



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Gjuzel Maunus

OLESKELUVALLA SUOMESSA
ASUVIEN MAAHANMUUTTAJIEN
TYTYTYVÄISYYS VAASAN
KAUPUNGIN TARJOAMIIN
PALVELUIHIN

Sosiaali- ja terveysala

2011

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Gjuzel Maunus
Opinnäytetyön nimi	Oleskeluluvalla Suomessa asuvien maahanmuuttajien tyytyväisyys Vaasan kaupungin tarjoamiin palveluihin
Vuosi	2011
Kieli	suomi
Sivumäärä	64 + 5 liitettä
Ohjaaja	Ahti Nyman

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää laillisella oleskeluluvalla Suomessa asuvien maahanmuuttajien tyytyväisyys Vaasan kaupungin tarjoamiin sosiaali- ja terveysalan, kasvatusta ja opetusviraston, kulttuuriviraston ja kirjaston palveluihin. Lisäksi kysytään asumiseen liittyvistä palveluista sekä Pohjanmaan tulkikeskuksen, työvoimatoimiston, Kelan poliisin ja maistraatin palveluista. Tutkimuksessa halutaan myös tuoda esille maahanmuuttajien toivomuksia lisäpalveluista kehittämisvaihtoehtoja tarjoamalla. Tutkimustyö sai alkunsa Pohjanmaan Perhekaste -hankkeesta harjoittelujaksoneyhteydessä.

Tutkimuksen kohderyhmän koostuu 66 henkilöstä, joista 34 oli miehiä ja 32 naisia, he edustavat 18 eri kansallisuutta. Ryhmä muodostuu korkeakouluopiskelijoista, työperäisistä maahanmuuttajista, Suomeen saapuneista paluumuuttajista ja kiintiöpakolaisista sekä pakolaistatun saaneista, entisistä turvapaikanhakijoista. Nykyään kaikki ovat vaasalaisia. Tutkimusote on kvalitatiivinen sekä kvantitatiivinen. Tutkimus tehtiin suomen kielellä ja tukikielinä käytettiin tarvittaessa venäjää ja englantia. Tulkkauksessa apua tuli eri toimipisteiden henkilökunnalta ja siellä tutkimushetkellä harjoittelemassa olevilta VAMK:in sosionomiopiskelijoilta. Tarvittaessa tutkija tulkkasi ja käänsi.

Tutkimuksesta ilmeni, että maahanmuuttajien tyytyväisyys Vaasan kaupungin tarjoamiin palveluihin on sidoksissa maahanmuuttajataustaisen asiakkaan suomen kielen taidoissa ja monimutkaisen suomalaisen yhteiskunnan ymmärtämisessä. Laadukkaan palvelun saannin esteenä ovat myös asiakkaan pelot ja epäluulot vieromaisten kohtaamisessa. Myös asiakkaan ikä voi estää palvelujen saamiseen.

Maahanmuuttaja-asiakkuuden palvelujen sujuvuuteen vaikuttaa toisaalta myös vahvasti henkilökunnan ammattitaito ja kyky kohdata toisesta kulttuuriympäristöstä tuleva ja erilaisella suomea puhuvaa asiakasta. Kohtaamisessa vaaditaan erityistä luovuutta kontaktin saamiseksi.

Asiasanat oleskelulupa, maahanmuuttajat, pakolaiset, peruspalvelut

ABSTRACT

Authors	Gjuzel Maunus
Title	The Satisfaction with the Services Offered by the City of Vaasa among the Immigrants with a Residence Permit
Year	2011
Language	Finnish
Pages	64 + 5 Appendices
Name of Supervisor	Ahti Nyman

The purpose of this research is to study the satisfaction with the services offered by the city of Vaasa among the immigrants with a residence permit e.g. social services, healthcare, the department of education, the department for culture the library. In addition services related to residence, Ostrobothnian interpreter center, employment agency, The Social Insurance Institution of Finland, police and register office were also studied. The study also aims at bringing up the immigrants' wishes for additional service by offering development alternatives. The research began in Ostrobothnia Perhekaste- project, during a training period.

The target group consists of 66 persons, of whom 34 were men and 32 women, they represent 18 different nationalities. The group consists of students in higher education, work-related immigrants, remigrants, quota-refugees and former asylum seekers who have been granted a refugee status. Today, all of them are citizens of Vaasa. The research is qualitative and quantitative. The study was conducted in Finnish. Russian and English were used as assisting languages when needed.

Interpreter assistance came from the staff of different offices and the students of University of Applied Sciences in Vaasa. The study revealed that the immigrants' satisfaction with the services offered by the City of Vaasa is linked with their Finnish language skills and with understanding of the complexity of Finnish society. The obstacles to high-quality services are client's fears and suspicions toward authorities. The client's age can also prevent access to services.

The smoothness of immigrant-client services is also strongly affected by the personnel's professional skills and their ability to confront people with different cultural backgrounds, who speak Finnish differently. Encountering these people demands special creativity to establish the contact.

Keywords Residence permit, immigrant, refugees, basic services

SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1. JOHDANTO.....	8
2. MAAHANMUUTTAJAT	12
2.1. Käsitteet	12
2.2. Myönnettyjä oleskelulupia vuonna 2010	15
2.3. Pakolaisuus Suomessa	15
2.3.1. Maahanmuuttopolitiikka 1990 alkaen	16
2.3.2. Maahanmuuttopolitiikka 2011	17
2.4. Maahanmuuttajat tutuiksi Vaasassa	17
2.5. Maahanmuuttajan syrjäytymisen riskit	19
2.6. Kieli arjen vuorovaikutuksessa ja palvelutilanteissa	19
2.7. Maahanmuuttajien työllistyminen	20
3. KOTOUTUMINEN.....	22
3.1. Uudistunut laki kotoutumisen edistämisestä.....	22
3.2. Kotoutumisen haasteet	23
4. PERUSPALVELUT	24
4.1. Maahanmuuttaja palvelun saajana	24
4.2. Palveluntarjonta jatkuvassa uudistuksissa	25
4.3. Palvelujen kehityshankkeita Vaasassa	26
5. TUTKIMUSMENETELMÄT	27
5.1. Tutkimuksen lähtökohta.....	27
5.2. Tutkimuskohde	27
5.3. Tutkimuksen tarkoitus	28
5.4. Tutkimustapa, teoria ja menetelmät.....	28
5.5. Aineiston kerääminen	29
5.6. Tutkimuksen toteuttaminen	29
6. TUTKIMUKSEN TULOKSET	30
6.1. Kyselyyn osallistuneiden taustatiedot.....	30
6.1.1. Kansallisuudet	31
6.1.2. Ikäjakautuma.....	33

6.1.3. Työllisyystilanne	33
6.1.4. Onko ala-ikäisiä lapsia ja asuvatko lapsesi Suomessa.....	34
6.1.5. Asunut Suomessa ja Vaasassa	35
6.1.6. Suomenkielen valmius.....	36
6.2. Kyselyyn osallistuneiden arviointi Vaasan kaupungin tarjoamista palveluista	37
6.2.1. Tulkkipalvelut.....	38
6.2.2. Maistraattipalvelut	39
6.2.3. Poliisipalvelut	40
6.2.4. Kelan palvelut.....	42
6.2.5. Työvoimatoimiston palvelut.....	43
6.2.6. Sosiaalipalvelut.....	44
6.2.7. Terveyspalvelut	46
6.2.8. Asumiseen liittyvät palvelut	47
6.2.9. Kirjastopalvelut	48
6.2.10. Kasvatus- ja opetusviraston palvelut	49
6.2.11. Kulttuuripalvelut.....	50
6.2.12. Muut palvelut.....	51
7. JOHTOPÄÄTÖKSET	53
7.1. Käytännön kehittämisajatuksia ja toimintaohjeita jatkoon	53
8. POHDINTA.....	56
8.1. Oman ammatillisuuden peilausta ja pohdintaa opintojen ja opinnäytetyötä tehdessä.....	56
LÄHDELUETTELO	58
LAINSÄÄDÄNTÖ	63
LIITTEET	

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Osallistuneiden sukupuoli ja oleskelustatukset.	30
Taulukko 1. Osallistuneiden kansallisuuksien prosentuaalinen jakauma.	31
Taulukko 2. Osallistuneen kansallisuudet maanosittain.	32
Taulukko 3. Ikäjakauma.	33
Taulukko 4. Työllistymistilanne.	33
Taulukko 5. Onko alaikäisiä lapsia ja asuvatko lapsesi Suomessa.	34
Taulukko 6. Asunut Suomessa ja Vaasassa.	35
Taulukko 7. Suomen kielen valmius.....	36
Kuvio 2. Tulkkipalvelut.....	38
Kuvio 3. Maistraattipalvelut.	39
Kuvio 4. Poliisipalvelut.	40
Kuvio 5. Kelan palvelut.....	42
Kuvio 6. Työvoimatoimiston palvelut.....	43
Kuvio 7. Sosiaalipalvelut.....	44
Kuvio 8. Terveyspalvelut.....	46
Kuvio 9. Asumiseen liittyvät palvelut.	47
Kuvio 10. Kirjastopalvelut.....	48
Kuvio 11. Kasvatus- ja opetusviraston palvelut.	49
Kuvio 12. Kulttuuripalvelut.....	50
Kuvio 13. Muut palvelut.....	51

LIITELUETTELO

LIITE 1. Kysymyksiä Vaasan palveluista	65
LIITE 2. Tutkimuslupa -anomus ja tutkimuslupa	67

1. JOHDANTO

Vieraalla kielellä menetämme 80 % persoonallisuudestamme. Menetämme kyvyn leikin laskuun ja vitsailuun. Se olisi sama asia kuin tahtoisivat vapaaehtoisesti syntyä aikuisena uudestaan. (Довлатов С. 1983.) Opinnäytetyötä ja tutkimusta tukee omakohtainen käytännön kokemukseni: elämäni suurkaupungin kasvattina, monikulttuurisessa ympäristössä Pietarissa sekä yli 20 vuoden kokemukseni maahanmuuttajana Suomessa. Maahanmuutto-asiat ja peruspalveluiden saanti ovat monin tavoin omakohtaisesti koettuja mm. perheenyhdistämisasiossa kahden alaikäisen lapsen yksinhuoltaja vanhempana. Lisäksi olen toiminut Vaasan kaupungin maahanmuuttajatyössä ohjaajana vuodesta 1998 alkaen ja tänä aikana syntyneet asiakaspalvelukokemukset eri palvelualoilla ovat omakohtaisesti tulleet tutuksi.

Pitkästä monikulttuurisesta vastaanotto ja asiakastyön kokemuksesta huolimatta, Vaasan kaupungin peruspalveluissa työskentelevät viranhaltijat eivät aina ole riittävän rohkeita tai koulutettuja kohtaamaan maahanmuuttaja-asiakkaita. Peruspalveluissa toimiva työntekijä helposti hätääntyy tai muuttuu avuttomaksi kun asiakas on ulkomaalainen. Työssä ja kohtaamisessa unohtuu, että palvelua hakeva asiakas on ensisijaisesti ihminen ja oikeutettu saamaan peruspalveluja, kuten muutkin palveluun oikeutetut Suomessa asuvat, riippumatta etnisestä taustasta, kielestä tai kulttuurista. Maahanmuuttajan tyytyväisyys saamaansa peruspalveluun saattaa olla yhteydessä kotoutumisen asteeseen ja selittyä myös puutteellisilla yhteiskuntatiedoilla. Kun ihminen pystyy esittämään kysymyksiä, hän pystyy ymmärtämään vastauksia. Tähän tarvitaan paikallisen kielen hallinta ja tieto siitä kelle kysymyksiä voi esittää.

Peruspalveluissa ei aina tunneta kuinka laajoja palveluja maahanmuuttajille voi olla tarjolla. Palvelujen laajuus riippuu oleskeluluvan statuksesta ja sitä tukevista säädöksistä. Esimerkiksi turvapaikanhakijalla ei ole oleskelulupaa ja lainmukaisia palveluja hänelle tarjoaa ensisijaisesti vain se vastaanottokeskus jonne asiakas on sijoitettu. Vastaanottokeskuksen kautta asiakkaalle järjestetään harkinnan mukaan myös muita välttämättömiä palveluja.

Kun ihminen muuttaa pois omasta tutusta asuinympäristöstään siihen on aina jokin syy. Tämän yksinkertaisen asian ymmärtäminen avaa mahdollisuuden nähdä asiat myönteisellä tavalla ja antaa mahdollisuuden avartua ja muuttaa suhtautumista pakolaisuuteen positiivisella tavalla. Asiakastyössä auttaa, kun näkee maahanmuuttajan yksilönä eikä vain eri ryhmien edustajana, suhtautuu suvaitsevasti erilaisuuteen ja luopuu ennakkoluuloista ja yleistämisestä. Eli kysymys on työntekijän omasta asianmukaisesta asenteesta ja palveluissa toimivan henkilön ammattiettestä osaamista. Palvelualalla työskentelevän on hyvä muistaa että ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus ja turvallisuus kuuluvat jokaisen palvelun saajan asiakkaan perusoikeuksiin.

Kaksikielisyys, venäjä ja tataari, ovat omassa elämässäni perheen ja suvun perintö. Kielet ovat rikkaus ja kieli on avain maahan ja kotoutumiseen. Kieltä ei ole helppo oppia mikäli sitä ei käytännössä saa harjoittaa. Maahanmuuttaja perheissä usein aikuiset ovat jumiutuneet kieliongelmaan, koska kotikielenä puhutaan äidinkieltä ja ystävät sukulaiset ja tuttavat puhuvat samaa kieltä. Vie aikaa ennen kuin löytyy suomenkielisiä/ruotsikielisiä paikallisia tuttuja ja ystäviä. Tosiasia on että monella maahanmuuttajalla ei ole yhtään kantasuomalaista tuttavaa vuosien Suomessa asumisen jälkeenkään, joten mahdollisuudet kartuttaa ja kielitaitoa saattavat olla lähes olemattomat. Kotoutumisohjelma antaa mahdollisuuksia, mutta kaikki eivät vielä tänäänkään tiedä omista oikeuksista ja mahdollisuuksistaan.

Suomeen muuttaessani kotoutumisohjelmaa ei ollut eikä palveluista kerrottu. Tulkkipalveluja ei tarjottu. Suomessa lapseni olivat todistamassa väkivaltaa ja alkoholismia. Tänään tiedän, että lastensuojelun olisi pitänyt puuttua asiaan ja tulla perheen avuksi, mutta kukaan ei puuttunut asiaan. Koulukuraattori ja koulun-terveydenhoitaja tekivät yhden kotikäynnin. En osannut odottaa apua koska en tiennyt, että niitä oli saatavilla. Pärjättiin omillamme. Elämää ohjasi huoli lapsista ja minua velvoitti äidin vastuut.

Edelleenkin törmään palveluissa, jopa sosiaali- ja terveysalalla samoihin ongelmiin: ennakkoluuloihin, negatiivisiin asenteisiin ja kohteluun, myös ”ryssittelyyn”. Haluankin kysyä osaako palveluissa toimiva olla lojaali, suvaitseva, valvoa ihmisoikeuksia ja eettisiä periaatteita kohdatessaan muualta maailmalta tulleita

asiakkaitaan. Vaikeita asenteita ja toiminnan tapoja, epälojaalisuutta ja epäoikeudenmukaista kohtelua maahanmuuttajataustaisia työkavereita kohtaan on myös siellä missä työn sisältö ja sen ydin on maahanmuuttajien auttaminen.

Kielen oppimista korostetaan ja se onkin maahanmuuttajan portti maahan ja maantapoihin työhön ja itsenäiseen elämään. Näin kuulee jatkuvasti sanottavan ja joillekin se on myös totta. Yhtä totta, monelle on lähes mahdotonta päästä työelämään kokeilemaan taitojaan tai edetä omalla urallaan. Kannustusta ja tukea ei löydy vaikka opinnot etenevät, työkokemusta kertyy ja virallista pätevyyttä löytyy. Maahanmuuttajataustaisen pätevyyttä on helppo mitätöidä.

Tuttuja omassa elämässä ja samoja ajatuksia luin sekä kirjallisuus lähteistä, että tutkimukseni vastauksista. Järki ei aina olekaan etusijalla vaan valta ja sen käyttö. Näitä omia kokemuksiani, ajatuksiani ja tunteitani vahvistaa opinnäytetyötä varten lukemani tutkimukset ja kirjallisuus.

Monella maahantulijalla, itseni mukaan lukien, on surullisia kokemuksia siitä että ennen Suomeen tuloa suoritettut akateemiset ja ammatilliset saavutukset jätetään kokonaan huomiotta. Kun iso osa aikuisen elämästä halutaan jättää vaille arvoa, se ei voi olla vaikuttamatta itsearvostukseen ja identiteettiin. Tulee miettineeksi mikä oikeastaan kelpaa ja mikä riittää. Vuosien myötä karttuneesta kielitaidosta voidaan vielä vuosikymmenten ja akateemisten opintojen jälkeen tehdä julkista pilkkaa.

Maahanmuuttajataustaisena suomalaisena kiitän kaikkia ihmisiä joihin olen elämäni eri vaiheessa täällä tutustunut. Ihmiset opettavat ja kaikista kokemuksista oppii jotakin. Hyviä, elämää ja ihmisiä rakastavia, suvaitsevaisia ja positiivisia ihmisiä on paljon. Kiitos heille kaikille hyvistä kohtaamisista ja kokemuksista. On myös muita kuin positiivisia kohtaamisia - kiitos niistä kokemuksista - nekin opettavat jotain. Venäläisen kirjailijan Sergei Dovlatovin, hän oli kokenut emigraation, sanoin: ”Heikot ihmiset yrittävät voittaa vaikeudet, rohkeat – perehtyvät oloihin ja hyötyvät tilanteesta...” (Довлатов С. 1983).

Millä keinolla sitten pärjää, kun tuntuu ettei mikään ole tarpeeksi ja riittävän hyvää? Jokaisella maahantulijalla ja tänne asettuneella pitäisi jo heti alusta alkaen olla oma kantasuomalainen tukihenkilö, ystävä, naapuri, työkaveri - ihminen johon voi luottaa ja joka haluaa tutustua, opastaa, auttaa ja uskoo sinuun. On syytä etsiä oma tarpeellinen tuki verkosto. Tutustu ja kiinnostu ihmisestä ja elämän menosta ympärilläsi. Ystäväysty.

Arkisen elämän realiteetit ovat tuttuja kaikille, huolimatta syntyperästä, ihonväristä tai kulttuurista. Lapset ja perhe, luonto tai puutarhan hoito ovat kaikille ihmisille hyvää tekeviä asioita ja niistä on helppo puhua ja jakaa. Se auttaa tutustumisessa. Hyvät tunteet, rakkaus ja kiitollisuus. Etsi hyvää ympäriltäsi ja rikastuta elämääsi huumorilla. Huumori. Elämässä auttaa positiivinen asenne, realismi ja usko onnistumiseen ja omiin voimiin.

