palveluohjauksen seuraaviin vaiheisiin:

1. Asiakkaiden valikointi
2. Asiakkaan palvelutarpeiden arviointi
3. Palveluiden suunnittelu ja järjestäminen
4. Tavoitteiden seuranta ja järjestelyjen korjaaminen.

#### 4.4. Palveluohjauksen päättäminen.

Pietiläisen ja Seppälän (2003,57) mukaan palveluohjaajan haasteellisin tavoite on tehdä itsensä tarpeettomaksi. Palveluohjaajan tulee olla asiakkaan tukena niin kauan, kun häntä tarvitaan. Palveluohjausprosessi ja yhteistyösuhde saattavat kestää pitkäänkin, jos asiakkaan avun tarve on pitkäaikaista ja monivaiheista. Prosessin ei saa antaa päättyä hiljalleen, vaan sen päättäminen on tehtävä tietoisesti ja huolellisesti niin, että palveluohjaaja ja asiakas arvioivat yhdessä prosessia ja sen tuloksia sekä sopivat ohjauksen päättymisestä. Palveluohjausprosessi päättyy, kun hoivan tarve loppuu tai asiakas siirtyy asiakkaaksi muualle toimipisteeseen (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 25).



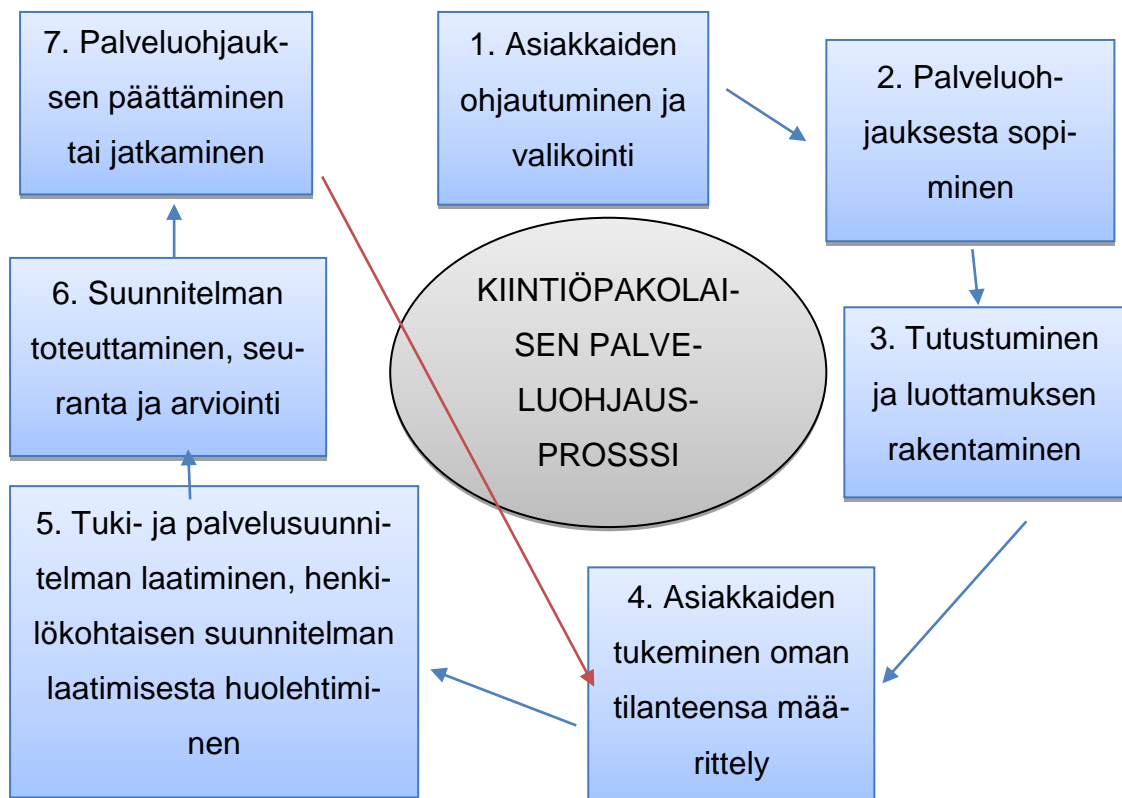
Kuvio 12. Pitkäaikaisen ja monivaiheisen palveluohjauksen tukena, palveluprosessikaavio.

Palveluohjauksessa osiot elävät jatkuvasti edestakaisin kotouttamisen aikana, niin kauan kunnes he siirtyvät sosiaalitoimen peruspalveluihin. Ohjausprosessi voi jatkua maahanmuuttajatoimessa palvelutarpeen päätyttyäkin. Ohjaus kulkee koko asiakuuden aikana, niin kauan kunnes asiakas ei tarvitse sosiaalisia palveluja ja hän kykenee elämään suomalaisessa yhteiskunnassa, ilman ohjaavaa toimintaa.

#### 4.5 Palveluohjaus maahanmuuttajatoimessa

Pietilä & ja Seppälä (2003) ovat laatineet prosessikuvion, jossa edetään tavoitteellisesti vaiheesta toiseen. Vaiheet limittyvät osittain toisiinsa työskentelyn edetessäkin. Asiakkaan asia ja tilanne määrittelevät eri vaiheisiin painutumisen, käytetyt työvälineet sekä etenemisen. Prosessin eteneminen edellyttää työntekijöiltä ammattitaitoa tunnistaa toimivat työskentelytavat. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 37.)

#### PALVELUOHJAUS MAAHANMUUTTAJATOIMESSA



Kuvio 13. Palveluohjausprosessi. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 37).

## 5 KOTOUTTAMINEN

Kotouttamisella tarkoitetaan maahanmuuttajan sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Sopeutuessaan hän omaksuu uusia tietoja, taitoja ja toimintatapoja, jotka auttavat häntä osallistumaan aktiivisesti uuden kotimaansa elämänmenoon. Maahanmuuttajien kotouttamisessa on suuria eroja, toiset kotoutuvat helposti, toiset taas tarvitsevat sopeutumiseen enemmän aikaa ja tukipalveluja eli kotouttamistoimia. (Perhoniemi & Jasinskaja-Lahti, L 2006, 13; Jasinskaja – Lahti, Liebkind & Vesala 2002, 20.)

Kotouttamisohjelma on paikallistason viranomaisten ja muiden kotouttamiseen osallistuvien tahojen suunnitelma kotouttamisen tavoitteista, toimenpiteistä, voimavaroista ja yhteistyöstä sekä etnisen yhdenvertaisuuden ja hyvien etnisten suhteiden edistämistä. Kotouttamisohjelman laatii kunta yhteistyössä viranomaisten ja muiden tahojen kanssa. Sitä laadittaessa ja toteuttaessa kuullaan maahanmuuttajia, kansalaisjärjestöjä, työntekijä- ja työnantajajärjestöjä ja mahdollisuuksien mukaan muita paikallisia tahoja.

### 5.1 Laki kotouttamisesta

Laki kotoutumisen edistämisestä tuli voimaan 1.9.2011 (L1386/2010). Laki sovelletaan oleskeluluvalla Suomessa asuviin maahanmuuttajiin, muutos-  
syystä riippumatta. Kotouttamislaissa on pykälät myös tulkkauksesta ja kääntämisestä sekä ohjauksesta ja neuvonnasta. Näitä käytäntöjä määräävät hallintolaki, ulkomaalaislaki, kielilaki, yhdenvertaisuuslaki ym. Kotoutumissuunnitelma on maahanmuuttajan yksilöllinen suunnitelma niistä toimenpiteistä ja palveluista, joiden tarkoituksena on tukea maahanmuuttajan mahdollisuuksia hankkia riittävä suomen tai ruotsin kielen taito sekä muuta yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja sekä edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua yhdenvertaisena jäsenenä yhteiskunnan toimintaan.

Suomen tai ruotsin kielen opetuksen lisäksi kotouttamissuunnitelmassa voidaan sopia maahanmuuttajan oman kielen opetuksesta, yhteiskuntaan pe-

rehdyttävässä opetuksesta, luku- ja kirjoitustaidon sekä perusopetuksesta täydentävästä opetuksesta, kotouttamiskoulutuksesta ja muista kotoutumisista yksilöllisesti edistävistä toimenpiteistä.

## 5.2 Kotoutumisen teoria

Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoa samalla kun tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen

Kotoutumisen käsite on laaja ja sitä on Suomessa tarkasteltu sosiaalipsykologi John Berryn akkulturaatiomallin (Berry 1992, 278) pohjalta. Akkulturaatio tarkoittaa kulttuurin sulautumista tai sopeutumista. Toiseen kulttuuriin muuttavan on sopeutettava elämänsä uusiin rakenteisiin. Yleisesti ajatellaan, että ensin maahanmuuttaja omaksuu valtakulttuurin ulkoiset piirteet ja sen jälkeen voi alkaa omaksua arvoja ja normeja. Mitä pidempään maahanmuuttaja on vieraan kulttuurin parissa asunut, sitä akkulturoituneempi hän on. Valtakulttuurin kielen hallinta nopeuttaa sopeutumista. Myös kulttuurisella ja etnisellä etäisyydellä on merkitys.

Taulukko 14. Maahanmuuttajan mukautuminen, vallitsevaan yhteiskuntaan sekä kulttuuriin, J. W. Berryn akkulturaation kautta.

		Arvostetaanko oman ryhmän kulttuuri- piirteitä ja identiteettiä?	
		Kyllä	Ei
Arvostetaanko vuoro- vaikutussuhteita muihin ryhmiin?	Kyl- lä	Integraatio = yhdentymisen	Assimilaatio = su- lautuminen
	Ei	Separaatio = Eristäytyminen	Marginalisaatio = Syrjäytyminen

Akkulturaatioasenteet pohjautuvat kahteen pääkysymykseen, joiden mukaan maahanmuuttaja määrittelee paikkansa kahden kulttuurin välissä. Berry on määritellyt neljä erilaista akkulturaatio asennetta. **Assimilaatio** tarkoittaa tilannetta, jossa maahanmuuttaja hylkää entisen kulttuurinsa ja haluaa olla aktiivisesti yhteydessä valtakulttuurin jäsenten kanssa. Assimilaatiosta on käytetty myös termiä sulautuminen. Vastakohtaisena tilanteena voidaan pitää **separaatiota** eli eristäytymistä. Tällöin maahanmuuttaja pitää tiukasti kiinni omista arvoistaan ja kulttuuristaan, samanaikaisesti vältellen kontakteja kansanväestön kanssa. **Integraatio** vaihtoehtoista säilytetään oma kulttuuri mutta otetaan siihen vaikutteita myös yhteiskunnasta ja sen arvoista ja tavoista. Kanssakäyminen valtaväestön kanssa nähdään tärkeänä ja arvokkaana. Viimeinen ja vähäinen toivottu vaihtoehto on tilanne, jossa maahanmuuttaja joutuu marginaaliin. **Marginalisaatio**, maahanmuuttaja on menettänyt kiinnostuksensa sekä omaa kulttuuriaan kuin valtakulttuuriakin kohtaan. Syrjäytyminen sekä omasta etnisestä ryhmästä että uudesta yhteiskunnasta on huonoin mahdollinen tilanne, ja sitä tuskin kukaan valitsee vapaaehtoisesti akkulturaatioasenteeksi. (Berry 1997, 9-10; Liebkind ym. 2004, 50 - 51.)

### 5.3 ELY- keskus ja TE- toimisto kotouttamisen tukena

Kunta- ja työelinkeinotoimisto laativat kotouttamissuunnitelman yhdessä maahanmuuttajan kanssa. Perustelluista syistä kunta ja maahanmuuttaja tai työ- ja elinkeinotoimisto ja maahanmuuttaja voivat kuitenkin laatia kotouttamissuunnitelman keskenään. Kunta tai työ- ja elinkeinotoimisto käynnistää alkukartoituksen perusteella kotouttamissuunnitelman laatimisen viimeistään kahden viikon kuluttua siitä, kun maahanmuuttajalle on tehty alkukartoitus.

Kotouttamissuunnitelmaa laadittaessa otetaan huomioon maahanmuuttajan oma kotouttamista edistävät tavoitteet. Kotouttamissuunnitelma ja maahanmuuttajille laaditut muut asiaan liittyvät suunnitelmat on sovittava yhteen. Kotouttamissuunnitelman mukaiset toimenpiteet toteutetaan tarvittaessa monialaisina yhteistyönä. Kotouttamissuunnitelma, jonka laatimiseen työ- ja



elinkeinotoimisto osallistuu, sovelletaan lisäksi lain 2 luvun 7§.(2/ 12 2012/919).

ELY- keskus hoitavat alueellisesti maahanmuuttoon, kotouttamiseen ja hyviin etnisiin suhteisiin liittyviä tehtäviä. ELY- keskusten maahanmuuttoon liittyviä tehtäviä ovat muun muassa: maahanmuuttajien kotouttamiseen liittyvät tehtävät. Työ- ja elinkeinotoimistot (TE- toimistot) vastaavat osaltaan työnhakijoiksi rekisteröityneiden maahanmuuttajien kotoutumista edistävien ja tukevien toimenpiteiden ja palvelujen järjestämisestä. ELY- keskusten maahanmuuttoyhdyshenkilöt hoitavat alueellisesti maahanmuuttoon, kotouttamiseen ja hyviin etnisiin suhteisiin liittyviä tehtäviä. ELY- keskus hoitavat työvoiman maahanmuuttoon liittyviä tehtäviä ja antavat mm. alueellisia ulkomaalaista työvoimaa koskevia työlupalinjauksia ja neuvontaa yrittäjäksi ryhtyville maahanmuuttajille. Etnisten suhteiden neuvottelukunta on valtioneuvoston asettama asiantuntijaelin.

Neuvottelukunnan tehtävänä on edistää etnisiä suhteita eli erilaisten väestöryhmien keskinäistä vuorovaikutusta Suomessa, toimia asiantuntijaelimenä maahanmuuttopolitiikan ja lainsäädännön kehittämisessä, tukea maahanmuuttajien järjestötoiminnan kehittämistä ja tiedottaa maahanmuuttopolitiikasta, etnisen yhdenvertaisuuden tavoitteesta ja etnisestä monimuotoisuudesta yhteiskunnan voimavarana

Etnisten suhteiden neuvottelukunnalla on seitsemän alueellista neuvottelukuntaa. Alueellisia neuvottelukuntia johdetaan ELY- keskuksista, jotka vastaavat omilla alueillaan maahanmuuttajien kotouttamistyön suunnittelusta ja ohjauksesta.

Suomessa pakolaisten vastaanoton koordinoinnista ja hallinnosta huolehtii sisäasiainministeriö ja alueellisena toimijana ELY- keskus. Maahantuloon liittyvä vastaanotolla tarkoitetaan sekä pakolaisten, turvapaikanhakijoiden että tilapäistä suojelua saavien vastaanottoa. ELY- keskus neuvottelee ja sopii kunnan kanssa mm. kiintiöpakolaisten ja oleskeluluvan saaneiden turvapai-

kanhakijoiden vastaanottamisesta kuntalaiseksi ja maksaa kunnalle tästä aiheutuvat kustannukset.

ELY- kesukset korvaavat kunnille pakolaisten vastaanottoon liittyviä kustannuksia pakolaisten vastaanottoon liittyvät korvaukset, kotoutumistukeen ja toimeentulotukeen liittyvät korvaukset ja entisen Neuvostoliiton alueelta tuleviin henkilöihin liittyvät korvaukset. ELY- keskuksen keskeisenä maa-hanmuuttajien kotouttamista koskevana tehtävänä on toimeenpanna kotouttamislaki ja seurata toteutumista alueellisesti sekä sovittaa alueelliset kotouttamistoimenpiteet valtakunnallisten linjausten mukaan. Kotouttamispäätöksissä tehdään yhteistyötä mm. kuntien, työ- ja elinkeinotoimistojen ja järjestöjen kanssa. ([www.ely-kekus.fi](http://www.ely-kekus.fi)).



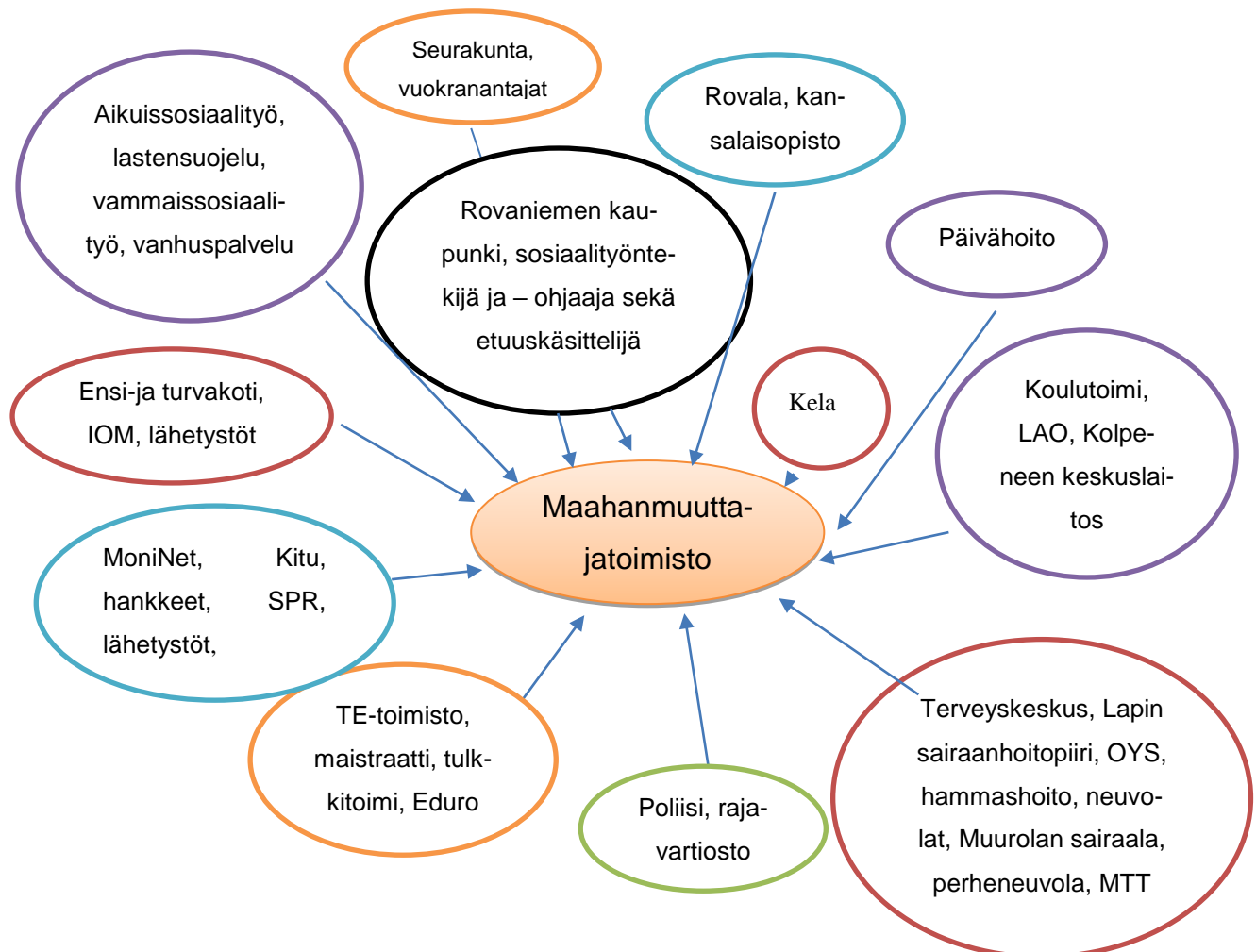
Kuvio 15. Lapin ELY- keskuksen toiminta-alue on Lapin maakunta

#### **5.4 Rovaniemen kaupungin kotouttamisohjelma**

Rovaniemellä on tehty kotouttamistyötä vuodesta 1989 alkaen. Kotouttaminen on osaamista, jolla uudet tulijat saavat valmiuksia ja pääsevät kiinnittymään kaupunkiin, oppivat suomen kieltä ja kulttuuria. Kotouttaminen on vastavuoroista oppimista, tiedon saantia ja asenteen muodostamista. Kotouttamisen toimenpiteitä tehdään kaikissa palveluissa, ne resursoidaan kaupungin budjettiin ja sisällytetään palvelusopimuksiin. Hyvät etniset suhteet ja yhdenvertaisuus ovat keskiössä kaikessa kaupungin toiminnassa. Ohjelma laaditaan vuoteen 2020 saakka. Kotouttamisohjelman toteutumisesta raportoidaan kerran vuodessa valtuustokaudessa kaupunginhallitukselle. Ohjelman toimeenpanoa seuraa kotouttamisryhmä, johon kutsutaan kaupungin lisäksi toimijoita mm. oppilaitoksesta, järjestöistä, Lapin TE- toimistosta ja Lapin ELY- keskukselta. (Rovaniemen kaupungin kotouttamisohjelma 2013 – 2020).

