

Asiakastyytyväisyyskysely turvapaikanhakijoille Kajaanin vastaanottokeskuksessa

Stevo Petrovic

Opinnäytetyö

23.10.2012

Ammattikorkeakoulututkinto

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU
OPINNÄYTETYÖ

Tiivistelmä

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala			
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma			
Työn tekijä Stevo Petrovic			
Työn nimi Asiakastyytyväisyyskysely turvapaikanhakijoille Kajaanin vastaanottokeskuksessa			
Päiväys	23.10.2012	Sivumäärä/Liitteet	57/2
Ohjaaja Sari Aho			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Kajaanin kaupunki, Maahanmuuttajapalvelut			
Tiivistelmä			
<p>Opinnäytetyössäselvitettiin kuinka tyytyväisiä turvapaikahakijat ovat Kajaanin vastaanottokeskuksen palveluihin. Tavoitteena oli saada tietoa, miten tyytyväisiä Kajaanin vastaanottokeskuksen asiakkaat ovat saamiinsa terveys-, sosiaali- ja ohjauspalveluihin, yleisesti vastaanottokeskuksen toimintaan sekä selvittää missä he tarvitsevat enemmän tukea. Asiakkaiden mielipiteet koko toiminnasta ja yksittäisistä ammattiryhmistä antavat suuntaa toiminnan kehittämiseksi.</p> <p>Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Tutkimus tehtiin standardoitujilla kysymyksillä, joihin annettiin valmiit vastausvaihtoehdot. Suljettuja kysymyksiä käytettiin, koska vastaajat eivät välttämättä osaa itse muotoilla vastauksiaan. Valmiit vastausvaihtoehdot eivät tuota kielellisiä vaikeuksia vastaajille ja helpottavat kysymyksiin vastaamista, koska suurimmalla osalla asiakkaista on hyvin heikko tai olematon luku- ja kirjoitustaito.</p> <p>Tutkimus tehtiin otantatutkimuksena, koska perusjoukko oli kohtuullisen suuri ja haastateltavien kieli- ja kirjoitustaidottomuus olisi vaatinut paljon tulkkausta ja siitä olisi aiheutunut suuria kustannuksia. Tutkimukseen kutsuttiin 34 haastateltavaa, mikä oli 50 % Kajaanin vastaanottokeskuksen silloisesta asiakasmäärästä. Tutkimukseen osallistui 18 turvapaikanhakijaa, eli noin 23 % Kajaanin vastaanottokeskuksen asiakasmäärästä.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista voidaan todeta, että turvapaikanhakijat ovat osittain tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja yleisesti vastaanottokeskuksen toimintaan. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että vastaanottokeskuksen tarjoamassa toiminnassa on palveluja, jotka eivät palvele asiakkaita heidän tarpeensa mukaan. Toiminnassa on tilaa kehitykselle ja muutokselle.</p> <p>Toimeksiantaja oli tyytyväinen tutkimukseen ja ehdotti, että vastaavia selvityksiä tehdään tulevaisuudessa sekä turvapaikanhakijoille että kiintiöpakolaisille. Tutkimuksessa tuli esille, että turvapaikanhakijat ovat kokeneet epäasiallista käytöstä Kajaanin vastaanottokeskuksen työntekijöiltä ja toimeksiantaja haluaa tutkia sitä tarkemmin uudessa tutkimuksessa.</p>			
Avainsanat turvapaikanhakija, monikulttuurisuus, ohjaus, asiakastyytyväisyys, kvantitatiivinen tutkimus			

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author Stevo Petrovic			
Title of Thesis Customer satisfaction inquiry for asylum seekers in Kajaani Immigration Services			
Date	23.10.2012	Pages/Appendices	57/2
Supervisor Sari Aho			
Client Organisation /Partners City of Kajaani, Immigration Services			
<p>Abstract</p> <p>The thesis investigated how satisfied the asylum seekers were to the services provided by Kajaani 's Immigration Services. The objective was to gather information about how satisfied the Immigration Services customers were to the healthcare, social and guidance services, to the activities of Immigration Services in general, as well as to investigate in what areas they would need more support. The customer 's opinions about the operation of the organization as a whole as well as the operation of the individual departments, will give valuable information about the direction of further development of organization.</p> <p>A quantitative research method was used. The research was conducted by standardized multiple-choice questionnaire. Multiple choice formats was used because the respondents were not necessarily expected to be able to formulate written answers. Multiple choice questions do not present linguistic difficulties to respondents, and facilitate answering of questions; most respondents have very poor command of Finnish language, and some are quite illiterate.</p> <p>The research was conducted on samples due to large group size, and the illiteracy of the group would have required extensive use of interpreters, which would have been cost prohibitive. The invitation to participate was sent to 34 individuals, representing 50% of customers of Kajaani 's Immigration Services. 18 of them participated, about 23% of customers.</p> <p>From the results of the research one can observe that the asylum seekers are somewhat satisfied of the services they receive, as well as the overall operation of the Immigration Services. From the results can be also concluded that there are some services offered by Immigration Services which, however, do not fulfill the customer 's needs. There is room for further development and improvement.</p> <p>The client who ordered the research was quite satisfied and suggested that similar investigations will be conducted in the future for both asylum seekers and refugees. The research revealed that the asylum seekers have been subject to inappropriate behavior by Immigration Services employees, and client wants to investigate it further in a new research.</p>			
<p>Keywords asylum seeker, multicultural, service guidance, customer satisfaction, quantitative research</p>			

SISÄLTÖ

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
1.1	Asiakastyö vastaanottokeskuksessa	8
1.2	Kajaanin vastaanottokeskus.....	9
2	KÄSITTEET.....	11
2.1	Turvapaikka ja turvapaikanhakija	12
2.2	Turvapaikkaprosessi.....	13
2.3	Oleskelulupa	16
3	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	17
4	OHJAUS	19
4.1	Ohjaus käsitteenä	19
4.2	Ohjaajan rooli	19
4.3	Palveluohjaus	20
4.4	Monikulttuurinen ohjaus.....	23
4.5	Ohjaustyö Kajaanin vastaanottokeskuksessa	25
5	TUTKIMUKSEN TOTEUS.....	27
5.1	Opinnäytetyön tavoitteet	27
5.2	Työn toteutuksen kuvaus	28
5.3	Aineiston analyysi	29
5.4	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	30
6	TUTKIMUSTULOKSET	32
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	42

LÄHTEET

LIITTEET

Liite 1 Asiakastyytyväisyyskysely turvapaikanhakijoille Kajaanin Vastanottokeskuksessa

Liite 2 Kutsu tutkimukseen

1 JOHDANTO

Viimeisen 20 vuoden aikana Suomi on muuttunut paljon. Maa on kehittynyt monella tasolla, erityisesti taloudellisesti. Kantaväestön ajatukset ovat muuttuneet, ja ihmisistä on tullut avoimempia. He matkustavat ulkomailla enemmän ja yksi tämän prosessin tulos on muun muassa se, että Suomessa ulkomaalaisten määrä kasvaa jatkuvasti. Maahanmuuttoviraston tilaston mukaan vuonna 1992 Suomessa asui 46 300 ulkomaalaista. Vuonna 2010 Suomessa vastaava luku oli 167 962. Siitä näemme, että ulkomaalaisten määrä Suomessa on koko ajan kasvussa. (Maahanmuuttovirasto 2011a.)

Maahanmuuttoviraston tilaston mukaan Suomesta turvapaikkaa on viimeisen kymmenen vuoden aikana hakenut 33 620 henkilöä. Vuonna 2010 Suomesta haki turvapaikkaa 88 eri kansallisuuden edustajaa, yhteensä 4 018 henkilöä. Miesten osuus hakijoista oli 2 777, naisten 1 204 ja 37:n sukupuoli ei ole tiedossa. Yksin tulleita alaikäisiä turvapaikkahakijoita vuonna 2010 oli 329, ja siitä määrästä oli 237 miehiä, 88 naista ja neljän ei tiedossa. Suurimmat kansallisuusryhmät olivat kotoisin Irakista, Somaliasta, Bulgariasta, Venäjältä ja Afganistanista. Naisten osuus turvapaikkaa hakeneista oli 1 204, mikä on hieman enemmän kuin aikaisempina vuosina. Miehiä hakijoista oli 2 777. (Maahanmuuttovirasto 2011a.)

Maahanmuuttovirasto teki vuonna 2010 kaiken kaikkiaan 5 837 turvapaikkapäätöstä. Koko hakijoiden määrästä 3 428 hakijoista sai kielteisen ja 1 784 hakijaa myönteisen päätöksen. Kaikista myönteisistä päätöksistä 181 hakijaa on saanut turvapaikan. Myönteisen päätöksen toissijaisen suojelun perusteella on saanut 644 hakijaa, 654 humanitaarisen suojelun perusteella, 220 inhimillisen syyn perusteella ja 26 perhesiteen perusteella. Tilapäisen oleskeluluvan on saanut kaksi hakijaa ja 57 on saanut oleskeluluvan muun syyn perusteella. (Maahanmuuttovirasto 2011b.)

Turvapaikanhakijoiden määrän kasvaessa Suomessa on kiinnostus turvapaikanhakijoita kohtaan lisääntynyt. Turvapaikanhakijat aiheuttavat keskustelua eri medioissa, mutta myös turvapaikanhakijoihin liittyviä tutkimuksia on tullut koko ajan lisää. Turvapaikanhakijoiden elämä on tutkittu esimerkiksi Vaasassa, Turussa, Mikkelissä, Joensuussa, Oulussa, Tampereella, Helsingissä ja Espoossa.

Opinnäytetyössäni olen käyttänyt apuna muita opinnäytetöitä, erityisesti niitä missä oli samoja aiheita kuin minun opinnäytetyössäni ja niitä, joita voisin yhdistää omaan opinnäytetyöhöni. Esa Ojalan vuonna 2011 tekemä opinnäytetyö *Maahanmuuttaja-*

palveluiden asiakastyytyväisyystutkimus Kajaanissa – Asiakaskohteena kiintiöpakolaiset kytkeä omaan opinnäytetyöhöni on se, että se on tehty Kajaanin Maahanmuuttajapalvelussa, eli samassa ympäristössä missä itse työskentelen. Erona on se, että Ojalan tutkimus kohdistuu kiintiöpakolaisiin, minun tutkimukseni turvapaikanhakijoihin.

Veera Eerikiharju ja Kati Vahtera tekivät vuonna 2011 opinnäytetyön *Omaohjaaja turvapaikanhakijan tukena – Ohjaustyötä tekevien näkemyksiä omaohjaajuudesta Helsingin vastaanottokeskuksessa*. Itse olen tehnyt tutkimusta vastaanottokeskuksessa. Heidän opinnäytetyössään on hyvin käsitelty turvapaikkaprosessia, ohjausta ja monikulttuurista ohjausta, mitkä ovat keskeisiä teemoja myös minun opinnäytetyössäni. Ero meidän opinnäytetyöissämme on se, että heidän tutkimuksensa on tehty työntekijöiden näkökulmasta, kun taas minun tutkimukseni on tehty asiakkaiden, turvapaikanhakijoiden näkökulmasta.

Vuonna 2005 Riitta Lukkaroinen on tehnyt Työministeriölle valtakunnallisen tutkimuksen *Muutos on pysyvä olotila. Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävät palvelut ja niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset*. Tutkimus on tehty vastaanottokeskuksissa valtakunnallisessa tasolla ja Kajaanin vastaanottokeskus on osallistunut siihen, joten tuloksia voidaan vertailla niihin tuloksiin mitä itse olen saanut. Hänen tutkimuksessaan oli vain 11 vastaajista Kajaanista.

Vuonna 2008 Merja Anis on tehnyt Väestöliitolle tutkimuksen *Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat*. Tutkimuksessa on hyvin laajasti käsitelty maahanmuuttaja asiakas sosiaalityössä, mikä on samaa aihe minunkin opinnäytetyössä. Yhteistä Aniksen (2008, 19–26) tutkimuksen kanssa on myös se, että hänkin on käsitellyt monikulttuurisuutta, kieltä, uskontoa, traditioita ja identiteettiä.

Vastaanottokeskuspalvelujen ja -toiminnan kehittämisen kannalta asiakkaiden mielipiteet kokonaisuuden toimimisesta tai yksittäisten ammattiryhmien työstä ovat erittäin tärkeitä. Asiakkaille suunnattuja terveys-, sosiaali- ja ohjauspalveluja voidaan saadun tiedon pohjalta kohdentaa, tarkentaa ja parantaa. Kun työntekijät saavat tietää, mitä mieltä turvapaikanhakijat ovat heidän kohtaamisestaan asiakaspalvelutilanteissa tai kulttuurin ja kielitaidon huomioimisesta, voidaan asiakastapaamisien struktuuria tarvittaessa muuttaa nykyistä yksilöllisemmäksi. Tutkimuksen tavoitteena on myös tarjota aiheita mahdollisille jatkotutkimuksille. Oma henkilökohtainen tavoitteeni on kehittää omia tutkijan taitojani.

1.1 Asiakastyö vastaanottokeskuksessa

Ammattihenkilöiden tulisi arvioida asiakkaan voimavaroja, jotta asiakas voisi ottaa oman elämänsä ja siihen liittyvän päätöksenteon omaan hallintaansa. Tässä interventiovaiheessa eli asiakasprosessin toimenpiteiden toteutuksessa olisi joko epävirallista tai virallista tukea käyttämällä pyrittävä siihen, että suunnitellut toiminnot asiakkaan auttamisesta ja ongelmien ratkaisemisesta toteutuisivat. Toiminnot voivat olla muun muassa tiedon tuomaa, emotionaalista, välineellistä ja/tai taloudellista tukea. (Tikkanen 2010.) Hyvässä asiakassuhteessa asiakas kokee työntekijän hyväksyvän hänet sellaisena kuin hän on. Työntekijän olisi hyvä osata erottaa toisistaan asiakas ja hänen tekonsa. (Särkelä 2001, 31.)

Mielestäni asiakastyössä on tärkeä asiakkaan menneisyys ja kuinka se vaikuttaa nykyaikaan. Pitää ainakin jollakin tasolla saada selville, mitä asiakkaalle on tapahtunut menneisyydessä ja miten asiakkaan historia vaikuttaa nykytilanteeseen. On pysyttävä arvioimaan myös sitä, kuinka helposti asiakas voi toipua menneisyyden huonoista muistoista ja kuinka valmis hän on uusiin haasteisiin. Menneisyyttä ei voi unohtaa, mutta pitää ymmärtää, että elämä menee eteenpäin ja että tulevaisuus voi olla erilainen ja siihen voi itse vaikuttaa.

Turvapaikanhakijoilla on monesti ollut kovia kokemuksia menneisyydessä ja heidän on vaikea uskoa, että tulevaisuus voi tuoda tullessaan mitään hyvää. Heillä on myös useimmiten erittäin huonoja kokemuksia viranomaisista. Tämä tuo oman haasteensa turvapaikanhakijoiden kanssa tehtävään asiakastyöhön. Sosiaalialan auttamistyön tavoitteena on auttaa asiakasta löytämään omat tavoitteensa tulevaisuudesta, näkemään ettei elämä ole vielä ohi. (Särkelä 2001, 82.) Elämän aloittaminen uudessa kulttuurissa on vaikea ja iso muutosprosessi, joka vaatii paljon sopeutumista ja aikaa.

Kokemukseni mukaan asiakastyön haasteellisuus korostuu erityisesti silloin, kun asiakas saa hakemukseensa kielteisen päätöksen. Silloin tuntuu, että elämä on loppumassa, että viimeinen toive paremmasta elämästä on mennyt ja on ihan sama mitä tapahtuu. Useimmat masentuvat, ja masennuksen vuoksi on vaikea uskoa tulevaisuuteen ja parempaan elämään. Työskentely asiakkaan kanssa siinä vaiheessa on erittäin haastavaa ja tukeminen ja motivointi vaativat työntekijöiltä erityisosaamista ja kärsivällisyyttä. On hyvin vaikeaa tukea asiakasta, joka torjuu kaiken, eikä ole kiinnostunut mistään; hän on vain olemassa eikä itse edes tiedä miksi.

Antti Särkelä (2001, 66) kuvailee että yksi työntekijän tärkeimmistä tehtävistä heti työskentelyn alussa on saada selvää mikä on asiakkaan ongelma, miten asiakas itse ymmärtää ja määrittelee ongelmansa. Siinä vaiheessa on tärkeä saada selville, onko asiakkaalla itsellään joku näkemys ja idea siitä, mitä pitäisi tehdä ja miten ongelman yli voitaisiin päästä. Ihminen on itse oman elämänsä paras asiantuntija, ja hänellä voi olla hyviä ideoita ongelmien ratkaisemiseksi, mutta ei ole voimia, resursseja tai uskoa omiin voimavaroihin. Työntekijän on tärkeä tietää miten motivoitunut asiakas on ratkaisemaan ongelmia, onko hän jo yrittänyt tehdä asioille itse jotakin, ja millaisia voimavaroja asiakkaalla on. Turvapaikanhakijoiden, mutta myös yleisesti maahanmuuttajien kanssa työskennellessä tilanteen arviointi on usein vaikeaa. Kulttuurisista eroista, yhteisen kielen ja kokemuspohjan puuttumisen takia väärinymmärryksen mahdollisuus on todella suuri.

1.2 Kajaanin vastaanottokeskus

Turvapaikanhakijan vastaanoton järjestävät vastaanottokeskukset ja niiden toiminnan rahoittaa Suomen valtio. Vastanottokeskuksia ylläpitäviä tahoja voivat olla valtio, Suomen Punainen Risti, säätiöt tai kunnat. Vastanottokeskukset kuuluvat Sisäasiainministeriön hallinnonalalle ja niiden ohjauksesta, suunnittelusta ja kehittämisestä vastaa Maahanmuuttovirasto. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

Vastanottokeskuksen tehtävä on järjestää turvapaikanhakijoille vastaanottolain edellyttämät peruspalvelut. Palveluihin kuuluvat majoitus vastaanottokeskuksessa, vastaanottoraha, välttämättömät sosiaali- ja terveystalvelut, työ- ja opintotoiminta, tarvittaessa tulkkipalvelut ja turvapaikkaprosessiin liittyvät oikeusapupalvelut. Palvelut järjestetään turvapaikkaprosessin aikana, toisin sanoen siihen asti, kunnes turvapaikanhakija saa oleskeluluvan tai hän on poistunut Suomesta. (Kajaanin vastaanottokeskus 2010.)

Kajaanin vastaanottokeskus on perustettu vuonna 1999. Ensimmäinen Kajaanin vastaanottokeskus oli 13 kilometrin päässä kaupungin keskustasta. Vuonna 2003 vastaanottokeskuksen toimisto siirrettiin keskelle kaupunkia, ja asiakkaat majoitettiin kaupungin vuokra-asuntoihin. Kajaanin vastaanottokeskus on asuntopohjainen, toisin sanoen turvapaikanhakijat asuvat eri puolilla kaupunkia olevissa asunnoissa. Asunnoissa asuu asunnon koosta riippuen 6–9 henkilöä. Kolmiossa asuu yhdeksän asukasta ja kaksiossa kuusi asukasta. Vastanottokeskuksessa työskentelee johtaja,

sosiaalityöntekijä, sosiaalihojaaja, 3 pakolaisohjaajaa, terveydenhoitaja ja toimistosih-teeri. Henkilökunta on ammatillisesti pätevää ja kaikilla on pitkä työkokemus maa-hanmuuttajatyöstä. Vastaanottokeskuksen työaika on joka arkipäivä kello 8.00–16.00. Kajaanin vastaanottokeskuksessa enimmillään oli 250 paikkaa, mutta vuonna 2010 paikkalukua on vähennetty ja nyt on 100 paikkaa. (Kajaanin vastaanottokeskus 2010.)

Kajaanin vastaanottokeskuksen toiminnan aikana on tehty kaksi Suomen vastaanotto-keskuksia koskevaa valtakunnallista tutkimusta. Tutkimusta, joka koskisi vain Kajaanin vastaanottokeskuksen palveluja ja toimintaa ei ole tehty. Kajaanin vastaanotto-keskus ei ole itsenäinen organisaatio, kuten muut vastaanottokeskukset Suomessa. Kajaanissa vastaanottokeskuksen ja pakolaisten vastaanoton erilliset organisaatiot on yhdistetty vuonna 2005 Kajaanin kaupungin maahanmuuttajapalveluiksi. Kaikki nämä tekijät herättivät minussa ajatuksen, että olisi jo aika tehdä tutkimus Kajaanin vas-taanottokeskuksen toiminnasta. Viranomaisien mielipide on usein vahvasti esillä julki-suudessa, mutta hyvin harvoin saamme tietää mitä turvapaikanhakijat tai muut maa-hanmuuttajat ajattelevat heille suunnatuista palveluista. Haluan kuulla turvapaikanha-kijoiden mielipiteen vastaanottokeskuksen toiminnasta. Tarjoammeko me heille sitä, mitä he tarvitsevat vai sitä, mitä me viranomaiset ajattelemme heidän tarvitsevan.

