



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Ikääntyvät maahanmuuttajat palvelukeskuksen asiakkaina

Säikkä, Marja

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Ikääntyvät maahanmuuttajat palvelukeskuksen asiakkaina

Marja Säikkä  
Sosiaalialan käytäntöjen  
asiakaslähtöinen kehittäminen YAMK  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2018

Marja Säikkä

### Ikääntyvät maahanmuuttajat palvelukeskuksen asiakkaina

Vuosi 2018 Sivumäärä 77

---

Opinnäytetyössä mallinnettiin Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimeen kuuluvan Kontulan palvelukeskuksen ikääntyneille maahanmuuttajille suunnattua toimintaa. Työssä esiteltiin hyväksi osoittautuneita käytäntöjä ikääntyneiden maahanmuuttajien ryhmätoiminnan toteuttamisessa ja asiakkaiden kotoutumisen tukemisessa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esiin niitä asioita, joita ikääntyneiden maahanmuuttajien toiminnan järjestämisessä on syytä ottaa huomioon. Tavoitteena oli luoda teoretietoa, kokemustietoa ja hiljaista tietoa yhdistämällä yleisesti hyödynnettävissä oleva malli.

Työn teoreettinen viitekehys koostui osallisuudesta, kotoutumisesta, vertaistuesta ja sosiaalisesta tuesta. Teoriaosiossa käsiteltiin myös monikulttuuriseen sosiaaliohjaukseen vaikuttavia tekijöitä. Teoreettinen tieto osoitti, että sosiaalisella tuella ja osallisuuden kokemuksella on vaikutus kotoutumiseen. Työntekijöiltä saatu tuki, vertaistuki, harrastusmahdollisuudet ja muu sosiaalinen tuki mahdollistavat osallisuutta ja kotoutumista.

Tutkimusmenetelmänä oli toimintatutkimus. Lisäksi hyödynnettiin kehittävän työntutkimuksen menetelmiä. Aineistona käytettiin muistioita, muistiinpanoja, havaintoja, käytänteitä ja hiljaista tietoa, jota reflektotiin teoretiedon pohjalta. Näistä koottiin visuaalisesti ja sanallisesti kuvattu toimintamalli, joka nimettiin tuetun kotoutumisen toimintamalliksi.

Tuetun kotoutumisen toimintamallissa asiakkaalle tarjotaan aluksi tuettua toimintaa, kuten oman kielistä vertaisryhmää. Toiminnan tultua tutuksi ikääntynyt maahanmuuttaja voi työntekijöiden tukemana tutustua muuhun häntä kiinnostavaan palvelukeskustoimintaan. Työntekijöiden rooli on tukea asiakasta osallistumisessa hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Opinnäytetyössä jaoteltiin ikääntyneille maahanmuuttajille järjestettävän toiminnan esteettömyyttä fyysiseen, sosiaaliseen, kognitiiviseen, kulttuuriseen ja hengelliseen esteettömyyteen. Työssä tuotiin esille käytännön esimerkkejä siitä, miten esteettömyyden eri osa-alueita huomioiden voidaan tukea ikääntyvän maahanmuuttajan osallisuutta.

Kontulan palvelukeskuksen toimintamalli toimi lähtökohtana ikääntyneille maahanmuuttajille suunnatun toiminnan kehittämisessä tulevaan Vuosaaren palvelukeskukseen. Kehittämistoiminnassa käytettiin apuna palvelumuotoilun menetelmiä: asiakasprofilointia, palvelupolkuja ja Service Blueprintejä. Palvelun kohdentamisessa käytettiin asiakassegmentointia erilaisten tuen tarpeiden mukaan. Tässä opinnäytetyössä onnistuttiin kehittämään toimintamallit jonkin verran ja paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelukeskustoiminnan aloittamiseen.

**Asiasanat:** ikääntynyt maahanmuuttaja, iäkäs maahanmuuttaja, kotoutuminen, osallisuus, esteettömyys, palvelukeskus

Marja Säikkä

### Ageing Immigrants as Service Centre Users

Year	2018	Pages	77
------	------	-------	----

---

This thesis modelled activities for ageing migrants in Kontula Service Centre operated by the Social and Health care department in the City of Helsinki. The thesis presented good practises of implementing group activities for ageing migrants and supporting customers' integration. The purpose of the thesis was to highlight the matters, which should be taken into account in organizing activities to elderly immigrants. The aim was to create a commonly usable model by combining theory, practise and tacit knowledge.

The theoretical context was participation, integration, peer support and social support. The theory section also discussed the issues that affect multicultural social counselling. The theoretical framework indicated that social support and the experience of participation influence integration. The support given by workers, peer support, hobbies and other social support can make integration and participation possible.

The research method was action research. In addition, the methods of developing work research were used. The used data were memos, notes, observations, practises and tacit knowledge, which were reflected based on the theory. Based on this data, a visual and verbal operations model was collated, which was named the model of supported integration.

In the model of supported integration, the customer is first offered supported activities, such as peer support group in one's own language. Once the activities become familiar, one can explore other interesting activities in the service centre supported by the employees. In this thesis, the accessibility of activities for elderly immigrants were based on physical, social, cognitive, cultural and spiritual accessibility. The work pointed out practical examples on how paying attention to different fields of accessibility can support ageing migrants' participation.

The model of Kontula Service Centre was a base for developing activities for elderly immigrants in the Vuosaari Service Centre in the future. In the development the methods of service design were used: customer profiles, customer journeys and Service Blueprints. In allocating services customer segmentation in different needs of services was used. This thesis managed to develop working models for beginning service centre activity for customers with a need of some or lot of support.

**Keywords:** Ageing migrant, elderly immigrants, integration, participation, accessibility, service centre

## Sisällys

1	Johdanto .....	7
2	Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys .....	9
	2.1 Ikääntyvän maahanmuuttajan määritelmä .....	9
	2.2 Kotoutuminen ja osallisuus .....	9
	2.3 Sosiaalinen tuki .....	11
	2.4 Monikulttuurinen sosiaaliohjaus .....	13
3	Toimintaympäristön kuvaus .....	15
	3.1 Ikääntyvät maahanmuuttajat lainsäädännössä .....	15
	3.2 Ikääntyvät maahanmuuttajat kuntalaisina .....	16
	3.3 Ikääntyvät maahanmuuttajat tilastoissa .....	17
	3.4 Ikääntyvän maahanmuuttajan erityistarpeet .....	19
	3.5 Katsaus ikääntyneille maahanmuuttajille tarjottuun toimintaan .....	20
	3.6 Palvelukeskustoiminta Helsingissä .....	22
4	Tavoitteet ja menetelmät .....	23
	4.1 Opinnäytetyön tavoitteet .....	23
	4.2 Tutkimusmenetelmät .....	24
	4.2.1 Valittujen tutkimusstrategioiden käyttö .....	24
	4.2.2 Toimintatutkimus .....	25
	4.2.3 Kehittävä työntutkimus .....	26
	4.2.4 Palvelumuotoilu kehittämisen menetelmänä .....	27
	4.3 Opinnäytetyön aikataulu .....	28
	4.4 Aineiston keruu .....	29
	4.5 Aineiston analyysi .....	30
	4.6 Toimintatutkimuksen luotettavuus .....	31
	4.7 Eettiset lähtökohdat .....	32
5	Kontulan palvelukeskuksen monikulttuurisen toiminnan mallintaminen .....	33
	5.1 Kontulan palvelukeskuksessa tehty kehittämistoiminta .....	33
	5.2 Palvelukeskustoiminta kotoutumisen edistäjänä .....	37
	5.3 Asiakkaaksi tulon prosessi Kontulan palvelukeskuksessa .....	38
	5.4 Tuetun kotoutumisen malli Kontulan palvelukeskuksessa .....	40
	5.5 Ikääntyvän maahanmuuttajan erityistarpeiden huomioiminen palvelukeskustoiminnassa .....	42
	5.5.1 Yleinen ja yksilöllinen esteettömyys .....	42
	5.5.2 Fyysinen esteettömyys .....	43
	5.5.3 Sosiaalinen esteettömyys .....	44
	5.5.4 Kognitiivinen esteettömyys .....	44
	5.5.5 Kulttuurinen esteettömyys .....	45

5.5.6	Hengellinen esteettömyys .....	46
6	Ikääntyneiden maahanmuuttajien palvelukeskustoiminnan kehittäminen Vuosaaren palvelukeskukseen .....	48
6.1	Kehittämisprosessin taustaa.....	48
6.2	Käyttäjryhmät .....	49
6.3	Asiakasprofiili: Jonkin verran tukea tarvitseva asiakas.....	50
6.3.1	Palvelupolku, jonkin verran tukea tarvitseva asiakas .....	51
6.3.2	Service Blueprint, jonkin verran tukea tarvitseva asiakas .....	53
6.3.3	Palvelun kehittäminen jonkin verran tukea tarvitsevalle asiakkaalle ..	55
6.4	Asiakasprofiili: Paljon tukea tarvitseva asiakas.....	56
6.4.1	Palvelupolku, paljon tukea tarvitseva asiakas .....	57
6.4.2	Service Blueprint, paljon tukea tarvitseva asiakas .....	58
6.4.3	Palvelun kehittäminen, paljon tukea tarvitseva asiakas .....	61
7	Johtopäätökset .....	61
8	Pohdinta .....	64
8.1	Ammatillinen kasvu ja eettinen reflektointi .....	64
8.2	Yhteistyö toiminnan onnistumisen mahdollistajana .....	65
8.3	Tarjottavien palveluiden ja asiakkaan tarpeiden kohtaaminen .....	66
	Lähteet .....	68
	Kuviot .....	74
	Taulukot .....	75
	Liitteet.....	76

## 1 Johdanto

*Istumme kerhuhuone Kyökissä. Pöydän ympärillä istuu naisia Afganistanista ja Iranista. Välillä ovi käy ja paikalle tulee lisää väkeä. Juhlimme ryhmämme 8-vuotissyntymäpäiviä. Yksi ryhmäläinen tuo tullessaan täytettyjä bolani-leipiä, toinen hedelmiä. Tunnelma on hilpeä. Muistelemme, mitä kaikkea olemme vuosien varrella tehneet. Kuka oli paikalla ihan ensimmäisellä ryhmäkerralla? Kuka oli paikalla, kun kävimme Pihlajasaarella? Ketkä kaikki ovat osallistuneet pöydällä olevan pöytäliinan tekemiseen? Entä muistatteko sen kerran, kun kahlasimme sohjossa ja räntäsateessa kyläilemään vapaaehtoisemme luo? Kuka oli vierailmassa Eduskuntatalolla?*

*Paikalla on naisia, joista osa on käynyt ryhmässä sen perustamisesta asti. Osa on aloittanut myöhemmin ja paikalla on yksi ensikertalainenkin. Heidän tiensä ovat johtaneet Suomeen monenlaisia reittejä pitkin. Kerhuhuone Kyökiin he ovat tulleet suoraan suomen kurssilta, jolla he olivat aamulla. Juhlien jälkeen osa jatkaa matkaansa palvelukeskuksen kuntosalille.*

*Yksi ryhmäläisistä rummuttaa pöytää ja alkaa laulamaan persiankielistä onnittelulaulua.*

*Muut yhtyvät lauluun:*

*”Tavallod, tavallod, tavallodet mobarak...”*

Tämän opinnäytetyön aiheena on ikääntyneiden maahanmuuttajien ryhmätoiminta. Tavoitteena on tutkia monikulttuurista toimintaa itähelsinkiläisessä Kontulan palvelukeskuksessa. Ikääntyneet maahanmuuttajat ovat löytäneet heille kohdistetun ryhmätoiminnan lisäksi myös muun palvelukeskuksessa tarjolla olevan harrastustoiminnan. Tässä opinnäytetyössä tuodaan esiin, millaisten työmenetelmien avulla ikääntyneiden maahanmuuttajien osallistuminen palvelukeskustoimintaan on saatu aikaan ja tehdään hiljaista tietoa näkyväksi mallintamisen avulla. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Helsingin kaupunki.

Ikääntyneellä maahanmuuttajalla tarkoitetaan yleensä yli 55-vuotiasta muualta Suomeen muuttanutta henkilöä. Henkilön taustoista riippuen hänellä voi olla moninaisia tuen tarpeita. Lähtömaan heikko terveydenhuolto tai matala koulutustaso vaikuttavat kotoutumisen lähtökohtiin. Myös ikääntyminen vaikuttaa siihen, millaisia palveluita ihminen tarvitsee. Tässä opinnäytetyössä keskitytään palvelujen kehittämiseen ikääntyvän maahanmuuttajan yksilölliset tarpeet huomioiden. Näitä tarpeita tarkastellaan fyysisen, sosiaalisen, kognitiivisen, kulttuurisen ja hengellisen esteettömyyden näkökulmista.

Palvelukeskukset ovat helsinkiläisille eläkeläisille ja työttömille tarkoitettuja paikkoja, joiden tarkoituksena on tukea kotona asumista, lievittää yksinäisyyttä ja edistää hyvinvointia. Palve-

lukeksia on eri puolilla Helsinkiä ja niissä tarjotaan palveluohjausta ja -neuvontaa, vertaistukea, ryhmätoimintaa, harrastusmahdollisuuksia, tilaisuuksia ja retkiä sekä vapaaehtoistoimintaa. (Helsingin kaupunki 2015a, 15, 20-22.) Kontulan palvelukeskus ja lähitulevaisuudessa valmistuva Vuosaaren palvelukeskus ovat osa Monipuolisen palvelukeskuksen toimintakokonaisuutta, jossa edellä kuvatun palvelukeskustoiminnan lisäksi tarjotaan palvelukeskustoimintaa tuetumpaa päivätoimintaa, arviointia ja kuntoutusta, sekä pitkäaikaista ja lyhytaikaista asumista. (Helsingin kaupunki 2018a.) Monipuolisen palvelukeskuksen palvelukokonaisuus kuuluu Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimen palveluverkkosuunnitelmaan vuoteen 2030, jossa palveluita tarjotaan perhekeskuksissa, terveys- ja hyvinvointikeskuksissa sekä monipuolisissa palvelukeskuksissa (Helsingin kaupunki 2014).

Teoreettinen viitekehys koostuu osallisuuden, kotoutumisen, vertaistuen ja sosiaalisen tuen teemoista. Lisäksi käsitellään monikulttuurista ohjaustilannetta ja sen onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä. Kotoutumista ja osallisuutta esitellään samassa luvussa, sillä niihin vaikuttaa paljon samoja taustatekijöitä, kuten ajatus toimijuudesta, vaikutusmahdollisuuksista ja omaan elinympäristöönsä kuulumisesta (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014). Kokemus osallisuudesta on myös olennainen kotoutumisen mahdollistaja. (Gothóni, Hyväri, Kolkka & Vuokila-Oikkonen 2016, 15.) Kotoutumista edesauttaa myös yksilön saama sosiaalinen tuki, jota voi tulla lähipiiriltä, vertaisryhmästä tai viranomaisilta (Kokkonen 2010, 211).

Tutkimusmenetelmänä on toimintatutkimus. Toimintatutkimuksen avulla etsitään ratkaisuja käytännön maailmassa havaittuihin ongelmiin ja kehitetään olemassa olevaa toimintaa paremmaksi (Metsämuuronen 2000, 28). Opinnäytetyössäni käytettävä mallintaminen pohjautuu lisäksi kehittävän työntutkimuksen ja palvelumuotoilun menetelmiin.

Kontulan palvelukeskuksen monikulttuurisen toiminnan mallia ja palvelukeskuksen mahdollisuuksia vastata ikääntyvän maahanmuuttajan erityistarpeisiin kuvataan luvussa 5. Tämän pohjalta kehitetään toimintaa tulevaan Vuosaaren palvelukeskukseen. Toiminnan kehittämisessä käytetään apuna palvelumuotoilun menetelmiä: asiakasprofiileja, palvelupolkuja ja Service Blueprintejä. Palvelujen kohdentamisessa jaotellaan asiakkaita kolmeen asiakassegmenttiin heidän palveluntarpeidensa mukaan. Tässä opinnäytetyössä kehitetään palvelua jonkin verran tai paljon tukea tarvitseville ikääntyneille maahanmuuttajille. Se ei luonnollisestikaan tarkoita, että kaikilla ikääntyneillä maahanmuuttajilla olisi suuret palveluntarpeet. Palveluntarpeiden lisäksi asiakkaan osallisuuteen vaikuttavat hänen voimavaransa ja kiinnostuksenkohteensa.



## 2 Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys

### 2.1 Ikääntyvän maahanmuuttajan määritelmä

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos määrittelee termin maahanmuuttaja olevan yleiskäsite henkilölle, joka on muuttanut maasta toiseen. Yleensä tällä tarkoitetaan ulkomailla syntyneitä henkilöitä. Tämän termin alle menevät esimerkiksi perhesyistä, työn, opiskelun tai pakolaisuuden perusteella muuttaneet henkilöt. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018a.)

Vanhuspalvelulain 3§:n mukaan henkilö on ikääntynyt, kun fyysinen, kognitiivinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi taikka korkeaan ikään liittyvän rappeutumisen johdosta (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista 980/2012). Muita näkökulmia ikääntymisen määrittelyyn tarjoavat yhteiskunnallisten vaikutusten, sosiokulttuuriset verkostojen ja elämänmerkitysten näkökulmat. (Jyrkämä 2003, 13-14, Saarenheimo 2003, 44-48.)

Ikääntyneinä maahanmuuttajina pidetään yli 55-vuotiaita Suomeen muualta muuttaneita henkilöitä. Varsinaisia ikärajoja ei ole määritelty ja keskeistä onkin, miten henkilö itse määrittelee itsensä. Taustalla voi olla hoitamattomia perussairauksia, nuorina perustettuja perheitä ja kielitaidottomuudesta johtuvaa tuen tarvetta. Esimerkiksi WHO käyttää Afrikassa termiä ikääntynyt 50 vuotta täyttäneen kohdalla (Kowal & Peachey 2001, 5, 9). Ikääntynyt maahanmuuttaja voi siis olla mies tai nainen, eläkeläinen tai työtön, korkeakoulutettu tai lukutaidoton ja hänen juurensa voivat olla ympäri maailmaa. Puhutaankin hyvin moninaisesta ihmisjoukosta. Termejä ikääntynyt maahanmuuttaja, ikääntyvä maahanmuuttaja ja iäkäs maahanmuuttaja käytetään vaihtelevasti ja niillä viitataan samaan kohderyhmään. Tässä opinnäytetyössä käytetään näitä kolmea termiä rinnakkain.

### 2.2 Kotoutuminen ja osallisuus

Kotoutumisen ja osallisuuden käsitteet kuuluvat maahanmuuttajilla vahvasti yhteen. Kotoutuminen luo pohjan osallisuudelle ja osallisuus puolestaan mahdollistaa kotoutumisen. Tämän vuoksi näitä kahta termiä käsitellään rinnakkain. Osallistumisella tarkoitetaan mukana olemista. Osallisuuden käsite menee osallistumisesta syvemmälle, sillä siihen sisältyy ajatus vahvasta ja laajasta sitoutumisesta. Osallisuus on prosessi, johon liittyy osallistumisen lisäksi vaihtumahdollisuudet ja mahdollisuus toimia itse. (Gothóni ym. 2016, 15.)

Kotouttava sosiaalityö on kohdennettu yleensä niille maahanmuuttajille, joilla on oleskelulupa. Siinä asiakasta autetaan löytämään oma paikkansa osana yhteisöä, asuinalueetta ja yhteiskuntaa. (Anis 2017, 325.) Laki kotoutumisen edistämisestä (3§) määrittelee kotoutumisen

tarkoittavan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla, kun tuetaan mahdollisuuksia oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen. Kotouttamisella puolestaan tarkoitetaan kotoutumisen edistämistä ja tukemista monialaisesti viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteillä ja palveluilla. Kotoutumisen määritelmän yhteydessä puhutaan myös sosiaalisesta vahvistamisesta, jolla tarkoitetaan toimenpiteitä elämäntaitojen parantamiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010.)

Työ- ja elinkeinoministeriö ja Euroopan Unionin kotouttamispolitiikka määrittelevät kotoutumisen olevan kaksisuuntaista. Maahanmuuttajalla itsellään on kotoutumisessa aktiivinen rooli, vaikka viranomaisten tehtävänä onkin huolehtia kotoutumista edistävien palvelujen järjestämisestä. Kotoutuminen määritellään kaksisuuntaiseksi keskinäisen muuttumisen prosessiksi, jossa väestön muuttuessa monimuotoisemmaksi myös yhteiskunta muuttuu. Samoin maahanmuuttaja itse sopeutuu yhteiskuntaan. Maahanmuuttajan omaa motivaatiota, sitoutumista ja omatoimisuutta pidetään tässä prosessissa olennaisena. Molemmilla osapuolilla on tässä prosessissa oikeuksia ja velvollisuuksia. Yhteiskunnan velvollisuus on tarjota riittävät mahdollisuudet kotoutua ja osallistua aktiivisesti. Vastaavasti yhteiskunnalla on oikeus odottaa, että maahanmuuttaja osallistuu aktiivisesti oman kotoutumisensa edistämiseen. Kotoutuminen ei tapahdu hetkessä, vaan prosessi on pitkäkestoinen ja jatkuva. Keskeistä on vuorovaikutus suomalaisen yhteiskunnan kanssa arkielämän tilanteissa ja jokapäiväisissä lähiyhteisöissä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.)

Sosiaali- ja terveysministeriön ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen mukaan osallisuutta voidaan tarkastella sekä yksilön että laajemmin koko yhteiskunnan tasolla. Yksilön tasolla kyse on osallisuuden periaatteen tekemisestä näkyväksi ikääntyneiden palveluissa, sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisestä ja vahvistamisesta, sekä sosiaalisen yhteenkuuluvuuden turvaamisesta niin, että ihminen on iäkkäänäkin yhteisönsä täysivaltainen jäsen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 17.) Hilikka Linderborg (2012, 73) puolestaan kirjoittaa ikääntyvien maahanmuuttajien vaikeuksista omaksua tietoa ympäröivästä yhteiskunnasta ja sen myötä yhteiskuntaan osallistumisen tunteen vaikeudesta. Monet käytännön asiat voivat lisätä ikääntyvän maahanmuuttajan kokemusta osallisuudesta. Yhtenä tällaisena esimerkkinä Linderborg mainitsee itsenäisen liikkumisen oppimisen, mikä mahdollistaa omatoimisen osallistumisen ryhmätoimintaan. (Linderborg 2012, 75.)

Yhteisöön kuuluminen on yksi ihmisen keskeisistä perustarpeista. Yhteisöjen tarkoituksena on luoda sosiaalisia suhteita ja tuottaa yhteisiä päämääriä. Toisaalta yhteisöt voivat sulkea ulkopuolelle ja heikentää erilaisuuden ymmärtämistä. Jotta erilaisista taustoista tulevat voivat säilyttää ja vaalia omaa kulttuuriaan, tarvitaan sellaista kumppanuutta, joka huomioi ja hy-

väksyy erilaisuuden. (Gothóni ym. 2016, 15-18.) Sillä, miten paikallinen väestö ottaa maahanmuuttajat vastaan, on tutkitusti vaikutusta maahanmuuttajan mielenterveyteen. Mukautumista eli assimilaatiota odottava ympäristö nostaa mielenterveysongelmien riskiä. Moninaisuutta ja monikulttuurisuutta tukeva yhteisö puolestaan edistää maahanmuuttajan mielenterveyttä. (Dalgard & Thapa 2007.) Mubarak, Nilsson ja Saxén (2015, 291) toteavat, että julkiset linjaukset tai tukiohjelmat eivät yksin auta lisäämään ihmisten välistä kanssakäymistä, vaan kielitaidon paranemisen ja keskinäisen ymmärryksen syntyminen edellyttää tutustumista ja dialogia.

Yksilön osallisuutta voidaan tukea esteettömyyttä huomioimalla (Kempainen 2010, 24). Perinteisesti esteettömyydellä tarkoitetaan rakennetun ympäristön saavutettavuutta ihmisille, joilla on liikuntakyvyn rajoitteita. Rakennettu ympäristö on monien tekijöiden summa. Liikkumista estävän tai mahdollistavan tilansuunnittelun lisäksi esteettömyyteen vaikuttaa myös se, kuinka selkeä ja looginen toimintaympäristö on. Ihmisen kognitiiviset taidot voivat heiketä erilaisista syistä. Hyvin suunniteltu ympäristö tukee ihmistä, jonka kyky hahmottaa tai havaita ympäristöä on heikentynyt. (Wäre-Åkerblom 2017.) Esteettömyyden lisäksi puhutaan palvelujen saavutettavuudesta ja helppokäyttöisyydestä. Englanninkielisellä, suomeenkin vakiintuneella design for all -termillä tarkoitetaan suunnittelua, jonka avulla voidaan tehdä ympäristöstä kaikille käyttäjille soveltuva. (Tahkokallio 2009, 6.)

Esteettömyys voidaan kuitenkin nähdä vielä fyysistä ympäristöä laajempänä kokonaisuutena, johon liittyy myös sosiaalisia ja psyykkisiä tekijöitä sekä yksilöllisiä tarpeita. Tässä opinnäytetyössä puhutaan ympäristöön kuuluvan esteettömyyden lisäksi sosiaalisesta, kulttuurisesta ja hengellisestä esteettömyydestä. Sosiaalinen esteettömyys syntyy mahdollisuuksista osallistua ja toimia yhdenvertaisesti ilman syrjintää (Kurppa 2017). Kulttuurisen esteettömyyden taustalla on kulttuurisensitiivinen toimintatapa. Siinä tiedostetaan omat, kulttuuriset taustatekijät ja kohdataan ihminen oman kulttuurinsa edustajana ja yksilöllisenä ihmisenä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018b.) Uskonnollisten ja hengellisten tarpeiden huomioiminen on yksi tässä opinnäytetyössä käsiteltävä esteettömyyden osa-alue. Suomen perustuslaki (731/1999, 6§) määrittelee, että ketään ei saa asettaa eriarvoiseen asemaan uskontonsa perusteella. Uskonnon tai hengellisyyden merkitys voi korostua maahanmuuttokokemuksen myötä, sillä se voi tarjota keinon yhdistyä kotimaassa koettuihin asioihin tai tarjota ihmisten kohtaamisen foorumin uudessa elinympäristössä. (Heikkinen 2015, 48; Tiilikainen 2003, 65.)

### 2.3 Sosiaalinen tuki

Sosiaalinen tuki on moninainen käsite, jota usein käytetään kuvaamaan vuorovaikutuksen kautta tapahtuvaa vahvistumista ja hyväksyntää, resurssien jakamista ja auttamista. Sosiaali-

sen tuen avulla yksilö voi selviytyä erilaisista haasteellisista elämäntilanteista. Se voidaan jakaa emotionaaliseen tukeen, sosiaaliseen kumppanuuteen, materiaaliseen tukeen, kognitiiviseen ohjaukseen ja sosiaaliseen säätelyyn. (Kokkonen 2018, 98-99.)

Kokkonen (2010) on tutkinut pakolaisten kokemuksia vuorovaikutussuhteista ja kiinnittymisestä uuteen sosiaaliseen ympäristöön. Tutkimuksesta käy ilmi, että läheiset ihmissuhteet tarjoavat mahdollisuuden osoittaa ja ottaa vastaan rakkautta, välittämistä ja arvostusta, mikä puolestaan tukee kiinnittymistä. Kun ihmisellä on läheisiä vuorovaikutussuhteita, uusi elinympäristö muodostuu helpommin kodilta tuntuvaksi paikaksi. Lisäksi tarvitaan perheen ulkopuolista sosiaalista tukea. Esimerkiksi sukulaisverkosto voi tarjota tällaista läheistä tukea tilanteissa, jossa oman perheen tuki ei riitä. (Kokkonen 2010, 63, 211.)

Uuteen maahan muutettaessa muuttuvat perheen keskinäisten suhteiden lisäksi myös suhteet muuhun ympäristöön (Kokkonen 2010, 63). Tässä näkyy myös viranomais-suhteiden merkitys. Viranomais-suhteilla voi olla suuri vaikutus uuteen elinympäristöön sopeutumiselle. Sekä viranomaiselta saatu tuki että saamatta jäänyt sosiaalinen tuki vaikuttavat siihen, miten ympäristöön kiinnitytään. Yksilön omien sosiaalisten verkostojen heikkous lisää tarvetta viranomais-suhteiden tarjoamalle tuelle. (Kokkonen 2018, 99-100, 115.)

Jeon ja Lubben (2016) ovat tutkineet sosiaalisten suhteiden ja sosiaalisen tuen erilaisten muotojen vaikutusta Yhdysvalloissa asuvien iäkkäiden korealaisten maahanmuuttajien ja eilatinoitaustaisten valkoihoisten amerikkalaisten masennusoireisiin. Tutkimuksesta kävi ilmi, että etnisellä taustalla on merkitystä yksilön sosiaalisiin suhteisiin ja sosiaaliseen tukeen. Kulttuurinen orientaatio luo pohjan sosiaalisten suhteiden muodostumiselle. Kulttuurisia eroja esiintyy muun muassa suhteessa ikääntyneiden perheenjäsenten hoitoon sekä siihen, kuinka paljon laajennettu perhe osallistuu huolenpitoon. (Jeon & Lubben 2016.)

Yleisesti ajatellaan, että sosiaaliset suhteet ja sosiaalinen tuki edesauttavat terveyttä ja hyvinvointia. Ikääntyneiden yhteisöllisyys vaikuttaa mielialaan ja hyvinvointiin. Jeonin ja Lubbenin (2016) tutkimus osoitti, että kun verrataan iäkkäitä korealaisia maahanmuuttajia valtaväestöön, suhteiden vaikutus masennusoireiden ilmenemiseen ja sosiaalisista interventioista saatava hyöty on korealaistaustaisilla suurempi. Niillä korealaistaustaisilla ikääntyneillä maahanmuuttajilla, joiden sosiaaliset verkostot olivat laajat, ilmeni vähemmän masennusoireita kuin niillä, joiden verkostot olivat pienet. Myös suhteiden monimuotoisuus vaikutti sosiaalisen tuen tasoon. Oman etnisen ryhmän tuki, emotionaalinen ja käytännöllinen tuki vähensivät yksinäisyyden määrää. Samankaltaiset tulokset ovat nähtävissä Dalgardin ja Thapan (2007) norjalaisessa tutkimuksessa, jossa vähäisten sosiaalisten suhteiden määrän osoitettiin nostavan maahanmuuttajien stressitasoa.

Vertaistoiminta on yksi sosiaalisen tuen muodoista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos määrittelee vertaistoiminnan olevan vastavuoroista kokemusten vaihtoa. Siinä ihmiset, joilla on samankaltaisia elämäkokemuksia, tukevat toisiaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.) Vertaistoiminnan pohjalla on kokemuksellinen asiantuntijuus, tasa-arvoisuus ja toisen ihmisen kunnioittaminen. Ajatellaan, että vertaistuki auttaa ihmistä löytämään ja tuomaan esiin omia voimavarojaan. Vertaistoiminnan uskotaan käynnistävän prosessin, jossa yksilön rooli aktiivisena toimijana vahvistuu. (Laimio & Karnell 2010, 11-13.)

Vertaistoiminta on varsin monimuotoista: se voi olla vapaaehtois pohjalta toimivaa tai ammatillisesti ohjattua, yksilöllistä tai ryhmämuotoista (Laimio & Karnell 2010, 15). Vertaistukiryhmä on paikka, tila ja rakenne, jossa vertaisuutta toteutetaan (Jyrkämä 2010, 25). Ryhmä mahdollistaa vastavuoroisen tukemisen ja ihmissuhteiden solmimisen. Tässä opinnäytetyössä käsitellään ammatillisesti ohjattuja vertaisryhmiä. Tällaisessa ryhmässä ryhmäläisten keskinäinen tuki täydentää ammattilaisen antamaa ohjausta. Tyypillisesti ryhmätoiminnan alkuvaiheissa ohjaajan rooli on suuri, mutta toiminnan jatkuessa ryhmäläisten rooli kasvaa. (Jyrkämä 2010, 31, 41.)