### 5.5 Moniammatillinen yhteistyö Rovaniemen kaupungissa

Suomessa on kokemusta kotouttavasta sosiaalityöstä 20 vuoden ajalta, mutta vasta viime kymmenen vuoden aikana on aktivoitunut yhteistoimintaan. Paikallisten viranomaisten, yhteisöjen ja yhdistysten yhteistoiminta edellyttää monikulttuurisia taitoja, työn kehittämistä, resursointia sekä tiedottamista. Parhaimmillaan kotouttamistyö on monenvälistä, monen suuntaista ulottuvuutta verkostotyössä. (Talvinen & Nylund 2008, 123 - 124.)



Kuvio 16. Rovaniemen kaupungin moniammatillinen tiimityöskentely kotouttamisen aikana.

Kotouttaminen on yhteinen tehtävä, ja eri tahot pyrkivät yhdessä kehittämään hyviä toimintatapoja, hyvien tulosten saavuttamiseksi. On erittäin tärkeää, että kaikki tähän työhön osallistuvat tahot ottavat avoimesti palautetta

vastaan niin yhteisökumppaneilta ja rahoittajilta, kuin asiakkailtakin ja myös reagoivat siihen.

## **5.6 Kiintiöpakolaisasiakkaan kohtaaminen**

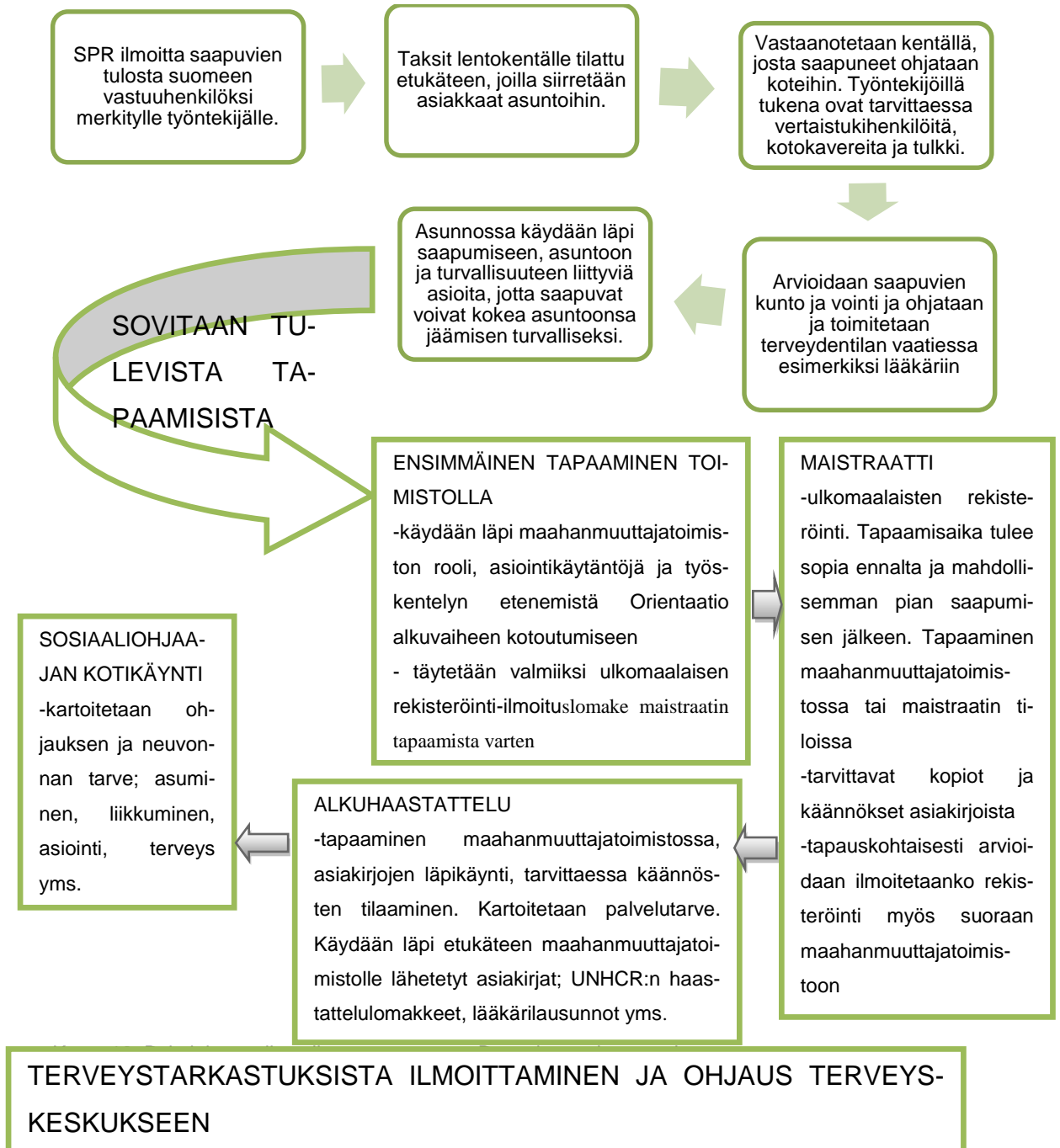
Ennen kuin pakolaiset saapuvat kuntaan, on selviteltävä, millä kielellä heidän kanssaan kommunikoidaan ja mistä tulkkauspalveluja on saatavilla. Valtio korvaa pakolaisen vastaanoton tulkitsemiskulut täysimääräisesti ilman aikarajaa kunnes henkilö mahdollisesti saa Suomen kansalaisuuden, kun tulkkausta käytetään kotouttamisasioihin tai sosiaali- ja terveystalvieluihin. Tulkkausta välittävät usein, ympäri Suomea olevat tulkkauskeskukset. Tulkkauksen tarve vaatii hyvää etukäteissuunnittelua. Tulkit on varattava etukäteen ja mielellään useaksi päiväksi kerrallaan. Etätulkkaus on saatavilla, mikäli ei tarvita läsnäolo tulkkausta. Pätevä tulkki on koulutettu ammattiinsa. Hänellä on hyvä kielitaito, kulttuuri sekä viestintätaidot. (Ekholm 2005, 76).

Tulkki on ammatillinen henkilö, jolla on tulkin koulutus tai joka on saanut käytännön kautta pätevyyden tulkin työhön. Tulkki ei saa tulkata lähiomaisille ja hyvillle ystäville puolueellisuuden takia ja hänen luotettavuutensa voi tästä syystä vaarantua tai asianosaisen turvallisuus saattaa vaarantua. Tulkin salassapitovelvollisuudesta säädetään erikseen. (Ulkomaalaislaki 30.5,2004/301 [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)). Lapsi ei saa tulkata missään tapauksessa omille vanhemmille. Tulkin tilaaminen on viranomaisten tehtävä.

Elämänmuutos on tulijoille suuri ja monet asiat aivan uusia, minkä vuoksi aikaa on hyvä varata runsaasti. Lentokentällä ollaan vastassa tulkin kanssa ja lentokenttä selvityksen jälkeen, viedään pakolaiset omaan asuntoon, ja tutustutaan asuntoon ja sen laitteisiin (pienmuotoinen neuvottelutilaisuus, jossa käydään läpi perusasioita). Pakolaisille huoneet on valmiiksi kalustettu ja ruuat hankittu kaappeihin sekä sovitaan perheiden kanssa seuraavan päivän kotikäynti. Kotikäynnillä annetaan käyntiajat toimistoon, opastetaan kaupungissa liikkuminen, annetaan bussikortit ja kaupunkiesitteet (Rovaniemen maahanmuuttajatoimiston tervetulopaketti).

Alkuvaiheessa ihmiset ovat avoimia avulle ja innokkaita oppimaan uusia asioita, mutta ei kuitenkaan ole syytä paneutua kovinkaan syvällisesti, sillä alkuvaiheessa on niin paljon opettelua ja lähes kaikki on pakolaiselle uutta.

## PAKOLAISTEN VASTAANOTTO



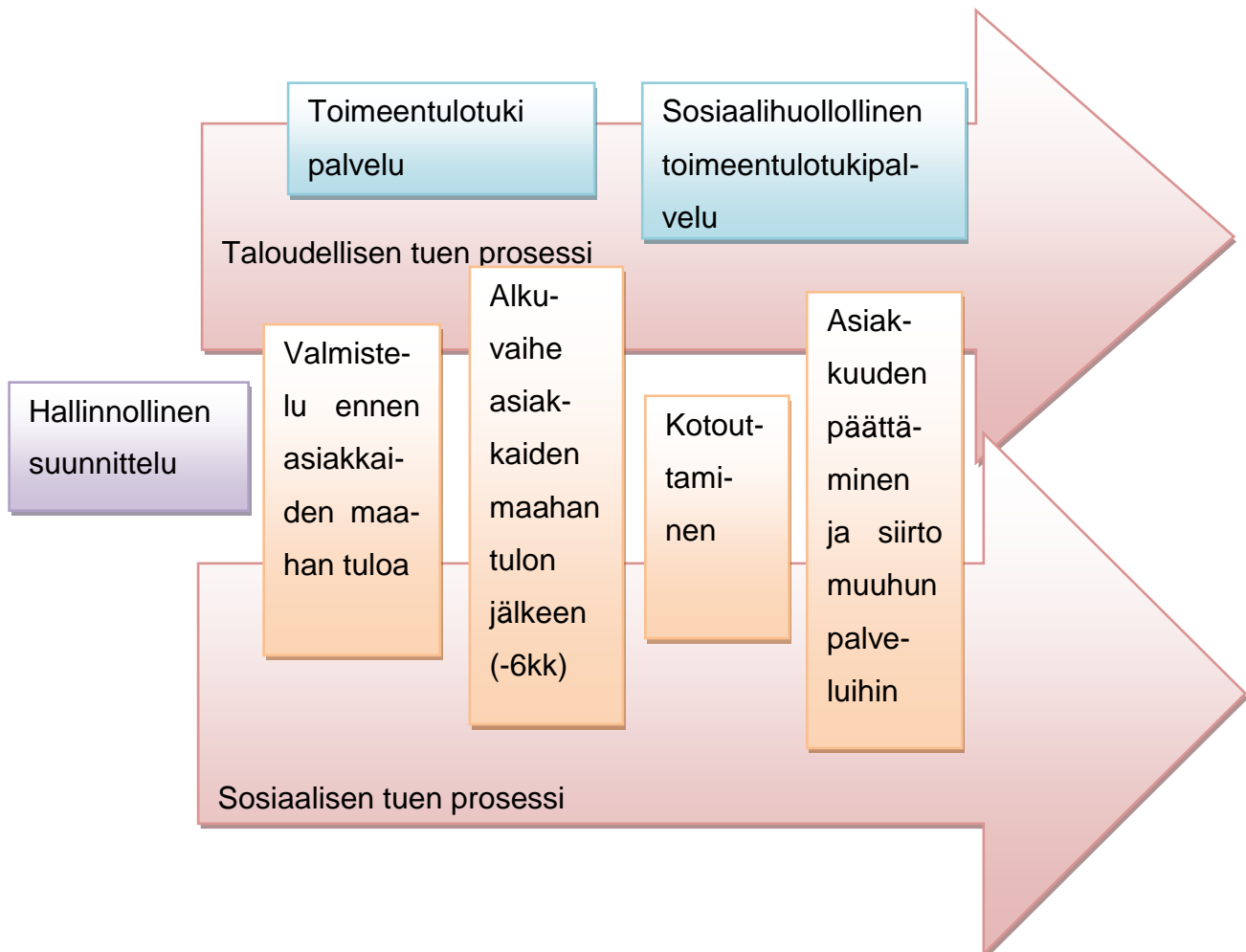
Kuvio 17. Rovaniemen maahanmuuttajapalvelussa kiintiöpakolaisten vastaanotto, alkuvaiheessa.

## 5.7 Kiintiöpakolaisten kotouttamistoimenpiteen palveluprosessi

Kunnan, työ- ja elinkeinotoimiston sekä muiden viranomaisten on annettava maahanmuuttajille asianmukaista ohjausta ja neuvontaa kotouttamisesta edistävistä toimenpiteistä ja palveluista sekä työelämästä. (Laki kotouttamisen edistämisestä 8§).

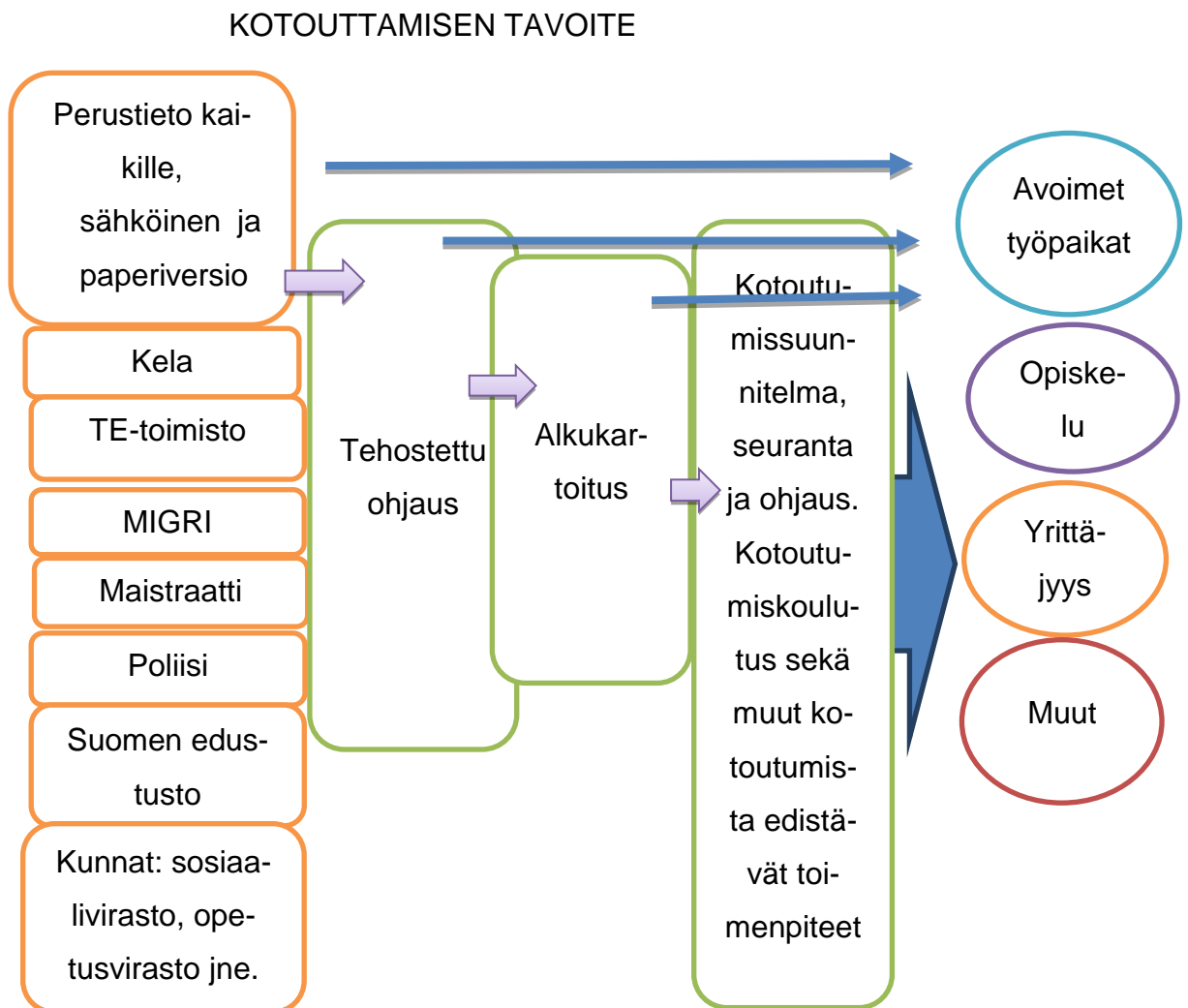
Laki kotouttamisen edistämisestä (2011) määrittelee tarkasti viranomaiset sekä muut tahot, joilla on velvollisuus järjestää yhteistyössä tarvittavat yksilölliset toimenpiteet ja palvelut maahanmuuttajille. Palveluissa tulee huomioida se, että maahanmuuttajat saavat tarvittavat tiedot pystyäkseen elämään suomalaisessa yhteiskunnassa ilman syrjäytymisvaaraa. Maahanmuuttajalla tulee olla mahdollisuus säilyttää myös oman kulttuurin tapoja ja piirteitä. Laissa määritellään selkeästi, että palveluja tulee tarjota kaikille maahanmuuttajille riippumatta heidän mahdollisesta alentuneesta toimintakyvystään, esimerkiksi luku- ja kirjoitustaidon puutteesta. (Ylivakeri 2013, 35.)

### MAAHANMUUTTAJIEN KOTOUTUMISEN TUKEMISEN PROSESSI





Kuvio 18. Kiintiöpakolaisten taloudellisen- ja sosiaalisen tuen prosessi, on koko asiakkuuden aikana. Sosiaalinen toimeentulotukipalvelu sisältää täydentävän- ja ennaltaehkäisevän toimeentulotukipalvelun. Toimeentulotukipalvelu sen sijaan sisältää perustoimeentulotuen, joka siirtyy 1.1.2017 Kelan palvelupiiriin. Osa täydentävästä toimeentulotukipalvelusta siirtyy Kelan palvelupiiriin, kuten esimerkiksi lupamaksut.



Kuvio 19. Maahanmuuttaja polku (Hämäläinen 2011,7)

Sisäministeriön Maahanmuutto-osastolla on laadittu lain pohjalta kuvio kiintiöpakolaisten kotouttamisen ajalta polku, johon on määritelty toimijat, toimenpiteet sekä kotouttamisen tavoite.

## 5.8 Kotouttamisen indikaattori

Indikaattoreilla avulla voidaan mitata maahanmuuttajien todellista tilannetta ja selvittää miten kotoutuminen etenee. Niiden avulla voidaan myös seurata toimintamallien kehitystä. Jotta indikaattorien käyttö olisi tuloksellista, tiedonkeruu on toteuttava asianmukaisella tavalla, ja käytettävät indikaattorit on valittava huolellisesti sen mukaan, millaisia yleistavoitteita kotouttamiselle on asetettu. Indikaattorien avulla voidaan myös suorittaa vertailua eri kuntien välillä ja kannustaa siten toteuttamaan dynaamisempaa kotouttamispolitiikkaa.

Indikaattorien avulla voidaan mitata kotouttamisprosessin määrää ja laatua, laatia yhteenvetoa monimutkaisista kotouttamismalleista, kehitystä ja erilaisia suuntauksia ja mitata saavutettua edistystä, asettaa kotouttamisprosesseille ja – malleille tavoitteita ja viitearvoja, tutkia säädösten, mallien käytänteiden tahattomia vaikutuksia, selvittää, mitkä toimijat vaikuttavat kotoutumiseen, tarkistaa, täyttävätkö eri toimijat velvollisuutensa, saada nopeasti tietoa mahdollisista häiriöistä, aloittaa korjaavaa toimintaa ajoissa, vahvistaa vastavaikutuksia koskevaa sosiaalista konsensusta silloin kun varoja on käytettävissä rajallisesti ja paljastaa seikkoja, jotka on laiminlyöty tai josta on vaiettu.

