

ENSIMMÄINEN LUUKKU

Diakoniatyö paperittomien ensimmäisenä kohtaajana

Milla Alanko ja Elina Okko

Opinnäytetyö, kevät 2016

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto

Sosionomi (AMK) -diakoni

TIIVISTELMÄ

Alanko, Milla ja Okko, Elina. Ensimmäinen luokku: Diakoniatyö paperittomien henkilöiden ensimmäisenä kohtaajana. Helsinki, kevät 2016, 81 s., 4 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) -diakoni.

Opinnäytetyössä kartoitetaan pääkaupunkiseudun diakoniatyöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä paperittomista asiakkaista. Tavoitteena on paperittomien kanssa tehtävän diakoniatyön kehittäminen. Tutkimuskysymyksenä oli selvittää, minkälaisia keinoja diakoniatyöllä on auttaa paperittomia asiakkaita, sekä hahmottaa haasteita, joita paperittomat asiakasryhmänä asettaa diakoniatyölle.

Opinnäytetyömme on osa tutkija Marja Katiskon johtamaa tutkimushanketta Tuntemattomat, joka tutki paperittomia ja asumisperusteisen sosiaaliturvan ulkopuolella olevia ulkomaalaisia ja heidän hyvinvointiaan. Hankkeen tarkoituksena oli selvittää, keitä nämä paperittomiksi luokiteltavat ulkomaalaiset ovat ja mitä haasteita he tuovat kuntien palvelujärjestelmään. Hankkeen rahoittaja on Kaupunkitutkimus- ja metropolitiikka -ohjelma.

Helsingistä, Espoosta ja Vantaalta haastateltiin yhteensä seitsemää diakoniatyöntekijää kuudesta seurakunnasta vuoden 2015 marras-joulukuun aikana. Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa käytettiin aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua.

Tutkimuksessa selvisi, että diakoniatyö on matalan kynnyksen toimija, jossa jokainen asiakas kohdataan luottamuksellisesti. Diakoniatyön keinoja auttaa paperitonta asiakasta ovat erityisesti erilainen hengellinen ja henkinen tuki sekä palveluohjaaminen ja eri toimijoiden kanssa tehtävä verkostotyö. Haasteiksi koettiin muun muassa yhteisen kielen löytäminen ja luottamuksen rakentaminen asiakkaan kanssa.

Asiasanat: paperiton henkilö, diakoniatyö, paperittomuus, kirkko turvapaikkana, ihmis-oikeudet

ABSTRACT

Alanko, Milla and Okko, Elina. Diaconal work as a first available option to the undocumented migrants. Helsinki, Spring 2016, 81 p., 4 appendices. Language: Finnish. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of this thesis was to map the diaconal workers' experiences and views on the irregular migrants in the Helsinki metropolitan area. The goal was to work on the development of the Church social work that touches the undocumented migrants. The research question aimed to determine what kind of methods the deacons have to help the clients that are outside of Finnish housing-based social security system, as well as to identify the challenges that the workers have with the undocumented migrants.

This thesis is a part of the research project *Tuntemattomat* that was carried out by Diaconia University of Applied Sciences. The project examined the well-being of those undocumented migrants who are outside the Finnish housing-based social security system. The aim of the project was to find out who are the undocumented migrants in Finland and what challenges they bring to the municipalities.

A total of seven deacons were interviewed in six congregations in Helsinki, Espoo and Vantaa. The interviews were carried out during November and December 2015. This thesis is a qualitative research.

It was found that the Church social work is a low-threshold operator where every client is encountered on a confidential basis. Diaconal work's strengths to help the undocumented migrants are in spiritual and emotional support, as well as case management and their networking skills with various operators. The workers felt that some of the greatest challenges with the clients were the language barrier and building confidence with the clients.

Keywords: human rights, undocumented migrants, diaconal work, church social work

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TUNTEMATTOMAT -TUTKIMUSHANKE.....	9
3 PAPERITTOMUUS SUOMESSA	11
3.1 Paperittomuuden määritelmä	12
3.2 Paperittomien henkilöiden määrä Suomessa.....	13
4 PAPERITTOMIEN HENKILÖIDEN OIKEUDET SUOMESSA.....	15
4.1 Terveydenhuolto ja sairaanhoito	16
4.2 Lastensuojelu ja koulunkäynti.....	17
5 DIAKONIAITYÖ.....	18
5.1 Arvot ja ihmiskäsitykset.....	18
5.2 Diakoniaityön keskeiset menetelmät.....	19
5.3 Erityisdiakonia	22
6 KIRKKO JA IHMISOIKEUDET	23
6.1 Kirkko turvapaikkana Suomessa.....	24
6.2 Kirkko turvapaikkana ulkomailla.....	25
7 PALVELUOHJAUS JA PALVELUT PAPERITTOMILLE	26
7.1 Global Clinic	27
7.2 Hirundo	27
7.3 Ruokajakelut ja ruokailut	28
7.4 Vailla vakinaista asuntoa ry	29
8 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET	30
9 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	31
9.1 Laadullinen tutkimus.....	31
9.2 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä.....	32
9.3 Aineiston keruu	33
9.4 Aineiston analyysi.....	34

10 TULOKSET	36
10.1 Paperittomat osana diakoniatyön asiakaskuntaa	36
10.2 Paperittomien asiakkaiden määrä.....	37
10.3 Paperittomien reitti diakoniatyöhön.....	39
10.4 Avustamisesta päättäminen.....	40
10.5 Paperittomia koskevat käytänteet.....	41
10.6 Paperittomien asiakkaiden avuntarve.....	42
10.7 Myönnetty apu	43
10.8 Aineellinen apu	44
10.9 Aineeton apu	46
10.10 Kirkko paperittomien turvapaikkana.....	49
10.11 Seurakuntalaisten mahdollisuudet vaikuttaa	50
10.12 Haasteena yhteisen kielen löytäminen	50
10.13 Tulevaisuuden näkymät	51
10.14 Koulutustarve	52
11 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	54
11.1 Diakoniatyön mahdollisuudet auttaa.....	54
11.2 Työntekijöiden kohtaamat haasteet.....	56
12 POHDINTA	58
12.1 Tutkimustulosten tarkastelua	58
12.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	60
12.3 Jatkotutkimusaiheita.....	63
12.4 Ammatillinen kasvu	64
LÄHTEET.....	67
LIITE 1: SAATEKIRJE.....	76
LIITE 2: SUOSTUMUS HAASTATTELUUN.....	77
LIITE 3: TEEMAHAASTATTELUN RUNKO.....	78
LIITE 4: ESIMERKKI ANALYYSIN ETENEMISESTÄ.....	80

1 JOHDANTO

Paperittomuus on tällä hetkellä ajankohtainen ilmiö Suomessa. Aikaisempina vuosina arviolta 30–40 prosenttia kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneista on kadonnut viranomaisilta. Osa heistä on jäänyt Suomeen laittomasti. (Pirilä 2016.) Paperittomien henkilöiden määrän uskotaan kasvavan edelleen vuoden 2016 aikana edellisvuoden pakolaiskriisin myötä. Arvioiden mukaan osa turvapaikanhakijoista, jotka saavat kielteisen oleskelulupapäätöksen, jäävät oleskelemaan Suomeen paperittomina. Paperittomille terveydenhuoltoa tarjoavan Global Clinicin mukaan määrä voi olla jopa 20 000 ihmistä. (Konttinen 2015.) Vapaaehtoisen paluun lakia muutettiin vuonna 2015 ja sen myötä tilapäisen oleskeluluvan saaminen on entistä vaikeampaa, mikä voi myös edesauttaa paperittomuuden lisääntymistä Suomessa (Harju 2016).

Seurakunnilla on mahdollisuus vastata nopeasti humanitaariseen hätään ja heidän käytössään voi olla tällä hetkellä keinoja, joista olisi hyötyä myös yhteiskunnallisella sektorilla. Diakoniatyöntekijät ovat myös voineet kohdata paperittomien henkilöiden kanssa toimiessaan haastavia tilanteita, joihin heillä ei ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa esimerkiksi puuttuvan tiedon, resurssien vähyyden tai puutteellisten toimintatapojen vuoksi.

Seurakunnat ovat itsenäisiä toimijoita ja vastaavat paikallisesti työn sisällön suunnittelusta. Diakoniatyöntekijöiden omat kokemukset, mielipiteet ja ajatukset ovat tärkeää tietoa, koska ne luovat työn kehittämisen edellytykset. Heillä on persoonasta ja työpaikasta riippuen erilaisia työtapoja ja melko vapaat kädet kohdata asiakkaita. On tärkeää selvittää, mitä eri työtapoja diakoniatyöntekijät hyödyntävät kohdatessaan paperittomia asiakkaita ja onko yhteisiä käytänteitä olemassa tai onko niille tarvetta. Nykyinen turvapaikanhakijatilanne on tekijä, joka voi tulevaisuudessa lisätä paperittomien määrää Suomessa, joten ilmiö on huomioimisen arvoinen myös diakoniatyössä.

Kirkkolaissa (1993) määritellään, että diakoniatyön tulisi keskittyä erityisesti niihin, jotka ovat suurimmassa hädässä ja joita ei muulla tavoin auteta. Opinnäytetyön tutkimuksessa tarkastellaan hädän ääripäässä olevana ihmisryhmänä paperittomia henkilöitä. Paperittomalla henkilöllä tarkoitamme niitä, joilla ei ole lainmukaista oikeutta oleskella

maassa tai jotka ovat paperittomuuden kaltaisessa tilanteessa siten, että eivät ole oikeutettuja suomalaiseseen sosiaaliturvaan. Tarkoituksena on tutkia, mitä keinoja diakoniatyöllä on kohdata paperittomia ihmisiä ja minkälaisia ovat ne haasteet, joita diakoniatyöntekijät näissä tilanteissa kohtaavat. Aineisto koottiin Helsingistä, Espoosta ja Vantaalta yhteensä seitsemältä diakoniatyöntekijältä teemahaastattelua käyttäen.

Kiinnostuksemme opinnäytetyön tutkimusaiheeseen nousi nopeasti muuttuneesta yhteiskunnallisesta tilanteesta, jossa turvapaikanhakijoita on saapui Suomeen poikkeuksellisen paljon edellisiin vuosiin verrattuna. Turvapaikanhakijat eivät kuitenkaan ole lähtökohtaisesti tutkimuksemme kohteena, koska hakuprosessin ajaksi heille on järjestetty välttämätön toimeentulo ja huolenpito vastaanottokeskuksissa (Sisäministeriö 2016). Tiesimme ennestään joistakin paperittomien ihmisten yhteiskunnallisista oikeuksista, mutta emme tienneet sitä, mitä diakoniatyö tekee heidän hyväkseen. Tämä sai meidät perehtymään asiaan ja edelleen kiinnostuimme diakoniatyön mahdollisuuksista paperittomien kanssa tehtävässä työssä.

Tutkimuksemme on tärkeä, koska paperittomuus on ilmiönä Suomessa uusi ja siksi sitä on tutkittu vähän. Tärkeän aiheesta tekee myös se, että tutkimuksia paperittomista asiakkaista Suomen evankelis-luterilaisen seurakunnan diakoniatyössä ei ole ollenkaan, vaikka ilmiö ei ole työalan piirissä tuntematon. Ennakko-oletuksemme oli, että paperittomien henkilöiden määrä tulee Suomessa kasvamaan. Diakoniatyö on tärkeä matalan kynnyksen toimija, jonka tulee tarvittaessa kyetä ottamaan huomioon kyseisen asiakasryhmän tarpeet.

Opinnäytetyömme on osa tutkija Marja Katiskon johtamaa tutkimushanketta Tuntemattomat, joka tutkii paperittomia ja asumisperusteisen sosiaaliturvan ulkopuolella olevia ulkomaalaisia ja heidän hyvinvointiaan. Hankkeen tarkoituksena on selvittää, keitä nämä paperittomiksi luokiteltavat ulkomaalaiset ovat ja mitä haasteita he tuovat kuntien palvelujärjestelmään. Tutkimus on osa Kaupunkitutkimus- ja metropolipolitiikka -ohjelmaa.

Sen lisäksi, että opinnäytetyömme on osa suurempaa tutkimusta, se on suunnattu myös Suomen evankelis-luterilaisille seurakunnille. Opinnäytetyömme hyödyttää diakoniatyöntekijöitä, koska se kokoaa erilaisia toimintatapoja, joita diakoniatyöntekijät eri puo-

lilla Suomea voivat hyödyntää paperittomia kohdatessaan. Tätä kautta myös seurakunta hyötyy tilanteesta, koska käytäntöjen tai niiden puuttumisen esiin nostaminen avaa mahdollisuuden työn kehittämiseen sellaisen asiakasryhmän parissa, joka voi kasvaa tulevaisuudessa kansainvälisen muuttoliikkeen myötä. Diakoniatyön kehittäminen edistää myös asiakasryhmän hyvinvointia, koska tällöin työntekijöillä on enemmän resursseja kohdata paperittomia henkilöitä.

Opinnäytetyössä kerrotaan tarkemmin tutkimushankkeesta, johon työ liittyy. Paneudumme myös siihen, mihin paperittomien auttaminen diakoniatyön näkökulmasta teoriassa perustuu ja pohjaamme havaintomme kirkkolakiin ja -järjestykseen. Käymme läpi kirkkoturvaprosessin ja avaamme keskeisimpiä diakoniatyön työmuotoja. Diakonisen näkökulman lisäksi pyrimme opinnäytetyössämme selvittämään, millaiseen apuun paperittomilla on oikeus Suomessa. Käymme läpi sosiaalialaan liittyvää lainsäädäntöä ja selvitämme, kuka on paperiton ja miten paljon heitä on Suomessa. Tarkastelemme Suomen sosiaaliturvajärjestelmää paperittomien henkilöiden näkökulmasta.

2 TUNTEMATTOMAT -TUTKIMUSHANKE

Kaupunkitutkimus- ja metropolipolitiikka -ohjelma on usean eri korkeakoulun, Helsingin, Espoon, Vantaan ja Lahden kaupunkien sekä Ympäristö- ja Valtiovarainministeriön välinen tutkimus- ja yhteistyöohjelma. Tavoitteena on edistää monitieteistä kaupunkitutkimusta sekä metropolialueiden kehittämistoimintaa. Keskeisenä tehtävänä on rahoittaa kaupunkitutkimustoimintaa, jonka tuloksia olisi mahdollista soveltaa päätöksenteon tukena sekä hyvien käytänteiden että toimintamallien kehittämisessä. (Helsingin yliopisto 2006.)

Opinnäytetyömme on osa ohjelman rahoittamaa Diakonia-ammattikorkeakoulun Tuntemattomat -tutkimushanketta.

Tutkija Marja Katiskon johtamassa hankkeessa selvitettiin, keitä ovat paperittomat ja asumisperusteisen sosiaaliturvan ulkopuolelle jäävät pääkaupunkiseudulla oleskelevat henkilöt, miten he näkyvät kunnan työntekijöiden arjessa, miten heitä on autettu ja millaista on elää paperittomana ilman oikeutta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin. (Katisko 2015a.) Tutkimus toteutettiin Espoossa, Vantaalla, Helsingissä ja Lahdessa. Tutkimusta varten verkostoiduttiin kaupunkien sosiaali- ja terveydenhuollon lisäksi useiden eri kansallisten ja kansainvälisten toimijoiden kanssa, muun muassa Diakoniasalaitoksen Päiväkeskus Hirundon ja Pakolaisneuvonta ry:n sekä FEANTSA (European Federation of National Organization Working with the Homeless) kanssa. (Katisko 2015b.)

Tutkimushanke jatkuu vuonna 2016 ja alustavien tutkimustulosten pohjalta tarkoituksena on laatia kunnille vaihtoehtoiset tulevaisuuden näkymät yhteiskunnallisessa tilanteessa, jossa ilman oleskelulupaa olevien ulkomaalaisten osuus asukkaista tulee kasvamaan (Katisko 2016).

Monet Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijat ovat tehneet opinnäytetöitä tutkimusta varten ja mukana ovat olleet myös useat lehtorit opinnäytetöiden ohjaajina. Opinnäytetöissä tutkimusmateriaalia kerättiin eri kirkkokuntien työntekijöiltä sekä Helsingin päivystyspoliklinikalta. Jo valmistuneista opinnäytetöistä muiden kuin evankelis-

luterilaisten kirkkojen työntekijöiden kokemuksia selvitti Maria Venetjoki (2016). Sanni Kirjavainen ja Outi Vunneli (2015) tutkivat Päiväkeskus Hirundon kävijöitä haastatellen paperittomien henkilöiden kokemuksia suomalaisesta terveydenhuollosta pääkaupunkiseudulla. Toukokuussa 2016 valmistuu Maija-Liisa Heinälehdon opinnäytetyö paperittomista henkilöistä terveydenhuollon päivystyksen asiakasryhmänä.

Opinnäytetyömme toi hankkeeseen pääkaupunkiseudun evankelis-luterilaisten seurakuntien diakoniatyöntekijöiden näkökulman.

3 PAPERITTOMUUS SUOMESSA

Suomen historia paperittomien asuttamana maana on lyhyt ja poikkeaa muista Euroopan valtioista, koska Suomessa on perinteisesti ollut vähän siirtolaisia ja vastaavasti maasta muutto on esiintynyt paljon. Nämä ovat osittain syynä sille, miksi Suomi yleensä ei ole turvapaikkaa etsiville henkilöille ensisijainen kohdema. Monesti ne, jotka hakevat turvapaikkaa, suosivat niitä valtioita, joilla on jo historiaa siirtolaisten vastaanottamisesta. Tällöin maassa on yleensä suuria siirtolaisyhteisöjä, jotka helpottavat uusien ihmisten sopeutumista vieraaseen kulttuuriin. Myös Suomen pieni väkiluku on maahanmuuttoon vaikuttava tekijä, koska mitä enemmän ihmisiä kaupungissa on, sitä helpompaa paperittoman on kadota. Miljoonakaupungeissa tämä on helpompaa kuin Pohjois-Suomessa, jossa ulkomaalaistaustainen henkilö erottuu helposti valtaväestöstä. (Leppäkorpi 2011, 15–16.)

Muita syitä paperittomien vähäiselle määrälle voidaan löytää Suomen maantieteellisestä sijainnista. Suomi on pohjoisessa, joten maahan saapuminen ei onnistu meriteitse samalla tavalla kuin Lähi-idästä eteläisempään Eurooppaan. Vaikean kulkureitin lisäksi naapurimaat vaikuttavat vahvasti Suomeen salaa pyrkivien määrään, koska esimerkiksi Venäjältä Suomen rajojen sisäpuolelle pyrkivät ihmiset kohtaavat matkallaan Euroopan teknisesti parhaiten vartioidun rajan. Venäjän kautta Suomeen saapuminen on siis äärimmäisen vaikeaa, mikäli ei omaa oikeita matkustusasiakirjoja tai hae rajalla turvapaikkaa. (Leppäkorpi 2011, 15.) Tulevaisuudessa Venäjän ja Suomen rajan ylitys laittomasti voi tietyille väestöryhmille olla vielä hankalampaa, koska Venäjän presidentti Vladimir Putin on linjannut, että kolmansien maiden kansalaiset eivät saa enää kulkea pohjoisten raja-asemien kautta Suomeen (Kronvall 2016).

Venäjä ei ole ainoa naapurimaa, joka vaikuttaa Suomessa oleskelevien paperittomien määrään. Ruotsiin oli vuonna 2015 saapunut väkilukuun suhteutettuna eniten turvapaikanhakijoita koko Euroopassa ja Suomeen saapuneiden hakijoiden määrään verrattaessa luku oli 20-kertainen (MTV uutiset 2015). Ruotsi on ollut turvapaikanhakijoiden suosiossa myös aikaisempina vuosina (Eurostat 2015; Kostainen 2014).

Paperittomuus on ilmiönä monimuotoinen ja sen vuoksi syitä sille, miksi joku päätyy paperittomaksi, on monia. Joku voi kokea, että paperittomana eläminen on kaikista valittavissa olevista huonoista vaihtoehdoista paras. (Paperittomat-hanke i.a.a.) Paperittomia ovat esimerkiksi ne, jotka ovat saapuneet maahan turistiviisumin turvin, mutta ovat tahallisesti jättäneet hakematta jatkoa luvalle tai viisumille sen raukeamisajan jälkeen. Vaihtoehtoisesti lupaa on haettu, mutta kielteisestä päätöksestä huolimatta henkilö on päättänyt jäädä Suomeen. (Keskimäki, Nykänen & Kuusio 2014, 11.) Paperiton henkilö on voinut jäädä maahan vääränlaisella lupaperusteella, esimerkiksi turistiviisumilla tekemään töitä (Leppäkorpi 2011, 19). Henkilö on voinut hakea turvapaikkaa Suomesta, mutta on kielteisen päätöksen saatuaan jäänyt maahan luvattomasti ja kadonnut maan alle. Paperittomia ovat myös ne, jotka ovat ylittäneet Suomen rajan ilman lupaa eivätkä ole ilmoittautuneet turvapaikanhakijaksi paikalliselle viranomaiselle. Joidenkin määritelmien mukaan paperittomaksi voidaan katsoa myös sellaiset henkilöt, jotka ovat eri perustein paperittomuuden kaltaisessa tilassa esimerkiksi terveystieteiden suhteen. (Keskimäki ym. 2014, 11.)

3.1 Paperittomuuden määritelmä

Suomeen saapuvalla ulkomaalaisella eli toisen maan kansalaisella tulee lähtökohtaisesti olla mukanaan jokin rajanylitykseen oikeuttava asiakirja kuten passi ja jokin lupa, jolla voidaan oikeuttaa hänen maassa oleskelunsa. Tällaiseksi asiakirjaksi katsotaan muun muassa lähtömaasta hankittu viisumi tai yleinen sopimus, jolla Euroopan unionin kansalaiset saavat viettää aikaa toisessa EU-maassa kolme kuukautta ilman erillistä ilmoitusta viranomaistaholle. (Ulkomaalaislaki 2004.) Turvapaikkaa haettaessa hakija voi ilmoittautua joko rajalla tai Suomen rajojen sisäpuolella viranomaiselle eikä hakijalla tarvitse olla henkilöpapereita hakuprosessin käynnistämiseksi (Kirkon Ulkomaanapu 2016). Kansainvälistä suojelua hakevan oikeuksista on säädetty laissa erikseen (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 2011). Ulkomaalaisen tulee myös olla valmis todentamaan muun muassa oleskelunsa tarkoitus ja se, että hänellä joko on tai hän kykenee hankkimaan tarvittavat varat maassa oleskelulle tai omaan lähtömaahan palaamiselle (Ulkomaalaislaki 2004).

Suomessa paperittomalla voidaan tarkoittaa sellaista henkilöä, jolla ei ole lain mukaan oikeutta oleskella maassa eli hänellä ei ole oleskeluun oikeuttavia asiakirjoja (Paperittomat-hanke i.a.b). Tällainen henkilö saapuu maahan tavallisesti kolmannesta valtiosta (Keskimäki ym. 2014, 11).