Vainio (2010) on koonnut hyviä käytäntöjä ikääntyneiden maahanmuuttajien vertaisryhmätoimintaan. Kulttuurisilla erityispiirteillä ja toimintaan osallistuvien taustoilla on vaikutusta ryhmän sisältöön ja myös kokoonpanoon: mitä ryhmässä tehdään ja onko ryhmä miehille tai naisille erikseen vai sekaryhmä. Vertaisryhmätoiminnan käsite voi olla myös ryhmäläisille vieras. Tästä syystä ohjaajan rooli ryhmän alkuvaiheissa korostuu. Ikääntyneet maahanmuuttajat hyötyvät asioiden käsittelystä konkreettisella tasolla ja esimerkiksi käytännön harjoitusten kautta. Vainion kuvaaman Suomen Pakolaisavun Kasvokkain-toiminnan vertaisryhmissä kerätty palaute on osoittanut, että ikääntyneille maahanmuuttajille tärkeintä vertaistoiminnassa on ollut mielekkään tekemisen saaminen, suomalaisen yhteiskunnan toimintaperiaatteiden ja uusien taitojen oppiminen ja ennen kaikkea uusien ystävien löytäminen. (Vainio 2010, 32-35.)

#### 2.4 Monikulttuurinen sosiaaliohjaus

Asiakkaalle annettavaa neuvontaa ja ohjausta voidaan jaotella eri tasoihin sen keston, laajuuden ja sisällön mukaan. Ensimmäinen taso on yleinen sosiaalipalveluita koskeva neuvonta. Toinen taso on yksilöllinen neuvonta ja ohjaus ilman pidempiä aikaista asiakkuutta. Erona ensimmäiseen tasoon tässä annetaan nimenomaisen asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvää opastusta. Kolmantena tasona on yksilöllinen neuvonta, johon kuuluu asiakkuus. Neuvonta- ja ohjaussuhde voi tässäkin tasossa olla monenlainen, mutta yhdistävänä tekijänä on asiakkuuden kirjautuminen. (Kananaja & Marjamäki 2017, 211-212.)

Monikulttuurinen ohjaus on keino edistää kotoutumista. Tässä yhteydessä puhutaan maahanmuuttajan kohtaamisesta ohjauksellisesta näkökulmasta eli ohjaus- ja neuvontatyöstä. Ohjaus

eroaa neuvonnasta siinä, että neuvonnalle tyypillistä on arvioida, antaa neuvoja ja informaatiota, kun ohjauksessa pyritään tätä syvällisemmin perehtymään asiakkaan elämäntilanteeseen. (Puukari & Korhonen 2013a, 15-16.)

Monikulttuurisessa ohjauksessa huomioidaan elämäntilanteen lisäksi kulttuurierot ja niiden vaikutus. Asiakasta ei nähdä tietyn kulttuurin tuotteena vaan itsenäisenä yksilönä. (Puukari & Korhonen 2013b, 32-33.) Ohjausta annettaessa on hyvä paitsi ymmärtää, myös tukea asiakkaan kulttuurista taustaa. Se, millainen rooli asiakkaalla on hänen omassa yhteisössään vaikuttaa hänen persoonaansa ja sitä myötä hänen asiakkuuteensa. Monikulttuurisessa ohjauksessa voidaan vahvistaa asiakkaan ja samalla yhteisön toimijuutta. (Vuoti 2017, 198-199.)

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet vaihtelevat. Tästä syystä kaikille annettu samanlainen palvelu ei hyödytä. Tasa-arvoisen palvelun rinnalla puhutaan yhdenvertaisesta palvelusta. Jos kaikille annetaan samanlaista palvelua ja jätetään vastaamatta erityispiirteisiin ja yksilöllisiin tarpeisiin, riskinä on eriarvoisuuden lisääntyminen. Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa lisäämään todellista yhdenvertaisuutta positiivisten edistämistoimien avulla. (Hammar-Suutari 2009, 60-63; Yhdenvertaisuuslaki 5§, 9§, 11§.)

Kielellä on keskeinen merkitys ohjaustilanteen onnistumiselle. Kaikissa sosiaaliohjaustilanteissa tulkkia ei ole käytettävissä. Monet asiakasryhmät, maahanmuuttajat mukaan lukien, hyötyvät selkokielestä. Selkokielen lähtökohtana on sen käyttäjän tarpeet. (Kartio 2009, 8-9.) Vuoti (2017, 199-200) toteaa, että työntekijän velvollisuus on puhua asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla. Puheen ja kielen tueksi voi kehittää selkokielisiä ilmaisuja ja käyttää luovuutta ilmaisun apuna. Selkokielisessä puheessa on olennaista puhua kerrallaan vain yhdestä asiasta ja puhua mahdollisimman lyhyesti ja loogisesti. On hyvä tarkistaa, että asiakas on ymmärtänyt käsitteet sekä aikaa ja paikkaa tai syy-seuraussuhteita koskevat asiat. Kielikuvat ja abstraktit ilmaisut vaikeuttavat ymmärtämistä. Lyhyiden lauseiden käyttäminen ja olennaisten asioiden korostaminen helpottaa ymmärtämistä. (Kartio 2009, 12-19.) Maahanmuuttajan näkökulmasta selkeä ja ymmärrettävä kieli voi olla erilaista kuin muiden selkokielestä hyötyvien ryhmien. Siinä, missä lainasanat voivat olla monille ryhmille ymmärtämisen haittana, maahanmuuttajataustainen saattaa hyötyä siitä, että sana on molempien kielessä samankaltainen. Oma käytännön kokemukseni on myös osoittanut, että arjessa käytettävä kieli ja kielikurssien oppikirjoissa käytettävä kieli poikkeavat joskus toisistaan. Mikäli asiakas ei ymmärrä työntekijän käyttämää sanaa, sen kirjakielisempi synonyymi voi olla tuttu.

Ohjauksessa on kysymys vuorovaikutuksellisesta tilanteesta. Osapuolten intressit ja asemat voivat olla erilaiset, mikä aiheuttaa haasteita. Kun roolit ovat selkeät, tilanne sujuu usein mutkattomasti. Asiakkaalla voi kuitenkin olla kulttuuritaustastaan johtuen erilainen käsitys viranomaistilanteen sujumisesta, sillä eri maissa käytännöt ovat erilaisia. (Hammar-Suutari

2009, 115-116.) Asiakkaalle voi myös olla epäselvää, minkä tahon puoleen eri asioissa tulisi kääntyä, jolloin tukea ja apua saatetaan pyytää myös sellaisiin asioihin, joihin työntekijä ei pysty vaikuttamaan (Kokkonen 2018, 113-115).

Kulttuurien välisessä asiointitilanteessa on tärkeää, että työntekijällä on kyky lukea myös ei-kielellisiä viestejä, mutta samalla ymmärtää väärin tulkitsemisen riski. Kun työntekijä tiedostaa oman kulttuurisen taustansa, hänen kykynsä kohdata toisenlaisista taustoista tulevia on parempi. Vahva ammatillinen osaaminen auttaa työntekijää omien asenteiden ja tunteiden käsittelemisessä. Kulttuurista osaamista eli kulttuurien välistä kompetenssia voidaankin pitää yhtenä osana työntekijän ammattitaitoa. Olennaista on myös, että molemmilla osapuolilla on halu saada asia hoidettua mahdollisista haasteista huolimatta. (Hammar-Suutari 2009, 117-123.)

### 3 Toimintaympäristön kuvaus

#### 3.1 Ikääntyvät maahanmuuttajat lainsäädännössä

Laki kotoutumisen edistämisestä määrittelee maahanmuuttajan olevan Suomeen muuttanut henkilö, joka oleskelee maassa muuta kuin matkailua tai siihen verrattavaa lyhytaikaista oleskelua varten myönnettyllä luvalla tai jonka oleskeluoikeus on rekisteröity tai jolle on myönnetty oleskelukortti. Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka avulla maahanmuuttaja saa tarvittavat tiedot yhteiskunnasta ja työelämästä. Kotouttaminen puolestaan on kotoutumisen edistämistä ja tukemista monialaisesti viranomaisten ja muiden tahojen toimenpiteiden ja palveluiden avulla. Maahanmuuttajan elämäntaitoja voidaan parantaa ja syrjäytymistä ehkäistä sosiaalisen vahvistamisen avulla. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, 3§.)

Maahanmuuttajalla on oikeus saada perustiedot suomalaisesta yhteiskunnasta, palvelujärjestelmästä sekä omista oikeuksista ja velvollisuuksista. Kunnan, työ- ja elinkeinoministeriön sekä muiden viranomaisten on myös annettava maahanmuuttajalle ohjausta ja neuvontaa kotoutumista edistävästä toimenpiteistä ja palveluista. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, 7-8§.) Jokaiselle maahanmuuttajalle tehdään yksilöllinen kotoutumissuunnitelma riittävän kielitaidon ja muiden yhteiskunnassa tarvittavien tietojen hankkimiseksi. Kotoutumissuunnitelmassa painotetaan työelämässä tarvittavia taitoja, mutta sovitaan myös muista toimenpiteistä, jos maahanmuuttaja ei terveydentilansa, ikänsä, perhesyiden tai muiden syiden vuoksi voi osallistua kotoutumista tukeviin työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, 11§, 14§.) Samoin laissa mainitaan erityisiä toimenpiteitä tarvitsevat maahanmuuttajat, jotka tarvitsevat tehostettuja kotouttamistoimenpiteitä alentuneen toimintakyvyn, iän, perhetilanteen, luku- ja kirjoitustaidottomuuden tai muun syyn perusteella (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, 3§).

Laki kotoutumisen edistämisestä (29§) asettaa tavoitteita myös paikallistasolla. Näiden tavoitteiden tarkoituksena on tukea kansainvälisyyttä, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä edistää myönteistä vuoropuhelua ja hyviä suhteita eri väestöryhmien välillä. Tavoitteena on myös tukea maahanmuuttajien osallisuutta ja mahdollisuuksia oman kielen ja kulttuurin säilyttämiseen. Kunnalla on myös vastuu kotoutumisen kehittämisestä ja siitä, että kunnan palvelut soveltuvat maahanmuuttajille. Kunnan tulee laatia kotouttamisohjelma, jossa edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamisesta määritellään tarkemmin. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, 29§, 30§, 32§.)

Kunnan lisäksi myös valtio laatii kotouttamisohjelman valtakunnallisesta kotouttamisen kehittämisestä. Ohjelman valmistelusta vastaa Työ- ja elinkeinoministeriö. Lisäksi muut kotouttamisen kannalta keskeiset ministeriöt määrittelevät omat tavoitteensa ja toimenpiteensä. Työ- ja elinkeinoministeriön vastuulla on kotoutumispolitiikan yleinen kehittäminen, suunnittelu ja ohjaus, kotouttamispolitiikan ja hyvien etnisten suhteiden edistämisen yhteensovittaminen ja sen toteutumisen valtakunnallinen arviointi ja seuranta. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010, 34§-36§.)

### 3.2 Ikääntyvät maahanmuuttajat kuntalaisina

Sari Heikkinen ja Kirsi Lumme-Sandt ovat tutkineet, millainen asema ikääntyvillä maahanmuuttajilla on kuntien kotouttamisohjelmissa ja vanhuspoliittisissa ohjelmissa. Tutkimuksessa kävi ilmi, että joissakin kunnissa kotouttamisohjelmissa ei ollut erikseen mainintaa ikääntyvistä maahanmuuttajista. Samoin monen kunnan vanhuspoliittisesta ohjelmasta ei löytynyt ikääntyviä maahanmuuttajia koskevia mainintoja. Omia ohjelmia ikääntyville maahanmuuttajille oli tehty ainoastaan Turussa. Oma kappale tai otsikko oli seitsemässä kotouttamisohjelmassa ja neljässä vanhuspoliittisessä ohjelmassa. Pelkkä maininta oli yleisin ja sellainen löytyi yhteensä kahdestatoista kotouttamisohjelmasta ja kahdeksasta vanhuspoliittisesta ohjelmasta. (Heikkinen & Lumme-Sandt 2014, 175.)

Kotouttamis- ja vanhuspoliittisista asiakirjoista käy ilmi, että ikääntyvien maahanmuuttajien hyvinvoinnin ajatellaan olevan perheiden, kolmannen sektorin ja kunnan vastuulla. Ohjelmissa todetaan, että ikääntyvät maahanmuuttajat käyttävät palveluita suhteellisen vähän, sillä perheet vastaavat heidän tarpeisiinsa. Tällainen ajattelu niputtaa kaikki maahanmuuttajaperheet samanlaisen perhekulttuurin edustajiksi ja lähtee oletuksesta, että kaikilla ikääntyneillä maahanmuuttajilla olisi ylipäänsä perhettä Suomessa. Ohjelmissa yleisesti nouseva huolta aiheuttava asia on ikääntyvien maahanmuuttajien heikko kielitaito. Joissakin ohjelmissa käydään läpi ikääntyvien mahdollisuuksia suomen kielen opiskeluun, mutta kielikysymys tulee esille myös hoitoon ja palveluun liittyvän kommunikaation yhteydessä. (Heikkinen & Lumme-Sandt 2014, 176-178.)



Heikkisen ja Lumme-Sandtin tutkimuksen jälkeen Helsingissä on julkaistu uusi vanhuspoliittinen ohjelma, Stadin Ikäohjelma 2015-2016. Tästä seuraavaa Stadin Ikäohjelmaa valmistellaan parhaillaan. Viimeisimmän ohjelman laatimisessa otettiin laajasti huomioon helsinkiläisten ikäihmisten näkökulma ja myös ikääntyviä maahanmuuttajia kuultiin. Ikääntyville maahanmuuttajille suunnatussa ryhmätoiminnassa järjestettiin tilaisuuksia, jossa ryhmäläiset saivat omalla äidinkielellään tulkin välityksellä tuoda esille omia tarpeitaan ja toiveitaan, joita halusivat Stadin ikäohjelmassa tarkasteltavan. Lopullisessa Stadin Ikäohjelmassa tätä ei kuitenkaan mainita eikä siinä myöskään ei ole omia kappaleita ikääntyville maahanmuuttajille tai muillekaan erityisryhmille, vaan ohjelman rakenne on palvelurakenneskeinen. Voidaankin ajatella, että ikääntyneiden maahanmuuttajien tarpeet on kyllä kuultu, mutta ne on laitettu muilta kuntalaisilta tulleiden tarpeiden ja toiveiden kanssa yhteen. Ainoa suoraan ikääntyvistä maahanmuuttajista löytyvä maininta on palvelukeskustoiminnan alla, jossa todetaan, että *”Monille ikääntyneille maahanmuuttajille ohjatussa ryhmässä käyminen on tärkeä ja joskus ainoa kontakti palvelujärjestelmään”* (Helsingin kaupunki 2015b, 19).

Kaikkien Stadi on Helsingin kaupungin kotouttamisohjelma vuosille 2017-2021. Sen tavoitteet on jaettu neljään teemaan: 1. Helsinki on osaavan työvoiman kaupunki, 2. Helsinki on maailman vaikuttavin paikka oppia, 3. Helsinki on avoin ja osallistava sekä 4. Helsinki ehkäisee eriarvoistumista. Ikääntyvät maahanmuuttajat näkyvät näistä kahdessa viimeisessä. Osallisuuden alle kuuluvan liikunnan ja hyvinvoinnin kokonaisuuden yhteydessä yhtenä tavoitteena on houkutella ikäihmisiä aktiivisesti liikkeelle liikunnan ja kulttuurin pariin. Tätä toteutetaan erityisesti palvelupolku työkalun ja opasteiden avulla sekä asiakaspalvelua kehittämällä. (Helsingin kaupunki 2017a, 20, 35.) Eriarvoistumisen ehkäisemisen teemassa ikääntyvät maahanmuuttajat on mainittu Sosiaali- ja terveystoimen toimenpidekokonaisuudessa, jossa pyritään kohdentamaan palveluita erityisille riskiryhmille ja kartoittamaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Lisäksi varmistetaan koulutusten avulla henkilöstön osaamista erityiskysymyksissä, joista monikulttuurinen vanhustyö on mainittu yhtenä. Suomen tai ruotsin kieltä osaamattomat myös tullaan huomioimaan digitaalisen HelppiSeniöri-palvelun kehittämisessä. (Helsingin kaupunki 2017a, 24, 36.)

### 3.3 Ikääntyvät maahanmuuttajat tilastoissa

Vuoden 2017 lopussa vieraskielisen väestön määrä Helsingissä on ollut noin 98 000 henkeä eli noin 15 % kaupungin väestöstä. Suurimmat vieraskielisten ryhmät ovat olleet venäjänkieliset, n. 18 000, vironkieliset, n. 11 000 ja somalinkieliset, n. 10 000 henkeä. Vieraskielisten määrässä näkyvät myös ne maahanmuuttajat, joilla on suomen kansalaisuus. Jos tilastoja tarkastellaan muiden maiden kansalaisuuksien näkökulmasta, kolme eniten edustettua maahanmuuttajaryhmää ovat Viron, Venäjän ja Irakin kansalaiset. Lukumääräisesti eniten vuonna

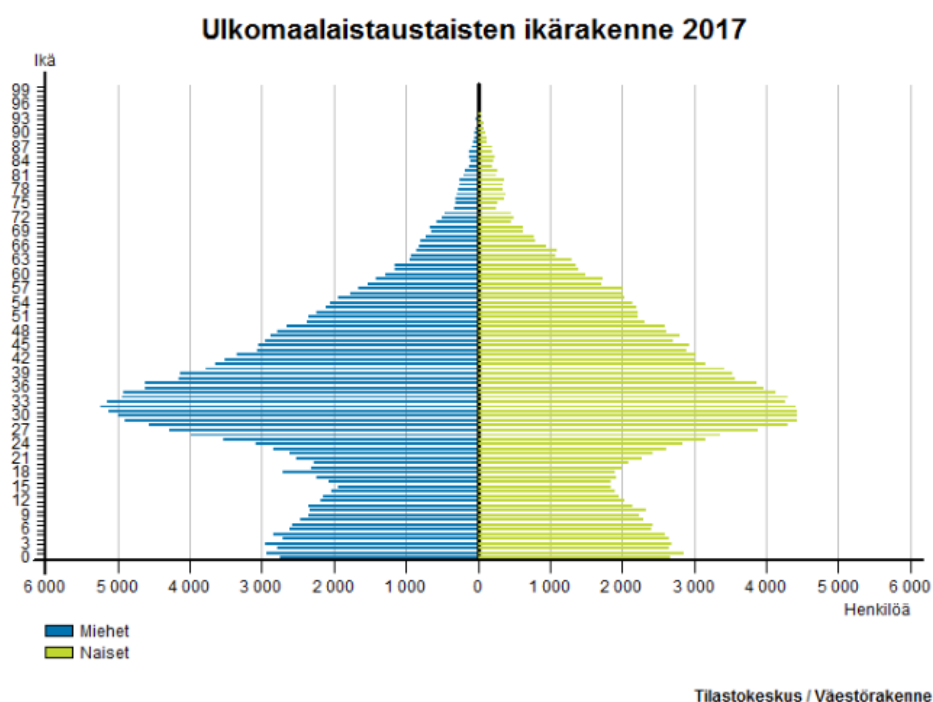
2017 kasvaneet kansalaisuusryhmät ovat Irak, Vietnam, Syyria, Filippiinit ja Afganistan. (Mäki & Vuori 2018, 7-8.)

Taulukossa 1 tarkastellaan maahanmuuttajien määriä maaryhmien lisäksi myös ikäluokittain. Taulukosta käy ilmi, että yli 65-vuotiaista eniten lisääntyvät kansalaisuusryhmät ovat Viro ja Venäjä. 45-64-vuotiaissa on lisäksi ollut kasvua afrikkalaisten ja aasialaisten määrissä. (Mäki & Vuori 2018, 9.)

Maaryhmä	2017/18		Muutos vuonna 2017							
	Lkm.	%	Yhteensä	Ikä, vuotta						
				0-6	7-15	16-29	30-44	45-64	65-74	75+
<b>Yhteensä</b>	<b>643 272</b>	<b>100</b>	<b>8 091</b>	<b>226</b>	<b>1 884</b>	<b>243</b>	<b>3 789</b>	<b>-427</b>	<b>1 959</b>	<b>417</b>
Suomi	582 303	90,52	6 892	69	1 696	106	3 376	-623	1 859	409
Ulkomaat yhteensä	60 969	9,5	1 199	157	188	137	413	196	100	8
Eurooppa	31 619	4,9	-580	-60	9	-311	-272	-32	88	-2
EU-maat <sup>1</sup>	23 672	3,7	-285	-9	16	-228	-149	40	34	11
Viro	12 324	1,9	-355	-28	-28	-188	-141	-5	40	-5
Ruotsi	1 158	0,2	-31	-9	-9	-4	-10	0	1	0
2000-luvulla liittyneet (pl. Viro)	2 836	0,4	162	20	19	31	54	22	16	0
Muu Pohj.- ja Länsi-Eurooppa	384	0,1	5	-1	2	5	-3	-1	4	-1
Muu Eurooppa	7 563	1,2	-300	-50	-9	-88	-120	-71	50	-12
Venäjä	5 876	0,9	-366	-64	-22	-104	-143	-66	42	-9
Afrikka	7 238	1,1	8	-34	4	9	-3	24	2	6
Pohjois-Amerikka	1 557	0,2	80	13	17	-5	52	-1	2	2
Latinalainen Amerikka ja Karibia	1 360	0,2	73	7	1	-16	69	12	0	-
Kaakkois- ja Itä-Aasia	7 033	1,1	385	9	12	98	198	68	0	0
Etelä-, Keski- ja Länsi-Aasia	11 222	1,7	1 206	213	133	359	362	135	3	1
Oseania	285	0,0	-6	-	-	-8	-3	0	0	-
Valtion ja tuntematon	655	0,1	33	8	12	7	10	-10	5	1

Taulukko 1 Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä ikäluokittain 2017 (Mäki & Vuori 2018, 9).

Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2017 Suomessa asuneista ulkomaalaistaustaisista 5% on ollut iältään yli 65-vuotiaita. Suomalaistaustaisten kohdalla vastaava luku on ollut 23%. Valtakunnallisesti tarkasteltuna yli 64-vuotiaista ulkomaalaistaustaisista suurimmat ryhmät ovat saksalaiset, ruotsalaiset, yhdysvaltalaiset, britit ja entisestä Neuvostoliitosta muuttaneet. Prosenttiluvut ovat verrattain pieniä, mutta ikärakenteiden tarkastelu Tilastokeskuksen (2018) taulukosta osoittaa, että tulevaisuudessa ikäänntyneiden maahanmuuttajien määrä tulee kasvamaan merkittävästi etenkin, jos ikäänntyneen maahanmuuttajan määritelmän rajana pidetään 55 ikävuotta. (Tilastokeskus 2018.)



Taulukko 2 Ulkomaalaistaustaisten ikärakenne 2017 (Tilastokeskus 2018).

### 3.4 Ikääntyvän maahanmuuttajan erityistarpeet

Monissa kansainvälisissä ja kotimaisissa tutkimuksissa on havaittu, että ikääntyvät maahanmuuttajat ovat erityisessä syrjäytymisriskissä. Syrjäytymistä aiheuttavat heikko kielitaito, palvelujen tuntemattomuus, muuton myötä kapeutuneet sosiaaliset verkostot ja uuden kotimaan vieras elämäntapa. (Heikkinen & Lumme- Sandt 2014, 172.) Iäkkäät maahanmuuttajat ovat syrjäytymisen riskissä myös palveluiden digitalisaation lisääntyessä. Ikääntyvillä maahanmuuttajilla luku- ja kirjoitustaidottomuus on yksi internetin käytön este. Myös luku- ja kirjoitustaidottomien maahanmuuttajien kotoa löytyy usein internetyhteys, mutta sitä käyttävät vain perheen lapset. (Maasilta, Simola & af Heurlin 2008, 48, 51.)

Päivi Sundell kirjoittaa artikkelissaan teoksessa Ikätovereita ja ilonhetkiä, että totuttautuminen uusiin olosuhteisiin, kulttuuriin ja kieleen, sekä ennen kaikkea vanhenemiseen ja lopulta kuolemaan uudessa maassa voi olla vaikeaa (Sundell 2010, 11). Kotimaan ikävoiminen ja toive kotimaahan palaamisesta elävät erityisesti iäkkäiden maahanmuuttajien mielessä ja saattavat vähentää motivaatiota esimerkiksi kielen opiskelemiseen. Sama käy ilmi Mubarakin ym. teoksessa Suomen somalit, jossa haastatellut kertovat kaipuustaan Somaliaan, mutta samalla ymmärtävänsä, että heidän lapsensa eivät halua sinne palata (Mubarak ym. 2015, 286). Yhteydenpito entisessä kotimaassa oleviin läheisiin onkin merkittävä tekijä syrjäytymisen kokemuksen ennaltaehkäisyssä (Heikkinen 2015, 64).

Syrjäytymisen riski erityisesti pakolaistaustaisilla maahanmuuttajilla on suuri johtuen luku- ja kirjoitustaidottomuudesta. Luku- ja kirjoitustaidottomuus sekä kielitaidon puute vaikeuttavat julkisen liikenteen käyttöä ja ympäristön hahmottamista. Palveluista ei löydetä tietoa eikä pienempien kieliryhmien edustajille välttämättä löydy saman kielistä vertaistukea. Ikääntyneen, kielitaidottoman ihmisen on vaikea asioida eri palveluissa. Ajanvaraus tapahtuu usein puhelimitse ja palveluja tarjoavat useat eri tahot. (Sundell 2010, 11-13.) Kun asiointi on ikääntyneelle maahanmuuttajille vaikeaa, siirtyy vastuu vanhempien asioista usein heidän aikuisille lapsilleen. Niin sanottu keskisukupolvi eli ikääntyneiden maahanmuuttajien aikuiset lapset huolehtivat vanhempiensa hyvinvoinnista myös Heikkisen (2015, 63) väitöskirjan Neuvostoliitosta muuttaneissa perheissä. Lapset saattavat huolehtia vanhempien puolesta kaiken kirjallisen asioinnin, kuten laskujen maksamisen tai papereiden täyttämisen (Mubarak ym. 2015, 208).

Länsimaisesta aikakäsityksestä poikkeava aikakäsitys voi vaikeuttaa asioimista. Ikääntyneiden maahanmuuttajien joukossa on jonkin verran sellaisia, jotka eivät tunne kelloa. (Sundell 2010, 15; Linderborg 2012, 74.) Kellotaulu myöskään ei ole maailmanlaajuisesti sama. Esimerkiksi Etiopialainen kellotaulu, jota käytetään myös joissakin osissa Somaliaa, poikkeaa suomalaisesta kellotaulusta. Tällaisessa kellotaulussa numero yksi on siellä, missä länsimaisessa kellotaulussa on numero seitsemän. Ajattelu on samantapainen 12-tuntinen järjestelmä, jota käytettiin myös Raamatun aikamitoissa. (Helsingin Sanomat 2015; Oja 2013, 73.) Tämä voi vaikeuttaa varatulle ajalle oikeaan aikaan tulemistä.

Vaikka ikääntyvät maahanmuuttajat ovat erityisryhmä ja syrjäytymisriskissä, heihin ei tule suhtautua avuttomina palveluiden kohteina. Heillä on omat voimavaransa ja heidän kulttuuriset identiteettinsä ja erityispiirteensä pitävät sisällään monenlaista osaamista. Monet ikääntyneet maahanmuuttajat ovat kotimaissaan käyneet töissä, hoitaneet perhettä ja kantaneet paljon vastuuta. Muutto uuteen elinympäristöön on muuttanut asetelmaa ja perheiden sisäistä roolijakoa. Muutos perheen päästä muun perheen apua tarvitsevaksi ikääntyneeksi ei ole helppo. (Linderborg 2012, 83, 88-92; Rantala ym. 2015, 6.) Dalgardin ja Thapan (2007) tutkimus osoitti, että ei-länsimaisten maahanmuuttajien sosiaalinen integraatio vaikuttaa miesten mielenterveyteen laajemmin kuin naisten. Syynä pidetään miesten ja naisten perinteisten roolien muuttumista ja sen vaikutusta identiteettiin.

### 3.5 Katsaus ikääntyneille maahanmuuttajille tarjottuun toimintaan

Katsauksessa ikääntyneille maahanmuuttajille suunnattuun toimintaan käytin menetelminä systemaattista tiedonhakua ja omia kontaktiverkostojani. Googlen kautta tehdyssä tiedonhaussa käytin hakusanoja ”iäkäs maahanmuuttaja”, ”iäkkäät maahanmuuttajat”, ”ikäntynyt maahanmuuttaja”, ”monikulttuurinen vanhustyö” sekä ”maahanmuuttaja vanhus”. Lisäksi

käytin haussa sanapareina ikääntyneitä maahanmuuttajaa ja kymmentä Suomen suurimman kaupungin nimeä. Tiedonhaku googlen kautta tuotti vain niukasti tuloksia. Käytin tiedonhaussa apunani myös VeTo-verkostoa, jonka vertaistoiminnan suunnittelija välitti viestini verkoston sähköpostilistalle. Tätä kautta sain 13 yhteydenottoa aikavälillä 11.9.-17.9.2018.

Tarkastelu osoitti, että ikääntyneille maahanmuuttajille tarjotaan monenlaista toimintaa: vertaistukea, kielenopetusta, liikuntaa ja eri aihealueisiin liittyvää tiedotusta. Toiminnan tarjonnassa korostui Helsinki ja muu pääkaupunkiseutu. Jaottelin ikääntyneille maahanmuuttajille suunnattua toimintaa kolmeen kategoriaan:

1. Erityisesti ikääntyneille maahanmuuttajille suunnattu toiminta kuten vertaisryhmät
2. Monikulttuurinen toiminta, jota ei ole kohdistettu erityisesti ikääntyneille maahanmuuttajille, mutta osallistujien joukossa on myös maahanmuuttajia
3. Toimijat, jotka keskittyvät tuottamaan materiaalia ja antamaan tiedotusta ikääntyneille maahanmuuttajille tekemällä esimerkiksi vierailukäyntejä kohdan 1 vertaisryhmiin.

Tämän jaottelun lisäksi toimintaa on luokiteltu sen mukaan, järjestetäänkö sitä Helsingissä, pääkaupunkiseudulla, muualla Suomessa vai valtakunnallisesti. Tästä jaottelusta koostin taulukon, joka on tässä opinnäytetyössä liite 1. Taulukko esittelee tilannetta syksyllä 2018.

Ikääntyneille maahanmuuttajille suoraan kohdennetun toiminnan lisäksi on olemassa paikallisia, valtakunnallisia ja Euroopan laajuisia verkostoja, joiden tarkoituksena on edistää ikääntyneiden maahanmuuttajien asioita. Suomen Pakolaisavun koordinoima VeTo-verkosto on maahanmuuttajien vertaistoimintaa järjestävien organisaatioiden yhteistyötaho, jonka tavoitteena on kehittää vertaistoimintaa ja lisätä yhteistyötä vertaistoimintaa järjestävien tahojen välillä. Tällä hetkellä verkostossa on noin 80 jäsenorganisaatiota. Jäsenien joukossa on useita ikääntyneiden maahanmuuttajien vertaistoimintaa järjestäviä tahoja ja verkosto tukee muun vertaistoiminnan ohella myös ikääntyneiden maahanmuuttajien vertaistoimintaa. (Suomen Pakolaisapu 2018.)

Helsingin kaupungin ylläpitämä Monikulttuurisen vanhustyön yhteistyöryhmä MOVA kokoaa yhteen Helsingin kaupungilla ikääntyvien maahanmuuttajien kanssa työskenteleviä sekä alueella toimivia järjestötoimijoita. Toimintansa se aloitti vuonna 2008. Tuolloin sen tavoitteeksi asetettiin tietoisuuden lisääminen monikulttuuristen vanhusten palvelutarpeista, syrjäytymisen ehkäiseminen muun muassa palveluista tiedottamisen avulla sekä kotoutumisen edistäminen lisäämällä vuorovaikutusta ikääntyvien maahanmuuttajien ja valtaväestön välillä. (Halonen 2008.) Verkosto järjestää kahden vuoden välein Monikulttuurisen Vanhustyön messut, joiden tarkoituksena on tuoda esiin ikääntyviä maahanmuuttajia ja heille tarjottavia palveluita. Ensimmäiset messut järjestettiin Kinaporin palvelukeskuksessa vuonna 2008. (Hyttinen 2018.)

Euroopan laajuisesti ikääntyvien maahanmuuttajien toimintaa koordinoi ENIEC-verkosto. ENIEC on lyhenne sanoista European Network on Intercultural Elderly Care. Verkoston tavoitteena on jakaa ideoita, kokemuksia ja käytäntöjä vähemmistöjen parissa tehtävästä vanhustyöstä. ENIECissä on jäseniä viidestätoista Euroopan maasta ja se järjestää vuosittain tapaamisen jäsenilleen. (ENIEC 2018.)