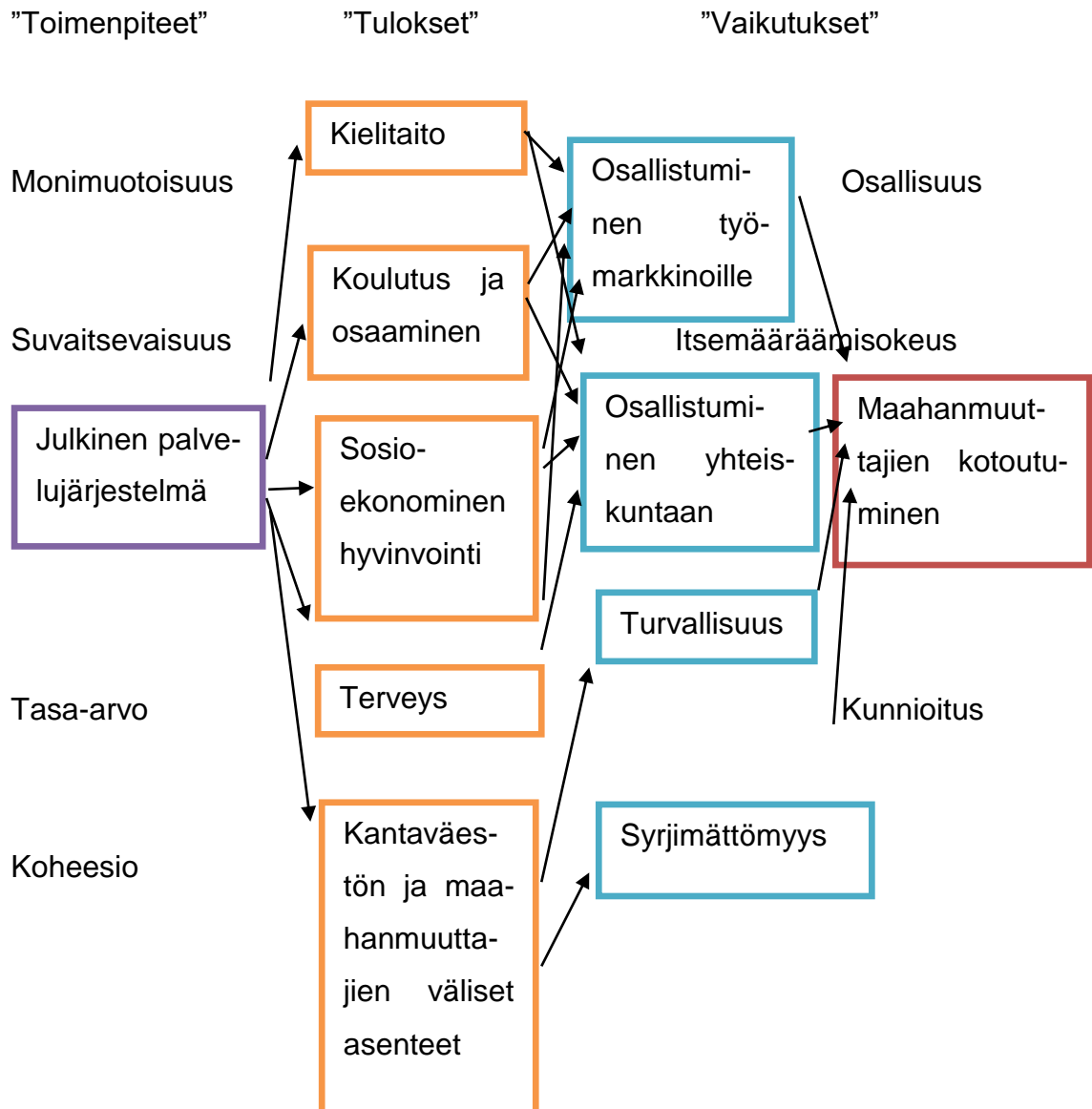
Jotta indikaattoreita voitaisiin hyödyntää täysimääräisesti ja välttää niiden käyttöön liittyvistä sudenkuopat, on ymmärrettävä selkeästi niiden kehittämiseen ja käyttöön liittyvät tekniikat kuten sidosryhmien analysointi ja tietojen kerääminen.

Mittariston pitäisi sisältää indikaattoreita, joiden avulla voidaan arvioida kotouttamisen onnistumista laaja-alaisesti, ja toisaalta taas kovin laajan mittariston määrittely kansalaisesti ei ole helposti operationalisoitavissa eikä kaiken kerättävien tiedon hyödyntäminen ole lainkaan itsestään selvää. Mittaristossa painotetaan erityisesti tuloksia ja vaikutuksia, joiden seuraaminen antaa eväitä myös tarkemmalle toimenpiteiden arvioinnille. Tavoitteena on,

että kotouttamista, kotoutumista ja etnistä suhteita mittaavat indikaattorit ovat helposti säännöllisesti kerättäviä sekä kustannuksiltaan kohtuullisia.

Hahmoteltu mittaristo kattaa useita hallinnonaloja edellyttäen sekä kumppanuutta että sopimusjärjestelyjä eri viranomaisten välillä. Mittaristoa laadittaessa halutaan vahvistaa maahanmuuttajien omien näkemysten merkitystä tietolähteenä, minkä johdosta osa indikaattoreista hyödyntää jatkossa säännöllisesti toteuttavaa maahanmuuttajabarometriä. (Sisäasianministeriö, 2010, 5.)

### SEURANTA INDRIGAATTORI



Kuvio 20. Kotouttamisen seurantamittari, jossa mitataan kotouttamisen aikana saavutetut toimenpiteet, tulokset ja vaikutukset. Kotouttamisen aikaiset tulokset, pitää asiakkaan tiedot dokumentoida asiakastietorekisteriin eli asiakaskertomuksiin. Yhdessä moniammatillisten työntekijöiden ja asiakkaan kanssa kotouttamisen kehitystä voidaan tarkastella. Mikäli kehitystä ei ole saavutettu, olisi tärkeä miettiä, mitä toimenpiteitä voidaan muuttaa, jotta asiakas pääsee kehityksessä kotouttamissuunnitelman mukaiseen tavoiteltuun päämäärään.

## 6 KIINTIÖPAKOLAISTEN NÄKEMYKSIÄ KOTOUTTAMISESTA

### 6.1 Kotouttamisen aloitusvaihe

Kotouttamislaki korostaa maahantulon alkuvaiheessa ohjauksessa tulevia toimijoiden antamaa, palveluihin liittyen maahanmuuttajille annettavan ohjauksen, neuvontaan ja tiedon saantiin suomalaisesta yhteiskunnasta, palveluista, maahanmuuttajien oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan suomalaisessa työelämässä ja yhteiskunnassa sekä tietoa palvelujärjestelmästä ja kotouttamistoimenpiteistä. Perustietoaineisto annetaan kaikille Suomeen muuttaville oleskelulupapäätöksen tiedoksiannon yhteydessä.

Valtion viranomaiset vastaavat osaltaan valtakunnallisen perustietoaineiston sisällön tuottamisesta ja ajan tasalla pitämisestä. Sisäasianministeriö vastaa perusaineiston yhteensovittamisesta, kääntämisestä ja jakelusta. Aiheisto jaetaan mm. poliisin ja maistraatin toimipisteistä. Aineisto käännetään 10:lle Suomeen yleisimmälle maahanmuuttajien kielelle. Perustietoaineisto ja eri kieliversiot löytyvät sähköisenä osoitteesta: [www.lifeinfinland.fi](http://www.lifeinfinland.fi).

*”Ystävä joka oli tullut Suomeen kahta kuukautta aikaisemmin, oli kertonut meille millainen maa Suomi on ja meidän vaimot halusivat tulla Suomeen.*

*Valitsijamiehet UNHCR olivat erittäin fiksuja, eivät tarjonneet mitään. Kanadalaisessa maahanmuuttajatoimistossa tehtiin valinnat, ei ollut erikseen UNHCR toimistoa. Haastattelutilanteessa oli mukana Amerikkalainen tulkki.*

*Valintatapaamisella Suomen delegaatio tarjosi lounasta ja rahaa tulo- ja meno maksuihin.*

*Haastattelutilanteita käytiin neljä tapaamista. Ensimmäinen tapaaminen oli normaali, mutta toinen tapaaminen oli liian pitkä. Kesti neljä tuntia. Kysymykset liittyivät omasta maasta Irakista, kuten syntymästä alkaen Jordaniaan tuloon asti ja armeijan palveluista - aika tarkasti. Ensin minua huolestutti, kun kerroin armeijas-*

*ta, mutta haastattelija sanoi, että ei tarvitse huolestua nämä on salaisia.*

*Kolmannella tapaamisella valitsija ehdotti Suomea tai Australiaa. Viimeisellä tapaamisella varmistui paikkana olevan Suomi.*

*Tavattiin uudestaan Suomen delegaatio ja kesäkuussa luvattiin ilmoittaa, mikä kunta Suomessa ottaa meidät vastaan.*

*Epäkohtana oli, ettei kerrottu, milloin lähdetään ja mihin kuntaan / kaupunkiin. Kesti kuusi kuukautta – odottaminen oli pitkä – sormenjälkien oton jälkeen sanottiin, että pääsette matkustamaan. Odottaminen hermostutti – puhelin oli koko ajan kädessä. Lapset ovat pieniä, he eivät pitkästyneet odottamiseen. Isommat lapset odottivat innostuneena.*

*Tutut lapset Ruotsista kertoivat, minkälainen maa on Skandinaavia”. (3 perhettä + tulkki)*

Jo alkuvaiheessa ohjauksella ja neuvonnalla tarkoitetaan laaja-alaisesti kaikkia niitä toimintoja, joiden avulla henkilökohtaisen sekä ryhmäkohtaisen vuorovaikutuksen avulla autetaan ihmisiä löytämään omien lähtökohtiensa ja arvojensa mukaisia ratkaisuja erilaisiin haasteisiin. Tällöin etsitään rakentavia tapoja, elää omiensa yhteisöjensä ja yhteiskuntansa jäsenenä. Ohjaus eroaa neuvonnasta siinä, että neuvontaan verrattuna siinä pyritään syvemmin ja kokonaisvaltaisemmin perehdyttämään ohjattavan elämäntilanteeseen. Kun taas neuvonnassa edetään yleensä nopeammin ja suoraviivaisemmin etsimään konkreettista ratkaisuja ohjattavan kysymyksiin.

Kansanvälinen ja yhteiskunnallinen ohjaus- ja neuvontatoiminnassa tarkoitetaan sitä, että yhteiskunnan tasapainoisen kehityksen kannalta on tärkeä ymmärtää myös makrotason näkökulmia. Tällöin ohjaus ja neuvonta ei rajoitu ainoastaan ohjaajan ja ohjattavan välisen ohjausvuorovaikutuksen tarkasteluun vaan ymmärretään monipuolisten kansallisten ja kansainvälisten yhteistyöverkostojen ja yhteiskunnallisten vaikuttamisen merkitys (Korhonen ja Pukari 2013, 22.)

## 6.2 Asiakaslähtöinen vastaanottotyön Suomeen tullessa

Pakolainen tarvitsee ymmärrystä uuden kulttuuriin sopeutumisen prosesseista erilaisissa tilanteissa. Toisille uuteen tilanteeseen sopeutuminen voi aiheuttaa tunnetta esimerkiksi oman kulttuuri-identiteetin menettämistä, mutta toisaalta sopeutuminen voi luoda mahdollisuuksia oppia jotain uutta ja lisää itsetuntemusta.

*”Helsingissä vastassa oli SPR:n virkailija, joka toimi mutkattomasti (mies ja nainen). Helsingissä odotus Rovaniemelle lähtevään koneeseen ei ollut pitkä 2 tuntia ja meitä palveli SPR henkilö, jotka auttoivat esimerkiksi puhelimen liittymän hankinta.*

*Rovaniemellä menevässä lentokoneessa lentoemäntä suuttui, kun lapsi ei laittanut heti turvavöitä kiinni. Eivät olleet joustavia, eivätkä antaneet ottaa lasta syliin ja kone ei voinut lähteä, ellei lasta laiteta istumaan penkille, turvavöiden kanssa. Miehet emme pahoittaneet siitä mieltään. Vaimot vain meinasivat hermostua, kun lapsi ei antanut laittaa vöitä. Tällöin vaimot laittoivat väkisin lapset tuoliin – ajattelivat silloin, että Suomalaiset ovat jyrkkää kansaa”.(3 perhettä + tulkki)*

Uuteen kulttuuriin sopeutuminen on jatkuva vuorovaikutteinen, kaikkien osapuolten yhteinen prosessi. Kun maahanmuuttajat sopeutuvat kohdekulttuuriinsa tapoihin, samalla myös kohdekulttuurin ihmiset mukautuvat heidän läsnäoloon. Sopeutumisprosessin keskeisiä tekijöitä ovat osapuolten välinen dialoginen viestintä, kulttuurienvälisen herkkyyden kehittäminen ja sosiokulttuurinen oppiminen (Korhonen & Pukari, 2013, 53).

*”Meitä muut pakolaiset Jordaniassa pelottelivat, että asutte Suomessa teltassa ja siellä on karhuja. Täällä Rovaniemellä asiat ovat toisin ja me kolme perhettä olemme lähemmäin ja pystymme toteuttamaan itseämme ja saamme toisilta tukea”.(3 perhettä + tulkki)*

Sopeutuminen on yksilöllinen prosessi, ja motivaation voimakkuus vaihtelee prosessin aikana. Monet tekijät vaikuttavat motivaation voimakkuuteen, mutta yksi merkittäväistä motivaatiota lisäävistä asioista on sosiaalinen kanssakäyminen kohdekulttuurin asukkaiden kanssa. (Korhonen & Pukari. 2013,53).

*”Kerrostalossa ovat huonoa, toiset asukkaat – täällä tupakoidaan ja roskat jätetään mahaan roskapöntön viereen. Pesutupa epäsiisti ja minun vuorolla on joku siellä pyykkäämässä. Eli varatulla ajalla, on joku muu ja ei ole mielissään, kun omalla vuorolla menen pesutupaan. Varastosta on varastettu lasten tavaroita ja rikottu paikkoja. Toiset asukkaat ovat epäsiistejä. Asuntomme on muuten ihan hyvä ja miellyttävä. Taloyhtiö ei korjaa vikoja heti, menee parikin viikkoja ennen, kuin tullaan korjaamaan.*

*Työntekijöiden kanssa (maahanmuuttajatoimisto) yhteistyö on toiminut hyvin ja ohjeita annettu ymmärtävästi. Ohjaukset riittäviä ja meitä opastettiin hyvin, kuten asunnon käytöstä, lomakkeiden täytössä ja sosiaaliturvatunnukset saatiin nopeasti”.(3 perhettä + tulkkiki)*

Ohjatessa pakolaista, ammatillinen etiikka perustuu ihmisen arvon ymmärtämiselle ja kommunikoimiselle, ihmisen ainutlaatuisuuden tunnistamiselle ja aktiiviselle läsnäololle. Eettinen ajattelun laajuus ja syvyys on avain joustavaan ja kokonaisvaltaiseen ihmisen syvimpienkin uskomusten ja käsitysten tunnistamiseen ja siihen pohjautuvaan avoimeen keskusteluun.

*”Luottamus tuli työntekijöihin heti, kun tultiin Rovaniemelle, parantamista ei ole. Muut maahanmuuttajat antavat huonoa kuvaa meistä ja maahanmuuttajatoimiston työntekijät kuvittelevat sitten että, minä esim. tahallisesti myöhästyn tai en toimi annettujen ohjeiden mukaan”. (3 perhettä + tulkkiki)*



Osallisuutta edistäväksi tekijöiksi palveluissa asiakkailla tuli esiin muun muassa henkilökohtaisuuden, yksilöllisyyden, kuuntelemisen, luottamuksen ja kunnioituksen saaminen. Heiltä ei odoteta liikoja ja heitä tuettaisiin ilman syyllistämistä ja he saavat olla oma itsensä.

### **6.3 Suunnitelmallista ohjaavaa neuvontaa palvelu- ja seurantavaiheessa**

Ohjaus ja neuvontatilaisuuksiin varataan aina tulkki, joko läsnä oleva tai puhelintulkkaus tai hyödynnetään omaa vieraiden kielten taitoja. Ensimmäisessä ohjauskeskustelussa, joka kestää tunnista puolentoista tuntia, käsitellään maahanmuuttajien elämäntilannetta kotoutumissuunnitelman tietojen pohjalta, miten kotoutuminen on Suomessa lähtenyt käyntiin, mitkä asiat mietityttävät ja mihin on helppo sopeutua. Kysymyksillä tavoitellaan maahanmuuttajan tilanteen monipuolista kartoittamista ja pyritään selvittämään henkilön etninen tausta, sukupuoli, ikä, koulutus, työkokemus, elämäntilanne sekä ammatilliset toiveet Suomessa. Selvitetään, millainen on maahanmuuttajan sosiaalinen tukiverkosto, ja käsitellään koulutuksen, ammatillisen koulutuksen sekä suomen kielen oppimisen kysymyksiä. Pyritään saamaan tietoja maahanmuuttajien tavoitteista Suomessa, sovitaan välitavoitteiden päivittämisestä ja mahdollisesti annetaan välitehtäviä.

*”Alussa kartoitukset alkoivat hyvin, ohjaukset TE – toimistoon, ja muihin palveluihin toimineet, mutta terveysasiat ovat huonosti, emme ole saaneet tuloksia verikokeista, mutta lääkäriajat olemme saaneet ohjaajan kautta. Hammastustarkastukseen pitää jonottaa ja odotusaika on pitkä”.(3 perhettä + tulkki)*

Maahanmuuttajien ohjaus on luonteeltaan yllätyksellistä ja monihaasteista, eikä siinä voi pitäytyä ajatuksissa, että tämä asia ei kuulu työhöni. Aiheet voivat olla miltä elämänalueelta tahansa ja ohjauksen on kyettävä vastaamaan ohjattavan mukana tuomiin kysymyksiin.

*”Vanhemmilla huolestuttaa lapsen koulunkäynti. Pelko on että lastensuojelu voi viedä lapsen, olen liian herkkä ja otan nämä asiat voimakkaasti ja mietin niitä. Tapaamisia alussa liian paljon ja se kuormittaa meitä paljon eli vähemmän tapaamisia alussa”. (3 perhettä + tulkki)*

Työvaiheessa suunnitellaan, mitä palveluja asiakas tarvitsee, ja mihin työskennellyssä pyritään (Suominen & Tuominen 2007,42.). Kotoutumisaika on pitkä ja asiakkaan tavoitteet muovautuvat työskentelyn aikana monta kertaa. Haastatellut maahanmuuttajat kuvasivat, että vaikka moniin asioihin ei tulisi-kaan muutosta, niin ainakin heitä on kuultu ja saivat vastakaikua ideoilleen.

*”Meidän mielipiteet huomioitiin ja olemme tarvittaessa tutustuneet Rovaniemellä asuviin muihin pakolaisiin”. (3 perhettä + tulkki)*

Haastatellut maahanmuuttajat näkivät hyvin tärkeäksi, että heidän tärkein työ alussa on suomen kielen oppiminen. He kertoivat päässeensä kielikursseille hyvin, mutta välillä tuli pitempiä taukoja. Heidän mielestä oikean tasoinen opetus ja se että opettaja osaa opettaa juuri maahanmuuttajia, nähtiin tärkeänä.

Palvelu maahanmuuttajatoimistossa alkaa asiakkaan ja ohjaajien tutustumisella jo ensimmäisellä tapaamisella lentokentällä, kun asiakkaat saapuvat Rovaniemelle. Palvelusuhteessa pyritään etenemään asiakkaan ehdoilla, ja tavoitteena on keskinäisen luottamuksen rakentaminen. Asiakslähtöisyys ja asiakkaan etua korostava näkökulma ovat jatkuvasti suhteessa läsnä. Ohjaajat tutustuvat asiakkaan arkeen ja voimavaroihin, ja vähitellen asiakkaan yksilölliset tavoitteet nousevat esiin. Ohjaajat eivät tee asioita asiakkaan puolesta, vaan työskentelyssä pyritään asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen. Ohjaajat toimivat tukijana, kannustajana ja motivoijina. Ohjaus päätetään kun asiakas selviytyy itsenäisesti.

*”Onko mahdollista koti- ja toimistokäynnit mahdollista pitää meidän koulukäynnin jälkeen. Olemme valmiita ottamaan teidän vastaan, terve tuloa.*

*Joskus annettu aikoja, mutta toimija ei ollut paikalla ja joudun olemaan itse pois kielikurssilta, voiko käyntiajan antaa tekstiviestillä. Maahanmuuttajatoimisto toimintatapaa asiakkaiden mielestä ei ole kehittämistä, mutta MoniNetin toiminta ei ole hallinnassa. Toivomme MoniNettiin enemmän järjestystä, ettei siellä saa kulkea ja olla miten tahansa”. ( 3 perhettä + tulkki)*

Asiakastyön lisäksi palveluohjauksen tehtävänä on toimia eri palvelujärjestelmien keskellä ja pyrkiä saamaan aikaiseksi tarvittavia rakenteellisia muutoksia. Palveluohjaustyö voidaan nähdä sillanrakentamisena asiakkaiden tavoitteiden ja palveluntuottajien toimenpiteiden välillä. Suomessa hyvinvointipalvelut ovat eriyttäneet toimintansa pitkälle, ja jokainen kantaa vastuuta omasta sektorista oman alansa asiantuntijana. Monia eri palveluja tarvitsevalle asiakkaalla tilanne on usein hankala, koska hänen on vaikea hahmottaa palvelujärjestelmää. Asiakkaan kannalta parhaaseen tulokseen päästäisiin kaikkien asiaan liittyvien palveluntuottajien yhteistyöllä. (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 19; Suominen & Tuominen 2007, 19.)

