

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysala, Lappeenranta  
Sosiaalialan koulutusohjelma

Vera Mäki-Leppilampi

# **VENÄLÄISTAUSTAISTEN MAAHANMUUTTAJIEN KOKEMUKSIA HYVINVOINTIPALVELUISTA SUOMESSA**

Opinnäytetyö 2010

## TIIVISTELMÄ

Vera Mäki-Leppilampi

Venäläistaustaisten maahanmuuttajien kokemukset hyvinvointipalveluista Suomessa, 40 sivua

Saimaan ammattikorkeakoulu, Lappeenranta

Sosiaali- ja terveysala, Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2010

Ohjaaja: lehtori Leena Byckling

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää venäläistaustaisten maahanmuuttajien kokemuksia hyvinvointipalveluista sekä kerätyn aineiston avulla tuottaa tietoa hyvinvointialan kehittämistarpeisiin yksityisellä sekä julkisella sektorilla.

Opinnäytetyö on tehty Hyvinvointialan yrittäjyys – hanketta varten, joka kuuluu Lappeenranta-Imatra aluekeskusohjelman toimenpidekokonaisuuteen Elinkeinot ja innovaatiot. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy hallinnoi hanketta ja muut yhteistyökumppanit ovat Kuopion yliopisto ja Saimaan ammattikorkeakoulu.

Selvitys on kvalitatiivinen. Aineisto kerättiin teemahaastatteluilla. Selvitystä varten haastateltiin kymmentä venäläistä naista. Haastattelu toteutettiin haastateltavien äidinkielellä eli venäjäksi. Selvitystulokset analysoitiin sisällön analyysillä.

Selvityksen tuloksien mukaan venäläistaustaiset maahanmuuttajat ovat tyytyväisimpiä yksityisiin hyvinvointipalveluihin. Heidän mielestään hyvinvointipalvelujen kehittämisessä pitäisi monikulttuurinen näkökulma ottaa paremmin huomioon.

Kehittämisalueena haastateltavat pitävät terveys-, sosiaali- ja työllistymispalveluja. Esiin nousivat etenkin pitkät jonot lääkärivastaanotolle, sosiaalitoimen ja maahanmuuttajien väliset ristiriitaiset tilanteet, maahanmuuttajajaksinhuoltajien vaikea asema, kieli- ja työllistymisongelmat.

Avainsanat: hyvinvointiyrittäjyys, venäläistaustaiset maahanmuuttajat, hyvinvointipalvelut.

## **ABSTRACT**

Vera Mäki-Leppilampi

The Experiences of Immigrants with Russian Background about Welfare Services in Finland, 40 pages

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services, Degree Program in Social Services

Bachelor`s Thesis, 2010

Instructor: Senior Lecturer Leena Byckling

The purpose of the thesis is to discover the experiences of immigrants with Russian background about welfare services. The thesis also aims at providing information for the development needs of both private and public sectors.

The thesis is written for the purposes of the “Welfare Entrepreneurship” project which is a part of the work package of Lappeenranta-Imatra Regional Center Programme called “Business and Innovations”. The project is coordinated by Southeast Finland Knowledge Center of Social Services, Socom Ltd. Other partners are University of Kuopio and Saimaa University of Applied Sciences.

The study is qualitative, and the data were collected with the help of themed interviews. The interviews were carried out in the mother tongue of the interviewees, Russian. Ten women were interviewed for the study. The results were analysed by content analysis.

According to the results of the thesis immigrants with Russian background are more satisfied with the private welfare services. In their opinion multicultural aspects should be better considered when developing the welfare services. According to the interviewees the development areas would be health, social and employment services. Especially long queues to doctor’s reception, conflicts between social service authorities and immigrants, the challenging situation of immigrant single parents, the language, and employment problems were brought up.

Keywords: Welfare Entrepreneurship, Immigrants with Russian Background, Welfare Services.

## SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	5
2 HYVINVOINTIALAN YRITTÄJYYS – HANKE .....	6
3 HYVINVOINTI KÄSITTEENÄ JA KUNNALLISEN SOSIAALIPOLITIIKAN SISÄLTÖNÄ .....	7
3.1 Hyvinvoinnin ulottuvuudet .....	7
3.2 Suomalainen hyvinvointivaltio ja hyvinvointiyhteiskunta .....	9
3.3 Hyvinvointipalvelut osana kunnallista sosiaalipolitiikkaa .....	10
3.4 Hyvinvoinnin rakenne ja strategia .....	12
3.5 Hyvinvointipalvelut .....	14
3.6 Hyvinvointipalveluiden yksityistäminen .....	15
4 LAPPEENRANNASSA ASUVAT VENÄLÄISTAUSTAISET MAAHANMUUTTAJAT .....	16
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUMINEN .....	17
5.1 Selvityksen tavoitteet ja tehtävät .....	17
5.2 Selvityksen kohderyhmä .....	18
5.3 Tiedonkeruumenetelmä .....	19
5.4 Haastattelujen toteutuminen .....	20
5.5 Aineiston käsittely ja analysointi .....	21
6 SELVITYKSEN TULOKSET .....	21
6.1 Palvelujen käyttö .....	22
6.2 Kokemukset hyvinvointipalveluista .....	23
6.3 Kieli kommunikaation välineenä .....	31
6.4 Kulttuuriset merkitykset asiakassuhteissa .....	34
7 POHDINTA .....	36
LÄHTEET .....	40

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön lähtökohtana on selvitys, jonka tein Hyvinvointialan yrittäjyys - hankkeeseen. Hyvinvointialan yrittäjyys – hanke kuuluu Lappeenranta-Imatra aluekeskusohjelman toimenpidekokonaisuuteen Elinkeinot ja innovaatiot. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Socom Oy hallinnoi hanketta, ja muut yhteistyökumppanit olivat Kuopion yliopisto ja Saimaan ammattikorkeakoulu. Selvitystyötäni ohjasi tutkimus- ja verkostojohtaja Irma Pahlman.

Tässä hankkeessa haastattelin venäjän­taustaisia maahanmuuttajaperheen perheenjäseniä venäjäksi. Haastattelujen tavoitteena oli selvittää, mitä ja millaisia hyvinvointialan yksityisten tai julkisten palveluita maahanmuuttajat haluavat tai tarvitsevat tällä hetkellä ja tulevaisuudessa sekä koota heidän kokemuksiaan käyttämistään palveluista Lappeenrannassa.

Suomi moninaistuu ja maahanmuuttajien sekä pakolaisten määrää kasvaa koko ajan. Monien maahanmuuttajien elämä vakiintuu suomalaiseen yhteiskuntaan, mutta heidän taustansa ja kulttuurinsa eivät voi muuttua. Hyvinvointipalvelujen asiakaskunta on muodostunut yhä monikulttuurisemmaksi, joten tarvitaan myös uudenlaisia palveluja vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin. Maahanmuuttajien mielipiteet nykyisistä hyvinvointipalveluista ovat tärkeitä hyvinvointistrategian toteuttamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Nykyisin maahanmuuttajat ovat asiakkaina lähes jokaisessa palveluyksikössä. Tilastojen mukaan venäläiset muodostavat suurimman maahanmuuttajaryhmän Etelä-Karjalassa. Suuri venäläistaustaisten maahanmuuttajien määrä sekä Etelä-Karjalan seudun sijainti Venäjään nähdessä luovat uusia mahdollisuuksia hyvinvointialan yrittäjyyteen ja myös tuovat haasteita yritysten asiakastyöhön.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää venäläistaustaisten maahanmuuttajien kokemuksia hyvinvointipalveluista sekä kerätyn aineiston avulla tuottaa tietoa hyvinvointialan kehittämistarpeista yksityisellä sekä julkisella sektorilla.

## **2 HYVINVOINTIALAN YRITTÄJYYS – HANKE**

Hyvinvointialan yrittäjyys – hanke on osa Lappeenranta Imatra kaupunkiseudun aluekeskusohjelman toimenpidekokonaisuutta. Hyvinvointialan yrittäjyyden kehittämiseen osallistuvat myös Kuopion yliopisto ja Saimaan ammattikorkeakoulu. Hyvinvointialan yrittäjyys hanke käynnistyi 2007 ja jatkuu edelleen LEHTI hankkeen osahankkeena, jonka hankeaika päättyy 31.1.2011.

Alkuperäinen vuodelle 2009 laadittu hankesuunnitelma on tehty ajalle 1.1. – 31.7.2009. Suunnitelma perustui tutkimus- ja verkostojohtajan toiminnan jatkamiseen yhteistyössä Kuopion yliopiston ja Saimaan ammattikorkeakoulun kanssa. Tutkimus- ja verkostojohtaja Irma Pahlman siirtyi 31.3.2009 muihin tehtäviin, joten hankkeessa on jouduttu henkilöressurssien uudelleen järjestelyihin ja hankkeen loppukauden tavoitteiden tarkistamiseen. Jatkossa Leena Kaljunen, kokoaikainen ajalla 1.4.- 31.7.2009 ja 50 % ajalla 1.8. – 31.12.2009, vastaa hankkeen käytännön toteutuksesta.

Hankkeen loppukauden tavoitteet ovat seuraavat:

1. Vahvistaa hyvinvointialan yritysten kilpailukykyä ja edistää uusien elinvoimaisten yritysten syntymistä.
2. Vahvistaa julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin yhteistyötä ja kumppanuutta sosiaali- ja terveyspalvelujen tuotannossa.
3. Uusien palvelujen ja/tai palvelupakettien kehittämiseen aktivointi.
4. Tutkimushankkeen valmistelu/aikaansaaminen yhdessä Kuopion yliopiston Hyvinvointitutkimuskeskuksen, Lappeenrannan teknillisen yliopiston, Saimaan ammattikorkeakoulun ja muiden alueen toimijoiden kanssa.

Hankkeen alkuperäisen suunnitelman mukaiset tavoitteet olivat seuraavat:

1. Hyvinvointiyrittäjyyden edistäminen
2. Tutkimus-, koulutus- ja kehittämissyhteistyö Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulun, alueen kuntien ja muiden toimijoiden kanssa
3. Etelä-Karjalan maakunnan hyvinvointialan kehittämistarpeiden välittäminen hyvinvointialan tutkimuksen ja innovatiivisen kehittämistyön foorumeille.
4. Alueella vaikuttavien yliopistojen, ammattikorkeakoulun, Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen, kuntien sekä yrittäjien välisen toimivan vuoropuhelun ja yhteistyömuotojen lisääminen ja vahventaminen.
5. Hyvinvointipalveluliiketoiminnan kansainvälisten markkinoiden synnyttämisen edistäminen alueelle.

Tämä opinnäytetyö asemoituu erityisesti hankkeen tavoitteisiin 1, 2 ja 5.

Se tuottaa tietoa hyvinvointialan kehittämistarpeisiin yksityiselle sekä julkiselle sektorille. Tuotetulla tiedolla voidaan vahvistaa hyvinvointialalla työskentelevien taitoja kohdata maahanmuuttaja-asiakkaita. Tuotettu tieto auttaa yrittäjiä rakentamaan, kehittämään ja virtaviivaistamaan omaa palveluvalikkoaan ja tuotteitaan.

## **3 HYVINVOINTI KÄSITTEENÄ JA KUNNALLISEN SOSIAALIPOLITIIKAN SISÄLTÖNÄ**

### **3.1 Hyvinvoinnin ulottuvuudet**

Erik Allardt on tehnyt teoksessaan *Hyvinvoinnin ulottuvuudet* (1976) edelleen käyttökelpoisen hyvinvointi-käsitteen analyysin (Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008, 91).

