



Työntekijöiden näkemyksiä miten palvelut ja tarpeet kohtaavat maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityöhön siirtyneiden asiakkaiden kohdalla

Pekka Rintala & Jaakko Oksanen



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Työntekijöiden näkemyksiä miten palvelut ja tarpeet kohtaavat
maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityöhön siirtyneiden
asiakkaiden kohdalla**

Pekka Rintala & Jaakko Oksanen
Sosionomi
Opinnäytetyö
Joulukuu 2020

Pekka Rintala & Jaakko Oksanen

Työntekijöiden näkemyksiä miten palvelut ja tarpeet kohtaavat maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityöhön siirtyneiden asiakkaiden kohdalla

Vuosi

2020

Sivumäärä

42

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Espoon kaupungin aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden kanssa. Opinnäytetyö tehtiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkielmana. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden näkemyksiä, kuinka asiakkaiden tarpeet ja palvelut kohtaavat maahanmuuttajien siirryttyä Espoon maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityön piiriin. Tavoitteena oli tuottaa tietoa ja auttaa aikuissosiaalityötä kehittämään palveluja siirtyneiden asiakkaiden kohdalla. Tutkimuskysymyksenä oli, miten palvelut ja tarpeet kohtaavat maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityöhön siirtyneiden asiakkaiden kohdalla. Opinnäytetyön tulosten perusteella maahanmuuttajapalvelut ja aikuissosiaalityö pystyvät tulevaisuudessa kehittämään palveluitaan.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käydään läpi maahanmuuttotyöhön liittyviä palveluita, aikuissosiaalityötä ja sosiaalityön erityisominaisuuksia maahanmuuttajien parissa työskenneltäessä. Opinnäytetyössä vastattiin tutkimuskysymykseen, joka oli maahanmuuttajapalveluiden ja aikuissosiaalityön työntekijöiden näkemyksiä maahanmuuttajapalveluista siirtyneiden asiakkaiden tarpeiden ja palveluiden kohtaamisesta. Teoriaosuudessa tuodaan monipuolisesti asioita esille useita eri lähteitä hyödyntäen.

Aineisto saatiin kerättyä haastattelemalla viittä eri työntekijää, joista kolme olivat aikuissosiaalityöstä ja kaksi maahanmuuttajapalveluista. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluin, joissa oli mukana myös tarkentavia kysymyksiä. Tulokset analysoitiin sisällönanalyysin avulla ja raporttoitiin.

Työntekijöiden näkemysten mukaan kehityskohtia löytyi, jotta palvelua saataisiin palvelemaan paremmin asiakkaiden tarpeita.

Asiasanat: Maahanmuuttotyö, Aikuissosiaalityö, Maahanmuuttajapalvelut

Pekka Rintala & Jaakko Oksanen

Views of Immigrant Services and Adult Social Workers on the Needs and Services of Clients Transferring from Immigrant Services

Year

2020

Pages

42

The thesis was carried out in co-operation with the City of Espoo's adult social work and immigrant services. The thesis was done as a qualitative dissertation. The purpose of the thesis was to find out the employees' views on how the needs and services of customers meet after immigrants move from immigrant services in Espoo to adult social work. The aim was to provide information and help adult social work to develop services for clients who have moved. The research question was how services and needs meet for clients who have moved from immigrant services to adult social work. Based on the results of the thesis, Immigrant Services and Adult Social Work will be able to develop their services in the future.

The theoretical part of the thesis reviews the immigrant services, adult social work and special features related to immigration work in the field of social work. The thesis answered the research question of the views of immigrant services and adult social work workers on the needs and services of clients who have moved from immigrant services. The theoretical part presents issues in a variety of ways, utilizing several different sources.

The material was collected by interviewing five different employees. Three of them were from adult social work and two from immigrant services. The interviews were conducted as thematic interviews, which also included specific questions. The results were analyzed using content analysis and the results for reporting.

According to the employees, development points were found to make the service better serve the needs of customers.

Keywords: Immigration work, Adult social work, Immigration services

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Työympäristön kuvaus	3
2.1	Espoon maahanmuuttajapalvelut	3
2.2	Espoon aikuissosiaalityö	5
3	Työskentely maahanmuuttajien parissa	7
3.1	Maahanmuutto ja kotoutuminen	7
3.2	Aikuissosiaalityö	8
3.3	Kulttuurisensitiivisyys	11
4	Kotoutumisen haasteet	15
5	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	18
6	Opinnäytetyön menetelmät.....	20
6.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	20
6.2	Aineistonkeruumenetelmä	21
6.3	Aineiston analysointi.....	22
7	Tulokset	23
7.1	Järjestetty sosiaalipalvelu	25
7.2	Palvelun tarve	26
7.3	Palvelujen kehittäminen	27
8	Opinnäytetyön luotettavuus	29
9	Eettisyys	30
10	Pohdinta	32
	Lähteet.....	36
	Liitteet	41

1 Johdanto

Maahanmuutto tuli voimakkaasti mukaan yhteiskunnalliseen keskusteluun vuoden 2015 pakolaiskriisin myötä. Poliittinen epävakaus ja pitkään jatkunut sotatila Syyriassa, Irakissa, Afganistanissa olivat syitä tähän. Koronapandemian aiheuttama epävarmuus voi lisätä jo ennestään herkillä alueilla epävakautta ja lisätä pakolaisten määrää. 22 vuotta kestänyt absoluuttisen köyhyyden vähentämisen voittoputki näyttää katkeavan koronaepidemian myötä ja lisää nälkäräjällä olevien ihmisten määrää. Tämä lisää aseellisia konflikteja, ihmisoikeusloukkauksia ja pakolaisuutta. (Kaiser Health News 2020.) Tämän lisäksi oman haasteensa pakolaisuuteen aiheuttaa ilmastonmuutos. Ilmastonmuutoksen vaikutukset tulevat lisäämään pakolaisuutta ilmastopakolaisten muodossa.

Suomeen tulevat pakolaiset tulevat usein Irakista, Syyriasta, Somaliasta tai Afganistanista. Irakissa on ollut sotatila aina vuodesta 2003 lähtien, kun Yhdysvallat hyökkäsi Irakiin. Syyrian tilanne on ollut epävakaa aina 2011 vuodesta lähtien ns. Arabikevään jälkeen. Afganistan on myös hyvin epävakaa yhteiskunta, jonka pommi-iskuista saamme lukea harva se päivä. Somalia on katsottu olevan maailman epäonnistunein valtio, jossa klaanit ovat sotineet toisiaan vastaan 90-luvulta lähtien.

Maahanmuutto ei ole Suomessa vain 2015 vuoden ilmiö. Somaliasta tuli 1990-luvulla Suomeen turvapaikanhakijoita ja asiaa käsiteltiin laajasti mediassa. Suomen liittyessä 1995 EU:n maahanmuuttajien määrä lisääntyi vapaan liikkuvuuden myötä ja 2015 turvapaikan hakijoiden määrä nousi jyrkästi mm. Syyrian ja Irakin heikentyneen tilanteen vuoksi. Väestötiedoista huomataan, että maahanmuuttajien määrä on kymmenkertaistunut 1970-2005 välillä. (Pitkänen 2006, 18).

Maahanmuuttaja on laaja käsite eikä kyseessä ole mitenkään homogeeninen ryhmä. Puhuttaessa maahanmuuttajista se kattaa kaikki EU-maista tulleet aina Afrikasta Aasian maihin ja Lähi-itään. On tärkeää erottaa, puhutaanko ulkomaan kansalaisista, vieraskielisistä tai ulkomailla syntyneistä. Suomessa asuvista 5,5 miljoonasta arviolta 370 000 oli vieraskielisiä vuonna 2017. Tämä tarkoittaa 6,8 % väestöstä. Arabiaa puhuvia on arviolta 26 467, kurdia puhuvia 13 327 ja persia/farsia puhuvia 12 090. (Miettinen 2019.) Määrät ovat kasvamaan päin. On arvioitu, että Espoossa vieraskielisten osuus on jo kolmasosa vuoteen 2035 mennessä (Nurmi 2019). Tämä kertoo siitä, että monikulttuurisuudesta tulee Espoossa arkipäivästä ja se tulee olemaan uusi normaali. Tämä tarkoittaa sitä, että yhteiskunnallisten palvelujen on otettava entistä paremmin huomioon monikulttuurisuus. On tärkeää kuitenkin huomata, että tutkielmassa puhuttaessa maahanmuuttajista tarkoitetaan oleskeluluvan saaneita turvapaikanhakijoita ja kiintiöpakolaisia. Mukana on myös perheenyhdistämisen kautta Suomeen tulleet. Käymme läpi termit myöhemmissä luvuissa.

Harjoittelu- ja työjakson aikana Espoon maahanmuuttajapalveluissa asiakkaiden haasteet tulivat voimakkaasti esille asumisessa, etuisuuksien hahmottamisessa ja hallinnassa, tiedon etsimisessä, oleskelulupien hakemisessa, perheidenyhdistämisessä ja palveluihin hakeutumisessa itsenäisesti. Työaikaa saattoi kuluu pelkkien lomakkeiden täyttämiseen asiakkaiden puolesta. Asiakkaat eivät välttämättä ymmärtäneet Kelan päätöksiä tai hallinneet etuuksia. Tyypillistä saattoi myös olla, etteivät asiakkaat hahmottaneet, että asumistuki ei kata koko vuokraa, vaan asiakkaalle jää maksettavaksi omavastuuosuus. Asiakkaiden oli myös usein vaikea hahmottaa maahanmuuttajapalvelujen, aikuissosiaalityön, Kelan ja työvoimatoimiston työtehtävien eroja. Pieni osa asiakkaista saattoi olla myös luku- ja kirjoitustaidottomia. Näiden seurauksena heräsi kysymys siirtyvätkö samat ilmiöt asiakkaiden mukana, kun he siirtyvät maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityön piiriin? Maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille oli herännyt huoli asiakkaiden tarpeista ja miten palveluilla pyritään niihin vastaamaan. Opinäytetyön aihe on erittäin ajankohtainen, sillä satoja asiakkaita siirtyi viime syksynä aikuissosiaalityön palveluihin.

Tutkimuskysymys liittyy vahvasti kotoutumiseen. Miten asiakkaat ovat kotoutuneet Suomeen, miten maahanmuuttajapalvelut ovat onnistuneet työssään ja miten aikuissosiaalityö ottaa heidät vastaan. Espoon maahanmuuttajapalvelut järjestävät kotoutumisen tukea pakolaissatutuksen asiakkaille. Palvelut Espoon maahanmuuttajapalveluissa ja aikuissosiaalityössä poikkeavat toisistaan. Maahanmuuttajapalvelut on räätälöity palvelemaan maahanmuuttaja-asukkaita, mutta aikuissosiaalityö kaikkia, joilla on tarve sosiaalityön palveluille. Maahanmuuttajat ovat yksi ryhmä muiden joukossa. Millaisia valmiuksia asiakkailla on ennen Suomeen tuloa, mitä valmiuksia heillä on siirryttyään palvelusta toiseen? Kyse on eräällä tavalla siitä, miten maahanmuuttajapalvelut näkevät onnistuneensa omassa kotiuttamistyössään ja toisaalta, miten aikuissosiaalityö pystyy vastaamaan maahanmuuttajien palvelujen tarpeeseen.

Oheisen opinäytetyön tarkoitus oli esitellä työntekijöiden näkemyksiä, kuinka asiakkaiden tarpeet ja palvelut kohtaavat maahanmuuttajien siirryttyä Espoon maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityöhön piiriin. Haastattelimme molempien organisaatioiden työntekijöitä saadaksemme vastauksia kysymykseen. Suljimme käytännön syistä asiakkaat tutkimuksen ulkopuolelle.

Tutkielma toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkielmana. Aineiston keruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Tutkielman tavoite oli tuottaa tietoa maahanmuuttajapalveluiden ja aikuissosiaalityön työntekijöille ja antaa kehittämishdotuksia palvelujen parantamiseen ja kahden organisaation yhteistyön kehittämiseen.

2 Työympäristön kuvaus

Seuraavissa luvuissa kuvataan sekä Espoon maahanmuuttajapalveluita että aikuissosiaalityötä. Maahanmuuttaja-asiakkaat siirtyvät Espoon maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityöhön kolmen vuoden kotoutumisajan jälkeen. Työntekijät näkivät tutkimuksen ajankohtaisena ja hyödyllisenä. Maahanmuuttajapalveluissa asiakkaat saavat kaikki palvelut samasta paikasta ja asiakkuus on pakollinen kolmen vuoden ajan. Aikuissosiaalityön asiakkuus on vapaaehtoista ja palveluun hakeudutaan tarpeen mukaan. Aikuissosiaalityön tehtävä on vastata tarpeisiin ja tehdä arvio palvelun tarpeesta.

2.1 Espoon maahanmuuttajapalvelut

Espoon maahanmuuttajapalvelut sijaitsevat Matinkylässä Pyyntitiellä. Maahanmuuttajapalvelut järjestävät kotoutumisen tukea pakolaisstatuksen asiakkaille. Kiintiöpakolaiset sisältyvät myös tähän ryhmään. Joillain asiakkailla voi olla myös toissijainen suojelu turvapaikan saamisen perusteena. Pakolainen voi olla maahanmuuttajapalveluiden asiakkaana enintään kolme vuotta ensimmäisestä väestörekisterimerkinnästä. Maahanmuuttajapalveluiden tehtävänä on tukea kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Siellä saa ohjausta, neuvontaa ja perustietoa suomalaisesta yhteiskunnasta. Maahanmuuttajapalveluissa kerrotaan sosiaalipalveluista, sosiaaliturvasta, asumisesta, suomen kielen opiskelusta, terveyspalveluista sekä perheenyhdistämisestä. Pakolaiset voivat hakea täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea maahanmuuttajapalveluista. Perustoimeentulotuki pitää hakea Kelasta, mutta asiakkaita autetaan hakemusten täyttämässä. (Pakolaiset.) Maahanmuuttajapalvelut on jaettu neljään eri tiimiin. Perheiden tiimiin kuuluvat kaikki yli 30-vuotiaat perheelliset. Nuorten tiimiin kuuluvat kaikki alle 30-vuotiaat tai alle 30-vuotiaat perheelliset. Jälkihuollon tiimi hoitaa lastensuojeluasiakkuuden laitosjaksojen jälkeisen ajan.

Työskenneltäessä maahanmuuttajapalveluissa on otettava huomioon laki kotoutumisesta, ulkomaalaislaki, sosiaalihuoltolaki, laki toimeentulosta, hallintolaki ja hallinnonkäyttölaki. Hyvään sosiaalihuollon toteutumiseen kuuluu jo laissa määritelty oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä tulee kunnioittaa eikä hänen ihmisarvoaan tule loukata. (Sosiaalihuoltolaki.) Koska asiakkaat saapuvat erilaisesta kulttuurista, kulttuurisensitiivisyys on tärkeä työkalu. Käymme sitä läpi myöhemmissä luvuissa tarkemmin.

Palveluneuvonta on oma tiimensä. Toiminta on järjestetty niin, että asiakas voi tulla asioimaan palveluneuvontaan lyhyillä asioilla. Asiointiaika pyritään rajaamaan 15 minuuttiin. Palveluneuvonnassa asioiminen on hyvin runsasta eikä sinne tarvitse ajanvarausta. Neuvontaa annetaan eri päivinä suomeksi, venäjäksi, englanniksi, dari/farsiksi, arabiaksi sekä kurdi-soraniiksi. Palveluneuvonnassa asiakas voi varata ajan omalle työntekijälle, tuoda laskuja

maksettavaksi, kysyä Kelan maksamista etuisuuksista tai tuoda Kelan tai muun viranomaisen päätös nähtäväksi, jos he eivät ymmärrä itse. Palveluneuvonta on kätevä ja hyvä lisä palveluun, koska se toimii matalan kynnyksen palveluna. Työmenetelmät perustuvat pitkälti palveluhjaukseen ja neuvontaan.

Maahanmuuttajapalveluissa autetaan oleskelulupiin liittyvissä asioissa. Kolmannen maan kansalaiset, joihin tutkimuksemme asiakkaat kuuluvat, tarvitsevat oleskeluluvat. Oleskeluluvat voivat olla luonteeltaan pysyviä tai määräaikaista. Ensimmäinen oleskelulupa on aina määräaikainen, se myönnetään vuodeksi. Määräaikainen oleskelulupa myönnetään tilapäistä oleskelua varten, jolloin se on tilapäinen oleskelulupa tai jatkuvaa oleskelua varten, jolloin se on jatkuva oleskelulupa. (Nykänen 2018, 598-599.) Tilapäinen oleskelulupa voisi liittyä esimerkiksi siihen, että ulkomaalainen tulee Suomeen töihin. Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden kohdalla kyse on jatkuvasta oleskelusta. Pysyvä oleskelulupa myönnetään, jos ulkomaalainen on oleskellut laillisesti Suomessa yhtäjaksoisesti neljän vuoden ajan (Nykänen 2018, 600). Sanomattakin on selvää, että maahanmuuttajien on tärkeää seurata oleskelulupien voimassaoloa ja vireyttää ne ennen umpeutumisaikaa. Jos ei ole voimassa olevaa oleskelulupaa, oleskelee Suomessa laittomasti.

Maahanmuuttajapalvelut auttavat perheenyhdistämistilanteissa. Asiakkaat ei juuri koskaan selviä selvitystyöstä itse, vaan tarvitsevat ammattilaisten apua tiedon hankinnassa, selvitystyössä, lomakkeiden täyttämässä ja prosessin kulun seuraamisessa. Perheenkokoaja eli Suomessa asuva maahanmuuttaja on pääsääntöisesti vastuussa hakijoiden tunnistautumisaikojen varaamisesta osoitetusta suurlähetystöstä. Perheenyhdistämistapauksissa sosiaaliohjaaja varaa ajan perheenyhdistämishjaukseen ja lomakkeen täyttöön (Kuusto 2019). Kun asiakas siirtyy aikuissosiaalityöhön, hän ei saa enää apua perheenyhdistämisprosessiin, koska spesifi osaaminen puuttuu tai palvelu on rajattu.