Tarkemman määritelmän mukaan paperittomana voidaan pitää sellaista henkilöä, joka tulee EU- ja Eta-maiden ja Sveitsin ulkopuolelta ja oleskelee maassa ilman oleskelulupaa. Henkilö voidaan katsoa paperittomaksi myös silloin, kun hänellä ei ole oikeuksia tai kun hänellä on rajoitetut oikeudet julkiseen terveydenhuoltoon Suomessa. Tällainen henkilö voi olla opiskelija, joka tulee EU- ja Eta-maiden ja Sveitsin ulkopuolelta ja jolla on joko puutteellinen tai päättynyt vakuutusturva. Laillisesti maassa oleskeleva EU-kansalainen voi myös olla paperittomuuden kaltaisessa tilanteessa silloin, kun hänellä ei ole vakuutusturvaa. (Hoitopaikan valinta 2015; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015; Helsingin kaupunki i.a.) Voidaan katsoa, että paperittomuuden kaltaisessa tilanteessa ovat myös ne henkilöt, jotka odottavat Suomessa oleskelulupaa, ja ne, jotka tulevat kolmansista maista ja joilla on oleskelulupa jossakin toisessa EU-maassa (Paperittomat-hanke i.a.a).

3.2 Paperittomien henkilöiden määrä Suomessa

OECD (Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö) on arvioinut, että koko Euroopassa paperittomia on noin 5-8 miljoonaa henkilöä (PICUM i.a.). Tämä arvio perustuu pohjoisamerikkalaiseen arviointitapaan, jonka mukaan paperittomia ajatellaan olevan jokaista viranomaista kohti kaksi henkilöä. Arviosta jää siis ulkopuolelle ne, jotka onnistuvat välttämään viranomaisia, eikä siinä oteta huomioon sitä, että Euroopassa on erilaiset rajaolosuhteet kuin Pohjois-Amerikassa. CLANDESTINO, joka on vuosina 2007–2009 toiminut Euroopan komission rahoittama monitieteellinen tutkimusprojekti, on arvioinut paperittomien henkilöiden määrän Euroopassa olevan vajaa neljä miljoonaa. Projektissa on myös tuotu esiin, että Suomessa arvioidaan olevan noin 8000–12 000 paperitonta. (Leppäkorpi 2011, 19, 28.) THL:n (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos) mukaan Suomessa paljastuu vuosittain noin 1700–6900 maassa luvottomasti oleskelevaa henkilöä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015). Helsingin Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus on arvioinut, että Suomessa on noin 5000 henkilöä, jotka voidaan tulkita tervey-

denhuollon näkökulmasta paperittomiksi. Tämä arvio pitää sisällään EU- ja Eta-maiden sekä Sveitsin ulkopuolelta tulevat opiskelijat, joiden vakuutusturva on puutteellinen, ja ilman vakuutusturvaa maahan saapuvat EU-kansalaiset. Arviossa on myös laskettu, että ilman oleskelulupaa Suomessa olisi noin 2000–3000 henkilöä. (Keskimäki ym. 2014, 15, 17.)

Suomessa asuvien paperittomien henkilöiden määrän arviointi on hankalaa, koska ilmiö on monisyinen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015). Tilastoinnista vastaavat viranomaiset, joten tiedot perustuvat heidän tapaamiensa paperittomien henkilöiden määrään (Leppäkorpi 2011, 28). Viranomaiset eivät välttämättä saa tietoonsa kaikkia maassa luvattomasti asuvia ihmisiä, koska esimerkiksi EU-kansalaisella ei ole kolmen kuukauden oleskelunsa aikana ilmoitusvelvollisuutta oleskelustaan ja siksi katoaminen on helpompaa kuin esimerkiksi kolmannen maan kansalaisella. Laittomasti Suomessa asuvat paperittomat henkilöt usein välttelevät viranomaistilanteita, koska he pelkäävät joutuvansa käännytetyiksi ja poistetuiksi maasta. Lisäksi paperittomien määrän arviointia vaikeuttaa se, että rajavalvonnan osittaisen puuttumisen vuoksi maasta toiseen matkustaminen on helppoa ja tästä syystä monet eivät jää yhteen paikkaan pitkäksi aikaa. (Keskimäki ym. 2014, 14–15.)

Suomen rajavalvonnalla on monia ongelmia. Yksi näistä on se, että Suomen rajalla kaikki ilman matkustusasiakirjoja matkustavat tilastoidaan laittomiksi siirtolaisiksi eli virallisesti paperittomia ovat ainakin hetkellisesti ne, jotka hakevat turvapaikkaa vastaan maan rajojen sisäpuolella (Leppäkorpi 2011, 28). Vuonna 2012 viranomaisten tietoon tuli 3623 maassa luvattomasti oleskelevaa henkilöä, mutta valtaosa näistä oli ihmisiä, jotka aikovat hakea turvapaikkaa Suomesta (Keskimäki ym. 2014, 15). Tilastoinnissa lasketaan mukaan myös ne, jotka paljastuvat paperittomiksi maasta poistuessaan, mutta sitä ei huomioida, kuinka kauan he ovat Suomessa aikaa viettäneet. Näin ollen tilastoinnissa näkyvät niin ne, jotka ovat piileskelleet Suomessa vuosikausia kuin ne, joiden turistiviisumi on vuorokautta aikaisemmin vanhentunut. (Leppäkorpi 2011, 28–29.) Kaikki tämä on aiheuttanut sen, että arvioissa on suuret vaihteluvälit eikä esimerkiksi sukupuolijakaumaa kyetä tarkkaan arvioimaan (Keskimäki ym. 2014, 14–15).

4 PAPERITTOMIEN HENKILÖIDEN OIKEUDET SUOMESSA

Oikeus sosiaaliturvaan on määritelty Suomen perustuslaissa (1999):

19 § Jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. -
- Lailla taataan jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella.

Sosiaaliturvan tarkoituksena on siis turvata ihmisille riittävä toimeentulo sekä ylläpitää niitä palveluita, jotka edistävät heidän toimintakykyään erilaisissa elämäntilanteissa. Suomessa sosiaaliturva koostuu toimeentulon turvaavien etuuksien lisäksi huolenpitoon liittyvistä palveluista ja se voidaan jakaa kahteen ryhmään; työ- ja asumisperusteiseen. (Hiilamo, Niemelä, Pykälä, Riihelä & Vanne 2012, 23.)

Asumisperusteisissa sosiaaliturvajärjestelmissä ihmisillä on oma yksilöllinen asumiseen perustuva oikeus sosiaaliturvaan, jota täydentävät työskentelyyn liittyvät järjestelmät, kuten työeläkkeet ja työttömyyskassajärjestelmä. Tämän kaltaisia järjestelmiä kutsutaan universaaleiksi. Asumisperusteisuus kuitenkin koskee myös sosiaaliavustuksia, sosiaalipalveluita ja -huoltoa, jotka eivät kuulu varsinaiseen sosiaaliturvaan. (Kari 2011, 15–16.) Kunnan velvollisuudesta järjestää palveluja on säädetty Kotikuntalaissa (1994). Perusturvan sisällöstä Suomessa päättää eduskunta ja sosiaalietuuksia myöntää Kela eli Kansaneläkelaitos. Sosiaaliturvan kehittämisestä ja lainsäädännön valmistelusta vastaa Sosiaali- ja terveysministeriö. (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.a.)

Viranomaispäätöksistä tulee olla mahdollista saada selvitys omalla kielellä tai niin, että voidaan varmistua siitä, että asiakas on ymmärtänyt häntä koskevan toimenpiteen. Tästä on säädetty muun muassa sekä Ulkomaalaislaissa (2004), Hallintolaissa (2003), Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000) että Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (1992).

Paperittomat henkilöt jäävät keskeisten peruspalvelujen ulkopuolelle, koska heillä ei ole suomalaista sosiaaliturvatunnusta tai kotikuntamerkintää. Muutamia poikkeuksia sosiaali- ja terveyspalveluiden joukosta kuitenkin löytyy, joihin myös heillä on oikeus.

4.1 Terveydenhuolto ja sairaanhoito

Kansallisia ohjeita paperittomien henkilöiden julkisen sektorin terveystalouden järjestämisen suhteen ei ole, vaan ne ovat kuntakohtaisia (Sosiaali- ja terveystalokunta 2013). Henkilö ei pääsääntöisesti ole oikeutettu julkisen terveydenhuollon palveluihin, mikäli hänellä ei ole kotikuntaa, sairausvakuutusta tai EU-lainsäädännön tai kansainvälisen sosiaaliturvasopimuksen tuomaa oikeutusta terveydenhoitoon (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.b).

Helsingissä paperittomien henkilöiden julkinen terveydenhuolto on järjestetty siten, että alle 18-vuotiaat ja raskaana olevat henkilöt saavat kaikki palvelut, joihin Helsingissä laillisesti asuvat ovat oikeutettuja, mukaan lukien erikoissairaanhoidon. Terveystalot ja neuvolat eivät heidän tapauksessaan peri mitään maksuja ja hoitoa saa mistä tahansa toimipisteestä, johon asiakas hakeutuu tai hänet ohjataan. (Helsingin kaupunki i.a.) Kiireellisestä hoidosta kaikilta paperittomilta henkilöiltä peritään maksu samoin kuin helsinkiläiseltä (Paperittomat-hanke i.a.c). Osa espoolaisvaltuutetuista on ehdottanut Espooseen Helsingin kaltaisia linjauksia paperittomien henkilöiden terveydenhuollon järjestämisen suhteen (Aalto 2016). Vantaalla ei ole tämän kaltaisia linjauksia eikä niiden mahdollisesta suunnittelusta ole julkista tietoa saatavilla.

Suomen lainsäädännön mukaan kaikki, myös paperittomat henkilöt, ovat oikeutettuja kiireelliseen sairaanhoitoon (Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.b.). Terveydenhuoltolain (2010) pykälän 50 mukaan kiireellinen sairaanhoito on välitöntä arviota ja hoitoa, joka kohdistuu niin äkillisiin sairauksiin ja vammoihin kuin vaikeutuneisiin pitkäaikaissairauksiin ja potilaan alentuneeseen toimintakykyyn. Tunnusomaista on se, että hoitoa ei voida siirtää ilman vamman vaikeutumista tai sairauden pahenemista. Kiireellinen sairaanhoito sisältää myös päihdehoidon, kiireellisen suun terveydenhuollon, mielenterveyshoidon sekä psykososiaalisen tuen ja hoitoa tulee tarjota kaikille riippumatta potilaan asuinpaikasta.

Laissa ei ole määritelty sairauksia, jotka lukeutuisivat kiireellisen sairaanhoidon piiriin, ja näin ollen hoitava lääkäri joutuu käyttämään harkintavaltaa päättäessään, millaista

hoitoa paperittomalle potilaalle tarjotaan. Kuntien omat ohjeistukset ovat nykyisellään riittämättömiä, joten eri toimintayksikköjen käytännöt vaihtelevat yhtenäisen ohjeistuksen puuttuessa. (Sosiaali- ja terveyslautakunta 2013.) Sosiaali- ja terveysministeriön (i.a.b.) mukaan paperiton potilas maksaa itse sekä kiireellisestä sairaanhoidosta että julkisella sektorilla hoidetusta kiireettömästä sairaanhoidosta koituneet täydet kustannukset. Paperittomien henkilöiden terveyspalvelut eivät tällä hetkellä ole riittävät Suomessa. Tämä voi Leppäkorven (2011, 103) mukaan johtaa siihen, että paperittomat henkilöt eivät hakeudu hoitoon, vaikka sille olisi tarve. Leppäkorpi tuo esiin paperittomien mahdollisuuden yksityiseen sairaanhoitoon, mutta tämä on vaihtoehto, johon monella paperittomalla henkilöllä ei ole varaa.

Paperittomalla henkilöllä on mahdollisuus saada terveydenhuollollista apua kolmannelta sektorilta. Toimijat, jotka voivat auttaa paperittomia asiakkaita terveyteen liittyvissä kysymyksissä, ovat esimerkiksi Global Clinic ja Mielenterveysseura. (Leppäkorpi 2011, 104–105.)

4.2 Lastensuojelu ja koulunkäynti

Peruskoulutus kuuluu Suomessa kaikille. Apulaisoikeusasiamiehen Maija Sakslinin mukaan Suomen perustuslaissa lukee, että kuntien velvollisuutena on järjestää maksuton perusopetus jokaiselle sen alueella elävälle kouluikäiselle lapselle huolimatta siitä, onko opetuksen järjestävä kunta lapsen kotikunta. (Eduskunnan oikeusasiamies 2013.) Opettajilla ei ole vaitiolovelvollisuuden sitomina lupaa ilmiantaa paperitonta lasta tai lapsen vanhempia viranomaisille muuten kuin laissa erikseen määrättyin perustein. Tällainen peruste on esimerkiksi se, että opettajilla on syy epäillä, että lapsen kehitys on vaarantunut tai hänen huolenpitoaan on laiminlyöty. Tällöin opettajilla on velvollisuus olla yhteyksissä lastensuojeluun. (Paperittomat-hanke i.a.d.)

Lastensuojelussa paperittomien vanhempien lapsia kohdataan yleensä ainoastaan ääritilanteissa, joissa vanhemmat ovat nähneet parhaaksi vaihtoehdoksi jättää lapsen Suomeen ja palata itse lähtömaahan (Leppäkorpi 2011, 107).

5 DIAKONIATYÖ

Suomessa evankelis-luterilaisen kirkon tehtävä yhteiskunnassa on vahvistaa sellaisia yhteisöjä ja rakenteita, joissa hyvinvointia, yhteenkuuluvuutta ja oikeudenmukaisuutta on mahdollista edistää. Kirkon tulee myös palvella kaikkia yhteiskunnan jäseniä, tehdä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa, vaikuttaa epäkohtiin sekä ylläpitää vastuun ja solidaarisuuden ilmapiiriä. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 159–160.)

Toteuttaakseen kirkon tehtävää seurakunta huolehtii jumalanpalvelusten pitämisestä ja muista kirkollisista toimituksista kuten kasteesta ja ehtoollisesta. Kirkon tehtäviin kuuluvat myös kristillisestä kasvatuksesta ja opetuksesta huolehtiminen sekä muut kristilliseen sanomaan perustuvat julistus- ja palvelutehtävät, kuten diakonia ja lähetystyö. Työn perimmäisenä tarkoituksena on kristillisestä rakkaudesta nouseva hengellisen, ruumiillisen ja aineellisen avun antaminen niitä tarvitseville. Avun tulee kohdistua erityisesti niihin, joiden hätä on suurin tai jotka eivät saa apua muualta. (Kirkkolaki 1993.)

Kaikki tämä liittyy myös diakoniatyön perustehtäviin. Diakonia on kirkon ja seurakuntien tehtävä, josta säädetään kirkkolaissa ja kirkkojärjestyksessä. Seurakunnan ja sen jäsenten tulee kirkkolain mukaan harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joita ei muulla tavoin auteta. (Kirkkojärjestys 1993.) Diakoniatyö etsii väliinpuotoajia ja niitä aukkoja yhteiskunnan rakenteissa, jonne muu apu ei yllä. Diakoniatyö on kirkon opetusten täytäntöönpanoa. Diakoniatyön tärkeä tehtävä on avun ja tuen tarjoamisen lisäksi ylläpitää keskustelua julkisten hyvinvointipalvelujen turvaamisesta. (Helin ym. 2010, 161–163.) Yhteiskunnan eriarvoistuminen näkyy vahvasti esimerkiksi siinä, että joka neljäs diakoniatyöntekijän luokse hakeutuva kärsii taloudellisista ongelmista (Helin ym. 2010, 98).

5.1 Arvot ja ihmiskäsitykset

Jokaisella ihmisellä on alkuperäinen ja luovuttamaton ihmisarvo, joka ei riipu hänen teoistaan. Jokainen ihminen on Jumalan luoma ja rakastama. (Malinen 2012, 79.) Diakoniatyöntekijä pyrkii antamaan aineellista, henkistä ja hengellistä tukea periaatteenaan

se, että kaikkia hädänalaisia autetaan. Asiakkaan ei tarvitse olla seurakunnan jäsen tai samaan uskontokuntaan kuuluva, koska tärkein auttamisen kriteeri on ihmisen hätä. Avun tulee olla oikea-aikaista, toista ihmistä kunnioittavaa ja moraalisesti kestävä. Lähimmäisenrakkaus ja ammatillisuus vaativat asettumista toisen asemaan ja asioiden ajattelemista hänen kannaltaan. (Malinen 2012, 75, 77.) Kirkon arvojen tunteminen ja sitoutuminen niiden mukaiseen toimintaan on arvo-osaamista ja osa ammatillisuutta (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2010).

Diakoniatyöntekijän ammatillisuuteen kuuluu ihmisen kuunteleminen, motivoiminen, näkymättömän hädän näkeminen, toivon antaminen, yhteisöllisyyden rakentaminen, kyky puhua Jumalasta ja armosta, tietojen hankkiminen sekä yhteydenpito viranomaisiin ja muihin mahdollisiin toimijoihin. Kaiken tämän toteutumiseksi diakoniatyöntekijää tulisi olla helppo lähestyä. Diakoniatyöntekijä pyrkii huomioimaan yksilöiden henkilökohtaiset erityispiirteet eli heidän tarpeensa, tunteensa, asenteensa, kokemuksensa, odotuksensa ja henkilöhistoriansa. Eettisesti ja moraalisesti kestäväälle toiminnalle ainoa mahdollinen peruste on ihmisarvon ja yksilöllisyyden ehdoton kunnioittaminen. (Malinen 2012, 79, 85; Diakoniatyöntekijöiden Liitto ry 2001)

5.2 Diakoniatyön keskeiset menetelmät

Yleisin syy hakeutua diakoniatyöhön ovat taloudelliset ongelmat, mutta usein asiakkaan tilanne on monimuotoisempi (Hakala 2002, 256; Helin ym. 2010, 72). Pääasiallinen vastuu ihmisen toimeentulosta on hänen kotikunnallaan, joten diakoniatyön taloudellinen avustaminen on viimesijainen, pääsääntöisesti kertaluontoinen avunlähde, eikä se korvaa yhteiskunnan vastuuta (Jääskeläinen 2002, 227–228). Diakoniatyön taloudellisen avun antamiselle ei ole lainsäädännöllisiä perusteita, joten siitä ei voi valittaa (Juntunen, Grönlund & Hiilamo 2006, 54). Yleisin avustamisen muoto on ruoka-apu, mutta myös maksusitoumuksia ja osto-osoituksia annetaan. Muita taloudellisen avustamisen muotoja ovat esimerkiksi vaatteiden jakaminen ja asiakkaiden laskujen maksaminen. (Hakala 2002, 256.) Suurempia avustuksia voidaan anoa kirkon erilaisista rahastoista (Juntunen ym. 2006, 61). Epäsuoraa taloudellista apua voidaan antaa esimerkiksi velkaneuvonnan kautta (Hakala 2002, 256).

On ristiriitaista, koetaanko taloudellinen avustaminen osaksi diakoniatyötä vai nähdäänkö se muiden toimijoiden tehtäväksi. Kohtaamistilanteessa on kuitenkin tärkeä muistaa, että pelkästään taloudellisesta avusta huolehtiminen voi estää syvällisen paneutumisen ihmisen hätään. (Hakala 2002, 256–257; Helin ym. 2010, 72–73.)

Taloudellisen tuen lisäksi diakoniatyöntekijät voivat tarjota ihmiselle keskusteluapua. Sielunhoidollisesta keskustelusta ei ole olemassa yksiselitteistä ja vakiintunutta määritelmää. Suppean näkemyksen mukaan sielunhoitona voidaan pitää yksinomaan ihmisen jumalasuhteen tai muiden hengellisten kysymysten käsittelyä, mutta yleensä sielunhoito käsitetään laajemman näkemyksen kautta. Laajemmassa määritelmässä sielunhoitoon nähdään kuuluvaksi ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen, jolloin tarkoituksena ei ole rajata pois avun eri muotoja tai kohtaamisen sisältöä. Tavoitteena on tukea ihmistä hänen arjen huolissaan ja käsitellä tarvittaessa myös syvempiä, esimerkiksi ihmissuhteisiin liittyviä kysymyksiä. Yleisesti sielunhoito nähdään keskusteluavuksi, jossa hyödynnetään teologista ja psykologista ymmärrystä. Sielunhoidossa myös hengellisyys on läsnä työntekijän omassa arvomaailmassa, vaikka asiakas ei haluaisi hengellisistä asioista keskustella. (Hakala 2002, 237–238.)

Diakoniatyön keskusteluapu on asiakaskeskeistä, joten kohdattava ihminen ja hänen tilanteensa ovat keskiössä (Hakala 2002, 245). Työntekijän tulee kyetä myötäelämään toisen ihmisen rinnalla ja tarvittaessa kiinnittää asiakkaan huomio esimerkiksi hänen haitallisiin toimintatapoihin tavoitteenaan lisätä asiakkaan itseymmärrystä (Hakala 2002, 248). Tärkeää on kuunnella aktiivisesti asiakkaan kertomusta ja tulkita myös hänen sanattomia viestejään. Työntekijä voi myös helpottaa asiakkaan tunteiden ilmaistamista kuuntelemalla ja heijastamalla niitä omilla kommenteillaan. Tällöin hän tuo esiin olevansa kiinnostunut asiakkaasta ja pyrkii ymmärtämään häntä, vaikka ei aina onnistukaan tässä. (Hakala 2002, 246–247.)

Keskustellessa on tärkeää, että työntekijä ei anna asiakkaalle valmiita ratkaisuja, vaan asiakkaan tulee pysyä oman elämänsä subjektina. Tällöin työntekijän tehtävänä on auttaa asiakasta löytämään omat ratkaisunsa ja hänen tulee myös suhtautua asiakkaaseen tasaveroisesti. (Hakala 2002, 235; Helin ym. 2010, 69.)

Muun keskustelutuen lisäksi työntekijät voivat tukea ihmistä hänen hengellisessä elämässään. Hengellinen tuki on harvoin näkyvin syy hakeutua diakoniatyöhön, mutta hengelliset ongelmat saattavat kuitenkin piillä niiden ongelmien alla, joiden vuoksi apua on haettu. Tukeminen toteutuu useimmiten keskustelun, rukouksen, Raamatun lukemisen ja virsien kautta. On myös mahdollista, että työntekijä kutsuu asiakkaan seurakunnan hengellisiin tilaisuuksiin, esimerkiksi messuihin, tai lainaa joko hengellistä kirjallisuutta tai lehtiä luettavaksi. Kaikkia hengellisiä välineitä käytetään yleensä vasta silloin, kun asiakas niitä toivoo tai keskustelussa on sivuttu hengellisiä teemoja, jolloin työntekijä voi myös itse ehdottaa esimerkiksi rukousta. Välineet eivät korvaa muuta vuorovaikutusta, mutta ne voivat täydentää sitä. (Hakala 2002, 251.)

Hengellisen tuen lisäksi asiakkailta on mahdollisuus hengelliseen ohjaukseen, jossa ohjattavan jumalasuhte on keskiössä ja ohjaajan tehtävänä on auttaa ihmistä pääsemään lähemmäksi Jumalaa siten, että hän huomaisi Jumalan puhuttelua ja vastaisi siihen. Tällöin myös ohjaajalta vaaditaan kypsyyttä omassa uskonelämässä. (Hakala 2002, 254.)

Diakoniatyöntekijöiden tarjoamaan keskusteluapuun liittyy olennaisesti verkostotyö ja -ohjaus. Työntekijöillä tulee olla riittävästi tietoa ja toimivat kontaktit sekä julkisen että kolmannen sektorin toimijoihin, jotta heillä olisi mahdollisuus ottaa huomioon ihmisen tilanne kokonaisvaltaisesti (Hakala 2002, 262; Helin ym. 2010, 73.) Työntekijöillä on usein kiinteä yhteys esimerkiksi kunnalliseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Yhteistyöhön kuuluu myös heikoimmassa asemassa olevien puolustaminen ja heidän asiansa ajaminen. (Jääskeläinen 2002, 193; Helin ym. 2010, 92.)