2 KÄSITTEET

Työssäni olen huomannut, että monet turvapaikanhakijoiden kanssa työskentelevät viranomaiset eivät tiedä tai ymmärrä, mitkä ovat turvapaikanhakijan oikeudet ja velvollisuudet ja miten turvapaikkaprosessi etenee. Kantaväestö ei osaa erottaa kiintiöpakolaisia ja turvapaikkahakijoita toisistaan vaan. Heidän silmissään kaikki Suomeen ulkomailta tulleet ihmiset ovat samanlaisia maahanmuuttajia. Eroja kuitenkin on paljon, ja niillä on merkitystä kiintiöpakolaisten ja turvapaikkahakijoiden elämässä ja heidän saamissaan palveluissa.

Ulkomaalainen on henkilö, joka on vieraan valtion kansalainen eikä ole Suomen kansalainen. Ulkomaalainen voi olla myös kansalaisuutta vailla oleva henkilö. **Maahanmuuttaja** on yleiskäsite, ja tarkoittaa henkilöä, joka on muuttanut omasta maastaan toiseen maahan. Muuton syy voi olla esimerkiksi työ, opiskelu tai pakolaisuus. (Sisäasiainministeriö 2012.)

Pakolainen on ulkomaalainen, joka on paennut kotimaastaan ihmisoikeusrikkomuksia, sotaa tai levottomuuksia. Hänelle on myönnetty kansainvälistä suojelua kotimaansa ulkopuolella. Hänellä on perusteltu syy pelätä joutuvansa vainotuksi alkuperän, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen vuoksi. Tällaisen uhan vuoksi pakolainen on joutunut jättämään kotimaansa eikä voi tai ei halua palata kyseiseen maahan. (Pakolaisneuvonta 2012a.)

Ulkomaalaislaissa pakolaisella tarkoitetaan vain niitä henkilöitä, jotka ovat saaneet Geneven pakolaissopimuksessa määritellyn turvapaikan eli pakolaisen statuksen. Yleiskielessä pakolaisella tarkoitetaan kaikkia niitä, joilla on suojeluperusteinen oleskelulupa. Pakolaisten on saatava vähintään samat oikeudet ja sama perusapu kuin keiden tahansa ulkomaalaisten, joilla on oleskelulupa maassa. Tähän sisältyy ajatuksen vapaus, liikkumisvapaus ja se, että ketään ei kiduteta eikä kohdella nöyryyttävästi. Sama koskee taloudellisia ja sosiaalisia oikeuksia; pakolaisella on oltava mahdollisuus lääkäriin, koulunkäyntiin ja oikeus tehdä työtä. (UNHCR 2012.)

Laitinen (1985, 9) on todennut, että pakolainen poikkeaa muista ulkomaalaisista monella eri tavalla. Pakolainen ei ole lähtenyt maastaan vapaaehtoisesti ja vain harva heistä on voinut valita itse vastaanottoaansa. Usein on myös niin, että heidän ei ole mahdollista palata kotimaahan myöhemmässäkään vaiheessa. Tämän vuoksi pakolaisia vastaanottavat maat pyrkivät yleensä järjestämään tukitoimia, edistämään sekä helpottamaan pakolaisten sopeutumista vastaanottavaan yhteiskuntaan. Tarkoituk-

sena on tarjota enemmän kuin mihin pakolaissopimuksen allekirjoittanut ovat sitoutuneet.

Maansisäiset pakolaiset ovat henkilöitä, jotka ovat joutuneet jättämään kotinsa, mutta he eivät ole lähteneet kotimaastaan. Osa maansisäisiä pakolaisista on siirretty pakolla pois omalta kotiseudultaan, osa on paennut maan sisäisiä konflikteja. Maansisäisiä pakolaisia eli evakkoja arvioidaan olevan maailmassa yhteensä jopa 26 miljoonaa. (Pakolaisneuvonta 2012a.)

Kiintiöpakolainen on henkilö, jolle YK:n pakolaisjärjestö UNHCR on myöntänyt pakolaisaseman ja jolle on myönnetty maahantulolupa valtion talousarviossa vahvistetussa pakolaiskiintiössä. Kiintiöpakolaisille on myönnetty oleskelulupa ennen Suomen tuloa. Kiintiöpakolaiset valitaan suoraan ulkomailta, usein pakolaisleireiltä. Eduskunta päättää vuosittain pakolaiskiintiön suuruuden ja valtioneuvosto päättää kiintiön kohdentamisesta. Suomen kiintiö on vuodesta 2001 lähtien ollut 750 henkeä vuodessa. Suurin osa viime vuosina Suomeen tulleista kiintiöpakolaisista on ollut myanmarilaisia, irakilaisia, kongolaisia ja iranilaisia. (Pakolaisneuvonta2012a.)

Palumuuttaja on henkilö, jolla on suomalaiset sukujuuret ja joka palaa Suomeen. Suomessa palumuuttajan käsitettä sovelletaan entisiin ja nykyisiin Suomen kansalaisiin, sekä entisen Neuvostoliiton alueelta peräisin oleviin henkilöihin, kuten inkerin-suomalaisiin, joilla on suomalainen syntyperä. Viimeksi mainitut ovat kansallisuudeltaan, mutta eivät kansalaisuudeltaan suomalaisia. (Maahanmuuttovirasto 2011a.)

2.1 Turvapaikka ja turvapaikanhakija

Turvapaikanhakuun liittyvä historia Suomessa on lyhyt muihin Euroopan maihin verrattuna. On vaikea asettaa mitään tarkkoja aikarajoja, mutta tiedetään, että Suomen ensimmäinen turvapaikanhakijoille tarkoitettu vastaanottokeskus perustettiin 1.1.1990. Tuolloin Punainen Risti avasi vastaanottokeskuksen Helsingin Metsälässä sijainneessa Kauko-Kiito -motellissa. Vuoden loppuun mennessä oli eri puolilla Suomea jo 12 Punaisen Ristin ylläpitämää vastaanottokeskusta. Siitä on historiallisesti hyvin vähän aikaa, eikä kantaväestö ole vielä oppinut, mitä tarkoittaa turvapaikka ja kuka on turvapaikanhakija. (Sisäasiainministeriö 2011.)

Turvapaikanhakija on syystä tai toisesta paennut omasta maastaan ja hakenut kansainvälistä suojelua ja oleskeluoikeutta toisesta maasta. Usein turvapaikanhakija on

joutunut vakavien ihmisoikeusrikkomusten kohteeksi kotimaassaan, hänen elämänsä siellä on vaarassa eikä hän voi turvautua oman kotimaansa viranomaisten apuun. Paluu kotimaahan on riskialtista ja turvatonta. Oleskelulupapäätöstä odottaessa hänellä on turvapaikanhakijan status ja siihen liittyvät oikeudet. Turvapaikanhakija on prosessin aikana laillisesti maassa, vaikkei hänellä olekaan oleskelulupaa Suomeen. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

Turvapaikka annetaan, jos hakija oleskelee kotimaansa tai pysyvän asuinmaansa ulkopuolella siitä syystä, että hänellä on perusteltu syy pelätä siellä vainoa. Vainon syynä voi olla etninen alkuperä, uskonto, kansallisuus, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuuluminen tai poliittinen mielipide. Lisäksi edellytetään, että hakija on pelkonsa vuoksi haluton turvautumaan kyseisen valtion suojeluun. Ulkomaalaislaissa olevat edellytykset turvapaikan antamiselle ovat samat kuin Geneven pakolaissopimuksessa, johon Suomi on sitoutunut. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

2.2 Turvapaikkaprosessi

Turvapaikkaprosessi alkaa siitä, kun turvapaikanhakija jättää Suomessa turvapaikkahakemuksen kansainvälisen suojelun saamiseksi paikallispoliisille tai rajavartiostolle. Siitä hetkestä alkaen turvapaikkaprosessi on käynnistynyt ja häntä koskevat kaikki turvapaikanhakijan oikeudet ja velvollisuudet. Rajavartija tai poliisi pyytää turvapaikanhakijaa täyttämään Maahanmuuttoviraston turvapaikkahakemuslomakkeen tai tekemään vapaamuotoisen hakemuksen. Viranomaisen auttaa lomakkeen täyttämisestä, jos turvapaikanhakija ei osaa itse kirjoittaa. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

Turvapaikanhakijalla on oikeus pyytää tulkkausta turvapaikkaa hakiessaan, jos hänellä ei ole yhteistä kieltä viranomaisten kanssa. Turvapaikanhakijan pitää olla tietoinen mitä tapahtuu, mitä papereita hän täyttää ja mitä allekirjoittaa. Siinä yhteydessä viranomaisen varmistaa turvapaikanhakijan henkilöllisyyden, jos hänellä on mukanaan passi, henkilökortti, ajokortti tai joku muu henkilöllisyystodistus. Samalla tarkistetaan nopeasti myös matkareitti. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

Hakemuksen vastaanottotilanteessa viranomaisilla ei ole riittävästi aikaa tai resursseja ja tulkkausta on vaikea saada lyhyellä varoitusajalla. Sen vuoksi varataan erikseen aika henkilöllisyyden ja matkareitin selvitystä varten. Tämän tehdään mahdollisimman pian turvapaikkahakemuksen jättämisen jälkeen. Selvitys on osa turvapaikkapuhutetta sillä prosessi ei etene ilman sitä. Viranomaisen ottaa hakijasta sormenjäljet, valo-

kuvat ja rekisteröi turvapaikkahakijan Ulkomaalaisrekisteriin. Turvapaikkahakemuksen jättämisen jälkeen turvapaikanhakija sijoitetaan vastaanottokeskukseen, missä hän odottaa varsinaiseen turvapaikkapuhutteluun pääsyä. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

Hakemuksen käsittelyn ajaksi turvapaikanhakijalle järjestetään asuinpaikka siihen vastaanottokeskukseen, jossa on tilaa. Jos hakijan perhe asuu jo jossakin vastaanottokeskuksessa, silloin yritetään järjestää paikka samaan vastaanottokeskukseen, edellyttäen kuitenkin että perhe suostuu siihen. Turvapaikanhakija ei itse voi päättää missä vastaanottokeskuksessa hän asuu. Jos turvapaikanhakijalla on Suomessa sukulaisia tai ystäviä hän voi asua heidän luonaan. Tällaisessa tapauksessa turvapaikanhakija ja hänen sukulaisensa tai ystävänsä huolehtivat kaikista asumiskustannuksista. Sosiaali- ja terveystalvelut turvapaikanhakija saa vain siitä vastaanottokeskuksesta, jossa hän on kirjoilla. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

Maahanmuuttoviraston tekemässä turvapaikkapuhuttelussa selvitetään hakemuksen perusteet ja tarkistetaan siihen liittyvät todisteet. Turvapaikkapuhuttelun aikana turvapaikanhakijoilla on käytössä virallinen tulkki, jolla on vaitiolovelvollisuus. Hänellä on myös oikeus käyttää avustajaa, joka useimmiten on hänen lakimiehensä. Kainuun alueella turvapaikkapuhuttelut tehdään Maahanmuuttoviraston Kuhmon yksikössä. Turvapaikkapuhuttelun odotusaika riippuu puhuttelevan yksikön asiakasmääristä ja muusta työruuhkasta. Täällä hetkellä turvapaikkapuhuttelun odotusaika Kuhmoon on hyvin lyhyt, 1–3 kuukautta. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

Turvapaikkapuhuttelu kestää monta tuntia ja joskus asiakkaan puhuttelu ei onnistu yhdellä kertaa. Asiakkaalle varataan silloin jatkopuhuttelu-aika. Puhuttelun aikana Maahanmuuttoviraston virkamies tekee pöytäkirjan puhuttelusta. Hakijalla on oikeus tarkistaa pöytäkirjan oikeellisuus yhdessä lakimiehensä kanssa. Lakimies ilmoittaa muutokset tai korjaukset Maahanmuuttovirastoon. Koko turvapaikkaprosessin ajan kaikki turvapaikanhakijan tiedot pidetään salassa turvallisuussyistä. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

Turvapaikkapuhuttelun jälkeen turvapaikanhakija odottaa Maahanmuuttoviraston päätöstä. Odotusaika vaihtelee 3–12 kuukauteen. Maahanmuuttovirasto tekee päätöksen niillä perusteilla, jotka sillä on tiedossa, toisin sanoen hakijan antamat tiedot ja dokumentit sekä Maahanmuuttoviraston omat tiedot koskien hakijan kotimaan ihmisoikeustilannetta. Päätös toimitetaan paikallispoliisille, joka antaa sen tiedoksi turva-

paikanhakijalle. Poliisi kutsuu turvapaikanhakijan poliisilaitokselle ja kertoo hakijan äidinkielelle tulkattuna päätöksen sisällön. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

Kielteinen oleskelulupapäätös tarkoittaa sitä, että Maahanmuuttoviraston mielestä ei ole perusteltua syytä myöntää hakijalle oleskelulupaa Suomeen. Mikäli hakija on tyytymätön Maahanmuuttoviraston päätökseen, hänellä on oikeus valittaa Helsingin hallinto-oikeuteen ja sen päätöksestä on joissain tapauksissa mahdollisuus valittaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen. Jos kielteiseen päätökseen ei tule täytäntöönpanokieltä, valitusoikeutta ei saada tai valitus hylätään, tullaan hakija käännättämään Suomesta. Hän voi poistua Suomesta vapaaehtoisesti tai valvotusti poliisin käännättämänä. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

Turvapaikkaprosessin aikana turvapaikanhakijalle ei kuulu suomalainen, asumisperusteinen sosiaaliturva. Vastaanottokeskuksen kautta turvapaikanhakija saa hänelle vastaanottolain mukaan kuuluvat terveydenhuolto- ja sosiaalipalvelut. Terveydenhuollon puolella turvapaikanhakijalle kuuluu akuutti ja välttämätön hoito. Mitään vanhoja vaivoja, jotka eivät vakavasti vaaranna asiakkaiden henkeä tai terveyttä, ei hoideta. Kiireellisissä tapauksissa turvapaikanhakija saa apua ja hoitoa terveyskeskuksessa ja sairaalassa. (Pakolaisneuvonta 2012b.)

Turvapaikanhakija voi hakea vastaanottorahaa, mikäli hänellä ei ole omia varoja tai tuloja. Jos turvapaikanhakija on naimisissa tai avoliitossa, avo-/aviopuolison tulot vaikuttavat vastaanottorahan määrään. Myös turvapaikanhakijan omat varat ja tulot vaikuttavat vastaanottorahan määrään. Tällä hetkellä yksin asuvan ja yksinhuoltajan vastaanottoraha on suuruudeltaan 302,16 euroa kuukaudessa, ateriapalvelut tarjoavassa vastaanottokeskuksessa 88,57 euroa. Muilla yli 18-vuotiailla tuki on 255,28 euroa kuukaudessa, ateriapalvelut tarjoavassa vastaanottokeskuksessa 72,94 euroa. Perheensä kanssa asuva lapsi saa 192,76 euroa kuukaudessa, ateriapalvelut tarjoavassa vastaanottokeskuksessa 57,31 euroa. Joskus vastaanottokeskus voi järjestää turvapaikanhakijalle täyden ylläpidon, silloin hän maksetaan vain käyttörahaa. Tällaisia tapauksia ovat muun muassa maahan alaikäisenä yksin tulleet turvapaikanhakijat. (Pakolaisneuvonta 2012b.)

2.3 Oleskelulupa

Oleskelulupa voidaan myöntää kolmella perusteella. Yleisesti oleskelulupa myönnetään toissijaisen suojelun perusteella ja humanitaarisen suojelun perusteella. Oleskelulupa on mahdollista myös myöntää muulla perusteella.

Oleskelulupa toissijaisen suojelun perusteella

Jos turvapaikanhakija ei ole saanut turvapaikkaa, hänelle voidaan kuitenkin myöntää oleskelulupa toissijaisen suojelun perusteella. Oleskelulupa myönnetään, jos hakijaa hänen kotimaassaan tai pysyvässä asuinmaassaan uhkaa kuolemanrangaistus, teloitus, kidutus tai muu epäinhimillinen tai ihmisarvoa loukkaava kohtelu tai rangaistus. Lupa voidaan myöntää myös, jos hakija ei voi palata kotimaahansa tai pysyvään asuinmaahansa joutumatta vakavaan henkilökohtaiseen vaaraan siellä vallitsevan aseellisen selkkauksen vuoksi. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

Oleskelulupa humanitaarisen suojelun perusteella

Jos turvapaikanhakija ei ole saanut turvapaikkaa tai oleskelulupaa toissijaisen suojelun perusteella, hänellä on mahdollista saada oleskelulupa humanitaarisen suojelun perusteella. Oleskelulupa myönnetään, jos hakija ei voi palata kotimaahansa tai pysyvään asuinmaahansa. Syynä voi olla tapahtuneen ympäristökatastrofin takia, vallitsevan huonon turvallisuustilanteen vuoksi, joka voi johtua aseellisesta selkkauksesta tai vaikeasta ihmisoikeustilanteesta. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

Oleskelulupa muulla perusteella

Maahanmuuttoviraston tekemässä turvapaikkapuhuttelussa selvitetään myös muut mahdolliset perusteet oleskeluluvan myöntämiselle. Nämä perusteet eivät liity kansainvälisen suojelun tarpeeseen ja sen saamisen edellytyksiin. Tilapäinen oleskelulupa myönnetään, jos hakijaa terveydellisestä syystä ei voida palauttaa kotimaahansa tai pysyvään asuinmaahansa tai hänen maasta poistamisensa ei ole käytännössä mahdollista. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

Jatkuva oleskelulupa myönnetään, jos sen epääminen olisi ilmeisen kohtuutonta hakijan terveydentilan, Suomeen syntyneiden siteiden tai muun yksilöllisen, inhimillisen syyn vuoksi. Tässä otetaan erityisesti huomioon olosuhteet, joihin hän joutuisi kotimaassaan ja hänen haavoittuva asemansa. Oleskeluluvan myöntämisen perusteena voivat olla myös perhesiteet tai kohtuullisuusperusteet. (Maahanmuuttovirasto 2011c.)

3 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Asiakas on saamaansa palveluun joko tyytyväinen tai tyytymätön. Kun palvelu on asiakkaan mielestä hyvää, hän on tyytyväinen palveluun. Vastaavasti jos hän ei ole saanut mielestään hyvää palvelua, hän on tyytymätön palveluun. Tuire Ylikosken (1999, 149) mukaan asiakaskeskeinen organisaatio pyrkii tavoitteidensa toteutumiseen juuri asiakastyytyväisyydellä. Jotta tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa, tarvitaan täsmällistä tietoa siitä, mitkä asiat tekevät asiakkaat tyytyväisiksi. Asiakaskeskeisyys edellyttää että tietoa hankitaan suoraan asiakkaalta itseltään. Minua kiinnostaa mitä mieltä asiakkaat (turvapaikanhakijat) ovat Kajaanin vastaanottokeskuksen palveluista ja kuinka tyytyväisiä he ovat saamaansa palveluun. Tarkoitus on saada tietoa siitä, palveleeko Kajaanin vastaanottokeskuksen asiakkaita heidän mielestään hyvin.

Palveluorganisaatio pyrkii vaikuttamaan palvelun laatutekijöihin, koska juuri ne tuottavat asiakastyytyväisyyttä. Palvelun laatutekijät ovat luotettavuus, reagoimiskyky, palveluvarmuus, empatia ja palveluympäristö. Asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan tarkastella sekä yksittäisen palvelutapahtuman tasolla että myös kokonaistyytyväisyytenä. Asiakas voi olla tyytymätön johonkin palvelutapahtumaan, mutta silti tyytyväinen organisaation toimintaan kokonaisuutena tai päinvastoin. (Ylikoski 1999, 152–153.) Tutkimuksessani on neljä osiota, ohjaus, terveysterveyspalvelu, palvelupiste ja suomen kielen opetus. Tutkimuksessa voi käydä niin, että asiakkaat ovat tyytyväisiä johonkin tutkimuksen osioon mutta tyytymättömiä toiseen. Jos näin käy, Kajaanin vastaanottokeskuksen johdon pitää miettiä parannuksia osioissa, joihin asiakkaat ovat tyytymättömiä.