Allardt kirjoitti teoksensa 1970-luvulla, ja vaikka sen pohjana olevasta pohjoismaisesta hyvinvointitutkimuksesta on kulunut useita kymmeniä vuosia, on Allardtin teorialla edelleen tärkeä merkitys pohjoismaisiin yhteiskuntiin

soveltuvana hyvinvoinnin teoreettisena jäsenyyksenä. Teorian käyttökelpoisuutta osoittaa se, että sen jäsentelyt toistuvat hieman erilaisina variaatioina myös uudemmassa hyvinvointi- käsitteen ulottuvuuksien määrittelyissä. Niitä voidaan ainakin esimerkinomaisesti soveltaa edelleen kunnallisen sosiaalipolitiikan sisällön pohdintaan. (Kananoja ym. 2008, 91.)

Allardtin keskeinen hyvinvoinnin jäsentely sisältää kolme ulottuvuutta: elintason, yhteisyysuhteet ja itsensä toteuttamisen muodot, joista Suomessakin käytetään usein englanninkielisiä ilmaisuja *having*, *loving* ja *being*. Näihin ulottuvuuksiin sisällytettiin teoksen pohjana olevassa pohjoismaisessa hyvinvointitutkimuksessa seuraavia tekijöitä: elintaso (tulot, asumistaso, työllisyys, koulutus, terveys), yhteisyysuhteet (paikallisyhteisyys, perheyhteisyys, ystävyysuhteet), itsensä toteuttaminen (arvonanto - status, korvaamattomuus, poliittiset resurssit, mielenkiintoinen vapaa-ajan toiminta - tekeminen). (Kananoja ym. 2008, 91.)

Allardtin tutkimuksen jälkeinen yhteiskuntakehitys on tuonut hyvinvoinnin sisältöihin uusia elementtejä. Esimerkiksi ympäristökysymys on noussut yhteiskunnallisesti keskeiseen asemaan, ja sen sisällyttäminen hyvinvoinnin teoreettiseen jäsenyykseen on tärkeitä. (Kananoja ym. 2008, 92.)

Pohjoismainen hyvinvointitutkimuksen traditio on kuvannut hyvinvointia ensi sijassa resursseina, joiden avulla ihmiset voivat ohjata elämäänsä. Tämän lähestymistavan rinnalle on alkanut muodostua käsitys hyvinvoinnista subjektiivisena kokemuksena. (Kananoja ym. 2008, 95.)

Suomalaisessa hyvinvointitutkimuksessa on määritetty neljä hyvinvoinnin ulottuvuutta: sosioekonominen turvallisuus, sosiaalinen koheesio, sosiaalinen inklusio ja voimavaraistaminen (empowerment). (Kananoja ym. 2008, 96.)

Edellä mainituille neljälle ulottuvuudelle on kullekin laadittu mittarit, jotta hyvinvointia voidaan seurata ja arvioida. Sosioekonominen turvallisuus on jäsennetty terveysturvaan, toimeentuloturvaan ja työttömyysturvaan sekä



muihin julkisiin sosiaalitaloudellisiin turvajärjestelmiin. Sosiaalisella koheesiolla tarkoitetaan sukupolvien välistä solidaarisuutta ja sosiaalista pääomaa eli verkostoja, luottamusta ja altruismia. Sosiaalisella inklusiolla puolestaan tarkoitetaan yhtäläisten mahdollisuuksien toteutumista yhteiskunnallisissa instituutioissa (kuten koulutuksessa) sekä esimerkiksi asuntomarkkinoilla ja työmarkkinoilla. Voimavaraistaminen, kompetenssi (pätevyys) ja kyvyt viittaavat muun muassa sosiaaliseen kohoamiseen ja poliittiseen osallistumiseen. (Kananoja ym. 2008, 96.)

Hyvinvoinnin edistäminen kunnallisen sosiaalipolitiikan tehtävänä edellyttää edellä kuvattuja määritelmiä soveltaen sekä julkisen instituution toimia että kansalaisyhteiskunnan osallisuutta ja panosta. Myös sosiaalihuoltolain sisältämässä sosiaalihuollon tarkoituksen määrittelyssä tulee esiin hyvinvoinnin kahtalainen luonne: yksilöiden ja perheiden hyvinvointi sekä yhteisötason hyvinvointi, jossa nimenomaan sosiaalisten olojen parantaminen ja epäkohtien poistaminen on olennaista. (Kananoja ym. 2008, 97.)

### **3.2 Suomalainen hyvinvointivaltio ja hyvinvointiyhteiskunta**

Suomalaisen hyvinvointivaltion juuret ulottuvat 1950-luvulle toisen maailmansodan jälkeiseen aikaan. Voimallisesti suomalaista hyvinvointivaltiota alettiin rakentaa 1960-luvulla pitkälti Ruotsin esimerkin mukaisesti. Hyvinvointivaltion käsite liittyy olennaisesti valtion toimintaan ja rooliin hyvinvoinnin turvaamisessa ja sen jakamisessa kansalaisilleen. Ohjenuorana hyvinvointivaltion rakentamisessa on ollut riittävien sosiaali- ja terveyspalveluiden ja työttömyysturvan takaaminen kaikille kansalaisille tulotasosta riippumatta. Valtion rooli on ollut huolehtia siitä, että sosiaalinen turvaverkko on riittävän kattava. (Keränen, Nissinen, Saarnio & Salminen 2001, 13.)

Hannu Uusitalon mukaan hyvinvointivaltiolla tarkoitetaan valtiota, joka toimii demokraattisessa ja verraten vauraassa yhteiskunnassa, ottaa laajan vastuun

kansalaisten sosiaalisesta turvallisuudesta ja pyrkii lisäämään tasa-arvoa erilaisten ihmisten ja väestöryhmien välillä. (Kananoja ym. 2008, 23.)

Hyvinvointivaltio-käsite on viime vuosina korvattu entistä useammin käsitteellä hyvinvointiyhteiskunta, kun on todettu, että kansalaisten hyvinvointiin vaikuttavat julkisten palvelujärjestelmien lisäksi myös monet muut toimijat. (Kananoja ym. 2008, 23 – 24.)

Pohjoismaisia hyvinvointivaltioita on kuitenkin leimannut *sosiaalipolitiikan universaalisuus*, jonka mukaisesti kaikki kansalaiset ovat oikeutettuja ainakin perusturvaan ja suuri osa myös ns. ansiosidonnaisiin etuuksiin. (Keränen ym. 2001, 14.)

Suomalaista hyvinvointipolitiikkaa toteuttaa kaksi poliittisen demokratian pohjalla toimivaa julkishallinnon järjestelmää: valtio ja kunnat. Kunnat ovat keskeinen osa julkista hallintojärjestelmää. Niille on lainsäädännöllä annettu vastuu hyvinvointipalvelujen järjestämisestä ja siten suuri osa sosiaalipolitiikan paikallisesta toteuttamisesta. (Kananoja ym. 2008, 14.)

### **3.3 Hyvinvointipalvelut osana kunnallista sosiaalipolitiikkaa**

Kunnallisen sosiaalipolitiikan lakisäteisen pohjan muodostavat perusoikeuksia koskeva lainsäädäntö, kuntalainsäädäntö ja sosiaalihuollon lainsäädäntö, johon kuuluvat muun muassa sosiaalihuoltolaki, laki lasten päivähoidosta, lastensuojelulaki, toimeentulolaki, vammaispalvelulaki ja päihdehuoltolaki. Myös opetustoimen, terveydenhuollon, työhallinnon ja asuntotoimen lainsäädännöllä on merkitystä kunnallisen sosiaalipolitiikan painotuksiin ja tehtäviin. Lisäksi kunnalliseen sosiaalipolitiikkaan vaikuttaa muun sosiaaliturvan lainsäädäntö, mm. sairausvakuutus-, eläke-, kuntoutus-, opintotuki- ja asumistukisäännökset. (Kananoja ym. 2008, 26.)

Kunnat vastaavat pääosin Suomessa kansalaisten tarvitsemien sosiaalipalveluiden järjestämisestä. Lainsäädäntö määrittelee sekä kunnan järjestämisvelvollisuuden että kansalaisten oikeudet palvelujen saantiin.

Järjestämisvastuu edellyttää, että lainsäädännön tarkoittamat palvelut ovat kuntalaisten käytettävissä, mutta kunnan ei tarvitse tuottaa niitä itse. Palvelujen järjestämisvastuuta ja toiminnan rahoitusta säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta (733/1992). Sekä sosiaalihuoltolaki että kutakin palvelua koskeva erityislainsäädäntö sisältävät palvelujen järjestämistä koskevia yksityiskohtaisempia säännöksiä. (Kananoja ym. 2008, 156.)

Kuntien vastuulla olevien hyvinvointipalvelujen perimmäisen tarkoituksen korostaminen on tärkeää sen vuoksi, että julkiset palvelut eroavat yksityisestä yritystoiminnasta juuri erilaisen tarkoituksensa vuoksi. Julkisten hyvinvointipalvelujen tarkoituksena ei ole tuottaa taloudellista voittoa, vaan edistää väestön hyvinvointia, lisätä kuntalaisten osallisuutta ja vahvistaa sitä kautta kunnan elinvoimaisuutta. Yritystoiminnassa kysynnän kasvattaminen ja palvelutuotannon laajentaminen sen sijaan palvelevat toiminnan keskeistä tavoitetta eli mahdollisimman hyvää taloudellista tulosta. (Kananoja ym. 2008, 159)

Kolmas sektori puolestaan eroaa julkisesta toiminnasta ja yksityisestä yritystoiminnasta tarkoituksensa perusteella, koska sen tavoitteet ovat johdettavissa kunkin järjestön tai yhteisön perustamisen lähtökohdista ja motiiveista, organisaation missiosta. Taloudellisen voiton tavoittelu ei yleensä ole vapaaehtoisten toimijoiden ydintarkoitus. ( Kananoja ym. 2008, 159.)

Julkisten palvelujen ja yksityisen yritystoiminnan erilainen suhde talouteen ei merkitse sitä, että taloudellisilla näkökohdilla ei olisi merkitystä julkisissa palveluissa. Päinvastoin, väestöltä veroina kerättyjen yhteisten varojen käyttö edellyttää toiminnan toteuttamista mahdollisimman taloudellisella ja vastuullisella tavalla. ( Kananoja ym. 2008, 159.)

Kunnat ovat edelleenkin suurin sosiaalipalvelujen tuottaja, vaikka kolmannelta ja yksityiseltä sektorilta ostettavien palvelujen nykyinen noin 20 – 25 prosentin osuus näyttää olevan kasvamassa. Kuntien ulkopuolisia palvelujen tuottajia ovat kolmatta sektoria edustavat järjestöt ja säätiöt, yksityiset yritykset ja pieneltä osin valtio, joka ylläpitää koulukoteja. Koulukotien siirtoa muiden tuottajien toiminnaksi valmistellaan. (Kananaja ym. 2008, 179, 191.)