Edellytykset perheenyhdistämiselle vaihtelevat sen mukaan onko kyseessä Suomen kansalainen, pakolainen vai EU-kansalainen. Kansalaisten oikeus perheiden yhdistämiseen on perinteisesti vahvempi kuin pakolaisten. Oikeus yhdistämiseen vaihtelee myös oleskeluluvan statuksen mukaan. (Palander 2018, 361.) Perheenyhdistämisessä on tärkeä erotella, onko kyseessä vanha vai uusi perhe. Vanha perhe on perustettu lähtömaassa, jolloin perhe-elämän suoja on vahvempi. (Palander 2018, 363.) Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi Irakissa avioitunutta pariskuntaa, jossa Suomessa asuva mies hakee oleskelulupaa Irakissa asuvalle vaimolle perheenyhdistämisen kautta.

Maahanmuuttajapalveluissa autetaan asiakasta taloudenhallinnassa. Eräs tärkeä työmenetelmä Maahanmuuttajapalveluissa on OTAVA-malli. Sana tulee lyhenteestä oman talouden valtiaksi. OTAVA-malli tukee kotoutumisen alkuvaiheessa olevia, pakolaistaustaisia asiakkaita oman talouden hallinnassa. Sosiaaliohjauksessa mallia käytetään suunnitelmallisesti.

Tavoitteena on asiakkaan oman toimijuuden vahvistaminen. (Lemencier 2018.) Kuten sanakin jo kertoo, sosiaaliohjauksen avulla, autetaan asiakasta auttamaan itseään. Tarkoitus ei ole tehdä asiakkaan puolesta asioita tarpeettoman pitkään, vaan antaa eväät oman talouden hallintaan. Käytäntö on myös osoittanut, ettei OTAVA-mallia pidä käydä läpi koko tunnin asiakkaalle varattuna aikana, sillä se koetaan raskaaksi. Puoli tuntia OTAVA-mallia ja puoli tuntia muita asioita on hyvä nyrkkisääntö.

OTAVA-malli koostuu seitsemästä kohdasta, jotka on tarkoitus käydä kolmen vuoden aikana. Ensimmäinen tavoite on, että osaa hakea Kelan toimeentulotukea, asumistukea ym. etuisuuksia ja täyttää lomakkeet. Toinen tavoite on ymmärtää mistä kuukausittaiset tulot ja menot koostuvat. Tapaamisilla opetellaan toimeentulotuenpäästösten hahmottamista. Kolmas tavoite on, että asiakas osaa tulkita Kelan päätöstä ja laskelmaa. Neljäs tavoite on, että asiakas osaa asioida Kelassa ja varata ajan Kelaan. Viides tavoite on, että asiakas osaa maksaa laskuja eivätkä laskut mene perintään. Kuudentena tavoitteena on, että asiakas huolehtii vuokranmaksusta eikä hänellä ole vuokratästejä. Seitsemäs tavoite on, että käydään läpi tiliotteita, jotta asiakas osaa suunnitella taloutta ja pitää tulot ja menot tasapainossa. Epävarmassa tilanteessa asiakas voi käydä palveluneuvonnassa kysymässä esimerkiksi ylimääräisesti tilille ilmestyneestä rahasta. Ensimmäisellä asiakastapaamisella ei OTAVA-asioita ehdi juurikaan käydä läpi, mutta ensimmäinen OTAVA-tapaaminen olisi syytä varata kuukauden sisään asiakkaaksi tulosta. (Mattson 2018.) Kun asiakas siirtyy aikuissosiaalityöhön ei Otava-mallia enää opeteta. Vaan silloin oletetaan, että asiakas hallitsee sen. OTAVA-malli antaa asiakkaalle tietoja ja taitoja Kelan etuuksien ja talouden hallintaan. Asiakas hahmottaa mallin avulla paremmin tuki- viidakkoa.

2.2 Espoon aikuissosiaalityö

Maahanmuuttaja-asiakkaat siirtyvät aikuissosiaalityön palvelujen piiriin kolmen vuoden kotoutumisajan jälkeen. Ohessa tarkastelemme mitä aikuissosiaalityö on yleisesti ottaen ja mitä erityispiirteitä Espoon aikuissosiaalityössä on. Aikuissosiaalityötä tehdään kunnissa alueittain ja Espoon palvelupiste sijaitsee Leppävaarassa Komentajankadulla.

Espoon aikuissosiaalityössä asiakkailla ei ole maahanmuuttajapalveluiden kaltaisia minitii-mejä. Ohjaajia eikä palveluneuvontaa ole. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat palvelevat asiakkaita. Jos asiakas katsotaan erityisen tuen tarpeessa olevaksi, hän siirtyy sosiaalityöntekijälle. Aikuissosiaalityössä käytetään tulkkeja aivan kuten maahanmuuttajapalveluissa. Asiakkaille on erikseen järjestettävä alueen siirtoinfo yhdessä maahanmuuttajapalvelujen kanssa. Siirtoinfossa käsitellään aikuissosiaalityön palveluja ja muita käytännön asioita.

Leppävaaran pisteessä on käytössä puhelinpalvelu. Pisteelle voi soittaa ja sosiaaliohjaajat hoitavat puhelut ja tekevät ensiarvioinnin. Uudet asiakkaat jaetaan iän ja postinumeron

perusteella sekä joissain tiimeissä iän ja sukunimen ensimmäisen kirjaimen perusteella. Erityistuettavat menee sosiaalityöntekijöille ja muut sosiaaliohjaajille. Erityistuettava voi myös olla asiakas, joka tarvitsee säännöllistä sosiaaliohjausta, ei välttämättä sosiaalityötä, joten erityistuettava on niissä tapauksissa sosiaaliohjaajan asiakas, ei sosiaalityöntekijän. Sama käytäntö on myös maahanmuuttajapalveluissa. (Kuusto 2020.)

Maahanmuuttaja-asiakkaat, jotka eivät osaa soittaa ja asioida suomeksi, voivat joko lähettää tekstiviestin omalle sosiaaliohjaajalle, jolloin työntekijä tietää, että pitää soittaa tulkin kanssa takaisin. Tai sitten asiakas tulee aikuissosiaalityön aulaan ja jättää nimen, puhelinnumeron ja tulkattavan kielen vahtimestareille/aulaemännälle, joka vie tiedon eteenpäin ja oma työntekijä soittaa sitten tulkin kanssa asiakkaalle. (Kuusto 2020.)

Aikuissosiaalityö järjestää siirtoinfot siirtyville asiakkaille yhteistyössä maahanmuuttajapalveluiden kanssa. Siirtoinfo on kuukausittain ja siihen osallistuu keskimäärin 10-20 henkilöä. Tilaisuus kestää puolitoista tuntia. Paikalla on tulkki tai tulkkeja. Siirtoinfossa käydään läpi erilaisissa asioissa aikuissosiaalityössä voi asioida. Toisin sanoen siirtoinfoissa esitellään aikuisosiaalipalveluja ja kuinka hakeutua palveluihin. Lähtökohtaisesti siirtoinfoihin osallistuu molempien organisaatioiden työntekijöitä, mutta niiden järjestäminen on aikuissosiaalityön vastuulla.

Siirtoinfot ovat jaettu kahteen osaan asiakkaiden iän mukaisesti. Alle 30-vuotiaiden siirtoinfoissa mukana on myös ohjaamon työntekijä. Ohjaamossa autetaan nuoria työhön, koulutukseen ja arkeen liittyvissä asioissa. Sama periaate kuuluu myös yli 30-vuotiaiden siirtoinfoihin, joissa mukana on työntekijöitä osaamiskeskukselta. Osaamiskeskuksessa autetaan asiakkaita tutustumaan suomalaiseen työelämään ja kartoitetaan koulutusmahdollisuuksia.

Lisäksi on myös siirtopalavereja. Siirtopalaveri on asiakkaille, joilla on erityisen tuen tarve. Erityisen tuen asiakkailla on oma sosiaalityöntekijä. Näissä verkostotapaamisissa on läsnä Maahanmuuttajapalveluiden sosiaalityöntekijä ja aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä ja asiakas. Tällä varmistetaan, että asiakas saa jatkossakin erityisen tuen.

Siirtoinfo ja siirtopalaveri ovat kaksi eri asiaa. Siirtoinfojen tarkoitus on yksinkertaisesti esitellä aikuissosiaalityön palveluja, ei siirtää automaattisesti asiakkuutta aikuissosiaalityöhön. Asiakkaan pitää hakeutua palveluihin itse. Siirtopalavereissa asiakkailla on erityisen tuen tarve, jolloin asiakkuus jatkuu automaattisesti aikuissosiaalipalvelussa.

Erityistä tukea tarvitseva henkilö on sellainen, jolla erityisiä vaikeuksia hakeutua sosiaali- ja terveyspalveluihin. Henkilö ei itse kykene hakemaan apua johtuen psyykkisestä vammasta tai kognitiivisesta vammasta. Syynä voi olla myös sairaus, päihdeongelma tai puutteellinen kielitaito yhdistettynä traumaan. (Sosiaaliturvaopas 2020.) Näin ollen kielitaidon puute ei vielä oikeuta erityiseen tukeen, mutta voi olla yksi osa kriteereitä arvioitaessa. Jos asiakkaalla on

kielitaidon puute yhdistettynä vakavaan traumaan hän voi täyttää erityisen tuen kriteerin. Erityinen tuki kuuluu sosiaalityöntekijän vastuulle. Erityistä tukea ei ole aina kuitenkaan yksinkertaista määritellä eikä meillä ole tässä tutkielmassa mahdollisuutta syventyä aiheeseen.

Maahanmuuttajapalveluissa autetaan oleskelulupiin liittyvissä asioissa, mutta aikuissosiaalityössä ei. Jos oleskelupa umpeutuu asiakkaan siirryttyä, hänen täytyy pyytää apua oleskeluluvan täyttämiseksi muualta esimerkiksi järjestöiltä. On tärkeää huomata, ettei oleskelulupaasiat tai perheenyhdistämiset kuulu aikuissosiaalityön vastuulle. Tämä on pitkälti resurssikysymys. Aikuissosiaalityön työntekijät voivat ainoastaan ohjata asiakkaita erilaisiin palveluihin, joissa tätä osaamista on kuten järjestöihin.

3 Työskentely maahanmuuttajien parissa

Seuraavassa luvussa tarkastelemme asiakkaiden lähtökohtia eli millaisista lähtökohdista asiakkaat tulevat, mikä on asiakkaan polku Suomeen ja millaisten erilaisten haasteiden, mutta myös palveluiden piirissä asiakas on.

3.1 Maahanmuutto ja kotoutuminen

Turvapaikanhaku alkaa sillä, että tulija ilmoittautuu rajatarkastusviranomaiselle tai poliisille ja kertoo haluavansa hakea turvapaikkaa. Hakija on rekisteröity turvapaikanhakijaksi ja perustiedot, sormenjäljet, allekirjoitus ja valokuva on otettu talteen. Tämän jälkeen asiakas siirtyy vastaanottokeskukseen ja odottaa turvapaikkapäätöstä. Maahanmuuttovirasto tekee päätöksen turvapaikasta. (Turvapaikan hakeminen.) Kun päätös on myönteinen, asiakas siirtyy maahanmuuttajapalveluiden asiakkaaksi.

Maahanmuuttotyössä on hyvä tuntea termit. Turvapaikan hakija on sellainen henkilö, joka hakee turvapaikkaa, muttei ole vielä saanut päätöstä. Pakolainen eli pakolaisstatuksella oleva on saanut myönteisen päätöksen maahanmuuttovirastolta eli migriltä. Maahanmuuttajapalveluissa asiakkaat ovat voineet saada turvapaikan eri syistä. Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestö esittää Suomelle kansainvälisen suojelun tarpeessa olevia, joista tulee Suomen kiintiöpakolaisia. Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisasioiden päävaltuutettu virasto on UNHCR. (Similä 2018, 282.) Vaikka kiintiöpakolaisia otetaan vuosittain satoja, ne menevät ympäri Suomea eri kuntiin. Käytännössä pieni osa Espoon maahanmuuttajapalveluiden asiakkaista on kiintiöpakolaisia.

On hyvä muistaa, ettei köyhyys olisi turvapaikan saamisen edellytys. Vaino on turvapaikan saamisen peruste, ei varallisuustaso. Sota on hyvin tyypillinen syy paeta omasta kotimaasta, mutta maan ei tarvitse olla sotatilassa, jotta sieltä pitää paeta. Poliittinen vaino ja

levottomuudet ovat myös riittäviä syitä. Tämä tarkoittaa sitä, että osa pakolaisista voi tulla hyvinkin varakkaista perheistä. Köyhemmillä ei välttämättä ole rahaa tai tilaisuutta paeta kotimaasta. Pakolaisasema myönnetään turvapaikan hakijalle tietyn perusteiden mukaan. Maassa oleskelevalle ulkomaalaiselle myönnetään turvapaikka, jos hänellä on perustellusti syytä pelätä joutuvansa vainotuksi alkuperän, uskonnon, kansalaisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen takia. Alkuperä kattaa rodun ja etniset ryhmät. Uskontoon liittyvään vainoon kuuluvat teistiset, ei-teistiset, mutta myös ateistiset vakaumukset. Esimerkiksi Suomessa turvapaikka on myönnetty joillekin Venäjältä paenneille Jehovan todistajille, koska he ovat joutuneet vainotuksi kotimaassaan. Pakolaisaseman saa myös ulkomaa-lainen, joka on otettu Suomeen pakolaiskiintiössä. On myös mahdollista, että pakolaisaseman saaneiden perheenjäsenet rinnastetaan pakolaisaseman saaneeseen. (Similä 2018, 297-298, 303.) Näin ollen osa kiintiöpakolaisista kuuluu tähän kategoriaan, mutta eivät kaikki. Tämä tarkoittaa turvapaikanhakijalle pakolaisaseman saamista, joka on eri asia kuin toissijainen suojeleminen. Selvennykseksi historiallisista esimerkeistä mainittakoon, Hitlerin vainon uhreja vainottiin eritoten etnisen alkuperän perusteella kuten juutalaisia, mutta myös seksuaalisen suuntautumisen perusteella. Stalinin vainon kohteeksi joutuivat eritoten eri poliittisiin tai uskonnollisiin ryhmiin kuuluvat. Turvapaikan myöntämisessä arvioidaan pelon objektiivisuus, kotivaltion kyky tarjota tehokasta suojeleminen, vainoksi katsottavat teot ja vainoa harjoittavat toimet (Similä 2018, 300-301).

Kotouttaminen on tärkeä osa maahanmuuttotyötä. Se on työn perusta. Kotoutuminen on vastavuoroista kehitystä, jossa maahanmuuttaja tuntee olevansa täysivaltainen yhteiskunnan jäsen. (Kotoutumissuunnitelma.) Keskeisenä on vuonna 1999 voimaan tullut laki kotouttamisen edistämisestä. Lain tarkoituksena on auttaa kotoutumista ja vahvistaa yhteiskunnallista osallisuutta. Tarkoitus on myös edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä lisätä myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien kesken. (Laki kotoutumisen edistämisestä). On hyvä muistaa, että myönteinen vuorovaikutus ei tarkoita vain vuorovaikutusta valtaväestöön, vaan myös muiden vähemmistöjen kesken, esimerkiksi Irakista tai Afganistanista keskenään. Muita myönteisiä vuorovaikutuksen muotoja ovat esimerkiksi työn tai opiskelupaikan löytäminen, koska työ ja opiskelu ovat parhaita keinoja päästä osalliseksi yhteiskunnasta. Työ tai opiskelu mahdollistaa kielen tehokkaamman oppimisen ja luontevan vuorovaikutuksen kantaväestön ja muiden etnisten ryhmien kesken.

3.2 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityö on käsitteenä hyvin laaja. Aikuissosiaalityöpalvelut ovat tarkoitettu erityisesti niille, joiden omat tiedot, taidot tai voimavarat eivät riitä. Aikuissosiaalityö kulkee rinnalla ja antaa tukea arjessa pärjäämiseen. Yhteistyössä asiakkaan, läheisten ja eri alojen

ammattilaisten kanssa aikuissosiaalityö mahdollistaa omannäköisen elämän. (Espoon kaupunki 2020.)

Aikuissosiaalityö vaatii asiakkaan näkökulmasta jonkun pulman, sillä se ei ole universaali palvelu kuten lasten päivähoido, johon jokainen kansalainen on oikeutettu. Universaalius tarkoittaa etuisuuksia, joihin kaikki ovat oikeutettuja myös keskiluokka. Esimerkiksi lapsilisä on universaali etuus, joka kuuluu kaikille. Samoin työttömyystuki kuuluu kaikille ilman työtä oleville, joilla työnhaku on voimassa. Sosiaalityö ei varsinaisesti kuulu kaikille, mutta elämäntilanteiden vaihdellessa kuka tahansa voi olosuhteiden muuttuessa joutua sosiaalityön asiakkaaksi. (Juhila 2008, 20-21.) Tästä syystä aikuissosiaalityö on hyvä erottaa Kelan palveluista tai etuuksista. Perustoimeentulotuki kuuluu Kelaan, mutta täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki kunnille. Haastavassa elämäntilanteessa olevat ihmiset, jotka tarvitsevat myös viimeisijasta toimeentuloturvaa ovat asiakkaita, joiden kanssa aikuissosiaalityön asiakastyössä työskennellään. Alueellisten kartoitusten mukaan aikuissosiaalityössä työskennellään ennen kaikkea ihmisten kanssa, jotka kamppailevat taloudellisten ongelmien kanssa, heidän elämäntilanteeseensa liittyy työttömyyttä ja asunnottomuutta. Suurissa kaupungeissa tai kaupunkimaisissa kunnissa kohteena aikuissosiaalityössä ovat elämänhallinnan ongelmat, vaikeat elämäntilanteet ja riippuvuudet. (Blomgren & Kivipelto 2012, 32.) Elämänhallinnan ongelmat voivat olla asumiseen, taloudenhallintaan, mielenterveysongelmiin tai päihteisiin liittyviä.

