



PAKOLAISEN PALVELUPOLKU

Aino Vuopala

**Opinnäytetyö
Joulukuu 2006**



**JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU**
Sosiaali- ja terveysala

Tekijä(t) Aino Vuopala	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 71 + 9	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi Pakolaisen palvelupolku		
Koulutusohjelma Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Taina Era		
Toimeksiantaja(t) Wire-projekti		
Tiivistelmä <p>Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää minkälaisia kokemuksia pakolaiset ovat saaneet suomalaisessa palvelujärjestelmässä ja arvioida miten palveluohjauksellinen työote toteutuu Jyväskylän julkisissa palveluissa asiakkaan kokemusten valossa. Tämä tutkimus tulee osaksi työttömien palvelua ja ohjausta kehittävää ”Huhtasuon pilottihanketta”. Huhtasuon pilottihanke on Wire-projektin ja Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystoimen yhteinen meneillään oleva kehittämishanke, joka käynnistyi vuoden 2005 loppupuolella. Wire-projekti on Jyväskylän Ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan hallinnoima, ja osittain Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama monivuotinen verkostohanke.</p> <p>Tutkimus on tehty kvalitatiivisin menetelmin. Tutkimusaineiston keräämiseen käytettiin teemahaastattelua ja aineisto koostui kolmen pakolaisena Suomeen saapuneen henkilön haastatteluista. Sisällönanalyysiin käytettiin abduktiivista eli teoriaohjaavaa analyysitapaa. Tutkimuksen viitekehystenä toimivat palveluohjaus ja palveluohjauksellinen työote. Tulokset pakolaisten saamista kokemuksista on esitetty hyvien ja huonojen kokemusten palvelupolkuina haastattelurungon osatehtävien mukaan jaoteltuina. Osatehtävät mukailevat palveluohjausprosessin vaiheita. Kokemusten jako hyviin ja huonoihin tapahtui ideaalisesti toimivan palveluohjausprosessin näkökulmasta. Palveluohjauksellisen työotteen toteutumista Jyväskylän julkisissa palveluissa on arvioitu palvelupolkujen jälkeen.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan hyviä kokemuksia on syntynyt silloin, kun palveluohjauksellista työotetta on käytetty ja huonoja kokemuksia on syntynyt silloin, kun sitä ei ole käytetty. Palveluohjauksellinen työote toteutuu Jyväskylän julkisissa palveluissa melko hyvin.</p>		
Avainsanat (asiasanat) palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote, maahanmuuttajat, pakolaiset		
Muut tiedot		

Author(s) Aino Vuopala	Type of Publication Bachelor's Thesis	
	Pages 71 + 9	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title Refugee's Service Path		
Degree Programme The Degree Programme in Rehabilitation Counselling		
Tutor(s) Taina Era		
Assigned by Wire-project		
Abstract <p>This study had two aims. The first aim was to find out what kind of experiences the refugees have gained from the Finnish service organisation. The other was to evaluate how case management approach is used in the public services in Jyväskylä from client's point of view.</p> <p>The study was made with qualitative methods. Research material was collected by theme interview of three persons who came to Finland as refugees. Research material was analysed by abductive method. The results of refugees' experiences are presented as service path of good experiences and service path of bad experiences. The service paths are divided according to subtasks of the first aim of study. The subtasks mimic the case management process. The case management process in ideal situation was used as the point of view, when dividing the experiences into good and bad was done. The use of the case management approach in the public services was evaluated after the two service paths.</p> <p>According to research conclusion the good experiences were gained when the case management approach was used. The bad experiences were gained when this approach was not used. In the light of refugee clients' experiences the case management approach is used quite well in the public services in Jyväskylä.</p>		
Keywords case management, case management approach, immigrants, refugees		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	3
2 PAKOLAISET SUOMESSA	6
3 PALVELUOHJAUS	11
3.1 Yleistä palveluohjauksesta.....	12
3.2 Palveluohjauksellinen työote	15
3.3 Palveluohjauksen toimivuuden elementtejä	16
3.4 Palveluohjausprosessin vaiheet.....	18
3.5 Maahanmuuttajien palveluohjaus.....	20
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	25
4.1 Tutkimustehtävät ja haastattelukysymysten muotoilu	26
4.2 Tiedon keruutapana haastattelu.....	28
4.3 Kohdejoukko ja tutkimusaineiston keruu	29
4.4 Tutkimusaineiston käsittelytapa.....	33
4.5 Tutkimuksen luotettavuus.....	34
4.6 Tutkimuksen eettisyys	35
5 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TULOKSET	35
5.1 Palveluun tulotavat ja palveluiden rinnakkaisuus	37
5.2 Hyvien kokemusten palvelupolku.....	38
5.3 Huonojen kokemusten palvelupolku	43
5.4 Yhteenveto palvelupoluista	51
5.5 Muutokset palveluissa asiakkaan näkökulmasta.....	53
5.6 Parasta palvelussa.....	54
5.7 Lisäteemat.....	55
5.8 Kehittämisideoita	57
5.9 Palveluohjauksellisen työotteen toteutuminen asiakkaan kokemusten valossa.....	57
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	58
LÄHTEET	68
LIITTEET	72
Liite 1. Palveluohjauksen jatkumo.....	72
Liite 2. Muokattu haastattelurunko	73
Liite 3. Alkuperäinen haastattelurunko	76
Liite 4. Palvelut –kaavio.....	79
Liite 5. Työttömän matkamalli	80

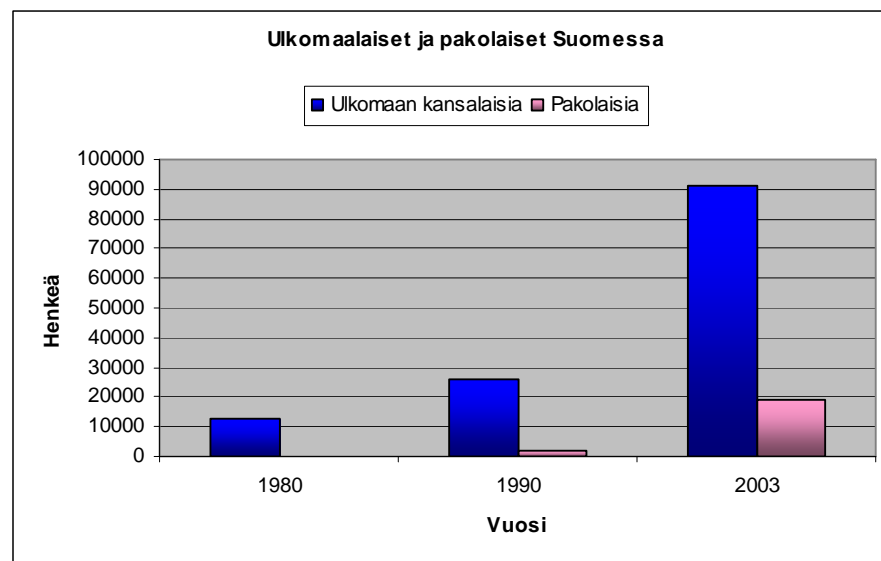
KUVIOT

KUVIO 1. Ulkomaan kansalaiset ja pakolaiset Suomessa.....	4
KUVIO 2. Työkäiset ja työvoimaan kuuluvat.....	9
KUVIO 3. Ulkomaankansalaiset Jyväskylässä.....	11
KUVIO 4. Instituutio- ja tarjontakeskeinen palvelutuotanto	14
KUVIO 5. Käyttäjä- ja kysyntäkeskeinen palvelutuotanto	14
KUVIO 6. Toimivan palveluohjauksen elementtejä.....	18
KUVIO 7. Palveluohjausprosessin vaiheet	18
KUVIO 8. Yksilökohtainen palveluohjausprosessi ja maahanmuuttajien kuntoutusluotsausmalli rinnakkain	24
KUVIO 9. Alkuperäisten kysymyssarjojen nimet ja asiakasnäkökulmaan muutetut nimet.....	27
KUVIO 10. Tutkimuksen osatehtävät.....	36
KUVIO 11. Palvelupolut rinnakkain.	52

1 JOHDANTO

Maahanmuuttajien palveluohjaus on ajankohtainen aihe Suomessa, ja sen vaikutus heidän hyvinvointiinsa on suuri. Olen ollut kiinnostunut tästä aihepiiristä jo vuosia. Kiinnostukseni on syventynyt työharjoittelujaksoilla Wire-projektissa, Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluissa, ja toimiessani pakolaistukihenkilönä. Tätä aihepiiriä asiakasnäkökulmasta lähestyvä opinnäytetyö, tulee osaksi työttömien palvelua ja ohjausta kehittävää ”Huhtasuon pilottihanketta”. Huhtasuon pilottihanke on Wire-projektin ja Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystoimen yhteinen meneillään oleva kehittämishanke, joka käynnistyi vuoden 2005 loppupuolella. Wire-projekti on Jyväskylän Ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan hallinnoima, ja osittain Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama monivuotinen verkostohanke. Opinnäytetyö valmistuu Huhtasuon pilottihankkeen vaiheessa, jossa Huhtasuolla kehitettyä työttömien terveystarkastusmallia ollaan siirtämässä muille Jyväskylän terveysasemille. (Tavoitteena parempi palvelu ja ohjaus 2006.)

Maahanmuuttajat ovat jatkuvasti kasvava ryhmä Suomessa (kuvio 1). Vuonna 1980 ulkomaan kansalaisia oli Suomessa 12 843, joista pakolaisia oli n. 300. Vuonna 1990 ulkomaan kansalaisten määrä oli yli kaksinkertaistunut 26 255 henkeen ja pakolaisten määrä seitsenkertaistunut 2 165 henkeen. Kymmenen vuotta myöhemmin ulkomaan kansalaisten määrä oli kolminkertaistunut 91 074 henkeen ja pakolaisten määrä kahdeksankertaistunut 18 835 henkeen. (Räty 2002, 34.) Vuoden 2003 lopussa ulkomaan kansalaisia asui Suomessa jo 107 000 henkeä, mikä on noin 2 % väestöstä (Härkäpää & Peltola 2005, 23; Uusikylä, Tuominen, Reuter & Mäkinen 2005, 3, 9).



KUVIO 1. Ulkomaan kansalaiset ja pakolaiset Suomessa (Räty 2002, 34).

Maahanmuuttajien määrä on kasvanut todella nopeasti viimeisten vuosikymmenten aikana. Maahanmuuttajia on myös yhä enemmän eri palveluiden asiakkaina, ja heidän tarpeisiinsa on pystyttävä vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Siksi maahanmuuttajuuteen ja heidän erityistarpeisiinsa perehtyminen on tärkeää. Maahanmuuttajien omien kokemusten kokoaminen suomalaisesta palvelujärjestelmästä avaa uusia näkökulmia heidän tarpeisiinsa, toiveisiinsa, ja odotuksiinsa palveluiden käyttäjinä. Teoriaosassa lähdetään liikkeelle tarkastelemalla ensin maahanmuuttajan ja pakolaisen määritelmiä ja työn merkitystä Suomeen kotoutumisessa.

Mielenkiintoista on, että maahanmuuttajien työllisyystilanne on heikompi kuin valtaväestön, riippumatta siitä missä osassa Suomea he asuvat (Joronen 2005, 60). Siksi maahanmuuttajia tulee varmasti yhä enemmän myös erilaisiin työttömille suunnattuihin palveluihin. Maahanmuuttajan polku työelämään Suomessa on pitkä, vaikka hänellä olisi koulutustakin. Palveluohjauksellisella työotteella voidaan tukea maahanmuuttajaa hänen yksilöllisellä polullaan, maahantulosta kohti suomalaista työelämää. Teoriaosassa perehdytään myös palveluohjaukseen ja palveluohjaukselliseen työotteeseen.

Tutkimuksen toteuttaminen -luvussa siirrytään selvittämään pakolaisina Suomeen tulleiden henkilöiden kokemuksia suomalaisesta palvelujärjestelmästä, ja arvioimaan miten palveluohjauksellinen työote toteutuu Jyväskylän julkisissa palveluissa asiak-

kaan kokemusten valossa. Tutkimusmenetelmät ovat kvalitatiivisia. Tutkimusaineiston keräämiseksi haastateltiin kolme pakolaisena Suomeen saapunutta henkilöä puoli-strukturoidulla, eli teemahaastattelulla, osin tulkkia apuna käyttäen. Haastateltavat hankittiin Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden kautta, joka on kaupungin erityispalvelu ja itsenäinen sosiaaliasema. Henkilöiden tunnistamisen estämiseksi kansallisuutta tai muita henkilötietoja ei julkaista. Tutkimusaineisto analysoitiin abduktiivisella, eli teoriaohjaavalla lähestymistavalla. Haastattelututkimuksen tulokset -luvussa saadut kokemukset raportoidaan kahden erilaisen palvelupolun muodossa. Toiseen palvelupolkuun on koottu hyvät ja toiseen huonot kokemukset. Lisäksi käsitellään haastattelurungon ulkopuolelta nousseita lisäteemoja. Viimeisenä lukuna on johtopäätökset, jossa pohditaan työn tuloksia ja arvioidaan opinnäytetyön eri vaiheita.

Koska moni palvelujärjestelmä pyrkii resurssien säästämiseen, niukat resurssit on tärkeää kohdentaa mahdollisimman tehokkaasti, ja eri osapuolia tyydyttävästi. Palveluohjauksen tuloksia asiakkaan näkökulmasta on tutkittu jonkin verran. Yhdysvalloissa vammaisten asiakkaiden palveluohjauksella on eri tutkimusten mukaan saavutettu esimerkiksi seuraavia hyötyjä: asiakkaiden kokemukset palveluista ovat parempia kuin aikaisemmin ja palveluohjaus pienentää pitkällä aikavälillä palveluihin tarvittavaa kokonaissummaa. (Palveluohjauksen hyödyt asiakkaalle, Sosiaaliportti 2006.) Voidaan olettaa, että näin tapahtuisi myös muiden palveluohjausta saaneiden ryhmien kohdalla.

Opinnäytetyöhön pyrittiin valitsemaan uusimpia lähteitä, jotta se olisi mahdollisimman ajantasainen. Maahanmuuttajista ja palveluohjauksesta löytyi erikseen paljon kirjallisuutta ja tutkimuksia. Maahanmuuttajia ja palveluohjausta yhdistäviä tutkimuksia löytyi kuitenkin vain yksi; Majakka-Beacon –hankkeen loppuraportti. Pääkaupunkiseudulla toiminut hanke kehitti alueen maahanmuuttajille uusia työllistymistä ja kuntoutumista tukevia toimintamalleja, joista tässä opinnäytetyössä viitataan kuntoutuksuuteen (Härkäpää 2005, 9, 19 ks. myös 20).

Tarkoituksena on, että opinnäytetyön tuloksia voitaisiin hyödyntää Wire-projektin ja Jyväskylän kaupungin yhteisessä Huhtasuon pilottihankkeessa palvelujärjestelmää kehitettäessä, ja palveluohjauksellisen työotteen kehittämässä. Pakolaisten saamiin kokemuksiin tutustuminen voi tuoda myös uusia näkökulmia työntekijöille, jotka kohtaavat työssään maahanmuuttajia.

Keskittyminen opinnäytetyössä maahanmuuttajiin ja palveluohjaus-työmenetelmään antaa varmasti paljon myös omalle ammatilliselle kehitymiselle. Kuntoutuksen ohjaajan työnkuvaan kuuluu paljon erilaisia asiakastyötilanteita, ja esimerkiksi ohjaus- ja neuvontatilanteiden hoidossa pystyy varmasti hyödyntämään tässä opinnäytetyössä palveluohjauksesta opittuja asioita.

2 PAKOLAISET SUOMESSA

Tässä luvussa määritellään käsitteet ”maahanmuuttaja” ja ”pakolainen”. Samalla tutustutaan käsitteeseen ”kotouttaminen” ja sen sisältöön. Tarkalla käsiteanalyysillä tarkennetaan kaikilta osin tutkimuksen luotettavuutta ja päästään siihen, että tutkitaan sitä mitä on aiottu tutkia ja käsitteiden määritelmät ovat mahdollisimman lähellä tutkittavien ja tutkimusyhteisön käsitystä (Hirsjärvi & Hurme 2000, 187). Lisäksi tarkastellaan lyhyesti työllisyystilannetta, työn merkitystä integraation tukijana ja tutustutaan lyhyesti Suomen pakolaispolitiikan linjauksiin. Lopuksi luodaan katsaus Jyväskylän pakolaistilanteeseen.

Määritelmät

Rädyn (2002, 11, 16–17) mukaan *maahanmuuttaja* on vakiintunut käsite, joka tarkoittaa kaikkia Suomessa pysyvästi asuvia ulkomaalaisia. Maahanmuuton syitä voivat olla esimerkiksi pakolaisuus, avioliitto tai työskentely Suomessa. Pakolaisia maahanmuuttajista on vain noin viidennes. Pakolaisia ovat sekä ns. kiintiöpakolaiset että turvapaikanhakijat. Yhdistyneiden kansakuntien Geneven pakolaissopimuksen mukaan pakolainen on

”henkilö – – jolla on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskuntaluokkaan kuuluminen tai poliittisen mielipiteen johdosta, eikä voi saada suojelua omassa maassaan tai hän oleskelee kotimaansa ulkopuolella sekä mainitun pelkonsa tähden on haluton tai kykenemätön turvautumaan kotimaansa suojeluun ja tarvitsee siksi sopimuksen mukaista kansainvälistä suojelua.”

Pakolaisuuden syitä voivat olla myös sotatilanteet, nälänhätä, ympäristöongelmat tai luonnonkatastrofit. Alueiden poliittinen ja taloudellinen epävakaus saattavat osaltaan olla aiheuttamassa pakolaiskriisejä. Tässä opinnäytetyössä ”maahanmuuttaja” ymmärretään yläkäsitteeksi, jonka alle myös pakolaiset omana ryhmänään kuuluvat. Jatkossa maahanmuuttajista ja pakolaisista puhutaan toistensa synonyymeina.

Linjauksia

Sisäasiainministeriö asetti vuonna 1995 toimikunnan, jonka tehtävänä oli laatia Suomen hallitukselle ulkomaalais- ja pakolaispoliittinen ohjelma. Tämän pohjalta eduskunta muutti vuoden 1983 ulkomaalaislakia, ja hyväksyi lain maahanmuuttajien kotoutumisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. (Järvinen 2004, 48.)

Pakolaiskiintiön määrästä päättää hallitus valtion talousarvion yhteydessä vuosittain. Kiintiöpakolaiset valitaan henkilöistä, joilla on YK:n pakolaisasioista vastaavan viraston UNHCR:n myöntämä pakolaisasema. Päätökset kiintiöpakolaisten ottamisesta johonkin kuntaan ja heidän lukumäärästään tekevät paikalliset poliittiset päättäjät. Tämän jälkeen tapahtuvista vastaanoton käytännön toimista huolehtivat kunnan sosiaalitoimen ammattilaiset. (Mts. 48–49.)

Ensimmäinen virallinen pakolaiskiintiö muodostettiin vuonna 1986, ja pakolaisten määräksi sovittiin sata pakolaista vuodessa. Tämän jälkeen määrää on kasvatettu vähitellen poliittisin päätöksin, vuonna 2001 kiintiö oli jo 750 pakolaista. (Mts. 49.) Suomen vastaanottamien pakolaisten määrä lähti nopeaan kasvuun vuoden 1991 kohdilla (Suomen vastaanottamat pakolaiset, Työministeriö). Vielä ei kuitenkaan olla saavutettu 1000 ihmisen vuosittaista pakolaiskiintiötä, joka on ollut hallituksen periaatepäätöksen mukainen tavoite jo vuodesta 1997 (Hallituksen ohjelmapäätöksellä edistetään maahanmuuton hallittavuutta ja maahanmuuttajien integrointia eli kotoutumista Suomeen 1997). UNHCR:n mukaan vajaa 20 valtiota vastaanottaa kiintiöpakolaisia. Vuosina 1995–2004 Suomeen on muuttanut 6 284 kiintiöpakolaista. (Kiintiöpakolaiset.)