*”Muuten hyvin, kaikki muut on saanut passin, vain minä en ole saanut? Passiin on tullut lausunto, ettei henkilöllisyyttä voi tunnistaa, tämä lausunto tuntuu negatiiviselta, koska muilla ei ole passissa tätä mainintaa. Nuorimmainen lapsistani on syntynyt Jordaniassa ja hänellä on syntymätodistus. Silti on passiin tullut maininta, ettei henkilöllisyyttä voi tunnistaa.. Ei kai sillä ole mitään vaikutusta”? (3 perhettä + tulkki)*

Yksilöllisillä palveluilla ja tukitoimien yhteensovittamisella pyritään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Palvelut tulisi tuottaa ja tarjota asiakkaille hyvissä järjestyksissä, eri mahdollisuuksia luovasti käyttäen, ilman päällekkäisyyksiä ja turhia odotusaikoja. Työntekijän näkökulmasta palvelujen aktiivi-

nen ja tarkoituksenmukainen yhteensovittaminen (service coordination) on perusta omassa työssä onnistumiselle. Tämä edellyttää eri viranomaisten yhteisten tavoitteiden määrittelyä sekä konkreettisista tehtävistä ja vastuista sopimista jopa yksittäisten asiakkaiden asioissa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 15.)

#### **6.4 Omakielinen viestintä ja materiaali**

Alussa maahanmuuttajat toivovat tietoa perusasioista omalla äidinkielellä. He haluavat selkeitä tietopaketteja siitä, mitä postista tulee, esimerkiksi mikä kirje on lasku ja mikä kirje on Kelan ja sosiaalitoimen päätöksiä? Suomessa jaettavien papereiden määrä on valtava, joka saa heidät ymmälleen ja epävarmaksi. Heillä on vaikea hahmottaa Suomen palvelujärjestelmää sekä eri tahojen roolit menevät sekaisin.

*”Kirjeitä tulee paljon, mutta onneksi voimme turvautua ohjaajiin”.*  
(3perhettä + Tulkki)

Aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu yhteiskuntien erilaisuus, joka myös hankaloittaa maahanmuuttajien kotoutumista. Pelkkä kirjallinen materiaali ei kuitenkaan riitä, sillä maahanmuuttajat saattavat olla luku- ja kirjoitustaidottomia, eivätkä he välttämättä tunne kelloa ja kalenteria. (Alitolppa – Niitamo, Moalin & Novatko 2005, 85; Söderling & Alitolppa – Niitamo 2005, 109; Berg 2012, 19.)

#### **6.5 Moniammatillinen yhteistyö**

Moniammatilliseen yhteistyön käsitteelle ei ole olemassa vakiintunutta määritelmää. Eri yhteyksissä sitä kuvaavia termejä voivat olla jaettu asiantuntijuus, moniasiantuntijuus sekä moniammatilliset tiimit ja verkostot. Käytännössä moniammatillisuudella tarkoitetaan eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden yhteistyötä. Moniammatillisuus on yhdessä työskentelyä työryhmissä ja verkoissa, joissa keskeisenä tavoitteena on moninäkökulmaisuuuden kehittäminen.

tyminen, jolloin valta, tieto ja osaaminen jaetaan. Jotta maahanmuuttajia voidaan auttaa mahdollisemman tehokkaasti, on moniammatillisuus välttämätön. Yhden ammattialan näkemys ei useinkaan riitä, johtuen osaksi siitä, että asiakkaiden ongelmat ovat niin monisyisiä. Yhteisen kielen puuttuminen on yhtenä suurimpana esteenä todellisen yhteistyön kehittymiselle.

*”Lasten päivähoito on onnistunut hyvin. Koulun järjestys on ollut hyvä, mutta lapsilla ollut hieman mutkikasta, koska olemme tulleet eri kulttuurista Rovaniemelle.*

*Täällä koulussa ollaan tarkkoja. Lapsilla koulussa, jos tapahtuu jotain, otetaan hyvin vakavasti, siellä ei oikein ymmärretä, kun lapsi on tullut toisesta maasta, eikä ole vielä mukautunut täällä oloon ja kulttuuriin, käytös saattaa hieman poiketa.*

*Opettajien pitäisi ymmärtää lapsia koska tulevat eri kulttuurissa ja antaa heille hieman totuttelu-aikaa. Itse opiskelin kielikurssia Rovassa ja jouduin olemaan tunneilta pois, koska lapsen opettaja oli järjestänyt vanhemmille lapsestani keskustelua, niin minulla itselläkin tulee ongelmia olla pois kielikurssilta (3 tapaamista).*

*En itse pystynyt ottamaan vastaan opetusta, kun mielessäni oli vain lapsen tekeminen, mitä siellä on tapahtunut. Toivomme, opettajalta hieman ymmärrystä maahanmuuttajalapsista”.(3 perhettä + tulkki)*

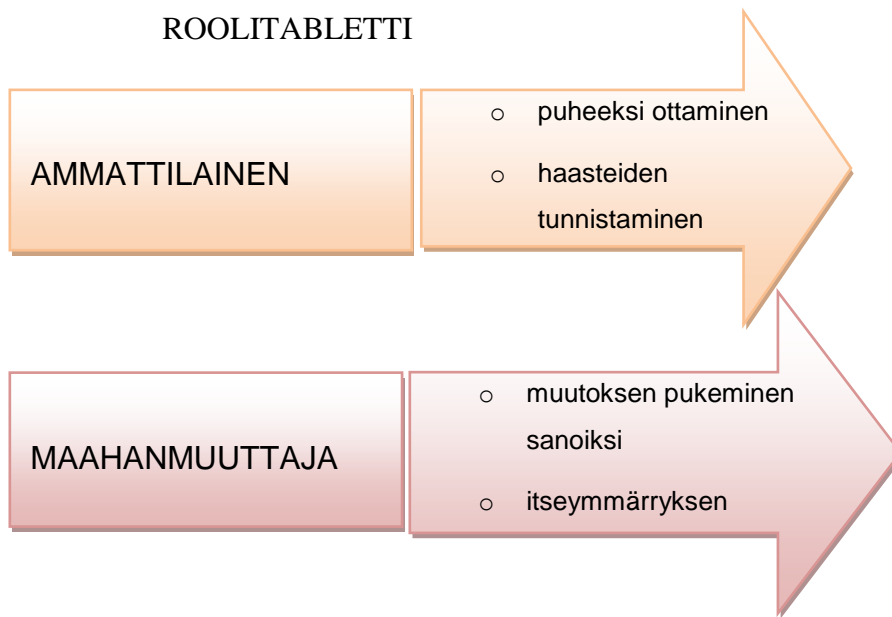
## **7 TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYKSIÄ PAKOLAISTEN OHJAUKSESTA JA KOTOUTTAMISESTA**

Maahanmuuttajat muodostavat heterogeenisen ryhmän suhteessa lähtömaahan, osaamisen, sukupuoleen, ikään, uskontoon, kulttuuriin jne. ja omaavat siten myös erilaisia tarpeita kotoutukseen ja suomalaiseen yhteiskuntaan. Erilaisiin ja hyvinkin yksilöllisiin tarpeisiin vastaaminen asettaa maahanmuuttajatoimiston uusien haasteiden eteen.

Maahanmuuttajatoimiston työ- ja elinkeinotoimiston, koulujen ym. toimijoiden tavoitteena on pitkällä tähtäyksellä maahanmuuttajien työllistyminen suomalaiseen yhteiskuntaan, joten maahanmuuttaja – asiakkaille tarjotaankin aktiivisia toimenpiteitä. Tällä hetkellä haasteena näyttää olevan erityisesti näiden eri aktivoivien toimenpiteiden ketjuttaminen yhtenäiseksi ja pitkäjänteiseksi palveluprosessiksi.

Maahanmuuttajien vastaanotto- ja kotouttamispalvelut ovat usein moniammatillisia, yleensä psykososiaallisia palveluja, joissa annetaan erilaista ohjausta ja neuvontaa ja paneudutaan asiakkaan elämäntilanteeseen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti (Korhonen & Pukari 2013, 15).

Eri toimijoilla on tärkeä, että he ovat asiakkaiden itseymmärryksen lisääjiä. Heidän tulee havainnoida ja konkretisoida niitä käyttäytymisen muotoja, jotka liittyvät toisaalta asiakkaan lähtökulttuuriin ja toisaalta suomalaiseen yhteiskunnan rooliodotuksiin. Toimijoiden tulee ammatissaan ymmärtää rooli muutosten syvyyden ja merkityksen kotouttamisprosessissa ja ymmärtää myös muutosprossien yksilöllisen tahdin ja vaativuuden.



Kuvio 21. Maahanmuuttajan ja ammattilaisen roolit, kotouttamisprosessissa. Novitsky & Alitolppa-Niitamo 2012

### 7.1 Kotouttamistyön vastaanottovaihe kuntaan tullessa

Rovaniemen maahanmuuttajatoimistossa kaiken käytännön vastaanottotyön hoitaa sosiaalityöntekijä ja – ohjaaja ja toimeentulotuen etuuskäsittelijä. Maahanmuuttajatoimisto vastaa maahanmuuttajien ohjauksesta pääsääntöisesti kolmen ensimmäisen vuoden ajan. Tapauksissa, joissa maahanmuuttajia ei vielä kolmen vuoden jälkeen pärjää itsenäisesti, on mahdollisuus jatkaa maahanmuuttajatoimistossa asiointia viiteen vuoteen. Tämän jälkeen kiintiöpakolaiset siirtyvät asioimaan sosiaalitoimessa peruspalveluihin.

Valmistusvaiheessa ennen kuntaan tuloa tärkeää on antaa pakolaisille asianmukaiset ja kattavaa perustietoa tulevasta kunnasta, jolloin pakolaisella on tarvittavat tiedot ja voimavarat sopeutua uuteen asuinympäristöön.

Tuleville asiakkaille järjestetään lähtömaasta orientaatiojako / info Suomesta ja vastaanotto tehdään UNHCR:n toimipisteessä. Viranomaisilta pyydetään kertomaan siitä, millaista käytännön elämää uudessa maassa on ja mitkä ovat realistiset mahdollisuudet sijoittua koulutukseen ja työelämään.

Suomeen valinnan jälkeen pakolaiset saavat kolmen päivän kulttuuriorientaatiokoulutuksen, jonka toteuttaa IOM (engl. International Organization of Migration) sisäasiainministeriön ostamana. (Korhonen & Pukari 2013, 196)

*”Asiakkaille kuntatiedot saattaa olla vanhentuneita ja liian niukat. Varsinkin jos pakolaisten odotusajat kohdemaahan siirtymisestä venyy, tietoja tulisikin päivittää. Tämä auttaisi mm. etukäteisjärjestelyssä, kuten asunto, liikkuminen terveys, ilmastointi ym. UNHCR:n roolia tulisi tarkentaa. Asiakkailta on ollut liian suuria odotuksia UNHCR:n toiminnasta ja mahdollisuudesta auttaa”.(työntekijä)*

*”Mielestäni valintavaiheessa pitäisi enemmän huomioida ihmisten mahdollisia kytköksiä muihin pohjoismaihin, onko sukulaisia muissa pohjoismaissa ja pyrkiä sijoittamaan kiintiöpakolaiset samaan maahan. Myös tietoa Suomen työmarkkinatilanteesta olisi hyvä lisätä, ettei ihmisillä olisi niin suuria odotuksia työnsaannista. Samoin annetaan tietoa alkuajan tuloista suhteutettuna Suomen elintasoon”.(työntekijä)*

Haastateltavien työntekijöiden mielestä, kuntatoimijoille ja muille paikkakunnan toimijoille tulisi järjestää esimerkiksi ELY:n toimesta info tulijoista ja heidän sen hetkisistä olosuhteista ja mitkä syyt ovat johtaneet pakolaisuuteen, kuten pakolaisen kotimaan ja lähtömaan tilanteet.

*”Näitä infoja on ollutkin, mutta ne pitäisi olla säännönmukaisia. Migri voisi olla infon sisällön tuottaja, ja ELY paikallinen järjestäjä”.(työntekijä)*

Suomalaisilla delegaatioilla on kaikilla sama ohjeistus ja periaatteet. Eri maiden haastattelut voivat poiketa suomalaisesta ja painotukset muutenkin valinnoissa voivat olla erilaiset. Asiantuntijuus delegaatiossa tulee olla riittävän kattava ja monipuolinen. Asiakkaiden haastattelut tehdään englannin kielel-



lä, tulkki paikalla. Toisiko haastattelutilanne lisäarvoa, jos haastattelut tehtäisiin suomen kielellä? Delegaatiossa toimijat ovat Maahanmuuttoviraston, suojelupoliisin ja ELY:n / kunnan edustajat. Ennen matkaa delegaatio tapaa Maahanmuuttovirastossa ja tulevat haastateltavat käydään läpi sekä olosuhteet ja haastateltavien profiili. Lisäksi ennen matkaa käydään läpi periaatteet.

*”Kotouttamisen asiantuntijoille on tänä vuonna ensimmäistä kertaa järjestetty koulutus delegaatioon osallistumisesta kuten haastattelusta ym. Tämä on hyvä asia, koulutuksen järjesti Migri. Myös haastattelulomaketta on kehitetty ja se on selkeä ja järjestelmällinen”:(työntekijä)*

Valmisteluvaihe ja infosta sopiminen Rovaniemen kunnassa yhteistyökumppaneitten kanssa sujuu kohtuullisen hyvin, kuten asunto-, terveys-, päivähoito- ja koulutoimi. Valmisteluvaiheessa yhteistyö sujuu myös TE-toimiston, poliisin ja rajavartioston kanssa. Aikaisemmin järjestettiin enemmän yhteisiä palavereita eri yhteistyökumppaneiden kanssa ennen ryhmän tuloa. Sovittiin aika tarkasti mm. infoista, aikatauluista sekä tärkeistä yhteisistä tehtävistä.

*”Yhteistyö ennen kuntaan tuloa, tulisi ottaa toimijoiden kesken käytännöksi. Työjärjestelyt toimistossa tulee ennakoida silmälläpitäen ryhmän tulo, tähän yleensä varaudutaan.”(työntekijä)*

Toimijoiden haastattelussa tuli esille, että ennen kuntaan tuloa uudesta ryhmästä voitaisiin tiedottaa esimerkiksi paikallisessa mediassa, kuten Lapin radiossa haastateltaisiin kunnan päättäjiä ja maahanmuuttajatoimiston esimiestä tai muuta ryhmän vastuuhenkilöä, jolloin oikea tieto leviäisi ja estetäisiin ennakkoluuloja ja näin lisättäisiin kuntalaisille suvaitsevaisuutta.

*”Juttuja ollutkin mm. lehdissä ja paikallisradiossa aikaisemmista tulijoista. Tämä voisi olla vakiintunut käytäntö jatkossa”.(työntekijä)*

Ryhmän työntekijöitten valmentautuminen ryhmän vastaanottoon on tärkeä. Asiakkaiden ennakkotietoja tulisi UNHCR lähettää enemmän ja aikaisessa vaiheessa. Yhteistyövalmiuksien luominen verkostojen kanssa olisi helpompaa, kun tiedossa olisi enemmän mahdollisista erityisasioista, kuten asiakkaitten traumaista tai musta vaativista toimenpiteistä. Ennen pakolaisen kuntaan tuloa, jokaisen toimijan on selvittää itselle tulevien asiakkaiden kulttuurintuntemus ja ymmärtää mikä liittyy asiakkaiden yksilöllisyyteen, totuttuihin tapoihin, uskontoon ja asiakkaiden historiaan.

Ennen pakolaisten saapumista Rovaniemen maahanmuuttajatoimiston toimijat ovat olleet yhteydessä terveydenhuoltoon, maistraattiin, TE-toimistoon, kouluihin, päivähoitoon, neuvolaan, hammashoitoon ja poliisiin sekä ovat varanneet asiakkaille käyntiajat edellä mainituille toimijoille.

Perustoimeentulotuki, bussikortit ja alkuavustukset on valmisteltu kuntoon. Etukäteen tilattu kuljetukset lentokentältä uusiin koteihin ja varataan mukaan tarvittavat tulkit. Ryhmän vastuuliset työntekijät maahanmuuttajatoimistosta ja tulkki ovat asiakkaita vastassa lentokentällä. Pakolaisille ennen kuntaan tuloa, hankitaan vuokra-asunnot ja sinne tarvittavat peruskalusteet, kuten sängyt, petivaatteet, keittiökalusteet, sohva ja nojatuolit, verhot, lamput, ruokailuvälineet, pyyhkeet, hygieniatuotteet, siivousvälineet ja peruslääkkeet. Osa kalusteista on saatu lahjoitustavarana.

Jokaisella kunnalla on erillisiä käytäntöjä asuntojen kalustuksen rahana myönnettävän alkuavustuksen suhteen. Kuntien erilaisten käytäntöjen on havaittu vaikeuttavan maahanmuuttajien kanssa työskentelyä, koska maahanmuuttajien on vaikea uskoa kohtelun olevan oikeudenmukaista jos asiat näyttävät olevan paremmin naapurikunnassa (Berg 2012, 27).

Vuokra-asunnot allekirjoitetaan maahanmuuttotoimiston nimiin, niin pitkäksi aikaa, kuin asiakkaat saavat omat sosiaaliturvatunnukset käyttöön.

Vastaanotto Rovaniemellä toimii suhteellisen hyvin, asuntojen kuntoon ja sijaintiin yritetään vaikuttaa niin paljon kuin mahdollista. Toimijoiden vastauksista kävi ilmi, että muutamien ensimmäisten viikkojen aikataulua voisi höl-

lentää. Välillä tuntuu, että hitaamminkin asiat etenevät ja tulokkaiden samaa tietomäärä menisi paremmin perille, jos olisi aikaa aina välillä sulatella. Ja terveystarkastusten yhteyteen pitäisi ehdottomasti heti alussa saada hammas- tarkistus.

*”Ajoittain tarjolla huonokuntoisia, epäsiistejä asuntoja, toteutuuko yhdenvertaisuus kantaväestön kanssa. Hyvä, että sijoitetaan ympäri kaupunkia, mutta myös vähän kauemmas keskustasta voitaisiin sijoittaa. Vertaistuki tärkeä, mikä huomioidaankin. Samoin tärkeää huomioida, että asunto vastaa tulijan tarpeita esimerkiksi liikuntakyvyn huomioiminen. Hyvät bussiyhteydet huomioidaan myös. Palveluitten tasainen jakaantuminen myös huomioitava, päiväkotit, koulu, terveyskeskus jne.”(työntekijä)*

## **7.2 Kotouttamistyön monikulttuurinen ohjaus- ja neuvonta**

Maahanmuuttajien ohjauksen haasteena pidetään pitkäjänteisyyttä, kokonaisvaltaisuutta, tavoitteiden asettelua kotoutumisen alkuvaiheessa, ohjaajan ammattitaitoa, asiakkaan sitoutumista ohjaukseen ja työn luonnetta. (Korhonen & Pukari 2013, 218)

Vastaanottavalla työllä tarkoitetaan maahanmuuttajan ja perheiden rutiinien rakentamista siten, että esimerkiksi arjen reitit, koulut, päiväkodit sekä muut lähiympäristöt kuten kaupat, palvelut ja ihmiset, tulevat tutuksi. Alkuvaiheen pakollisista tutustumispaikoista, joissa rutiinit hoidetaan, kertyy pitkä lista: Kela, poliisi, työ- ja elinkeinotoimisto, maistraatti, terveyskeskus, pankki, lasten koulu tai päiväkotit sekä jatkuvuutta tuovat verkostot, kuten kirkko ja uskonnolliset yhteisöt ja omat etniset yhdistykset. Vasta näiden jälkeen alkaa varsinainen arjen rakentaminen, kuten harrastukset ja kielikurssit. (Korhonen & Puukari 2013, 197)

*”Huomioon ottaminen vastaanottovaiheessa, ei liikaa informaatiota kerralla. Kulttuurishokin huomioon ottaminen on erilainen eri ihmi-*

*sillä. Alussa voi olla vaikea vastaanottaa kuulemansa, annettava aikaa uusien asioiden sulattamiselle. Selitettävä eri työntekijöiden roolit ja vaitiolovelvollisuus.. Perheenjäsenet yksilönä. Omat ajat tarvittaessa, tarpeiden mukaisten verkostojen rakentaminen, aika asiakkaitten kysymyksille, vastaanottoaika on herkkää aikaa ja luottamus tulisi rakentaa hienovaraisesti ja tietyt realiteetit alusta asti”.(työntekijä)*

Ohjaus saattaa olla yllätyksellistä ja moninaista, eikä siinä voi pitäytyä ajatuksessa, että tämä asia ei kuulu työhön. Ohjaajan on kyettävä vastaamaan ohjattavan mukanaan tuomiin kysymyksiin. Asiakkaan kohtaamisessa voi luottamuksen menettää heti alussa, jos ohjaaja ei kykene kuuntelemaan, mitä ohjattavalla on sydämellään. Luottamuksen saaminen ja säilyttäminen on ensiarvoisen tärkeä varsinkin kun monet voivat tulla traumaattisista olosuhteista tai kulttuureista, joissa viranomaisiin ei ole voinut luottaa tai joissa ei toimi kaikille samanlaisen kohtelun periaatteet kuin Suomessa. Asiakkailta on alussa vaikea ymmärtää mitä ohjaus tarkoittaa. Hänellä ei ole ehkä omassa kulttuurissa ohjauksen traditiota eikä kouluissa ole ollut opinto-ohjaajaa. Lähtömaan kulttuuri voi olla sellainen, että joku viranomainen tai korkea-arvoinen henkilö sanelee, miten toimia.