### 3.6 Palvelukeskustoiminta Helsingissä

Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimella on 16 palvelukeskusta, jotka tarjoavat toimintaa helsinkiläisille eläkeläisille ja työttömille. Palvelukeskukset tarjoavat esimerkiksi sosiaali- ja terveysneuvontaa, vertaisryhmiä, liikuntaryhmiä, käsityöpajoja, ruokailua ja kirjastopalveluita (Helsingin kaupunki 2015a, 20-21, Helsingin kaupunki 2018c). Palvelukeskustoiminnan tavoitteena on ennaltaehkäistä syrjäytymistä ja tukea ikääntyneiden kotona asumista, pitää toimintakykyä yllä ja tukea hyvää elämää (Helsingin kaupunki 2015a, 8, 10, 20-21).

Toimintaa voivat järjestää palvelukeskusten oman henkilökunnan lisäksi kaupungin muiden virastojen toimijat, järjestöt, seurakunnat, vapaaehtoiset, yksityiset palveluntuottajat tai muut tahot. Palvelukeskusten kehittämissuunnitelmassa on linjattu oman henkilökunnan tuottaman palvelun keskeiseksi painopistealueeksi erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palveluiden tuottaminen. (Helsingin kaupunki 2015a, 20-22.) Palvelukeskuksissa on tuettuja ryhmiä, joiden tarkoituksena on tukea erilaisten riskiryhmien kotona asumista. Palvelukeskustoiminnassa tuetulla ryhmällä tarkoitetaan tavoitteellista ryhmätoimintaa, joka on suunnattu niille asiakkaille, jotka tarvitsevat kotona asumiseen erityistä tukea. (Helsingin kaupunki 2015a, 24.)

Kontulan palvelukeskus on perustettu vuonna 1975. Nykyisissä tiloissaan se on toiminut vuodesta 2009 alkaen. Kontulan palvelukeskuksessa toiminta painottuu liikuntaan, jota tarjotaan kaiken kuntoisille. Lisäksi järjestetään tuettuja pienryhmiä mm. maahanmuuttajille, mielen-terveyskuntoutujille, yksinäisille, fyysisesti monisairaille, muistisairaille sekä päihteiden käyttäjille. (Helsingin kaupunki 2015a, 17.)

Palvelukeskusten kehittämissuunnitelmassa on jaoteltu asiakkaiden palveluntarpeita liikennevalomallin mukaan. Vihreän valon asiakkaat ovat itsenäisiä, hyväkuntoisia ikääntyneitä, jotka voivat käyttää palvelukeskuspalveluita omien mielenkiinnon kohteidensa mukaan. Heille palvelukeskustoiminta merkitsee harrastustoimintaa ja vapaaehtoistoimintaa. Mallin keltainen valo kuvastaa asiakkaita, joiden toimintakyky on jo heikentynyt. Tälle asiakasryhmälle suunnatut palvelut ovat ennaltaehkäiseviä palveluita, joiden tarkoituksena on tukea kotona asumista. Tällaiselle asiakkaalle tarjotaan toimintakykyä ylläpitävää toimintaa, kuten kevyitä liikuntaryhmiä sekä vertais- ja keskusteluryhmiä. Punaisella valolla kuvataan niitä asiakkaita, jotka asuvat yhä kotona, mutta tarvitsevat runsaasti palveluita pärjätäkseen. Heidän kohdallaan

tarjotaan ennemmin korjaavaa kuin ennaltaehkäisevää palvelua. (Helsingin kaupunki 2015a, 28.)

Palvelukeskusten kehittämissuunnitelmassa esiteltyä liikennevalomallia voidaan soveltaa myös ikääntyviin maahanmuuttajiin, vaikka heidän kohdallaan syyt tuen tarpeeseen osittain poikkeavatkin edellä esitetystä mallista. Asiakkaan kotoutuessa hänen palvelutarpeensa voi myös vähetä, vaikka iän mukana tulevat haasteet lisääntyisivätkin. Tässä opinnäytetyössä jaotellaan asiakkaita kolmeen ryhmään: itsenäisiin, jonkin verran tukea tarvitseviin ja paljon tukea tarvitseviin asiakkaisiin. Tuen tarpeisiin vastaamista käsitellään luvuissa 5 ja 6.

#### 4 Tavoitteet ja menetelmät

##### 4.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tutkia ja analysoida Kontulan palvelukeskuksen toimiviksi osoittautuneita käytäntöjä ikääntyneiden maahanmuuttajien ryhmätoiminnan toteuttamisessa sekä sitä, miten asiakkaita tuetaan osallistumaan muuhun palvelukeskustoimintaan. Työssä mallinnetaan, millaisien työmenetelmien avulla ikääntyneiden maahanmuuttajien osallistuminen palvelukeskustoimintaan on saatu aikaan.

Opinnäytetyössä tuodaan mallintamisen avulla esiin asioita, joita ikääntyneille maahanmuuttajille suunnatun toiminnan järjestämisessä on syytä ottaa huomioon. Lähtökohtana on Kontulan palvelukeskuksen toimintamalli. Opinnäytetyössä yhdistetään tutkimustietoa ja käytännön työstä nousevia havaintoja eli hiljaista tietoa. Tämän pohjalta luodaan yleisesti hyödynnettävissä oleva malli. Kontulan palvelukeskuksen toimintamallia hyödynnetään ja jatkokehitetään suunnitteleamalla monikulttuurisen toiminnan käytäntöjä tulevaan Vuosaaren palvelukeskukseen.

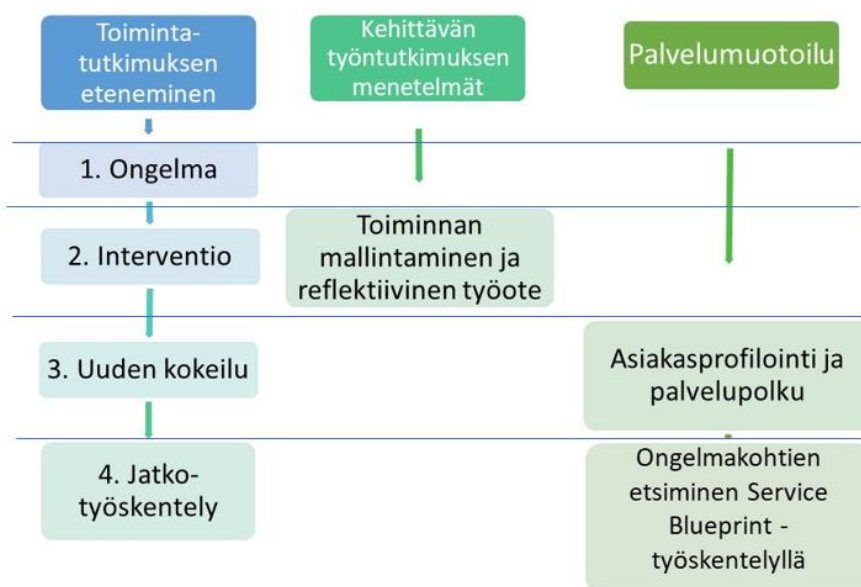
Tämän opinnäytetyön kehittämistyön tavoitteina on:

1. *Tutkia*, millaisia tarpeita ikääntyneillä maahanmuuttajilla on ja miten niihin voidaan vastata heille kohdennettua palvelua järjestettäessä.
2. *Selvittää*, miten palvelukeskustoiminta voi tukea ikääntyvää maahanmuuttajaa kotoutumisessa.
3. *Tuoda esiin* Kontulan palvelukeskuksessa tehtävän monikulttuurisen työn toimintakäytäntöjä visuaalisen ja sanallisen mallintamisen avulla. Jatkokehittää ja soveltaa tätä mallia toiseen toimintayksikköön.

## 4.2 Tutkimusmenetelmät

### 4.2.1 Valittujen tutkimusstrategioiden käyttö

Tässä opinnäytetyössä käytetään rinnakkain kolmea tutkimusstrategiaa: toimintatutkimusta, kehittävää työntutkimusta ja palvelumuotoilua. Näistä kolmesta toimintatutkimus on se tutkimusmenetelmä, joka antaa toiminnalle raamit. Opinnäytetyössä tehtävässä kehittämistyössä edetään toimintatutkimuksen syklin mukaan ongelmasta intervention kautta uuden kokeiluun ja jatkotyöskentelyyn. Interventiovaiheessa käytettävä mallintaminen pohjautuu kehittävän työntutkimuksen reflektiiviseen lähestymistapaan. Palvelumuotoilu antaa uuden kokeiluun ja jatkotyöskentelyyn konkreettisia työvälineitä: asiakasprofilointi, palvelupolku ja ongelmakohtien etsiminen Service Blueprint -työskentelyn avulla. Näiden kolmen tutkimusstrategian keskinäistä suhdetta on esitelty kuviossa 1.



Kuvio 1: Tutkimusstrategioiden käyttö opinnäytetyössä

Liikkeelle lähdetään ongelman ja kehittämiskohteen määrittelemisestä. Interventiovaiheessa kuvataan Kontulan palvelukeskuksen ikääntyneiden maahanmuuttajien toimintaa ja pyritään luomaan siitä visuaalinen ja sanallinen kuvaus eli malli. Tämä malli toimii pohjana uuden kokeilulle ja jatkokehittämiselle. Näiden vaiheiden toimintaympäristönä on Vuosaaren rakennettava palvelukeskus ja sinne tuleva ikääntyneiden maahanmuuttajien toiminta. Asiakasprofilointi auttaa konkretisoimaan asiakkaiden tarpeita ja elämäntilanteita. Palvelupolun avulla voidaan hahmottaa palvelutapahtumia yksityiskohtaisesti ja Service Blueprint -työkalun avulla palvelutapahtumaa jaetaan eri toimijoiden kesken ja pystytään löytämään palvelussa olevia kehittämiskohtia. Vuosaaren palvelukeskuksen ollessa suunnitteluvaiheessa ei sillä ole vielä todellisia asiakkaita. Tutkimussuunnitelmaa tehdessä päätettiin jättää yksittäiset asiakkaat



tutkimuksen ulkopuolelle. Lisäksi kehittämiskohteena on toiminta, jota ei ole vielä käynnistetty. Valitut palvelumuotoilun työvälineet ovat hyvä apu suunnitelmavaiheessa olevan toiminnan konkretisoimiseksi (Tuulaniemi 2011, 15-16).

#### 4.2.2 Toimintatutkimus

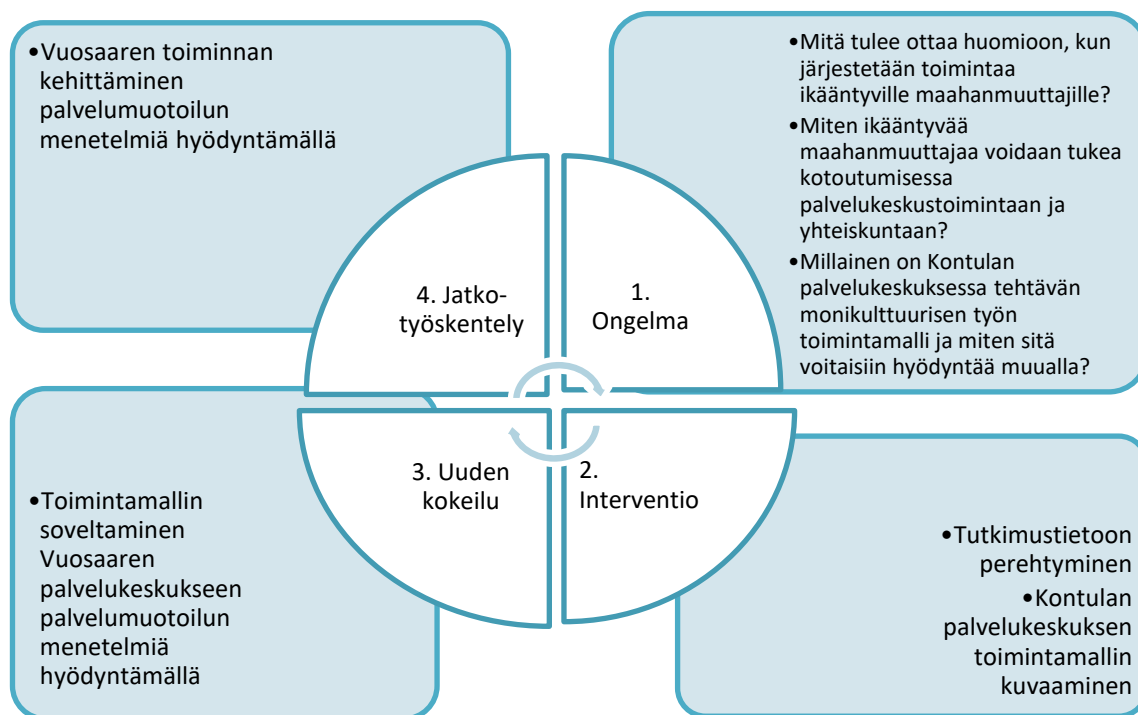
Opinnäytetyön ensisijainen tutkimusmenetelmä on toimintatutkimus. Toimintatutkimuksen lisäksi hyödynnetään kehittävän työntutkimuksen menetelmää. Metsämuurosen (2000, 28) mukaan toimintatutkimuksella tarkoitetaan todellisessa maailmassa tehtävää interventiota ja sen vaikutusten lähempää tutkimista. Sen avulla pyritään vastaamaan johonkin käytännön toiminnassa havaittuun ongelmaan tai kehittämään jotakin jo olemassa olevaa toimintaa paremmaksi. Yhtä yleisesti hyväksyttyä, selkeää määritelmää toimintatutkimukselle ei ole olemassa. Eskolan ja Suorannan (2008) mukaan toimintatutkimuksellisia lähestymistapoja on ainakin kolme erilaista: yhteistoiminnallinen toimintatutkimus, osallistava toimintatutkimus ja toimintatutkimus sellaisenaan. Toimintatutkimus perustuu ajatukselle, että tutkija on osa tutkittavaa yhteisöä, ilmiötä tai asiaa. Toimintatutkimuksen avulla voidaan pyrkiä avoimesti vaikuttamaan tutkittavaan kohteeseen. (Eskola & Suoranta 2008, 126-127.)

Toimintatutkimus on soveltuva tutkimusmenetelmä silloin, kun halutaan löytää ratkaisuja ongelmaan, tarjota koulutusta työyhteisön sisällä, lisätä työskentelyyn uusia näkökulmia, parantaa kommunikointia työntekijöiden ja tutkijoiden välillä tai antaa mahdollisuus subjektiiviselle ja impressionistiselle ongelmanratkaisutavalle (Metsämuuronen 2000, 29-30). Toimintatutkimuksen avulla etsitään ratkaisuja työelämän ongelmiin. Keskeistä on, että tutkimukseen osallistuvat ne, keitä ongelma koskee. (Kananen 2014, 9-11.) Kuulan (1999, 10-11) mukaan toimintatutkimuksen tyyppejä on monia, mutta niitä kaikkia yhdistää käytäntöihin suuntautuminen, muutokseen pyrkiminen ja tutkittavien osallistuminen. Olennaista on uuden tiedon tuottaminen ja vallitsevan olotilan muuttaminen. Tässä opinnäytetyössä näistä elementeistä korostuvat käytäntöihin suuntautuminen ja muutokseen pyrkiminen. Tavoitteena on myös lisätä työskentelyyn uusia näkökulmia ja oppia jo tehdystä työstä.

Objektiivisuuden vaatimukset toimintatutkimuksessa poikkeavat monista muista tutkimusmenetelmistä. Toisin kuin perinteisissä tutkimusmenetelmissä, tutkija on poikkeuksellisen aktiivinen tapahtumiin vaikuttaja, ei niinkään ulkopuolinen havainnoija. Tutkija on osa tutkimuskohdetta, joka on aktiivisesti vuorovaikutuksessa tutkittavien kanssa. Haasteena on tutkimuksen ja toiminnan erottaminen toisistaan. Tutkijan samaistuminen tutkimuskohteeseen tai kohteen liian läheinen tunteminen voivat hankaloittaa raportointia. (Eskola & Suoranta 2008, 127.)

Toimintatutkimukselle on tyypillistä eteneminen prosessimaisesti ja syklisesti. Liikkeelle lähdetään ongelman määrittelystä, jota seuraa työskentely- eli interventiovaihe. Tavoitteiden

saavuttamista arvioidaan ja tätä seuraa jatkotyöskentely. (Kananen 2014, 55-56.) Kuviossa 2 esitellään opinnäytetyön etenemistä Kanasen toimintatutkimuksen syklin mukaisesti.



Kuvio 2: Opinnäytetyön eteneminen toimintatutkimuksen syklissä

#### 4.2.3 Kehittävä työntutkimus

Kehittävässä työntutkimuksessa kyse on osallistavasta tutkimuksesta, jossa tutkijat toimivat yhdessä työyhteisön kanssa. Kyseessä on reflektiivinen työote, jossa työn kehitysvaiheista ja ristiriidoista muodostetaan historiallisen analyysin avulla malli, jonka avulla aineistoa tutkitaan teoreettisesti. (Engeström 2002, 124-125.) Kehittävä työntutkimus etenee vaiheittain niin, että ensimmäisessä vaiheessa toimintaa kuvataan etnografisin menetelmin. Toisessa vaiheessa voidaan erottaa kolme askelta: historiallinen analyysi, nykytoiminnan analyysi ja lähi-kehityksen vyöhykkeen hahmottelu. Tässä opinnäytetyössä sovelletaan näitä analyysoimalla Kontulan palvelukeskuksen monikulttuurisen toiminnan kehittämisen vaiheita ja nykyhetkeä ja kehittämällä uutta toimintaa Vuosaaren palvelukeskukseen.

Kehittävässä työntutkimuksessa tavoitteena on suunnitella uusia toimintamalleja. Kun uusi toimintamalli on vakiintunut, sen konkreettisia vaikutuksia ja aiempien ristiriitojen ratkaisemista arvioidaan samantyyppisin etnografisin analyysimenetelmin kuin syklin alkuvaiheessa. (Engeström 2002, 130-150.) Tässä työssä kehitetään toimintamallia ikääntyneille maahanmuuttajille Vuosaaren palvelukeskukseen. Toiminnan pohjana käytetään Kontulan palvelukeskuksen toimintamallia, jota arvioidaan käyttämällä sitä uuden toiminnan kehittämisen pohjana.

Kehittävän työntutkimuksen tuloksia voivat olla kolmen tyyppiä. Ensimmäistä tyyppiä edustavat konkreettiset toiminnan muutokset. Toiseen tyyppiin kuuluvat työn ominaispiirteisiin ja niiden välisiin suhteisiin kuuluvat löydökset. Kolmannen tyyppiä tutkimustuloksia ovat välitason analysointivaiheet, jotka ovat erilaisia malleja ja käsitteitä, joita havaintoaineistoa tutkiessa syntyy ja joita työntekijät voivat käyttää oman toimintansa erittelyyn ja suunnitteluun. (Engeström 2002, 155.)

#### 4.2.4 Palvelumuotoilu kehittämisen menetelmänä

Toimintatutkimus ja kehittävä työntutkimus määrittelevät, millä tavoin tämän opinnäytetyön kehittämistoiminnassa edetään. Palvelumuotoilu puolestaan tarjoaa työvälineitä, joiden avulla toteutetaan toimintatutkimukseen ja kehittävään työntutkimukseen liittyvää kehittämistoimintaa. Kun kehittävässä työntutkimuksessa lähdetään liikkeelle historian analyysistä ja edetään nykytilan kuvaamisen kautta tulevaisuuden hahmotteluun, palvelumuotoilussa lähdetään liikkeelle nykytilasta ja erityisesti siinä ilmenevien ongelmakohtien tunnistamisesta. Parantamalla asiakasymmärrystä ja käyttämällä erilaisia visuaalisia työkaluja lähdetään etsimään ratkaisuja näihin ongelmiin. Tämän jälkeen luodaan prototyyppisiä palvelun kehittämiseksi ja testataan niitä käytännössä. Menetelmää voidaan käyttää sekä olemassa olevan palvelun parantamiseen että uuden palvelun kehittämiseen. (Tuulaniemi 2011, 47.)

Tuulaniemi määrittelee palvelumuotoilun konkreettiseksi toiminnaksi, jossa käyttäjien tarpeet ja odotukset yhdistyvät palveluntuottajan tavoitteisiin niin, että niistä muodostuu toimivia palveluita. Näkymätöntä ja aineetonta saadaan näkyväksi erilaisten visualisointien ja hahmomallien avulla. Tavoitteena on saada aikaan taloudellisesti, ekologisesti ja sosiaalisesti kestävä palvelua. Palvelun keskiössä on ihminen ja tämän saama palvelukokemus. Palvelumuotoilu on systemaattisesti etenevä prosessi, jossa kokonaiskuvaa jaetaan pienempiin osakokonaisuuksiin, joita pyritään saamaan entistä toimivimmiksi. (Tuulaniemi 2011, 15-16.)

Palvelumuotoilu voidaan mieltää kaupallisen sektorin menetelmäksi, mutta sitä voidaan hyödyntää myös julkisella sektorilla (Tuulaniemi 2011, 45-46). Kurrosen (2015, 40-41) mukaan palvelumuotoilun avulla voidaan julkisen sektorin työssä tuoda esille hiljaista tietoa, tunteuksia ja tarpeita. Tämä auttaa käyttäjien näkökulman ja tarpeiden ymmärtämisessä. Palvelumuotoilun avulla voidaan myös hyödyntää sidosryhmien tietämystä ja visualisoida rakenteita, systeemeitä ja ideoita tekemällä niistä helpommin ymmärrettäviä. Ideoiden konkretisointi auttaa myös päätöksenteossa ja selkeyttää, millaisten konseptien toteuttamiseen resursseja on mielekästä käyttää. Palveluntarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen mahdollistaa resurssien tehokkaamman käytön. Osallistamisen avulla voidaan lisäksi vastata tehokkaammin paikallisiin tarpeisiin ja avoimuuden periaate luo luottamusta ja hyväksyntää.

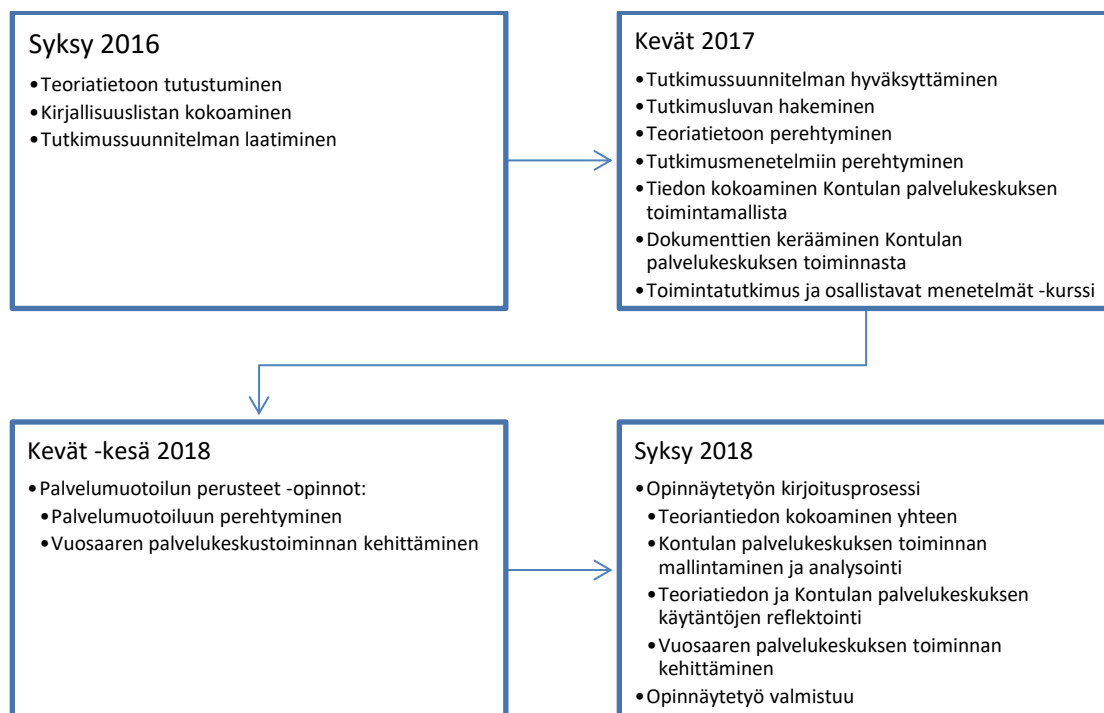
Palvelumuotoilun keskiössä on asiakas, hänen tarpeensa, arvonsa ja motiivinsa (Tuulaniemi 2011, 45-46). Ahonen (2017, 30) määrittelee palvelun aineettomaksi toiminnaksi, joka perustuu palveluntarjoajan ja asiakkaan vuorovaikutukseen. Asiakkaalle syntyy tapahtumassa palvelukokemus, joka vaikuttaa haluun käyttää palvelua uudelleen. Palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen julkisella sektorilla on lisääntymässä. Käyttäjälähtöisen innovoinnin ajatellaan parantavan palveluiden toimivuutta ja parantavan siten kilpailukykyä ja tuovan kustannussäästöjä. Palvelumuotoilu tarjoaa julkiselle sektorille työkaluja ja menetelmiä, joilla asiakkaita, työntekijöitä ja muita sidosryhmiä otetaan osaksi muotoiluprosessia. Samalla pystytään varmistamaan ratkaisujen käytettävyys. (Kurronen 2015, 38-39.) Sosiaali- ja terveysalalla tehtävässä palvelumuotoilussa erityisenä tekijänä on alaa säätelevät lait ja asetukset. Palvelumuotoilu onkin tasapainoilua innovoinnin, yksilöllisten tarpeiden, resurssien ja lainsäädännön välillä. (Ahonen 2017, 26, 30-31.)

Ahonen (2017, 45-47) pitää palvelumuotoiluprosessia nerokkaana yhdistelmänä tietoista prosessia ja luovia menetelmiä. Työmenetelmiä käytetään osana suurempaa kokonaisuutta, jossa ne auttavat luomaan uutta ja tuottamaan syvempää tietoa. Sosiaali- ja terveysalalla palvelumuotoilua tapahtuu usein työn ohessa. Palvelumuotoilija voi olla koulutettu ammattilainen tai joku muu asiaan perehtynyt henkilö, joka pystyy katsomaan asioita laaja-alaisesti. Olennaista on, että palvelumuotoiluja pystyy viemään prosessin läpi ja auttamaan tavoitteiden saavuttamisessa. (Ahonen 2017, 69.)

Tässä opinnäytetyössä käytetään ikääntyneiden maahanmuuttajien palvelukeskustoiminnan kehittämisen työvälineenä palvelumuotoilua. Luvussa 4.2.2 kuvatussa toimintatutkimuksen syklissä palvelumuotoilu sijoittuu vaiheisiin kolme ja neljä, jotka ovat uuden kokeilu ja jatkokehittäminen. Kontulan palvelukeskuksen mallinnettua toimintaa sovelletaan lähitulevaisuudessa perustettavaan Vuosaaren palvelukeskukseen. Toimintamallin soveltamisessa hyödynnetään palvelumuotoilun työmenetelmiin kuuluvia asiakasprofilointia ja palvelupolkutyöskentelyä. Jatkokehittämisessä käytetään Service Blueprint -työkalua, jonka avulla voidaan löytää palvelusta ongelmakohtia ja etsiä niihin ratkaisuja.

#### 4.3 Opinnäytetyön aikataulu

Tämän opinnäytetyön aikajänne on ollut pitkä. Teoriatiedon kokoaminen on alkanut syksyllä 2016 ja jatkunut vuosina 2017-2018. Tutkimuslupa opinnäytetyölle myönnettiin helmikuussa 2017. Tämän jälkeen aloin koota materiaalia Kontulan monipuolisen palvelukeskuksen monikulttuurisesta toiminnasta. Työskentelyssä oli taukoa perhevapaani ajan kesästä 2017 kesään 2018. Työn varsinainen kirjoittamisprosessi ja tutkimuksellisen osion toteuttaminen on ajoittunut syksyyn 2018.



Kuvio 3: Opinnäytetyöprosessin eteneminen

#### 4.4 Aineiston keruu

Laadullisen tutkimuksen aineiston laajuus ja keräämistapa voivat vaihdella tutkimuskohteen mukaan. Olennaista on, että aineisto auttaa ymmärtämään tutkimuksen kohdetta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 181-182.) Laadullisessa tutkimuksessa tiedonkeruutavat ovat moninaisia. Muistiinpanoja, virallisia papereita ja muita toimijoiden tuottamia dokumentteja voidaan hyödyntää. Havainnoinnin avulla voidaan todentaa todellisia tapahtumia ja saada kokonaisvaltaista kuvaa asioista. (Hirsjärvi ym. 2009, 212-217.)

Tämä opinnäytetyö ei sisällä toimintatutkimukselle tyypillistä aineiston keruuta esimerkiksi haastattelujen tai kyselyiden avulla (Eskola & Suoranta 2008, 126-130). Aineiston pohjana on Kontulan palvelukeskuksen monikulttuurisen työn dokumentointi vuosilta 2008-2017. Hyödynnettäviä dokumentteja ovat Helsingin Sosiaaliviraston, sittemmin Sosiaali- ja terveystieteiden ja Sosiaali- ja terveystoimen monikulttuurisen vanhustyön työryhmän muistiot, Kontulan palvelukeskuksen monikulttuurista toimintaa koskevat PowerPoint -esitykset ja työn esittelyt sekä vuosina 2009-2017 tehdyt muistiinpanot. Aineistona hyödynnetään myös käytännön työssä tehtyjä havaintoja. Havaintojen taustalla on Kontulan palvelukeskuksen henkilökunnalla olevaa niin sanottua hiljaista tietoa ja ajan myötä omaksuttuja työtapoja. Tarkoituksena on tuoda tätä hiljaista tietoa näkyväksi osaamiseksi ja todentaa sitä teoriantiedon avulla.

#### 4.5 Aineiston analyysi

Eskolan ja Suorannan (2008, 224-225) mukaan laadullisen tutkimuksen argumentteja ja väitteitä jaotellaan määritelmiin, tosiasiaväitteisiin ja arvoväitteisiin. Tosiasiaväitteitä ovat kuvaukset, selitykset ja ennusteet. Arvoväitteitä puolestaan ovat erilaiset arvioinnit ja suositukset. Opinnäytetyössäni käytän aineiston analysoinnissa tosiasiaväitteistä kuvauksia ja selityksiä. Kuvauksellisuus voi liikkua hyvin yleisellä tasolla tai toisaalta olla tarkkaa ja kerronnallista. Kuvaukset visualisoivat tutkittavaa asiaa ja selitysten avulla löydetään syitä ja vastauksia.

Tässä opinnäytetyössä esitellään ja kehitetään Kontulan palvelukeskuksen monikulttuurista toimintaa ja sen sisältöjä. Mallintamisen lisäksi etsitään tutkimustiedosta ja käytännön havainnoista selityksiä asioille. Hiljainen tieto on aistimalla, tekemällä ja harjaantumalla hankittua tietoa, joka muodostuu henkilökohtaisen kokemuksen avulla. Se ei ole pelkästään tietoa, vaan myös tapaa suhtautua tietoon niin, että tieto, taito ja ajattelutavat siirtyvät eteenpäin. Tutkimuksessa hiljaisen tiedon esiin tuleminen edellyttää, että tutkija pääsee sisälle tutkimuskohteeseen. (Vilka 2006, 27-28.) Olennaista tutkimuksen tulosten analysoinnissa onkin aiemman tutkimustiedon ja omien havaintojen välinen vuoropuhelu eli tukeeko aiempi tutkimustieto havaintoja. Jos havainnot poikkeavat aiemmin tehdyistä tutkimuksista, on selvitettävä, mistä tämä johtuu.

Hirsjärven ym. (2009, 146) mukaan asioiden mallintaminen auttaa hahmottamaan kokonaisuuksia, asioiden keskinäisiä suhteita ja tekemään päätelmiä. Malleja on kaikkien ilmiöiden takana. Ne ovat asioiden ymmärtämisen ja hallinnan välineitä. Gilgunin (2012, 113) mukaan mallit voivat koostua myös joukosta ideoita ja käsitteitä, jotka on johdettu yhdestä tai useammasta eri lähteestä. Tällaisia lähteitä voivat olla aiempi tutkimus ja teoria sekä ammatillinen ja henkilökohtainen kokemus. Näistä muodostettuja malleja voidaan käyttää monin tavoin, kuten vertailun tukena tai ymmärtämisen laajentamisessa.