2. MAAHANMUUTTAJAT

Kantasuomalaisesta erottuva tausta, kieli ja elämäntilanne ovat haasteellisia, mutta myös opettavia ja kehittäviä tilanteita palvelualalla työskentelevälle ammattilaiselle. Maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan elämän eri osa-alueilla ja ongelmien taustalla on useimpien tutkimusten mukaan erityisesti kieliongelmat, riittämättömät aikaresurssit, eettiset ja kulttuuriset kysymykset, sekä työntekijöiden kielteiset asenteet ja molempien ennakkoluulot. Lisäksi, maahanmuuttajien puutteelliset tiedot palveluista, oikeuksista ja velvollisuuksista. (Alakontiola 2008,12.)

Uusikylä, Puurtinen, Terävä & Kinnunen (2010,27–47) ”Maahanmuuttajien elämäntilanteesta ja palveluista Itä-Suomessa” selvityksessä todentavat, että terveydenhuollon henkilökuntaan näkökulmasta maahanmuuttajat ovat osin vaativampia asiakkaita, koska he tarvitsevat enemmän asiakasaikaa ja ohjeistusta. Jotkut maahanmuuttajat taas ovat asiakaskuntana vaatimattomia, koska oman kotimaan palvelut ovat olleet huonot. Sosiaali- ja terveystieteiden henkilökunnasta yli puolet tutkituista ei tunnista maahanmuuttajien erityistarpeita riittävässä määrässä ja läheskään kaikki työntekijät eivät saa riittävästi koulutusta ja ohjausta maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn, maahanmuuttajan kohtaamiseen ja kulttuurierojen ymmärtämiseen palvelutilanteessa. Asiat paranevat lisäämällä peruskoulutusta ja yleisinformaatiota maahanmuutosta ja siihen liittyvästä lainsäädännöstä. Ihmisarvojen kunnioittaminen sekä erilaisuuden kohtaaminen on tärkeää. Ympäröivässä monikulttuurisessa maailmassa tarvitaan yhteisöllisyyttä. (Huhtinen 2011, 68.)

2.1. Käsitteet

Käsiteiden selkeyttämisessä käytän apuna Maahanmuuttoviraston (2011) sanastoa.

Pakolainen on ulkomaalainen, jolla on todisteltua aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi, esimerkki rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. Pakolaisaseman saa henki-

lö, jolle jokin valtio antaa turvapaikan tai jonka UNHCR toteaa olevan pakolainen.

Maahanmuuttaja on yleiskäsite. Se kuvaa maasta toiseen muuttavaa henkilöä, ja sillä kuvataan kaikkia maahan eri syistä muuttaneita henkilöitä ja tarkoitetaan ulkomaalaista, joka asuu pysyvästi Suomessa.

Paluumuuttaja on ulkosuomalainen, joka palaa Suomeen. Esimerkki entisen Neuvostoliiton alueelta peräisin inkerinsuomalaisia joilla on suomalainen syntyperä.

Siirtolainen on henkilö, joka muuttaa maasta toiseen rakentaakseen siellä itselleen uuden elämän.

Kiintiöpakolainen on henkilö, jolle UNHCR on myöntänyt pakolaisaseman ja maahantulolupa on budjetissa vahvistetun pakolaiskiintiön puitteissa.

UNHCR -United Nations High Commissioner for Refugees eli Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisasiain päävaltuutettu.

Turvapaikanhakija on henkilö joka pyytää suojaa ja oleskeluoikeutta vieraasta maasta, ei vielä ole pakolainen. Saa pakolaisaseman, jos hänelle myönnetään turvapaikka.

Kansalaisuus on käsite koskeva jäsenyyden tietyssä valtiossa, sisältäen oikeuksia ja velvollisuuksia mm. täydet poliittiset oikeudet ja oikeuden saada diplomaattista suojelua ulkomailla.

Kansallisuus on etninen tausta, kansanryhmä esim. inkerinsuomalainen, kurdi, romani, mutta ei välttämättä ole tai ole koskaan ollutkaan asuinmaansa kansalainen.

Kotouttamisen tavoitteena on, että maahanmuuttajat voivat osallistua suomalaisen yhteiskunnan toimintaan kuten muutkin maassa asuvat. Koskee oleskeluluvalla asuvia.

Syrjintä on eleellisen kiusaamisen muoto. Syrjintä on rikos. Suomen Perustuslain 6§:n mukaan: Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Laillisella maassa oleskelulla tarkoitetaan ulkomaalaisen maassa oleskelua asianmukaisin ja voimassa olevin luvuin: ulkomaalainen oleskelee maassa voimassa olevalla viisumilla, viisumivapauden perusteella tai voimassa olevalla oleskeluluvalla.

Oleskelulupa on lupa saapua toistuvasti maahan ja oleskella maassa, muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten.

Pysyvä oleskelulupa myönnetään henkilölle, joka on oleskellut Suomessa yhtäjaksoisesti jatkuvalla oleskeluluvalla neljä vuotta.

Määräaikainen oleskelulupa voidaan myöntää joko jatkuvaisluonteista tai tilapäisluonteista oleskelua varten:

- *Jatkuva oleskelulupa* myönnetään ulkomaalaiselle, joka on tullut Suomeen pysyvässä maahanmuuttotarkoituksessa ja on uusittava määräajan päätyttyä.
- *Tilapäinen oleskelulupa* myönnetään ulkomaalaiselle, jonka tarkoituksena ei ole jäädä Suomeen pysyvästi. Lupa on uusittava määräajan päätyttyä.

Opiskelijan oleskelulupa myönnetään kun ulkomaalainen on hyväksytty opiskelijaksi oppilaitokseen.

Oleskelulupa perhesiteen perusteella Ulkomaalaislain mukaisia Suomessa asuvan ulkomaalaisen ja Suomen kansalaisen perheenjäseniä ovat:

- aviopuoliso
- rekisteröity parisuhdekumppani
- avopuoliso (kahden vuoden yhdessä asumisvaatimus, ellei yhteisessä huollossa olevaa lasta)

- alle 18-vuotias naimaton lapsi, jonka huoltaja Suomessa asuva henkilö on
- huoltaja, jos Suomessa asuva henkilö on alle 18-vuotias

Työntekijän- ja Elinkeinoharjoittajan oleskelulupa myönnetään ulkomaalaisille, joka aikoo tehdä ansiotyötä Suomessa tällöin vaaditaan työntekijän oleskelulupa. Itsenäistä elinkeinoa tai ammattia Suomessa harjoittavan on puolestaan haettava elinkeinoharjoittajan oleskelulupa (ei EU:n kansalaisille).

2.2. Myönnettyjä oleskelulupia vuonna 2010

Maahanmuuttoviraston katsauksessa (2010/3) näkyy vuonna 2010 myönnetty oleskeluluvat hakuperusteittain. Yhteensä on myönnetty 16322 oleskelulupia, niistä suurin osuus 35 %, on myönnetty perhesiteen perusteella. Seuraavaksi suurin ryhmä on 28 % ja koostuu opiskelijoista, työnperäisiä on 18 %. Oleskeluluvansaanneista muita perusteita on 16 %. Vähiten, eli 3 %, oli syntyperältään suomalaisia hakijoita. Elinkeinoharjoittajia ei hakijoiden joukossa ollut. Myönnteisten päätösten osuus kaikista oleskelulupapäätöksistä oli 80 % vuonna 2010. Vuoden 2009 vastaava myönnteisten päätösten osuus oli 83 %. Kielteisten päätösten suhteellinen määrä on kasvanut.

2.3. Pakolaisuus Suomessa

Suomen itsenäistymisen jälkeen alkoi pakolaisaaltojen kausi Suomeen. Ensimmäinen osui juuri samanaikaisesti I maailmansodan ja sen loppuselvittelyihin sekä Venäjän helmi- ja lokakuun vallankumouksien seurauksiin. Noihin aikoihin miljoonat henkilöt etsivät itselleen uutta kotipaikkaa eri puolilla Eurooppaa. (Alakontiola 2008, 9-10.)

Seuraava maahanmuutto sekä väestön siirrot ja vastaanotto Suomessa alkoi talvi- ja jatkosodan aikana, jolloin noin 430 000 Karjalasta evakuoitua asutettiin Pika-asutus lain nojalla Suomeen. Pika-asutuslain (L420/1940) ohella asustusta tuki vuonna 1945 voimaan tullut Maanhankintalaki (L396/1945): lait velvoittivat kaikkia Suomen kuntia, seurakuntia sekä yksityisiä maatiloja luovuttamaan maataan valtiolle, joka puolestaan antoi ne asutettaville karjalaisille (Vasko 2000,74–75).

Vuonna 1973 Suomeen saapuvat ensimmäiset turvapaikanhakijat, noin 200, chileläistä ja vuonna 1979 vastaanotettiin ensimmäiset vietnamilaiset pakolaiset, silloin Suomi teki virallisen päätöksen kiintiöpakolaisten vastaanotosta, vuonna 1985. Vuodesta 1986 alkaen Suomeen on tullut säännöllisesti vuosittain tietty määrä ns. kiintiöpakolaisia. Heidän asumisensa ja toimeentulonturva (L202/1987) järjestettiin Valtioneuvoston päätöksellä. (Työhallinnon julkaisu 316/2002,3.)

2.3.1. Maahanmuuttopolitiikka 1990 alkaen

Vuonna 1990 huhtikuussa tasavallan presidentti Mauno Koivisto antoi lausunnon, jossa hän totesi, että inkerinsuomalaisia voidaan pitää paluumuuttajina. Lausunto käynnisti suomalaista syntyperää olevien paluumuuton Suomeen. Samana vuonna turvapaikanhakijoiden määrä nousi jyrkästi. Sisällissotien seurauksena Somaliasta ja Balkanin alueilta alkoi ihmisten massiivinen pakoon lähtö ja muutto Eurooppaan.

Valtioneuvoston päätöksellä (L493/1999) saatiin käyntiin 1990 luvun lopulla maahanmuuttajien kotouttamispolitiikka. Pakolaisille ja heihin rinnastetuille henkilöille järjestettiin toimeentuloturva sekä muut tarpeelliset palvelut ja tukitoimet (L537/1988), tätä varten säädettiin Sosiaalihuoltolaki (L710/1982) sekä Valtioneuvoston päätös pakolaisten vastaanoton järjestämisestä ja kuluja korvaamisesta kunnissa (L600/1988). Lakien tavoitteena on edistää Maahanmuuttajien kotoutumista (L156/2002), edistää tasa-arvoa (L21/2004) ja yksilön valinnanvapautta. Kielilakia (L423/2003) tehostettiin, sen tarkoitus on tukea suomalaisessa yhteiskunnassa tarvittavien keskeisten tietojen ja taitojen saavuttamista. Myös laki Maahanmuuttajan erityistuesta (L1192/2002) antaa mahdollisuuden hakea erityistukea työkyvyttömyyden perusteella ja iän (yli 65 vuotta) perusteella. Laki koskee kaikkia oleskeluluvalla Suomessa asuvia maahanmuuttajia, muutto syystä riippumatta. Turvapaikanhakijat eivät kuulu lain piiriin. Heitä koskeva laki (L493/1999) kattaa Turvapaikanhakijoiden välttämättömän toimeentulon ja muun yleisen huolenpidon. (Työhallinnon julkaisu 316/2002,3.)

2.3.2. Maahanmuuttopolitiikka 2011

Nykyaikana näkemykset maahanmuuttajista ovat muuttuneet. Kuten maahanmuutto- ja eurooppaministeri Astrid Thors (2009) on korostanut, että maahanmuuttajat eivät ole yhtenäinen ryhmä. Alkukartoituksessa selviää millaista tukea tarvitaan ja tuen tulee olla yksilöllistä, jokaisen tarpeen mukaan, joko kielikoulutusta tai ammattipätevyyden tukemista.

Maahanmuuttajien oikeudet suomalaisen yhteiskunnan palveluihin ja etuuksiin määräytyvät myönnetyn oleskeluluvan perusteella. Keskeisiä lakeja oikeuksien kannalta ovat kotikuntalaki, sosiaali- ja terveydenhuoltolainsäädäntö, erityisesti sosiaalihuoltolaki ja toimentulolaki. Syksyllä tuli voimaan uusi laki (L1386/2010) maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. Kotoutumista koskevat asiat on käsitelty osiossa 3. Kotoutuminen.

2.4. Maahanmuuttajat tutuiksi Vaasassa

Vaasan kaupungissa virallinen vastaanottaminen käynnistyi vuonna 1990. Silloin ensimmäiset kiintiöpakolaiset ja paluumuuttajat sijoitettiin Vaasan Ulkomaalais-toimiston asiakkaaksi. Turvapaikanhakijoiden vastaanoton Vaasassa aloitti Finlands Röda Kors Österbottens svenska distrikt, ja vuonna 1993 vastaanottokeskuksen toiminta muuttui kunnalliseksi ja toiminta jatkui 2006 vuodenloppuun saakka. (Vaasan kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelma 2008,4.) Vaasan vastaanottokeskuksen toiminta lakkautettiin kahdeksi vuodeksi maahan tulleiden vähäisten turvapaikkahakijoiden vuoksi ja käynnistyi uudestaan jo hyväksi koetun avoimen vastaanottomallin mukaisesti vuoden 2009 alussa.

Pakolaisten vastaanotto perustuu Vaasan kaupungin ja Pohjanmaan työ- ja elinkeinotoimiston (TE-keskus) väliseen sopimukseen. Alkuvuodesta 2010 lähtien tehtäviä hoitaa Pohjaaman Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY). ELY-keskus etsii pakolaisille kuntapaikan ja suunnittelee, ohjaa, edistää sekä seuraa seudulla maahanmuuttajien yhteiskuntaan kotoutumista. (ELY 2011).

Vuonna 2006 Vaasan on perustettu Maahanmuuttajaneuvosto. Työryhmä koostuu hallintokuntien, kolmannen sektorin ja maahanmuuttajien edustajista. Maahan-

muuttajaedustajat tuntevat hyvin pakolaisten vastaanottotoiminnan. Maahanmuuttajaneuvosto toimii yhteistyöelimenä, tuomalla esiin maahanmuuttajien mielipiteitä ja kokemuksia kaupungin toiminnan hyödyksi. (Vaasan kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelma 2008, 9-16.)

Vaasa on jo nyt monikulttuurinen ja monikielinen kaupunki, jota antaa mahdollisuuden kehittyä aidoksi monikulttuuriseksi, vuoropuheluun ja keskinäisen kunnioitukseen perustuvaksi yhteisöksi, jossa kulttuurinen moninaisuus nähdään rikkautena ja voimavarana. Tilastokeskuksen mukaan (TL 4.4.2011), Vaasan asukkaista 69,1 % on suomenkielisiä, 24,6 % ruotsinkielisiä ja noin 6,3 prosenttia puhuu äidinkielenään jotakin muuta kieltä. Vaasassa puhutaan yli viittäkymmentä eri äidinkieltä, asukkaista on noin 96 % Suomen kansalaisia ja noin neljä prosenttia muiden maiden kansalaisia. He edustavat kuuttakymmentä eri kansallisuutta.

Kaupungin kolmessa englanninkielisessä koulutusohjelmassa opiskelee vuosittain noin 300 ulkomaalaista opiskelijaa. Vaasan kaupungin työpaikkaomavaraisuus on korkea, noin 130 %. Koko Vaasan seudulla työpaikkaomavaraisuus on 100 %. Vaasalla on hyvät mahdollisuudet kehittyä edelleen ja profiloitua yhtenä Suomen kansainvälisenä kasvukeskuksena. Elinkeinopoliittisen ohjelman 2020 (Paras – hanke 2005–2012) yksi tavoitteista on että kunnissa edistetään ja kannustetaan etnistä tasa-arvoa, monikulttuurisuutta ja suvaitsevaa ilmapiiriä. (Saraste 16.1.2008; Raatikainen & Ahopelto 2007, 19–55.)

Väestön nopea muutos on tuonut myös mukanaan ristiriitoja ja kasvukipuja. Asenteet muuttuvat hitaasti. Valtaväestön ja vähemmistöjen yhteistyö ja toistensa tuntemus vaatii ponnisteluja sekä mahdollisuuksia tutustua toinen toisiinsa. Tämä edellyttää kuitenkin onnistunutta kotoutumista, riittävän koulutuksen saamista ja yhteiskunnallisen tiedon ja osaamisen hankkimista. Vaasassa onnistuneen kotoutumisen perustana on jommankumman kotimaisen kielen riittävän taidon hankkiminen sekä mahdollisuus säilyttää oma kulttuuri. Mikäli kotoutuminen ei onnistu, on vaarana syrjäytyminen.

2.5. Maahanmuuttajan syrjäytymisen riskit

Pakolaisten ja maahanmuuttajien lisääntyvä määrä tuo paljon uusia haasteita syrjäytymisen ennaltaehkäisyyn. Syrjäytymisen riski on suuri, mikäli ei hallitse valtakulttuurin kieltä, sillä se myös vaikeuttaa suuresti työnsaantia. Lisäksi yhteiskunnan asenteet ja arvot vaikeuttavat maahanmuuttajien kotiutumista ja liittymistä yhteiskuntaan täysivaltaisina jäseninä.

Toisaalta, suomalaisen sosiaaliturvajärjestelmän on myös nähty heikentävän maahanmuuttajien motivaatiota itsenäistyä ja estävän heitä tulemasta aktiiviseksi osaksi yhteiskuntaa. Liian vähän on kiinnitetty huomiota maahanmuuttajien itsemääräämisen vahvistamiseen, erityisesti koulutus- ja työllistymismahdollisuuksiin liittyvien oikeuksien toteutumisessa. Kotouttamissosiaalityön tehtävänä on luoda kanavia yhteiskuntaan laajasti ja helpottaa maahanmuuttajien osallistumista yhteiskuntaan aktiivisina jäseninä. (Työministeriön julkaisut 316/2002,150.)

Syrjäytyminen on teknologistuvan ja yhä kiireellisemmäksi muuttuvan yhteiskunnan aiheuttama ongelma. Aiemmin ihmiset asuivat sukulaistensa ympäröimänä ja henkilökohtaista kanssakäymistä ja huolenpitoa oli enemmän perheiden, naapuruston ja sukulaisten välillä. Nykyisin yksilöstä huolehtiminen jää usein yhteiskunnan vastuulle. Ihmiset muuttavat esimerkiksi töiden perässä kauas läheisistään, perheillä on usein kiire, lasten harrastukset, työelämä, joka vaatii osansa vie aikaa perheeltä. Elämä on suorittamista ja omassa arjessa selviämistä, jolloin ei ehditä kiinnittää huomiota kovin laajalle. Nykyisin on myös lisääntynyt ajatus siitä, että jokainen huolehtii vain omista asioistaan ja vastuu lähimmäisestä on yhteiskunnalla. Yhteiskuntaan ja yhteisöön kuuluminen ja ankkuroituminen (being) ovat maahanmuuttajalle erittäin tärkeitä. Muualta muuttaneena ja yksinäisenä, ilman omaa ystäväpiiriä ja sukulaisia maahanmuuttaja kaipaa tilaisuuksia yhdessäoloon. (Mertaniemi & Hannu-Jama 2011,138–151.)