Kirkon ulkopuolisten toimijoiden lisäksi tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat myös oman seurakunnan muut työmuodot, kirkon toimielimet ja yhteydet muihin seurakuntiin. Monipuolisten verkostojen avulla työntekijän on mahdollista ohjata asiakas muun avun piiriin ja verkostot antavat myös mahdollisuuden vaikuttaa epätasa-arvoa ylläpitäviin epäkohtiin yhteiskunnassa ja yhteisöjen sisällä. (Hakala 2002, 262–263.)

Diakoniatyöntekijöiden tekemässä yhteiskunnallisessa työssä paneudutaan yhteiskunnan, yhteisöjen, ympäristön ja työelämän kysymyksiin sekä sosiaalisten olojen aiheuttamiin ongelmiin, mutta lähtökohtana on aina ihmisen tilanne ja tarve. Tarkoituksena on

pyrkii vaikuttamaan hädän syihin paljastamalla yhteiskunnan rakenteissa vääryyttä ja huono-osaisuutta tuottavia ja edistäviä aineksia. (Jääskeläinen 2002, 220.)

Yhteiskunnallisella vaikuttamisella pyritään ottamaan kantaa yhteiskunnassa vallalla oleviin asenteisiin ja arvoihin siten, että diakoniatyön kautta muistutetaan lähimmäisenrakkaudesta ja lähimmäisen palvelusta sekä yhteisestä vastuusta (Helin ym. 2010, 163). Tarkoituksena on, että ihmisten kokema huono-osaisuus saataisiin päättäjien tietoon. Tällöin odotetaan, että päättäjät myös vastaisivat tähän huono-osaisuuteen tekemällä muutoksia. Työntekijät voivat konkreettisesti tehdä yhteistyötä viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa ja pyrkiä luomaan toimintamalleja, joiden avulla huono-osaisuuteen voidaan vastata. Työtä tehdään paikallisten tarpeiden mukaan, joten se vaihtelee seurakunnittain. (Jääskeläinen 2002, 220.) Rättyän (2009, 161) tutkimuksessa selvisi, että diakoniatyöntekijät tarvitsevat lisää tietoa ja koulutusta yhteiskunnallisen vaikuttamisen mahdollisuuksista, joten työtapana se on vielä melko järjestäytymätön.

5.3 Erityisdiakonia

Helsingissä toimiva Hermannin diakoniatalo on erityisdiakoniaa, joka kohdistuu erityisesti asunnottomiin, päihteidenkäyttäjiin, vankeihin sekä asumisyksiköissä ja laitoksissa asuviin miehiin ja naisiin. Diakoniatalossa tarjotaan asiakkaalle toiminnallista yhteyttä ja elämäntilanteen selvittelyä yhdessä työntekijän kanssa. (Helsingin seurakunnat i.a.a.) Merkittävänä työmuotona on myös tukiasuntotyö, joka tarjoaa päihteetöntä asumista asunnottomille helsinkiläisille (Helsingin seurakunnat i.a.b.).

Arkisin diakoniatalolla järjestetään ohjelmaa, johon kaikki ovat tervetulleita osallistumaan. Ohjelmaan kuuluu muun muassa jumalanpalvelukset ja ruokailut, joissa asiakkaat voivat aterioda eurolla. (Helsingin seurakunnat i.a.a.)

6 KIRKKO JA IHMISOIKEUDET

Suomen valtio on sitoutunut noudattamaan ihmisoikeuksia ratifioimalla suurimman osan YK:n ihmisoikeussopimuksista (Yhdistyneet kansakunnat 2014). Ihmisoikeuksien tarkoitus on suojella ihmisiä ja taata heille yhtäläiset oikeudet kulttuurista, rodusta, sukupuolesta ja uskonnosta riippumatta. Ihmisen arvon tunnustaminen on ihmisoikeuksien ja kristinuskon perusta. (Komulainen, Peltola, Perälä, Ranta, Ripatti, Särkiö & Tiensuu 2005, 13.)

Kristinuskolla on keskeinen rooli heikoimpien puolustamisessa kaikkialla maailmassa. Tästä yhtenä esimerkkinä voidaan pitää vapautuksen teologian suuntausta, joka ottaa vahvasti kantaa kaikkein sorreutimpien ihmisryhmien asemaan (McGrath 2012, 134). Vapautuksen teologia on alun perin lähtöisin Latinalaisesta Amerikasta, jossa se syntyi parantamaan köyhien yhteiskunnallista asemaa. Ajatuksena oli, että köyhät olivat köyhiä yhteiskunnallisten rakenteiden vuoksi, eivät omasta syystään. (Nordstokke 2011, 57–58.) Vapautuksen teologia on vaikuttanut myös yleisesti teologian harjoittamiseen, sillä se on muun muassa synnyttänyt tavan tulkita Raamattua jokaisen ihmisen omasta kontekstista ja edistänyt teologian keskittymistä kaikkein huono-osaisimpiin (Nordstokke 2011, 59–60).

Kristinuskon mukaan Jumala on luonut ihmisen omaksi kuvakseen ja tämä tekee kaikista ihmisistä samanarvoisia. Jokaisen elämä on arvokasta ja pyhää. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.a.) Kristillinen moraalinen velvoite tiivistyy kymmeneen käskyyn, rakkauden kaksoiskäskyyn ja kultaiseen sääntöön (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.b.). Nämä ohjeet kehottavat rakastamaan muita ja auttamaan heitä katsomatta esimerkiksi henkilön kansalaisuuteen. Meidän tulee kohdata lähimmäisemme ennakkoluulottomasti ja kohdella heitä siten kuin haluaisimme itseämme kohdeltavan. (Mäkinen, Salmi, Peura, Repo, Häkkinen, Vikström, Askola, Kalliala, Luoma & Jolkkonen 2015.) Seurakunnissa ihmisyyden arvokkuuden puolustaminen ulottuu sen jokapäiväiseen työhön ja näkyy vahvasti esimerkiksi diakoniatyössä (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.a.).

6.1 Kirkko turvapaikkana Suomessa

Arkkipiispa Kari Mäkisen mukaan ihmisen hakiessa turvaa kirkosta sen ovet eivät ole kiinni ja Suomen evankelis-luterilainen kirkko on varautunut kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneiden paperittomien henkilöiden avun tarpeeseen. Hän lisää, että kirkko ei pyri piilottamaan ketään, mutta ketään ei myöskään ajeta pois. (Pyrhönen 2016.)

Mäkisen mainitsema tilanne koskee Kirkko turvapaikkana -käytäntöä, joka on keino ilmaista kristillistä lähimmäisenrakkautta ja puolustaa heikompia. Kirkosta turvaa hakeva on lähimmäinen, joka tulee kohdata huolimatta hänen henkilökohtaisista ominaisuuksistaan tai uskonnollisesta vakaumuksestaan. (Suomen ekumeeninen neuvosto 2015, 21.) Turvaa voivat hakea joko yksittäiset henkilöt tai perheet (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.c). Käytännön tarkoituksena on vaatia oikeutta ja armoa niille, joiden kohdalla laki tai sen tulkinta on koettu epäoikeudenmukaiseksi. Turvaa kirkosta voidaan myöntää erityisesti kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneille turvapaikanhakijoille, mutta myös niille, joilla on perusteltu syy pelätä vapautensa tai terveytensä puolesta. Päätös myöntää asiakkaalle turvapaikka on aina hengellinen eikä sillä ole lainvoimaista asemaa. (Edström, Hoikkala, Laihia & Ylä-Jussila 2007, 10–11.) Koko seurakunnan, ei vain yksittäisen työntekijän, velvollisuus on kantaa yhteisönä vastuu hakijan prosessista (Suomen ekumeeninen neuvosto 2015, 10).

Tavallisesti päätökset on hyvä tehdä seurakuntaneuvostossa, mutta hätätilanteessa, esimerkiksi asiakkaan ollessa välittömän karkoitushan alla kirkkoherra voi tehdä asiasta viranomaispäätöksen. Kaikkien päätösten tulee kuitenkin olla hyvin perusteltuja ja kirkkohallituksen työntekijälle pitää aina ilmoittaa, mikäli turvapaikkaprosessi käynnistetään. Kirkkoherralla tai johtavalla pastorilla on kokonaisvastuu kirkkoturvaprosessista. (Suomen ekumeeninen neuvosto 2015, 10.) Ennen päätöksen tekemistä myös mahdollista lakimiestä on konsultoitava, jotta voidaan arvioida toimintamahdollisuuksia ja selvittää asiakkaan kokonaistilanne (Suomen ekumeeninen neuvosto 2015, 11).

Turvapaikkatilanne syntyy hakijan omasta aloitteesta ja se on aina viimesijainen apukeino. Mikäli turvapaikka myönnetään, asiakasta ei pyritä piilottamaan, vaan keskustella viranomaisten kanssa käydään avoimesti. Tällöin asiakkaan asian ajaminen on kaikkein tehokkainta, koska kirkko voi hälventää sen ja viranomaistahojen välistä vastak-

kainasettelua ja eri toimijoiden välinen luottamus lisääntyy. (Suomen ekumeeninen neuvosto 2015, 7.) Turvatun itsemääräämisoikeus on tunnustettava eikä seurakunta saa tehdä päätöksiä ilman asianomaisen suostumusta ja häntä kannustetaan myös ottamaan kantaa päätöksiin, jotka koskevat hänen tilannettaan (Suomen ekumeeninen neuvosto 2015, 8–9). Asiakkaalle tulee myös kertoa prosessin kulusta, pitää toivoa yllä ja tarjota sekä henkistä että hengellistä tukea (Suomen ekumeeninen neuvosto 2015, 9, 22).

Turvapaikkana voi toimia esimerkiksi kirkkorakennus tai seurakuntakeskus, mutta oleellista on, että tilojen valinnassa on kuultu asiakasta ja hänelle mahdollistetaan mahdollisimman normaalin arjen toteutuminen. Asiakkaalla tulee siis olla mahdollisuus esimerkiksi peseytymiseen ja ruoanlaittoon. (Edström ym. 2007, 12.)

Turvapaikkatilanne päättyy silloin, kun asiakkaan asia otetaan viranomaistahon osalta uudelleenkäsittelyyn ja asiakas saa päätöksen. Oli päätös positiivinen tai negatiivinen, turvaa hakenutta henkilöä ei saa jättää yksin, vaan kirkon tulee tukea joko hänen kotiuutumistaan Suomeen tai tukea häntä lähtömaahan palaamisessa. Mikäli kaikki mahdolliset keinot on käytetty eikä asiakkaan tilanteessa ole näkyvissä positiivista muutosta, kirkkoturvaprosessi keskeytetään. Tästä täytyy keskustella asiakkaan kanssa etukäteen ja käydä läpi muita toimintavaihtoehtoja. (Suomen ekumeeninen neuvosto 2015, 25.)

6.2 Kirkko turvapaikkana ulkomailla

Monissa maissa sekä Euroopassa että sen ulkopuolella eri kristillisten suuntausten kirkot ovat myöntäneet tai tarjonneet suojelua niille, joiden inhimillinen hätä on sitä vaatinut. Saksassa oli vuonna 2015 kirkon suojissa yhteensä 411 ihmistä. Usein kyse on ollut turvapaikanhakijasta, joka on saanut kielteisen päätöksen ja on ollut vaarassa tulla käännytetyksi lähtömaahan tai Dublin-asetuksen perusteella toiseen Euroopan valtioon. Maissa, joissa kirkko on myöntänyt turvapaikan sitä tarvitseville, paikalliset viranomaiset ovat kunnioittaneet kirkon päätöstä eivätkä ole hakeneet suojeltavaa väkisin. (esim. Farrell 2016; Huggler 2015; News24 2007.)

7 PALVELUOHJAUS JA PALVELUT PAPERITTOMILLE

Palveluohjaus on keskeinen osa sekä sosionomin että diakoniatyöntekijän ammatillista osaamista (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2010; Rouhiainen-Valo, Hovi-Pulsa, Rantanen & Tietäväinen 2010). Siinä yhdistyvät asiakastyön hallitseminen, eli kyky tukea ja ohjata tavoitteellisesti erilaisia asiakkaita ja asiakasryhmiä, sekä palvelujärjestelmäosaaminen. Käytännössä tämä tarkoittaa, että työntekijän tulee omata valmiudet arvioida erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden palvelutarpeita ja hallita ohjauksen sekä ennaltaehkäisevän työn lähtökohdat ja menetelmät. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 56.)

Palveluohjaus voidaan määritellä monella eri tavalla. Yksilökohtainen palveluohjaus on prosessi, jossa jäsenetään asiakkaan voimavaroja ja palvelutarpeita sekä etsitään tarpeisiin parhaiten vastaavia palveluja ja tukimuotoja. Palvelutarpeet arvioidaan ja toimenpiteet sekä seuranta suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Työskentelyssä ovat mukana asiakas ja yhteistyökumppanit. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 19–20, 157.) Palveluohjausta suunniteltaessa on otettava huomioon asiakkaan omat voimavarat ja palvelutarpeet ja toteutuksessa on tärkeää muistaa asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtapa sekä asiakkaan itsenäisyyden tukeminen (Hänninen 2007, 11, 14–16).

Tärkeä osa palveluohjausta ovat neuvonta ja ohjaus, joiden avulla asiakkaalle välitetään tieto hänelle kuuluvista etuuksista ja palveluista (Jokinen & Juhila 2008, 24–25). Suomessa sosiaali- ja terveystalvet on jaettu vastuualueisiin, jotka vaihtelevat osittain rakenteellisten uudistuksien ja kuntakohtaisten erojen myötä, mutta myös päällekkäiset asiakkuudet vaikuttavat palvelujen ensisijaisuuteen. Asiakkailta ei tästä syystä voida vaatia sitä, että he tietäisivät, mistä apua tulisi milloinkin hakea tai sitä minkälaisia vaihtoehtoja hänellä on. (Jokinen & Juhila 2008, 14.)

Asiakkaalla on oikeus saada selvitys omaan tilanteeseensa liittyvistä velvollisuuksista ja oikeuksista. Kunnan on myös huolehdittava, että sen asukkaille on tarjolla ohjausta ja neuvontaa, joka tukee heidän selviytymistään arjessa. Palvelusuunnitelmalla taataan, että asiakkaan palvelutarve on kartoitettu ja kirjattu. Jotta osallisuus ja itsemääräämisoikeus toteutuvat, on ehdottoman tärkeää, että palvelusuunnitelma tehdään yhteistyössä

asiakkaan kanssa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.) Sosiaalialan ammattihenkilön on siis kattavasti tunnettava palvelujärjestelmä sekä omattava taidot toimia vuorovaikutussuhteessa asiakkaan kanssa.

7.1 Global Clinic

Global Clinic on vapaaehtoisvoimin perustettu ja edelleen vapaaehtoisten työpanoksella toimiva klinikka, joka tarjoaa perusterveydenhuollon tasoisia terveyspalveluja ja neuvontaa ensisijaisesti niille, jotka eivät ole oikeutettuja julkisiin terveyspalveluihin Suomessa (Global Clinic i.a.a). Vapaaehtoiset koostuvat terveydenhuoltoalan ammattilaisten lisäksi muun muassa tulkeista, juristeista ja sosiaalityöntekijöistä ja kaikki tarvikkeet saadaan ulkopuolisilta lahjoittajilta (Global Clinic i.a.b). Klinikkan toimintaa ovat koordinoimassa useat eri kolmannen sektorin toimijat kuten Pakolaisneuvonta ry, Protukupiste ja International Evangelical Church (Global Clinic i.a.a). Klinikoita on tällä hetkellä Suomessa kolme, joista ensimmäinen avattiin Helsingissä vuonna 2011, toinen Oulussa vuonna 2012 ja kolmas Turussa vuonna 2013 (Global Clinic i.a.b).

Klinikkan toiminta perustuu ehdottomaan luottamuksellisuuteen ja hoitohenkilökunnan salassapitovelvollisuuteen, joten asiakkaat voivat asioida klinikalla anonyymisti huolimatta heidän kansalaisuudestaan tai maassaolotuksestaan. Global Clinicin palvelut ovat maksuttomia. (Global Clinic i.a.a.)

7.2 Hirundo

Päiväkeskus Hirundo on vuonna 2011 perustettu Helsingin Diakonissalaitoksen alaisuudessa toimiva hanke, joka on alun perin ohjattu EU-kansalaisille, jotka liikkuvat maasta toiseen hakiessaan itselleen toimeentuloa (Helsingin Diakonissalaitos i.a.a.). Asiakasryhmä koostuu pääasiassa Romanian ja Bulgarian romaneista, mutta myös muut kuin romanit ovat löytäneet tiensä keskuksen palveluihin (Helsingin Diakonissalaitos i.a.b.). Itä-Euroopan romanit ovat Suomessa usein terveyspalveluiden osalta paperittomuuden kaltaisessa tilanteessa, koska he eivät aina ole osa oman maansa sairausvakuu-

tuspiiriä, jolloin he eivät myöskään ole oikeutettuja maksuttomaan hoitoon Suomessa huolimatta eurooppalaisesta taustastaan (Sosiaali- ja terveyslautakunta 2013).

Päiväkeskuksessa asiakkaiden on mahdollista muun muassa peseytyä, pestä pyykkiä, käyttää internetiä ja saada ohjausta sekä neuvontaa. Naisille ja lapsille on lisäksi tarjolla erityistukea ja työpajoja. (Helsingin Diakonissalaitos i.a.a.) Vuonna 2012 keskuksessa oli kävijöitä yhteensä 13 539 (Helsingin Diakonissalaitos i.a.b.).

7.3 Ruokajakelut ja ruokailut

Helsingissä ruokajakeluissa käy tuhansia ihmisiä joka viikko (Torvinen 2014) ja myös Espoossa määrät ovat olleet kasvussa (Pietiläinen 2014). Kaikista ruokajonoista paperittomat henkilöt eivät kuitenkaan saa ruoka-apua. Osassa ruokajakeluista ruoka-apua ei saa ilman Kela-korttia (Miettinen 2015; Karas 2013). EU-ruoka-apua taas rahoittaa Euroopan unionin vähävaraisimmille suunnatun eurooppalaisen avun rahasto ja se on suunnattu vähävaraisille suomalaisille (Punainen Risti 2016).

Espoossa toimiva Manna-Apu on kristillinen avustusjärjestö, joka jakaa ruoka-apua, satunnaisesti esimerkiksi vaatteita ja kenkiä sekä tarvittaessa hengellistä ja henkistä tukea tarvitseville kolme kertaa viikossa Espoon keskuksessa. Ruoka-apua annetaan jokaiselle asiakkaalle kerran viikossa ja se on saatu lahjoituksina erilaisilta elintarvikealan yrityksiltä, kaupoilta ja tukkuliikkeiltä ja toimintaa ylläpitämässä on kolmekymmentä vapaaehtoista. Manna-Apu on myös verkostoitunut muun muassa Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden kanssa. Kaikilta asiakkailta vaaditaan henkilötodistus. (Manna-Apu i.a.a.; Manna-Apu i.a.b.) Toinen Espoon alueella toimiva ruokajakelu on Hyvä Arki, joka jakaa kauppoista lahjoituksena saatuja elintarvikkeita kolme kertaa viikossa ja EU-ruoka-apua kerran viikossa (Hyvä Arki i.a.).

Helsingin alueella toimiva Veikko ja Lahja Hurstin Laupeudentyö ry jakaa ruoka-apua tarvitseville kaksi kertaa viikossa (Veikko ja Lahja Hurstin Laupeudentyö ry i.a.).

7.4 Vailla vakinaista asuntoa ry

Vailla vakinaista asuntoa ry on kolmannen sektorin toimija, joka on asunnottomien perustama ja sen tarkoituksena on ajaa asunnottomien asiaa vaikuttamalla asuntopoliittiseen keskusteluun ja varmistamalla, että kansalaisten ääni tulee kuulluksi. Järjestö haluaa puolustaa oikeutta hyvään asumiseen ja kotiin. (Vailla vakinaista asuntoa ry 2016a.)

Järjestö pyrkii sekä yhteiskunnallisella että yksilötasolla vaikuttamaan toisaalta lainsäädäntöön ja toisaalta jokaisen asunnottoman yksilölliseen tilanteeseen. Tavoite on, että jokaiselle ihmiselle voidaan saada asuinpaikka kohtuullisessa ajassa. (Vailla vakinaista asuntoa ry 2016b.) Järjestöllä ei ole omistuksessa asuntoja eikä se vuokraa niitä, vaan se tuottaa järjestötoiminnasta erillään asumispalveluja (Vailla vakinaista asuntoa ry 2016a). Sen sijaan järjestön toimintaan kuuluu matalan kynnyksen toimintana esimerkiksi asumisneuvontaa ja Yökeskus Kalkkers, joka tarjoaa yösijan yhdeksi yöksi kerrallaan syksystä kevääseen. Siellä keskustelu ja kontaktinotto tapahtuvat asiakkaan ehdoilla ja on vapaaehtoista. (Vailla vakinaista asuntoa ry 2016c.) Tästä palvelusta myös perittomat henkilöt voivat hyötyä.

8 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tarkoituksena opinnäytetyössämme oli kartoittaa pääkaupunkiseudun eli Espoon, Vantaan ja Helsingin diakoniatyöntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä paperittomien asiakkaiden kohtaamisesta. Tavoittemme oli paperittomien kanssa tehtävän diakoniatyön kehittäminen. Tutkimuskysymyksenämme oli selvittää, minkälaisia keinoja diakoniatyöllä on auttaa paperittomia asiakkaita sekä hahmottaa haasteita, joita paperittomat asiakasryhmänä asettaa diakoniatyölle.

Tutkimuksen kautta tavoiteltiin lisää tietoa siitä, keitä ovat diakoniatyön piiriin hakeutuvat paperittomat asiakkaat, minkälaisia keinoja diakoniatyössä on käytetty paperittomien avustamiseksi, millaisia ongelmia työntekijät ovat kohdanneet asiakasryhmän kanssa toimiessaan ja millaista lisäkoulutusta työntekijät tarvitsevat asiakasryhmän kohtaamiseen sekä heidän auttamiseen.

9 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

9.1 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkimus ja päädyimme tähän ratkaisuun siksi, että olemme kiinnostuneita diakoniatyöntekijöiden kokemuksista paperittomista asiakkaista ilmiönä. Tarkoituksenamme ei siis ole keskittyä määriin esimerkiksi eri työmenetelmien esiintyvyydestä, vaan tuoda esiin työntekijöiden kokemuksia paperittomista asiakkaista. Tutkimusmenetelmän valinta tapahtuu aina tutkittavan ilmiön perusteella. Tutkijan tulee siis valita ne menetelmät, jotka soveltuvat kyseisen ilmiön tutkimiseen kaikkein parhaiten. (Eskola & Suoranta 2003, 14.)

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on empiiristä tutkimusta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 22). Yksinkertaisimmillaan se voidaan ymmärtää aineiston ja analyysin enumeraaliseksi kuvaukseksi (Eskola & Suoranta 2003, 13). Tyypillistä laadullisessa tutkimuksessa on se, että siinä kuvataan todellista elämää ja tutkittavaa kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 152). Tutkimuksessa ei testata etukäteen hankittua teoriaa, vaan siinä käsitteellistetään tutkittavaa ilmiötä kerätyn aineiston kautta. Myös tutkijan omat näkemykset ohjaavat tutkimuksen kulkua. (Kiviniemi 2010, 74.) Näin ollen laadullinen tutkimus on tulkinnallista, koska tutkijan tulkinnat aineistosta vaikuttavat tutkimustuloksiin ja tutkimusraportissa tutkija voi itse päättää, mitä asioita hän näkee oleellisena nostaa esiin (Kiviniemi 2010, 80–81).

Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruuväline on yleensä tutkija itse, joten aineistoon liittyvät tulkinnat kehittyvät tutkijan mielessä tutkimusprosessin edetessä ja myös tutkimusongelma saattaa täsmentyä koko tutkimusprosessin ajan (Kiviniemi 2010, 70–71). Tärkeää on kuitenkin tutkimuskysymysten tarkka rajaaminen, jotta tutkimus pysyisi johdonmukaisena. Aineistoa voi laadullisessa tutkimuksessa tulla paljon, mutta osa siitä on väkisinkin sellaista, joka ei päädy lopulliseen raporttiin. (Kiviniemi 2010, 73, 77.)

9.2 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Laadullisen tutkimuksen yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat havainnointi, erilaiset kyselyt ja haastattelut. Mitä vapaampi tutkimusasetelma on, sitä helpompi on käyttää aineiston hankinnan menetelminä havainnointia ja keskusteluja. Haastattelun perimmäisenä tarkoituksena on hahmottaa ihmisen ajatuksia ja toimintaa ja ne pyrkivät selvittämään yksilön tai ihmisryhmän suhdetta tiettyyn ilmiöön. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 23, 71–72.) Tutkimushaastattelussa tieto on haastateltavalla, mutta haastatteluun ryhdytään tutkijan aloitteesta ja se kulkee usein tutkijan ehdoilla (Eskola & Vastamäki 2010, 26; Ruusuvoori & Tiittula 2005, 22). Haastattelu voidaan toteuttaa keskustelunomaisesti tai käyttää perinteistä kysymys-vastaus-kaavaa (Eskola & Vastamäki 2010, 26). Jälkimmäisessä haastattelijalla on ohjaajana suurempi rooli, koska hän pitää hallussaan haastattelukysymyksiä ja kuittaa haastateltavan jokaisen vastauksen ennen siirtymistä seuraavaan kysymykseen. Keskustelunomainen haastattelu on vapaampaa ja antaa haastateltavalle tilaisuuden vastata haastattelijan kysymyksiin laajemmin. (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 29.)

Erilaisia haastattelutyyppejä on monia ja niitä voidaan jaotella eri tavoin. Olemme valinneet haastattelutavaksemme puolistrukturoidun haastattelun eli teemahaastattelun. Puolistrukturoidun haastattelun kysymykset kirjoitetaan etukäteen, mutta toisin kuin strukturoidussa haastattelussa vastausvaihtoehtoja ei ole, joten haastateltava vastaa kysymyksiin omin sanoin (Eskola & Vastamäki 2010, 29). Keskustelun kulkua ohjaavat valittuihin teemoihin liittyvät kysymykset (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2011, 116). Päädyimme käyttämään kyseistä haastattelumetodia, koska avoimet kysymykset antoivat haastateltavillemme enemmän tilaa kertoa kokemuksistaan paperittomien kanssa toimimisesta kuin suljetut kysymykset, ja tällöin haastattelusta ilmeni myös uutta tietoa, jota emme haastattelukysymyksillämme osanneet hakea. Kysymysten jaottelu teemoihin helpotti myös haastatteluiden analyysivaihetta.

Usein puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu etenee ennalta valittujen teemojen sekä niitä täsmentävien kysymysten avulla. Teemahaastattelussa haastateltavien omat tulkinnat ovat korostuneita. Haastattelijalla voi itse pohtia haastattelutilanteessa, esittääkö hän kysymykset aina samassa järjestyksessä, tuleeko kaikki ennalta suunnitellut kysymykset esittää jokaiselle haastateltavalle ja käyttääkö haastattelijalla aina samoja sa-

namuotoja. Yhdenmukaisuuden vaatimus voi vaihdella tutkimuksesta riippuen. Teema-haastattelun kysymysten tulee kuitenkin etsiä vastauksia tutkimuskysymykseen. Itse teemat perustuvat aiheesta muodostettuun aiempaan tietämykseen. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 75.)

Haastattellessa on tärkeää pysyä ennalta suunnitelluissa rajauksissa ja pitää huolta siitä, että kaikki tutkimukselle keskeinen saadaan suunnitellussa ajassa käytyä läpi. Teema-haastattelussa on kuitenkin liikkumavaraa; tarvittaessa haastatteliija voi toistaa kysymyksen, korjata mahdollisia väärinymmärryksiä, selventää sanamuotoja sekä poiketa suunnitelmistaan. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 72–74.)

9.3 Aineiston keruu

Haastattelimme Espoossa, Vantaalla ja Helsingissä yhteensä seitsemää diakoniatyöntekijää kuudessa seurakunnassa ja suoritimme haastattelut vuoden 2015 marras-joulukuun aikana.

Valitsimme seurakunnat niiden suuren koon ja sijainnin perusteella, koska nämä tekijät vaikuttavat siihen, miten helppo paperittomien henkilöiden on hakeutua diakoniatyön piiriin. Yksi seurakunta valikoitui mukaan tutkimukseen toisen haastateltavan suosituksesta. Muut haastateltavat valikoituivat ensisijaisesti heidän omasta mielenkiinnostaan osallistua tutkimukseemme. Osassa seurakunnista työntekijät päättivät yhdessä tiimissä, kuka osallistuu haastatteluun ja osassa olimme yhteydessä suoraan työntekijään. Haastateltavien valintaan vaikuttivat myös esimerkiksi harjoitteluiden kautta syntyneet omat kontaktimme eri seurakuntiin.

Otimme kaikkiin seurakuntiin yhteyttä sähköpostitse siten, että valikoimme seurakunnan internet-sivuilta yhden työntekijän, joko maahanmuuttotyöstä vastaavan tai johtavan diakonin, ja lähetimme hänelle saatekirjeen (LIITE 1), jossa kerroimme, mitä tutkimme ja kuinka montaa haastateltavaa kustakin seurakunnasta haimme. Tarjosimme myös opinnäytetyön suunnitelmaa luettavaksi ja ilmoitimme, että tarvitsemme tutkimusluvan haastattelumateriaalien käyttämiseksi. Osa työntekijöistä vastasi saatekirjeeseen sähköisesti ja osaan olimme tarvittaessa yhteydessä puhelimitse. Saatekirjeen sanamuoto-

to vaihteli hieman riippuen siitä, mikä seurakunta oli kyseessä. Eräässä kirjeessä viittasimme esimerkiksi työntekijään, joka oli ohjannut meidät ottamaan yhteyttä kyseiseen seurakuntaan.

Kaikki haastattelut suoritettiin seurakunnan tiloissa ja pääsääntöisesti työntekijän omassa toimistossa. Osassa haastatteluja olimme molemmat paikalla ja osassa toinen meistä oli yksin. Ennen haastattelua annoimme työntekijöille allekirjoitettavaksi suostumuslomakkeen (LIITE 2), jonka avulla halusimme varmistaa, että haastateltava on tietoinen tutkimuksemme luonteesta. Lomakkeessa pyysimme myös erikseen luvan haastattelun nauhoittamiselle ja kaikki haastateltavat suostuivat tähän. Saimme kaikilta luvan myös heidän nimensä käyttämiseen valmiissa opinnäytetyössämme, mutta eettisiin syihin vedoten päätimme julkaista haastattelutulokset nimettöminä. Lomaketta tehtiin kaksi kappaletta, joista toinen jäi meille ja toisen jätimme haastateltavalle.

Haastattelujen pituus vaihteli. Pisin haastattelu kesti lähes kaksi tuntia ja lyhin noin 25 minuuttia. Haastattelut etenivät ennalta suunnittelemiemme kysymysten ja teemojen mukaisesti (LIITE 3), mutta olimme avoimia myös haastattelukysymyksiä sivuaville aiheille. Useimpien haastateltavien kanssa keskustelua syntyi esimerkiksi tulkin käytöstä diakoniatyössä. Haastattelukysymysten neljä eri teemaa käsittelevät paperittomuutta ja asiakasryhmän tulevaisuutta, paperittomia koskevaa diakoniatyötä sekä heille tarjottavia eri avustusmuotoja.

9.4 Aineiston analyysi

Ennen aineistomme analyysia litteroimme haastattelut sanasta sanaan Word-tiedostoon. Sanasta sanaan litterointi oli perusteltu työvaihe, koska molemmat meistä eivät olleet mukana jokaisessa haastattelussa, joten litteroinneista piti käydä selkeästi ilmi, mistä haastateltavan kanssa on keskusteltu. Tarkka litterointi mahdollisti myös sen, että meidän ei enää tarvinnut palata haastatteluiden äänitteisiin. Haastatteluja puhtaaksi kirjoittaessamme jaoinme kysymykset ja vastaukset haastattelupohjamme (LIITE 3) mukaisesti teemoihin. Yhteensä litterointimateriaalia tuli 129 sivua.

Käytimme tutkimuksemme aineiston analyysimenetelmänä teemoittelua. Teemoittelun tarkoituksena on, että aineisto ryhmitellään eri aihepiirien mukaan, jonka jälkeen siitä etsitään tiettyä teemaa eli aihetta kuvaavia näkemyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Aineistonkeruumenetelmämme oli teemahaastattelu, joten meillä oli suurilta osin teemat valmiina jo ennen analyysin aloittamista. Tarkensimme aikaisemmin valittuja teemoja ja poimimme aineistosta tutkimuksemme kannalta tärkeitä sisältöjä lopullisten teemojen yhteyteen. Lopulliset teemamme olemme koonneet seuraavaan taulukkoon.

TAULUKKO 1. Analyysin teemoittelu

Diakoniatyön asiakkuus	Kokemukset	Auttamisen keinot	Käytänteet	Haasteet	Koulutustarve
Kuuluvatko paperittomat diakoniatyöhön	Määritelmä	Mitä on pyydetty	Miten päätetään avustamisesta	Nykyään	
Seurakuntalaisten vaikuttaminen	Oikeudet	Mitä on annettu	Onko käytänteitä, mitä	Tulevaisuuden kuva	
	Asiakasmäärä		Jos ei, miksi ja onko tarvetta		
	Reitti diakoniatyöhön		Käytänteet ja asiakastyö, vaikuttaako		
			Kehitettävää		

Käsittelimme jokaista teemaa tutkimuskysymyksemme näkökulmasta ja keräsimme jokaisesta haastattelusta erikseen jokaisen teeman alle tietoa. Pelkistimme aineistosta poimitut alkuperäisilmaisut ja jaoin ne tuloksissa käsiteltäviin pääluokkiin (LIITE 4). Analysointia vaikeutti erityisesti se, että useissa haastatteluissa työntekijä saattoi vastata moneen eri kysymykseen saman kysymyksen yhteydessä. Haasteena oli myös se, ettemme voineet tehdä koko analysointia yhdessä, vaan jouduimme tekemään sitä paljon erillämme ja tällöin syntyi hieman päällekkäisyyttä. Toisaalta vertasimme toistemme analyysijä keskenään ja varmistimme, että molemmat olivat samaa mieltä tutkimuksen tuloksista.

10 TULOKSET

Haastattelemiemme diakoniatyöntekijöiden työkokemus seurakunnan diakoniatyöstä vaihteli kolmesta vuodesta kahteenkymmeneen vuoteen. Osalla työntekijöistä oli normaalin asiakastyön lisäksi vastuualueita kuten työ ikääntyneiden parissa tai vapaaehtoistyön koordinointi, joista he kertoivat meille haastatteluiden aikana. Kaikki haastateltavat kertoivat kohdanneensa maahanmuuttajataustaisia asiakkaita työssään, vaikka heidän varsinainen vastuualueensa ei olisi maahanmuuttotyö. Erityisesti paperittomiin asiakkaisiin kohdistettua työtä ei ollut yhdessäkään haastatteluseurakunnassa. Yhden pääkaupunkiseudun kunnan alueella toimii kuitenkin pääasiassa asunnottomille tarkoitettu erityisdiakoniatyö, jonne työntekijät ovat ohjanneet paperittomia asiakkaita.

Kaikilla haastatelluilla työntekijöillä oli käsitys paperittomuudesta ilmiönä ja siitä, kuka on paperiton. Ajoittain rajan vetäminen esimerkiksi oleskelulupapäätöstä odottavalle ja Suomessa laittomasti oleskelevälle oli hankalaa. Kaikki työntekijät eivät myöskään olleet tietoisia paperittomien henkilöiden oikeuksista Suomessa, mutta osa tiesi jopa kuntakohtaiset oikeudet yksityiskohtaisesti.

Kaikki haastateltavat kokivat työskentelyn paperittomien asiakkaiden kanssa haasteelliseksi, koska yhteiskunnan antama tuki on riittämätöntä ja diakoniatyötä ei ole tarkoitettu ainoaksi avun lähteeksi.

No just se kun sit ne ei saa muualta apua välttämättä, ainakaan kaupungilta tai valtiolta saa apua, niin sitten ne tuleekin ensin tänne vaikka tänne pitäis tulla vast viimeiseks tavallaan.

10.1 Paperittomat osana diakoniatyön asiakaskuntaa

Kaikki haastateltavat totesivat paperittomien henkilöiden kuuluvan diakoniatyön asiakkaisiin ja heidän perusteluissaan löytyi paljon samankaltaisuutta. Osa haastateltavista ajatteli, että heidän tehtävänsä diakoniatyössä on auttaa niitä, joita muut eivät auta, ja että paperittomat kuuluvat tähän ryhmään.

Mä ajattelen, et he kuuluu ihan itsestään selvästi. Et jos he osaa ottaa yhteyttä diakoniatyöhön, niin kyllä, että koska jos se periaate on se, että autetaan niitä, joita ei muulla tavoin auteta, jotka ei tuu autetuks, niin kyllä.

Jos ajattelee sitä diakoniatyön perustehtävää olla ihmisten kanssa, joita niin ku muut ei tavota tai jotka jotenkin muuten jää muun avun ulkopuolelle, niin siinä ilman muuta on kyllä diakoniatyön paikka.

Ilman muuta kuuluu. Sen takia, että diakoniahan on kuitenkin auttamassa niitä, joita muut ei auta ja paperittomat nyt kuuluu siihen ryhmään toki.

Haastatteluissa vedottiin myös Raamatun käskyyn rakastaa lähimmäistään ja kristilliseen ihmiskäsitykseen.

Ja sitten, ja myös se lähimmäisenrakkauden näkökulma, ni kyllä he mun mielestä kuuluu.

Eihän me katota kuuluuks kukaan kirkkoon tai kuuluuks joku johonkin tai mihin kuuluu tai mitään. Jokaista ihmistä pitää kuitenkin auttaa kristillisen ihmiskäsityksen mukaan.

Paperittomien henkilöiden kuulumista diakoniatyön asiakasryhmään perusteltiin myös siten, että heillä on hätä, johon tulee vastata. Osa totesi kaikkien ihmisten kuuluvan asiakkaisiin.

Elikkä ei missään nimessä diskriminoida eikä käännytetä täysin pois. – Kyl ne on, koska tota ne on hädänalaisia.

Se, kaikki ihmisethän kuuluu diakoniatyön asiakkaisiin. Siis jos heillä on hätä ja kriisi.

Kyl mä siis sillei, et jos ihminen tulee, niin totta kai me autetaan sen verta mitä me pystytään.

10.2 Paperittomien asiakkaiden määrä

Kaikki haastateltavat olivat kohdanneet paperittomia asiakkaita joko nykyisessä työpaikassaan tai jossakin edellisessä seurakunnassa. Tarkkoja paperittomien asiakasmääriä ei kuitenkaan osattu useimmissa haastatteluissa arvioida. Osa työntekijöistä toi esiin, että

ilmiö on niin uusi, että paperittomia henkilöitä on vasta viime vuosina tullut diakoniatyön asiakkuuteen.

Ja mikä sitte on siinä diakoniatyön rooli, niin totta kai nyt ollaan, eletään sellasta muutosvaihetta, jossa paperittomia on alkanu vasta näkyä. Tää on uus asia.

Yhdessä seurakunnassa lukumäärien antamista hankaloitti muun muassa se, että paperiton henkilö saapui usein toisen asiakkaan kanssa, joten paperittomuus ei aina käynyt ilmi.

Ja nyt kun mä rupeen miettiin, niin niitä on kyllä varmaan enemmän kyllä mitä tulee. Et he tulee sitten vähän niin kun kimpassa asiakkaaks tai siis niin kun. Et jos heitä rupee laskeen, niin kyl heitä on sitten varmaan myös enemmän. Se on vaan kun on just vaikee muistaa tarkkoja lukuja. Voi olla kyllä, että on reilusti enemmän kun kymmenen.

Toinen paperittomien asiakkaiden määrän arvioimista vaikeuttava tekijä oli se, että monesti paperiton asiakas ei hakeudu suoraan diakoniatyöhön, vaan heitä tulee vastaan kirkon muussa toiminnassa. Kirkon työntekijöitä ja vapaaehtoisia on saatettu ohjeistaa ohjaamaan avoimessa toiminnassa vastaantulevia paperittomia asiakkaita suoraan eteenpäin, joten diakoniatyöntekijä ei välttämättä heitä henkilökohtaisesti kohtaa. Haastatteluissa kävi myös ilmi, että varsinkaan avoimessa toiminnassa asiakkaan paperittomuus ei aina käy ilmi, koska asiakkaat saattavat piilotella todellista statustaan. Toisaalta asiakkaalta harvoin kysytään hänen statuksestaan ja joskus asiakkaan paperittomuus voi paljastua myös rivien välistä.

Asun kaverilla jossain epämääräisesti, ni se alkaa jo vähä sillain, et aha, et voisko olla paperittomasta kysymys. Tai tuolla asun, se on se ”tuolla”. Missä ”tuolla”? No tuolla.

Osa työntekijöistä kertoi, että heidän kokemuksensa mukaan paperittomaksi päätyneitä asiakkaita tulee heidän seurakunnassaan diakoniatyön asiakkuuteen vähän. Sen sijaan asiakastilanteita, joissa heidän tehtävänä oli toimia ennaltaehkäisijöinä ja auttaa asiakasta päätyvästä paperittomaksi, on tullut vastaan enemmän.

Mutta silloin todettiin, että jos hän ei palaa sinne Euroopan maahan, mistä hän oli tänne tullut, niin hän olis sitten aika nopeesti ollut just paperiton,

jollonka hänet ois voitu myöskin karkottaa Suomesta, jollonka hänen mahdollisuudet saada joskus myöhemmin oleskelulupa Suomesta olis taas niin kun vaikeutuneet selkeästi.

10.3 Paperittomien reitti diakoniatyöhön

Haastattelujen kautta kävi ilmi, että osa paperittomista asiakkaista on saapunut diakoniatyön asiakkaaksi siten, että seurakuntalainen on tuonut heidät vastaanotolle. Tässä yhteydessä työntekijä viittasi paperittomilla asiakkailla Romanian kerjäläisiin. Yhdessä tapauksessa maahanmuuttajataustainen henkilö oli ollut paperittoman henkilön puolesta yhteydessä seurakuntaan.

Tässäkin tilanteessa, mikä viime kesänä oli, niin se oli toinen maahanmuuttajataustainen ihminen, joka oli, joka silloin tän ihmisen puolesta otti kirkkoon yhteyttä. – Joku, jolla on kontakti ja joku, jolla on sen verran kokemusta suomalaisesta yhteiskunnasta ja ajatusta, et kirkko on yksi taho, joka auttaa ihmisiä riippumatta kansalaisuudesta tai uskonnosta tai jostain muusta.

Osa paperittomista henkilöistä päätyy diakoniatyöhön avoimen toiminnan kautta siten, että koulutetut vapaaehtoiset eivät osaa auttaa asiakasta ja pyytävät tutulta työntekijältä apua ja ohjaavat asiakkaan eteenpäin hänelle.

Haastatteluista nostettiin esiin, että diakoniatyön piiriin löytäminen vaatii sen, että asiakkaalla tai jollakulla hänen tuttavallaan on tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja evankelis-luterilaisen kirkon toiminnasta. Tällöin paperiton henkilö voi hakeutua diakoniatyöhön kuullessaan siitä tuttaviltaan tai jopa alueella asuvan entuudestaan tuntemattoman ihmisen toimesta.

No näissä tilanteissa varmaan mitä meil on ollu, niin heil on semmosia tuttavii, ystäviä, sukulaisia, jotka tietää, että seurakunnasta voi hakee apua.

Suomalaisen yhteiskunnan rakenteiden tuntemattomuus on myös osittain saattanut edesauttaa kirkkoon löytämistä. Tietämättömyys Suomen kolmannen sektorin toimijoista ja erilaisista avunlähteistä on voinut johtaa siihen, että paperittomat henkilöt ovat automaattisesti hakeutuneet kaikkein eniten kirkolta näyttävään rakennukseen. Osa

haastateltavista pohti, että paperittomat asiakkaat eivät usein osaa tehdä eroa evankelis-luterilaisen ja muiden kristillisten kirkkojen välillä. Tällöin heillä on vain ajatus, että kirkko auttaa vähäosaisia.

Ja täähän on vanha keskiaikainen ja, tai jo aiemmilta kristillisiltä ajoilta periytynyt tapa mennä hakemaan suojaa kirkolta ihan konkreettisesti. Ja kun sitä on aikaisemmin haettu nälän, sodan, tulipalojen, poikkeustilojen tai sitten ihan tämmösen henkilökohtaisen turvan ja suojelun takia, niin ajattelisin jotenkin, et se elää arkkityyppisenä näitten keskieuropalaisten ihmisten mielissä.

Syyksi seurakuntaan hakeutumiselle nähtiin myös niin kirkon keskeinen sijainti, fyysinen koko kuin se, että paperittoman henkilön tulee tuntea alue, jotta hän osaisi suunnistaa siellä.

Kaikki diakoniatyöntekijät eivät osanneet arvioida, miksi paperittomat henkilöt eivät ole löytäneet diakoniatyön piiriin. Osa näki yhdeksi syyksi sen, että diakoniatyöstä ei anneta rahallista apua. Toisena vaikuttavana tekijänä pidettiin paperittomien henkilöiden muita yhteisöjä, joista he mahdollisesti saavat apua. Seurakuntaan hakeutumisen esteeksi nähtiin myös pelko ja epäluottamus työntekijöihin tai puutteellinen kielitaito.

10.4 Avustamisesta päättäminen

Kaikki haastateltavat kertoivat, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus päättää ai-neellisen avun antamisesta sovittuun summaan asti, minkä jälkeen avustamisesta päättää tiimi, johtava diakoniatyöntekijä tai muutama työntekijä yhdessä. Paperittomien asiakkaiden avustamisesta päätettiin useasti tiimissä sen vuoksi, että tapaukset olivat monimutkaisia ja työntekijät kaipasivat tukea päätöksentekoon. Tiimi nähtiin myös tärkeänä henkisen tuen lähteenä.

Tosi usein, jos on niin ku epävarma siitä, et mikä ois hyvä ratkasu, ni tosi usein keskustellaan. Että ei tiimi oo vaan niitä rahapäätöksiä varten, vaan just semmonen niin ku aivoriihi ja niin ku myös semmonen ahdistuksen jakamisen paikka. Se voi, jakamisen paikka, että se auttaa jaksamaan. Et saa niin ku jakaa sitä ja jotenki peilata sitä niin ku omaa ymmärrystä ja omaa valintaa. Koska tällasiin liittyy helposti niin paljon tunteita, et ei välttämättä pysty enää semmoseen niin ku loogiseen ajatteluun siin het-

kessä tai arviointiin. Ni sit se tiimi voiki tuoda siihen, että ”hei miks et sä ajatellu tätä vaihtoehtoo, että näinkin vois tehdä”. Et tota mä oon kokenu sen tosi tärkeenä.