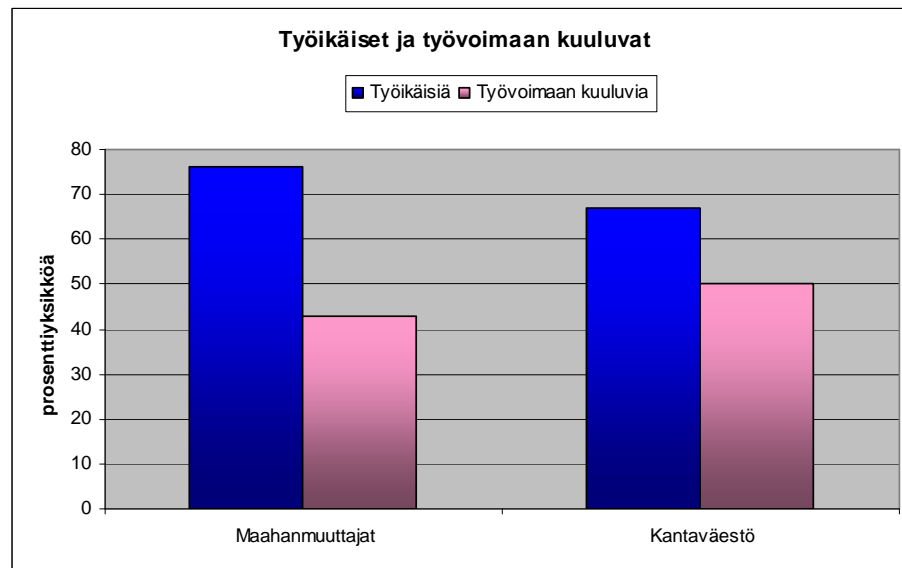
Kotoutuminen

Kotoutumislaisissa todetaan, että ”*kotoutuminen* on maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä tavoitteena osallistua työelämään ja yhteiskunnan toimintaan samalla omaa kieltään ja kulttuuriaan säilyttäen. *Kotouttamisella* tarkoitetaan viranomaisten kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja voimavaroja”. (Räty 2002, 135.) Maahanmuuttajat, jotka

ovat saaneet oikeuden jäädä Suomeen, ovat kotouttamislain mukaan oikeutettuja ja velvollisia oman *kotouttamissuunnitelman* laatimiseen ja toteuttamiseen. Jokaiselle maahanmuuttajalle erikseen tehtävässä suunnitelmassa sovitaan esimerkiksi suomen kielen opiskelusta, työvoimapolitiittisesta aikuiskoulutuksesta, omaehtoisesta koulutuksesta, ammatinvalinnanohjauksesta, kuntoutuksesta, työharjoittelusta sekä muista kotoutumista tukevista toimenpiteistä. (Järvinen 2004, 51–52, Rätty 2002, 145.) Kotouttamistoiminta voidaan jakaa kolmeen eri tasoon: sosiaaliseen, tiedolliseen ja toiminnalliseen kotouttamiseen. Sosiaaliseen tasoon kuuluvat sellaiset toiminnot, joiden tavoitteena on maahanmuuttajien psykososiaalisen tilanteen vahvistaminen, esimerkiksi henkilökohtainen sosiaalinen tuki ja vertaisryhmien muodostuminen. Tiedolliseen tasoon kuuluvat esimerkiksi kielitaidon, yhteiskuntataitojen ja työllistymisedellytysten kehittäminen. Toiminnalliseen tasoon kuuluu kaikki muu toiminta, joka voi olla melkein mitä tahansa, kerhoista virkistäytymisleireihin. (Mikkonen 2005, 59.)

Työllisyystilanne

Maahanmuuttopolitiikan peruspäätöksenä on kaikkien maahanmuuttajien tehokas integroituminen eli kotoutuminen suomalaiseen yhteiskuntaan ja työelämään (Rätty 2002, 134). Maahanmuuttajaväestöstä suurin yksittäinen ikäryhmä ovat 25–34 – vuotiaat (Forsander & Ekholm 2001, 58). Valtaosa, eli 76 % maahanmuuttajista on työikäisiä, mutta työvoimaan heistä kuuluu vain noin 43 %. Kantaväestöstä noin 67 % on työikäisiä, ja koko väestöstä työvoimaan kuuluu noin puolet. (Härkäpää & Peltola 2005, 25; Monitori 2005, 5; ks. myös Mikkonen 2005, 53.) Kielitoimiston sanakirjan (2005) mukaan työvoima on ”se osa työikäisestä väestöstä, joka osallistuu, tai voi osallistua ansiotyöhön.” Maahanmuuttajista työikäisiä on siis isompi osuus kuin kantaväestöstä, mutta työvoimaan heistä kuuluu noin 7 prosenttiyksikköä vähemmän kuin koko väestöstä (kuvio 2).



KUVIO 2. Työkäiset ja työvoimaan kuuluvat (Härkäpää & Peltola 2005, 25; Monitori 2005, 5; ks. myös Mikkonen 2005, 53.).

Pakolaisina maahan tulleiden työttömyysaste on korkea, esimerkiksi vuonna 2003 irakilaisista oli työttömänä 72 % (Reuter, Jaakkola & Mannila, 2005, 8). Myös sukupuolella näyttäisi olevan vaikutusta työllistymiseen, sillä Työministeriö arvioi loka-kuun 2005 lopussa ulkomaalaisten miesten työttömyysasteeksi 21 % ja naisten 31 % (Ulkomaalaisten työttömyysaste vuosina 1999–2005). Tutkimusten mukaan maahanmuuttajien työllisyyteen näyttävät vaikuttavan erityisesti seuraavat tekijät: etninen tausta, maahanmuuttovuosi, maahanmuuttoikä, maassa asuttu aika, ammattikoulutus (joko lähtömaassa tai Suomessa) ja suomen kielen taito (Härkäpää & Peltola 2005, 26).

Työ tukee integraatiota

Päästäkseen suomalaiseen työelämään maahanmuuttajilla on oltava monenlaisia resursseja. Forsander ja Ekholm (2001) jaottelevat näitä resursseja seuraavasti: 1. kieli-taito, 2. ammattitaito, kulttuurinen kompetenssi ja sosiaaliset kyvyt ja 3. valtayhteiskunnan verkostojen hallinta. Työssäolo tukee kotoutumista ja sitoo maahanmuuttajan ympäröivään yhteiskuntaan. (Räty 2002, 179.) Myös Koivumäki ja Matinheikki-Kokko (2004, 221) toteavat, että työllä ja ammatin kautta tapahtuvalla osallistumisella on keskeinen merkitys uuteen kulttuuriin asettumisessa. Työssäkäynti merkitsee mahdollisuuksia parantaa omaa taloudellista tilannettaan. Se antaa usein myös luontevan

ympäristön sosiaalisten suhteiden solmimiselle ja vuorovaikutukselle oman perheen ulkopuolella. Työssäkäynti mahdollistaa maahanmuuttajille myös näkökulman suomalaiseen elämäntapaan, normeihin, arvomaailmaan ja yhteiskuntaan, sillä on siten monia integraation osa-alueita palvelevia vaikutuksia. (Alitolppa-Niitamo 2005, 39.) Eli tiivistetysti integraatio tukee työllistymistä, ja työllistyminen tukee integraatiota.

Tässä työssä haastatelluista pakolaisista kukaan ei tällä hetkellä ollut työelämässä, mutta halua siirtyä sinne kyllä olisi. Yksi haastateltu kiteyttää ajatuksensa näin:

...haluan et' jokasessa maassa on sama sääntö, että on, pitäis olla tutkinto ja pitäis olla vakituinen työpaikka, samoja asioista mistä suomalaisetkin unelmoi niin se on meidänkin sama, että järjestäs mahdollisuuden opiskella ja saada tutkinto ja sitä kautta kunnon työpaikkaan ja näin ollen olla osa tätä yhteiskuntaa.

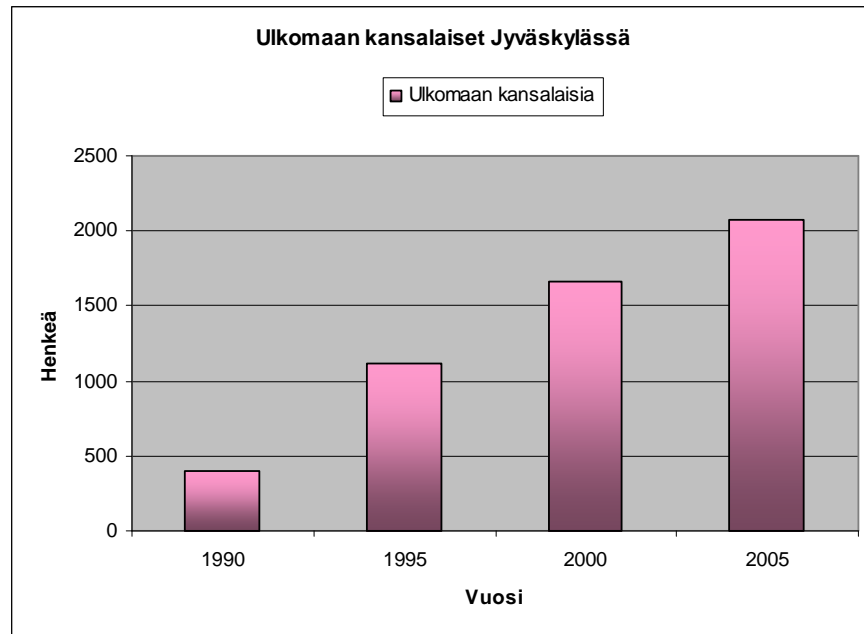
Ahtonen, Jussila ja Kotisaari (2003, 34) havaitsivat tutkimuksessaan saman asian. Haastateltavien tulevaisuudensuunnitelmien pohjalta kävi selkeästi ilmi, että maahanmuuttajat pyrkivät pääsemään sisään yhteiskuntaan mahdollisimman hyvin. He haluavat elää kuten suomalaiset, hankkia koulutusta ja saada vakituisen työpaikan. Suomessa työ on keskeinen yhteiskuntaan integroiva tekijä, oli kysymys sitten työvoimaan kuuluvasta väestöstä tai työvoimaan välillisesti kosketuksissa olevasta väestöstä. Siksi maahanmuuttajien työllistyminen on yhteiskunnallisen integraation kannalta keskeinen kysymys. (Forsander & Ekholm 2001, 59.)

Pakolaistilanne Jyväskylässä

Jyväskylään on saapunut kiintiöpakolaisia vuodesta 1990 alkaen. Kiintiö on ollut vuosittain 50 henkeä sekä lisäksi perheenyhdistämiset. Kosovon kriisin aikaan, vuosina 2000 ja 2001 kiintiö oli 100 henkeä sekä lisäksi perheenyhdistämiset. Vuoden 2006 marraskuun loppuun mennessä Jyväskylään oli saapunut 45 pakolaista. Eniten pakolaisia on Jyväskylään tullut Iranista ja Afganistanista. (Keski-Suomen TE-keskus 2006.)

Ulkomaan kansalaisten määrä on Jyväskylässä kasvanut samantyyppisesti kuin koko Suomessa (kuvio 3). 1980-luvulla ulkomaan kansalaisia oli vuosia hieman yli 200 henkeä, mutta 1990-luvun taitteessa määrä lähti nopeaan kasvuun. Vuonna 1990 ulkomaankansalaisia oli 395 henkeä, ja viiden vuoden kuluttua määrä oli lähes kolminkertaistunut 1119 henkeen. Vuonna 2000 ulkomaankansalaisia oli 1659 henkeä. Parin

tuhannen hengen raja rikkoutui vuonna 2003, mutta siitä eteenpäin määrä on kasvanut hitaammin. Vuonna 2005 ulkomaan kansalaisia oli Jyväskylässä 2080. (Tilastokeskus 2006.)



KUVIO 3. Ulkomaankansalaiset Jyväskylässä (Tilastokeskus 2006).

3 PALVELUOHJAUS

Tämän opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä toimii palveluohjaus. Ensimmäisessä aluvussa käydään läpi palveluohjauksen määritelmiä, jotka kuvaavat sitä sekä yksilö- että organisaationäkökulmista. Samalla tutustutaan palveluohjauksen haasteisiin organisaatiotasolla, ja palveluohjauksen periaatteisiin. Toisessa aluvussa tutustutaan palveluohjaukselliseen työotteeseen ja kolmannessa käydään läpi palveluohjauksen toimivuuden elementtejä. Neljännessä aluvussa käsitellään maahanmuuttajien palveluohjauksen erityispiirteitä ja viidennessä palveluohjausprosessin vaiheet ennen siirtymistä varsinaisen tutkimuksen toteuttamiseen.

3.1 Yleistä palveluohjauksesta

Palveluohjaus yksilötasolla

Palveluohjaus on sosiaali- ja terveystalvulujen, ja sosiaalityön menetelmä, jonka avulla voidaan määritellä asiakkaiden yksilölliset palvelutarpeet ja löytää niiden kanssa parhaiten yhteensopivat palvelut (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 9). Rosen (1992) mukaan palveluohjaus voidaan määritellä yksilön terveys- ja sosiaalipalvelutarpeisiin vastaamiseksi tarvittavien palveluiden ja resurssien suunnittelu-, organisointi-, koordinointi- ja seurantaprosessiksi (Lehdonvirta & Peltola 2005, 81). Pietiläinen ja Seppälä (2003, 75) toteavat, että palveluohjaus ei ole virkanimike, vaan tapa tehdä työtä. Palveluohjaus (case management) on siis asiakastyön menetelmä. Palveluohjaus organisaatioiden tasolla (service coordination) tarkoittaa puolestaan palveluiden yhteensovittamista. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 11; ks. myös Pietiläinen 2003, 17.)

Palveluohjaus organisaatiotasolla

Ormen ja Glastonburyn (1993) mukaan yksilökohtainen palveluohjaus on tapa harjoittaa palveluhallintoa, koordinoida ja kanavoida eri palveluja ja toimintoja. Ormen ja Glastonbury käyttävät termiä ”case management” (yksilökohtainen palveluohjaus). (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 15.) Heidän määritelmänsä perusteella on kuitenkin syytä olettaa, että he tarkoittavat ”case management” –termillä juuri palveluohjausta organisaatiotasolla (service coordination), sillä Pietiläisen ja Seppälän (2003, 15) mukaan näitä termejä käytetään usein toistensa synonyymeina.

Myös Piiraisen ja Lindhin (1996) mukaan palveluohjaus liitetään yleisimmin vastaamaan organisaatiosta käsin lähtevään asiantuntijakeskeiseen palvelujen koordinointiin ja toimeenpanoon. Tällöin pyritään yhdenmukaisuuteen, eli samanlaisissa tapauksissa toimitaan samalla tavalla. (Valppu-Vanhainen 2002, 11.)

Pietiläisen ja Seppälän (2003) mukaan palveluorganisaation oppiminen asiakaslähtöisen työtteen käyttöön on vuosien prosessi. Jokaisen kunnan on löydettävä tähän omat ratkaisunsa, jotka lähtevät paikallisista olosuhteista ja mahdollisuuksista. Ratkaisuina voivat olla esimerkiksi useiden asiakastyössä olevien työntekijöiden kouluttaminen palveluohjauksen osaajiksi. Myös muun henkilöstön koulutus on tärkeää, jotta asiakaslähtöiset työkäytännöt leviäisivät mahdollisimman laajalle. Lisäksi omia palvelu-

prosesseja ja niitä ylläpitäviä sääntöjä olisi tarkasteltava kriittisesti ja purettava esteiksi muodostuneita käytäntöjä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 81–82.)

Palveluohjaus soveltuu toteutettavaksi nimenomaan osana paikallistason sosiaali- ja terveyspalveluja. Toisaalta jos palveluohjaus halutaan ottaa käyttöön, niin se on vietävä osaksi koko palvelujärjestelmää. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 86.) Huhtasuon pilottihankkeessa mukana olevat työntekijät osallistuvat koulutukseen ja ovat kehittämässä työttömien terveystarkastusmallia. Terveystarkastusmalli on luonteeltaan palveluohjauksellinen, sillä siinä pyritään terveydellisten asioiden lisäksi tunnistamaan myös muita asiakkaan mahdollisia avun tarpeita, ja ohjaamaan häntä eteenpäin esimerkiksi työvoimatoimistoon.

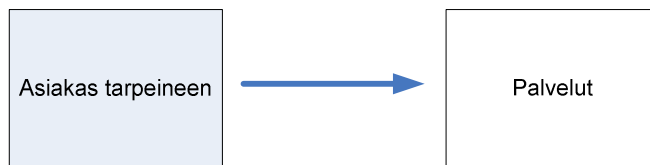
Organisaatiotason haasteita palveluohjaukselle

Suomen hajanainen palvelujärjestelmä on asiakkaalle vaikeasti hahmotettava. Se lisää kustannuksia ja heikentää palvelujen tuottajien toiminnan tehokkuutta. Palveluohjauksella voidaan vähentää näitä negatiivisia vaikutuksia, ja sovittaa paremmin yhteen eri toimijoiden työtä. (Valppu-Vanhainen 2002, 10.) Yksilökohtaisen palveluohjauksen tavoitteena on saavuttaa kompromissi asiakkaan tarpeiden, palvelujen ja toimintaehtojen välille siten, että asiakasnäkökulma korostuu. Suomessa yksilökohtainen palveluohjaus onkin nostettu esille keskusteluissa, joissa etsitään uutta joustavuutta nykyiseen, melko staattiseen palvelurakenteeseen. (Mts. 10–11.) Hyttisen (2001, 11) mukaan esimerkiksi Yhdysvalloissa ja Britanniassa yksilökohtaisesta palveluohjauksesta on tullut osa lakisääteistä palvelujärjestelmää.

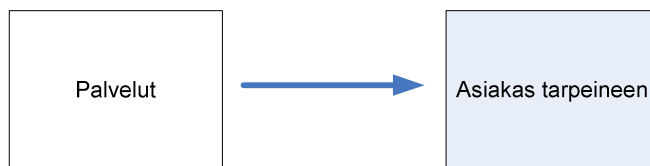
Palvelut ja etuudet ovat usein joustamattomia, eivätkä ne vastaa yksittäisten asiakkaiden tarpeita. Palveluja ei kohdenneta eniten tarvitseville, vaan vähemmän palveluja tarvitsevat voivat saada niitä jopa suhteellisesti enemmän. Palvelutarpeiden muutoksia ei seurata, ja ne saattavat huomaamatta loppua tai kasvaa. Palvelutuottajakaan eivät välttämättä ole tietoisia toistensa toiminnasta tai sovita palveluja järkevästi yhteen yksittäisen asiakkaan näkökulmasta. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 20.) Edellä olevaan voidaan lisätä vielä muutama Ala-Nikkolan ja Sipilän (1996) listaamista ongelmista: rahoittaja ei käytä niukkoja resursseja harkitusti, eikä ole edes selvillä vaihtoehtojen kustannuksista, ja vastuita on vaikeata määrittää, sillä kukaan tietty henkilö ei ole vastuussa kenenkään tietyn asiakkaan palvelukokonaisuudesta (Pietiläinen & Seppälä 2003, 22–23). Omaiset mielenterveystyön tukena ry täydentää listaa toteamalla,

että asiakas saa helposti erilaisia vähemmän tärkeitä palveluita kuin yhtä tärkeää palvelumuotoa. Toteamuksensa yhdistys pohjaa esimerkiksi Norjan mielenterveystyön palveluohjauskokeiluun. (Mitä uutta palveluohjaus tuo asiakastyöhön? Viitattu 23.4.2006.)