2.6. Kieli arjen vuorovaikutuksessa ja palvelutilanteissa

Elisabeth Rehnin mukaan Suomi ei ole helpoin maa tänne töihin pyrkiville, kielikysymyksessä vastuu on myös hyvin vahvasti suomalaisilla. Maahanmuuttajien

tulee saada riittävää kieliopetusta, jotta maahan sopeutuminen onnistuu. (Semi-naariraportti 2006,2.) Kaikki maahanmuuttajat eivät pyri työmarkkinoille, jolloin kieliopetuksessa tulisi arvioida uudelleen opetuksen työelämälähtöisyyden ja kieliopin merkitystä. Kieltä käytetään eri tavalla erilaisissa arkielämän vuorovaikutustilanteissa. Vuorovaikutukseen ja kommunikointiin vaikuttavat kieliopin hallinnan ohella monet muut seikat. Puhuttu kieli on olennaisesti erilaista kuin kirjoitettu, ja useimmiten suomea vieraana kielenä puhuva onnistuu saamaan itsensä ymmärretyksi, vaikka kieliopin hallinta ei olisikaan täydellistä. (Kokkonen 2007,253; Kurhila 2006,580).

2.7. Maahanmuuttajien työllistyminen

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen selvityksessä (41/2007,36–39) on korostettu maahanmuuttajien suomenkielen osaamista työllistymisprosessissa, tarjoamalla maahanmuuttajille pian Suomeen muuton jälkeen tarvittava suomen kielen taito ja tietoa suomalaisesta yhteiskunnan toiminnoista. Tämä edesauttaa maahanmuuttajien työllistymismahdollisuuksia. Työelämään tuleville maahanmuuttajille ei pitäisi asettaa liian korkeita kielitaitovaatimuksia, sillä kielitaidon vahvistuminen edellyttää luonnollisesti mahdollisuutta käyttää kieltä eli elävää vuorovaikutusta myös suomalaisten kanssa.

ETENE-julkaisussa(2004,35–36) Eva Kyntäjän (1996) ”Maahanmuuttajien sosiaalinen asema kahdeksassa eri Euroopan maassa” on tuotu esille monikulttuurisuus Suomen terveydenhuollossa. Tämä tutkimus osoittaa, että Eurooppalaisesta asenneilmastosta vielä 90-luvun puolivälissä asenteet maahanmuuttajia kohtaan muuttuivat erittäin hitaasti, eikä Euroopassa ole yhtä yhtenäistä tapaa suhtautua maahanmuuttajiin. Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa, esimerkiksi, tukitoimista huolimatta, työmarkkinoilla esiintyy etnistä syrjintää. Aasiasta ja Afrikasta tulevien on vaikea työllistyä ja myös Espanjassa suurin osa maahanmuuttajista, työluvan saaneista, työskentelee kotiapulaisina, hotelli- ja ravintola-alalla, rakennuksilla, torimyyjinä ja maatalouden aputyövoimana. Näillä aloilla ansiotasot ovat merkittävästi alhaisempia kuin kantaväestöllä, puhumattakaan työskentelyolosuhteiden puutteista. Voidaan vain ikävästi todeta ettei suuria muutoksia muutamassakaan vuosikymmenessä ole tapahtunut.

Antti Kataisen Tilastokeskuksen julkaistussa artikkelissa Tieto & Trendit – lehdessä (2/2009,23) kartoitettiin 200 maahanmuuttajan integroitumista, korostui että maahanmuuttajat tekevät usein koulutustaan vastaamatonta työtä matalapalkka-aloilla ja että maahanmuuttajien työmarkkinatilanne on epävakaata. Maahanmuuttajien työttömyysaste on noin kolminkertainen verrattuna kantaväestöön verrattuna. Lisäksi naisilla ja pakolaistaustaisilla muuttajilla on heikompi työllistyminen ja palkkataso myös heikompi useimmilla aloilla. Selvitykset osoittavat että suomalaisten ja ulkomaalaisten väliset palkkaerot ovat kasvaneet 2000-luvulla. Tämä osittain selittyy sillä, että ulkomaisten palkansaajien määrä on lisääntynyt erityisesti matalapalkkaisissa ammateissa.

Kasvava maahanmuutto vaikuttaa olennaisesti demografisen kehityksen jyrkkään laskuun viime aikoina. Koulutetut maahanmuuttajat luovat myös mahdollisuuksia Suomen tulevaisuudelle. Nämä ajatukset antavat positiivisia näkymiä yhteiskunnan työllisyys- ja hyvinvointikehitykselle ja lisäävät talouskasvua. Esimerkiksi Ruotsissa työllisyysaste niiden keskuudessa jotka ovat asuneet maassa kaksi vuotta tai vähemmän, on yli 30 prosenttia. Maassa asumisen myötä maahanmuuttajien osuus työllisyydestä kasvaa. Niiden maahanmuuttajien jotka ovat asuneet yli 20 vuotta Ruotsissa(2007) työllistymisen osuus on jo lähes 70 prosenttia.(Arbetsmarknad och integration 2010, 13–14.)

3. KOTOUTUMINEN

Tasa-arvo ei ole se, että kaikki saavat kaikkea tasapuolisesti, vaan se, että kaikki saavat tarvitsemaansa tasapuolisesti. Tämä on myös tärkeä keino edistää mahdollisuuksien tasa-arvoa. (Peltola & Metso 2008,127–128.)

3.1. Uudistunut laki kotoutumisen edistämisestä

Uusi laki kotoutumisen edistämisestä tuli voimaan 1.9.2011(L1386/2010). Lakia sovelletaan oleskeluluvalla Suomessa asuviin maahanmuuttajiin, muuttosyystä riippumatta. Kotoutumislakiin on lisätty pykälät tulkkauksesta ja kääntämisestä sekä ohjauksesta ja neuvonnasta. Näitä käytäntöjä määräävät hallintolaki, ulkomaalaislaki, kielilaki, yhdenvertaisuuslaki ym.

Laissa on korostettu kuntien ja peruspalveluiden roolia maahanmuuttajien kotoutumisen tukemiseen sekä asennetutujien ajankohtamäärittelyt. Kaikille Suomeen muuttaville maahanmuuttajille oleskeluoikeuden tiedoksiannon yhteydessä, ulkomaan lähetystössä, poliisilla tai maistraatissa, annetaan perustietopaketti suomalaisesta yhteiskunnasta. Asian etenemistä auttaa 1.9.2011 alkaen julkistettu erikielillä, selkokielen, perustietoaineisto sivustossa www.lifeinfinland.fi. Tietopaketti sisältää tietoa oikeuksista ja velvollisuuksista työelämässä ja yhteiskunnassa sekä tietoa palvelujärjestelmästä ja kotoutumista edistävästä palveluista.

Uudessa kotoutumislaisissa huomioidaan eri elämäntilanteissa elävät ihmiset, esimerkiksi Suomeen työhön muuttavan henkilön perheen jäsenet. Oikeus kotoutumistoimenpiteisiin rakentuu tarpeeseen, ei esimerkiksi maahantuloperusteeseen. Kotouttamisasiat siirtyvät vuoden vaihteessa 2011–2012 sisäasiainministeriöstä työ- ja elinkeinoministeriöön. (Sisäasiainministeriön taustatiedote 2011.)

Kotoutumissuunnitelma ja sen kesto on henkilökohtainen. Se perustuu Suomeen muuttaneen ihmisen yksilöllisiin tarpeisiin. Tarpeet vaihtelevat, jotkut tarvitsevat enemmän tukea ja palveluja kuin toiset. Nuoret ja vanhukset, perheet ja kotiäidit sekä vammaiset tarvitsevat kukin oman yksilöllisen kotoutumissuunnitelmansa ja tästä johtuen kolmenvuoden enimmäisaikaa voidaan perustelluista syistä myös joskus pidentää. Sekä pakolaisista ja paluunmuuttajista kunnat saavat valtiokorva-

uksia jotka on määritelty kotouttamislaissa. Niiden saamisen edellytyksenä on kunnan kotouttamisohjelman laatiminen ja pakolaisten vastaanottosopimuksen voimassa olo.

3.2. Kotoutumisen haasteet

Kotoutuminen on kaksisuuntainen kehitys. Onnistunut vuorovaikutus eri ryhmien välillä, hyvät etniset suhteet ja syrjimättömyys edesauttavat kotoutumista. Muista kulttuureista Suomeen tulevat ihmiset opettavat myös suomalaisille yhteisöllisyyttä, tuovat uusia näkökulmia yhteisöjen ja yhteiskunnan arvokeskusteluun, rikastuttava työyhteisöä ja lisäävät työvoimaa. (Monikulttuurisuus Suomen terveydenhuollossa 2004,13; Ulkoasiainvaliokunnan lausunto 11/2008,49.)

Ulkomaalaiselle merkitsee paljon Kotouttamisohjelmaan osallistuminen ja onnistuminen. Vaasan Monikulttuuriset Naiset – projekti(2007–2010), toimii maahanmuuttajanaisten kotoutumisen tukena, Marko Kaikula ”Minulla on kaikki hyvin” tutkimuksessa toteaa, että onnistuneeseen kotoutumiseen vaikuttavat viisi merkityksellistä tekijää: suomen kieli, ryhmään kuuluminen, työ, perhe ja koti sekä palvelut.

Maahanmuuttajien kotouttaminen on tuonut sosiaalityölle uusia haasteita. Sosiaalitoimi on keskeisessä roolissa pakolaisten ja maahanmuuttajien vastaanotossa ja asioiden hoitamisessa: psykososiaalinen tukeminen ja tähän liittyvä kriisityö, perheiden sisäisten ristiriitojen selvittely ja asumisongelmien käsittely. Sisäasiainministeriön maahanmuuttajajohtaja Kristina Stenman (2011) on sitä mieltä, että maahanmuuttajan pitää tuntea oikeutensa ja velvollisuutensa, esimerkiksi oikeus henkilökohtaiseen ja perheen koskemattomuuteen, hyvään terveyteen sekä tieto ja tuntemus perusasioista suomalaisessa yhteiskunnassa. Pitää tuntea oma paikallisyhteisönsä ja oppia käyttämään kunnan tarjoamia palveluita. Hänen mielestään suuria ongelmia ovat maahanmuuttajien työllistyminen ja kovat koulutus- ja kieli-taitovaatimukset. ”Työllistymistä koetetaan helpottaa uudella kotoutumislailla, jolla parannetaan maahanmuuttajien neuvontaa hänen muutettuaan Suomeen”, Stenman toteaa.

4. PERUSPALVELUT

Suomalaisen palvelujärjestelmän ensisijaisena tehtävät ja vastuut on kirjattu perustuslakiin (L731/1999). Palvelujen taso mahdollistaa jokaiselle ihmisille toimia yhteiskunnassa täysivaltaisena jäsenenä. Henkilöt, jotka eivät saa yleislakien perusteella kohtuullisia palveluja, on oikeus erityislakien säädösten kautta saada palveluja. Niitä ovat sosiaalihuoltolaki (L710/1982), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L812/2000) sekä kansainterveyslaki (L66/1972) ja erikoissairaanhoidonlaki (L1062/1989) ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Julkiset peruspalvelut ovat verovaroista valtion ja kuntien rahoittamia palveluja, joita tuotetaan kansalaisille ja asukkaille.

4.1. Maahanmuuttaja palvelun saajana

Oleskeluluvan saanut maahanmuuttaja on asukas ja kuntalainen niin kuin muutkin. Hänellä on oikeus varhaiskasvatukseen, perusopetukseen ja sosiaali- ja terveyspalveluihin. Maahanmuuttaja kuuluu Suomessa sosiaaliturvaetuksien piiriin ja on oikeutettu peruspalveluihin. Peruspalvelut ovat hyvinvointivaltion tunnusmerkkejä ja tukevat maahanmuuttaneiden kotoutumista. (Stenman 2011; Työministeriön julkaisu 316/2002,9.)

Palveluihin hakeudutaan niitä tarvittaessa. Voidakseen hakea palvelua tulee tietää sen olemassaolosta ja kyetä sitä hakemaan. Hyvinkin suomea osaava hakija voi kompastua siihen, että hakemukset tulee tehdä kirjallisena ja että virastojen käytämä hallinnollinen kieli on erilaista kuin puhuttu kieli joka yleensä opitaan vieraasta kielestä ensin. Sekä maahanmuuttajien tietämättömyys tai epäselvyys oikeudesta saada palveluja voi lisätä odotus- tai toimeenpanoaikoja. Voidaankin kysyä onko erityistarpeet huomioitu? Onko kieli ja kommunikaatio-ongelmia, erityistarpeiden vaatimia resurssivajauksia tai viranomaisten saaman täydennyskoulutuksen puutteita?(Martikainen, Tiilikainen 2007,250; Alajärvi 2009,37.)

Uusikylä ja ym.(2010,31–35) ”Maahanmuuttajat kuntalaisina” selvityksissä maahanmuuttajien elämäntilanteesta ja palveluista Itä-Suomessa, päättelevät, että terveyspalvelujen henkilökunta tarvitsee tietoa ja lisäkoulutusta maahanmuuttajien

kohtaamiseen. Ongelmana on, että henkilökunta ei välttämättä ole valmistautunut kohtaamaan maahanmuuttaja-asiakasta ja he saattavat osittain menettää itsevarmuutensa ja ammattitaitonsa uudenlaisen asiakkaan edessä. Esimerkki, sosiaalihuollon ja sosiaalipalvelujen tarkoituksena on tuottaa asiakkaan kannalta myönteisesti vaikuttavia palveluja ja sosiaalialan ammatillisen henkilöstön tehtävärakenteen tulee edesauttaa asiakkaan saamaa vaikuttavaa palvelua. Sosiaalihuoltolaki (L812/2000) vahvistaa asiakaslähtökohtaisuuden. Asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta, tarpeet ja toivomukset laissa mainitut tulee huomioida.

Minna Hallikainen (2011,5-8) tutkimuksessaan ”Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina” korostaa, että asiakaslähtöisyyden kehittäminen ja toteutuminen palveluissa alkaa asiakkaan äänen kuulemisesta ja kuuntelemisesta. Asiakkaaksi oppimiseen tarvitaan tukea juuri silloin, kun uusi kansalainen saapuu maahan, eikä tunne palvelujärjestelmää ja tiedä miten siinä pitäisi toimia.

Tutkimuksessa ”Rasismi ja syrjintä Suomessa maahanmuuttajien kokemuksia” (Jasinskaja-Lahti, Liebkind, & Vesala 2002,82–87) todetaan, että maahanmuuttajat kokevat huonoa palvelua tai syrjintää asioidessaan virastoissa ja melkein joka viides maahanmuuttaja oli kokenut vastaavaa myös työvoimatoimiston, rajavartiolaitoksen ja poliisin palveluista.

Onko palvelu hyvä tai huono, palvelun antaja ja palvelun saaja voivat ymmärtää saman asian eritavalla. On tärkeää, että palvelu vastaa asiakkaan odotuksia tai on jopa parempaa. Luottamuksen puute rikkoo kommunikaatio mahdollisuuksia, totea, myös, Yhteiskuntatieteellinen tiedekuntaprofessori Selma Sevenhuijsen (1998,8) pohtimassa luottamusta ja sosiaalista yhteenkuuluvuutta teoksessa ”Liian hyvää ollakseen totta?”

4.2. Palveluntarjonta jatkuvassa uudistuksissa

Palveluissa huomioidaan taloudellisuus, tehokkuus, palveluja tarjoavan henkilökunnan riittävyys ja ammatillinen kehittyminen. Väestönrakenteen jatkuva muutos vaikuttaa palvelujen tarjonnan kehityshaasteisiin. Viimeisten vuosien aikana palvelutarjonta ja sen kehittäminen valtakunnallisella tasolla on ollut jatkuvaa. Esi-

merkki sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman KASTE – ohjelman (2008–2011), uutta Kaste-ohjelmaa (2012–2015) valmistellaan parhailaan sekä meneillään on kunta ja palvelurakennemuutos Paras–hanke(2005–2012). Kolmissa hankkeissa on huomioitu maahanmuuttajataustaisten kuntalaisten tarpeita. (Kunta- ja palvelurakennemuutos (Paras) 2011; Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste)2011.)

4.3. Palvelujen kehityshankkeita Vaasassa

Viime vuosina Vaasan alueella on toiminut useita hankkeita, edelleen toimivia ja alkavia hankkeita, joissa on erityisesti huomioitu maahanmuuttajataustaiset kuntalaiset. Näitä hankkeita ovat, esimerkiksi: Setlementtiliikkeen monikulttuurisen työn osana MonikulttuuriSet NaiSet -projekti(2007–2010), jo päättyneet Pohjanmaan Perhekaste -hanke(2009–2011) ja uusi jatkohanke Pohjanmaan Perhekaste 2 (2011–2013) aloittaa ennen vuoden 2011 vaihtoa, molemmat ovat osahankkeita KASTE ohjelmaan. Sekä toimii jo kuudetta vuotta Paras – hanke(2005–2012), olin selostanut osassa 2.4 Maahanmuuttajat tutuiksi Vaasassa.

Pohjanmaan Perhekaste -hankkeessa (2009–2011), mukana on Pohjanmaan kuntia ja Vaasan sairaanhoitopiiri. Hanketta hallinnoi Vaasan kaupunki. Pohjanmaan Perhekaste -hanke (2009–2011) on osa Väli-Suomen KASPERI (lapset, nuoret ja lapsiperheet kehittämishanketta). Pohjanmaan Perhekaste -hankkeen yksi tärkeistä kehittämiskohteista on Monikulttuurisen perhetyön palvelukokonaisuuden kehittäminen. Siinä kehittämistyön keskiössä on monikulttuurinen kohtaamispaikka Helmi. (Pohjanmaan perhekaste –hanke 2009–2011.)

Pohjanmaan Perhekaste 2-osahankkeessa(2011–2013) huomioidaan myös monikulttuuristen perheiden tukemisen kaksisuuntaisuus integraation näkökulmasta. Monikulttuurisuus ja kaksisuuntainen integraatio sisällytetään perhekeskuksien toimintaan järjestämällä tarvittavia koulutuksia palveluja tarjoavalle taholle ja henkilöstölle. Koulutukset sisältävät tarvittavaa tietoa monikulttuurisuudesta ja siten vahvistetaan maahanmuuttajatyön erityisosaamista. (Pohjanmaan perhekaste- 2, 2011). Paras –hankkeesta (2005–2012) olin selostanut kappaleissa 2.4. Maahanmuuttajat tutuiksi Vaasassa.

5. TUTKIMUSMENETELMÄT

5.1. Tutkimuksen lähtökohta

Opinnäytetyön lähtökohtana oli vuonna 2010 koulutusohjelman mukaisen harjoittelujakson ”Palveluiden organisointi ja johtaminen” suorittaminen Pohjanmaan Perhekaste- hankkeessa (2009–2011)(Ks. 4.2). Tässä tehtävänä oli suunnitella kyselylomake, jolla voidaan mitata palvelutyytyväisyyttä Vaasan kaupungissa. Opinnäytetyön tekemistä kannustettiin Pohjanmaan Perhekaste-hankkeen taholta. Opinnäytetyön aihe oli tärkeä oman kiinnostuksen lisäksi.

Vastaavaa laajaa tutkimusta palvelu- ja asiakassektorilta ei ole aikaisemmin tehty Vaasan alueella. Saatuja tietoja hyödynnetään Pohjanmaan Perhekaste – hankkeessa maahanmuuttaja – osahankkeessa Monikulttuurinen perhetyö, jonka yhtenä tavoitteena on monikulttuuristen palvelukokonaisuuden kehittäminen ja tukeminen. Tietoa tarvitaan palvelujen toiminnan parantamiseen, kehittämiseen ja toteuttamiseen sekä tietoa, miten koetut hyvät käytännöt voidaan muuttaa pysyviksi toimintatavoiksi kunnissa.

