



Etti Kolehmainen
Lahja Rainesalo
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK), diakoniatyö
Opinnäytetyö, 2024

IKÄÄNTYVIEN SUOMEEN MUUTTANEIDEN KOKEMUKSIA KIELELLISESTÄ HAAVOITTU- VUUDESTA

TIIVISTELMÄ

Etti Kolehmainen & Lahja Rainesalo

Ikääntyvien Suomeen muuttaneiden kokemuksia kielellisestä haavoittuvuudesta
51 sivua ja 1 liite

Kevät 2024

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia kielellisiä toimintamalleja ja haavoittuvuuden kokemuksia ikääntyneet vieraskieliset henkilöt ovat kokeneet asioidessaan sosiaalialan palveluiden parissa ja millaisia kieleen liittyviä kehittämisehdotuksia heillä on. Tutkimuspainotteinen opinnäytetyö pohjautuu Kuntoutussäätiön luotsaaman OSANA-verkoston teettämään kyselytutkimukseen, jossa kartoitettiin Suomeen muuttaneiden osallisuutta sote-palveluissa. Tavoitteena oli lisätä toimijoiden tietoisuutta vallitsevasta tilanteesta ja herättää ajatuksia asiakastyön kehittämiseksi.

Teoreettisena viitekehyksenä ja taustoituksena käytettiin kielitaitoon, osallisuuteen, ikääntymiseen ja moninaisuuteen liittyvää kirjallisuutta sekä alan tuoreimpia tutkimuksia. OSANA-kyselyn vastauksista valittiin kielellisen näkökulman omaavat ja yli 50-vuotiaiden sosiaalipalveluja käyttäneiden vastaukset. Tuloksien tulokinnassa huomioitiin vastaajien suhteellisen pieni lukumäärä ja vastauksia tarkasteltiin henkilökohtaisena kokemuksena yleistyksien sijaan.

Ikääntyneiden vieraskielisten vastauksista löytyi vaihtelevuutta. Eroavaisuuksia löytyi kielitaidossa ja asiointitavoissa. Hyväksikään koettu kielitaito ei näyttänyt suojaavan kielellisiltä esteiltä sosiaalipalveluiden saamisessa. Aineistosta oli löydettävissä joitakin kielellisiä esteitä ja parannusehdotuksia kielellisen haavoittuvuuden vähentämiseksi. Myös avovastauksista löytyi kielellisiä, vuorovaikutuksellisia sekä tiedon saamiseen ja ammatillisuuteen liittyviä kehittämissideoita. Lukumäärällisesti eniten kehittämissideoita löytyi ammatillisuuteen ja vuorovaikutuksellisuuteen liittyen.

Opinnäytetyö sisältää diakonisia näkökulmia opinnäytetyön pohdintaosiossa. Kielitaidon eri osa-alueet, digitalisaatio ja lisääntyvä moninaisuus luovat vaatimuksia ja on vaarana, että osa kielenkäyttäjistä joutuu eriarvoiseen asemaan. Moninaisuustarpeen arviointi ja jatkuva toiminnan kehittäminen, esimerkiksi selkokielen tai selkeän suomen käyttäminen, ovat osa julkispalvelujen sekä kolmannen sektorin toimintaa. Nämä tukevat ihmisoikeusajattelua ja vieraskielisen ikääntyvän ihmisarvon kunnioittamista.

Asiasanat: haavoittuvuus, ikääntyneet, kielitaito, maahanmuuttajat, osallisuus

ABSTRACT

Etti Kolehmainen and Lahja Rainesalo

Experiences of linguistic vulnerability among the elderly immigrants in Finland

51 pages and 1 appendix

Spring 2024

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree Programme in Social Services

Bachelor of Social Services, Diaconal Work

This thesis explores linguistic operating models and language vulnerability experienced by the elderly foreign-language speakers in social services and brings up the language related development proposals they had on this topic. Furthermore, this thesis aims to raise awareness of the current situation among the professionals and provokes ideas for the development of client work in social services. This research-based thesis was based on a survey commissioned by the OSANA network led by the Kuntoutussäätiö, which surveyed the involvement of immigrants in health and social services in Finland.

Literature related to language skills, participation, ageing, and diversity were used as a theoretical framework and background, as well as the latest research in the field. From OSANA survey, questions with a linguistic perspective and those who used social services were chosen. Age group was 50 years or over. In interpreting the results, the relatively small number of respondents were considered, and the responses were reviewed as a personal experience rather than generalizations.

The responses of elderly foreign-language speakers varied. Differences were found in language skills and methods of doing business in social services. Even the perceived good language skills did not seem to protect against linguistic barriers in accessing social services. Some linguistic barriers and suggestions for improvement to reduce linguistic vulnerability were to be found in the data. Linguistic, interactive, and development ideas related to access to information and professionalism were also found in the open answers. Most of development ideas were found in terms of professionalism and interaction.

The thesis includes the perspectives of Christian social work. Levels of language skills, use of digital services and increasing diversity create growing demands on services to be more client oriented. There is a risk that language users will be placed in an unequal position. Thus, considering diversity and plain Finnish are integral parts of developing the operations of public and the third sector services. These actions support human rights thinking and respect for the aging and human dignity of a foreign-language speaker.

Keywords: elderly, immigrants, involvement, language skills, vulnerability

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 SUOMEEN MUUTTANUT IKÄÄNTYNYT VIERASKIELINEN HENKILÖ	9
3 KIELITAIDON MERKITYS JA VIERASKIELISTEN HENKILÖIDEN SUOMEN VIRALLISEN KIELEN KIELITAITO	11
4 KIELELLINEN HAAVOITTUVUUS JA KOMPETENSSI SEKÄ OSALLISUUDEN KOKEMUS	16
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	19
6 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA YHTEISTYÖKUMPPANI	20
7 AINEISTO JA SEN ANALYYSI	21
8 TULOKSET	24
8.1 Yleiskuva ikääntyvistä vieraskielisistä	24
8.2 Kielitaidon yhteys sosiaalipalvelujen saavutettavuuteen	26
8.3 Tiedon hankkiminen, kuulluksi tuleminen ja päätöksentekoon osallistuminen sosiaalipalveluissa	31
8.4 Kielellisen haavoittuvuuden vähentäminen	32
9 EETTISET NÄKÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS	34
10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA DIAKONIAN MONIKIELISYYSTYÖ.....	36
10.1 Johtopäätökset tuloksista.....	36
10.2 Diakoniatyö monikielisyiden kentällä.....	38
11 POHDINTA	40
LÄHTEET	44
LIITE 1. Kyselylomake	52

1 JOHDANTO

Yhteiskunta toimii kielellisten sopimusten ja kielen välityksellä. Kielen ja vuorovaikutuksen merkitys on ihmisten ja ihmisyhteisöjen toiminnalle keskeinen. Kieli liittyy vahvasti ihmisten kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin sekä toimeentuloon. Edellä mainittujen näkökulmien valossa kielikysymyksien voidaan ajatella liittyvän myös moniin ihmisyhteisöjen ongelmiin. Näin esimerkiksi eriarvoisuus voidaan nähdä myös kielikysymyksenä. (Paananen ym., 2023, s. 9.)

Vuonna 2022 Suomen väkiluku oli noin 5,5 miljoonaa, joista 8,9 prosenttia oli vieraskielisiä henkilöitä (Tilastokeskus, 2024). Vuonna 2021 suomea, ruotsia tai saamea äidinkielenään puhuvien suhteellinen osuus väestöstä väheni, kun taas vieraskielisten osuus kasvoi erityisesti pääkaupunkiseudulla (Tilastokeskus, 2022a). Vuonna 2021 vieraskielisistä 19 prosenttia oli yli 50-vuotiaita. Heistä suurimmat kieliryhmät olivat venäjä, viro, englanti ja arabia. (Tilastokeskus, i.a.)

Ikääntyneiden ihmisoikeuksien toteutumista valvova itsenäinen asiantuntija Claudia Mahler vieraili Suomessa hallituksen kutsumana loka-marraskuussa 2021. Hänen raportissaan Suomesta tehtiin havaintoja ikääntyvistä, etnisen taustan omaavista henkilöistä. Mahler kuvasi ryhmän lisähaasteet kielimuurina ja vaikeuksina saada terveydenhuolto- ja sosiaalipalveluja. Etnisen taustan mukaan eriteltynä tietoja kerätään harvoin, ja palveluja ei juuri räätälöidä heidän erityistarpeensa mukaan. Asiantuntijan mukaan usein keskitytään integraatioon ihmisoikeuksien tai osallistamisen toteutumisen sijaan. Eriarvoisuuden katsotaan syvenevän ikääntyessä, joten intersektionaalisuuden huomioiminen on tärkeää. (United Nations [UN], 2022, s. 3, s. 7.)

Suomi on 1970–1980-luvulta lähtien ollut mukana pohjoismaisen hyvinvointimalin toteuttamisessa, jossa tavoitteena on universaali, kaikille tasapuolisesti julkisia palveluita tarjoava yhteiskunta (Julkunen, 2006, s. 182, s. 184). Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden uudistamisen pyrkimyksenä on ylläpitää tätä yhdenvertaisten palvelujen turvaamista koko väestölle. Palveluissa huomioidaan eri asiakasryhmien tarpeet ja edistetään eri ryhmien yhdenvertaisuutta

tavoitteellisesti. Sosiaali- ja terveystalvuuissa käytettyjen kielten moninaisuuden lisääntyessä haasteeksi muodostuvat kielellisten oikeuksien toteutuminen, vähenvät mahdollisuudet käyttää kieltä sekä kielten elinvoimaisuus. (Sosiaali- ja terveystalvuisministeriö, 2022.) Monelle vieras kieli tuo omat haasteensa palvelujärjestelmässä asioimiseen. Se voi olla uhka syrjäytymiselle. Ikääntyneillä maahanmuuttajilla on lain mukaan oikeus yhdenvertaiseen kohteluun kansalaisuuteen tai kielitaitoon katsomatta (L 1325/2014, 8. §). Monikulttuuristuva kehityssuunta haastaa näin sosiaalialan palvelujen tarjoajat vieraskielisen asiakkaan kohtaamisessa.

Tämä opinnäytetyö pohjautui Kuntoutussäätiön luotsaaman OSANA-verkoston teettämään kyselytutkimukseen, jossa kartoitettiin maahanmuuttajien osallisuutta sote-palveluissa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kyselytutkimuksen aineiston pohjalta, millaisia kieleen liittyviä toimintamalleja ja haavoittuvuuden kokemuksia ikääntyvät vieraskieliset olivat kokeneet asioidessaan sosiaalialan palveluissa ja millaisia kehittämisehdotuksia heillä oli tilanteen parantamiseksi sekä osallisuuden lisäämiseksi. Työn tavoitteena oli lisätä sosiaalialan ammattilaisten ja opiskelijoiden tietoisuutta sekä herättää pohtimaan oman työn kehittämistä.

2 SUOMEEN MUUTTANUT IKÄÄNTYNYT VIERASKIELINEN HENKILÖ

Suomeen muuttaa vuosittain ihmisiä eri maista monesta eri syystä. Väestön monimuotoisuuskehitykseen vaikuttavaa globalisaation ja pakolaisuuden lisäksi Suomen väestön ikääntyminen, joka puolestaan lisää tarvetta työperäiselle maahanmuutolle (Paananen ym., 2023, s. 16). Maahanmuuttajia ovat ihmiset, jotka asettuvat asumaan maahan vuodeksi tai pidemmäksi ajaksi. Soveltamisalaltaan laajin maahanmuuttoon liittyvä laki on Ulkomaalaislaki (L 301/2004). Maahanmuutto voi olla työhön liittyvää tai sitä voidaan luokitella eriasteisen vapaaehtoisuuden näkökulmasta. Pakolaiseksi kutsutaan henkilöä, jolle on myönnetty kansainvälistä suojelua kotimaansa ulkopuolella. Yhdistyneitten kansakuntien (jatkossa YK) pakolaissopimus määrittelee pakolaiseksi henkilön, jolla on perusteltu aihe pelätä joutuvansa vainotuksi kotimaassaan. Suomessa kutsutaan pakolaisiksi myös niitä, jotka ovat saaneet jäädä maahan suojelun tarpeen vuoksi tai aiemmin myös humanitäärisistä syistä. Väestön ikääntymiselle ja maahanmuutolle nähdään yhteys. Sitran listaamat megatrendit, joilla luodaan kuvaa yhteiskuntaa kohtaavista muutoksista, kuvaavat vuoden 2023 trendeiksi muun muassa väestön ikääntymisen ja monimuotoistumisen, jotka ovat omiaan kasvattamaan hyvinvoinnin haasteita. (Dufva & Rekola, 2023.)

Suomen lainsäädännössä ikääntyneellä väestöllä tarkoitetaan vanhuuseläkkeeseen oikeuttavassa iässä olevaa väestöä. Laki määrittelee iäkkääksi myös henkilön, jonka fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkeaan ikään liittyvien sairauksien, vammojen tai rappeutumien myötä. (L 980/2012.) Ikääntymiseen liittyvät käsitteet eivät kuitenkaan ole yksiselitteisiä. Subjekttiivisen kokemuksen lisäksi myös kulttuuri vaikuttaa ihmisen iäkkääksi määrittelemiseen. Vanheneminen nähdään ihmisen biologiaan perustuvana prosessina, jota kulttuurisesti säädellään. (Vakimo, 2022.)

Suomeen muuttaneiden ikääntymisen kokemukseen vaikuttavat monet seikat. Tutkimuksen mukaan lähtömaalla on vaikutusta siihen, millaisia mahdollisia traumaattisia kokemuksia vieraskielisellä on Suomeen tullessaan. Afrikasta (pois luki Pohjois-Afrikka) tulleet turvapaikanhakijat raportoivat mahdollisia

traumaattisia kokemuksia. Miehet puolestaan raportoivat enemmän väkivallan kokemuksista, kun taas naiset enemmän seksuaalisesta hyväksikäytöstä tai muusta tahdonvastaisesta toiminnasta. Naiset kokevat itsensä masentuneemmiksi kuin miehet. (Garoff, 2022, s. 59–60.) Menneisyyden kokemukset vaikuttavat nykyiseen terveyteen ja hyvinvointiin ja voivat ilmetä sekä fyysisinä että psyykkisinä oireina. Muuttoon uuteen maahan liittyy stressitekijöitä, jotka voivat lisätä terveydellisiä haasteita. (Zehetmair ym., 2021, s. 219.) Vieraskielinen voi kokea uudessa maassa syrjintää ja sosiaalista eristäytymistä. Nämä kokemukset vaikuttavat yksilön terveyteen ja hyvinvointiin (Mwanri ym., 2021, s. 203). Monella pakolaistaustaisella perheestä, ja erityisesti lapsista erossa oleminen, lisää riskiä mielenterveyshaasteille (Belau ym., 2021, s. 37–38). Ikääntyneiden kohdalla sosiaaliset suhteet ja olonsa merkitykselliseksi kokeminen korostuu (Klokgieters ym., 2020, s. 1121). Edellä mainitut seikat huomioiden valitsimme opinnäytetyösämme tarkastelun kohteeksi 50 vuotta täyttäneet ja sitä vanhemmat, Suomessa määritellyn eläkeiän sijaan. Tätä vaihteluväliä kuvaamme sanalla ”ikäntyvät”.

YK:n Ihmisoikeusneuvoston Suomen raportissa ikääntyvien ihmisoikeuksien toteutumisesta mainitaan myös vieraskieliset ikääntyvät. Raportin mukaan ikääntyvät Suomeen muuttaneet kohtaavat kielellisiä haasteita sosiaalipalvelujen saamisessa. Nopea digitalisaatio lisää heidän haastettaan entisestään. Tilanteen parantamiseksi suositellaan vaihtoehtoisen asiointitavan järjestämistä ja selkokielisten oppaiden tarjoamista. Elämänmittaisen oppimisen mahdollistaminen vahvistaisi vieraskielisen yhteiskuntaan osallistumista sekä itsenäisyyttä. Raportissa kehoitetaan myös huomioimaan ne dementoituneet vieraskieliset ikääntyneet, joiden sairaus mahdollisesti rajoittaa jo opitun suomen kielen käyttämistä. (UN, 2022, s. 7–8, s. 14, s. 16.)

Maahanmuuttaja-termiin on viimeaikaisissa keskusteluissa kiinnitetty huomiota ja siihen on saatettu liittää niin kutsuttu toiseuttava varjo. Toiseuttamisella tarkoitetaan tapaa, jossa yhden viiteryhmän jäsenet liittävätkin yksinkertaistavia oletuksia ”toisenlaisina” pitämiinsä ihmisiin tai viiteryhmiin. YK kuvaa kansainvälisiksi siirtolaisiksi kaikkia, jotka asuvat muualla kuin synnyinmaassaan. Määritelmä on laaja, eikä erottele ihmisiä vapaaehtoisuuden asteen perusteella. Se pitää sisällään muuttoliikkeen monet muodot työperäisestä maahanmuutosta

pakolaisuuteen, väliaikaisesta pysyvään. Siirtolaisuutta terminä voi siis pitää vähemmän toiseuttavana verrattuna niihin miellelyhtymiin, joita sana maahanmuuttaja luo. Esimerkiksi Suomessa syntyneet kutsuvat harvoin vauraista länsimaista muuttaneita maahanmuuttajiksi. Koska termien merkitykset vaihtelevat, on tärkeä varoa aiemmin neutraalin termin muuttumista myöhemmin leimaavaksi. (Wrede ym., 2022a.) Tässä opinnäytetyössä päädyimme käyttämään termiä vieraskielinen, koska keskitymme opinnäytetyössämme nimenomaan kielelliseen näkökulmaan ja sen tuomiin mahdollisiin haasteisiin. Maahanmuuttaja-termiä käytämme silloin, kun se on käytössä lähdeaineistossa.