Kunnallinen sosiaalityö on aikuissosiaalityön ydin. Sosiaalityössä kuten myös aikuissosiaalityössä kyse on suunnitelmallisesta työtöteestä, joka perustuu asiakkaan tilanteen arviointiin. Arvioinnin tarkoituksena on asettaa muutostavoitteet ja valita suunnitelma ja välineet, joiden avulla pystytään saavuttamaan tavoite. Yksilölähtöinen työote on hyvin usein kyseessä aikuissosiaalityössä. Työ on myös kokonaisvaltaista ja pitkäjänteistä. Asiakkaan kanssa yhdessä kartoitetaan ongelmia ja samalla myös pyritään tuomaan esille hänen vahvuuksiaan. Työn sisältönä on asiakkaan tilanne- ja väliarvioiden tekeminen, kuntoutuminen sekä työllistymiseen tähtäävien palvelu- ja aktivointisuunnitelmien tekeminen. Palveluohjaus osana tilannearvion, suunnitelman ja kuntouttamisen ketjua kuuluvat työtöteeseen. Asiakkaiden ohjaaminen palvelujärjestelmässä on myös itsenäinen työtehtävä. Aikuissosiaalityö liittyy tiiviisti lakiin. (Jouttimäki, Kangas & Sauramaa 2011, 15-16.)

Toimeentulotuen siirryttyä Kelaan, aikuissosiaalityön luonne on hieman muuttunut. Mediassa oli paljon esillä siirron aiheuttamat ongelmat, joihin ei ole tarpeen pureutua tarkemmin. Enää sosiaalitoimistossa ei tehdä perustoimeentulotuen päätöksiä, vaan harkinnanvaraisia täydentäviä ja ehkäiseviä toimeentulotuen päätöksiä. Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki perustuvat lakiin toimeentulosta. Täydentävä perustuu luvun 2, pykälän 7 kohtaan. Kohdassa viitataan henkilön tai perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvaa. (Laki toimeentulosta.) Tarkoituksena on toimeentulon turvaaminen ja itsenäisen suoriutumisen edistäminen. Ehkäisevä toimeentulotuki viittaa luvun 2, pykälän 13 kohtaan, jossa todetaan, että

ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää muun muassa tuen saajan aktivointia tukeviin toimenpiteisiin, asumisen turvaamiseksi, ylivelkaantumisesta tai taloudellisen tilanteen äkillisestä heikentymisestä aiheutuvien vaikeuksien lieventämiseen sekä muihin tuen saajan omatoimista suoritumista edistäviin tarkoituksiin. (Laki toimeentulosta.) Ehkäisevä toimeentulotuki tarkoittaa tukea, jolla halutaan ehkäistä jotakin ei-toivottua kuten asunnottomuutta. Suomeksi sanottuna ehkäisevää toimeentulotukea voidaan myöntää, vaikka vuokravelkaan, jotta asiakas ei jäisi asunnottomaksi.

Aikuissosiaalityön osaamistarpeita ovat sosiaalialan arvoperustan omaksuminen sekä kohtaamisen ja vuorovaikutuksen osaaminen. Yhteiskuntarakenteiden ja palvelujärjestelmän hahmottaminen ja ymmärtäminen lukeutuvat myös osaamistarpeisiin. Työn painotukset aikuisten kanssa tehtävässä sosiaalityössä ohjautuvat korjaavasta työstä ongelmia ehkäisevään ja hyvinvointia edistävään työhön. Uusia osaamistarpeita syntyy ammatillisten rajojen tunnistamiselle korostettaessa ehkäisevän työn merkitystä sekä toisiaan tukevien ammattikuntien yhteen liitettävälle verkostotyölle. (Nikander, Juntunen, Holmberg & Tuominen-Thuesen 2017, 6.)

Palveluohjaus on tärkeä osa aikuissosiaalityötä. Palveluohjaus on sosiaaliohjauksen alalaji. Se tarkoittaa eri palveluvaihtoehtojen tarkastelua ja palvelujen saatavuuden varmistamista ja seurantaa. (Helminen 2016, 20.) Palveluohjaus käsitetään työmenetelmänä ja asiakaslähtöisenä työtapana. Asiakkaan saama palvelu on henkilökohtaista ja paneutuvaa. (Liikanen 2015, 43-44.) Käytännössä tämä tarkoittaa, että työntekijä perehtyy mahdollisimman hyvin käytetyn ajan puitteissa asiakkaan asiaan. Maahanmuuttotyössä on ehdottoman tärkeää, olla olettamatta mitään tai pitämättä mitään itsestäänselvytenä. Kulttuurisensitiivisessä työssä on syytä kyseenalaistaa itsestäänselvydet. Pitää kuitenkin muistaa, että loppupeleissä jokainen asiakas on yksilö ja valmiudet oppia itsenäiseksi toimijaksi riippuu monesta tekijästä, kuten koulutustasosta, kielitaidosta, työkokemuksesta, iästä ja fyysisestä sekä psyykkisestä terveydestä.

Yksi tapa tarkastella sosiaalityötä aikuisten parissa on vallankäyttö. Vallankäyttö mahdollistaa joitakin toiminnan muotoja, mutta samalla myös rajoittaa niitä. Nykyään kumppanuuden ja dialogin menetelmillä pyritään vähentämään vallankäyttöä, vaikka se on aina jollain tavalla läsnä. (Niemi 2013, 52-53.) Jotkut vallankäytön piirteet ovat helposti havaittavissa, kuten täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätökset. Työntekijä toimii harkinnanvaraisten etuuksien portinvartijana ja hänen vallassaan on päättää tuesta. Toki täytyy muistaa, että päätökset eivät voi olla mielivaltaisia, vaikka niissä on usein harkintaa ja tulkintaa ne on perusteltava ja niiden on perustuttava lakiin toimeentulotuesta.

Aikuissosiaalityö sisältää tukea ja kontrollia. Käytännössä tämä tarkoittaa resurssien jakamista, mutta myös kontrollia. Koska asiakkaan tukeminen ei saa perustua väärään tietoon, pitää työntekijän kontrolloida tietojen oikeellisuutta ja asiakkaan luotettavuutta. (Jokinen

2008, 122.) Eräällä tavalla tämä tarkoittaa sitä, ettei luoteta pelkkään asiakkaan sanaan, vaan tiedot on tarkistettava ja todennettava. Tämä on hyvä asia molempien oikeusturvan kannalta. Tästä esimerkkinä on se, miksi asiakkaalta pyydetään tiliote ja tapahtumat, kun asiakasta tuetaan vuokravelassa tai ruokamaksusitoumuksilla. Työntekijän on nähtävä, paljon asiakkaan tilillä on rahaa ja mihin raha on mennyt. Sosiaalityössä voitaisiin ajatella, että kaikki tuki sisältää kontrollia ja kaikki kontrolli tukea. (Jokinen 2008, 10-12.) Kontrollin käytössä on kuitenkin oltava varovaisia maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kohdalla, sillä liian jyrkkä kontrolli voi tuntua ahdistavalta, etenkin jos lähtömaassa on joutunut epäoikeudenmukaisten kontrollitoimien kohteeksi viranomaisten taholta. Suomalaiset ovat tottuneet eri tavalla luotamaan viranomaisiin kuin vaikkapa asiakkaiden lähtömaissa.

On myös hyvä muistaa, että jos asiakas tulee kuulluksi ja arvostetuksi, asiakas ei niin helposti koe kontrollia negatiivisena asiana (Jokinen 2008, 134). Tästä esimerkkinä on, että monet toimenpiteet tehdään asiakkaan hyvinvoinnin lisäämiseksi pitkällä aikavälillä. Monet rajoittavat toimenpiteet voivat olla kyseisessä hetkessä ikäviä, mutta niiden tarkoitus on edistää asiakkaan hyvää pidemmällä aikavälillä.

Sosiaalityö voidaan nähdä myös asiakkaan asianajona. Tämä näkemys korostui Maahanmuuttajapalveluissa. Asianajo voidaan yksinkertaisuudessaan ymmärtää toimintana, jossa asiakas yritetään päästään osalliseksi jostakin, saavuttaa jotain parempaa tai ehkäistä jotain ei-toivottavaa. Työntekijöillä on tietoa, valtaa ja mahdollisuuksia toimia asiakkaiden parhaaksi. Työntekijän asianajo voi olla asiakkaalla mahdollisuuksien ja tukirakenteiden luomista. (Hokkanen 2013, 74-75.) Yksinkertaisesti ajateltuna se on asiakkaan etujen ajamista. Aivan kuten juristin tehtävä on taistella asiakkaansa oikeuksien puolesta, sosiaalityön tehtävä on ajaa asiakkaan oikeuksia ja etuja. Samalla se muistuttaa työn perustarkoituksesta. Sitä tehdään asiakkaan vuoksi. Täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen täyttävät asiakkaan etujen ja oikeuksien tunnusmerkit. Jos esimerkiksi asiakas saa täydentävää tukea lasten harrastuksiin, lapset ja koko perhe pääsevät jostain sellaisesta osalliseksi, joka tukee hyvinvointia. Harrastuksen avulla lapsen ja koko perheen kokonaisvaltaisen hyvinvointi lisääntyy. Ei-toivottavan ehkäisyä voisi olla esimerkiksi asunnottomuuden ehkäisy. Kun sosiaalityö myöntää harkinnanvaraisella ehkäisevää toimeentulotukea vuokravelkaan, asiakas ei saa häätöä ja jää asunnottomaksi.

3.3 Kulttuurisensitiivisyys

Maahanmuutto- ja monikulttuurisessa työssä puhutaan kotouttamisesta. Käytämme näitä termejä toistensa synonyymeina. Monikulttuurisessa työssä asiakasta tuetaan integroitumaan yhteisöjen ja yhteiskunnan jäseneksi.

Kotoutumisen tukeminen luetaan yhdeksi aikuissosiaalityön tehtäväksi. Laki kotoutumisen edistämisestä tukee maahanmuuttajan mahdollisuutta osallistua suomalaiseen yhteiskuntaan sekä edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. (Laki kotoutumisen edistämisestä.) Lain mukaan kotoutumisen edistäminen määritellään prosessina. Työttöminä työnhakijoina oleville maahanmuuttajille työ- ja elinkeinotoimisto on vastuussa heidän alkukartoituksestaan ja kotoutumissuunnitelmistaan. Muilla maahanmuuttajilla kunnat ovat vastuussa alkukartoituksesta ja kotoutumissuunnitelmasta. Kuntia veloitetaan erityisesti tekemään alkukartoitus tilapäistä toimeentulotukea saavalle. (Raitio 2019, 9.) Sosiaalihuoltoa järjestettäessä asiakkaan etu on aina ensisijainen. Edun arviointiin vaikuttaa asiakkaan hyvinvointi, itsenäinen suoriutuminen ja omatoimisuuden vahvistuminen. Asiakkuuden ajaksi on nimettävä oma työntekijä. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta. (Sosiaaliturvaopas 2020.) Aikuissosiaalityössä tämä voi käytännössä tarkoittaa sitä, ettei tehdä oletuksia asiakkaiden kyvyistä tai osaamisesta. Sen lisäksi ei voida olettaa, että vain siksi, että on järjestetty tiettyä palvelua asiakas osaisi hakeutua siihen. Ennen kaikkea kyse on asiakastarpeiden selvittämisestä.

Kotouttaminen ei tarkoita oman kulttuurin siirtämistä asiakkaalle. Ohjaustyössä on muistettava, ettei ohjaus tapahdu kulttuurisesti neutraalissa tilassa. Tärkeää on tietoisuus asiakkaaseen liittyvistä kulttuurisista tekijöistä ja kyky toimia kulttuurisensitiivisesti. (Puukari & Korhonen 2013, 18-20.) Esimerkkejä tällaisista tekijöistä ovat kuinka lähelle puhuja voi tulla, silmiin katsominen, äänenkäyttö, pukeutuminen. Meille jokin itsestään selvä tapa ei välttämättä ole sitä toisen kulttuurin edustajalle tai päinvastoin. Arabialaiset asiakkaat ovat yleisesti ottaen kohteliaita. Etenkin kotikäynneillä korostuu arabialaisen kulttuurin tyypillinen vieraanvaraisuus. On parempi olla olettamatta mitään, mutta aina on hyvä muistaa, ettei ole häpeäksi kysyä. Toisaalta kulttuurierojen ylikorostaminen on tarpeetonta, sillä ihmisten perustarpeet ovat pitkälti samat, kuten turva ja perustoimeentulo. Myös odotukset työntekijää kohtaan ovat pitkälti samat kulttuuritaustoista riippumatta eli asiakkaan edun ajaminen, empaattisuus ja aktiivinen kuuntelu.

Maahanmuuttotyössä ohjaajan on tärkeää peilata omaa suhdettaan kulttuuriin, arvoihin ja elämänhistoriaan. (Puukari, Korhonen 2013, 20.) On tärkeää, että ohjaaja tulee tietoiseksi omasta kulttuuristaan. Pelkällä avoimella mielellä, vilpittömyydellä ja empaattisella suhtautumisella pääsee pitkälle. Jokainen haluaa kuitenkin tulla nähdyksi ja kohdatuksi. Yksinkertaisesti tämä tarkoittaa, että työntekijä luopuu omasta kulttuurikeskeisyydestä kohti muiden kulttuurien tiedostamista ja uusien näkökulmien omaksumista (Korhonen 2013, 64). Tämä on tärkeää siksi, että työntekijä huomaa eri kulttuurien edustajien erilaiset tarpeet, jotka eivät ole välttämättä ilmiselviä valtaväestön keskuudessa. Työntekijän on hyvä tietää, mitä asioita hänen omassa kulttuurissaan pidetään itsestäänselvyyksinä tai korkeassa arvossa. Näin työntekijä oppii tiedostamaan, ettei asiat välttämättä ole näin muissa kulttuureissa. Näin voi olla esimerkiksi luottamuksessa viranomaisiin tai kuinka avoimesti heille voi kertoa omasta

elämästään ja haasteistaan. Maahanmuuttajille omista elämänhaasteista kertominen avoimesti viranomaisille ei ole samalla tavalla luontevaa kuin kantaväestöllä. Toisaalta suomalaisessa yhteiskunnassa vallitseva yleinen turvallisuudentunne ei välttämättä ole sama maahanmuuttajalle.

Yksi haaste maahanmuuttajien parissa työskenneltäessä on, ettei palvelutarve ole välttämättä sama kantaväestöön verrattuna. Palveluun hakeutuminen voi olla myös erilaista. Tämä pätee esimerkiksi digitaalisiin palveluihin, jotka eivät ole yhtä yleisiä lähtömaissa, kuin lähipalvelut. Tarkoittaa käytännössä sitä, että on totuttu asioimaan virastoissa kasvotusten ja täyttämään paperiset lomakkeet verkkopalveluiden sijaan.

Maahanmuuttaja harvoin hylkää oman kulttuurinsa muutettuaan Suomeen. On huomattu, että ihmisen kiinnittyminen kotikulttuuriin tai etniseen ryhmään on suhteellisen pysyvä ilmiö. Tämä johtuu kasvatukseltaan. Kulttuuri ei periydy biologisesti. (Korhonen 2013, 58.) Tästä hyvä esimerkki ovat susilapset. Sudet ovat kasvattaneet heidät, jolloin kielellinen oppiminen on jäänyt susien tasolle, eikä voi puhua mistään kiinnittymisestä johonkin kulttuuriin tai etniseen ryhmään. Tämä voi tarkoittaa myös sitä, että maahanmuuttajat hakeutuvat omiensa pariin. Tämä voi käytännössä tarkoittaa sitä, että somalinainen muuttaa alueelle, jossa on muita somaleita, tapaa vain muita somaleita ja viettää suurimman osan ajasta kotona tai harrastusten parissa, joissa on vain muita somaleita. Tilannetta pahentaa kantaväestön ennakkoluulot. Tällöin kotoutuminen voi vaikeutua vähintäänkin kielenosaamisen osalta.

Täytyy myös muistaa, että kulttuuristen kohtaamisten lisääntyessä muuttuvat myös kulttuurit (Korhonen 2013, 59). Tämä tarkoittaa, että mitä enemmän olemme tekemisissä monikulttuurisuuden kanssa, sitä enemmän itsekin muutamme. Suomalainen kulttuuri ja sen arvot ovat muuttuneet voimakkaasti 50-luvulta lähtien. Tähän ovat varmasti vaikuttaneet niin Neuvostoliiton hajoaminen, EU, globalisaatio ja maahanmuutto.

Yleisesti ottaen kulttuurit voidaan jakaa kahteen eri ryhmään; länsimaiseen yksilökeskeiseen ja itämaiseen yhteisökeskeisiin, johon Lähi-idän maat luetaan. Sanojen mukaisesti toisessa painotetaan yksilöä ja sen oikeuksia, toisessa korostetaan yhteisöä. Tämä voi johtaa sekä positiivisten että negatiivisten stereotyyppien viljelyyn. Tarkemmin ottaen tarkoitetaan pikemminkin enemmistökomusten käsitettä. Tällä tarkoitetaan sitä, että yhteisökeskeisessä kulttuurissa voi olla yksilökeskeisiä ihmisiä, mutta he jäävät vähemmistöön. (Korhonen 2013, 59-60.) Toisaalta nähdään, että yhteisökeskeisyyden on ollut myös Suomessa ennen vanhaa normaali, kun samassa tuvassa saattoi asua kymmenkunta sisarusta eikä kenelläkään ollut omaa huonetta. Kulttuurit ja sen ajattelutavat voivat muuttua siis historian aikana. On selvää, että suomalainen kulttuuri tulee myös muuttumaan seuraavien vuosikymmenten aikana. Varmaa on vain jatkuva muutos.

Merkillepantavaa tutkimuksissa on, että ei-kielellisillä viesteillä ja metaviesteillä voi olla eri merkitys yksilö- ja yhteisökuulttuureissa. Yksilökuulttuureissa puhutaan asia- ja informaatiokeskeisestä viestinnästä, kun taas yhteisökuulttuureissa tai ihmissuhde- ja kontekstikeskeisestä viestinnästä. Länsimaat kuuluvat perinteisesti asiakeskeiseen kulttuuriin, jossa puheen sanat kertovat kaiken tarpeellisen informaation. Toisaalta yhteisökuulttuureissa vain osa viesteistä ilmaistaan tai ymmärretään kielellisesti. Lähi-idän maat ja Afganistan kuuluvat tähän kategoriaan. Hyvä esimerkki tästä on hymyileminen ja nyökkääminen. Yhteisökuulttuurissa tämä ei tarkoita välttämättä myöntymistä tai sitä, että on ymmärtänyt puhujan viestin. (Korhonen 2013, 62-63.) Kulttuurin lukutaito on yksi haaste maahanmuuttotyössä, johon sekä maahanmuuttajapalveluissa että aikuissosiaalityössä törmätään jatkuvasti. Siksi on hyvä pitää mielessä, että nyökkääminen ei tarkoita samaa kuin asian ymmärtäminen tai kyllä-sanan käyttö. Kun aikuissosiaalityössä kerrotaan palveluista, viestintä nousee erittäin tärkeäksi. Miten viestiä palveluista niin, että asiakas ymmärtää mitä palvelua on tarjolla ja miten hakeutua palveluun. On myös tärkeää pohtia, miten hyvin palvelu vastaa asiakkaan tarpeeseen.