5.2. Tutkimuskohde

Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoituivat Vaasan alueella Suomessa oleskeluluvalla asuvat ihmiset. He ovat pakolaisstatuksella Suomeen muuttaneet kiintiöpakolaiset ja paluumuuttajina saapuneet inkerinsuomalaiset, Suomeen perheen yhdistämisen perusteella tulleet ja Suomessa pakolaisstatuksen saaneet, entiset turvapaikanhakijat, sekä työluvalla tai opiskeluluvalla Vaasaan saapuneet henkilöt.

Tutkimuksen kyselyyn vastanneista 66 oli oleskeluluvalla Vaasassa asuvia maahanmuuttajia. Vastaajat ovat eri työllistymistilanteessa eläviä maahanmuuttajia: opiskelijoita ja työssäkävijöitä. Kyselylomakkeella arvioitiin 11 eri peruspalvelusektoria ja lisäkysymyksenä oli muut palvelut tarpeen mukaan. Tutkimus pohjautuu teoreettiseen maahanmuuttaja-asiakas tietolähteisiin (Osat 1-4) ja sieltä kerättyyn tutkimusaineistoon, kirjallisuuslähteisiin ja VAMK:n opintomateriaaleihin.

5.3. Tutkimuksen tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää miten Vaasan kaupungin peruspalvelut vastaavat Vaasassa asuvien maahanmuuttajien odotuksia ja kuvata millaisena Vaasan palvelut näyttäytyvät maahanmuuttajien näkökulmasta. Tarkoitus on myös osoittaa, mihin palveluominaisuuksiin he ovat tyytyväisiä ja mitkä tekijät estävät tai vaikeuttavat maahanmuuttaja-asiakasta kaupungin palveluiden hyödyntämisessä sekä hyvän palvelun saamisessa. Aikaisempia tutkimuksia ei aihealueelta löydy.

5.4. Tutkimustapa, teoria ja menetelmät

Asiakkaan näkökulman esille tuominen on otettu isoksi tavoitteeksi asiakkaille tehtävien kyselyiden kautta (Liite 1). Havaintoyksikköinä ovat laillisesti Suomessa ja Vaasassa asuvat ihmiset, maahanmuuttajat sekä konkreettiset Vaasan kaupungissa tarjolla olevat palvelut.

Muuttujina ovat monimuuttujamenetelmistä (multivariate methods):

- Sukupuoli, ikä, kansallisuus, opiskelija, työssä/työtön/eläkeläinen, kotirouva, kuinka monta vuotta asunut Suomessa/Vaasassa, kuinka pärjää kielellisesti.
- Tulkkipalvelu, sosiaali- ja terveys palvelut, maistraattipalvelut, poliisi-, Kela-, työvoimatoimiston palvelut, kulttuuri- ja kirjastopalvelut, kasvatus- ja opetusviraston palvelut, asumiseen liittyviä palveluja, muuta palvelua.

Mitta-asteikot ovat luokitteluasteikko – nominaalisasteikko, kaksiluokkaiset – dikotomiset: sukupuoli, työvoiman kuuluminen, työssäolo (työssä / työtön) ym.

Opinnäytetyö toteutettiin käyttäen kvantitatiivista strukturoitua ja kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimusta varten laadittiin suomenkielinen kyselylomake, joka sisältää 22 strukturoitua kysymystä. Niistä 9 on taustamuuttujaa ja 12 väittämiä, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiimme. Lisäksi vastaajalla on vapaata tilaa kirjoittaa palautetta saamastaan palvelusta. (Liite 1).

Survey-kvantitatiivisella strukturoinnilla tutkimuksessani muuttujan arvojen kesken on järjestysasteikko (ordinaaliasteikko), ei yksikäsitteisiä määrällisiä eroja: asennemittaus on 3 erilaista väitettä, joihin on vastausvaihtoehdot - hyvä/ kohtalainen/ huono, sekä oma selitys miksi on valinnut juuri sen vaihtoehdon.

Havaintoaineiston esitystapa on taulukon muodossa sekä sisältää kaavioita, jotka sisältävät muuttujien havaintoarvot havaintoyksiköittäin ja tarvittavan informaation.

5.5. Aineiston kerääminen

Aineiston keräämisen tapa on ryväotanta. Valittiin useasta mahdollisuudesta rajattu määrä ihmisiä – kaikki satunnaisotannalla. Kyselylomakkeeseen vastanneiden joukossa on eri oleskeluluvalla Suomessa asuvia henkilöitä.

Kyselylomakkeiden täyttäminen oli henkilökohtaista. Jotkut tarvitsivat ja saivat tukea tulkin roolissa olevalta ammattikorkeakoulun harjoittelijalta, opettajalta tai kurssin vetäjältä. Yleensä käytettiin suomen kieltä ja tukena englannin ja venäjän kieliä. Tutkija käytti rinnakkain suomen ja venäjän kieliä. Osa kyselylomakkeista on työstetty sähköisessä muodossa.

Tutkimusta tehtäessä on noudatettu sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3. luvussa säädettyä salassapitovelvollisuutta. Tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa on noudatettu henkilötietolain määräyksiä ja tutkimuksessa syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit on hävitetty henkilötietolaissa edellytetyllä tavalla.

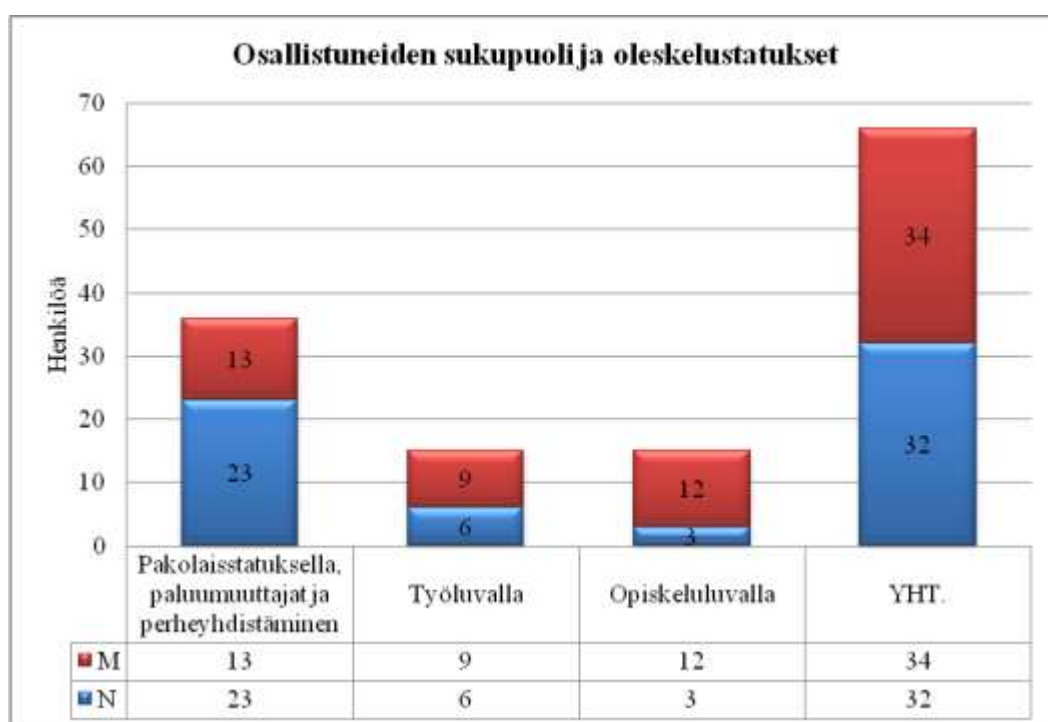
5.6. Tutkimuksen toteuttaminen

Aineistoa tuli melkoisesti sekä paljon mielenkiintoista tietoa. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli tutkijalle tuttuja työn kautta, osa jo monien vuosien takaa. Mielenkiintoista oli huomata heidän suomenkielentaitojen kehitys. Joskus vastaajan vaikea käsiala avoimien kysymysten kohdalla tuotti hankaluuksia, mutta niistä huolimatta kyselylomakkeiden työstäminen oli helppoa.

6. TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen tulokset on jaettu kahdeksi osioksi. Ensimmäisessä osiossa 6.1. on käsitelty 9 taustamuuttuja jotka käsittelevät kyselynosallistuneiden taustatietoja. Toisessa kappaleissa 6.2. on 12 väittämiä sisältäviä kysymyksiä Vaasan peruspalveluista.

6.1. Kyselyyn osallistuneiden taustatiedot



Kuvio 1. Osallistuneiden sukupuoli ja oleskelustatukset.

Vaasan kaupungissa laillisella oleskeluluvalla Suomessa asuvien maahanmuuttajien joukosta asiakaskyselyyn osallistui yhteensä 66 henkilöä. Vastanneiden joukosta oli 34 miestä ja 32 naista. (Ks. Kuvio 1). Suurin joukko oli pakolaisstatuksen omaavia, paluumuuttajat sekä perheyhdistämissyystä muuttaneita, yhteensä 36, joista naisia 23 ja miehiä 13. Pakolaisstatuksella ja perheyhdistämisen perusteella Suomessa oleskelevat olivat Afganistanista, Colombiasta, Iranista, Irakista,

Kosovosta, Meksikosta, Somaliasta, Sudanista ja Turkista. Työluvalla Suomessa oleskelevia oli yhteensä 15, näistä naisia oli 6 ja miehiä 9 ja saman verran opiskeluvalla, yhteensä 15, näiden joukossa oli vain 3 naista ja 12 miestä. Työperäiset maahanmuuttajat olivat Englannista, Unkarista, Venäjältä ja Virossa. Opiskeluvalla tulleita oli Kiinasta, Nigeriasta, Nepalista, Etiopiasta ja Keniasta.

6.1.1. Kansallisuudet

Taulukko 1. Osallistuneiden kansallisuuksien prosentuaalinen jakauma.

Osallistuneiden kansallisuuksien prosentuaalinen jakautuma.					
1.	Afganistan	3 %	10.	Meksiko	3 %
2.	Colombia	3 %	11.	Nepal	3 %
3.	Englanti	2 %	12.	Nigeria	5 %
4.	Etiopia	9 %	13.	Somalia	12 %
5.	Irak	11 %	14.	Sudan	3 %
6.	Iran	9 %	15.	Turkki	3 %
7.	Kenia	3 %	16.	Unkari	3 %
8.	Kiina	2 %	17.	Venäjä	18 %
9.	Kosovo	5 %	18.	Viro	3 %

Kyselyyn osallistuneet (Ks. Taulukko 1) edustivat 18 kansallisuutta: mikä on noin kolmas osa Vaasassa asuvista kuudestakymmenestä kansallisuudesta, kuten otsikossa 2.4.- Maahanmuuttajat tutuiksi Vaasassa kuvailtu.

Taulukko 2. Osallistuneen kansallisuudet maanosittain.

MAA	YHT.
Eurooppa	35 %
Englanti	4 %
Kosovo	13 %
Turkki	9 %
Unkari	9 %
Viro	13 %
Venäjä	52 %
Aasia	27 %
Afganistan	11 %
Irak	39 %
Iran	33 %
Kiina	6 %
Nepal	11 %
Afrikka	32 %
Etiopia	29 %
Kenia	9 %
Nigeria	14 %
Somalia	38 %
Sudan	10 %
Etelä-Amerikka	6 %
Colombia	50 %
Meksiko	50 %
YHT.	100 %

Kyselyyn vastanneet edustavat melko selkeästi neljää maanosaa: Eurooppa 35 %, Afrikka 32 % Aasia 27 % ja Etelä-Amerikka 6 %, kuten taulukoista 2 voi todeta. Kyselyyn osallistuneista Eurooppaa edustaa kuusi maata, joista suurin osa oli Venäjän liittovaltiosta 52 %. Muut Eurooppaan maan edustajat jakautuivat seuraavasti: Kosovo ja Viro 13 %, Turkki ja Unkari 3 % ja Englannin edustajat 2 %. Afrikkaa edustavat 5 maata: somalialaisia oli enemmistö 38 %, etiopialaisia oli 29 %, nigerialaisia oli 14 % ja melkein tasaisesti keskenään oli kenialaisia 10 % ja sudanilaisia 9 %. Aasian viisi maata, missä irakilaiden 39 % ja iranilaisten 33 % osuus oli selkeästi ylivoimainen, afganistanilaisten ja nepalilaisten osuus 11 % ja kiinalaisia 6 %. Etelä-Amerikan kahden maan, Colombian ja Meksikon, edustajien osuus oli kaikkein pienin 6 % ja se jakautui näiden kesken tasan.

6.1.2. Ikäjakauma

Taulukko 3. Ikäjakauma.

Ikä	Naiset	Miehet	YHT.
alle 20v	6	3	9
21-35v	9	19	28
36-50	15	8	23
yli 51v	2	4	6
YHT.	32	34	66

Kyselyyn vastanneista (Ks. Taulukko 3) suurin osa oli iältään 21–35-vuotiaita, 28 henkilöä, näistä miesten osuus oli 19 henkilöä joka oli hiukan yli kaksinkertainen verrattuna naisten määrään, 9 henkilöä. Seuraavaksi suurin ryhmä oli 36–50-vuotiaita, 23 henkilöä, jakautuma miesten ja naisten välillä tässä ryhmässä oli toisinpäin: naisten osuus, 15 henkilöä oli lähes kaksinkertainen verrattuna miehiin, 8 henkilöä. Alle 20-vuotiaita oli 9 henkilöä, joista naisten osuus 6 henkilöä ja miehet 3 henkilöä. Yli 51-vuotiaiden ryhmä oli pienin, vain 6 henkilöä, joista miehiä 4 ja naisia 2.

6.1.3. Työllisyystilanne

Taulukko 4. Työllistymistilanne.

Työtilanne	Naiset	Miehet	YHT.
Opiskelija	19	27	46
Työssäkäyvä	12	7	19
Äitiyslomalla/Hoitovapaalla	1		1
YHT.	32	34	66

Kyselyyn osallistuneiden vastausten perusteella työllistymistilanne näyttää seuraavalta: suurin ryhmä 46 ihmistä (Ks. Taulukko 4) on opiskelijoita, heistä naisia on 19 henkilöä ja miehiä 27 henkilöä. Opiskelijoiden joukossa on opiskeluluvalla

Suomeen tulleita, Vaasan ammattikorkeakoulun opiskelijoita sekä kiintiöpakolaisia, pakolaisia, paluumuuttajia ja perheen yhdistämisen kautta Vaasan tulleita ja erilaisilla suomenkielenkursseilla opiskelevia. Vaasan aikuiskoulukeskuksessa ja Vaasan ulkomaalaistoimiston alla toimivissa projekteista: KotoMaja, Jalla ja Nuoret osalliseksi.

Kyselyyn osallistuneista työssäkäyviä on 19 ihmistä, joista naisia on 12 henkilöä ja miehiä 7 henkilöä. Ryhmä koostuu työluvalla tulleista Vaasan sekä oleskeluluvalla asuvista saaneista työpaikan. Kaikkien kyselyyn osallistuneiden joukossa yksi oli äitiyslomalla.

6.1.4. Onko alaikäisiä lapsia ja asuvatko lapsesi Suomessa?

Taulukko 5. Onko alaikäisiä lapsia ja asuvatko lapsesi Suomessa?

Ikä	Onko alaikäisiä lapsia		Asuvatko lapsesi Suomessa	
	YHT.		YHT.	
	Kyllä	Ei	Kyllä	Ei
Alle 20 vuotta		9		
21–35 vuotta	6	18	4	4
36–50 vuotta	19	5	17	5
Yli 51 vuotta		6	3	4
YHT.	25	38	24	13

Oleskeluluvalla Vaasassa asuvista maahanmuuttajista kysymyksiin ”Onko alaikäisiä lapsia” ja ”Asuvatko lapsesi Suomessa” vastasi 63 henkilöä ja kolme ihmistä jätti vastaamatta. Vastaukset on koottu taulukkoon 5.

Ikäjakauma osoittaa, että alaikäisiä lapsia on 25 henkilöllä. Alaikäisiä lapsia ei ole 38 henkilöllä. Vastanneista 19 henkilöllä 36–50-vuotiaista oli alaikäisiä lapsia. Vastanneista 21–35-vuotiailla lapsia oli kuudella. Alle 20-vuotiailla ja yli 51-vuotiailla ei ole alaikäisiä lapsia.

Kysymys ”Asuvatko lapsesi Suomessa?” osoitti, että kaikista 63 vastanneesta vain 24 henkilöllä lapset asuvat Suomessa ja 13 henkilöllä lapset eivät asu Suomessa.

Suomessa asuvia lapsia on eniten 36–50-vuotiailla eli 17 vastanneella. Viidellä samaan ikäjakaumaan kuuluvalla lapset eivät asu Suomessa. Seuraavaksi suurin ryhmä ovat 21–35-vuotiaat; niistä neljällä lapset asuvat Suomessa ja neljällä lapset eivät asu Suomessa. Kysymykseen vastanneet myös huomioivat täysikäiset Suomessa asuvat lapsensa.

Suomessa asuvia lapsia oli vähiten yli 51 vuotiaista – vain kolmella lapset asui Suomessa ja neljällä lapset eivät asuneet Suomessa. Tämä selittyy sillä, että yli 51 vuotiaisen maahanmuuttajien lapset ovat olleet täysi-ikäisiä vanhempien Suomeen muuton aikana ja täten eivät enää kuulu perheenjäseniin Ulkomaalaislain mukaan (L301/2004).

Maahanmuuttajille perhe on suuri voimavara, jossa jokainen perheenjäsen saa kannattelevaa tukiverkostoa. Kun perhe ei asu yhdessä eli vanhemmat ja lapset ovat erossa toistaan, se estää tehokkaasti maahan kotoutumisen ja lisää elämänstressiä, mielenterveysongelmia, masennusta, ahdistusta ja vanhempien syyllisyyttä. Vantaan kaupungin (2011) "Jatkuva huoli, ikävä ja suru" -raportti pakolaisen perheen yhdistämishojelman kautta tulleiden perheiden haastatteluista käy ilmi: ”Erossa oleminen on tuskallista ja aiheuttaa erilaisia ongelmia kuten mielenterveys ongelmia” (SOKKA 2011,8).

6.1.5. Asunut Suomessa ja Vaasassa

Taulukko 6. Asunut Suomessa ja Vaasassa.

	Naiset	Miehet	YHT.
Asunut Suomessa alle 1 vuotta	1	3	4
Asunut Suomessa 1-3v	16	19	35
Asunut Suomessa 3-5 v	5	4	9
Asunut Suomessa yli 5 vuotta	10	8	18
YHT.	32	34	66
Asunut Vaasassa alle 1 vuotta	1	4	5
Asunut Vaasassa 1-3v	17	17	34
Asunut Vaasassa 3-5 v	5	4	9
Asunut Vaasassa yli 5 vuotta	9	9	18
YHT.	32	34	66

Taulukossa 5 ilmenee, että kysymyksen vastanneista 66 henkilöstä on asunut 1-3 vuotta Suomessa 35 henkilöä ja heistä Vaasassa on asunut 1-3 vuotta 34 henkilöä. Asunut yli 5 vuotta Suomessa ja Vaasassa oli sama määrä eli 18 ihmistä. Asunut 3-5 vuoteen Suomessa ja Vaasassa oli sama määrä eli 9 henkilöä. Kaikkein pienin ryhmä oli alle vuoden Suomessa asuneita eli 4 henkilöä ja asui Vaasassa alle vuoden oli 5 henkilöä.