3 KIELIT AidON MERKITYS JA VIERASKIELISTEN HENKILÖIDEN SUOMEN VIRALLISEN KIELEN KIELITAITO

Kieltä käytetään eri tavalla erilaisissa tilanteissa – puhumalla, kuuntelemalla, lukemalla tai kirjoittamalla. Käytetyn kielen muotoon vaikuttaa paljon tilannesidonaisuus ja sosiaalinen ympäristö. Virastoasiointikieli on muodollisempaa kuin ruokakaupassa asioitaessa käytetty kieli. Omasta äidinkielestä voidaan käyttää eri murretta eri kontekstissa ja sosiaalisessa piirissä. Kielitaitoon vaikuttavat monet asiat: tiedot, taidot, asenteet, arvot ja tahto. Kielitaito käsittää puhutun kielen lisäksi myös luku- ja kirjoitustaidon. (Opetushallitus, i.a.)

Kieli on tärkeä osa ajatuksia, tunteita ja tietämystä. Ymmärretyksi tuleminen rakentaa oleellisena osana turvallisuuden ja kuulluksi tulemisen tunnetta. Sanallinen ja sanaton viestintä ovat kulttuurisidonnaisia tapoja kommunikoida ympäröivän yhteisön kanssa. Jos kielitaito puuttuu, on vaarana jäädä yhteisön ulkopuolelle ja syrjäytyä. Tämän vuoksi vieraskielisen olisi hyvä opetella uusi kieli mahdollisimman pian. Kielen avulla ihminen viestii ajatuksiaan, tunteitaan ja tietoaan. Kyky itsensä ilmaisemiseen lisää tunnetta turvallisuudesta ja kuulluksi tulemisesta. Maahanmuuttajilla uuden kielen oppimisen haasteena voi olla erilaisia syitä. Esimerkiksi luku- ja kirjoitustaidottomuus, mahdolliset traumaattiset kokemukset tai tunneperäiset ja sosiaaliset vaikeudet voivat vaikeuttaa uuden kielen

oppimista. Uuden kotimaan kielen oppiminen kannattaa aloittaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, sillä kielitaidolla on suuri merkitys yksilön hyvinvoinnille ja kotoutumiselle. Opitun kielen avulla ihmisen on helpompi selvitä jokapäiväisessä elämässä. Se myös mahdollistaa laajemman ympäröivän kulttuurin tuntemuksen sekä avaa mahdollisuuksia työllistymiseen ja uusiin yhteisöihin liittymiseen. (Castaneda ym., 2018, s. 71–73.) Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen teettämän MoniSuomi-tutkimuksen mukaan 12 prosentille 50–74-vuotiaista maahan muuttaneista yhteisen kielen puute tuotti vaikeuksia asiointiin. Naisilla tätä ilmeni kymmenen prosenttiyksikköä miehiä enemmän. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos [THL], 2023a.)

Suomessa virallisia asiointikieliä ovat suomi ja ruotsi. Saamen ja muiden kielten osalta perustuslaki määrittelee oikeuden kielen ja kulttuurin ylläpitoon. (L 731/1999 17. §.) Laki ei kuitenkaan rajoita kuntia tarjoamasta palvelua kansalliskielten lisäksi muilla kielillä. Esimerkiksi Espoon kaupunki tarjoaa asiointikielenä myös englannin kieltä. (Kotimaisten kielten keskus, 2017.) Asiakkaalla ei Suomen virallisia kieliä lukuun ottamatta ole subjektiivista oikeutta käyttää julkisen tai viranomaispalvelun yhteydessä omaa kieltään, vaan oikeus rajoittuu kieleen, jota hän ymmärtää (Oikeusministeriö, i.a.). Näin ollen Suomeen muuttavalle vieraskieliselle on hyödyllistä saavuttaa riittävä kielitaito asiointikielessä osallisuuden ja arjessa selviämisen saavuttamiseksi.

Lain kotoutumisen edistämisestä (L 1386/2010) tarkoituksena on mahdollistaa maahanmuuttajien tasa-arvoinen osallistuminen suomalaisessa yhteiskunnassa. Lain mukaisiin ohjaus- ja neuvontapalveluihin on oikeutettu henkilö, jolla on voimassa oleva oleskelulupa Suomessa. Näiden palvelujen järjestäminen on kunnan ja hyvinvointialueiden vastuulla. Lain mukaan maahanmuuttajalle, joka on työtön työnhakija, on järjestettävä alkukartoitus, jossa selvitetään muun muassa hänen kielikoulutuksensa tarve ja tarvittaessa laaditaan kotoutumissuunnitelma. Kotoutumiskoulutuksessa oppivelvollisuuden päättäneelle maahanmuuttajalle järjestetään suomen tai ruotsin kielen opetusta, jotta hänen jatko-opiskelu- tai työllistymismahdollisuutensa paranisivat ja kotoutuminen edistyisi. Tarvittaessa on mahdollista saada myös luku- ja kirjoitustaidon opetusta.

Kotoutumissuunnitelman kesto on yksilöllinen, mutta enimmillään kolme vuotta. (L 1386/2010 1.§, 2.§, 9. §, 12. §, 20. §.)

Lain pohjalta Opetushallitus on laatinut perusteet kotoutumiskoulutuksen opetus-suunnitelman laatimiselle kunnissa. Koulutuksen tarkoituksena on edistää Suomeen muuttaneen suomen tai ruotsin kielen taitoa niin, että hänen olisi mahdollista kokea osallisuutta ja tasa-arvoisuutta suomalaisessa yhteiskunnassa. Tavoitteena on, että kielen opiskelija saavuttaisi perustason kielitaidon. Kotoutumiskoulutus tukee kielen oppimisen lisäksi opiskelijan psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Koulutuksesta noin puolet on kieli- ja viestintäopetusta ja loput yhteiskunta- ja työelämäosaamiseen liittyviä opintoja sekä ohjausta. Kielen opetus nähdään merkityksellisenä, sillä kieli mahdollistaa uuden oppimista. (Opetushallitus, 2022, s. 11–12, s. 17, s. 20.)

Suomessa tehtiin ensimmäistä kertaa laajempi tutkimus vieraskielisten keskuudessa vuonna 2014. Tässä haastattelututkimuksessa selvitettiin, millaista vakiintuneesti Suomessa asuvien vieraskielisten elämä on, heidän työllistymistään ja hyvinvointiaan uudessa kotimaassa. Tutkimuksen mukaan noin viidennes ikään-tyivistä vieraskielisistä koki suomen tai ruotsin suullisen kielitaitonsa äidinkielen tasoiseksi ja lähes saman verran aloittelijan tasoiseksi. Kielitaitoon vaikuttivat Suomessa asuttu aika sekä minkä ikäisenä oli muuttanut Suomeen. Nuorena muuttaneiden kielitaito oli parempi kuin vanhempana muuttaneiden. Myös maahanmuuton syyllä oli merkitystä kielitaidon karttumiselle. Opiskelujen vuoksi muuttaneiden suomen tai ruotsin kielitaito oli muita heikompia kuin myös korkeamman koulutusasteen omaavien kielitaito. Tämä selittynee sillä, että opiskelussa ja työssä käytetty kieli voi olla esimerkiksi englanti. (Nieminen & Larja, 2015, s. 3, s. 44–46.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen teettämällä MoniSuomi 2022 -tutkimuksella tuotetaan informaatiota Suomessa asuvan ulkomailla syntyneen väestön kokemuksista elämän eri osa-alueilla. Tutkimuksen avulla pyritään tuottamaan ajantasaista tietoa edistämään kyseisen väestöryhmän hyvinvointia ja kotoutumista. Tutkimustuloksia hyödynnetään muun muassa kyseisen väestöryhmän palveluntarpeeseen vastaamisessa ja hyvinvoinnissa tapahtuvien muutosten

havainnoimisessa. (THL, 2023b.) MoniSuomi 2022 -tutkimuksen ilmiöraporttien johtopäätöksenä mainittiin yhteiskunnan rooli yksinäisyyden vähentämisessä ja osallisuuden kokemuksen lisäämisessä. Monialainen yhteistyö on tärkeää ja monia eri toimijoita niin julkisen-, yksityisen- kuin järjestösektorinkin piiristä tarvitaan. (Leemann & Isola, 2023.) MoniSuomi 2022 -tutkimuksen mukaan 70 prosenttia 50–74-vuotiaista ilmoitti suomen tai ruotsin kielitaitonsa keskitasoiseksi tai sitä paremmaksi. Selvästi keskiarvoa parempi kielitaito oli virolaisilla ja venäläisillä ja huomattavasti keskiarvoa heikompi kielitaito oli Lähi-idästä ja Pohjois-Afrikasta sekä Kaakkois-Aasiasta tulleilla naisilla, joista vain noin kolmannes ilmoitti kielitaitonsa keskitasoiseksi tai erinomaiseksi. (THL, 2023c.)

Niemisen ja Larjan (2015) tutkimuksen mukaan Suomeen muuttaneista henkilöistä noin 60 prosenttia oli käynyt suomen tai ruotsin kielen kurssilla maahanmuuton jälkeen. Heistä kolmannes koki kuitenkin oman suullisen kielitaitonsa aloittelijan tasoiseksi. Maahanmuuton syitä tarkastelemalla voidaan huomata, että pakolaistaustaiset osallistuivat kursseille aktiivisimmin, lähes 90 prosenttisesti ja työn perässä muuttaneet harvimminkin. Yli 55-vuotiaista noin joka kymmenes kaipasi lisää kielikursseja. Suurimmat toiveet ja tarpeet olivat Aasian ja Afrikan maista muuttaneilla. Lisäksi erityisesti Saharan eteläpuolelta muuttaneet kaipaivat lisää kotouttamis- ja työllistymiskursseja. (Nieminen & Larja, 2015, s. 47–50.)

Vuonna 2012 julkaistun tutkimusraportin mukaan somali- ja kurditaustaisista naisista noin joka kymmenes oli luku- ja kirjoitustaidoton. Suomen tai ruotsin kielen puheen ymmärtämisessä oli kaikilla ryhmillä vaikeuksia – naisilla ja vanhemmilla ihmisillä miehiä ja nuorempaa väestöä enemmän. Nämä seikat vaikuttavat siihen, kuinka hyvin yksilö integroituu suomalaiseen yhteiskuntaan. Jokaisella on omat sisäiset ominaisuutensa, jotka vaikuttavat hänen sosiaaliseen toimintakykyynsä. Samalla toimintakykyyn vaikuttaa myös ympäristön tarjoama tuki ja asenne. (Koskinen ym., 2012, s. 201–202, s. 206–207.)

Riittävät, tarpeenmukaiset palvelut jokaiselle kuuluvat pohjoismaisen sosiaali- ja terveyspolitiikan tavoitteisiin. Oikeudenmukainen sosiaalipolitiikka on myös osa sosiaalisesti kestävästä kehitystä yhteiskunnassamme ja siten tärkeä päämäärä.

Palvelujen saatavuus ei saisi riippua yksilöllisistä tekijöistä. (Aalto ym., 2022, s. 226.) Henkilökohtainen kielitaito voidaan ajatella yksilölliseksi tekijäksi, jolla ei saisi olla vaikutusta palvelujen saamisessa. Tähän tulee kiinnittää huomiota myös digitaalisessa asiointissa sekä mahdollisissa rinnakkaisissa asiointimahdollisuuksissa (Vehko & Kyytsönen, 2023). Saavutettavuus voidaan hahmottaa institutionaalisenä, informatiivisena, fyysisenä ja kokemuksellisenä ulottuvuuksina. Kaikkien edellä mainittujen mukana kulkee yhdenvertaisuuden periaate, joka tekee saavutettavuudesta tärkeän päämäärän. (Vanjusov, 2022.)

Kielellinen saavutettavuus nähdään laajana käsitteenä, joka pitää sisällään tietoisuuden palveluista, palvelujen saamisen, ymmärretyksi tulemisen ja asian ymmärtämisen. Näiden elementtien toteutuessa asiakkaalle syntyy mahdollisuus ottaa vastuu itsestään ja omasta hyvinvoinnistaan. Kielelliseen saavutettavuuteen liittyy myös sosiaalialan ammattilaisen taito kohdata erilaisia asiakkaita, tuntee palvelujärjestelmä ja kielelliset oikeudet. (Jauhola ym., 2018, s. 19–20.) Edellisten lisäksi kielellistä saavutettavuutta lisää myös moninaisten keinojen käyttö kohtaamistilanteissa, esimerkiksi ilmeet, eleet, kuvat ja viittomat (Tapio, 2021).

Suomi on ollut halukas edesauttamaan ympäröivään kulttuuriin sopeutumista kehittämällä selkokieltä edelläkävijämaiden joukossa (Jaakola ym., 2023, s. 3). Selkokiellä tarkoitetaan suomen kielen muotoa, jossa sen sanasto ja kielelliset rakenteet ja sisällöt ovat yksinkertaisemmassa muodossa. Selkokieli on tarkoitettu niille, joille suomen yleiskieli on liian haastavaa. Tällainen tilanne voi olla vieraskielisellä, varsinkin pian Suomeen muuton jälkeen. Selkokielen käyttö on lisännyt asiakkaan ymmärrystä omassa elämässään tapahtuvista asioista sekä mahdollistanut paremman vaikuttamisen asioitaan koskevassa päätöksenteossa. Selkokieli voi näin olla tukena syrjäytymisen ehkäisemisessä. Selkokielen käyttö luo yhdenvertaisuutta, sillä esimerkiksi englanti voi olla yhtä vieras kieli kuin suomi. (Mikkonen, 2019.) Kirjallisen selkokielen rinnalla puhuttu selkokieli helpottaa kaikkien vieraskielisten asiointia (Dahlgren, 2019, s. 341).

4 KIELELLINEN HAAVOITTUVUUS JA KOMPETENSSI SEKÄ OSALLISUUDEN KOKEMUS

Jokainen ihminen on jollain tavalla tai jossain elämänsä vaiheessa haavoittuva – onnettomuuden riski ja rajallisuus ovat aina läsnä. Haavoittuvuuteen voi vaikuttaa tiettyyn ryhmään kuuluminen, esimerkiksi iän perusteella. Haavoittuvuutta voi lisätä joku tilapäinen elämäntilanne, esimerkiksi raskaus tai ihmiskaupan uhriksi joutuminen. Synnynnäinen ominaisuus, kuten sukupuoli tai vamma, voi altistaa haavoittuvuudelle. Pakolaisilla haavoittuvuutta lisää pakoon liittyvä muutto ja siihen mahdollisesti liittyvät traumaattiset kokemukset. (Tarvainen, 2016, s. 66–68.)

Kielellinen haavoittuvuus nousee esiin keskustelussa kielen ja vuorovaikutuksen mahdollisuuksista haavoittuvassa asemassa oleviin ryhmiin liittyen. Haavoittuvassa asemassa olevilla väestöryhmillä tarkoitamme sellaisia ryhmiä, joilla ei itsestään riippumattomista syistä ole samoja mahdollisuuksia kuin muilla väestöryhmillä (Suhonen, 2018; THL, 2023d). Haavoittuvuus terminä sisältää erilaisia ulottuvuuksia. On mahdollista tarkastella haavoittuvuutta esimerkiksi osallisuuden tai fyysisyyden näkökulmasta, jolloin viitataan ryhmiin, jotka ovat alttiimpia fyysistä tai psyykkistä terveyttä huonontaviin tekijöihin. (Paananen ym., 2023, s. 10–11.) Tässä opinnäytetyössä keskeistä on kielellinen haavoittuvuus vähemmistökielten käyttäjien ja kielellisten kompetenssien näkökulmista.

Lingvisti Noam Chomskyn mukaan kielellinen kompetenssi on tiedostamaton, vuorovaikutuksesta riippumaton kielellinen taito. Chomsky erotti kielellisen toiminnan, kielellisen kyvyn ja puhe-suorituksen toisistaan. Tutkijat Hymes ja Bauman ovat nähneet kielellisen kompetenssin eri tavalla. Heidän mukaansa kielellinen kompetenssi on kykyä käyttää kieltä oikein erilaisissa tilanteissa. Tällöin henkilö hallitsee ja tuntee erilaiset viestintäkanavat ja -tavat. (Harvilahti, 2023.) Kielellistä kompetenssia ovat muun muassa arkielämän keskustelutaito, lukeminen ja kuunteleminen. Nämä taidot on voitu oppia kotona, koulussa tai itsenäisesti opiskelemalla. Opittua kieltä voi käyttää monella eri tasolla aloittelevasta monipuoliseen kielenkäyttöön. Kieltä voidaan käyttää eri tavoin eri yhteyksissä. Käytetty kieli voi olla täysin eri kieli ja samankin kielen käyttötyyli voi erota

käyttöyhteyden mukaan. Esimerkiksi perheen kesken käytetty kieli on erilaista kuin työssä käytetty kieli. (Council of Europe, i.a.-a.)

Suomeen muuttanut voi osata jo monia kieliä ja uuden kielen opettelu myötä hän joutuu järjestelmään uudelleen kielensä tärkeysjärjestykseen. Samalla se vaikuttaa hänen identiteettiinsä. Uuden kielen opiskelu voi rikastuttaa elämää tai se voi saada ihmisen kokemaan itsenä haavoittuvaiseksi. Se, mikä on riittävä kielitaitotasoa elämisen ja sopeutumisen kannalta, jää lopulta Suomeen muuttaneen itsensä päätettäväksi. (Council of Europe, i.a.-b.) Kaiken kaikkiaan kieli on osa-alue yhteiskunnallisen eriarvoisuuden huomioimisessa, ja kielen luomat valta-asetelmat ovat olemassa (Paananen, ym., 2023, s. 10–11).

Tutkijat Simo Määttä ja Eeva Puumala sekä psykologi Riitta Ylikomi (2023) ovat analysoineet kielellisistä ja psykologisista tekijöistä syntyvää tiedollista osallisuutta ja sen haasteita. Yksi tutkimuksen johtopäätös oli, että esimerkiksi turvapaikkapuhuttelun sosiaalinen, vuorovaikutteinen ja monikielinen luonne voi altistaa väärinkäsityksille. Oudoilla aihepiireillä, valtasuhteilla ja kielellisten resurssien epätasapainolla on osuutensa osallisuuden heikompaan kokemukseen. Kielellisen haavoittuvuuden ongelmia voisi vähentää viranomaisten kattavampi kielikäsitys ja monivivahteinen kielitietoisuus, jossa ymmärrettäisiin esimerkiksi sanojen kääntämisen vaikeus kaikkine ulottuvuuksineen. (Määttä ym., 2023, s. 92–94.)