Suomen perustuslaki (ensin perusoikeusuudistus 1995, sitten perustuslaki 2000) sisältää taloudelliset, sosiaaliset ja sivistykselliset oikeudet ja asettaa julkiselle vallalle yleisen velvollisuuden turvata niiden toteutuminen. Sosiaaliset perusoikeudet sisältävät dynaamisen, sosiaaliturvajärjestelmien kehittämiseen viittaavan ulottuvuuden. Osa julkisen vallan tehtävistä määritellään (19.§) yksilön oikeuksina: jokaiselle oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon samoin kuin jokaiselle oikeus perustoimeentulon turvaan työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana sekä lapsen syntymän ja huoltajan menetyksen perusteella. Osa taas määritellään julkisen vallan tehtävinä: julkisen vallan on esimerkiksi turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut, tuettava perheen mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu sekä edistettävä jokaisen oikeutta asuntoon. Kuntalaki asettaa kuntien velvollisuudeksi pyrkiä edistämään asukkaidensa hyvinvointia ja kestävä kehitystä alueellaan. Kuntalain perustelut (HE 192/1994) sanovat selkeästi, että asukkaiden hyvinvoinnin turvaaminen on kunnan perustehtävä. Valtio on myös patistanut, esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon tavoiteohjelmissa vuosille 2004 - 2007, kuntia paikalliseen strategiseen hyvinvointiajatteluun ja hyvinvointistrategioiden tekemiseen (Julkunen 2006, 17).

### **3.4 Hyvinvoinnin rakenne ja strategia**

Asukkaiden hyvinvointi toteutuu toiminnan perustarkoituksen, yleisten elinolojen, julkishallinnon tehtävien ja voimavarojen sekä paikallisten olosuhteiden ja yhteisöjen muodostamassa ”maastossa” (Kananaja ym. 2008, 102.)

Toiminnan *perustarkoitus* on paikallisen hyvinvoinnin edistämisen ja siten kunnallisen sosiaalipolitiikan kivijalka. *Kuntalain* mukaan kunnan tulee pyrkiä edistämään kuntalaisten hyvinvointia ja kestäväää kehitystä alueellaan sekä lisäksi edistämään kuntalaisten osallisuutta. (Kananoja ym. 2008, 102.)

*Yleisiin elinoloihin* voidaan lukea esimerkiksi ekologisesti ja sosiaalisesti kestävä, esteetön ja terveellinen asumisen ja toiminnan ympäristö, asumisolosuhteet, työ ja toimeentulo, sosiaaliturva, sosiaaliset suhteet, liikkumismahdollisuudet, kulttuuriympäristö ja muut vapaa-ajan mahdollisuudet. (Kananoja ym. 2008, 104.)

*Julkishallinnon tehtäviin* kuuluvat sosiaalipolitiikkaa säätelevät lait ja muut säännökset, valtion ja kuntien toimenpiteet, niihin käytettävissä olevat voimavarat ja näiden perusteella toteutettavat kunnalliset palvelut. Julkishallinnon osa-alueeseen kuuluvat myös toiminnan perustana olevat arvot, moraalit ja etiikka. Sisäisenä normistona ne ohjaavat sekä julkisen hallinnon että eri ammattien toimintaa. (Kananoja ym. 2008, 104 – 105.)

*Paikalliset olosuhteet ja yhteisöt* ovat osa hyvinvointiin vaikuttavaa yhteisyyssuhteiden kenttää. Ne ovat tärkeitä myös paikallisen sosiaalipolitiikan toteuttajina, kunnan kumppaneina ja asukkaiden osallistumisen areenoina, verkostoina, yhdistyksinä ja kansalaisten liikkeinä. (Kananoja ym. 2008, 105.)

Jokainen kunta joutuu luomaan paikallisia sovelluksiaan sosiaalipolitiikan tarkoituksista ja painopisteistä paikallisten, seudullisten ja alueellisten olosuhteiden, väestöpiirteiden, tarpeiden ja voimavarojen pohjalta. (Kananoja ym. 2008, 104.)

Etelä-Karjalan maakunta on myös laatinut oman hyvinvointistrategian, joka perustuu valtakunnallisen sosiaalipolitiikkaan tavoitteisiin. Etelä-Karjalan hyvinvointistrategiassa tärkeämpiä kehittämisalueita ovat lapset, nuoret ja perheet, ikääntyneet, terveyden- ja sairaanhoito.

Etelä-Karjalan hyvinvointivisio vuoteen 2010 on seuraava:

Etelä-Karjala on aktiivisten ja hyvinvoivien ihmisten maakunta, jossa esteetön ympäristö ja laadukkaat hyvinvointipalvelut edistävät itsenäistä elämänhallintaa, terveyttä ja osallisuutta. ( Kaakkois – Suomen sosiaalialan osaamiskeskus OY Socom)

### **3.5 Hyvinvointipalvelut**

Hyvinvointipalvelun käsite otettiin käyttöön kansantalouden ja taloudellisen hyvinvoinnin kasvaessa 1980-luvulla, jolloin palvelujärjestelmää laajennettiin voimakkaasti. Hyvinvointi muodostuu eri elämänalueilta monien tekijöiden summana, joten näihin palveluihin voidaan lukea kaikki yhteiskunnalliset palvelut tai osa niistä, esimerkiksi sosiaali-, terveys- ja koulupalvelut. (Laurinkari, Laukkanen, Miettinen, Pusa 1997, 11.)

Hyvinvointipalvelut jakautuvat sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä sivistyspalveluihin. Sosiaali- ja terveyspalveluiden tuotantoyksiköjä ovat avopalvelut, laitoshoido ja erikoissairaanhoido. Tuotantoyksiköjä ovat päivähoito ja perusopetus, toisen asteen koulutus sekä kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut. Sivistyspalveluihin kuuluvat perusopetus, toisen asteen koulutus (lukiokoulutus ja ammatillinen koulutus), kirjastot, museot, kulttuuripalvelut, liikuntapalvelut sekä Työväenopisto.

Laajasti ottaen sosiaalipalvelut voidaan ryhmitellä kahteen tehtäviltään toisistaan eroavaan kokonaisuuteen: yleisiin sosiaalipalveluihin ja erityispalveluihin. Yleisin palveluin toteutetaan sellaisia kasvatus-, huolenpito- ja hoivatehtäviä, jotka aikaisemmin toteutuivat perheen, suvun tai muun lähiyhteisön piirissä. ( Kananoja ym. 2008, 156.)

Tyypillisin esimerkki yleisistä sosiaalipalveluista on lasten päivähoito, johon lapsilla ja perheillä on ns. subjektiivinen oikeus. Luonteeltaan yleisiä palveluja ovat vanhuuteen liittyvät palvelut, kuten erilaiset päivä- ja palvelukeskukset, kotihoito, asumis- ja vanhainkotipalvelut. (Kananoja ym. 2008, 156.)

Erityispalveluihin kuuluvat esimerkiksi päihdepalvelut, mielenterveyspalvelut, lastensuojelutyö, erikoissairaanhoido, vammaispalvelut sekä vaikeavammaisten erityispalvelut. Erityispalvelut edellyttävät yleensä jonkin sosiaalisen riskin, elämäntilanteeseen liittyvän ongelman, toimintarajoituksen tai muun sosiaalisen vaikeuden esiintymistä tai sen tunnistettua uhkaa. (Kananoja ym. 2008, 157.)

### **3.6 Hyvinvointipalveluiden yksityistäminen**

1990-luvulla alkanut sosiaali- ja terveyspalvelujen yksityistämiskehitys on synnyttänyt Suomeen suhteellisen runsaasti yksityisiä hoivapalveluyrityksiä. Yksityinen sektori on siis ottanut hoitaakseen aikaisemmin pelkästään julkiselle sektorille kuuluneita palveluja. Hoivapalveluyrittäjyydellä on kuitenkin hyvin läheinen yhteys julkiseen sektoriin jo senkin takia, että kunnat ovat lakisääteisesti velvoitettuja valvomaan kunnan asukkaille tarjottuja sosiaali- ja terveyspalveluja. (Keränen ym. 2001, 14.)

Hoivayrittäjyyden yläkäsitteiksi on määritelty sosiaali- ja terveysalan yrittäjyys, uusyrittäjyys, hyvinvointiyrittäjyys tai hyvinvointialan palveluyrittäjyys. Hoivapalvelut ovat osa sosiaali- ja terveyspalveluja, jolloin ne ajatuksellisesti on kytketty julkiseen sektorin laajempaan hoivapalvelualueeseen eli osaksi sosiaali- ja terveyspalveluita. (Byckling 2007, 14.)

Uusyrittäjyyskäsitettä käytetään yrityksistä, jotka toimivat uudella toimialalla. Hoiva-alan yrittäjyys on ollut uusyrittäjyyttä 1990 – luvulla. Käsite ei kuvaa enää yritystoiminnan uutuusarvoa, sillä alan yrittäjät ovat osa nykyisen hyvinvointivaltion palvelutuotantojärjestelmää. Hoivayrittäjyyden yläkäsitteeksi jää koko hyvinvointiyrittäjyys tai hyvinvointialan palveluyrittäjyys, jotka määritelmät kuvaavat laajempaa sosiaali- ja terveysalan yrittäjyyden sisältöä. Hyvinvointipalveluyrittäjyys – käsite on paras toiminnan sisällön kannalta. Kysymys on ihmisten hyvinvoinnista, johon yhdistyvät palvelu ja yrittäjyys. Sosiaali- ja terveysalalla on aina kysymys kuntalaisten ja asiakkaiden palvelemisesta, ja palveluista puhutaan sekä julkisen sektorin, kolmannen sektorin että yksityisten palvelujen tuottajien osalta. Hyvinvointialan yritykset

tuottavat mm. hoiva- ja kotitaloustyötä, kiinteistön kunnossapitotöitä, kotisairaanhoidoa, lääkäripalveluita, palveluasumista, fysioterapiaa ja muuta kuntoutuspalvelua sekä tietysti kauneudenhoitopalveluita. ( Byckling 2007, 14.)

Hoivayrittäjäyys on laajentunut viime vuosina nopeasti. Se korvaa osittain suomalaisen hyvinvointivaltion palvelujen, esimerkiksi kotihoidon, supistuksia ja täydentää julkista sektoria tyydyttämällä uutta kasvanutta hoivan tarvetta. Hoivayrittäjäyden kasvu jatkuu, koska hoivan tarve lisääntyy väestön ikääntymisen seurauksena. (Rissanen, Sinkkonen 2004, 222)

#### **4 LAPPEENRANNASSA ASUVAT VENÄLÄISTAUSTAISET MAAHANMUUTTAJAT**

Venäjänkieliset maahanmuuttajat muodostavat suurimman maahanmuuttajaryhmän Suomessa. Vuoden 2008 lopussa Suomessa asui 26 900 Venäjän kansalaista. Venäjää äidinkielenään puhuvia Suomessa asui noin 42 000 henkilöä.(Lappeenrannan kaupunginkanslian julkaisuja 2008:2 Maahanmuutto-ohjelma)

Lappeenrannan seudun ohjelmakuntien kaikista ulkomaan kansalaisista 63% oli Venäjän kansalaisia. Lappeenrannan seudulle on muodostunut venäjänkielinen väestönosa, joka on asunut seudulla jo vuosia, ja on vakiinnuttanut paikkansa Lappeenrannan seudun elämässä. Merkittävin osa ohjelmakuntien venäjänkielisistä asukkaista asuu Lappeenrannassa. Esimerkiksi vuoden 2006 lopussa Lappeenrannassa asuvasta, muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvasta väestöstä 62 % oli ilmoittanut äidinkielekseen venäjän (1388 henkilöä). Lappeenrannan koko väestöstä venäjää äidinkielenään puhuu 2.3 %. Maahanmuuton Venäjältä arvioidaan jatkuvan. (Tilastokeskus. Väestörakenne 2006)



## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUMINEN

### 5.1 Selvityksen tavoitteet ja tehtävät

Olen saanut tietoa Hyvinvointialan yrittäjyushankkeesta Irma Pahlmanilta, kun hän oli esittämässä Hyvinvointialan hanketta Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulussa opiskelijoille keväällä 2008. Olen kiinnostunut tästä hankkeesta ja aloittanut syksyllä 2008 suorittamaan projektinopintoja Irma Pahlmanin ohjauksessa.