Tulosten perusteella voi sanoa, että melkein kaikki kyselyyn osallistuneet saapuivat maahan tultuaan suoraan Vaasaan. Koska kyselyyn vastanneiden joukossa oli niin sanotusti työperäisiä maahanmuuttajia ja Vaasan korkeakoulun opiskelijoita sekä kiintiöpakolaisia, tulos osoittaa, että ihmisillä on ollut tiedossa paikkakunta ja osoite maahantuloaikana ja tietty työpaikka, koulu tai ulkomaalaistoimiston vastaanottava viranomainen.

6.1.6. Suomen kielen valmius

Taulukko 7. Suomen kielen valmius.

Asunut Vaasassa	Hyvä	Kohtalainen	Huono
Alle 1v		3	2
1-3v	3	23	8
3-5 v	1	5	3
Yli 5v	4	13	1
YHT.	8	44	14

Kyselyyn osallistuneiden suomen kielen taito itse arvioituna oli vaihteleva. Taulukossa 7 esitetään osallistuneiden kielitaidon suhteutettuna asumisaikaan Vaasassa. Enemmistö eli 44 ihmistä, arvioi kielitaitonsa kohtalaiseksi. Kielitaitonsa huonoksi arvioi 14 kyselyyn osallistuneista. Hyvän kielitaidon omaavia oli yhteensä 8 vastanneista.

Vähemmän kuin vuoden Vaasassa asuneista kukaan ei arvioi kielitaitoaan hyväksi, ainoastaan kolme ihmistä arvioi osaavansa kieltä kohtalaiseksi ja huonoksi kielitaidon arvioi kaksi ihmistä. Vuodesta kolmeen Vaasassa asuneet itse arvioivat

suomenkielentaitonsa seuraavasti: kohtalaiseksi arvioi 23 osallistuneista ja huonoksi 8 ihmistä ja hyvänä kielitaitoaan piti 3 kyselyyn vastanneista. Kolmesta vuodesta viiteen vuoteen Vaasassa asuneista yksi ihminen arvioi suomenkielentaitonsa hyväksi, kielitaitonsa arvioivat kohtalaiseksi viisi ihmistä ja huonoksi kielitaitonsa arvioi kolme osallistujaa. Yli viisi vuotta Vaasassa asuneista neljä ihmistä oli sitä mieltä, että oma kielitaito on hyvä, kohtalaiseksi omakielitaitoaan arvioi 13 ihmistä ja huonoksi kielitaidon arvioi yksi vastanneista.

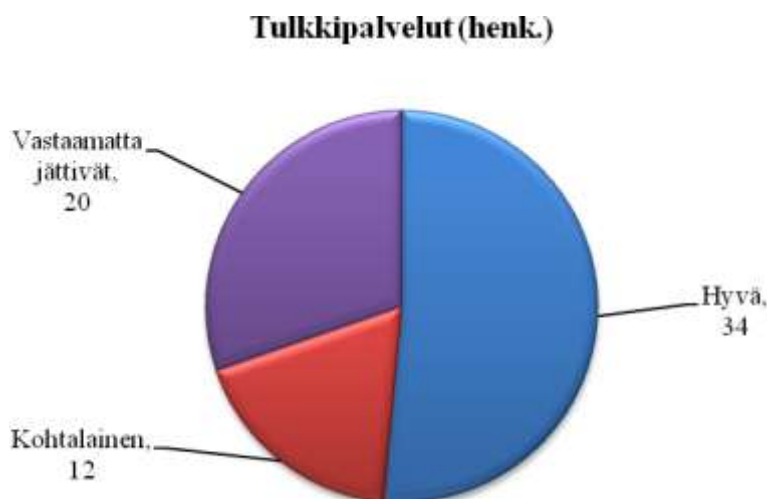
Suomen kieli vahvistuu asumisen myötä, kuten taulukosta 7 on havaittavissa. Itsearviointi kielitaidosta on suhteellinen ja vaihteleva käsite. Eri elämän vaiheessa itsearviointi kielitaidosta vaihtelee. Esimerkki ammattiopiskelussa kielivaatimukset ovat korkeammalla kuin suomenkielen alkeisopiskelussa olevilla maahanmuuttajilla tai työelämään siirtyessä, jolloin kielitaidon merkitys kasvaa.

Kielitaidon kehittyminen on yksilöllinen prosessi ja kielitaito voi kehittyä eritahtisesti kielitaidon osa-alueittain. Mitä työnantajat, virkamiehet tai maahanmuuttajat itse pitävät riittävänä kielitaitona, kytkettynä mihinkin tilanteisiin? (Pöyhönen, Tarnanen, Kyllönen, Vehviläinen & Rynkänen 2009, 9-60.)

6.2. Kyselyyn osallistuneiden arviointi Vaasan kaupungin tarjoamista palveluista

Kappaleissa 6.2.1. – 6.2.12. esitetään 66 kyselyyn osallistuneen henkilön näkemyksiä saamastaan peruspalveluista Vaasassa. Vaasan peruspalveluista valittiin 11 palvelun tarjoajaa. Lopuksi oli mahdollisuus kirjata ja arvioida ”Muut palvelut”. Tämä oli kyselyyn vastanneiden henkilöiden mielestä tärkeää. Kyselyyn vastaajille arvioinnissa oli tarjolla vaihtoehdot hyvä – kohtalainen – huono sekä tilaa kirjoittaa omin sanoin palautetta palvelun tarjonnasta.

6.2.1. Tulkkipalvelut



Kuvio 2. Tulkkipalvelut.

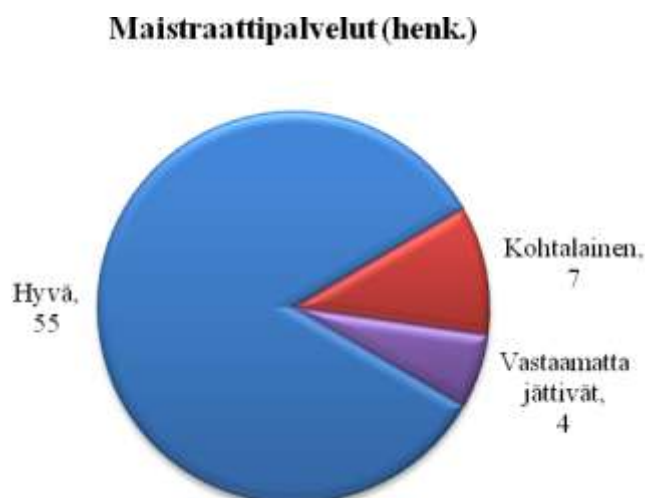
Tulkkipalvelua oli arvioinut 46 osallistujaa ja 20 ihmistä jätti sen palvelun arvioimatta. (Ks. Kuvio 2). Vastaamatta jättäneiden joukossa oli opiskelijoita ja työperäisiä maahanmuuttajia. Vaasan ammattikorkeakoulun opiskelijat ja osa työluvalla oleskelevista olivat jättäneet arvioittamatta tulkkipalveluja, koska heille kyseinen palvelu oli vieras: ”*En ole käyttänyt*” – vastasi 15 henkilöä ja ”*Palvelu on tuntematon*” – vastasi 5 henkilöä.

Vastaukset jakautuivat seuraavasti: palvelua pitivät hyvänä 34 kysymyksen vastanneista. Palvelua hyväksi arvioineista 17 henkilöä piti erittäin tärkeänä tulkkausapua virallisissa tapaamisissa ja sen auttavaisuutta lääkärin vastaanotolla, sosiaalipalveluissa ym. sekä virallisten papereiden käännoistyössä: ”*Auttavat ymmärtämään tärkeissä tapaamisissa: lääkärillä, sosiaalitoimistossa ja lääkärin vastaanotolla*” yhteensä 9 henkilöä, ”*Hyvä että joku muu osaa meidän kieltä ja auttaa meitä*” 3 henkilöä ja ”*He auttavat meitä*” vastasi 4 henkilöä sekä ”*Sain avioeroon liittyvien paperien käännökset*” 1 henkilö.

Kohtalaisena tulkkipalvelua piti 12 kysymyksen vastanneista ihmisistä. Heistä 11 henkilöä pahoitteli, koska eivät ymmärrä tulkkia: ”En ymmärrä tulkkia”- vastasi 4 henkilöä, ” Ei ymmärtänyt minua” -3 henkilöä, ”Hän ei osaa selittää” yhteensä 2 henkilöä, sekä vastanneista 2 sanoi ”Tulkki ei kerro kaikkea, mitä kertoo sosiaalivirkailija”. Tulkkien epäeettistä käyttäytymistä moitti 3 henkilöä: ”Tulkki oli kertonut muille minun asioistani” -2 henkilöä ja ”En luota tulkkiin!” vastasi 1.

Ovatko tulkkipalvelujen arvioinnissa esiin tulleet ongelmat riippuvaisia tulkkien heikosta kielitaitosta tai onko tulkkauksessa käytetty erin etniseen ryhmään kuuluvan kieltä? Asiaan on saatava selitys ja on siksi uuden tutkimuksen arvoinen. Suomen kääntäjien- ja tulkkien liitossa (STKL 2011) on työlle laadittu selkeät ammattisäännöt. Ammattietiikan (2§-9§) pykälissä on mainittu mm. vaitiolovelvollisuus ja puolueettomuus. Mitään tulkkauksen yhteydessä tullutta tietoa ei saa käyttää väärin jne. Säännöt tuntien ja kyselylomakkeiden vastauksia lukiessa, herää kysymyksiä tulkkien ammatillisuudesta. Sosiaalihuoltolaki L812/2000 vahvistaa asiakkaan lähtökohtaisuuden: hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa, tarpeensa ja toivomuksensa sekä etunsa on lain mukaan huomioitava.(Ks. kappale 4.)

6.2.2. Maistraattipalvelut



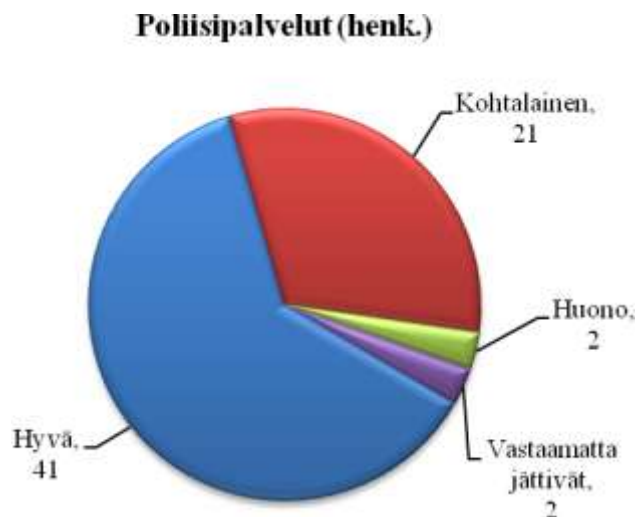
Kuvio 3. Maistraattipalvelut.

Maistraattipalveluja arvioi 62 kyselyyn osallistunutta ja 4 ihmistä jätti palvelun arvioimatta (Ks. Kuvio 3). Suurin osa vastanneista eli 55 henkilöä piti palvelua hyvänä. Palvelun hyvänä kokeneista arvostavat henkilöstön ammattitaitoa: ”*Ammattilainen porukka*” -3 ihmistä, ”*Palvelu on ammattimaista*” -2 ihmistä. Henkilöstön ystävällisyyden mainitsevat 5 ihmistä: ”*Erittäin ystävälliset ihmiset*”. Palvelujen nopeutta arvosti -7 ihmistä: ”*Palvelu on nopeaa*” – vastasi 4 ihmistä, ”*Yllätyin, kuin sain paperit heti*” – vastasi 1 henkilö ja ”*Asia hoidettu saman tien*” – vastasi 2 ihmistä. Materiaalien saatavuutta omalla kielellä piti hyvänä 1 vastanneista: ”*Sain paperit omalla kielellä!*”

Palvelut kohtalaiseksi koki 7 osallistuneista. Kohtalaiseksi palvelut kokeneista, 2 henkilöä, toteaa ”*Kielentaidottomuuden takia oloni kävi epämuikavaksi*” ja 1 henkilö moittii epäkohteliasta vastaanottoa: ”*Eivät tervehdi ihmisiä!*”

Maahanmuuttaja palvelun saajana on käsitelty kappaleissa 4-4.1.

6.2.3. Poliisipalvelut

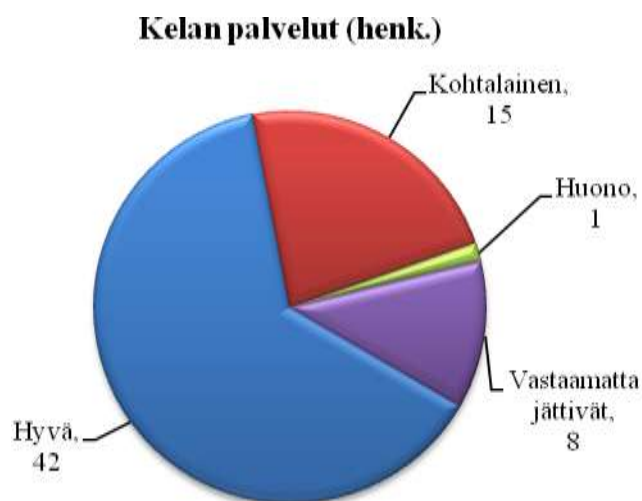


Kuvio 4. Poliisipalvelut.

Poliisipalveluja arvioi 64 kyselyyn osallistunutta, kaksi ihmistä jätti palvelun arvioimatta (Ks. Kuvio 4). Vaasan poliisin palveluja piti hyvänä 41 henkilöä. Hyvänä palvelun kokeneista poliisihenkilöstön auttavaisuutta arvostaa 5 henkilöä: *"He auttavat meitä"*, *"Auttavaisia ihmisiä"*, *"Auttavat tärkeässä asiassa"*. Henkilökunnan kohteliaisuutta arvostaa 3 henkilöä: *"Kohteliaita ihmisiä"*, *"Sain palvelua kohdeltialta ihmiseltä"*, *"Porukka on kohtelias!"*. Turvallisuutta kokee 2 ihmistä: *"Turvallinen olo"*, *"Turvallisuus"* sekä poliisin suojelua kokee saman verran, eli 2 henkilöä: *"He suojelevat meitä!"*. Kohtalaiseksi poliisipalvelua arvioi 21 ihminen. Kohtalaisena palvelun kokeneiden ryhmässä oli 3 henkilöä, jotka kokivat oleskeluluvan odotusajan liian pitkäksi: *"Liian pitkä luvan odotusaika"*. Koki virkavallankäytön liialliseksi 2 ihmistä: *"Pakkomielle liikennesääntöihin Suomessa. Jotkut nauttivat antaessaan sakkoja ihmisille"* ja *"Poliisi oli kova minulle"*. Ystävällisyyden puutteista mainitsivat 2 vastanneista: *"Virkailija ei ollut ystävällinen minulle, oli kova"* ja *"Ystävällisyys on siellä vieras sana"*. Yksi vastanneista koki palvelun pelottavaksi: *"Ovat pelottavia!"*. Poliisipalveluja huonona piti 2 kyselyyn osallistuneista ja he olivat kaikki miehiä. Vastanneista 2 yksimielisesti mainitsi epävarmuuden jatko-oleskelulupaa odoteltaessa: *"Olen tyytymätön palveluun, koska odotin jatkolupaa 6 kuukautta"*.

Maahanmuuttaja palvelun saajana on käsitelty kappaleissa 4-4.1. ja kuinka on tärkeä asiakastyössä muistaa, että odottaminen on usein maahanmuuttajan arkea. Odotellaan oleskelulupaa, työlupaa, perheen yhdistämistä, kielikurssia, sosiaaliturvatunnusta ym. Työntekijän haasteena on usein rauhoitella asiakasta ja saada hänet ymmärtämään asioiden viipymisen syitä ja byrokratiasta johtuvia seuraamuksia. Tiina Vesalan (2002, 36-44) jatkoselvityksessä, Maahanmuuttajien kokemuksia rasisista rikoksista Suomessa, osallistujat arvioivat tyytyväisyyttä poliisipalveluihin. Kuitenkin on vaikea vertailla Vesalan tuloksia tämän tutkimuksen tuloksiin, koska hänen tutkimuksissa vastaamatta jättäneiden määrä oli huomattavasti suurempi verrattuna tähän tutkimukseen.

6.2.4. Kelan palvelut

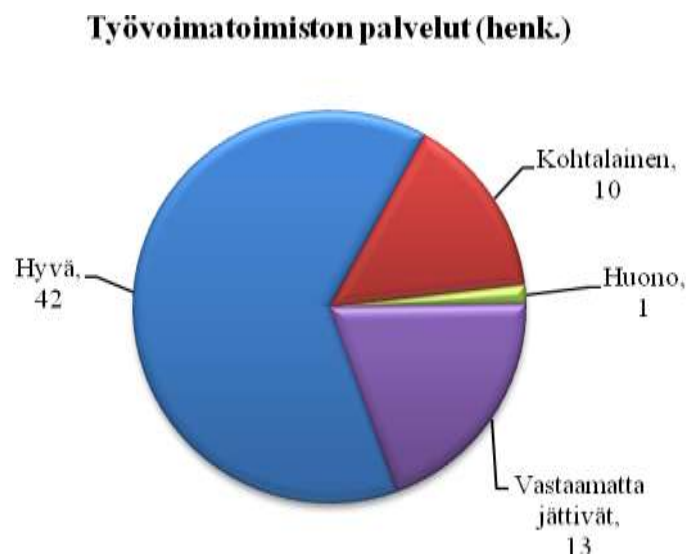


Kuvio 5. Kelan palvelut.

Kelan palveluita oli arvioinut 58 henkilöä ja 8 henkilöä jätti palvelun arvioimatta. (Ks. Kuvio 5). Arvioinnit jakautuvat seuraavasti: hyvänä palvelua piti 42 osallistuneista henkilöistä. Hyvän palvelun kriteerinä 9 henkilöä pidettiin tärkeänä henkilökunnan auttamisen halua: ”He auttavat meitä” kirjoitti 3 ihmistä ja ”Auttavaisen porukka” kirjoitti 6 ihmistä. Kohtalaisena palvelua piti 15 ihmistä. Kohtalaiseksi palvelun arvioinneista käy ilmi, että 4 ihmistä koki virallisten papereiden täyttämisen ja ymmärtämisen vaikeana: ”Lomakkeiden kieli vaikeaa”, ”On vaikea täyttää papereita” ja 3 henkilöä moittii palvelun hitautta ”Liian hidas palvelu”. Huonona palvelun arvostelee 1 mies. Palvelun arvioija mainitsee auttavaisuuden: ”Auttavaisuus kuuluu hyvään palveluun, mutta siellä se on poissa”.

Tutkimus osoittaa maahanmuuttajien avuttomuuden virallisten asiapapereiden täyttämisenä. Maahanmuuttajille virallisten papereiden täyttökieli on usein ”kompastuskivi” missä he kaipaavat ulkopuolisen apua. (Ks. kappale 3).