10.5 Paperittomia koskevat käytänteet

Haastatteluista kävi ilmi, että osassa pääkaupunkiseudun seurakunnista oli käytössä paperittomien avustamista koskeva ohjeistus. Yhdessä pääkaupunkiseudun kaupungissa ohjeistus oli laadittu yhtymätasolla, jolloin se kosketti kaikkia alueen seurakuntia. Joissain seurakunnissa nimenomaan paperittomiin asiakkaisiin kohdistettuja käytänteitä ei ollut, vaan käytössä olivat yleistä asiakastyötä tukevat ohjeistukset.

Yhtymäkohtainen ohjeistus koettiin tärkeäksi, koska se yhdenmukaisti paperittomien henkilöiden avustamista kaupungin seurakuntien sisällä ja helpotti työn tekemistä niin, että työntekijä pystyi perustelemaan, miksi taloudellista apua ei anneta paperittomalle asiakkaalle. Molemmat työntekijät, joiden seurakunnassa yhtymäkohtainen ohjeistus oli käytössä, totesivat taloudellisen avun olevan kuitenkin mahdollista, jos tilanteen katsotaan sitä edellyttävän.

Periaatteessa siel sanotaan siitä taloudellisesta avustamisesta niin, että semmonen ihminen, joka asuu alueella tai on kirjoilla alueella ja sehän ei missään tilanteessa niin ku paperittoman kohdalla, se ei toteudu. Mutta tuota se, tämmöstä päätöstä, jos on joku sellanen tilanne ollu, missä niin kun ollaan sillä rajalla ja sitten on niin ku autettu niitä (paperittomia). Mutta jos näitte paperittomien kohdalla tulis joku tämmönen erityisen hyvä syy, ja aina voi tulla siis semmonen syy, jossa on pakko ihan inhimillisyyden nimissä poiketa näistä meidän kaikista säännöistä, niin niistä sääntöjen poikkeamisista päättää johtava diakoniatyöntekijä tai hänen kulloinkin sijaisensa.

Yksittäisessä seurakunnassa saattoi myös olla juuri kyseistä seurakuntaa koskevia ohjeistuksia paperittomien asiakkaiden kohtaamisesta. Näiden seurakuntien diakoniatyöntekijät totesivat, että laajemmista ohjeistuksista saattaisi olla enemmän hyötyä.

Ettei käy niin, että mejän käytäntö on joku eri kun naapuriseurakunnan käytäntö. Et voidaan niin kun yhteisesti sopia, mikä on meidän linja.

Käytänteiden nähtiin olevan myös asiakkaiden omaksi turvaksi.

Niin, jos he sen jotenkuten päin ymmärtää, että työntekijä ei käytä sellaista mielivaltaa ja vaan päättää heidän rotunsa tai uskontonsa tai kielensä takia mitä saa tai ei saa niin sitten hyvä, mutta mähän en voi tietää tarpeeksi hyvin mikä menee perille, et mä nään ainoastaan kehonkielestä tai ilmeistä jotakin.

Kaikki haastateltavat totesivat käytänteistä olevan hyötyä työn rajaamisen kannalta, jonka koettiin tukevan jo aikaisemmin mainittua työntekijän omaa jaksamista. Toisaalta muutamat haastateltavat toivat esiin sen, että käytänteistä ei tule tehdä liian yksityiskoh-
taisia, sillä se saattaisi estää asiakkaan tilanteen yksilöllisen huomioimisen. Käytäntöjen tulisi myös perustua riittävään asiantuntemukseen.

Et, mä ajattelen, et kun meillä ei ole kokemusta asiasta paljoo, niin meidän ei kannata lähteä tekemään käytäntöjä asiasta, josta me ei tiedetä riittävästi. Koska sitten me tehtäis semmosten oletusten pohjalta, jotka ei taas pä-
tis. Et se on parempi tehdä niin, että kun niitä tilanteita tulee eteen, niin sen tarpeen... Et me mietitään, et miten tätä ihmistä auttais täs tilanteessa.

10.6 Paperittomien asiakkaiden avuntarve

Osa työntekijöistä painotti erityisesti asiakkaan toiveiden kuuntelemista. Diakoniatyössä pyritään lähtemään asiakkaan tarpeista sen sijaan, että työntekijä määrittäisi, mitä asiakas tarvitsee.

Et sillä on niin kun samalla tavalla kun diakoniatyössä muutenkin, pyritään lähtemään niistä ihmisten tarpeista ja avunpyynnöstä. Eikä itse määritteleminen sitä, mitä me niin kun ajattelemme, että mitä joku toinen tarvitsee.

Haastatteluihin kävi ilmi, että asiakkaat ovat usein kaivanneet ohjausta esimerkiksi erilaisissa viranomaisasioissa kuten Maahanmuuttoviraston kanssa asioinnissa tai terveydellisiä neuvoja. Paperittomat asiakkaat olivat toivoneet apua myös suomenkielisten papereiden tulkkauksessa. Asiakkaat ovat pyytäneet reittiohjeita tai rahaa lentolippuun. Yleisiä pyyntöjä olivat myös asiakkaiden tarve saada ruoka-apua, tavaroita tai vaatteita, esimerkiksi pipoja ja sukkia. Eräässä seurakunnassa apua pyydettiin myös laskujen maksamiseen.

No lähinnä se on sitä, et ei riitä rahat ruokaan, niin pyydetään siihen. Tai on jotain vaikka sähkölasku maksamatta, niin siihen on autettu.

Mut on myös ihmisiä, jotka on kysyneet löytyykö pipoja, sukkia, kaulahuiveja ja selvästi palelleet, niin kyllä me koitetaan sitten jostain meidän sukkapiirin varastoista niitä löytää tai jostain muusta, että kun oikeesti näkee, että paleltaa ja on kylmä.

Haastateltavat kertoivat, että paperittomat asiakkaat olivat pyytäneet työntekijältä esimerkiksi rahaa, asuntoa tai apua työnhakuun. Eräs asiakas oli pyytänyt myös oikeudellista apua. Osa haastateltavista koki, että paperittomilla asiakkailla on usein epärealistisia odotuksia kirkon auttamismahdollisuuksia kohtaan.

Et joskus se meidän apu ei niin kun... He (paperittomat) ei halua sitä apua, mitä me voidaan antaa – heidän niin ku odotuksensa on niin suuret, että heillä on niin ku kirkkoon tavallaan semmonen, saattaa olla semmonen näkemys, että kirkko niin kun pelastaa tilanteesta ku tilanteesta.

Konkreettisten avunpyyntöjen lisäksi osa paperittomista asiakkaista oli hakeutunut itsenäisesti mukaan kirkon hengelliseen toimintaan, esimerkiksi messuihin. Tällöin he eivät välttämättä lähesty työntekijää tai ilmaise omaa hätäänsä.

Osassa haastatteluista kävi ilmi, että pysyviä asiakassuhteita ei aina ehdi muodostua. Joskus asiakas saattoi kadota tai palata esimerkiksi omaan kotimaahan, jolloin työntekijä ei ehtinyt kunnolla auttaa asiakasta hänen tilanteessaan.

10.7 Myönnetty apu

Useimmat työntekijät kertoivat, että paperittomille asiakkaille annettava apu on ollut aineellisen avun lisäksi henkistä apua ja palveluohjausta, mutta painottuen kahteen jälkimmäiseen. Erään työntekijän mukaan asiakkaat eivät aina kerro omasta avun tarpeestaan, vaan he hakeutuvat erityisesti kirkon avoimeen toimintaan eivätkä välttämättä ota kontaktia työntekijöihin.

Osa haastateltavista painotti, että apu, jota heidän seurakuntansa kykenee paperittomalle asiakkaalle antamaan, on tilapäistä varsinkin taloudellisen avun suhteen, koska diakoniatyön tarkoituksena ei ole toimia jatkuvana avunlähteenä. Joidenkin haastateltavien mukaan tarkoitus on, että diakoniatyö tekee itsensä tarpeettomaksi ja diakoniatyöstä annettavan avun lähtökohtana on se, että asiakas pääsisi eteenpäin hankalassa tilanteessaan.

Et tämmöinen niin kun seurakunnan kolmannen sektorin apu on kuitenkin tilapäistä ja eikä oo tarkotettukaan niin kun sillä tavalla niin kun jatkuvaksi millään tavalla –

Et must tuntuu, et enemmän ja enemmän on niin, että jostain löytyy se auttajataho, jonka piiriin tai jonka niin ku palveluiden piiriin ohjataan niin, et se apu löytyy sieltä.

Osa haastateltavista koki, että paperittomien asiakkaiden kanssa asiointia vaikeuttaa erityisesti heidän maassaolotatuksensa. Työntekijöiden kädet ovat usein sidotut sen suhteen, miten paljon asiakkaita voidaan auttaa. Tärkeänä haastatteluissa pidettiin sitä, että työntekijät huomioivat asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja kuuntelevat asiakkaan toiveita siitä, minkälaista apua hän toivoo diakoniatyöltä.

10.8 Aineellinen apu

Monissa seurakunnissa aineellinen apu oli painottunut erityisesti ruoka-apuun, joten asiakkaille on voitu antaa ruokakasseja, ruokaa seurakunnan pakastimesta tai heidät on voitu kutsua diakoniaruokailuihin. Haastatteluissa kävi ilmi, että osa seurakunnista ei tarjoa konkreettista ruoka-apua, mutta kaikilla on mahdollisuus ohjata asiakkaat eteenpäin esimerkiksi ruokajakeluihin tai diakoniaruokailuun.

Ja sitte tietysti tota se diakonian ruoka-apu, sehän on kuitenkin aika semmosta, että pienimuotosta ja sitten tota noin niin ikään kuin kertaluontosta.

Suurin osa seurakunnista ei lähtökohtaisesti voinut antaa taloudellista apua. Tätä perusteltiin siten, että kirkollisvaroin maksettava rahallinen apu ohjataan aina niille, jotka asuvat Suomessa vakituisesti tai joilla on voimassa oleva oleskelulupa. Käytäntöä pe-

rusteltiin myös Suomen heikolla taloudellisella tilanteella. Tärkeäksi koettiin kuitenkin, että paperittomat henkilöt kohdataan ja heitä autetaan muilla keinoilla.

Niin en ajattele, että omat ensin, mutta tavallaan johonkin se avunmäärä on pakko niin kun, johonkin sen taloudellisen avustamisen määrän on pakko laittaa niin kun stoppi. Ehkä tähän on toistaiseksi laitettava se stoppi, mutta heitä ei saa jättää ilman kohtaamista ja apua.

Joidenkin työntekijöiden mukaan taloudellinen apu ei ole riittävä apu paperittomien henkilöiden tilanteissa, vaan ratkaisua pitäisi lähteä hakemaan pintaa syvemmältä ja keskittyä erityisesti paperittomuuden syihin. He kaipasivat erityisesti vahvempaa sosiaalihuollon osallistumista.

Osalla haastattelemistamme työntekijöistä oli mahdollisuus poiketa rahallista apua koskevista käytänteistä ja myöntää osto-osoituksia myös paperittomalle asiakkaalle.

– eli tää hätäruoka-apu on niin ku osto-osotus ruokakauppaan ja se tarkoittaa sitte tota noin niin sitä, että he voi käydä sillä tietyllä summalla, mikä on myönnetty, niin ostamassa ruokaa ja jättää sen osto-osotuksen sinne –

Käytännöstä voitiin poiketa esimerkiksi vastaavan diakonin päätöksellä silloin, kun paperittoman asiakkaan inhimillinen hätä sitä vaatii ja syy on painava. Osto-osoituksia voitiin myöntää paperittomalle asiakkaalle myös siten, että jos hänen kanssaan samassa taloudessa asuu henkilö, jolla on suomalainen sosiaaliturvatunnus, osto-osoitus voidaan kirjoittaa hänen nimiinsä. Tällöin paperittoman asiakkaan tuttu voi omalla henkilöllisyystodistuksellaan ostaa tarvikkeita kaupasta. Osto-osoitukseen voitiin myös tarvittaessa merkitä erikseen joko se, että henkilöllisyys todistetaan toisen maan passilla tai se, että asiakkaalla ei ole henkilöllisyystodistusta lainkaan. Mahdollisissa ongelmatilanteissa kaupan työntekijöitä oli ohjeistettu olemaan yhteydessä suoraan osto-osoituksen myöntäneeseen diakoniatyöntekijään.

– ja siinä yleensä tarvitaan se hetu, mutta meillä on mahdollisuus kirjoittaa siihen myös, että ei tarvita.

Osa työntekijöistä kertoi, että paperittomat asiakkaat ovat hyödyntäneet kirkon tiloja lepäämiseen ja lämmittelyyn.

– aikanaan muutama ihminen, jotka nukkuivat päivisin kirkolla, ehkä koko päivän ja lähtivät sitten yöksi kävelemään katuja – Mutta heille kirkko tarjosi ihan sen konkreetin mahdollisuuden levätä kirkon penkillä, koska he eivät häirinneet millään tavalla ja saivat olla siellä rauhassa.

Haastateltavat pitivät mahdollisuutta päästä kirkon sisätiloihin lämmittelemään tärkeänä avun muotona paperittomien hyvinvoinnin kannalta johtuen erityisesti suomalaisista sääolosuhteista.

Kesällä vielä voi olla puistoissa ja muualla, mutta sit ku tulee kovat pakaset, niin sitten alkaa olla ne majapaikat niin ku tosi tiukassa, jos ei oo sitä kaveria, jonka luokse mennä.

Muuta paperittomille asiakkaille myönnettyä aineellista apua olivat esimerkiksi vaatteet, hygieniatarvikkeet tai lastentarvikkeet kuten vaunut.

10.9 Aineeton apu

Tarjottava aineeton apu oli monien haastateltujen mukaan konkreettista palveluohjausta. Työntekijä saattoi esimerkiksi yhdessä asiakkaan kanssa selvittää, minne hän asunnottomana pääsisi nukkumaan edes yhdeksi yöksi. Haastatteluissa kävi myös ilmi, että kaikissa seurakunnissa palveluohjaukseen kuului eteenpäin ohjaamista niille tahoille, jotka voivat vastata asiakkaiden tarpeisiin seurakuntaa paremmin. Tällaisia tahoja ovat esimerkiksi monet kolmannen sektorin toimijat kuten Global Clinic, joka mainittiin melkein kaikissa haastatteluissa. Muita toimijoita, jotka haastateltavat mainitsivat keskeiseksi paperittomien eteenpäin ohjauksessa, ovat esimerkiksi Hirundo ja Vailla vakinaista asuntoa ry.

No Helsingissä on tää Global Clinic ja sitten on myös semmosta niin kun lakiasioissa myös neuvontaa mun käsittääkseni siellä. Sitten tota, ihan jos aatellaan ihan jotain asumispalveluita, niin Helsingissä on se Vailla vakinaista asuntoa. Oliko se ry ja niillä on jonkin verran, esimerkiksi voi niin kun paperittomatkin tota yöpyä. Tai ainakin jotain saada niin kun apuja.

No sitten on just se Hirundo, et jos vaik on Romanian kerjäläisiä, niin sinne on voinu ohjata.

Joo, eli ohjaus niin kun tänne elintarvikejakeluun ja sitten jos heillä ei oo tästä Global Clinicin olemassaolosta tietoa, ni sinne sitten.

Osa työntekijöistä kertoi ottavansa yleensä itse yhteyttä toimijaan ja selvittävänsä, olisiko kyseinen toimija juuri se paikka, jonne asiakas kannattaa lähettää. Tarkoituksena on madaltaa kynnystä hakea apua. Joko haastateltava itse tai joku muu työntekijöistä on myös tavallisesti saattanut asiakkaan seuraavaan paikkaan tai vähintään antanut tarkat ohjeet, joiden avulla asiakas löytää perille. Työntekijä on myös saattanut olla mukana viranomaistilanteissa.

– mä oon tota antanu sen kartan ja sit niin ku sen osoitteen ja sitte tota niin ku laittanu sen ihmisen, niin ku sen henkilön ratikkaan ja sanonu, et kirjoitanu suomeksi sen, että sit kun lukee tämä, ni jää pois.

Eli siinäki tilanteessa, ni ku sanotaan, et esimerkiks mä oon soitellut lähi-alueitten neuvoloihin ja kaupungille ja selvittäny, et mikä ois se oikee paikka mihin otettais vastaan niin, ettei asiakkaan enää tarvii tulla tyrmätyks kolmella ovella, vaan että osais sitte ohjata sinne oikeeseen paikkaan. Et voi niin ku madaltaa sitä kynnystä siihen asiointiin tai tarvittaes vaik lähtee mukaa.

Eteenpäin ohjaamisen lisäksi osassa haastatteluista nousi esiin mahdollisuus muuhun verkosto- ja yhteistyöhön eri toimijoiden kanssa. Haastateltavat ovat esimerkiksi tarjoutuneet olemaan yhteydessä eri viranomaistahoihin ja kolmannen sektorin toimijoihin asiakkaan puolesta. Monet asiakkaat kuitenkin kieltäytyivät tarjotusta viranomais- tai muusta avustuskontaktista joko käännätyksen pelossa tai sen vuoksi, että heillä on ollut huonoja kokemuksia oman maansa viranomaisista.

Yksi työntekijä kertoi Suomen rajojen ulkopuolisen verkostotyön tärkeydestä. Suomen rajojen ulkopuolisella verkostotyöllä hän viittasi siihen, että erään kotimaahan palaamaan joutuneen asiakkaan kohdalla pyrittiin saamaan yhteys maan paikalliseen kirkkoon. Tällöin hän ei joutuisi palaamaan tyhjän päälle. Työntekijä pyrkii turvaamaan asiakkaan oikeudet myös hänen maasta poistumisen jälkeen.

Niin ehkä tässä kysymyksessä se verkosto laajenee omiin tai omien niin kun, Suomen rajojen ulkopuolelle.

Eräissä haastattelussa haastateltava kertoi erään toisen työntekijän olleen yhteydessä paperittoman asiakkaan lähtömaan suurlähetystöön aikeenaan selvittää, pääsisikö asiakas sitä kautta takaisin kotimaahansa.

Monet työntekijä puhuivat yhteiskunnallisen vaikuttamisen tärkeydestä. Tärkeäksi koettiin vaikuttaa suoraan niihin maihin, joista ihmiset lähtevät ja päätyvät paperittomiksi ja poistaa näiden kyseisten maiden sosiaalisia ongelmia. Oleellista olisi puuttua myös Euroopassa vallitseviin taloudellisiin ongelmiin. Toisaalta esiin tuotiin myös yhden seurakunnan voimattomuuden niin ison kysymyksen edessä.

Tää alkaa olemaan niin monen ongelma, et alkaa Euroopassa olemaan niin paljon sellaisia niin laajoja sosiaalisia ongelmia, et niitä pitäis alkaa ratkaista niin paljon isommalla tasolla, et yhden seurakunnan diakoniatyö ei tähän pysty.

Haastateltavat puhuivat yhteiskunnallisen vaikuttamisen ohella ihmisten asenteisiin, yleiseen ilmapiiriin ja lainsäätäjien toimintaan vaikuttamisesta. Yksi työntekijöistä kertoi olevansa Paperittomat-verkoston toiminnassa mukana keskustelemassa paperittomien henkilöiden parissa työskentelevien järjestöjen kanssa paperittomien oikeuksista ja keinoista auttaa heitä. Verkosto antaa lausuntoja paperittomien oikeuksia koskeviin kysymyksiin koskien esimerkiksi paperittomien henkilöiden majoitusta ja haastateltava koki tämän erityisen tärkeäksi, koska isolla joukolla kannan ottaminen on tehokasta.

Pohdittaessa paperittomien oikeuksia Suomessa ja ihmisoikeuksia ulkomailla haastatelussa painotettiin Suomessa tehtävän ruohonjuuritason työn merkitystä. Diakoniatyöntekijät ja seurakunta voivat tehdä tärkeää paperittomien asiakkaiden asemaan vaikuttavaa työtä.

Mutta me voidaan vaikuttaa menemällä mielenosoituksiin, keräämällä adressia tai kirjelmiä, lobbaamalla ehkä päättäjiä, osallistumalla ehkä jollakin lailla näitten paperittomien tällaiseen päivittäistoimintaan, harrastamalla heidän kanssa, keskustelemalla heidän kanssa, menemällä heidän vaikka sinne Hirundoon.

Osassa haastatteluja työntekijät sanoivat, että paperittomia asiakkaita kutsutaan mukaan seurakunnan avoimeen toimintaan. Eräissä seurakunnassa asiakkaat hakeutuivat kirkon ulkopuolella olevan kahvi- ja teekärryn luokse ja samalla joko työntekijä tai vapaaeh-

toinen saattoi lähestyä heitä ja kysellä, tarvitsevatko he apua. Avoimeen toimintaan kutsuminen saattoi olla myös asiakkaiden leireille tai retkille mukaan pyytämistä.

Kaikki työntekijät kertoivat, että apu, jota paperittomille asiakkaille pyritään aina tarjoamaan kaiken muun avun ohella, on keskusteluapu ja henkinen tukeminen. Tätä osa haastateltavista nimitti sielunhoidoksi. Keskustelu voi myös olla elämäntilannetta selvittävää siten, että työntekijä yhdessä asiakkaan kanssa pohtii, mikä olisi asiakkaalle paras ta apua juuri hänen elämäntilanteessaan. Osa haastateltavista oli esimerkiksi pohtinut yhdessä asiakkaan kanssa, onko hänen hyvinvointinsa ja tulevaisuuden kannalta paras ratkaisu jäädä Suomeen vai palata takaisin lähtömaahan.

Sanoin hänelle, et mieti niin ku sitä, että mitä sä elämältääs haluat. Haluatko sä pyöriä täällä jatkossakin monta vuotta ja sulla ei oo oikeesti mitään ja tavallaan niin kun, et olisko esimerkiks parempi olla siellä kotimaassa, missä on kuitenkin ehkä joku tuttu ja on sama kieli ja sillä tavalla.

Diakoniatyöntekijän tehtäväksi koettiin myös suomalaisen yhteiskunnan rakenteiden selvittäminen paperittomille.

Haastatteluissa työntekijät pitivät tärkeänä, että paperiton asiakas tulee aidosti kohdatuksi.

Et se on tämmöstä pienimuotoista se apu ja sitte ehkä toivottavasti voidaan antaa sitä semmosta henkistä tukea sitten, että joku huomaa ja auttaa niin kun jollakin tavalla tässä.

Tärkeänä pidettiin asiakkaan tarinan kuuntelemista ja sitä, että diakoniatyöntekijä paneutuu asiakkaan ongelmiin. Työntekijä voi yhdessä asiakkaan kanssa etsiä parhaan mahdollisen ratkaisun hänen tilanteeseensa.

Et seki, et mä en voi ratkasta kaikkia ongelmia mitä niin ku oikeesti on. Et on ne omat rajallisuutensakin niin ku hyväksyttävä tässä työssä, että tota... Mutta tavallaan yhdessä sen henkilön kanssa niin ku pyrittävä siihen parhaaseen mahdolliseen niin ku lopputulokseen.

10.10 Kirkko paperittomien turvapaikkana

Joissakin haastatteluissa työntekijät nostivat esiin Kirkko turvapaikkana -käytännön. Joskus haastateltavan omassa seurakunnassa ei ole tullut pyyntöjä saada turvapaikkaa, mutta esimerkiksi saman kaupungin alueella niitä on saattanut aikaisemmin olla. Joskus turvapaikkatilanteita ei ole ollut haastateltavan seurakunnassa eikä hän ole tällaisista tilanteista myöskään kuullut.