Moninaistuva kulttuurisuus luo uusia vaatimuksia ammattilaisille. Enää ei ole oleellista kuinka hyvin vieraskieliset omaksuvat suomen kielen, vaan rinnalle liittyy myös ajatus siitä, miten hyvin työntekijät osaavat sopeuttaa omaa kielenkäyttöään vastaamaan keskustelukumppanin suomen kielen taitoa. Tarvitaan kielitietoisuutta, joka tarkoittaa erilaisten kielenkäytön tilanteiden ja piirteiden tietoista havainnoimista. Kielitietoinen ihminen lukee tilannetta, käyttää erilaisia kommunikaatiotapoja ja haluaa löytää ratkaisuja vuorovaikutustilanteisiin ja kommunikaatioon liittyviin haasteisiin. (Huovinen & Lamminmäki, 2022.)

Osallisuus on jonkun ryhmän sisäpuolella olemista, ryhmään kuulumista tai ryhmään mukaan ottamista. Osallisuuden vastakohta on ulkopuolisuus, jolloin yksilö ei tunne kuuluvansa ryhmään tai häntä ei oteta mukaan ryhmän jäseneksi.

Kansalaisuus on yksi esimerkki ryhmään kuulumisesta. Kansalaisuuden omaavalla henkilöllä on lainsäädännön suomat oikeudet. Ryhmään kuuluessaan yksilö pääsee nauttimaan ryhmän eduista. Ryhmän ulkopuolella olevalla ei ole käytännön mahdollisuutta, valmiutta tai kiinnostusta ryhmään kuulumiseen. (Nivala, 2008, s. 165–167.)

Ihmisen osallisuuden kokemukseen vaikuttavat vahvasti kielelliset kokemukset. Mitä kieltä toinen ihminen käyttää? Millaisia sanoja hän käyttää puheessaan ja millaisella äänensävyllä hän puhuu? Kielelliseen viestintään liittyy myös vallankäytön mahdollisuus. Käyttämällään kielellä voi olla mahdollistamassa osallisuutta tai osattomuutta. Toiminnan avoimuus, vastavuoroinen vuorovaikutus, tasapuolisuus ja mukaan kutsuminen päätöksen tekemiseen ovat mahdollistamassa osallisuuden kokemusta. Molemmilla osapuolilla on oma aktiivinen roolinsa ja vastuunsa osallisuuden tunteen vahvistamisessa. (Thitz, 2013, s. 86–87, s. 91, s. 100.) Tiivistettynä voidaan sanoa, että kielen näkökulmasta osallisuus tarkoittaa sitä, että henkilö saa asiansa kuuluviin haluamallaan tavalla (Määttä ym., 2023, s.74). Sosiaalialan ammattilainen voi olla luomassa osallisuutta vahvistavaa ilmapiiriä, mutta hän ei voi pakottaa toista siihen. Myös asiakkaan tulee haluta osallisuutta ja toimia aktiivisesti kokeakseen olevansa osallinen. Osallisuus on tärkeä osa ihmisen hyvinvointia. Sitä voidaan vahvistaa monella tavalla samalla suostumalla kokonaisvaltaiseen kasvuprosessiin. (Nivala, 2008, s. 302.)

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Julkispalveluissa tarvitaan jatkuvaa ja kokonaisvaltaista moninaisuustarpeiden arviointia ja toiminnan kehittämistä. Tähän toimintaan ohjaa paitsi Suomen lainsäädäntöön kirjattu yhdenvertaisuusperiaate myös ihmisoikeusajattelu (Wrede ym., 2022b). Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää OSANA-verkoston teettämän kyselytutkimuksen aineiston pohjalta, millaisia kielellisiä toimintamalleja ja haavoittuvuuden kokemuksia ikääntyvät vieraskieliset ovat kokeneet asioidessaan sosiaalialan palveluiden parissa ja miten he tulevaisuudessa kehittäisivät sosiaalialan palveluja kohtaamaan paremmin heidän kielellisen haavoittuvuutensa.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Millaisia kielellisiä esteitä ja menettelytapoja ikääntyvät vieraskieliset ovat kohdanneet sosiaalipalvelujen saamisessa?
2. Miten vieraskieliset ikääntyvät kehittäisivät sosiaalialanpalveluja kohtaamaan paremmin heidän kielellisen haavoittuvuutensa?

Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä yhteiskunnallista vaikuttavuutta omaa sekä sosiaalialan toimijoiden tietoisuutta lisäämällä. Vallitsevan tilanteen ymmärtäminen tarjoaa samalla ajatuksia asiakastyön kehittämiseksi. Saaduista tuloksista kerroimme 27.11.2023 OSANA-verkoston yhteisessä kokoontumisessa, johon osallistui viitisenkymmentä verkoston jäsentä. OSANA-verkoston kyselyn ja opinnäytetyömme tulosten esitleminen herätti aiempaa suuremman mielenkiinnon osallistujamäärän muodossa. OSANA-verkosto on laaja ja koostuu monen eri sektorin toimijoista ja tutkijoista. Laaja kuulijakunta edisti opinnäytetyöllemme asettamamme tavoitteen saavuttamista. Kirkon alan opiskelijoina tarkastelemme tuloksia myöhemmin myös diakoniatyön näkökulmasta opinnäytetyön pohdintaosiossa.

6 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA YHTEISTYÖKUMPPANI

Opinnäytetyömme ja yhteistyö työelämätahon kanssa sai alkunsa syksyllä 2022 toisen meistä, Etti Kolehmaisesta, suorittaessa sosiaalialan työharjoittelua Jade-yhteisössä Helsingissä ikääntyvien vieraskielisten yhdistyksessä. Harjoittelun aikana SOSKIELI-hankkeessa tehtiin tutkimusta havainnoimalla Jaden tarjoamaa monikielistä palveluneuvontaa ja haastatteleamalla Jaden kävijöitä. Samalla Etti tutustui tutkijoihin ja opinnäytetyöhön liittyvä työyhteisökumppani löytyi tutkijoiden kontaktien avulla. Kontaktimme OSANA-verkostoon syntyi näin ollen sosiaalialan opintoihin liittyvän työharjoittelun kautta.

Yhteistyökumppanimme on Kuntoutussäätiön ohjaama OSANA-verkosto, joka on kaikille avoin, vapaamuotoinen verkosto. Se on perustettu edistämään Suomeen muuttaneiden osallisuutta sosiaali- ja terveyspalveluissa. Toiminnassa on keskeisintä tiedon ja osaamisen vaihto sekä yhdessä oppiminen julkisten ja järjestötoimijoiden kesken. Verkosto on valtakunnallinen ja toimintaa rahoittaa Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus, STEA. Helmikuussa 2020 perustettu verkosto syntyi tarpeeseen yhdistää kolme tärkeää aihealuetta: sosiaali- ja terveysala, maahanmuutto ja osallisuus. Verkosto kokoontuu etäyhteyksin kahdesta neljään kertaa vuodessa vaihtuvin teemoin. Keskustelua varten on perustettu myös suljettu Facebook-ryhmä. Verkostoihin voivat osallistua sekä organisaatiot että yksittäiset ihmiset, jotka ovat kiinnostuneita edistämään edellä mainittua tavoitetta. (Kuntoutussäätiö, 2020.)

Vuonna 2023 OSANA-verkosto kartoitti Suomeen muuttaneiden kokemuksia osallisuudesta sosiaali- ja terveysalan palveluissa verkkokyselyn avulla. Verkoston jäsenet markkinoivat kyselyä omien kanaviensa kautta. Kysely oli avoinna 15.12.2022–27.6.2023 ja se oli suunnattu yli 15-vuotiaille Suomeen muuttaneille. Kyselyssä kartoitettiin heidän kokemuksiaan sosiaali- ja terveysalan palveluista Suomessa. Heillä oli mahdollisuus vastata kyselyyn seitsemällä eri kielellä: suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, venäjäksi, viroksi, somaliksi ja arabiaksi. Kyselyllä saatavan tiedon avulla oli tarkoitus tukea ja kehittää ammattilaisten tekemää

työtä vieraskielisten parissa sekä auttaa Suomeen muuttaneita hyötymään palveluista paremmin.

Opinnäytetyötämme varten saimme käyttöömmme OSANA-verkoston Suomeen muuttaneille teettämän kyselyn aineiston. Analysoimme sitä ikääntyvän Suomeen muuttaneen henkilön kielellisen haavoittuvuuden näkökulmasta sosiaalialan palveluissa. Työtämme varten saimme ohjausta OSANA-verkoston kuu-luvalta tutkija, VTT Meri Kulmalalta, joka työskentelee Helsingin yliopistolla SOSKIELI-hankeen vastuullisena tutkijana. Helsingin yliopiston ja Åbo Akademin yhteistyönä toteuttama SOSKIELI-hanke tarkastelee monikielistä sosiaalityötä eri ympäristöissä ja kehittää osallistavia menetelmiä yhdessä asiakkaiden kanssa. (Åbo Akademi, i.a.) Hankkeen tarkoituksena on tehdä näkyväksi vieraskielisten kokemaa kielellistä haavoittuvuutta ja parantaa heidän kielellistä osallisuuttaan suomalaisessa yhteiskunnassa. SOSKIELI-hanke toimi yhteistyökumppanina OSANA-verkoston kyselyn toteuttamisessa.

7 AINEISTO JA SEN ANALYYSI

Opinnäytetyömme on tutkimuspainotteinen ja analysoimme sitä rajatun aineiston pohjalta sekä raportoimme saamamme tulokset. Käytössämme olivat OSANA-verkoston Suomeen muuttaneille yli 15-vuotiaille teettämän sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttämiskokemuksia kartoittavan verkkokyselyn tulokset (Liite 1). Tarkastelimme tuloksia yhdestä eli kielellisestä näkökulmasta ikääntyvien vieraskielisten kokemana. Omalla tutkimuspanoksellamme voimme hyödyntää saatua aineistoa ja jakaa siitä saatua tietoa sosiaalialan ammattilaisille.

Tulevina sosiaali- ja kirkon alan ammattilaisina tarkastelimme tuloksista sosiaalialan palveluita käyttäneiden vastauksia. Halusimme kehittää oman alamme palvelujen saatavuutta ikääntyvien vieraskielisten osalta heidän erityisen haavoittuvan asemansa vuoksi, jota mahdollisen yhteisen kielen puute ja tietämättömyys palveluista voi aiheuttaa (Törmä ym., 2014, s.102–117). Suomessa ikääntyneellä

tarkoitetaan yli 65-vuotiaita, mutta koska ikääntymiseen vaikuttavat asiat ovat moninaiset ja kohderyhmämme on monikulttuurinen, valitsimme aineistosta yli 50-vuotiaiden antamat vastaukset, jotta saisimme selville tämän ryhmän kokemukset sosiaalialan palvelujen käytöstä. Mahdollisia kielellisen haavoittuvuuden kokemuksia selvittääksemme tarkastelimme kyselystä erityisesti kieleen liittyviä kysymyksiä ikääntyvien vieraskielisten osalta. Näitä ovat ymmärretyksi ja kuuluksi tulemisen kokemus, tulkin tarve, osallisuuden kokemus oman asian hoitamisessa ja siihen liittyvässä päätöksen tekemisessä (kysymys 20).

OSANA-verkoston teettämästä kyselystä tarkastelimme suomen, ruotsin ja englannin kielitaitoa kartoittavia kysymyksiä, sillä näillä kielillä on Suomessa yleisesti palveluja saatavilla (kysymykset 6, 7 ja 8). Kielitaito vaikuttaa siihen, mistä ja miten henkilö hankkii tarvitsemaansa tietoa. Tämän vuoksi tarkastelimme ikääntyvien tiedonhankinta- ja asiointikanavia (kysymykset 21 ja 22). Sosiaalipalvelujen saamisen esteisiin liittyen tarkastelimme kysymyksiä, joissa kysytään, onko kielivaikeudella tai tietämättömyydellä vaikutusta avun saamiseen (kysymys 24). Yhteensä näitä tarkastelemiamme monivalinta- tai kyllä-ei-kysymyksiä oli seitsemän. Kahdeksantena kysymyksenä tarkastelimme avointa kysymystä, jossa vastaajat saivat kertoa omia kehittämisideoitaan sosiaalipalvelujen parantamiseksi (kysymys 25).

OSANA-verkoston maahanmuuttajien kokemuksia osallisuudesta sote-palveluissa kartoittavaan kyselyyn vastasi yhteensä 139 vastaajaa. Saimme vastaukset elokuussa 2023 OSANA-verkoston koordinaattorilta Sirkku Varjoselta Excel-taulukkomuodossa numerokodein. Valitsimme joukosta ensin kohderyhmämme eli yli 50-vuotiaiden vastaajien vastaukset ja loimme niistä oman Excel-taulukon. Näiden joukosta valitsimme kysymyksen 19 avulla viimeisen vuoden aikana sosiaalipalveluja käyttäneet vastaajat, jotta saimme selville sosiaalipalveluja käyttäneiden kokemuksia. Lopullinen vastaajien lukumäärä oli 20 yli 50-vuotiasta henkilöä. Tämä vastausmäärä ei ole riittävän suuri yleistysten tekemiseen. Tämän vuoksi kyselyn tulokset ovat enemmän suuntaa antavat ja kertovat tämän joukon kokemuksista. Ne ovat kuitenkin arvokkaita ja voivat antaa sosiaalialan ammattilaisille pohdittavaa työnsä kehittämiseksi.

Ristiintaulukoimalla eri taustamuuttujia ja laskemalla prosentuaalisia osuuksia on mahdollisuus selvittää, onko vastausten taustalla eroavaisuuksia vai ei (Ristiintaulukointi, i.a.). Valitsemiamme monivalintakysymyksiä tarkastelimme ristiintaulukoimalla erilaisten taustamuuttujien, kuten äidinkielen, sukupuolen, koulutuksen ja tämänhetkisen elämäntilanteen, valossa. Ristiintaulukoinnin päädyimme tekemään Excelillä ja sen Pivot-tilillä SPSS-ohjelman sijaan, sillä työelämässä Excel on enemmän käytetty. Toisaalta aineistomme oli niin pieni, että sitä oli mahdollista käsitellä Excelillä. Maahanmuuttosyytä emme voineet käyttää suoraan taustamuuttujana, sillä vastaajilla oli mahdollisuus valita useampi muuttosyy. Näin ollen tarkastelimme muuttosyytä aina yhden muuttosyyntä mukana erikseen ja näistä valitsimme kaksi yleisintä muuttosyytä, ”perhesyyt” ja ”oma työ” taustamuuttujiksi. Toisissa muuttosyyryhmissä oli kolme vastaajaa tai vähemmän, joten näiden tietojen käyttäminen olisi voinut lisätä tunnistettavuutta. Kysymyksen tiedonhankinnan kanavista ristiintaulukoimme ilman Pivot-tiliä, sillä myös tähän kysymykseen vastaaja oli voinut valita useamman vastausvaihtoehdon. Laskimme jokaisen eri vastausvaihtoehdon vastausten lukumäärät ja niille prosentiosuudet kokonaisvastausmääristä.

Avoimeen kysymykseen sosiaali- ja terveystieteiden kehittämideoista vastasi yhteensä kahdeksan sosiaalipalveluja viimeisen vuoden aikana käyttänyttä henkilöä. Vastauksista neljä oli kirjoitettu venäjäksi, kolme englanniksi ja yksi viroksi. Vastaajista 12 oli jättänyt avoimen kysymyksen tilan tyhjäksi. Avoimen kysymyksen vastauksista tuli aineistoa Arial 12 -fontilla ja rivivälillä 1,5 jokaisen eri vastauksen alettua omalta riviltään noin puolitoista sivua mukaan lukien myös tyhjät vastaukset. Vieraskieliset vastaukset käännettiin MOT Sanakirjat sekä Google Kääntäjä -ohjelman avulla suomeksi. Tällöin aineistoa oli MOT Sanakirjat -käännöksen kanssa yhteensä lähes kolme sivua. Vastauksista etsimme sosiaalialaa koskevia kielellisiä kehittämideoita.

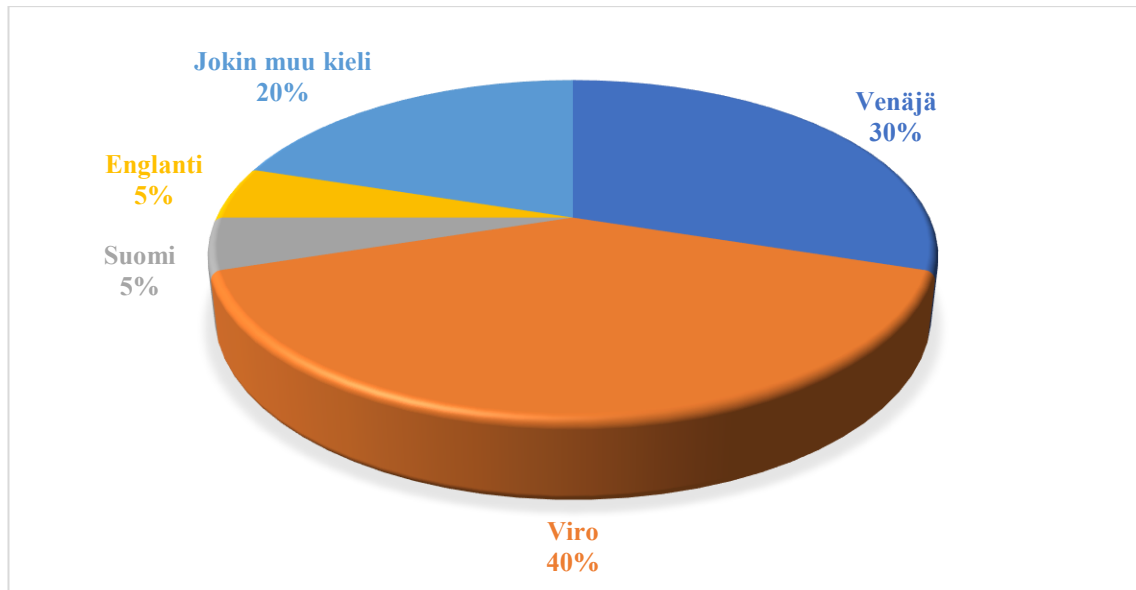
Sisällön analyysiä voidaan tehdä laadullisessa tutkimuksessa teemoittelemalla. Tällöin aineistosta etsitään tutkimukseen liittyvät aiheet ja luokitellaan ne omiksi luokiksi aiheen perusteella. Teemoittelua käytimme avoimesta kysymyksestä saatujen vastauksien analysointiin ja tarkastelimme, onko kehittämideoissa yhteneviä kielellisiä kehittämissajatuksia vai monia yksittäisiä tarkkoja

kehittämisehdotuksia. Sisällön analysoinnin aloitimme valitsemalla aineistosta laadullisen, avoimen kysymyksen vastaukset, ja jatkoimme tekemällä dokumentointia, josta etenimme yksikköjen (lause, kohta, ajatus, idea) tunnistamiseen. Suunnittelimme luokat ja koodauksen, jonka jälkeen kävimme läpi koodatut yksiköt ja pohdimme, voiko koodausta vielä parantaa. Etenimme teemojen tunnistamiseen ja nimeämiseen, jonka jälkeen pyrimme ymmärtämään yhteyden merkityksen alkuperäisiin kehittämisideoihin.