*”Luottamus syntyy työntekijöiden ja asiakkaiden välillä ajan myötä. Aina ei voi odotella luottamuksellista suhdetta asioiden hoitamiseksi. Välillä on pakko puuttua asioiden kulkuun, vaikkei tunnetta luottamuksesta olisikaan. Luulen, että monien kanssa luottamus syntyy siitä, kun asiakas huomaa, ettei viranomainen ole ostettavissa ja kohtelee kaikkia tasavertaisesti”.(työntekijä)*

*”Kerrotaan vaitiolo- ja salassapitovelvollisuudesta. Asiakkaat tulisi olla tasavertaisia ja kaikille asiakkaille samanlainen ohjaus. Ollaan johdonmukaisia ja kerrotaan esimerkiksi, mihin lakeihin toiminta perustuu. Tehdään niin kuin on sovittu johdonmukaisesti. Otetaan asioista selvää, ei tehdä mututuntumalla”. (työntekijä)*

Ohjaajalla on haasteena saada asiakas näkemään ohjauksen tavoitteet ja ymmärtämään, että he itse voivat asettaa tavoitteita elämälleen. Asiakkaan sitoutuminen ohjausprosessiin auttaa etenemään koulutuspolulla, mikä olisi tärkeää siinäkin mielessä, että kotoutumislain suoma kotoutumisaika tulisi tehokkaasti käytettyä kotoutumiseen ja kouluttautumiseen. Alkuvaiheessa maahanmuuttaja ei välttämättä osaa pohtia tulevaisuuttaan seuraavaa kielikurssia pidemmälle, mikä onkin hyväksyttävää.

*”Tärkeintä on ohjattaessa, että kerrotaan samalla perustieto ohjattavasta asiasta esimerkiksi, mikä on maistraatti ja minkä vuoksi täytetään nämä maistraatin paperit. Arvioitava yksilöllisesti, missä ajassa ja kuinka paljon ohjausta ja neuvontaa annetaan. Alkuvaiheessa ohjausta ja neuvontaa tulisi jäsentää entistä tarkemmin ja systemaattiseksi huomioiden yksilöohjaukset ja viranomaisinfot. Kertaaminen on tärkeä. Toivomme, miehille ja naisille omia infoja ja keskustelutilaisuuksia. Ohjauksessa tulee huomioida tulijoiden tarpeet ja lapset sekä nuoret huomioitava myös yksilönä. Ohjauksen tulee olla kulttuurisensitiivistä”.*(työntekijä)

Ohjauksen yksi haasteista on ohjauksen kokonaisvaltainen näkökulma, mikä tarkoittaa, että suunniteltaessa asiakkaan kanssa yhdessä hänelle sopiva koulutus- ja työelämäpolku on huomattava asiakkaan oppimisen edellytykset, aiempi osaaminen, tulevaisuuden toiveet ja nykyinen elämäntilanne. Monesti asiakas ei ehkä halua kertoa paljonkaan omasta elämästään, jolloin yhdessä tehdystä suunnitelmasta ei saada realistisia. Kokonaisvaltaiseen työotteeseen liittyy olennaisesti yhteistyö eri toimijoiden kesken. Eri toimijoilla on oltava tarpeeksi tietoa toistensa toiminnasta, sen sisällöstä, toimintatavoista ja arvosta, jotta he voivat luottaa toisiinsa ja tehdä yhteistyötä. (Korhonen & Pukari 2013, 220)

*”Alkuvaiheessa, 6-12 kuukautta, ohjaus intensiivisempää, tapaminen vähintään kerran kuukaudessa, sen jälkeen arvioidaan ko-*

*toutumista ja suunnitelman mukaista ohjaus ja neuvonta tarpeen mukaan. Arviointi koko työskentelyn ajan, tapaamiset tavoitteellisia, mutta varsinaiset arvioinnit noin puoli vuotta maahantulosta ja sen jälkeen puolen vuoden / vuoden välein”.(työntekijä)*

Kotouttamisen edellytys on positiivisten henkilökohtaisten kontaktien luominen muihin pakolaisiin. Positiivinen kontakti on välttämätön informaation ja tarvittaessa avun vastaanottamiseksi. Kontaktin solmimiseen liittyy aina tiedon välittäminen siitä, minkä kanssa ollaan tekemisessä ja miksi.

*”Tällä hetkellä Rovaniemellä on asunut pitkään jo niin monia kieliryhmän edustajia, että vertaistuen saamiseen luulisi olevan helpoa. Esimerkiksi kieliryhmäinfoissa voi kysellä halukkaita henkilöitä uusien kiintiöpakolaisten vastaanottoon kieliapuna ja muutenkin vapaaehtoisina tukihenkilöinä”.(työntekijä)*

Maahanmuutossa yhteiskunnallinen, kulttuurinen ja sosiaalinen ympäristö muuttuvat voimakkaasti. Tämä edellyttää joissain määrin myös totuttujen tapojen muuttamista. Ohjauksen perusajatuksena on, että jotta tarvittavaan, pitkäaikaista ja sisäistettyä muutosta toimintatavoissa tapahtuisi, tarvitaan aiemmin omaksuttujen roolien muutosta ja ehkä myös uusien roolien omaksumista. Pelkkä toimintatavan muutos yhdessä tilanteessa ei riitä, vaan tarvitaan laaja-alaisempaa muuttamista. Usein maahanmuuttajataustaiset asiakkaat kertovat siitä, miten he ovat muuttaneet omaa käyttäytymistapaansa jossain yksittäisessä tapauksessa. (Novitsky & Alitolppa-Niitamo 2012, 4)

*”Kertominen tapahtuu, kun asiakas on ollut pitempään uudessa kotimaassa ja heille on tullut uskallusta tuoda esille omat näkemysensä kotouttamisesta”.(työntekijä)*

Yleisesti ottaen suurin osa tulijoista sijoittuu kielikursseille, kouluihin ja päiväkoteihin melko vaivattomasti ja yhteistyö on jo sujuvaa kaikkien kumppaneitten osalta. Myös vammaispalvelut ovat mielestäni hyvin mukana ja asiat

järjestyvät aika nopeasti. Ikäihmiset ja kotona olevat äidit ovat ne ryhmät, joille pitäisi löytyä lisää mahdollisuuksia kielen opiskeluun. Lisäksi TE-toimiston palveluista tipahtaneita väliinputoajia on vaikea saada takaisin palveluiden piiriin. Mielenterveysongelmat ovat vaikeimpia ja niiden hoitoon pitäisi löytyä asiantuntevia ihmisiä. Uskon, että jonkinasteisia traumoja on suurimmalla osalla pakolaisista ja ne saattavat jossakin tilanteessa nousta pintaan ja esim. kielikurssi jäädä kesken, mistä seuraa loputon kierre eri palveluissa.

### **7.3 Kotouttamistyön suunnittelu- ja palveluvaihe**

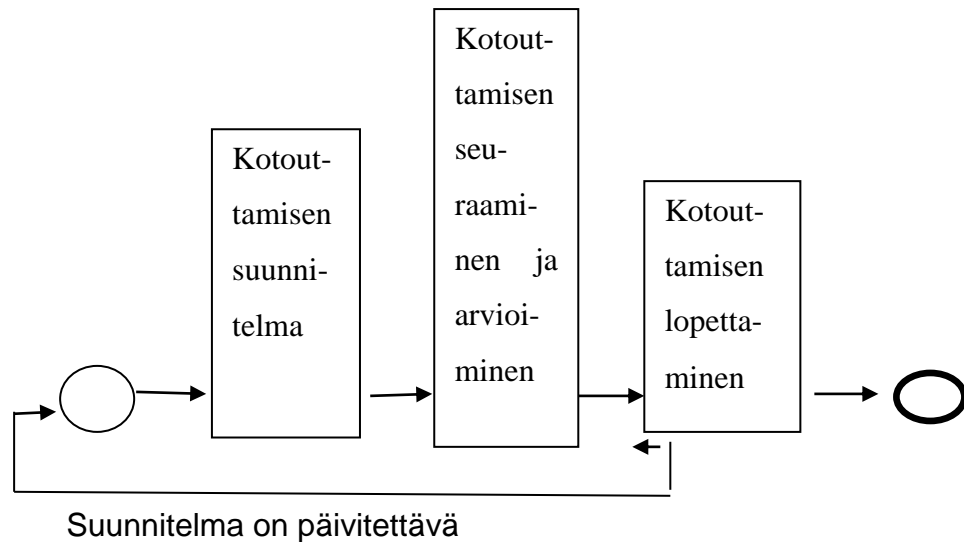
Työvaiheessa suunnitellaan, mitä palveluja asiakas tarvitsee ja mihin työskentelyssä pyritään (Suominen & Tuominen 2007, 42.). Kotouttamisaika on pitkä, että asiakkaan tavoitteet muotoutuvat työskentelyn aikana monta kertaa. Maahanmuuttajien sopeutumisessa uuteen kotimaahan tavoitellaan integraatioasennetta. Integroitunut maahanmuuttaja näkee oman kulttuurinsa tärkeänä, mutta ottaa siihen vaikutteita myös suomalaisen yhteiskunnan arvoista ja tavoista. Integraation saavuttaneet maahanmuuttajat sopeutuvat yleensä yhteiskuntaan paremmin kuin ne, jotka valitsevat jonkun muun vaihtoehdon (marginalisaatio, assimilaatio tai separaatio). Yhteiskunnan tulisi kiinnittää erityistä huomiota tekijöihin, joilla voitaisiin lisätä integraatiota ja välttää marginalisaatiota. (Phinney ym. 2006, 213 - 219.)

Maahanmuuttajatoimiston toimijoiden mielestä alkukartoituksen tulee olla kohtuullisen kattava ja heidän mielestä olisi hyvä olla käytössä valtakunnallisesti yhteneväiset lomakkeet. Alkukartoituksen pitää johtaa toimintaan ja sen on oltava tavoitteellinen.

*”Ei kartoitusta kartoituksen vuoksi.*

*Toivomme, että asiakkaat itse osallistuisivat enemmän oman kotouttamisen edistämiseen (osa asiakkaista on aktiivisempi, kuin toinen). Toivomme, alkukartoituksen aikana yhteistyötä enemmän, verkostojen ja kolmansien sektorien kanssa”.(työntekijä)*

Kotouttamisen järjestelmän vaiheet ovat Rovaniemen maahanmuuttajatoimistossa kotouttamisen suunnitelmien, kotouttamisen, seuranta ja arviointi sekä kotouttamisen lopettaminen kuten alla mainitussa kuviossa.



Kuvio 22. Kotouttamisen suunnittelu, seuranta, arviointi ja lopettaminen.

Kotouttamisen onnistumisessa, edellytetään hyvää yhteistyötä kiintiöpakolaisten kanssa työskentelevien toimijoiden kesken. Sosiaalisessa yhteistyössä mukana tarvittaessa on lastensuojelu, perhetyöntekijät, vammais- ja vanhushuollon työntekijät voivat tukea maahanmuuttajasosiaalityötä. Lisäksi kotoutumista voidaan tukea myös erillisten ryhmien avulla yhteistyössä vapaaehtoisjärjestöjen kanssa.

*”Yhteistyö sujuu pääsääntöisesti kaikkien kanssa. Verkostoja informoidaan esimerkiksi kulttuuritekijöistä”. (työntekijä)*

Useissa tutkimuksissa on esiin tullut seikka kotoutumisen onnistumisessa se, että maahanmuuttajien aktiivinen osallistuminen omien asioiden hoitamiseen on kotouttamisen onnistumisen peruste. Palveluohjauksen periaatteet myös korostavat asiakkaiden toimintakyvyn vahvistamista ja välttävät puolesta tekemistä. Tavoitteena on itsenäinen elämästä selviytyminen.



nen.(Suominen & Tuominen 2007, 13.) Suunnitteluvaiheessa Rovaniemen maahanmuuttajatyön toimijat pyrkivät aktivoimaan asiakkaitaan mahdollisemman pian itsenäiseen toimintaan ja oman asioiden huolehtimiseen.

*”Alkuvaiheessa osallisuus vähäistä, kun pitää oppia ensin perustiedot uudesta yhteiskunnasta”.(työntekijä)*

Kotouttamisen seuranta- ja arviointivaiheessa sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi yhdessä asiakkaan ja TE-hallinnon edustajan kanssa kotoutumissuunnitelmassa asetettuja tavoitteita. Tavoitteiden saavuttamista arvioidaan tavoitekohtaisesti. Siinä voidaan käyttää apuna esimerkiksi luokittelua, jonka avulla arvioidaan tarvetta laatia joko uusi suunnitelma tai tilannearvio. Suunnitelmassa jatketaan voimassaoloa tai mikäli tavoitteeseen on päästy, tehdään loppuarviointi. Lisäksi voidaan arvioida menetelmiä tai välineitä, joilla tavoitetta pyritään saavuttamaan. Arvioinnissa tarkastellaan myös sitä, millä tavoin suunnitelma on toteutunut ja käydään läpi, miten arvioinnin tulokset vaikuttavat työskentelyyn ja suunnitelman jatkoon. Lisäksi arvioidaan sitä, miksi tietyn tavoitteen kohdalla asiakkaan tilanne on muuttunut parempaan tai huonompaan. Tavoitteita arvioivat sekä asiakas, asiakkaan asioista vastaava ammatillinen henkilö ja muut yhteistyötahot.

*”Suunnitelmia tarkastetaan ja päivitetään, asiaa kehitetään. Nykyisin systemaattisempaa. Lomakkeet apuna – kirjaus / dokumentointi. Dokumentointi kattavaa, kehitetään. Huomioitava entistä tarkemmin, että perheenjäsenten asiat kirjataan kunkin omalle kohdalle. Asioita kirjattava effiga ohjelmassa useaan kohtaan mm. maahanmuuttaja- ja toimeentulotukiosioon. Toiminnan arviointia tehdään koti- ja toimistokäynnit. Toimintaa arvioidaan sekä asiakkaitten osalta että koko toimintaa”.(työntekijä)*

*”Kirjaukset parantuneet viimeaikoina, siinä ollut aikaisemmin puutteita”.(työntekijä)*

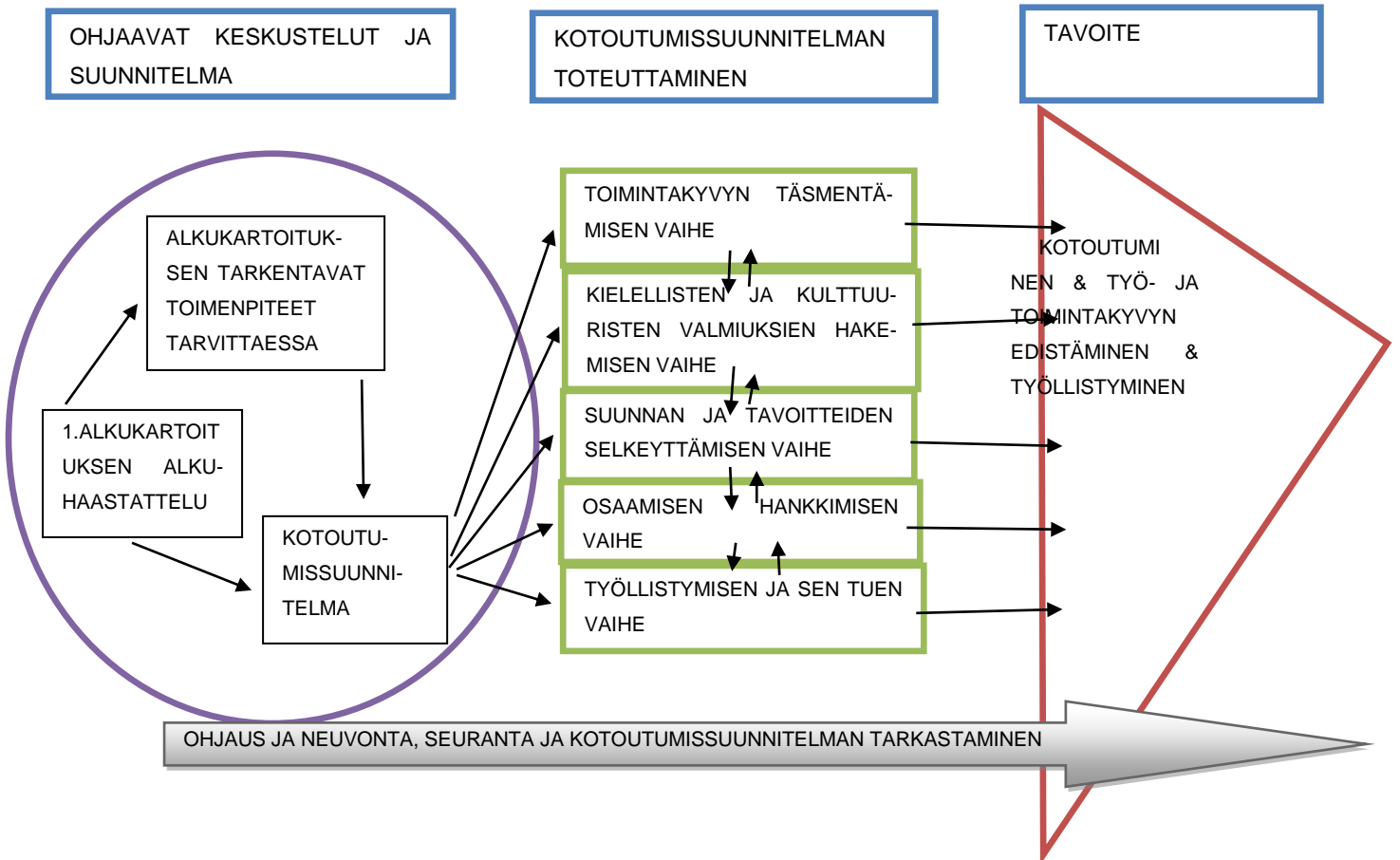
*"Kotikäyntejä voisi tehdä enemmän ja säännöllisesti. Suunnitelman tarkastus, ei aina toteudu kaikkien kohdalla".(työntekijä)*

Maahanmuuttaja toimijoiden mielestä kotouttamissuunnitelmat tehdään, joko TE-toimiston kanssa yhteistyössä tai maahanmuuttajatoimistossa. Toimijoiden mielestä yksilöllisyyteen tulisi kiinnittää entistä enemmän huomioita, asiakkaan aikaisemmat taidot ja tiedot sekä heidän elämän historia on tärkeä huomioitava.

Yleisesti ottaen suurin osa maahanmuuttajista sijoittuu kielikursseille, kouluihin ja päiväkoteihin melko vaivattomasti ja yhteistyö on jo sujuvaa kaikkien kumppaneiden osalta. Myös vammaispalvelut ovat toimijoiden mielestä hyvin mukana ja asiat järjestyvät aika nopeasti.

Tehtävänä on asiakkaiden kokonaistilanteen hahmottaminen ja voimavarojen tunnistaminen. Palvelutarpeen arviointi on koko asiakuuden aikana ja motivoida asiakkaan ympäristön ja yhteiskunnan toimintaan. Tavoite on yhdessä asiakkaiden kanssa laatia yksilöllinen ja tavoitteellinen kotoutumisen ja työllistymisen suunnitelma, johon kaikki osapuolet sitoutuvat. Asiakkaan tulee ymmärtää, mihin hän sitoutuu ja mitä on tulossa hänen yksilöllisellä kotoutumisen- ja työllistymisenpolulla. Asiakas ohjataan hänen palvelutarvetta vastaavaan palvelun ilman pitkiä odotusaikoja. Päävastuu asiakkaan prosessin etenemisessä on kunnan ja työ- ja elinkeinotoimiston yhteisvastuu; työvoimaohjaajan ja sosiaalihoajaan /-työntekijän työparityöskentely. Kumparina on muita palveluntuottajia. Mittarit mittaavat laadittua kotoutumissuunnitelmaa, jossa on sovittu kotouttamissuunnitelman mukaisesti ensimmäisestä palvelusta.

## LAPIN MAAHANMUUTTOSTRATEGIAN MONIALAINEN YHTEISTYÖ



Kuvio 23. Vaikuttavuutta kotouttamiseen monialaisena yhteistyönä – projekti (VAKIO) Mirva Petäjämaa.

Mirva Petäjämaa on laatinut projektissaan (VAIKO) Lapin lääniin, maakunnallisena ja monialaisena yhteistyönä maahanmuuttostrategia 2012 - 2015. Maahanmuuttostrategiassa määritellään keskeiset maahanmuuttoon ja kotouttamiseen liittyvät toimintalinjaukset, kehittämistoimenpiteet ja toteuttamisen vastuutahot sekä seurantaindikaattorit. Lapin maahanmuuttostrategia toimii maahanmuutto- ja kotouttamisasiointia ohjaavana asiakirjana maakunnan kehittämisessä. Strategia laadittiin yhteistyössä Lapin maahanmuuttoasiain toimikunnan kanssa ja strategiatyöhön osallistui laaja toimijaverkosto eri puolilta Lappia.