Asiakastyytyväisyys on asiakkaan positiivisen tunnereaktion palvelukokemus. Asiakas on silloin tyytyväinen, kun hänen odottamansa toiveet toteutuu. Asiakastyytyväisyys on odotuksien ja kokemusten vertailun tulos – palvelu antaa asiakkaalle sen mitä hän on odottanut saavansa. (Ylikoski 1999, 109.)

Asiakastyytymättömyys on puolestaan palvelukokemuksesta syntynyt negatiivinen tunnereaktio. Asiakastyytymättömyyttä esiintyy silloin, kun asiakkaan odotukset palvelusta ovat suuremmat kuin hänen kokema hyöty. Tyytymättömänä asiakas kertoo useammin negatiivisista kokemuksista eteenpäin kuin positiivisen kokemuksen saanut asiakas. (Ylikoski 1999, 109.)

Asiakastyytyväisyyttä tuottavien tekijöiden merkitys on tärkeitä kaikissa asiakastyytyväisyystutkimuksissa. Näitä kutsutaan nimellä kriittiset tekijät. Asiakkaan tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen voivat vaikuttaa monet asiat. Näitä tulee jokaisen organisaation tutkia omalta kohdaltaan – mitkä seikat vaikuttavat eniten siihen kuinka asiakastyytyväisyys muodostuu. Nämä palvelujen epäonnistumisien kriittiset tekijät voivat vaikuttaa asiakkaan tyytymättömyyskokemukseen. Suuri merkitys hyvän palvelun tunnusmerkeistä on ystävällisyydellä ja iloisuudella. Näillä saavutetaan asiakastyytyväisyyden kokemus. (Ylikoski 2001, 158.) Asiakastyytyväisyyden kokemukseen syntyyn vaikuttavat muun muassa asiakkaan yksilölliset ominaisuudet sekä maan kulttuuri. Nämä vaikuttavat myös siihen mitä asioita asiakas pitää tärkeinä tai suotavana, jotta asiakastyytyväisyyskokemus syntyy. (Ylikoski 2001, 153.)

4 OHJAUS

4.1 Ohjaus käsitteenä

Ohjauksella pyritään edistämään ohjattavan hyvinvointia ja kehittymistä. Ohjauksessa käsitellään ihmisten elämäntilanteisiin liittyviä vaikeuksia välttäen kuitenkin autoritäärisen tiedon käyttämistä. Ohjattavaa tuetaan erilaisissa siirtymissä ja niiden hallitsemisessa muutosprosessien ja elämänmuutosten keskellä. (Pasanen 2000, 124.)

Ohjauksen tavoitteena on asiakkaan tasapainoinen elämä ympäristönsä kanssa sekä omatoimisuuden lisääminen asiakkaan omia mahdollisuuksia käyttämällä (Onnismaa 2007, 7). Asiakas osallistuu aktiivisesti ongelmiensa ratkaisuun ja hänen tavoitteensa ja tulkintansa ovat koko työskentelyn lähtökohtana. Työntekijänä vahvistetaan asiakkaan omaa toimintakykyä ja vältetään valmiita ratkaisumalleja. (Onnismaa 2007, 26.)

4.2 Ohjaajan rooli

Ohjaajan rooli on auttaa asiakasta ymmärtämään, että hän itse on oman elämänsä paras asiantuntija ja tukea häntä löytämään omat voimavaransa. Ohjaajan pitää auttaa asiakasta löytämään ratkaisuja ongelmiinsa. Ohjaustyön lähtökohta on se, että asiakasta pitää tukea, hänen kanssa yritetään löytää ratkaisuja ongelmiin, mutta päätös on aina asiakkaalla. Asiakas päättää mitä hän haluaa kertoa itsestään tai tilanteestaan ohjaajalle. (Pasanen 2000, 124–126.)

Toimivan yhteistyön edellytys asiakkaan ja ohjaajan välillä on Spangarin (2000, 19–21) mukaan ohjaajan kyky mahdollistaa asiakkaan toimintakykyä kehittävien asioiden esillepääsy. Asiakkaan olisi koettava olevansa samalla aaltopituudella ohjaajan kanssa ja muodostettava kuva ohjaajan asiantuntemuksesta ja siitä millainen ohjaaja on ihmisenä. Hänen on vaikututtava myös siitä, että hänellä itsellään on lopullinen sanavalta häntä koskevissa asioissa, ei hänen ohjaajallaan. Ohjausprosessin aikana ohjaaja ja asiakas käyvät keskinäistä neuvottelua, jossa teemat nousevat asiakkaan esille tuomista asioista. Ohjauksessa asiakkaalle tarjoutuu uusia osallisuuden ja toiminnan muotoja, uudentasoista näkökulmaa työn ja sosiaalisen elämään yhdistämiseen.

Ohjausprosessi välitilana antaa asiakkaalle liikkumiseen välineitä, joiden ansiosta hänelle tulee keinoja osallistua uudella tavalla konteksteihin, jotka ovat keskeisiä hänen yksilöllisen ammatinvalintansa kannalta. Joskus on kyseessä yksilöllinen kon-

teksti, kuten soveltuvuus tiettyyn ammattiin. Joskus kyseessä ovat sosiaaliset kontekstit, kuten omien päätösten vaikutukset perheeseen. Joskus on kyseessä taas yhteiskunnalliset kontekstit, esimerkiksi ammatin vaihtamisen tarve työttömyyden vuoksi. Liikkumisen ja osallisuuden välineitä ohjauksessa ovat sen mahdollistamat eritasoiset tarjoumat. Tarjoumat voivat olla kontemplatiivisia, semi-praktisia ja praktisia. Kontemplatiivisessa tarjoumassa esimerkiksi sovitaan etukäteen, että asiakas pohtii jotain häntä askarruttavaa kysymystä ennen seuraavaa tapaamista. Semi-praktisella tarjoumalla tarkoitetaan erilaista ulkoistamista esimerkiksi työpaikalla tapahtuvien kokeilujen muodossa kun taas praktinen tarjouma on suoraa toimintaa. Kaikissa tarjoumamuodoissa asiakas ”refleksiivisessä tilassa” havainnoi itseään ja omien ammatillisten tavoitteiden vaikutuksia sosiaaliseen elämäänsä. (Spangar 2000, 20.)

Ohjaustyössä on huomioitava auttamisen rajat siten, ettei se lisää asiakkaan riippuvuutta ja epäitsenäisyyttä. Tämä pitää erityisesti ottaa huomioon työssä maahanmuuttajien kanssa, koska usein liika auttaminen ja heidän puolesta asian hoitaminen vaikeuttaa ja hidastuttaa kotoutumista. Oppimiskyky heikkenee ja se vaikuttaa sopeutumiseen. Olen omassa työssäni nähnyt kuinka käy, kun maahanmuuttajat eivät opi hoitamaan omia asioita. Erityisesti ongelmat korostuvat paikkakunnan vaihdoksen yhteydessä, kun uudelta paikkakunnalta ei tunneta ketään, kuka voisi auttaa. Ne henkilöt, jotka olleet riippuvaisia työntekijöistä tai ystävistä, eivätkä ole halunneet ottaa vastuuta omien asioidensa hoitamisesta, ovat vaikeuksissa.

4.3 Palveluohjaus

Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan itsenäisen elämän tukeminen, missä sosiaalisen verkoston, muiden palvelutuottajien sekä palveluohjaajan voimavarat on yhdistetty. Tämä perustuu luottamukselliseen suhteeseen palveluohjaajan ja asiakkaan välillä. Asiakkaan omat voimavarat sekä hänen palvelutarpeensa määritellään parhaimpien mahdollisten palveluiden ja tukimuotojen löytymiseksi. Palveluohjaus on palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (service coordination) sekä asiakastyön menetelmä (case management). Tärkeintä palveluohjauksessa on asiakkaan ja palveluohjaajan kohtaaminen, missä asiakkaan ja työntekijän välille syntyy luottamuksellinen suhde. Sen avulla vasta pystytään selvittämään asiakkaan voimavarat ja hänen oman elämänsä tavoitteet. (Pietiläinen & Seppänen 2003, 10–15, 40.)

Kohtaamisella tarkoitetaan asiakkaan ja palveluohjaajan suhdetta, joka perustuu kumppanuuteen. Siinä tuetaan ja vahvistetaan asiakkaan voimavaroja ja mahdollistetaan toimiminen asiakkaan tavoitteita palvelevien tukitoimien puolesta. Asiakas, palveluohjaaja ja muut palveluohjaajat, esimerkiksi viranomaiset toimivat kolmiossa, jossa pyritään varmistamaan ne palvelut, jotka tukevat asiakkaan itsenäistä elämää ja aktiivisuutta. Joskus palvelut eivät tue asiakkaan omatoimisuutta, vaan paljastavat, missä asiakas tarvitsisi apua. (Suominen 2008.)

Palveluohjauksesta on hyötyä erityisesti silloin, kun asiakkaalla on pitkäaikainen ja monimuotoinen palveluntarve. Turvapaikanhakijat kuuluvat juuri siihen asiakasryhmään, koska turvapaikkaprosessi voi kestää monta vuotta ja siinä aikana he tarvitsevat monimuotoista palvelua. Suomisen ja Tuomisen (2007, 13) mukaan palveluohjauksen lähtökohtana on asiakkaan todellinen kohtaaminen ja hänen mahdollisimman itsenäisen elämänsä tukeminen. He ovat jakaneet palveluohjauksen yleiseen (perinteiseen), voimavarakeskeiseen ja intensiiviseen palveluohjaukseen.

Yleinen tai perinteinen palveluohjaus on luonteeltaan siirtymävaiheen palveluohjausta. Palveluohjaus rakentuu palveluohjaajan hyvälle palvelujärjestelmän tuntemukselle, ei palveluohjaajan ja asiakkaan väliselle intensiiviselle suhteelle. Palveluohjaaja selvittää minkälaisia palvelua asiakas tarvitsee, osallistuu hoitosuunnitelman tekemiseen, pitää yhteyttä asiakkaaseen ja palveluntuottajiin, koordinoi palveluja ja seuraa niiden toteutumista. Perinteisessä palveluohjauksessa asiakkaita on useita ja se on yleensä siirtymävaiheen palveluohjausta. (Suominen & Tuominen 2007, 31–33.)

Voimavarakeskeinen palveluohjaus perustuu asiakkaan itsemääräämisoikeuden periaatteeseen. Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa tärkeä on löytää asiakkaan omat voimavarat ja kuunnella mitkä ovat hänen tavoitteensa ja kuinka niitä voi toteuttaa omin voimavaroin. Tässä palveluohjaaja toimii asiakkaan kumppanina, hän neuvoo ja tukee asiakasta, puolustaa hänen oikeuksiaan. Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa on luotu luottamuksellinen suhde palveluohjaajan ja asiakkaan välille, mikä on ehto tähän palveluohjaukseen. (Suominen & Tuominen 2007, 31–33.)

Intensiivinen palveluohjaus vastaa asiakkaan vaikeaan tilanteeseen, missä tarvitaan intensiivistä työtä asiakkaan kanssa. Kun kyse on vaikeasta asiakkaan tilanteesta ja intensiivisestä työstä, asiakkaiden määrä pitää olla rajoitettu niin, että palveluohjaaja ehtii tehdä työtä laadukkaasti. Palveluohjaajan ja asiakkaan työ perustuu luot-

tamukseen, muuten sitä on vaikea tehdä. Palveluohjaaja motivoi ja tukee asiakasta, suunnittelee ohjausta, osallistuu hoitoon ja kuntoutukseen. Intensiivinen palveluohjaus on tyyppinen mielenterveysasiakkaalle, mutta samantyyppistä ohjausta on myös vastaanottokeskuksissa turvapaikanhakija-asiakkaiden kanssa. Turvapaikanhakijat ovat kokeneet erilaisia traumoja ja sen lisäksi uusi kulttuuri ja asuinympäristö aiheuttaa ahdistusta ja masennusta. Silloin pitää ajoissa tunnustaa ne oireet ja intensiivisellä palveluohjauksella yrittää auttaa asiakasta. (Suominen & Tuominen 2007, 31–33.)

Palveluohjaajan haasteena on tehdä itsensä tarpeettomaksi, mutta tukena on oltava niin kauan kuin asiakas sitä tarvitsee. Palveluohjaus voi kestää kauan, jos asiakkaan tuen ja avun tarve on pitkäkestoista. Asiakkaan elämään voi sisältyä monia vaiheita, joissa tarvitaan intensiivistä yhteistyötä ja paljon asioiden järjestelyä. Palveluohjauksen päättäminen tulee tehdä huolella yhdessä arvioiden keskinäistä yhteistyöprosessia, sen tuloksia sekä kooten asiakkaalta kertyneitä näkökohtia. (Pietiläinen & Sepänen 2003, 57.)

Palveluohjauksessa käydään useimmiten asiakkaan kotona luottamuksellisia keskusteluja, joissa selvitetään perheen verkostoa ja tuetaan perhettä löytämään omat voimavaransa. Aluksi neuvonta on tiivistä, mutta tavoitteena on perheen omatoimisuuden aktivointi. Usein tukea tarvitaan eri elämäntilanteiden muutosvaiheissa, kuten siirtymisessä päivähoidosta kouluun, muutossa tai ulkomaalaistoimistosta aluetoimistoon siirtymisessä. Perhetyö on ennaltaehkäisevää sosiaalityötä, jossa lähdetään liikkeelle yleensä konkreettisista ja helposti saavutettavista asioista, kuten asunnon, Kelan etuuksien ja päivähoitopaikan hakemisesta ja työvoimatoimistossa asioinnista. Pulmien ratketessa asiakas kokee onnistumista ja uskoa omiin kykyihin hoitaa asioitaan tilanteen samalla helpottaessa. Tavoitteena on, että asiakas hoitaa omia asioitaan mahdollisimman itsenäisesti, työtä tehdään asiakkaan kanssa, ei hänen puolestaan. (Sosiaaliportti 2011.)

Työssäni opin, että eri kulttuurista saapuvien ihmisten kanssa työskennellessä palveluohjauksessa on kiinnitettävä huomiota muun muassa suomalaiseen kulttuuriin, joka voi olla täysin erilainen kuin heidän omansa. Asiat voivat tuntua monimutkaisilta ja vaikeaselkoisilta. Prosessit voivat olla usein hyvinkin pitkäkestoisia, mikä taas on asiakkaalle haasteellista ja vaikeaa. Asiakkaalla voi olla myös asenne, esimerkiksi käännytysvaiheen ollessa meneillään, että kaikki on aivan yhdentekevää. Tällaisten asiakkaiden kanssa työskenneltäessä olisi pyrittävä ilmaisemaan asiat selkeästi ja kerrottava, että suomalaisessa kulttuurissa asiat hoidetaan tietyllä tavalla.

Maahanmuuttaja-asiakasta on tärkeää kannustaa ja rohkaista kysymään ja selvittämään asioita. Asiointiin varataan reilusti aikaa ja käytetään apuna tulkkausta. Väärinkäsityksien välttämiseksi tehdään kysymyksiin tarkennuksia puolin ja toisin. Heitä on myös hyvä opastaa pitämään kiinni aikataulujen noudattamisesta ja yhteisesti sovitusta asioista. Asioidaan rehellisesti ja realistisesti herättämättä turhaa toivoa esimerkiksi turvapaikkaprosessissa.

Maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä tulee helposti väärinymmärryksiä, mutta asioita täytyy vain selvittää ja käydä läpi uudelleen. Esimerkiksi toimeentulohakemuksen yhteydessä asiakkaan voi olla vaikea käsittää Suomen lainsäädännöllisiä ohjeita, mitä kaikkea hakemukseen liitteineen vaaditaan, ennen kuin se voidaan käsitellä. Syrjäytymisen ehkäisemiseksi maahanmuuttajaperhe tarvitsee useita palveluita kotoutumisprosessissa monimutkaiseen suomalaiseen yhteiskuntaan. Kiire, resurssien niukkuus ja sektorikeskeisyys leimaavat sosiaalityön arkea. Palveluohjauksellinen perhetyö mahdollistaa asiakaslähtöisen ja verkostomaisen työotteensa ansiosta monipuolisen tukemisen jo varhaisessa vaiheessa. (Sosiaaliportti 2011.)

Palveluohjaajan oletetaan olevan palveluiden asiantuntija. Palveluohjaajan on hyvä olla tietoinen asiakkaidensa ja toiminta-alueensa palveluista, mutta se voi olla myös ongelmallista, sillä silloin kun joku tietää, se tarkoittaa, että joku toinen ei tiedä. Palveluohjaajan ei tarvitse tietää ratkaisua kaikkiin asiakkaan ongelmiin, ja työssä onkin lähdeittävä liikkeelle ei-tietävästä asemasta. Vastauksia erilaisiin kysymyksiin haetaan yhdessä asiakkaan kanssa ja näin voidaan päästä yllättävän hyvin lopputuloksiin. Yhdessä ihmettely vahvistaa kumppanuutta, asiakas oppii luottamaan omiin kykyihinsä oppien samalla uusia asioita. (Suominen 2008.)

4.4 Monikulttuurinen ohjaus

Monikulttuurisuus liittyy monimuotoiseen yhteiskuntaan, jossa ei ole julistettu yhtä samaa oikeaa elämäntapaa, vaan jossa on monenlaisia, erilaisia elämäntapoja. Nämä erilaiset elämäntavat näkyvät arkipäivässä, ja ne vaikuttavat toisiinsa. Monikulttuurisella ohjauksella tarkoitetaan ammatillista kohtaamista, jonka tavoitteet riippuvat siitä toimintaympäristöstä, jossa ohjaus tapahtuu. (Metsänen 2000, 185.)

Monikulttuurinen ohjaus on tavoitteellista, ammatillista toimintaa, apua, neuvoja tai tukea henkilölle, joka on etniseltä tai kulttuuriselta taustaltaan erilainen kuin ohjaaja. Myös ohjaajan etninen tai kulttuurinen tausta voi olla erilainen kuin ohjattavien. Ohja-

us voidaan laajasti määritellä yhteiskunnalliseksi, psykososiaaliseksi ja psykologiseksi tueksi, joka auttaa ohjattavaa kotoutumaan ja sopeutumaan uuteen ympäristöön. Ohjauksen lähtökohtana on aina ihmisen kohtaaminen, joka perustuu ihmisarvon tunnustamiseen, kantilaiseen ajatukseen siitä, että jokainen ihminen on arvokas, eikä ketään saa käyttää välineenä. (Metsänen 2000, 185–187.)

Monikulttuurisessa ohjauksessa ohjaajilla ja ohjattavalla on eri kulttuuri ja äidinkieli. Siitä seuraa usein väärinkäsityksiä, ja se tekee monikulttuurisen ohjaustyön erittäin haastavaksi. Monikulttuurisessa ohjauksessa ohjaajan pitää tuntea ainakin jonkin verran asiakkaan kulttuuria pystyäkseen vertailemaan löytämään eroja eri kulttuurien välillä. Sillä on myös positiivinen vaikutus asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen ja yhteisymmärrykseen. (Metsänen 2000, 185.)

Monikulttuurisessa työssä on haastavaa tunnistaa eri kulttuuritaustoista tulevien kommunikaatiotapoja ja käyttäytymismalleja. Tavot kommunikoida ja käyttäytyä ovat hyvin kulttuurisidonnaisia, ja joskus voi olla todella vaikeaa ymmärtää toista. Epäselvyydet ja väärinymmärrykset voivat aiheuttaa suuria ongelmia ohjaustyössä. Sekä asiakas että ohjaaja voivat loukkaantua ja pahoittaa mielensä toisen sanoista tai tavoista. Sen vuoksi ohjaajan, joka on ammattilainen, pitää hyvin huolellisesti ja tarkasti perehtyä asiakkaan kulttuuritaustaan. Epäselvissä tilanteissa kysytään hyvin varovaisesti asiakkaalta miten hänen kulttuurissaan käyttäydytään vastaavassa tilanteessa. Loukkaantuuko asiakas, jos tehdään asioita suomalaisittain (esimerkiksi muslimimaissa naista ei kätellä)? Kysymällä ja sitä kautta oppimalla ohjaaja näyttää asiakkaalle että kunnioittaa hänen kulttuuriaan ja häntä ihmisenä. Siltä pohjalta on hyvä rakentaa luottamuksellista ja vuorovaikutteista asiakassuhdetta. (Puukari 2003, 147–149.)