8 TULOKSET

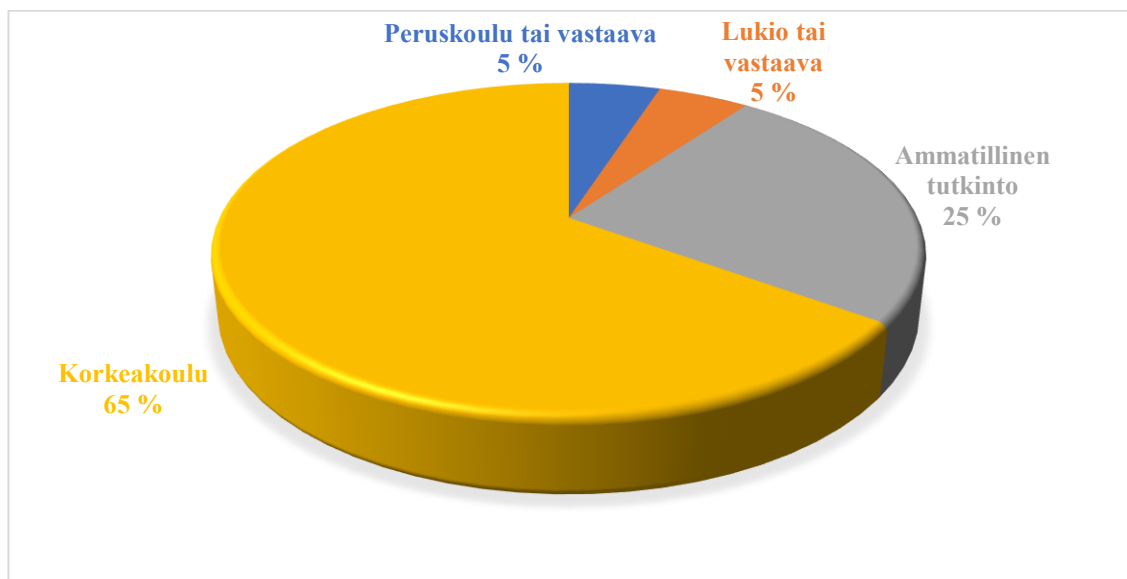
8.1 Yleiskuva ikääntyvistä vieraskielisistä

OSANA-verkoston Suomeen muuttaneille teettämään osallisuutta sosiaali- ja terveyspalveluissa kartoittavaan kyselyyn vastasi 20 yli 50-vuotiasta sosiaalipalvelujen käyttäjää. Heistä 80 prosenttia oli naisia ja loput miehiä. Muun sukupuolisia ei ollut yhtään. Suurin osa, 70 prosenttia vastaajista oli 50–64-vuotiaita, neljännes 65–74-vuotiaita. Yksi vastaajista oli 75 vuotta tai vanhempi. Suurimmat äidinkieliyryhmät olivat viro ja venäjä (Kuvio 1). Somalia ja arabiaa äidinkielekseen ilmoittamia ei vastaajissa ollut yhtään.

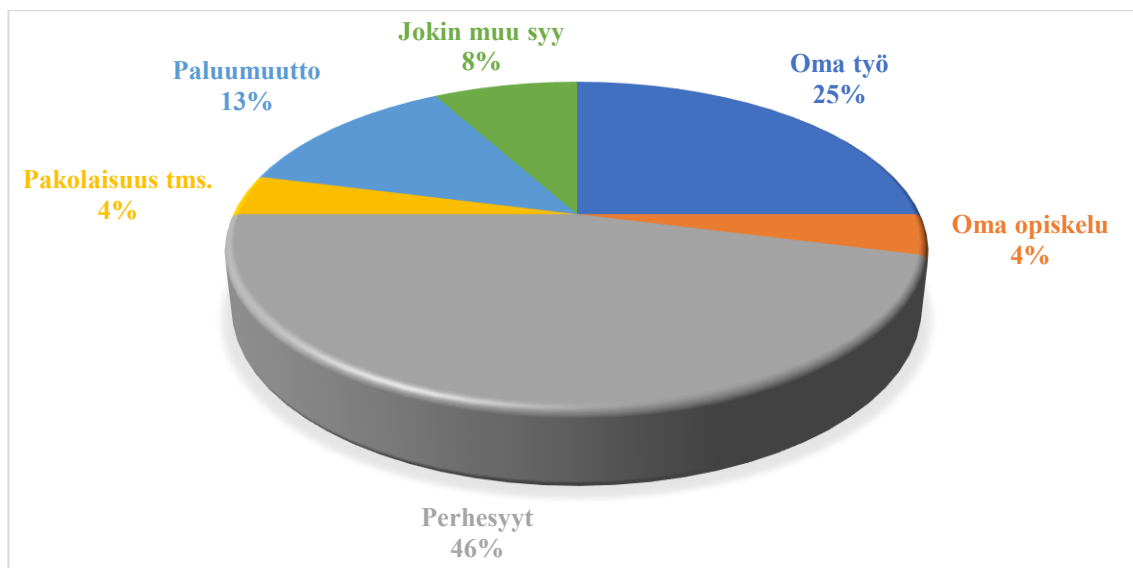


Kuvio 1. Äidinkieli jakauma

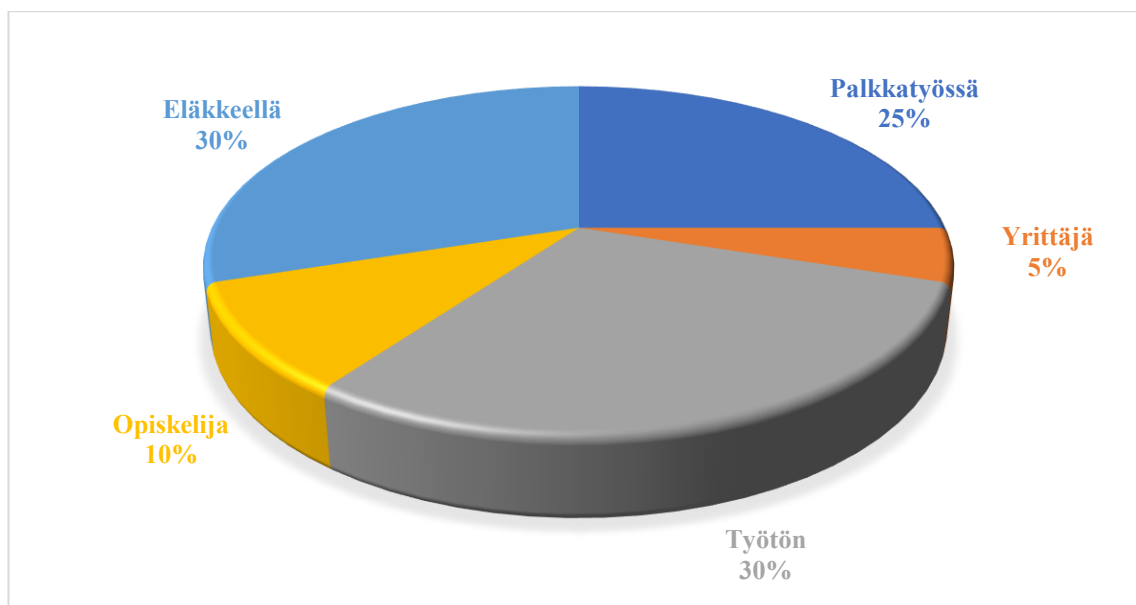
Kaikilla vastaajilla oli jonkin asteinen koulutus taustalla. Vastaajista 65 prosentilla oli korkeakoulututkinto ja neljäsosalla ammatillinen tutkinto (Kuvio 2). Lähes puolet, 46 prosenttia vastaajista, ilmoitti muuttosyykseen Suomeen perhesyyt (Kuvio 3). Yksi vastaajista oli tullut Suomeen pakolaisuuden tai turvapaikanhaun vuoksi. Vastaajista 30 prosenttia oli eläkkeellä ja samansuuruisen määrä työttömänä (Kuvio 4). Neljännes vastaajista oli työelämässä.



Kuvio 2. Koulutustausta



Kuvio 3. Muuttosyy

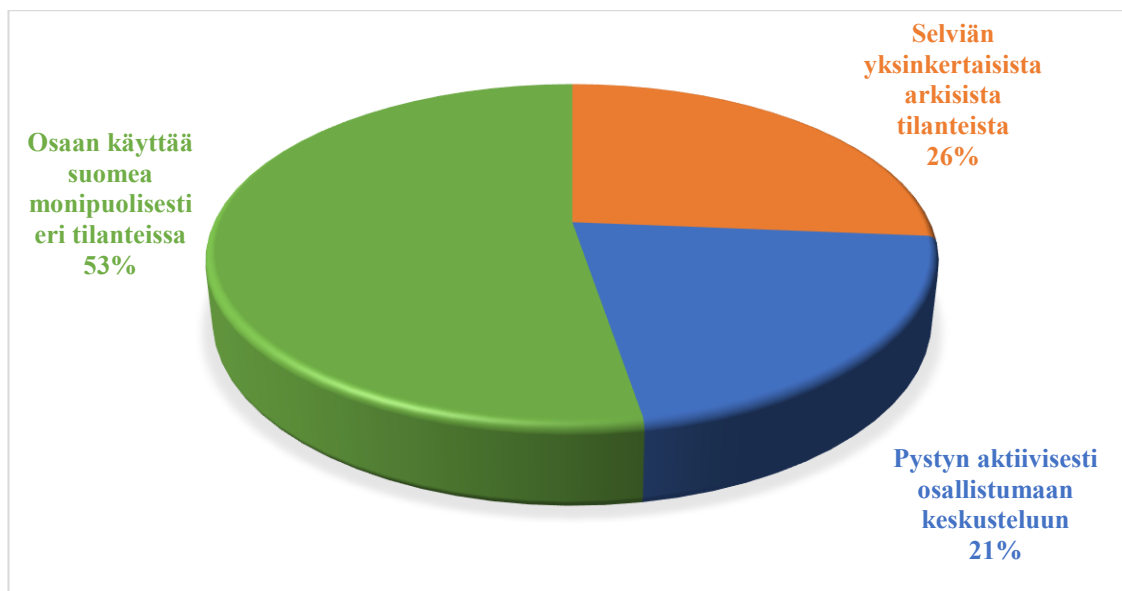


Kuvio 4. Nykyinen elämäntilanne

8.2 Kielitaidon yhteys sosiaalipalvelujen saavutettavuuteen

Vastaajien suomen kielitaito oli selkeästi parempi kuin ruotsin tai englannin. Koettu suomen kielitaidon ilmoitti hyväksi tai monipuoliseksi 74 prosenttia vastaajista (Kuvio 5). Kaikilla vastaajilla oli jonkin asteinen suomen kielitaito. Koettu ruotsin kielitaito oli vastaajien keskuudessa kaikista huonoin. Kieltä ei osannut lainkaan 70 prosenttia vastaajista ja vain yksi osasi kieltä niin, että pystyi osallistumaan

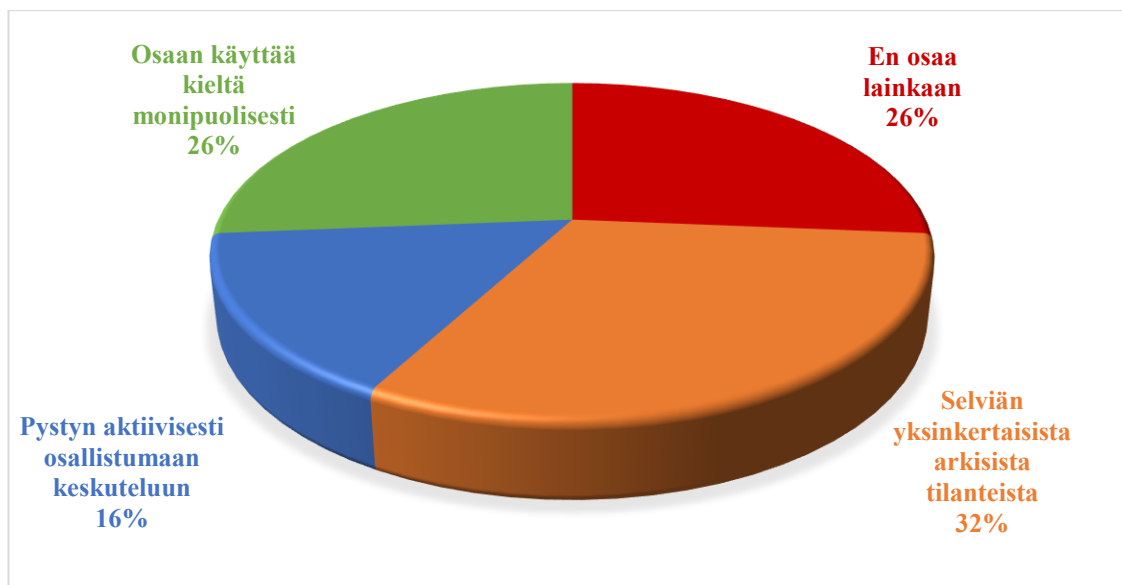
aktiivisesti keskusteluun ruotsiksi (Kuvio 6). Koettu englannin kielitaito oli koetun suomen ja ruotsin kielitaiton välistä. Englantia osasi monipuolisesti tai pystyi aktiivisesti osallistumaan keskusteluun 42 prosenttia vastaajista (Kuvio 7). Vastaajista 26 prosenttia ei osannut englantia lainkaan.



Kuvio 5. Koettu suomen kielitaito



Kuvio 6. Koettu ruotsin kielitaito



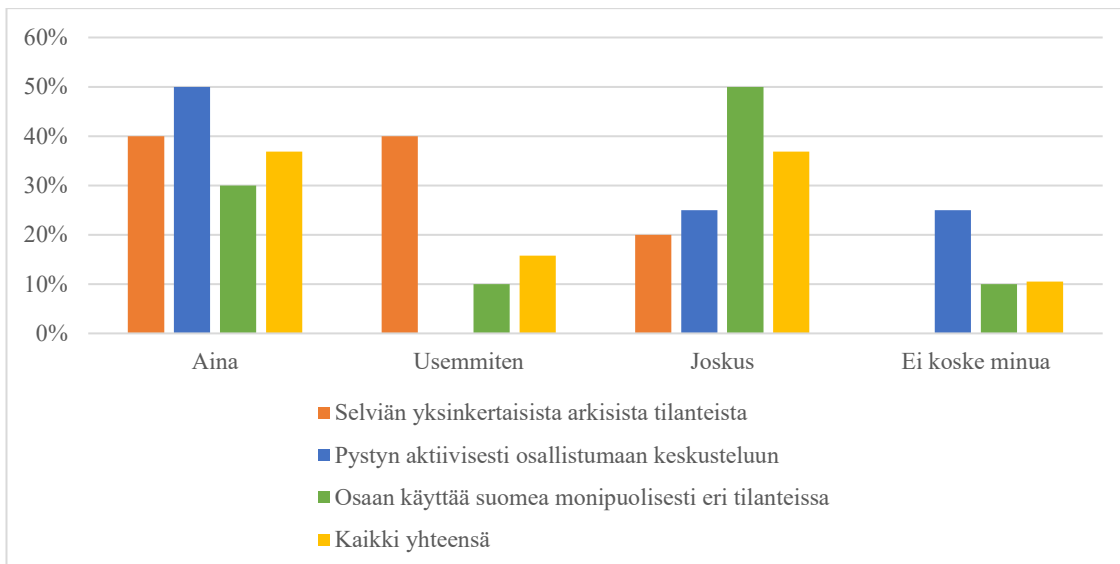
Kuvio 7. Koettu englannin kielitaito

Joka viides vastaajista koki kielivaikeudet esteenä sosiaalipalvelujen saamiselle. Nämä kaikki olivat venäjän- tai vironkielisiä naisia. Kielitaidosta johtuvaa estettä sosiaalipalvelujen saamiselle ilmeni kaikilla koetun kielitaidon tasoilla. Yksinkertaisista arkisista asioista suomen kielellä selviävät olivat puolet kielellisiä esteitä kokeneista. Koulutuksen mukaan tarkasteltuna puolet kielivaikeuksia esteenä ilmoittaneista oli korkeakoulutettuja. Kielivaikeudet esteenä sosiaalipalvelujen saamiselle ilmoittaneista puolet oli työttömiä, neljännes työelämässä olevia ja toinen neljännes eläkeläisiä. Kolme neljästä kielivaikeuksia ilmoittaneista kuului nuorimpaan ikäryhmään eli 50–64-vuotiaisiin.