Daviesin (1992) mukaan palveluohjauksella pyritään pitämään yllä horisontaalista ja vertikaalista tehokkuutta. Horisontaalinen tehokkuus tarkoittaa sitä, että mahdollisimman moni palveluja tarvitseva on niiden piirissä. Vertikaalinen tehokkuus taas merkitsee sitä, että palvelujen piirissä on mahdollisimman vähän niitä, jotka eivät palveluja tarvitse. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24, 125–126.) Palveluohjauksen avulla pyritään myös siirtymään instituutio- ja tarjontakeskeisestä palvelutuotannosta, käyttäjä- ja kysyntäkeskeiseen palvelutuotantoon. Instituutiokeskeisessä palvelutuotannossa (kuvio 4) instituutiot valitsevat itselleen sopivat asiakkaat, siinä missä käyttäjäkeskeisessä palvelutuotannossa (kuvio 5) asiakkaalle haetaan sopiva palveluntuottaja. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 22.) Braye ja Preston-Shoot (1995) toteavat, että ajattelutapojen on muututtava, jotta avuntarvetta ei enää määriteltäisi olemassa olevien palvelujen ehdoilla, vaan yksilöllisen avuntarpeen ehdoilla (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 25).



KUVIO 4. Instituutio- ja tarjontakeskeinen palvelutuotanto (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 22).



KUVIO 5. Käyttäjä- ja kysyntäkeskeinen palvelutuotanto (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 22).

Palveluohjauksen periaatteet

Koskinen (1993) listaa palveluohjauksen keskeisiksi lähtökohdiksi asiakaskeskeisyyden, yksilöllisyyden, tarvelähtöisyyden, vastuullisuuden, asiakas-työntekijä-suhteen jatkuvuuden ja asiakkaan osallistumismahdollisuudet (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 22). Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997) mukaan yksilökohtainen palveluohjaus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslähtöisen työn menetelmänä tukeutuu neljään periaatteeseen: 1) asiakkaalle nimetään henkilökohtainen vastuhenkilö, 2) kyseinen vastuhenkilö seuraa asiakkaan tilannetta ja muuttaa palvelupakettia tilanteen niin vaatiessa, 3) palvelupäätökset tehdään mahdollisimman lähellä asiakasta ja 4) palvelujärjestelmän yhteistyöongelmia pyritään ratkaisemaan ruohonjuuritasolla (Pietiläinen & Sepälä 2003, 11). Suominen (2002, 9, 44) kuvaa palveluohjauksen perusedellytyksiä seuraavasti: palveluohjaajalla tulisi olla suhteellisen alhainen asiakasmäärä (n.5-15 asiakasta) ja työn tulisi olla pitkäaikaista (vähintään 2-3 vuotta). Palveluohjaaja ei korvaa muita asiakkaan tarvitsemia palveluita, vaan hän huolehtii siitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut ja pysyy palveluiden piirissä. Palveluohjaajan ei tule toimia yksin, vaan työryhmässä, joka saa työnohjausta ja muuta ammatillista tukea.

3.2 Palveluohjauksellinen työote

Palveluohjauksen lisäksi on syytä käydä läpi myös palveluohjauksellinen työote, joka on kevyempi versio palveluohjauksesta. Palveluohjaus on ns. ”ohjausammattilaisen” työtä. Wire-projektin mukaan palveluohjauksellinen työote taas on kenen tahansa asiakaspalvelutyötä tekevän mahdollinen työtapa. Esimerkiksi työttömille suunnattuja palveluita voidaan toteuttaa palveluohjauksellisella työotteella riippumatta siitä, kuka palvelua toteuttaa. (Suuronen 2005.)

Palveluohjauksellinen työote on hyvä tapa toteuttaa käytännössä viranomaisen lakisääteistä ohjausvelvoitetta. Se on asiakkaan palvelutarpeen tunnistamista ja siihen tarttumista. Asiakastilanteessa se tarkoittaa asiakaskeskeisyyttä ja vuorovaikutuksellisuutta, tietoa olemassa olevista palveluista ja asiakkaan ohjaamista hänelle sopiviin palveluihin. Palveluohjauksellinen työote on 1) sen varmistamista, että asiakkaan prosessi käynnistyy seuraavassa palvelussa, 2) moniammatillista yhteistyötä sekä 3) oman roolinsa tunnistamista asiakkaan palveluprosessissa. Liitteessä 1 on kuva palveluohjauksen jatkumosta, joka havainnollistaa hyvin palveluohjauksellisen työotteen sijoittumista asiakastyössä. (Suuronen 2005.)

Eri palvelut muodostavat toisistaan riippuvaisten suhteiden verkoston, siksi palveluohjaus on myös verkostotyötä. Verkoston toiminta edellyttää riippuvuuden oivaltamista ja hyväksymistä. Verkostomaisen toiminnan logiikan ymmärtämiseksi tarvitaan nimenomaan verkostajohtajuutta. Palveluohjaaja voisi toimia tällaisena verkostajohtajana eli tapaukseen liittyvän työn koordinoijana. (Narkilahti 2003, 102–103.) Tässä opinnäytetyössä edellä mainittu verkosto ymmärretään Jyväskylän julkisiksi palveluiksi.

Palveluohjausta ja palveluohjauksellisesta työtettä käytetään tässä työssä jatkossa toistensa synonyymeina, sillä palveluohjauksellista työtettä käsittelevää kirjallisuutta oli niukasti ja palveluohjauksellinen työote perustuu käytännössä palveluohjausprosessiin. Opinnäytetyössä haluttiin arvioida nimenomaan palveluohjauksellisen työtteen käyttöä, koska opinnäytetyöntekijä, tai haastatellut pakolaiset eivät voi tietää, käyttävätkö julkiset palvelut tai niiden yksittäiset työntekijät palveluohjausta työmenetelmänä. Kuten Suuronen (2005) edellä toteaa, palveluohjaus on ohjausammattilaisen työtä ja palveluohjauksellinen työote voi olla kenen tahansa asiakaspalvelutyötä tekevän mahdollinen työtapa. Tässä työssä arvioidaan haastateltujen saamien kokemusten valossa, löytyykö Jyväskylän julkisista palveluista palveluohjauksellisen työtteen elementtejä.

3.3 Palveluohjauksen toimivuuden elementtejä

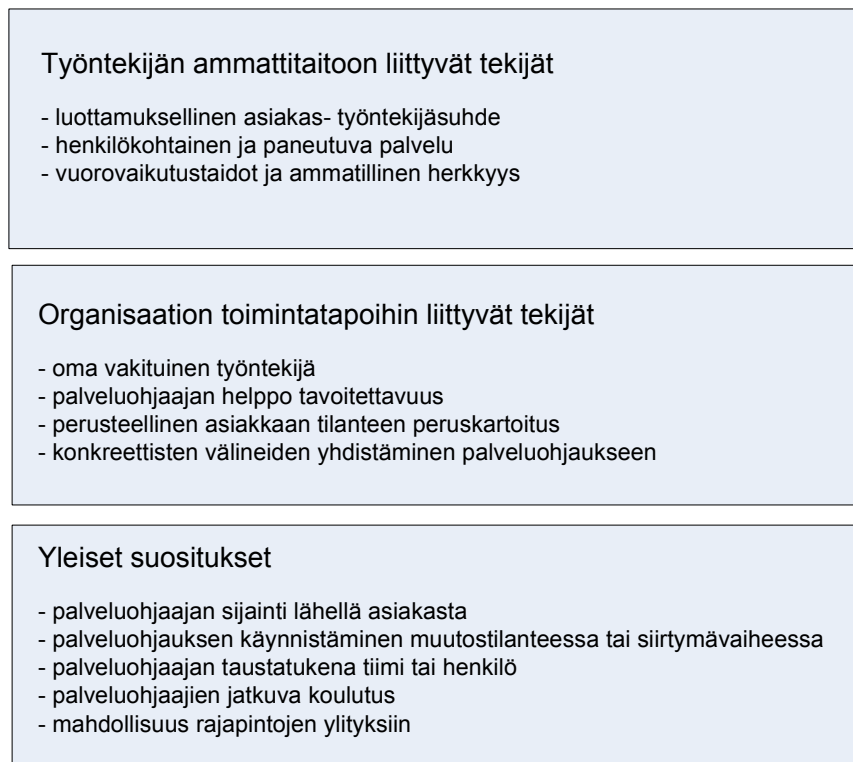
Blomgren (2005, 43) on koonnut kirjallisuuskatsaukseensa tutkimus- tai kehittämishankkeissa esille nousseita palveluohjauksen toimivuuden elementtejä:

1. luottamuksellinen asiakas- työntekijäsuhde
2. henkilökohtainen ja paneutuva palvelu
3. oma vakituinen työntekijä, jolla kokonaisvastuu ja kokonaisnäkemys asiakkaan tilanteesta
4. palveluohjaajan helppo tavoitettavuus – sekä henkinen että fyysinen
5. perusteellinen ja kokonaisvaltainen asiakkaan tilanteen peruskartoitus alussa kannattaa
6. konkreettisten välineiden yhdistäminen palveluohjaukseen on usein toimiva ratkaisu: esim. terveystarkastukset, työllistymispalvelut jne.
7. palveluohjaajan (toimipisteen) sijainti lähellä asiakasta

8. palveluohjaus on usein hyvä käynnistää muutostilanteessa tai siirtymävaiheessa
9. palveluohjaajan taustatukena tulisi olla tiimi tai henkilö, jonka kanssa voisi yhdessä jakaa kokemuksia ja pohtia pulmallisia tilanteita
10. palveluohjaajien jatkuva koulutus, joka on suunnattu käytännön työstä lähtevään tarpeeseen.

Näitä palveluohjauksen toimivuuden elementtejä tulisi testata eri asiakasryhmillä, jotta saataisiin vankempaa näyttöä siitä, millä ryhmillä ne toimivat paremmin, ja millä ne eivät näytä toimivan lainkaan (mts. 43). Edellä olevien elementtien lisäksi palveluohjauksessa keskeiselle sijalle nousevat myös palveluohjaajan *vuorovaikutustaidot ja ammatillinen herkkyys* löytää yhteistyön mahdollisuudet. Tällöin hankalissakin tilanteissa saatetaan löytää kumpaakin osapuolta tyydyttäviä ratkaisuja. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 134.) Palveluohjauksen käytännön kokeiluissa on huomattu *rajarajapintoja*, joiden ylittämisen tulisi olla mahdollista, jotta palveluohjaus olisi tuloksekasta. Näitä rajapintoja löytyy esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon väliltä, ja erityis- ja peruspalvelujen väliltä. (Mts. 10.) Samoja rajapintoja pyritään ylittämään myös Huh-tasuon pilottihankkeessa kehitetyssä työttömän terveystarkastusmallissa.

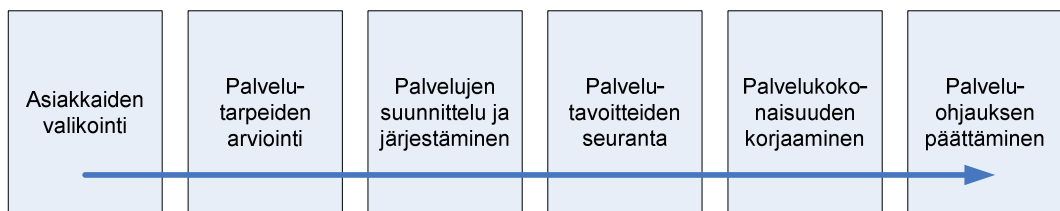
Palveluohjauksen toimivuuden elementit voidaan jakaa kolmeen ryhmään (kuvio 6). Ensimmäinen ryhmä muodostuu *työntekijän ammattitaitoon* liittyvistä tekijöistä. Näitä ovat edellä olevan listan kaksi ensimmäistä kohtaa sekä listan jälkeen mainitut työntekijän vuorovaikutustaidot ja ammatillinen herkkyys. Toinen ryhmä muodostuu *organisaation toimintatapoihin* liittyvistä tekijöistä. Näitä ovat edellä olevan listan kohdat 3- 6. Kolmas ryhmä muodostuu *yleisistä suosituksista* palveluohjauksen järjestämiseksi. Näitä ovat edellisen listan kohdat 7-10 sekä listan jälkeen mainittu mahdollisuus rajapintojen ylityksiin. Tehokkaaseen palveluohjaukseen tarvitaan osia kaikista ryhmistä, esimerkiksi luottamuksellinen asiakas-työntekijäsuhde ei yksinään riitä vaan mukaan tarvitaan myös kokonaisvaltainen tilanne kartoitus alussa, sekä palveluohjaajan taustatueksi tiimi.



KUVIO 6. Toimivan palveluohjauksen elementtejä.

3.4 Palveluohjausprosessin vaiheet

Ala-Nikkolan ja Valokiven (1996) mukaan yksilökohtaisessa palveluohjauksessa on kyse asiakkaan ainutkertaisen tilanteen selvittämisestä. Tilanteesta nousevaan palvelutarpeeseen vastataan etsimällä ja räätälöimällä sopiva palvelupaketti. (Valppu-Vanhainen 2002, 12.) Palveluohjauksen tulisi siis olla nimenomaan tarvelähtöistä. Seuraavaksi yksilökohtaista palveluohjausta kuvataan kuusivaiheisena prosessina (kuvio 7). Palveluohjausprosessin vaiheet läpäisevä nuoli kuvaa prosessin etenemissuuntaa.



KUVIO 7. Palveluohjausprosessin vaiheet (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24–27; Pietiläinen & Seppälä 2003, 12).

Ensimmäinen vaihe prosessissa on *asiakkaiden valikointi*, johon sivulla 14 mainittu horisontaalinen ja vertikaalinen tehokkuuskin liittyvät. Palveluohjauksessa palvelut pyritään suuntaamaan niille, jotka niitä eniten tarvitsevat. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24.)

Toinen vaihe prosessissa on asiakkaan *palvelutarpeiden arviointi*. Yksilölliset palvelutarpeet ovat hyvin vaihtelevia, siksi myös arviointiprosessien on oltava sellaisia. Joskus prosessi saattaa olla hyvinkin pitkä ja monivaiheinen, lukuisine kotikäynteineen ja haastatteluineen. (Mts. 25.) Palveluohjausasiakkaalle alussa tehty kokonaisvaltainen tilannearvio säästää aikaa myöhemmin (Blomgren 2005, 12). Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa monimutkaisten ja hankalien tilanteiden tunnistaminen on erityisen tärkeää. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi siirtymävaiheet ja muutostilanteet. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 125.)

Kolmas vaihe prosessissa on *palvelujen suunnittelu ja järjestäminen*. Tavoitteena on, että eri palvelut muodostavat asiakkaalle mielekkään kokonaisuuden. Palvelujen järjestäminen edellyttää palveluohjaajalta palvelutarjonnan tuntemusta. Lisäksi palveluohjaajalla tulisi olla oma budjetti, jotta hän voisi suoraan ja joustavasti hankkia kohtuullisen määrän palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaan. (Mts. 26.)

Neljäs vaihe prosessissa on *palvelutavoitteiden seuranta* ja hoivajärjestelyn korjaaminen. Yksilökohtainen palveluohjaus korostaa vastuun jatkuvuutta palvelujen järjestämisen jälkeen. Seurannan avulla palveluohjaaja voi mm. valvoa suunnitelman onnistumista, tarpeiden muutosta, tarkkailla kustannusten kehitystä sekä arvioida uudelleen asiakkaan tilannetta ja tarpeita. (Mts. 26–27.)

Viides vaihe prosessissa on *palvelukokonaisuuden korjaaminen*. Jos asiakkaan tilanne on muuttunut huomattavasti, palveluohjaaja panee vireille muutoksia suunnitelmaan tai palvelukokonaisuuteen. Yksilökohtainen palveluohjaustyö päättyy, kun palvelujen tarve loppuu. (Mts. 27.)

Kuudes vaihe prosessissa on Ala-Nikkolan ja Sipilän (1996) mukaan *palveluohjauksen päättäminen*. Palveluohjauksella pyritään konkreettiseen tulokseen, mutta se milloin tavoitetta voidaan pitää saavutettuna, on ratkaistava jokaisessa tapauksessa erikseen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 12.)

3.5 Maahanmuuttajien palveluohjaus

Asioiden haasteita

Suomalaisten terveys-, kuntoutus- ja sosiaalipalvelujen järjestelmä on melko monimutkainen ja hajanainen, ja sen käyttäminen tuottaa vaikeuksia usein myös syntyperäisille suomalaisille (Lehdonvirta & Peltola 2005, 82; ks. myös Valppu-Vanhainen 2002, 10). Maahanmuuttajien palvelutarpeet ovat suurelta osin samoja kuin syntyperäistenkin suomalaisten, mutta ongelmia voivat aiheuttaa erityisesti oikean palvelun löytäminen, palveluun pääseminen, palvelun käyttäminen sekä palvelusta toiseen siirtyminen. Pitkäänkin Suomessa asuneilla maahanmuuttajilla saattaa olla vaikeuksia löytää tarvitsemiaan palveluja. He eivät ehkä 1) tunne suomalaista palvelujärjestelmää, 2) tiedä lainkaan tietyn palvelun olemassaolosta tai 3) löydä palvelua. Tällöin he saattavat hakea apua väärästä paikasta tai väärällä tavalla. (Lehdonvirta & Peltola 2005, 82.)

Samansuuntaisia tuloksia saatiin myös Kaliforniassa, missä tutkittiin kahden vuoden ja viiden kuukauden ajan Bosnian ja entisen Neuvostoliiton alueen pakolaisten kokemuksia terveydenhuollossa. Tutkimuksessa todettiin, että kulttuuristen ja kielellisten erojen takia Yhdysvaltain terveydenhuoltojärjestelmä pysyi hämmentävänä. (Lipson, Weinstein, Gladstone & Sarnoff 2003, 854-855, 869.)

Ikäläinen, Martiskainen ja Törrönen (2003, 63, 82) haastattelivat somalivanhempia selvitykseensä. Aineistosta nousee voimakkaasti esille maahanmuuttajaperheiden tiedon tarve suomalaisen yhteiskunnan toiminnasta yleensä, lisäksi haastatellut toistivat useaan otteeseen, etteivät maahanmuuttajat usein tiedä riittävästi itseään koskevista asioista vielä vuosienkaan oleskelun jälkeen. Esimerkiksi suomalaisen terveydenhuollon porrastettu ohjausjärjestelmä on monille maahanmuuttajille vieras. Lisäksi monissa maissa ei ole ajanvarausjärjestelmää, vaan lääkäriin mennään oireiden ilmaantua, ja ollaan valmiita odottamaan omaa vuoroaan. (Soivio 1995, 20–21.) Maahanmuuttaja-asiakkaat eivät ehkä tunne suomalaista asiointikulttuuria, ja heikko suomen kielen taito voi tehdä palveluiden hankkimisesta ylivoimaisen vaikeaa, jos esimerkiksi ajanvaraus on tehtävä puhelimitse. Asiakkailta saattaa olla myös aiempien huonojen kokemusten synnyttämiä ennakkoluuloja viranomaisia kohtaan. (Lehdonvirta & Peltola 2005, 82.)

Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kannalta kriittinen kohta voi olla juuri palvelusta toiseen siirtyminen. He voivat siis pudota palveluketjun ulkopuolelle vain tiedon puutteen takia. (mts. 82.) Majakka-Beacon –hankkeessa asiakassuhdetta päätettäessä, kuntoutusluotsin mahdolliseksi tehtäväksi kuvataankin esimerkiksi vierailua asiakkaan kanssa jonkun asiakkaan tilanteen kannalta keskeisen peruspalvelun työntekijän luona, jotta varmistetaan asiakassuhteen siirtyminen ja jatkuminen (mts. 94).

Kuntoutusluotsaus

Ikäläinen ja muut (2003, 97) toteavat, että pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten perheiden tarpeita vastaamaan luotu palveluohjaus voisi toimia myös maahanmuuttajien kohdalla. He ehdottavat, että maahanmuuttajien palveluohjaus voisi olla henkilökohtaista ohjausta, joka olisi joustavaa, uusia muotoja etsivää ja vanhoja rajoja ylittävää. Majakka-Beacon –hankkeen tavoitteena olikin kehittää maahanmuuttajien erityistarpeet huomioon ottavaa kuntoutuksen palveluohjausta, eli *kuntoutusluotsausta* (Lehdonvirta & Peltola 2005, 81). Hankkeessa ei kehitetty uusia palveluita maahanmuuttajille, vaan kuntoutusluotsauksessa käytettiin hyväksi olemassa olevia julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin palveluita, ja tähdättiin suomalaisen palvelujärjestelmän itsenäisen käytön oppimiseen (mts. 95). Majakka-Beacon -hankkeessa kehitetyn maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen vaiheet ovat:

1. alkutyöskentely,
2. palveluohjaus,
3. tukihenkilönä toimiminen ja
4. asiakassuhteen päättäminen (mts. 86).

Kuntoutusluotsauksen tuloksena on asiakkaan *valtaistuminen*, kun asiakas on oppinut tuntemaan suomalaista palvelujärjestelmää ja –kulttuuria sekä hoitamaan itsenäisesti asioitaan peruspalveluiden piirissä (mts. 85). Valtaistumisella tarkoitetaan asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien, itsemääräämisen ja hallinnan kokemusten vahvistumista (Järvikoski & Härkäpää 2004, 54). Asiakkaan valtaistumista tukevan ja tavoittelevan työtteen soveltaminen on tärkeää, sillä ilman sitä asiakkaat palaavat palvelun piiriin yhä uudelleen (Lehdonvirta & Peltola 2005, 85).

Seuraavaksi vertaillaan kahta palveluohjauksen muotoa (kuvio 8). Vasemmassa sarakkeessa on viisivaiheinen yksilökohtaisen palveluohjauksen prosessi (suunnattu

vanhuksille ja vammaisille), joka on täydennetty kuusivaiheiseksi Ala-Nikkolan ja Sipilän (1996) esittämällä palveluohjauksen päättämällä. Oikeassa sarakkeessa on nelivaiheinen maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen palvelumalli. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24–27; Blomgren 2005, 7; Lehdonvirta & Peltola 2005, 81, 86, 88–89, 92–94; Pietiläinen & Seppälä 2003, 12, 57.)

Yksilökohtainen palveluohjaus	Maahanmuuttajien kuntoutusluotsaus
<p>1. Asiakkaiden valikointi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Palveluohjauksesta ei ole hyötyä tilanteissa, joissa vaihtoehtoja ei ole. • Palveluohjauksessa palvelut pyritään kohdentamaan niille, jotka palveluja eniten tarvitsevat. • Monimutkaisten ja vaikeiden tilanteiden tunnistaminen on erityisen tärkeää, kuten esimerkiksi erilaiset siirtymävaiheet ja muutostilanteet. • Palveluohjaaja etsii ja sovittaa yhteen juuri kyseisen asiakkaan tilanteeseen sopivan palvelukokonaisuuden. 	<p>1. Alkutyöskentely:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alussa yhteinen tapaaminen (lähettävän tahon työntekijä, asiakas ja kuntoutusluotsi) • kuntoutusluotsi tapaa asiakasta lisää ja tilannetta selvittää tarpeen vaatiessa esim. tilaamalla asiakkaan luvalla hyödyllisiä dokumentteja edellisistä tutkimuspaikoista • kuntoutusluotsi ja asiakas tekevät tilanearvion, ja sen ja asiakkaan tärkeinä pitämien asioiden perusteella he tekevät kuntoutussuunnitelman, tavoitteiden perusteella määrittellään palvelu- palveluohjaus- ja tukitarpeet • suunnitelmaa ja sen toteutumista seurataan ja arvioidaan yhteistyön kuluessa ja tarpeen tulleen tehdään muutoksia

(jatkuu)

(jatkuu)

<p>2. Asiakkaan palvelutarpeiden arviointi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pohdittava riittääkö yksi palveluohjaaja vai pitääkö tehtävä suorittaa moniammatillisessa tiimissä • yksilölliset palvelupyynnöt ja –tarpeet ovat hyvin vaihtelevia ja siksi myös arviointiprosessien on oltava sellaisia • joskus arviointi voi olla pitkä ja työläs prosessi, jossa tehdään monia kotikäyntejä, haastatteluja, kokeiluja ja seurataan tilannetta kauan ennen kuin arviointivaihe kannattaa lopettaa • on hankittava tietoa mahdollisesti käytökelpoisista palveluista 	<p>2. Palveluohjaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • palveluohjauksella tarkoitetaan tässä kuntoutuoluotsin asiakkaalle tarjoamaa tukea asiakkaan tarvitsemien palveluiden hankkimiseen, käyttämiseen ja koordinointiin • kuntoutuoluotsi ohjaa tarvittaessa asiakasta palveluiden löytämisessä, ajanvараusten tekemisessä, tulkivarausten varmistamisessa, palveluun menemisessä ja palvelusta toiseen siirtymisessä • kuntoutuoluotsi voi mennä asiakkaan mukaan palvelukäynnille tai viranomais-tapaamiseen, jos se edistää asian hoitamista ja asiakkaan tilannetta • kuntoutuoluotsin palveluohjauksen kannalta keskeisimpiä ovat terveys-, kuntoutus- ja sosiaalipalvelut niin julkisella, yksityisellä kuin kolmannella sektorillakin
<p>3. Palvelujen suunnittelu ja järjestäminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan kanssa sovitaan käyttöön tulevasta palveluista, niiden seurannasta, käyttäjien oikeuksista ja velvollisuuksista sekä palveluohjaajan tulevasta roolista ja seurantatastavasta • palveluohjaaja kartoittaa asiakkaan saatavissa olevat etuudet ja tukee asiakasta niiden hakemisessa • palveluohjaaja selventää asiakkaalle sosiaali- ja terveyspalvelujen ja etujen monimutkaista viidakkoa, niin että asiakas voi tehdä palveluja koskevia valintoja ja saada hänelle kuuluvat taloudelliset etuudet • tavoitteena on myös, että eri palvelut muodostavat asiakkaan kannalta mielekkään kokonaisuuden 	<p>3. Tukihenkilötoiminta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • palveluohjauksen lisäksi asiakkaat voivat tarvita myös tukihenkilöä, jos heiltä puuttuu kokonaan luottamukselliset sosiaaliset suhteet tai heidän on hankala puhua muille vaikeuksistaan • tukihenkilönä toimiessaan kuntoutuoluotsi rohkaisee asiakasta puhumaan asioistaan, auttaa häntä tarkastelemaan, hahmottamaan ja jäsentämään omaa tilannettaan sekä tarvittaessa ohjaa hänet erilaisien tietolähteiden äärelle

(jatkuu)

(jatkuu)

<p>4. Palvelutavoitteiden seuraaminen ja hoivajärjestelyn korjaaminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • seurannan avulla palveluohjaaja tukee mm. asiakasta, valvoo suunnitelman onnistumista, tarpeiden muutosta, antaa palautetta palvelutyöntekijöille ja heidän toimintayksiköilleen, tarkkailee kustannusten kehitystä ja uudelleen arvioi. 	<p>4. Asiakassuhteen päättäminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kun kuntoutuksluotsaus on johtanut tavoiteltuihin tuloksiin eli asiakkaan terveydelliset tai sosiaaliset ongelmat ovat alkaneet selkiytyä ja asiakas on oppinut hoitamaan asioitaan suomalaisen palvelujärjestelmän piirissä, on aika alkaa vähitellen päättää asiakassuhdetta • kuntoutuksluotsi nostaa asian esiin ja alkaa käydä asiakkaan kanssa läpi hoidettuja asioita ja niiden nykytilannetta • kuntoutuksluotsi myös miettii asiakkaan kanssa, minkälaisissa elämäntilanteissa, millä elämänaalueilla ja missä asioissa asiakas voi jatkossa tarvita apua, sekä mistä hän voi sitä saada, tämän kaltainen tulevaisuuteen varautuminen voi helpottaa asiakasta etsimään jatkossa apua, kun hän tietää kenen puoleen voi kääntyä • kuntoutuksluotsi voi myös vieraila yhdessä asiakkaan kanssa jonkun asiakkaan tilanteen kannalta keskeisen peruspalvelun työntekijän luona varmistaakseen asiakassuhteen siirtymisen ja jatkumisen • lopuksi kuntoutuksluotsi vielä saattaa asiakkaan takaisin lähettäneen tahon työntekijälle joko järjestämällä kaikille yhteisen tapaamisen, jossa käydään läpi ja keskustellaan kuntoutuksluotsauksen sisältö ja tulokset, tai huolehtimalla muuten niiden raportoinnista
<p>5. Palvelukokonaisuuden korjaaminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • palveluohjaaja panee alulle muutoksia suunnitelmaan tai palvelukokonaisuuteen, jos asetelma on muuttunut huomattavasti 	
<p>6. Palveluohjauksen päättäminen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • palveluohjaus voi olla pitkäänkin kestävä yhteistyösuhde • palveluohjauksen ei pidä antaa hiljalleen päättyä vaan sen päättäminen on tehtävä huolella • on tärkeää arvioida yhdessä keskinäistä yhteistyöprosessia ja sen tuloksia ja koota asiakkaalta hänelle kertyneitä näkökohtia 	

KUVIO 8. Yksilökohtainen palveluohjausprosessi ja maahanmuuttajien kuntoutuksluotsausmalli rinnakkain (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24–27; Blomgren 2005, 7; Lehdonvirta & Peltola 2005, 81, 86, 88–89, 92–94; Pietiläinen & Seppälä 2003, 12, 57).

Edellä kuvatut palveluohjauksen muodot ovat lähtökohdiltaan ja kohderyhmiltään hyvin erilaiset ja ne on suunnattu erilaisiin tarpeisiin. Vaihe vaiheelta etenevää suoraa vertailua ei pysty tekemään, koska vaiheita on eri määrä. Vaiheet menevät myös osittain ristiin keskenään, tai ovat päällekkäisiä toistensa kanssa. Esimerkiksi asiakkaan palvelutarpeiden arviointi on omana osanaan yksilökohtaisessa palveluohjauksessa, kun taas maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksessa tilannearvio mainitaan jo alkutyöskentelyvaiheessa. Molemmissa panostetaan kuitenkin huolelliseen alkuselvitykseen. Tilanteen seuraaminen kuuluu molempiin malleihin, mutta se on mainittu eri kohdissa. Lisäksi maahanmuuttajien kuntoutusluotsaukseen kuuluu myös sellaisia erityisominaisuuksina, kuten esimerkiksi tukihenkilönä toimiminen, joita ei yksilökohtaisessa palveluohjauksessa esiinny ollenkaan. Myös ajanvarausten tekeminen ja tulkkivarausten varmistaminen voidaan katsoa erityisominaisuuksiksi.

Palveluohjauksen eri muotoihin tutustuminen on kuitenkin tärkeää, sillä näitä malleja yhdistämällä pystytään parhaiten vastaamaan moniin maahanmuuttajien asioinnin haasteisiin, joita käsiteltiin tämän alaluvun alussa. Voidaan ajatella, että yksilökohtainen palveluohjaus on ns. perusmalli, johon maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen erityisominaisuuksilla saadaan suuri lisäarvo työskenneltäessä maahanmuuttajien kanssa. Tässä opinnäytetyössä puhuttaessa palveluohjauksesta, sillä tarkoitetaan juuri kuviossa 8 kuvattua yksilökohtaista palveluohjausprosessia.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa käydään läpi tutkimustehtävät ja haastattelukysymysten muotoilu, haastattelu tiedon keruutapana, kohdejoukko, tutkimusaineiston keruu ja käsittelytapa. Lisäksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä. Opinnäytetyö tulee osaksi Wire-projektin ja Jyväskylän kaupungin yhteistä Huhtasuon pilottihanketta. Opinnäytetyön yhtenä tehtävänä oli koota pakolaisten kokemuksia suomalaisesta palvelujärjestelmästä, siksi menetelmien tuli olla kvalitatiiviseen tutkimukseen sopivia. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan pyritään kuvaamaan esimerkiksi jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87). Aineiston keräämismenetelmäksi valittiin puolistrukturoitu, eli teema-haastattelu ja sisällön analysointiin käyttökelpoisimmaksi osoittautui abduktiivinen

lähestymistapa. Tässä opinnäytetyössä ”palvelujärjestelmä” ja ”julkiset palvelut” ovat toistensa synonyymeja, ja niillä tarkoitetaan sekä kunnan, että valtion järjestämiä palveluita Jyväskylässä.

4.1 Tutkimustehtävät ja haastattelukysymysten muotoilu

Tutkimuksessa käytetään termiä ”tutkimustehtävä”, koska termi ”tutkimusongelma” liittyy läheisemmin kvantitatiivisen tutkimuksen traditioon (mts. 94). Tutkimustehtävinä oli:

1. *selvittää* millaisia kokemuksia pakolaiset ovat saaneet suomalaisessa palvelujärjestelmässä ja
2. *arvioida* miten palveluohjauksellinen työote toteutuu julkisissa palveluissa asiakkaan kokemusten valossa.

Ensimmäistä tutkimustehtävää varten suunniteltiin haastattelurunko (liite 2). Sen pohjana toimi Suurosen Wire-projektin palveluohjaustutkimukseen laatima haastattelurunko (liite 3), ja siinä erityisesti ”palveluohjaus”- ja ”palveluohjauksen kehittäminen”-kysymyssarjat. Ne oli kohdistettu asiakastyön ammattilaisille, joten kysymyssarjat muokattiin asiakkaan näkökulmasta samaan aihepiiriin pureutuviksi. Tämä osoittautui haasteelliseksi, sillä monet palveluohjauksen vaiheet koskettavat oikeastaan vain työntekijää. Näkökulman muutos tehtiin siten, että pohdittiin huolella, miten kyseinen työntekijän toimintatapa näkyy asiakkaan näkökulmasta, ja mitä hyötyjä se tuottaa asiakkaalle. Esimerkiksi työntekijälle suunnattu kysymyssarja ”Asiakkaiden valikointi” muuntui asiakasnäkökulmasta katsottuna kysymyssarjaksi ”Minkälainen oli palveluun pääsy?”. Kysymyssarjojen alla olevista lisäkysymyksistä valittiin tähän opinnäytetyöhön sopivimmat, ja myös ne muokattiin edellä kuvatulla tavalla asiakasnäkökulmaan. Alaluvussa 3.5 kuvattiin maahanmuuttajien asioinnin haasteita, siksi haastattelurunkoa täydennettiin esimerkiksi tulkin käyttöön liittyvillä kysymyksillä. Lisäksi Huhtasuon pilottihankkeen palaverissa nostettiin esille kysymys ”Miten asiakas koee tulevansa kuulluksi, rohkaistuksi ja tukea saaneeksi palvelu- ja hoitoprosessissa?” Tästä muotoiltiin omat kysymyksensä haastattelurunkoon.

Suurosen (2005) alkuperäisten kysymyssarjojen nimet mukailevat palveluohjausprosessin vaiheiden nimiä (ks. Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24–27). Kun kysymyssarjat muutettiin asiakasnäkökulmaan, myös niiden nimet muutettiin samaan näkökulmaan sopiviksi. Samalla kysymyssarjojen nimistä muotoutuivat ensimmäisen tutkimustehtävän *osatehtävien* nimet. Haastattelurungossa (liite 2) osatehtävien nimet ovat kysymysmuodossa haastattelua varten. Kysymyksissä on mainittu esimerkkinä palvelupai- kasta joko lääkärin vastaanotto, tai Kelan toimisto. Seuraavasta kuviossa (kuvio 9) alkuperäisten kysymyssarjojen nimet ovat vasemmassa sarakkeessa ja oikeassa sarakkeessa ovat niiden asiakasnäkökulmaan muokatut, otsikkomuodossa olevat uudet nimet. Näitä otsikkomuodossa olevia nimiä käytetään opinnäytetyön loppuun asti, jotta tulosten raportointi seuraavassa pääluvussa olisi selkeämpää.

Alkuperäisten kysymyssarjojen nimet	Asiakasnäkökulmaan muutetut nimet
Asiakkaiden valikointi	Palveluun pääsy
Asiakkaan palvelutarpeen arviointi	Palvelutarpeen arviointiin vaikuttaminen
Palvelujen suunnittelu ja järjestäminen	Miltä palvelu on tuntunut
Palvelutavoitteiden seuranta ja palvelujärjestelyjen korjaaminen	Palvelun ajantasaisuus
Palveluprosessin päättäminen	Palvelun päättyminen
Palveluohjauksen kehittäminen	Kehittämisideoita

KUVIO 9. Alkuperäisten kysymyssarjojen nimet ja asiakasnäkökulmaan muutetut nimet.

Kaikkien osatehtävien alle suunniteltiin useita lisäkysymyksiä, jotta haastattelutilanteet etenisivät sujuvasti. Jokaisen haastattelutilanteen aluksi käytiin haastateltavan kanssa läpi myös Palvelut –kaavion (liite 4). Kaaviossa olevat palvelut painottuvat sosiaali- ja terveystalouteen, ja joukossa on sekä kunnan, että valtion tuottamia palveluita. Palvelut -kaavio on ideoitu ja muokattu Wire-projektissa tehdystä ”Työttömän matka” –mallista (liite 5). Samantyyppinen pakolaisten käyttämiä palveluita kuvaava kaavio on myös Peräjärven (2003, 85) opinnäytetyössä. Palvelut -kaavion tarkoituksena oli selventää käsitettä ”palvelut” haastateltaville, ja auttaa hahmottamaan eri palveluorganisaatioita Suomessa. Tämä onnistui hyvin ja haastateltavat käyttivät itsekin termiä ”palvelut” varsinaisen haastattelun aikana. Toinen tutkimustehtävä on luonteeltaan arviointitehtävä, joka ei vielä tässä vaiheessa vaatinut mitään toimenpiteitä. Siihen palataan vasta seuraavan pääluvun eli tutkimustuloksia esittelevän luvun lopussa.

4.2 Tiedon keruutapana haastattelu

Haastattelun tarkoituksena on välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. Suoralla lähestymistavalla tarkoitetaan sitä, että haastateltavalta kysytään hänen uskomuksiaan, kokemussisältöjään sekä arvostuksiaan. Haastattelu on sosiaalinen vuorovaikutustilanne. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 41.) Haastattelun etuihin kuuluu myös se, että haastatteluun voidaan valita henkilöt, joilla on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä tai tietoa aiheesta (Tuomi & Sarajärvi 2002, 76, 88).