Helsingissä aikuissosiaalityöhön liittyvässä tutkielmassa työntekijät olivat havainneet, että pinnallinen asiointi sujui maahanmuuttajilta hyvin aikuissosiaalityössä, mutta ongelmista kertominen ei ollut asiakkaille luontevaa. Monet asiat, jotka olisivat vaatineet käsittelyä, jäivätkin tämän takia piiloon. Oli huomattu, ettei ongelmista puhuttu avoimesti eikä keskustelu ollut avointa, vaan pikemminkin varovaista. (Raitio 2019, 48.) Yksi ongelmista voi piillä yleisessä luottamuksessa viranomaisiin. Täytyy muistaa, että lähtömaassa voi olla syvää epäluottamusta viranomaisiin korruption ja väärinkäytösten vuoksi. Kantäväestön sitä vastoin voi olla luontevampaa avata oman elämänsä solmukohtia viranomaisille. Toisaalta voi olla, että omista tai perheen ongelmista ei ole tapana puhua perheen tai suvun ulkopuolella. On myös vaara, kun viesti välittyy tulkin kautta, että osa sen merkityksistä suodattuu pois. Vaikka tulkki kääntäisikin itse asian, ei-kielelliset merkitykset voivat jäädä piiloon eikä itse ongelma nouse esiin. Jos ongelmat jäävät piiloon ennaltaehkäisevä työ vaikeutuu. Täten on pelkona, että asiat voivat kriisiytyä.

Täytyy muistaa, että asiakkuus sosiaalityössä on maahanmuuttaja-asiakkaille lähtökohtaisesti haastava, koska palvelujärjestelmä ei ole entuudestaan tuttu. Asiakas ei välttämättä hahmota mitä palveluita hän saa tai osaa hakeutua palveluun. (Berg 2012, 20.) Tämän lisäksi eräässä toisessa tutkimuksessa oli havaittu palveluviestinnän olleen haastavaa. Sosiaalityössä palveluviestinnän haasteiksi on nähty viestinnän vähäisyys, tiedon huono löydettävyys, kielen vaikeaselkoisuus ja byrokraattisuus. Monet sosiaalihuollon asiakasryhmät hyötyisivät viestinnästä, joka olisi sisällöllisesti, rakenteellisesti ja sanastollisesti nykyistä selkeämpää ja ymmärrettävämpää. Nykyinen palveluviestintä pyrkiikin yksisuuntaisen tiedottamisen sijasta vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Palveluviestinnän sisältö ja tyyli tulisi mitoittaa aina viestinnän kohderyhmän tasoiseksi. (Virtanen 2017, 40.) Maahanmuuttotyöhön sovellettuna tämä tarkoittaa sitä, että jo valmiiksi hankala byrokraattinen kieli joudutaan kääntämään tulkin

välityksellä kertaalleen, jolloin vaikeat käsitteet voivat jäädä entistä pahemmin piiloon. On myös yleisesti tunnettu tosiasia, ettei arabian tai somalin kielellä löydy suoraa vastinetta toimeentulotuella, työmarkkinatuella, asumistuella. Jos viestintä ei ole selkeää asiakas ei ymmärrä mitä palveluja hän voi saada tai miten hänen tulee toimia palvelujen edellytysten odottamalla tavalla. Kieltä huonosti osaavalle maahanmuuttajalle kirjallisten päätösten lukeminen ja ymmärtäminen voi olla erityisen haastavaa. Pitää myös muistaa, että byrokratiakielen ja päätösten ymmärtäminen voi olla haastava myös hyvin kieltä osaaville tai kantaväestölle.

4 Kotoutumisen haasteet

Asiakkaiden lähtökohdat poikkeavat hyvin paljon kantasuomalaisten lähtökohdista lähtömaan, kulttuurin, uskonnon ja mahdollisen arvopohjan kanssa. On hyvä tiedostaa, että lähtökohdat työskentelylle ovat erilaiset kuin kantaväestön. Yksi tärkeä tekijä kotoutumisessa on motivaatio (Pietilä 2013, 48). Kieliongelmat, ilmasto, yksinolo tai tunne ulkopuolisuudesta vähentävät motivaatiota sopeutua uuteen yhteiskuntaan. Toisaalta oman lapsen syntyminen, ystävät ja vuorovaikutus suomalaisten kanssa lisäsivät motivaatiota kotoutua. (Pietilä 2013, 49-50.) Tullessaan Suomeen, maahanmuuttajat saapuvat yhteiskuntaan, josta moni tietää hyvin vähän. Alussa he viettävät joskus pitkänkin ajan vastaanottokeskuksessa tai yksityismajoituksessa nauttien vastaanottokeskuksen palveluista ennen kuin saavat Migriltä turvapaikkapäätöksen. Vuorovaikutus kantaväestöön voi olla hyvin ohutta eikä muuta sukua ole välttämättä Suomessa. Tämä voi aiheuttaa kokemusta osattomuudesta ja yksinäisyydestä. Ilmasto poikkeaa suuresti kotimaasta ja suomen kieli tuntuu vaikealta. Kaamosaika voi tuntua erityisen haastavalta, jos kotimaassa on totuttu valoon ja lämpöön.

Eräs tunnettu haaste kotoutumiseen on työttömyys mikä itsessään aiheuttaa syrjäytymistä. Tämän lisäksi ulkomaista syntyperää olevien työttömyys oli kaikissa ikäryhmissä suurempaa kuin suomalaistaustaisten. Työttömyysaste saattaa olla jopa kolminkertainen suomalaistaustaisiin verrattuna, vaikka hakija etsii työtä aktiivisesti. (THL 2018.) On selvää, että työttömyys on suurimpia syitä aikuissosiaalityön asiakkuudelle. Riittävät palkkatulot vähentävät tarvetta sekä toimeentulotuella että kunnan palveluille.

Esimerkiksi Helsingin aikuissosiaalityössä työntekijät olivat huomanneet maahanmuuttajista, että etenkin vuokran maksun kanssa oli ollut ongelmia. Vuokrarästejä syntyi helposti. Tukijärjestelmien läpikäynti asiakkaiden kanssa vei myös tavallista enemmän aikaa. (Raitio 2019, 51.) Asiakkaat eivät aina hahmota sitä, ettei asumistuki kata koko vuokraa, vaan osa vuokrasta tulee maksaa itse. Näin ollen vuokrarästejä syntyy helposti. Vuokravelka-asiat kuuluvat aikuissosiaalityölle. Vuokravelan suuruus määrää sen kuuluuko asia sosiaaliohjaajalle vai sosiaalityöntekijälle. Sama vuokravelkailmiö oli nähtävissä maahanmuuttajapalveluissa.

Vuokravelat käsitellään aikuissosiaalityössä ja mahdolliset vuokravelat maksetaan ehkäisevänä toimeentulotukena, jolla on tarkoitus ennaltaehkäistä asunnottomuutta.

Pitkäjänteinen työskentely aikuissosiaalityössä näkyy asumisen tuessa. Esimerkiksi jos asiakkaalla on vuokravelkaa ja asunnottomuuden uhka, voidaan asiakkaan kokonaistilanteen arvion perusteella turvata asiakkaan asuminen maksamalla asiakkaan vuokravelka. Vuokravelan maksu tehdään erityisellä harkinnalla ja periaatteessa sen pitäisi olla kertaluonteinen, jonka jälkeen asiakkaan pitäisi huolehtia jatkossa vuokranmaksusta itse. Pitkäjänteisyys merkitsee, että työskennellään yhdessä asiakkaan eteen niin, ettei uutta vuokravelkaa kertyisi jatkossa. Käytännössä näin ei aina kuitenkaan ole, vaan asiakkaalla voi pitkän asiakkuuden aikana tulla vastaavia tilanteita, jolloin vuokravelkaa kertyy.

Uuteen kulttuuriin sopeutuminen on jatkuva ja vuorovaikutteinen prosessi. Maahanmuuttajat sopeutuvat uuteen kulttuuriin ja valtaväestö sopeutuu maahanmuuttajiin. Kulttuurien välinen dialogi on myös tärkeää, mutta sen ennakkoehtona on omien stereotyyppien tunnistaminen ja myöhemmin hylkääminen. (Pietilä 2013, 52-53.) Luonnollisesti tämä koskee sekä työntekijöitä että maahanmuuttajia. Luonnollisesti työntekijän asenteellisuus asiakasta kohtaan heikentää vuorovaikutusta. Yksi haittaava tekijä vuorovaikutuksessa voi olla maahanmuuttajien stereotypiat työntekijöistä. Maahanmuuttajien suhteet viranomaisiin voivat olla varaukselliset, sillä lähtömaassa viranomaiset ovat usein korruptoituneita ja asiakkaat joutuvat jopa vainotuksi viranomaisten taholta. Ennakkoluulot voivat luonnollisesti siirtyä Suomen viranomaisiin. Ennakkoluulot voivat vahvistua, jos turvapaikkaprosessi kestää kohtuuttoman pitkään tai jos maahanmuuttajat joutuvat kokemaan Suomessa on jonkun verran rasismia ja epäluuloja maahanmuuttajia kohtaan. Pahimmassa tapauksessa kotimaan traumat ja ennakkoluulot siirtyvät Suomeen.

Tampereella tehdyn tutkielman perusteella maahanmuuttajien asioidessa Kelassa opastamisen ja neuvonnan tarve korostui. Erityisesti kielitaidon puute ja vieraat viranomaisrakenteet hankaloittivat asioimista. Kelassa asioidessaan työntekijät myös huomasivat, että maahanmuuttajilla oli apuna joku muu henkilö tulkkauksessa. Jotkut maahanmuuttajat hoitivat myös esimerkiksi puolison asioita valtakirjan avulla. Tämän lisäksi maahanmuuttajat arkailivat kantaväestöä enemmän puhelimen tai verkon käyttöä palveluihin hakeutumisessa. Maahanmuuttajat arkailivat myös kantaväestöä enemmän lomakkeiden täyttöä itsenäisesti ilman ammattilaisen apua. (Saarinen 2017, 48-50.) Samantapaiset ongelmat toistuvat varmasti asiakkaiden toimiessa eri virastoissa, olivat he sitten Kelassa tai aikuissosiaalityössä. Puhelimen käyttö voi tuntua pelottavalta kielitaidon puutteen takia eikä kaikilla ole tarvittavia digitaalisia taitoja sähköiseen asiointiin.

Näiden lisäksi oma ongelmansa voi muodostua työntekijöiden kyvyttömyys neuvoa ja opastaa palveluissa. Vaikka työntekijä tuntisi ns. oman tonttinsa ja kertoisi selkeästi tarjotuista

palveluista ongelmaksi voi muodostua, että asiakas tarvitsee muuta palvelua mitä kyseistä kyseisessä organisaatiossa ei tuoteta ja pitäisi ohjata muualle. Asiakasta ei ohjata eteenpäin, vaan asiakas joutuu miettimään mitä pitäisi seuraavaksi tehdä. (Ekholm ym. 2008, 72-73.) On tärkeää, että asiakasta ohjataan eteenpäin sopivaan palveluun, vaikkei ohjaava organisaatio tuota itse asiakkaan tarvitsemaa palvelua. Tämä vaatii eri organisaatioiden välistä tiivistä yhteistyötä.

Maahanmuuttajapalveluissa tarvitaan hyvin usein tulkkia. Vain pieni osa asiakkaista osaa englantia niin hyvin, ettei tulkkia tarvita. On niitäkin asiakkaita, jotka eivät osaa lukea tai kirjoittaa mikä luo oman haasteensa. Vastaavasti tulkkitarve jatkuu usein aikuissosiaalityössä. On tyypillistä, että maahanmuuttaja on suorittanut aikoinaan kaikki kielitestit, mutta vuosien saatossa kielitaito oli ruostunut. Näin ollen tarvitaan lisätukea kielen oppimiseen, jotta selviäisi paremmin jokapäiväisistä askareista. Kielitaidon kehittyminen on alati yksilöllistä. Se kehittyy joillakin hitaammin, joillakin nopeammin ja joskus pysähtyy hetkeksi kokonaan. (Tarnanen & Suni 2005, 17.) Kielitaito ei kehity, ellei sitä harjoittele säännöllisesti. Syy miksi suomalaisilla on hyvä englannin kielen taito, on sen jatkuva käyttö tai muutoin altistuminen kielelle elokuvien tai muun sosiaalisen median käytön myötä. Syy miksi ruotsin kielen taito on monilla suomalaisilla heikko, johtuu siitä, etteivät monet pidä kielitaitoa yllä opintojen jälkeen tai edes niiden aikana. Sama pätee suomen kieleen. Kielitaito kehittyy, jos maahanmuuttaja pääsee käyttämään kieltä kantasuomalaisten kanssa. Suomalaisten ystävien saaminen voi kuitenkin olla vaikeaa. Usein kuulee sanottavan, että maahanmuuttajat hakeutuvat omiensa pariin, jolloin suomen kielitaito ei kehity. Toinen syy kielitaidon puutteeseen voi olla se, että vaimo hoitaa lapsia kotona. Luku- ja kirjoitustaidon puute voidaan katsoa aidoksi haasteeksi, mutta vain kielitaidon puute ei selvennä koko ongelmaa.

Kielitaito saattaa heiketä tai estyä kehittymästä perheen oman toiminnan takia, jos mies haluaa hoitaa vaimonsa asioita valtakirjalla. Tämä on ollut mahdollista, mutta saattaa herättää eettisiä ongelmia. Jos vaimo ei ole paikalla tapaamisissa tai ainoastaan yhdessä miehen kanssa on vaara, että vaimo on vuosia kotona oppimatta sanaakaan suomea. Jos perhe päättyy eroon, miten nainen pärjää suomalaisessa yhteiskunnassa kielitaidottomana? Tällaisissa tilanteissa sosiaalityöntekijän olisi hyvä vaatia tapaamisia vaimon kanssa kahden kesken.

Aikaisemmista tutkimuksista tiedetään, ettei sosiaalityö tavoite kaikkein heikoimmassa asemassa olevia palveluja tarvitsevia riittävästi. (Blomgren, Karjalainen, Karjalainen, Kivipelto & Saikkonen & Saikku 2016, 5). Maahanmuuttaja-asiakkaista osa kuuluu selkeästi tähän ryhmään. Oman huolenaiheensa tuo korona. Erään kyselyn mukaan kolme neljästä työntekijästä arvioi, että koronapandemia vaikeuttaa asiakkaan avunsaanti. (Ahonen, Manssila, Pekkarinen, Pesonen 2020, 13.) Korona-aikana etätöön lisääntyminen ja erilaisten varotoimenpiteiden käyttäminen heikentää asiakkaiden saamaa palvelua. Kun asiakkaat eivät saa kasvotusten palvelua, viestintä vaikeutuu. Puhelimen välityksellä kommunikointi voi olla monelle

hankalampaa kuin kasvotusten. Kasvotusten tapahtuva vuorovaikutus mahdollistaa aidomman kohtaamisen sekä ei-kielellisen vuorovaikutuksen. Tämän lisäksi, jos asiakkaalla on täytettäviä lomakkeita tai Kelan päätöksiä, niitä on helpompi käydä paikan päällä läpi kuin puhelimessa. Toisaalta digitaaliset palvelut ovat lisääntyneet ja lähipalvelu ovat vähentyneet jo useiden vuosien ajan jo ennen koronaa.

5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden näkemyksiä, kuinka asiakkaiden tarpeet ja palvelut kohtaavat maahanmuuttajien siirryttyä Espoon maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityön piiriin. Haastattelimme molempien organisaatioiden työntekijöitä saadaksemme vastauksia kysymykseen. Ennen kaikkea meitä kiinnosti siirtoinfoihin osallistuneiden näkemykset, millaisia tarpeita he näkevät asiakkaiden siirtymisvaiheen jälkeen ja miten palvelut vastaavat niihin.

Tavoitteena oli tuottaa tietoa ja auttaa aikuissosiaalityötä kehittämään palveluja siirtyneiden asiakkaiden kohdalla. Miten Maahanmuuttajapalvelut näkevät onnistuneensa omassa kotiuttamistyössään ja toisaalta, miten aikuissosiaalityö pystyy vastaamaan maahanmuuttajien palvelujen tarpeeseen. Tutkimuskysymyksemme toimi pohjana haastatteluille:

Miten palvelut ja tarpeet kohtaavat maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityöhön siirtyneiden kohdalla?

Opinnäytetyön suunnitelma hyväksyttiin kesäkuussa 2020. Tämän jälkeen haimme tutkimuslupaa Espoon kaupungilta. Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkielmana. Aineiston keruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Haastattelut toteutettiin lokakuussa 2020. Tutkielman tavoite oli tuottaa tietoa maahanmuuttajapalveluiden ja aikuissosiaalityön työntekijöille asiakkaiden tarpeista, antaa kehittämisehdotuksia palvelujen parantamiseksi ja Espoon maahanmuuttajapalveluiden ja aikuissosiaalityön yhteistyön kehittämiseksi.

Tutkielman tavoite oli tuottaa tietoa maahanmuuttajapalveluiden ja aikuissosiaalityön työntekijöille ja antaa kehittämisehdotuksia palvelujen parantamiseksi ja yhteistyön kehittämiseksi. Siirtymävaiheeseen liittyy monia haasteita ja tulokset kertovat ongelmakohdista, joihin tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota. Uskomme, että tutkimustuloksia voidaan myös soveltaa yleisesti ottaen palvelujen kehittämisessä ja eri toimijoiden välisessä yhteistyössä.