6.2.5. Työvoimatoimiston palvelut



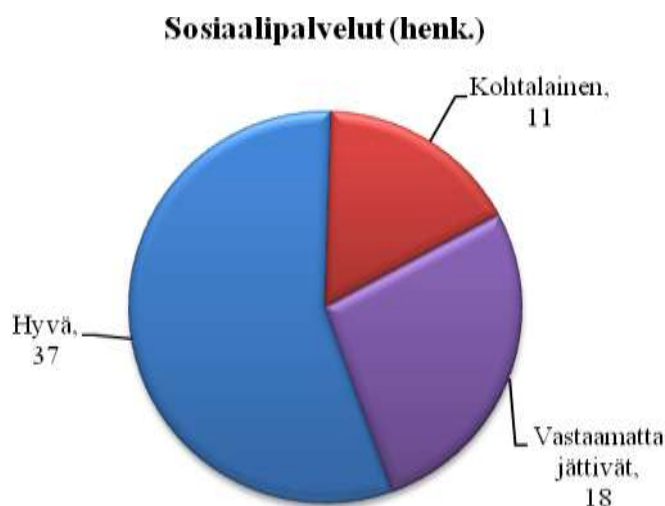
Kuvio 6. Työvoimatoimiston palvelut.

Tähän kohtaan kyselyssä vastasi vain 53 henkilöä. (Ks. Kuvio 6). Vastaamatta jätti 13 henkilöä. Hyvänä palvelua kaikista vastanneista piti 42 ihmistä. Niistä 3 ihmistä arvioi hyvänä mahdollisuutta osallistua erilaisiin koulutuksiin palvelun kautta: ”Antavat minulle koulutusta”, ”Pääsin opiskelemaan” ja ”Sain koulutuksen”. Virkailijoiden ystävällisyyttä arvostavat 2 ihmistä: ”Ystävällinen porukka!”, ”He ovat ystävällisiä”. Henkilökunnan auttamisen halua arvioi 2 vastanneista: ”Hyvin auttavaisia” ja ”Auttavat meitä”. Kohtalaisena palvelua piti 10 ihmistä vastaajista. Palvelun kohtalaiseksi luokitelleet 2 ihmistä kokivat lait liian monimutkaisiksi ymmärtää omatoimisesti ilman apua ja kaipasivat lisäselityksiä ja neuvoja, koskien omia oikeuksia: ”On vaikea ymmärtää lait ja oikeudet jotka palvelevat meitä, selityksiä et saa”. Palvelun kokee huonona 1 henkilö. Vastaaja valittaa tietojen saannin vaikeutta: ”En saanut etsimääni tietoa”.

Maahanmuuttajille palvelujen tarjoavan auttavaisuuden ja virallisten säännösten ymmärtäminen on käsitelty kappaleissa 4 ja maahanmuuttajan suomenkielen

osaamista kappaleissa 3 ja kappaleissa 6.1.6. Työministeriön vuonna 2007 teettämässä valtakunnallisessa työvoimatoimiston asiakaspalautetutkimuksessa todettiin, että yli 70 prosenttia asiakkaista koki saavansa hyvää palvelua ja asiakkaiden tiedonsaannin kohdalla tuli kaikkien heikoin tulos 76 %. (Työministeriö. 16.10.2007). Yhteenveto näiden kahden tutkimuksen välillä osoittaa, että Vaasassa asuvien maahanmuuttajien tyytyväisyys työvoimatoimiston palveluihin on melko samansuuntaista valtakunnallisen tutkimuksen kanssa.

6.2.6. Sosiaalipalvelut



Kuvio 7. Sosiaalipalvelut.

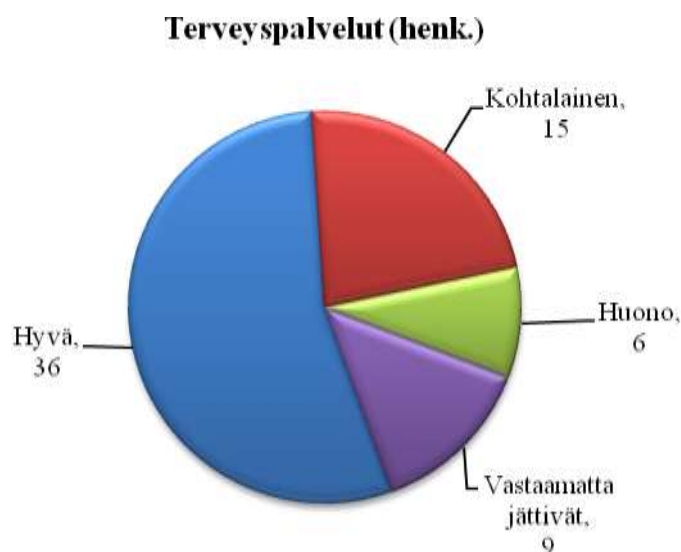
Vaasan sosiaalipalvelujen toimivuutta arvioi 48 henkilöä. (Ks. Kuvio 7). Tutkimuksessa mukana olevista 18 henkilöä jätti kysymykseen vastaamatta. Sosiaalipalvelut ovat vastanneiden mielestä hyvän ja kohtalaisen välillä. Huonoksi sosiaalipalveluja ei määritetty. Sosiaalipalveluja käyttävät ovat Vaasan kaupungin sosiaalikeskuksen sekä ulkomaalaistoimiston asiakkaita.

Sosiaalipalveluja piti hyvänä 37 ihmistä. Palvelujen nopeaa saantia arvioi 6 vastaajista ”*Nopeita auttajia*”. Vastanneiden 6 henkilön mielestä hyvän palvelun merkit ovat henkilökunnan ystävällisyys: ”*Mukavia ja ystävällisiä ihmisiä*” ja auttamisen halua arvostavat 5 ihmistä: ”*Jos minulla on ongelmia, sosiaalitoimisto auttaa*”, ”*Auttavat meitä*” ja ”*Auttavaisia ihmisiä*”. Vastaajista 1 huomioi ulkomaalaistoimiston työntekijöiden työryhmän: ”*Hyvä tiimi*”.

Sosiaalipalveluja kohtalaisena arvioineita oli 11 henkilöä. Liian pitkäksi odotusajan palvelujen saamisen kokivat 5 ihmistä: ”*Pitkät odotusajat*”, ”*Odotin pitkään*” ja saman verran on mainittu auttavaisuuden puutteita: ”*Odotin heidän auttavan minua!*”, ”*Tarvittaessa eivät auta*”. Epäselviä selityksiä palvelun yhteydessä kokeneet 2 vastaajista, vastasivat ”*Eivät selitä*”, ”*Haluisin selityksen*”. Entisen vastaanottokeskuksen, nykyisen ulkomaalaistoimiston, asiakaan mielestä häntä ei autettu riittävästi vastaanottokeskuksessa. Eräs kyselyyn osallistuja kommentoi: ”*Liian vähän rahaa!*”

Voidaankin kysyä: Milloin rahaa on riittävästi? Sosiaalipalvelujen tarjonta on niin laajalla alueella maahanmuuttajien kohdalla kotoutumisaikana ja toiminta on rakennettu auttamispohjalle ja tausta ajatuksena on asiakkaiden integroituminen Suomen ympäristöön ns. kivuttomasti. (Ks. osio 4). Jokisaari (2006, 145) Siirtolaisinstituuttiin tutkimuksessa ”Kotouttamislain merkitystä kotoutumisessa maahanmuuttajan näkökulmasta” tulee johtopäätökseen siitä, että sosiaalipalveluihin tyytyväisillä oli samoista asioista positiivisia kokemuksia ja tyytymättömillä negatiivisia kokemuksia. Tyytymättömyys yhdistyi rahan riittämättömyyteen ja avun saamisen epäämiseen sekä huonoon kohteluun.

6.2.7. Terveyspalvelut



Kuvio 8. Terveyspalvelut.

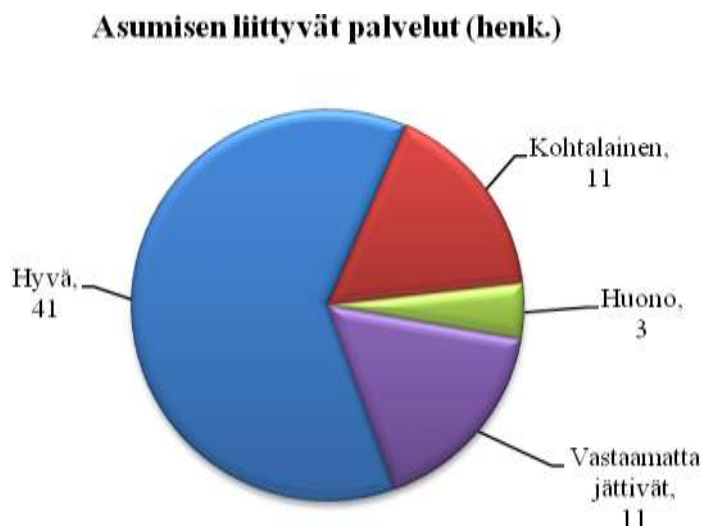
Terveyspalveluja arvioi 57 henkilöä. Tutkimuksessa mukana olevista 9 henkilöä jätti kysymykseen vastaamatta. Kyselyyn osallistuneet mainitsevat terveyspalvelut (mm. hammashoito) 17 henkilön vastauksissa, Vaasan ammattikorkeakoulun terveyspalvelut mainitsevat 15 henkilöä, päivystykset 4 henkilöä. Sairaalan, pääterveysaseman ja laboratoriot mainitsevat 3 henkilöä palvelujen kohtaa, alueelliset terveysasemat, lapsi- ja äitiysneuvolat sekä ambulanssipalvelut huomauttavat 2 henkilöä palvelujen kohtaa ja yksityissektorin palvelua mainitsi 1 henkilöä.

Kyselyvastanneista 36 ihmistä arvioi palvelun hyväksi. (Ks. Kuvio 8). Piti hyvänä terveyspalveluissa ammattimaista ja auttavaista henkilökuntaa 3 vastaajaa mainitsi: ”Hyvin auttavaisia” ja ”Ammattimainen palvelu” sekä nopeaa palvelua mainitsi yksi. Lääkkeiden saanti kuului myös hyvään palveluun yhden vastanneen mielestä: ”Antavat minulle lääkkeitä”. Vaasan ammattikorkeakoulun opiskelijat pitivät yksimielisesti terveyspalveluja hyvänä.

Kohtalaiseksi palvelun arvioi 15 ihmistä. Huonona palvelun kokivat 6 henkilöä. Tyytymättömyyttä ja palveluarvon laskua (kohtalainen/huono) aiheuttivat pitkät jonotusajat lääkärinvastaanotolle akuuttitapauksissa - mainitsi 9 vastanneista, mutta myös pääterveyskeskuksen ja sairaalan päivystykseen sekä henkilökunnan epäkohteliaisuuden, 6 henkilöä: *”Muutuinko minä näkymättömäksi, vai sokeutuivatko ne, kun on minun vuoro mennä lääkäriin”*, heikon ammattitaidon mainitsi 7: *”Eri-laisia kokemuksia, täydellisestä epäpätevydestä hyvään työhön. Hyvin ihmisläheisiä poislukkien asiantuntijat”*, *”Kaikkiin sairauksiin määräävät ihmelääke Buranaa”*. Palveluhenkilökunnan kiireys vähentää palvelujen laatua, näin arvioi 5 vastaajista: *”Aina niillä on kiire, eivätkä ne edes kuuntele”*.

Palvelua hakeva ja oleskeluluvalla Suomessa asuva maahanmuuttajanasiakas on ensisijaisesti ihminen ja oikeutettu saamaan peruspalveluja, kuten muutkin palveluun oikeutetut Suomessa asuvat, riippumatta etnisestä kielestä ja kulttuuritaustasta. (Ks. kappale 4).

6.2.8. Asumiseen liittyvät palvelut

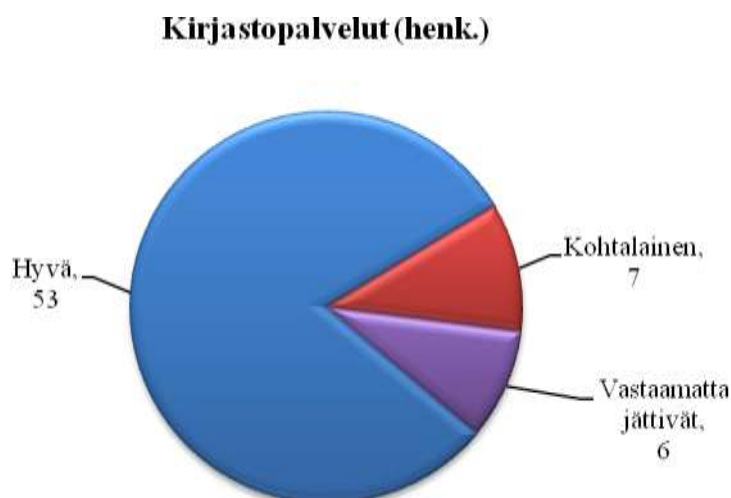


Kuvio 9. Asumiseen liittyvät palvelut.

Asumiseen liittyvistä palveluista palautteita tuli 55 henkilöltä. Jätti palvelun arvioimatta 11 henkilöä. Kysymyksen vastanneista kaikki, lukuun ottamatta kahta omistusasunnossa asuvaa henkilöä, olivat kahden suurimman Vaasan kaupungin vuokra-asuntoja tarjoavien yritysten asiakkaita eli Pikiprukki Oy ja VOAS. Hyvänä asumiseen liittyviä palveluja piti 41 henkilöä (Ks. Kuvio 9). VOAS:n henkilökunnan ystävällisestä palvelusta mainitsi 4 osallistujaa ja 5 osallistujaa mainitsi Pikiprukki Oy:n asuntojen helppoa saatavuutta: ”On helppoa saada asunto heti”. Edulliset vuokrahinnat mainitsivat 4 osallistujaa: ”Halpa vuokra”. Kohtalaisena palveluja piti 11 ihmistä, niistä Perheasuntojen kalliit vuokrat mainitsivat 3 henkilöä sekä tarjottujen asuntojen epäsiisteyden ja remontin tarpeen mainitsivat 7 vastaajaa. Huonoina palveluja piti 3 ihmistä. Tyytymättömyys syntyi käytäntöön millä palvelu on järjestetty: ”Huono systeemi”.

Molempia asuntoja tarjoavan yhtiön huoltopalveluita moitittiin ja se johtaa toistuvaan soitteluun, mikä on turhauttavaa, 17 vastanneista vastasi: ”Huoltomiehet eivät pidä lupauksia”, ”Aina pitää pyytää monta kertaa, ennen kuin saa jotakin korjatuksi”, ”Odotin monta päivää, mutta turhaan”, ”Pyysin korjaa, ei ketään tullut!”, ”Huono servis”.

6.2.9. Kirjastopalvelut

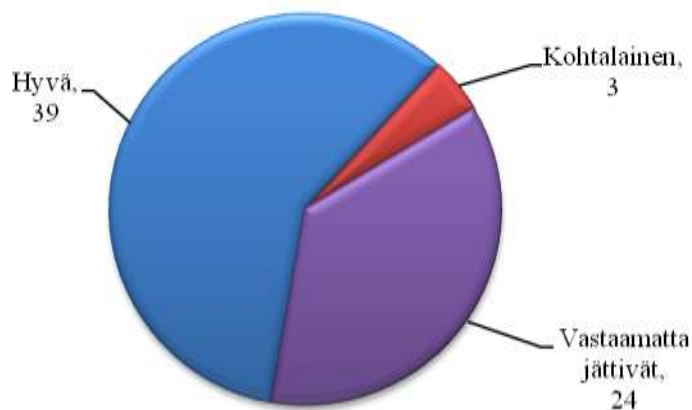


Kuvio 10. Kirjastopalvelut.

Kyselyyn osallistuneista kirjastopalveluita arvioi 60 henkilöä ja 6 henkilöä jätti kysymykseen vastaamatta (Ks. Kuvio 10). Kirjastopalveluja arvioi hyväksi 53 henkilöä. Hyvin varustettu kirjasto arvioissa annettiin palveluista vain positiivinen ja hyvä kuva. Vastauksissa mainittiin, 9 henkilöä, kirjaston avulias henkilökunta: ”Auttavainen henkilökunta”, ”Auttavat meitä”, ”Ovat aina auttavaisia”. Hyvä tarjonnan valikoima arvioissa mainitsivat 8 henkilöä: ”On paljon DVD:tä, kirjat, lehdet ja kirjat omalla kielellä”. ”On mahdollisuus opiskella” mainitsi 1 henkilö. Mainittiin, 4 vastaaja, että kirjastossa on tilat jossa voi käyttää Internet-palvelua. Kohtalaiseksi palvelun arvioi 7 ihmistä. Kohtalaiseksi määritetty palvelu jäi ilman selityksiä.

6.2.10. Kasvatus- ja opetusviraston palvelut

Kasvatus- ja opetusviraston palvelut (henk.)

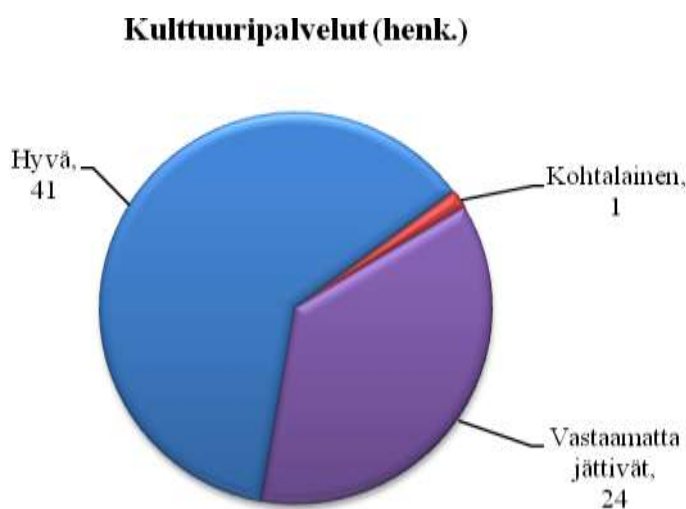


Kuvio 11. Kasvatus- ja opetusviraston palvelut.

Kasvatus- ja opetusviraston palveluja arvioi 42 henkilöä ja jätti vastaamatta 24 henkilöä. (Ks. Kuvio 11). Näissä vastauksissa käytetyt kasvatus- ja opetusviraston palvelut ovat päiväkodit ja koulut. Palvelua hyvänä piti 39 henkilöä. Pitivät hyvänä palvelun ystävällistä ilmapiiriä 4 henkilöä: ”Ystävällisiä ihmisiä”. Tasokasta

järjestelmää hyvänä piti 5 henkilöä, *”Laatu järjestelmä”*, sekä korkeaa ammattitaitoa 2 henkilöä: *”Lastenhoitajat hyvin koulutettuja”*, *”Ammattilaisia ihmisiä”*. Päiväkotien turvallisuus mainittiin kahdessa vastauksessa *”Päiväkodissa lapseni ovat turvassa”*, *”Päiväkodissa on turvallista”*. Palvelua kohtalaisena pitäneiden osuus on 3 ihmistä: yksi henkilö ihmetteli, että ei otettu huomioon lasten toisen kielen (kotikielen) osaamista. Vastauksissa kommentoitiin myös opettajan ammattivalmius kohdata maahanmuuttajan lapsi: *”Varhaisessa vaiheessa, englantia ja suomea puhuvia lapsiani ei osattu ottaa huomioon johtuen eräästä kapeakatseisesta pohjalaisesta opettajasta, mutta myöhemmässä vaiheessa lapseni pärjäsivät tosi hyvin ylä-asteelta eteenpäin”*. Opiskelu ja työssäkäynti helpottuvat, kun lapsella on turvallinen hoitopaikka mihin mennä. Muualta tulleiden lapsi olisi omassa maassaan kotona perheen aikuisten kanssa, mutta Suomessa lapsesta huolehtii päivähoito.