Osa haastateltavista otti aiheeseen kantaa kysyessämme heidän seurakuntansa turvapaikan myöntämistä koskevista kokemuksista. Usein tilanne oli ollut sellainen, että asiakas on tullut pyytämään kirkosta turvapaikkaa, mutta sitä ei ollut juuri hänen tilanteessaan myönnetty. Tällöin asiakkaan tilanteeseen on etsitty toisenlainen ratkaisu. Osa työntekijöistä oli kohdannut turvapaikkaa pyytäviä muualla kuin silloisessa seurakunnassaan.

10.11 Seurakuntalaisten mahdollisuudet vaikuttaa

Haastatteluissa todettiin, että paperittomuus ilmiönä on niin uusi, että seurakuntalaisten taholta ei ollut tullut ehdotuksia siitä, mitä voitaisiin tehdä juuri paperittomien ihmisten auttamiseksi. Vapaaehtoistoiminnan kautta seurakuntalaisilla on kuitenkin mahdollisuus päästä vaikuttamaan seurakuntatyöhön.

Pyydetään heitä niin kun, jos tulee ideoita tai jotain mitä haluais tehdä. Tai jos joku vaikka haluais perustaa jonkun ryhmän, niin kyllähän me totta kai kuunnellaan seurakuntalaisia ja niin kun vapaaehtoisia.

Mut että jotenkin mun mielestä se mitä oon täs nyt niin kun huomannu, ni täällä on niin ku semmonen hyvin niin kun aktiivinen tää seurakuntaelämä. Että jos sellasta jotain tulis, niin mä uskoisin, et sillä olis sitten vaikutusta kyllä.

Toisaalta kuten aikaisemmin totesimme kappaleessa 10.3, yksittäiset seurakuntalaiset ovat olleet usein vaikuttamassa siihen, että paperiton on päätynyt diakoniatyön asiakkaaksi.

10.12 Haasteena yhteisen kielen löytäminen

Kaikki haastateltavat kertoivat asiakastilanteiden olevan haasteellisia puutteellisen kieli-
taidon vuoksi. Diakoniatyössä ei ollut käytetty virallisia tulkkeja.

Kyllähän kaupunki ja noissakin palveluissa, terveydenhuollossa ja muissa, on mahdollisuus käyttää asioimispalveluissa tulkkia. Mut sit tietysti... pa-
perittomilla ei ole oikeutta niihin palveluihinkaan. Niin. Myös toi kieli on
yksi, että tulee oikeen ymmärretyksi tai että pystyttäis kommunikoidaan
niistä asioista, jotka on tärkeitä.

Toki sitte, et kieliongelmanahan on äkkiä vastassa, koska meillä ei oo tulkkia
käytettävissä. Se aiheuttaa sit lisähaasteita, kun toisella on tarve pitää vä-
hän niin ku se oma statuksensa piilossa tai pitää matalaa profiilia ja sit tar-
vittais joku epävirallinen tulkki, niin se on aika haastavia tilanteita välillä,
mut tähän asti on aina joku löytynyt sitte, et joka on voinu auttaa.

Tulkkauksessa avustamassa oli käytetty esimerkiksi kielitaitoista opiskelijaa, vapaaeh-
toista tai asiakkaan tuttavaa tai sukulaista. Työntekijät kokivat tulkkauspalveluiden
puuttumisen erityisen ongelmalliseksi, koska asiakkaan voi olla vaikeaa kertoa henkilö-
kohtaisista asioista ilman yhteistä kieltä. Joissakin haastatteluissa työntekijä piti ongel-
mallisena, jos asiakkaan tulkkauksessa avustamassa on omainen tai tuttava.

Ja joskus, jos se tulkki on vaikka oma lapsi, oma puoliso tai oma joku su-
kulainen tai jollakin tavalla muuten sen oman yhteisön jäsen, niin se voi
estää aikaa montaa asiaa tulemasta esiin.

Toisaalta osa haastateltavista pohti, että yhteisen kielen puuttuminen vaatii työntekijöil-
tä heittäytymistä, jonka he kokivat olevan osa diakoniatyöntekijän ammatillista osaa-
mista. Apuna tässä oli käytetty muun muassa verkkosivujen ilmaisia käännöspalveluita,
elekieltä ja kirjoja.

Kun sit kuitenkin on kaikenlaisia käännöskoneita ja hyvällä mielikuvituk-
sella selvittään ja mul on esimerkiks semmonen kuvasanakirja tuolla, että
siinä on, onks se nyt viidellä vai seitsemällä kielellä sanat ja kuva sitte siin
rinnalla.

10.13 Tulevaisuuden näkymät

Osa työntekijöistä arveli, että tulevaisuudessa sen pohtiminen, miten paperittomia asiakkaita voidaan seurakunnan diakoniatyössä auttaa, tulee olemaan isompi kysymys kuin mitä se nykyään on.

Että rakkautta on se myöskin se rajojen asettaminen, että ootko miettiny, että tää ei oo oikeesti ihan viisas ratkasu, minkä oot tehny. Se on ollu parasta, mitä niin ku tapahtuu siinä. Tietysti toiset sitte pääsee elämään kiinni, mutta, mut että niin kun, et tavallaan, et onks sitte auttaminen sitä vaan, että mahdollistetaan mahdoton tilanne. Että onks se sitten niin kun pidemmän päälle hyvä asia.

Lähes kaikki haastateltavat uskoivat paperittomien määrän Suomessa kasvavan, minkä nähtiin lisäävän myös diakoniatyön asiakkuuksia. Esiin tuotiin toisaalta myös näkemys, jonka mukaan kiristynyt poliittinen ilmapiiri ja rajojen sulkeminen voi osaltaan vähentää paperittomien henkilöiden määrää Suomessa tulevaisuudessa. Osa työntekijöistä arveli, että vaikka paperittomien henkilöiden määrä Suomessa kasvaisikin, niin he eivät välttämättä päätyisi diakoniatyön asiakkuuteen. Monet eri uskontokuntaa edustavat saattaisivat löytää apua omista uskonnollisista yhteisöstään.

Ja jotenkin, et mitkä kaikki tahot sitte rupee heitä auttamaan. Että oon ymmärtäny, että iso osa heistä on muslimeita ja myös niin ku, että tällä alueella toimii heidän omia avustamissysteemeitään, ni on luontevaa ohjautua sinne.

Haasteena nähtiin vähenevät resurssit niin seurakunnissa kuin myös suomalaisessa yhteiskunnassa aina globaaleihin haasteisiin asti.

Että, ajattelen että tää ongelma työnsaannin ja koulutuksen jälkeisen elämän, asumisen, perheen perustamisen ja elättämisen kanssa, on paljon suurempi kuin, mitä me nähdään paperittomien kautta. Et mä ajattelen, et nyt on ehkä alkamassa semmoset aika isot kansanvaellukset, joissa myös tämmönen työperäinen muutto, työnsaanti tai sen olemattomuus on paljon globaalimpi ongelma.

Osa työntekijöistä pohti Kirkko turvapaikkana -käytännön tuomia haasteita seurakuntaelämään, mikäli kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneet hakevat turvapaikkaa kirkosta.

Kaikki haastateltavat kokivat tarvetta koulutukselle, joka antaisi työvälineitä paperittomien asiakkaiden kohtaamiseen. Osa työntekijöistä kertoi, että heidän tarkoituksenaan oli osallistua keväällä 2016 pidettävään koulutustilaisuuteen, jossa käsiteltiin kyseistä asiakasryhmää Suomessa.

Koulutusta kaivattiin monella eri osa-alueella, mutta lisätietoa erityisesti paperittomuudesta ilmiönä ja siihen liittyvistä eri prosesseista kuten oleskeluluvan hakemisesta haluttiin lisää. Osa työntekijöistä halusi myös kertausta siitä, mitä oikeuksia paperittomalla henkilöllä on ja mitkä ovat ne palvelut, jotka voivat tukea heitä ja mistä ne löytää. Työntekijät toivoivat tiedon olevan rajattua ja täsmällistä, mutta myös kokemusten jakaminen työntekijöiden kesken nähtiin tärkeäksi.

Faktisia tietoja, tilastoja, ehkä hieman tällaisia narratiivisia elämäkertatietoja, koska on varmasti sellaisia alan asiantuntijoita, jotka tuntee alan niin hyvin, että he tietävät laajemmin ilmiöstä. Miksi tullaan? Miten tullaan? Mitä sen jälkeen tapahtuu?

Että mitä näit kokemuksia eri puolille sit kertyy ja on kertynyt. Että tota, ei tarvitsisi tavallaan aina lähteä löytöretkeileen ihan alusta, kun sitä kokemusta myös on olemassa.

Koettiin, että paperittomuudesta ilmiönä perillä pysyminen vaatii jatkuvaa kouluttautumista, koska ilmiö on hyvin monimuotoinen ja esimerkiksi uusia hankkeita ja toimijoita syntyy jatkuvasti uusia.

11 JOHTOPÄÄTÖKSET

Haastatteluiden perusteella Helsingissä oli selvästi eniten kohdattu paperittomia asiakkaita diakoniatyössä ja vastaavasti Espoossa heitä oli kohdattu vähiten. Vantaalla oli suurin aluekohtainen vaihtelu, sillä erään työntekijän työalueella Vantaalla paperittomien asiakkaiden määrä rajoittui vain muutamaankin yksittäistapaukseen, vaikka työntekijällä oli epäily siitä, että heitä on alueella enemmän. Toisessa vantaalaisessa seurakunnassa paperittomien asiakkaiden määrä on ollut haastattelemamme työntekijän mukaan huomattavasti isompi.

11.1 Diakoniatyön mahdollisuudet auttaa

Haastatteluissa kävi ilmi, että useimmin paperittomat henkilöt tulivat pyytämään diakoniatyöstä aineellista apua, esimerkiksi rahaa, ruokaa tai vaatteita. Mahdollisuus myöntää taloudellista apua vaihteli seurakunnasta riippuen. Niissä seurakunnissa, joissa paperittomia asiakkaita kävi vähän, osto-osoituksia myönnettiin heille samoin perustein kuin kaikille muille asiakkaille. Vastaavasti niissä seurakunnissa, joissa paperittomia asiakkaita kävi enemmän, oli koettu tarpeelliseksi valmistella ohjeistus koskien asiakasryhmän taloudellista avustamista. Näissä seurakunnissa haastateltavat eivät kuitenkaan nähneet ongelmana myöntää taloudellista apua, mikäli asiakkaan inhimillinen tilanne sitä vaati. Kaikissa seurakunnissa ei ollut mahdollista antaa ruoka-apua. Niissä seurakunnissa, joissa tämä oli mahdollista, ruoka-apua myönnettiin paperittomalle asiakkaalle samoin perustein kuin kenelle tahansa apua pyytävälle.

Kirjavainen ja Vunneli (2015, 6, 28, 34) päätyivät samankaltaiseen tulokseen sen suhteen, minkälaista apua paperittomat henkilöt seurakunnilta olivat toivoneet. He tutkivat opinnäytetyössään pääkaupunkiseudun paperittomien henkilöiden kokemuksia suomalaisesta terveydenhuollosta. Tutkimuksessa haastateltiin päiväkeskus Hirundossa yhteensä seitsemää paperitonta kävijää ja selvisi, että he, jotka olivat olleet yhteydessä seurakuntaan, pyysivät pääsääntöisesti aineellista apua kuten taloudellista apua tai työtä, mutta yksikään ei kokenut saaneensa haluamaansa apua. Moni ei myöskään tiennyt mahdollisuudesta saada apua seurakunnasta.

Tutkimuksemme useimmissa haastatteluissa kävi ilmi, että taloudellinen apu nähtiin kestävämmänä ratkaisuna paperittoman henkilön tilanteessa ja diakoniatyön voimavarojen koettiin olevan erityisesti aineettomassa avussa. Myös Juntusen, Grönholmin ja Hiilamon (2006, 93) tutkimuksessa diakoniatyöstä suomalaisen hyvinvointijärjestelmän paikkaajana osa haastatelluista diakoniatyöntekijöistä oli sitä mieltä, että kaikkien asiakkaiden aineellisen avustamisen tulisi tulevaisuudessa vähentyä ja lopulta kadota kokonaan. Huolena olivat erityisesti kirkon rajallisten resurssien riittäminen ja diakoniatyön asema sosiaaliturvan paikkaajana. Sen sijaan he näkivät, että diakoniatyön tulisi panostaa sekä hengelliseen ja henkiseen avustamiseen että taloudellisen avun muihin kuin aineellisiin muotoihin.

Viimeisellä luukulla -tutkimuksen tuloksissa todettiin, että diakoniatyöhön panostaminen ei ollut sattumanvaraista, vaan sillä pyrittiin vastaamaan seurakunnan alueen huono-osaisuuteen (Juntunen ym. 2006, 182–183). Haastattelujen perusteella tämä ei toteudu paperittomien asiakkaiden kohdalla. Alueilla, jossa heitä oli kohdattu enemmän, asiakasryhmä oli rajattu taloudellisen avun ulkopuolelle. Resurssien vähentyessä tämä on ymmärrettävä ja ehkä tarpeellinenkin linjaus, mutta seurakunnissa ei ollut muutenkaan kohdennettua toimintaa paperittomille.

Haastatteluista nousi tarve yhteiskunnan vahvemmalle osallistumiselle. Monet haastateltavista kokivat, että diakoniatyön tarjoama apu paperittomalle ei ole riittävää, joten vaikuttamistyötä pidettiin tärkeänä työkenttänä paperittomien oikeuksien parantamiseksi. Toivottiin, että peruspalveluiden järjestämisestä huolehtisi kunta, jotta paperittoman asiakkaan ei tarvitse etsiä apua kolmannen sektorin toimijoista, jotka voivat auttaa esimerkiksi terveydellisissä ongelmissa ainoastaan perusterveydenhuollon osalta. Tulokset ovat yhdenmukaisia Rättyän (2009, 61) tutkimuksen kanssa, sillä haastattelemamme diakoniatyöntekijät näkivät tärkeänä yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistumisen koskien paperittomien oikeuksia Suomessa.

11.2 Työntekijöiden kohtaamat haasteet

Kaikki haastateltavat kokivat paperittomat asiakasryhmänä haasteelliseksi ja toivoivat kattavaa ohjeistusta paperittomien kohtaamiseen ja avustamiseen. Työntekijät turvautuivat usein työyhteisön tukeen asiakkaan hankalan tilanteen selvittämiseksi ja he kokivat tämän suurena voimavarana.

Monien työntekijöiden työskentelyä varjosti epävarmuus siitä, miten paljon paperittomia henkilöitä voidaan auttaa ja voidaanko heille tarjota sitä apua, mitä he tarvitsevat. Haastateltavat kokivat, että diakoniatyön tarjoama apu paperittomille asiakkaille ei ole riittävää. Juntusen, Grönholmin ja Hiilamon (2006, 62) mukaan asiakkaiden monimuotoiset ongelmat vaativat diakoniatyöntekijältä usein asiantuntijuutta monella eri alueella, jotta asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen toteutuisi. Asiakkaiden auttamiseksi työntekijöiltä vaaditaan tietotaitoa niin hengellistä, fyysistä kuin henkistä hyvinvointia koskevista työmenetelmistä ja niiden lisäksi myös sosiaalipoliittista ja talousneuvonnallista osaamista. Joskus työaika tai työntekijän osaaminen ei riitä näillä kaikilla alueilla työskentelyyn. Haastatteluissa kävi ilmi, että monet diakoniatyöntekijät näkevät paperittomuuden uutena ilmiönä, joten heillä on asiakasryhmästä toistaiseksi vähän kokemusta ja tästä syystä esimerkiksi tieto heidän oikeuksistaan on vähäistä.

Asiakaskohtaamisissa haasteeksi koettiin myös se, että asiakkaiden tilannetta jouduttiin kartoittamaan ilman minkäänlaisia aiempia selvityksiä elämäntilanteista ja puutteellisella kielitaidolla. Tällaisessa tilanteessa olisi hyvä olla mahdollisuus käyttää tulkkia, mutta yleensä seurakunnilla ei ole taloudellisesti kannattavaa käyttää tällaisia palveluja (Puuska 2012, 137). Suurin osa työntekijöistä piti ongelmallisena sitä, että diakoniatyössä ei hyödynnetä virallisia tulkkipalveluja, koska se vaikeuttaa keskusteluavun antamista niiden asiakkaiden kohdalla, joilla ei ole mahdollisuutta ottaa omaa tulkkia mukaan tai jotka eivät ole kielitaitoisia. Lasten käyttäminen tulkkina ei kuitenkaan koskaan ole suositeltavaa (Puuska 2012, 138). Tämä kävi ilmi myös haastatteluissa.

Yhteisen kielen puuttuminen asiakkaan kanssa kysyy diakoniatyöntekijän taitoja kohdata tällainen asiakas, sillä työntekijä voi joutua puhumaan selkokieltä ja käyttämään apuna erilaisia elektronisia apuvälineitä. Tällöin voidaan saada asiakkaan avuntarve esiin,

mutta edelleen ilman sujuvaa kielitaitoa syvälinen keskustelu ei ole mahdollista. Aina työntekijä ei voi olla varma siitä, onko asiakas ymmärtänyt kaiken käydyn keskustelun.

Diakoniatyötä ei ole tarkoitettu ensisijaiseksi ja ainoaksi avunlähteeksi, mutta seurakunta on paperittomille henkilöille usein ensimmäinen kontakti suomalaiseen yhteiskuntaan sen jälkeen, kun laitton oleskelu alkoi. Haasteeksi asiakaskohtaamisissa muodostui asiakkaan epäluottamus viranomaisia kohtaan, mikä hankaloitti esimerkiksi asiakkaiden ohjaamista eteenpäin tai heidän hakeutumistaan niihin palveluihin, joihin he ovat lain mukaan oikeutettuja. Toisaalta keskustelua ajoittain haittasi myös asiakkaan epäluottamus diakoniatyöntekijää kohtaan, koska joissain tapauksissa työntekijöillä oli ollut hankaluuksia saada selkeää kokonaiskuvaa asiakkaan tilanteesta ja avun tarpeesta. Asiakas saattoi piilotella ongelmiaan ja jättää kertomatta asioita, joista työntekijän olisi hyödyllistä tietää yrittäessään selvittää, miten asiakasta voisi parhaiten hänen tilanteessaan auttaa.

Haastatteluissa kävi ilmi, että paperiton saattoi asioida yhdessä toisen henkilön kanssa, jolla on oikeus sosiaaliturvaan. He ovat tavallisesti päätyneet diakoniatyön asiakkuuteen siksi, että kotitalouden tulot on laskettu ottaen huomioon vain kotikuntamerkinnän omaavat henkilöt, vaikka todellisuudessa näitä resursseja on jakamassa suurempi määrä ihmisiä. Tästä johtuen asiakkaiden tulot eivät ole riittävät ja he joutuvat turvautumaan kolmannen sektorin apuun. Näissä tilanteissa paperittomuus saattoi jäädä työntekijältä huomaamatta, koska ensisijaisesti asiakkaana on ollut suomalaisen sosiaaliturvatunnuksen omaava henkilö. Emme löytäneet ilmiötä vastaavaa tutkimustietoa, joten käytämme tästä ilmiöstä käsitettä jaettu asiakkuus.

12 POHDINTA

Opinnäytetyössä tutkimme, mitä keinoja Suomen evankelis-luterilaisten seurakuntien diakoniatyöllä on auttaa paperittomia asiakkaita ja mitä haasteita kyseinen asiakasryhmä tuo diakoniatyölle. Haastattelimme yhteensä seitsemää diakoniatyöntekijää pääkaupunkiseudulta ja haastatteluissa selvisi, että diakoniatyön vahvuudet ovat aineettomassa avussa, esimerkiksi palveluohjauksessa. Haasteiksi koettiin erityisesti yhteisen kielen löytäminen asiakkaan kanssa ja asiakkaan epäluottamus diakoniatyöntekijöitä ja suomalaisia viranomaisia kohtaan.

12.1 Tutkimustulosten tarkastelua

Haastatteluissa kävi ilmi, että paperittomuuden käsite koettiin monimutkaisena, joten tarkensimme sitä tarvittaessa. Leppäkorpi (2011, 22) perustelee paperittomuus-käsitteen käyttämistä sillä, että se on paras kaikista huonoista käsitteistä. Esimerkiksi käsite laitton siirtolainen tarkastelee ilmiötä lainsäädännöllisestä näkökulmasta painottaen sitä, että henkilö oleskelee maassa laittomasti. Mielestämme käsitteenä paperittomuus ei kuitenkaan kuvaa asiakasryhmän humanitaarista hätää, vaan se keskittyy konkreettisen asian puuttumiseen ja asiakasryhmän tilanteen määrittämiseen sen kautta. Määritelmä ei kerro mitään siitä, että paperiton henkilö joutuu elämään turvattomana vieraassa kulttuurissa ja vailla riittäviä oikeuksia ihmisarvoisen elämän saavuttamiseksi. Kehitimme erilaisia vaihtoehtoja paperittomuuden käsitteelle kuten ”turvattomuus” tai ”sosiaaliturvattomuus”.

Jäimme pohtimaan muutamista haastatteluista ilmi käynyttä seikkaa, esimerkiksi vakiintuneiden käytänteiden suhdetta asiakasmääriin. Osa haastattelseurakunnista pystyi antamaan rahallista apua paperittomille asiakkaille, mutta jos varsinaiset paperittomiin kohdistuvat käytänteet puuttuivat eikä asiakaskuntaa ollut juuri tavattu, voidaanko rahallisessa avussa pitäytyä myös silloin, jos paperittomien määrä tulee lisääntymään? Avustusmuotojen erilaisuus johtunee siis siitä, että kokemukset paperittomista asiakkaista vaihtelevat alueittain ja toisaalta eri alueilla asiakkaiden avuntarve voi olla hyvin erilainen. Helsingissä esimerkiksi voi havaita, että romanikerjäläisten määrä on silmiin-

pistävän suuri verrattuna muihin pääkaupunkiseudun kuntiin. Alueilla, joissa on runsaasti Romanian ja Bulgarian kerjäläisiä tai muuta paperittomuutta, voivat asiakkaat haastateltavien mukaan hakeutua esimerkiksi seurakunnan avoimeen toimintaan sen sijaan, että päätyisivät pyytämään apua diakoniavastaanotolta. Avoimessa toiminnassa heille tarjottu apu on esimerkiksi ohjausta eri avustuspisteisiin. Alueilla, joissa paperittomia ihmisiä on vähän, paperittomat henkilöt päätyvät helpommin diakoniatyön vastaanotolle.

Kiinnostuimme myös erilaisten tukiryhmien merkityksestä paperittomien henkilöiden henkisen hyvinvoinnin kannalta. Eräessä haastatteluseurakunnassa toimi vapaaehtoisten vetäminä kieliryhmiä, jossa kommunikointi käytiin suomen sijaan jollakin vieraalla kielellä, esimerkiksi venäjäksi tai urduksi. Ryhmään ei tarvinnut erikseen ilmoittautua, vaan sinne voi vain saapumaan paikalle. Ryhmien tavoite ei käynyt haastattelussa ilmi, mutta jäimme pohtimaan niiden tuomia mahdollisuuksia. Mikäli paperiton asiakas kuu-lee tällaisesta ryhmätoiminnasta, jonne hän pääsee keskustelemaan mahdollisesti omalla äidinkielellään, asiakas voi saada mahdollisuuden henkiseen tukeen stressaavassa elämäntilanteessa. Pelkästään mahdollisuus keskustella muiden kuin työntekijöiden kanssa voi olla arvokas. Paperiton asiakas voi kokea sen helpompana, koska hän ei todennäköisemmin tällöin koe uhkaa siitä, että viranomaiset saavat tietää hänestä.