Opinnäytetyön työelämän yhteistyökumppanimme oli Espoon Maahanmuuttajapalvelut. Tiedostimme, että asiakkaiden ääni olisi ollut myös tärkeä, mutta tässä opinnäytetyössä

halusimme rajata näkökulman työntekijöihin. Aikuissosiaalityöstä tuli myös vahvaa viestiä, että tutkielman aihe on tärkeä. Aihetta ei ollut mielestämme tutkittu riittävästi. Aikataulumme opinnäytetyön teon 2020 vuodelle. Korona viivästytti aloitusaikaa huomattavasti, mutta ehdimme hakea tutkimuslupaa viimein kesällä 2020.

Tutkimusluvut saatuamme otimme yhteyden johtaviin sosiaalityöntekijöihin Maahanmuuttajapalveluissa ja aikuissosiaalityössä. Olimme laatineet tiedotteen opinnäytetyöstä ja pyytäneet vapaaehtoisia ottamaan yhteyttä. Johtavat sosiaalityöntekijät lähettivät tiedotteen työntekijöille, jotka ottivat yhteyttä meihin. Toteutimme haastattelut lokakuussa 2020. Saimme yhteensä viisi haastateltavaa, kolme haastateltavaa oli Espoon aikuissosiaalityön työntekijöitä ja kaksi maahanmuuttajapalveluista.

Koronan takia suurin osa työntekijöistä oli etätöissä, joten jouduimme muuttamaan osan haastatteluista puhelinhaastatteluiksi. Joiltakin työntekijöiltä tuli erikseen toive etähaastatteluun, jotta haastattelut saatiin ylipäättään tehtyä. Haastateltavat saivat muutenkin valita ajan ja paikan haastatteluihin. Kolme haastattelua toteutimme työntekijöiden toimistotiloissa, mutta kaksi pidettiin puhelinhaastatteluina. Toteutimme haastattelut yksilöhaastatteluina. Haastatteluille oli varattu noin 30 minuuttia, mutta huomasimme, että aika venyi, koska aihe oli laaja ja työntekijät halusivat tuoda näkemyksiään rauhassa esille.

Tiedotteessa työntekijät olivat saaneet yleisen kuvauksen haastatteluista, jotka johtavat sosiaalityöntekijät olivat lähettäneet työntekijöille. Haastattelun alussa kävimme haastattelun kulun läpi ja haastateltavat allekirjoitti suostumuslomakkeen. Jos haastattelu oli etänä, suostumuslomake lähetettiin sähköisesti. Äänitimme haastattelut ääninauhurilla. Pyrimme olemaan molemmat mukana haastatteluissa, mutta kahdessa haastattelussa tämä ei toteutunut aikatauluristiriitojen vuoksi.

Haastattelun aikana pyrimme antamaan työntekijöille tilaa tuoda omia kokemuksia ja näkemyksiä esille. Joidenkin kohdalla jouduimme ohjaamaan haastattelua enemmän syöttämällä aihealueita, joista halusimme kuulla enemmän. Joskus työntekijä kysyi itse mitä aihealueita halusimme käsitellä. Kehityimme haastattelijoina.

Suurin haaste haastatteluissa oli aihealueen laajuus. Osa työntekijöistä kertoi omasta näkökulmastaan, mitkä asiat toistuvat tai ovat hyvin yleisiä siirtyneillä maahanmuuttaja-asiakkailta, mutta välillä jouduimme rajaamaan erilaisia aihealueita ongelmien kategorioimiseksi. Haastattelut litteroitiin ja sisällönanalyysin tehtiin litteroidusta tekstistä. Aineistosta nousi alkuperäisilmaisuja, jotka pelkistimme. Pelkistysten pohjalta nousi kuusi alaluokkaa; asiakkaan palvelujen tarve, palvelujen resurssit, palvelujen järjestäjien yhteistyö, palveluista tiedottaminen ja poikkeusolojen palvelut. Yläluokkia muodostui kolme, niitä olivat järjestetty sosiaalipalvelu, palvelujen kehittäminen, asiakkaan tarve palveluun. Yhdistävä luokka oli tarpeiden ja palveluiden kohtaaminen.

6 Opinnäytetyön menetelmät

Tutkielmuuotoinen opinnäytetyö toteutettiin laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän keinoin. Aineistonkeruumenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Tutkielman kohderyhmä oli Espoon kaupungin maahanmuuttajapalvelut ja aikuissosiaalityön työntekijät. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia.

6.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmän käytämme kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Menetelmänä käytettiin teemahaastatteluita aineiston keräämiseen. Kohderymänä toimivat maahanmuuttajapalveluiden ja aikuissosiaalityön työntekijät. Kun aineisto oli kerätty, analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia.

Kvalitatiivinen tutkimus sisältää monenlaisia erilaisia lähestymistapoja, aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä sekä traditioita ihmisten ja heidän elämiensä tutkimiseksi. Tämän takia sitä ei voida liittää mihinkään tiettyyn tieteenalaan ja sen tutkimusotteeseen. Koko laadullisen tutkimuksen kirjo tutkii elämisen maailmaa. Keskiössä kvalitatiivista tutkimusta ovat merkitykset, jotka tulevat esille moninaisilla tavoilla. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tavoitteena kvalitatiivisessa tutkimuksessa on ymmärtää ilmiöitä ja merkityksiä osallistujien subjektiivisesta näkökulmasta. Ilmiön laatu on tutkimuksessa suuremmissa osassa kuin sen määrä. Kysymykset miksi, miten ja mitä määrittävät tutkimusta. Yleisesti tämän tyyppisessä tutkimusten alussa tehtävät ovat hyvin laajoja, mutta tutkimusprosessin edetessä ne myös tarkentuvat. Tutkintaprosessi voi myös joskus luoda uusia tutkimuskysymyksiä. (Kylmä & Juvakka, 2007, 26.) Tämä tutkielma syntyi eri organisaatioiden subjektiivisista näkemyksistä liittyen asiakkaiden tuen tarpeeseen, palvelujen tarpeeseen ja niiden kohtaamiseen. Subjektiivinen tutkimus tuottaa rajatusti tietoa, koska asiakkaiden näkemys on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle käytännön syistä. On myös mahdollista, että työntekijöiden näkemykset poikkeavat toisistaan.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistonkeruu tapahtuu avoimin menetelmin. Menetelmiä aineistonkeruuseen voivat olla esimerkiksi videointi, haastattelu tai havainnointi. Laadullisessa tutkimuksessa aineistona voivat olla myös esimerkiksi kirjalliset aineistot ja jopa valokuvat ja piirustukset. Monipuolisesti eri aineistonkeruumenetelmien käyttäminen ja yhdistely ovat myös hyvin käytännöllisiä laadullisessa tutkimuksessa. (Kylmä & Juvakka, 2007, 27.) Tässä tutkielmassa aineistonkeruumenetelmänä olivat haastattelut.

Induktiivinen päättely on monissa eri yhteyksissä nimetty laadullisen tutkimuksen ominaispiirteeksi. Siinä päättely on aineistolähtöistä ja havaintoja tehdään yksittäisistä tapahtumista, jotka pystytään liittämään laajemmaksi kokonaisuudeksi. Sen tavoitteena on ymmärtää

osallistujien näkökulmaa tutkittavasta aiheesta. (Kylmä & Juvakka, 2007, 22-23.) Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaiheesta on yleensä vähän tietoa. Tämä johtuu siitä, että laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena on tuottaa uutta teoriaa ja tietoa. Yleensä siis laadullista tutkimusta käytetään silloin, kun tavoitteena on löytää tutkitulle ilmiölle uusi näkökulma. (Kylmä & Juvakka, 2007, 30.) Tutkimusaihe oli tärkeä, koska kyseistä ilmiötä ei ole ehditty vielä tutkia ja siksi uskotaan tutkimustulosten olevan hyödyllisiä molemmille organisaatioille.

6.2 Aineistonkeruumenetelmä

Kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumenteista koottu tieto ovat yleisimpiä laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä. Niitä voidaan käyttää joko rinnan, vaihtoehtoisesti tai monella tavalla liitettynä tutkittavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan. Kysymiseen perustuva aineistonkeruumenetelmä on soveliaain, kun tutkitaan erilaisia aikomuksia käyttäytyä jollain tavalla eli tutkitaan orientoituvaa käyttäytymistä. Vuorovaikutuskäyttäytymistä tutkittaessa tarkoituksenmukaisinta on käyttää havainnointiin perustuvaa aineistonkeruumenetelmää. Mikäli tutkimuksissa halutaan ottaa huomioon se, että orientoituminen vaikuttaa enemmän tai vähemmän vuorovaikutukseen ja päinvastoin. Eivät havainnointiin ja kysymiseen perustuvat menetelmät ole riittäviä yksinään. (Tuomi & Sarajärvi, 2017.)

Haastattelut pidettiin yksilöhaastatteluina. Haastattelumuodoista yksilöhaastattelu on kaikkein yleisin. Siinä keskustelut ovat hyvin vapautuneita ja luontevia. (Haastattelut.) Haastattelut nauhoitettiin nauhuria käyttäen. Nauhoitettua materiaalia säilytettiin asianmukaisesti ja sovitulla tavalla. Myös tutkimusaineistoa säilytettiin määrääjän, jonka päätyttyä se hävitettiin. Arkistoinnissa pitää noudattaa tiettyjä asetuksia, lakeja ja ohjeistuksia. (Ksshp, 2017.)

Joustavuus on yksi haastattelun vahvuuksia. Vääryyksien oikaiseminen, kysymyksen toistaminen, keskustelun käyminen tiedonantajan kanssa sekä sanamuotojen ilmaisemisen selventäminen ovat mahdollisuuksia joihin haastattelijalla on mahdollisuus. Kysymykset voidaan esittää myös siinä järjestyksessä missä haastattelijalla itse näkee sen parhaaksi. Jossain tutkimuksissa haastatteluita voidaan pitää kilpailullisina. Siksi laadullisen tutkimuksen haastattelua pidetään joustavana, koska yleisesti sitä ei mielletä tietokilpailuna. Haastattelun tarkoituksena ja tärkeimpänä asiana on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta kohteesta tai asiasta. Tiedonantajille kannattaakin antaa aikaa tutustua haastattelun teemoihin, kysymyksiin tai aiheeseen hyvissä ajoin jo ennen itse haastattelua. Näin pystytään parantamaan mahdollisuuksia saavuttaa onnistunut haastattelu. Haastatteluajan sopimalla pystytään käytännössä takaamaan tämä. Eettisesti on myös oikein, että haastateltavat saavat tietää aiheen ja kysymykset jo enne itse haastattelua. (Tuomi & Sarajärvi, 2017.)

Haastattelija voi itse toimia havainnoitsijana haastattelun aikana, mikä nähdään etuna. Haastattelijana voi olla myös henkilö, jolla on aikaisempaa kokemusta aiheesta, tällä tavoin hänen näkemyksellään ja kokemuksellaan saadaan enemmän hyötyä. (Tuomi & Sarajärvi, 2017.)

Puolistrukturoidut haastattelut eli toiselta nimeltään teemahaastattelut etenevät tarkentavien kysymysten ja tiettyjen etukäteen valittujen aiheiden, teemojen ja kysymysten varassa. Sen etuna on se, että haastattelussa voidaan syventää ja tarkentaa kysymyksiä perustaen haastateltavien vastauksiin. Teemahaastatteluissa tuodaan esille ihmisten asioille antamia merkityksiä, tulkintoja ja sitä miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Tuomi & Sarajärvi, 2017.)

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastatteluita. Tutkielmassa haastateltiin Espoon kaupungin maahanmuuttajapalveluiden ja aikuissosiaalityön työntekijöitä. Käytännössä haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Maahanmuuttajapalveluista osallistui kaksi työntekijää ja aikuissosiaalityöstä kolme työntekijää. Haastattelut äänitettiin nauhurilla. Työntekijöistä haastateltiin pääasiassa niitä, jotka olivat mukana siirtoinfoissa. Siirtoinfo tarkoittaa Leppävaaran aikuissosiaalityön tiloissa tapahtuvaa infotilaisuutta maahanmuuttajapalvelujen siirtyville asiakkaille, jossa on molempien organisaatioiden työntekijöitä.

Haastattelussa kävimme läpi ennalta sovittua teemaa. Haastattelussa käytettiin kysymystä, joka toimi myös tutkimuskysymyksenä, johon haastateltavilla oli ennalta mahdollisuus tutustua. Miten palvelut ja tarpeet kohtaavat maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityöhön siirtyneiden asiakkaiden kohdalla? Koska kysymys on itsessään hyvin laaja, haastatteluissa tehtiin myös tarkentavia kysymyksiä. Tarkentavat kysymykset poikkeavat hieman maahanmuuttajapalvelujen ja aikuissosiaalityön välillä. Maahanmuuttajapalveluiden tarkentavat kysymykset olivat seuraavanlaisia; miten siirtoinfot ovat toimineet? Millaisia palveluja asiakkaat heidän mielestään tarvitsevat? Millaista roolia kielitaito näyttelee kokonaisuudessa? Miten asuminen ja vuokratilanne näkyy heidän asiakkuudessaan? Miten yhteistyö kahden eri organisaation välillä toimii?

Tarkentavilla kysymyksillä haluttiin rajata laajaa aikuissosiaalityön kenttää muutamaan keskeiseen pointtiin. Työntekijät puhuivat laajemminkin asiakasryhmän kokemista haasteista, mutta puheesta pyrittiin poimimaan oleellinen tieto palvelujen ja tarpeiden kohtaamisesta.

6.3 Aineiston analysointi

Tekstiksi kirjoitetun ja kerätyn aineiston jälkeen se analysoitiin, jotta se voitiin esitellä. Tähän analysointiin tutkimuksessa käytettiin sisällönanalyysia. Sen tavoitteena oli niin kuin muidenkin analyysimenetelmien antaa tietoa tutkittavasta aiheesta tai ilmiöstä kerätyn

aineiston avulla. Sisällönanalyysin avulla kuvataan kohteena olevaa tekstiä ja analyysimenetelmänä se on systemaattinen. Alun perin se on ollut määrällisen tutkimuksen analyysimenetelmä. (Kylmä & Juvakka, 2007, 112.)

Objektiivinen ja systemaattinen ovat kaksi eri tyyliä, joilla voidaan sisällönanalyysimenetelmällä analysoida dokumentteja. Dokumentteja ovat esimerkiksi kirjat, artikkelit, päiväkirjat, kirjeet, haastattelut ja raportit sekä muu materiaali. Menetelmänä sisällönanalyysi sopii hyvin strukturoimattomankin aineiston analyysiin. Sillä pyritään tuomaan esille tutkittavasta aihe yleisessä ja tiivistetyssä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi, 2017.)

Sisällönanalyysi, joka on induktiivinen, luokittelee teoreettisen merkityksen perusteella tekstin sanoja ja niistä koostuvia ilmaisuja. Keskeistä sisällönanalyysissä on huomata ja tunnistaa sisällöllisiä väitteitä, jotka tuovat jotain esille tutkittavasta aiheesta tai ilmiöstä. Ensisijaisesti se perustuu induktiiviseen päättelyyn, jota ohjaavat tutkimuksen kysymysasettelu ja tarkoitus. Tämän kaltaista analyysimenetelmää voidaan kutsua myös konventionaaliseksi sisällönanalyysiksi. Se tarkoittaa, että analyysissa aineisto pilkotaan osiin ja sitten sisällöllisesti samankaltaiset osat yhdistetään. (Kylmä & Juvakka, 2007, 112-113.) Tässä lähdemateriaalissa yhdistettiin sisällöllisesti samanlaiset osat alaluokiksi ja edelleen yläluokiksi.

Sisällysanalyysin kokonaisuuden hahmottamisen helpottamiseen käytetään yksityiskohtaista analyysiä. Se koostuu kolmesta eri vaiheesta. Nämä vaiheet ovat pelkistäminen, ryhmittely ja abstrahointi. Kun lähdetään tutkimaan avoimia kysymyksiä ja mitä aineisto antaa selville tutkittavasta ilmiöstä käytetään aineistolähtöistä sisällönanalyysia. (Kylmä & Juvakka, 2007, 116-117.) Tuloksissa käydään läpi esimerkiksi, miten lähdemateriaali pelkistettiin, ryhmiteltiin ja abstrahoitettiin.

7 Tulokset

Tulokset syntyivät viiden haastattelun pohjalta. Kolme työntekijöistä työskenteli aikuissosiaalityössä ja kaksi maahanmuuttajapalveluissa. Koronan takia osa haastatteluista oli pidettävä etähaastatteluina puhelimen välityksellä. Kolme haastatteluista oli kasvotusten ja kaksi puhe- linhaastatteluina.

Tuloksia analysoidessa pelkistettiin alkuperäisilmaisut, ryhmiteltiin alaluokat ja muodostettiin lopuksi yläluokat. Alaluokkia syntyi useita. Tulokset käydään läpi yläluokkien pohjalta, joita on järjestetty sosiaalipalvelu, palvelun tarve ja palvelun kehittäminen. Jos työntekijöillä oli vastakkaisia näkemyksiä, se tuodaan esille tuloksissa. Ohessa esimerkki sisällönanalyysistä.

alkuperäinen ilmaisu	pelkistys	alaluokka	yläluokka	yhdistävä luokka
Maahanmuuttajapalveluiden ja aikuissosiaalipalveluiden yhteistyö on olematonta	Maahanmuuttajapalveluiden ja aikuissosiaalityön yhteistyö	Palvelujen järjestäjien yhteistyö	Palvelujen kehittäminen	Palvelujen ja tarpeiden kohtaaminen
Siirtoinfojen tarkoitus on auttaa asiakasta hakeutumaan palveluihin ja antaa tietoa mitä palveluja on käytössä	Siirtoinfojen tarkoitus Palveluista tiedottaminen	Palveluista tiedottaminen	Järjestetty sosiaalipalvelu	Palvelujen ja tarpeiden kohtaaminen
Korona pahentaa tilannetta. Monet työntekijät ovat etätöissä. Asiakas ei saa palvelua kasvotusten	Koronan vaikutus palvelujen tarjoamiseen	Poikkeusolojen palvelut	Järjestetty sosiaalipalvelu	Palvelujen ja tarpeiden kohtaaminen
Asiakkaiden kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen ei ole aikaa tai resursseja	Kokonaisvaltainen kohtaaminen Ajan ja resurssien puute	Palvelujen resurssit	Järjestetty sosiaalipalvelu	Palvelujen ja tarpeiden kohtaaminen
Olisi hyvä, jos aula-ssa olisi palveluohjaaja, joka osaisi myös Arabiaa tai Somaliaa	Monikielisen palveluohjaajan tarve	Asiakkaanpalvelujen tarve	Palvelujen tarve	Palveluiden ja tarpeiden kohtaaminen
On hyvin yleistä, että asiakkaat luulevat aikuissosiaalityön antavan asunnon	Asiakkaiden käsitys aikuissosiaalityön palveluista asuntoasioissa	Palveluista tiedottaminen	Järjestetty sosiaalipalvelu	Palveluiden ja tarpeiden kohtaaminen

7.1 Järjestetty sosiaalipalvelu

Tämä yläluokka tarkoittaa millaisia palvelua aikuissosiaalityö järjestää siirtyneille maahanmuuttaja-asiakkaille. Tämä koskee kaikkia niitä asiakkaita, jotka ovat siirtyneet palvelusta toiseen, mutta toki se kattaa kaikki muutkin asiakkaat, jotka eivät ole olleet maahanmuuttajapalveluiden asiakkaita.