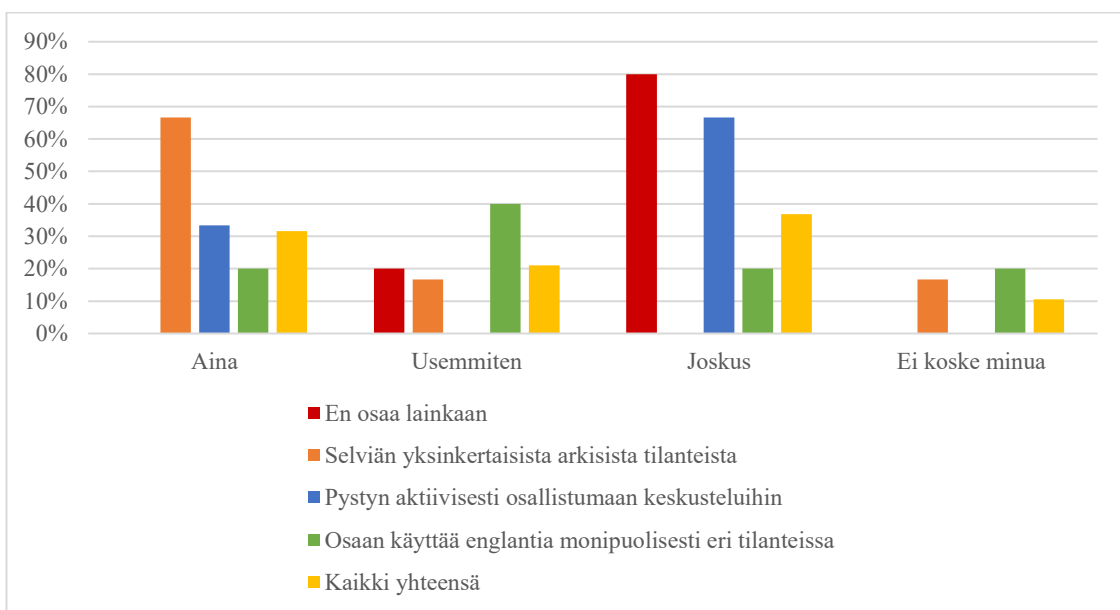
Asioimisestaan sosiaalipalveluissa 80 prosenttia ilmoitti, ettei käytä ammattitulkia koskaan tai että asia ei koske heitä. Vastaajista 15 prosenttia käytti ammattitulkia aina. Perheenjäsentä käytti tulkkinä asioinnissa joka kymmenes aina tai useimmilla kerroilla. Kyselyssä tuli esiin, että mitä heikompi koettu kielitaito oli, sitä enemmän tulkille oli tarvetta. Tulkkipalveluja käyttivät aina tai useimmiten vironkieliset sekä jonkun muun kuin venäjän, somalin, arabian, suomen, englannin tai ruotsin äidinkielekseen ilmoittaneet. Yksi viidestä ammattitulkia tai perheenjäsentä tulkkinä käyttävästä koki kielivaikeudet esteenä. Miehistä neljäsosa käytti tulkia ja naisista 18 prosenttia. Neljällä kymmenestä ammatillisen tutkinnon omaavista oli tarve tulkin käytölle. Perheenjäsentä tulkkinä käytti 40 prosenttia työssä käyvistä ja 14 prosenttia nuorimman ikäryhmän edustajista. Kaksi

kolmasosa ammattitulkkia aina tai usein käyttäjistä oli työttömiä ja kolmasosa eläkeläisiä. Perhesyyn vuoksi Suomeen muuttaneet eivät käyttäneet lainkaan ammattitulkkia, mutta 18 prosenttia ilmoitti käyttävänsä perheenjäsentä tulkkina aina tai useimmiten.

Tutkimuksessa tiedusteltiin, selitettiinkö asiat niin, että ne ymmärrettiin hyvin sosiaalipalveluissa asioidessa. Vastaajista 55 prosenttia koki, että asiat selitettiin ymmärrettävästi aina tai useimmiten. Kysymykseen ”Asiat selitettiin minulle niin, että ymmärsin ne hyvin”, 35 prosenttia vastasi ”Joskus”. ”Ei koskaan”-vastauksia ei ollut yhtään. Kymmenen prosenttia vastaajista vastasi, ettei asia koske heitä. Eri ryhmien välillä oli havaittavissa eroja, kun tarkastellaan heitä, jotka ovat joskus kokeneet ymmärtäneensä selityksen asioidessaan sosiaalipalveluissa. Koetun suomen kielitaidon mukaan, mitä paremmin koki osaavansa kieltä, sitä harvemmin tunsivat, että asia selitettiin ymmärrettävästi (Kuvio 8). Samansuuntainen tulos oli havaittavissa koetun englannin kielen osalta (Kuvio 9). Aktiivisen ja monipuolisen koetun kielitaidon omaavista 87 prosenttia koki, että asiat selitettiin ymmärrettävästi ”Joskus”. Vironkielisistä puolet ilmoitti ymmärtäneensä selitettävän asian hyvin ”Joskus”. Tämä oli suurempi osuus kuin muilla äidinkieli-ryhmillä. Ammatillisen- tutkinnon suorittaneista 60 prosenttia ja korkeakoulututkinnon suorittaneista 31 prosenttia olivat niitä, jotka kokivat joskus ymmärtäneensä selitettävän asian. Eläkeläisistä 84 prosenttia koki, että asiat selitettiin ymmärrettävästi. Nuorimmasta ikäryhmästä, 50–64-vuotiaista, puolet kokivat ymmärtäneensä selitettävän asian ”Joskus”.



Kuvio 8. Asiat selitettiin minulle niin, että ymmärsin ne hyvin koetun suomen kielitaidon mukaan



Kuvio 9. Asiat selitettiin minulle niin, että ymmärsin ne hyvin koetun englannin kielitaidon mukaan

8.3 Tiedon hankkiminen, kuulluksi tuleminen ja päätöksentekoon osallistuminen sosiaalipalveluissa

OSANA-verkoston kyselyyn vastanneista sosiaalipalveluja käyttäneistä 25 prosenttia koki, ettei tiennyt, mistä hakisi apua. Taustalla voi olla kielellistä haavoittuvuutta, mutta myös muita syitä. Viranomaiset, verkkosivut ja ystävät tai sukulaiset olivat kaikki lähes yhtä suosittuja kanavia tiedon hankkimiseksi kukin 21–23 prosenttiosuudella. Sosiaalisesta mediasta tietoa etsi 16 prosenttia vastaajista, järjestöiltä yhdeksän prosenttia ja jostain muualta 7 prosenttia. Muuksi kanavaksi ilmoitettiin maahanmuuttajien avustuskeskus sekä työtoverit. Peruskoulu- tai lukiotaustaisilla sekä miehillä oli vähemmän eri tietokanavia käytössä. Heikomman koetun suomen, ruotsin tai englannin kielitaidon omaavilla ystävien tai sukulaisten kautta saadun tiedon määrä kasvoi isoimmaksi kanavaksi. Henkilöillä, jotka kokivat osaavansa käyttää suomea aktiivisesti, oli vähemmän eri tietokanavia käytössään kuin toisilla suomen kielen taitotasolla.

Ajanvarauksen tai neuvon kysymisen suosituin kanava oli internet, 40 prosentin osuudella. Puhelimella soittamalla asioi vastaajista 35 prosenttia ja paikan päällä palvelupisteessä asioi joka kymmenes. Vastaajista 15 prosenttia ilmoitti, että joku toinen asioi heidän puolestaan. Puolesta-asiointia käyttäneet olivat venäjän- tai vironkielisiä. Monipuoliseksi suomen, ruotsin tai englannin kielitaitonsa kokeneet eivät käyttäneet puolesta-asiointia, mutta kaikissa sitä heikoimmissa kielitaitoryhmissä puolesta-asiointia ilmeni vastaajien joukossa. Puolet kyselyyn vastanneista miehistä käytti puolesta-asiointia ja naisista 6 prosenttia. Puolesta-asiointia esiintyi kaikissa ikäryhmissä. Eläkeläisistä puolet käyttivät puhelinsoittoa ja toiseksi yleisin asiointitapa heille oli puolesta-asiointi 33 prosenttiosuudella. Internet ei ollut kaikille suosituin asiointikanavana. Venäjänkielisistä 17 prosenttia, eläkeläisistä 17 prosenttia ja palkkatyöläisistä viidennes käytti internetiä asiointikanavanaan.

Sosiaalipalveluja käyttäneistä vastaajista 55 prosenttia ilmoitti tulleensa kuulluksi ja osallistuneensa omia asioita koskevaan päätöksentekoon aina tai useimmiten. Joka viidennen mukaan kuulluksi tuleminen tai omia asioita koskevaan päätöksentekoon osallistuminen ei toteutunut koskaan. Vastaajista 15 prosenttia ilmoitti

näin tapahtuneen joskus. Joka kymmenes oli sitä mieltä, että kuulluksi tuleminen ja omia asioita koskevaan päätöksentekoon osallistuminen ei koskenut heitä. Vastaajat, jotka ilmoittivat, etteivät tule koskaan kuulluksi tai omia asioita koskevaan päätöksentekoon osallistuminen ei toteudu koskaan, olivat äidinkieleltään suomen, viron tai jonkun muun kuin venäjän-, somalin-, arabian-, englannin- tai ruotsinkielisiä. He olivat myös korkeakoulutettuja, opiskelijoita, työttömiä, nuorimman ikäryhmän vastaajia eli 50–64-vuotiaita sekä oman työn tai perhesyyn vuoksi Suomeen muuttaneita. Puolet miehistä ja 13 prosenttia naisista ilmoitti, ettei tullut kuulluksi koskaan eikä saanut osallistua päätöksentekoon omia asioita koskien. Viidennes suomen kielen heikoimmaksi kokeneista ja samansuuruinen määrä suomen taidon monipuoliseksi kokeneista ilmoitti, ettei tullut kuulluksi koskaan eikä saanut osallistua omia asioita koskevaan päätöksentekoon. Koetun englannin kielitaidon mukaan 40 prosenttia vastaajista, jotka eivät osanneet kieltä lainkaan ja vastaava määrä englannin kielitaitonsa monipuoliseksi kokevista ilmoitti, ettei kuulluksi tuleminen ja omia asioita koskeviin päätöksiin osallistuminen toteutunut koskaan.

8.4 Kielellisen haavoittuvuuden vähentäminen

Vastaajien avovastauksista löytyi useita kehittämisideoita sosiaalipalvelujen parantamiseksi. Vastauksista ilmeni kielellisiä, vuorovaikutuksellisia sekä tiedon saamiseen ja ammatillisuuteen liittyviä kehittämisideoita. Lukumäärällisesti eniten kehittämisideoita löytyi ammatillisuuteen ja vuorovaikutuksellisuuteen liittyen. Kahdeksasta vastauksesta kuudessa oli maininta näistä asioista.

Taulukko1. Koodatut avovastaukset

Pääluokka	Yläluokka	Alaluokka
TIETO JA AMMATILLISUUS	Asiantuntemus	Ammatillinen apu Työkäytänteiden sisällön tuntemus Toimintapojen avaaminen ymmärrettävästi asiakkaalle
	Tieto	Palvelujen sisältö Koulutus
	Resurssit	Henkilöstöresurssit Rahalliset resurssit
VUOROVAIKUTUS	Asenne	Ammattilaisen auttamisen halu Kuunteleminen Asiakkaan itsearvostus
	Tuttuus	Henkilökohtainen kontakti Pysyvä kontakti Luottamus
KIELELLISYYS	Kieli	Asiointikielivaihtoehdot Asiointiapu
	Digitaalisuus	Digiasiointi Digitaalisten tai välineiden puute Kasvottomuus

Tieto ja ammatillisuus -pääluokkaan liittyen olivat erotettavissa asiantuntemus, tieto ja resurssit. Vastaajat kehittäisivät ammatillista osaamista työkäytänteiden tuntemuksella ja niistä ymmärrettävästi tiedottamisella. Asiakkaat toivoivat saavansa enemmän tietoa palvelujen sisällöstä ja koulutusta erilaisista asioista. Resurssien osalta vastaajat kehittäisivät erityisesti henkilöstöresursseja vastaamaan tarvetta. Ammatillisella toivottiin olevan enemmän aikaa asiakaskohtaisissa.

Vuorovaikutukseen liittyvien kehittämisideoiden alla esiintyi useampaan kertaan asenne. Toisena erottui tuttuus. Asenteiden osalta vastaajat toivoivat ammatillisen halua kuunnella ja auttaa. Vastauksissa oli myös ajatus asiakkaan omasta vastuunottamisesta, jolloin hän etsisi itselleen oikeanlaista apua eikä tyytyisi puollittaiseen apuun. Henkilökohtainen ja pysyvä kontakti auttaisi asioimisessa sekä synnyttäisi luottamusta asiakassuhteeseen.

Suoraan kielellisiä kehittämisideoita oli vähemmän. Ne kuitenkin liittyvät kiinteästi edellisiin kehittämisideoihin. Kielellisistä kehittämisideoista suurin oli digitaalisuus. Osa toivoi lisää digitaalista asiointia ja toiset toivoivat lisää vaihtoehtoisia asiointikanavia digitaalisten tai -välineiden puuttumisen vuoksi. Joissain

vastauksissa tuli esille digiasioinnin kasvottomuus. Vastaajat toivoivat myös lisää erikielisiä asiointivaihtoehtoja sekä asiointiapua.

9 EETTISET NÄKÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS

OSANA-verkoston teettämään kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja se toivottiin tehtävän nimettömänä ja tunnistamattomana. Anonymiteetin säilymiseksi avoimeen kysymykseen, numero 25, oli lisätty muistutus, että vastauksessa olisi vain sellaisia asioita, joista vastaajaa ei voinut tunnistaa. Saadut vastaukset tallennettiin tietoarkistoon, säilytettiin turvallisesti ja aineistoa käsiteltiin luottamuksellisesti niin, että ulkopuoliset eivät päässeet siihen käsiksi. Kuntoutussäätiön sekä Helsingin yliopiston ja Åbo Akademin SOSKIELI-hankkeen tutkijoilla oli mahdollisuus hyödyntää aineistoa tutkimusta, opetusta tai opiskelua varten. Tutkimuksen tulokset esiteltiin niin, ettei niistä voi tunnistaa yksittäisiä henkilöitä. Kuulumme OSANA-verkostoon, jolloin meillä oli mahdollisuus saada aineisto käyttöömmä tätä tutkimusta varten. Kyselyn ollessa jo käynnissä tutkimuksen tietosuojaselostetta päivitettiin ja siihen lisättiin vielä selvennykseksi, että opiskelijat voivat käyttää tuloksia SOSKIELI-hankkeen ohjauksessa.

Valitsemamme kyselyn kysymykset vaikuttivat käsittelemämme aineiston sisältöön ja antoivat näin vain osakuvan kyselyn tuloksista. Valitsimme kielellisiä asioita käsittelevät kysymykset kielellisiä menettelytapoja ja haavoittuvuutta selvittääksemme. Kyselyn väittämien valinnassa oli osin mukana tulkintaa, esimerkiksi väittämä ”En tiennyt, mistä voisin saada apua”, jonka kohdalla ajattelimme, että taustalla voi olla kielellistä haastetta. Syyt voivat olla myös muita. Pyrimme tarkastelemaan kysymyksiä objektiivisesti niin, että ennakkokäsitykset eivät vaikuttaneet tulkintaan kielellisestä haavoittuvuudesta. Avokysymysten vastaukset käänsimme MOT Sanakirjat sekä Google Kääntäjä -ohjelmilla käännöksen oikeellisuuden vertaamiseksi. Lisäksi tarkistutimme venäjän- ja vironkielisten käännösten oikeellisuuden äidinkielenään kyseisiä kieliä puhuvilla henkilöillä.

Englanninkielisten vastausten kohdalla koimme oman kielitaitomme riittäväksi käännöksen oikeellisuuden arvioimiseen

Kyselytutkimus suoritettiin verkkokyselynä. Kyselyn saavutettavuus on voinut olla haaste tietoteknisten laitteiden omistamisen, tietoteknisen osaamisen tai itse kyselyn löytämisen vuoksi. Tietoa kyselystä jaettiin OSANA-verkoston jäsenten kautta tiedotettavaksi vieraskielisten parissa työskenteleville ja sitä kautta kohde-ryhmälle tiedoksi. Vaikka kyselyyn oli mahdollista vastata monella eri kielellä, on kielikysymys voinut olla jollekin este kyselyyn vastaamiselle ja kysymysten ymmärtämiselle. Silloin juuri heikoimmassa asemassa olevien ääni ei ehkä tule näkyville tuloksissa. Myös kokemus vaikuttamisen mahdollisuudesta voi olla heikko ja tämän vuoksi vastaaminen voitiin kokea turhana.

Kyselyyn vastanneet tulevat monesta eri maasta ja erilaisista taustoista. Näin olen toisen kulttuurin 55-vuotias voi olla hyvin työkykyinen, kun taas joku toinen voi tarvita ikääntyville suunnattuja palveluja. Tutkimuksessamme keskityimme vain tiettyyn ikäryhmään, jolloin tutkimukseen vastanneiden toimintakyky voi vaihdella, emmekä saaneet puhdasta tietoa ikääntyvien kokemuksista. Tämä näkyy myös tutkimuksemme tuloksissa. Prosenttiosuudet voivat helposti vääristää kuvaa, sillä joihinkin taustamuuttujatekijöihin on voinut olla vain yksi vastaaja. Tämän vuoksi on hyvä noudattaa varovaisuutta tuloksia tulkitessaan ja välttää yleistyksien tekemistä. Pienen vastaajajoukon vastaukset ovat paremmin ajateltavissa yksittäisen ihmisen kokemuksena kuin kaikkiin vieraskielisiin yleistettävänä tuloksena.