#### 7.4 Kotouttamistyön ohjauksen haasteet ja kehittämiskohteet

Ohjaajien ammattitaito on tärkeä haaste ja kehittämisen kohde maahanmuuttajien ohjauksessa. Ohjaajan pitää pystyä kuulemaan asiakkaan tarpeet ja toiveet ja saamaan esille hänen osaamisensa. Ohjaajan ammattilaisuutta korostaa ohjaustoiminnan asiakaslähtöisyys. Ohjaajan oma laaja työ- ja elämäkokemus, kielitaito ja kulttuurien tuntemus auttavat paljon maahanmuuttajien ohjaustyössä. Ohjaajalta vaaditaan joustavaa työtettä ja yhteiskunnan palvelurakenteen hyvää tuntemusta.

Ohjaajan tulee kyetä tukemaan ja ohjaamaan asiakasta tarvittaessa palveluihin esimerkiksi Kelaan, työ- ja elinkeinopalveluihin, psykologille, ensi- ja turvakotiin, terveyskeskukseen ym. Maahanmuuttajien tukemisessa tärkeää on myös aidosti toimiva yhteistyöverkosto, jossa ovat mukana kouluttajat, työ- ja elinkeinotoimistojen kotouttamispalvelut, terveyskeskus ja sosiaalityö, mukaan lukien alueellisen sosiaalityön palvelut.

Yhteistyössä isoksi ongelmaksi ovat nousseet tietosuojakysymykset. Mikäli tarvitaan eri tahoilta kirjallisia tietoja, tulee asiakkailta saada / pyytää kirjallinen lupa, jotta asiakkaiden asioista voidaan keskustella yhteistyötahojen kanssa.

Opinnäytetyötä tehdessäni, olenkin miettinyt, mikä taho olisi sopiva käsittelemään näitä lupa-asioita ja vastaamaan tiedonkulusta eri toimijoiden välillä? Olisiko se TE-toimisto, poliisi, sosiaalitoimi vai jokin näistä kaikista asiakkaan käydessä siellä ensimmäisen kerran? Lupa on kysyttävä asiakkailta tulkin välityksellä, niin että asiakas sen ymmärtää.

Maahanmuuttajatyö on antoisaa ja vaihtelevaa, mutta ajoittain raskasta. Työn kuormittavuutta lisäävät kielteiset asenteet maahanmuuttajia kohtaan. Maahanmuuttajatyössä toimija joutuu sekä työssään että vapa-ajallaan puolustamaan asiakkaitaan. Tuleekin miettiä omaa työhyvinvointia: miten osaan rajata työtään ja mitä tehdä kontaktiväsymyksen uhatessa?

Mielestäni rekisteröimiset ja muut toimenpiteet sujuvat Rovaniemellä kohtalaisen joustavasti, tietenkin aina on poikkeuksia nimien ja asiakirjojen suhteen, mutta ne vievät aikansa, eikä niihin voi juuri vaikuttaa.

Kelan etuudet pyörivät siinä missä kantasuomalaistenkin, paitsi että maahanmuuttaja-asiakkaat eivät itse pysty ensimmäisten vuosien aikana pitämään huolta etuuksien ajan tasalla pitämisestä. Toivoisi, että Kelan etuuksien suhteen olisi hieman joustoa. Monesti Kelan etuuden lakkautus aiheuttaa vain tyhjää työtä ohjaajille. Lisäksi asiakkaan taloudellisen tilanteen vaikeutuu ja sosiaalinen toimeentulotuki paikkaa ensisijaisen etuuden. Etuuksien oikaiseminen voisi järjestyä Kelalle pelkällä puhelinsoitolla. Olen myös miettinyt sitä, kun perustoimeentulotuki käsitellään 1.1.2017 alkaen Kelassa. Miten kielitaidottomat maahanmuuttajat pärjäävät etuuksien hakemisessa ja kuinka paljon se kuormittaa maahanmuuttajatoimiston toimijoita? Tuleeko valtio maksamaan kansalaispalkan, jokaiselle Kelan etuuksiin kuuluvalla asiakkaalla, jotta saman viraston eri maksutavat päättyisivät yhtenäiseen kansalaispalkkaan (työttömyysturva, asumistuki, perustoimeentulotuki.).

*”B-luvan saaneet asiakkaat ovat asia erikseen suomalaisessa sosiaaliturvassa ja siihen pitäisi saada jonkinlainen tasa-arvo, tai B-lupien myöntäminen pitäisi lopettaa”.*

*”Matkustusasiakirjat ja oleskeluluvat aiheuttavat päänsärkyä, en ymmärrä, miksei niitä voi myöntää heti 4 vuodeksi kerrallaan jokaiselle, jolle oleskelulupa myönnetään. Pakolaisen matkustusasiakirjan tai muukalaispassin myöntäminen tulisi myös edullisemmaksi yhteiskunnalle kuin kansallisen passin vaatimuksen aiheuttamat kulut”. (työntekijä)*

*”Vapaa-ajan toimintaan voin työntekijänä kyllä ohjata asiakkaita ja myöntää tarvittaessa tukea, mutta kun kaikki seurojen toiminta on niin kallista, ettei asiakkaalla ole mitenkään varaa maksaa sitä, yritän ohjata varsinkin nuoria yleisille kentille pelaamaan jalkapalloa koulukavereiden tms. kanssa. Paljon olisi tarvetta liikunnan oh-*

*jaukselle ja ryhmille kaikissa ikäluokissa, mutta sen pitäisi olla edullista ja osittain räätälöityä maahanmuuttajien tarpeisiin. Pikkuhiljaa monet asiakkaat kuitenkin löytävät harrastuksiin, kun kielitaito karttuu ja itseluottamus kohenee”.(työntekijä)*

## KEHITTÄMISEHDOTUKSIA TOIMIJOILTA

KEHITTÄMISKOHDE?	KRIITTINEN VAIHE?	KEHITTÄMISEN EHDOTUKSIA?
<p>Alkuvaihe</p> <p>Suunnitteluvaihe</p> <p>Palveluvaihe</p> <p>Seurantavaihe</p> <p>Kielikoulutus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ensimmäiset kuukaudet ja ensimmäinen vuosi</li> <li>○ resurssien vähäisyys</li> <li>○ kursseilta siirtymiset</li> <li>○ kielikoulutuksen loputtua, pitäisi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ alkuvaiheen kotouttamistyön alussa, ohjaajan resurssit vähissä (aikaa enemmän ohjaukseen ja neuvontaan)</li> <li>○ tiiviinpää verkostoyhteistyötä</li> <li>○ verkostot hoitavat oman työnsä, ei lykätä asiakkaita takaisin maahanmuuttajatoimistoon</li> <li>○ peruspalvelut ottavat vastuulle asiakkaat, jotka ovat sinne siirtyneet</li> <li>○ koulutuksen odotusaika kohtuulliseksi</li> <li>○ täsmäkoulutuksia ja ohjauksia mm. atk, lasten kasvatukseen liittyviä asioita - miten</li> </ul>

<p>Vapa-aika</p>	<p>löytyä jatko, koulutus tai työ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ rahan puute – seuratoiminta kallista</li> </ul>	<p>suomalainen kasvatus eroaa omasta totutusta tavasta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ asiakkaiden rahankäytön ohjaus yms.</li> <li>○ kolmannen sektorin mukaantulo aktiivisemmin kotouttamisen aikana (Martat, kulttuuritoimijat, liikuntaseurat MoniNet jne.)</li> </ul>
<p>Perheyhdistäminen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ perheyhdistämip ää-tösten saaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ yksilöllisyyden huomioiminen esim. roolimutokset ja perhedynamiikka (perheet otettava laajasti)</li> <li>○ erilaisen perhekäsityksen huomioiminen paremmin sekä maahanmuuttajan kotimaan tapahtumien vaikutus.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ asiakkaalle tärkeää tunne kuulluksi tuleminen</li> <li>○ työntekijöitten ja verkostojen jatkuva koulutus ja muutenkin ajan seuraaminen</li> <li>○ työntekijöille työnohjausta</li> <li>○ valtaväestö mukaan kotouttamistyöhön</li> </ul>
--	--	---

Taulukko 24. Kehittämisehdotuksia Rovaniemen maahanmuuttajan toimijoilta, kotouttamisen aikana.

Maahanmuuttajatoimiston toimijalla esille tuli haastattelussa, että suurilla asiakasmäärillä on vaikea pitää dokumentointia ajan tasalla ja täydellisenä ja nykyvaatimuksilla hän kokee sen melkein mahdottomaksi. Suunnitelmien seuranta sujuu helppojen asiakkaiden kanssa hyvin, polku etenee niin kuin pitääkin, eikä ole suuria huolia. Joidenkin kohdalla ei pysytä mukana, vaikka kuinka tavattaisiin, tilanteet muuttuvat nopeasti, eikä ehdi reagoida mitenkään.

Maahanmuuttajatoimiston toimijat yrittävät tavata asiakkaita suhteellisen säännöllisesti, joitakin tiheämmin ja joitakin paljon harvemmin. Asiakkaita rohkaistaan ottamaan yhteyttä ja varaamaan aikaa ja se on toiminut aika hyvin. Puhelin on tärkeä ja siihen toimijat yrittävät vastata. Maahanmuuttajatoimistossa ei puhelintuntia ole, vaan toimijat saadaan työaikana kiinni, milloin asiakas tarvitsee.

Toimija ilmoitti haastattelun vastauslomakkeessa, että ne lapset, jotka tulevat maahan 16 vuotiaana, tarvitsevat heti perusteellisen opetus suunnitelman ja lisäksi he voisivat suorittaa peruskouluopetuksen päiväkoulussa, muiden maahan tulevien lasten kanssa. Tällä hetkellä he opiskelevat iltaperuskoulussa.

Asiakkaiden osallisuutta ja oman tahdon ja mielipiteen esille tuomista voi työntekijänä tukea olemalla aluksi viestinviejänä eri yhteistyötahoille. Monesti oman työntekijän mukana olo palaverissa auttaa asiakkaita tuomaan esille asioita, joita he eivät muuten ehkä tulisi ottaneeksi esille. Tietenkin pitäisi olla enemmän aikaa tai vähemmän asiakkaita, että pysyisi kaikkien tilanteen tasalla ja ehtisi toimimaan välikätenä ja puuttumaan asioihin, ennen kuin asiakasta uhkaa jokin rangaistus esim. Kelan etuuksien lakkaaminen, joka on asiakkaan ensisijainen toimeentulotuki.

#### **7.4 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus**

Tutkimuseettiset kysymykset koskevat tiedonhankintaa, tutkittavien suojaaja ja tutkijan vastuuta tulosten soveltamisesta. Tutkimuksen kannalta on tärkeää, että tutkimus ei vahingoita tutkittavaa fyysisesti, psyykkisesti tai sosiaalisesti. Tutkimuksen on myös oltava osallistujille vapaaehtoista ja sen voi halutessaan keskeyttää milloin tahansa. Tutkimuksesta saatavan hyödyn tulisi olla suurempi kuin haitan.(Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1997, 26 - 27.)

Tutkimusaiheen valinnassa on tärkeää pohtia kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään. Valinnassa tulisi ottaa huomioon myös aiheen yhteiskunnallinen merkitys.(Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2007.)

Tässä kehittämistyössä tarve lähti alkujaan Rovaniemen maahanmuuttajatoimiston johtavan sosiaalityöntekijän ja muiden sosiaalialan ammattilaisten toivomuksesta, koska Rovaniemen maahanmuuttajatoimistoon ei ole aikaisemmin tehty tutkimus- tai kehittämistyötä. Kehittämistyön tarkoituksena oli

kartoittaa maahanmuuttajatyön palveluohjaus kotouttamisen aikana, uusien kiintiöpakolaisten ja maahanmuuttajatoimiston toimijoiden näkökulmasta. Kehittämistyön kartoituksen pohjalta nostettiin esiin kotouttamistyön periaatteet ja mallinnetaan selkeä ja laadukas palveluohjaus.

Tutkija on kehittämistyössä pyrkinyt häivyttämään tunnistettavuutta riittävän paljon. Kehittämistyön käsittelemä aihe ei ole kovin arkaluonteinen ja olenkin asiakkaiden ja toimijoiden vastaukset käsitellyt nimettömänä. Maahanmuuttajatoimiston toimijoille lähetin haastattelukysymykset sähköpostilla, ja heitä pyydettiin lähettämään suljetussa kirjekuoressa työpaikkani postilokeroon. Täytetyt kyselykaavakkeet luvattiin myös hävittää tutkimuksen päätyttyä. Maahanmuuttaja asiakita haastattelin ja haastatteluun osallistui kuusi aikuista. Uskon että heidän anonyymiutensa säilyy kehittämistyössä.

Maahanmuuttajilla eettiset kysymykset pyörivät usein kielitaidossa. Maahanmuuttajahaastattelussa käytin apuna tulkkia, koska haastateltavat eivät puhu suomea ja se myöskin vähentää väärinymmärrystä. Tulkin olin tilannut Rovaniemen maahanmuuttajatoimiston kautta ja luotin täysin hänen ammattitaitoonsa kääntää asiat oikealla tavalla. Tulkin välityksellä kerroin maahanmuuttajille vielä ennen haastattelun alkua opinnäytetyön tarkoituksesta ja kysyin luvan nauhoitukseen. Varmistin, että jokainen maahanmuuttajat olivat ymmärtäneet, mistä haastattelussa on kysymys, ja että kaikki haluavat tutkimukseen osallistua.

Myös tutkijan ja tutkittavan suhde on tärkeä seikka tutkimuksen etiikan kannalta. Tutkittavalla on oikeus tietää mitä heille tehdään tai tapahtuu mikäli he osallistuvat tutkimukseen. laadullisessa aineistossa kohderyhmä on useimmiten pieni, joten tutkittavalle on taattava anonyymiteetti. Tutkittavien tulisi saada riittävästi tietoa itse tutkimuksesta, mutta tieto ei kuitenkaan saisi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Tutkimuksen suostumisen yhteydessä korostetaan anonyymiteettiä sekä kieltäytymisen mahdollisuutta. (Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1997, 29 – 30.)

Toimintatutkimusta on kritisoitu siitä, etteivät sen tulokset ole yleistettävissä (Syrjälä & Ahonen & Syrjäläinen & Saari 1996, 52). Tämän kehittämistyön haastattelujen tulokset olivat samansuuntaiset keskenään ja niissä oli yhteneväisyyksiä myös aikaisemmin tutkimusten kanssa. Mielestäni tämä kertoo siitä, että kehittämistyön tulokset ovat kotouttamistyön peruseriaatteiden osalta sovellettavissa kaikkien maahanmuuttajien kanssa tehtävään työhön. Ja myös palveluprosessin kuvaus voidaan hyödyntää laajemmin maahanmuuttajien kotouttamistyössä kuntakohtaisesti eroavuudet huomioiden. Tässä kehittämistyössä maahanmuuttajilla käsitetään pääasiassa uusia kiintiöpakolaisia, jotka eivät ole olleet maassamme kuin vuoden, mutta samat kotouttamisen periaatteet ja toimintatavat sopivat muidenkin maahanmuuttajaryhmien vastaanottamisessa.

Metodikirjallisuudessa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta käsitellään yleensä validiteetin (tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvannut) ja reliabiliteetin (tutkimustulosten toistuvuus) käsittein (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133). Validiteettiongelma saattaa syntyä silloin, jos tutkimusaineisto ei anna vastausta tutkimuskysymykseen. Myös aineiston puutteellinen kerääminen sekä tutkimusaineiston puutteellinen edustavuus saattaa aiheuttaa ongelmia validiteetissa. Reliabiliteettiongelmia puolestaan aiheuttavat koodausvirheet aineiston analyysin aikana, epäyhdenmukaisuus koodauksessa tai virhe tulkinnoissa. (Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1997,215.)

Aiheen yhteiskunnallinen merkittävyys lisää aikaisempi tutkimustieto. Aiheen laajentaminen Rovaniemen kaupungin maahanmuuttajatoimelle kasvatti kehittämisen hyötyarvoa. Kehittämistuloksista saatu tieto ei kuitenkaan ole sidottu tutkittavaan, vaan tietoa voidaan hyödyntää myös muissa maahanmuuttajatoimistoissa.

Tähän tutkimukseen lupa saatiin Rovaniemen kaupungista. Lupasopimuksessa sovittiin, että tutkija maksaa itse kehittämistyön yhteydessä tulleet kustannukset, kuten tulkkausmaksut.

Tässä opinnäytetyössä asiat on pyritty esittämään selkeästi, kaikille ymmärrettävään muotoon. Alan liittyvät käsitteet on määritelty ja asioiden syyseuraus-suhteet perusteltu. Kehittämistyön tueksi olen pyrkinyt esittämään jo tutkittua tietoa ja tällaista tietoa on ollut helppo löytää, koska aihetta on tutkittu muissa kunnissa. Tutkijana tulen siihen tulokseen, että tutkimuksen tuloksia pystyttäisiin tämän aineiston pohjalta esittämään uudelleen ja tutkimusta voisi laajentaa, siten että tutkija tutkisi aihetta vielä laajemmin, kuten asiakkaiden siirtyessä sosiaalitoimen peruspalveluihin ja kuinka asioiminen onnistuu peruspalvelussa.

Tänä päivänä kotouttamisen järjestäminen on suuri kysymysmerkki, koska sen tarve kasvaa pian moninkertaisesti. Tähän saakka Suomi on pitänyt huolehtia noin 1050 turvapaikanhakijan kotouttamisesta vuosittain.

TE-keskuksen resursseja on leikattu rajusti ja tulevaisuudessa emme tiedä, mikä on TE-toimiston tehtävä ja onko sitä olemassakaan. Kuka silloin hoitaa maahanmuuttajien kotouttamisen. Tänä päivänä turvapaikanhakijat ovat joutuneet suurimmissa kaupungeissa jonottamaan esimerkiksi suomen kielen koulutukseen pääsyä, jopa kahdeksan kuukautta.

Pääministerimme Juha Sipilä on väläyttänyt Suomeen kuvaa 50 000 turvapaikanhakijasta. Maahanmuuttoviraston virallinen arvio tänä vuonna saapuvista turvapaikanhakijoista on noin 30 000 ihmistä. Tänään 27.11.2015 uutiset kertoivat, että turvapaikanhakijoita on Suomeen tullut yli 30 000. Miten heille käy, mistä saadaan heille asunnot, koulutuspaikat, terveydenhoitopalvelut ym. tarpeelliset palvelut, kun valtaväestölläkin on hankala saada tarvittavia palveluja? Keskusteltu on myös siitä, että vuonna 2016 ei oteta kiintiöpakolaisia ollenkaan, vaan kiintiöt täyttyvät turvapaikkahakijoista.

Mielestäni ei riitä resurssien lisääminen, vaan valtion ja kuntien on luoda työlle uudenlaiset mallit, jotta noin 50 000 turvapaikanhakijoita saisi heti asian mukaisen suomen kielen koulutuksen ja tarvittavat yhteiskunnalliset palvelut.

Edellä mainituissa palveluissa kunnissa lasketaan esimerkiksi kerran vuodessa kustannusarviot tuleville vuosille ja niiden perusteella jaetaan resurssit. Nyt järjestelmään putkahtaakin kesken vuoden tuntematon määrä pakolaisia, joiden luku- ja kirjoitustaidoista tai äidinkielestä ei tällä hetkellä ole tietoa. Tämä tulee olemaan kaikkien palvelujärjestelmien suuri ongelma?

Mielestäni, nyt tulisi valtakunnan tasolla analysoida hyvin tarkasti. Mistä pitäisi luopua, mitä muuttaa ja miten saada asiat toimimaan nopeasti ja hyvin? Nyt olisi kiireesti tuotava uusia malleja, joilla maahanmuuttajat pääsisivät mahdollisemman nopeasti kouluun ym. kunnallisiin palveluihin. Mielestäni vanha malli ei tule olemaan toimiva, koska työelämän muutokset, digitalisointuminen ja globalisaatio, ihmisten liikkuminen eri syistä, ihmisten salakuljetus – nämä vaikuttavat siihen, että me kaikki olemme yhä tiiviimmin kiinni kaikissa kansainvälisissä asioissa.