Haastateltavat toivat esille, että asiakkaan hakeutuessa aikuissosiaalityön palveluihin hänen pitää varata aika omalle työntekijälleen. Työntekijän kanssa tapaamiseen saattaa kuitenkin mennä kuukausi vähäisten resurssien takia. Kuukausi on pitkä aika myös siksi, että usein asiakkaat hakeutuvat palveluun jonkun pienen ja arkisen ongelman kanssa, kuten laskun maksaminen tai päätöksen ymmärtäminen. Sellaisen voisi hoitaa nopeasti aulassa palveluohjaajan kanssa. Tämä johtaa myös siihen, että palvelu ruuhkautuu.

Yksi työntekijöistä kertoi haastattelussaan, että vähäisten resurssien vuoksi aikuissosiaalityö on nykyisin enemmän raha-asioiden käsittelyä kuin sosiaalityötä. Sosiaalityön osa puuttuu työstä. Resurssien niukkuus on myös johtanut siihen, että asiakkaiden kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen ei ole resursseja. Tämä aiheuttaa huolestuneisuutta ja herää kysymys, miten palvelun resursseja saataisiin vahvistettua, jotta palvelua voitaisiin tarjota sen tarkoituksen mukaisesti.

Myös resurssien puutteiden takia asiakkaat, jotka tulevat hakemaan apua laskun tai päätöksen kanssa, jota he eivät osaa tulkita, ohjataan järjestöille. Työntekijöiden mukaan heidän pitää valita missä asioissa asiakkaat saavat aikoja ja missä eivät, koska resursseja ei ole riittävästi. Kielellisen puutteen vuoksi väärinkäsityksiä myös sattuu eikä ongelmia aina ymmärretä.

Kolmen vuoden kotoutumisjakson jälkeen maahanmuuttajapalveluissa asiakkaille järjestetään siirtoinfo. Siirtoinformon tarkoituksena on esitellä aikuissosiaalityön palvelua asiakkaille. Siirtoinfoissa on myös tulkki paikalla, jolloin tieto välittyy jokaisen omalla äidinkielellä. Käytännössä niissä käydään läpi mitä palveluja aikuissosiaalityö tarjoaa, miten palveluihin hakeudutaan ja millaisissa asioissa. Vuokravelka on yksi tällaisista asioista. Valitettavasti siirtoinfoissa on pitkään keskitetty kertomaan mitä palveluja ei ole tarjolla. Tällä on haluttu tehdä pesäeroa maahanmuuttajapalveluihin, mutta useat työntekijät kokivat lähestymiskulman täysin vääräksi, jopa pelottavaksi. Ongelmana siirtoinfoissa työntekijät näkivät myös sen, että se järjestetään keskellä päivää, jolloin suurin osa asiakkaista ei pääse osallistumaan työn ja koulun takia. He näkisivät tehokkaammaksi järjestää sen iltaisin, jolloin suurempi osa asiakkaista pääsisi paikalle. Miten tämä voitaisiin käytännössä järjestää työajan puitteissa, onkin eri kysymys. Siirtoinfo on käsitteenä myös harhaan johtava, koska se ei tarkoita sitä, että asiakkuus siirtyy automaattisesti palvelusta toiseen vaan asiakkaiden on itse hakeuduttava aikuissosiaalityöhön.

Siirtoinfot kestävät puolitoista tuntia. Työntekijät olivat sitä mieltä, että kestoltaan siirtoinfot ovat riittävän pitkiä. Siirtopalaveri sen sijaan järjestetään erityisen tuen asiakkaalle yhdessä maahanmuuttajapalveluiden ja aikuissosiaalityön työntekijöiden kesken. Näin varmistetaan palveluiden jatkuminen siirron jälkeen. Tämä nähtiin yleisesti ottaen toimivana.

Ollessaan asiakkaana maahanmuuttajapalveluissa asiakkaat saavat kaikki palvelut saman katon alta. Aikuissosiaalityön palveluissa näin ei kuitenkaan enää ole ja asiakkaat joutuvat itse etsimään tarvitsemansa palvelut. Näin suureen muutokseen totutteleminen on asiakkaille vaikeaa.

7.2 Palvelun tarve

Yhdeksi yläluokaksi syntyi palvelun tarve. Se kuvaa millaista palvelua aikuissosiaalityöllä olisi tarve tarjota asiakkaille, asiakkaiden tarpeet huomioon ottaen. Samat palvelun tarpeet tulivat esille monella työntekijällä. Yleinen huomio oli myös, että ne maahanmuuttajat, jotka käyvät töissä eivät tarvitse palveluita.

Kielitaidon puute palvelussa nähtiin ongelmana ja työntekijät olivatkin sitä mieltä, että aikuissosiaalityön aulapalveluihin tarvittaisiin monikielinen palveluohjaaja, joka osaisi varsinkin arabian ja somaliankieltä. Tämän avulla välttäisi suurimmilta erehdyksiltä ja saataisiin muutenkin palvelusta tehokkaampaa. Aikuissosiaalityön työntekijät kertoivatkin, että heillä oli ollut ennen monikielinen palveluohjaaja, joka oli tullut työ- ja elinkeinotoimiston kautta. He olisivat halunneet palveluohjaajan jatkavan, mutta se ei ollut heidän päätettävissään. Ristiriitoja palveluohjaajasta nousi myös vuonna 2017 tapahtuneen Kela siirron takia. Siirron jälkeen koettiin, että palveluohjauksessa tehtiin paljon työtä, joka ei enää kuulunut aikuissosiaalityölle. Osa työntekijöistä näki palveluneuvonnan jatkon tärkeäksi, osa taas sen sirpaloittavan perustyötä tarpeettomasti. Työntekijät näkivät matalankynnyksen monikulttuurisen neuvonnan tarpeelliseksi.

Haastatteluissa nousi esille, että maahanmuuttaja-asiakkaat tarvitsisivat matalan kynnyksen palveluja, jotka tällä hetkellä puuttuvat kokonaan aikuissosiaalityöstä. Näissä palveluissa asiakkaat saisivat apua arkisiin asioihin, kuten esimerkiksi laskujen maksamiseen tai Kelan päätöksien tulkitsemiseen. Yksi esimerkki ongelmista voi olla, että Kela vaatii muuttamaan pienempään asuntoon, kun yksi perheenjäsen muuttaa pois. Asiakas ei kuitenkaan ymmärrä päätöstä tai toimi sen mukaan. Kela ei kohtuullista vuokraa ja näin ollen asiakkaalle kertyy lyhyessä ajassa vuokravelkaa. Vuokravelan vuoksi joudutaan varaamaan erikseen aika sosiaaliohjaajalle tai sosiaalityöntekijälle riippuen velan suuruudesta. Tilanne olisi voitu välttää sillä, että asiakas olisi saanut matalankynnyksen palvelua, jossa olisi avattu Kelan päätös.

Matalan kynnyksen palveluita tarjottiin vielä maahanmuuttajapalveluissa, mutta aikuissosiaalityöllä ei enää resurssit siihen riitä. Hyvin yleinen käsitys oli myös, että asiakkaat luulivat aikuissosiaalityön auttavan esimerkiksi asunnon haussa. Maahanmuuttajapalveluissa asiakkaan puolesta tehdään asuntohakemuksia, mutta ei enää aikuissosiaalityössä. Asuntohakemusasi-oissa asiakkaiden täytyy kääntyä järjestöjen puoleen.

Palvelun tarjonnan kieliongelma nähtiin myös tulosten perusteella syynä moneen muuhun ongelmaan. Esimerkiksi suurin osa lomakkeista on suomen kielellä, joten asiakkaiden on vaikea tulkita niitä. Tästä syystä nousi esille tarve, että lomakkeita tehtäisiin eri kielille ja niistä tehtäisiin yksikertaisempi, jotta niitä olisi helpompi tulkita.

Työntekijät kertoivat koronan aiheuttaneen sen, että aikuissosiaalityön palveluja tarjotaan etänä. Kieliongelman takia maahanmuuttaja-asiakkaiden on vaikeaa hoitaa asioitaan etänä ja heille luonnollisempaa olisi hoitaa asioita paikan päällä. Tällä tarkoitetaan palvelua kasvokkain. Asiakkaat eivät myöskään kehtaa soittaa puhelinpalveluun vähäisestä kielitaidosta johtuen. Koronan takia palvelun tarjoaminen lähipalveluna on erittäin vaikeaa tai jopa lähes mahdotonta. Tässä tilanteessa asiakkaiden tukena voi olla myös esimerkiksi jälkeläiset, jotka osaavat kattavasti kieliä ja näin pystyvät toimimaan tulkkeina.

Työntekijöiden näkemys haastatteluissa oli, että olisi hyvä siirtoa maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityöhön saataisiin porrastettua, ettei siirto olisi niin suuri. Joillekin asiakkaille tämä muutos on liian suuri ja tästä johtuen he putoavat palveluista ulkopuolelle. Maahanmuuttajapalveluissa resurssien määrä on suurempi ja näin asiakkaat saavat vahvempaa tukea. Aikuissosiaalityössä ei kuitenkaan enää ole resursseja vahvaan tukeen vaan pyrkimyksenä olisi, että asiakkaat tulisivat toimeen enemmän omillaan. Kummastusta on herättänyt, miksi niin moni tukea tarvitseva asiakas katoaa kolmen vuoden kotoutumisen jälkeen. Heille ei siis avata asiakkuutta aikuissosiaalityössä. Eivätkö he tavoita aikuissosiaalityön palvelua vai eivätkö he tarvitse enää palveluja? Pelkona on palveluista ulos putoaminen ja syrjäytyminen.

7.3 Palvelujen kehittäminen

Yksi yläluokka oli palvelujen kehittäminen. Palvelujen kehittämistarpeita nähtiin monessa eri asiassa. Parannusehdotuksia tuli myös asioista, joihin aikuissosiaalityö tai maahanmuuttajapalvelut eivät voi vaikuttaa, kuten lainsäädäntö tai Kelan toiminta, mutta nämä jätettiin aiheiston ulkopuolelle. Palvelujen järjestäjien yhteistyössä nähtiin paljon puutteita. Ainoat yhteistyön muodot kuten siirtoinfot tai siirtopalaverit tuntuivat riittämättömiltä. Syitä yhteistyön puutteelle olivat fyysinen ja henkinen etäisyys. Joidenkin mukaan yhteisiä kokouksia oli, mutta niistä puuttui aikuissosiaalityöstä toteuttava työntekijä, joka voisi jalkauttaa uusia toimintamalleja.

Ongelmia oli myös tiedottamisessa asiakkaille. Siirtoinfoissa oli aloitettu kertomalla palveluista, joita ei ole tarjolla. Siirtoinfoihin kaivattiin myös enemmän selkeyttä viestinnässä mitä palveluja on tarjolla tai mistä saa apua, jos aikuissosiaalityö ei kykene vastaamaan avun tarpeeseen. Sosiaalityön tehtäväksi nähtiin asiakkaiden ohjaaminen oikeisiin palveluihin. Palveluohjauksen tärkeys korostui. Tämä tuli hyvin selväksi esimerkiksi asuntoasioissa. Asiakkaat ymmärtävät paremmin mitä aikuissosiaalityö on ja mitä se ei ole. Aikuissosiaalityö ei ole kiinteistövälittäjä eikä aikuissosiaalityöllä ole antaa asiakkaalle asuntoa eikä aikuissosiaalityö tee asuntohakemuksia asiakkaan puolesta. Tämä on ennen kaikkea tiedottamiskysymys. Toisaalta kerrotaan asiakkaalle, että tämä ei kuulu aikuissosiaalityön tehtäviin, mutta samalla asiakkaalle voidaan kertoa mistä kyseistä palvelua voi saada. Siirtoinfojen tiedottamisessa käytettävää infopaperia haluttiin myös selkeyttää. Yksi parannusehdotus oli postinumeroiden avaaminen. Asiakkaat eivät hahmota väliviivaa postinumeroiden välissä. Postinumerot 00660-00990 saattavat asiakkaat näkökulmasta tarkoittaa, että vain postinumerot 00660 ja 00990 palvelullaan. Toinen ongelma väliviivan käytössä löytyy sukunimistä. Al-Ha saattaa asiakkaalle tarkoittaa, että sukunimet, jotka alkavat Al ja Ha saavat palvelua, eivät muut. Siirtoinfoissa jaettava printtipaperi valaisi tiedottamisen ja viestinnän näkökulmasta kulttuureihin liittyviä eroa. Mikä meille on itsestäänselvyys, ei ole välttämättä eri kulttuureista tulleille. Väliviiva-esimerkki kertoo siitä kuinka tärkeää palveluista tiedottaminen ja niistä kertominen on. Se kertoo ennen kaikkea siitä, ettei työntekijät voi olettaa mitään etukäteen asiakkaiden tavasta tulkita viestintää. Toisaalta se kertoo myös siitä, miten pienillä muutoksilla voidaan saada aikaan isoja parannuksia. Kun kaikki postinumerot on kirjoitettu auki, asiakas ymmärtää kuuluvansa palvelujen piiriin. Sinänsä pienen muutoksen tekeminen voi olla asiakkaan näkökulmasta hyvin merkittävä. On kaiken palvelun lähtökohta, että asiakas ymmärtää ylipäättään olevansa oikeutettu saamaan palvelua ja hakeutumaan palvelun piiriin.

Otava-mallin läpikäymiseen liittyvät kehittämistarpeet nostettiin myös esille. Nykyisellään Otava-mallin läpikäyminen ei onnistu kuin harvan asiakkaan kohdalla. On selvää, että Otava-malli vahvistaisi asiakkaan etuuksien hahmottamista, talouden hallintaa, parantaisi päätösten hahmottamista ja lujittaisi itsenäisempää toimijuutta. Yksi ehdotus oli, että Otava-mallin läpikäyntiä voitaisiin järjestää pienissä ryhmissä tulkin välityksellä, jolloin varsinaisissa asiakastapaamisissa ei kuluisi aikaa Otavan läpikäyntiin.

Siirtoinfoissa jaettava printtipaperi aikuissosiaalityön sekä muiden eri toimijoiden palveluista ei vielä takaa, että asiakas hakeutuisi niihin. Kuitenkin siirtoinfoissa viestintä nousi tärkeäksi teemaksi. Mistä puhutaan, oli lähes yhtä tärkeää kuin miten puhutaan. Yksi kehityskohde oli aikuissosiaalityön siirtoinfon vastuuhenkilön varahenkilön nimeäminen. Tämä tarkoittaa sitä, että jos siirtoinfovastuuhenkilö sattuu sairastumaan, hänen tilalleen on nimetty varahenkilö. Haasteena oli kuitenkin se, ettei varahenkilöstä viestitty selkeästi, jolloin varahenkilö ei aina ollut tiedossa tai hän ei itse ollut tietoinen. Siksi tiedottamisen tärkeys korostui myös

työntekijöiden välillä. Siirtopalavereista, joissa varmistetaan erityisen tuen asiakkaiden palveluiden jatkuvuus aikuissosiaalityössä, ei nostettu kehittämistarpeita tai tuotu esiin ongelmakohtia.

Työntekijöiden välillä vallitsi konsensus siitä, että kielitaitoinen palveluneuvoja aulassa olisi tarpeen. Se nopeuttaisi palvelua ja helpottaisi ajanvarauksia. Kun asiakkaat täyttävät puutteellisesti yhteydenottolomakkeen, työntekijä ei tiedä mitä asiaa ajanvaraus koskee. Kielitaitoinen palveluneuvoja voisi auttaa täyttämään yhteydenottolomakkeen. Toisaalta jos asiakas tulee yksinkertaisen laskun tai muun paperin kanssa, palveluohjaaja voi kääntää päätöksen tai muun vastaavan informaation asiakkaan äidinkielelle. Tämä voi johtaa siihen, ettei ajanvarauksista edes tarvita. Sen sijaan palveluneuvontaan palaamista ei nähty tarkoituksenmukaisena. Palveluneuvonta oli aikana, jolloin perustoimeentulotuki oli kunnilla. Palveluneuvonnan käyttö nykyisessä tilanteessa sirpaloittaisi omaa työtä eli olisi ns. pois omasta perustyöstä ja eräällä tavalla Kelan palvelujen paikkaamista. Työntekijät näkivät, että nykyinen malli on ennen kaikkea työnhallinnan kannalta parempi. Kielitaitoinen palveluohjaaja on eräällä tavalla välimalli. Palveluohjaajalla ei tarkoiteta sosiaaliohjaajaa, joka pääsisi esimerkiksi katsomaan asiakastietoja koneelta vaan toimisi sekä tulkkina että yleisenä ohjaajana. Työntekijät hyötyisivät myös paremmasta yhteistyöstä järjestöjen kesken, jotta tiedettäisiin mistä saa mitään palvelua. Erilaisia hankkeita on joskus niin monia, ettei niistä olla edes tietoisia.

8 Opinnäytetyön luotettavuus

Kaikki tutkimus vaatii tulkintaa. On mahdotonta tehdä tulkintoja, joissa kaikki tutkinnan kohteena olevat ovat samaa mieltä tai vallitsisi yksimielisyys oikeista ja todellisista asioista. (Lempiäinen, Löytty & Kinnunen 2008, 243.) On luonnollista, että tutkimuksen kohteina olevilla henkilöillä on erilaista tietoa, kokemusta tai arvoja, jotka tulevat näkyville.