Harkinnanvarainen näyte

Kvalitatiivisesti suuntautuneessa tutkimuksessa on tapana puhua otoksen sijaan harkinnanvaraisesta näytteestä, koska tilastollisten yleistysten sijaan pyritään ymmärtämään jotakin tapahtumaa syvällisemmin, saamaan tietoa jostakin paikallisesta ilmiöstä tai etsimään uusia teoreettisia näkökulmia tapahtumiin ja ilmiöihin (Hirsjärvi & Hurme 2001, 58–59). Toisaalta Tuomi ja Sarajärvi (2002, 89) varoittavat termin ”harkinnanvarainen näyte” käytöstä, koska termi on alun perin kehitetty määrällistä tutkimusta varten. He eivät kuitenkaan suoraan kiellä termin käyttöä, mutta muistuttavat sen rajoituksista. Eri näkökulmat termiin on hyvä huomioida, mutta tässä opinnäytetyössä käytetään kuitenkin termiä harkinnanvarainen näyte, koska se edellä olevien Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 58–59) listaamien perustelujen pohjalta soveltuu opinnäytetyöhön paremmin. Pakolaisten kokemukset suomalaisessa palvelujärjestelmässä on juuri sellainen aihe, jota on parempi lähestyä harkinnanvaraisen näytteen kautta. Tarkoituksena on ymmärtää tapahtumia paremmin. Tähän vaaditaan, että haastateltavilla on kokemuksia aihepiiristä, ja he ovat ehtineet käyttää useampia palveluja, useammin kuin kerran.

Teemahaastattelu

Opinnäytetyössä käytetty teemahaastattelu sijoittuu lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimaastoon. Teemahaastattelu voidaan myös määritellä puolistrukturoiduksi haastatteluksi. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 44, 47.) Teemahaastattelussa edetään tiettyjen keskeisten, etukäteen valittujen teemojen ja niitä tarkentavien kysymysten varassa. Teemahaastattelun kysymysten avulla pyritään saamaan merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän mukaisesti. Teemahaastattelussa korostuvat ihmisten kokemukset ja heidän tulkintansa niistä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 77.)

Strukturoimaton haastattelu, jota mm. syvähaastattelukin edustaa, käyttää avoimia kysymyksiä. Haastattelijan tehtävänä on syventää annettuja vastauksia ja kuljettaa haastattelua eteenpäin – haastateltavan antama vastaus johtaa aina seuraavaan kysymykseen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 45–46.) Teemahaastattelulla ovat etuina seuraavat asiat; haastattelu ei ole sidottu kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen ”leiriin”, haastattelukertojen määrää ei ole määritelty, eikä sitä, miten ”syvälle” aiheen käsittelyssä edetään. Jo nimensä mukaisesti tässä haastattelutyypissä on oleellisinta, että yksityiskohtaisten kysymysten sijasta haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa. Näin tutkittavien ääni saadaan hyvin kuuluviin. (Mts. 48.)

Saturaatio

Eskola ja Suoranta (1996) toteavat, että yksi tapa ratkaista aineiston riittävyys on puhua *saturaatiosta eli kylläntymisestä* (Tuomi & Sarajärvi 2002, 89). Haastateltavien riittävää määrää voidaan pohtia saturaatioperiaatteen avulla. Saturaation saavuttamiseksi haastatellaan niin monta henkilöä, etteivät uudet haastateltavat enää tuo mitään merkittävää uutta tietoa asiasta. Riittävän saturaation määrittäminen on tutkijan tehtävä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 60.) Saturaatio-käsite voidaan yhdistää myös tulosten yleistettävyyteen, eli kun aineisto alkaa toistaa itseään, voidaan jo pienestäkin aineistosta tehdä yleistyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 90). Tässä opinnäytetyössä saavutettiin saturaatio monen tutkimuskysymyksen kohdalla, ja vain muutamien kysymysten kohdalla saturaatio jäi osittaiseksi. Asian korjaaminen olisi vaatinut lisää resursseja; useampia haastateltavia ja useampia opinnäytetyöntekijöitä. Tätä ei kuitenkaan ollut mahdollista toteuttaa opinnäytetyölle asetettujen rajausten ja aikataulun puitteissa.

4.3 Kohdejoukko ja tutkimusaineiston keruu

Aineiston keräämistä varten haastateltiin kolme pakolaisena Suomeen saapunutta henkilöä, joista kaksi oli miehiä, ja yksi nainen. Haastatellut olivat 20 – 31- vuotiaita ja heidän keski-ikänsä oli 27 vuotta. Suomessa oloaika vaihteli vuoden ja kahdeksan kuukauden, ja noin neljän vuoden välillä. Keskimääräinen maassaoloaika oli kaksi vuotta ja yhdeksän kuukautta. Haastateltujen vähäisen määrän vuoksi kansalaisuuksia, koulutus- tai perhetietoja ei julkaistu, jotta henkilöllisyydet pysyisivät salassa. Haastateltavien hankinta tapahtui Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden kautta yksikön johtajan luvalla. Kaksi haastateltavaa opinnäytetyöntekijä oli tavannut lyhyesti työharjoittelunsa aikana ja yksi oli ennestään tuntematon.

Ensimmäinen kotikäynti

Opinnäytetyön aloittamisvaiheessa tutustuttiin useisiin maahanmuuttaja- ja pakolaisaiheisiin graduihin ja opinnäytetöihin. Samalla huomattiin useammassa työssä erityis- haasteena olleen haastateltavien saannin ja haastattelujen peruuntumisen (mm. Kohvakka ja Koskenlahti 2005, 32; Manninen ja Salminen 2002, 30; Sorsa 2003, 6-7). Syynä saattoi olla esimerkiksi se, että oman elämän tärkeistä kysymyksistä on vaikea keskustella tuntemattoman kanssa, tai että omien henkilötietojen paljastaminen tuntemattomalle on aiemmin johtanut ikävyöksiin. Haastatellut kertoivat Sorsalle ongelmista joihin olivat törmänneet viranomaisten kanssa mm. Irakissa ja Suomessa. Lisäksi postissa tullut kutsu ei persoonattomuutensa vuoksi houkutelut ihmisiä osallistumaan tutkimukseen. (Sorsa 2003, 6.) Haastattelun eduksi voidaan laskea myös se, että kun haastatteluluvasta sovitaan henkilökohtaisesti niin tiedonantajat luvan annettuaan harvoin kieltäytyvät haastattelusta tai kieltävät haastattelunsa käytön tutkimusaineistona (Tuomi & Sarajärvi 2002, 76). Näiden ongelmien ehkäisemiseksi haastateltaviin otettiin etukäteen yhteyttä ja jokaisen luona käytiin ennen varsinaista haastattelua.

Ensimmäisellä kotikäynnillä esiteltiin opinnäytetyön aihetta, korostettiin haastatteluiden luottamuksellisuutta ja pyrittiin saamaan hyvä kontakti haastateltaviin, jotta he uskaltaisivat puhua avoimesti kokemuksistaan myöhemmin tehtävässä varsinaisessa haastattelussa. Myös haastattelujen nauhoittamisesta kerrottiin samalla käynnillä ja kaikki suostuivat siihen. Haastateltaville myös kerrottiin nauhojen hävittämisestä opinnäytetyön valmistuttua.

Tärkeintä haastattelussa on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta, ja siksi on perusteltua antaa haastattelukysymykset tai aiheet tiedonantajille jo hyvissä ajoin etukäteen tutustuttavaksi. Myös eettisesti on perusteltua kertoa tiedonantajille mitä aihetta haastattelu käsittelee. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75.) Etukäteen tehty kotikäynti oli tuloksellinen, sillä kukaan haastatelluista ei perunut haastattelua ja kaikki puhuivat hyvinkin avoimesti nauhoituksesta huolimatta. Samalla onnistuttiin varmistamaan, että jo yhden haastattelukerran avulla saatiin mahdollisimman paljon tietoa, joten myös tulkkikulut pysyivät kohtuullisina.

Haastattelutilanteet

Opinnäytetyön aineiston keräämiseksi pakolaiset haastateltiin teemahaastattelumenetelmällä. Tulkki oli paikalla kahdessa haastattelussa. Yksi haastattelu tehtiin ilman tulkkia, koska se oli haastatellun oma toivomus. Haastattelutilanteissa käytiin aluksi läpi Palvelut –kaavio (liite 3) ja keskusteltiin siitä, mitä palveluja haastateltava oli käyttänyt. Haastatelluilla oli kokemuksia monista eri palveluista, joista valittiin käsiteltäväksi kolme eniten käytettyä palvelua, joiden osalta haastattelukysymykset käytiin läpi. Kahdessa haastattelussa käytiin erikseen läpi kolme palvelua, ja aineistoon saatiin tallennettua kuusi kokemusta. Yhdessä haastattelussa käytiin läpi yksi palvelu. Kertoessaan toisesta palvelusta, haastateltava ryhtyi kertomaan myös kolmannesta käyttämästään palvelusta. Nämä palvelut kietoutuivat lopulta niin tiiviisti yhteen, ettei niitä enää pystynyt irrottamaan toisistaan. Haastattelua jatkettiin kuitenkin normaalisti, ja sopiviksi katsotuissa kohdissa haastateltua pyydettiin tekemään selkeää vertailua näiden palvelujen välillä.

Kaiken kaikkiaan kokemuksia eri palveluista saatiin aineistoon yhdeksän kappaletta. Valtaosa kokemuksista on haastateltujen henkilökohtaiseen asiointiin liittyviä, mutta joukossa on yhden palvelun osalta myös kokemuksia vanhemman näkökulmasta lasten asioiden hoitoon. Yhdessä haastattelutilanteessa haastateltavan puolisoikin rupesi kertomaan kokemuksiaan palveluista, mutta niihin ei ole tässä työssä viitattu, koska hän ei kuulunut haastateltavien joukkoon ja hänen kommenttinsa olivat satunnaisina siellä täällä haastattelussa. Haastattelutilanteissa käytiin läpi seuraavat palvelut:

- Kela (1kpl)
- koulu (1kpl)
- terveyskeskus (1kpl)
- sairaala (2kpl)
- työvoimatoimisto (2kpl)
- maahanmuuttajapalvelut (2kpl).

Haastattelut tehtiin ja nauhoitettiin haastateltavien omissa kodeissa, jotta heidän olisi helppoa ja turvallisen tuntuista osallistua tutkimukseen. Haastatteluista kaksi kesti noin 1,5 tuntia ja yksi kesti noin 2 tuntia, ja niiden aikana pidettiin tarvittaessa taukoja. Teemahaastattelun valinta aineiston keruutavaksi osoittautui hyväksi, sillä tulkin käyttö pilkkoi haastateltavan puhetta ja pidensi haastattelujen kestoa niin paljon ettei

narratiivinen lähestymistapa – jota alussa harkittiin - olisi toiminut. Haastattelutilanteissa teemahaastattelu kuitenkin siirtyi asteen lähemmäs strukturoitua haastattelua, sillä keskustelun sujuvuuden kannalta osoittautui kätevimmäksi käyttää kaikki kysymykset, jotka haastattelurunkoon oli suunniteltu. Haastattelujen aikana haastateltavia pyrittiin rohkaisemaan non-verbaalisesti, esimerkiksi nyökkäilemällä. Tauoilla heitä pyrittiin motivoimaan kertomaan lisää toteamalla esimerkiksi, että haastattelu on mennyt hyvin ja on tärkeää kuulla hänen kokemuksiaan.

Haastattelun etu on ennen muuta joustavuus. Haastattelijalla onkin mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoja ja käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Joustavaa on myös se, että kysymykset voidaan esittää siinä järjestyksessä kuin tutkija katsoo aiheelliseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75.) Tämä joustavuuden tuoma mahdollisuus esimerkiksi toistaa kysymys, ja samalla selventää ilmausten sanamuotoja osoittautui hyvin tärkeäksi tulkin avulla tehdyissä haastatteluissa, ja etenkin ilman tulkkia tehdyssä haastattelussa. Suurin osa haastattelukysymyksistä toimi hyvin haastattelutilanteessa, mutta joukossa oli muutamia kysymyksiä, jotka olivat joko päällekkäisiä toistensa kanssa, tai ne ymmärrettiin säännönmukaisesti väärin.

Päällekkäisiä kysymyksiä olivat kolmannen ja viidennen osatehtävän eteenpäin ohjaamista koskevat kysymykset. Kolmannessa osatehtävässä haettiin vastausta eteenpäin ohjaamiseen yleensä, ja viidennessä osatehtävässä vastausta eteenpäin ohjaamiseen silloin, kun palvelun käyttö loppuu. Haastattelutilanteissa huomattiin kuitenkin ettei palveluissa asiointi ollut loppunut. Siksi kokemuksia eteenpäin ohjaamisesta kysyttiin vain yleisessä mielessä. Usein väärinymmärretty kysymys taas oli ”Tuntuuko sinusta, että tulit kuulluksi palvelussa?” Tällöin sekoitettiin käsitteet ”tulla kuulluksi” ja ”kuunnella” toisiinsa, mikä saattoi johtua kielten erilaisuudesta tai vastaavien sanontojen puutteesta. Toinen väärinymmärretty kysymys koski ”rohkaisua”, joka sekoittui ”rohkeuteen”. Myöhemmin haastattelutilanteissa selvennettiin jo etukäteen aiemmin väärinymmärrettyjä kysymyksiä.

4.4 Tutkimusaineiston käsittelytapa

Abduktiivinen analyysi

Tuomi ja Sarajärvi (2002, 71–72) muistuttavat, että on järkevää miettiä analysointitapaa jo ennen aineiston keräämisen aloittamista. Jos analyysitapa on harkittu ennakoon, sitä kannattaa käyttää ohjenuorana haastattelua ja sen purkamista suunniteltaessa. Tässä opinnäytetyössä tutkimusaineisto analysoitiin sisällönanalyysi-metodilla. Tuomi & Sarajärvi (2002, 93, 95–101) kuvaavat kolme erilaista sisällönanalyysitapaa; aineistolähtöinen (induktiivinen), teoriaohjaava (abduktiivinen) ja teorialähtöinen (deduktiivinen) analyysi. Näistä teoriaohjaava eli abduktiivinen analyysi sopi parhaiten tämän tutkimusaineiston analysointiin. Abduktiivinen analyysitapa valittiin, koska siinä aiemman tiedon vaikutus tunnistetaan, mutta tarkoitus ei silti ole testata teorioita, vaan avata mahdollisia uusia ajatusuria. Tutkimuksen aineisto voidaan kerätä hyvinkin vapaasti ja analyysivaiheessa aloittaa aineistolähtöisesti ja edetä sitten teoriaosassa kuvatun jaottelun mukaan eli teoriaohjaavasti.

Analysoinnin suorittaminen

Kaikissa haastattelutilanteissa oli myös muita perheenjäseniä paikalla, joko samassa tilassa tai eri huoneessa. Nauhoittamisen haasteita olivatkin usein taustalta kuuluvat elämisen äänet, kuten astioiden ja ovien kilinä ja kolina. Nauhat purettiin aina mahdollisimman nopeasti haastattelutilanteen jälkeen. Taustahälystä huolimatta nauhat olivat melko hyvin litteroitavissa, ja vain muutamista satunnaisista sanoista ei saatu selvää. Epäselväksi jääneet sanat eivät vaikuta aineiston laatuun merkittävästi.

Aineiston analysointi aloitettiin vasta, kun kaikki kolme haastattelua oli litteroitu valmiiksi. Aluksi pelkistettiin eli redusointiin kaikki tekstit, jotta löydettäisiin ydinasiat, joista haastatellut olivat puhuneet. Tämän jälkeen lähdettiin kokoamaan ja vertailemaan redusointeja. Niistä löytyikin monia yhteneviä teemoja eri haastatteluiden välillä. Lisäksi löytyi joitakin uusia teemoja, joista haastatellut olivat puhuneet, vaikka teemaa ei haastattelurungossa ollutkaan. Näiden teemojen löytäminen oli erittäin mielenkiintoista ja niistä kerrotaan lisää alaluvussa 5.5 Lisäteemat.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus

Metodikirjallisuudessa tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään yleensä *validiteetin* ja *reliabiliteetin* käsitteillä. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu. Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten toistettavuutta, eli tutkittaessa samaa henkilöä voidaan kahdella tutkimuskerralla saada sama tulos. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133; Hirsjärvi & Hurme 2001, 186.) Validiteetista puhuttaessa erityisesti rakennevaliditeetti paneutuu kysymykseen: koskeeko tutkimus sitä, mitä sen on oletettu koskevan, toisin sanoen käytetäänkö tutkimuksessa käsitteitä, jotka heijastavat tutkituksi aiottua ilmiötä (Hirsjärvi & Hurme 2001, 187).

Kvalitatiivisen tutkimuksen piirissä näiden käsitteiden käyttöä on kritisoitu lähinnä siksi, että ne ovat syntyneet kvantitatiivisen tutkimuksen piirissä ja ne vastaavat paremmin sellaisen tutkimuksen tarpeisiin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133). Kaikkien tutkimusten luotettavuutta ja pätevyyttä on kuitenkin jotenkin arvioitava, vaikka edellä mainittuja termejä ei haluttaisikaan käyttää. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta nostaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta. Tarkkuus koskee tutkimuksen kaikkia vaiheita; aineistonkeruusta tulosten tulkintoihin. Janesickin (2000) mukaan ydinasioita kvalitatiivisissa tutkimuksissa ovat henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset. Validiteetti merkitsee siis kuvauksen ja siihen liitettyjen selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta. Peruskysymyksenä onkin: sopiiko selitys kuvaukseen eli onko selitys luotettava? (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 217.) Tämän opinnäytetyön eri vaiheita, kuten esimerkiksi haastattelurungon muotoilu, haastateltavien hankinta, haastattelutilanteet, tulosten analysointi ja niiden esittäminen, on selostettu tarkasti luotettavuuden lisäämiseksi.

Tutkimusta arvioidaan kuitenkin kokonaisuutena, jolloin sen sisäinen johdonmukaisuus, eli *koherenssi* painottuu: vaikka seuraavat kohdat täytyisivätkin erillisinä tutkimusraportissa hyvin, niiden pitää olla johdonmukaisia myös suhteessa toisiinsa. Näitä ovat muun muassa:

- tutkimuksen kohde ja tarkoitus eli mitä ollaan tutkimassa ja miksi,
- omat sitoumukset tutkijana tässä tutkimuksessa eli miksi tutkimus on tekijän mielestä tärkeä, mitä hän on oletanut tutkimusta aloittaessaan, ovatko ajatukset muuttuneet jne.,

- aineistonkeruu eli miten keruu on tapahtunut toisaalta menetelmänä ja toisaalta tekniikkana sekä keräämiseen liittyneet erityispiirteet ja mahdolliset ongelmat,
 - tutkimuksen tiedonantajat eli millä perusteella heidät valittiin,
 - aineiston analyysi eli miten analysoitiin ja miten tuloksiin ja johtopäätöksiin tultiin,
 - tutkimuksen luotettavuus eli miksi tutkimus on eettisesti korkeatasoinen ja tutkimusraportti luotettava ja
 - viimeisenä tutkimuksen raportointi eli miten aineisto on koottu ja analysoitu.
- (Tuomi & Sarajärvi 2002, 135, 138.)

4.6 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimusaiheen valinta on myös eettinen kysymys. Tärkeää on pohtia, kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan, ja miksi tutkimukseen ryhdytään. Nämä eettiset kannanotot tulevat ilmi - tahtoen tai tahtomatta - tutkimuksen julkilausutussa tarkoituksessa ja tutkimustehtävän muotoilussa. (Mts. 126.) Tutkimustehtävien esittelyssä todetaan, että opinnäytetyön tarkoituksena on sekä koota kokemuksia, joita pakolaisena Suomeen saapuneet henkilöt ovat suomalaisessa palvelujärjestelmässä saaneet, että arvioida miten palveluohjauksellinen työote toteutuu Jyväskylän julkisissa palveluissa asiakkaan kokemusten valossa. Näin saadaan asiakasnäkökulma vahvemmin esille, ja tuloksista voidaan mahdollisesti löytää myös kehittämistarpeita. Kokemusten kokoamisesta ja arvioinnista voi olla hyötyä kolmelle taholle:

1. julkinen palvelujärjestelmä → tulosten tarjoaminen kehittämistyöhön
2. pakolaisina saapuneet → tilaisuus kertoa kokemuksistaan
3. opinnäytetyöntekijä → mahdollisuus tutustua mielenkiintoiseen aiheeseen sekä kehittyä ammatillisesti.