Suuri osa osaamista tuottavista tekijöistä on hiljaista tietoa, jota osaa itse ei välttämättä pysty sanallistamaan. Tämä tarkoittaa, että henkilö osaa asian itse hyvin mutta ei kykene jakamaan osaamistaan muille niin, että muut oppisivat sen. Ilmiö voi johtaa myös siihen, että osaa ei osaa siirtää osaamistaan tilanteesta toiseen. Osaamisen valjastaminen kollegoiden käyttöön parantaa olennaisesti koko työyksikön oppimis- ja kehittymisprosessia. (Toivonen & Asikainen 2004, 12-13.) Yhdeksi ratkaisuksi hiljaisen tiedon esille tuomiseksi Toivonen ja Asikainen ehdottavat mallittamisen. Mallintamalla tunnistetaan todellista, tilannekohtaista osaamista. (Toivonen & Asikainen 2004, 33-38.) Malli ei ole täydellinen kopio toiminnasta, mutta siinä on riittävä määrä asioita, jotka mahdollistavat tietyn asian hallinnan. Mallin arvo määräytyy sen toimivuuden mukaan. Mallintamisessa on kyse siitä, että hiljaisesta tiedosta tehdään näkyvää. Sen avulla jostakin tietystä ilmiöstä voidaan luoda sellainen mallinnus, jonka

avulla haluttu ilmiö voidaan saada aikaan. (Toivonen & Asikainen 2004, 45, 50-51.) Tässä opinnäytetyössä käytetään mallintamisen välineenä erilaisia kaavioita, joiden avulla visualisoidaan hiljaista tietoa ja käytännössä omaksuttuja toimintatapoja.

#### 4.6 Toimintatutkimuksen luotettavuus

Aineistoa analysoitaessa on kiinnitettävä huomiota sen edustavuuteen, luotettavuuteen ja validiteuteen (Hardwick & Worsley 2011, 116). Luotettavuudella tarkoitetaan sitä, kuinka toistettavia tuloksia tutkimuksella saadaan. Validiteudella tarkoitetaan kykyä mitata tai tutkia haluttuja asioita. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.) Tässä opinnäytetyössä tulosten edustavuutta, luotettavuutta ja validiteettia arvioidaan soveltamalla Kontulan palvelukeskuksen toimintamallia tulevaan Vuosaaren palvelukeskukseen.

Toimintatutkimuksen ja kehittävän työntutkimuksen haasteena on tutkimustulosten yleistettävyys verrattuna sellaisiin tutkimusmenetelmiin, joissa otanta on suuri. Ylipäänsä kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena ei ole laajojen yleistysten tekeminen. (Hirsjärvi ym. 2009, 182; Kananen 2014, 11-12.) Tutkimustulosta voidaan pitää yleispätevänä silloin, kun se on kyseisen ilmiön alueella pätevä. Kehittävän työntutkimuksen avulla pyritään ennakoimaan uutta ja mahdollistamaan uutta kehitystä, joten tutkimustulosten voidaan ajatella leviävän toimintajärjestelmässä uusina malleina ja välineinä. (Engeström 2002, 156.)

Eskolan ja Suorannan (2008, 127) mukaan toimintatutkimukseen ei päde tutkimuksen objektiivisuuteen liittyvät tyypilliset näkemykset. Usein tutkimukselle on tavallista, että tutkija havainnoi jotakin tapahtuvaa toimintaa niin, että pyrkimyksenä on olla vaikuttamatta tutkittavaan kohteeseen. Toimintatutkimuksessa tutkimus päinvastoin nähdään avoimena toimintana, jossa yhteistyössä tutkittavan kohteen kanssa vaikutetaan yhteisöihin. Tavoitteena on parantaa tilannetta osallistujien oman toiminnan avulla. Haasteena toimintatutkimuksessa on toiminnan ja tutkimuksen erottaminen toisistaan sekä tutkijan samanaikainen rooli osallistujana.

Toimintatutkimusta on kritisoitu siitä, että tutkimuksen perspektiivi kärsii tutkittavan kohteen liiasta tuttuudesta. On kuitenkin muistettava, että eri tutkimusmenetelmät pyrkivät erilaisiin tavoitteisiin. Hiljaisen tiedon esiin saamisen edellytyksenä on subjektiivisuus (Vilka 2006, 28). Eskolan ja Suorannan (2008, 223-224) mukaan toimintatutkimuksessa tuttuus ja samaistuminen ovat eduksi ja tutkimuksen luotettavuutta koetellaan objektiivisuuden sijaan sillä, miten toiminta kehittyy. Tässä opinnäytetyössä Kontulan palvelukeskuksen toiminnan mallintamisen onnistumista koetellaan siinä, kuinka hyvin se on hyödynnettävissä Vuosaaren palvelukeskuksen monikulttuurisen toiminnan kehittämisen pohjaksi.

Käsittelen tässä opinnäytetyössä omaa työyksikköäni ja työtä, jota olen itse ollut kehittämässä. Asetelma luonnollisesti vaikuttaa omaan objektiivisuuteeni. Oma roolini ikääntyvien maahanmuuttajien sosiaaliohjaajana vaikutti siihen, että en valinnut haastatteluja tutkimusmenetelmäkseen. Riskinä olisi ollut, että haastateltavat eivät olisi uskaltaneet tai halunneet antaa todenmukaista palautetta tai kritiikkiä toiminnasta, jota haastattelija itse tarjoaa.

#### 4.7 Eettiset lähtökohdat

Yksi toimintatutkimukselle tyypillinen eettinen ongelma on tutkimuskohteen anonymiteetti. Toimintatutkimuksessa tutkittavan kohteen salaaminen ei ole aina mahdollista tai edes tarkoituksenmukaista. (Eskola & Suoranta 2008, 223-224.) Tässä opinnäytetyössä ei ole tutkimuseettisenä ongelmana Kontulan palvelukeskuksen asiakkaiden henkilöllisyyden tunnistaminen, sillä asiakkaista ei puhuta opinnäytetyössä yksilötasolla ja Vuosaaren palvelukeskustoiminnan kehittämässä käytetään kuvitteellisia asiakasprofiileja. Sen sijaan toimintayksikön kuvaaminen tapahtuu avoimesti. Paikallisella tasolla tai samalla työkentällä toimivat tunnistaisivat jo toiminnan sisällön erityisyydestä johtuen, mistä toimintayksiköstä on kysymys. Toimintayksikön nimen julkituominen mahdollistaa yhteistyön samanlaista työtä tekevien kanssa.

Mäkinen (2006, 107) nostaa esiin tutkimuseettisen pohdinnan asiakkaan etnisen, uskonnollisen tai kulttuurisen taustan esiin tuomisesta. Tutkittavan henkilön tai joukon kuvauksien avulla voidaan kiinnittää huomiota olennaisiin piirteisiin. On huomioitava kuvauksen riittävä tarkkuus, mutta samalla on oltava huolellinen sen suhteen, kuinka yleistettävä kerronta on. Liiallista yleistämistä tulee välttää, mutta joskus yleistysten avulla voidaan tuoda esiin olennaisia asioita.

Haavoittuvassa asemassa olevien ollessa tutkimuksen kohteena on kiinnitettävä erityistä huomiota tutkimuseetiikkaan. On varmistettava, että tutkimus ei vahingoita tai aiheuta haittaa haavoittuville ryhmille. Toisaalta myös heillä on oikeus päästä esille ja tulla tutkituksi. (Hardwick & Worsley 2011, 32.) Kulttuurisensitiivinen näkökulma on huomioitava, koska tässä opinnäytetyössä tarkastelun kohteena ovat ikääntyvät maahanmuuttajat ja heille suunnatut palvelut. Tutkimuksen kohteena oleminen voi vahvistaa epäluottamusta viranomaisia kohtaan. Kun tutkitaan haavoittuvassa asemassa olevia ryhmiä, on ymmärrettävä, että tieto on valtaa ja sitä kautta myös tutkimuksen kautta käytetään valtaa. Kulttuuri vaikuttaa kaikkeen toimintaamme ja myös siihen, mitä tietoa pidetään oikeana. Tietoa tuottamalla valta-asemia voidaan vahvistaa, säilyttää tai kumota. (Weiste-Paakkanen 2018.) Tutkimuksen kautta luodaan siis tietoa ja voidaan vahvistaa ihmisten mielikuvia. Esimerkiksi käytettyjä käsitteitä voidaan ymmärtää monin eri tavoin. Weiste-Paakkasen huomiot negatiivisten stereotyyppien välttämisestä kulttuurisensitiivisen tutkimuksen avulla vaikuttivat myös tämän opinnäytetyön tutki-



museettisiin valintoihin. Asiakassegmentoinnissa ja toiminnan kehittämisessä päädyttiin jättämään asiakkaiden kansallisuudet ja lähtömaat kokonaan määrittelemättä. Näin vältetään eri kansallisuuksiin liittyvien stereotyyppien vahvistaminen ja voidaan keskittyä asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin.

## 5 Kontulan palvelukeskuksen monikulttuurisen toiminnan mallintaminen

### 5.1 Kontulan palvelukeskuksessa tehty kehittämistoiminta

Kontulan palvelukeskuksen monikulttuurinen toiminta aloitettiin vuonna 2008 kentällä esiin nousseiden tarpeiden pohjalta. Itä-Helsingin alue oli väestöpohjaltaan monikulttuurinen ja esiin nousi myös huoli siitä, mitä työvoiman palveluiden ulkopuolelle jääville ikääntyneille maahanmuuttajille tapahtuu pakolaisten kotouttamistoiminnan jälkeen. Vastauksena näihin kysymyksiin Kontulan tuolloisen Vanhustenkeskuksen johtoryhmä päätti aloittaa ikääntyneille maahanmuuttajille suunnatun toiminnan. (Hyttinen 2018.)

Aloitin työni Kontulan palvelukeskuksen sosiaaliohjaajana tammikuussa 2009. Sain tehtäväkseni ikääntyvien maahanmuuttajien palvelukeskustoiminnan kehittämisen. Toiminnan käynnistämiseen oli käytettävissä hyvät aikaresurssit ja yhteistyökumppaneita oli paljon. Uuden ryhmän käynnistämiseksi haluttiin antaa reilusti aikaa, jotta ryhmäläisten kiinnittyminen toimintaan voitaisiin varmistaa. Keväällä 2009 esittelin toimintasuunnitelmia Monikulttuurisen Vanhustyön yhteistyöryhmä MOVA:lle seuraavan aikajanan avulla.



Kuvio 4: Monikulttuurisen toiminnan kehittämisen suunnitelma vuodelta 2009 (Säikkä 2009)

Toiminta käynnistyi vuonna 2008 aloittamalla iäkkäiden afganistanilaisten naisten ryhmä yhteistyössä Kontulan alueella toimivan Mikaelin Seurakunnan kanssa. Mikaelin Seurakunta oli

mukana toiminnassa vuosina 2008-2011, jolloin seurakunnan diakoniatyöntekijä oli ryhmän toisena ohjaajana. Vuonna 2010 ryhmään tuli mukaan joukko vapaaehtoisia ohjaajia. Ryhmäläisillä oli halu oppia suomea, joten heitä varten aloitettiin vapaaehtoisten ohjaama lukupiiri. Lukupiiri kokoontui vertaisryhmän jälkeen. Myöhemmin toimintaa muutettiin niin, että vapaaehtoiset ovat vuoroviikoin mukana vertaisryhmässä sosiaaliohjaajan työparina. Koska vapaaehtoiset olivat suomalaisia eläkeläisiä, saivat ryhmäläiset tilaisuuden tutustua oman ikäisiin suomalaisiin, joiden roolina on viranomaisroolin sijaan olla tavallisena ihmisenä, vertaisena.

Ryhmän nimi on vaihdellut vuosien saatossa. Aluksi puhuttiin ”maanantain naisista”, mutta selvyuden vuoksi nimeksi tuli läkkäiden afganistanilaisten ryhmä. Kun toimintaan alkoi osallistua enenevässä määrin myös iranilaisia naisia, ryhmän nimi vaihdettiin iäkkäiden persiankielisten naisten ryhmäksi. Ryhmäläisten kutsuessa mukaan myös muun kielisiä ystäviään, mietittiin ryhmän nimeämistä uudelleen. Ryhmäläiset saivat ehdottaa mieleisiään nimivaihtoehtoja, joista he äänestivät ryhmän nimeksi Monikulttuurinen naisten ryhmä Viisaat Ruusut.

Keväällä 2009 pidettiin monikulttuurisen vapaaehtoistoiminnan koulutus yhteistyössä Suomen Pakolaisavun kanssa. Koulutuksen tavoitteena oli löytää ja kouluttaa vapaaehtoisia monikulttuuriseen palvelukeskustoimintaan. Koulutuksesta löydettiin ensimmäinen vapaaehtoinen samana keväänä aloitettavaan iäkkäiden somalialaisten naisten ryhmään.

Toukokuussa 2009 aloitettiin iäkkäiden somalialaisten naisten ryhmä yhteistyössä Suomen Pakolaisavun ja Eläkeläiset ry:n kanssa. Alun perin suunnitelmissa oli aloittaa ryhmä iäkkäille somalimiehille, mutta Vanhustyön Keskusliiton aloitettua samoihin aikoihin heille oman ryhmätoimintansa, suunnitelmia muutettiin ja Kontulan palvelukeskuksen ryhmä kohdennettiin naisille. Ryhmän alkuvaihe oli ohjaajan näkökulmasta haastava, sillä suuri osa ryhmäläisistä ei osannut reittiä palvelukeskukseen eikä hahmottanut ryhmän ajankohtaa. Tästä syystä ryhmäläisille soitettiin somaliankieliset muistutuspuhelut, jossa heitä ohjeistettiin, että nyt on aika lähteä kotoa. Vapaaehtoinen saattaja odotti ryhmäläisiä metroasemalla, josta he tulivat yhtä matkaa palvelukeskukseen. Vähitellen ryhmäläiset alkoivat oppia reittiä ja rohkaistuivat kulkemaan itsenäisesti. Muistutuspuheluidenkin tarve loppui osan ryhmäisistä opittua ja rohkaututtua ajan hallinnassa ja osan pyydettävä perheenjäseniä huolehtimaan muistutuksesta. Suomen Pakolaisavun ja Eläkeläiset ry:n kanssa tehtävä yhteistyö mahdollisti toisen ohjaajan ja somaliankielisen vertaisohjaajan työpanoksen. Ryhmä siirtyi Kontulan palvelukeskuksen omaksi toiminnaksi vuoden 2011 alussa. Tuon jälkeen sosiaaliohjaajan apuna ovat olleet vapaaehtoiset ja välillä myös Kontulan Monipuolisessa palvelukeskuksessa työskentelevät somaliankieliset hoitajat.

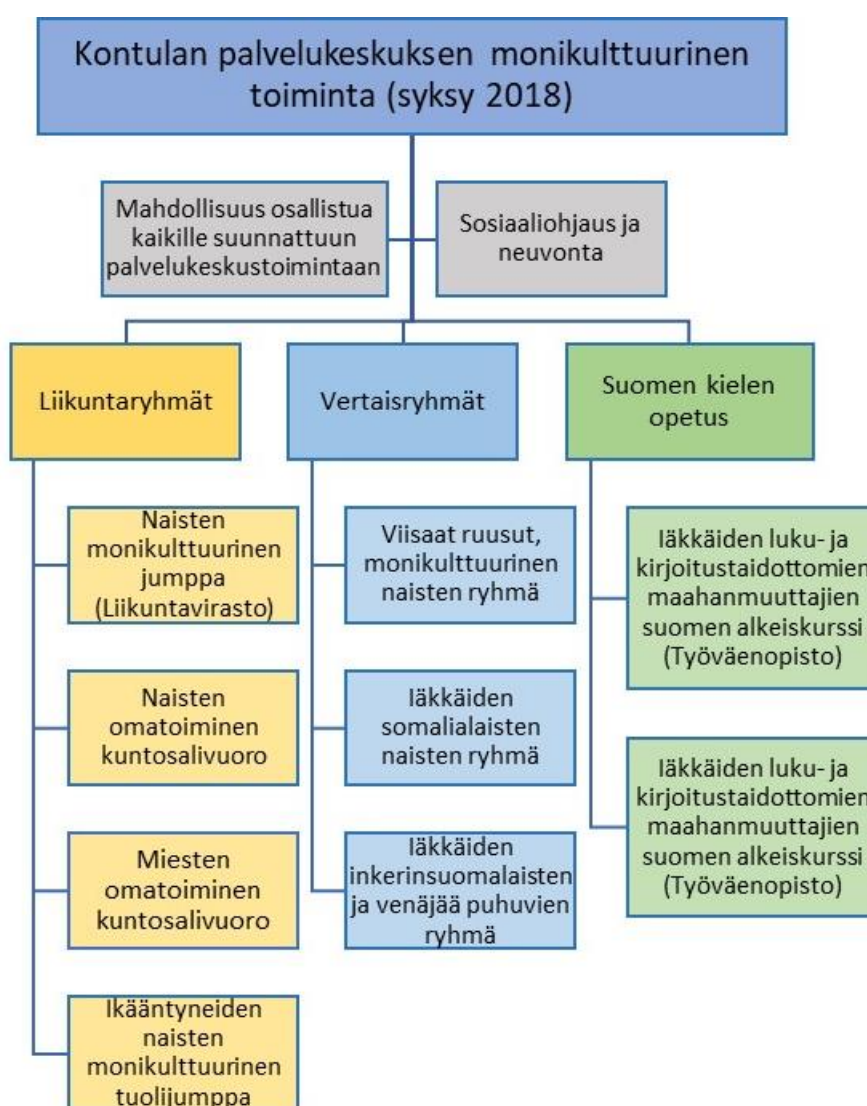
läkkäiden inkerinsuomalaisten ja venäjää puhuvien ryhmä aloitettiin keväällä 2010. Ryhmä on tarkoitettu miehille ja naisille. Ryhmän nimeämisessä pidettiin tärkeänä, että ketään ei suljeta toiminnan ulkopuolelle kielensä, kulttuurinsa tai muun identiteettinsä perusteella, sillä joukossa oli ihmisiä, joiden elämänhistoria sisälsi etnistä luokittelua ja syrjintää. Ryhmän alkuvaiheissa käytiin paljon keskustelua ryhmän puhekielestä. Teimme linjauksen, että jokainen saa puhua oman valintansa mukaan suomea tai venäjää. Ryhmän toisena ohjaajana tuolloin ollut venäjänkielinen työntekijä tai joku ryhmäläisistä on tulkannut tarpeen mukaan muille. Ryhmän erityisenä kiinnostuksenkohteena on ollut kulttuuri, joten ryhmän kanssa on käyty taidenäyttelyissä ja tehty yhteistyötä muun muassa Suomen Kansallisteatterin ja Suomen Lausujain liiton kanssa. Ryhmäläiset ovat kokeneet erityisen tärkeäksi eri juhlien, kuten joulun, juhannuksen, vapun ja naistenpäivän juhlimisen yhdessä. Juhlissa ryhmäläisten osallisuus korostuu, sillä he itse tuottavat juhliin ohjelmanumeroita ja tuovat tarjoiluja tullessaan.

Tietyille kieli- tai kansanryhmille suunnatun toiminnan rinnalle haluttiin aloittaa toimintaa, johon kuka tahansa voi osallistua. Syksyllä 2009 aloitettiin Monikulttuurinen keskiviikko -ryhmä. Ryhmä koostui kahdesta osasta: fysioterapeutin ohjaamasta kuntosalivuorosta ja kahvi- ja keskusteluhetkestä. Aluksi kuntosalivuoro oli palvelukeskuksen avoin, kaikille suunnattu vuoro. Ryhmän kasvaessa vuoro oli kuitenkin rajattava tämän ryhmän omaan käyttöön. Tuolloin kaikki vuorolla käyneet maahanmuuttajataustaiset olivat naisia ja heistä osa toivoi, että vuoro olisi vain naisten käytössä. Tähän päädyttiin ja lisäksi miehille erotettiin oma vapaan harjoittelun vuoro kuntosalilta. Fysioterapeutin ja sosiaali-ohjaajan apuna ryhmässä on ollut mukana maahanmuuttajataustainen vapaaehtoinen, mikä on mahdollistanut kulttuurisen ja uskonnollisen vuoropuhelun käymistä.

Liikuntaryhmä osoittautui todella suosituksi. Osallistujia oli enimmillään yhdellä kertaa yli 25 ja yhden kauden aikana ryhmässä kävi lähes viisikymmentä eri osallistujaa. Kuntosaliharjoittelu näin suurella osallistujamäärällä alkoi käydä vaikeaksi, joten ryhmä muutettiin liikuntasalissa ohjattavaksi tuolijumpaksi. Kahvi- ja keskusteluhetki jätettiin myös pois, sillä yli kahdenkymmenen hengen osallistujamäärällä se ei enää palvellut tarkoitustaan ja mahdollistanut keskustelua. Sen sijaan osallistujamäärän kasvaessa sosiaali-ohjauksen tarve alkoi kasvaa. Aiemmin keskusteluhetkelle käytetty aika päätettiin varata ryhmäläisillä oleviin sosiaali-ohjaustarpeisiin.

Ikääntyneille maahanmuuttajille on tarjolla Kontulan palvelukeskuksessa myös muiden palveluntuottajien tarjoamaa toimintaa. Helsingin Työväenopiston suomen kielen alkeiskursseja on ollut tarjolla vuodesta 2015 lähtien ja Helsingin Liikuntavirasto on tarjonnut liikuntamahdollisuuksia Kontulan palvelukeskuksessa vuodesta 2016 alkaen. Suomen Romaniyhdistyksen ryhmä kokoontui Kontulan palvelukeskuksessa vuosina 2013-2016. (Thessman 2018.)

Tällä hetkellä Kontulan palvelukeskuksessa on tarjolla kahdeksan ikääntyneille maahanmuuttajille suunnattua ryhmää. Vertaisryhmiä on iäkkäille somalialaisille naisille, iäkkäille inkerinsuomalaisille ja venäjää puhuville sekä monikulttuurinen naisten ryhmä Viisaat ruusut, jossa valtaosa osallistujista on lähtöisin Afganistanista tai Iranista. Liikuntaryhmiä tarjoaa Kontulan palvelukeskuksen lisäksi myös Helsingin kaupungin Liikuntavirasto. Lisäksi on tarjolla Helsingin Työväenopiston suomen kielen alkeiskursseja luku- ja kirjoitustaidottomille. Vuoden 2016 aikana Kontulan palvelukeskuksen monikulttuuriseen ryhmätoimintaan, mukaan lukien vertaisryhmät, liikuntaryhmät ja suomen kielen kurssit, on osallistunut 110 eri henkilöä 12 eri maasta (Säikkä 2017). Vuoden 2017 aikana kirjattiin yhteensä 946 käyntiä tuetuissa vertaisryhmissä (Zeelig 2018).



Kuvio 5: Kontulan palvelukeskuksen monikulttuurinen toiminta syksyllä 2018

## 5.2 Palvelukeskustoiminta kotoutumisen edistäjänä

Palvelukeskustoiminnan kehittämisohjelmassa linjataan, että monikulttuurisen ryhmätoiminnan tulee tukea tasapainoista ikääntymistä Helsingissä ja tukea ikääntyneiden maahanmuuttajien kotoutumista. Tästä esimerkkinä mainitaan ne maahanmuuttajataustaiset asiakkaat, jotka osallistuvat palvelukeskusten avoimeen toimintaan, toimivat vapaaehtoisina tai auttavat muita ryhmäläisiä kielen kanssa. Menetelmiä kotoutumisen edistämiseen ovat ryhmätoiminta ja henkilökohtainen sosiaaliohjaus. Ryhmät voivat olla joko kansallisuuteen perustuvia tai jonkin toiminnan ympärille rakennettuja. Tavoitteena on, että ikääntyneet maahanmuuttajat integroituvat kaikille tarkoitettuihin palveluihin. Henkilökohtaisen sosiaaliohjauksen merkitys korostuu, sillä monet maahanmuuttajat eivät ole osanneet hakea palveluja, joihin he olisivat oikeutettuja. (Helsingin kaupunki 2015a, 37-38.)

Työssäni sosiaaliohjaajana Kontulan palvelukeskuksessa olen huomannut, että palvelukeskustoimintaan osallistumisella on myönteisiä vaikutuksia iäkkään maahanmuuttajan kotoutumiseen. Kotoutumisen arviointiin on olemassa mittaristoja, kuten kielitaitomittarit tai esimerkiksi Työ- ja elinkeinoministeriön kotouttamisen ja etnisten suhteiden indikaattorit (Opetushallitus 2011; Työ- ja elinkeinoministeriö 2013, 10-13). Ihmisen kotoutumisen arvioiminen pelkkien mittareiden avulla on kuitenkin haasteellista. Itse pidän olennaisena yksilön omaa kokemusta kotoutumisestaan. Jos asiakas kertoo, että hän kokee palvelukeskuksen paikaksi, johon hän voi aina tulla ja joka tuntuu kodilta, voidaan nähdäkseni tulkita hänen kotoutuneen palvelukeskukseen.

Sari Heikkinen on tutkinut väitöskirjassaan entisestä Neuvostoliitosta iäkkäänä Suomeen muuttaneiden arkea, sosiaalisia suhteita ja kotoutumista. Väitöskirjassa käy ilmi, että harrastaminen tuo arkeen sisältöä ja rytmiä. Se myös lievittää yksinäisyyttä, vahvistaa identiteettiä ja lisää yhteisöllisyyttä. Toisaalta ajatus aikuisen tai iäkkään ihmisen harrastustoiminnasta voi olla kulttuurisesti vieras. Ikääntyvän ihmisen kohdalla harrastustoiminnalla on positiivinen vaikutus toimintakykyyn. Harrastuksiin osallistumisen havaittiin vähentävän myös ikääntyneiden maahanmuuttajien lasten huolta vanhemman yksinäisyydestä. Heikkisen haastattelemat ikääntyneet maahanmuuttajat osallistuivat aktiivisesti harrastustoimintaan. Taustalla oli tarve vuorovaikutukseen. Harrastaminen kuitenkin tapahtui usein ryhmissä, jossa kaikki osallistujat olivat maahanmuuttajataustaisia. (Heikkinen 2015, 20-21, 48.)

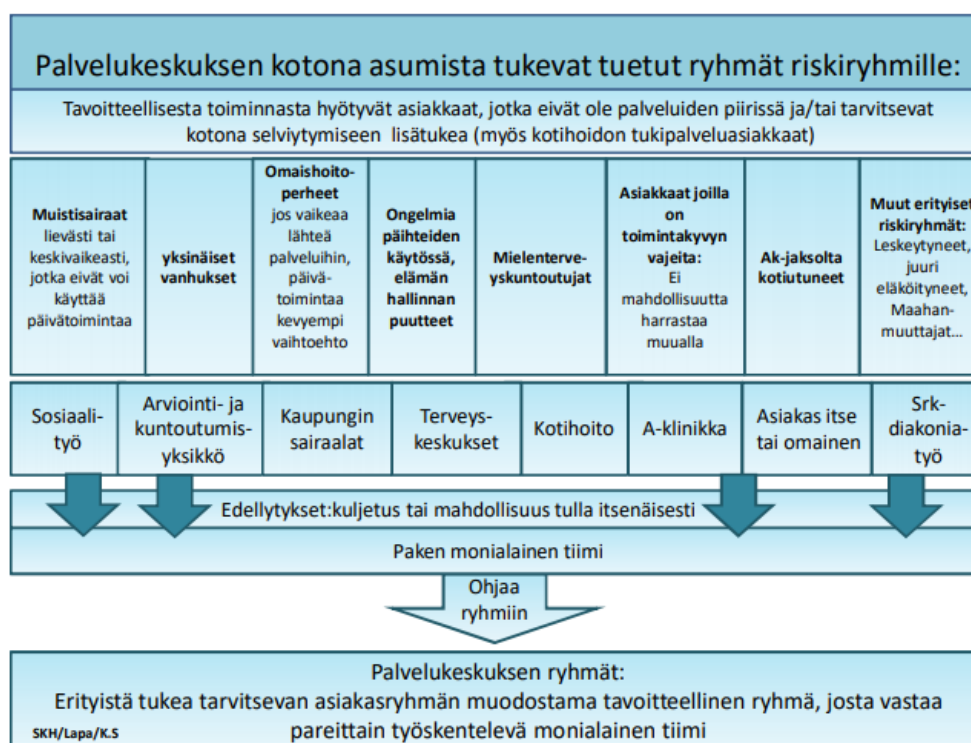
Ryhmä- ja harrastustoiminnan tarjoaminen ikääntyneille maahanmuuttajille vastaa Heikkisen (2015) tutkimuksessa esiin nouseviin tarpeisiin. Kontulan palvelukeskuksen ikääntyneille maahanmuuttajille suunnatuissa tuetuissa pienryhmissä teemat suunnitellaan kotoutumista tukeviksi. Ryhmässä käydessään asiakas saa tietoa ajankohtaisista asioista, arkielämän taidoista ja suomalaisesta yhteiskunnasta. Vähintään yhtä tärkeää on kuitenkin mahdollisuus muiden pal-

velukeskusasiakkaiden kohtaamiseen. Muiden iäkkäiden maahanmuuttajien kanssa voidaan kokea vertaisuutta ja saada vertaistukea. Palvelukeskuksen kantaväestöön kuuluvien asiakkaiden kanssa mahdollistuu tutustuminen kulttuurien välillä ja ennen kaikkea se mahdollistaa käytännön kielitaidon kehittymisen. Näitä kohtaamisia voidaan mahdollistaa tarjoamalla tätä varten erikseen järjestettyä toimintaa mutta myös sen myötä, kun ikääntynyt maahanmuuttaja osallistuu kaikille suunnattuihin harrastusryhmiin. Samalla osallistuminen vaikkapa käsityöpajan toimintaan tai liikuntaryhmään antaa mahdollisuuden toteuttaa itseään ja pitää huolta omasta hyvinvoinnistaan.

### 5.3 Asiakkaaksi tulon prosessi Kontulan palvelukeskuksessa

Eri asiakkaiden polut palvelukeskusasiakkuuteen vaihtelevat. Osa asiakkaista kuulee toiminnasta jonkin toisen tahon työntekijältä. Tästä syystä palvelukeskuksella on oltavat hyvät yhteistyösuhteet muihin ikääntyneitä asiakkaita kohtaaviin ammattilaisiin. Kun yhteistyökumppaneilla on toiminnasta riittävä ja ajankohtainen tieto, osaavat nämä asiakkaita kohdatessaan ehdottaa tälle sopivaa toimintaa ja auttaa yhteydenotossa palvelukeskukseen. Monet asiakkaista ovat kertoneet kuulleensa toiminnasta toiselta asiakkaalta. Usein maahanmuuttajataustainen asiakas tulee ensimmäistä kertaa jonkun toisen asiakkaan mukana niin, että palvelukeskuksen henkilökunta ei ole ollut etukäteen tietoinen uuden asiakkaan tulosta. Tällaisissa tilanteissa henkilökunnalta odotetaan joustavuutta aikatauluissa, käytäntöjen opastamisessa ja ryhmän sisältöjen suunnittelussa.

Palvelukeskustoiminnan kehittämisohjelmassa on jaoteltu eri riskiryhmiin kuuluvien asiakkaiden ohjautumista palvelukeskuksen tuettuihin ryhmiin. Syitä tuen tarpeisiin on monia ja maahanmuuttajuus on yksi mahdollisista syistä. Yleisesti ottaen erilaisiin riskiryhmiin kuuluvat asiakkaat hyötyvät tavoitteellisesta toiminnasta. Toiminnan piiriin ohjaavia tahoja voivat olla sosiaalityö, arviointi- ja kuntoutusyksikkö, kaupunginsairaalat, terveyskeskukset, kotihoito, A-klinikka, seurakunnan diakoniatyö, asiakkaan omainen tai asiakas itse. Asiakkaan ohjautumista tuettuun toimintaan on esitelty Palvelukeskustoiminnan kehittämisohjelmassa oheisen kuvion 6 avulla. (Helsingin kaupunki 2015a, 25.)



Kuvio 6: Asiakkaan ohjautuminen palvelukeskuksen tuettuun ryhmätoimintaan (Helsingin kaupunki 2015a, 25).

Kun uusi asiakas tulee palvelukeskukseen, hänelle esitellään toimintaa ja hän saa palvelukeskuskortin. Palvelukeskuskorttia varten asiakas täyttää hakemuksen, johon kirjataan asiakkaan nimi-, osoite- ja puhelinnumerotiedot sekä henkilötunnus. Kun nämä tiedot syötetään Helsingin kaupungin palvelukeskusten asiakkuus- ja tilanhallintajärjestelmä Palmuun, järjestelmä varmistaa asiakkaan helsinkiläisyyden ja hänelle voidaan tulostaa palvelukeskuskortti. Korttiin laitetaan vuosittain uusittava tarra. (Helsingin kaupunki 2016.)