Projektin aikana tehtäväkseni olen saanut venäläistaustaisten maahanmuuttajaperheiden perheenjäsenten teemahaastattelujen tekemisen. Projektin tehtäväni kuuluivat: etsiä venäläistaustaisia henkilöitä, jotka olisivat halukkaita osallistumaan haastatteluun, haastatella heitä venäjäksi, suomentaa teksti, kirjoittaa haastattelun tulokset ja koostaa niistä johtopäätökset.

Yhteenvedossa minä olen joutunut pohdiskelemaan monia asioita, joita haastateltavat nostivat esille. Kyseessä olevat hyvinvointipalvelut herättivät paljon keskustelua haastateltavien keskuudessa. Kaikilla haastateltavilla on ollut paljon kokemusta erilaisista palveluista julkisella sekä yksityisellä sektorilla. He nostivat esille myös ne ongelmat, jotka koskevat maahanmuuttajia. Oli mielenkiintoista kuulla haastateltavien kommentteja palveluista sekä heidän kehittämisehdotuksiaan.

Yhteenvedoa kirjoittaessani, huomasin, että teema on laaja ja materiaalia on paljon, joten myöhemmin olen päättänyt tekemään siitä opinnäytetyön. Opinnäytetyöni tarkoituksena olikin selvittää venäläistaustaisten maahanmuuttajien kokemuksia käyttämistään hyvinvointialan palveluista sekä heidän näkemyksiään palveluiden kehittämisestä.

Tältä pohjalta selvitystehtäviksi tulivat seuraavat:

1 Mitä hyvinvointipalveluja venäläistaustaiset maahanmuuttajat ovat käyttäneet Suomessa asuessaan?

2 Miten venäläistaustaiset maahanmuuttajat ovat kokeneet nämä palvelut?

3 Miten venäläistaustaisten maahanmuuttajien mielestä voitaisiin hyvinvointipalveluja kehittää?

## 5.2 Selvityksen kohderyhmä

Olen asunut Suomessa 15 vuotta. Lappeenrantaan olen muuttanut asumaan vuonna 2003. Näiden vuosien varrella minulle on muodostunut oma tuttu piiri suomalaisista sekä venäläisistä. He ovat naapureita, sukulaisia ja muita tuttuja lasten hoitopaikan ja koulun kautta sekä minun kouluni ja työharjoittelupaikkojen kautta. Olen löytänyt haastateltavat omasta tuttava piiristäni, naapurista ja lasten yhteisen hoitopaikan kautta.

Olen kertonut haastateltaville, että teen opinnäytetyön Hyvinvointialan yrittäjyys hankkeesta. Haastattelutilanteessa olen korostanut, että maahanmuuttajien näkökulmia suomalaisista hyvinvointipalveluista tarvitaan, joten heidän mielipiteensä ovat tärkeitä hyvinvointistrategian kehittämisessä.

Haastateltavia oli yhteensä kymmenen venäläistä naista. He olivat iältään 23 – 53 -vuotiaita ja olivat asuneet Suomessa kolmesta seitsemäntoista vuoteen. Suurin osa heistä oli muuttanut Suomeen perhesyiden takia, toinen osa oli paluunmuuttajia, ja yksi oli tullut työn takia. Haastateltavilla oli myös erilaisia perhesuhteita: yksinhuoltajat, naiset joiden puolisoina olivat suomalaiset tai venäläiset miehet.

Haastattelun aikaan haastateltavien elämäntilanteet olivat myös erilaisia, ja he olivat sopeutumisen eri vaiheessa. Muutama vastanneista oli opiskelijoita, kaksi oli työssä, yhdellä oli perheyritys, kaksi oli kodinhoidon tuella hoitamassa lapsia kotona ja yksi oli työllistämistyössä.

Haastateltavien valinta perustui ainoastaan venäläiseen taustaan.

Heidän ikänsä, perhetilanteensa tai Suomessa asuttu aika eivät vaikuttaneet valintaan, mutta ovat monipuolistuneet tämän selvityksen tulosta.

### 5.3 Tiedonkeruumenetelmä

Selvityksen menetelmänä oli teemahaastattelu. Haastattelun olen toteuttanut haastateltavien äidinkielellä eli venäjäksi.

Teemahaastatteluksi kutsuttu haastattelutapa on Suomessa suosituin tapa kerätä laadullisia aineistoja. Kyseessä on eräänlainen keskustelu, joka tosin tapahtuu tutkijan aloitteesta ja usein tutkijan ehdoilla, mutta jossa tutkija pyrkii vuorovaikutuksessa saamaan selville haastateltavilta häntä kiinnostavat asiat, tai ainakin ne, jotka kuuluvat tutkimuksen aihepiiriin. ( Aaltola & Valli 2001, 24.)

Teemahaastattelusta voidaan erottaa neljä elementtiä, jotka karakterisoivat juuri tätä haastattelulajia. Ensimmäiseksi teemahaastattelu on laaja siinä mielessä, että haastateltavat voivat tuoda julki kaikki haluamansa näkökulmat kysytystä ilmiöstä tai asiasta. Toiseksi vastausten tulisi olla mahdollisimman spesifejä. Kolmanneksi teemahaastattelussa pyritään syvyyteen, eli pyritään selvittämään millaisia affektiivisia, kognitiivisia ja evaluatiivisia merkityksiä haastateltavat antavat tutkittavalle ilmiölle tai asialle. Neljäs piirre, joka on tyypillistä teemahaastattelulle, on haastateltavien henkilökohtaisen taustan selvittäminen, jotta annetut vastaukset voidaan suhteuttaa tutkimuksen kontekstiin. (Hirsjärvi & Hurme 1988, 36.)

Teemahaastattelun olen valinnut siksi tämän selvityksen menetelmäksi, koska halusin esittää kaikille haastateltaville samat kysymykset, mutta tarjota mahdollisuuden rennosti ja vapaasti kertoa omistaan ajatuksistaan ja mielipiteistään, joista poimin tärkeimmät teemat ja aiheet.

Pidin haastattelujen onnistumisen kannalta tärkeänä, että minun äidinkieleni on myös venäjä. Yhteinen kieli vaikutti myös haastattelujen vuorovaikutukseen. Haastateltavan ei tarvinnut jännittää eikä keskittyä vieraaseen kieleen, vaan omiin kokemuksiinsa ja tunteisiinsa. Äidinkielen nyanssien tunteminen myös nopeuttaa haastattelun kulkua sekä antaa asioiden merkitykselle oikean

käsityksen. Lisäksi, vain äidinkielellä pystytään ilmaisemaan ajatuksia ja mielipiteitä täsmällisemmin ja syvällisemmin.

#### **5.4 Haastattelujen toteutuminen**

Toteutin haastattelut yksilöhaastatteluina. Ajan ja paikan olin sopinut haastateltavien kanssa etukäteen. Olin myös kertonut etukäteen hieman, mistä on kysymys, mitä tulen haastattelussa kyselemään.

Haastattelupaikka ei ole mitenkään epäolennainen tekijä haastattelun onnistumisen kannalta, sillä onhan kyse moninaisten sosiaalisten tekijöiden määrittämästä vuorovaikutustilanteesta. (Aaltola & Valli 2001, 27.) Haastattelut olen toteutunut haastateltavien omissa kodeissa, muutama haastattelua oli kahvilassa ja yksi haastattelu oli haastateltavan työpaikassaan.

Haastateltavien kotikentällä, esimerkiksi kotona, tehtävillä haastatteluilla on suurempi mahdollisuus onnistua. Tila on haastateltavalle tuttu ja turvallinen, ja mikä tärkeintä, se on hänen oma valtakuntansa. (Aaltola & Valli 2001, 28.)

Tekemäni haastattelut omissa kodeissa ja julkisissa paikoissa erosivat toisistaan esimerkiksi niin, että haastattelut, jotka tein julkisissa paikoissa, jäävät hieman lyhkäisiksi. Vaikka haastateltavien kanssa olin pystynyt luomaan oman kielitilan, kuitenkin julkisessa ympäristössä ei voi viipyä kauan. Yleinen syy haastateltavien kiireiseen oli kouluun meno ja pienten lasten hoito.

Haastattelutilanne on hyvä olla mahdollisimman rauhallinen ja muita virikkeitä ei kannata olla tarjolla kovin paljoa, sillä tarkoituksenhan on keskittyä itse haastatteluun, ei vaikkapa ohikulkijoiden katseluun. (Aaltola & Valli 2001, 27.)

Kaikille haastateltaville esitin samat kyselyteemat. Koska haastattelu oli puolistrukturoitu kysymysten järjestystä ja sanamuotoja olen vaihtanut tilanteiden mukaan. Jossain tapauksissa olen esittänyt lisäkysymyksiä sekä selvittänyt vastauksen tarkoituksen.

Haastateltavien tavoittelemisen oli helppoa. Mutta aineiston analysoinnin koin vaikeana, koska haastattelutilanteessa kävi usein, että teema saattoi vaihtua ja tuntui siltä, että jokainen haastateltava halusi tuoda esille omia ongelmiaan ensiksi.

## **5.5 Aineiston käsittely ja analysointi**

Perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä, on sisällön analyysi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91)

Tässä selvityksessä käytin sisällön analyysia. Olen koko haastattelun ajan keskustellut ja kuunnellut vastauksia sekä tehnyt muistipanoja ja täydentänyt niitä heti haastattelun jälkeen. Jokaisen haastattelun jälkeen olen litteroinut vastaukset kirjalliseen muotoon. Kävin aineiston läpi, josta erotin kiinnostavia asioita ja kerännyt niitä yhteen, kuten Tuomi ja Sarajärvi (2009, 92 - 93) kehottavat tekemään.

Keräämäni aineiston olen ryhmittänyt vastauksien perustella erilaisiin aihepiireihin. Aineiston pilkkominen oli suhteellisen helppoa, koska haastattelun teemat muodostuvat jo itsessään jäsenyyksen aineistoon.

Haastatteluvastausten käsittelyvaiheessa olen poiminut aineistosta samoja teemoja, esimerkiksi venäläistaustaiset maahanmuuttajat ovat käyttäneet samanlaisia palveluja. Heidän vastauksistaan löysin myös näkemyksille yhteisiä ominaisuuksia eli tyyppitelin. Tyyppittelyssä olen Tuomen ja Sarajärven (2009, 93) mukaan tiivistänyt joukon tiettyä teemaa koskevia näkemyksiä yleistykseksi, josta olen kirjoittanut johtopäätökset.