6.2.11. Kulttuuripalvelut

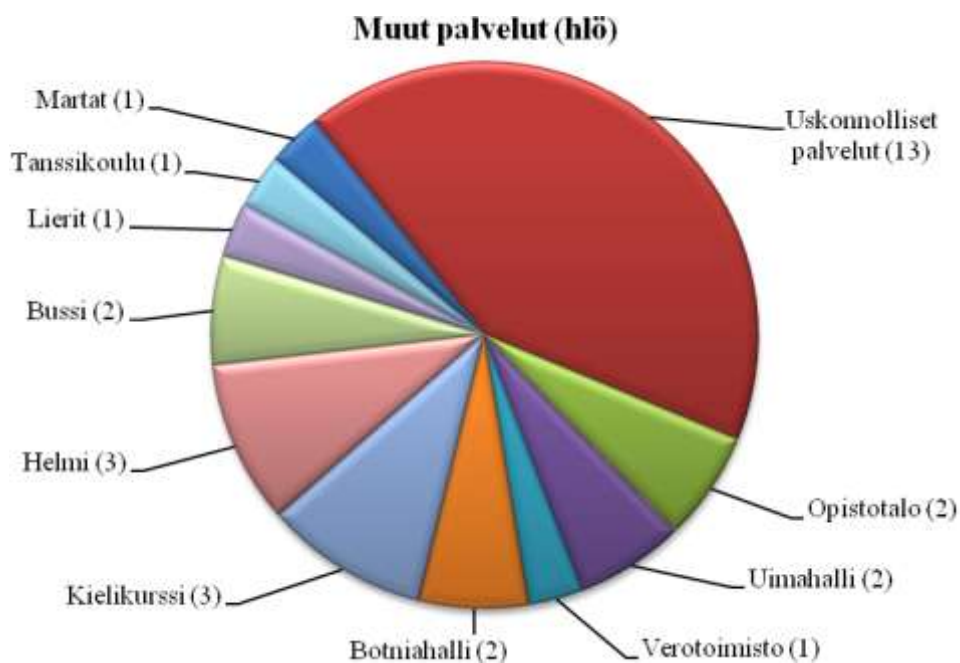


Kuvio 12. Kulttuuripalvelut.

Kyselyyn osallistuneista kulttuuripalveluja arvioi 42 henkilöä. Ylivoimainen enemmistö, eli 41 vastanneista ihmistä, pitää kulttuuripalveluja hyvänä. (Ks. Kuvio 12). Huonoksi kulttuuripalveluja ei määritelty.

Vastaukset osoittivat, että tutkimukseen osallistuneet ovat aktiivisia Vaasan kaupungin kulttuuritapahtumien käyttäjiä. Mainittujen palvelujen joukossa olivat teatterit, 7 vastanneista mainitsi ”Teatterissa pystyn ymmärtämään”, ”Olen katsonut monet Vaasan teatterin näytelmät” ja 4 vastaajista osallistui itse kaupungin kulttuuritapahtumiin ”Osallistuin joka vuotuisen Taiteiden yö -tapahtumaan”. Miratalon kulttuuritoiminnan mainitsivat 4 ihmistä. Museot ja konsertit mainitsivat 7 osallistujaa, sekä elokuvateatterin mainitsi yksi osallistuja. Kohtalaiseksi palvelun määritteli vain yksi mies. Määrittely jäi ilman selityksiä.

6.2.12. Muut palvelut



Kuvio 13. Muut palvelut.

Kyselyn osallistuneista tähän osioon vastasi 31 henkilöä ja he kertoivat tämän olleen itselleen tärkeä kohta. Kaikkien (Ks. Kuvio 13) mainittujen palvelujen arvosana oli hyvä.

Uskonnolliset palvelut ja niiden vieraanvaraisuutta kirkossa ja moskeijassa, piti enemmistö, 13 henkilöä, erittäin tärkeänä. ”Helmin”- toiminnan (naisten päivätoiminta, Pohjanmaan Kaste-hanke, kappale 4.2.–4.3.) ja kielikurssit - mainitsi 3 henkilöä. Opistotalon ja Uimahallin palvelut, Botniahallin toimintaa ja Vaasan paikallisliikennettä mainitsivat 2 henkilöä. Kyselyyn vastanneista yksi piti Verotoimiston palveluja hyvänä henkilökunnan ammatillisuuden ja ystävällisyyden takia: *”Hyvä, ammattimainen ja ystävällinen palvelu”*. Kolmannen sektorin, Marttojen toiminnan ja erilaiset leiritoiminnat, mainitsivat myös yksi henkilöä.

Yhteiskuntaan ja yhteisöön kuulumisen ovat maahanmuuttajille erittäin tärkeitä. (ks. 2.5.) Maahan muuttaneena jää useimmiten myös ilman omaa ystäväpiiriä ja sukulaisia, jolloin muita yhdessäolotilaisuuksia kaipaa enemmän. Haastatteluista kävi ilmi, että henkilökohtaisia tapaamisia ja keskusteluja jotka yhdistävät ihmisiä yli kulttuuri- ja uskonnollisten rajojen, kaivattiin ja pidettiin tärkeinä. Vastauksista korostui tarve laatutapaamisiin ja toimiviin yhteisöihin (Esken, Högfeldt & Slonje 2009,59–60).

7. JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää laillisella oleskeluluvalla Suomessa asuvien maahanmuuttajien tyytyväisyys Vaasan kaupungin tarjoamiin sosiaali- ja terveystieteiden, kasvatus- ja opetusviraston, kulttuuriviraston ja kirjaston palveluihin, asumispalveluihin sekä Pohjanmaan tulkikeskuksen, työvoimatoimiston, Kelan, poliisin ja maistraatin palveluihin.

Tutkimuksesta ilmeni, että maahanmuuttajien tyytyväisyys Vaasan kaupungin tarjoamiin palveluihin on sidoksissa maahanmuuttaja-asiakkaan suomenkielen taitoihin ja kykyyn ymmärtää monimutkaista suomalaista yhteiskuntaa. Laadukkaan palvelun saannin esteenä ovat myös asiakkaan pelot ja epäluulot viranomaisien kohtaamisessa. Myös asiakkaan ikä voi estää palvelujen saamiseen.

Maahanmuuttaja-asiakkuuden palvelujen sujuvuuteen vaikuttaa myös vahvasti henkilökunnan ammattitaito ja kyky kohdata toisesta kulttuuriympäristöstä tuleva ja erilaisilla suomea puhuva asiakas. Kohtaamisessa vaaditaan erityistä luovuutta kontaktin syntymiseen.

Tutkimuksen tavoitteena oli tehdä näkyväksi ovatko maahanmuuttaja-asiakkaat tyytyväisiä Vaasan kaupungin peruspalveluihin. Kohderyhmän kannalta vastauksista käy ilmi että palveluihin oltiin ensisijaisesti tyytyväisiä ja kohtalaisen tyytyväisiä.

Tutkimusprosessin ajan pohtisin tutkimuksen eettisyyttä sekä luotettavuutta. Osallistuneiden määrä ja innostuneisuus oli suurta. Voin vain arvella, johtuuko ero vastaajien luottamuksesta? Osa vastaajista on tuntenut tutkijan ennestään ja toiset luottavat helpommin toiseen maahanmuuttajaan. Päätin jättää osallistuneiden taustatiedot huomiotta palveluiden arvioinnissa, täällä tavoin tutkimus pysyy eettisenä.

7.1. Käytännön kehittämisajatuksia ja toimintaohjeita jatkoon

Opinnäytetyön ja tutkimushankkeen kokemuksen ja oman työhistorian perusteella on mielenkiintoista miettiä ainakin seuraavia asioita ja mahdollisia erilaisia lähes-

tymistapoja, menetelmiä, käytännön ohjeita ja työvälineitä maahanmuuttaja asiakastyöhön.

Fakta on että ollaan eurooppalaisia, nyt ja tulevaisuudessa kaikki kymmenet kielet ja kulttuurit ovat osa suomalaista arkea ja työelämää! Ovatko työntekijät valmiita? Kielen ja erilaisten kulttuurien etnisten ryhmien ja ihmisten elämää tapoja ja kohtaamista voi opetella. Kaikkea ei tarvitse osata, mutta avoimuutta, ystävällisyyttä ja toisen kunnioittamista voi oppia ja sitä saa myös viranomaiselta työpaikoilla vaatia. Monet maahanmuuttajista tulee kunniakulttuureista. Tätä kulttuurikompetenssia on opeteltava kantasuomalaisten eli ns. demokratiassa kasvaneiden ja päinvastoin. Mitä se itse kullekin merkitsee (kunnia-kulttuuri, demokratia)? Tasa-arvosuunnitelmat työpaikoilla, onko? Kunniaväkivaltasuunnitelma, onko? Avainasana on rohkeus kommunikoida. Koulutusta kohtaamisen, opetteluun. Vuoropuhelua!

Tulkin käyttäminen on sekä asiakkaan että viranomaisen oikeusturvan kannalta tärkeä. Tulkkien käyttöön kannattaa kiinnittää erityistä huomiota ja miettiä tulkin käyttöä myös kulttuurinäkökulmasta.

Kohtaaminen on mahdollista kun ymmärtää että asiakas on ihminen ensisijaisesti ja maailman mahtuu monenlaisia traditioita. Asiakastyöntekijänä voi myös miettiä omaa asemaansa työntekijänä ja ihmisenä. Kommunikaation ongelmat saattavat monesti johtua virheellisistä uskomuksista asiakkaista ja asiakkailla virheellistä uskomuksista työntekijöistä ja työn vastuu alueista. Myös sitä on syytä miettiä miten ikä- ja sukupuoliroolit vaikuttaa asiakastyössä ja asiakkaan kohtaamisessa.

Työntekijän on myös hyvä oivaltaa että suomenkieltä voi puhua monella tavalla. Asiakkaiden kielitaito vaihtelee ja joskus joudutaan käyttämään suurta luovuutta asioiden ymmärtämiseen. Asiakastyössä on hyvä muistaa että odottaminen on usein maahanmuuttajan arkea. Odotellaan oleskelulupaa, työlupaa, perheen yhdistämistä, kielikurssia, sosiaaliturvatunnusta ym. Työntekijän haasteena on usein rauhoitella asiakasta ja saada hänet ymmärtämään asioiden viipymisen syitä ja byrokratiasta johtuvia seuraamuksia.

Toisesta kulttuurista tulevan asiakkaan ensi kohtaamisessa auttaa ensisijaisesti työntekijän oma rohkeus ja uskallus. Hymy ei maksa mitään ja se parantaa ulkonäköä, kohentaa mielialaa ja ystävällisyys lisää luottamusta ja edistää kommunikatiota. On hyvä pitää mielessä huomioida että uskonnot kuten islam on enemmän kuin uskonto. Se on elämäntapa ja kaiken kattava elämässä.

Ammatillisesti kiinnostavana oli tyytymättömiä palveluihin -vastaukset. Niiden pohtimista pidän myös jatkotutkimuksen arvoisina.

8. POHDINTA

Onko sitten maahanmuuttaja vaikea asiakas tai ammattilaisen, palvelua tarjoavan valmius kohdata maahanmuuttaja-asiakas heikko? Mielestäni ongelmana on ensisijaisesti palvelun alalla työntekijöiden vaihtuvuus ja sen seuraamuksena maahanmuuttokäsitteiden ja tiedon puutteellisuus. Ongelmana on myös riittämätön tai täysin puuttuva maahanmuuttoasioihin perehdyttäminen ja palveluissa toimivan henkilön oma innovatiivisuuden ja luovuuden puute joka parantaisi palvelun laatua. Mitkä sitten olisivat keinoja muokata palvelunalalla työskentelevien asennevalmiuksia ja työvälineitä?

8.1. Oman ammatillisuuden peilausta ja pohdintaa opintojen ja opinnäytetyötä tehdessä

Sosionomiopinnot ovat avanneet maiseman suomalaisen yhteiskuntaan ja sosiaalityöhön. Se on rikastuttanut omaa työidentiteettiä ja psykososiaalista osaamista ja lisännyt monipuolista ammatillista tietoa sosiaalialan eri sektoreilta.

Opinnäytetyön kautta olen saanut kokemusta tutkimussuunnitelman tekemisestä ja sen toteuttamisesta. Opinnäytetyön tavoite toteutui ja siitä saadut tutkimustulokset kertovat Vaasan peruspalvelujen asiakastyytyväisyydestä maahanmuuttajanasiakkaiden keskuudessa. Työn tekemisen mielekkyyttä olisi lisännyt jos resurssit opinnäytetyön puitteissa olisivat olleet laajemmat. Olisin voinut palata jatkotutkimuksen avulla 6 kuukauden kuluttua ja kerätä osallistuneista yhden ryhmän palvelukokemuksia esimerkiksi venäjänkielisten asiakkaiden mielipiteitä tyytyväisyydestä.

Opinnäytetyön toteuttamisen hankaluuksiin liittyi asiakkaiden epäluuloisuus ja viranomaispelko. Kohderyhmän tuntemus auttoi luottamuksen rakentamiseen ja kyselylomakkeen täyttämiseen. Osa vastaajista on tuntenut tutkijan ennestään ja toiset luottavat helpommin toiseen maahanmuuttajaan. Opinnäytetyön tekemiseen liittyvä ajankäyttö oli riittävä ja vuosi tuntui tarpeeksi pitkät ajalta huomioon ottaen että samaan aikaan oli muita opintoja ja työn hoitaminen. Tutkimukseen ja

opintoihin liittyvää kaaosta oli aika ajoin vaikea hahmottaa ja sen hallitsemiseen sain apua opiskelijatovereilta ja opintoja ohjaavalta opettajalta.

Opintojen aikaiset harjoitusjaksot auttoivat verkostoitumaan Vaasan sosiaalipalvelujen muihin toimijoihin. Ne tukevat nyt ja tulevaisuudessa työskentelyäni vastaanottokeskuksen ohjaajan tehtävissä. Opinnot auttavat jatkossa kehittämään omaa työtehtävääni ja käsittelemään haasteita työyhteisössä.

Oman osaamisen ilmaiseminen kirjallisesti ja suullisesti on vaatinut erityistä sitkeyttä ja paljon aikaa. Vieraalla kielellä kirjallinen tuottaminen on työlästä ja siihen tarvitaan teknistä tukea, jota on ollut saatavilla tietokoneen Vista-ohjelmista ja sanakirjoista sekä Googlen -kääntäjäpalveluista. Suullinen kielitaitoni ja kyky itseilmaisuun ovat opiskeluvuosien aikana lisääntyneet ja sitä ovat tukeneet vuoropuhelut ammatissa toimivien sosiaalialan ihmisten kanssa. Rohkeus ja lisääntynyt itsearvostus mahdollisti sosiaalityön perusopintojen aloittamisen Kokkolan avoimessa yliopistossa Chydenius-instituutissa.

Tulevissa sosiaalialan opinnoissani haluan jatkaa tutkimuksen tekoa opinnäytetyön pohjalta.

LÄHDELUETTELO

Alajärvi, P. 2009. Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut. Maahanmuutto. Sisäasiainministeriön julkaisuja 2/2009. Viitattu 5.10.2011.

[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D5A6B24123947ACEC225754C004B836E/\\$file/22009.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D5A6B24123947ACEC225754C004B836E/$file/22009.pdf)

Alakontiola, M. 2008. Pakolaisuus ja poliittinen mielikuviutus: pakolaisuuden retorinen figuuri eduskunnassa. Pro gradu – tutkielma. Valtio-oppi. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Viitattu 5.6.2011.

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/24315/URN%3ANBN%3Afi%3Aaju-201006082013.pdf?sequence=1>

Arbetsmarkand och integration, January 2010, Svensk Näringsliv, Saco, Svenska Akademikers Centralorganisation. Viitattu 8.8.2011.

http://www.saco.se/upload/Dokumentarkiv/Skrifter/2010_Arbetsmarknad_och_integration.pdf

Довлатов, С. 1983. Заповедник. Повесть. Ст-Петербург. Издательская группа Азбука-классика.

ELY. 2011. Pohjaaman Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Viitattu 15.10.2011.

<http://www.ely-keskus.fi/fi/ELYkeskukset/pohjanmaanely/Sivut/default.aspx>

ELY:n sektoritutkimuksen neuvottelukunta 9/2009. Julkaistu 17.3.2009. Maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan elämän eri osalueilla, esiselvitysraportti 2009. Työterveyslaitos, Kuntoutussäätiö, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF -dokumentti. Viitattu 5.08.2011.

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Tiede/setu/liitteet/Setu_9-2009.pdf

Esken, P., Högfeldt, K. & Slonje, K. 2009: En av folket helt enkelt – om integration i praktiken, PrevU Rapport 2009:02, Göteborg. Viitattu 8.8.2011.

http://nyistockholm.se/wp-content/uploads/2010/03/Rapporten_En_av_folket1.pdf

Huttunen, HP, Äärilä, S. 2009-2010, 265-277. Yhteenvedo työperusteen maahanmuuton hyvistä käytännöistä. Viitattu 13.10.2011.

http://www.ely-keskus.fi/fi/Ajankohtaista/Julkaisut/Documents/Avoin_Suomi_kuka_vastaa_tyoperusteisesta_maahanmuutosta_julkaisu.pdf

Jasinskaja-Lahti, I., Liebkind, K. & Vesala, T. 2002. Rasismi ja syrjintä Suomessa: maahanmuuttajien kokemuksia. Helsinki. Gaudeamus.

Jokisaari, S. 2006. Kotouttamislain merkitys kotoutumisessa maahanmuuttajan näkökulmasta. Siirtolaisinstituuttiin tutkimus. Viitattu 24.9.2011.

<http://www.migrationinstitute.fi/pdf/webreports18.pdf>

Katainen, A. 2009. Ulkomaalainen saa huonompaa palkkaa useimmilla aloilla. Tilastokeskuksen Tieto & Trendit lehti. 2/2009. Viitattu 9.8.2011.
http://www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-04-14_001.html

Kokkonen, M. 2007. Vaatimuksena sujuva suomi. Virittäjä -lehti 2/2007. Kotikielen Seura ja virittäjä. Viitattu 15.10.2011.
http://www.kotikielenseura.fi/virittaja/hakemistot/jutut/2007_253.pdf

Kunta- ja palvelurakennemuutos (Paras). 2011. Viitattu 15.2011.
http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/paras

Kurhilla, S. 2007. Kakkoskielistä vuorovaikutusta. Virittäjä lehti 3/2007. Kotikielen Seura ja virittäjä . Viitattu 15.10.2011.
http://www.kotikielenseura.fi/virittaja/hakemistot/jutut/2003_580.pdf

Maahanmuuttovirasto. 2011. Sanasto. Viitattu 12.5.2011.
<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=2761>

Maahanmuuttoviraston katsaus 2010/3. Oleskeluluvat vuonna 2010. Maahanmuuttoyksikkö. Viitattu 3.6.2011.