Yksi luotettavuutta arvioiva tekijä on tutkijoiden avoimuus ja perustelut valinnoilleen (Metsämuuronen 2011, 326). Yksi tällainen on tietysti tutkielman kohderyhmä, työntekijät. Yhtä hyvin kohteena olisi voinut olla asiakkaat, mutta molempien näkemykset ovat arvokkaita. Tutkielman kysymyksen asettelu on lähtenyt ennen kaikkea olemassa olevasta tarpeesta tutkia siirtyneisiin asiakkaisiin liittyvää ilmiötä työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyön ehdoton vahvuus oli, ettei kyseisestä aiheesta ole tehty tutkielmaa Espoossa. Helsingissä tehdyn tutkielman tuloksista löytyi samoja asioita (Raitio 2019).

Koimme myös vahvuutena sen, että meillä on jo entuudestaan kosketuspintaa tutkittavasta aiheesta. Luotettavuutta lisäsi myös laaja lähteiden käyttö. Maahanmuuttajapalvelut olivat entuudestaan tuttuja aikaisemman harjoittelu- ja työkokemuksen myötä, joten pystymme hieman punnitsemaan jo haastateltaviemme vastauksia eri tavalla kuin jos tutkisimme täysin

uutta aihetta. Vahvuutena nähtiin myös se, että haastateltavana oli työntekijät, joten todennäköisesti kysymyksissämme ei tullut epäselvyyksiä sekä välttyttiin kielimuureilta ja väärinymmärryksiltä mitä todennäköisesti olisi tullut, jos olisimme haastatelleet asiakkaita. Puhelinhaastattelut olivat haastavampia, koska lähikontaktin puuttuminen teki haastattelemisesta vaikeampaa ja joitakin asioista olisi voinut käsitellä helpommin lähikontaktissa. Puhelinhaastatteluista puuttui samanlainen rentous kuin lähikontaktissa haastateltaessa. Tärkeämmäksi nousi kuitenkin lähikontaktien välttäminen ja työntekijöiden toiveet etähaastatteluihin. Heikkouksia oli haastateltavien työntekijöiden vähyys. Korona-ajan aiheuttamat haasteet, valmistusaika ja työntekijöiden kiire rajoittivat haastateltavien määrää.

Yksi ongelma haastatteluissa oli myös se, että työntekijät kertoivat laajemmin aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajien kohtaamista haasteista, jolloin tuli paljon aineistoa aiheen vierestä. Työntekijät kritisoivat esimerkiksi lainsäädäntöä ja perustoimeentulotuen siirtoa Keilaan, jolloin piti seuloa aineistosta tarkasti varsinaiseen tutkimuskysymykseen liittyvä aineisto. Palvelujärjestelmän sekavuus nousi esille lähes jokaisessa haastattelussa, mutta ei liittynyt suoraan tutkimuskysymykseen. Jos tutkimuskysymys olisi liittynyt kaikkeen, mikä on vialla aikuissosiaalityössä, olisimme saaneet kattavan aineiston. Haastattelut veivät helposti mukanaan, jolloin punaisen langan pitäminen käsissä ei ollut aina helppoa. Monet aihealueet tuntuivat mielenkiintoisilta keskustelun kannalta, mutta eivät varsinaisesti liittyneet tutkimuskysymykseen. Keskusteluista nousi kuitenkin paljon aiheita, jotka ansaitsisivat oman tutkielman.

Haasteena voimme kuitenkin pitää myös juuri sitä, että emme saa asiakkaitten ääntä kuuluksi sekä sitä, ettei kaikkia työntekijöitä pystytty haastattelemaan. Aihe on myös hyvin laaja, joten rajaaminen oli vaikeaa. Yhden heikkouden muodosti myös se, että haastatteluissa lähdettiin liikkeelle ongelmakeskeisesti, joten vähemmälle huomiolle jäivät tapaukset, joissa palvelut ja tarpeet kohtaavat eli mitkä asiat toimivat. Lisäksi työntekijät keskittyivät kertomaan enemmän ongelmista kuin onnistumisista. Uskomme kuitenkin, että työntekijöiden vastaukset luovat hyvän kokonaiskuvan tilanteesta.

9 Eettisyys

Tehdessämme opinnäytetyötä noudatimme sosiaalialan ammattietiikkaa Talentian etiikkaoppaan (Talentia etiikkaopas 2017) mukaisesti. Tutkimukseen osallistuminen oli täysin vapaaehtoista. Työntekijöiltä pyydettiin kirjallinen suostumus ennen haastattelujen nauhoittamista. Tutkimuksen eettisinä periaatteina oli haitan välttäminen, rehellisyys ja luottamus. Haastatteluaineistoa ei käytetä työntekijöiden etujen vastaisesti. Tutkimus ei saa haitata haastateltavien työntekijöiden perustyötä. Tämän vuoksi menttiin työntekijöiden omien aikataulujen ehdoilla. Haastateltaville annettiin etukäteen kattavat tiedot haastattelun tarkoituksesta ja

tiedonkeruusta, miltä varmistetaan, ettei haastateltavaa voi tunnistaa nauhalta. Opinnäytetyöstä lähetettiin tutkittaville asiallinen ja kattava tutkimustiedote etukäteen. Opinnäytetyön tekijöiden, opinnäytetyön ohjaajan ja oppilaitoksen yhteystiedot löytyvät tutkimustiedotteesta.

Haastateltavien anonymiteetin suojaus on yksi eettisistä avainkysymyksistä. Keskeisiä kysymyksiä ovat myös kirjoittajan käyttämien käsitteiden leimaavuus ja eettinen kirjoittaminen. (Hämäläinen, Pirskanen & Rautio 2014, 56.) Haastattelujen nauhoituksessa henkilötietoja kuten nimiä tai muuta sellaista tietoa, josta henkilön voi suoraan tai välillisesti tunnistaa ei kerätä. Työntekijöiden nimet muutettiin anonyymiuden varmistamiseksi. Haastattelunauhut pidetään lukituissa kaapeissa, jotta ulkopuoliset eivät pääse niihin käsiksi. Puhtaaksikirjoitettu aineisto säilytettiin huolella ja varmuuskopioitiin. Haastattelunauhut hävitettiin, kun niitä ei enää tarvittu. Koronaohjeistusta noudatettiin korona ja siitä syystä osa haastatteluista pidettiin etänä. Nähtiin parhaaksi siirtää osa haastatteluista puhelimen ääreen minimoidaksemme lähikontakteja. Jotkut työntekijät toivoivat etähaastattelua suoraan.

Eettisestä näkökulmasta tutkijalla on suuri vastuu, miten tutkittava asia tuodaan hienotunteisesti ja oikein esille tekstissä. Huomioon pitää ottaa myös tutkittavan aineiston vaikutus tutkittavana olevaan kohderyhmään, koska yleisesti tutkielman tavoitteena on kohentaa kyseisen kohderyhmän tilannetta. (Hämäläinen, Pirskanen & Rautio 2014, 56.) Aiheen ansiosta saimme paljon materiaalia. Tästä syystä haasteena oli, miten saamme tiivistettyä tärkeimmät kohdat ja tuotua ne eettisesti oikein esille.

Haastatteluiden pituudeksi oli suunniteltu 15-30 minuuttia. Monen haastateltavan kanssa tämä aika kuitenkin ylitettiin huomattavasti. Tämä haaste esiintyi varsinkin suorittaessa avointa teemahaastattelua, koska siinä haastattelu ei ole niin strukturoitu kuin monessa muussa haastattelumallissa. Haastattelut ovat avointa keskustelua, minkä johdosta keskustelu voi harhautua aiheesta muualle. Haastatteluiden harhautuminen johtui myös kokemattomuudestamme haastattelijoina.

Kehityimme haastattelijoina opinnäytetyönprosessin aikana. Jos voisimme aloittaa alusta, on hyvin mahdollista, että tuloksistamme olisi tullut entistä rikkaammat. Ottaisimme myös puhe-
linhaastatteluihin hieman eri tyylin. Kasvoton puhelinhaastattelu ilman sanatonta viestintää onnistuisi varmasti paremmin jatkossa. Tämä johtuu siitä, että uskaltaisimme nyt kysyä rohkeammin tarkentavia kysymyksiä ja ottaa huomioon sen, että lähdemme ennakkoluulottomammin myös loppupään haastatteluihin.

10 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoitus oli kuvata työntekijöiden näkemyksiä maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityöhön siirtyneiden asiakkaiden tarpeista ja miten niihin kyetään vastaamaan. Tulokset näyttävät siltä, että aikuissosiaalityön pitäisi pystyä vastaamaan paremmin palvelutarpeeseen. On selvää, ettei aikuissosiaalityö pysty siihen yksin, vaan se vaatii organisaatorajat ylittävää yhteistyötä. On tiedossa, että aihe on niin laaja, ettei yksi tutkielma riitä kattamaan kaikkia ilmiön erilaisia aspekteja. Tutkielma on vain pintaraapaisu paljon laajempaan kokonaisuuteen. Tutkimuksesta herää laajempi kysymys, mitä aikuissosiaalityön pitäisi olla ja kuinka paljon resursseja voidaan ylipäättään siirtää yhden tietyn asiakasryhmän tarpeisiin. Aikuissosiaalityön asiakaskunta on laaja ja maahanmuuttajapalveluista siirtyneet asiakkaat ovat vain yksi ryhmä muiden joukossa.

Teoriaosuudessa kerrottiin miten maahanmuuttajapalvelut, aikuissosiaalityö ja kulttuurisensitiivinen työote auttavat kotiutumisessa. Oikeastaan siitä perimmiltähän on kyse. Maahanmuuttajapalveluissa koettiin, ettei kaikkia työmenetelmiä hyödynnetä tarpeeksi tehokkaasti. Esimerkiksi OTAVA- mallin läpikäyminen onnistuu liian harvalta. Aikuissosiaalityön haasteena oli ajanpuute yrittäessä vastata siirtyneiden palveluihin. Työntekijät vahvistivat, että aikaa omalle työntekijälle voi joutua odottamaan pitkään. Yksi haastateltavista kertoi, että hän kokee aikuissosiaalityön olevan enemmän raha-asioiden hoitamista ja sosiaalityö jää varjoon. Huomio on samanlainen kuin Raition (2019, 57) tutkielmassa. Toisaalta tämän tutkielman johdopäätös on sama kuin Ahosen ym. (2020, 13), että koronapandemia heikentää asiakkaiden avunsaantia aikuissosiaalityössä. Korona heikentää asiakkaan mahdollisuuksia saada etenkin lähipalvelua. Toisaalta korona venyttää aikuissosiaalityön resurssit äärimmilleen joka tapauksessa. Tämän lisäksi työntekijät nostivat samoja huomioita puhelimen käytön arkuudesta tai lomakkeiden täytön ongelmista kuin Saarinen omassa tutkielmassaan (2017, 48-50).

Tämän lisäksi tutkielmassa oli samanlaisia huomioita, että asiakkaalla ei välttämättä ymmärrystä mitä palvelua sosiaalityö antaa tai ettei kaikkea tarpeellista palvelua voitu järjestää itse ja siksi järjestöt olivat tärkeä apu. (Raitio 2019, 60, 81-82.) Oikeastaan järjestöjen apu oli niin keskeinen, että ilman sitä asiakkaiden arvioitiin jäävän jopa heitteille. Se pitääkö aikuissosiaalityön järjestää juuri niitä palveluita, joita asiakas tarvitsee, on vaikeampi kysymys. Kaikki viisi haastateltavaa olivat sitä mieltä, että kielitaitoinen palveluohjaaja ja matalan kynnyksen palvelut aikuissosiaalityöhön helpottaisivat asiointia. Palveluneuvonnan palauttamisesta aikuissosiaalityöhön vanhaan tapaan oli ristiriitaisia näkemyksiä eri organisaatioiden välillä. Esimerkiksi Kelan päätöksen tuominen näyttille ei ole nykyisillä resursseilla mahdollista ja herättää kysymyksen, miksei Kelan toi kääntää päätöksiään asiakkaan omalle äidinkielelle? Se toisaalta herättää myös kysymyksen miten paljon asiakkaiden puolesta tulisi tehdä ja kuinka paljon asiakkaita itseään tulee vastuuttaa. Toisaalta kuten Raition tutkielmassa (2019, 52) työssäkäyvät asiakkaat pärjäävät ilman palveluja.

Neljä viidestä työntekijästä oli sitä mieltä, että siirtoinfot eivät ole onnistuneet. Infojen järjestämisen ajankohta on ongelmallinen, palveluviestintä ei ollut onnistunut, printtipaperi on epäselvä ja yhteistyö aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden välillä kaipaava syventämistä. Siirtoinfo on eräällä tavalla aikuissosiaalityön markkinointia siirtyville maahanmuuttaja-asiakkaille. Markkinoinnissa lähdetään harvoin liikkeelle negatiivisen kautta, kuten mitä palvelu ei tarjoa tai mitä se ei ole. Toisaalta on tärkeää teroittaa millaisissa asioissa aikuissosiaalityötä voi lähestyä. Tämän lisäksi siirtoinfoissa palveluviestintä ei ollut täysin onnistunut. Siinä yhteydessä oli nähtävillä sama, ettei asiakas hahmota mitä palveluita tarjotaan tai miten palveluihin hakeudutaan (Berg 2012, 20). On tärkeää myös muistaa, että palveluviestintä on aina syytä mitoittaa kohderyhmälle sopivaksi (Virtanen 2017, 40). Etenkin siirtoinfojen kohdalla viestintä ei ollut riittävän selkeää eikä printtipaperit olleet viestinnän näkökulmasta mitoitettu kohderyhmälle sopivaksi. Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa palveluviestintä on myös erityisen haastavaa yhteisen kielen puuttumisen vuoksi.

Jos palvelua ei kyetä itse tarjoamaan tulisi ohjata oikean tahon puoleen mistä, apua voi saada. Monikulttuurinen neuvonta vastaisi tähän tarpeeseen. Tulisiko jonkun järjestön tarjota tällaista palvelua? Jos tällaista palvelua tarjottaisiin, kenen vastuulla olisi ohjata asiakas palveluun? Palveluohjaus on muodoltaan palvelu vaihtoehtojen tarkastelua ja palvelujen saatavuuden varmistamista. (Helminen 2016, 20.) Tämän lisäksi palvelu on henkilökohtaista ja paneutuvaa (Liikanen 2015, 43-44.) Aikuissosiaalityön tulisi palveluohjauksen paneutua syvemmin asiakasryhmän tarpeisiin ja ohjata asiakkaita oikeaan palveluun, mikäli ei itse kykene tarjoamaan kyseistä palvelua. Järjestöt tulevat tässä keskeiseen rooliin. Toisaalta kuten Raition (2019, 70) tutkielmassa aina ei edes tiedetä mihin asiakasta voisi ohjata. Tiedonkulun varmistaminen vaatii eri toimijoiden välisen tiedonkulun parantamista. Ei riitä vain, että asiakas ohjataan palvelusta toiseen. Täytyy muistaa, että myös järjestöjen kantokyky on rajallinen. Tarvitaan aitoa yhteistyötä ja verkostoitumista asiakas keskiössä. Täytyy muistaa miksi sosiaalityötä ylipäätään tehdään, sitä tehdään asiakasta varten. Ymmärrys asiakkaiden tarpeista ja halu työn kehittämiseen nähdään keskeisenä.

Samalla useat haastateltavat kokivat, että maahanmuuttajapalveluissa tehdään liikaa asiakkaiden puolesta varsinkin asiakkuuden loppuvaiheessa. Kaikki kolme aikuissosiaalityön työntekijää toivoivat pehmeämpää laskua siirrosta palvelusta toiseen. Aikuissosiaalityö toivoi maahanmuuttajapalveluiden katkaisevan napanuoran asiakkaiden kohdalla aikaisemmin, jolloin pudotus kahden eri palvelun välillä ei olisi niin raju. Nykyisessä systeemissä asiakkaat tottuvat, että heidän puolestaan tehdään kaikki. Asiakkaiden pitäisi ottaa enemmän vastuuta omasta elämästään lukuun ottamatta erityisen tuen tarpeen asiakkaita. Surullisesti eräs työntekijä myös näki aikuissosiaalityön muuttuneen rahanjakotoimistotyöksi ilman jälkeäkään sosiaalipuolesta.

Asiakkaiden jyrkkää pudotusta maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityöhön pahentaa näiden kahden eri organisaation olematon ja heikko yhteistyö. Kaikki viisi työntekijää olivat sitä mieltä, että yhteistyö aikuissosiaalityön ja maahanmuuttaja palveluiden välillä on heikkoa tai olematonta. Aikuissosiaalityön ja maahanmuuttajapalveluiden välisen yhteistyön vahvistusta toivottiin myös Raition tutkielmassa (2019, 81). Vaikka yhteisiä kokouksia on, mitään päätöksiä ei saada jalkautettua kentälle. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kokousten anti jää puheen tai hienojen suunnitelmien tasolle.

Asiakkaiden kieliongelmiin viitattiin toistuvasti haastatteluissa. Siitä lähtee tarve yksinkertaisenkin päätöksen näyttämisen kielitaitoiselle ihmisille. Tämä tarkoittaa aulaneuvojaa. Yksi haastateltavista kertoi, että jotkut hänen asiakkaistaan eivät osaa kirjoittaa tai lukea edes omalla kielellään, joten on hyvin haastavaa neuvoa ja kertoa suomeksi, miten toimia laskujen ja muiden arkisten asioiden kanssa. Asiakkaat eivät osaa lukea Kelan päätöksiä eivätkä osaa toimia sen mukaisesti. Tästä ymmärtämättömyydestä voi syntyä tarve aikuissosiaalityölle, vaikka vuokratien muodossa, jotka olisi olleet vältettävissä oikea-aikaisen neuvonnan avulla. Asiakkaiden on helpompi tulla paikan päälle ja kertoa asiastaan esimerkiksi aulassa, koska kanssakäyminen tapahtuu myös muiden eleiden avulla. Puhelimessa asioiminen on hyvin hankalaa kielitaidottomille asiakkaille ja tästä syystä heillä on suuri kynnyks puhelimessa asioimiseen. Korona on lisännyt etätyöskentelyä, mikä on vaikeuttanut entisestään palvelun tarjoamista. Joillakin asiakkailla on esimerkiksi lapsia, jotka osaavat kieltä ja pystyvät näin toimimaan apuna vanhemmilleen ja toimimaan tulkkina. Palveluihin tarvittaisiin myös arabian ja somalin kielistä osaamista. Tämä helpottaisi huomattavasti ja tekisi palvelusta tehokkaampaa.