5 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TULOKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli siis koota yhteen pakolaisena Suomeen tulneiden kokemuksia julkisessa palvelujärjestelmässä Jyväskylässä. Kolmen ihmisen kokemuksista ei vielä voida tehdä laajoja tai tilastollisia yleistyksiä, joten tuloksia käsitellään kvalitatiivisesti. Tässä luvussa esitellään ensin palveluun tulotavat ja palvelui-

den rinnakkaisuus. Haastattelutulokset kuvataan kahtena ”palvelupolkuna”. Lisäksi pohditaan palveluissa tapahtuneita muutoksia asiakkaan näkökulmasta, käydään läpi haastatteluissa esille nousseita lisäteemoja ja haastatteluista poimittuja kehittämisideoita. Lopuksi arvioidaan miten palveluohjauksellinen työote toteutuu julkisissa palveluissa asiakkaan kokemusten valossa.

Haastattelutuloksista on siis koottu omat palvelupolkinsa, jotka on jaettu osiin tutkimuksen osatehtävien mukaan (Kuvio 10). Kokemukset palveluista on koottu asiakkaan näkökulmasta, mutta analyysivaiheessa kokemukset palveluista jaoteltiin hyviin ja huonoihin *ideaalisen palveluohjausprosessin* näkökulmasta katsottuna. Näkökulman muutos tehtiin, sillä haastatellut kertoivat eri tilanteista hyvin neutraalilla tavalla ja tunnelmaisujen avulla olisi selkeästi voinut erottaa vain huonot kokemukset. Tässä opinnäytetyössä ideaalisella palveluohjausprosessilla tarkoitetaan tilannetta, jossa palveluohjausprosessi (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24–27) on käytössä ja palveluohjauksen toimivuuden elementit (Blomgren 2005, 43) täyttyvät, tehden palveluiden käytöstä asiakkaan kannalta mahdollisimman kitkatonta. Tämä näkökulma valittiin jaottelumenetelmäksi myös siksi, että haastatellut eivät välttämättä tiedä miten joidenkin asioiden hoidon pitäisi edetä hyvässä tilanteessa. Kuudentena, ja samalla viimeisenä oleva kehittämisideoita kartoittanut osatehtävä käydään erikseen läpi tämän luvun lopussa.

Tutkimuksen osatehtävät
- Palveluun pääsy
- Palvelutarpeen arviointiin vaikuttaminen
- Miltä palvelu on tuntunut
- Palvelun ajantasaisuus
- Palvelun päättyminen
- Kehittämisideoita

KUVIO 10. Tutkimuksen osatehtävät.

Tulosten esittäminen kahtena polkua korostaa sekä hyvien että huonojen kokemusten piirteitä, ja niitä tilanteita, joista kokemuksia yleensä jää asiakkaan mieleen. Haastateltujen kertomia kokemuksia on enemmänkin, kuin nyt tuodaan esille. Nyt mukaan valitut ovat malliesimerkkejä hyvistä ja huonoista kokemuksista, joiden valossa voidaan

peilata muutamien palveluohjauksellisen työtteen osien toteutumista julkisessa palvelujärjestelmässä Jyväskylässä.

Haastateltujen kokemukset ovat peräisin monista eri palveluista. Organisaatioita ei kuitenkaan eritellä tarkemmin, koska tarkoitus ei ole tarkastella jonkin tietyn palveluorganisaation asiakkaisaan herättämiä tuntemuksia, vaan yleensä kokemuksia julkisessa palvelujärjestelmässä Jyväskylässä. Tulkit on mainittu ammattiryhmänä erikseen, koska kielitaidon tuomat haasteet maahanmuuttajien asiointiin nousivat keskeisinä esille maahanmuuttajien palveluohjausta käsitelleessä alaluvussa 3.5 ja tulkkaukseen liittyvät asiat otettiin mukaan haastattelurunkoon. Näkökulmana on se, miten toiset palveluiden tuottajat ovat tilanneet tulkkveja ja varanneet aikaa heidän työskentelelynsä. Tässä työssä ei siis tutkita, miten Keski-Suomen Tulkkikeskus organisaationa toimii.

5.1 Palveluun tulotavat ja palveluiden rinnakkaisuus

Yleisesti ottaen palveluun tulotapoja on monenlaisia. Useimmiten tulotavat ovat olleet jollakin tavalla ohjattuja, mutta muutamassa yksittäistapauksessa asiakas oli hakeutunut palveluun omatoimisesti. Haastatellut kertovat menneensä palveluun joko 1) kutsuttuna, 2) läheteellä, 3) ajanvarauksella joko itse varaten tai siten, että joku on varannut ajan heille, 4) työntekijä on informoinut toisen palvelun käytöstä tai 5) yhdessä työntekijän kanssa. Myös Peräjärvi (2003, 44, 46, 48) kuvaa opinnäytetyössään olleensa tulkin kanssa mukana hyvin monissa palvelutilanteissa asiakkaidensa kanssa, esimerkiksi pankissa, poliisilaitoksella ja lääkärissä. Tässä opinnäytetyössä haastatellut kuvaavat palveluun tulotapoja seuraavasti:

”Itse kävin kysymässä, eipä kukaan oo siinäkään oikeestaan auttanu.”

”Ja vielä opastivat muihin...palveluiden puolelle ja sanoivat, että minne pitäis mennä ja missä voi sitä asiaa hoitaa ja siinä muodossa se oli hyvä.”

”...mä kävin siellä mulle... varattiin aika... siellä kävin.”

”...aamulla tulee tulkki ja... henkilö ja heidän kanssa mä kävin siellä...”

Usein palvelut ovat myös rinnakkaisia eivät peräkkäisiä, eli useita palveluita käytettiin samanaikaisesti. Peräkkäisyys olisi tietyllä tavalla kuvannut palveluiden prosessinomaisuutta. Tämä havainto tiivistyy esimerkiksi seuraavasti:

Haastattelija: ”...oliko jotkut palvelut rinnakkaisia?”

Haastateltu: ”Kaikki mukana... Tietysti kaikki näistä.”

Haastattelija: ”Onko ne ollu kokoajan, että onko joku ollu alussa tosi paljon ja nyt vähemmän...?”

Haastateltu: ”Ei, että luulen että kaikki samassa...Edelleen.”

Kahdessa seuraavassa aluvussa tarkastellaan palveluista saatuja kokemuksia. Kokemuksia tarkastellaan ensin hyvien kokemusten palvelupolulla, ja sitten huonojen kokemusten palvelupolulla. Analyysivaiheessa esille nousseet teemat on tekstissä alleviivattuna. Haastateltujen lainaukset on sekä kursivoitu että sisennetty. Tekstin selkeyttämiseksi molempiin alalukuihin on lisätty kappaleotsikot. Kappaleotsikot ovat samannimisiä, kuin ensimmäisen tutkimustehtävän osatehtävät (Kuvio 10).

5.2 Hyvien kokemusten palvelupolku

Seuraavat hyvät ja huonot kokemukset on käsitelty ja kerrottu erittelemättä niitä palveluita, missä kokemukset ovat syntyneet. Tulosten syventämiseksi on käytetty palveluohjauksen teoriaa ja palveluohjauksen toimivuuden elementtejä. Palveluohjausta on tutkittu ja kokeiltu hyvin erilaisissa tilanteissa, ja erilaisille asiakasryhmille (esim. Blomgren 2005, 3), joten teoriakohdissa satunnaisesti mainitut palvelut, eivät mitenkään viittaa haastateltujen käyttämiin palveluihin.

Palveluun pääsy

Palveluun pääsy on ensimmäinen askel kohti asioiden hoitamista. On tärkeää osata avata oikea ovi, oikeaan aikaan. Suomalaisessa yhteiskunnassa on oman elämänhallinnan kannalta tärkeää tuntea julkiset palvelut (Alitolppa-Niitamo 2005, 47). Hyviä kokemuksia on tuottanut se, että palvelu on ollut helposti tavoitettavissa. Tämä on näkynyt mm. seuraavilla tavoilla: palvelu sijaitsee hyvällä paikalla ja sinne pääsee

aina nopeasti. Palveluohjauksen toimivuuden elementteihin kuuluukin palveluohjaajan (toimipisteen) sijainti lähellä asiakasta (Blomgren 2005, 43).

Palveluun pääsy nopeutuu myös kielitaidon kehittyessä. Haastateltu kertoo aiemmin joutuneensa odottamaan, että tulkin ja työntekijän välinen aikataulu on sopinut yhteen. Nyt, kun hän pystyy asioimaan ilman tulkkia, niin kyseiseen palveluun voi vain ”kävellä sisälle”. Pakolaisille sosiaali- ja terveystalvelujen ja kotouttamista tukevien palvelujen kohdalla tulkkipalvelut ovat maksuttomia niin kauan kuin hän niitä tarvitsee. Myös asiakkaan, ja työntekijän oikeusturvan, sekä asioinnin sujuvuuden vuoksi tulkin käyttö on tärkeää. (Räty 2002, 149.) Tulkkauksen järjestämisvelvollisuutta käsitellään sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista että hallintolaissa (L785/1992, 5§; L434/2003, 26§). Käsiteltyjen asioiden ymmärtämisen kannalta on kuitenkin oleellista, että maahanmuuttaja-asiakas saa aina tarvittaessa käyttää tulkkia, joka on varattu riittävän pitkäksi ajaksi. Lisäksi tulkin työskentelyyn on varattu riittävästi aikaa. Tulkin käyttö ei vaikeuta palveluun menoa, kertoo yksi haastatelluista, sillä:

”...tulkit ovat kokeneita ja kyllä ne osaavat sitten tulkata ja kertoa asiat niin kuin... sen sanoo. Enkä... minä ujostelen koskaan...luulen tulkit jo ihan tietävät mitä kaikkia...kelläkin on.”

Palveluun pääsyn osalta hyviä kokemuksia ovat siis tuottaneet palvelun helppo tavoitettavuus ja tulkin saannin helppous. Seuraava askel palvelupolulla on oman palvelutarpeensa arviointiin vaikuttaminen.

Palvelutarpeen arviointiin vaikuttaminen

Oman palvelutarpeensa arviointiin vaikuttaminen on oleellinen osa onnistuneessa asiakasprosessissa. Hyvää tilannetta kuvaa kokemus, jossa palvelussa on huomioitu muutakin elämäntilannetta kuin varsinaista palvelutarvetta, sillä aina sitä ei huomioida. Haastattelussa ei kuitenkaan lähdetty selvittämään tarkemmin, miten muuta elämäntilannetta oli huomioitu, sillä haastattelutilanne oli jo muutenkin pitkä.

Palvelutarpeen arviointiin vaikuttamiseen liittyy myös luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri, jossa asioista uskalletaan keskustella (ks. esim. Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 82). Ilmapiiriä käsitelläänkin seuraavassa askeleessa palvelupolulla, eli tarkastellaan miltä palvelu on asiakkaasta tuntunut.

Miltä palvelu on tuntunut

Hyviä kokemuksia on tuottanut se, että palvelussa on ollut luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri. Tämä on näkynyt mm. seuraavilla tavoilla: haastateltu on pystynyt puhumaan omista asioistaan, työntekijöihin voinut luottaa ja he ovat pysyneet palvelussa samoina. Luottamuksellinen asiakas-työntekijäsuhde onkin yksi toimivan palveluohjauksen elementeistä (Blomgren 2005, 43). Myös Elorannan (2006) tutkimuksessa luottamuksellisuus ja se, että palveluohjaaja kuunteli asiakasta, nousivat tärkeälle sijalle (Eloranta 2006, 46). Hämeenkyrön palveluohjauksokokeilussa asiakkaan, omaisten ja palveluohjaajan välille oli rakentunut luottamuksellinen suhde. Asiakkaat ja omaiset kokivat helpottavana sen, ettei tilannetta ja asioita tarvinnut kertoa yhä uudelleen alusta alkaen, vaan tuttu työntekijä tunsi jo tilanteen. Luottamuksen syntyessä oli mahdollista päästä käsittelemään myös arkaluonteisia asioita. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 82.)

Hyviä kokemuksia on tuottanut se, että asiakas on tullut kohdatuksi palvelussa. Tämä on näkynyt mm. seuraavilla tavoilla: haastateltu on kokenut tulleen kuulluksi palvelussa, hän on saanut työntekijältä tukea, rohkaisua, kannustusta ja hänelle on luvattu apua tarvittaessa tulevaisuudessa. Henkilökohtainen ja paneutuva palvelu on eräs toimivan palveluohjauksen elementti (Blomgren 2005, 43). Kohdatuksi tulemista haastateltu kuvaa seuraavasti:

”Annettu toivoa, että...joskus ongelman tullessa, että voidaan ratkaista yhdessä tätä, että tää ei oo elämän loppu nyt.”

Hyviä kokemuksia on tuottanut se, että työntekijällä on ollut riittävästi aikaa asiakkaalleen. Tämä on näkynyt mm. seuraavilla tavoilla: haastateltu on saanut kertoa kaikki mitä hänellä on ollut asiaa ja sitten työntekijä on neuvonut häntä, työntekijä on tavannut haastateltua uudelleen tilanteen seuraamiseksi, työntekijä on huolella selittänyt asiakkaalle tämän tilannetta, ja selitys on lisännyt haastatellun toiveikkuutta. Näitä kokemuksia haastatellut kuvasivat seuraavasti:

Viimeks olen käyny... ja hän sitten selitti siellä todella niinku juurta jaksoin nämä asiat, että miksi ja mitä tapahtuu ja minkä takia...ja sanoinkin siellä hänelle, että niin monta ei nyt vuotta mut niin kauan kuin oon täällä asunut niin,

että se on ensimmäinen ..., joka kertoi näin perusteellisesti asioista... Tykkäsin erittäin paljon tästä... Nyt pitää käydä... ja toivottavasti jotain selviää.

”...mulle hänellä aina riittävästi aikaa, koska... hän tulee ja hän kysyy miten sun kuuluu... ja mitä tarvis...”

Hyvän kokemuksen on tuottanut se, että asiaan tartuttiin nopeasti. Haastateltu piti hyvänä asiana, että heti ensimmäisellä tapaamiskerralla pyrittiin ratkaisemaan silloin käsillä ollut ongelma. Jatkossa tämä nopea asiaan tarttuminen tulee tavallaan käänteisenä esille myös huonojen kokemusten polulla (ks. sivu 48), kun haastatellut kertovat puhuneensa asioistaan ja ilmaisevat, että sitten ”asioille pitäisi myös tapahtua jotakin”.

Palvelu on siis tuntunut hyvältä, kun tilanne on ollut luottamuksellinen ja avoin, asiakas kokee tulleen kohdatuksi, työntekijällä on ollut riittävästi aikaa hänelle ja asiaan on tartuttu nopeasti. Seuraava askel palvelupolulla on palvelun ajantasaisuus.

Palvelun ajantasaisuus

Palvelun ajantasaisuutta lähestytään tiedonkulun, laadittujen suunnitelmien ja asiakasajojen noudattamisen näkökulmista. Hyviä kokemuksia on tuottanut se, että tiedonkulku palveluiden välillä, ja asiakkaan suuntaan on ollut toimivaa. Tämä on näkynyt esimerkiksi seuraavilla tavoilla: tiedot ovat siirtyneet palveluiden välillä ja molemmissa palveluissa on oltu tietoisia haastatellun asioista, ja myös haastateltu itse on saanut hyvin tietoa palvelusta. Haastateltu kuvaa sujuvuutta seuraavasti:

”...ne on tietoisia mun asioista kumpikin... ainakin olivat tietoisia jo silloin kun mä kävin siellä, että mitä siellä... on tapahtunut ja mitä me on, minkä asioiden puitteissa mä oon käynyt siellä.”

Suunnitelmalla tarkoitetaan kaikkia eri palveluissa laadittavia asiakasta koskevia suunnitelmia. Ideaalisen palveluohjausprosessin näkökulmasta hyvänä asiana ajankohtauuden suhteen voidaan pitää sitä, että asiakas on tietoinen hänelle tehdystä suunnitelmasta, ja hän tietää sen sisällön, tai tietää ettei hänelle ole tehty suunnitelmaa. Hyvä asia on myös se, että palvelussa on puhuttu suunnitelmasta moneen otteeseen.

Palvelun ajantasaisuuteen liittyy myös asiakkaan puolelta sovituista ajoista kiinnipitäminen. Sovituista ajoista myöhästyminen on maahanmuuttajiin usein liitetty stereotypia (ks. myös Peräjärvi 2003, 47). Taavelan (1999, 137) perusterveydenhuollon kontekstiin sijoittuvassa väitöskirjassa 15 % työntekijöistä nimesi maahanmuuttajissa ärsyttäväksi piirteeksi sovittujen vastaanottoaikojen ja ohjeiden noudattamattomuuden, tämä oli Taavelan tutkimuksessa kolmanneksi ärsyttävin piirre. Kuitenkin tehdyissä haastatteluissa kaikki haastateltavat kertoivat jokaisen palvelun kohdalla, etteivät olleet koskaan jättäneet menemättä palveluun sovittuna aikana. Yhden kerran tapaaminen on ollut myöhässä, sillä tapaamispaikan suhteen oli epäselvyyttä, tämä ei kuitenkaan ollut haastatellun syy minkä hän myös haastattelutilanteessa ilmaisi. Toinen haastateltu vastasi kysymykseeni seuraavasti:

”Ei oo. Mä oon oppinu tän asian hyvin Suomessa, että kurssilla ollessa nii opettaja kertoi, että suomalaiset ei tykkää, kun sovitaan ajasta ja sitten jättää menemättä. Se on hyvin tärkeää...”

Palvelun ajantasaisuuden kohdalla hyviä kokemuksia ovat tuottaneet siis hyvä tiedonkulku palveluiden välillä ja asiakkaan saama tieto palvelusta, asiakkaan tietoisuus hänelle tehdyistä suunnitelmista ja niiden sisällöstä sekä sovituista ajoista kiinni pitäminen. Seuraava askel palvelupolulla onkin palvelun päätyminen.

Palvelun päätyminen

Palveluprosessi yhdessä paikassa voi päättyä monella tavalla, esimerkiksi palveluntarve poistuu, tai asiakas siirtyy toiseen palveluun. Haastattelujen aikana kävi ilmi, että haastateltujen käyttämät palvelut jatkuivat edelleen, joten palvelun päättymistä käsitelleeseen osatehtävään voitiin laskea vain yksi siirtymä toiseen palvelupaikkaan. Hyviä kokemuksia on tuottanut se, että siirtymä on toteutettu hyvin. Esimerkiksi haastatellun siirtyessä erityispalvelusta oman alueensa palveluun, oli samassa tilanteessa ollut läsnä koko perhe sekä vanha ja uusi työntekijä. Samalla oli neuvottu miten asiat hoidetaan uudessa paikassa. Haastateltu kuvaakin siirtymää seuraavasti:

”Se tapahtui hyvin pehmeesti ja oikealla tavalla minun mielestä...”