## **6 SELVITYKSEN TULOKSET**

Pääosin venäjänkielisissä haastatteluissa vastaajat käyttivät monista suomalaiseseen yhteiskuntaan liittyvistä käsitteistä (Kela, työvoimatoimisto,

sosiaalitoimisto, oppilaitosten, kurssien ja tutkintojen nimet) suomenkielisiä nimityksiä venäjänkielisessä puheessa. Tämä johtuu siitä, että venäjän kielessä ei löydy vastaavaa käsitettä, koska Venäjän terveydenhuolto- ja sosiaalipalvelujärjestelmä on toisenlainen.

## 6.1 Palvelujen käyttö

Suurin osa haastateltavista on käyttänyt julkisia palveluita. Lähes kaikki ovat käyttäneet kunnan työvoimatoimiston ja Kelan palveluja sekä terveyskeskuksen ja mm. keskussairaalan erikoislääkäreiden ja hammaslääkäreiden palveluja. Monilla haastateltavilla oli kokemusta myös kunnan peruskoulusta, päiväkodista, äitiys- ja lastenneuvolasta. Yhden haastateltavan lapsi oli käynyt yksityiskoulua. Monet ovat käyttäneet myös sosiaalitoimiston ja asuntotoimiston palveluja. Muutama haastateltava oli käyttänyt oikeusaputoimiston ja lastensuojelun palveluja. Yleisin liikuntamuoto oli mainittu uimahalli ja Kansalaisopiston järjestämä jumppa.

Yksityisistä hyvinvointipalveluista oli mainittu yksityisten hammaslääkäreiden palvelut, parturi/kampaamopalvelut, hieronta- ja kauneudenhoitopalvelut. Suurin osa haastateltavista käyttää Suomessa julkisia palveluita. Tämän ilmiön he selittävät yksityisten palveluiden korkealla hintatasolla.

Haastateltavat kertovat:

*Pääsääntöisesti olemme käyttäneet vain julkisia palveluita, kela, työvoimatoimisto, terveyskeskus, sosiaalitoimisto, asuntotoimisto.*

*Yksityisiä palveluita kuten hammaslääkäri ja parturi/kampaamo emme käytä Suomessa vaan kotimaassa, koska Venäjällä on huomattomasti edullisempi.*

*Tarvitsen kauneudenhoitoa ja hierontaa, liikuntaa ja siivousapua, mutta siihen ei ole riittävästi rahaa.*

## 6.2 Kokemukset hyvinvointipalveluista

Haastateltavilla oli erilaisia kokemuksia hyvinvointipalveluista. Monet kuitenkin ovat kokeneet hyvää vastaanottoa ja kohtelua, eikä kieli ollut esteenä palveluiden saamisessa.

Kaikista käytetyistä hyvinvointipalveluista kaikki vastaajat ovat käyttäneet paljon terveydenhoitopalveluja ja parturi/ kampaamopalveluja, ja siksi suurin osa käydyistä keskusteluista liittyi edellä mainittuihin palveluihin.

### **Terveydenhuollon palvelut**

Kaikkien haastateltavien kokemusten mukaan suomalaiset terveydenhuoltopalvelut ovat säännöllisimmin käytettyjä palveluita.

Haastatteluissa tuli hyvin ilmi ruuhkautuneiden julkisten terveystalusten vaikea tilanne. Hoitoon pääsyä joudutaan odottamaan pitkään. Osa vastaajista on kokenut esimerkiksi erikoislääkärille pääsemisen Suomessa vaikeaksi, koska julkisissa terveystaluksissa erikoislääkärin vastaanotolle pääsee yleensä vain yleislääkärin vastaanoton kautta. Yleisesti ottaen ei kukaan vastaajista ollut tyytyväinen terveydenhuollon palveluihin.

Usein haastateltavien kritiikki kohdistuu vaikeaan hoitoon pääsyyn ja pitkiin jonoihin lääkärin vastaanotolle. Siinä on varmasti mukana selvä kulttuuriero. Venäjän terveydenhuoltojärjestelmä on erilainen. Venäjällä lääkärit ja sairaanhoitajat tekevät kotikäyntejä, eikä ole suotavaa, että kipeä ja korkeassa kuumeessa oleva potilas lähtee omatoimisesti lääkäriin.

Näin yksi haastateltava kuvailee terveydenhuollon palveluita Suomessa:

*Kokemukseni mukaan terveydenhuollon palvelut Suomessa ovat hyvin teknillisesti edistyneitä, mutta työntekijöiden taidot ovat heikkoja. Mielestäni terveystalukset on huonosti tai jotenkin vaikeasti järjestetty, esimerkiksi, jos on vaikka joku kiire tapaus, jalka poikki, tai lapsella on kova kuume, pitää lähteä*

*omatoimisesti hakemaan apua. Eikä aina voi saada heti aikaa lääkärille. Ensiavussa joutuu odottamaan tosi pitkän ajan. Miksi ensiavussa ei voitu luokitella kiireisimmät tapaukset eri jonoon?*

*Yksi haastateltava, joka on itse lukenut lääkäriksi Venäjällä, on moittinut ankarasti suomalaisten lääkäreiden koulutustasoa ja terveydenhuollon järjestelmää. Hän kertoi: *Todella vaikea päästä lääkäriin, ensiksi pitää mennä sairaanhoitajan vastaanotolle ja sairaanhoitaja päättää, onko tarvetta antaa lääkärille aikaa, en usko, että sairaanhoitajat ovat päteviä siihen. Minulla on rankka vuorotyö, univelka ja työuupumus aiheuttavat minulle välillä migreenikohtauksia ja siihen pitää saada apua heti. Onneksi minä itse olen lääkäri ja pystyn hoitamaan itseäni ja perhettäni ja hyvä, että Venäjä on lähellä, tarvittaessa me käydään myös siellä lääkärissä. Suomessa puhutaan paljon kuntoutuksesta, mutta täällä ei ole ennaltaehkäisevää hoitotyötä. Yksi suomalainen lääkäri sanoi minulle, että ”pitää hyväksyä se vaiva ja opetella elämään sen kanssa”. Venäjällä me aina etsitään keinoja parantamiseen ja kokeillaan erilaisia tai uusia hoitomenetelmiä.**

*Monien vastaajien mielestä terveyskeskuksen lääkäreiden vastaanotto on kiireinen ja pinnallinen. Eräs vastaaja kertoi: *Istuin jonossa pari tuntia terveydenhoitajalle, kun pääsin ja vihdoinkin kerroin mikä minua vaivaa, terveydenhoitaja varasi minulle ajan terveyskeskuksen lääkärille, koska meidän yksikön lääkärille olisi aika melkein kuukauden päästä. Terveyskeskuksessa taas piti jonottaa, kun pääsin vihdoinkin vastaanotolle, lääkäri vaikutti kiireiseltä. Olen kertonut oireista, lääkäri nopeasti tutkii minua, antoi reseptin ja sanoi, että jos vaivat kestävät pari viikkoa sitten voidaan tutkia enemmän. Lääke ei auttanut. Muutaman päivän kuluttua minun oli pakko käydä yksityisellä lääkärillä, sieltä sain apua heti. Mietin jälkepäin, jos olisin odottanut vielä pari viikkoa ja syönyt väärää lääkettä, oireet olisivat muuttuneet vakavammaksi.**

*Hammaslääkäripalveluihin haastateltavat olivat tyytyväisiä. Melkein kaikki haastateltavat ovat yksinmielisesti kehuneet hammaslääkäreiden toimintaa, sekä julkisella, että yksityisillä sektoreilla.*



*Ainoastaan olen tyytyväinen hammaslääkäripalveluihin, Suomessa ne ovat huippuja!*

*Olen saanut hyvää hoitoa yksityiseltä hammaslääkäriltä!*

*Olen paljon käyttänyt julkisia sekä yksityisiä hammaslääkäripalveluja. Tulos on ollut aina hyvä. Ei ollut koskaan huonoja kokemuksia, mutta kaikkein eniten olen tykännyt käydä erällä yksityisellä lääkärillä. Hänellä oli oikein napakka työote. Viimeksi olen käynyt terveystieteiden hammashoitolassa ja siellä oli samantyyppinen hammaslääkäri, hänelläkin on samanlainen nopea ja asiallinen työote.*

Yksi haastateltava käyttää ainoastaan yksityisiä hammaslääkäripalveluja, hän kertoi ennen Lappeenrantaan muuttoaan asuneensa Suomessa eri paikkakunnalla, jossa hän miehensä kanssa kävi aina samalla lääkärillä: *Me mieheni kanssa kävimme aika monissa hammaslääkäripalveluissa kunnes olemme löytyneet oikein hyvän hammaslääkäriin, täällä Lappeenrannassa olemme käyneet muutamassa hammaslääkäriyrityksessä, mutta emme ole vielä tyytyväisiä heidän työhön, kävimme jopa entisellä paikkakunnalla samalla lääkärillä. Mielestäni yksityiset lääkärit ovat vain liikemiehiä, jotka ajattelevat ensisijaisesti rahaa eikä asiakkaan hyvinvointia.*

### **Kauneudenhoitopalvelut**

Haastatteluista on nousut esille monta negatiivista kokemusta parturipalveluista ja kauneudenhoitopalveluista.

*Olen käynyt aika monessa parturissa. Ensimmäisen kerran täällä Suomessa kun menin parturiin, valitsin oikein hienon ja kalliin hiussalongin. Kun kampaaja laittoi minun hiukseni, tuntui niin, että hän halua nopeasti minusta eroon. Tulos ei ollut parempi kuin olisin itse kotona laittanut permanentin, ja maksoi paljon. Sen jälkeen kävin vielä muutamassa parturissa, en ole vielä kokenut hyvää työntekijöiden käsitaitoa. Ehkä jossain on hyvä työntekijä, mutta ei ole varaa*

*kiertää ja kokeilla kaikkia kampaamoja. Viime aikoina olen käynyt kuitenkin Venäjällä parturissa.*

Tällaiset kokemukset herättivät pohdiskelua maahanmuuttajien keskuudessa. He usein kysyvät, mistä tämä johtuu. Koska, me olemme ulkomaalaiset? Vaiko siitä, ettei kauneudenhoitoalan asiakaspalvelu Suomessa ole vielä kehittynyt huipulle? Vai johtuuko kulttuurieroista? Näiden haastattelujen perusteella voisi päätellä, ettei parturi/kampaamoalan koulutuksessa ehkä ole riittävästi huomioitu monikulttuurisuutta.

*Haluaisin kertoa esimerkin, kun kerran halusin värjätä hiukset, löysin kampaamon, joka erikoistuu vain hiuksien värjäämiseen. Olin pettynyt käynnistä, koska palvelu ei vastannut minun odotuksiani. Ensin tyttö kuunteli minua välinpitämättömän näköisenä. Sitten hän työnsi minulle lehden ja sanoi, että tästä voisın katsoa mallia. Kun esittelin hänelle yhden mallikuvan, hän sitten alkoi tehdä värjäystä. Odotin että hän alussa arvioisi, sopiiko minulle tämä väri vai ei. Jotenkin oli tunne, että hänen työotteensa oli mekaaninen, "ilman sielua"..*

Suomessa ei ole tapana neuvoa asiakkaasta tai sanoa asiakkaalle miten hänen kannattaa laittaa ulkonäköään, sen sijaan Venäjällä asiakas odottaa asiantuntijan arviointia ja mielipidettä.