Sen sijaan kulttuurisensitiivisyys ei näytellyt niin suurta osaa asiakkaiden ongelmissa tai ratkaisussa ongelmiin, sillä ongelmat olivat paljon arkisempia raha-asioiden hoitamiseen liittyviä haasteita. Tämä ei tarkoita, etteikö kulttuurisensitiivistä työtettä tarvittaisi. Tämä kertoo pikemminkin siitä, ettei kokonaisvaltaiseen asiakaskohtaamiseen jää aikaa. Sosiaaliosa jää työstä uupumaan, koska aika menee raha-asioiden käsittelyyn.

Osaratkaisu olisi sotekeskukset Kalasataman mallin mukaisesti. Kun mahdollisimman monet palvelut saa saman katon alta, se vähentää asiakkaan juoksentelua eri paikoissa. Samalla pienentämällä eri toimijoiden fyysistä etäisyyttä, on toivoa henkisen etäisyyden pienentymisestä. On helpompaa järjestää yhteisiä kokouksia, kun eri toimijoiden välinen etäisyys on 10 metriä, 10 kilometrin sijasta. Aikuissosiaalityön mahdollisuus vastata siirtyneiden asiakkaiden tarpeisiin ei tule parantumaan koronan myötä. Jo nyt kyselyjen perusteella palvelun saanti on heikentynyt, etäpalvelu on lisääntynyt ja asiakastarpeiden selvittäminen on vaikeutunut. Koronan aiheuttama työttömyys johtaa vuoden 2021 Kelan toimeentulotuen asiakkuuksien nousuun, mikä johtaa täydentävän ja ehkäisevän toimeentulohakemusten nousuun kunnissa mikä ajaa aikuissosiaalityön resurssit entistä ahtaammalle. Tämä johtaa mitä ilmeisemmin entistä

heikompaan mahdollisuuteen vastata erityisryhmien, kuten maahanmuuttaja-asiakkaiden palveluntarpeeseen. Kuntapäätäjien on herättävä resurssikysymykseen ei vain siirtyneiden asiakkaiden, vaan koko aikuissosiaalityön puolesta. Selvää on, että myös maahanmuuttajapalvelut hyötyisivät lisäresursseista palvelun tarjoamisen mahdollistamiseksi. Onko kunnan päättäjillä poliittista tahtotilaa tähän tai tarjoaako nykyinen hallitus riittävät määrärahat sen mahdollistamiseksi.

Mielestämme Espoon aikuissosiaalityö ja maahanmuuttajapalvelut hyötyisivät jatkotutkimasta, jossa vastavuoroisesti ääneen pääsisivät asiakkaat. Jatkotutkimuksessa voisi lähteä tarkastelemaan miten asiakkaat ovat kokeneet kolmen vuoden kotoutumisajan maahanmuuttajapalveluissa. Siinä voitaisiin myös selvittää, millaisia valmiuksia he ovat saaneet tai mitä siirtovaiheen jälkeen on tapahtunut. Tarvitsevatko asiakkaat aikuissosiaalityön palveluja tai osaavatko he hakeutua itsenäisesti palveluihin. Miten palvelut vastaavat heidän tarpeisiin? Toisaalta itse siirtoinfoihin voisi paneutua syvemmin asiakkaiden näkökulmasta. Olisi hedelmällistä tarkastella, miten asiakkaat kokevat siirtoinfot tiedottamisen ja palvelun näkökulmasta. Ovatko siirtoinfot riittävän selkeitä tiedottamisen näkökulmasta eli saavatko asiakkaat riittävät tiedot palveluista ja miten niihin hakeudutaan. Olisi kiinnostavaa tietää vastaavatko tarjotut aikuissosiaalityön palvelut tarpeeseen. Ovatko asiakkaat kehittyneet itsenäisiksi toimijoiksi, jotka eivät tarvitse palveluja tai palvelut vastaavat tarpeeseen. Ovatko aikuissosiaalityön palvelut heille riittäviä ja mitä palveluita he toivoisivat aikuissosiaalityöltä. Olisi tärkeää selvittää saavatko asiakkaat palvelut muualta kuten järjestöistä. Tämä olisi luonteva jatko laajaan ja ajankohtaiseen aiheeseen.

Lähteet

Painetut

- Berg, Kristiina 2012: Insha Allah - sosiaalityötä pakolaisasiakkaiden kanssa. Teoksessa Strömberg-Jakka, Minna & Karttunen Teija (toim.): Sosiaalityön haasteet: tukea ammattilaisten arkeen. 14-34. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Blomgren, S., Karjalainen, J., Karjalainen, P., Kivipelto, M. & Saikkonen, P. & Saikku, P. 2016. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Tampere: Juvenes Print-Suomen yliopistopaino Oy.
- Blomgren, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtaistus Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos
- Helminen, J. 2016. Teoksessa Helminen, J.(toim.) Sosiaaliohjaus- lähtökohtia ja käytäntöjä. 14-28. Helsinki: Edita.
- Hokkanen, L. 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, M. Niskala, A. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. 55-86. Tampere: Vastapaino.
- Hämäläinen, K. Pirskanen, H & Rautio, S. 2014. Sensitiiviset perheaiheet haastattelututkimuksessa - eettiset haasteet, perhesalaisuudet ja intervention mahdollisuus. Janus 22 (1), 53-68.
- Jokinen, A. 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, A. Juhila, K. Sosiaalityö aikuisten parissa. 110-144. Tampere: Vastapaino.
- Jouttimäki, P. Kangas, S. & Sauramaa, E. 2011. Uudistuva ja voimaannuttava aikuissosiaalityö. Socca pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, A. Juhila, K. Sosiaalityö aikuisten parissa. 14-47. Tampere: Vastapaino.
- Korhonen, V. 2013. Haasteena monikulttuuriset ohjaustilanteet-sosiokulttuurisen oppimisen ja kulttuurien välisen viestinnän näkökulmia. Teoksessa Korhonen, V. Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. 56-70. Juva: PS kustannus.
- Kylmä, J. Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Painos 1. Edita Publishing Oy.
- Lempiäinen, K., Löytty, O. & Kinnunen, M. 2008. Tutkijan kirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Liikanen, S. 2015. Palveluohjauksen käytäntöjä. Teoksessa Näkki, P & Sayed, T.(toim.) Asiakas-työn menetelmiä sosiaalialalla. 43-61. Helsinki: Edita.

- Metsämuuronen, J. 2011. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp.
- Niemi, P. 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, M. Niskala, A. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. 31-54. Tampere: Vastapaino.
- Nikander, J. Juntunen, E. Holmberg, A. & Tuominen-Thuesen, M. 2017. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalialan työn osaamistarpeet. Opetushallitus.
- Nykänen, E. 2018. Ulkomaalaisten oikeus sosiaali- ja terveyspalveluihin. Teoksessa Kallio, H. Kotkas, T. Palander, J. Ulkomaalaisyhteistyö. 587-161. Helsinki: Alma Talent.
- Palander, J. 2018. Perheen yhdistäminen ja perhe-elämän suoja. Teoksessa Kallio, H. Kotkas, T. Palander, J. Ulkomaalaisyhteistyö, 357-406. Helsinki: Alma Talent.
- Pietilä, I. 2013. Uuteen kulttuuriin sopeutuminen oppimisprosessina. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa Korhonen, V. Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö, 46-55. Juva: PS kustannus.
- Pitkänen, P. 2006. Etninen ja kulttuurinen monimuotoisuus viranomaistyössä. Helsinki: Edita.
- Puukari, S. Korhonen, V. 2013. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa Korhonen, V. Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö, 12-31. Juva: PS kustannus.
- Similä, J. 2018. Kansainvälinen suojelu. Teoksessa Kallio, H. Kotkas, T. Palander, J. Ulkomaalaisyhteistyö, 281-355. Helsinki: Alma Talent.
- Tarnanen, M. & Suni, M. 2005. Maahanmuuttajien kieliympäristö ja kielitaito. Teoksessa Paananen, S. (toim.) Maahanmuuttajien elämää Suomessa. Helsinki: Tilastokeskus, 9-22.
- Tuomi, J. Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Uudistettulaitos. Helsinki: Tammi.

Sähköiset

- Ahonen, A. Manssila, J. Pekkarinen, H. Pesonen, T. 2020. Koronapandemian vaikutuksen sosiaalipalveluihin. Viitattu 20.09.2020.
<https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2020/05/Koronaepidemian-vaikutukset-sosiaalipalveluihin-PDF.pdf>
- Arki, arvot ja etiikka. 2017. Talentia. Viitattu 14.12.2020 https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

Ekholm, E. & Salmenkangas, M. 2008. Puhumalla paras - Ratkaisuja arjen etnisiin konflikteihin. Sisäasiainministeriö.

Espoon kaupunki. 2020. Aikuissosiaalityö yli 30-vuotiaille. Viitattu 05.05.2020.

https://www.espoo.fi/fi-fi/sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/sosiaalityo_ ja_ toimeentulo

Kajaanin ammattikorkeakoulu. Haastattelut. Viitattu 17.5.2020

<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu>

Kaiser Healt News. 2020. For First Time In 22 Years, Global Poverty Levels Expected To Increase With 500 Million At Risk Of Destitution. Viitattu 18.5.2020. <https://khn.org/morning-breakout/for-first-time-in-22-years-global-poverty-levels-expected-to-increase-with-500-million-at-risk-of-destitution/>

Kiintiöpakolaiset. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 3.5.2020. <https://migri.fi/kiintiopakolaiset>

Kotoutuminen Suomeen. Helsingin kaupunki. Info Finland. Viitattu 4.5.2020.

<https://www.infofinland.fi/fi/elama-suomessa/asettuminen-suomeen/kotoutuminen-suomeen>

Kotoutumissuunnitelma. Työ ja elinkeinoministeriö. Viitattu 10.5.2020.

<https://kotouttaminen.fi/kotoutumissuunnitelma>.

Ksshp. 2017. Tutkimusaineiston arkistointi ja hävittäminen. Viitattu 22.5.2020

[https://www.ksshp.fi/fiFI/Ammattilaiselle/Tieteellinen_toiminta/Tutkimuksen_paattaminen/Tutkimusaineiston_arkistointi_ ja_ havitta\(44363\)](https://www.ksshp.fi/fiFI/Ammattilaiselle/Tieteellinen_toiminta/Tutkimuksen_paattaminen/Tutkimusaineiston_arkistointi_ ja_ havitta(44363))

Lainsäädäntö. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 10.5.2020.

<https://kotouttaminen.fi/lainsaadanto>

Laki kotoutumisen edistämisestä. Finlex. Viitattu 8.5.2020.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386> .

Laki toimeentulosta. Finlex. Viitattu 02.05.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

Mattson, L. 2018. OTAVA-malli. Viitattu 1.5.2020.

<https://www.innokyla.fi/documents/7545605/08165798-de6d-469b-bee2-f687d5afb024>

Miettinen, A. Helamaa, T. 2019. Maahanmuuttajien määrä. Väestöliitto. Viitattu 03.5.2020.

https://www.vaestoliitto.fi/tieto_ ja_ tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/maahanmuuttajien-maara/

Nurmi, K. 2019. Vieraskielisten osuus Espoossa kasvaa arvioitua enemmän - Kolmasosa vieraskielisiä vuonna 2035, suurimpien ryhmien järjestys muuttuu. Länsiväylä. Viitattu 20.5.2020. <https://www.lansivayla.fi/artikkeli/746270-vieraskielisten-osuus-espoossa-kasvaa-arvioitua-enemman-kolmasosa-vieraskielisia>

Pakolaiset. Espoon kaupunki. Viitattu 5.5.2020.

https://www.espo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Sosiaalityo_ ja_ toimeentulo/Pakolaiset

Saaranen-Kauppinen, A. Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto. 17.5.2020. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html

Saaranen-Kauppinen, A. Puusniekka, A. 2006 KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaanto. Viitattu 17.5.2020. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_4.html

Sosiaalihuoltolaki. Finlex. Viitattu 08.05.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaaliturvaopas. 2020. Järjestöjen sosiaaliturvaopas 2020. Viitattu 2.11.2020. <https://sosiaaliturvaopas.fi/asiakas/#141>

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Viitattu 14.12.2020 https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

THL. 2018. Työllisyys. Viitattu 13.5.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys-erot/eriarvoisuus/hyvinvointi/tyollisyys>

Turvapaikan hakeminen. Maahanmuuttovirasto. Viitattu 9.5.2020.

<https://migri.fi/turvapaikan-hakeminen>.

YLE. 2015. Euroopan neuvostolta sapiskaa Suomelle liian matalasta sosiaaliturvasta. Viitattu 28.04.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-7797709>

Julkaisemattomat

Backman, I. Repo, J. 2017. Maahanmuuttajien matka työelämään- Asiantuntijan näkökulma maahanmuuttajien työllistämisen edistämiseksi. Opinnäytetyö. Lapin ammattikorkeakoulu. Rovaniemi.

Lemencier, J. 2018. OTAVA- malli: Oman Talouden Valtiaaksi. Innokylä. Viitattu 6.5.2020. <https://www.innokyla.fi/web/malli7545604>

Kuusto, S. 2020. Sosiaaliohjaajan sähköposti 9.4.2020. Espoon maahanmuuttajapalvelut.

Kuusto, S. 2019. Sosiaaliohjaajan haastattelu 17.5.2019. Espoon maahanmuuttajapalvelut.

Raitio, T. 2019. Maahanmuuttajat aikuissosiaalityössä. Tutkimus diskursseista. Pro-gradu tutkielma. Helsingin yliopisto.

Saarinen, S. 2017. Maahanmuuttajien hakeutuminen Kelan tarjoamien sosiaaliturvaetuuksien piiriin - Tampereen Kelan palveluneuvojien kokemuksia ja näkemyksiä. Pro-gradu tutkielma. Tampereen yliopisto.

Virtanen, H. 2017. Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä. Autoetnografinen tutkimus palvelutarpeen arvioinnista. Pro-gradu tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

Liitteet

Liite 1

Tutkimustiedote

Opinnäytetyön nimi: Työntekijöiden näkemyksiä miten palvelut ja tarpeet kohtaavat maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityöhön siirtyneiden asiakkaiden kohdalla

Opinnäytetyön tekijät: Pekka Rintala, sosionomiopiskelija, Laurea Ammattikorkeakoulu, pekka.n.rintala@student.laurea.fi. Jaakko Oksanen, sosionomiopiskelija, Laurea Ammattikorkeakoulu, jaakko.oksanen@student.laurea.fi. Opinnäytetyön ohjaaja lehtori Kaijus Varjonen, Laurea Ammattikorkeakoulu, kaijus.varjonen@laurea.fi. Otaniemen kampus, Metsänpojankuja 3, 02130 Espoo, puh. 09 88687500

Hyvä vastaanottaja!

Haluaisin haastatella Sinua opinnäytetyötäni varten. Opinnäytetyön tavoitteena on saada parempaa kuvaa maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityöhön siirtyneiden tarpeista ja palvelujen kohtaamisesta Espoossa. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata työntekijöiden näkemyksiä asiakkaiden siirtymävaiheesta. Avainasemassa ovat omat kokemukset työskentelystä maahanmuuttajien parissa. Tutkimuskysymyksenä toimii:

-Maahanmuuttajapalveluiden ja aikuissosiaalityön työntekijöiden näkemyksiä Maahanmuuttajapalveluista siirtyneiden asiakkaiden tarpeiden ja palveluiden kohtaamisesta?

Haastattelumuoto on avoin. Koska työskentelet maahanmuuttajien parissa, on Sinun mielipiteesi tärkeä.

Haastattelun tulokset raportoidaan opinnäytetyössä. Haastattelut toteutetaan syksyn

2020 aikana. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista.

Opinnäytetyö on ensimmäinen laatuaan Espoossa. Tavoitteena on muun muassa antaa tietoa palvelujen ja tarpeiden kohtaamisesta siirtymävaiheessa, parantaa yhteistyötä eri toimijoiden kesken ja mahdollisia kehittämisideoita.

Mikäli sinulla herää kysyttävää opinnäytetyöhön liittyen, voit missä vaiheessa tahansa ottaa yhteyttä lisätietojen merkeissä.

Ystävällisin terveisin

Pekka Rintala & Jaakko Oksanen

Liite 2

Haastattelun suostumuslomake

Hei!

Olen Pekka Rintala ja opiskelen sosionomiksi Laurea Ammattikorkeakoulu Otaniemessä. Minä olen Jaakko Oksanen ja opiskelen sosionomiksi Laurea Ammattikorkeakoulussa Otaniemessä. Olemme tekemässä opinnäytetyötä aiheesta ” Työntekijöiden näkemyksiä miten palvelut ja tarpeet kohtaavat maahanmuuttajapalveluista aikuissosiaalityöhön siirtyneiden asiakkaiden kohdalla”. Opinnäytetyön tavoitteena on saada tietoa siirtyneiden asiakkaiden tarpeista ja miten palvelut kohtaavat tarpeet. Avainasemassa ovat työntekijöiden näkemykset ja kokemukset maahanmuuttajien parissa työskentelystä.

Tarkoitukseni on kerätä aineisto haastattelemalla. Haastattelun arvioitu kesto on noin 15-30 minuuttia. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Voit keskeyttää haastattelun missä vaiheessa tahansa tai kieltäytyä vastaamasta sinulle esitettyyn kysymykseen.

Antamasi tiedot ovat ehdottoman luottamuksellisia. Niitä ei käytetä muuhun, kuin tämän opinnäytetyön tekemiseen. Haastattelu nauhoitetaan ääninauhalle. Nauhoitettu aineisto käännetään tekstimuotoon ja analysoidaan. Aineiston käsittelyssä kaikki haastatteluissa esiintyvät tunnistetiedot, kuten esimerkiksi haastateltavien tai muiden henkilöiden nimet poistetaan. Kun aineistoa ei enää tarvita, se tuhoetaan asianmukaisesti. Tutkimustulosten julkaisu tapahtuu siten, ettei ketään yksittäistä henkilöä voi niistä tunnistaa.

Suostun osallistumaan haastatteluun:

Nimen selvennys