Kun asiakkaan tarpeet ja kiinnostuksen kohteet ovat selvillä, sosiaaliohjaaja toimii osallistumisen mahdollistajana. Sosiaaliohjaaja kertoo ryhmien tai toimintamuotojen ajat, näyttää niiden tilat ja varmistaa, että asiakas osaa tulla oikeaan aikaan. Tarvittaessa sovitaan muistutuksesta tai pyydetään esimerkiksi omaista muistuttamaan. Sosiaaliohjaaja myös selvittää, miten asiakas pääsee kulkemaan kotoa palvelukeskukseen. Asiakkaan tarvetta ja edellytyksiä Vammaispalvelulain (380/1987 8§) tai Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 23§) mukaiselle kuljetuspalvelulle kartoitetaan. Muita kulkemisen tukikeinoja voivat olla osallistumisen alkuvaiheessa Elämänlaatu-hankkeen kuljetuspalvelu (Helsingin kaupunki 2017b) tai vapaaehtoisten mahdollistama Matkakaveri-toiminta (Helsingin kaupunki 2015c). Joskus asiakkaalla ilmenee myös palvelukeskustoimintaan liittymättömiä avun tarpeita. Tällöin sosiaaliohjaaja antaa palveluohjausta ja on tarvittaessa yhteydessä muihin toimijoihin, kuten kotihoitoon, sosiaalityöhön tai terveysasemalle.

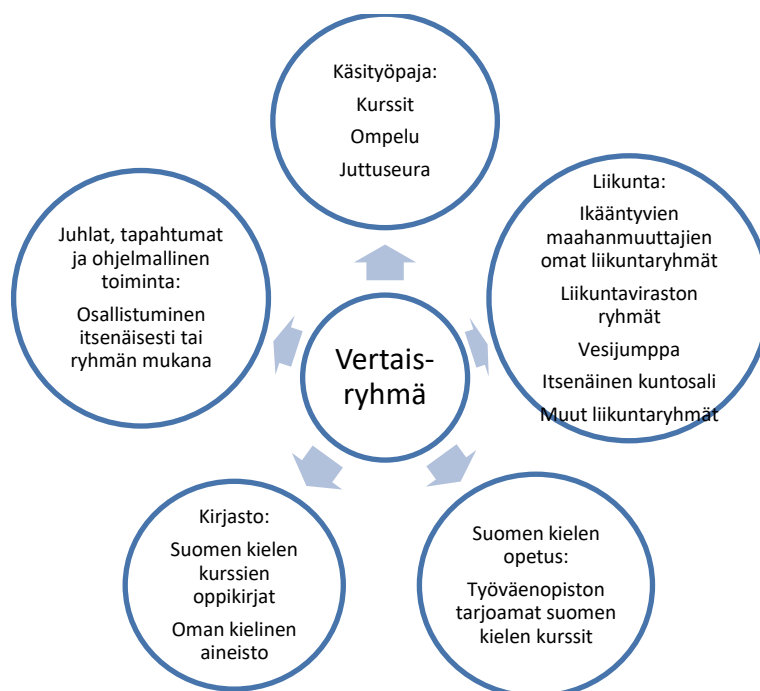
#### 5.4 Tuetun kotoutumisen malli Kontulan palvelukeskuksessa

Tuetun kotoutumisen mallilla tarkoitetaan toimintatapaa, jonka avulla iäkäs maahanmuuttaja voi tuetusti siirtyä kohdennetusta ryhmätoiminnasta häntä itseään kiinnostavaan, kaikille suunnattuun palvelukeskustoimintaan. Saman tyyppistä toimintamallia käytetään Kontulan palvelukeskuksessa myös muiden asiakasryhmien kanssa tehtävässä työssä. Kotoutuminen ja siihen liittyvät tarpeet ovat moninaisia, joten tuetun kotoutumisen mallia käytetään yksilöllisesti. Siitä huolimatta toimintamallissa on tietyt peruseriaatteet, joiden mukaan toimimalla on saatu aikaan hyviä tuloksia.

Kun ikääntynyt maahanmuuttaja aloittaa Kontulan palvelukeskuksen asiakkaana, on olennaista saada hänet tuntemaan olonsa turvalliseksi ja tervetulleeksi. Tämä tapahtuu fyysisen ympäristön, henkilökohtaisen kontaktin ja kohtaamisen avulla. Uudelle asiakkaalle varataan aika ja paikka toiminnan esittelylle. Joskus tämä tapahtuu sosiaaliohjaajan työhuoneessa ajanvarauksella, mutta suomalaisen viranomaiskulttuuriin tottumattomalle asiakkaalle tällainen kohtaaminen voi tuntua vieraalta, pelottavalta ja luotaantyöntävältä. Tällöin onkin perusteltua pyytää asiakas suoraan hänelle sopivaan ryhmätoimintaan ja kertoa palvelukeskuksesta muun toiminnan lomassa. Näin uudelle asiakkaalle syntyy myös välitön kontakti vertaisiin.

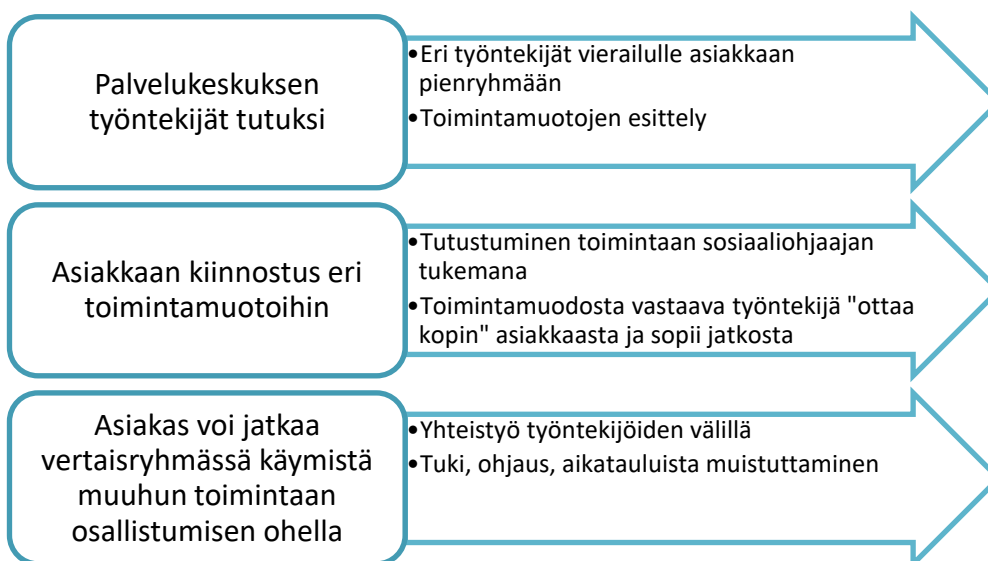
Omaa vertaisryhmää tai tuettua pienryhmää voidaankin pitää asiakkaalle eräänlaisena kotipesänä tai turvasatamana. Ryhmässä on muita samassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä, tuttu toimintamalli ja vakituinen ohjaaja. Kun tutustuminen tapahtuu ryhmätoiminnan lomassa, alkaa asiakkaalla vähitellen herätä kiinnostus muuta palvelukeskustoimintaa kohtaan. Usein uusi asiakas kuulee muilta ryhmänsä jäseniltä, missä toimintamuodoissa nämä käyvät. Asiakkaalla heräävien kiinnostusten mukaan ryhmän ohjaaja esittelee muuta palvelukeskustoimintaa ja kertoo, miten siihen voi osallistua. Palvelukeskuksen muuta henkilökuntaa kutsutaan myös säännöllisesti vierailemaan ryhmissä. Kun esimerkiksi kädentaitojen ohjaajan kanssa toteutetaan pienryhmässä jokin kädentaitoprojekti, tai liikunnanohjaaja käy pitämässä liikuntatuokion, tulee työntekijä tutuksi ja kynnyksellä osallistua toimintaan madaltuu. Tuetun pienryhmän ohjaaja myös tiedottaa ryhmäläisiä palvelukeskuksen ajankohtaisista juhlista ja tapahtumista. Usein niihin osallistutaankin yhdessä, ryhmänä.





Kuvio 7: Ikääntyneen maahanmuuttajan integroituminen vertaisryhmästä muuhun palvelukeskustoimintaan

Rohkeuden ja omatoimisuuden karttuessa asiakas alkaa osallistua eri toimintamuotoihin itseohjautuvammin ja kommunikoida suoraan kyseisen toimintamuodon vastuuhjaajan kanssa. Monet asiakkaat jatkavat osallistumista tuettuun pienryhmään muun toiminnan ohessa. Sosiaaliohjaaja toimii tällöin tukena ja voi tarvittaessa muistuttaa aikatauluista tai neuvoa ongelmatilanteissa. Työntekijöiden välisen yhteistyön avulla voidaan helpottaa asiakkaan asioimisen nivelkohtia merkittävästi. Kuviossa 8 kuvataan Kontulan palvelukeskusten työntekijöiden roolia asiakkaan aloittaessa palvelukeskuksen tarjoamaan harrastustoimintaan osallistumisen.



Kuvio 8: Työntekijöiden rooli palvelukeskustoimintaan osallistumisen mahdollistajana

Tuetun kotoutumisen toimintamalli on syntynyt Kontulan palvelukeskuksen arjessa tehtävän kehittämistyön tuloksena. Kehittämistyötä on ohjannut Helsingin kaupungin strategiset linjaukset, kuten Stadin Ikäohjelma (Helsingin kaupunki 2015b) ja Palvelukeskusten kehittämisohjelma (Helsingin kaupunki 2015a). Työn kehittäminen on jatkuva prosessi. Tässä opinnäytetyössä Kontulan palvelukeskuksen tuetun kotoutumisen toimintamallia jatkokehitetään luvussa 6, jossa toimintaa käytetään pohjana tulevaan Vuosaaren palvelukeskukseen järjestettävälle ikääntyvien maahanmuuttajien toiminnalle.

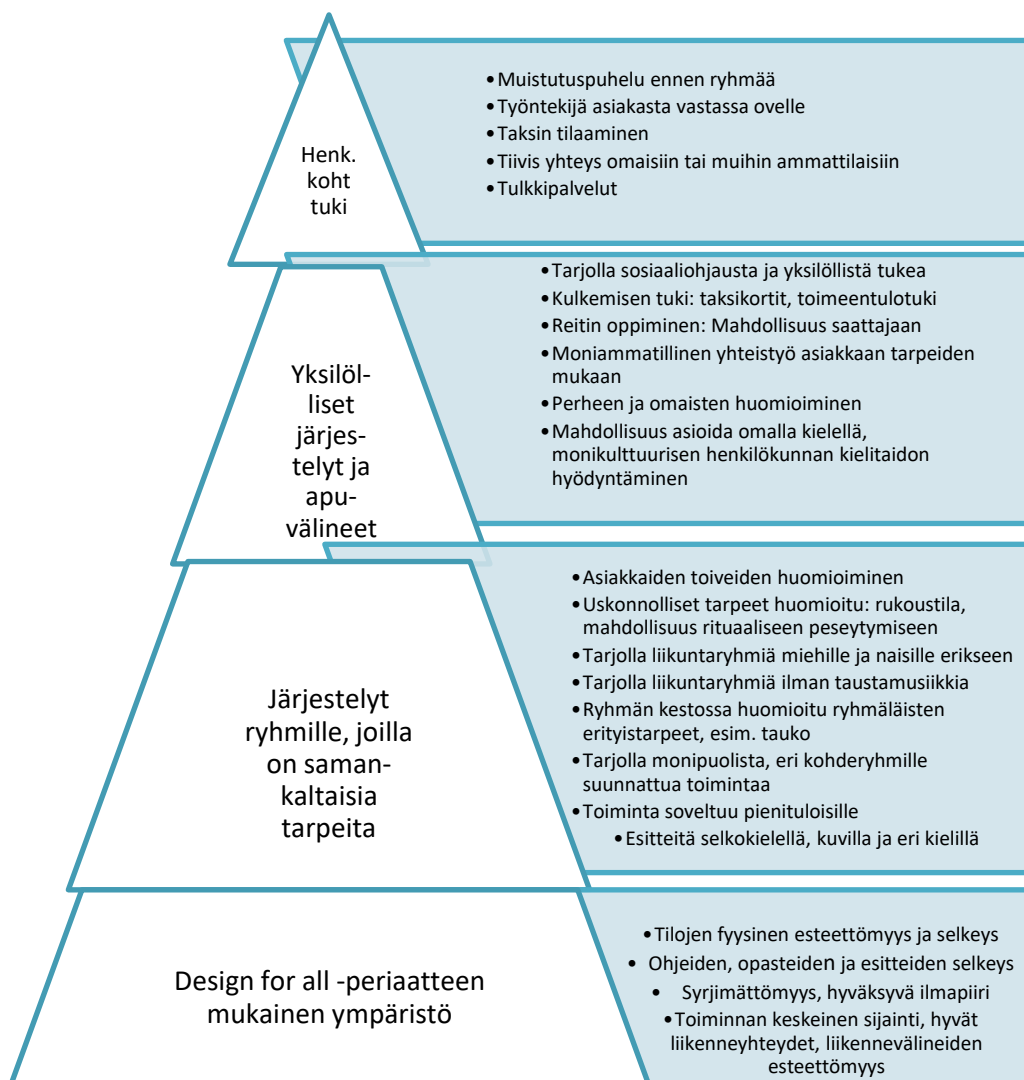
## 5.5 Ikääntyvän maahanmuuttajan erityistarpeiden huomioiminen palvelukeskustoiminnassa

### 5.5.1 Yleinen ja yksilöllinen esteettömyys

Luvussa 3.4 on kerrottu ikääntyvän maahanmuuttajan erityisistä tarpeista. Seuraavaksi keskitytään siihen, miten näihin tuen tarpeisiin voidaan vastata, kun suunnitellaan ja järjestetään ikääntyneille maahanmuuttajille kohdennettua ryhmätoimintaa. Asiaa lähestytään esteettömyyden näkökulmasta. Perinteisesti esteettömyydellä tarkoitetaan rakennetun ympäristön saavutettavuutta ihmisille, joilla on toimintakyvyn rajoitteita. Esteettömyys voidaan kuitenkin nähdä laajempänä kokonaisuutena, joka muodostuu yksilön mahdollisuuksista osallistuen elämän eri osa-alueilla (Kempainen 2010, 24).

Tässä opinnäytetyössä luokitellaan esteettömyyttä ikääntyvän maahanmuuttajan elämän eri osa-alueiden näkökulmasta. Näitä osa-alueita ovat fyysinen, sosiaalinen, kognitiivinen, kulttuurinen ja hengellinen esteettömyys. Kulttuurisensitiivisyys, eli erilaisesta kulttuurisesta taustasta tulevan kokemusmaailman ymmärtäminen ja kuuleminen on tässä keskeinen lähtökohta. Näitä käsitteitä käydään läpi sekä yleisen määrittelyn että käytännön esimerkkien kautta.

Esteettömyyttä voidaan hahmottaa jaottelemalla sitä eri tasoihin niin, että alimmalla tasolla keskitytään kaikille soveltuvaan muotoiluun ja ylimmällä tasolla tarjotaan henkilökohtaista tukea (Jyväskylän Yliopisto 2014). Kuviossa 9 sovellan tätä luokittelua ikääntyneille maahanmuuttajille järjestettävään palvelukeskustoimintaan. Alin taso muodostuu design for all -periaatteesta, jossa yleisellä selkeydellä ja loogisella suunnittelulla mahdollistetaan eri käyttäjäryhmien osallistumista palvelukeskustoimintaan. Toinen taso pitää sisällään järjestelyjä ryhmille, joilla on samankaltaisia tarpeita. Tämä näkyy palvelukeskustoiminnassa eri kohderyhmille suunnattujen tuettujen ryhmien järjestämisenä. Kolmas taso pitää sisällään yksilöllisiä järjestelyjä, jotka palvelukeskustoiminnassa sijoittuvat usein sosiaaliohjauksen käsitteen alle. Ylimmällä tasolla on asiakkaalle annettava henkilökohtainen usein hyvin tiivis tuki.



Kuvio 9: Esteettömyyden tasot palvelukeskustoiminnassa mukaillen Jyväskylän Yliopiston (2014) jaottelua

### 5.5.2 Fyysinen esteettömyys

Fyysinen esteettömyys tarkoittaa palvelun konkreettista saavutettavuutta. Ikääntyneille suunnatussa toiminnassa fyysinen esteettömyys on keskeinen ja tänä päivänä useimmiten hyvin huomioitu tekijä. Tilojen on syytä olla sellaiset, että niissä pystytään kulkemaan eri apuvälineiden kanssa. Valaistusolosuhteilla, kontrasteilla, akustiikalla ja kuulemisen apuvälineillä voidaan myös tukea fyysisen esteettömyyden toteutumista. Tämän lisäksi fyysinen esteettömyys kuuluu matkaan kotoa palvelukeskukseen. Kun asiakkaan palvelukeskukseen tulemistä aletaan suunnitella, on selvitettävä, tuleeko tämä lähialueelta kävellen vai käyttääkö hän julkista liikennettä tai taksia. Jos asiakas kulkee esimerkiksi metrolla, ei riitä, että metroasemalla on hissi, vaan asiakkaan on myös tiedettävä hissien sijainti. Usein palvelukeskusasiakkuus alkaakin kulkemiseen liittyvien asioiden selvittelyllä eli sosiaaliohjaaja kartoittaa asiakkaan

edellytyksiä sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaisiin taksikortteihin. Ikääntyvät maahanmuuttajat tuovat muiden liikkumisen esteiden lisäksi usein esille vaikeuden liikkua talviaikaan ja liukastumisen pelon, joka voi rajoittaa matkoja kotoa ryhmätoimintaan (Mubarak ym. 2015, 161).

### 5.5.3 Sosiaalinen esteettömyys

Invalidiliitto määrittelee sosiaalisen esteettömyyden yhdenvertaisiksi mahdollisuuksiksi osallistua ja toimia elämän eri osa-alueilla. Siihen vaikuttavat myös ihmisten asenteet, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus moninaisuutta kohtaan. (Kurppa 2017.) Psykkinen esteettömyys voidaan nähdä yhtenä sosiaalisen esteettömyyden osa-alueena. Psykkistä esteettömyyttä lisäävät muun muassa myönteinen ilmapiiri ja tunne siitä, että on hyväksytty omana itsenään. (Vates-säätiö.) Erityisryhmille suunnatussa toiminnassa tämä näkyy toimintaympäristön ilmapiirissä, jossa asiakas kokee olevansa tervetullut. Sosiaaliseen esteettömyyteen liittyy myös se, että asiakkaalle tarjotaan häntä parhaiten palvelevaa toimintaa.

Saatavilla oleva, riittävä tuki, kuten palvelukeskuksessa tarjottava sosiaaliohjaus on palvelukeskustoiminnan sosiaalista esteettömyyttä. Yksi sosiaalisen esteettömyyden osa-alue on taloudellisesti esteetön palveluntarjonta. Tarjottavan palvelun maksullisuus voi karsia osallistujien joukosta ne, joiden taloudellinen tilanne on heikko. Osallistumismaksun lisäksi myös matkakustannukset voivat nostaa osallistumiskynnystä. Joissakin tapauksissa ikääntyneet maahanmuuttajat ovat saaneet toimeentulotukea, jonka tarkoituksena on kattaa kotoutumista tukevaan toimintaan osallistumisesta aiheutuvia matkakuluja.

### 5.5.4 Kognitiivinen esteettömyys

Kognitiivisesti esteettömän ympäristön merkitys korostuu silloin, kun ihmisen aistit, keskittymis- tai päättelykyky on heikentynyt. Ympäristön selkeys, loogisuus ja tarkoituksenmukaisuus auttavat toimimaan vieraassakin tilassa. (Wäre-Åkerblom 2017.) Myös puutteellinen kielitaito ja luku- ja kirjoitustaito ovat kognitiivisia tekijöitä. Kognitio liittyy opasteiden ja ohjeistuksien ymmärtämiseen. Käytännössä tämä voi näkyä vaikkapa siinä, miten asiakas hahmottaa liikenneyhteyksiä: oikeaan bussiin nouseminen vaatii numeroiden tunnistamista.

Esteettömyyden kognitiivinen näkökulma vaikuttaa myös siihen, missä muodossa luku- ja kirjoitustaidottomalle kannattaa tarjota informaatiota. Paperilla oleva ryhmän mainos ei välttämättä kerro asiakkaalle mitään ja jopa ryhmän ajankohta saattaa jäädä ymmärtämättä. Aiemmin käytetty jaottelu esteettömyyden eri tasoista näkyy myös tässä. Kognitiivisen esteettömyyden ensimmäinen taso on materiaalin tuottamista helposti ymmärrettävällä kielellä kuvia hyödyntäen. Esteettömyyden ylimmällä tasolla voidaan tarvita henkilökohtaista tukea

siihen, että asiakas lähtee kotoaan oikeaan aikaan ja osaa tulla paikalle oikealla kulkuvälineellä. Tästä käytännön esimerkki on esitelty luvussa 5.1, jossa kerrotaan iäkkäiden somalia-laisten naisten ryhmän alkuvaiheista.

Sähköinen asiointi lisää fyysistä esteettömyyttä, mutta voi olla ongelmallista niille, kenellä on haasteita kognitiossa. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liiton Ikäteknologiakeskuksen selvitykseen (2017) vastanneista 65-74 -vuotiaista 26% ja 75-89 -vuotiaista 69% ei ollut koskaan käyttänyt internetiä. Digisti Fiksu -hankkeen haastatteluissa maahanmuuttajataustaiset haastatellut olivat kokeneet suomenkielisten verkkosivujen käyttämisen vaikeaksi (Räty 2017). Joidenkin kohdalla asioimista vaikeuttaa verkkopankkitunnusten puuttuminen. Osalla ikääntyneistä maahanmuuttajista oman haasteensa tuo lisäksi luku- ja kirjoitustaidottomuus. Digitaalisia palveluita olisi syytä kehittää sellaisiksi, että niiden käyttäminen onnistuu myös heikommalla kielitaidolla. Näiden rinnalla on oltava mahdollisuus asioida myös kasvokkain. Tähän palvelukeskuksessa tarjottava sosiaaliohjaus antaa mahdollisuuden.

#### 5.5.5 Kulttuurinen esteettömyys

Kulttuurin määritelmä ei ole yksiselitteinen ja kulttuurien välisissä viestintätilanteissa on kyse myös yksilöiden välisestä viestinnästä ja yksilöiden omista toiveista, tavoista ja tottumuksista. Kulttuurien välisessä vuorovaikutuksessa olevat haasteet voivat kuitenkin saada aikaan tilanteen, jossa toimintaympäristön logiikka ja toimijoiden tavoitteet eivät kohta. (Raunio, Säävälä, Hammar-Suutari & Pitkänen 2011, 21-22.) Tästä syystä on tärkeää pohtia esteettömyyttä myös kulttuurin näkökulmasta. Kulttuurisensitiivisyyden käsitteellä tarkoitetaan halua, kykyä ja herkkyyttä ymmärtää erilaisesta kulttuurisesta taustasta tulevaa ihmistä. Kulttuurisensitiivinen työote auttaa asiakkaan kohtaamisessa. Lähtökohtana on kiinnostus toisen ihmisen kulttuurista taustaa kohtaan ja hänen erityisyytensä ja erilaisuutensa huomioiminen. Sen sijaan, että ihminen olisi oman kulttuurinsa stereotyyppinen edustaja, hän on ennen kaikkea yksilö. Kulttuurisensitiivisessä työskentelyssä tunnistetaan asiakkaan erityiset tuen tarpeet ja hänen elämäkokemuksensa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018b.)

Kulttuurinen esteettömyys koostuu lukuisista eri tekijöistä. Liikkeelle on lähdettävä siitä, että tarjolla on eri kulttuurien edustajia kiinnostavaa toimintaa. Ikääntyneille suomalaisille suunniteltu muistelutuokio ei välttämättä kiinnosta muualta muuttanutta ikääntynyttä, joka ei jaa samankaltaisia muistoja. Monissa kulttuureissa miehet ja naiset ovat perinteisesti toimineet erillään. Kyse voi olla uskonnon lisäksi myös kulttuurisista tottumuksista.

Kulttuurisensitiivisyydellä tarkoitetaan, että työntekijällä on kyky ymmärtää ja tiedostaa omia arvojaan ja asenteitaan ja että nämä eivät ole esteenä asiakkaan saaman palvelun tarkoituksenmukaisuudelle. Olennaista on myös kommunikaation ja vuorovaikutuksen tiedostaminen. Eri kulttuureissa ja kielissä asioilla voi olla hyvinkin erilaisia merkityksiä ja niitä voidaan

ymmärtää eri tavoin. Asiakkaan arvot määrittelevät sitä, miten hän näkee ympäröivän yhteiskunnan. Arvot ja ymmärrykset eivät ole yhden kulttuurin sisällä samanlaisia, vaan yksilöiden ajatukset, kokemukset ja tarpeet voivat vaihdella. (Anis 2017, 328.)

Kulttuuri voi vaikuttaa myös siihen, miten informaatiota kannattaa tarjota. Suullista informaatiota painottavissa kulttuureissa henkilökohtainen kutsu osallistua ryhmään on tehokkaampi kuin paperimuotoinen ryhmän mainos esimerkiksi ilmoitustaululla. Perheet voivat olla keskeinen tukija ryhmätoimintaan osallistumiselle (Linderborg 2012, 74; Vainio 2010, 30). Tästä syystä toiminnasta on hyvä informoida ikääntyneiden perheenjäseniä. Käytännön tasolla ryhmätoiminnassa kulttuuria voidaan huomioida ryhmäläisten toiveita kuuntelemalla. Monesti kyse on pienistä asioista, joiden avulla voidaan saada asiakas tuntemaan olonsa kotoiseksi: tarjoillaanko ryhmässä suodatinkahvia, inkiväärikahvia vai kenties vihreää teetä?

Käsitys vanhenemisesta ja ajatus vanhustenhuollosta ovat kulttuurisidonnaisia. Islamilaisissa kulttuureissa vanhuksat ovat erityisen arvostetussa asemassa ja vanhuksista huolehtiminen on sukulaisille kunnia-asia (Muhammed 2011, 198). Esimerkiksi somalialaisessa kulttuurissa saate-taankin paheksua suomalaista tapaa huolehtia vanhuksista ja erityisesti vanhainkotiin joutumista pelätään (Mubarak ym. 2015, 159-160). Tämä ajatusmalli näkyy ja puhuttaa, kun järjestetään kotona asuville iäkkäille somalialaisille ryhmätoimintaa paikassa, jossa on samoissa tiloissa myös ikääntyneiden palveluasumista. Ryhmätoiminnan alkaessa Kontulan palvelukeskuksesta tuli välillä tilanteita, jossa vanhainkotina pidettyyn paikkaan tuleminen pelotti. Nykyään monet tuntevat palvelukeskustoimintaa paremmin, eikä tämänkaltaisia pelkoja tule samalla tavalla esiin. Sen sijaan keskustelua suomalaisesta vanhustenhuollosta käydään säännöllisesti.

#### 5.5.6 Hengellinen esteettömyys

Arvomaailma ja hengellisyys on keskeinen osa ihmistä. Hengellinen tai uskonnollinen esteettömyys merkitsee eri ihmisille eri asioita riippuen siitä, mikä hänen uskonnollinen vakaumuksensa tai aatteensa on ja poikkeaa se ympäristön oletuksista. Länsimaisessa yhteiskunnassa moniin kristinuskoon liittyviin tarpeisiin on vastattu yhteiskunnassa: joulu on useimmiten vapaapäivä ja ympärillämme on paljon kristillistä symboliikkaa. Vähemmistöuskontojen edustajien ei ole kuitenkaan yhtä helppo toimia uskonnollisesti vieraassa ympäristössä. Jos ihminen pelkää, että joutuu toimimaan vakaumuksensa vastaisesti, voi kynnys ryhmätoimintaan osallistumiselle nousta korkeaksi. Islaminuskoiiset ovat kristittyjen jälkeen suurin Suomessa oleva uskontokunta (Tilastokeskus 2015), joten seuraavaksi keskitytään siihen, miten palvelukeskustoiminnassa voidaan huomioida muslimiasiakkaiden tarpeita. Tästä ei pidä tehdä johtopäätöksiä, että kaikkien muslimien tarpeet olisivat tietynlaisia tai ettei muiden uskontokuntien tarpeet olisi yhtä tärkeitä. Nämä ovat kuitenkin käytännön työssä esiin tulleita havaintoja, joihin on löydetty toimivia ratkaisuja.

Käytännön työssä esiin nousseita asioita ovat olleet rukous, paasto, ruokavalio ja liikunta. Rukous on yksi islaminuskon peruspilareista ja tiettyinä kellonaikoina toistuva rukoushetki rytmittää muslimien elämää. Suomessa päivän pituuden vaihdellessa myös rukousajankohdat vaihtelevat. (Hämeen-Anttila 2004, 120; Muhammed 2011, 90-91.) Käytännössä esimerkiksi ryhmätoimintaa suunniteltaessa on vaikeaa valita sellaista ryhmäaikaa, ettei palvelukeskuskäynnin ajalle sattuisi koskaan rukousaikaa. Asiakkaalle voidaan kuitenkin mahdollistaa rukouksellinen palvelukeskuksessa asioimisen yhteydessä. Tätä varten tarvitaan rauhallinen tila niin, että miehet ja naiset eivät rukoile samassa tilassa. Rukoukseen soveltuvan tilan osoittaminen näyttää asiakkaalle, että hänelle tärkeitä arvoja kunnioitetaan, mutta myös ennaltaehkäisee ristiriitatilanteita, joita vaikkapa kapealla käytävällä rukoilemisesta voisi syntyä. Rukouksen sijoittuminen ryhmän ajalle voidaan huomioida varaamalla ryhmälle hieman pidempi kesto. Kun ryhmän ohjaaja on tietoinen rukouksen ajankohdasta, hän voi suunnitella ryhmän sisällön niin, että rukoushetki tauottaa toimintaa. Rukoukseen liittyy myös rituaalisen puhtauden käsite. Ennen rukouksen alkamista muslimi pesee kätensä, kasvonsa ja jalkansa (Hämeen-Anttila 2004, 122). Tätä varten on hyvä varmistaa, että lähellä on tähän tarkoitukseen soveltuva wc-tila. Iäkkäiden ihmisten on vaikea pestä jalkojaan käsienvesialtaassa, joten tarjolla voi olla esimerkiksi pesuvati. Myös tilojen vesieristyksestä ja kuivausmahdollisuuksista on syytä huolehtia.

Uskonnolliset tarpeet ja kulttuuriset tottumukset näkyvät myös liikuntaryhmien järjestämisessä. Usein muslimitaustaiset asiakkaat haluavat kuntoilla niin, että miehet ja naiset ovat eri ryhmissä. Lisäksi tilojen avoimuus tai matka pukuhuoneesta liikuntatilaan ovat huomionarvoisia asioita. Kun asiakas tietää, että vastakkaisen sukupuolen edustajilla ei ole näköyhteyttä liikuntatilaan, voidaan liikuntaryhmään pukeutua liikuntaan paremmin soveltuviin vaatteisiin, sillä pitkät mekot tai suuret huivit voivat olla riski erityisesti kuntosalilla toimiessa. Kun Kontulan palvelukeskuksen asiakkailta on kysytty heidän toiveitaan liikunnalle, osa on nostanut esiin taustamusiikin, joka koetaan uskonnollisista syistä häiritseväksi. Tarjoamalla sukupuolitaitain jaoteltuja liikuntaryhmiä ilman taustamusiikkia voidaan varmistaa, että uskonnolliset syyt eivät ole esteenä liikunnan harrastamiseen. Näiden rinnalla voidaan tarjota myös muunlaisia ryhmiä.