Teorialuvussa käsiteltiin maahanmuuttajien asioinnin haasteita, alaluvussa 3.5 Maahanmuuttajien palveluohjaus. Tällöin nostettiin esille, että maahanmuuttajataustaisten

asiakkaiden kannalta kriittinen kohta saattaa olla juuri siirtyminen palvelusta toiseen, jolloin vaarana on palveluketjun ulkopuolelle putoaminen tiedon puutteen takia (Lehdonvirta & Peltola 2005, 82). Tässä haastatellun siirtymä oli toteutettu huolellisesti ja ammattitaitoisesti. Palveluketjusta putoamisen riski on hyvin pieni, kun toimitaan ns. ”saattaen vaihtaen”.

Palvelun päättymisen kohdalla hyvän kokemuksen tuotti siis onnistunut siirtymä palvelusta toiseen. Seuraavassa luvussa siirrytään tarkastelemaan huonojen kokemusten palvelupolkua.

5.3 Huonojen kokemusten palvelupolku

Palveluun pääsy

Ensimmäinen askel asioidensa hoitamisessa on palveluun pääsy, mutta aina oikean oven avaaminen oikeaan aikaan ei ole niin yksinkertaista. Lehdonvirta (2005, 41) toteaa artikkelissaan, että pitkäänkin Suomessa asuneet maahanmuuttajat saattavat tuntea suomalaisen palvelujärjestelmän heikosti, ja eivät siksi välttämättä löydä, tai saa tarvitsemiaan palveluja.

Huonoja kokemuksia on tuottanut se, että palvelun tavoitettavuus on huono. Tämä on näkynyt mm. seuraavilla tavoilla: palveluun ei ole suoraa bussiyhteyttä, vaan sinne on joutunut kiertämään kaupungin kautta. Huonoja kokemuksia on tuottanut myös se, että työntekijän luokse pääsy on vaikeaa. Tämä on näkynyt mm. seuraavilla tavoilla: 1) ruuhkaisena aikana ajansantia työntekijälle joutui odottamaan, 2) sanotaan, ettei työntekijällä ole aikaa, koska hänellä on toinen asiakas, 3) sanotaan, ettei työntekijä ole paikalla, vaikka todellisuudessa onkin, tai 4) sanotaan, että työntekijä on lomalla. Yksi palveluohjauksen este on siis työntekijän kiire, koska tällöin palveluohjaajan tavoitettavuus palveluohjausasiakkaan näkökulmasta saattaa olla vaikeaa. Sekä henkisen että fyysisen tavoitettavuuden takaaminen on yksi hyvän palveluohjausprosessin elementti. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 86; Blomgren 2005, 43.) Haastateltu kuvaa tilannetta seuraavasti:

*Nyt jos menet... kukaan ei tee sulle mitään, koska jos menet kysyt... hän sano... ei oo mun tehtävä, kysy... työntekijälle... jos kysyt hänelle aika ja sitten sanottiin sulle hänellä ei oo aikaa, hänellä paljon asiakas voit odota koko kuu-
kausi.*

Myös Eloniemi-Sulkavan (2002) Kuopiossa suorittamissa tutkimuksissa tärkeiksi onnistumisen elementeiksi nousivat mm. luottamuksellinen suhde palveluohjaajaan ja hänen helppo tavoitettavuutensa (Blomgren 2005, 17). Erityisesti maahanmuuttaja-asiakkaille palveluohjaajan tavoitettavuuden takaaminen on tärkeää.

Huonoja kokemuksia on tuottanut myös palveluun pääsyn odottaminen. Eri palveluihin pääsee eri tavoin. Yhdessä palvelussa pitkä odotusaika, saattoikin olla toisessa palvelussa tavallinen odotusaika. Siksi tarkempia odotusaikoja ei tuoda tässä kohdassa esille. Palveluun pääsyn odottaminen on näkynyt mm. seuraavilla tavoilla: palvelussa on joskus joutunut odottamaan omaa vuoroaan aika kauan. Yhden haastatellun mielestä pahinta on, ettei tiettyyn palveluun pääse heti, vaan joutuu odottamaan omaa aikaansa (esim. akuutti tilanne). Ongelmatilanteessa on vaikeaa odottaa, ja haastatellun mielestä apua pitäisi antaa yksilöllisemmin ja nopeammin. Haastatellulla on pelko avutta jäämisestä, ja työntekijöiden suhtautumisesta tilanteeseen.

Haastateltu kertoo, että entisen kotimaan palvelu ei ole yhtä kehittynyt kuin Suomen vastaava palvelu, mutta siellä on ollut helpompi hoitaa omat ongelmansa. Kotimaassa kyseiseen palveluun pääsemiseksi on tarvittu vain omaa aikaa, ja aina on tarvitessaan päässyt palveluun. Palveluun pääseminenkin ei tosin aina takaa sitä, että maahanmuuttajataustainen asiakas pystyy käyttämään palvelua ja saa tarvitsemaansa apua. Jos asiakkaalla on heikko suomen kielen taito, eikä paikalle ole järjestetty tarvittavaa tulkkausta, niin asiat jäävät helposti epäselviksi. Esimerkiksi edellä mainittu akuutti tilanne. Myös täysin ymmärrettävää suomea puhuvilla asiakkailla voi olla vaikeuksia ymmärtää erilaisia kirjallisia ohjeita, tai täyttää lomakkeita. (Lehdonvirta & Peltola 2005, 82.)

Huonoja kokemuksia ovat siis tuottaneet tulkinsaantiongelmat. Tämä on näkynyt mm. seuraavilla tavoilla: 1) tulkki on varattu liian lyhyeksi ajaksi, jolloin asioidenhoito on jäänyt kesken (haastateltu ei ole tiennyt tulkille varattua aikaa), 2) palvelussa ei ole tulkkeja ja haastateltu pohtii miten saa tulkin, jos joutuu turvautumaan palveluun esimerkiksi yöaikaan, 3) ei-ammattilaiset joutuvat tulkkaamaan (esim. puoliso), 4) palveluun menoa hidastaa, koska kielitaidottomana pitää aina odottaa tulkkia, ja Jyväskylässä voi joutua odottamaan useita viikkoja. Tiilikainen (2001, 102) kuvaa tutkimuksessaan ääriesimerkkinä avoimesta syrjinnästä tilannetta, jossa työntekijä kertoi säästävänsä veronmaksajien rahoja, sillä ettei tilaa tulkkia vaan kysyy aina onko asiakkaal-

la tuttavapiirissä joku, joka osaa suomea. Haastatellut kertovat omista tulkinsaanti-ongelmistaan seuraavasti:

”...joskus menet sulla on... paljon asiat ja he varattavat puoli tuntia sulle. Ja sa olet puhumassa sitten... sano se aika loppu... ei kuka sulle sanot. Se on yllätys.”

”Et’ kaikilla ei oo sukulaisia tai tuttavvia tai naapureita, jotka lähtis ja pystyis siellä auttamaan, tulkkamaan...”

”...silloin myös paljon auta mun..., koska hän osaa suomen kieli, mä aina kävin hänen kansa... hän puhu mun puolesta... mun asioista.”

”...ongelma on se kun et osaat kieli, aina sun pitää odottaa tulkkia... ja sun pitää aina odottaa pari kolme viikkoa tai se on pitkä aika, kun tulkki tulee vasta ja sitten menet ja hoidat asia.”

Kaliforniassa tehdyssä tutkimuksessa huomattiin, että tulkkien puuttuminen monista palvelupaikoista vaikeutti tyydyttävän terveydenhuollon turvaamista. Perheenjäsenten – erityisesti lasten – käyttäminen tulkkina oli tavallista mutta myös ongelmallista. (Lipson, Weinstein, Gladstone & Sarnoff 2003, 869.)

Huonoja kokemuksia ovat tuottaneet myös työntekijän sukupuoleen liittyvät asiat. Toisaalta tämä kohta liittyy myös tulkkiongelmiiin. Haastateltu oli ilmaissut tarvitsevana tulkkia, ja ettei vastakkaista sukupuolta oleva työntekijä sovi uskonnollisista syistä. Tämän jälkeen hän odotti reilut kaksi tuntia, kunnes samaa sukupuolta oleva kielitaitoinen työntekijä tuli. Lopulta palvelutilanteessa oli kuitenkin mukana eri sukupuolta oleva työntekijä, ja samaa sukupuolta oleva kielitaitoinen työntekijä toimikin tulkkina. Tässä palvelussa haastateltu haluaisi mieluummin aina samaa sukupuolta olevan työntekijän sekä tulkin, koska kaikista asioista ei voi puhua vastakkaisen sukupuolen kuullen. Asiakkaan toiveita tulkin suhteen on tietenkin yritettävä noudattaa, jos se vain on mahdollista, esimerkkinä juuri toive tulkin sukupuolesta (Wistrand 1995, 44).

Huonoja kokemuksia on tuottanut myös ajanvaraaminen palveluihin, sillä kielitaidottomana sen hoitaminen on vaikeaa. Maahanmuuttaja-asiakkaille, joilla on heikko suomen kielen taito, voi palveluiden hankkiminen olla ylivoimaisen vaikeaa, jos esimerkiksi ajanvaraus on tehtävä puhelimitse (Lehdonvirta & Peltola 2005, 82). Taavela (1999, 128) on tutkinut maahanmuuttajien palvelujen laatua Suomen perusterveydenhuollossa ja hänenkin tutkimuksessaan ovat maahanmuuttajat maininneet kielteisinä kokemuksinaan yhteisen kielen puutteen sekä vaikeudet ajanvarauksessa. Haastateltu tiivistää tilanteen toteamalla:

”Et’ tietysti ilman suomen kieltä on vaikea mennä varaamaan mitään aikojaja...”

Palveluun pääsyssä huonoja kokemuksia ovat tuottaneet palvelun tavoitettavuus, työntekijän luokse pääseminen, palveluun pääsyn odottaminen, tulkinsaantiongelmat ja ajanvaraaminen. Seuraava askel palvelupolulla on oman palvelutarpeensa arviointiin vaikuttaminen.

Palvelutarpeen arviointiin vaikuttaminen

Huonoja kokemuksia on tuottanut vaikuttamismahdollisuuksien vähäisyys. Tämä on näkynyt mm. seuraavilla tavoilla: haastateltu epäilee, ettei ole voinut vaikuttaa alussa asiansa arviointiin. Haastatellusta tuntuu, ettei Suomessa yksittäisen ihmisen ongelmilla tai toivomuksilla ole merkitystä, kun ollaan tekemisissä eri palvelujen edustajien kanssa. Kokemuksia kuvataan seuraavasti:

”Menee hyvin niinku... lainsäädäntöjen mukaisesti, et’ ei hirveesti itse pääse vaikuttamaan.”

Omat henkilökohtaiset toivomukset näillä ei ole minkäänlaista väliä, kun ollaan tekemisissä ... näiden ihmisten, edustajien kanssa. He kuuntelee kyllä mutta ... loppujen lopuksi joutuvat ja tekevätkin niin niin kuin heidät on koulutettu tekemään, niin niinku laki säätää, niin niinkun on ... opetettu tekemään, että kuunnellaan ja rauhoitetaan mut sitten tehdään niinkun kuitenkin, niinkun asiaan kuuluu tehdä ja... hyvin rutiininomaisesti ja ... laitospäisesti, että tämän ... säännön mukaan tämä, tämän tota lakipykälän mukaan mennään. Että ...

on hyvin turhaa edes puhua mistään ...tilanteesta tai ...ongelmista tai tällaisista,...

Palveluohjauksessa keskeisellä sijalla ovat siten palveluohjaajan vuorovaikutustaidot ja ammatillinen herkkyys löytää yhteistyön mahdollisuudet, jolloin hankalissakin tilanteissa saatetaan löytää kumpaakin osapuolta tyydyttäviä ratkaisuja (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 134).

Miltä palvelu on tuntunut

Huonoja kokemuksia on tuottanut henkisen tuen puute. Tämä on näkynyt mm. seuraavilla tavoilla: haastateltu ei ole saanut tukea tai rohkaisua palveluissa ja hän kuvaa palvelua seuraavasti:

”...lyödään vaan lomakkeet nenän eteen ja se on vaan yhtä lomakkeiden pyörittelyä.”

Huonoja kokemuksia on tuottanut työntekijän riittämätön aika, ja työntekijän vaihtuminen. Nämä ovat näkyneet siten ettei haastatellulle ei ole ollut riittävästi aikaa, tai joissakin palveluissa työntekijä on vaihtunut joka asiointikerralla. Palveluohjauksen toimivuuden elementteihin kuuluu myös oma vakituinen työntekijä, jolla on kokonaisvastuu ja –näkemys asiakkaan tilanteesta (Blomgren 2005, 43). Kaikissa palveluorganisaatioissa ei tähän pystytä, esimerkiksi palveluiden luonteesta tai resursseista johtuen. Jos oma työntekijä voidaan järjestää, niin se on hyvä asia. Seuraava lainaus kuvaa hyvin tilannetta.

Haastattelija: *”... No, tota onko... vaihtunut monta kertaa, kun sä oot asioitas hoitanut vai onko ollut aina sama...?”*

Haastateltu: *”Joka kerta eri...”*

Huonoja kokemuksia on tuottanut myös tarpeen ohittaminen eri tavoin. Haastateltu kertoo, että palvelu on ollut tähän asti joustavaa, mutta nyt ”X” asian takia tuntuu ettei palvelussa tehdäkään kaikkea. Haastateltu on toivonut hyvin käytännönläheistä apua, mutta esille tuotu tarve on ohitettu ”viranomaispuheella”. Viranomaispuheella tarkoitetaan tässä eri palveluorganisaatioiden työntekijöiden sisällöltään virallista puhetta,

joka liikkuu periaatteellisella tasolla ilman henkilökohtaisia ilmauksia eikä suoraan vastaa asiakkaan esittämään konkreettiseen avuntarpeeseen.

...ne ei ollenkaan puhunut siitä, että mitäs jos yritettäis oikeesti saada sellainen järjestely, että ... Tuntuu siltä, ettei oo halukkuutta niinkun tulla vastaan tässä asiassa, että en tiedä kuuluuko se ylipäätänsäkään... heille kuuluviin... auttaa näissä asioissa mutta nyt on niinkun, nyt on vähän jumissa tää tämä.

Tarpeita on ohitettu myös siten, että 1) haastateltua on kuunneltu myönnellen ja sitten kuitenkin sanottu ettei jokin asia ole mahdollista, 2) on luvattu hoitaa jokin asia nopeasti mutta asian hoito on venynyt viikoilla, 3) haastatellun akuutti tarve on ohitettu ja lupaus jätetty täyttämättä. Kun haastateltu on ilmaissut harminsa, hänet on ohjattu toiselle työntekijälle, 4) sanottu ettei asia kuulu minulle, kysy toiselta työntekijältä ja kun haastateltu on pyytänyt ajanvaraamista, niin on sanottu ettei ole aikaa ja haastateltu on saattanut odottaa kuukauden tai 5) haastateltu on yrittänyt kysellä asiansa etenemistä mutta ei ole toistuvista yrityksistään huolimatta päässyt puhumaan asiasta vastaavan työntekijän kanssa. Tilanteita kuvaavat seuraavat lainaukset:

”He vastaa se on niin, se on totta, sun pitä mennä... Sitten kun mä sanon... ja he sanottiin nyt meillä ei oo semmoinen mahdollisuus...”

”hän sano se...ei oo mun tehtävä, kysy... työntekijälle, jos... kysyt hänelle aika ja sitten sanottiin sulle hänellä ei oo aikaa, hänellä paljon asiakas voit odota koko kuukausi.”

”ja monta kerta mä soitan... ja kysyn... ja kun mä soitan,... mä kysyn saanko puhun ... hän oli varattu, hänellä on asiakas, hän ei voi puhu sun kansa.”

Huonoja kokemuksia on tuottanut myös asioiden hidas eteneminen. Vertaa hyvien kokemusten polulla kohtaan nopea tarttuminen asiaan (s. 41). Useita kertoja saattoi käydä niin, että työntekijät kyllä kuuntelivat haastateltua, mutta asialle ei välttämättä tapahtunut mitään. Haastatellut kertovat esimerkiksi:

” Onhan ne minua kuulleet ja ne on kirjanneet sitä mitä minä olen sanonu... mutta... se on eri asia, että tekeekö ne asialle mitään.”

”Kyllähän ne varmaan kaikki kuuntelee tarkasti, se on heidän työtä. Ja sitten pitäis tehdä jotakin asialle.”

Toisaalta huonoja kokemuksia on tuottanut kuuntelemattomuus. Haastateltu kertoo, että palvelun sisällä toisen ammattiryhmän työntekijät ovat kuunnelleet häntä ja toisen ryhmän edustajat eivät. Haastateltu pohdiskelee mahdollista syytä tähän:

”Voi olla mä en tiedän, voi olla se on kun mä olen ulkomaalainen tai sen takia tai joku toinen asia.”

”...silloin tunnu semmoinen, koska... e oo sun maa, sen takia ei kuka kuuntele ja ei... sulle tee...”

Työntekijän saattaa olla vaikea myöntää virhettä.

”...työntekijä sano mulle, ei oo... hän sano mä en usko semmonen, sitten mä näytän se paperia... hän sano en tiedä voi olla, että se tapahtu semmoinen...”

Palvelu on siis tuntunut huonolta, kun asiakas on kokenut henkisen tuen puutetta, tarpeidensa ohittamista eri tavoin, työntekijällä ei ole ollut riittävästi aikaa tai hän on vaihtunut usein. Huonolta on tuntunut myös se, että asiat etenevät hitaasti ja työntekijän kuuntelemattomuus. Seuraava askel palvelupolulla on palvelun ajantasaisuus.

Palvelun ajantasaisuus

Palvelun ajantasaisuutta lähestytään suunnitelma- ja tiedonkulkunäkökulmista. Onko haastateltu tietoinen itselleen tai lapselleen laadituista suunnitelmista ja miten tieto kulkee organisaatioiden välillä? Ideaalisen palveluohjausprosessin näkökulmasta huonoina asioina *ajankohtaisuuden* suhteen voidaan pitää sitä, että 1) haastateltu arvelee, että hänelle on tehty palvelussa suunnitelma tai 2) haastateltu ei tiedä onko hänelle tehty jotakin suunnitelmaa palvelussa. 3) Haastateltu on vasta myöhemmin kuullut, että esimerkiksi lapselle on tehty henkilökohtainen suunnitelma ja hän ei tiedä sen sisältöä. 4) Haastateltu ei tiedä seurataanko suunnitelmaa, mutta arvelee työntekijän ehkä seuraavan sitä. 5) Haastateltu ei tiedä onko suunnitelmaa muutettu välillä ja 6) hän ei myöskään tiedä tai muista suunnitelman sisältöä. 7) Haastateltu arvelee, että suunnitelman muuttaminen riippuu työntekijästä ja asiakkaasta. Haastateltu kertoo tilanteesta seuraavasti:

”En tiedä onko sinne mitään muutoksia tehty, minulle ei ainakaan siitä oo puhuttu eikä kerrottu. Minä nyt vasta sain tietää, et’ tämmönen henkilökohtainen suunnitelma on tehty.”

Haastateltu pitää mahdollisena, että jotakin hänen lapsensa suunnitelmaa koskevia papereita olisi tullut palvelusta kotiin. Palvelusta tulee paljon papereita ja niiden joukossa on ehkä ollut suunnitelmastakin. Haastateltu ei ole kuitenkaan ymmärtänyt mitä niissä on lukenut. Lapset ovat yleensä kertoneet mistä papereissa on kyse, eli he ovat siis toimineet papereiden kääntäjinä. Lasten käyttämistä tulkkina pitäisi välttää, koska lapset joutuvat tällöin ottamaan vääränlaista vastuuta ja tulkkamaan asioita, jotka eivät kuulu lapsen maailmaan. Myös perheen keskinäiset valtasuhteet saattavat vääristyä. (Wistrand 1995, 43, ks. myös Rätty 2002, 150.) Toisaalta asia ei ole näin mustavalkoinen. Jos kyse on lapsen omia asioita sisältävistä papereista, voidaan ajatella, ettei lapsi joudu tekemisiin ikätasolleen sopimattomien asioiden kanssa, vaikka kertoisikin mitä papereissa lukee.