Ihmisille on luonteenomaista kategorisoida ja luokitella. Luokittelu on samanaikaisesti sekä tarpeellista että ongelmallista. Tarvitsimme tutkimustyötämme varten kuitenkin käsitteitä, jolla voimme ryhmitellä ihmisiä ja näin ymmärtää tuloksia. On syytä muistaa, että ihmiset kuuluvat samanaikaisesti moniin eri ryhmiin, eikä mikään sulje toista pois (Rask, 2019). Tarkoituksenamme ei ollut tuottaa jakolinjoja, vaan yritimme löytää tutkimuksemme kannalta oleellimmat taustatekijät, joiden ymmärtämisestä voisi olla hyötyä asiakastyössä.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA DIAKONIAN MONIKIELISYYSTYÖ

10.1 Johtopäätökset tuloksista

Opinnäytetyön aineiston vastaajajoukon kokoonpanossa merkille pantavaa oli vastaajien korkea koulutusaste. Tulos on samansuuntainen MoniSuomi 2022 - tutkimuksesta saadun tuloksen kanssa, jossa Venäjältä ja Neuvostoliitosta tulleilla henkilöillä 56–58 prosentilla oli korkea-asteen tutkinto ja virolaistaustaisilla toisen tai korkea-asteen tutkinto löytyi yli 60 prosentilla vastaajista (THL, 2023f). Venäjän- ja vironkielisten vastaajien suhteellisesti suuren määrän osalta löytyi tutkimustuloksia esimerkiksi siihen, että heillä oli keskimääräistä parempi suomen tai ruotsin kielitaito (THL, 2023c). Niin ikään virolaisten ja venäläisten määränemmistö kyselyyn vastaajien joukossa noudattelee Suomen ulkomaalais-taustaisen väestön taustamaajakaumaa (Tilastokeskus, 2022b).

Somali- ja arabiankielisten vastaajien puuttuminen OSANA-verkoston teettämän verkkokyselyn tämän tutkimuksen otannasta oli huomiota herättävää. Syy ei ole tiedossa, mutta MoniSuomi 2022 -tutkimuksen mukaan Lähi-idästä ja Afrikasta tulleilla digitaalisen asioimisen vähintään kohtalaisesti osaavien osuus oli Kaakkois-Aasian ryhmän ohella matalampi kuin muiden ryhmien (Vehko & Kyytsönen, 2023). YK:n ihmisoikeusneuvoston raportissa mainitut huomiot ikääntyvien vieraskielisten haasteista digiasioinnissa voivat osaltaan selittää vastausten puuttumista, vaikka se ei selitäkään sitä minkään tietyn taustamaan osalta (UN, 2022, s. 7–8, s. 14, s. 16).

Ikääntyvistä maahanmuuttajista 12 prosentilla on tarve sosiaalipalveluille. Osuus on huomattavasti korkeampi kuin samalla ikäluokalla koko väestöön verrattuna (THL, 2023e). Tässä opinnäytetyössä tuli esiin ikääntyvien vieraskielisten heterogeenisyys niin kielitaidon, nykyisen elämäntilanteen kuin sosiaalipalveluissa asioimisen toteutumisen suhteen. Vastaajien koettu suomen kielitaito oli selkeästi parempi kuin koettu englannin tai ruotsin kielitaito. Kuitenkaan hyväksikään koettu suomen kielitaito ei poistanut kielellisiä haasteita. Hyvän kielitaidon

omaavien keskuudessa asioiden ymmärrettävästi selittämistä esiintyi harvemmin kuin heikommaksi oman kielitaidon kokeneilla.

Kielivaikeudet olivat esteenä sosiaalipalvelujen saamiseksi vain naisilla. Tutkimuksissa on todettu, että toiseen maahan muuttaneiden resilienssi vaihtelee sekä sukupuolen että iän osalta, jolloin ryhmät hyötyisivät erilaisista tuen muodoista (Klokgieters ym., 2020, s. 1121). Sosiaalipalveluiden saatavuuden parantaminen Suomeen muuttaneille vaatii monipuolista lähestymistapaa, joka ottaa huomioon kulttuuriset, kielelliset ja sosioekonomiset tekijät. Yhteistyö eri sidosryhmien, kuten viranomaisten, järjestöjen ja yhteisöjen kanssa on olennaista tämän tavoitteen saavuttamiseksi. (Ilmarinen & Kuusio, 2023.)

Tässä opinnäytetyössä kielellisiä esteitä tarkasteltaessa nousee saavutettavuuden ajatus vahvasti esiin. Se näyttäytyy sosiaalipalvelujen käyttäjien näkökulmasta ja liittyy vahvasti yhdenvertaisuuden, syrjimättömyyden ja osallisuuden kokemuksiin. Kielellisten esteiden voittamiseksi tarvitaan erilaisia keinoja, niin poliittisesti, palveluiden järjestämisessä kuin asiakkaita kohtaavien työntekijöidenkin toimesta. (Vanjusov, 2022, s.68–69.) Selkeän suomen käyttäminen, moninaisuuskoulutus ja moninaisen henkilökunnan rekrytoiminen tulkkauksista unohdatta ovat kaikki toimivia keinoja ymmärrettävän viestinnän rakentamiseksi.

Larjan ja Niemisen tutkimuksessa tuli esiin Suomeen muuttaneiden toive ja tarve saada lisää kieli- ja muuta koulutusta (Nieminen & Larja, 2015, s. 47–50). Sama tarve tuli esiin myös tässä tutkimuksessa. Vastaajat kaipasivat lisää iän ja kiinnostuksen mukaista koulutusta sekä erikielisiä asiointivaihtoehtoja. Digitaalisia asiointimahdollisuuksia kaivattiin lisää ja toisaalta kaivattiin lisää myös erilaisia asiointikanavia. Ammattilaisilta toivottiin kuuntelevaa ja auttavaa asennetta sekä palveluverkostojen tuntemusta ja niissä ohjaamista.

10.2 Diakoniatyö monikielisyiden kentällä

Suomen evankelisluterilaisessa kirkossa on tehty työtä vieraskielisten parissa jo pidempään, mutta vuoden 2015 pakolaisaallon myötä paikalliset seurakunnat aktivoituivat. Seurakunnan työntekijät yhdessä seurakuntalaisten kanssa organisoiivat muun muassa hätämajoitusta ja erilaisia vapaa-ajan aktiviteetteja sekä auttoivat erilaisissa turvapaikanhakuun liittyvissä käytännön asioissa. Nämä kohtaamiset ja yhteisen tekemisen mahdollistamiset ovat luoneet tasavertaisuutta kantasuomalaisten ja vieraskielisten välille. Kohtaamisissa ei kartettu hankaliakaan asioita, vaan avoimesti keskusteltiin myös vaikeista asioista. Palaaminen mukaan seurakunnan toimintaan hätäavun päättymisen jälkeen kertoo yhteenkuuluvuudesta ja yhteisen tekemisen merkittävydestä. (Siirto & Niemi, 2019, s. 231, 235–237.)

Seurakunnan diakoniatyössä tapaa vieraskielisiä, kun he tulevat hakemaan apua vaikeuksiinsa. Tällöin seurakunnalla on mahdollisuus olla auttamassa ja tuke-
massa yksittäistä henkilöä tai perhettä. Samalla on mahdollisuus tarkastella oman seurakunnan sekä myös yhteiskunnan toimintakulttuuria ja pyrkiä vaikuttamaan vieraskielisen väestön osallisuuden lisäämiseksi. Diakoniatyön vaikuttavuutta lisää laajat yhteistyöverkostot niin paikallisesti kuin maailmanlaajuisestikin. Seurakunta voi tarjota vieraskieliselle hengellistä tukea kaipaavalle hengellisen kodin. (Puuska, 2012, s. 136, s. 139.) Suomen evankelisluterilaisen kirkon Ovet auki -strategia vuoteen 2026 tähtää juuri tähän. Strategian tavoitteena on, että ovet ovat auki ulospäin, kutsuen mukaan kirkon toimintaan. (Suomen ev.lut. kirkko, 2020, s. 4–7.)

Seurakunnilla on hyvä mahdollisuus olla yhteisöllisyyden ja yhdessä elämisen taidon opettajina kantasuomalaisten ja vieraskielisten välillä. Seurakunnan toiminta koetaan kodinomaiseksi ja arjen vuorovaikutus luontevaksi. Näin seurakunnan toiminnan kautta voi löytyä luonteva kanava tarjota taitonsa yhteiseen käyttöön, esimerkiksi erilaisten aktiviteettien kautta. Kohtaamisten ja tutustumisen kautta ennakkoluulot vähenevät, jolloin vastavuoroinen vuorovaikutus, dialogi, mahdollistuu. (Siirto & Niemi, 2019, s. 240–243.)

Seurakuntien diakoniatyössä kohdataan sosiaalipalvelujen kanssa yhteisiä asiakkaita. Sosiaalipalvelujen kenttää säätelee lainsäädäntö, joka pyrkii tasapuolisuuteen. Toisinaan hyvätkään palvelut eivät kuitenkaan tavoita kaikkia. Vieraskielisten ikääntyvien tukena ovatkin useat kolmannen sektorin toimijat, joiden merkitys palveluneuvonnan, osallisuuden ja yhteisöllisyyden näkökulmasta on suuri. Niin ikään evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyö nähdään tärkeänä yhteiskunnallisena toimijana. Diakoniatyöntekijä nähdään usein toimijana eri tahojen välillä, ja he tekevät yhteistyötä useiden kumppaneiden kanssa. Laaja yhteistyö kertoo asiakkaiden moninaisuudesta ja kasvavasta avun tarpeesta. Diakoniatyö on aitiopaikalla tunnistamaan ikääntyvien tarpeita, niin kotikäynneillä kuin ryhmätilaisuuksissakin. (Ryökäs ym., 2022, s.135.)

Diakonisen toiminnan yhtenä pääpiirteenä voidaan nähdä ihmisen oman toimijuuden vahvistaminen ja ihmisarvon puolustaminen. Jos diakoniatyössä voidaan olla rakentamassa käytänteitä, joissa ihminen kokee olevansa osa kokonaisuutta ja tulevansa kuulluksi itsenään, tapahtuu luottamuksen ja osallisuuden vahvistamista. Tämä on tärkeää myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta. (Wiens & Zitting, 2022.) Erilaiset kielellistä osallisuutta vahvistavat käytänteet ovatkin tärkeitä huomioida myös diakoniatyön kentällä. Suomen ev.lut. kirkko haluaa osaltaan olla mukana vahvistamassa vieraskielisten kielellistä osallisuutta tarjoamalla työntekijöilleen mahdollisuutta osallistua henkilöstökoulutuksiin, joissa kiinnitetään huomioita vieraskielisten kohtaamiseen. Kirkon henkilöstökalerista on löydettävissä esimerkiksi Saavutettavuuden perusteet -kurssi kehittämään ammatillista työtettä vieraskielisten parissa. (Suomen ev.lut. kirkko, i.a.)

Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset auttavat ymmärtämään, kuinka moninainen myös diakoniapalvelujen tarvitsijoiden joukko on. Monikulttuuristuvassa Suomessa on tarve diakoniselle kohtaamiselle, jossa jokainen ihminen nähdään arvokkaana ja heidät on mahdollista kohdata yksilöllisesti, myös yli seurakuntarajojen. Ajan antaminen ja selkeän suomen käyttäminen tapaamisissa voivat olla tukemassa vieraskielisen kielellistä vuorovaikutusta. Kohtaaminen, ajan antaminen ja ymmärretyksi tuleminen tukevat myös institutionaalista luottamusta, joka kuvaa uskoa yhteiskunnan toimijoiden oikeudenmukaisuuteen. Tulokset haastavat myös miettimään, onko diakoniatyössä tavoitettu ikääntyvät vieraskieliset,

jotka syystä tai toisesta tarvitsisivat suomalaisen yhteiskunnan sosiaalipalveluja, mutta ovat jääneet niitä vaille. Diakoniatyön kentälläkään ei voida tehdä oletuksia ihmisen taustan perusteella, vaan tärkeintä on olla saatavilla matalalla kynnyksellä.

11 POHDINTA

Tutkimme ikääntyvien vieraskielisten kielellistä haavoittuvuutta sosiaalipalveluja käyttäneiden osalta OSANA-verkoston teettämän verkkokyselyn pohjalta. Vastaajien lukumäärä jäi melko pieneksi. Arabian- ja somalinkielisiä vastauksia emme saaneet lainkaan ja pakolais- tai turvapaikanhakijataustaisia vastaajia oli vain yksi. He ovat kuitenkin melko suuri vähemmistö Suomessa. Kuinka tavoittaisimme myös arabian- ja somalinkieliset vieraskieliset ja saisimme heidänkin äänensä kuuluville? Miten saisimme myös heidän äänensä kuuluville, jotka eivät ole kyselyn digitaalisuuden vuoksi vastanneet kyselyyn? Digitaalisuus on nykyäikää, mutta kaikille se ei ole luontevaa. Tämän vuoksi, jotta tutkimuksissa saataisiin kattavasti tietoa eri taustoista tulleilta ihmisiltä, olisi hyvä tarjota erilaisia vastaamisvaihtoehtoja digitaalisuuden lisäksi myös mahdollisesti luku- ja kirjoitustaidottomille vieraskielisille. Verkostoituminen ja yhteistyö eri toimijoiden, niin julkisen, yksityisen kuin kolmannenkin sektorin kanssa, auttaa haavoittuvimmassa asemassa olevien tavoittamisessa.

Tutkimuksemme mukaan vastaajien koettu suomen kielitaito oli huomattavasti parempi kuin englannin tai ruotsin kielitaito. Tulkkipalvelut voivat olla hyvä tuki asioimisessa, mutta jatkuva tulkkkaus voi hidastaa kotoutumista ja heikentää osallisuuden tunnetta. Joidenkin kieliryhmien edustus on Suomessa edelleen pieni ja näin asiakkaan voi olla vaikea saada tuntematonta tulkkia. Sosiaalipalveluissa käsitellään usein sensitiivisiä asioita, eikä niistä puhuminen tutun tulkin tai perheenjäsenen kanssa ole aina mieluisaa. Lisäksi mitä useampi taho työstää asiaa, virheen mahdollisuus lisääntyy.

Tutkimustuloksissa tuli ilmi, että he, joiden koettu suomen kielitaito oli parempi, ilmoittivat, että asiat selitettiin ymmärrettävästi heille harvemmin kuin he, joiden kielitaito oli heikompi. Tämän asian ymmärtäminen vaatisi lisätutkimusta, mahdollisesti poikkitieteellistä, jotta tietäisimme, mitkä ovat ne seikat, jotka vaikuttavat selitettävän asian ymmärtämiseen. Millainen osuus esimerkiksi ammattilaisten käyttämällä kielellä, ennakkoasenteilla tai itse tilanteella on ymmärtämisen toteutumisessa? Tai miten asiakkaan sen hetkinen elämäntilanne vaikuttaa selitettävän asian sisäistämiseen? Haastava elämäntilanne voi vaikeuttaa pidempikeskustelujen suunnitelmien tekemisessä ja hyvinkin selitettyä vastausta ja päätöstä voi olla vaikea ymmärtää, jos tilanne on akuutti.

Opinnäytetyöprosessimme aikana, tuloksia analysoidessa ja tutkimustietoa tarkastellessamme tulimme henkilökohtaisesti vakuuttuneiksi selkokielen tai selkeän kielen tärkeydestä. Kielitaidon monet ulottuvuudet ja lisääntyvä moninaisuus luovat kasvavia vaatimuksia ja voivat asettaa kielenkäyttäjää eriarvoiseen asemaan. Mielestämme selkokielen ja selkeän suomen käyttämisen lisääminen olisi kaikkien edun mukaista ja loisi tasapuolisuutta sosiaalipalveluihin. Samalla vieraskielisen luottamus sosiaali- ja kirkon alan ammattilaisiin paranisi. Selkokieli antaa monille ihmisille kokemuksen kuulluksi, huomatuksi ja ymmärretyksi tulemisesta.

Asioiden ymmärrettävästi selittämisen sekä kuulluksi tulemisen ja omia asioita koskevaan päätöksentekoon osallistumisen toteutumisen arvioinnin yhteydessä muutama vastaaja vastasi, ettei koske minua. Jokaisella on oikeus tulla kuulluksi, vaikka lopputulos ei esimerkiksi lain mukaan menisikään asiakkaan toivomalla tavalla. Ammattitaitoa on selittää asiat niin, että asiakas ymmärtää, miksi näin toimitaan ja tarvittaessa ohjata eteenpäin. Jatkotutkimusta vaatisi, jotta saisimme selville, millainen ajatus kätkeytyy ”Ei koske minua” -vastauksen taakse.

Suomen evankelisluterilaisella kirkolla on yhteiskunnallisena vaikuttajana mahdollisuus osallistua aktiivisesti ikääntyneiden vieraskielisten kotouttamisprosessiin ja heidän äänensä esille tuomiseen. Seurakunta voisi olla toteuttamassa suomen kielikurssia haavoittuvimmassa asemassa oleville, niille, jotka ovat syystä tai toisesta jääneet suomen kurssia vaille. Tällainen ryhmä voisi esimerkiksi olla

pitkään kotiäitinä toimineet. Kielikurssin ja karttuvan kielitaidon avulla heidän olisi mahdollisuus kokea osallisuutta suomalaisessa yhteiskunnassa. Seurakunta tarjoaa paljon mahdollisuuksia erilaisiin vapaaehtoisiin, jossa vieraskielinen voi harjoitella ja kehittää suomen taitoaan.

Ikääntyvät vieraskieliset tulevat monesta eri maasta ja erilaisista taustoista. Heidän nykyinen elämäntilanteensa voi olla hyvin moninainen ja samoin myös heidän kielitaitonsa. Tämän vuoksi yhtä yksittäistä ja yhtenäistä ohjeistusta ikääntyvien vieraskielisten palvelujen tarjoamisesta on vaikea laatia. Parhaimpaan lopputulokseen pääsee, kun kohtaa asiakkaan yksilöllisesti ja käyttää harkinnanvaraista mahdollisuutta työn sallimissa rajoissa. Tutkimuksemme osoittaa, ettei mikään koetun kielitaidon taso ehkäise kielelliseltä haavoittuvuudelta. Emme voi siis olettaa, että hyvin suomea, ruotsia tai englantia osaavat pärjäsivät hyvin suomalaisessa yhteiskunnassa. Avoin mieli, selkeä kieli sekä kyky tunnistaa ja kunnioittaa erilaisia kielellisiä keinoja ilmaista itseään ja kommunikoida muiden kanssa auttavat jokaisessa asiakaskohtaamisessa parempaan lopputulokseen.