Haastatteluissa kävi ilmi, että osassa seurakunnista puuttui diakoniatyön avovastaanotto kokonaan. Näiden seurakuntien diakoniatyöhön asiakkaat hakeutuivat siis siten, että he olivat joko puhelimitse tai sähköpostitse yhteydessä diakoniatyöntekijään ja sitä kautta tekivät ajanvarauksen. Niissä seurakunnissa, joissa avovastaanotto toteutettiin, asiakkailla oli mahdollisuus tiettyinä viikonpäivinä ja tiettyyn kellonaikaan mennä vapaasti diakoniatyöntekijän toimistoon keskustelemaan. Jäimme siis pohtimaan sitä, vaikeuttaako avovastaanoton puuttuminen paperittomien hakeutumista diakoniatyöhön. Toisaalta ajan etukäteen varaaminen voi auttaa diakoniatyöntekijää kohtaamaan asiakkaan siten, että hän voi jo puhelimesta kartoittaa, minkälaista apua asiakas hakee ja selvittää esimerkiksi mahdollisuutta tulkin käyttöön, mikäli asiakkaan kanssa on hankala löytää yhteistä kieltä. Väistämättä avovastaanoton puuttuminen voi kuitenkin vähentää paperittomien asiakkaiden määrää diakoniatyössä. Keskeinen ongelma on esimerkiksi se, että kynnys hakeutua diakoniatyöhön kasvaa silloin, kun asiakas joutuu tekemään erillisen ajanvarauksen. Mikäli paperiton henkilö ei päädy kirkkoon toisen seurakuntalaisen

kanssa eikä hän omista puhelinta, on ajanvarauksen tekeminen huomattavasti hankalampaa. Näin ollen katsomme, että avovastaanotto toiminta on tärkeä ensikontaktin luojana.

12.2 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkija joutuu jatkuvasti pohtimaan erilaisia eettisiä kysymyksiä läpi tutkimusprosessin (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 25; Tuomi & Sarajärvi 2009, 125). Tutkimusta koskevat eettiset kysymykset eivät ole yksiselitteisiä eivätkä niiden vastaukset aina yhtä hyviä kaikkien niiden vaikutuspiirissä olevien kannalta (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 22, 25). Tutkimuksessa tehtyihin ratkaisuihin vaikuttaa esimerkiksi tutkijan erilaiset velvollisuudet, niin laissa säädetyt kuin kirjoittamattomat, joita ovat esimerkiksi vaitiolovelvollisuus ja velvollisuus rehellisyyteen (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 80–81). Tutkijoina jouduimme noudattamaan esimerkiksi haastateltavien tietosuojaa jopa oman tutkimuksemme kustannuksella. Haastatteluja suorittaessamme olemme joutuneet haastateltavan näin toivoessa jättämään joitain haastattelussa ilmi tulleita seikkoja pois lopullisesta työstämme.

Tutkimuksessa haastateltavien määrän huomioiminen on tärkeää, jotta tutkimus olisi eettisesti kestävä. Määrän on oltava riittävä, koska pääsääntöisesti pieni tutkimusjoukko ei edusta haastateltavia riittävän tarkasti ja liian suuri tutkimusjoukko taas saattaa peittää alleen tutkimuksen yksityiskohtia. Rajatessa haastateltavien lukumäärää on otettava huomioon käytettävissä olevat resurssit. (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 70–71.) Päädyimme haastattelemaan seitsemää työntekijää, koska lukumäärä oli opinnäytetyön laajuuden ja käytettävissä olevan ajan kannalta tarkoituksenmukainen.

Aineiston keruuseen liittyvät kysymykset vaikuttavat tutkimuksen eettisyyteen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140). Tässä tutkimuksessa olemme suorittaneet keruun haastattelumenetelmää käyttäen. Jokainen haastattelu nauhoitettiin ja jaettiin sekä alkuperäisenä äänitteenä että huolellisesti litteroituna molempien käyttöön. Käytimme tähän joko Google Drive-alustaa tai sähköpostia. Kaksi haastattelua toteutettiin niin, että vain toinen meistä oli paikalla. Myös aineiston suojaaminen on syytä suunnitella hyvin (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2014). Poistimme siis nauhoitetut haastattelut verkosta

litteroinnin jälkeen ja litterointitiedostot tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Alkuperäiset litteroinnit säilytimme itsellämme.

Pyrimme kiinnittämään huomiota siihen, että jokaisen haastattelun kysymyksenasettelut ovat samankaltaisia. Tästä huolimatta osa kysymyksistä esitettiin haastatteluissa eri tavalla kuin toisissa, mikä on saattanut vaikuttaa työmme luotettavuuteen. Toisaalta eri haastateltavat myös ymmärsivät osan kysymyksistämme eri tavoilla.

Tutkimukseen osallistuminen on aina vapaaehtoista (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2014). Tutkijan tehtävänä on jo tutkimuksen alussa selkeyttää tutkittaville muun muassa se, miksi hän on alkanut tutkimaan kohteena olevaa asiaa tai ilmiötä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 128–129). Ottaessamme yhteyttä sähköpostitse työntekijöihin esittelimme saatekirjeessä heille selkeästi, mistä tutkimuksessa on kyse ja mihin he ovat osallistumassa. Olisi myös ollut hyvä tarjota haastattelukysymykset etukäteen luettavaksi, mutta tulimme ajatelleeksi tätä vasta haastattelujen jälkeen. Taataksemme, että haastateltavat olivat tietoisia siitä, mihin haastattelumateriaalia käytetään, pyysimme jokaiselta haastateltavalta allekirjoituksen suostumuslomakkeeseen (LIITE 2). Suostumuksella takasimme myös sen, että haastateltava oli tietoinen haastattelun nauhoituksesta.

Haastateltavilla on oikeus vetäytyä tutkimuksesta missä vaiheessa tahansa ja heillä on myös oikeus määritellä yksityisyytensä rajat (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2014). Suorittaessamme haastatteluja osa työntekijöistä ei halunnut vastata kysymyksiin, jotka koskivat toteutuneita asiakaskäyntejä, koska he kokivat, että asiakkaat olisivat olleet yksilöitävissä. Kunnioitimme tätä päätöstä ja siirryimme seuraavaan kysymykseen. Pyrimme myös itse varmistamaan, ettemme paljasta mitään, mistä asiakkaan voi tunnistaa siten, ettemme yksilöi seurakuntia tai keskity yksittäisiin asiakastilanteisiin.

Kiinnitimme paljon huomiota osallistujien oikeuksiin. Haastattelut tulee olla luottamuksellisia eikä osallistujien nimiä paljasteta, ellei toisin ole sovittu sovita (Tuomi & Sarajärvi 2009, 129). Suurimmassa osassa tutkimuksista haastateltavien nimitietojen paljastaminen ei ole tutkimuksen kannalta oleellista (Tutkimuseettinen lautakunta 2014). Suostumuksessa (LIITE 2) saimme luvan haastateltaviemme nimen julkaisemiseen valmiissa työssä. Totesimme kuitenkin, että tämä ei ollut oleellista opinnäytetyömme kannalta ja olisi vaarantanut sekä haastateltavien että heidän asiakkaidensa tietosuojan.

Toisaalta vastaukset olisivat mahdollisesti olleet toisenlaisia, jos ne olisi annettu alun perin nimettöminä. Työntekijät saattoivat olla valikoivia sen suhteen, mitä he uskaltavat omalla nimellään sanoa, kun taas alusta asti nimettömänä esiintyminen olisi voinut kannustaa työntekijöitä puhumaan vapaammin.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös tutkijan ja tiedonantajan välinen suhde (Tuomi & Sarajärvi 2009, 141). Haastatteluiden jälkeen huomioimme, että ennestään tuttujen diakoniatyöntekijöiden kanssa keskustelua syntyi enemmän kuin tuntemattomien työntekijöiden kanssa tehdyissä haastatteluissa. Haastattelun laatuun vaikuttivat myös haastateltavien omat kokemukset haastattelutilanteista, sillä eräs työntekijä toi esiin, ettei ole koskaan aikaisemmin ollut tämän tyyppisessä haastattelutilanteessa ja siksi hän koki joutuvansa miettimään tarkkaan, mitä kaikkea hän saa meille paljastaa. Yhdellä haastateltavalla oli mukanaan muistilappu, jota hän käytti haastattelun tukena, mikä osaltaan kertoo valmistautumisesta ja motivaatiosta osallistua haastatteluun. Tämä lisää tutkimuksemme luotettavuutta.

Laadullisen tutkimuksen yhdeksi ongelmakohtaksi nousee objektiivisuuden käsite, johon kuuluvat havaintojen luotettavuus ja puolueettomuus. Puolueettomuus tulee esiin silloin, kun tarkastelemme, vaikuttaako tutkijan oma tausta, esimerkiksi uskonto tai poliittinen asema, siihen, miten hän tulkitsee haastateltavien kertomuksia. Laadullinen tutkimus myöntää, että tutkijan kokemusmaailma vaikuttaa väistämättä tutkimuksen kulkuun, koska hän on tutkimusasetelman luoja ja myös tulkitsee sitä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135–136.)

Paperittomuus ilmiönä haastaa pohtimaan eettisiä perusasioita kuten laillisuutta, laittomuutta ja ihmisoikeuksien toteutumista Suomessa. Tutkimusta tehdessämme tiedostimme, että haastateltavillamme on ollut heidän eettisiin ratkaisuihinsa omat syynsä, jotka saattoivat poiketa siitä, miten me toimisimme tai mitä ajattelemme. Tärkeintä oli toimia objektiivisesti haastattelutilanteissa. Tällä opinnäytetyöllä on kaksi tekijää, joten meidän tuli olla tietoisia omista käsityksistämme ja eettisistä kannoistamme koskien paperittomuutta, jotta pystyimme olemaan mahdollisimman objektiivisia analysoidessamme haastatteluja.

Luotettavuuden kannalta huomionarvoista on se, miten aineisto on analysoitu (Tuomi & Sarajärvi 2009, 141). Liitimme opinnäytetyöhön esimerkin analyysivaiheen etenemisestä (LIITE 4). Eskola ja Suoranta (2003, 212) tuovat esiin sen, että omille tulkinnoille on hyvä hakea vahvistusta muista vastaavaa ilmiötä käsitelleistä tutkimuksista.

Kuten olemme aikaisemminkin jo todenneet, on paperittomuus ilmiönä Suomessa uusi ja sitä on tutkittu vähän. Tämä oli teoriaosuuden kannalta haastavaa, sillä luotettavia lähteitä oli vaikea löytää. Ilmiö on muuttunut paljon opinnäytetyöprosessin aikana ja uutta tietoa tulee koko ajan lisää niin Suomen valtion tasolta kuin koko Euroopan mitta-kaavassa. Hyödynsimme paljon sekä kotimaisia että kansainvälisiä uutisartikkeleita ja verkkolähteitä, koska halusimme saada tutkimukseemme mahdollisimman paljon ajan-kohtaista informaatiota.

Luotettavuuden kannalta tärkeä seikka on tutkimuksen kesto eli se, millä aikataululla tutkimus on toteutettu (Tuomi & Sarajärvi 2009, 142). Laadullinen tutkimus tarvitsee yleensä riittävästi aikaa ollakseen laadukasta. Tämän opinnäytetyön tekemiseen on aktiivisesti käytetty aikaa noin yhdeksän kuukautta. Esitimme tutkimuksemme ideapaperin keväällä 2015, minkä jälkeen toinen meistä lähti suorittamaan kansainvälistä työharjoitteluaan Kroatiaan ja opinnäytetyön työstäminen keskeytyi. Jatkoimme työntekoa syksyllä 2015 lukuvuoden käynnistyttyä elokuussa ja esitimme tutkimuksemme käsikirjoituksen maaliskuussa 2016. Valmiin työn jätimme esitarkastukseen huhtikuussa 2016. Luotettavuuden kannalta on hyvä, että meillä on ollut aikaa tehdä tutkimustamme.

12.3 Jatkotutkimusaiheita

Seurakunnissa on usein hyvät mahdollisuudet reagoida muuttuviin yhteiskunnallisiin tilanteisiin lyhyellä varoitusajalla. Kirkollisen työn luonne mahdollistaa luottamuksen syntymisen asiakastilanteissa nopeasti, sillä työssä korostuu asiakaslähtöisyys ja yksilön kohtaaminen tasa-veroisena. Erityisesti diakoniatyön kautta olisi mahdollista kartoittaa toimivia käytänteitä erilaisten asiakasryhmien näkökulmasta. Tutkimustietoa voisi hyödyntää esimerkiksi turvapaikanhakijoille ja paperittomille suunnattujen kunnallisten palveluiden kehittämisessä.

Toisena hyvänä jatkotutkimusaiheena pidämme haastattelujen kautta esiin nostamaamme jaettua asiakkuutta. Sen taustalla on ajatus siitä, että yhden kotitalouden tuloja saattaa olla jakamassa useampi henkilö kuin se määrä, jonka mukaan esimerkiksi toimeentulotuki tai Kelan etuudet lasketaan. Mielestämme tätä ilmiötä olisi tärkeää tutkia lisää. Olisi mielenkiintoista selvittää esimerkiksi sitä, millaisia haasteita jaettu asiakkuus asettaa tukia myöntäville tahoille tai vastaavasti kotitalouksille.

Haastatteluissa ilmeni tarve tulkkipalveluille seurakuntatyössä. Yhteistä kieltä tarvitaan muun muassa asiakkaan tilanteen kartoittamiseksi ja sielunhoidollisissa keskusteluissa. Kolmantena jatkotutkimusaiheena olisi hyvä tutkia, olisiko tulkkauspalveluita mahdollista järjestää seurakunnan vapaaehtoisten avulla ja minkälaisia valmiuksia järjestöillä on avustaa tulkkipalveluiden toteuttamisessa. Kysymykseen voisi tulla myös hanke, jossa tulkkipalvelun käytänteitä muodostettaisiin yhteistyössä esimerkiksi seurakuntayhtymien ja Diakonia-ammattikorkeakoulun kanssa.

12.4 Ammatillinen kasvu

Opimme paljon niin maahanmuutosta kuin paperittomuudesta ilmiönä ja paperittomista ihmisryhmänä. Meille selkiytyi se, että paperittomuuden päättymisen ei ole yksiselitteistä. Ihminen voi saapua maahan ilman dokumentteja, jolloin hän on lähtökohtaisesti paperiton. Vaihtoehtoisesti hänellä saattaa olla henkilöllisyyden todistamiseen tarvittavat asiakirjat ja oleskelu maassa alkaa esimerkiksi turvapaikanhakuprosessina tai turistiivisumilla, mutta kielteisen turvapaikkapäätöksen tai viisumin umpeutumisen jälkeen ihmisen jäädessä maahan tilanne muuttuu ja hänestä tulee paperiton. Paperittomuus saattaa myös hetkeksi katketa esimerkiksi silloin, jos ihmiselle tehdään työnsaannin perusteella väliaikainen oleskelulupa. Työsuhteen päättyessä ihminen saattaa kuitenkin päätyä jälleen paperittomaksi. Tämä asettaa haasteita kaikille yhteiskunnan sektoreille, sillä paperittomille henkilöille annettava apu ei muuta oleellisesti heidän tilannettaan.

Paperittomuus kokemuksena on kuormittava tilanne, joka vaikuttaa ihmisen henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin. Arki ei ole ennakoitavissa, koska perustarpeet kuten turvallisen yöpaikan löytäminen tai ruuan saaminen ei ole itsestään selvää. Ainoa kestävä ratkaisu on se, että paperiton henkilö joko poistuu maasta tai saa pysyvän oleskeluluvan,

jolloin hänet virallisesti tunnustetaan osaksi yhteiskuntaa. Tästä huolimatta on mielestämme tärkeää, että paperittoman ihmisen hyvinvoinnista huolehditaan siten, että eri sektorit tekevät yhteistyötä keskenään. Peruspalvelut kuten terveydenhuolto olisi hyvä järjestää siten, että ne tulevat kunnalta, mutta muilta osin myös kolmannen sektorin osallistuminen voisi taata paperittoman henkilön oikeuksien toteutumisen kokonaisvaltaisesti.

Käsityksemme lainsäädännön monitulkintaisuudesta lisääntyivät. Paperittomiin henkilöihin sovelletaan jo olemassa olevia lakeja, joten esimerkiksi terveystalouden suhteen monille toimijoille on epäselvää se, mitä kiireellinen sairaanhoito heidän kohdallaan pitää sisällään. On myös huomattava, että vaikka paperittomilla henkilöillä on oikeus perusopetukseen, tämä oikeus ei tavallisesti toteudu, koska pelko kiinnijäämisestä on suuri eikä moni osaa välttämättä hyödyntää tätä oikeutta.

Opinnäytetyön tekemisen aikana opimme paljon tutkimuksen toteuttamisesta, koska tämä tuli uutena asiana meille molemmille. Kumpikaan meistä ei ollut aikaisemmin perehtynyt siihen, millaista on laadullinen tutkimus ja mitä eri vaiheita se pitää sisällään, joten esimerkiksi erilaiset käsitteet kuten teemahaastattelu ja aineiston analyysi selkiytyivät meille prosessin aikana. Käytännössä pääsimme tarkastelemaan ulkopuolisina sitä ammattia, johon olemme valmistumassa. Tämä antoi meille arvokkaan näkökulman diakoniatyöhön ja sen paikkaan yhteiskunnassa. Meille selveni entistä tarkemmin esimerkiksi se, miten diakoniatyö on tarkoitettu viimesijaiseksi avunlähteeksi, joten sen siirtyessä ensisijaiseksi seurakuntien rajallisuus auttaa eri asiakasryhmiä korostui.

Tutkimuksen tekeminen parityönä oli palkitsevaa, koska molemmilla oli omat vahvuusalueet, jotka täydensivät toisiaan. Yhdessä käyty keskustelut auttoivat jäsentämään sekä tutkittavaa ilmiötä että opinnäytetyön kirjallista raporttia. Kohtasimme myös tilanteita, joissa jouduimme tekemään kompromisseja. Eritoten analyysivaiheessa omien tulkintojen avaaminen toiselle saattoi ajoittain tuntua turhauttavalta ja toisinaan oli hankala hyväksyä sitä, ettei kaikki aina vastannut sitä mitä itse oli ajatellut. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekeminen parityönä oli kuitenkin positiivinen kokemus, jota voimme suositella kaikille, jotka haluavat oppia lisää tiimityöskentely- ja vuorovaikutustaitoja sekä haastaa omia näkemyksiään.

Näkemyksemme mukaan seurakunnilla on keskeinen rooli paperittomien henkilöiden ensimmäisenä kohtaajana. Kirkon työntekijöillä on mahdollisuus nostaa esiin asiakasryhmän hätää ja toisaalta kohdata paperiton henkilö lähimmäisenä, jolla on luovuttamaton ihmisarvo hänen maassaolostatuksestaan riippumatta.

LÄHTEET

- Aalto, Maija 2016. Espoossa ehdotetaan: Nuorille ja raskaana oleville paperittomille samat palvelut kuin espoolaisille. Helsingin Sanomat 19.3.2016. Viitattu 9.4.2016. <http://www.hs.fi/kaupunki/a1458357297989>.
- Ala-Nikkola, Merja & Valokivi, Heli 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Raportteja 215. Helsinki: Stakes.
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino.
- Diakoniatyöntekijöiden Liitto ry 2001. Diakoniatyöntekijöiden eettiset ohjeet. PDF-julkaisu. Viitattu 27.4.2016. <http://dtl.fi/modules/system/stdreq.aspx?P=382&VID=default&SID=879928799287992&S=0&C=28112>.
- Edström, Jan; Hoikkala, Ville; Laihia, Marja-Liisa & Ylä-Jussila, Sanna 2007. Kirkko turvapaikkana. Helsinki: Suomen ekumeeninen neuvosto. Saatavana myös PDF-muodossa. http://www.ekumenia.fi/data/liitteet/kirkko_turvapaikkana_2007-3.pdf.
- Eduskunnan oikeusasiamies 2013. Kunnan tulee järjestää perusopetusta kaikille kunnassa asuville lapsille. Viitattu 16.3.2016. <http://www.oikeusasiamies.fi/Resource.phx/pubman/templates/2.htx?id=1022>.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2010. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltola ja Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus, 26–44.
- Eurostat 2015. File: Number of (non-EU) asylum applicants in the EU and EFTA Member States, by age distribution, 2014 (1) YB15 III.png. Viitattu 19.10.2015. [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Number_of_\(non-EU\)_asylum_applicants_in_the_EU_and_EFTA_Member_States,_by_age_distribution,_2014_\(1\)_YB15_III.png](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Number_of_(non-EU)_asylum_applicants_in_the_EU_and_EFTA_Member_States,_by_age_distribution,_2014_(1)_YB15_III.png).

- Farrell, Paul 2016. Churches offer sanctuary to asylum seekers facing deportation to Nauru. *The Guardian* 3.2.2016. Viitattu 28.4.2016.
<http://www.theguardian.com/australia-news/2016/feb/04/churches-offer-sanctuary-to-asylum-seekers-facing-deportation-to-nauru>.
- Global Clinic i.a.a. Etusivu. Viitattu 16.3.2016. <http://www.globalclinic.fi/fi/etusivu>.
- Global Clinic i.a.b. Vapaaehtoiset. Viitattu 16.3.2016.
<http://www.globalclinic.fi/fi/vapaaehtoiset>.
- Hakala, Pirjo 2002. Ihmisen kokonaisvaltainen auttaminen. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä ja Juhani Veikkola (toim.) *Diakonian käsikirja*. Helsinki: Kirjapaja, 233–266.
- Hallintolaki 2003/434, 6.6.2003. Viitattu 4.4.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>.
- Harju, Jukka 2016. Jopa kolmannes torjutuista turvapaikanhakijoista katoaa – paperittomien määrä Suomessa lisääntymässä. *Helsingin Sanomat* 17.3.2016. Viitattu 4.4.2016. <http://www.hs.fi/kotimaa/a1458098014374>.
- Helin, Matti; Hiilamo, Heikki & Jokela, Ulla 2010. *Diakoniatyö asiakkaan palveluksessa*. Helsinki: Edita.
- Helsingin Diakonissalaitos i.a.a. Päiväkeskus Hirundo – tukea liikkuvalla väestölle. Viitattu 16.3.2016. <https://www.hdl.fi/fi/hirundo>.
- Helsingin Diakonissalaitos i.a.b. Kerjäläiset eivät katoa ainakaan tänä kesänä. Viitattu 16.3.2016. <https://www.hdl.fi/fi/ajankohtaista/645-kerjalaisille-virkamiesapua-romaniasta>.
- Helsingin kaupunki i.a. Paperittomien henkilöiden julkinen terveydenhuolto Helsingissä. Viitattu 16.3.2016.
<http://www.hel.fi/www/sote/fi/palvelut/palvelukuvaus?id=3677>.
- Helsingin seurakunnat i.a.a. Hermannin diakoniatalo. Viitattu 4.4.2016.
<http://www.helsinginseurakunnat.fi/yhteinetoiminta/apuajatukea/erityisdiakonia/paihde-jakriminaalियो/paihdejakriminaalियो.html>.
- Helsingin seurakunnat i.a.b. Tukiasuminen. Viitattu 4.4.2016.
<http://www.helsinginseurakunnat.fi/yhteinetoiminta/apuajatukea/erityisdiakonia/paihde-jakriminaalियो/tukiasuminen.html>.
- Helsingin yliopisto 2006. Kaupunkitutkimus ja metropolipolitiikka -ohjelma. Viitattu 21.4.2016. <http://www.helsinki.fi/kaupunkitutkimus/ohjelma/index.htm>.