#### PROSESSIN TUNNISTAMINEN

YDINPROSESSIEN TUNNISTAMINEN		
Prosessin ominaisuus	Prosessien tunnistamiseen liittyvä tehtävä	Tavoite
Prosessilla on aina asiakas: joku jonka tarpeita varten toiminta on olemassa	Tunnista keskeiset asiakkaat ja asiakkaiden tarpeet	Selkeä käsitys asiakkaista ja asiakkaiden tarpeista
Prosessi alkaa asiakkaan tarpeista ja päättyy tarpeen tyydyttämiseen	Tunnista palvelut, joilla asiakkaiden tarpeisiin vastataan ja ryhmittele asiakkaat samalaisten tarpeiden mukaan	Palvelut on ryhmitelty, asiakas / ryhmien ja näiden tarpeiden perusteella
Prosessilla on selvä alku ja loppu	Tunnista prosessin alkulähteet ja prosessin lopputulos	Prosessin alkutila eli prosessin liikkeelle panevat voimat ja prosessin lopputila on tunnistettu
Yhteiskunnallinen	Ryhmittele ja nimeä	Prosessit ilmentävät sa-

vaikuttavuus synty prosessieni välityk- sellä	prosessit vaikuttavuus- tavoitteiden näkökul- masta	manaikaisesti sekä sitä miksi organisaatio on ole- massa että miten organi- saatio toimii.
---	---	---

Taulukko 24. Muutostehtävissä, ominaisuuksien tunnistaminen, prosessiin liittyvät tehtävä sekä tavoitteiden saavuttaminen.

Prosessimäärittelyn edellytykset ja prosessijohtamisen ennakoedellytyksenä on, että organisaation strategiset päämäärät ovat riittävän selkeät ja kattavat.

Tässä vaiheessa asiakkaat eivät osanneet kertoa, mitä kehittämissuhteita heillä on kotouttamisen aikana. He ovat tyytyväisiä Rovaniemellä olemiseen, eivätkä heidän tarvitse olla lasten kanssa sota-alueella tai pakolaisleirillä.

Ohjaajana maahanmuuttajatoimistossa koen onnistuneeni työssäni kotouttamisen alkuvaiheessa. Asiakkaat ovat edistyneet kielellisesti ja osaavat toimia yhteiskunnassa itsenäisesti. He käyvät aktiivisesti koulua Rovalassa opetellen Suomen kieltä, mutta tarvitsevat vielä tulkkia vaativammassa asiassa. Osa pakolaisista on hankkinut ajokortin ja auton. Lapset ovat tyytyväisiä koulussa ja päivähoitossa ja ymmärtävät sekä puhuvat Suomea kohtalaisen hyvin.

Pakolaisten peruspalvelujen sujuvuuteen vaikuttaa myös vahvasti henkilökunnan ammattitaito ja kyky kohdata toisesta kulttuuriympäristöstä tulevia ja erilaisia puhuvia asiakkaita. Kohtaamisessa vaaditaan erityistä osaamista, ymmärtämistä ja luovuutta kontaktin saamiseksi. Tämä aika maahanmuuttajatoimistossa on saanut minut ajattelemaan asioita erilailla ja olemaan pienistä asioista tyytyväinen. Meillä Suomessa on asiat hyvin, vaikka nykyinen hallitus jaksaa muistuttaa meitä huonoista tulevista ajoista.

Ymmärrän hyvin, että yhteiskunnan toimintaa pitää muuttaa ja organisoida tehtävät uudestaan.

*"Ei kukaan hoida koivua, eikä vadelpensaita,  
eikä mansikan tainta metsässä, ja kuitenkin ne  
menestyvät; mutta siirräppä niitä pihamaallesi,  
niin heti näet, miten huolellisesti ne pitää istuttaa,  
etteivät ne kuolisi. Jos siis oman maan kasvit  
vaativat siirrossa niin suurta hoitoa, niin kuinka  
hyvin pitääkään hoitaa ulkomaan kasveja,  
jotka ovat kotoisin aivan toisesta ilmanalasta!..  
Raa`at ja ilkeät ihmiset eivät rakasta kukkia.  
Laiskat ja huolettomat eivät puutarhoista  
välitä. Ihmisen luonne kuvastuu koko hänen  
ympäristöstään. Hän on luomakunnan kruunu,  
ja missä tahansa maailmassa hän asuukin, hän  
painaa leimansa siihen maahan, jota hän tallaa".*

*Topelius: Maamme 1875, Suom. 1985*



## LÄHTEET

Ala-Nikkola, M. & Sipilä, J. 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (case management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa A. Mittari (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Edita.

Alitolppa-Niitamo, A. & Moallin, M. & Novitsky, A. 2005. Välittävä perhetyö: Kokemuksia ja ajatuksia. Väestöliiton Kotipuu-projektista. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A. & Söderling, I & Fågel, S. (toim.) Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuton, perheiden kotoutumisen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto.

Berg, K. 2012. Insh Allah – sosiaalityötä pakolaisasiakkaiden kanssa. Teoksessa Ströbeerg-Jukka, M. & Karttunen, T. (toim.) Sosiaalityön haasteet, tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Osuuskunta vastapaino, Tampere.

Heikkinen, Hannu L. T. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, Hannu L. T. & Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.). Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura, Helsinki.

Heikkinen, Hannu L. T. & Kontinen, Tiina & Häkkinen, Päivi 2006. Toiminnan tutkimisen suuntaukset. Teoksessa Heikkinen, Hannu L. T. & Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.). Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura, Helsinki.

Heikkinen, Hannu L. T. & Rovio, Esa & Kiilakoski, Tomi 2006. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Heikkinen, Hannu L. T. & Rovio, Esa & Syrjälä,

Leena (toim.). Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansan-valistusseura, Helsinki.

Heikkinen, Hannu L.T. & Syrjälä, Leena 2006. Teoksessa Heikkinen, Hannu L. T. & Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.). Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura, Helsinki.

Heikkinen, Hannu L. T. & Huttunen, Rauno & Kakkori, Leena & Tynjälä, Päivi 2006. Totuuden ongelma. Teoksessa Heikkinen, Hannu L. T. & Rovio, Esa & Syrjälä, Leena (toim.). Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura, Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula, 2007. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.

Hofstede, S. G & Hofstede, G. J. 2005. Cultures and Organisations – Software of the Mind. United States. McGraw-Hill.

Hämäläinen, S. 2011. Uusi kotoutumislaki. Sisäministeriö. Maahanmuuttosasto.

Lairio, M., Nissilä, P., Puukari, S. & Varis, E. 2001. Opinto-ohjaajat monikulttuurisuuden ja maahanmuuttajien tukijoin. Teoksessa M. Lairio - Puukari (toim.) Muutoksista mahdollisuuksiin. Ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos.

Lapin maahanmuuttostrategia 2017

Lapissa seutukunta 1990 – 2013. Tilastokeskus.

Novitsky, A. & Alitolppa-Niitamo, A. 2012. Kotoutujan Roolipaletti. Helsinki: Väestöliitto Topnova.

Palveluohjauksen määritelmä 2012.

Paunonen, M. & Vehviläinen-Julkunen, K. 1997. Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Juva: WSOY.

Patterson, C. H. 1996. Multicultural counseling: From diversity to universality. *Journal of Counseling and Development*.

Piinny, J. S. & Berry, J. W. & Sam, D. L. & Vedder, P. 2006. Understanding Immigrant Youth: Conclusions and Implications. Teoksessa Berry, J. W. & Phinney, J. S. & Sam, D. L. & Vedder, P. (toim.) *Immigrant Youth in Cultural Transition. Acculturation, Identity and Adaptation Across National Contexts*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. *Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa*. Kehitysvammaliitto.

Pirkkalan kunta, *Maahanmuuttajien kotouttamisohjelma 2015*. Pirkkala.

Rovaniemen kaupungin *kotouttamisohjelma 2013 – 2020*.

Talvinen, P. & Nylund, M. 2008. *Kotouttavan yhteisösosiaalityön yhteistoiminnallisuus*. Teoksessa Roivainen, I. & Nylund, M & Korkiamäki, R. & Raitakari, S. (toim.) *Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla?* Jyväskylä: PS-Kustannus.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Salon kaupungin *maahanmuutto-ohjelma*. Monikulttuurinen Salo-hanke.

Sisäasianministeriö.2010. *Raportti, Kotouttamisen ja etnisten suhteiden seuranta ja indikaattorit*.

Sue, D. W. & Sue, D 1990. Counseling the culturally different: Theory and practice. 2. painos. Oxford: John Wiley Sons.

Suikkanen, Asko & Lindh, Jari 2001. Kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnista ja kohti kehittävää arviointia. Teoksessa Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina & Nouko-Juvonen, Susanna (toim.). Monia teitä kuntoutuksen arviointiin. Tutkimuksia 69/2001. Kuntoutussäätiö, Helsinki.

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Piicaset Oy.

Vartiainen, P. 2007. Monitahoarvioinnin periaatteet ja prosessit. Teoksessa Leena Viinamäki ja Erkki Saari (toim.): Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Helsinki: Tammi.

Söderling, I. & Alitolppa-Niitamo, A. 2005. Erilaisuus on samanlaisuutta – maahanmuuttajat ovat huomisen suomalaisia. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A. & Söderling, I. & Fågel, S. (toim.) olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto.

Ylivakeri, A. 2013. Palveluohjaus maahanmuuttajien kotouttamisen avain. Pirkkalan kunnan sosiaalitoimen maahanmuuttajapalvelujen kehittäminen. Tampereen ammattikorkeakoulu.

#### INTERNET-LÄHTEET

[www.ely-kekus.fi](http://www.ely-kekus.fi)

[www.finlex.fi](http://www.finlex.fi)

[www.kiintiopakolaiset.fi](http://www.kiintiopakolaiset.fi)

[www.lifeinfinland.fi](http://www.lifeinfinland.fi).

[www.palveluohjaus.fi](http://www.palveluohjaus.fi)

[www.tilastokeskus.fi](http://www.tilastokeskus.fi)

[www.tyo- ja elinkeinoministeriön palvelu / kotouttaminen.fi](http://www.tyo- ja elinkeinoministerion.palvelu/kotouttaminen.fi)

[www. ulkomaanministeriö](http://www.ulkomaaaministerio.fi)

[www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus/vaestoryhmat/kasitteet](http://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat_ja_monikulttuurisuus/vaestoryhmat/kasitteet)

[www.ihmisoikeudet.net](http://www.ihmisoikeudet.net)

[www. sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi)

## TILASTOT

Pakolaisten vastaanotto; Työ- ja elinkeinoministeriö

Sisäministeriö, Työ- ja elinkeinoministeriö, Maahanmuuttovirasto

Tilastoeskus

## LAIT JA ASETUKSET

### Maahanmuuttoasioihin liittyvää lainsäädännöt

Lainkohta	Aihe
EY n:o 343/2003	Dublin II – asetus
434/2003	Hallintolaki
359/2003	Kansalaisuuslaki
746/2011	Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta
1386/2010	Laki kotoutumisen edistämisestä
156/1995	Laki Maahanmuuttovirastosta
116/2002	Laki säilöön otettujen ulkomaalaisten kohtelusta ja säilöönottoyksiköstä
1270/1997	Laki ulkomaalaisrekisteristä
23/2001	Schengenin sopimus ja yleissopimus
872/2013	Sisäministeriön asetus Maahanmuuttoviraston suoritteiden maksullisuudesta
55/2001	Työsopimuslaki

301/2004	Ulkomaalaislaki
115/2012	Valtioneuvoston asetus ilman huoltajaa olevan lapsen edustajalle maksettavasta palkkiosta ja kulukorvauksesta
293/2013	Valtioneuvoston asetus kansalaisuudesta
193/2002	Valtioneuvoston asetus Maahanmuuttovirastosta
21/2004	Yhdenvertaisuuslaki

<http://eur-lex.europa.eu/homepage.html?locale=fi>

Laki toimeentulotuesta

Lastensuojelulaki

Kielilaki

Ymmärtäminen ja tulkkaus

Henkilöstölaki

Kuluttajasuojalaki

Maankäyttö- ja rakennuslaki

Oikeudenkäymiskaari

Perusopetuslaki

Rikoslaki

Sosiaalihuoltolaki

Suomen perustuslaki

Terveystieteiden tutkimuslaki

Tieliikennelaki

Tuloverolaki

Työaikalaki

Työturvallisuuslaki

## TYÖYHTEISÖ TEOKSET

Rovaniemen maahanmuuttajatoimiston tervetulo paketti.

## LIITE 1.

**ROVANIEMEN MAAHANMUUTAJATOIMISTON KIINTIÖPAKOLAISTEN VASTAANOTTOPROSESSI.****1.VALMISTELU****Yhteistyö ELY:n kanssa**

- ELY:n yhteydenotto maahanmuuttajatoimiston johtavaan sosiaalityöntekijään.

**Käytännöntason työryhmä**

- Käytännöntason työryhmän koollekutsuminen, tulijoista tiedottaminen ja työskentelyn suunnittelu yhdessä. Suunnittelussa on tärkeää huomioida laaja-alaisesti eri toimijoiden näkemykset tulijoiden asuttamisesta kaupunkiin. Maahanmuuttajatoimiston johtava sosiaalityöntekijä kutsuu työryhmän koolle.
- Kotouttamisohjelmassa on määritelty, että perustetaan kotouttamisen työryhmä. Vielä avoinna, että ketä ryhmän jäsenet voivat olla.

**Maahanmuuttotyön ohjausryhmä**

- Päättää pakolaiskiintiön puitteissa Rovaniemen kaupunkiin saapuvien kiintiöpakolaisten vastaanottomäärät ja kansalaisuudet. Valtuusto on päättänyt määrän ennalta. Maahanmuuttajatoimiston johtava sosiaalityöntekijä tekee esityksen ohjausryhmälle.

**Maahanmuuttajatoimiston työntekijöiden suunnittelupalaveri ja työnjako**

- Käydään läpi saapuvat kiintiöpakolaiset ja sovitaan vastuutyöntekijät; sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja. Tehdään alkuvaiheen arvio saapuvien palvelu- ja erityistarpeista, ja tiedotetaan ja ollaan yhteydessä muihin toimijoihin.
- Muut sosiaalipalvelut mm. koti- ja vammaispalvelut
- Terveyspalvelut (terveystarkastukset)

- Koulupalvelukeskus
- Päivähoito
- Lapin maistraatti
- Asukasvalinnat (Kunta-asunnot)
- TE-toimisto ja muut kotouttamiskouluttajat (Rovala, kansalaisopisto)
- Poliisi (mm. lupa-asiat)
- Rajavartiosto. SPR:ltä saapuvien tietojen pohjalta on täytettävä maahansaapumislomake, joka toimitetaan rajavartiostolle ja SPR:lle. Rajavartiostosta ottaa usein yhteyttä, jos tulijoita ei ole rekisteröity
- MoniNet
- Muu kolmannen sektorin toimijat kuten Tyttöjen Talo ja Rovaniemen seurakunta
- Suunnitellaan työskentelyn alustava aikataulua ja etenemistä
- Asuntoihin tarvittavat tavara- ja työtilaukset toimittajilta (Sotka, Tehdasasu, sähkösopimusten avaamiset, apteekit, palovaroittimien ja lamppujen tilaukset, kirjakaupasta sanakirjat, muun materiaalin kokoaminen Tervetuloa Rovaniemelle – infopakettia varten, raha- ja bussikorttitilaukset Osviitasta, pankki, vakuutusyhtiö).
- Tavara- ja työtilaukset toimeentulotuen maksusitoumuksella

### **Asukasvalinnat**

- Palaveri Kunta-asuntojen asukasvalinnan työntekijöiden kanssa
- alkuvaiheessa maahanmuuttajatoimiston nimissä.

### **Yhteydenotot muihin toimijoihin**

- Vuokra-sopimukset sekä sähkösopimukset tehdään
- Tulkkitarpeen arviointi ja tulkkipalvelukset alkuvaiheen työskentelyyn

### **Kotokaveri-toiminta**

- Tiivis yhteistyö MoniNetin kanssa uusien vapaaehtoisten rekrytoimiseksi ja tarvittavan koulutuksen tarjoaminen.



## 2. VASTAANOTTO

- SPR ilmoittaa saapumispäivän saapuvien tulosta Suomeen vastuuhenkilöksi merkitylle työntekijälle
- Tilattu etukäteen tilataksit, joilla siirretään asiakkaat asuntoihin. Takseille tiedoksi laskutusosoite: Rovaniemen kaupunki, sosiaalipalvelukeskus, PL 1131, 01051 Laskut. Viitteeksi maahanmuuttajatoimisto.
- Vastaanotetaan kentällä, josta saapuneet ohjataan koteihin. Työntekijöiden tukena ovat tarvittaessa vertaistukihenkilöitä ja kotokavereita.
- Arvioidaan saapuneiden kunto ja vointi, ja ohjataan terveydentilan vaatiessa esim. lääkäriin.
- Asunnossa käydään läpi saapumisen, asuntoon ja turvallisuuteen liittyviä asioita, jotta saapuvat voivat kokea asuntonsa jäämisen turvalliseksi. Kaikille saapuville kerrotaan pääsääntöisesti samat asiat taustoista huolimatta.
- Asunnossa oleskeluun liittyvät asiat: asunnot ovat turvallisia, asunnoissa hiljaisuus (klo 22 – 06), katsoa läpi ja harjoitella tarvittaessa ulko-oven käyttö ja sen lukitus (tulee pitää lukittuna) + avaimen säilytys (annetaan asuntoon tässä vaiheessa vain yksi avain), perheen tavarat säilytetään asunnon sisäpuolella (ei käytävällä), keittiössä uunin ja keittolevyjen käyttö ja varattujen ruokatavaroiden läpikäynti, lääkekaapin sisältö, siivouskaappien sisältö, mistä erityisesti pesuaineiden myrkyllisyydestä, palohälytint, kello ja se mikä kelloaika Rovaniemellä, kertoa asunnon sijainti ja osoite kartalla, suihkuista suihkutermostaatin ja wc:n käyttö, sähkökaappi (ei saa koskea), tarkistetaan onko säännöllistä lääkitystä käytävillä asianmukaisia lääkkeitä esim. diabetes.
- Ohjeistetaan kuinka toimia hätätilanteessa. Annetaan hätänumero 112 tiedoksi ja ohjeistetaan kuinka hälyttää apua myös naapurista.
- Annetaan työntekijöiden yhteistiedot ja sovitaan seuraavan päivän kotikäynneistä. Orientoidaan lyhyesti seuraavan päivän esim. saapuville annetaan käyttörahaa ja jaetaan bussikortit jne.
- Sovitaan tulevasta tapaamisesta.

### 3. ENSIMMÄINEN TAPAAMINEN TOIMISTOLLA

- Käydään läpi maahanmuuttajatoimiston roolia, asiointikäytäntöjä ja työskentelyn etenemistä. Orientaatio alkuvaiheen kotoutumiseen.
- Täytetään valmiiksi ulkomaalaisen rekisteröinti-ilmoituslomake maistraatin tapaamista varten.

#### **Maistraatti**

- Ulkomaalaisten rekisteröinti. Tapaamisaika tulee sopia ennalta ja mahdollisemman pian saapumisen jälkeen. Tapaaminen maahanmuuttajatoimistossa tai maistraatin tiloissa.
- Otetaan tarvittavat kopiot ja käännökset asiakirjoista.
- Tapauskohtaisesti arvioidaan ilmoitetaanko rekisteröinti myös suoraan maahanmuuttajatoimistoon.

#### **Alkuhaastattelu**

- Tapaaminen maahanmuuttajatoimistossa, asiakirjojen läpikäynti, tarvittaessa käännösten tilaaminen. Kartoitetaan palvelutarve. Käydään läpi etukäteen maahanmuuttajatoimistolle lähetetyt asiakirjat, UNHCR:n haastattelulomakkeet, lääkärinlausunnot yms.

#### **Sosiaaliohjaajan kotikäynti**

- Kartoitetaan ohjauksen ja neuvonnan tarve; asuminen, liikkuminen, asiointi, terveys yms.
- Terveystarkastuksista ilmoittaminen ja ohjaus terveystarkastukseen.

### 4. RYHMÄTAPAAMISET

#### **Alkuvaiheessa eli ensimmäiset 6 kk:tta**

- käsittelevät eri teemoja ja ovat yhteydessä eri toimijoiden kanssa
- perustiedot maahanmuuttajatoimiston ja tulkin roolista
- perustiedot 3. sektorin roolista
- suostumus tietojen luovuttamiseen – tulee pyytää lomakkeella

- asiointikäytännöt, aikakäsite (sosiaali- ja terveystuolto ja muut asiointipaikat)
- lähiajan tapahtumat
- ympäristöön orientointi ja Rovaniemi asuinkuntana
- asumisperusteisin sosiaaliturvan läpikäynti
- toimeentulotuki (hakemus, perustietous, maksukäytännöt yms.)
- kulkeminen, bussiaikataulut, henkilötodistukset
- hätätilanteessa toimiminen, puhelinyhteys
- taksinkäyttö
- sairaanhoitopalvelut
- postipalvelut
- Kelan sosiaaliturva
- vuokra-asiat, allekirjoitukset vuokra- ja sähkösopimukseen
- pankkiasiointi, tilien avaus – tiinavauslomakkeet
- säänmukainen pukeutuminen
- asiakkaiden esittämiä kysymyksiä – kerätään
- kriisitilanteissa toimiminen (mm. lähisuhdeväkivalta)
- matkustusasiakirjahakemukset ja henkilökortit
- kotoutumispolku ja kotoutumiseen liittyvät tekijät.