Kokemukseni mukaan, monikulttuurisessa työssä asiakkaita pitää kohdella tasa-arvoisesti, mutta samalla pitää ottaa huomioon maahanmuuttajatyössä esille tulevat erot. Maahanmuuttajien kanssa työskentelevä ohjaaja joutuu tarkastelemaan omia ennakkoluulojaan ja stereotyyppioitaan, koska ne voivat vahvasti vaikuttaa ohjaukseen. Ohjaajalla pitää olla positiivisen suhtautuminen monikulttuurisuutta kohtaan ja hänen pitää hyvin huolellisesti perehtyä monikulttuuriseen ohjaukseen ja monikulttuurisuuteen. Se on erityisosaamisalue, jolla on suuri vaikutus ohjaustyöhön.

Työssäni opin, että tasa-arvo on pohja ohjaajan ja maahanmuuttaja-asiakkaan hyvään yhteistyöhön. Tasa-arvoinen keskustelu asiakkaan kanssa ja sen keskustelun seuraukset synnyttävät luottamuksen, mikä on kaikessa ohjaustyössä merkittävä komponentti. Luottamus erityisesti korostuu työskentelyssä maahanmuuttajien kanssa. Asiakkaat yleensä ovat epätietoisia siitä, miten käyttäytyään viranomaisten kanssa. He tulevat usein auktoritatiivisista maista, joissa viranomaiskäytännöt ja asiointi virastoissa ovat aivan erilaista kuin Suomessa. Alkuvaiheessa asiakkaat käyttäytyvät samalla tavalla kuin kotimaassaan, ja ovat hyvin pidättyväisiä ja eivätkä luota viranomaisiin. Monet ajattelevat, että heillä tulee seuraamuksia tai rangaistuksia, jos he sanovat tai tekevät jotain väärin. Ohjaajan tehtävänä on selittää asiakkaalle, miten yhteiskunta toimii Suomessa. Ohjaaja pitää kertoa, että hän on asiakasta varten ja että he tekevät yhteistyötä asioiden edistämiseksi. On tärkeää, että asiakas ymmärtää ohjaajan olevan työntekijä, joka neuvoo ja on valmis auttamaan häntä. Ohjaajan tehtävä ei ole tarkkailla asiakasta ja tehdä hänen elämästään hankalaa. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskennellessä on hyvin tärkeää, että luottamuksen lisäksi ohjaajan ja ohjattavan välille syntyy vuorovaikutus ja dialogisuus. Silloin ohjaaja ja ohjattava pystyvät aidosti oppimaan toisiltaan ja toistensa kulttuureista.

4.5 Ohjaustyö Kajaanin vastaanottokeskuksessa

Ohjaajien työ Kajaanin vastaanottokeskuksessa on pääasiallisesti suoraa asiakastyötä. Asiakas on työn keskiössä ja tarkoituksena on tehdä turvapaikanhakijan olosuhteet ja elämä vastaanottokeskuksessa siedettäväksi. On tärkeää, että asiakas viihtyy, sopeutuu ja on kykenevä oppimaan uusia asioita vastaanottokeskuksessa ja sen ulkopuolella. Ohjaajan työ on asiakkaalle tuen antamista ja ohjaamista arjessa selviämiseen ja itsenäiseen elämään. Ohjaustyö on onnistunutta, kun asiakas oppii hoitamaan omia asioitaan ja sopeutuu sekä omaan asemaansa turvapaikanhakijana että suomalaiseen toimintakulttuurin säilyttäen kuitenkin oman kulttuuri-identiteettinsä. Mielestäni maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden ohjaustyön yksi haastavimmista tehtävistä saada asiakas ymmärtämään, että hänen elämänsä on edelleen hänen omissa käsissä. Hän tekee itsenäisesti omaa elämäänsä koskevat päätökset ja hänen itsensä pitää tehdä työtä asioiden onnistumiseksi. Turvapaikanhakijoiden ohjauksella on samoja periaatteita kuin ohjauksella yleensä. Ohjaajan pitää ensin tehdä arvio asiakkaan tilanteesta niin, että hän tietää minkälaista ohjausta hän tarvitsee ja mistä tilanteesta lähdetään työskentelemään.

Ohjaustyössä keskinäiseen luottamukseen perustuva asiakassuhde on tuloksellisen työskentelyn lähtökohta. Ilman luottamusta työn tekeminen yhdessä on vaikeaa, jopa mahdotonta. Kokemukseni mukaan ohjaajan pitää luoda asiakkaaseen luotettava suhde niin, että yhteistyö sujuu hyvin. Kun se asia on kunnossa, ohjaaja voi miettiä miten asiakasta voi auttaa ja mikä ovat auttamisen keinot. Turvapaikanhakijoiden kanssa työskentely sisältää paljon arjessa tukemista ja arjen ongelmien selvittämistä. Ohjaus ei voi olla kaavamaista ja kaikille samanlaista. Jokainen asiakas on ainutlaatuinen ja näin ollen myös ohjaus on yksilöllistä. Eri perheenjäsenilläkin on erilaiset ohjaustarpeet. Asiakkaan koulutus, ikä, kielitaito, motivaatio, aikaisemmat kokemukset ja monet muut asiat vaikuttavat ohjaustyöhön. Kaikille turvapaikanhakijoille on yhteistä se, että he ovat erilaisten palvelujen ja ohjauksen tarpeessa.

Vastaanottokeskuksessa ohjaajat ovat usein turvapaikanhakijoille läheisimpiä työntekijöitä, heitä tavataan eniten ja he yleensä ovat hyvin tietoisia asiakkaan historiasta ja ongelmista. Kokemukseni mukaan hyvä ohjaus auttaa turvapaikanhakijan sopeutumiseen ja viihtymiseen, erityisesti kun kyse on pitkittyneestä turvapaikkaprosessista ja asiakas on saanut kielteisen päätöksen. Silloin asiakas on useimmiten masentunut ja väsynyt, ja ohjaajan tärkeänä tehtävänä on tukea hänen jaksamistaan ja hyvinvointiaan.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUS

5.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa, kuinka tyytyväisiä Kajaanin vastaanottokeskuksen asiakkaat ovat saamiinsa terveys-, sosiaali- ja ohjauspalveluihin, yleisesti vastaanottokeskuksen toimintaan sekä selvittää missä he tarvitsevat enemmän tukea. Asiakkaiden suorat mielipiteet koko toiminnasta ja yksittäisistä ammattiryhmistä antavat suuntaa toiminnan kehittämiseksi. Opinnäytetyössä keskityttiin tarkastelemaan turvapaikanhakijoiden näkökulmasta asiakkaan kohtaamista sekä kulttuurin ja kielitaidon huomioimista palvelutilanteessa. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tutkittua tietoa turvapaikanhakijoiden tyytyväisyydestä ja saattaa se vastaanottokeskuksen työntekijöiden tietoisuuteen. Työn tavoitteena oli myös tarjota aiheita jatkotutkimukselle ja kehittää omia tutkijan taitojani.

Tutkimuskysymykset olivat:

Mitä mieltä turvapaikanhakijat ovat ohjauksesta?

Asianmukainen ohjaus on turvapaikkaprosessissa merkittävä asia. Onnistuessaan se tukee turvapaikanhakijan jaksamista sekä sopeutumista uuteen ympäristöön ja tilanteeseen. On tärkeä tutkia onko turvapaikanhakijoille tarjottava ohjaus oikeanlaista vai pitääkö jotain muuttaa ja tehdä toisella tavalla. Kajaanin vastaanottokeskuksessa on käytössä oma ohjaaja -järjestelmä. Tutkimuksen painopisteenä on ohjaus ja ohjauksen menetelmät.

Mitä mieltä turvapaikanhakijat ovat saamistaan terveyspalveluista?

Turvapaikanhakijat eivät useinkaan ole kotimaassaan saaneet tarvitsemiaan terveyspalveluja ja monen terveystilanne on huono. Turvapaikkaprosessin aikana heidän terveyspalvelunsa on rajattu vain akuuttiin hoitoon ja välttämättömiin palveluihin. Kajaanin vastaanottokeskuksessa turvapaikkahakijoilla on käytössään terveydenhoitajan palvelut joka arkipäivä. Kolmena päivänä viikossa on avoin vastaanotto, jonne voi tulla ilman ajanvarausta ja noin kerran kuukaudessa vastaanottokeskuksessa järjestetään lääkärin vastaanotto.

Mitä mieltä asiakkaat ovat Kajaanin vastaanottokeskuksen palvelupisteen (jatkossa respan) palveluista?

Useimmiten asiakkaat saavat ensimmäisen kosketuksen vastaanottokeskuksen toimintaan ja palveluihin respan kautta. Kaikki asiakkaat asioivat joskus respassa; se on siis asiakkaille hyvin merkityksellinen palvelupiste.

Mitä mieltä turvapaikanhakijat ovat suomen kielen opetuksesta?

Kielitaito on yksi arkielämän tärkeimmistä taidoista. Turvapaikanhakijat eivät voi osallistua muille maahanmuuttajille tarkoitettuihin kotouttamiskoulutuksiin, mutta vastaanottokeskukset järjestävät heille lain velvoittamana suomen kielen kursseja. Kajaanin vastaanottokeskuksessa suomenkielen opetukset järjestetään lyhytkursseina.

5.2 Työn toteutuksen kuvaus

Opinnäytetyön aiheeksi valitsin työpaikallani tehtävän asiakaskyselyn, jossa kysyttiin asiakkaiden tyytyväisyyttä vastaanottokeskuksen toimintaan. Tutkimusmenetelmäksi valitsin määrällisen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmän. Tutkimus tehtiin standardoiduilla kysymyslomakkeella, jossa on 23 strukturoitua kysymystä (liite 1). Neljä kysymystä selvittää taustamuuttujia ja loput ovat väittämiä, jotka antavat vastauksia tutkimuskysymyksiin. Kysymyksiin annettiin valmiit vastausvaihtoehdot. Suljettuja kysymyksiä käytin siksi, että vastaajat eivät välttämättä osaa itse muotoilla vastauksiaan. Tiesin, että suurimmalla osalla asiakkaistamme on hyvin heikko tai olematon luku- ja kirjoitustaito, ja siksi standardoidut kysymykset olivat tutkimuksen kannalta paras vaihtoehto. Valmiit vastausvaihtoehdot eivät tuota kielellisiä vaikeuksia vastaajille ja helpottavat kysymyksiin vastaamista. Jotta kvantitatiivinen tutkimus voidaan toteuttaa, se vaatii riittävän suurta ja edustavaa otosta. Tutkimus tehtiin otantatutkimuksena, koska perusjoukko oli kohtuullisen suuri.

Haastateltavien valintaan käytin yksinkertaista satunnaisotantaa, näin jokaisella perusjoukon jäsenellä yhtä suuri todennäköisyys tulla valituksi. Valinta tehtiin arpomalla. Tein tutkimuksen Kainuun monikulttuurisen keskuksen Monikan tiloissa ja kutsuin haastateltavat kirjeellä (liite 2) paikalle kieliryhmittäin. Kyselylomakkeen täyttämiseen aikana käytän asiakkaiden äidinkielen tulkkausta.

Taustatietoina kysyin ikää, Suomessa asuttua aikaa ja osaako asiakas lukea ja kirjoittaa omalla äidinkielellään. Taustatietoja kysyin siksi, että halusin tietää onko joku asiakasryhmä tyytymättömämpi kuin muut. Loput kysymyksistä ovat turvanpaikanha-

kijan arkea selvittäviä tutkimuskysymyksiä. Pysin saamaan vastauksia siihen, mitä mieltä turvanpaikanhakijat ovat saamastaan henkilökohtaisesta ohjauksesta, terveyspalveluista, vastaanoton toiminnasta (jatkossa respan), tulkkauksista, suomen kielen opetuksesta, vapaa-ajantoiminnoista sekä asunnoista ja asumisolosuhteista.

Kyselylomake tulee aina testata ennen varsinaista aineistonkeruuta. Testauksessa kiinnitetään huomiota kysymysten ja ohjeiden yksiselitteisyyteen, vastausvaihtoehtojen toimivuuteen sekä vastaamiseen kuuluvaan aikaan ja kyselylomakkeen raskauteen. Testauksen jälkeen tehdään tarvittavat muutokset lomakkeen rakenteeseen ja muihin testauksessa huomioituihin seikkoihin. Korjaamisen jälkeenkin on hyvä antaa jonkun vielä lukea kyselylomake, jotta kysymykset vastausvaihtoehtoineen ovat mahdollisimman yksiselitteiset ja tutkimuksen tarkoitusta vastaavat. (Heikkilä 1998, 60.)

Kyselylomakkeen testasin siten, että pyysin kahta työkaveria tarkistamaan, kuinka selkeitä ja ymmärrettäviä kysymykset ovat. Molemmilla on pitkä kokemus maahanmuuttajatyöstä ja uskon, että he pystyivät arvioimaan kyselylomaketta. Testasin lomakkeen myös kahdella asiakkaalla ja näin sain arvion siitä, kuinka kauan lomakkeen täyttämiseen menee aikaa. Tämä oli tärkeää siksi, että tulkkaukuskustannusten piti pysyä budjettiraamissa.

5.3 Aineiston analyysi

Aineiston analyysin tarkoituksena on ymmärtää ja saada selvää, millaisia merkityksiä tutkittavat antavat ilmiölle. Aineiston analyysistä pitää saada selvää kohdistuuko tutkimus siihen mihin oli tarkoitus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–97.) Tässä opinnäytetyössä selvittäään mitä mieltä turvapaikanhakijat ovat ohjauksesta, terveyspalveluista, vastaanottokeskuksen palvelupisteen palveluista ja suomen kielen opetuksesta Kaajanin vastaanottokeskuksessa.

Määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta kutsutaan myös tilastolliseksi tutkimukseksi, koska sillä selvitetään lukuihin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Tutkimuksen aineisto perustuu tilastolliseen analyysiin, jossa saatuja tuloksia kuvaillaan erilaisin taulukoin ja prosentein. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 263–266.) Tilastollinen analyysi jaetaan kuvailevaan (descriptive) analyysiin ja tilastolliseen päättelyyn (statistical inference). Kuvaileva tilastotiede kuvailee tietoaineiston sisältöä erilaisten graafisten esitysten, tunnuslukujen ja taulukoiden avulla. (Leppälä 2001, 3.)

Analysoin aineiston Microsoft Office Excel - taulukkolaskentaohjelmalla siten, että kysymysten vastaukset järjestettiin ja syötettiin Excel-taulukkoon. Vastaukset esitettiin prosentteina. Heikkilän (2005, 212) mukaan ristiintaulukointia käytetään silloin kun halutaan selvittää onko muuttujien välillä riippuvuutta, vai johtuuko havaittava korrelaatio sattumasta. Tutkimuksen analyysissä olen tehnyt riippuvuustarkastelun niin, että sain vastauksen vaikuttaako Suomessa oleskeluaika johonkin tutkimuskysymykseen.

Käytin Likert-asteikkoa, jossa oli viisi vastausvaihtoehtoa. Vastausvaihtoehdot olivat täysin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä ja en osaa sanoa. Analysointivaiheessa vastaajien Suomessa asuttu aika on luokitettu niin, että ryhmä alle 6 kuukautta ja 7 kuukautta – yksi vuosi on yhdistetty luokaan alle yksi vuosi. Ryhmä yli yksi vuosi ja yli kaksi vuotta on yhdistetty luokaan yli yksi vuosi. Ryhmässä yli kolme vuotta ei ole ollut vastaajia. Opinnäytetyössä esitetyissä diagrammeissa on käytetty väittämien alkuperäisiä vastausvaihtoehtoja.

5.4 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Työskentelen Kajaanin vastaanottokeskuksessa, ja työni turvapaikanhakijoiden kanssa on helpottanut paljon tutkimuksen ideointia, tiedon hankkimista ja tutkimuksen toteuttamista. Toisaalta olen joutunut miettimään paljon omaa tapaani tehdä työtäni. Mitkä ovat minun huonot puoleni ja miten voin niitä välttää? Olen joutunut myös miettimään sitä, miten suuri merkitys tutkimukselle on sillä, että tunnen suurimman osan tutkimukseen osallistujista. Kuinka minun läsnäoloni vaikuttaa heidän vastauksiinsa? On paljon mahdollista, että osa osallistujista ajattelee, että hyvällä (positiivisella) vastauksella he tekevät minulle hyvän teon. He ajattelevat tutkimuksen liittyvän minuun eikä organisaatioon. On myös mahdollista, että he pelkäävät minun saavan tietää, miten he ovat vastanneet, ja varsinkin jos vastaukset ovat olleet negatiivisia, siitä mahdollisesti aiheutuu jokin rangaistus. Uskon, että luotettavuutta on lisännyt pitkä kokemukseni työstä maahanmuuttajien kanssa. Työssäni ja tutkimuksessa olen myös huomannut, että minun oma maahanmuuttajataustani vaikuttaa asiakassuhteisiini myönteisellä tavalla.

Koska haastatteluaineiston laatuun ja luotettavuuteen tulee kiinnittää erityistä huomiota, työsuunnitelmani olen tehnyt pitkään ja se on muuttunut monesti. Voisin sanoa, että minä ja suunnitelmani olemme kypsyneet ajan myötä. Alkuperäinen ajatus oli, että tekisin tutkimuksen työpaikallani. Siellä on riittävästi tilaa, paikka on asiakkail-

le tuttu ja minulla on siellä kaikki tarvittavat välineet. Se olisi ollut hyvä ratkaisu minulle, mutta ei välttämättä tutkimukselle. Toimisto ei olisi neutraali, rauhallinen tutkimusympäristö, tutkittavat olisivat voineet ahdistua ja sillä olisi voinut olla merkitystä tutkimustulokseen. Kaikkien edellä mainittujen asioiden vuoksi päätin, että tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden kannalta on parasta tehdä tutkimus jossakin muualla kuin omalla työpaikalla ja että haastattelut tekee joku muu kuin minä. Vaihtoehtoja miettiessäni tulin siihen tulokseen, että Kainuun monikulttuurinen keskus Monika oli paras vaihtoehto. Se on kaupunkikeskustassa oleva, tutkittaville hyvin tuttu paikka. He käyvät siellä usein, siellä on hyvät tilat ja ohjaajia, jotka voivat auttaa tutkimuksen teossa.

Ennen haastattelun alkua kerroin jokaiselle osallistuvalla kieliryhmälle omasta vaitiolovelvollisuudestani ja korostin erityisesti sitä, että heidän nimensä ei tule missään esille. Tutkimus tehdään ja tulokset käsitellään nimettömänä. Mainitsin myös, että tutkimus on heidän palvelujensa kehittämisen vuoksi hyvin tärkeä ja että vastaavat kysymyksiin hyvin huolellisesti ja ilman kiirettä. Eettisyydellä on suuri merkitys tässä tutkimuksessa. Valitsin tutkimukseni aiheen hyvin tarkasti, koska mielestäni aiheella on yhteiskunnallista merkitystä ja uskon, että tutkimuksen tulokset antaa suuntaa Kajaaniin vastaanottokeskuksen toiminnalle ja palveluille tulevaisuudessa.

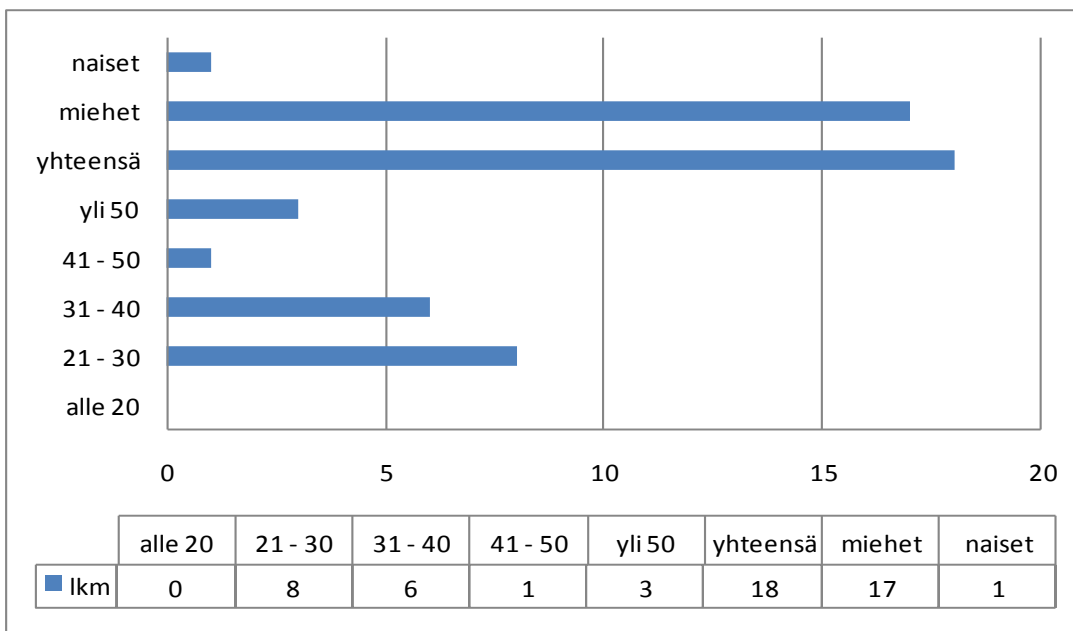
Kajaanin vastaanottokeskuksessa tutkimuksen aikana oli 78 asiakasta, useasta eri maasta. Suurin osa asiakasta on yksin olevia miehiä, perheitä ja naisia on vain muutamia. Se piti ottaa huomioon tutkimuksen kyselyä tehtäessä. Oli huomioitava, etteivät vastaajat mitenkään paljastu. Tämä asian vuoksi kyselylomakkeissa ei kysytä, ovatko tutkittavat perheellisiä tai yksinäisiä. Kyselylomakkeissa ei kysytä kansalaisuutta, koska jostakin maasta voi olla vain yksi tai kaksi asiakasta, ja sitä kautta voisi hyvin helposti paljastua kenestä on kyse. Äidinkieltä ei kysytä samasta syystä. Kaikki edellä mainitut asiat ovat tärkeitä tutkimuksessa ja ne vaikuttavat tutkimuksen luotettavuuteen ja eettisyyteen.