- Hiilamo, Heikki; Niemelä, Heikki; Pykälä, Pertti; Riihelä, Marja & Vanne, Reijo 2012. Sosiaaliturva ja elämänvaiheet: Suomen sosiaaliturvan kehitys esimerkkien ja tilastojen valossa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Saatavana myös verkkojulkaisuna.
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/33747/Sosiaaliturva_ja_elamanvaiheet.pdf?sequence=7.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2005. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hoitopaikan valinta 2015. Paperittomat henkilöt. Viitattu 28.3.2016.
<https://www.hoitopaikanvalinta.fi/hoitoon-ulkomailta-suomeen/oikeutesihoitoon-suomessa/paperittomat-henkilot/>.
- Huggler, Justin 2015. German churches open their doors to refugees under protection of ancient custom. The Telegraph 15.3.2015. Viitattu 28.4.2016.
<http://www.telegraph.co.uk/news/worldnews/europe/germany/11473420/German-churches-open-their-doors-to-refugees-under-protection-of-ancient-custom.html>.
- Hyvä Arki i.a. Hyvä Arki. Viitattu 4.4.2016. <http://www.hyva-arki.fi/hyvaarki>.
- Hänninen, Kaija 2007. Palveluohjaus: Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juntunen, Elina; Grönlund, Henrietta & Hiilamo, Heikki 2006. Viimeisellä luukulla: Tutkimus viimesijaisen sosiaaliturvan aukoista ja diakoniatyön kohdentumisesta. Helsinki: Kirkkohallitus. Saatavana myös PDF-muodossa.
[http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/082deda6d7238210c225730700357032/b4c0f687cc8be2c0c2257e2e0012d388/\\$FILE/viimeisellaluukulla.pdf](http://sakasti.evl.fi/julkaisut.nsf/082deda6d7238210c225730700357032/b4c0f687cc8be2c0c2257e2e0012d388/$FILE/viimeisellaluukulla.pdf).
- Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina 2006. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.
- Jääskeläinen, Ilkka 2002. Diakoniat toiminnan muodot. Teoksessa Riitta Helosvuori, Esko Koskenvesa, Pauli Niemelä ja Juhani Veikkola (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 192–232.
- Karas, Jenna 2013. Kela-kortti pitää Hurstin ruokajonon lyhyenä. Yle Uutiset 15.7.2013. Viitattu 4.4.2016. http://yle.fi/uutiset/kelakortti_pitaa_hurstin_ruokajonon_lyhyena/6732983.
- Kari, Matti 2011. Sosiaaliturvajärjestelmät eri maissa. Helsinki: Finanssi- ja vakuutus-kustannus Oy.

- Katisko, Marja 2015a. Tutkimus paperittomista ja muista asumiseen perustuvan sosiaaliturvan ulkopuolisista siirtolaisista. Tutkimussuunnitelma.
- Katisko, Marja 2015b. Tunteettomat: Tutkimus paperittomista ja oikeudettomista. Viitattu 21.4.2016. Lahdessa järjestetyn Roadshow-seminaarin diaesitys. http://www.helsinki.fi/kaupunkitutkimus/dokumentit/roadshow/Katisko_Paperittomat-DIAK.pdf.
- Katisko, Marja 2016. Mahdollisuuksina ja uhkakuvina kunnissa: Tutkimus paperittomista ja oleskeluluvattomista ulkomaalaisista. Tutkimussuunnitelma.
- Keskimäki, Ilmo; Nykänen, Eeva & Kuusio, Hannamaria 2014. Paperittomien terveyspalvelut Suomessa. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana myös verkkojulkaisuna. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114941/THL_RAP2014_011web.pdf?sequence=3.
- Kirjavainen, Sanni & Vunneli, Outi 2015. Pääkaupunkiseudulla oleskelevien paperittomien kokemuksia Suomen terveydenhuollosta. Diakoniamammattikorkeakoulu. Helsingin toimipaikka. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Kirkkolaki 1993/1054, 26.11.1993. Viitattu 23.10.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054#L6P2>.
- Kirkon Ulkomaanapu 2016. Perustietoa pakolaisuudesta ja turvapaikanhakijoista. Viitattu 28.3.2016. <https://www.changemaker.fi/perustietoa-pakolaisuudesta-ja-turvapaikanhakijoista/>.
- Kiviniemi, Kari 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Juhani Aaltola ja Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Komulainen, Timo; Peltola, Lauha; Perälä, Maaria; Ranta, Iiri; Ripatti, Jaakko; Särkiö, Riitta & Tiensuu, Kyllikki 2005. Seurakuntalaisen käsikirja. Helsinki: Edita.
- Kontinen, Matti 2015. Yhä useammat paperittomat tarvitsevat hoitoa ensi vuonna – paperittomien klinikka voi nauttia liitoksistaan. Yle Uutiset 29.12.2015. Viitattu 4.4.2016. http://yle.fi/uutiset/yha_useammat_paperittomat_tarvitsevat_hoitoa_ensi_vuonna__paperittomien_klinikka_voi_nauttia_liitoksistaan/8556960.

- Kostiainen, Leo 2014. Suomi vastaanottaa Pohjoismaista vähiten turvapaikanhakijoita. Pohjoismaiden neuvosto 19.11.2014. Viitattu 19.10.2015.
<http://www.norden.org/fi/ajankohtaista/uutiset/suomi-vastaanottaa-pohjoismaista-vaehiten-turvapaikanhakijoita>.
- Kotikuntalaki 1994/201, 11.3.1994. Viitattu 4.4.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940201>.
- Kronvall, Kerstin 2016. Niinistö ja Putin Moskovassa: Suomelle lupaus raja-asiassa, presidentti Putinille kutsu Suomeen. Yle Uutiset 23.3.2016. Viitattu 27.3.2016.
http://yle.fi/uutiset/niinisto_ja_putin_moskovassa_suomelle_lupaus_raja-asiassa_presidentti_putinille_kutsu_suomeen/8762152.
- Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 2011/746, 17.6.2011. Viitattu 28.3.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746>.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785, 17.8.1992. Viitattu 4.4.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.2000/812, 22.9.2000. Viitattu 4.4.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>.
- Leppäkorpi, Mervi 2011. Asiaton oleskelu kielletty: Tutkimusmatkalla paperittomien Suomessa. Helsinki: Into.
- Malinen, Anette 2012. Diakoninen päihdetyö Vantaalla. Teoksessa Jarmo Heinonen (toim.) Kuin kala verkossa: Ihminen ja alkoholi. Espoo: Prometheus kustannus, 74–87.
- Manna-Apu i.a.a. Mikä on Manna-Apu? Viitattu 17.3.2016. <http://www.manna-apu.fi>.
- Manna-Apu i.a.b. Kuinka hakea ruokaa? Viitattu 17.3.2016. <http://www.manna-apu.fi>.
- McGrath, Alister E. 2012. Kristillisen uskon perusteet. Helsinki: Kirjapaja.
- Miettinen, Vera 2015. Turvapaikanhakijoita ei näy leipäjonoissa. Suomen Uutiset 15.9.2015. Viitattu 4.4.2016.
<https://www.suomenuutiset.fi/turvapaikanhakijoita-ei-nay-leipajonoissa>.
- MTV Uutiset 2015. Näin turvapaikanhakijoita otetaan EU-maissa vastaan – Suomen ja Ruotsin välillä valtava ero. MTV Uutiset 20.7.2015. Viitattu 19.10.2015.
<http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/nain-pakolaisia-otetaan-eu-maissa-vastaan-suomen-ja-ruotsin-valilla-valtava-ero/5232610>.

- Mäkinen, Kari; Salmi, Samuel; Peura, Simo; Repo, Matti; Häkkinen, Seppo; Vikström, Björn; Askola, Irja; Kalliala, Kaarlo; Luoma, Tapio & Jolkkonen, Kari 2015. ”Minkä tahdotte ihmisten tekevän teille, tehkää te heille”: Suomen evankelis-luterilaisen kirkon piispojen julkilausuma pakolaiskriisin johdosta 9.9.2015. Viitattu 2.4.2016.
[http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/0/0BEF16B1F649414DC2257EBB0037F378/\\$file/Piispojen%20julkilausuma%209.9.2015.pdf](http://evl.fi/EVLUutiset.nsf/0/0BEF16B1F649414DC2257EBB0037F378/$file/Piispojen%20julkilausuma%209.9.2015.pdf).
- News24 2007. Iranian given asylum in Norway. News24 13.12.2007. Viitattu 28.4.2016. <http://www.news24.com/World/News/Iranian-given-asylum-in-Norway-20071213>.
- Nordstokke, Kjell 2011. Liberating Diakonia. Trondheim: Tapir Akademisk Forlag.
- Paperittomat-hanke i.a.a. Paperittomat Suomessa. Viitattu 28.3.2016.
http://www.paperittomat.fi/?page_id=686.
- Paperittomat-hanke i.a.b. Paperittomuudesta. Viitattu 19.10.2015.
http://www.paperittomat.fi/?page_id=28.
- Paperittomat-hanke i.a.c. Oikeus terveyteen. Viitattu 9.4.2016.
http://www.paperittomat.fi/?page_id=347.
- Paperittomat-hanke i.a.d. Oikeus perusopetukseen. Viitattu 16.3.2016.
http://www.paperittomat.fi/?page_id=563.
- PICUM i.a. Who are undocumented migrants?. Viitattu 27.3.2016.
<http://picum.org/en/our-work/who-are-undocumented-migrants/>.
- Pietiläinen, Jari 2014. Näin Espoossa: Maisterit jonottavat ruokaa leipäjonossa. Helsingin Uutiset 24.11.2014. Viitattu 4.4.2016.
<http://www.helsinginuutiset.fi/artikkeli/251406-nain-espoossa-maisterit-jonottavat-ruokaa-leipajonossa>.
- Pirilä, Marjo 2016. Suomessa kielteisen turvapaikkapäätöksen saaneista 30–40 prosenttia katoaa. Yle Uutiset 12.2.2016. Viitattu 4.4.2016.
http://yle.fi/uutiset/suomessa_kielteisen_turvapaikkapaatoksen_saaneista_3040_prosenttia_katoaa/8666047.
- Punainen Risti 2016. EU:n ruokajakelu. RedNet Punaisen Ristin sivusto vapaaehtoisille. Viitattu 4.4.2016. <https://rednet.punainenristi.fi/ruokajakelu>.
- Puuska, Karolina 2012. Diakoniatyö ryhmissä ja lähiyhteisöissä. Teoksessa Raili Gothóni, Riitta Helosvuori, Kalle Kuusimäki ja Karolina Puuska (toim.) Kantakaa toistenne kuormia. Helsinki: Kirjapaja.

- Pyrhönen, Kari 26.3.2016. Arkkipiispa MTV Uutisextrassa: Kirkko lupaa suojella ilman turvapaikkaa jääviä. Viitattu 9.4.2016.
<http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/arkkipiispa-mtv-uutisextrassa-kirkko-lupaa-suojella-ilman-turvapaikkaa-jaavia/5808692>.
- Rouhiainen-Valo, Tuula; Hovi-Pulsa, Raija; Rantanen, Teemu & Tietäväinen, Sirpa 2010. Esitys sosionomi (AMK) –tutkinnon kompetensseista. Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto. PDF-julkaisu. Viitattu 4.4.2016.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori ja Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22–56.
- Rättyä, Lea 2009. Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Väitöskirja.
- Sisäministeriö 2016. Turvapaikanhakijat. Viitattu 21.4.2016.
<https://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat>.
- Sosiaali- ja terveyslautakunta 2013. Sosiaali- ja terveyslautakunnan lausunto paperittomien terveyspalveluja koskevasta valtuustoaloitteesta. Viitattu 16.3.2016.
http://www.hel.fi/static/public/hela/Sosiaali-_ja_terveyslautakunta/Suomi/Paatos/2013/Sote_2013-02-26_Sotlk_3_Pk/9BD42D56-D76A-43AF-9DB7-9BD51F0F15D5/Sosiaali-_ja_terveyslautakunnan_lausunto_paperitto.html.
- Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.a. Kansainvälinen sosiaaliturva. Viitattu 21.10.2015.
<http://stm.fi/kansainvalinen-sosiaaliturva>.
- Sosiaali- ja terveysministeriö i.a.b. Paperittomien terveydenhuolto. Viitattu 16.3.2016.
<http://stm.fi/paperittomien-terveydenhuolto>.
- Suomen ekumeeninen neuvosto 2015. Kirkkoturvakäytäntö seurakunnissa. Viitattu 3.4.2016.
http://www.ekumenia.fi/data/liitteet/kirkkoturvakaytanto_seurakunnissa_2015.pdf.
- Suomen evakelis-luterilainen kirkko i.a.a. Ihmisoikeudet. Viitattu 2.4.2016.
<http://evl.fi/EVLfi.nsf/Documents/37A5AE31FED3BB8FC225705900377D7C>.

- Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2010. Diakonian viranhaltijan ydinosaaminen. PDF-julkaisu. Viitattu 27.4.2016.
<http://sakasti.ev1.fi/sakasti.nsf/sp2?open&cid=Content2B8D94>.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.b. Ihmisoikeudet. Viitattu 2.4.2016.
<http://www.ev12.fi/sanasto/index.php/Ihmisoikeudet>.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.c. Turvapaikanhakijoiden tukeminen. Viitattu 3.4.2016. <http://sakasti.ev1.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content3F9312>.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015. Paperittomat. Viitattu 27.3.2016.
<https://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/palvelut/paperittomat>.
- Terveydenhuoltolaki 2010/1326, 30.12.2010. Viitattu 16.3.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>.
- Torvinen, Pekka 2014. Leipäjonot yhä pitkiä – tuhannet hakevat ruokaa viikoittain. Metro 29.8.2014. Viitattu 4.4.2016.
<http://www.metro.fi/uutiset/a1387806625761>.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2014. Eettiset periaatteet. Viitattu 4.4.2016.
<http://www.tenk.fi/fi/eettinen-ennakkoarviointi-ihmistieteissä/eettiset-periaatteet>.
- Ulkomaalaislaki 2004/301, 30.4.2004. Viitattu 18.1.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>.
- Vailla vakinaista asuntoa ry 2016a. Keitä me olemme ja mitä teemme. Viitattu 4.4.2016.
<http://vvary.fi/vva-ry/keita-olemme/>.
- Vailla vakinaista asuntoa ry 2016b. Tarkoitus. Viitattu 4.4.2016. <http://vvary.fi/vva-ry/>.
- Vailla vakinaista asuntoa ry 2016c. Matalan kynnyksen toiminta. Viitattu 4.4.2016.
<http://vvary.fi/matalan-kynnyksen-toiminta/>.
- Veikko ja Lahja Hurstin Laupeudentyö ry i.a. Auttamisohjelma.
http://www.hurstinapu.net/epages/hurstinapu.sf/fi_FI/?ObjectPath=/Shops/22112012-1458/Categories/Auttamisohjelma.
- Venetjoki, Maria 2016. Seurakunnat paperittomien kohtaajina: Tutkimus ei-luterilaisista seurakunnista Helsingissä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsingin toimipaikka. Sosiaalialan koulutusohjelma. Diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto. Opinnäytetyö.

Yhdistyneet kansakunnat 2014. Ihmisoikeussopimukset. Viitattu 4.4.2016.

<http://www.yk.fi/node/257>.

LIITE 1: SAATEKIRJE

Hei!

Teen parini Milla Alangon kanssa opinnäytetyötä, jonka aiheena on paperittomat asu-
misperusteisen sosiaaliturvan ulkopuolelle jäävät henkilöt diakonia-työn näkökulmasta.
Tarkoituksemme on kartoittaa laadullisen haastattelumenetelmän perusteella sitä, mitä
keinoja diakoniatyöllä on kohdata paperittomia, mitä heidän hyväkseen voidaan tehdä
tällä hetkellä tai tulevaisuudessa, mitä haasteita kyseinen kohderyhmä tuo diakoniatyöl-
le ja millaisia tai keitä ylipäänsä ovat ne paperittomat kohderyhmän asiakkaat, jotka
hakeutuvat diakoniatyön piiriin. Opinnäytetyömme on osa tutkija Marja Katiskon Tun-
temattomat -tutkimushanketta.

Etsimme diakonityöntekijöitä tai diakonisoja haastateltaviksi Helsingistä, Espoosta ja
Vantaalta, mutta yhtä kustakin seurakunnasta. Emme välttämättä vaadi kokemusta pape-
rittomien kanssa työskentelystä. Tärkeintä on, että haastateltavalla olisi kiinnostusta
aiheeseen ja hänellä olisi ajatuksia, joista olisi halukas keskustelemaan kanssamme.
Kysyisimmekin siis, että olisiko sinulla kiinnostusta osallistua tutkimukseemme?

Kirjoitamme tällä hetkellä opinnäytetyömme käsikirjoitusta, joten tarkoituksemme olisi
suorittaa viimeiset haastattelut pikapuoliin. Toivomme siis pikaista vastausta!

Ystävällisin terveisin,

Elina Okko

sosionomi-diakoniopiskelija, c25750

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Helsinki

puh. 050 111 222

LIITE 2: SUOSTUMUS HAASTATTELUUN

SUOSTUMUS HAASTATTELUUN

Allekirjoittamalla tämän suostumuksen annan opiskelijoille Milla Alanko (c23517) ja Elina Okko (c25750) luvan käyttää haastatteluani aineistona heidän opinnäytetyössään, joka tutkii, miten diakoniatyö voi diakoniatyöntekijän näkökulmasta auttaa paperittomia asumisperusteisen sosiaaliturvan ulkopuolella olevia henkilöitä.

- Haastattelun saa nauhoittaa
- Nimeni saa julkaista valmiissa opinnäytetyössä

Päiväys ja paikka

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys

Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys

LIITE 3: TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

Diakoniatyöntekijä

1. Kertokaa työkokemuksestanne diakoniatyöntekijänä.
2. Miten koette, että diakoniatyön tulisi suhtautua paperittomiin? Kuuluvatko paperittomat diakoniatyön asiakkaisiin?
3. Koetteko, että seurakuntalaiset voivat vaikuttaa siihen, miten paperittomia koskevaa diakoniatyötä toteutetaan?

Paperittomat asiakkaat

4. Kuinka määrittelisitte/käsitätte paperittoman henkilön?

(Tarkennamme tarvittaessa:

Paperittomilla tarkoitetaan tässä yhteydessä ihmisiä, jotka elävät ilman asumisperusteista sosiaaliturvaa, sekä paperittomuuden kaltaisessa asemassa olevia henkilöitä, joilla on tarvittavat asiakirjat, mutta joilla ei ole mahdollisuutta käyttää peruspalveluja. Tähän joukkoon luetaan esimerkiksi EU-kansalaiset, joilla ei ole sairasmakuutusta tai se on puutteellinen.)

5. Tiedätkö, mitä oikeuksia paperittomalla henkilöllä on Suomessa?
6. Oletteko kohdanneet seurakunnassanne paperittomia tai sen kaltaisessa asemassa olevia henkilöitä? Jos kyllä, esitä kysymykset 7-10. Jos ei, esitä kysymykset 11-12.
7. Arvioikaa kuinka monta tämän kaltaista tilannetta olette kohdanneet?
8. Kertoisitteko lyhyesti näistä tilanteista?
9. Minkälaista apua on pyydetty?
10. Minkälaista apua on annettu?
11. Arvioikaa, miten toimisitte, jos paperiton henkilö pyytäisi apua?
12. Arvioikaa, minkä vuoksi paperittomat eivät ole hakeneet seurakunnastanne apua?

Seurakuntatyön järjestäminen

13. Miten seurakunnassanne päätetään avustamisesta?

14. Onko seurakunnassa olemassa käytänteitä paperittomien kohtaamiseen?
 - a. Jos on, minkälaisia? Miten näitä käytänteitä perustellaan?
 - b. Jos ei, olisiko käytänteille tarvetta? Miten perustelisitte tarvetta?
15. Miten koette, että käytänteet tai niiden puuttuminen vaikuttavat asiakastyöhön?
16. Koetteko, että tämän hetkisessä tilanteessa on jotain kehitettävää?
 - a. Jos on, miten tilannetta voisi kehittää?

Asiakasryhmän tulevaisuus

17. Miten koette asiakasryhmän näkyvän diakoniatyössä tulevaisuudessa?
18. Millaisia haasteita koette paperittomien ihmisten kanssa tehtävän työn asettavan tulevaisuuden diakoniatyölle?
19. Koetteko tarvitsevanne lisää koulutusta paperittomien kohtaamiseen ja heidän auttamiseensa?
 - a. Jos kyllä, millä osa-alueilla koette tarvetta koulutukselle?

LIITE 4: ESIMERKKI ANALYYSIN ETENEMISESTÄ

Haastattelussa tavat auttaa paperittomia asiakkaita vaihtelivat aineellisesta avusta ai-neettomaan apuun, mutta painottuen jälkimmäiseen.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Pääluokka
<p>“No sitten on just se Hirundo, et jos vaik on Romanian ker-jäläisiä, niin sinne on voinu ohjata.”</p> <p>“Joo, eli ohjaus niin kun tän-ne elintarvikejakeluun ja sit-ten jos heillä ei oo tästä Glo-bal Clinicin olemassaolosta tietoa, ni sinne sitten.”</p> <p>“Neuvonta, ohjaus, et ollaan niin kun saatu olla niin kun tuolla eri viranomaistahoihin yhteydessä.”</p>	Palveluohjaus	Aineeton avustaminen
<p>“Et se on tämmöstä pieni-muotoista se apu ja sitte ehkä toivottavasti voidaan antaa sitä semmosta henkistä tukee sitten, että joku huomaa ja auttaa niin kun jollakin taval-la tässä.”</p>	Keskustelu	Aineeton avustaminen
<p>“Niin ehkä tässä kysymykses-sä se verkosto laajenee omiin tai omien niin kun, Suomen rajojen ulkopuolelle.”</p>	Verkostotyö	Aineeton avustaminen
<p>“Mutta heille kirkko tarjosi ihan sen konkreetin mahdolli-suuden levätä kirkon penkillä, koska he eivät häirinneet millään tavalla ja saivat olla siellä rauhassa.”</p>	Lepopaikka	Aineellinen avustaminen
<p>“Mut että, jotakin ruokaa on pystytty antamaan.”</p> <p>“Ja sitte tietysti tota se diako-nian ruoka-apu, sehän on kuitenkin aika semmosta, että pienimuotosta ja sitten tota noin niin ikään kuin kerta-luontosta.”</p>	Ruoka-apu	Aineellinen avustaminen
<p>“Voidaan me rahallista apua antaa heille, mut ei mitenkään jatkuvasti tietenkään. Mut</p>	Taloudellinen avustus	Aineellinen avustaminen

niin kun tietyn tilanteen yli.”

“– eli tää hätäruoka-apu on niin ku osto-osotus ruoka-kauppaan ja se tarkoittaa sitte tota noin niin sitä, että he voi käydä sillä tietyllä summalla, mikä on myönnetty, niin ostamassa ruokaa ja jättää sen osto-osotuksen sinne – “

“Niin mekin siinä kun me kirjutetaan usein niitä osto-osotuksia niin sitten kirjotetaan sen tuttavän tai ystävän niin kun nimelle.”