### **Toinen vaihe**

- jatkuva kotoutumisen arviointi yhdessä asiakkaan kanssa
- 5 kk:n odotusaika päättynyt, joten käydään läpi ensisijaiset etuudet ja niiden vaikutus toimeentulotukeen ja asioiden hoitamiseen (esim. laskujen maksaminen)
- ohjaus tarkistushakemuksissa ja maksusitoumuksissa
- oleskeluluvan jatkohakemukset ja matkustusasiakirjahakemukset
- sähköinen asiointi ja tiedonhaku (mm. internet)

- sosiaaliturva-asioiden syventäminen
- verotus
- työnhaku, työssäkäynti, kurssit jne.

### **Kieliryhmäinfot**

- tavoitteena on tiedon jakaminen, antaa tietoa kerralla suuremmalle ryhmälle, edistää kotoutumista ja omatoimisuutta, tukee verkostoitumista ja yhteisöllisyyttä vanhojen ja uusien asiakkaiden välillä, osallisuuden lisääminen
- maahanmuuttajatoimiston vastuutyöntekijät
- ajankohtaiset asiat
- yksi keväällä ja yksi syksyllä kieliryhmää kohden
- syksyllä esim. harrastukset, koululiikunta, syyslomat
- vierailijat esim. nuorisotoimi, kansalaisopisto, MoniNet, terveydenhuolto jne.
- tulee olla napakka sisältö, puheenvuorot myös osallistujille
- suunnitteluun on varattava tarpeeksi aikaa. Lisäinfo kansiossa
- otetaan nimilista osallistujista ja huomioidaan poissaolevat
- huomioitava, että osalla ilta peruskoulu voi mennä päällekkäin
- erilaiset kohderyhmät huomioitava ohjelman suunnittelussa
- suomen kansalaisuus ja kotoutumisaika.

### **5. KOTOUTUMISEN EDISTYMISEN ARVIOINTI**

- Arjen työssä tehdään koko ajan arviointia asiakkaan kyvyistä ja taidoista arjessa. Voidaan hyödyntää taitopalettia.
- Vähintään kerran vuodessa arviointilomakkeen täyttäminen. Siirtyessä peruspalveluihin siirtohaastattelun tekeminen yhdessä asiakkaan ja verkostojen kanssa. Kotouttamiskaaren käyttö.
- Koko prosessin ajan ja yhdessä asiakkaan kanssa.

- Työparina arviointia asiakkaan kokonaistilanteen hahmottamiseksi; kuka tarvitsee paljon opastusta ja kuka vähemmän. Kirjataan dokumentointiin kuinka usein asiakasta tavataan. Akuutit asiat erikseen. Mielellään varataan seuraava aika jo edellisellä tapaamisella.
- Ohjataan myös päivystykseen tarvittaessa ja asiointi puhelimitse.
- MoniNetin ohjauspalvelujen hyödyntäminen.
- Huomioitava, että arviointiin käytettävissä hyviä lomakkeita.
- TE-toimiston työntekijän ja opettajan kanssa arviointia esim. yhteisten kurssien päätöspalaverit, kotoutumissuunnitelmien seurantapalaverit.
- Tiiminä arviointia.
- Huomioitava asiakkaiden erilaiset lähtökohdat esim. vastaanottokeskustasta tulevat (olleet jo pitkään Suomessa); kielitaidottomat, luku- ja kirjoitustaidottomat jne.
- Ohjaustyössä huomioitava/arvioitava asiakkaan tarve ohjaus- ja tukitoimilla; erilaiset tarpeet. Kaikki eivät tarvitse yhtä paljon aikaa.
- Ohjaus omatoimisuuteen ja aktiivisuuteen.
- Tietoinen arviointi vaikuttaa positiivisesti resursseihin; työnrajaus, ajankäytön tehostuminen, asiakkaan voimaannuttaminen, onnistumisen kokemukset.
- Kiinnitettävä huomiota kotoutumisen edistämisestä yhdessä yhteistyötahojen kanssa.
- Esimerkkejä asiakkaan omatoimiseksi ohjaamiseksi
- ohjelaput lääkäriajan varaamiseksi (lapuille värikoodit tiimien värien mukaan), lapussa perustiedot sekä esim. raksitettavat kohdat; lääkäriaika, reseptin uusiminen, muut asiat jne.
- karttojen hyödyntäminen asiakkaan ohjauksessa (google maps, kaupungin kartta).

LIITE 2.

## **KÄSITTEIDEN JA TERMIEN MÄÄRITTELY**

### **Maahanmuuttajaksi / maastamuuttajaksi**

Kutsutaan maasta toiseen muuttava henkilö. Kyseessä on yleiskäsite, joka koskee kaikkia eri perustein muuttavia henkilöitä. Esimerkiksi EU:n alueella maahanmuuttajia ovat niin pakolaiset kuin EU:n kansalaisetkin.

### **Siirtolainen**

On henkilö, joka muuttaa pysyvästi maasta toiseen rakentaakseen siellä itselle uuden elämän. Siirtolaisella tarkoitetaan sekä maastamuuttajaa että maahanmuuttajaa. Pakolainen on joutunut jättämään kotimaansa, koska hänellä on perusteltu syy pelätä tulevansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. Pakolaisaseman saa henkilö, jolle jokin valtio antaa turvapaikan tai jonka YK:n pakolaisjärjestö UNHCR toteaa olevan pakolainen.

### **Kiintiöpakolainen**

Kutsutaan henkilöä, jolle YK:n pakolaisjärjestö UNHCR on myöntänyt pakolaisaseman ja jolle on myönnetty maahantulolupa budjetissa vahvistetun pakolaiskiintiön puitteissa. Kiintiöpakolaiset tulevat usein pakolaisleireiltä. Vuodesta 2001 Suomen pakolaiskiintiö on ollut 750 henkilöä.

Maansisäinen pakolainen on joutunut jättämään kotinsa, mutta ei ole lähtenyt kotimaastaan. Osa maansisäistä pakolaisista on siirretty pakolla omalta kotiseudultaan, osa taas on omatoimisesti paennut maansa konflikteja. Maansisäisiä pakolaisia eli evakkoja arvioidaan olevan maailmassa yhteensä jopa 27,5 miljoonaa.

### **Turvapaikanhakija**

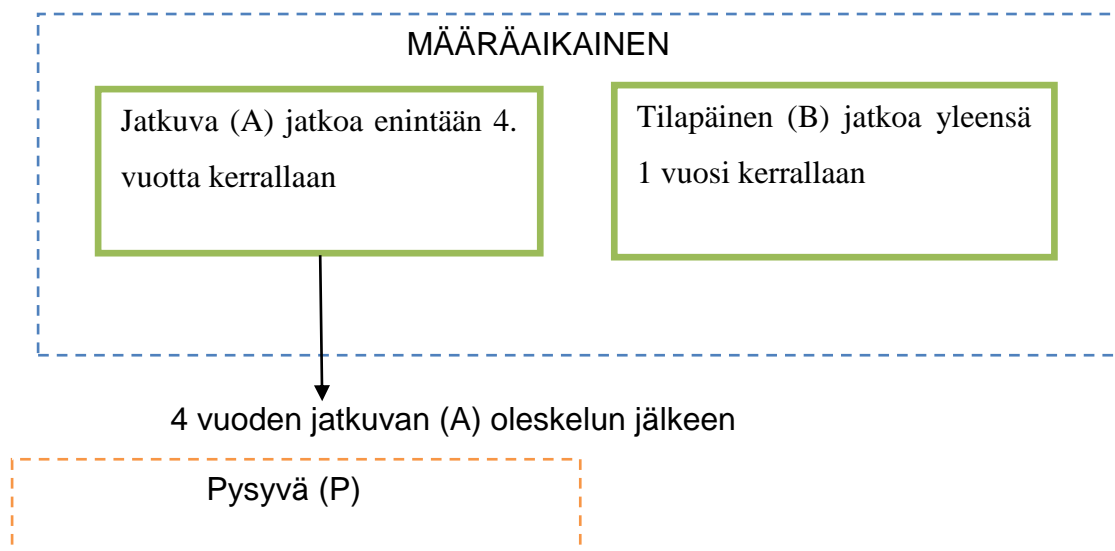
On henkilö joka pyytää suojaa ja oleskeluoikeutta vieraasta valtiosta. Turvapaikanhakija saa pakolaisaseman, jos hänelle myönnetään turvapaikkaa. Vain pieni osa turvapaikanhakijoista saa YK:n pakolaissopimuksen mukaisen pako-

laisstatuksen, joka perustuu henkilökohtaiseen vainoon. Sen sijaan turvapaikanhakija voi saada oleskeluluvan suojelutarpeen perusteella tai humanitaarisen perustein, Suomessa turvapaikkaa voi hakea heti rajalta tai maahantulo jälkeen poliisilta.

### Oleskelulupa

Kutsutaan valtion jollekin tietylle henkilölle myöntämää määräaikaista tai pysyvää lupaa asua alueellaan. Turvapaikanhakija voi saada oleskeluluvan suojelutarpeen perusteella (esimerkiksi epäinhimillisen kohtelun uhka kotimaassa), humanitaarisen perustein (esimerkiksi kotiinpaluun mahdottomuus aseellisen selkkauksen tai ympäristökatastrofin takia) tai yksilöllisen inhimillisen syyn perusteella (esimerkiksi kotimaan huonot olosuhteet ja hakijan haavoittuva asema). Tilapäinen oleskelulupa myönnetään, jos hakijaa tilapäisestä terveydellisestä syystä ei voida palauttaa kotimaahansa tai jos hänen maasta poistamisensa ei ole käytännössä mahdollista. Tilapäisen oleskeluluvan saaneiden oikeudet ovat rajalliset.

### Oleskeluluvan voimassaolo ja lupatyypit



Oleskelulupatyypit merkitään oleskelulupa- ja lupatunnuksella. Tilapäinen oleskelulupa merkitään kirjaintunnuksella B ja jatkuva oleskelulupa kirjaintunnuksella A. Pysyvän oleskeluluvan kirjaintunnus P ja pitkään oleskelleen kolmannen maan kansalaisen EU-oleskeluluvan kirjaintunnus on P-EU tai P-EY.

### **Perheyhdistäminen**

Tarkoitetaan pakolaisen tai henkilön, joka on saanut oleskeluluvan toissijaisen tai humanitaarisen suojelun perusteella, oikeutta saada Suomeen myös perheensä. Perheeseen katsotaan kuuluvaksi avio-/avopuoliso ja alaikäiset naimattomat lapset. Muiden kuin pakolaisstatuksen tai oleskeluluvan suojelutarpeen perusteella saaneiden tulee osoittaa voivansa elättää perheensä, jotta perheen voi saada Suomeen.

### **Kotouttaminen**

Viranomaistoimenpiteet, joilla yksilön kotoutumista edistetään hyvinvoinnin, terveyden, koulutuksen ja työllisyyden lisäämisen keinoin.

### **Kotoutuminen**

Kaksisuuntainen prosessi, jonka tavoitteena on, että maahanmuuttaja kokee olevansa yhteiskunnan täysivaltainen jäsen. Kotoutumisprosessissa tavoitellaan uudessa kotimaassa tarvittavien tietojen ja taitojen omaksumista, jotta maahanmuuttajalla on mahdollisuuksia osallistua aktiivisesti yhteiskuntaan ja muun muassa työllistyä.

### **Kotoutumissuunnitelma**

Maahanmuuttajille tehtävä yksilöllinen suunnitelma, joka pohjautuu kotoutumislakiin. Henkilölle tarpeellisten toimenpiteiden ja palvelujen määrittely. Tarkoituksena on hankkia riittävä suomen tai ruotsin kielen taito sekä saada sellaisia tietoja ja taitoja, joiden avulla henkilöllä on mahdollisuus osallistua yhteiskuntaan sen täysivaltaisena jäsenenä.

### **Alkukartoitus**

Lain mukaan alkukartoitukseen kuuluu alkuhaastattelu ja tarvittaessa tarkentavia toimenpiteitä, selvitetään maahanmuuttajan luku- ja kirjoitustaito, suomen ja ruotsin kielen osaaminen, opiskelutaidot ja – valmiudet, koulutus ja työkokemus, erityistaidot, omat toiveet työllistymisen ja koulutuksen suhteen sekä elämäntilanne ja siihen liittyvät palvelutarpeet (osaamisen kartoitus, luku- ja kirjoitustaidon sekä suomen ja /tai ruotsin suullinen ja kirjallisen osaamisen



selvittäminen, opiskelutaitojen selvittäminen, urasuunnittelu sekä palvelutarpeen kartoitus). Tehdään viranomaisten aloitteesta maahanmuuttajille, jotka ovat työttömiä työnhakijoita tai jotka saavat muuten kuin väliaikaisesti toimeentulotukea. Alkukartoituksen tekemistä voidaan harkita muissakin tapauksissa, joissa se vaikuttaa tarkoituksenmukaiselta. Maahanmuuttaja voi myös itse pyytää alkukartoituksen tekemistä. (<https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/vaestoryhmat/kasitteet>).

**Dublin-asetuksen** mukaan se EU:n jäsenvaltio (myös Norja, Islanti ja Sveitsi), jonka kautta turvapaikanhakija on EU-alueelle aluksi tullut, on velvollinen käsittelemään hänen turvapaikkahakemuksensa. Pääperiaatteena on, että turvapaikkahakemuksen tutkii vain yksi valtio. Tämä tarkoittaa, että jos Suomessa turvapaikkahakemuksen tehnyt henkilö on hakenut turvapaikkaa jossain muussa asetusta/Dublinin yleissopimusta soveltavassa valtiossa, tämä valtio on lähtökohtaisesti velvollinen ottamaan hakijan takaisin. ([www.ihmisoikeudet.net](http://www.ihmisoikeudet.net)).

## LIITE 3.

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu ja alla mainittu toimeksiantaja sopivat täällä sopimuksella opiskelijatyönä tehtävän hankkeistetun opinnäytetyön tekemisestä.

Toimeksiantaja			
Nimi	Rovaniemen maahanmuuttajatoimisto		
Osoite	Rovakatu 2 96100 Rovaniemi		
Puh.	016-3221	Sähköpostiosoite	
Yhdysenkilö/työelämäohjaaja			
Nimi	Kaisa Salmela		
Osoite	Rovakatu 2 96100 Rovaniemi		
Puh.	016-3223087	Sähköpostiosoite	kaisa.salmela@rovaniemi.fi
Oppilaitoksen tiedot			
Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu			
Opinnäytetyön ohjaajan nimi	Viinämäki Leena / yliopettaja Arola Heli / Lehtori		
Nimi			
Osoite	Tietokatu 1, 94600 Kemi		
Puh.	0400142445 0407752470	Sähköpostiosoite	leena.viinämäki@lapinamk.fi
Opinnäytetyön tekijä(t) (nimi, koulutusohjelma, yhteystiedot)			
Hilikka Mäntymäki sosiaaliala ylempi amk Kittiläntie 4862, 97310 Patokoski 0407255044			
Opiskelijanatyönä tehtävän opinnäytetyön tiedot:			
Opinnäytetyön nimi/aihe	PALVELUOHJAUS KIINTIÖPAKOLAISILLE KOTOUTTAMISEN ALKUVAIHEESSA Rovaniemen kaupungin sosiaalipalvelukeskuksen maahanmuuttajapalvelujen kehittäminen asiakkaan näkökulmasta		
Työn aikataulu	1.1. - 31.12.2015		
Opinnäytetyöstä aiheutuvista kustannuksista vastaa	* tulkkipalvelut		
Tulosten salassapidosta sovitaan seuraavaa	Sosiaalitoimen salassapitovelvoite -haastattelut asiakkaille anonyyminä -työntekijöiden haastattelulomakkeiden palautus nimettömänä		

Opinnäytetyön hankkeistusta koskevat tiedot:

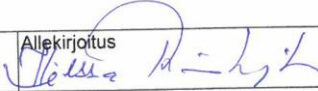

- Toimeksiantaja maksaa joko ammattikorkeakoululle tai opiskelijalle työn tekemisestä ja tästä on kirjallisesti sovittu ennen opinnäytetyön aloittamista.
- Opinnäytetyön ohjaukseen osallistuu nimetty työelämän edustaja ja tästä on kirjallisesti sovittu ennen opinnäytetyön aloittamista.
- Toimeksiantajan tarkoituksena on alusta lähtien hyödyntää opinnäytetyön tuloksia ja tästä on sovittu kirjallisesti ennen opinnäytetyön aloittamista.

Jos tähän sopimukseen tulee muutoksia, on se jokaisen osapuolen uudelleen hyväksyttävä ja allekirjoitettava.

## LIITE 4.

**LAPIN AMK**  
Lapland University of Applied Sciences

## OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

<b>Hakijan / hakijoiden henkilötiedot</b>	Nimi Mäntymäki Hilikka Liisa Annikki	Henkilötunnus 020958-192P	
	Katuosoite Kittiläntie 4862	Postinumero 97310	Postitoimipaikka Patokoski
	Puhelin 0407255044 työ 016-3223124	Sähköpostiosoite hilkkamantymaki@hotmail.com / hilikka.mantymaki@rovaniemi.fi	
	Tutkimuslaitos, oppilaitos tai muu yhteisö Kemi-Tornio ylempi amk	Hakijan tehtävä/virka-asema sosiaaliala	
<b>Opinnäytetyön ohjaaja(t)</b>	Nimi Viinamäki Leena Arola Heli	Oppiarvo ja ammatti yliopettaja lehtori	
	Toimipaikka ja osoite Kemi-Tornio amk / Tietokuja 1, 94600 Kemi		
	Puhelin 040014445 0407752470	Sähköpostiosoite leena.viinamäki@lapinamk.fi heli.arola@lapinamk.fi	
<b>Toimeksiantaja</b>	Toimeksiantaja Rovaniemen maahanmuuttajatoimisto  Yhteystiedot Salmela Kaisa Rovakatu 2, 96100 Rovaniemi		
<b>Päiväys ja allekirjoitus</b>	Paikka ja päivämäärä Rovaniemi 31/3/2015	Allekirjoitus 	
<b>Luvan myöntäminen</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimuslupa myönnetään Perustelut	<input type="checkbox"/> Tutkimuslupa evätään	
<b>Päiväys ja allekirjoitus</b>	Paikka ja päivämäärä Rovaniemi 1.4.2015	Allekirjoitus 	
<b>Myöntämisen ehdot</b>	Myöntämisen ehdot <input checked="" type="checkbox"/> Hakijan tulee toimittaa valmis raportti ja tarvittaessa tutkimuksen tulokset suullisesti <input checked="" type="checkbox"/> Hakija vastaa kustannuksista itse, ellei toisin sovita <input checked="" type="checkbox"/> Muu ehto		
<b>Päätöksestä tiedottaminen</b>	<input checked="" type="checkbox"/> opinnäytetyön hakijalle/ hakijoille <input checked="" type="checkbox"/> ohjaaville opettajille <input checked="" type="checkbox"/> yksiköille, jota luvan myöntäminen koskee <input type="checkbox"/> jokin muu, kuka?		

LIITE 5.

## ASIAKKAIDEN JA TOIMIJOIDEN HAASTATTELURUNKO

**Mikä on kaikkein tärkein vaihe kotouttamisen kannalta?**

**MIKSI?**

**Miten sitä tulisi kehittää /parantaa?**

Jokaisessa vaiheessa tarkastellaan

### Valmisteluvaihe ennen kiintiöpakolaisten kuntaan tuloa

- perustiedot Suomesta ja Rovaniemen kaupungista

### Vastaanottovaihe kiintiöpakolaisen kuntaan tullessa

- asuminen
- ohjaus ja neuvonta
- tutustuminen ja luottamuksellisen suhteen rakentaminen työntekijään

### Suunnitteluvaihe

- alkukartoitus
- kotouttamissuunnitelma
- yksilölliset toimenpiteet ja tarpeiden huomioiminen
- TE-toimisto ja muut toimijat (terveyskeskus, Rovala, MoniNet ym..)
- lasten suunnitelmat

### Palveluvaihe

- kotouttamiskoulutus (Rovala, kansalaisopisto, maahanmuuttajatoimisto)
- rekisteröinti maistraatti
- suomalainen sosiaaliturva
- kotouttamistuki, sosiaalietuudet
- muukalaispassi /matkustaja-asiakirja

### Seurantavaihe

- suunnitelman tarkastus
- toiminnan arviointi / koti- ja toimistokäynnit

### Siirtymävaihe normaali palveluihin

- työllistyminen, koulutus, yrittäjyys
- mahdollisuus osallistua aktiivisesti suomalaiseen yhteiskunnan toimintaan
- myönteinen vuorovaikutus kantaväestön kanssa tasa-arvo ja yhdenvertaisuus
- työskentelyn päättäminen