*Kerran olen saanut mieheltä lahjakortin Lappeenrannan kylpylään. Ei ollut mikään halpa kortti! Varasin ajan sinne ja tulin odottamaan. Mutta mikä yllätys, työntekijä ei ollut paikalla. Myöhemmin selvisi, ettei hän muistanut katsoa kalenteriin, jossa oli merkattu ajanvaraukset tai katsonut väärin. En oikein ymmärtänyt, mitä he oikein yrittivät selittää. Mutta joka tapauksessa olin tuhlannut omaa aikaani, en saanut mitään anteeksipyyntöä eikä mitään korvausehdotuksia. Mieheni oma-aloitteisesti soitti kylpylään ja kysyi, kuuluuko mitään korvausta, kun oli käynyt tällainen juttu, oli vain tarjottu lippu saunaan. Ihmettelen, miten he voivat toimia sillä tavalla, yrityksellä on kuitenkin tosi korkea maine, sitä mainostetaan kovasti joka puolella, myös venäjäksi!*

Onko tämä isojen yritysten problematiikka, kun yritys on tarpeeksi suuri ja on olemassa vakituinen asiakaskunta, satunnaisen asiakkaan palveleminen ei enää kiinnostaa vai johtuuko tämä työntekijöiden asenteesta.

Yksi haastateltava kuvailee kauneuspalveluiden puutteita seuraavasti:

*Täällä on paljon erilaisia palveluita, mutta minun mielestä niiden täytyy kehittää laatua ja työntekijöiden koulutusta. Täällä Lappeenrannassa ei ole uutta teknologiaa, jota käytetään nyt maailmalla, että se jäi jotenkin vanhalle tasolle. Esimerkiksi kun kävin kysymässä vaikka manikyyrihoitajalta, onko teillä sellaisia tai tällaisia uutuuksia, työntekijä ei edes tiennyt mistä minä puhuin. Mielestäni, jos yrityksillä ei ole vielä mahdollisuutta käyttää näitä uusia keksintöjä, ainakin kannattaa seurata, mitä maailmalla tapahtuu.*

### **Erityissosiaalipalvelut**

Sosiaalitoimen ja maahanmuuttajien välillä syntyy usein ristiriitaisia tilanteita. Esimerkiksi venäläiset maahanmuuttajat, varsinkin yksinhuoltajat, kokevat vaikeuksia lasten hoidossa ja kasvatuksessa, koska lähitukiverkosto kuten isovanhemmat ja sukulaiset puuttuvat kokonaan. Silloin kun he yrittävät etsiä apua tilanteisiinsa, asiat kääntyvät heitä vastaan.

Yksi haastateltava kertoi, että hän joutui kriittiseen tilanteeseen. Hän on kahden lapsen yksinhuoltajaäiti, yksi lapsi on kaksi ja toinen kaksitoista vuotta vanha. Nainen kertoi, että hän on hyvin uupunut, yksi lapsi vaatii paljon hoitoa ja toinen vahtimista ja huomiota. Näin hän on yrittänyt omiin voimiin niin kauan kun on jaksanut. Mutta jossain vaiheessa hän oli fyysisesti ja henkisesti todella väsynyt. Nainen tuli sosiaalitoimistoon pyytämään apua, ja sosiaalitoimistosta häntä oli ohjattu lastensuojeluun. Hän kertoo kokemuksesta seuraavasti:

*Olen aika pettynyt suomalaiseen lastensuojeluun. Noin vuosi sitten, kun nuorempi lapsi oli noin yksi vuotta vanha, toisella alkoi murrosikä. Olen väsynyt ja masentunut. Suomessa minulla ei ole ketään sukulaisia, eikä ole Venäjällä.*

*Äitini kuoli kun olin itse nuori, isäni on kuollut pari vuotta sitten, kaikki tädit ja serkut asuvat tosi kaukana, he eivät pääse tänne ikinä. Kun syntyi toinen lapsi, kotona alkoivat ongelmat ja riidat murrosikäisen lapsen kanssa. Olen käynyt sosiaalitoimistossa pyytämässä apua meidän tilanteeseen. Ensi minua oli juoksetettu työntekijältä toiseen, en muista edes kaikkia missä olen käynyt. Sitten loppujen lopuksi oli järjestetty kotikäynti meille. Luulin, että he tulevat auttamaan minua kotiaskareissa tai päästämään minua käymään kaupoissa. Työntekijät käyvät meillä säännöllisesti kerran viikossa, aina kaksi, joskus jopa kolme työntekijää. He istuvat, juttelevat, kyselevät niin kuten he sanovat "kartoittavat meidän tilannetta". Mikä hyöty tästä on meille, jos minä tarvitsen konkreettista apua. Jossain vaiheessa he ovat ehdottaneet minulle sijoittamaan vanhempaa lasta johonkin. Onpas hyvä apu - viedään äidiltä lapsi pois!*

Nainen kertoi minulle, että hän on nyt todella huolissaan, hän pelkää, että häneltä viedään lapset pois. Työntekijät jatkavat kotikäyntejä. Haastateltava sanoi, että nämä työntekijät koko ajan tarkkailevat häntä. Naisesta tuntuu siltä, että he etsivät jotain negatiivista, josta voisi sitten syyttää häntä lasten huonosta huolenpidosta. Nainen kertoi, ettei hänellä ole päihde- tai mieliterveydenongelmia, hän on vain uupunut äiti, joka tarvitsee joskus lastenhoitoapua.

## **Päivähoito**

Haastattelujen mukaan päiväkotitoiminta on järjestetty hyvin.

*On hyvä kokemus suomalaisista päiväkodeista. Päiväkodin henkilökunta on mukava, ystävällinen ja osaava. Tykkään, että täällä päiväkodeissa on aina riittävästi henkilökuntaa ja on vähän lapsia per hoitaja. Mukava ja rauhallinen mieli jää koko päiväksi, kun aamulla hoitaja hymyillen vastaanottaa lasta kuin omaansa. Jokaiselle lapselle tehdään henkilökohtainen suunnitelma ja sitten tehdään väliarviointeja yhdessä vanhempien kanssa, miten päästiin tavoitteisiin.*

## Sivistyspalvelut

Useat haastatellut olivat havainneet, että suomalaisessa peruskoulussa puuttuu opettajien auktoriteetti kokonaan. Venäläisten vanhempien mielestä koulujen ja kotien pitäisi tehdä enemmän yhteistyötä sekä osallistua lasten ja nuorten kasvatukseen.

*Emme pidä suomalaisesta peruskoulusysteemistä. Koulussa tavataan alku- ja loppulukukaudella kun jaetaan todistuksia, arviointikeskustelu on vain kerran vuodessa. Opettajat eivät puutu lastenkasvatukseen eivätkä käyttäytymiseen. Tällä hetkellä meidän vanhempi lapsi opiskelee Euroopassa yksityisessä koulussa, me halumme että tietojen ja erilaisten taitojen lisäksi hän oppii myös hyviä tapoja.*

*En ole tyytyväinen suomalaiseen peruskoulun opetussuunnitelmaan. Lapsille ei anneta koskaan kotiläksyjä, tuntuu, ettei koulussa opeteta vaan leikitään lasten kanssa. Suomessa on kuitenkin perusopetusvelvollisuus, miksi sitten lapsilta ja nuorilta ei vaadita sitä velvollisuutta, vaan heille on annettu liian paljon valinnanvapautta. Jos vaikka sanon lapselleni, että lue tätä tai tee joku läksy, hän ei tottele. Lapsi kertoo, että koulussa heille sanottu ettei ole pakko tehdä, esimerkiksi läksyjä. Mielestäni, lapsi kuitenkin nojautuu siihen, mitä koulussa on sanottu. Mielestäni tänä päivänä nuorilla on paljon ongelmia, juuri sen takia, kun ei ole pakko opiskella eikä tehdä mitään, siksi he eivät haluakaan opiskella ja eikä mennä töihin.*

Toiset haastateltavat pitivät hyvänä, että peruskouluissa kotiläksyjä annetaan vähän, silloin lapselle jäi enemmän aikaa omille harrastuksille.

*Mielestäni peruskouluissa opetus on järjestetty hyvin ja sopii kaikkien tasolle, esimerkiksi meillä Venäjällä lapset on ylikuormitettu kotiläksyillä, taso ja tahti ovat liian kovia, jos lapsi ei pärjää, hän joutuu istumaan koulun jälkeen tukiopetuksen parissa.*

## Muut palvelut

Monien haastateltavien mielestä työvoimaviranomaiset eivät neuvo maahanmuuttajia suomalaisesta työelämästä eivät auta työpaikan etsimisessä. Maahanmuuttajien yleiskäsitys työvoimatoimiston toiminnasta on se, että toimistossa on pakko käydä merkkäämassa työttömyyskorttiin työttömyysajat, että saa työttömyyspäivärahaa Kelalta. Yksi haastateltava kertoo omasta kokemuksestaan työvoimatoimiston palvelusta:

*Työvoimatoimistossa on tosi huono palvelu. Kerran kun työnantaja oli etsinyt työvoimatoimistolta työntekijää, työvoimatoimiston virkailija ei ottanut yhteyttä minuun, vaikka hänellä oli kaikki minun tiedot ja hän tiesi, että olen juuri siihen tehtävään pätevä ammatti-ihminen. Virkailija ehdotti työnantajalle yhden vain yhtä venäläistaustaista henkilöä, joka on myös saanut ko. työpaikan. Mielestäni olen silloin menettänyt työpaikan työvoimatoimiston virkailijan väärästä toiminnasta. Kun työnantaja etsii töihin ihmistä, työvoimatoimiston työntekijän pitäisi kartoittaa kaikki alalle sopivat henkilöt ja lähettää tietoja työnantajalle, työnantajan pitää valita työntekijöitä haastatteluun ja töihin eikä työvoimatoimiston virkailijan!*

Aika usein käy niin, että työvoimatoimiston lausunnot jostain syystä jäävät lähettämättä Kelalle. Useasti tätä asian selvittämään maahanmuuttaja-asiakas lähtee väärään paikkaan. Esimerkiksi asiakas kääntyy sosiaalitoimistoon kuvitellessaan, että sosiaalitoimisto auttaa häntä selvittämään raha-asiat. Sosiaalitoimistosta asiakasta ohjataan muualle, ja näin hän joutuu kiertämään Kelan ja työvoimatoimistoa uudestaan. Asiakkaiden kannalta palvelujärjestelmän tuntemattomuus tarkoittaa turhaa juoksuttamista tilanteessa, jossa heidän on muutenkin vaikea toimia.

Haastatteluista ilmeni, että työvoimaviranomaiset eivät tarpeeksi kiinnitä huomiota maahanmuuttajien tarpeisiin ja toiveisiin. Monet haastateltavat kertovat, että heille oli tarjottu harjoittelupaikkoja ja kursseja, joista heille ei ollut mitään hyötyä, mutta he eivät pystyneet kieltäytymään pelättyään jäävänsä karensille.

*En ole tyytyväinen työpalvelukeskuksen palveluihin. Työvoimaviranomaiset eivät ole ottaneet ollenkaan huomion minun tilannetta. Olen yksinhuoltaja, lapsi silloin just aloitti ekaluokan koulussa ja hänellä on pysyvä sairaus, joka vaatii jatkuva tarkkailua. Työpalvelukeskuksen virkailija yritti tyrkyttää minulle yhtä harjoittelupaikkaa, josta olen kieltäytynyt. Ensinnäkin, että tämä työ ei edes ollut alaani lähelläkään, toiseksi sen sijainti ja työajat eivät sopineet minulle. Työntekijä on kiristänyt minua uhkailemalla karenssilla. Tämä ei ollut edes palvelua, vaan pakottamista!*

Työvoimatoimiston työntekijöiden asiakaspalvelusta haastateltavat kertoivat, että ”olen saanut hyvää palvelua” tai ”palvelu ei ollut mitään erityisesti hyvää, mutta en voi sanoa, että huono!”. Haastateltavien vastauksien perusteella voisi päätellä, että viranomaiset palvelevat maahanmuuttajia kuitenkin asiallisesti.