Koska tein tutkimukseni yksin, en voinut vertailla mielipidettä muiden kanssa, enkä ole saanut erilaisia näkökulmia. Sen vuoksi keskustelin paljon työkavereiden kanssa, joilla on pitkä kokemus maahanmuuttajatyöstä. Heidän kommenttinsa olivat arvokkaita ja laajensivat näkökulmani opinnäytetyöprosessissa.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Kohdejoukon kuvaus

Tutkimuksen kohdejoukko koostui Kajaanin vastaanottokeskuksen asiakkaista, eli turvapaikanhakijoista. Tutkimukseen kutsuttiin 34 (n=34) haastateltavaa. Haastatteluun osallistui 18 (n=18), mikä on noin 53 % vastaajista. Vastaajista miesten osuus oli huomattavasti naisten osuutta suurempi. Kyselyn vastaajista 94,5 % (n=17) oli miehiä ja 5,5 % naisia (n=1). (Kuvio 1.)

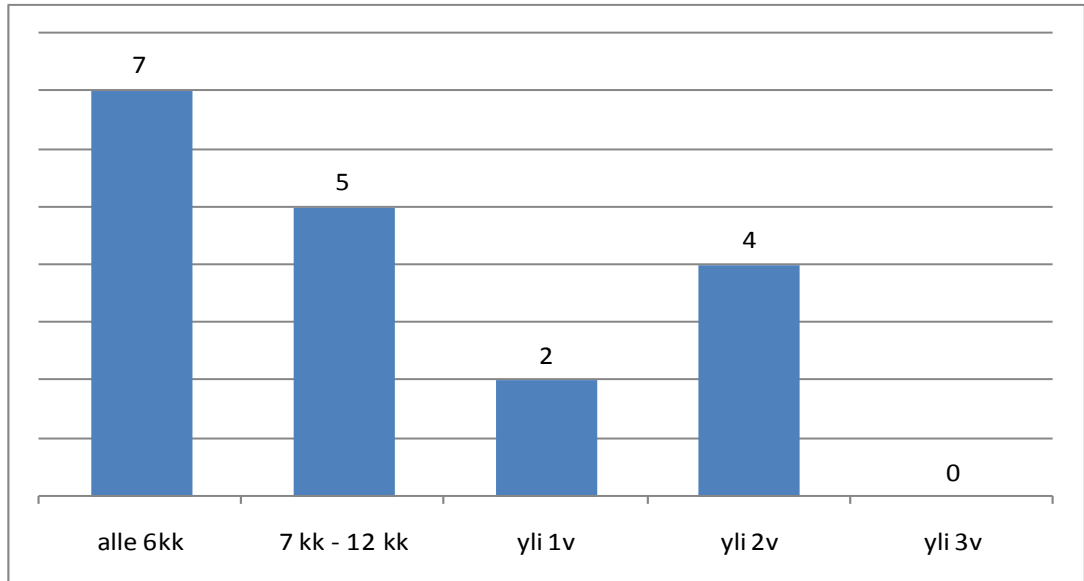


KUVIO 1. Osallistujat ja ikä (n=18)

Ikäryhmät on luokiteltu niin, ettei iän perustella voi tunnistaa vastaajaa. Haastateltavissa ei ollut alle 20-vuotiaita. Suurin osa haastatettavista, 44,5 % oli 21–30-vuotiaita. Ryhmässä 31–40 vuotta oli 33,3 % vastaajia. Vastaajista 5,5 % oli 41–50-vuotiaita. Yli 50-vuotiaita oli 16,7 % vastaajista. (Kuvio 1.)

Suomessa asuttu aika

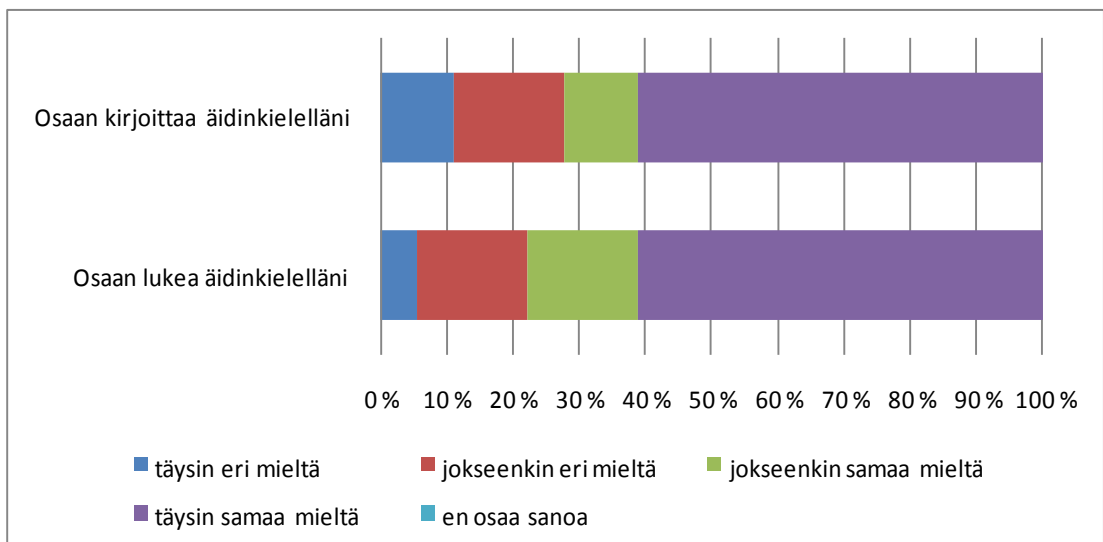
Vastaajista 38,9 % on asunut Suomessa alle 6 kuukautta, tämä oli suurin vastaajien ryhmä. Vastaajista 27,8 % on asunut Suomessa 7–12 kuukautta. Vastaajista 11,1 % on asunut Suomessa yli vuoden. Vastaajista 22,2 % on asunut Suomessa yli kaksi vuotta. Yli kolme vuotta asuneita ei ole ollut haastattelussa. (Kuvio 2.)



KUVIO 2. Suomessa asuttu aika (n=18)

Äidinkielen lukutaito

Suurin osa vastaajista, 61,1 % vastasi, että osaa lukea äidinkielellä. Vastaajista 16,7 % vastasi että on jokseenkin samaa mieltä ja 16,7 % vastasi että on jokseenkin eri mieltä. Vastaajista 5,5 % vastasi, ettei osaa lukea äidinkielellä. Suurin osa vastaajista, 61,1 % vastasi, että osaa kirjoittaa äidinkielellä. Vastaajista 11,1 % on ollut jokseenkin samaa mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli 16,7 % ja täysin samaa mieltä oli 11,1 % vastaajista. (Kuvio 3.)



KUVIO 3. Äidinkielen lukutaito (n=18)

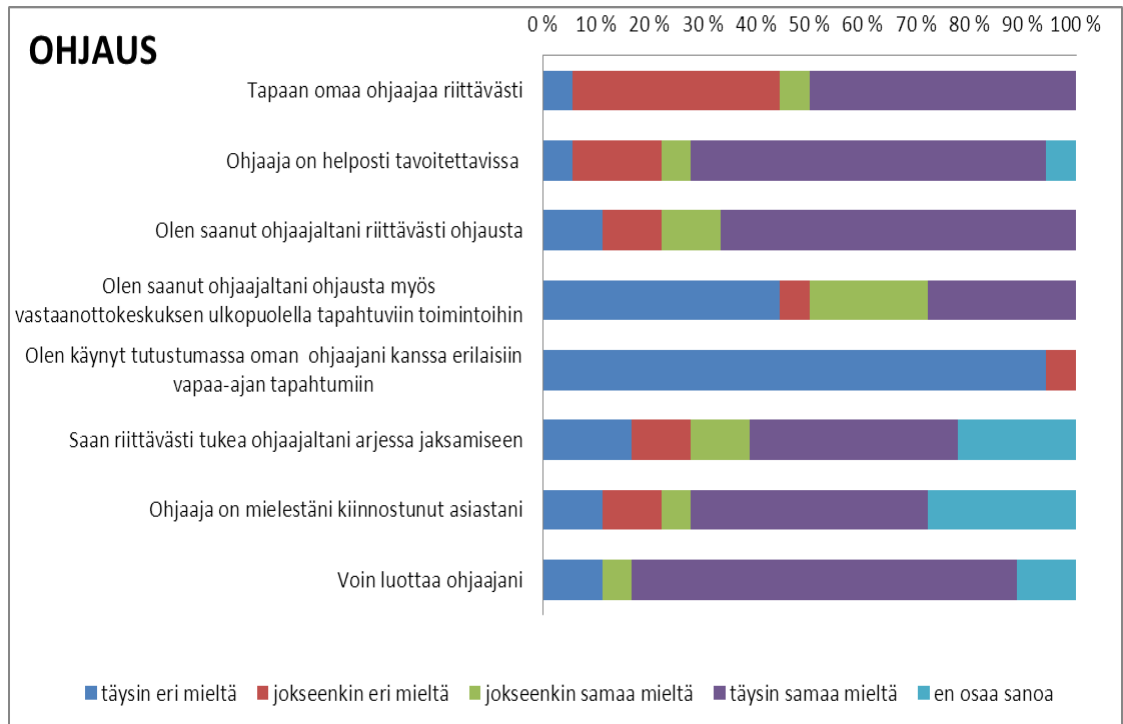
Ohjaus

Ohjauksen liittyvät kysymykset vastaavat kuinka tyytyväisiä turvapaikanhakijat ovat ohjaukseen. Se on todella tärkeä tekijä heidän sopeuttamisessaan ja kotouttamisessaan. Ensimmäisessä ohjauksen väittämässä kysyttiin ohjaajan tapaamisen riittävyttä. Puolet haastateltavista, eli 50 % oli täysin samaa mieltä ja 5,5 % oli jokseenkin samaa mieltä, että tapaa oma ohjaaja riittävästi. Vastaajista 5,5 % oli täysin eri mieltä ja 38,9 % oli jokseenkin eri mieltä. Tässä kysymyksessä alle vuoden Suomessa asuttu vastaajat olivat tyytyväisempiä kuin yli vuoden Suomessa asuneet. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 38,8 % oli tyytyväisiä ohjaukseen, kun yli vuoden Suomessa asuneista vastaajista vain 16,7 % oli tyytyväisiä ohjaukseen.

Toisessa ohjauksen väittämässä kysyttiin ohjaajan tavoitettavuutta. Vastaajista 66,7 % oli täysin samaa mieltä ja 5,5 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä että ohjaaja on helposti tavoitettavissa. Vastaajista 5,5 % oli täysin eri mieltä ja 16,7 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä siitä, että ohjaaja on helposti tavoitettavissa. Vastaajista 5,5 % ei osannut sanoa onko ohjaaja helposti tavoitettavissa. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 44,5 % ja yli vuoden Suomessa asuttu vastaajista 27,8 % oli mieltä, että ohjaaja on helposti tavoitettavissa.

Kolmannessa ohjauksen väittämässä kysyttiin ohjauksen riittävydestä. Vastaajista 66,7 % vastasi olevansa täysin samaa mieltä ja 11,1 % vastaajista vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä siitä, että on saanut ohjaajalta riittävästi ohjausta. Vastaajista 11,1 % oli täysin eri mieltä ja 11,1 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä siitä, että on saanut ohjaajaltansa riittävästi ohjausta. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 50,0 % ja yli vuoden Suomessa asuneista vastaajista 27,8 % oli siitä mieltä, että on saanut ohjaajalta riittävästi ohjausta. (Kuvio 4.)

Neljännessä ohjauksen väittämässä kysyttiin ohjauksesta vastaanottokeskuksen ulkopuolella tapahtuviin toimintoihin. Vastaajista 27,8 % oli täysin samaa mieltä ja 22,2 % jokseenkin samaa mieltä siitä, että on saanut ohjaajalta ohjausta myös vastaanottokeskuksen ulkopuolella tapahtuviin toimintoihin. Suuri osa, eli 44,5 % vastaajista oli täysin eri mieltä ja 5,5 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 44,5 % ja yli vuoden Suomessa asuneista vastaajista 27,8 % oli siitä mieltä, että ovat saaneet ohjausta myös vastaanottokeskuksen ulkopuolella tapahtuviin toimintoihin.



KUVIO 4. Tyytyväisyys ohjaukseen

Viidennessä ohjauksen väittämässä kysyttiin ohjaajan kanssa käymisestä vapaa-ajan tapahtumissa. Vastaukset osoittivat, että toimintaa ei ole Kajaanin VOK:ssa. Vastaa- jista 94,5 % oli täysin eri mieltä ja 5,5 % oli jokseenkin eri mieltä siitä, että on käynyt oman ohjaajansa kanssa tutustumassa erilaisiin vapaa-ajan tapahtumiin. Tässä ky- symyksessä 66,7 % alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista ja 33,7 % yli vuo- den Suomessa asuneista vastaajista oli siitä mieltä, että eivät ole käyneet oman oh- jaajansa kanssa tutustumassa erilaisiin vapa-ajan tapahtumiin.

Kuudennessa ohjauksen väittämässä kysyttiin ohjaajan tuesta arjen jaksamisessa. Vastaa- jista 38,9 % oli täysin samaa mieltä ja 11,1 % oli jokseenkin samaa mieltä sii- tä, että he saavat riittävästi tukea ohjaajaltansa arjessa jaksamiseen. Vastaa- jista 16,7 % oli täysin eri mieltä ja 11,1 % oli jokseenkin eri mieltä. Vastaa- jista 22,2 % ei osan- nut sanoa saavatko he riittävästi tukea ohjaajaltansa arjessa jaksami- seen. Alle vuo- den Suomessa asuneista vastaajista 33,3 % ja yli vuoden Suomessa asuneista vas- taajista 16,7 % oli siitä mieltä, että saa riittävästi tukea ohjaajaltansa arjessa jaksami- seen.

TAULUKKO 1. Mielenpitoet ohjauksesta, vertailu Suomessa asutun ajan mukaan

VÄITE	samaa mieltä		eri mieltä		en osaa sanoa	
	alle 1 v.	yli 1 v.	alle 1 v.	yli 1 v.	alle 1 v.	yli 1 v.
Tapaan omaa ohjaajaa riittävästi.	7	3	5	3	—	—
Ohjaaja on helposti tavoitettavissa.	8	5	3	1	1	—
Olen saanut ohjaajaltani riittävästi ohjausta.	9	5	3	1	—	—
Olen saanut ohjaajaltani ohjausta myös VOK:n ulkopuolella tapahtuviin toimintoihin.	5	4	7	2	—	—
Olen käynyt tutustumassa oman ohjaajan kanssa erilaisiin vapaa-ajan tapahtumiin.	—	—	12	6	—	—
Saan riittävästi tukea arjessa jaksamiseen.	6	3	3	3	3	1
Ohjaaja on mielestäni kiinnostunut asiastani.	6	1	4	—	4	3
Voin luottaa ohjaajani.	8	5	3	—	1	1

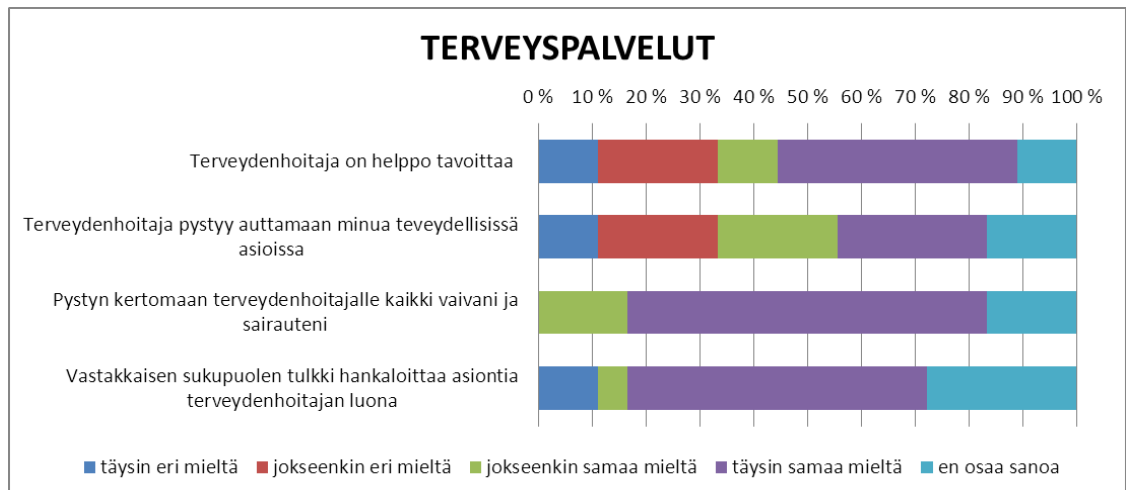
Seitsemännessä ohjauksen väittämässä kysyttiin ohjaajan kiinnostusta turvapaikkahakijan asioista. Vastaajista 44,5 % oli täysin samaa mieltä ja 5,5 % vastasi, että on jokseenkin samaa mieltä siitä, että ohjaaja on kiinnostunut heidän asioistaan. Täysin eri mieltä oli 11,1 % ja jokseenkin eri mieltä oli 11,1 % vastaajista. Vastaajista 27,8 % ei osannut sanoa onko ohjaaja kiinnostunut heidän asioistaan. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 33,3 % ja yli vuoden Suomessa asuneista vastaajista vain 5,5 % oli siitä mieltä, että ohjaaja on kiinnostunut heidän asioistaan.

Viimeisessä ohjauksen väittämässä kysyttiin ohjaajan luotettavuudesta. Vastaajista 72,2 % oli täysin samaa mieltä ja 5,5 % oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että voi luottaa ohjaajansa. Vastaajista 11,1 % oli jokseenkin eri mieltä ja myös 11,1 % ei osannut sanoa voiko luottaa ohjaajansa. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 44,5 % ja vuoden Suomessa asuneista vastaajista 27,8 % oli sitä mieltä, että voi luottaa ohjaajansa. (Taulukko 1.)

Terveyspalvelut

Terveyspalvelun kysymyksellä sain vastaukset seuraaviin kysymyksiin: Kuinka helppo terveydenhoitaja on tavoittaa? Kuinka terveydenhoitaja pystyy auttamaan turvapaikanhakijaa terveydellisissä asioissa? Pystyykö turvapaikanhakija sanomaan terveydenhoitajalle omat sairaudet ja vaivat? Hankaloittaako vastakkaisen sukupuolen tulkki asiointia terveydenhoitajan luona?

Vastaajista 44,5 % oli täysin samaa mieltä ja 11,1 % vastaajista oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että terveydenhoitaja on helppo tavoittaa. Vastaajista 11,1 % oli täysin eri mieltä ja 22,2 % oli jokseenkin eri mieltä. Vastaajista 11,1 % ei osannut sanoa onko terveydenhoitaja helppoa tavoittaa. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 38,8 % ja yli vuoden Suomessa asuneista vastaajista 16,7 % oli sitä mieltä, että terveydenhoitaja on helppo tavoittaa.