Ruokavalio ja paasto näkyvät myös ikääntyvien maahanmuuttajien ryhmätoimintaa järjestettäessä. Paastoamisen velvollisuus koskee terveitä muslimeja, mutta monet paastoavat ikääntymisestä huolimatta (Hämeen-Anttila 2004, 125; Muhammed 2011, 93, 200). Tästä syystä ohjaajan ja ryhmäläisten on hyvä käydä yhdessä pohdintaa, jaksavatko ryhmäläiset osallistua toimintaan Ramadanin aikana vai olisiko syytä pitää taukoa. Muslimit eivät käytä ruokavaliossaan sianlihaa tai alkoholia (Muhammed 2011, 107-108), mikä on syytä muistaa ryhmätarjoiluissa tai palvelukeskuksen ravintolassa asioidessa. Sen lisäksi, että ruokavalio otetaan huomi-

oon, on hyvä kertoa asiakkaalle, että työntekijä on tehnyt näin. Tiedon myötä asiakas ymmärtää, että hänen ei tarvitse varmuuden vuoksi jättää syömättä. Luonnollisesti tämä pätee myös muiden uskontokuntien tai erityisruokavalioiden kohdalla.

Arkisten asioiden huomioimisella luodaan asiakkaan ja työntekijän välille luottamusta, jota tarvitaan myös asiakkaan mahdollisten sosiaaliohjauksellisten tarpeiden noustessa esiin. Hengellisen esteettömyyden toteutumisessa on olennaista dialogi, kunnioitus ja luottamus. Kun asiakas voi luottaa siihen, että hänet kohdataan omana itsenään ja omine tarpeineen, voidaan käydä keskustelua siitä, miten näihin tarpeisiin pystytään vastaamaan. Useimmiten ratkaisut ovat yksinkertaisia ja konkreettisia, kuten edellä kerrotut esimerkit osoittavat.

## 6 Ikääntyneiden maahanmuuttajien palvelukeskustoiminnan kehittäminen Vuosaaren palvelukeskukseen

### 6.1 Kehittämisen taustaa

Yhtenä opinnäytetyöni kehittämistavoitteista on jatkokehittää ja soveltaa Kontulan palvelukeskuksen ikääntyvien maahanmuuttajien toiminnan mallia toiseen toimintayksikköön. Tässä kehittämistoiminnassa käytetään työvälineinä palvelumuotoilun kehittämismenetelmiä. Palvelumuotoilussa kehittämisen lähtökohtana on nykytilan kuvaus. Vuosaaren palvelukeskusta ei opinnäytetyön tekohetkellä ole vielä perustettu, joten sen tarjoaman palvelun nykytilaa ei voida pitää kehittämisen lähtökohtana. Tästä syystä nykytilaan rinnastuu parhaiten se palvelu, jota Kontulan palvelukeskuksessa tällä hetkellä tarjotaan. Kehittämisen lähtee siis liikkeelle siitä, mihin Kontulan palvelukeskuksen toiminnan mallintamisessa päästiin.

Vuosaaren kaupunginosa sijaitsee Itä-Helsingissä ja on yksi Helsingin monikulttuurisimmista asuinalueista. Vuosaaren peruspiirin alueella on ollut 1.1.2017 yhteensä 38 155 asukasta, joista 8 912 on ollut ulkomaalaistaustaisia. (Helsingin kaupunki 2018b.) Kaupunginosaan on suunnitteilla Monipuolinen palvelukeskus, jonka yhtenä osa-alueena on kotona asuville helsinkiläisille eläkeläisille ja työttömille toimintaa tarjoava palvelukeskustoiminta. Palvelukeskustoimintaa on aloitettu Kontulan palvelukeskuksen järjestämällä kivijalkatoimintana. (Helsingin kaupunki 2015a, 12, 17.) Kokemukseni mukaan monet Kontulan palvelukeskuksen monikulttuuriseen ryhmätoimintaan osallistuvista asuvat Vuosaaren alueella.

Koska Vuosaaren alueella asuu paljon maahanmuuttajia, on luonnollista vastata heidän palvelutarpeisiinsa tulevaa Vuosaaren palvelukeskuksen toimintaa suunniteltaessa. Suunnitellun toiminnan tulee olla kotoutumista tukevaa matalan kynnyksen toimintaa. Ryhmässä käydessään asiakas saa tietoa ajankohtaisista asioista, arkielämän taidoista ja suomalaisesta yhteiskunnasta. Vähintään yhtä tärkeää on kuitenkin mahdollisuus muiden palvelukeskusasiakkaiden kohtaamiseen. Muiden iäkkäiden maahanmuuttajien kanssa voidaan kokea vertaisuutta ja



saada vertaistukea. Palvelukeskuksen kantaväestöön kuuluvien asiakkaiden kanssa mahdollistuu tutustuminen kulttuurien välillä ja ennen kaikkea se mahdollistaa käytännön kielitaidon kehittymisen. Osallistuminen harrastustoimintaan lisää mahdollisuuksia itsensä toteuttamiseen ja oman hyvinvoinnin parantamiseen.

Vuosaaren palvelukeskusta ei ole vielä perustettu eikä tarkkoja suunnitelmia sinne tulevasta toiminnasta ei tällä hetkellä ole käytettävissä. Se vaikuttaa tässä opinnäytetyössä tehtävän kehittämistoiminnan sisältöön. Tarkkojen ryhmäsuunnitelmien sijaan keskitytään palveluiden suunnitteluun yleisellä tasolla ja asiakasnäkökulmat huomioiden.

## 6.2 Käyttäjäryhmät

Toimintaa kehittäessä jaotellaan asiakkaita kolmeen asiakassegmenttiin. Näiden asiakassegmenttien taustalla ovat asiakkaiden erilaiset tuen tarpeet ja palveluiden tarjoaminen niiden mukaisesti. Työskentelyä ohjaavat asiakassegmentit ovat:

### **1. Itsenäinen asiakas:**

Hyvä tai kohtalainen suomen kielen taito. Pystyy toimimaan itsenäisesti arjessa. Tarve harrastustoiminnalle. Halu ja kyky tutustua ei-omankielisiin palvelukeskusasiakkaisiin. Tarvitsee tietoa, mitä toimintaa on tarjolla.

### **2. Jonkin verran tukea tarvitseva asiakas:**

Osaa suomen kielen alkeet ja pärjää helpoissa arkielämän keskusteluissa. Osaa käyttää julkista liikennettä ja muistaa sovitut aikataulut. Tarve tuelle erityisesti toiminnan alussa.

### **3. Paljon tukea tarvitseva asiakas:**

Heikko suomen kielen taito, mahdollisesti luku- ja kirjoitustaidoton. Tarvitsee arkielämän taitojen vahvistamista ja tietoa yhteiskunnasta. Tarve sosiaaliohjaukselle.

Tässä opinnäytetyössä tehtävä kehittämistoiminta kohdistuu erityisesti asiakasryhmiin 2 ja 3 eli jonkin verran ja paljon tukea tarvitseviin asiakkaisiin.

Asiakasprofiilin eli persoonakuvauksen laatiminen on palvelumuotoilulle tyypillinen työväline. Tämän avulla on tarkoitus parantaa asiakasymmärrystä ja syventää, kenelle kyseinen palvelu on suunnattu. Tässä kehittämistyössä asiakasprofiileja käytetään, jotta pystytään käsittelemään todellisessa asiakastyössä esiin tulevia tarpeita ilman, että käytetään kenenkään todellisen asiakkaan henkilötietoja tai tunnistamiseen vaikuttavia seikkoja. Asiakasprofiilien luomisessa on käytetty apuna käytännön työssä esiin nousseita tarpeita, tilanteita ja toiveita niin, että asiakasprofiilit ovat realistisia. Negatiivisten stereotyypioiden välttämiseksi asiakasprofiilissa on jätetty määrittelemättä asiakkaiden lähtömaat. Tästä syystä asiakkaat on nimetty mahdollisimman kansainvälisillä nimillä ja asiakasprofiilista on jätetty pois kotimaahan viit-

taavat tekijät. Sen sijaan on keskitytty yksilöiden tarpeisiin. Nämä kaksi asiakasprofiilia toimivat pohjana jatkotyöskentelylle, jossa lähdetään luomaan näiden kuvitteellisten asiakkaiden palvelupolkuja ja etsimään niistä Service Blueprint -työskentelyn avulla kehittämiskohtia.

### 6.3 Asiakasprofiili: Jonkin verran tukea tarvitseva asiakas

## LEYLA



ASIAKASSEGMENTTI:  
2. Jonkin verran tukea  
tarvitseva asiakas



PUHELIN:  
049-8 765 432  
OSOITE:  
RASTILANKATU 98 A 76

### TAUSTAA

Leyla (72v), muutti Suomeen 15 vuotta sitten. Kotimaassaan hän toimi opettajana, kunnes jäi kotiin hoitamaan viittä lastaan. Leyla osaa lukea ja kirjoittaa äidinkielellään erinomaisesti ja suomen kielellä välttävästi. Leyla on käynyt Suomessa muutaman kielikurssin ja ollut useissa työharjoitteluissa esimerkiksi kouluissa ja päiväkodeissa avustajana. Leyla on leski ja asuu yksin. Lapsista neljä asuu perheineen pääkaupunkiseudulla. Yksi lapsista on jäänyt kotimaahan, ja Leyla on hänestä hyvin huolissaan. Suomessa asuvat lapset tulevat lauantaisin Leylan luo kyläilemään, mutta muina päivinä aika käy pitkäksi. Leyla haluaisi tutustua suomalaisiin, mutta naapurit eivät juttele hänelle.

### TOIVEET JA KIINNOSTUKSEN KOHTEET

Leyla on kiinnostunut musiikista ja liikunnasta. Hän haluaisi käydä konserteissa, mutta hänen eläkkeensä on pieni. Leyla ei ole koskaan käynyt kuntosalilla, mutta olisi kiinnostunut oppimaan, miten kuntosalilaitteita käytetään.

Leylalle tärkeintä olisi tavata muita ihmisiä arkisin. Hän haluaisi tutustua suomalaisiin ja tavata myös omankielisiä ikäihmisiä.

### TUEN TARPEET

Leyla tietää, missä Vuosaaren palvelukeskus sijaitsee, mutta ei tiedä, millaista toimintaa on tarjolla, ja miten asiakkaaksi pääsee. Leylan eläke on pieni, joten hän haluaa osallistua maksuttomaan toimintaan. Leyla pystyy liikkumaan itsenäisesti. Hänellä on korkea verenpaine ja nivelrikko. Leylalla on välillä arkielämän asioihin ja tukiin liittyviä käytännön kysymyksiä, joihin tarvitsee neuvoja sosiaaliohjaajalta.

Kuvio 10: Persoonakuvaus, asiakassegmentti 2: jonkin verran tukea tarvitseva asiakas

Leyla on esimerkki jonkin verran tukea tarvitsevasta asiakkaasta, joka kuuluu asiakassegmentti 2:een. Leyla on kuvitteellinen henkilö, jonka palveluntarpeet ja elämäntilanne edustavat tämän tyyppistä asiakasta. Leylan suurin tarve syntyy hänen kokemastaan yksinäisyydestä. Hän on leski ja tapaa Suomessa asuvia lapsiaan vain viikonloppuisin. Naapureihin hän ei ole tutustunut. Kiinnostuksen kohteina on musiikki ja liikunta. Leyla on tietoinen palvelukeskus-toiminnasta, mutta ei tiedä, miten palvelukeskuksen asiakkaaksi pääsee.

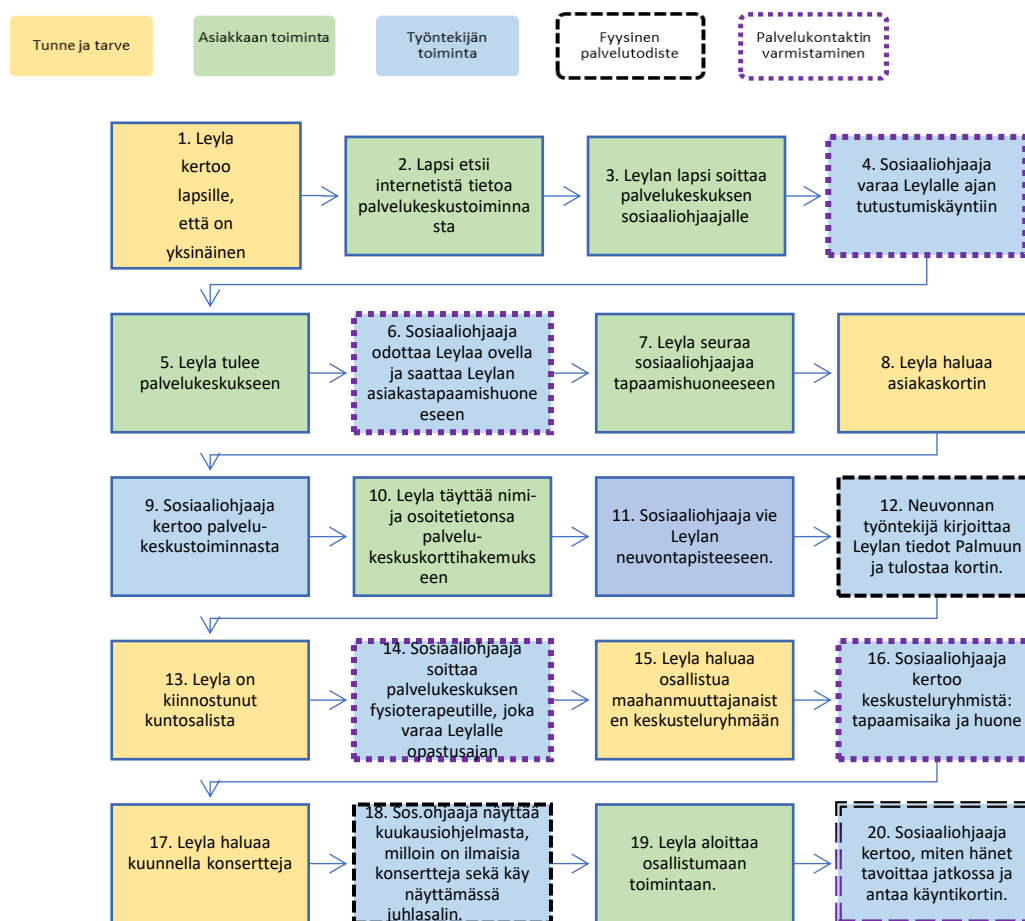
Asiakasprofiloinnin ideana on konkretisoida asiakkaita ja heidän tarpeitaan (Tuulaniemi 2011, 154-155). Tähän kehittämistoimintaan kuuluvassa profiloinnissa keskitytään ensisijaisesti asiakkaan tarpeisiin ja vältetään kulttuureihin ja kansallisuuksiin liittyviä stereotypioita. Tästä syystä Leylan lähtömaa on jätetty määrittelemättä ja hänelle on annettu mahdollisimman kansainvälinen nimi.

### 6.3.1 Palvelupolku, jonkin verran tukea tarvitseva asiakas

Palvelupolku on työväline, jonka avulla voidaan konkretisoida asiakkaan kokemaa palvelua ja tuoda näkyväksi tarpeita, tunteita ja havaintoja. Palvelu nähdään aika-akselille sijoitettavana prosessina. Kun toimintaa kuvataan palvelupolun avulla, se jaetaan palvelutuokioihin ja kontaktipisteisiin. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. Usein puhutaan myös fyysisistä palvelutodisteista. Palvelua voidaan verrata teatteriin, jossa osa tapahtumista tapahtuu näyttämöllä ja osa kulisissa. Myös kulisissa tapahtuvalla palveluntunnolla on merkitys asiakkaan palvelutilanteessa saamaan kokemukseen. (Stickdorn & Schneider 2011, 35-36, Tuulaniemi 2011, 35-39.)

Tässä kehittämistoiminnassa käytetään palvelupolkua havainnollistamaan jonkin verran tukea tarvitsevan, asiakassegmentti 2:een kuuluvan Leylan tuloa palvelukeskusasiakkaaksi. Polkua olisi luontevaa mallintaa horisontaalisena viivana, mutta Leylan palvelupolun monivaiheisuudesta johtuen kuvio on jaettu useammalle riville. Tarpeita, toimijoita ja palvelutodisteita havainnollistetaan värien ja viivojen avulla. Keltaisella värillä kuvataan asiakkaan tarpeita ja toiveita. Vihreä väri kuvaa asiakkaan omaa, aktiivista toimintaa ja sininen väri puolestaan tarkoittaa työntekijöiden tai palvelujärjestelmän toimintaa. Musta katkoviiva laatikon ympärillä merkitsee fyysisistä palvelutodistetta ja violetti katkoviiva toimintaa, jonka avulla pyritään varmistamaan palvelukontakti.

## Värien ja viivojen selitteet:



Kuvio 11: Palvelupolku, asiakassegmentti 2: jonkin verran tukea tarvitseva asiakas

Palvelupolku lähtee liikkeelle Leylan kokemasta yksinäisyyden tunteesta. Leylan asiakasprofiilista käy ilmi, että Leylalla on Suomessa asuvia lapsia, joita hän tapaa viikonloppuisin. Yksi lapsista etsii Leylalle tietoa toiminnasta, johon hän voisi osallistua ja soittaa palvelukeskukseen, jonka sosiaalihojaaja varaa Leylalle ajan ensimmäistä tapaamista varten. Palvelukontaktin varmistamiseksi sosiaalihojaaja odottaa Leylaa palvelukeskuksen ovelta. Tapaamisessa sosiaalihojaaja kartoittaa Leylan kiinnostuksenkohteita ja kertoo tarjolla olevasta toiminnasta. Leylan toiveissa on käydä kuntosalilla, keskusteluryhmässä ja konserteissa. Toimintaan osallistuminen edellyttää palvelukeskuskortin hankkimista.

Palvelupolussa Leylan tarpeita ja toiveita edustavat yksinäisyyden tunne, halu osallistua palvelukeskustoimintaan, kiinnostus kuntosalilla ja konserteissa käymiseen sekä halu osallistua maahanmuuttajanaisten keskusteluryhmään. Fyysisiä palvelutodisteita ovat palvelukeskuskortti, palvelukeskuksen kuukausiohjelma, mahdolliset ryhmien esitteet ja sosiaalihojaajan käyntikortti. Sosiaalihojaajan yhtenä tavoitteena on varmistaa asiakkaan sitoutuminen häntä hyödyttävään toimintaan. Palvelukontaktin varmistamisen välineitä ovat asiakkaalle varatut

ajat, asiakkaan odottaminen ovella ja varmistaminen, että asiakas tietää, missä ja milloin hänen tulee olla. Olennaista on myös osoittaa, että työntekijä on asiakkaan käytettävissä.

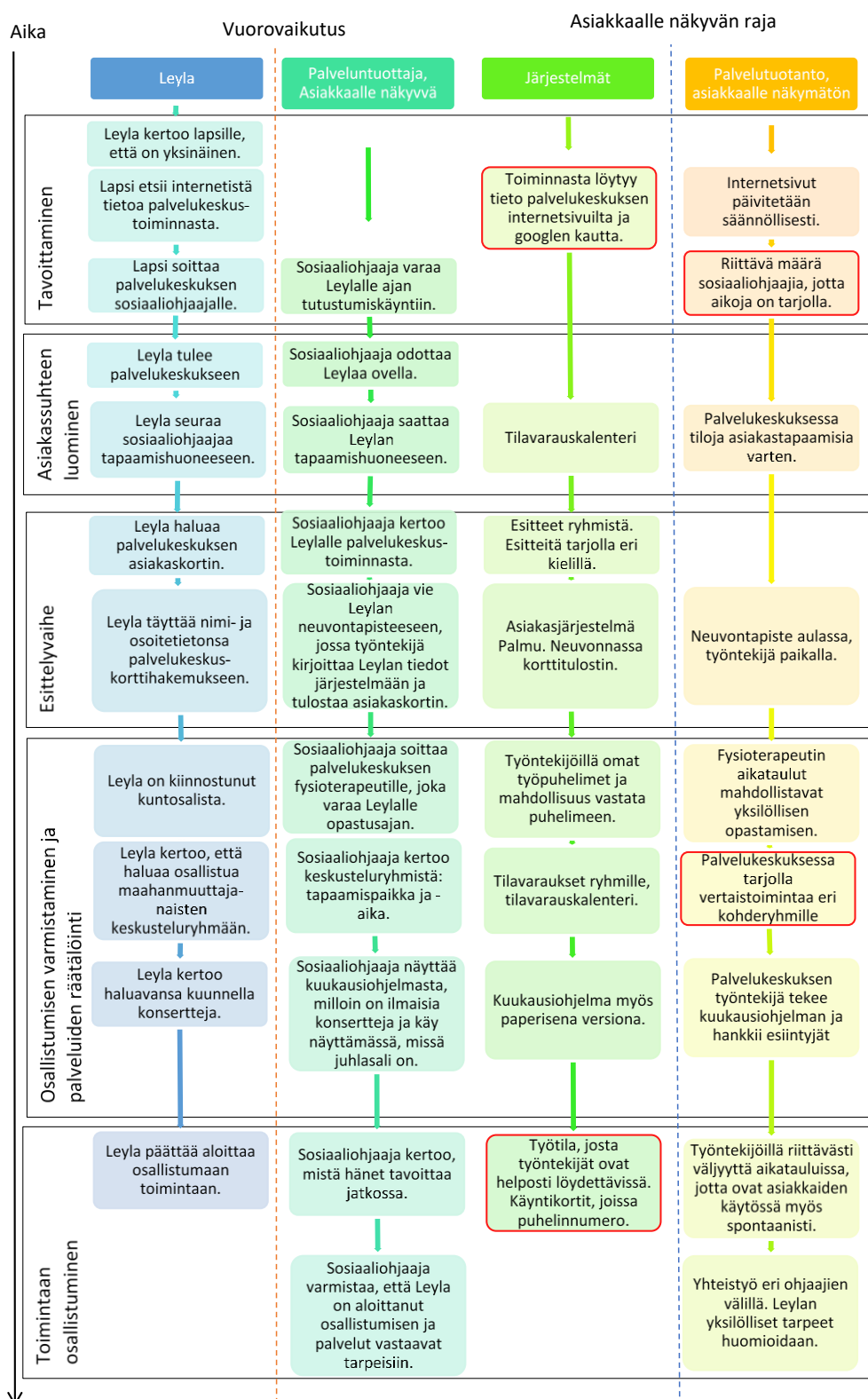
Tuulaniemen (2011, 37-39) mukaan palvelu voidaan jakaa esipalveluun, ydinpalveluun ja jälkipalveluun. Leylan palvelupolussa esipalvelua ovat palvelukeskukseen tulemistä edeltävät vaiheet 1-4. Vaiheet 5-20 kuuluvat ydinpalveluun. Kokemukseni ikääntyneiden maahanmuuttajien kanssa tehdystä työstä on osoittanut, että asioita kannattaa hoitaa mahdollisimman paljon paikan päällä ja kasvotusten. Tästä syystä monia jälkipalveluun kuuluvia elementtejä on sisällytetty palvelukeskuskäynnin ajalle. Näitä ovat esimerkiksi ajanvaraus kuntosaliopastukseen.

### 6.3.2 Service Blueprint, jonkin verran tukea tarvitseva asiakas

Tuulaniemi (2011, 210) vertaa palvelua toiminnallisten tekojen sarjaksi. Service Blueprint -mallissa asiakkaan palvelupolkua laajennetaan niin, että siinä tuodaan esiin myös muut prosessiin liittyvät toimijat. Tyypillisesti toimintaa jaotellaan asiakkaalle näkyviin ja näkymättömiin palveluihin. Asiakkaalle näkyvää toimintaa edustavat Service Blueprint -kaaviossa palveluntuottaja ja järjestelmät. Asiakkaalle näkymätön palveluntuotanto pitää sisällään palvelun sujuvuuden kannalta olennaisia, mutta sellaisenaan asiakkaalta piilossa olevia resursseja.

Service Blueprint -malli on tehokas työkalu palvelujen kehittämisessä ja suunnittelussa (Tuulaniemi 2011, 215). Sen avulla voidaan havaita palvelun ongelmakohtia eli pullonkauloja. Perinteisesti tätä työkalua käytetään horisontaalisena, asiakkaan tarinan mukaan etenevänä kaaviona, jossa asiakas, palveluntuottaja, järjestelmät ja palveluntuotanto ovat omina riveinään ikään kuin uima-altaan ratoina. Tämän opinnäytetyön kuviossa 12 toimintaa esitellään niin, että Leylan tarina etenee vasemmassa sarakkeessa ylhäältä alaspäin. Leylan toimintaa esittävän sarakkeen vieressä kulkee palveluntuottajan sarake ja palvelutapahtumassa tapahtuva vuorovaikutus näkyy näiden kahden sarakkeen rajapinnassa. Toinen asiakkaalle näkyvä sarake on järjestelmien sarake. Tähän kuuluvia asioita ovat palvelukeskusten internetsivut, asiakastietojärjestelmät, tilavaraukskalenterit, esitteet ja työtilat. Asiakkaalle näkymätön, niin sanottu back office -palvelu on kuviossa oikeanpuolimmaisena ja sen osana ovat muun muassa tiloihin ja työaikaan liittyvät resurssit. Näiden lisäksi palveluprosessia jaoteltiin viiteen osaan: tavoittaminen, asiakassuhteen luominen, esittelyvaihe, osallistumisen varmistaminen ja palveluiden räätälöinti sekä toimintaan osallistuminen.

Service Blueprintiä käytetään palvelun kehittämisen välineenä. Tästä syystä kuvioista on poimittu ongelmakohtia eli pullonkauloja ja ympäröity ne punaisella. Kehittämistoiminta jatkuu luvussa 6.3.3 siten, että näihin ongelmakohtiin etsitään ratkaisuja.



Kuvio 12: Service Blueprint, asiakassegmentti 2: jonkin verran tukea tarvitseva asiakas

### 6.3.3 Palvelun kehittäminen jonkin verran tukea tarvitsevalle asiakkaalle

Visuaalisten työkalujen käyttämisessä ideana on, että niiden avulla voidaan nähdä asioita, jotka jäävät muuten huomaamatta. Service Blueprintin laadinta jonkin verran tukea tarvitsevalle asiakkaalle auttoikin minua huomaamaan muutamia pullonkauloja tämän asiakasryhmän palveluiden tuottamisessa. Nämä ongelmakohdat näkyvät kaaviossa punaisella ympäröitynä.

Ensimmäisenä pullonkaulana on, mitä kautta tieto palvelukeskusten monikulttuurisesta toiminnasta on löydettävissä ja löytyykö tieto esimerkiksi Google-haun kautta. Palvelukeskusten internetsivut nousevat esiin kehittämiskohtena. Sivuille löytäminen olisi helpompaa, mikäli osoitteena olisi pitkän polun sijaan palvelukeskuksen nimi. On tärkeää, että sivuja voidaan päivittää ajantasaisesti ja juuri kyseisen palvelukeskuksen asiakaskunnan tarpeita ajatellen.

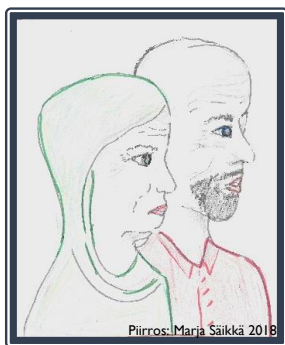
Toinen kriittinen kohta on erilaisille kohderyhmille sopivan vertaistoiminnan löytyminen. Ikääntyvät maahanmuuttajat toivovat usein mahdollisuutta keskustella omalla äidinkielellään muiden ikääntyneiden kanssa. Jokaiselle kieliryhmälle ei kuitenkaan ole mahdollista tarjota omaa vertaisryhmää. Miten siis onnistutaan perustamaan juuri oikeanlaiset vertaistukiryhmät? Vuosaaren palvelukeskuksen toimintaa suunniteltaessa on olennaista huomioida koko kaupungin kokonaisuus: selvittää, mitä vertaistukiryhmiä muut palvelukeskukset ja järjestötoimijat tarjoavat ja miettiä sen pohjalta, kuinka kokonaisuutta on järkevintä täydentää.

Kolmas pullonkaula on työntekijöiden tavoitettavuus. Oma kokemukseni on osoittanut, että ikääntyvät maahanmuuttajat arvostavat kasvotusten ja ilman ajanvarausta tapahtuvaa asiointimahdollisuutta. Usein asiakas tulee paikalle spontaanisti. On mahdollista, että tulevaisuudessa ei enää suunnitella työntekijöille omia työhuoneita vaan työntekijät tulevat työskentelemään niin sanotuissa monitilatoimistoissa. Tuolloin haasteena tulee olemaan, kuinka asiakkaat löytävät työntekijän, joka ei ole vakituisesti samassa työpisteessä. Asiakkaan saapuessa ilman ajanvarausta voi olla haasteena löytää vapaana oleva asiakastapaamiseen soveltuva tila. Riskinä on, että asiakkaat alkavat kertoa ongelmistaan tiloissa, joissa ei ole riittävää tietosuojaa.

Jonkin verran tukea tarvitsevan asiakkaan Service Blueprintissä esiin nousevat kehittämiskohdeet ovat painottuneet järjestelmiin ja palvelutuotantoon. Asiakas hyötyy niistä palvelun helppona tavoitettavuutena ja palvelun yleisenä sujuvuutena, vaikka järjestelmät ja palvelutuotanto eivät suoraan asiakkaalle näkyisikään.

## 6.4 Asiakasprofiili: Paljon tukea tarvitseva asiakas

## AMINA & AHMED



### ASIAKASSEGMENTTI:

3. Paljon tukea tarvitseva asiakas



### TELEPHONE:

041-234567 (AHMED)

042-345678 (AMINA)

043-456789 (TYTÄR)

### OSOITE:

VUOSAARENKATU 12 A 345,  
00980 HELSINKI

### TAUSTAA

Amina (66v) ja Ahmed (68v) ovat muuttaneet Suomeen viisi vuotta sitten. He asuvat Itä-Helsingissä Vuosaaressa kaupungin vuokra-asunnossa. Kotimaassaan he ovat asuneet maalla. Amina paimensi eläimiä ja Ahmed oli maanviljelijä. Ahmed on käynyt koulua kolme vuotta ja osaa hieman lukea ja kirjoittaa. Amina ei ole käynyt lainkaan koulua ja on luku- ja kirjoitustaidoton. Suomeen muuton jälkeen he kävivät kielikursseilla, mutta kursseilla edettiin nuorempien kurssilaisten tahdissa, joten Amina ja Ahmed eivät pysyneet opetuksessa mukana. Pariskunnalla on kuusi lasta, joista kaksi asuu Suomessa. Poika asuu perheensä kanssa Lahdessa. Tytär asui aluksi Aminan ja Ahmadin kanssa ja auttoi heitä asiainnissa ja kotitöissä. Tytär meni vuosi sitten naimisiin ja asuu nyt miehensä kanssa Länsi-Helsingissä. Poika ja tytär auttaisivat mielellään vanhempiaan, mutta ovat töiden ja perheen vuoksi kiireisiä.

### TOIVEET JA KIINNOSTUKSENKOHTEET

Molemmat haluaisivat oppia suomen kieltä. Amina viettää paljon aikaa kotona ja on yksinäinen. Hän haluaisi jutella muiden naisten kanssa ja tehdä käsitöitä. Ahmed kaipaisi juttuseuraa muista miehistä. Ahmed haluaisi käydä kuntosalilla.

### TUEN TARPEET

Aminan lonkka ja selkä ovat kipeät ja hän käyttää keppiä apuvälineenä. Aminalla ei kuitenkaan ole mahdollisuutta saada vammaispalvelulain mukaista taksikorttia. Ahmedin muisti on alkanut heikentyä ja hänet on hiljattain ohjattu muistitutkimuksiin.

Pariskunta tarvitsee apua, jotta löytää paikalle palvelukeskukseen. Sosiaaliohjaajan tukea tarvitaan myös tapaamisajasta muistuttamiseen ja ensimmäisillä kerroilla oikeaan ryhmähuoneeseen saattamisessa.

Kuvio 13: Persoonakuvaus, asiakassegmentti 3: paljon tukea tarvitseva asiakas

Amina ja Ahmed ovat kuvitteellinen esimerkki paljon tukea tarvitsevista asiakkaista. Tuen tarve muodostuu sekä ikääntymisen tuomista haasteista että maahanmuuttajuuteen ja lähtömaan olosuhteisiin liittyvistä asioista. Aminan ja Ahmedin lähtömaa on jätetty tarkoituksella määrittelemättä, jotta tarkastelussa keskityttäisiin kulttuuristen oletusten sijaan pariskunnan tarpeisiin yksilöinä.