Joiden haastateltavien mielestä viranomaiset eivät neuvo maahanmuuttajia heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Kuten yksi haastateltava kertoo: *En ole saanut apua oikeusaputoimistolta, eikä maistraatilta. Olen saanut sieltä, mielestäni, väärät neuvot, jotka aiheuttivat meille henkiset ja taloudelliset ongelmat. Maahanmuuttajille voisi enemmän kertoa suomalaisesta kulttuurista sekä tavoista sekä kertoa oikeuksista ja velvollisuuksista.*

### **6.3 Kieli kommunikaation välineenä**

Haastatellut ottivat esiin kielikysymyksen. Tämä aihe herätti keskustelua ja pohdintaa. Kaikki haastateltavat pitivät merkittävänä suomen kielen osaamisesta. Monet halusivat parantaa ja kehittää suomen kielen taitojaan.

Omasta kokemuksesta voin kertoa, että kieli on tärkeä kommunikaation väline. Taito puhua suomeksi edesauttaa yhteiskuntaan sisälle pääsemistä, suomalaisen kulttuurin ymmärtämistä ja sosiaalisten suhteiden luomista.

Selvitykseen osallistuneiden suomen kielen taito oli erilaisella tasolla. Osa haastatelluista henkilöistä oli opiskellut suomea vain lyhyen aikaa. Toinen osa

haastatelluista ilmoitti, että he puhuvat sujuvasti suomea tai jonkin verran. Yksi haastateltavista ei puhunut ollenkaan suomea.

Monet haastateltavat olivat sitä mieltä, että pitäisi järjestää jonkinlaiset kertauskurssit. Haastateltava, joka oli väliaikaisesti työllistetty, sanoi:

*Olisi kiva uudestaan päästää kielikurssille, tarkoitan, että työvoimatoimisto voisi järjestää aina välillä kertauskurssit niille, joilla ei ole mahdollisuutta opiskella muualla. Kotona me miehen kanssa puhumme venäjää, harvoin pääsemme johonkin työharjoittelupaikkaan ja vielä harvemmin johonkin työhön. Meidän suomen kieleemme ei kehity miksiäkään.*

Kieliongelma ilmeni varsinkin venäläisissä perheissä tai perheessä, jossa kotikieli oli venäjä. Yksi haastateltava, yrittäjänainen, jolla oli miehen kanssa perheyritys, kertoi, että hän haluaisi ostaa opetusta yksityiseltä opettajalta.

Monet haastateltavat olivat sitä mieltä, että kielikursseja järjestetään liian vähän tai ne eivät vasta heidän tarpeisiinsa.

*Tulin äitiysloman jälkeen työvoimatoimistoon hakemaan kielikurssille, virkailija oli hylännyt minun hakemuksen perustelemalla asiaa, ettei minun kielen taso riittäisi siihen, hän oli sitä mieltä, että minä tarvitsen alkeiskurssia, mutta minä olen osannut jo suomea jonkin verran ja halunnut päästää seuraavalle tasolle, josta minulle olisi hyötyä.*

Halukkuus opiskella lisää suomea oli sitä suurempi, mitä lyhyemmän aikaa Suomessa asuttu, mutta myös Suomessa pitemmän aika asuneet ilmoittivat haluavansa parantaa suomen kielen taitoaan. Yksi haastateltava kertoo: *Haluaisin kehittää minun suomen kieltä. Olen käynyt kurssilla, mutta en voi harjoitella missään, koska kotona me puhumme venäjää. En pääse työhön, koska minulla on huono kielitaito. Kurssille pääsyn välit ovat pitkät, ennen kuin pääset seuraavalle kurssille, ehdit unohtaa mitä opit edellisellä. Jos, esimerkiksi, olen käynyt kerran kurssilla, ne järjestäjät eivät ota enää samalle kurssille.*



Kielitaidon puutteellisuus koettiin suurimmaksi ongelmaksi vielä vuosia Suomeen muuttamisen jälkeenkin. Monet haastateltavat pitivät kieltä ja kielivaikeuksia useimpien syynä syrjäytymiseen työmarkkinoilta.

Yksi haastateltava, joka on tällä hetkellä kotona hoitamassa pientä lasta kotihoidontuella, kertoo:

*En pääse työhön, koska minulla on huono suomen kielitaito. Kurssille pääsyn välit ovat pitkät..*

Sama haastateltava kertoi, että hän on muuttanut Suomeen paluumuuttajana jo monta vuotta sitten. Ammatiltaan hän on kokki. Hän kertoi, että alussa hän oli tosi innoissaan etsinyt töitä ja kysynyt monista työpaikoista. Mutta aina on saanut kielteisiä vastauksia. Hänen kertomansa mukaan hänen innostuksensa lähteä töihin on pikku hiljaa sammunut. Näin hän on jäänyt pitkäaikaistyöttömäksi. Nyt hän sanoi, ettei hänellä ole enää haluakaan lähteä töihin. Hän perustelee vastaustansa sillä, että jos hän olisi silloin alussa päässyt Suomessa työelämään, hän olisi oppinut myös suomen kieltä. Kotona puolisonsa ja lastensa kanssa hän puhuu äidinkieltään. Tällä hetkellä hän hoitaa kotinsa ja perheensä ja viihtyy hyvin kotona.

Tunnen paljon vastaavia tapauksia, kun maahanmuuttajat asuvat pitkän aikaa Suomessa, mutta ovat syrjässä, pitkäaikaistyöttöminä ja heille on lisäksi kertynyt muita sosiaalisia ongelmia kuten esimerkiksi päihdeongelmia.

Annika Forsander on tutkimuksessaan Maahanmuuttajat 1990-luvun suomalaisilla työmarkkinoilla kirjoittanut, että maahanmuuttajien asemaan yhteiskunnassa ja työmarkkinoilla vaikuttavat ympäröivän yhteiskunnan asenteet (Forsander 2002, 64). Syrjintä on ihmisten asettamista eriarvoiseen asemaan perustein, jotka eivät ole hyväksyttävissä. Hyväksyttävät perusteet merkitsevät, että työnhakijalta voidaan vaatia sellaisia ominaisuuksia, joilla on merkitystä itse työtehtävien suorittamisen kannalta. Näitä ovat koulutus, työkokemus, ammattitaito ja henkilökohtainen sopivuus työtehtävään. Syrjintää on näin ollen ihmisten asettaminen eri asemaan sellaisten ominaisuuksien perusteella, joilla ei ole merkitystä itse työtehtävien kannalta. Näitä

ominaisuuksia ovat esim. sukupuoli, ikä ja etninen alkuperä. ( Forsander 2002, 64.)

Kielien ammattitaidon ja muodollisen pätevyyden vaatimuksia voidaan käyttää maahanmuuttajataustaista työnhakijaa syrjivästi. Muualta kuin Suomessa hankittua koulutusta ja työkokemusta ei useinkaan arvosteta Suomessa, vaikka työtaidot olisi testattu ja hyväksi todettu.( Forsander 2002, 68 – 69.)

Hyvinvointivaltiossa maahanmuuttajiin liittyvät ideologiset vaikeudet konkretisoituvat maahanmuuttajien työmarkkina-asemassa. Viime vuosina on Pohjoismaissa yhä useammin kiinnitetty huomiota siihen, että vaikka universaali hyvinvointivaltiomalli on onnistunut useimpia muita malleja paremmin tasa-arvoisen yhteiskunnan luomisessa, on maahanmuuttajien integroituminen työmarkkinoille onnistunut heikosti. ( Forsander 2002, 80.)

#### **6.4 Kulttuuriset merkitykset asiakassuhteissa**

Maahanmuuttajien asiakkuutta koskevissa tutkimuksissa korostetaan usein kulttuurin merkitystä ja peräänkuulutetaan asiakkaiden kulttuurit nykyistä paremmin huomioon ottavia tai jopa kulttuurisidonnaisia palveluja. Kulttuurieroja on kiistatta olemassa, ja ne näkyvät myös peruspalveluissa, mutta siitä, miten niihin pitäisi palveluissa suhtautua, ollaankin jo monta mieltä. (Peltola & Metso 2008, 47.)

Palvelujen yhteydessä kulttuurieroista puhuttaessa käy usein niin, että suomalainen kulttuuri määrittyy perustaksi, johon muita kulttuureja verrataan. Suurin osa peruspalvelujen työntekijöistä on edelleen syntyperältään suomalaisia, vaikka maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden määrä onkin kasvanut viime vuosina. Tavallisinta on kuitenkin edelleen, että palveluun asiakkaaksi tulevan maahanmuuttajan ottaa vastaan syntyperältään suomalainen työntekijä. Asiakastyössä voi tällöin nousta ja todennäköisesti myös nousee esiin kulttuurieroja, jotka voivat liittyä esimerkiksi yksilön ja yhteisön välisiin suhteisiin, sukupuolirooleihin, perheen ja työelämän

yhteensovittamiseen, terveyden ja sairauden syihin ja seurauksiin, uskontoon, vaatetukseen, syömiseen jne. (Peltola & Metso 2008, 48)

Tutkimukset osoittavat että, kulttuurierojen nähtiin voivan vaikuttaa työntekijän ja asiakkaan väliseen kommunikaatioon ja luottamukseen.

Kulttuurierojen katsottiin vaikuttavan myös siihen, kuinka avoimesti asiakas on valmis kertomaan asioistaan ja ongelmistaan. Asiakkaat ovat voineet tottua kertomaan tai nimenomaan olemaan kertomatta asioistaan. Joissain tilanteissa voi olla kyse myös palvelukulttuurien eroista. Suomalaisissa palveluissa asioimista leimaa itsenäisyys ja omatoimisuus, mutta asiakkaina olevilla maahanmuuttajilla voi olla enemmän kokemuksia ”palveluista”, jotka perustuvat enemminkin käskyjen antamiseen ja noudattamiseen. (Peltola & Metso 2008, 48.)

Kulttuuriset merkitykset määrittävät maahanmuuttajan ja ammattiauttajan suhdetta. Riitta Järvinen on tutkinut väitöskirjassaan (2004) kulttuuristen merkitysten syntymistä asiakassuhteissa. Hän pitää kulttuuria ja sen ymmärtämistä keskeisimpänä tekijänä maahanmuuttajien kanssa tehtävässä asiakastyössä. Suvun, perheen, vanhemmuuden ja sukupuolen kulttuuristen merkitysten ymmärtäminen on yhteistyön sujumisen kannalta erittäin tärkeää. (Järvinen 2004, 139 – 151.)

Lähtökohtana Järvisen tutkimuksessa on kysymys siitä, miten oma kulttuurimme vaikuttaa tapaamme toimia maahamme saapuvien ihmisten kanssa. Myös kysymys siitä, mitä tapahtuu tilanteessa, jossa asiakkaan ja ammattilaisen kulttuuri ovat vieraita, on hyvin mielenkiintoinen. Pahimmassa tapauksessa erilaisista kulttuureista tullessaan asiakkaan ja ammattiauttajan välille voi muodostua kulttuurikuilu. (Järvinen 2004, 9, 17 – 20.)