KUVIO 5. Tyytyväisyys terveyspalveluihin

Vastaajista 27,8 % oli sitä mieltä, että terveydenhoitaja pystyy auttamaan häntä terveydellisissä asioissa ja 22,2 % oli jokseenkin samaa mieltä. Vastaajista 11,1 % oli täysin eri mieltä ja 22,2 % vastaajista oli jokseenkin eri mieltä. Vastaajista 16,7 % vastasi, että ei osaa sanoa. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 33,3 % ja yli vuoden Suomessa asuneista vastaajista 16,7 % oli sitä mieltä, että terveydenhoitaja pystyy auttamaan häntä terveydellisissä asioissa. (Kuvio 5.)

Vastaajista 66,7 % oli täysin samaa mieltä ja 16,7 % oli jokseenkin samaa mieltä siitä, että pystyy kertomaan terveydenhoitajalle kaikki vaivat ja sairaudet. Vastaajista 16,7 % ei osannut sanoa pystyykö kertomaan terveydenhoitajalle kaikki vaivat ja sairaudet. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 50,0 % ja yli vuoden Suomessa

asuneista vastaajista 33,3 % oli sitä mieltä, että pystyy kertomaan terveydenhoitajalle kaikki vaivat ja sairaudet.

TAULUKKO 2. Tyytyväisyys terveystalouteen Suomessa asuttu ajan mukaan

VÄITE	samaa mieltä		eri mieltä		en osaa sanoa	
	alle 1 v.	yli 1 v.	alle 1 v.	yli 1 v.	alle 1 v.	yli 1 v.
Terveydenhoitaja on helppo tavoittaa.	7	3	4	2	1	1
Terveydenhoitaja pystyy auttamaan minua terveydellisissä asioissa.	6	3	4	2	2	1
Pystyn kertomaan terveydenhoitajalle kaikki vaivani ja sairauteni.	9	6	—	—	3	—
Vastakkaisen sukupuolen tulkki hankaloittaa asiointia terveydenhoitajan luona.	8	3	—	2	4	1

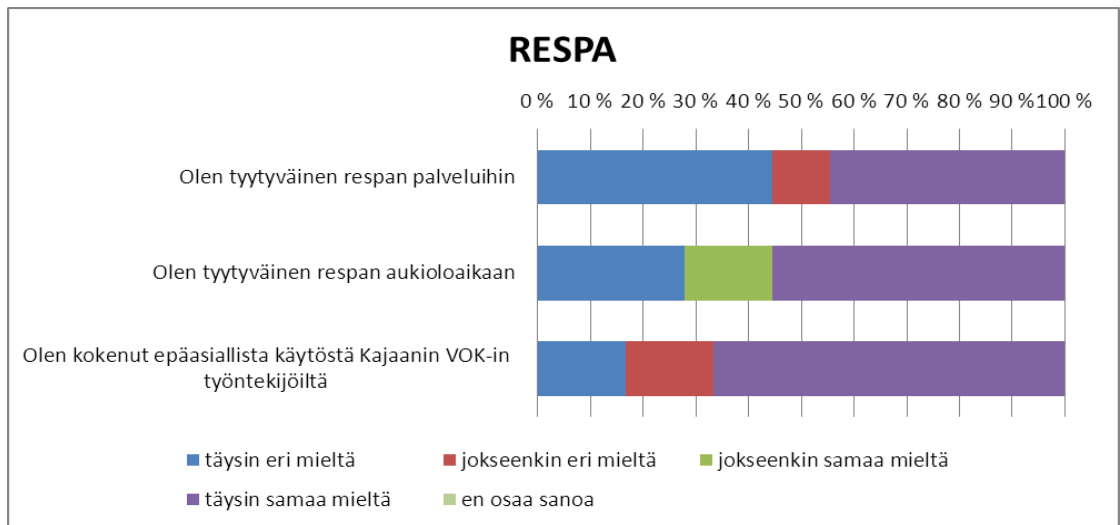
Suurin osa vastaajista 55,6 %, oli täysin samaa mieltä ja 5,5 % vastaajista oli joihinkin samaa mieltä siitä, että vastakkaisen sukupuolen tulkki hankaloittaa asiointia terveydenhoitajan luona. Vastaajista 11,1 % oli täysin eri mieltä ja 27,8 % ei osannut sanoa hankaloittaako vastakkaisen sukupuolen tulkki asiointia terveydenhoitajan luona. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 44,5 % ja yli vuoden Suomessa asuneista vastaajista 16,7 % oli sitä mieltä, että vastakkaisen sukupuolen tulkki hankaloittaa asiointia terveydenhoitajan luona. (Taulukko 2.)

Vastaanottokeskuksen palvelupiste (respa)

Kajaanin VOK:ssa palvelupiste (respa) on monesti ensimmäinen paikka, jossa turvapaikanhakija asioi. Usein respa on asiakkaalle ensimmäinen kohtaamispaikka viranomaisien kanssa, ja sen vuoksi on tosi tärkeää, että asiakas saa siellä asiallista ja ystävällistä palvelua. Respan kautta asiakkaat pääsevät terveydenhoitajan, ohjaajan tai sosiaalityöntekijän luokse. Respa on myös tärkeä sen vuoksi, että sen kautta asiakkaat hoitavat vastaanottorahan hakemuksen, maksusitoumuksia ja muita rahan liittyviä asioita.

Respan kysymyksellä sain vastaukset kuinka tyytyväisiä turvapaikanhakijat ovat respan palveluun ja respan aukioloaikaan. Kysyin myös ovatko turvapaikanhakijat kokeneet epäasiallista käytöstä Kajaanin VOK:n työntekijöiltä. Vastaajista 44,5 % oli tyytyväisiä respan palveluihin. Vastaajista 44,5 % oli täysin eri mieltä ja 11,1 % oli jok-

seenkin eri mieltä. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 27,8 % ja yli vuoden Suomessa asuneista vastaajista 16,7 % oli tyytyväisiä respan palveluun. (Kuvio 6.)



KUVIO 6. Tyytyväisyys Respan palveluihin

Vastaajista 55,5 % on tyytyväisiä respan aukioloaikaan ja 16,7 % oli jokseenkin samaa mieltä. Vastaajista 27,8 % ei ollut tyytyväisiä respan aukioloaikaan. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 38,8 % ja yli vuoden Suomessa asuneista vastaajista 33,3 % oli tyytyväisiä respan aukioloaikaan.

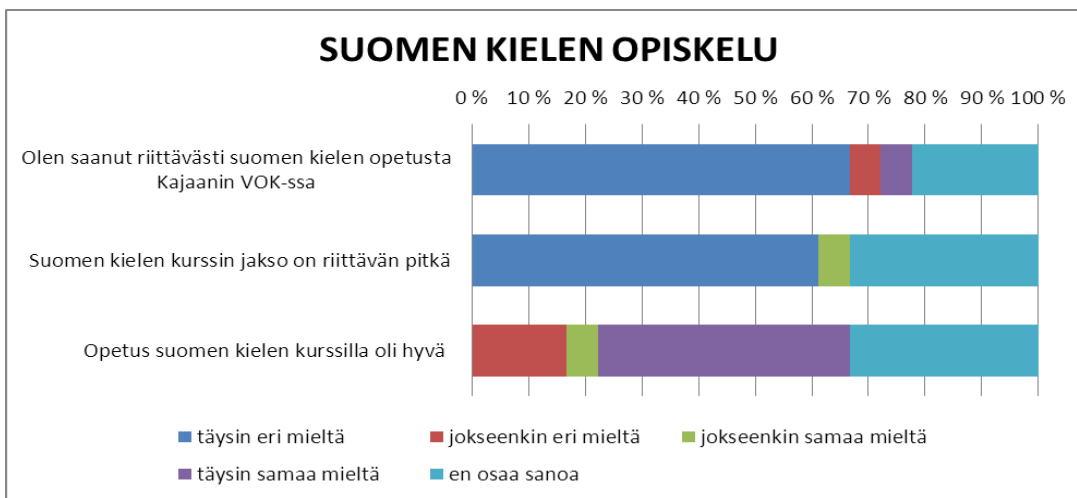
Taulukko 3. Tyytyväisyys Respan palveluihin Suomessa asuttu ajan mukaan

VÄITE	samaa mieltä		eri mieltä		en osaa sanoa	
	alle 1 v.	yli 1 v.	alle 1 v.	yli 1 v.	alle 1 v.	yli 1 v.
Olen tyytyväinen respan palveluihin.	5	3	7	3	—	—
Olen tyytyväinen respan aukioloaikaan.	7	6	5	—	—	—
Olen kokenut epäasiallista käytöstä Kajaanin VOK:n työntekijöiltä.	9	3	3	3	—	—

Suurin osa vastaajista, 66,7 %, on vastannut että, on kokenut epäasiallista käytöstä Kajaanin VOK:n työntekijöiltä. Vastaajista 16,7 % oli täysin eri mieltä ja myös 16,7 % oli jokseenkin eri mieltä. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 50,0 % ja yli vuoden Suomessa asuneista vastaajista 16,7 % on kokenut epäasiallista käytöstä työntekijöiltä Kajaanin vastaanottokeskuksessa. (Taulukko 3.)

Suomen kielen opetus

Vastaajista 77,8 % on käynyt suomen kielen kurssilla ja 22,2 % ei ole käynyt suomen kielen kurssilla. Vastaajista 66,7 % oli täysin eri mieltä ja 5,5 % oli jokseenkin eri mieltä. siitä, onko saanut riittävästi suomen kielen opetusta Kajaanin VOK:ssa. Vastaajista 5,5 %) oli täysin samaa mieltä ja 22,2 % vastaajista ei osannut sanoa onko saanut riittävästi suomen kielen opetusta Kajaanin VOK:ssa. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 44,5 % ja yli vuoden Suomessa asuneista vastaajista 27,8 % oli mieltä, että ei saanut riittävästi suomen kielen opetusta Kajaanin VOK:ssa. (Kuvio 7.)



KUVIO 7. Tyytyväisyys suomen kielen opiskeluun

Suurin osa vastaajista 61,1 %, oli täysin eri mieltä. Jokseenkin samaa mieltä oli 5,5 % ja 33,3 % vastasi, että ei osa sanoa, oliko suomen kielen kurssi riittävän pitkä. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 27,8 % ja 33,3 % yli vuotta Suomessa asuneista vastaajista oli sitä mieltä, että suomen kielen opetus ei ollut riittävästi pitkä.

TAULUKKO 4. Tyytyväisyys suomen kielen opetuksen Suomessa asuttu ajan mukaan

VÄITE	samaa mieltä		eri mielitä		en osaa sanoa	
	alle 1 v.	yli 1 v.	alle 1 v.	yli 1 v.	alle 1 v.	yli 1 v.
Olen saanut riittävästi suomen kielen opetusta.	–	1	8	5	4	–
Suomen kielen kurssin jakso on riittävän pitkä.	1	–	5	6	6	–
Opetus suomen kielen kurssilla oli hyvä.	6	3	1	2	5	1

Vastaajista 44,5 % oli täysin samaa mieltä ja 5,5 % jokseenkin samaa mieltä siitä, että opetus suomen kielen kurssilla oli hyvää. Vastaajista 16,7 % oli jokseenkin eri mieltä ja 33,3 % ei osannut sanoa oliko suomen kielen opetus hyvää. Alle vuoden Suomessa asuneista vastaajista 33,3 % ja 16,7 % yli vuoden Suomessa asuneista vastaajista oli sitä mieltä, että suomen kielen kurssin opetus oli hyvää. (Taulukko 4.)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyöni tutkimus on tehty Kajaanin vastaanottokeskuksessa. Tutkimustuloksista voi olla hyötyä Kajaanin vastaanottokeskukselle. Myös muut vastaanottokeskukset voivat hyötyä työstäni, erityisesti vastaanottokeskukset, jotka ovat samantyyppisiä kuin Kajaanin vastaanottokeskus.

Tulokset osoittavat, että vastaanottokeskuksessa on asiakastyön kehittämisen varaa ja tämä opinnäytetyö voisi olla hyvä pohja muutokseen. Tämä on ensimmäinen kerta, kun tällainen tutkimus tehtiin Kajaanin vastaanottokeskuksessa. Asiakkailla oli mahdollista kertoa kyselyssä nimettömänä mitä mieltä he ovat heille tarjotuista palveluista. Usein asiakkaat ovat antaneet palautetta suoraan työntekijöille, mutta monesti olen miettinyt sitä kuinka realistisia ne ovat olleet. Ovatko asiakkaat uskaltaneet sanoa rehellisesti heille tarjotuista palveluista? Ovatko he pelänneet, että heille käy huonosti, jos he eivät kehu palvelua tai työntekijää tai sanovat jotain negatiivista? Tämä tutkimus on antanut heille mahdollisuuden vastata nimettömänä ja niin sanotusti turvallisesti. Tavoitteeni on, että opinnäytetyötäni voitaisiin jatkossa hyödyntää ohjaavuuden ja palveluohjaajien perehdyttämisessä.

Mitä mieltä turvapaikanhakijat ovat ohjauksesta?

Tuloksien perusteella voidaan päätellä, että turvapaikanhakijat Kajaanin VOK:ssa ovat periaatteessa tyytyväisiä saamaansa ohjaukseen ja ohjaajien palveluihin. Vastauksissa nousi, että turvapaikanhakijat ovat tyytyväisiä ohjaajien palveluun ja ohjaukseen. Esille nousi myös ohjauksen puute ja parantamisen tarpeet. Suurin osa vastaajista oli samaa mieltä ohjauksen riittävydestä (77,8 %), ohjaajan tavoitettavuudesta (72,3 %) ja ohjaajan luotettavuudesta (72,3 %). Noin puolet vastaajista oli samaa mieltä ohjaajan tapaamisen riittävydestä (55,5 %), ohjauksesta vastaanottokeskuksen ulkopuolella tapahtuviin toimintoihin (50 %) ja tuesta arjessa jaksamiseen (50 %). Vastaus väitteeseen ohjaajan kiinnostuksesta asiakkaan asioihin oli aika hajanainen, 38,8 % oli samaa mieltä, 22,2 % eri mieltä ja 38,9 % ei osannut sanoa. Vastaus väitteeseen käynnistä ohjaajan kanssa erilaisissa vapaa-ajan tapahtumissa oli 100 prosenttisesti yksimielinen; siitä ei tehdä. Kajaanin vastaanottokeskukselle olisi aihetta tutkia ohjausta vapaa-ajan ja vastaanottokeskuksen ulkopuolella tapahtuviin toimintoihin, mitkä ovat tarpeet ja millä tavalla niitä voisi toteuttaa.

Riitta Lukkaraisen (2005) tutkimuksessa puolet (50,6 %) vastaajista oli mieltä, että vastaanottokeskus järjestää heille riittävästi toimintaa, kun joka kolmas (33,2 %) vas-

tasi, että heille ei järjestetty riittävästi toimintaa. Kajaanissa joka viides (18,2 %) piti toimintaa riittävänä. Enemmän myönteisiä vastauksia tuli Vaasasta (90,9 %) ja Kontiolahdesta (73,2 %). Tässä tutkimuksessa nousi esille, että turvapaikanhakijat eivät ole kovin kiinnostuneita osallistumaan ulkopuolisiin tapahtumiin, koska vain joka kolmas (33,1 %) osallistui niihin. Toiminnan järjestäjinä ovat seurakunnat, Martat, SPR ja eri oppilaitosten opiskelijat. Tässäkin Kajaani on vähiten osallistunut ulkopuolisiin tapahtumiin, (vain 27,3 %). Eniten oli Rovaniemellä (88,9 %) ja Ruukissa (88,5 %). Tämä toiminnan osallisuus ja aktiivisuus voi ehkäistä turvapaikanhakijoiden univaikeuksia ja yksinäisyyden tunnetta. Vastanneista turvapaikanhakijoista suurin osa (76,8 %) kärsi univaikeuksista ja eniten univaikeuksia on Kajaanissa (90,9 %) ja Kotkassa (90,6 %) asuvilla. Yksinäisyyttä eniten kokivat Kajaanissa (100 %) ja Helsingissä (81,8 %) asuvat turvapaikanhakijat.

Riitta Lukkaraisen (2005) valtakunnallisessa tutkimuksessa, 81,9 % vastaajista on vastannut, että henkilökunta on helppo tavoittaa. Kajaanissa kaikki tutkimuksen osallistuneet vastasivat, että henkilökunta on helppo tavoittaa. Kajaanin turvapaikanhakijat kokivat heikosti (27,3 %) saavansa tukea VOK:sen työntekijöiltä, kun taas Perniössä (90,0 %) ja Rovaniemellä (88,9 %) kokivat saavansa hyvin tukea. Suurin osa vastaajista (69,6 %) oli sitä mieltä, että VOK:sen työntekijöille on helppoa kertoa asioistaan ja 69,2 % vastaajista vastasi, että voivat luottaa työntekijään.

Esa Ojalan (2011) tutkimuksessa voidaan vahvistaa, että kiintiöpakolaiset Kajaanin Maahanmuuttajapalvelussa ovat tyytyväisiä saamaansa ohjauspalveluun. Suuri osa vastaajista (85,0 %) oli sitä mieltä, että ohjaaja pystyy auttamaan häntä. Siinä kuitenkin nousi esille, että asiakkailta on paljon ongelmia, joita he eivät pysty ratkaisemaan itse, ja että he tarvitsevat enemmän työntekijöiden tukea.

Veera Eerikinharjun ja Kati Vahteran (2011) opinnäytetyössä tuli esille millaisia ovat ne asiakkailla ilmenevät erityistuen tarpeet, joita omaohjaajuudella pyritään tukemaan. Siinä kuvataan ohjaustyötä ohjaajien ja sosiaalihoitajien näkemyksiä perusteella omaohjaajuudesta. Merja Aniksen (2008, 89) tutkimuksessa nousi esille, että työskentely maahanmuuttajien kanssa on aika raskasta ja niin haastavaa, että monia ei edes haluta asiakkaaksi. Mutta Eerikinharjun ja Vahteran tutkimuksessa nousi esille, että omaohjaajuustyöskentely ei ole liian haastavaa, vaikkakin se on joskus raskasta.

Lairion ja Puukarin (2001, 10) mukaan ohjausta tarjotaan ihmisille, joilla on haasteita erilaisissa elämänkaaren kehitysvaiheissa. Ohjauksen tavoite on auttaa ohjattavaa hoitamaan itsenäisesti omia asioitaan ja auttamaan itse itseään. Turvapaikanhakijat

kuuluvat ryhmään, joilla on haasteita uudessa kulttuurissa ja uudessa ympäristössä, ja ohjauksesta on paljon kiinni miten he viihtyvät ja sopeutuvat siinä.

Anis (2008, 94) jaottelee yhteisöllisiä ja yksilöllisiä kulttuureja, ja sitä miten erilaiset asiakkaan kulttuuriset taustat voivat aiheuttaa väärinymmärrystä ja vaikeuttaa vuorovaikutusta. Monet turvapaikanhakijat tulevat yhteisöllisen kulttuurin maista ja heillä on vaikea ymmärtää Suomen yksilöllisen kulttuurin piirteitä. He ovat oppineet yhteisöllisessä kulttuurissa, että perhe ja sukulaiset auttavat, jos ilmestyy joku ongelma. Perhe on heille luotettava ympäristö, ja ongelmasta ei puhuta perheen ulkopuolisille ihmisille. Se voisi olla yksi syy miksi turvapaikanhakijan on vaikea rakentaa luottamuksellista suhdetta viranomaisiin. He ovat turvapaikanhakijalle ulkopuolisia, vieraita ihmisiä ja heidän on vaikea käsittää, että viranomaisille voisi puhua omista salaisuuksista ja ongelmista. Yksilöllisessä kulttuurissa ihmisiä opetetaan pitämään huolta itsestään, ja joskus ohjaajien on vaikea ymmärtää, että aikuinen ihminen ei kykene hoitamaan omia asioitaan, ja siinä hyvin helposti tulee ristiriitaisia tilanteita ja erimielisyyksiä ohjaajan ja asiakkaan kanssa. Siinä on tärkeää, että asiakasta kohdataan enemmän yksilönä kuin oman kulttuurinsa edustajana. Se on pohja hyvään luottamussuhteeseen ja yhteistyöhön. Joka ihminen on oma persoona ja sen vuoksi asiakassuhde on aina yksilöllinen työntekijän ja asiakkaan kulttuurista riippumatta.