Kyselytutkimuksen ja tilastoaineistojen tuottama tieto on tärkeää erityisesti laajemmalla yhteiskunnallisella tasolla. Tutkimuksen tekovaiheessa pelkät analyysin luvut eivät ole tutkimustuloksia, vaan ne muuttuvat tuloksiksi vasta kun ne kertovat jotakin tutkittavasta ilmiöstä. (Tähtinen ym., 2020, s. 238.) Opinnäytetyössä tarkastelemamme kyselytutkimuksen tuloksista emme voi kertoa mitään ilmiötasolla eivätkä tulokset ole yleistettäviä vastauksien pienen määrän vuoksi. Ne ovat kuitenkin tärkeitä yksilötason havaintoja ja kokemuksia sekä omiaan herättämään pohdintaa.

Opinnäytetyöprosessi on ollut meille avartava kokemus. Opimme toimivan yhteistyön merkityksen asioiden etenemisen suhteen ja arvostamaan hyvin sujuvaa työskentelyä, joka on ollut myös hauskaa. Prosessi on syventänyt ammatillista osaamistamme. Olemme yhdistäneet tutkittua tietoa, käytännön kokemuksia ja oman tutkimuksemme tuloksia. Prosessin aikana olemme oppineet tutkimus- ja analyysitaitoja, projektinhallintaa ja ongelmanratkaisua. Pääsimme myös osalliseksi verkostotyöstä ja saimme näköalapaikan moninaisuustyöhön ja sen nykytilanteeseen.

Opinnäytetyön myötä olemme oppineet, miten tärkeää on keskustella käytettävistä termeistä ja käsitteistä, ymmärtää myös niiden mahdollinen toiseuttava merkitys. Olemme nähneet, miten me ihmiset olemme moninainen joukko, jossa jokainen tulisi kohdata yksilönä yleistysten sijaan. Moninaisuustyö on yhtäläistä niin sosiaalialan kuin seurakuntatyön kentällä. Samat toiveet ja tarpeet ilmenevät kaikkialla. Kielellinen haavoittuvuus on yksi ammattilaisille näyttäytyvistä ilmiöistä, joka on tärkeä huomioida hyvinvoinnin edistämiseksi. Suomeen muuttaneille pitäisi tarjota mahdollisuus Suomen virallisen asiointikielen oppimiseen, mutta siihen ei voi pakottaa.

Mielestämme Suomessa tehtävä kotouttamistyö on hienoa, mutta tavoittako se kaikkia? Tukeeko se Suomeen muuttanutta, joka iän, kielitaidon tai muun syyn vuoksi ei työllisty Suomeen? Vieraskieliset ikääntyvät ovat osa suomalaista yhteiskuntaa ja heidän olemassaolonsa tulee muistaa niin päättäjien, palveluntuottajien kuin heitä kohtaavien asiakaspalvelijoidenkin toimesta.

Tämän työn aineiston pohjalta löytyi joitakin kielellisiä esteitä ja parannusehdotuksia kielellisen haavoittuvuuden vähentämiseksi. Näitä tuloksia voivat hyödyntää julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijat oman työnsä ammatillisessa kehittämisessä sekä alan opiskelijat ammatillisessa kasvussaan. Suomen väestön monimuotoistuminen lisää tarvetta monikulttuuristamiseen. Toivomme, että opinnäytetyömme voisi toimia innoittajana oman työn kehittämisessä niin sosiaalialan kentällä kuin seurakuntatyössä.

LÄHTEET

- Aalto, A.-M., Ilmarinen, K., Muuri, A., & Ikonen, J. (2022). Sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuus ja asiakaskokemukset. Teoksessa S. Karvonen, L. Kestilä, & P. Saikkonen (toim.), *Suomalaisten hyvinvointi 2022* (s. 226–250). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-996-2>
- Belau, I., Bacher, H., & Kraemer, A. (2021). Impact of Family Separation on Subjective Time Pressure and Mental Health in Refugees from the Middle East and Africa Resettled in North Rhine-Westphalia, Germany: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health* (18), 29–41.
<https://doi.org/10.3390/ijerph182111722>
- Castaneda, A. E., Mäki-Opas, J., Jokela, S., Kivi, N., Lähteenmäki, M., Miettinen, T., Nieminen, S., Santalahti, P., & PALOMA-asiantuntijaryhmä. (2018). *Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa. PALOMA-käsikirja*. Ohjaus 5/2018. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-100-3>
- Council of Europe. (i.a.-a). *Language repertoire*. Intégration Linguistique des Migrants Adultes (ILMA). Europarat. Saatavilla 16.1.2024
<https://www.coe.int/de/web/lang-migrants/repertoire-language->
- Council of Europe. (i.a.-b). *Forms of linguistic integration*. Linguistic Integration of Adult Migrants (LIAM). Council of Europe. Saatavilla 16.1.2024
<https://www.coe.int/en/web/lang-migrants/forms-of-linguistic-integration>
- Dahlgren, S. (2019). Selkokieltä S2-oppijalle – kaikille selviä hallinnollisia tekstejä. *Puhe ja kieli* 39(4), 325–344. <https://journal.fi/pk/article/view/75056>
- Dufva, M., & Rekola, S. (1.1.2023). *Megatrendit 2023. Ymmärrystä yllätysten aikaan. Sitran selvityksiä* 224. Saatavilla 15.5. 2023
<https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendit-2023/#esipuhe>

- Garoff, F. (2022). *Mental Health of Forced Migrants in The Nordic Countries* [Väitöskirja, Helsingin yliopisto]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-8470-2>
- Harvilahti, L. (2023). Kompetenssi. Teoksessa S. Apo, & E.-L. Kinnunen (toim.), *Perinteentutkimuksen terminologia* (3. korj.p.). Helsingin yliopisto. <https://www.helsinki.fi/fi/koulutusohjelmat/kulttuurien-tutkimuksen-kandiohjelma/perinteentutkimuksen-terminologia#kompetenssi>
- Huovinen, K., & Lamminmäki, R. (8.6.2022). Kielitietoinen kollega auttaa suomea opettelevaa. *Dialogi*. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022050933841>
- Ilmarinen, K., & Kuusio, H. (2.11.2023). *Monisuomi 2022 ilmiöraportti: Sosiaalipalvelujen saatavuus*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://repo.thl.fi/sites/monisuomi/monisuomi22/ilmiot/sosiaalipalveluiden_saatavuus.html
- Jaakola, M., Onikki-Rantajääskö, T., & Vanhatalo, U. (2023). Suunvuoro. *Viritäjä*, 127(1), 3. <https://doi.org/10.23982/vir.127674>
- Jauhola, L., Oosi, O., Rausmaa, S., & Keinänen, J. (2018). *Selvitys yhdenvertaisuuden toteutumisesta sosiaali- ja terveystalveluiden valinnanvapauskokeiluissa. Painopisteenä kielellinen saavutettavuus*. Oikeusministeriön julkaisu 33/2018. Oikeusministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-710-6>
- Julkunen, R. (2006). Kätkeyty hyvinvointivaltio vai pohjoismainen malli. *Yhteiskuntapolitiikka*, 71(2), 179–185. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201209117217>
- Klockgieters, S., van Tilburg, T., Deeg, D., & Huisman, M. (2020). The Linkage Between Aging, Migration, and Resilience: Resilience in the Life of Older Turkish and Moroccan Immigrants. *The Journal of Gerontology* 75(5), 1113–1123. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbz024>
- Koskinen, S., Sainio, P., & Rask, S. (2012). Sosiaalinen toimintakyky. Teoksessa A. E. Castaneda, S. Rask, P. Koponen, M. Mölsä, & S. Koskinen (toim.), *Maahanmuuttajien terveys ja hyvinvointi. Tutkimus venäläis-, somalialais- ja kurditaustaisista Suomessa*. (2. uud.p., s. 199–207). (Raportti 61/2012). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-739-4>

Kotimaisten kielten keskus. (10.11.2017). *Hyvää virkakieltä 2017*.

https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_2017/englanti_kunnan_asiointikieleksi.26225.news

Kuntoutussäätiö. (6.5.2020). *Etusivu. Tulevat tapahtumat – OSANA-verkoston etätapaaminen verkossa 6.5*. Saatavilla 24.4.2023 <https://kuntoutussaatio.fi/tapahtumat/osana-verkoston-etatapaaminen-verkossa-6-5/>

L 980/2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 28.12.2012/980 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

L1325/2014. Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325#Pidm45053757426912>

L1386/2010. Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>

L301/2004. Ulkomaalaislaki. 30.4.2004/301. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>

L731/1999. Perustuslaki 11.6.1999/731 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki#a731-1999>

Leemann, L., Isola, A-M., & Kuusio, H. (2.11.2023). *MoniSuomi 2022 ilmiöraportti: Osallisuus*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://repo.thl.fi/sites/monisuomi/monisuomi22/ilmiot/osallisuus.html>

Mikkonen, S. (2019). Selkokieli ja kielellinen saavutettavuus – kohti yhdenvertaisempaa yhteiskuntaa. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta*, 10(4). www.urn.fi/URN:NBN:fi:juu-201905202684

Mwanri, L., Anderson, L., & Gatwiri, K. (2021). Telling Our Stories: Resilience during Resettlement for African Skilled Migrants in Australia [Tiivistelmä]. *International Journal of Environmental Research and Public Health* (18), 203-217. <https://doi.org/10.3390/ijerph18083954>

Määttä, S., Puumala, E., & Ylikomi, R. (2023). Haavoittuvuus ja osallisuus turvapaikkapuhuttelussa. Teoksessa Paananen, J., Lindeman, M.,

- Lindholm, C., & Luodonpää-Manni, M (toim.), *Kieli, hyvinvointi ja haavoittuvuus*. (s. 74). Gaudeamus.
- Nieminen, T, & Larja L. (2015). Kielitaito. Suomen tai ruotsin kielitaito vähintään keksitasoa kolmella neljästä ulkomaalaistaustaisesta. Teoksessa T. Nieminen, H. Sutela, & U. Hannula, *Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014* (s. 43–54). Tilastokeskus.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-244-544-5>
- Nivala, E. (2008). *Kansalaiskasvatus globaalin ajan hyvinvointiyhteiskunnassa. Kansalaiskasvatuksen sosiaalipedagoginen teoriakehys*. Snellman-instituutin A-sarja 24/2008. Snellman-instituutti.
- Oikeusministeriö. (i.a.). *Muut kielet*. Saatavilla 31.8.2023 <https://oikeusministerio.fi/muut-kielet>
- Opetushallitus. (2022). *Kotoutumiskoulutuksen opetussuunnitelman perusteet 2022. Määräykset ja ohjeet 2022:1a*. Saatavilla 10.5.2023
https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Kotoutumiskoulutuksen_opetussuunnitelman_perusteet_2022_2.pdf
- Opetushallitus. (i.a.). *Kielitaito*. Saatavilla 10.5.2023 <https://www.oph.fi/fi/kielitalito>
- Paananen, J., Lindeman, M., Lindholm, C., & Luodonpää-Manni, M. (2023). Kielellisestä haavoittuvuudesta osallisuuteen. Teoksessa J. Paananen, M. Lindeman, C. Lindholm, & M. Luodonpää-Manni (toim.), *Kieli, hyvinvointi ja haavoittuvuus. Kohti kielellistä osallisuutta*. (s.9–11). Gaudeamus.
- Puuska, K. (2012). Diakoniatyö ryhmissä ja lähiyhteisöissä. Teoksessa R. Gothóni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki, & K. Puuska (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö* (s. 111–150). Kirjapaja.
- Rask, S. (25.1.2019). PALOMA-koulutus osa 2: Suomen monimuotoinen väestö. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=4ui5h42hF18>
- Ristiintaulukointi. (i.a.). Teoksessa *Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi/>

- Ryökäs, E., Gävert, T., Ikonen, T., Kainulainen, S. Saarelainen, S-M., & Salmi-
nen, V-M. (2022). Muuttuva ja muuttava diakonia. Teoksessa Ham-
marén, S., Hietaniemi, M., Kainulainen, S., & Kalanti, M. (toim.),
Diakoniabarometri 2022 (s. 135). (Suomen ev.lut. kirkon tutkimus-
julkaisuja 138). Kirkon tutkimus ja koulutus.
- Siirto, U., & Niemi, H. (2019). Solidaarista yhdessä elämisen taitoa vai vieraan-
varaisuutta: evankelisluterilaiset seurakunnat turvapaikkatyössä.
Teoksessa E. Lyytinen (toim.), *Turvapaikanhaku ja pakolaisuus
Suomessa* (s. 231–252). (Tutkimus 2). Siirtolaisuusinstituutti.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2022). *Sosiaali- ja terveystuollon valtakunnalliset
tavoitteet 2023–2026*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja
2022:18. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5427-4>
- Suhonen, M. (2018). Sanastotyötä sosiaali- ja terveystuollon yhdenvertai-
suudesta. *Terminfo*. Saatavilla 19.1.2023 [http://www.terminfo.fi/si-
salto/sanastotyota-sosiaali-ja-terveystuollon-yhdenvertaisu-
desta-544.html](http://www.terminfo.fi/si-
salto/sanastotyota-sosiaali-ja-terveystuollon-yhdenvertaisu-
desta-544.html)
- Suomen ev.lut. kirkko. (22.9.2020). Ovet auki. Suomen evankelisluterilaisen kir-
kon strategia vuoteen 2026. [https://evl.fi/docu-
ments/1327140/52567038/Ev.lut.kirkko-strategia.pdf/9fb95410-
78a0-6ace-a331-aa2c31b869c5?t=1600781363026](https://evl.fi/docu-
ments/1327140/52567038/Ev.lut.kirkko-strategia.pdf/9fb95410-
78a0-6ace-a331-aa2c31b869c5?t=1600781363026)
- Suomen ev.lut. kirkko. (i.a.). *Henkilöstökoulutuskalenteri*. Kirkon tutkimus ja
koulutus. Saatavilla 20.12.2023. <https://koulutuskalenteri.evl.fi/>
- Tapio, E. (22.2.2021). *Vuorovaikutuksen resurssit*. [Video]. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=HYuqZAI7d-s&t=621s>
- Tarvainen, L. (2016). Pakolaispolitiikka ja lainsäädäntö pääpiirteittäin – näkökul-
mana haavoittuvuus. Teoksessa R. Gothóni, & U. Siirto (toim.), *Pa-
kolaisuudesta kotiin*. Gaudeamus.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (16.11.2023b). *Tutkimus ja kehittäminen. Mikä
on MoniSuomi-tutkimus?* [https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tut-
kimukset-ja-hankkeet/kansallinen-tutkimus-ulkomailla-syntyneiden-
terveydesta-hyvinvoinnista-ja-palveluista-monisuomi/mika-on-moni-
suomi-tutkimus-](https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tut-
kimukset-ja-hankkeet/kansallinen-tutkimus-ulkomailla-syntyneiden-
terveydesta-hyvinvoinnista-ja-palveluista-monisuomi/mika-on-moni-
suomi-tutkimus-)
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2.11.2023a). *Yhteisen kielen puute haitannut
asioiden hoitoa, (%) sosiaalipalveluja käyttäneistä*. MoniSuomi


2022. https://repo.thl.fi/sites/monisuomi/monisuomi22/indikaattorit/ms_soc_access_common_lang.html#top
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. (2.11.2023c). *Suomea tai ruotsia vähintään keskitasoisesti osaavat (%)*. MoniSuomi 2022. https://repo.thl.fi/sites/monisuomi/monisuomi22/indikaattorit/ms_langprof_intermed.html#top
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. (2.11.2023e). *Sosiaalityön palveluita tarvinneiden osuus (%)*. MoniSuomi 2022. https://repo.thl.fi/sites/monisuomi/monisuomi22/indikaattorit/ms_soc_need_all_socwork.html#top
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. (2.11.2023f). *Työllisyys ja osaaminen*. MoniSuomi 2022. https://repo.thl.fi/sites/monisuomi/monisuomi22/ilmiot/tyollisyys_ja_osaaminen.html
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. (4.5.2023d). *Yhdenvertaisuuden käsitteet. Haavoittuvassa asemassa oleva väestöryhmä*. <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/yhdenvertaiset-palvelut/yhdenvertaisuuden-kasitteet#haavoittuva>
- Thitz, P. (2013). *Seurakunta osallisuuden yhteisönä* [Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto]. (Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. A Tutkimuksia 40). Diakonia-ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-214-1>
- Tilastokeskus. (17.1.2024). *Väestö ja yhteiskunta*. Stat.fi. https://www.stat.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto.html#vaesto-syntyperan-kielen-mukaan
- Tilastokeskus. (2022b). *Suurimmat ulkomaalaistaustaisten taustamaaryhmät 2022*. Stat.fi. https://vertinet2.stat.fi/VERTI/graph/view-page.aspx?ifile=quicktables/Maahanmuuttajat/tausta_2&lang=3&gskey=2
- Tilastokeskus. (31.3.2022a). *Vieraskielisten määrä kasvoi yli 25 000 henkilöllä*. Stat.fi. https://www.stat.fi/til/vaerak/2021/vaerak_2021_2022-03-31_tie_001_fi.html
- Tilastokeskus. (i.a.). *Kieli iän ja sukupuolen mukaan maakunnittain, 1990–2022* (11r--). Stat.fi. Saatavilla 30.1.2024

- https://pxdata.stat.fi/PxWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_vaerak/stat-fin_vaerak_pxt_11rl.px/table/tableViewLayout1/
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2013). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Tähtinen, J., Laakkonen, E., & Broberg, M. (2020). *Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita*. Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisusarja c, oppimateriaalit 22. 2. uudistettu painos. Painosalama Oy.
- Törmä, S., Huotari, K., Tuokkola, K., & Pitkänen, S. (2014). *Ikäihmisten moninaisuus näkyväksi. Selvitys vähemmistöihin kuuluvien ikääntyneiden henkilöiden kokemasta syrjinnästä sosiaali- ja terveystalveissa*. (Sisäministeriön julkaisu 14/2014). Sisäministeriö.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-491-965-4>
- United Nations. (2022). *Older persons deprived of liberty. Report of the Independent Expert on the enjoyment of all human rights by older persons, Claudia Mahler*. General Assembly. Human Rights Council.
<https://documents.un.org/doc/un-doc/gen/g22/468/73/pdf/g2246873.pdf?to-ken=e6ZVsL8lndmrnS2U0p&fe=true>
- Vakimo, S. (15.12.2022). Mitä voidaan oppia vanhuudesta eri kulttuureissa? Teoksessa Kokko, K., Rantanen, T., Sipilä, S., & Viljanen, A. *Gerontologia 2022*. Kustannus Oy Duodecim. <https://www.oppiportti.fi/op/grn00021/do>
- Vanjusov, H. (2022). *Saatavilla, mutta ei saavutettavissa? Sosiaalioikeudellinen tutkimus päihdepalveluihin pääsystä*. [Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto].<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-4625-6>
- Vehko, T., & Kyytsönen, M. (2.11.2023). *MoniSuomi 2022 ilmiöraportti: Digitaalisen asioinnin edellytykset*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
https://repo.thl.fi/sites/monisuomi/monisuomi22/ilmiot/digitaalisen_asiointin_edellytykset.html
- Wiens, V., & Zitting, J. (2022). Osallisuuden lisääminen vahvistaa diakoniaa. Teoksessa S. Huhantti, & V. Wallenius (toim.), *Diakonia. Nyt. Näkökulmia vaikuttavaan auttamistyöhön*. Kirjapaja.