Matikainen, J. Pärnänen, O. & Åberg, L -K. 2009. En ole rasisti, mutta. Maahanmuutosta, monikulttuurisuudesta ja kritiikistä. Teoksessa Kansalaisjärjestöt ja turvapaikkakeskustelu. 157–164. Toim. Tuori, S. & Kekunen, S., Rastas, A. Vastapaino & Nuorisotutkimusverkosto. Tampere. Viitattu 15.10.2011.
http://www.vastapaino.fi/vp/ekirjat/en_ole_rasisti.pdf

Martikainen T., Tiilikainen M., toim. 2007. Maahanmuuttajanaiset: Kotoutuminen, perhe ja työ. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D46/2007. Väestöntutkimuslaitos. Viitattu 8.8.2011. http://vaestoliitto-fi-bin.directo.fi/@Bin/da6d97b0be5a0fcfb03dd3aeffd243b/1312782259/application/pdf/386433/Maahanmuuttajanaiset_e.pdf

Mertaniemi, Ritva 2010. Selvitys palvelujärjestelmästä rekrytoinnin tukemiseksi. WorkPlace-projekti. Viitattu 3.6.2011. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Vaasan alueellinen toimipaikka.

Metaniemi, R. & Hannu-Jama, M. 2011. Maahanmuuttaja hyvinvoivana pohjalaisena – työ osallisuuden ja kotoutumisen edistäjänä. Teoksessa Vartiainen, P. & Vuorenmaa, M. (toim.) Kohti sosiaalisesti kestävästä hyvinvoinnista. Näkökulmia Pohjanmaalta. Vaasan yliopiston Sosiaali- ja terveyshallintotieteen yksikkö. 136–150. Viitattu 15.10.2011. http://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-357-8.pdf

ETENE .2004. Monikulttuurisuus Suomen terveydenhuollossa.. Kesäseminaari: Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta. ETENE:n 5. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. Yliopistopaino. Viitattu 8.8.2011.
http://www.etene.fi/c/document_library/get_file?folderId=17162&name=DLFE-533.pdf

Oleskeluluvat vuonna 2010. Maahanmuuttovirasto. Tilastokatsaus 2011/3. Viitattu 5.6.2011. <http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?article=4126>

Paras -hanke. 2011. Viitattu 2.10.2011. <http://www.vaasa.fi/WebRoot/380444/Vaasa2010SubpageWithoutBanner.aspx?id=1132307>

Peltola U, Metso L. Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen Helsingissä. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 79/2008. Helsingin Yliopistopaino. Viitattu 2.8.2011. http://www.kuntoutussaatio.fi/files/162/Maahanmuuttajien_kuntoutumisen_ja_tyollistymisen_tukeminen_Helsingissa.pdf

Pohjanmaan perhekaste / KASTE-familjeprojektet i Österbotten. 2011. Viitattu 7.10.2011. http://www.vaasa.fi/Suomeksi/Sosiaali_ja_terveys/Projektit_ja_hankkeet/Pohjanmaan_perhekaste___KASTE-familjeprojektet_i_Osterbotten

Pohjanmaan perhekaste 2. 2011. Viitattu 15.10.2011. http://www.vaasa.fi/Suomeksi/Sosiaali_ja_terveys/Projektit_ja_hankkeet/Pohjanmaan_perhekaste_2___Familjekaste_Osterbotten_2

Pöyhönen, S., Tarnanen, M., Kyllönen, T., Vehviläinen EM. & Rynkänen, T. 2009. Kielikoulutus maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksessa. Tavoitteet, toteutus ja hallinnollinen yhteistyö. Soveltavan kielentutkimuksen keskus. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 24.9.2011. <http://www.solki.jyu.fi/julkaisee/maahanmuuttajienkielikoulutus.pdf>

Raatikainen, I., Ahopelto, J. 2007. Vaasan elinkeinopoliittinen ohjelma 2020. Osa 1. Des Netti Oy. Viitattu 8.8.2011. <http://www.desnetti.fi/DesNetBooks/KELPO070920FI.pdf>

Saraste, K. 16.1.2008. Tutkimuspäällikkö. Paras Vaasan-seutu. Power Point – esitys perustuu raporttiin: ”Vaasa ja Vaasan seutu Taustaselvitys kuntarakenteen vaihtoehtoista. Viitattu 9.10.2011. www.vaasa.fi/Link.aspx?id=1030650

Seminaariraportti 2006. Maahanmuuttajat - tärkeä osa työelämää. Viitattu 7.08.2011. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/03_tutkimus_ja_kehittaminen/05_hankkeet_ja_projektit/21_moniq/mamu_sem_rap2006.pdf

Sevenhuijsen, S. 1998. Too Good to be True? IWM Working Paper no 3/1998. Wien: IMW publications. Viitattu 7.08.2011. <http://www.iiav.nl/epublications/1998/toogoodtobetrue.pdf>

Sisäasiainministeriön taustatiedote. 2011. Uusi kotoutumislaki: Suomeen muuton alkuvaiheen ohjausta parannetaan. Maahanmuutto-osasto. Viitattu 2.10.2011. [http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/5bad03a08cf60ecac22578fe003c9b70/\\$file/fact_sheet_kotolaki_1_9_2011.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/5bad03a08cf60ecac22578fe003c9b70/$file/fact_sheet_kotolaki_1_9_2011.pdf)

SOKKA 2011. "Jatkuva huoli, ikävä ja suru" – kokemuksia perheenyhdistämisestä. Raportti pakolaisen perheenyhdistämishjelman kautta tulleiden perheiden haastatteluista. Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistaminen –hanke. Vantaa. Viitattu 24.9.2011.

http://www.socca.fi/files/961/Perheenyhdistaminen_haastattelut.pdf

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuohjelma (Kaste). 2011. Viitattu 15.2011. http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/kaste

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 41/2007. Maahanmuuttajien palvelut ja työllistymisen sosiaalialalle. Viitattu 6.8.2011.

<http://pre20090115.stm.fi/ta1207832546460/passthru.pdf>

STKL 2011. Suomen kääntäjän- ja tulkkien liitto. Ammattisäännöt. Viitattu 9.10.2011.

http://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkauk/kaantajan_ja_tulkin_tyokalupakki/

Stenman, K. 2011. Mitä Suomi tekee väärin kotouttamisessa? Sisäministeriön kotoutumisjohtaja. Vihreä lanka- lehden haastattelu. Viitattu 1.10.2011.

<http://www.vihrealanka.fi/node/8625/>

Tilastokeskus .TL 4.4.2011. Tietoja Vaasasta taskuun 2011. Viitattu 2.8.2011.

http://www1.vaasa.fi/graafisetpalvelut/edock/tietoa_taskuun_2011/tietoa_taskuun_2011_fi_web.pdf

Thors, A. 2009. Ministeri Thors: Uusi kotouttamislaki tulee koskemaan kaikkia maahanmuuttajia. 2.11.2009. Viitattu 15.10.2010.

<http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/PublicbyIdentifierCode/20091102041?opendocument&1>

Työhallinnon julkaisu 316/2002. Loppuraportti: Selonteko kotouttamislain toimeenpanosta – projekti. Työministeriö. Viitattu 5.6.2011.

[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/7a82ec4f503d42c8c22573b4004f13d8/\\$file/thj316_selonteko_loppuraportti.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/7a82ec4f503d42c8c22573b4004f13d8/$file/thj316_selonteko_loppuraportti.pdf)

Työministeriö 16.10.2007 11.42. Tiedote. Työvoimatoimistot saivat asiakkailta arvosanan 7,9. Valtioneuvosto. Viitattu 15.10.2011.

<http://www.valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp?oid=207769>

Työvoimatoimistojen asiakaspalaute-tutkimus 2007. Yhteenvetoraportti. Viitattu 24.9.2011. http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/10_muut/aspa_yhteenvetorap_2007.pdf

Ulkoasiainvaliokunnan lausunto 11/2008. Valtioneuvoston selonteko kotouttamislain toimeenpanosta Hallintovaliokunnalle 11.12. 2008 Helsingissä. Viitattu 1.10.2011.

http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/uavl_11_2008_p.shtml

Uusikylä, P., Puurtinen, S., Terävä, E., & Kinnunen, K. 2010. Maahanmuuttajat kuntalaisina. Selvitys maahanmuuttajien elämäntilanteesta ja palveluista Itä-

Suomessa. Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen julkaisu 8/2010. Viitattu 24.9.2011. http://www.elykeskus.fi/fi/ELYkeskukset/pohjoiskarjalanely/Ajankohtaista/Julkaisut/Documents/Maahanmuuttajat_kuntalaisina.pdf

Vasko, M. 2000. Sota pakotti puolimiljoonaa suomalaista pakoon. Pakomaita ja tarinoita. Suomen pakolaisapuun julkaisu. Viitattu 12.06.2011. http://www.pakolaisapu.fi/files/8/Pakomaita_ja_tarinoita.pdf

Vaasan kaupungin maahanmuuttajien kotouttamisohjelma 2008. Viitattu 10.6.2011. http://www.vaasa.fi/Suomeksi/Sosiaali_ja_terveys/Maahanmuuttajat_

Vesala, T. 2002. Maahanmuuttajien kokemuksia rasisista rikoksista Suomessa. Sisäasiainministeriön poliisiosaston julkaisu 13/2002. Viitattu 12.06.2011. [http://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/2E9631114ABDDEFAC2256C5C00270500/\\$file/maahanmuuttaja.pdf](http://www.poliisi.fi/intermin/biblio.nsf/2E9631114ABDDEFAC2256C5C00270500/$file/maahanmuuttaja.pdf)

LAINSÄÄDÄNTÖ

Finlex.fi

L 21/2004. Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=yhdenvertaisuuslaki>

L 66/1972. Kansanterveyslaki 28.1.1972/66. Viitattu 20.10.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066>

L 156/2002. Valtioneuvoston asetus maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annetun asetuksen muuttamisesta. Viitattu

2.10.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020156>

L 194/1994. Kotikuntalaki 11.3.1994/201. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940201?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=%20kotikuntalaki>

L 202/1987. Valtioneuvoston päätös pakolaisten toimeentulon turvaamisesta. Viitattu

12.06.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1987/19870202>

L 301/2004. Ulkomaalaislaki (30.4.2004/301). Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Ulkomaalaislaki%2830.4.2004%2F301%29%20>

L 396/1945. Maanhankintalaki. Viitattu 12.06.2011.

[http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1945/19450396?search\[type\]=pika&search\[pika\]=maanhankintalaki#highlight2](http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1945/19450396?search[type]=pika&search[pika]=maanhankintalaki#highlight2)

L 420/1940. Laki alueluovutuksen johdosta menetetyn omaisuuden korvaamisesta. Viitattu 12.06.2011.

http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1940/?_start=421&_end=392

L 423/2003. Kielilaki. Viitattu 12.06.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>

L 493/1999. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 9.4.1999/493. Viitattu 2.5.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990493?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=%20laki%20maahanmuuttajien%20kotouttamisesta%20>

L537/1988. Valtioneuvoston päätös pakolaisten toimeentulon turvaamisesta. Viitattu

20.5.20011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1988/19880537>

L 511/1999. Asetus maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. Viitattu 2.10.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990511>

- L 600/1988. Valtioneuvoston päätös pakolaisten vastaanoton järjestämisestä ja korvaamisesta. Viitattu 2.10.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1988/19880600?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=600%2F1988>
- L 710/1982. Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710. Saatavissa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>
- L 731/1999. Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Viitattu 20.8.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- L 785/1992. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785. Viitattu 20.10.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu 2.08.2011. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- L 1062/1989. Erikoissairaanhoidonlaki 1.12.1989/1062. Viitattu 20.10.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1989/19891062>
- L 1192/2002. Laki maahanmuuttajan erityistuesta. Viitattu 20.5.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2002/20021192>
- L 1386/2010. Laki kotoutumisen edistämisestä. Viitattu 15.10.11.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101386>
- L 1412/1997. Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=toimeentulo>

LIITE 1

1(2)

KYSELYLOMAKKEIDEN SISÄLTÖ

1. Sukupuolesi
2. Minkä ikäinen olet?
3. Kansallisuutesi on
4. Olet
 - opiskelija
 - työssäkäyvä
 - äitiyslomalla/ hoitovapaalla
 - työtön
 - eläkkeellä
5. Onko sinulla lapsia?
6. Asuvatko lapsesi Suomessa?
7. Olet asunut Suomessa
8. Olet asunut Vaasassa
9. Miten koet pärjääväsi suomenkielellä?
10. Oletko käyttänyt seuraavia palveluita (a-1), Jos vastat *Ei*, siirry seuraavaan kohteeseen. Jos vastasit *Kyllä*, mitä mieltä olet saamastasi palvelusta?
 - a. Tulkki
 - b. Maistraatti
 - c. Poliisi
 - d. KELA
 - e. Työvoimatoimisto
 - f. Sosiaalipalvelu
 - g. Terveyspalvelut Mitä palveluja olet käyttänyt?

LIITE 1

2(2)

- h. Asumiseen liittyvät palvelut, kenen palvelua?
- i. Kirjasto
- j. Kasvatus- ja opetusviraston palvelut. Mitä palveluja olet käyttänyt?
- k. Kulttuuripalvelut. Mitä palveluja olet käyttänyt?
- l. Muut palvelut

LIITE 2

1(3)

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS JA TUTKIMUSLUPA



VAASAN KAUPUNKI SOSIAALI- JA TERVEYSVIRASTO
 VASA STAD SOCIAL- OCH HÄLSOVÄRDSVERKET

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

TUTKIMUKSEN TEKIJÄ

Sukunimi	Etunimet
Maunus	Gjuzel
Osoite	
Jungsundintie 337,65710 SINGSBY	
Puhelin	Sähköpostiosoite
044 023 3044	gjuzel.maunus@vaasa.fi
Muut tekijät	
Suku- ja etunimi	
-	
Tutkimuslaitos, oppilaitos tai muu yhteisö, nimi	Koulutusohjelma/suuntautumisvaihtoehto
Vaasan ammattikorkeakoulu Wolfintie 30, 65100	Sosiaali- ja terveysala, sosiaalipalvelutyö

TUTKIMUKSEN OHJAAJA(T) OPPILAITOKSESSA

Nimi	
Nyman, Ahti	
Toimipaikka ja osoite	
Vaasan ammattikorkeakoulu	Wolfintie 30,65100 VAASA
Puhelin	Sähköpostiosoite
040 0113 959	ahti.nyman@puv.fi
Oppiarvo ja ammatti	
Lehtori	
Sitoudun ohjaamaan tutkimusta	
Päiväys	Allekirjoitus
30.1.2011	Ahti Nyman


TUTKIMUS

Tutkimuksen nimi: Laillisella oleskeluluvalla Suomessa asuvien maahanmuuttajien tyytyväisyys Vaasan kaupungin tarjoamiin palveluihin.
Tutkimuksen taso AMK
Tutkimuksen kohdealue sosiaali- ja terveystoimessa Maahanmuuttajat

LIITE 2

2(3)

PÄÄTÖS

<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimuslupa myönnetään seuraavin ehdoin:	
<p>-Tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan henkilötietolain määräyksiä</p> <p>-Tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit hävitetään tai arkistoidaan henkilötietolaissa edellytetyllä tavalla.</p> <p>-Tutkimusraportista ei ole yksilöitävissä tutkimuksen piiriin tai otantaan kuulunutta henkilöä.</p> <p>- Mahdollisesti tarvittavassa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä ao. henkilön lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen heti niin halutessaan.</p> <p>- Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti toimitetaan sosiaali- ja terveystoimen käyttöön.</p>	
<input type="checkbox"/> Muut ehdot liitteenä	
<input type="checkbox"/> Siirretty tutkimuslupatoimikunnan käsiteltäväksi	
<input type="checkbox"/> Tutkimuslupaa ei myönnetä	
<input type="checkbox"/> Perustelut	<input type="checkbox"/> Perustelut liitteenä
<p>Sosiaalityö ja perhepalvelut tulosalueen johtaja</p>	
Päätäjä	 Erkki Penttinen Allekirjoitus
Päiväys	Pykälä
6.6.2011	§

PÄÄTÖKSEN JAKELU

1. Hakija Päiväys ____ / ____ 20__	<input type="checkbox"/> Lähetetty	<input type="checkbox"/> Luovutettu
2. Sosiaali- ja terveystoimen yhteyshenkilö		
3. Päätöspöytäkirja		
4. Sosiaali- ja terveyslautakunnan esityslista		

Vaasan kaupunki – Vasa stad
 Sosiaali- ja terveysvirasto – Social- och hälsovårdsverket
 Sosiaalityö ja perhepalvelut – Socialarbete och familjeservice

Päätös - Beslut
 15.6.2011

Viranhaltija- Tjänsteinnehavare
 Tulosalueen johtaja

Pykälä - Paragraf
 A 56/2011

Dno - Dnr

Esittelijä - Föredragande

Asia - Ärende
 Tutkimuslupa / Gjuzel Maunus

Esitys - Förslag
 Vaasan ammattikorkeakoulussa sosiaali- ja terveysalan koulutusohjelmassa opiskeleva Gjuzel Maunus anoo tutkimuslupaa opinnäytetyötään varten. Tutkimuksen aiheena on laillisella oleskeluluvalla Suomessa asuvien maahanmuuttajien tyytyväisyys Vaasan kaupungin tarjoamiin palveluihin.

Tutkimuslupa-anomus LIITE

Päätös - Beslut
 Tutkimuslupa myönnetään seuraavin ehdoin:

1. Tutkimusta tehtäessä noudatetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3. luvussa säädettyä salassapitovelvollisuutta
2. Tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan henkilötietolain määräyksiä ja tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit hävitetään tai arkistoidaan henkilötietolaissa edellytetyllä tavalla
3. Tutkimusraportista ei ole yksilöitävissä tutkimuksen piiriin tai otantaan kuulunutta henkilöä
4. Mahdollisesti tarvittavassa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä ao. henkilön lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen heti niin halutessaan
5. Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti toimitetaan sosiaali- ja terveystoimen käyttöön.

Allekirjoitus - Underskrift


 Erkki Penttinen

Tiedoksianto - För kännedom Maunus, maahanmuuttajatyön johtaja, sotela

Lisätietoja antaa – Tilläggsuppgifter ges av
 Tulosaluejohtaja Erkki Penttinen

Otteen oikeaksi todistaa
Utdragets riktighet bestyrker

Oikaisuvaatimusohje - Anvisning för rättelseyrkande

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen alla mainitulle viranomaiselle 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista:

Den som är missnöjd med detta beslut kan inom 14 dagar från delfändet av beslutet framställa ett skriftligt rättelseyrkande till:

Sosiaali- ja terveyslautakunta
 Vaasanpuistikko 20 B 2. krs
 65101 VAASA

Social- och hälsovårdsnämnden
 Vasaesplanaden 20 B 2. vän
 65101 VASA