Aminan ja Ahmedin tuen tarpeen taustalla on heikko suomen kielen taito sekä puutteellinen luku- ja kirjoitustaito. Ahmedin muisti on alkanut heikentyä, minkä vuoksi hänet on ohjattu

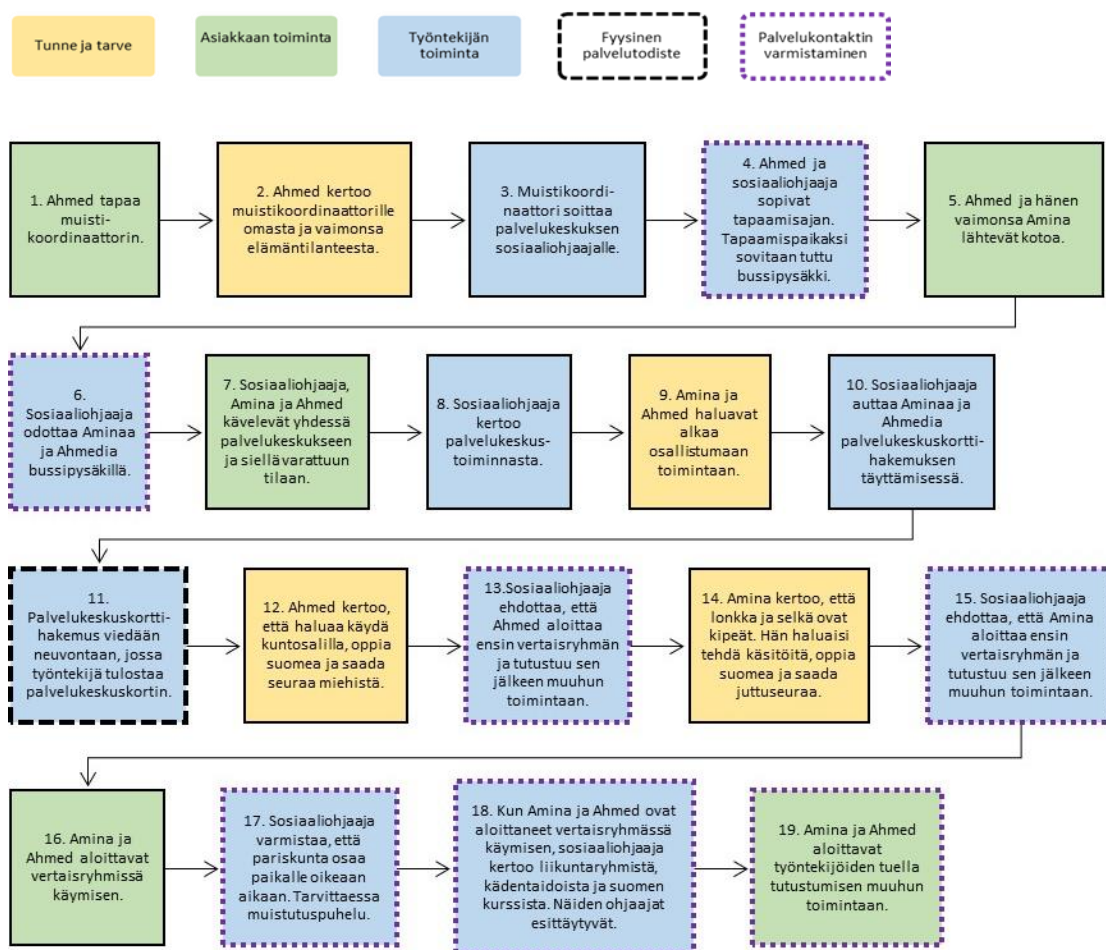


muistitutumuksiin. Aminalla on lonkka- ja selkäkipuja. Molemmat haluaisivat saada juttuseuraa ja tekemistä. Palvelukeskustoiminta ei ole heille ennestään tuttua.

#### 6.4.1 Palvelupolku, paljon tukea tarvitseva asiakas

Asiakassegmentti 3:n, eli paljon tukea tarvitsevan esimerkkipariskunnan palvelupolkua esitellään samanlaisella kuviolla kuin asiakassegmentti 2:n palvelupolkua. Tässäkin palvelupolussa on kuvattu keltaisella värillä asiakkaan tunnetta ja tarvetta ja vihreällä asiakkaan omaa toimintaa. Sininen väri tarkoittaa työntekijän tai työntekijöiden toimintaa. Mustalla katkoviivalla ympäröity laatikko on merkki fyysisestä palvelutodisteesta ja violetilla katkoviivalla korostetaan sitä toimintaa, minkä avulla pyritään varmistamaan palvelukontakti. Värit havainnollistavat hyvin, että kyseessä ovat paljon tukea tarvitsevat asiakkaat, sillä siinä vuorottelevat tunnetta ja tarvetta sekä työntekijän toimintaa esittävät värit.

Värien ja viivojen selitteet:



Kuvio 14: Palvelupolku, asiakassegmentti 3: paljon tukea tarvitseva asiakas

Ahmedin ja Aminan palvelukeskusasiakkuus saa alkusysäyksen Ahmedin asioinnista muistikoordinaattorin luona. Tapaamisella Ahmed kertoo työntekijälle hänen ja vaimonsa kokemasta yksinäisyydestä ja palveluntarpeista. Muistikoordinaattori ottaa yhteyttä palvelukeskuksen sosiaaliohjaajaan. Sosiaaliohjaaja varaa pariskunnalle ajan tutustumiskäyntiin. Palvelukeskus ei ole heille ennestään tuttu ja riskinä on, että Amina ja Ahmed eivät löydä paikalle, joten sosiaaliohjaaja ehdottaa tapaamista pariskunnalle entuudestaan tutulle bussipysäkille. Sosiaaliohjaaja saattaa Aminan ja Ahmedin bussipysäkiltä palvelukeskukseen ja siellä heille varattuun tapaamistilaan. Nämä palvelupolussa kuvatut vaiheet 1-8 edustavat esipalvelua.

Varsinaiseen ydinpalveluun kuuluvia vaiheita ovat vaiheet 10-19. Sosiaaliohjaajan kerrottua palvelukeskustoiminnasta Amina ja Ahmed päättävät, että he haluavat alkaa käydä palvelukeskuksessa. Tätä varten heidän tulee hakea palvelukeskuskortti. Sosiaaliohjaaja auttaa palvelukeskuskorttihakemuksen täyttämässä, koska Aminan ja Ahmedin luku- ja kirjoitustaito on heikko. Hakemukseen tarvitaan nimi-, osoite- ja puhelinnumerotiedot sekä sosiaaliturvatunnus. Sosiaaliohjaaja auttaa Aminaa ja Ahmedia näiden tietojen etsimisessä heillä mukana olevista papereista ja Kela-kortista.

Amina ja Ahmed kertovat sosiaaliohjaajalle kiinnostuksen kohteistaan ja tarpeistaan. Aminan kiinnostuksen kohteina ovat kädentaidot, suomen kurssi ja keskusteluseuran saaminen. Lisäksi hänellä on selkä- ja lonkkakipuja. Ahmed toivoo niin ikään keskusteluseuraa ja mahdollisuutta käydä kuntosalilla. Sosiaaliohjaaja ehdottaa, että pariskunta aloittaisi ensin keskusteluryhmässä käymisen ja tämän jälkeen tutustuisi muihin palveluihin.

Amina ja Ahmed tarvitsevat erityistä tukea siinä, että löytävät oikeisiin toimintamuotoihin oikeina aikoina. Tästä syystä ei ole mielekääsit esitellä kaikkea toimintaa kerralla. Vaiheissa 17-19 sosiaaliohjaaja ja muiden toimintamuotojen ohjaajat esittelevät palvelukeskuksen muuta toimintatarjontaa ja Amina ja Ahmed voivat tuetusti aloittaa siihen osallistumisen. Tässä tarjotaan asiakkaalle niin sanottua jälkipalvelua, jossa hänen saamaansa palvelukokemusta parannetaan.

#### 6.4.2 Service Blueprint, paljon tukea tarvitseva asiakas

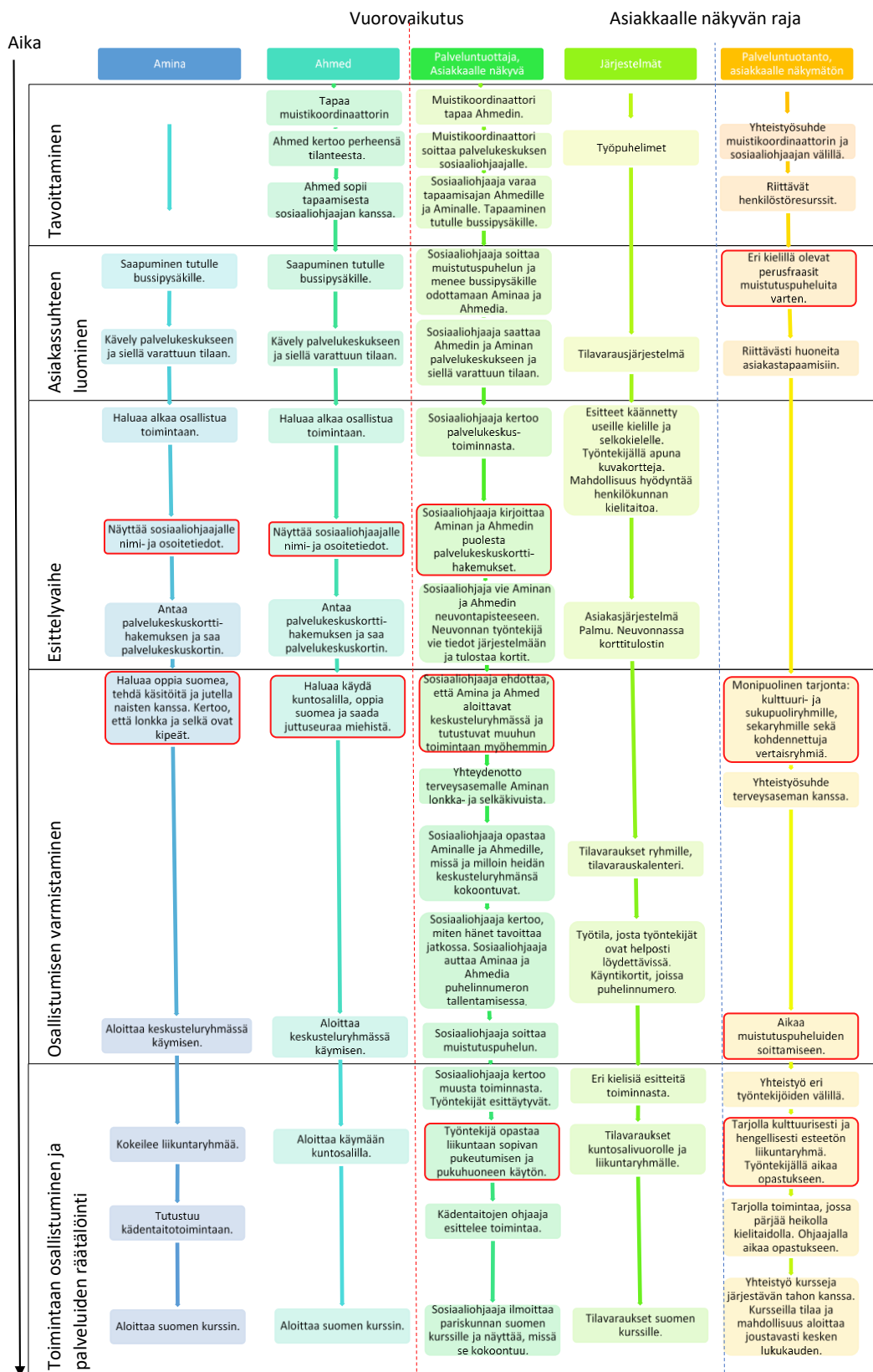
Paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden, Aminan ja Ahmedin palveluprosessin kuvaamiseen käytetään samanlaista Service Blueprintin mallia, jota käytettiin myös jonkin verran tukea tarvitsevan asiakkaan, Leylan, palveluprosessissa. Kuviossa edetään ajallisesti ylhäältä alaspäin niin, että kullakin toimijalla tai osa-alueella on oma, eri värinen sarakkeensa. Aminan ja Ahmedin sarakkeet ovat vasemmanpuoleiset, sinisen sävyiset sarakkeet. Asiakkaalle näkyvää toimintaa edustavat vihreällä palveluntuottaja ja järjestelmät. Asiakkaalle näkymätön palveluntuottaja on keltaisena oikeassa reunassa. Vuorovaikutus tapahtuu Aminan, Ahmedin ja palveluntuottajan välisessä rajapinnassa ja se näkyy punaisena katkoviivana.

Kuvio on jaettu viiteen osa-alueeseen: Tavoittamiseen, asiakassuhteen luomiseen, esittelyvaiheeseen, osallistumisen varmistamiseen sekä toimintaan osallistumiseen ja palveluiden yksilöimiseen. Kaksi viimeistä osa-aluetta poikkeavat asiakassegmentti 2:n eli jonkin verran tukea tarvitsevan asiakkaan kuviosta. Syynä tähän on ratkaisuni, jossa Amina ja Ahmed aloittavat toimintaan osallistumisen yhdellä toimintamuodolla, minkä jälkeen heidän palvelukokonaisuuttaan räätälöidään heidän toiveidensa mukaiseksi.

Tuulaniemi (2011, 215) esittelee Service Blueprintin työvälineeksi, jonka avulla voi havaita palvelussa olevia ongelmakohtia. Näin kävi omassa työskentelyssäni. Aloitin tämän palvelupolun ja Service Blueprintin laatimisen samaan tapaan kuin tein edellisenkin asiakassegmentin kohdalla: Amina ja Ahmed kertoisivat toiveistaan ja tarpeistaan ja heille esitäisiin sen mukaisia palveluita, joihin osallistumisesta sovittaisiin saman tien. Service Blueprintin valmistuttua huomasin, että prosessi on aivan liian raskas. Jos se on raskas kaavion laatijalle tai lukijalle, kuinka raskasta tällaisen tietomäärän vastaanottaminen ja valintojen tekeminen olisi sitten Aminalle ja Ahmedille? Ja kuinka ihmeessä järjestelmää tuntematon pariskunta, joista toisella on muistin alenemaa, osaisi tulla oikeaan paikkaan oikeaan aikaan?

Työskentelyssä palattiin luvussa 5.4 esiteltyyn Kontulan palvelukeskuksessa käytettävään tuetun kotoutumisen malliin, jossa vertaisryhmä toimii keskuksena, jonka ympärille aletaan vähitellen lisätä muuta toimintaa. Tämä malli on Kontulan palvelukeskuksessa osoittautunut toimivaksi juuri asiakassegmentti 3:lle eli paljon tukea tarvitseville asiakkaille. Tästä syystä rakensin Aminalle ja Ahmedille uuden palvelupolun ja Service Blueprintin tuetun kotoutumisen mallia hyödyntäen. Edellisessä luvussa esitelty palvelupolku on tämä korjattu palvelupolku, samoin kuin seuraavassa kuvassa oleva Service Blueprint on muokkauksien jälkeinen versio.

Service Blueprint -työskentelyn aikana havaitsin edelleen palvelun käyttämiseen liittyviä ongelmakohtia. Nämä pullonkaulat toimivat pohjana jatkotyöskentelylle eli paljon tukea tarvitsevan asiakkaan palveluiden kehittämiseksi.



Kuvio 15: Service Blueprint, asiakassegmentti 3: paljon tukea tarvitseva asiakas

### 6.4.3 Palvelun kehittäminen, paljon tukea tarvitseva asiakas

Edellisessä luvussa tehty havainto koko palveluprosessin monimutkaisuudesta oli palvelun kehittämisen kannalta hyvin keskeinen havainto. Tämän lisäksi havaitsin Service Blueprintissä muitakin kehittämiskohteita, jotka ympäröitiin työskentelyvaiheessa punaisella reunuksella. Yksi kehittämiskohteista on muistutuspuheluiden soittaminen. Sosiaaliohjaajan tulee arvioida, milloin asiakas tarvitsee muistutuspuhelua. Jos asiakas unohtaa ryhmän tai ei hallitse kelloa tai paikallisiikenteen aikatauluja, hänen osallistumisensa voi vaarantua. Toisaalta turhien muistutuspuheluiden soittaminen heikentää asiakkaan omatoimisuutta ja vie työntekijäresursseja. Joskus asiakas hyötyy siitä, että muistutuspuhelu soitetaan hänen omalla äidinkielenään. Kielitaidon ollessa heikko hän ei välttämättä muuten tiedä, kuka hänelle soittaa ja mistä aiheesta. Tilanteessa on avuksi, jos sosiaaliohjaajalla on käytettävissä muistutuspuheluita varten käännettyjä perusfraaseja, esimerkiksi ”Hei, täällä (nimi). Lähdä nyt kotoa. Nähdään pian!”

Toisena kehittämiskohteena on palveluntarjonnan monipuolisuus. Paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla on usein tarkasteltava useita esteettömyyden eri ulottuvuuksia. Syyt asiakkaan suuriin palveluntarpeisiin voivat olla luvussa 5.5 tehdyn esteettömyysjaottelun mukaisesti fyysisiä, sosiaalisia, kognitiivisia, kulttuurisia tai hengellisiä. Aminan ja Ahmedin tilanteessa esiin nousevia fyysisiä tarpeita ovat Aminan selkä- ja lonkkakivut. Ahmedin heikentynyt muisti ja pariskunnan heikko luku- ja kirjoitustaito vaikuttavat heidän kognitiivisiin tarpeisiinsa. Pariskunnan toive liikunta- ja keskusteluryhmistä oman sukupuolen kesken voivat joutua sekä kulttuurisista tai hengellisistä syistä. Kun palvelukeskustoiminnassa on huomioitu esteettömyyden eri muotoja luvussa 5.5 koostetulla tavalla, voidaan vastata myös paljon tukea tarvitsevien asiakkaiden palveluntarpeisiin.

Yhteisen kielen puute on suuri haaste sosiaaliohjausta annettaessa. Palvelukeskustoiminnassa mahdollisuutta tulkkipalvelujen käyttöön ei pääsääntöisesti ole etenkin pidempään maassa asuneiden kohdalla. Sosiaali- ja terveysala on kuitenkin henkilökunnaltaan yksi monikulttuurisimmista ammattialoista (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018c). Työyksikön sisäisten prosessien kehittämisen avulla voitaisiinkin paremmin hyödyntää henkilökunnan kielitaitoa.

## 7 Johtopäätökset

Ikääntyneillä maahanmuuttajilla voi olla sekä ikääntymisestä että maahanmuuttajataustasta johtuvia erityistarpeita. Ikääntyminen vaikuttaa toimintakykyyn ja mahdollisuuksiin liikkua lähiympäristössä. Ikääntyminen myös vaikuttaa uuden kielen omaksumiseen. Ikääntyneen maahanmuuttajan taustalla voi lähtömaasta riippuen olla luku- ja kirjoitustaidottomuutta tai hoitamattomia perussairauksia (Kowal & Peachey 2001, 5-9; Sundell 2010, 11-15). Toisaalta monet ovat korkeakoulutettuja ja perusterveitä.

Kotoutuminen on kaksisuuntainen prosessi. Ikääntyneen maahanmuuttajan motivaatio, sitoutuminen, omatoimisuus, yhteiskunnan tarjoama kotoutumisen tuki sekä vastaanottavan ympäristön ilmapiiri vaikuttavat kotoutumisen lopputulokseen ja ihmisen kokemukseen omasta osallisuudestaan. (Linderborg 2012, 73; Mubarak ym. 2015, 291; Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.) Läheiset vuorovaikutussuhteet ja hyvät viranomaissuhteet vaikuttavat ihmisen kokemukseen ympäristöön kuulumisesta. Mitä vähemmän läheisiä verkostoja on, sitä suurempi merkitys on viranomaisten tarjoamalla tuella. (Kokkonen 2010, 211; Kokkonen 2018, 99-100, 115.)

Kokemus osallisuudesta vaikuttaa vahvasti asiakkaan kotoutumiseen. Heikkisen tutkimus (2015, 20) osoittaa, että harrastustoiminnalla on positiivinen vaikutus ikääntyneen maahanmuuttajien osallisuuteen. Kontulan palvelukeskuksessa tarjotaan ikääntyneille maahanmuuttajille kohdennettua vertaistoimintaa ja muuta tälle kohderyhmälle suunnattua harrastustoimintaa. Ikääntyneille maahanmuuttajille suunnatussa palvelukeskustoiminnassa ryhmäkertojen teemat suunnitellaan kotoutumista tukeviksi. Teemat ovat käytännöllisiä ja liittyvät usein suomalaiseen yhteiskuntaan sekä omaan elinympäristöön. Lisäksi Helsingin kaupungin palvelukeskuksissa on tarjolla Työväenopiston järjestämää suomen kielen opetusta. Konkreettinen tieto yhteiskunnasta ja palveluista yhdistettynä kielenopetukseen ovat kotoutumista edistäviä tekijöitä. Palvelukeskusten tarjoama laaja harrastustoiminta lisää asiakkaan osallisuuden kokemusta, mikä puolestaan vahvistaa kokemusta osallisuudesta ja kotoutumisesta.

Ensimmäisenä tavoitteena kehittämistyölle oli tutkia, millaisia tarpeita ikääntyneillä maahanmuuttajilla on ja miten niihin voidaan vastata heille järjestettävässä toiminnassa. Opinnäytetyöprosessi osoitti, että ikääntyneille maahanmuuttajille järjestettävää toimintaa voi arvioida esteettömyyden ja saavutettavuuden näkökulmista. Palvelun esteettömyys koostuu fyysisistä, sosiaalisista, kognitiivisista, kulttuurisista ja hengellisistä asioista. Fyysinen esteettömyys mahdollistaa liikkumisen apuvälineiden kanssa ja huomioi myös valaistukseen ja akustiikkaan liittyviä asioita. Julkinen liikenne on keskeisessä roolissa palvelukeskustoiminnan mahdollistajana. Siihen kuuluu useita esteettömyyden näkökulmia: onko toimintaan hyvät liikenneyhteydet, onko asiakkaalla taloudelliset edellytykset julkisen liikenteen maksuihin ja onko hänellä kognitiiviset valmiudet reittien ja aikataulujen hahmottamiseen?

Toiminnasta annettavan tiedon, kuten ryhmien esitteiden tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä. Esitteitä on hyvä kääntää eri kielille. Tietoa voidaan havainnollistaa käyttämällä kuvia. Heikomman lukutaidon omaavat asiakkaat hyötyvät lyhyistä virkkeistä ja selkeistä fonteista. Eri kulttuurien omia viestintätapoja ja verkostoja kannattaa hyödyntää. Monissa kulttuureissa suullinen viesti on tehokkain tapa kutsua ryhmään. Tietoa toiminnasta voidaan välittää kulttuurien omien lehtien, radiokanavien ja järjestöjen ja sosiaalisen median välityksellä.

Paljon tukea tarvitseva asiakas hyötyy kognitiivisen esteettömyyden tukemisesta. Tämä koostuu toiminnan johdonmukaisuudesta ja aikataulujen pysyvyydestä. Toimintaa on hyvä suunnitella niin, että ryhmien kellonaikoja tai tapaamispaikkoja joudutaan muuttamaan mahdollisimman harvoin. Asiakkaan on myös hyvä tietää konkreettinen tila, josta työntekijä on useimmiten löydettävissä.

Toiminnan sisältöjä suunnitellessa on hyvä nähdä kulttuuriset erityispiirteet ja uskonnollisista taustoista nousevat tarpeet. Huomionarvoista on, että oma kulttuurimme ei ole neutraalia, vaan järjestämäämme toimintaa ohjaavat tietyt kulttuuriset arvot ja oletukset, joista työntekijänä on hyvä olla tietoinen. Asiakaskunta on moninaista, mistä syystä työntekijän on mahdollista tuntea jokaisen kulttuurin tai uskonnon kaikkia erityispiirteitä. Olennaista on dialogi kulttuurien välillä. Ryhmäläiset voivat itsekin kertoa, mikä heille ryhmänä ja yksilöinä on tärkeää. Tämän pohjalta voidaan yhdessä suunnitella toimintaa ja etsiä ratkaisuja.

Luottamuksellinen ilmapiiri on hyvä pohja tilanteelle, jossa yhdessä asiakkaiden kanssa etsitään ratkaisuja kulttuurisiin tai hengellisiin tarpeisiin. Ilmapiiri vaikuttaa myös siihen, onko toiminta sosiaalisesti esteetöntä. Kokemus hyväksytyksi tulemisesta koostuu monista asioista. Lähtökohtana on ympäristön syrjimättömyys ja se, että toimintayksikössä ei hyväksytä rassistista käytöstä. Ihmisten välinen kanssakäyminen on olennainen tekijä osallisuuden tunteen syntymisessä (Mubarak ym. 2015, 291). Työntekijät voivat vaikuttaa tähän paitsi omalla käytöksellään, asiakkaan tervehtimisellä ja huomioimisella, myös mahdollistamalla kohtaamisia ikääntyneiden maahanmuuttajien ja kantaväestön välille.

Toisen kehittämistavoitteen avulla etsittiin vastauksia kysymykseen, miten palvelukeskustoiminta voi tukea ikääntyvää maahanmuuttajaa kotoutumisessa. Kun ikääntyvien maahanmuuttajien erityistarpeisiin vastataan esteettömyysnäkökulmien avulla, mahdollistetaan heidän osallistumisensa palvelukeskustoimintaan. Kontulan palvelukeskuksessa käytettävä tuetun kotoutumisen malli auttaa asiakasta saamaan vertaistukea ja löytämään itselleen mielekästä harrastustoimintaa. Tämä tukee osallisuutta, joka puolestaan edesauttaa kotoutumista. Voidaan kiteyttää, että mahdollistamalla ikääntyvän maahanmuuttajan palvelukeskusasiakkuutta voidaan mahdollistaa hänen kotoutumistaan.

Kolmas kehittämistavoite oli Kontulan palvelukeskuksessa tehtävän monikulttuurisen työn toimintakäytäntöjen esiin tuominen visuaalisen ja sanallisen mallintamisen avulla sekä tämän mallin jatkokehittäminen ja soveltaminen toiseen toimintayksikköön. Kontulan palvelukeskuksessa käytetään toimintamallia, jota nimitetään tuetun kotoutumisen toimintamalliksi. Siinä asiakas aloittaa tuetussa vertaisryhmässä käymisen. Kun asiakas on kotoutunut omaan vertais-

ryhmäänsä, hän voi työntekijöiden tukemana tutustua muuhun palvelukeskustoimintaan ja valita itselleen mieleisiä toimintamuotoja. Työntekijöiden välinen yhteistyö mahdollistaa asiakkaalle hänen tarvitsemansa tuen. Toimintamuoto, jossa asiakas aloittaa, ei ole välttämättä omankielinen vertaisryhmä, vaan se voi olla mikä tahansa asiakasta parhaiten tukeva toimintamuoto, esimerkiksi liikuntaryhmä. Tärkeintä on, että asiakkaalla syntyy kontakti työntekijään ja muihin asiakkaisiin. Kontulan palvelukeskuksen toimintamallia voidaan hyödyntää myös muissa yksiköissä, jossa on tarjolla vertais- ja harrastustoimintaa. Tuetun kotoutumisen malli tarkoittaa pelkistettynä sitä, että asiakkaalle tarjotaan ryhmä tai toimintamuoto, johon hän kiinnittyy. Siitä käsin voidaan lähteä laajentamaan palveluntarjontaa.

Tässä opinnäytetyössä käytettiin rinnakkain kolmea tutkimusstrategiaa: toimintatutkimusta, kehittävää työntutkimusta ja palvelumuotoilua. Toimintatutkimus osoittautui toimivaksi valinnaksi, sillä se antoi suunnan ja etenemistavan kehittämistoiminnan etenemiselle. Sen sijaan kehittävä työntutkimus jäi suunniteltua pienempään rooliin. Kehittävä työntutkimus on menetelmänä laaja ja sen käyttäminen toimintatutkimuksen rinnalla aiheutti sen, että monet kehittävä työntutkimuksen mahdollisuuksista jäivät hyödyntämättä.

Lisäksi kehittämistoiminnan välineinä käytettiin visuaalisia keinoja ja palvelumuotoilua. Palvelumuotoilun työmenetelmistä palvelupolku ja Service Blueprint osoittautuivat tähän tarkoitukseen toimiviksi menetelmiksi, sillä niiden kautta pystyi konkretisoimaan asiakastilanteita. Toimeksiantajaltani saadun palautteen perusteella palvelumuotoilun menetelmien käyttäminen ikääntyneiden maahanmuuttajien toiminnan kehittämisessä oli hyvä ratkaisu. Vuosaaren palvelukeskuksen monikulttuurisen toiminnan käynnistyttyä olisikin hyvä jatkaa toiminnan kehittämistä palvelumuotoilun menetelmiä hyödyntäen. Toiminnan käynnistyttyä olisi mahdollisuus kuulla myös asiakkailta tulevaa palautetta ja paikan päällä tapahtuvaa havainnointia toiminnan jatkokehittämiseksi.

## 8 Pohdinta

### 8.1 Ammatillinen kasvu ja eettinen reflektointi

Opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut ammatillisesti kehittävä prosessi. Tutkimus- ja kehittämiskohteena on ollut oma työni, mikä luonnollisesti pakottaa arvioimaan myös omaa ammatillisuutta ja omia työn tekemisen tapoja. Kriittistä työskentelyä on helpottanut, että olen tehnyt kirjoitustyötä perhe- ja opintovapaideni aikana. Tämä on antanut hyvää etäisyyttä ja helpottanut asioiden objektiivista tarkastelemista.

Opinnäytetyössäni tarkastelun kohteena on ollut erityistä tukea tarvitsevat ikääntyneet maahanmuuttajat. Tämä ei luonnollisestikaan tarkoita, että kaikki ikääntyneet maahanmuuttajat



tarvitsisivat erityistä tukea. Aihevalinta on saanut aikaan eettistä pohdiskelua: luodaanko tehdyillä rajauksilla sellainen mielikuva, että ikääntyneet maahanmuuttajat olisivat avuttomia tai osaamattomia. Arjessa tehtävässä työssä kuitenkin näkyy jokaisen asiakkaan kohdalla hänen yksilölliset voimavaransa ja erityiset osaamisalueensa

Opinnäytetyöni tuloksia ovat Kontulan palvelukeskuksen ikääntyville maahanmuuttajille suunnatun toiminnan mallinnus ja sen pohjalta tehty kehittäminen tulevaan Vuosaaren palvelukeskukseen. Toiminnan muokkaaminen malleiksi auttoi näkemään arjessa tehtävää työtä uudella tavalla. Tuloksia tarkastellessa on huomioitava, että toimintamalli esittelee yhden yksikön toimintaa ja kehittämistoiminta pohjautuu tämän yksikön toiminnasta esiin tullessiin kokemuksiin. Tarkoituksena ei ole, että mallia kopioitaisiin suoraviivaisesti, vaan mallinnuksen ideana on tuoda hyviä käytäntöjä esiin niin, että muut voivat poimia niistä itselleen sopivia osia.

## 8.2 Yhteistyö toiminnan onnistumisen mahdollistajana

Yksi tavoitteistani oli tuoda esiin hiljaiseksi tiedoksi luokiteltavia toimintatapoja, jotka mahdollistavat asiakkaiden kotoutumista palvelukeskustoimintaan. Yksi tällaisista esiin nousseista asioista on eri työntekijöiden välillä tapahtuva yhteistyö. Yhteistyö tulee näkyviin luvun 5.4 kuvioissa 7 ja 8. Kun asiakas haluaa aloittaa tuetun ryhmänsä lisäksi osallistumisen muuhun palvelukeskustoimintaan, on näiden toimintamuotojen ja sosiaaliohjaajan välinen yhteistyö keskeistä. Se voi olla konkreettista saattamista käsityöpajan ovelle tai se voi olla liikunnanohjaajan pyyntö, että sosiaaliohjaaja muistuttaisi asiakasta seuraavan viikon aikataulumuutoksesta. Moniammatillinen yhteistyö auttaa myös huomaamaan mahdollisia tuen tarpeita ja reagoimaan niihin. Tämän yhteistyön on oltava läpinäkyvää, sillä asiakkaalla on oikeus tietää, ketkä kaikki hänen asioitaan hoitavat.

Työntekijöiden välinen yhteistyö tulee esiin myös luvun 6.4.2 Service Blueprint -kuviossa, jossa paljon tukea tarvitseva asiakas Ahmed kertoo muistikoordinaattorille elämäntilanteestaan. Hyvät yhteistyösuhteet eri toimijoiden välillä mahdollistavat sen, että työntekijöillä on tieto tarjolla olevasta toiminnasta, luottamus toiminnan laatuun ja halu ohjata asiakkaita palvelukeskukseen. Tällainen yhteistyösuhde ei synny itsestään, vaan näitä suhteita tulee luoda, kehittää ja vaalia jatkuvasti. Pelkkä esitteiden lähettäminen ei riitä syvällisen yhteistyösuhteen luomiseen, vaan lisäksi tarvitaan myös ammattilaisten välistä dialogia ja arvojen jakamista.