- Wrede, S., Buchert, U., Kemppainen, L., & Olakivi, A. (5.12.2022-a). Muuttoliik-
keisiin liittyvä käsitteistö. Teoksessa Rantanen, T., Kokko, K., Si-
pilä, S., & Viljanen, A. *Gerontologia 2022*. Kustannus Oy Duode-
cim. <https://www.oppoportti.fi/op/grn00266/do>
- Wrede, S., Buchert, U., Kemppainen, L., & Olakivi, A. (5.12.2022-b). Ulkoma-
laistaustainen ikääntyvä väestö Suomessa. Teoksessa Rantanen,
T., Kokko, K., Sipilä, S., & Viljanen, A. *Gerontologia 2022*. Kustan-
nus Oy Duodecim. <https://www.oppoportti.fi/op/grn00267/do>
- Zehetmair, C., Zeyher, V., Cranz, A., Ditzen, B., Herbertz, S. C., Kohl R.M., &
Nikendei, C. (2021). A Walk-In Clinic for Newly Arrived Mentally
Burdened Refugees: The Patient Perspective [Tiivistelmä]. *Internat-
ional Journal of Environmental Research and Public Health* (18),
219-234. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052275>
- Åbo Akademi. (i.a.). *Monikielisyys ja kielellinen haavoittuvuus sosiaalityön digi-
talisoituvilla kentillä*. Soskieli. Saatavilla 21.8.2023
[https://www.abo.fi/fi/projekti/monikielisyys-ja-kielellinen-haavoittu-
vuus-sosiaalityon-digitalisoituvilla-kentilla/](https://www.abo.fi/fi/projekti/monikielisyys-ja-kielellinen-haavoittu-
vuus-sosiaalityon-digitalisoituvilla-kentilla/)

LIITE 1. Kyselylomake

SOTE-kysely Suomeen muuttaneille

 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

KYSELY SUOMEEN MUUTTANEILLE SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISTA

Oletko muuttanut Suomeen jostain muusta maasta? Oletko vähintään 15-vuotias?
Kerro meille sinun kokemuksistasi sosiaali- ja terveyspalveluista Suomessa!
Kaikki vähintään 15-vuotiaat Suomeen muuttaneet ihmiset ovat tervetulleita vastaamaan kyselyyn.

Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista.
Kyselyyn vastaaminen ei vaikuta sinun oikeuteesi saada sosiaali- ja terveyspalveluita.
Kyselyyn vastataan ilman omaa nimeä ja yhteystietoja.
Vastaaminen kestää n. 10-20 minuuttia.

Kuka on tehnyt tämän kyselyn ja miksi?

Kyselyn on tehnyt Kuntoutussäätiön Osana-verkosto. (Voit lukea verkostosta lisää alemmaa.) Kyselyn tarkoituksena on kerätä tietoa, jonka avulla sosiaali- ja terveyspalveluita voidaan kehittää. Tavoitteenamme on, että myös Suomeen muuttaneet ihmiset saavat helposti apua sosiaali- ja terveyspalveluista.

Miten kyselyn tietoja käytetään?

Kyselytiedon kerää Kuntoutussäätiö. Kyselytietoa käytetään Kuntoutussäätiön Osana-verkoston ja Moniheli ry:n toiminnassa. Lisäksi Kuntoutussäätiön tutkijoilla sekä Helsingin yliopiston ja Åbo Akademin SOSKIELI-hankkeen tutkijoilla on mahdollisuus käyttää kyselyaineistoa tieteelliseen tutkimukseen ja opetukseen. Kyselyvastauksia käsitellään luottamuksellisesti ja säilytetään turvallisesti, niin että ulkopuoliset eivät pääse näkemään niitä. Kyselyn tuloksista kerrotaan niin, että kyselyyn vastanneita ihmisiä ei voi tunnistaa. Lopuksi tiedot tarjotaan arkistoitavaksi ilman henkilötietoja pysyvästi Tietoarkistoon. Tietoarkisto luovuttaa aineistoa rekisteröityneille asiakkailleen tutkimukseen, opetukseen ja opiskeluun.

Jos sinulla on kysymyksiä kyselystä, ota yhteyttä: sirkku.varjonen@kuntoutussaatio.fi, puh. 044 781 3141

Lisätietoa Osana-verkostosta

Osana-verkosto on Kuntoutussäätiön perustama yhteistyöverkosto. Verkostoa koordinoi erikoistutkija Sirkku Varjonen Kuntoutussäätiöstä. Osana-verkosto edistää Suomeen muuttaneiden ihmisten osallisuutta sosiaali- ja terveyspalveluissa. Verkostossa on mukana sosiaali- ja terveyspalveluiden ja järjestöjen työntekijöitä, tutkijoita ja muita aiheesta kiinnostuneita ihmisiä.

Jos haluat liittyä Osana-verkostoon, ota yhteyttä: sirkku.varjonen@kuntoutussaatio.fi, puh. 044 781 3141

Lisätietoa Moniheli ry:stä löydät [täältä](#).

Lisätietoa SOSKIELI-hankkeesta löydät [täältä](#).

1. Olen vähintään 15-vuotias. *

- Kyllä
 Ei

2. Olen saanut riittävästi tietoa kyselytutkimuksesta ja hyväksyn antamieni tietojen käytön yllä kuvatulla tavalla. *

- Kyllä
 Ei

3. Mikä on sukupuolesi?

- mies
 nainen
 muu
 en halua sanoa

4. Mihin ikäryhmään kuulut?

- 15-24 vuotta
 25-34 vuotta
 35-49 vuotta
 50-64 vuotta
 65-74 vuotta
 75 vuotta tai enemmän

5. Mikä on äidinkielenesi?

- Venäjä
 Viro

-
- Somali
 - Arabia
 - Suomi
 - Ruotsi
 - Englanti
 - Jokin muu kieli

6. Kuinka hyvin osaat suomen kieltä?

- En osaa lainkaan.
- Selviän yksinkertaisista arkisista tilanteista.
- Pystyn aktiivisesti osallistumaan keskusteluun.
- Osaan käyttää suomea monipuolisesti eri tilanteissa. (Esim. pystyn hoitamaan asioita viranomaisten kanssa suomen kielellä.)

7. Kuinka hyvin osaat ruotsin kieltä?

- En osaa lainkaan.
- Selviän yksinkertaisista arkisista tilanteista.
- Pystyn aktiivisesti osallistumaan keskusteluihin.
- Osaan käyttää ruotsia monipuolisesti eri tilanteissa. (Esim. pystyn hoitamaan asioita viranomaisten kanssa ruotsin kielellä.)

8. Kuinka hyvin osaat englannin kieltä?

- En osaa lainkaan.
- Selviän yksinkertaisista arkisista tilanteista.
- Pystyn aktiivisesti osallistumaan keskusteluihin.
- Osaan käyttää englantia monipuolisesti eri tilanteissa. (Esim. pystyn hoitamaan asioita viranomaisten kanssa englannin kielellä.)

9. Mikä oli sinulle tärkein syy muuttaa Suomeen? Jos yhtä tärkeitä syitä oli

useita, voit valita monta vaihtoehtoa.

- Oma työ
- Oma opiskelu
- Perhesyyt
- Pakolaisuus, turvapaikan haku, kansainvälinen suojelu tai tilapäinen suojelu
- Paluumuutto (inkerinsuomalaiset, entiset Suomen kansalaiset, Suomen kansalaisten jälkeläiset jne.)
- Jokin muu syy

10. Millainen koulutus sinulla on?

- En ole käynyt koulua.
- Olen suorittanut osan peruskoulusta (tai osan sitä vastaavasta oppimäärästä).
- Olen suorittanut peruskoulun (tai sitä vastaavan oppimäärän).
- Olen suorittanut lukion (tai sitä vastaavan oppimäärän).
- Olen suorittanut ammatillisen tutkinnon.
- Olen suorittanut korkeakoulututkinnon.
- Joku muu koulutus / en osaa sanoa.

11. Mikä näistä kuvaa parhaiten omaa elämäntilannettasi tällä hetkellä?

Olen...

- palkkatyössä
- yrittäjä
- työtön
- opiskelija
- eläkkeellä
- lasten kanssa kotona
- ei mikään näistä / muu elämäntilanne

12. Perhe ja muut läheiset ihmiset

	KYLLÄ	EI
Onko sinulla alle 18-vuotiaita lapsia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onko sinulla perheenjäseniä, jotka asuvat SUOMESSA? (esim. puoliso, lapsia, vanhemmat, tai sisaruksia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onko sinulla perheenjäseniä, jotka asuvat MUUALLA KUIN SUOMESSA? (esim. puoliso, lapsia, vanhemmat, tai sisaruksia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onko sinulla muita läheisiä ihmisiä, jotka asuvat SUOMESSA? (esim. ystäviä tai sukulaisia)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Minkälainen on terveytesi tällä hetkellä omasta mielestäsi?

- hyvä
- melko hyvä
- keskitasoinen
- melko huono
- huono

14. Onko sinulla tällä hetkellä jokin pitkäaikainen sairaus tai muu pitkäaikainen terveysongelma?

- Kyllä
- Ei

15. Rajoittaako jokin terveysongelma sinua arjessa?

Rajoittamisella tarkoitetaan sitä, että sinun on vaikea tai mahdoton tehdä joitakin tavallisia asioita, joita ilman terveysongelmaa pystyisit tekemään.

- Rajoittaa vakavasti.
- Rajoittaa, mutta ei vakavasti.
- Ei rajoita lainkaan.

16. Onko rajoituksia ollut vähintään kuuden viime kuukauden ajan?

- Kyllä
 Ei

17. Oletko käyttänyt TERVEYSPALVELUITA Suomessa viimeksi kuluneen 12 kuukauden aikana?

Terveyspalveluden käyttäminen tarkoittaa että olet esim. käynyt lääkärin, hoitajan tai muun ammattihenkilön vastaanotolla terveyskeskuksessa, lääkäriasemalla, neuvolassa tai sairaalassa. Voit valita kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Olen käyttänyt julkista terveydenhuoltoa (esim. terveyskeskus tai neuvola)
 Olen käyttänyt työterveyspalveluita.
 Olen käyttänyt yksityistä terveydenhuoltoa.
 Olen käyttänyt opiskelijaterveydenhuoltoa.
 Olen käyttänyt vastaanottokeskuksen järjestämiä terveyspalveluita.
 En ole käyttänyt mitään terveyspalveluita.

18. Ajattele kokemuksiasi TERVEYSPALVELUIDEN käytöstä 12 viime kuukauden ajalta. Kuinka hyvin seuraavat asiat ovat toteutuneet sinun kohdallasi?

Terveyspalveluilla tarkoitetaan esimerkiksi lääkärin tai hoitajan vastaanottoa. Jos sinulla on useita kokemuksia 12 kuukauden ajalta, arvioi niitä kokonaisuutena.

Esim. väitteen 1. kohdalla: jos olet ottanut yhteyttä moneen eri hoitopaikkaan ja yhteydenotto onnistui helposti usein, mutta ei aina, valitse vaihtoehto "Useimmiten".

Valitse vaihtoehto "Ei koske minua" jos kysytty asia ei koske sinua. Esim. jos et ole yrittänyt ottaa yhteyttä mihinkään hoitopaikkaan (väite 1.).

	Aina	Useimmiten	Joskus	Ei koskaan	Ei koske minua
Sain yhteyden hoitopaikkaan helposti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain ajan riittävän nopeasti (esim. lääkärin vastaanotolle).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiat selitettiin minulle niin että ymmärsin ne hyvin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minua kuunneltiin ja sain itse osallistua minua koskeviin päätöksiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Aina	Useimmiten	Joskus	Ei koskaan	Ei koske minua
Minua kohdeltiin kunnioittavasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minuun kohdistui ennakkoluuloja tai syrjintää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastaanottokäynnistä oli minulle hyötyä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vastaanottokäynnillä käytettiin ammattitukkausta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla oli tulkkausapuna perheenjäsen tai muu läheinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunsin vastaanotolla oloni turvalliseksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Oletko käyttänyt SOSIAALIPALVELUITA Suomessa viimeksi kuluneen 12 kuukauden aikana? (Esim. Kela, sosiaalitoimisto, lastensuojelu tai muut sosiaalipalvelut)

Kyllä

Ei

20. Ajattele kokemuksiasi SOSIAALIPALVELUIDEN käytöstä 12 viime kuukauden ajalta. Kuinka seuraavat asiat ovat toteutuneet kohdallasi?

Jos sinulla on useita kokemuksia 12 kuukauden ajalta, arvioi niitä kokonaisuutena.

Esim. väitteen 1. kohdalla: jos olet ottanut yhteyttä moneen eri hoitopaikkaan ja yhteydenotto onnistui helposti usein, mutta ei aina, valitse vaihtoehto "Useimmiten".

	Aina	Useimmiten	Joskus	Ei koskaan	Ei koske minua
Sain yhteyden toimipaikkaan helposti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sain ajan riittävän nopeasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiat selitettiin minulle niin että ymmärsin ne hyvin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minua kuunneltiin ja sain osallistua minua koskeviin päätöksiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minua kohdeltiin kunnioittavasti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minuun kohdistui ennakkoluuloja tai syrjintää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Aina	Useimmiten	Joskus	Ei koskaan	Ei koske minua
Tapaamisesta oli minulle hyötyä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapaamisessa käytettiin ammattitulkkausta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla oli tulkkauksapuna perheenjäsen tai muu läheinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunsin tapaamisessa oloni turvalliseksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Mistä saat tietoa sosiaali- ja terveyspalveluista?

Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.

- Viranomaisilta
- Ystäviltä tai sukulaisilta
- Verkkosivuilta (esim. kunnan internetsivut)
- Sosiaalisesta mediasta
- Järjestöiltä
- Jostain muualta, mistä? _____

22. Miten toimit yleensä kun haluat varata ajan sosiaali- tai terveyspalveluihin tai sinulla on kysyttävää työntekijöiltä?

- Otan yhteyttä internetin kautta.
- Soitan puhelimella.
- Menen itse paikan päälle palvelupisteeseen.
- Joku toinen ihminen hoitaa asian puolestani.

23. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

Luotan siihen, että saan tarvittaessa...

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
nopeasti hoitoa jos sairastun vakavasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En osaa sanoa	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
säännöllistä hoitoa ja seurantaan pitkäaikaissairauteen (esim. korkea verenpaine)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vammaispalveluita (esim. kuljetuspalvelut, henkilökohtainen apu, asunnon muutostyöt)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lapsiperheiden palveluita (esim. lastensuojelu, kasvatus- ja perheneuvonta, kotipalvelut)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan antamaa neuvontaa ja ohjausta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kelalta haettavaa perustoimeentulotukea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kunnalta haettavaa perustoimeentulotukea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vanhuspalveluita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Ovatko seuraavat asiat estäneet sinua saamasta sosiaali- tai terveyspalveluita, joita olet tarvinnut?

Esim. jos olet tarvinnut terveyspalveluita, mutta niiden saaminen on ollut vaikeaa, valitse Terveyspalvelut -kohdan alta kaikki ne vaikeudet, joita olet kokenut. Tee samoin sosiaalipalveluiden kohdalla.

Jos et ole tarvinnut terveyspalveluita tai sosiaalipalveluita, älä valitse niiden alta mitään vaihtoehtoa.

	Terveyspalvelut	Sosiaalipalvelut
Liian pitkät jonot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huonot kulkuyhteydet vastaanotolle / toimipaikkaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liian korkeat palvelumaksut ja hinnat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En usko että olisin saanut apua, mitä tarvitsen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kielivaikkeudet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En tiennyt, mistä voisin saada apua.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En halunnut hoitaa asioita vastakkaista sukupuolta olevan työntekijän kanssa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoitoon tai toimipaikkaan on ollut vaikea päästä jostain muusta syystä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Onko sinulla ideoita siitä, miten sosiaali- tai terveyspalveluita voisi tehdä paremmiksi? Voit kertoa ajatuksistasi tässä. Voit esim. miettiä, mitä pitäisi tehdä, että Suomeen muuttaneet ihmiset saisivat helpommin tietoa palveluista tai että heidän olisi helpompi käyttää palveluita.

Kyselyyn on tarkoitus vastata anonyymisti. Älä kerro sellaisia henkilökohtaisia tietoja, joista sinut voi tunnistaa.

26. Jos haluat antaa palautetta kyselystä tai tarkentaa jotain vastaustasi, voit tehdä sen tässä.