Peavyn (1999, 19) mukaan monessa ohjausmenetelmissä on tekijöitä, millä yritetään auttaa ihmisiä erilaisissa ongelmissa ja löytää ratkaisua ongelmiin:

1. Ohjaussuhde tarjoaa tukea vaikeassa tilanteissa ja herättää toivoa, että ongelmille on mahdollista löytää ratkaisu.
2. Asiakkaalle annetaan asiallista ja oikeaa tietoa millä hän ymmärtää realistisesti oman tilanteensa ja keinoja ongelmien ratkaisuun.
3. Asiakasta autetaan selventämään ja luomaan kuvaa omista tavoitteistaan, mitkä voivat vaikuttaa asiakkaan tulevaisuuteen.
4. Asiakasta autetaan tunnistamaan omia voimavarojaan herättäen asiakkaalle toivoa, että hän on itse kyvykäs löytämään ongelmaan ratkaisun ja selviämään hänelle vaikeasta tilanteesta.
5. Asiakasta autetaan tekemään ja toteuttamaan vaihtoehtoisia valintoja ja suunnitelmia.

Peavyn (1999, 19–20) ohjausmenetelmien tekijät kuvailevat hyvin ohjausta turvapaikanhakijoiden kanssa. Turvapaikanhakijoiden työssä ohjaus on juuri sitä, että pitää tarjota tukea tilanteessa, joka on heille aivan uusi, ja jossa heillä ei ole lähellä perhettä ja läheisiä ketkä ovat tukeneet ja auttaneet vaikeassa tilanteessa. Turvapaikanhakijat eivät osaa suomen kieltä ja alussa kaikki on heille aivan uutta. He eivät ole tietoisia mistään mitään ja tarvitsevat paljon tietoa niin, että voivat ymmärtää mikä on heidän tilanteensa ja miten heidän pitää toimia. Asiakkaan puutteellinen tieto tuo epävarmuutta itsestä ja tulevaisuudesta, joten on tosi tärkeää, että asiakas itse pysty luo-

maan kuvan omista tavoitteistaan. Tavoitteen mukaan ohjaajan pitäisi löytää asiakkaan omia voimavaroja ja yrittää aktivoita niitä niin, että asiakas pystyy itse ohjaajan avulla viemään omia asioitaan eteenpäin ja siten löytämään ratkaisun tiettyyn ongelmaan. Ohjaajan pitää yrittää välttää tarjoamasta valmiita ratkaisuja, koska tehtävänä on vahvistaa ohjattavan toimintakykyä.

Monikulttuurinen ohjaus on ammatillista kohtaamista, missä ohjaaja ja ohjattava tulevat joko eri kulttuureista, edustavat erilaista etnistä ryhmää tai puhuvat eri kieltä äidinkielenään. Ohjaajilla ja ohjattavilla on erilaiset kulttuurit, erilaisia tapoja, uskomuksia, maailmankuvia ja arvoja, mitkä vaikuttavat heidän yhteistyöhönsä. Monikulttuurisessa ohjauksessa tärkeää on, että ohjaaja on tietoinen kulttuurin vaikutuksesta. Ohjaajan ja ohjattavan taustan ja taustaan liittyvien normien, arvojen ja ihanteiden tiedostaminen on tärkeä komponentti ohjauksessa. (Metsänen 2000, 180.)

Työntekijän ja toisesta kulttuurista tulevan ihmisen välillä voi olla paljon erilaisuutta kulttuurista, maailmanajatuksista, elämänperiaatteista ja monesta muista asioista, jotka voivat aiheuttaa esteitä yhteistyössä. Puukarin (Puukari 2003, 147–149) mukaan ohjaajan perehtyminen ohjattavan kulttuuriin antaa hyvän pohjan avoimuudelle ja luottamukselliselle suhteelle mikä on edellytys hyvään yhteistyöhön. Ohjaajan pitää ymmärtää, että toisesta kulttuurista tulevalla ihmisillä on eri käsitykset ja ymmärrykset monista elämän asioista, ja joskus on hyvin vaikea saada muuttamaan niitä tapoja mitä on opittu pienestä asti ja joiden kanssa on elänyt koko elämän. Sen vuoksi ohjaajan on muistettava, että ohjaus-, kasvatus- ja muut menetelmät, jotka toimivat omassa kulttuurissa eivät välttämättä toimi toisessa kulttuurissa. Vaikka ohjaaja etukäteen hankkii tietoja tietyistä kulttuurista ja on omasta mielestään hyvin perehtynyt, hän ei saa yleistää, koska jokaisella ihmisellä on sekä yksilöllinen että yhteisöllinen ulottuvuus, oma ja yhteinen tapa kokea ja hahmottaa kulttuuritaustaa. Vaikka ohjaajalla on omia näkökulmia ja ajatuksia, silti hänen pitää ymmärtää ohjattavan maailmankatsomusta.

Turnerin (1996, 218–244) mukaan valtuuttamisella voi positiivisesti vaikuttaa maahanmuuttajien elämään. Maahanmuuttajien ongelmia on erilaisia. Suuri osa ongelmista tulee esille, kun he eivät sopeudu kulttuurieron ja puutteellisen kielitaidon vuoksi yhteiskuntaan. Maahanmuuttajalla on huono taloustilanne ja osaamisen puutetta, jotka vaikuttavat kotouttamiseen ja uuteen kulttuuriin sopeuttamiseen. Maahanmuuttajat syyttävät itseänsä sopeutumattomuudesta tai syyttävät yhteiskuntaa siitä. Valtuuttamisella on mahdollista vaikuttaa ihmisen itsetuntoon ja omanarvontunteeseen, koska silloin ihmiselle annetaan arvoa, etsitään hänen omia voimavarojaan ja usko-

taan hänen omiin kykyihin. Sillä tuetaan heidän omia selvittämisen yrityksiä ja kykyä vaikuttaa omaan elämään ja hyvinvointiin. Valtuuttaminen käytännössä voi olla erilaisten taitojen opettamista ja konkreettista voimavarojen löytämistä ja lisäämistä. Valtuuttaminen maahanmuuttajatyössä voi konkreettisesti tarkoittaa vaikka kaupassa tapojen ja sääntöjen opettamista. Maahanmuuttajan kotimaassa kaupat ovat aivan erilaisia ja Suomessa kaupassa käynti vaatii opettelemista. Joku maahanmuuttaja ehkä ei ole kotimaassansa käynyt ikinä kaupassa. Kaupassa asiointi on vain yksi esimerkki maahanmuuttajien arkipäivän selviytymistilanteiden opettamista. Maahanmuuttajia pitää auttaa ja motivoida uuden kulttuurin oppimiseen ja tarjota hyvää vuorovaikutusta mikä voi avata heidän näkemyksiä ja tuoda itsevarmuutta. Tarkoitus ei ole, että ohjaaja tai joku muu tekee jotain maahanmuuttajan puolesta ja sillä tekee maahanmuuttajan riippuvaiseksi ohjaajan avusta. Tarkoitus on auttaa ja tukea maahanmuuttajia uudessa ympäristössä niin, että he pärjäävät itse ja itsenäisesti pystyvät hoitamaan omia asioita. Tavoitteena on, että maahanmuuttajat pystyisivät toimimaan itsenäisesti uudessa ympäristössä. Heille on hyvä sanoa ja opettaa mitkä ovat heidän oikeutensa ja velvollisuutensa.

Mitä mieltä turvapaikanhakijat ovat terveydenhoitajan palveluista?

Tuloksien perustella voidaan päätellä, että vastaajat ovat pääosin tyytyväisiä terveydenhoitajan työskentelyyn. He pystyvät kertomaan terveydenhoitajalle kaikki vaivat ja sairaudet (80,3 %), terveydenhoitaja on helppo tavoittaa (55,3 %) ja terveydenhoitaja pystyy auttamaan terveydellisissä asioissa (50 %). Tutkimuksen tuloksissa tuli esille yllättävä ilmiö, mihin ei ole aikaisemmin kiinnitetty riittävästi huomiota. Vastakkaisen sukupuolen tulkki hankaloittaa asiointia terveydenhoitajan luona (61,2 %). Se vaati muutosta, jotta asiakkaat saavat parempaa palvelua.

Esa Ojalan (2011) tutkimuksessa 40 % vastaajista on vastannut, ettei tapaa terveydenhoitaja riittävästi ja he olivat myös tyytymättömiä hoitoon pääsyn hitauteen. Jotkut vastaajista on joskus itse lääkinnyt itsensä, koska ei ole pääsyä terveydenhoitajalle riittävän nopeasti. Kuitenkin 68 % vastaajista oli sitä mieltä, että terveydenhoitaja pystyy auttamaan häntä.

Riitta Lukkaraisen (2005) tutkimuksen mukaan 82,9 % turvapaikanhakijoista on sitä mieltä, että saavat tarvittaessa terveystalvija vastaanottokeskuksissa. Heikoimmin terveystalvija vastaajien mukaan on Helsingissä (60,6 %) ja Oravaisissa (70,6 %). Vastaanottokeskuksien asiakkaat kokivat, että heitä kohdellaan sairausasioissa tasavertaisesti (66 %) ja terveydenhoitajalle asiakkaat pääsevät aika nopeasti, alle kolmessa päivässä (92,9 %). Melkein kaikissa (85,7 %) vastaanottokeskuksissa tervey-

denhoitajalle on arkisin päivystysaikoja, ja suurimmassa osassa (71,4 %) terveydenhoitajalle on käytössä ajanvaraus. Ajanvaraus on tärkeä asia terveydenhoitajan toiminnassa, koska yli puolet (57,1 %) terveydenhoitajista tapaa asiakkaita ajanvarauksella. Eniten ajanvarauksen kautta toimivat terveydenhoitajat Turussa (96 % kaikista ajoista) ja Kontiolahdella ja Oulussa (80 % kaikista ajoista).

Monikulttuurisella hoitotyöllä tarkoitetaan eri kulttuurien parissa tehtävää hoitotyötä, jossa työntekijälle ja asiakkaalle on eri kulttuuri ja äidinkieli. Monikulttuurisessa hoitotyössä huomioidaan asiakkaan kulttuurinen tausta niin, että sillä voidaan edistää parhaalla tavalla maahanmuuttajan terveyttä. (Abdelhamid, Juntunen & Koskinen 2009, 18–19.) Eri kulttuurista tulleet asiakkaat ovat haavoittuvaisempia kuin muut oman taustan vuoksi, mutta myös sitä tekee kulttuurinen erilaisuuden kokemus, yhteisen kielen ja ymmärryksen puute ja traumaattiset elämäkokemukset (Abdelhamid ym. 2009, 78–79).

Turvapaikanprosessi on turvapaikanhakijalle traumatisoiva prosessi, joka aiheuttaa uudelleen traumatisoitumista, ”turvapaikkaoireyhtymän”. Turvapaikanhakijat ovat haavoittuvaisessa asemassa pitkän aikaa. Pelkkä pakolaisuus on vaikuttava tekijä maahanmuuttajien terveyteen. Kotimaasta pakeneminen aiheuttaa traumoja, mutta myös huoli kotiin jääneistä omaisista ja epävarma tulevaisuus turvapaikkaprosessissa aiheuttavat traumoja. Monet muut tekijät, kuten ikä muutettaessa, tulomaassa asuttu aika, oman vanhan ja uuden kulttuurin erilaisuus, sopeutuminen uuteen kulttuuriin, syrjintä, rasismi ja väkivalta lähtö- ja tulomaassa vaikuttavat pakolaisten terveystilanteeseen. Turvapaikkaprosessin aikana turvapaikanhakijat elävät erityisessä ja stressaavassa elämäntilanteessa. Lopullisen päätöksen pitkä odotusaika aiheuttaa mielenterveyssairauksia lähes jokaiselle turvapaikanhakijalle. (Rauta 2005, 32–35.)

Maahanmuuttajille, jotka tulevat eri kulttuurista, viestintä ja sen tarkoitus Suomessa voi olla ihan uusi ja tuntematon asia. Sen vuoksi hoitajan ja asiakkaan välillä voi tulla väärinymmärryksiä vaikeuttaen yhteistyötä. Jonkun kulttuurin hyviin tapoihin kuuluu, että ei saa sanoa, ettei ole tietoinen jostain asiasta tai sanoa tai ettei ole ymmärtänyt jotain. Se voi aiheuttaa väärinkäsityksiä hoitajan ja asiakkaan välillä. (Keituri 2005, 36.)

Mitä mieltä asiakkaat ovat Kajaanin vastaanottokeskuksen palvelupisteen (respan) palveluista?

Tutkimuksessa vastanneet turvapaikanhakijat eivät ole tyytyväisiä respan palveluun, ja Kajaanin VOK:sen pitää parantaa sen palvelua, koska respa on todella tärkeä palvelupiste turvapaikanhakijoille. Yli puolet (55,5 %) vastaajista ei ollut tyytyväisiä, kun taas 44,5 % oli tyytyväisiä respan palveluihin. Tämä tulos poikkeaa huomattavasti Esa Ojalan (2011) tutkimuksesta, silloin kaikki vastaajat (100 %) olivat tyytyväisiä respan palveluun. Ojalan tutkimus on tehty keväällä vuonna 2011, eli tutkimuksissamme on alle vuosi eroa, mutta tulokset ovat aika ristiriitaisia. Tämän tutkimuksen aiheena ei ollut selvittää mihin asioihin respassa asiakkaat eivät olleet tyytyväisiä, mutta siinä olisi aihe jatkotutkimuksille. Kajaanin vastaanottokeskuksen toiminnasta olisi todella tärkeää saada tietoa, mitkä ovat ne asiat respan toiminasta mihin asiakkaat eivät ole tyytyväisiä. Monesti respa on asiakkaalle ensimmäinen kontaktipiste Kajaanin vastaanottokeskuksessa, ja siitä lähtee monet muut kontaktit ja palvelut. Respalla on todella iso merkitys asiakkaan palvelussa, ja koska sen toiminta vaikuttaa asiakkaan saamaan palveluun ja muiden työntekijöiden työntekoon, sen asiat pitää olla kunnossa.

Respan aukioloaikoihin suurin osa (72,1 %) vastaajista oli tyytyväisiä. Tutkimuksen aikana respan aukioloaika oli vähän epäselvä, se oli auki eri päivinä eri aikana, mutta aukioloaikoja on nyt muutettu. Nykyisin respa on auki joka arkipäivänä klo 8.00–15.00, ja se on asiakkaiden paljon helpompi muistaa, koska osa asiakkaista on myös lukutaidottomia. Muutosta on tullut myös siinä, että ruokatauon aikana respa on nykyisin auki, mitä tutkimuksen aikana se ei ollut.

Suurin osa (66,7 %) vastaajista on vastannut, että on kokenut epäasiallista käytöstä Kajaanin VOK:sen työntekijöiltä. Se on todella huolestuttava tulos ja aika huono asia koko työyhteisölle, ja sitä Kajaanin VOK:sen johto haluaisi tutkia lisää. Tärkeä olisi selvittää miten henkilökunta käyttäytyy, ja mikä asiakkaan mielestä ei ole asiallista. Tässä on kyseenalaista ovatko vastaajat ymmärtäneet kysymyksen oikein ja mikä on heidän mielestä epäasiallista käytöstä? Ovatko kyseessä kulttuurierot vai mistä on kyse? Jatkotutkimuksella pitää selvittää, ovatko vastaajat kokeneet esimerkiksi rasismia VOK:sen työntekijöiltä. Jos ovat, siihen pitää nopeasti toimia, koska se ei ole sallittua.

Nämä tutkimuksen tulokset työntekijöiden epäasiallista käytöksestä ovat vielä oudompia, koska Riitta Lukkarisen (2005) tehdyssä tutkimuksessa Kajaanin VOK:sen

vastaajat 100 % kokivat, että henkilökunta kuuntelee heitä ja kohtelee ystävällisesti. Kajaanin tulokset olivat paljon parempia kuin valtakunnallisella tasolla, missä 83 % vastaajista oli sitä mieltä, että vastaanottokeskuksen henkilökunta kohtelee heitä ystävällisesti. Tasapuolista kohtelua koki 67,2 % vastanneista turvapaikanhakijoista.

Mitä mieltä turvapaikanhakijat ovat suomen kielen opetuksesta?

Kaikista vastaajista suurin osa (77,8 %) on käynyt suomen kielen kurssilla, kun taas 22,2 % ei ole käynyt suomen kielen kurssilla. Sen näkee tuloksissa, koska aika paljon oli vastauksia en osaa sanoa. Vastauksissa tuli ilmi se, mikä on ollut tiedossa jo pitkän ajan, että suomen kielen opetusta Kajaanin VOK:ssa ei ole järjestetty hyvin. Opetus on aika vajavainen ja se ei tyydytä asiakkaiden tarvetta. Suurin osa (72,3 %) vastaajista oli sitä mieltä, ettei ole saanut riittävästi suomen kielen opetusta Kajaanin VOK:ssa, ja että suomen kielen kurssijakso ei ole ollut riittävän pitkä (61,1 %). Kuitenkin niillä suomen kielen kursseilla, joita vastaajat ovat käyneet, suomen kielen opetus on ollut hyvää (50 %). Vastaajista 33,3 % ei osannut sanoa minkälaista opetus on ollut.

Tulokset ovat tuoneet selvästi näkyville, että asiakkaat eivät ole tyytyväisiä suomen kielen opetukseen. Se on liian lyhyt ja eikä niitä ole järjestetty riittävästi. Kun otetaan huomioon, että suuri osa Kajaanin vastaanottokeskuksen asiakaista puhuu vain äidinkieltä, on ymmärrettävää, että suomen kielen opetus on heille tärkeää, ja he haluavat enemmän opetusta. Arkielämässä turvapaikanhakijan tilanne on aika heikko, jos ei ole kieltä, millä voi asioida vaikka kaupoissa.

Se, miten tärkeää suomen kielen opetus on turvapaikanhakijoille, näkyy hyvin Riitta Lukkaraisen (2005) tutkimuksessa. Suurin osa (81,2 %) vastaajista piti suomen kielen opiskelua tärkeänä. Hänen tutkimuksessaan yli vuoden Suomessa asuneista vastaajista yli puolet (53,3 %) vastasi, että selviävät suomen kielellä vastaanottokeskuksessa ja yli puolet (51,3 %) jopa vastaanottokeskuksen ulkopuolella. Niistä tuloksista voidaan päätellä, että vastaajille oli järjestetty tiivistä suomen kielen opiskelua ja siitä oli heille hyvin paljon hyötyä.

Turvapaikanhakijat itse tietävät, että suomen kielen osaaminen on heille avain yhteiskuntaan ja normaaliin arkielämään. Sen vuoksi he pitävät suomen kielen opiskelua hyvin tärkeänä ja heillä on halua ja motivaatioita opiskella suomen kieltä. Myös monet turvapaikanhakijat ovat luku- ja kirjoitustaidottomia, ja se tilanne on joskus hävettävä heille, erityisesti nuorille, ja sen vuoksi motivaatio suomen kielen opiskeluun on aika korkea. Kokemukseni mukaan monesti jo turvapaikanhakijan alkuinfossa

asiakas on kiinnostunut suomen kielen kurssista ja kielen opiskelun mahdollisuuksista. Suomen kielen osaamisesta on paljon kiinni, miten he selviävät jokapäiväisestä arjesta, niistä pienistä asioista mitä heidän pitää hoitaa itsenäisesti. Juuri sen arjen selvittämiseksi on rakennettu suomen kielen kurssi turvapaikanhakijoille. Suomen kielen kurssin tarkoitus on, että turvapaikanhakijat oppivat suomen kieltä niin, että voivat itsenäisesti toimia vaikka kaupoissa, tai että he osaavat hoitaa jonkun pienen asian viranomaisten kanssa. Suomen kielen kurssi turvapaikanhakijoille ei ole tärkeä vain kielen oppimiseen. Se on heille yksi toiminta lisää, mikä vie heidän ajatuksia ongelmista, mitkä heitä ahdistavat.

Opetushallituksen mukaan luku- ja kirjoitustaidottomia on kaksi ryhmää. Ensimmäinen ryhmä on primaarilukutaidottomat, eli he, jotka eivät ole käyneet koulua kotimaassaan ollenkaan, eivätkä osaa lukea millään kielellä eivätkä myöskään laskea. Toinen ryhmä on sekundaarilukutaidottomia, ja he ovat käyneet vähän koulua omassa kotimaassaan. He osaavat lukea ja kirjoittaa äidinkielellä, mutta eivät latinalaisella kirjaimistolla. Opiskelutaidot ovat kuitenkin vielä heikkoja, ja lukutaitokin vajavainen. (Opetushallitus 2006, 10.)