Ikääntyneiden maahanmuuttajien taustat ja tarpeet vaihtelevat. On hyvä tehdä yhteistyötä myös julkisen ja kolmannen sektorin välillä, jotta eri kieli- ja kulttuuriryhmien tarpeet voidaan kohdata parhaalla mahdollisella tavalla. Kontulan palvelukeskuksen toiminnan käynnistämisyhteistyössä yhteistyö kolmannen sektorin kanssa oli suuri apu. Yhteistyökumppanit antoivat

paisi aikaansa, myös kokemustaan ja osaamistaan yhteiseen käyttöön asiakkaiden hyväksi. Osaamisen vaihdon lisäksi sektoreiden välisellä yhteistyöllä voidaan myös auttaa asiakasta löytämään juuri häntä parhaiten hyödyttävät palvelut.

### 8.3 Tarjottavien palveluiden ja asiakkaan tarpeiden kohtaaminen

Kulttuuri vaikuttaa oman työntekijäroolin lisäksi siihen, millaisia palveluja tarjotaan. Suomalaisessa palvelukeskustoiminnassa on toimintamuotoja, jotka voivat olla maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden silmissä vieraita ja outoja. Kenenkään kannalta ei ole tarkoituksenmukaista muokata palvelukeskustoimintaa sellaiseksi, että kaikki toiminta sopisi kaikille. On kuitenkin tärkeää ymmärtää, että tarjottu palvelu ei välttämättä tunnu maahanmuuttajataustaisesta asiakkaasta mielekkäältä, ymmärrettävältä tai välttämättä edes sovelialta. Erilaiset kokemustaustat voivat herättää hyvää keskustelua, mutta myös saada aikaan ulkopuolisuuden tunteen. Palveluja suunniteltaessa on hyvä pohtia palvelutarjontaa kokonaisuutena: mitä palveluita eriytetään asiakkaiden erityistarpeiden ja kulttuuristen taustojen mukaan ja missä palveluissa pyritään yhdistämään eritaustaisia ihmisiä?

Tuetun kotoutumisen toimintamallin mallintaminen auttoi tunnistamaan, kuinka tuettu pienryhmä tai vertaisryhmä toimii eräänlaisena kotipesänä asiakkaille. Tuetut ryhmät tarjoavat asiakkaille jatkuvuutta, pysyvyyttä ja turvallisuudentunnetta. Vertaisryhmä mahdollistaa syvällisen tutustumisen ja kokemusten vaihdon. Ryhmässä syntyvän luottamuksen myötä on mahdollista käsitellä kotoutumista tukevia teemoja myös henkilökohtaisella tasolla. Pitkään jatkuvalla, toistaiseksi voimassa olevalla toiminnalla voidaan mahdollistaa asiakkaiden kiinnittyminen toimintaan pitkällä aikavälillä. Malli luo turvallisuudentunnetta myös eri syistä toiminnasta pois jääneille asiakkaille, jotka tietävät, että ryhmätoimintaan voi aina palata elämäntilanteen muuttuessa.

Opinnäytetyön kirjoittamisprosessi kiteytti minulle asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioimisen merkitystä. Palvelukeskustoiminta lähtee liikkeelle siitä, että asiakas saadaan käyttämään tarjottuja palveluja. Lähtökohtana tälle puolestaan on, että asiakkaalle tarjotaan sellaisia palveluja, joista hän hyötyy. Jatkossa olisikin hyvä keskittyä enemmän niihin asiakkaisiin, jotka eivät käytä palvelukeskuspalveluita. Erityisen kiinnostavaa olisi tutkia niitä ikääntyneitä maahanmuuttajia, jotka ovat käyneet palvelukeskuksessa, mutta joiden asiakkuus ei ole jatkunut. Mikä on syynä palvelujen käyttämättömyyteen? Onko toiminnasta tietoa? Koetaanko tarjottu toiminta kiinnostavaksi? Onko palvelukeskus fyysisesti saavutettavissa? Entäpä koee ikääntynyt maahanmuuttaja olonsa kotoisaksi ovesta sisään tullessaan?

Toiminnan käynnistyminen tulevassa Vuosaaren palvelukeskuksessa tulee tarjoamaan loistavan mahdollisuuden kehittää ikääntyneiden maahanmuuttajien palveluja. Kontulan palvelukeskuksen malli ja tässä opinnäytetyössä tekemäni kehittämissuositukset toimivat hyvänä

pohjana tulevan toiminnan käynnistämiseksi. Toiminnan kehittämisessä olisi hedelmällistä ottaa mukaan ikääntyneet maahanmuuttajat. Heidän kanssaan tehtävä yhteiskehittäminen toisi esiin ikääntyneiden maahanmuuttajien omat tarpeet ja toiveet tulevalle palvelukeskustoiminnalle.

## Lähteet

### Painetut

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu SOTESSA. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveystalouden palvelujen kehittämiseen. Muutoksen voima Palvelumuotoilu SOTE™. Nummela: Painokiila Oy.

Anis, M. 2017. Maahanmuuttajat ja sosiaalityö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) 2017. Sosiaalityön käsikirja. 4., uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma. 323-330.

Dalgard, O. S. & Thapa, S.B. 2007. Immigration, social integration and mental health in Norway, with focus on gender differences. *Clinical Practice and Epidemiology in Mental Health* 2007. 3:24.

Engeström, Y. 2002. Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. 3. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy. Hallinnon kehittämiskeskus.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino. 8.painos.

Gilgun, J. 2012. Grounded Theory, Deductive Qualitative Analysis, and Social Work Research and Practice. Teoksessa Fortune, A. & Reid, W. & Miller, R. (toim.) 2012. *Qualitative Research in Social Work*. New York: Columbia University Press. 2. painos. 107-135.

Gothóni, R., Hyväri, S., Kolkka, M. & Vuokila-Oikkonen, P. 2016. Inklusio ja yhteisöllisyys yhteisen hyvän toteutumisenä. Teoksessa Gothóni, R. ym. (toim.) *Osallisuus yhteiskunnallisena haasteena -Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2*. Tampere: Juvenes Print. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Helsinki. 13-23.

Hammar-Suutari, S. 2009. Asiakkaana erilaisuus -Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Joensuun Yliopisto. Karjalan tutkimuslaitoksen julkaisuja N:o 147.

Hardwick, L., & Worsley, A. 2011. *Doing Social Work Research*. London: Sage Publications.

Heikkinen, S. & Lumme-Sandt, K. 2014. Ikääntyvä maahanmuuttaja kuntien kotouttamisohjelmissa ja vanhuspoliittisissa ohjelmissa. *Gerontologia* 28(3), 2014, 168-183.

Heikkinen, S. 2015. Arki uudessa kotimaassa. Entisestä Neuvostoliitosta Suomeen iäkkäinä muuttaneiden arki, sosiaaliset suhteet ja kotoutuminen. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere: Suomen Yliopistopaino - Juvenes Print.

Helsingin Sanomat 2015. Turisti on ihan sekaisin -Etiopiassa kello seitsemän on kello yksi. Sami Sillanpää 6.9.2015.

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi. 15.-17. painos.

Hämeen-Anttila, J. 2004. *Islamin käsikirja*. Helsinki: Otava.

Jeon, H. & Lubben, J. 2016. The Influence of Social Networks and Supports on Depression Symptoms: Differential Pathways for Older Korean Immigrants and Non-Hispanic White Americans. *Care Management Journals*, New York, 17(1), 13-23.

Jyrkämä, J. 2003. Ikääntyvä yhteiskunta ja vanhojen elinolot. Teoksessa Marin, M. & Hakonen, S. (toim.) *Seniори- ja vanhustyö arjen kulttuurissa*. Jyväskylä: PS-kustannus. 13-21.

Jyrkämä, O. 2010. Vertaistukiryhmä käyntiin! Teoksessa Laatikainen, T. (toim.) Vertaistoiminta kannattaa. SOLVER palvelut. Asumispalvelusäätiö ASPA. 25-49.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Suomen Yliopistopaino - Juvenes Print. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananoja, A. & Marjamäki, P. 2017, Neuvonta ja ohjaus yleisinä sosiaalipalveluina. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosana. 208-215.

Kartio, J. 2009. Miten puhua selkokieltä? Teoksessa Kartio, J. 2009. (toim.) Selkokieli ja vuorovaikutus. Tampere: Esaprint. Kehitysvammaliitto ry. 8-24.

Kempainen, E. 2010. Kuntoutus, osallisuus ja esteettömyys. Kuntoutus 3/2010. 24-27.

Kokkonen, L. 2010. Pakolaisten vuorovaikutussuhteet. Keski-Suomeen muuttaneiden pakolaisten kokemuksia vuorovaikutussuhteistaan ja kiinnittymisestä uuteen sosiaaliseen ympäristöön. Jyväskylän Yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 143.

Kokkonen, L. 2018. Pakolaisten sosiaalinen tuki viranomaiskohtaamisissa. Teoksessa Hiitola, J., Anis, M. & Turtiainen, K. (toim.) Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi. Kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino. 98-123.

Kowal, P. & Peachey, K. 2001. Information Needs for Research, Policy and Action on Ageing and Older Adults: a report of the follow-up meeting to the 2000 Harare MDS Workshop. Indicators for the Minimum Data Set Project on Ageing: a Critical Review in sub-Saharan Africa, 21 and 22 June 2001, Dar es Salaam, United Republic of Tanzania. World Health Organization.

Kurronen, J. 2015. Muotoilu osana julkisen sektorin innovointia. Teoksessa Jyrkämä, A. & Mattemäki, T. (toim.) Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Unigrafia. Aalto-yliopisto. 29-51.

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino.

Laimio, A. & Karnell, S. 2010. Vertaistoiminta - kokemuksellista vuorovaikutusta. Teoksessa Laatikainen, T. (toim.) 2010. Vertaistoiminta kannattaa. SOLVER palvelut. Asumispalvelusäätiö ASPA. 9-19.

Linderborg, H. 2012. Hennattuja partoja. Ikääntyvät somalimiehet ryhmätoiminnassa. Lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto, Sosiaalitieteiden laitos.

Maasilta, M., Simola, A. & af Heurlin, H. 2008. Maahanmuuttaja mediankäyttäjänä. Tampereen yliopisto. Tiedotusopin laitos. Sarja A 107/2008. Tampere: TAJU.

Metsämuuronen, J. 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia -sarja. Helsinki: Methelp 2000.

Mubarak, Y., Nilsson, E. & Saxén, N. 2015. Suomen somalit. Helsinki: Into Kustannus.

Muhammed, H. 2011. Yhtä erilaiset. Islam ja suomalainen kulttuuri. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Teos.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Puukari, S. & Korhonen, V. 2013a. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Juva: Bookwell. PS-kustannus. 12-31.

Puukari, S. & Korhonen, V. 2013b. Monikulttuurinen ohjaus kotoutumista tukevassa työssä. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) Olemme muuttaneet -ja kotoutumme. Vaasa: Kirjapaino Fram. Väestöliitto. 32-47.

Rantala, H., Moalim, H. & Franco, R. 2015. Osallisuutta, arvostusta & Somaliaa. Toimintamalli iäkkäiden somalinaisten hyvinvointitoimintaan. Jade-projektin loppuraportti (RAY 2013-2015). Helsinki: Multiprint. Käpyrinne ry.

Raunio, M., Säävälä, M., Hammar-Suutari, S. & Pitkänen, P. 2011. Monikulttuurisuus ja kulttuurien välisen vuorovaikutuksen areenat. Teoksessa Pitkänen, P. (toim.) Kulttuurien kohtaamisia arjessa. Tampere: Vastapaino. 17-50.

Saarenheimo, M. 2003. Merkityksellinen elämä. Teoksessa Marin, M. & Hakonen, S. (toim.) Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa. Jyväskylä: PS-kustannus. 44-56.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2013:11. Helsinki.

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2011. This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases. Hoboken, New Jersey: Wiley. BIS Publishers.

Sundell, P. 2010. Ikääntyvät maahanmuuttajat Suomessa. Teoksessa Vainio, S. & Pietarinen, K. (toim.) Ikätovereita ja ilon hetkiä: näkökulmia ikääntyvien maahanmuuttajien ryhmätoimintaan. Helsinki: Trinket. Suomen pakolaisapu. 9-19.

Tahkokallio, P. 2009. Design for All - esteettömyys - saavutettavuus. Teoksessa Tahkokallio, P. (toim.) Tulevaisuus on saavutettava. Helsinki: Yliopistopaino. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja Suomen Dfa-verkosto. 6-9.

Tiilikainen, M. 2003. Arjen islam. Somalinaisten elämää Suomessa. Tampere: Vastapaino.

Toivonen, V-M. & Asikainen, R. 2004. Yrityksen hiljainen osaaminen: Kehittämisen uusi taso. Helsinki: Hakapaino.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Vainio, S. 2010. Kasvokkain ei olla yksin. Hyviä käytäntöjä ikääntyvien maahanmuuttajien vertaisryhmätoimintaan. Teoksessa Vainio, S. & Pietarinen, K. (toim.) Ikätovereita ja ilon hetkiä. Helsinki: Trinket. Suomen Pakolaisapu. 20-36.

Vuoti, M. 2017. Asiakkaana maahanmuuttaja. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otavan Kirjapaino. Edita Publishing. 190-208.

#### Sähköiset lähteet

ENIEC. 2018. Developing person-centric care approaches for elderly migrants in Europe. Viitattu 1.10.2018. <http://www.eniec.com/eniec/>

Helsingin kaupunki 2014. Sosiaali- ja terveystoimen palveluverkkosuunnitelma vuoteen 2030. Sosiaali- ja terveysvirasto. Esitys Sosiaali- ja terveyslautakunnalle 2.9.2014. Viitattu 5.10.2018. <https://dev.hel.fi/paatokset/media/att/50/503a1ef1c9a7ef9a0316723a6fcbc3aa5e5f4e1e.pdf>

Helsingin kaupunki. 2015a. Palvelukeskusten kehittämisohjelma vuosille 2014-2016. Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysvirasto. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut. Päivitetty 23.6.2015 15:18:52. Viitattu 1.11.2018. [http://www.hel.fi/static/sote/pake/Palvelukeskustoiminnan\\_kehittamisohjelma\\_vuosille\\_2014-2016.pdf](http://www.hel.fi/static/sote/pake/Palvelukeskustoiminnan_kehittamisohjelma_vuosille_2014-2016.pdf)

- Helsingin kaupunki. 2015b. Stadin ikäohjelma 2015-2016. Helsingin kaupunki. Viitattu 28.9.2018. <https://dev.hel.fi/paatokset/me-dia/att/85/8581961886144b28300f8c70ba518b9a41b3cbe0.pdf>
- Helsingin kaupunki. 2015c. Sosiaali- ja terveysvirasto. Asiakasneuvoston muistio 21.8.2015. Viitattu 28.10.2018. <https://www.hel.fi/static/sote/pake/neuvostot/kontula-150821.pdf>
- Helsingin kaupunki. 2016. Palmu-järjestelmän sopimuksen jatkaminen. Viitattu 28.10.2018. <https://dev.hel.fi/paatokset/asia/hel-2016-002335/811810-2016-9/>
- Helsingin kaupunki. 2017a. Kaikkien Stadi. Helsingin kotouttamisohjelma 2017-2021. Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia. Viitattu 7.12.2018. [https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/maahanmuuttajat/compressed\\_Koto%20suomeksi.pdf](https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/maahanmuuttajat/compressed_Koto%20suomeksi.pdf)
- Helsingin kaupunki. 2017b. Yhteinen työ asiakkaan toimijuuden tukena Idän palvelualueella. Sosiaali- ja terveysvirasto. Viitattu 28.10.2018. [http://www.aikuissosiaalityo.fi/files/6192/ITA\\_DIAT.pdf](http://www.aikuissosiaalityo.fi/files/6192/ITA_DIAT.pdf)
- Helsingin kaupunki. 2018a. Monipuoliset palvelukeskukset. Viitattu 28.10.2018. <https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/mpk>
- Helsingin kaupunki. 2018b. Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä. Viitattu 5.11.2018. <https://ul-komaalaistaustaiset helsingissa.fi/fi/alueellinensijoittuminen>
- Helsingin kaupunki. 2018c. Palvelukeskustoiminta. Viitattu 12.11.2018. <https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/pake/>
- Jyväskylän Yliopisto. 2014. Esteettömyys. Viitattu 28.10.2018. <https://www.jyu.fi/hal-linto/esteet/eotietoa/mitae>
- Kurppa, A. 2017. Saavutettavuus. Invalidiliitto. Viitattu 20.9.2018. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys/saavutettavuus>
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveta 980/2012. Viitattu 22.8.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386. Viitattu 1.11.2018. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>
- Mäki, N. & Vuori, P. 2018. Väestö Helsingissä vuodenvaihteessa 2017/2018. Tilastoja 2018: 10. Helsingin kaupunki. Viitattu 1.11.2018. [https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/18\\_05\\_25\\_Tilastoja\\_10\\_maki\\_vuori.pdf](https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/18_05_25_Tilastoja_10_maki_vuori.pdf)
- Oja, H. 2013. Aikakirja 2013. 6. painos, verkkoversio. Yliopiston almanakkatoimisto. Viitattu 1.11.2018. <https://almanakka.helsinki.fi/images/aikakirja/Aikakirja2013kokonaan.pdf>
- Opetushallitus. 2011. Yleisten kielitutkintojen taitotasot. Viitattu 1.11.2018. [http://www.oph.fi/koulutus\\_ja\\_tutkinnot/kielitutkinnot/yleiset\\_kielitutkinnot/taitotasokuvaukset](http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/kielitutkinnot/yleiset_kielitutkinnot/taitotasokuvaukset)
- Räty, M. 2017. Ulkomailla syntyneet kansalaiset. Digisti Fiksu. Laurea Ammattikorkeakoulu. Viitattu 27.9.2018. <http://digistifiksu.fi/ulkoilla-syntyneet-fiksut-kansalaiset>
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Viitattu 6.8.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- Suomen Pakolaisapu. 2018. VeTo-verkosto. Viitattu 1.10.2018. <https://www.vetoverkosto.fi/>

Suomen perustuslaki 731/1999. Viitattu 6.11.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P6>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Vertaistuki. Viitattu 28.10.2018. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/vertaistuki>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018a. Käsitteet. Viitattu 22.8.2018. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/tyokalut/kasitteet>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018b. Kulttuurisensitiivinen työote sosiaali- ja terveystalveluissa. Viitattu 26.9.2018. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/maahanmuuttajien-palvelut/kulttuurisensitiivinen-tyoote-sosiaali-ja-terveyspalveluissa>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018c. Maahanmuuttajat sosiaali- ja terveysalalla. Viitattu 30.10.2018. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/maahanmuuttajien-osallisuus-ja-kotoutuminen/tyoelama/maahanmuuttajat-sosiaali-ja-terveysalalla>

Tilastokeskus. 2015. Liitetaulukko 6. Väestö uskonnollisen yhdiskunnan mukaan 2000-2015. Viitattu 26.9.2018. [https://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2015/01/vaerak\\_2015\\_01\\_2016-09-23\\_tau\\_006\\_fi.html](https://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2015/01/vaerak_2015_01_2016-09-23_tau_006_fi.html)

Tilastokeskus. 2018. Maahanmuuttajataustaisen väestön ikärakenne. Viitattu 9.11.2018. [https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html#tab1485503695201\\_2](https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html#tab1485503695201_2)

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Kotoutumisen kokonaiskatsaus. TEM-raportteja 38/2013. Ramboll Management Consulting. Viitattu 1.11.2018. [https://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4350785/kotouttamisen\\_seurannan\\_kokonaiskatsaus-2013.pdf/28aca3d3-f89b-46d3-beaa-3397b29a4891/kotouttamisen\\_seurannan\\_kokonaiskatsaus-2013.pdf.pdf](https://kotouttaminen.fi/documents/3464316/4350785/kotouttamisen_seurannan_kokonaiskatsaus-2013.pdf/28aca3d3-f89b-46d3-beaa-3397b29a4891/kotouttamisen_seurannan_kokonaiskatsaus-2013.pdf.pdf)

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Kotoutumisen kaksisuuntaisuus. Viitattu 1.11.2018. <https://kotouttaminen.fi/kotoutumisen-kaksisuuntaisuus>

Vammaispalvelulaki 1987/380. Viitattu 6.9.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380#P8>

Vanhus- ja lähimmäispalveluliitto. 2017. Ikäihmiset ja sähköinen asiointi. Miten saadaan kaikki mukaan? Vanhus- ja lähimmäispalveluliiton Ikäteknologiakeskus. Viitattu 27.9.2018. [https://www.valli.fi/fileadmin/user\\_upload/Julkaisut\\_pdf/Raportit\\_pdf/ikaihmiset\\_sahkoinen\\_asiointi\\_netti.pdf](https://www.valli.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut_pdf/Raportit_pdf/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netti.pdf)

Vates-säätiö. Sosiaalinen ja psyykinen esteettömyys. Viitattu 20.9.2018. <https://www.vates.fi/tietopaketi/tyoelaman-esteettömyys/sosiaalinen-ja-psyykinen-esteettömyys.html>

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Viitattu 1.11.2018. <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-havainnoi.pdf>

Wäre-Åkerblom, S. 2017. Kognitiivinen esteettömyys rakennetussa ympäristössä. Suomen Muistiasiantuntijat. Viitattu 20.9.2018. <http://www.muistiasiantuntijat.fi/index.php?sid=159&src=ajankohtaista&udpview=ajankohtaista&lang=fi>

Weiste-Paakkanen, A. 2018. Kulttuurisensitiivinen tutkimus. MONET-seminaari 23.5.2018.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Viitattu 23.10.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>



Julkaisemattomat lähteet:

Halonen, A. 2008. Monikulttuurisen vanhustyön yhteistyöryhmä Helsingissä. PowerPoint-esitys 29.10.2008.

Hyttinen, M. 2018. Henkilökohtainen tiedonanto. Sähköposti 29.10.2018.

Säikkä, M. 2009. Monikulttuurinen työ Kontulan palvelukeskuksessa. Esitys Monikulttuurisen vanhustyön MOVA-työryhmälle 23.4.2009.

Säikkä, M. 2017. Tilasto Kontulan palvelukeskuksen monikulttuurisen toiminnan kävijämääristä. Muistiinpanot.

Thessman, A. 2018. Henkilökohtainen tiedonanto. Sähköposti 29.10.2018.

Zeelig, M. 2018. Henkilökohtainen tiedonanto. Tekstiviesti 13.11.2018.

## Kuviot

Kuvio 1: Tutkimusstrategioiden käyttö opinnäytetyössä.....	24
Kuvio 2: Opinnäytetyön eteneminen toimintatutkimuksen syklissä.....	26
Kuvio 3: Opinnäytetyöprosessin eteneminen .....	29
Kuvio 4: Monikulttuurisen toiminnan kehittämisen suunnitelma vuodelta 2009 (Säikkä 2009)33	
Kuvio 5: Kontulan palvelukeskuksen monikulttuurinen toiminta syksyllä 2018 .....	36
Kuvio 6: Asiakkaan ohjautuminen palvelukeskuksen tuettuun ryhmätoimintaan (Helsingin kaupunki 2015a, 25). .....	39
Kuvio 7: Ikääntyneen maahanmuuttajan integroituminen vertaisryhmästä muuhun palvelukeskustoimintaan .....	41
Kuvio 8: Työntekijöiden rooli palvelukeskustoimintaan osallistumisen mahdollistajana ...	41
Kuvio 9: Esteettömyyden tasot palvelukeskustoiminnassa mukailten Jyväskylän Yliopiston (2014) jaottelua .....	43
Kuvio 10: Persoonakuvaus, asiakassegmentti 2: jonkin verran tukea tarvitseva asiakas....	50
Kuvio 11: Palvelupolku, asiakassegmentti 2: jonkin verran tukea tarvitseva asiakas .....	52
Kuvio 12: Service Blueprint, asiakassegmentti 2: jonkin verran tukea tarvitseva asiakas ..	54
Kuvio 13: Persoonakuvaus, asiakassegmentti 3: paljon tukea tarvitseva asiakas .....	56
Kuvio 14: Palvelupolku, asiakassegmentti 3: paljon tukea tarvitseva asiakas .....	57
Kuvio 15: Service Blueprint, asiakassegmentti 3: paljon tukea tarvitseva asiakas.....	60

## Taulukot

Taulukko 1	Ulkomaalaistaustaiset Helsingissä ikäluokittain 2017 (Mäki & Vuori 2018,9).	18
Taulukko 2	Ulkomaalaistaustaisten ikärakenne 2017 (Tilastokeskus 2018).....	19

## Liitteet

Liite 1: Kooste ikääntyneiden maahanmuuttajien toiminnasta syksyllä 2018.....	77
---	----

Liite 1: Kooste ikääntyneiden maahanmuuttajien toiminnasta syksyllä 2018

	Ikääntyvien maahanmuuttajien ryhmätoimintaa ja vertaistoimintaa	Ikääntyneitä maahanmuuttajia osana muuta monikulttuurista toimintaa	Ikääntyneille maahanmuuttajille tiedotusta ja materiaalia
HELSINKI	<b>Helsingin kaupungin palvelukeskukset:</b> Liikuntaryhmiä Myllypurossa Kontulassa. Kinaporissa monikulttuurinen kädentaitoryhmä ja Kannelmäen alueella suomen kielen keskusteluryhmä. Vertaisryhmiä Kontulassa. Ikääntyvät maahanmuuttajat voivat osallistua myös muuhun palvelukeskustoimintaan. <b>Helsingin Työväenopiston</b> iäkkäiden luku- ja kirjoitustaidottomien maahanmuuttajien suomen alkeiskursseja Kontulan ja Kinaporin palvelukeskuksissa.	<b>Familia ry</b> , Helsinki: matalan kynnyksen kotoutumista tukevia kursseja, ryhmiä ja retkiä sekä kulttuurienvälistä vertaistoimintaa ja tapahtumia. Suuri osa toiminnasta on vapaaehtoisten järjestämää. Suomen kielen kurssit ja keskusteluryhmät ovat tarkoitettu työelämän ulkopuolella oleville.	<b>Helsingin kaupunki, Suun terveydenhuolto:</b> Vierailuja kaupungin ja järjestöjen monikulttuurisiin ryhmiin. Tietoa suun omahoidosta ja palvelujärjestelmästä kuvallista materiaalia, videoita ja selkokieltä hyödyntäen. Järjestöjen ja Työväenopiston kanssa yhteistyössä ruokakursseja.
	<b>Helsingin Liikuntavirasto:</b> Ikääntyville maahanmuuttajille senioriliikunta Kontulan palvelukeskuksessa ja naisten vesijumpaa Jakomäen uimahallissa.	<b>Planin maahanmuuttajatyö ja globaalikasvatus:</b> Nuoret järjestävät toimintaa Kontulan palvelukeskuksessa ja JADE-toimintakeskuksessa.	
	<b>Jade-projekti:</b> Toimintakeskus tarjoaa, omakielistä, matalan kynnyksen ryhmätoimintaa, ohjausta ja neuvontaa yli 50-vuotiaille maahanmuuttajille. Toimintaa on tarjolla arabian-, mandariinikiinan-, kurdin- ja somalin kielillä	Katolinen avustusjärjestö <b>Suomen Caritas:</b> Kaksikielinen Ystävyyskahvila, jossa eri ikäiset maahanmuuttajat ja kantaväestöön kuuluvat ihmiset tapaavat kerran kuussa. Lisäksi retkiä.	
	<b>Inkerikeskus, Seniorikerho:</b> Itä-Helsingin alueella asuvat entisen Neuvostoliiton alueelta paluumuuttaneet yli 60-vuotiaat. Tavoitteena on syrjäytymisen ehkäiseminen ja tukiverkoston vahvistaminen kerhotoiminnan, retkien ja tustumiskäyntien kautta.	<b>Kalliolan Setlementti, Neuvontapiste Ne-Rå:</b> Ikääntyviä maahanmuuttajia käy etsimässä tietoa erityisesti etuusiin ja asumiseen liittyvissä kysymyksissä. <b>Asukastalo Kylämaja:</b> avoimissa ryhmissä ja kulttuurien kerhoissa ikääntyviä maahanmuuttajia.	
	<b>Tsaikka-hanke:</b> Kulttuuri- ja virkistystoimintaa, infopiste venäjänkielisille 65-vuotta täyttäneille.		
PK-SEUTU	<b>Seremonia-projekti, Vantaa:</b> Tavoitteena kehittää ikääntyneille maahanmuuttajille suunnattuja hyvinvointia lisääviä, kotoutumista edistäviä ja yksinäisyyttä ehkäiseviä toimintoja vapaaehtoistoiminnan ja järjestöyhteistyön avulla.	<b>Nice Hearts ry: WahvaNainen, Vantaa:</b> Kulttuurisensitiivistä toimintaa maahanmuuttajataustaisille naisille. Toiminta sisältää mm. vertaistukea ja palveluohjausta. Kävijöissä iäkkäitä maahanmuuttajia.	<b>Pääkaupunkiseudun Omaishoitajat ja Läheiset ry</b> kehittää Suomeen muuttaneiden omaishoitoperheiden tukimuotoja. Erikielistä tietoa omaishoidosta, neuvontaa ja ohjausta.
	<b>Filoksenia ry, kohtaamispaikka Trapesa,</b> Espoo: Avoin olohuone, neuvontapalveluita ja ryhmätoimintaa. Iäkkäille venäjänkielisille vertaisryhmä.		
VALTAKUNNALLISET	<b>Eläkeläiset ry:</b> Monikulttuurista toimintaa Turussa, Tampereella, Rovaniemellä, Joensuussa, Kuopiossa, Helsingissä, Espoossa, Vaasassa ja Jyväskylässä. Yhdistys järjestää retkiä, tapahtumia, leirejä, liikuntaryhmiä ja juhlia, kouluttaa yhdistyksiin monikulttuurisuustukihenkilöitä sekä tuottaa materiaalia.	<b>Luetaan Yhdessä:</b> Valtakunnallinen verkosto, jonka tavoitteena on tukea maahan muuttaneiden kotoutumista ja kielen oppimista. Vapaaehtoisten tarjoama kielenopetus on tarkoitettu erityisesti niille, jotka jäävät varsinaisen kotoutumiskoulutuksen ulkopuolelle, kuten iäkkäät maahanmuuttajat ja kotiäidit. Verkostoa hallinnoi Suomen Akateemisten Naisten liitto.	<b>Sosped -säätiö, VIGOR -hanke:</b> Edistetään ulkomaalaistaustaisten seksuaaliterveyttä pääkaupunkiseudulla, Turussa ja Kajaanisissa. Koulutetaan mentoreita, pitämään tietoiskuja omien kieliryhmiensä edustajille ja ammattilaisille. Kohteenä myös ikääntyvät.
MUU SUOMI	<b>Monikko ry., Paloma,</b> Jyväskylä: Kerhotoimintaa, retkiä ja tapahtumia ikääntyville maahanmuuttajille ja kantasuomalaisille. Matalan kynnyksen toimintaa ollaan laajentamassa myös muihin Keski-Suomen kuntiin.	<b>Tampereen Setlementti, kansainvälinen naisten tapaamispaikka Naistari:</b> Kielenopetusta, vertaistukea ja tietoa suomalaisesta kulttuurista ja yhteiskunnasta. Toimintaa osallistuu venäjän ja viron kielisiä iäkkäitä maahanmuuttajia.	<b>Suomen Muistiasiantuntijat, ET-NIMU -hanke:</b> Kartoitetaan muisti-häiriöisiä etnistaustaisia, jaetaan tietoa, edistetään ammattilaisten kulttuurisensitiivisen muistityön osaamista, kehitetään Muistitulkki-koulutusta.
	<b>Daisy Ladies ry, Turku:</b> Toimintaa maahanmuuttajanaistille. Yhdistyksen Löydä minut -toiminta on tarkoitettu ikääntyneille maahan muuttaneille sekä kantasuomalaisille ja miehille. Valmistetaan ruokaa, tehdään käsityötä, opiskellaan suomea, pelataan, käydään retkillä ja oleillaan.		<b>Salon Muistiyhdistys, Memoni-hanke:</b> Edistää eri etnistaustaisten aivo- ja muistiterveyttä Salon ja Someron alueella. Materiaalia muisti- ja aivoterveystien edistämiseen.