Asiakkaiden ulkomaalaisuuden ei pitäisi sinällään edellyttää työntekijältä mitään erityistä ammattitaitoa, vaan hänellä tulisi olla tietoa uuteen maahan sopeutumisesta sekä pakolaisuuteen tai kulttuureihin liittyvistä inhimillisistä

tekijöistä. Työntekijän pitäisi osata yhdistää tämä tieto ammatilliseen osaamiseensa siten, että hän ottaa joustavasti huomioon maahanmuuttajan elämäntilanteeseen vaikuttavat muut tekijät. Huomionarvoista on muistaa, että ammattitaito on hankittu ihmisten kanssa työskentelyä varten, eivätkä maahanmuuttajat ole sen erityisempiä kuin ihmiset yleensä. Maahanmuuttajasiakas ei hävitä työntekijän hankkimaa ammattitaitoa, pikemminkin haastaa sen. (Forsander 2002, 52)

## **7 POHDINTA**

Opinnäytetyöni aiheeksi valitsin venäläistaustaisten maahanmuuttajien kokemuksia hyvinvointipalveluista, koska aihe on ajankohtainen Hyvinvointialan yrittäjyysuhankeen sekä Etelä-Karjalan hyvinvointistrategian vuoksi.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esille maahanmuuttajien mielipiteitä sekä kehittämissuhteita suomalaisista hyvinvointipalveluista. Itse venäläistaustaisena maahanmuuttajana minua kiinnosti, mitä mieltä muut samasta maasta kotoisin olevat ihmiset ovat palvelujen toimivuudesta ja saatavuudesta.

Opinnäytetyön tekeminen tuntui mielekkäältä, sillä mahdollisuus käyttää omaa äidinkieltä lisäsi innostuneisuuttani ja mielenkiintoani opinnäytetyön tekemistä kohtaan. Olen tyytyväinen ja kiitollinen Irma Pahlmanille hänen hyvästä ohjauksestaan. Asun Suomessa melkein 16 vuotta ja minulla itselläni on pitkä ja kirjava kokemus erilaisista julkisista sekä yksityisistä hyvinvointipalveluista.

Minulla sekä haastatettavilla oli myös hyviä kokemuksia palveluista, mutta haluan kuitenkin nostaa esille niitä kommentteja ja asioita, jotka mielestäni auttavat kehittämään ja parantamaan palveluja sekä asiakaspalvelua.

Vaikka Suomessa sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut perustuvat pitkälti asiakaslähtöisyyteen, jossa huomioidaan ihmisten tasavertaisuus ja yksilöllisyys, käytännössä tämä ei aina toteudu maahanmuuttajien kohdalla.

Etelä-Karjalan maakunta tarjoaa laajan hyvinvointipalveluiden valikoiman kaikille asukkaille, mutta haastattelujen mukaan olemassa olevat palvelut eivät vastaa maahanmuuttajien tarpeisiin. Haastattelut osoittavat, että monet hyvinvointipalvelut kaipaavat kehittämistä tai uudistusta.

Haastatteluista tuli hyvin ilmi ruuhkautuneiden julkisten terveydenhuoltopalvelujen vaikea tilanne. Hoitoon pääsyä joudutaan odottamaan pitkään, jolloin tilanteet ehtivät monimutkaistua ja kriisiytyäkin.

Haastatellut nostivat esille vielä muita terveystalvelujen toimivuuteen liittyviä asioita. Haastatellut arvioivat terveydenhoitohenkilökunnan koulutustason heikoksi. Heidän mukaansa terveydenhuoltojärjestelmä voisi ottaa muiden maiden innovaatioita ja uusia hoitomenetelmiä käyttöön. Myös kaikki haastateltavat kaipasivat lääkäreiden kotikäyntejä kipeälle lapselle.

Venäläisten maahanmuuttajien näkökulmasta suomalaisen lastensuojelun toiminta on mennyt liiallisuuksiin. Haastatellut katsoivat, että lasten huostaanottoon tarpeen vain silloin, kun lasta on pahoinpidelty, kaltoinkohdeltu tai vanhemmat eivät pysty pitämään lapsista huolta tai ovat kuollut. Kaikissa muissa perheen tilanteissa lapsen pitää asua omassa kodissaan oman vanhempansa kanssa. Vastoinkäymiset on ylitettävä yhdessä tukemalla toistansa toisensa ja etsimällä ratkaisut pulmiin yhdessä.

Haastattelujen mukaan maahanmuuttajaperheiden ongelmat poikkeavat suomalaisten perheiden ongelmista, jolloin palvelujärjestelmästä ei löydy heidän tarpeitaan vastaavia palveluja. Etenkin yksinhuoltajat tarvitsevat lastenhoito- ja kotihoitoapua siksi, koska heidän tukiverkostonsa ovat heikompia kuin suomalaisten. Esimerkiksi yhden haastateltavan tilanne on jo päässyt kriisiytymään sen takia kun täällä ei ole vastaavia palveluja. Mielestäni

maahanmuuttajayksinhuoltajat jäävät helposti myös muiden palvelujen ulkopuolelle rajallisten osallistumismahdollisuuksien takia. Haastateltavat, etenkin yksinhuoltajat, näkivät parhaana vaihtoehtona saada lastenhoitoon apua omassa kodissa.

Huolta herättävänä asiana haastateltavat pitävät lasten ja nuorten, niin sanotusti, vapaata kasvatusta Suomessa. Venäläiset vanhemmat toivovat enemmän yhteistyötä koulujen ja kotien välillä. Koulun pitäisi kiinnittää enemmän huomioita lasten kasvatukseen ja käyttäytymiseen sekä toimia perheen tukena. Tähän saakka kouluissa kerrotaan paljon lapsille ja nuorille heidän oikeuksistaan, mutta ei velvollisuuksista eikä sellaisista moraalisisista käsitteistä kuten vanhempien ja opettajien kunnioittamisesta, ja yleensä kuuliaisuudesta ei puhuta mitään.

Haastatteluissa kritisoitiin myös työvoimatoimiston toimintaa. Haastatteluista ilmeni, että työvoimaviranomaiset eivät kiinnitä tarpeeksi huomiota maahanmuuttajien tarpeisiin ja toiveisiin. Maahanmuuttajat eivät ole odottaneet, että suomalaisilla työmarkkinoilla otetaan huomioon heidän aikaisempi työkokemuksensa eikä koulutuksensa. Korkeasti koulutettujen maahanmuuttajien kohdalla tilanne on ikävä, sillä he kokevat alan vaihtamisen ja itsensä uudelleen kouluttamisen vaikeana. Pitkäaikaistyöttöminä ja turhautuneina heitä ei myöskään kiinnosta työvoimaviranomaisten tarjoamat kurssit tai työharjoittelupaikat.

Työssäkäyvät vastaajat kokevat syrjintää sekä aliarviointia työyhteisössä. Haastateltavat kertoivat, ettei heillä ole riittävästi tietoja suomalaisista työelämän tavoista ja työkuulttuurista.

Mielestäni työvoimaviranomaisten pitäisi antaa maahanmuuttajille tietoja, jotka sisältävät keskeisiä asioita suomalaisista työelämän pelisäännöistä sekä suomalaisesta työlainsäädännöstä. Työvoimaviranomaisten palvelujen kehittämiskohtana katson myös työvoimaviranomaisten pitävän huolen siitä, että työnantajat perehdyttäisivät maahanmuuttajia työtehtäviinsä.

Haastatellut korostivat suomen kielen taidon merkitystä. Kotouttamislain myötä maahanmuuttajien kielen opetukseen on kiinnitetty aiempaa enemmän huomiota. Tilanne on erityisen ikävä niiden pitkäaikaistyöttömien maahanmuuttajien kohdalla, jotka ovat tulleet Suomeen ennen tämän lain voimaantuloa. Mielestäni näiden henkilöiden tilanteet voisi kartoittaa uudestaan ja järjestää heidän tasonsa sekä tarpeensa mukaista suomen kielen lisäkoulutusta.

Haastateltavat toivovat myös kauneudenhoitopalvelujen valikoiman laajentamista ja uusien innovaatioiden käyttämistä.

Maahanmuuttajien muita toivomuksia olivat esimerkiksi venäjänkielinen päiväkodin perustaminen tälle alueelle.

Useimmat venäläistaustaiset maahanmuuttajat pitävät yksityisiä hyvinvointipalveluita laadunkampina ja tehokkaampina kuin julkisia. Heidän mielestään yksityiset hyvinvointiyrittäjät ovat myös motivoituneempia asiakastyössä kuin julkisen sektorin työntekijät.

Selvityksen tulosten perustella voisi päätellä, että hyvinvointipalvelujen kehittämisessä pitäisi monikulttuurinen näkökulma ottaa paremmin huomioon. Ehdottaisin enemmän monikulttuurisuuskoulutuksia hyvinvointipalvelujen henkilökunnalle, koska mielestäni hyvin koulutettu ja sivistynyt työntekijä pystyisi paljon paremmin vastaamaan myös maahanmuuttaja-asiakkaan tarpeisiin.

## LÄHTEET

Aaltola Juhani & Valli Raine 2001: Ikkunoita tutkimusmetodeihin – 1. Jyväskylä: PS-kustannus. Gummerus kirjapaino Oy.

Byckling Leena 2007: Hyvinvointiyrittäjyyden verkostot. Kuopion yliopisto. Licensiaatin tutkimus.

Forsander Annika 2002: Luottamuksen ehdot. Maahanmuuttajat 1990-luvun suomalaisilla työmarkkinoilla. Väestöntutkimuslaitos. Väestöliitto. Vammalan kirjapaino.

Julkunen Raija 2006: Kuka vastaa? Stakes. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy.

Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena 1988: Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Järvinen Riitta 2004: Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri. Erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kaakkois – Suomen sosiaalialan osaamiskeskus OY Socom.  
[http://www.socom.fi/dokumentit/EK\\_hyvinvointistrategia\\_2010.pdf](http://www.socom.fi/dokumentit/EK_hyvinvointistrategia_2010.pdf) (luettu 25.1.2010)

Kananoja Aulikki, Niiranen Vuokko & Jokiranta Harri 2008: Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-kustannus. WS Bookwell Oy.

Keränen Eija, Nissinen Pasi, Saarnio Tuula & Salminen Mirva 2001: Sosiaalialan työn uudet ulottuvuudet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Lappeenrannan kaupunginkanslian julkaisuja 2008:2. Lappeenrannan seudun maahanmuutto- ohjelma 2008 - 2015 <http://www.lappeenranta.fi> (luettu 17.11.2009)

Laurinkari Juhani, Laukkanen Tuula, Miettinen Antti & Pusa Olli 1997: Vaihtoehdoksi osuuskunta – yhteisö kunnan palvelutuotannossa. Vammala: Kunnallisan alan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut, nro 11.

Peltola Ulla & Metso Laura 2008: Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen Helsingissä. Helsinki: Yliopistopaino.

Rissanen Sari & Sinkkonen Sirkka 2004: Hoivayrittäjyys. Jyväskylä: PS – kustannus. WS Bookwell Oy.

Tilastokeskus. Väestörakenne 2006. <http://www.stat.fi> (luettu 12.12.2009)



Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.  
Helsinki: Tammi.