Suomessa luku- ja kirjoitustaidottomat yleensä ovat maahanmuuttajia, joilla on pakolaistausta. Yleisesti he tulevat kehitysmaista, missä kaikilla ei ole mahdollisuutta käydä koulua. Heidän kulttuureissa kirjallisen viestinnän merkitys ei ole sama ja se ei ole niin tärkeää kuin Suomessa. Kielitaito on maahanmuuttajien kotoutumisessa todella vaikuttava tekijä. Kotoutuminen on todella vaikeaa ja monesti se ei onnistu, jos suomen kielen taito on huono. Jos maahanmuuttaja on lukutaidoton, suomen kielen opiskelu on aika haastavaa ja oppiminen on vaikeaa. Puutteellinen suomen kielen taito estää aikuisten maahanmuuttajien kotouttamisen ja tasa-arvoisen integraation yhteiskunnassa, ja se myös nostaa syrjäytymisen vaaraa. (Matinheikki-Kokko 1999, 43.)

Suomen kielen kurssia ei ole järjestetty Kajaanin VOK:ssa säännöllisesti ja se on nähtävissä tyytyväisyyskyselyn tuloksissa. Kajaanin VOK:ssa suomen kielen kurssi on ostettu palveluna Kaukametsästä ja se on järjestetty niin, että on pidetty kuukauden pituinen kurssi. Kurssi on ollut iltapäivisin, kolme kertaa viikossa ja kaksi tuntia kerrallaan. Eli käytännössä asiakkaalle on järjestetty 24 tuntia suomen kielen opetusta, mikä on hyvin vähän ja ei millään voi tyydyttää asiakkaan tarvetta. Monesti asiakkaat kokevat pettymystä kurssin päättymisen jälkeen, koska juuri kun ovat ruvenneet oppimaan jotain, kurssi loppuu. Tilanteen mukaan muutama kerta on järjestetty jatkokursseja, mutta nekin olivat samanpituisia.

Opinnäytetyöhön olen panostanut paljon ja olen tyytyväinen opinnäytetyöni lopputulokseen. Monesti työurallani olen ajattelut sitä, että asiakkaiden ääni pitää saada kuulumaan enemmän, koska ajatukseni on, että tätä työtä tehdään heitä varten ja heillä on ”joku oikeus” vaikuttaa saamaansa palveluun. Mielestäni kuitenkin turvapaikanhakijat ovat parhaita elämänsä ja tarpeensa asiantuntijoita ja viranomaisten pitää enemmän antaa heille mahdollisuuksia viestittää mitä he oikeasti kokevat tärkeänä turvapaikkaprosessin aikana. Sen vuoksi olin tosi tyytyväinen, että sain mahdollisuuden tehdä tätä tutkimusta ja selvittää mitä mieltä turvapaikanhakijat ovat oikeasti saamastaan palvelusta Kajaanin vastaanottokeskuksessa. Itselleni aihe oli haasteellinen ja olin motivoitunut tekemään tätä tutkimusta myös sen vuoksi, että itse olen maahanmuuttaja, ja joskus ajatukseni ja tapa tehdä työtä on vähän erilainen kuin suomalaisten työkavereideni.

Aiheen rajaus on ollut työn alkuvaiheesta asti aika sekava ja se on aiheuttanut paljon miettimistä ja keskustelua työkavereiden kanssa. Alkuperäinen ajatus oli, että tutkimus on paljon laajempi, mutta pohdinnan ja työkavereiden kanssa käydyn keskustelun jälkeen päätin kuitenkin rajata aiheen. Siinä olen saanut hyvää ohjausta Kajaanin vastaanottokeskuksen johtajalta, koska hän sanoi mitkä kohdat työyhteisöä kiinnostaa ja mihin minun pitää panostaa. Sen vuoksi tutkimuksesta jäi pois kysymykset liittyen sosiaaliryöntekijän ja sosiaaliohjaajan palveluun, asumiseen, harrastuksiin ja työtoimintaan. Yksi syy aiheen rajoittamiseen oli myös taloudellinen syy, koska lisää kysymyksiä olisi lisääntynyt tulkkauksen aikaa ja kustannukset olisivat kaksinkertaisuneet.

Opinnäytetyöni aloitin opinnäytetyösuunnitelmalla, jossa olen käynyt läpi monet vaiheet. Opinnäytetyön aihe oli selvä heti alusta, mutta miten sen tekisin, oli aika epäselvää, joten työsuunnitelmani on muuttunut monesti. Vasta kun aloin tekemään varsinaista opinnäytetyötä, olen ymmärtänyt kuinka iso merkitys on hyvällä opinnäytetyösuunnitelmalla, kuinka se helpottaa opinnäytetyötä. Opinnäytetyösuunnitelmaa aloin tekemään syyskuussa 2011 ja tutkimukseni olen tehnyt 11.11.2011. Koska toimeksiantaja on asettanut opinnäytetyölleni tavoitteet ja aikataulun, piti tehdä paljon työtä pysyäkseen aikataulussa. Se onnistui, viivytyksiä ei ole ollut.

Työskentelyn aikana oli otettava huomioon mahdolliset riskitekijät, jotka voivat vaikeuttaa työn etenemistä. Vaikka minulla on pitkä työkokemus maahanmuuttajien kanssa työskentelystä ja tein tutkimuksen minulle tutussa ja turvallisessa ympäristössä, silti oli mahdollista, että tulisi ongelmia. Suurin ongelma oli se, että en saisi heti riittä-

västi tutkittavia, ja kohdejoukko jäisi liian pieneksi. Siinä tapauksessa tulkkaukskustannukset olisivat nousseet ja toimeksiantaja olisi voinut suhtautua kielteisesti lisäkustannuksiin. Varauhin riskiin siten, että kutsuin haastatteluun ylimääräisiä tutkittavia. Alun perin ajatuksissani oli kutsua 25 turvapaikanhakija haastateltavaksi, mutta kun otin huomioon riskin, että kohdejoukko voi jäädä liian pieneksi, kutsuin 50 % koko vastaanottokeskuksen asiakasmäärästä, eli 34 asiakasta.

Yritin minimoida riskin myös ottamalla huomioon tutkimuksen ajankohdan. En järjestänyt haastattelua aikaisin aamulla tai muslimien rukoushetkien aikana. Monet turvapaikanhakijat valvovat yöllä myöhään ja nukkuvat pitkään päivällä. Sen vuoksi ei tutkimusta kannata tehdä aamulla. On hyvin todennäköistä, että otos jää pieneksi. Piti olla hyvin tarkka siitä, ettei tutkimusta tehdä rukoushetken aikana. Asiakkaat todennäköisesti jäävät tulematta paikalle, koska monelle asiakkaalle rukous on tosi tärkeä osa heidän kulttuuriaan. Tässä oli paljon apua työkokemuksestani, koska monesti olen nähnyt, että asiakkaat jäävät tulematta paikalle, jos heille on varattu aika viranomaisille rukouksen aikana.

Toinen riski oli se, etteivät haastateltavat ymmärrä kysymyksiä. Sen vuoksi muotoilin kysymykset hyvin tarkasti ja tein niistä selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Kysymykset eivät saa olla liian monimutkaisia tai pitkiä, tekstin ja kysymysten pitää olla hyvin aseteltuja. Varasin riittävästi aikaa haastatteluun. Yleensä strukturoiduissa kyselyssä olennainen riski on, että vastaukset voidaan antaa harkitsematta (Heikkilä 1998, 49).

Kun tutkimus oli tehty ja tulokset olivat valmiina, sovin toimeksiantajan kanssa, että esittelin palaverissa tuloksia työyhteisölle. Toimeksiantajan toive ei ole ollut, että vain esittelen tuloksia, ajatus oli, että niistä keskustellaan. Keskustelun kautta työyhteisö on tullut tulokseen, että on hyvä yhteisölle että tällainen tutkimus on tehty ja että asiakkaat ovat antaneet suoraa palautetta Kajaanin vastaanottokeskuksen palveluista. Myös keskustelussa on syntynyt yhteinen päätös, että asiakastyössä kehitykselle on varaa ja työyhteisö tarvitsee muutosta. Myös osa keskustelijoista oli sitä mieltä, että vastaava tutkimus pitää tehdä muutoksien jälkeen uudestaan, ja että tutkimukset voivat olla yksi tavoista kuulla asiakkaiden mielipiteitä.

Tutkimuksen tulokset ovat aukaisseet monia asioita, joita on mahdollista selvittää jatkotutkimuksella ja mitä Kajaanin vastaanottokeskuksen toiminnan kehityksen kannalta pitää tutkia. Tämä tutkimus antaa hyvän pohjan vastaaville tutkimuksille Kajaanin Maahanmuuttajapalvelussa. Tutkimus on antanut asiakkaille mahdollisuuden sanoa mitä mieltä he ovat Kajaanin vastaanottokeskuksen palvelusta. Tulokset osoitti-

vat että vastaanottokeskuksen toiminnassa ja palvelussa on aika paljon varaa kehittyä, koska asiakkaat eivät ole hirveän tyytyväisiä saamaansa palveluun. Toimeksiantaja on erityisesti kiinnostunut selvityksestä, miksi asiakkaat ovat sitä mieltä, että ovat kokeneet epäasiallista käytöstä ja mitä se on. Se vaikuttaa koko vastaanottokeskuksen toimintaan ja sen vuoksi pitää tutkia hyvin. Tämän tutkimuksen perusteella toimeksiantaja osoitti kiinnostusta jatkuvaan tutkimukseen myös kiintiöpakolaisten kohdalla. Toimeksiantaja haluaa asiakkaiden ääntä ja mielipidettä kuunneltavan enemmän, koska se voi olla merkittävä tekijä Kajaanin Maahanmuuttajapalvelun toiminnassa tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Abdelhamid, P., Juntunen, A. & Koskinen, L. 2010. *Monikulttuurinen hoitotyö*. Helsinki: WSOYpro.

Anis, M. 2008. *Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat*. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. Helsinki: Väestöliitto.

Eerikinharju, V. & Vahtera, K. 2011. *Omaohjaaja turvapaikanhakijan tukena* [verkkojulkaisu]. Sosiaalialan koulutusohjelma. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö [viitattu 6.9.2011]. Saatavissa: <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/27474/EerikinharjuVahtera2011.pdf?sequence=1>

Heikkilä, T. 1998. *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Edita.

Heikkilä, T. 2005. *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. *Tutki ja kirjoita*. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Kajaanin vastaanottokeskus. 2010. Toimintakertomus [viitattu 5.9.2011]. Saatavissa: http://www.kajaani.fi/Tiedostot/G3_tiedostot/Maahanmuuttajapalvelut/VOK%20toimintakertomus%202010.pdf

Keituri, T. 2005. *Monikulttuurisuus ja eettisyys terveydenhuollossa*. Tehyn julkaisusarja F 4/2005. Erikoistyö. Turun yliopisto.

Laitinen, I. 1985. *Pakolaisuus psykososiaalisena kokemuksena*. Mielenterveystyöryhmän ehdotuksia pakolaisille tarkoitetuista tukitoimenpiteistä. Sosiaalihallituksen julkaisuja 8/1985. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Lairio, M. & Puukari, S. 2001. *Muutoksista mahdollisuuksiin. Ohjauksen uutta identiteettiä etsimässä*. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylän yliopistopaino.

Leppälä, R. 2001. *Tilastollisten menetelmien perusteet* [viitattu 13.1.2012]. Saatavissa: <http://mtl.uta.fi/tilasto/tiltp2/syksy2002/luennot.pdf>

Lukkaroinen, R. 2005. *Muutos on pysyvä olotila. Turvapaikanhakijoiden vastaanotto-na järjestettävät palvelut ja niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset* [verkkodokumentti]. Työpoliittinen tutkimus 292. Työministeriö. Helsinki [viitattu 13.3.2012]. Saatavissa:

http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/06_tyoministerio/06_julkaisut/06_tutkimus/tpt292.pdf

Maahanmuuttovirasto. 2011a. Sanasto [viitattu 5.9.2011]. Saatavissa:

<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=2761>

Maahanmuuttovirasto. 2011b. Maahanmuutonviraston tilastot [viitattu 8.9.2011]. Saatavissa: <http://www.migri.fi/medialle/tilastot>

Maahanmuuttovirasto. 2011c. Tietoa turvapaikanhakijalle [viitattu 5.11.2011]. Saatavissa: http://www.migri.fi/download/16436_tietoa_tphakijalle_fi.pdf

Matinheikki-Kokko, K. 1999. Maahanmuuttajien opetuksen kehitys Suomessa. Teoksessa Matinheikki-Kokko, K. *Monikulttuurinen koulutus – perusteita ja kokemuksia*. Helsinki: Opetushallitus, 43.

Metsänen, R. 2000. Monikulttuurinen ohjaus. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.). *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2, ohjauksen toimintakentät*. Jyväskylä: Ps-kustannus.

Ojala, E. 2011. *Maahanmuuttajapalveluiden asiakastyytyväisyys tutkimus Kajaanissa – Asiakaskohteena kiintiöpakolaiset* [verkkodokumentti] Humanistinen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö [viitattu 8.9.2011]. Saatavissa:

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/30950/ojala_esa.pdf?sequence

Onnismaa, J. 2007. *Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta*. 2. p. Helsinki: Gaudeamus.

Opetushallitus 2006. *Luku- ja kirjoitustaidottomien aikuisten maahanmuuttajien koulutus*. Suositus opetussuunnitelmaksi. Vammala: Vammalan Kirjapaino OY [viitattu 25.3.2012]. Saatavissa: http://www.oph.fi/download/47269_lukiverkko.pdf

Pakolaisneuvonta. 2012a. Käsitteitä [viitattu 10.1.2012]. Saatavissa:

http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=106&lang=suo

Pakolaisneuvonta. 2012b. Turvapaikanhakijan asema Suomessa [viitattu 10.2.2012]. Saatavissa: http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=66&lang=suo

Pasanen, H. 2000. Oppimisen ohjauksen tarve ammatillisessa aikuiskoulutuksessa. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H. & Spangar, T. (toim.). *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2, ohjauksen toimintakentät*. Jyväskylä: Ps-kustannus, 124–126.

Peavy, R. V., 1999. *Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktivistinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhän*. Helsinki: Psykologien kustannus Oy.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. *Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa*. Kehitysvammaliitto: Kopio Niini Oy.

Puukari, S. 2003. Yksilöllisyys ja yhteisöllisyys monikulttuurisessa ohjauksessa. Teoksessa Lairio, M. & Puukari, S. *Ohjauksen uudet orientaatiot*. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä, 147–149.

Rauta, A. 2005. *Selvitys maahanmuuttajien mielenterveyspalvelujen tarpeesta ja saatavuudesta*. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:3. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki [viitattu 1.3.2012]. Saatavissa: <http://pre20090115.stm.fi/pr1133769677660/passthru.pdf>

Sisäasiainministeriö. 2011. Maahanmuuttovirasto. Julkaisut. Tietoa turvapaikanhakijalle 2010 [viitattu 15.9.2011]. Saatavissa: <http://www.migri.fi/download.asp>

Sisäasiainministeriö. 2012. Julkaisut. Maahanmuuttosananasto ja tilastotietoja [viitattu 16.2.2012]. Saatavissa: <http://www.intermin.fi/intermin/home.nsf/pages/0BA8FB29A87335EAC225767E00495CCD>

Sosiaaliportti. 2011. Hyvät käytännöt. *Maahanmuuttajien palveluohjauksen hyvä käytäntö* [viitattu 25.1.2012]. Saatavissa: http://www.sosiaaliportti.fi/File/78cb39e1-4dc8-4746-a781-dd541fb1814a/po_mamu_sostyo.pdf

Spangar, T. 2000. Ohjaajan ja asiakkaan kohtaaminen ”sisältä ulos”. Teoksessa Onnismaa, J., Pasanen, H & Spangar, T. (toim.). *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2, ohjauksen toimintakentät*. Jyväskylä: PS-kustannus, 19–21.

Suominen, S. 2008. Palveluohjaus ei ole pelkkää palveluihin ohjaamista [verkkolehti] *Tesso, sosiaali- ja terveystieteellinen aikakauslehti* [viitattu 24.2.2012]. Saatavissa: <http://dialogi.stakes.fi/FI/dialogin+arkisto/2008/5/sivu/20.htm>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. *Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään*. Helsinki: Picaset Oy.

Särkelä, A. 2001. *Välittäminen ammattina*. Jyväskylä: Vastapaino.

Tikkanen, M. 2010. Asiakastyön prosessi. Luentomateriaali. Savonia AMK. Iisalmi.

Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 5. painos. Helsinki: Tammi.

Turner F., J. 1996. *Social work treatment*. New York: The Free Press.

UNHCR. 2012. Julkaisut. Pakolaiset. [viitattu 18.2.2012]. Saatavissa: <http://www.unhcr.se/fi/keitaet-autamme/pakolaiset/kuka-on-pakolainen-qa.html#c659>

Ylikoski, T. 1999. *Unohtuiko asiakas?* Keuruu: Otavan Kirjanpaino Oy.

Ylikoski, T. 2001. *Unohtuiko asiakas?* Keuruu: Otavan Kirjanpaino Oy.

Stevo Petrovic, AMK Iisalmi, SS09M1

Asiakastytyväisyys kysely turvapaikkahakijoille Kajaanin Vastanottokeskuksessa

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Vastaukset käsitellään nimettöminä.

TAUSTATIEDOT

Ikä. Ympyröi oikea vaihtoehto.

1 alle 20 v. 2 21–30 v. 3 31–40 v. 4 41–50 v. 5 yli 50

Kauanko olet asunut Suomessa? Ympyröi oikea vaihtoehto.

1 alle 6 kk 2 7 kk–12 kk 3 yli 1 v. 4 yli 2 v. 5 yli 3 v.

OHJAUS

Ympyröi seuraavista väittämistä sopivin vaihtoehto. Asteikko: 1 = täysin eri mieltä 2 = jokseenkin eri mieltä 3 = jokseenkin samaa mieltä 4 = täysin samaa mieltä 5 = en osaa sanoa

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Osaan lukea äidinkielelläni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Osaan kirjoittaa äidinkielelläni. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Tapaan omaa ohjaajaa riittävästi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Ohjaaja on helposti tavoitettavissa. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Olen saanut ohjaajaltani riittävästi ohjausta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Olen saanut ohjaajaltani ohjausta myös vastaanottokeskuksen ulkopuolella tapahtuviin toimintoihin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Olen käynyt tutustumassa oman ohjaajani kanssa erilaisiin vapaa-ajan tapahtumiin. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Saan riittävästi tukea ohjaajaltani arjessa jaksamiseen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

9. Ohjaaja on mielestäni kiinnostunut asiastani. 1 2 3 4 5

10. Voin luottaa ohjaajani. 1 2 3 4 5

TERVEYSPALVELUT

11. Terveystenhoitajaa on helppo tavoittaa 1 2 3 4 5

12. Terveystenhoitaja pystyy auttamaan minua terveydellisissä asioissa. 1 2 3 4 5

13. Pystyn kertomaan terveydenhoitajalle kaikki vaivani ja sairauteni. 1 2 3 4 5

14. Vastakkaisen sukupuolen tulkki hankaloittaa asiointia terveydenhoitajan luona. 1 2 3 4 5

PALVELUPISTE, "RESPA"

15. Olen tyytyväinen "respan" palveluihin. 1 2 3 4 5

16. Olen tyytyväinen respan aukioloaikaan. 1 2 3 4 5

17. Olen kokenut epäasiallista käytöstä Kajaanin VOK-in työntekijöiltä. 1 2 3 4 5

SUOMEN KIELEN OPISKELU

18. Olen käynyt suomen kielen kurssilla, ympyröi vastaus. kyllä ei

19. Olen saanut riittävästi suomen kielen opetusta Kajaanin VOK-ssa. 1 2 3 4 5

20. Suomen kielen kurssin jakso on riittävän pitkä. 1 2 3 4 5

21. Opetus suomen kielen kurssilla oli hyvää. 1 2 3 4 5

Kajaanin vastaanottokeskus
Lönrotinkadun toimipiste
Lönrotinkatu 3
87100 KAJAANI
Puh. 08-615 52760

Asiakkaan sukunimi ja etunimi
Lönrotinkatu 3
87100 Kajaani
Asiakkaan osoite

TEILLE ON VARATTU AIKA./YOU HAVE AN APPOINTMENT.

PÄVÄMÄÄRÄ JA AIKA / DATE AND TIME

11.11.2011 11:00

KUTSU TAPAAMISEEN / INVITATION

Muut infot / varatut ajat työntekijälle
Other info sessions / time reservations

OSOITE / ADDRESS

Kainuun monikulttuurinen
toimintakeskus **Monika**
Urho Kekkosen katu 2-4
87100 Kajaani

TYÖNTEKIJÄ / EMPLOYEE

Petrovic Stevo

Ole hyvä ja tule ajoissa tapaamiseen!

Please arrive on time!

Jos et pääse tulemaan, ilmoita siitä tapahtuman järjestäjälle.

Please inform the organizing party if you are not able to participate.