Huonoja kokemuksia on tuottanut tiedonkulun kangertelu. Tämä on näkynyt seuraavalla tavalla: tieto ei ole kulkenut palvelusta toiseen vaan haastateltu on joutunut kertomaan asiat uudelleen seuraavassa palvelussa. Palveluohjauksen käytännön kokeiluissa on huomattu rajapintoja, joiden ylittämisen tulisi olla mahdollista, jotta palveluohjaus olisi tuloksekasta. Näitä rajapintoja löytyy esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon väliltä, ja erityis- ja peruspalvelujen väliltä. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 10.) Haastateltu kuvaa tiedonkulun kangertelua seuraavasti:

”Luulen, että ... ei ole mitään yhteistä, että ne eivät tee yhteistyötä, että siellä jouduin kertomaan ihan kaikki alusta.”

Palvelun ajantasaisuuden osalta huonoja kokemuksia ovat tuottaneet siis heikko tietämys suunnitelmista ja erityisesti tiedonkulun kangertelu. Seuraava askel palvelupolulla on palvelun päättymisen.

Palvelun päättymisen

Huonoja kokemuksia on tuottanut ohjaamisen ja neuvonnan puute. Tämä on näkynyt mm. seuraavilla tavoilla: palvelusta ei ole ohjattu toiseen palveluun, ja kun haastateltu on kysynyt jotakin, niin häntä on kehoitettu kysymään asiaa toisesta palvelusta. Tästä kyllästyneenä asiakas ei kysynyt toisesta palvelusta mitään. Alitolppa-Niitamo (2005, 50) suosittelee tarjoamaan tietoa vastaanottajan omalla kielellä yhteiskunnan toiminnasta ja sen palveluista sekä tehostettua palveluunohjausta etenkin kotoutumisen alkuvuosina.

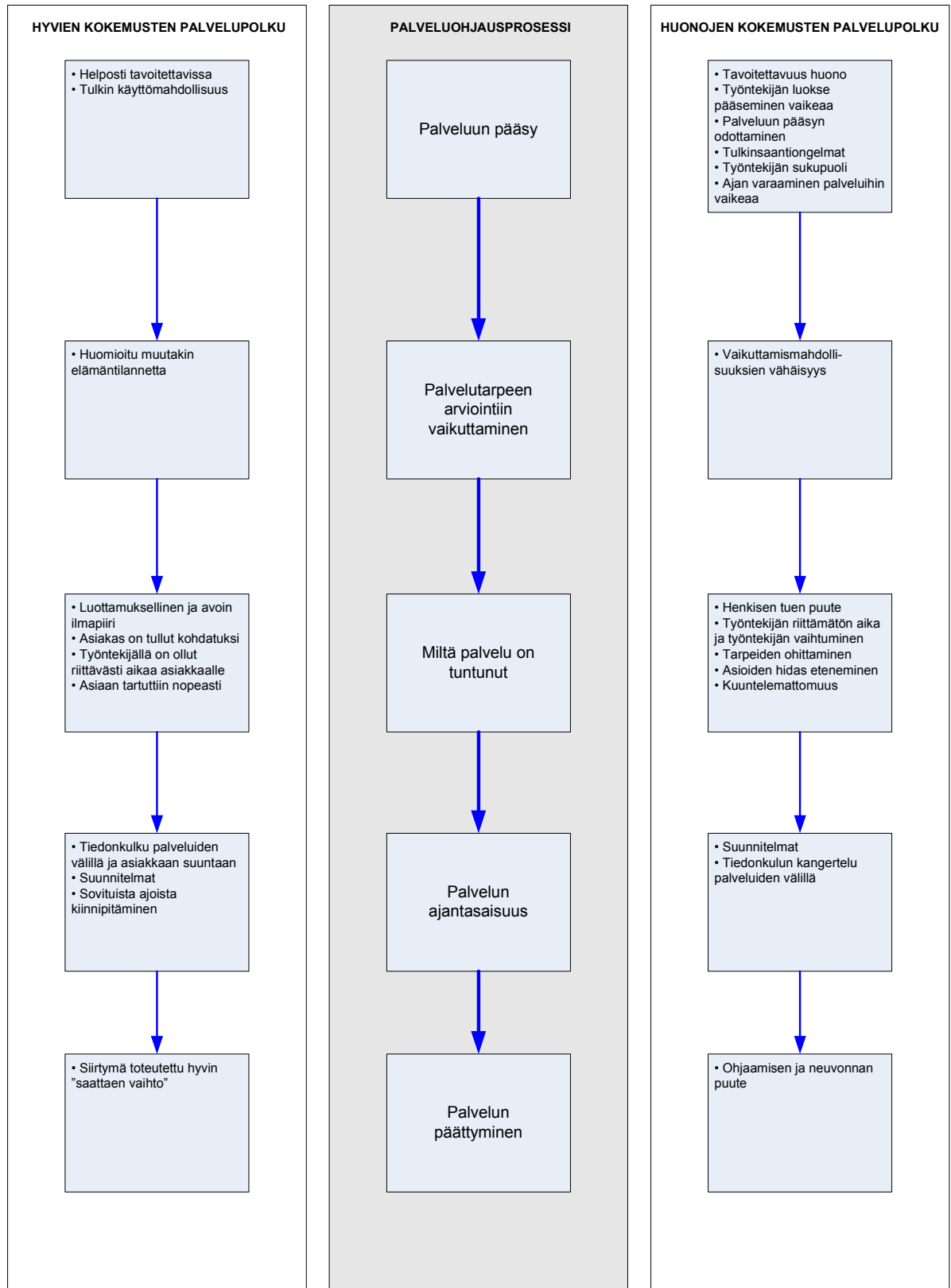
”...jos sulla on ongelma ... sanottiin emme tiään se ei kuulu meile...mennä ja selvittä itse.”

”...olet... työntekijä, mä kysyn joku pieni asia... vastaat mulle se ei kuulu mulle mene vaan. Missä mä voi menen, sa oot taalla työntekijä sun pitän neuvota mulle, mitä mun pitää tee.”

Palvelun päättymisen osalta huonoja kokemuksia ovat siis tuottaneet ohjauksen ja neuvonnan puute. Tämä oli viimeinen askel huonojen kokemusten palvelupolulla.

5.4 Yhteenveto palvelupoluista

Seuraavassa kuviossa (kuvio 11) on tiivistetysti kuvattu hyvien ja huonojen kokemusten palvelupolut rinnakkaisina alenevina linjoina. Palvelupolkujen välissä etenee palveluohjausprosessi.



KUVIO 11. Palvelupolut rinnakkain.

Edellinen kuva oli siis tiivistelmä hyvien ja huonojen kokemusten palvelupoluista. Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan vielä muutamia teemoja, jotka tulivat esille haastatteluissa. Alun perin muutoksia palveluissa kartoittaneet kysymykset olivat palvelun päättymisen eli osatehtävän viisi alla mutta selkeyden vuoksi ne esitetään omana alalukunaan. Samoin tehtiin on tehty kysymykselle ”mikä oli parasta palvelussa”, joka oli osatehtävän kuusi alla. Näiden jälkeen käsitellään mielenkiintoiset lisäteemat, joita ei ollut alkuperäisessä haastattelurungossa, mutta joista haastatellut kertoivat omaaloitteisesti, ja kehittämisideat. Lopuksi arvioidaan miten palveluohjauksellisen työotteen elementit toteutuvat julkisissa palveluissa asiakkaan kokemusten valossa.

5.5 Muutokset palveluissa asiakkaan näkökulmasta

Jokaisen haastattelutilanteessa läpi käydyn palvelun jälkeen kysyttiin, miltä palveluun tuntui mennä alussa, kun tuli Suomeen ja miltä se tuntuu tällä hetkellä. Osassa palveluja ei ollut mitään muutosta. Jonkin verran muutoksia oli silti löydettävissä, sekä palveluun menossa, että palvelun sisällä. Palveluun menoa helpottavia asioita olivat kielinoppiminen, järjestelmään tutustuminen ja rutinoituminen. Haastatellut kertoivat palveluun menosta seuraavasti:

”Se on... rutinoitunut mulle...”

”Nyt on vähän helpompi, kun menen..., koska nyt mä tiän mitä voi sanoa tai miten voi kysyä. Silloin vähän vaikea.”

Haastattelutilanteessa ei käynyt tarkemmin ilmi, mikä asia oli rutinoitunut juuri kyseessä olleelle haastateltavalle. Kurhila (2006, 291) tuo kuitenkin esille yhden tavan miten rutiinien tuntemus auttaa asiakasta: rutiinien tuntemuksellaan eli institutionaalisella kompetenssillaan asiakas voi kompensoida kielitaitonsa puutteita. Ensimmäiset muutokset ovat siis luonteeltaan positiivisia ja ne kuvaavat asiakkaan kompetenssin eli kyvykkyyden kasvua monella alueella.

Palvelun sisällä muutokset olivat olleet negatiivisempia ja ne liittyivät organisaatioiden toimintatapoihin. Haastateltu kertoi, että aiemmin palvelussa oli yritetty selvittää asioita, mutta nyt todetaan vain, ettei asia kuulu meille ja sanotaan, että mene itse selvittämään asia sinne tai sinne. Toinen haastateltu kertoo, että alkuaikoina palvelu on

tuntunut lämpimämmältä ja asiat on hoidettu perusteellisemmin. Ajan kuluessa palvelussa saa kuitenkin entistä vähemmän huomiota, ja joutuu itse seisomaan omilla jaloillaan enemmän. Haastatellut pohtivat muutosta seuraavasti:

”... ehkä se on heidän tapansa päimentaa ja valmentaa tähän niinku suomalaiseseen yhteiskuntaan, toisaalta voi olla, että he... ovat kyllästyneitä samoihin asiakkaiden kanssa.”

”...ihan hyvin palvelut ja ihan hyvin he toimivat ja katsovat kaikki... mutta nykyajan se muuttuu hirveesti...”

5.6 Parasta palvelussa

Palveluista valikoitui usein negatiivisia kokemuksia haastatteluun, joten kunkin palvelun jälkeen haluttiin aina kysyä myös mikä oli parasta ja hyvää tässä palvelussa. Monenlaisia vastauksia löytyikin. Yksi haastateltava nimeää parhaaksi asiaksi keskustelemisen, ja perustelee sitä seuraavasti:

...keskustelu varmaa, koska silloin kuullaan mitä toiset sanoo ja itse voi sanoa oma mielipide, kun taas jos se tulee kirjallisena joku lausunto ... niin sitä kyllä pystyy lukemaan, jos se on käännettynä mutta sitte itse pysty kertomaan mitä mieltä itse olen. Sitä varten taas pitää sopia tapaamista ja aikaa...

Muita parhaiksi koettuja asioita olivat ratkaisukeinojen keksiminen, hyvä ja korkeatasoinen palvelu, haastatellun ruokavalion huomioiminen, ja nopea palveluun pääsy:

”Tää palvelu on paras. Kun heti pääset ja selvität asia.”

Lisäksi mainittiin, että asiakaspalvelu on hyvää kaikissa suomalaisessa viranomaispalveluissa; ollaan asiakasystävällisiä ja hoidetaan asiat. Asiakaspalvelusta tekee hyvän se, että työntekijät ovat hyväntuulisia ja osaavat käyttäytyä.

Esille nousseet, parhaiksi koetut asiat tukevat osaltaan, myös hyvien kokemusten palvelupolkua. Monet näistä parhaiksi koetuista asioista ovat työntekijän ammattitaitoon liittyviä: keskustelu, ratkaisukeinojen keksiminen, haastatellun ruokavalion huomioi-

minen ja hyvä asiakaspalvelu. Organisaation toimintatapoihin taas voidaan luokitella hyvä ja korkeatasoinen palvelu ja nopea palveluun pääsy.

5.7 Lisäteemat

Päätöksentekoprosessi

Haastattelurungon ulkopuolelta nousivat esiin kokemukset *päätöksenteosta*. Huonossa tilanteessa haastateltu ei tiedä, ketkä ovat päättämässä hänen asiastaan, päätöksen tekoa siirrellään palvelusta toiseen, päätös on tullut hitaasti ja myös päätöksentekokriteerit ovat epäselviä. Haastatellut kertoivat päätöksenteosta esimerkiksi näin:

”En tiedä oikeastaan... minkälaisella kokoonpanolla... ne on päättämässä asiasta... Mulle annettiin vaan yks lomake mis piti täyttää ja kysymyksiin vastata.”

”Eikä sieltäkään oo vielä tullu päätöstä. Ja ne on taas passittanut päätöksen tekoo... että odotetaan mitäs... sanos siitä asiasta.”

Yksilökohtaisen palveluohjausprosessin ”palvelujen suunnittelu ja järjestäminen” -vaiheessa mainitaan, että asiakasta koskevat päätökset tehdään ruohonjuuritasolla, lähellä asiakasta (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 26).

Ymmärrys työntekijöitä kohtaan

Toinen kysymysten ulkopuolelta esiin noussut asia oli *ymmärrys työntekijöitä kohtaan*. Tämä näkyi puheessa siten, että tuotiin esille, että työntekijöitä voi olla vähän ja ihmisiä paljon, työntekijöillä voi olla paljon töitä ja haastatellun mielestä ihmiset eivät voi aina ajatella vain itseään. Taavela (1999, 129) arvioi omassa tutkimuksessaan, että ihmisillä on taipumus antaa sosiaalisesti toivottavia vastauksia, olla kohteliaita ja heillä on velvollisuuden tunne olla kiitollisia suomalaisille. Nämä ovat saattaneet vaikuttaa maahanmuuttajien vastauksiin niin, että ne antavat liian myönteisen kuvan heidän saamiensa terveystalvelujen laadusta. Ymmärrystä ja kiitollisuutta kuvaavat hyvin seuraavat kommentit:

”...mää ajattelen senkin ei oo heidän vika, koska heillä on paljon ... aina mun mielestäni ihmiset ei voi aina ajatella omasta asiasta...”

”Se kai ei aina onnistu, et’ ymmärrän,... on vähän ja ihmisiä on paljon.”

”...niin heti rupesin kiittämään...että ”Kiitoksia et’ en tiedä mitä ilman teitä tekisin”. Niin sit tää ...sanoi, että elä nyt vielä kiitä, ku eihän me vielä tiedetä mikä siinä on.”

Opinnäytetyössä sama ilmiö huomattiin jossain muodossa, ja sitä kutsutaan ”pehmentämiseksi”. Vaikka haastatellut esittivät kritiikkiä palveluista, niin kuitenkin saatettiin haastattelun lopussa todeta, että kaikki on hyvin tai ei se ole työntekijöiden vika. Pehmentämisen vaikutusta oli ehkä myös se, ettei kritiikin esittämisen jälkeen kysyttäessä kehittämissuhteita, kuitenkaan sanottu mitään poistettavaa tai muutettavaa palveluun. Pehmentämistä kuvaavat esimerkiksi seuraavat kommentit:

”Minä en muuttais enkä poistais... Kun vaan omassa asiassa pääsis eteenpäin, hoitais se pois niin luulen, että kaikki asiat toimii hyvin...”

”...niin luulen ettei se ole... vika mitenkään, että ne yrittää parhaansa mutta se ei oo heidän syytään.”

”...mielestänikin on kaikki hyvin mutta se on mitä mä... nähnyt mä sano sen.”

Avun tarpeen päätyminen

Kolmas haastattelurungon ulkopuolelta noussut asia oli määritelmä siitä, milloin avun tarve päättyy. Tätä kuvataan seuraavasti:

”Mehän ollaan maahanmuuttajat aina avun tarpeessa täällä, että sitä ei koskaan... saa tarpeeksi. Niin kauan kunnes pääse työpaikkaan ja... itse tienamaan, ollaan niinku niin sanotusti avun tarpeessa.”

”Toivon... että pystyn taloudellisesti seisomaan omilla jaloillani ja hoitamaan omat ja perheeni taloudelliset menot itse. Näin ollen etten kuuluisi enää yhteiskunnan... tukipiireihin...”

5.8 Kehittämisideoita

Kehittämisideoita kysyttiin erityisesti viimeisessä osatehtävässä. Suoria kehittämisideoita tuli kuitenkin hyvin vähän, ehkä juuri edellä mainitusta ”pehmentämisestä” johtuen. Siksi niitä poimittiin myös haastattelujen muista osista. Kaksi ensimmäistä kehitysideaa liittyvät tiedon käsittelyyn, joko sen saamiseen tai sen eteenpäin välittämiseen; viimeinen kehittämisidea taas liittyy tulkkipalveluiden tehostamiseen.

1. Palvelusta voisi tulla enemmänkin tietoa kotiin. Haastateltu ehdottaa, että palvelun esitteitä tai muuta kirjallista materiaalia käännettäisiin sopivalle kielelle.
2. Tiedon kulun tehostaminen palveluiden välillä. Eri palvelujärjestelmillä ei ole yhteisiä tietokantoja.
3. Tulkki pitäisi aina olla saatavilla ja haastateltu ehdottaa tulkeille kaksinkertaista palkkaa yöaikaan:

”...he tulisivat sitten paikalle. Niin, että vaikka maksettais yöaikana kaksinkertaisen palkan niinku päiväpalkkaan verrattuna mutta että semmonen päivystävä tulkki olis aina saatavilla...”

5.9 Palveluohjauksellisen työotteen toteutuminen asiakkaan kokemusten valossa

Tuloksia kuvaavien palvelupolkujen ”varsille” kirjatusta kokemuksista voidaan erottaa työntekijän ammattitaitoon liittyviä tekijöitä, organisaation toimintatapoihin liittyviä tekijöitä ja yleisiä suosituksia palveluohjauksen järjestämisestä. Näiden kokemusten valossa voidaan peilata muutamien palveluohjauksellisen työotteen osien toteutumista julkisessa palvelujärjestelmässä Jyväskylässä. Hyvien kokemusten palvelupolulla on tekijöitä kaikista näistä ryhmistä, ja huonojen kokemusten polulla on puutteita kaikista näistä ryhmistä.

Esimerkkejä hyvien kokemusten palvelupolulta; työntekijän ammattitaitoon liittyy se, että haastateltu kokee tullessa kohdatuksi palvelussa. Organisaation toimintatapoihin liittyy se, että tiedonkulku palveluiden välillä ja asiakkaan suuntaan on ollut toimivaa, ja yleisiin suosituksiin liittyy se, että palvelu on helposti tavoitettavissa. Huonojen kokemusten palvelupolulta voidaan ottaa esimerkeiksi työntekijän ammattitaitoon liittyen se, että asiakkaan tarpeita on ohitettu monin eri tavoin. Organisaation toimin-

tatapoihin liittyen se, että tulkinsaannissa on ongelmia ja yleisistä suosituksista se, että palvelun tavoitettavuus on huono.

Palvelupolut ovat erimittaisia, mutta tästä ei voi silti vetää yleistä johtopäätöstä, että huonoja kokemuksia olisi enemmän. Kaiken kaikkiaan kokemuksia kerrottiin runsaasti, ja nyt mukaan valitut ovat malliesimerkkeinä hyvistä ja huonoista kokemuksista. Haastateltujen vähäisen määrän ja työn rajausten takia ei voida arvioida mitkä palveluohjauksellisen työtteen elementit toteutuvat parhaiten tai missä Jyväskylän julkisessa palvelussa palveluohjauksellista työtettä käytettiin eniten. Nämä ovat jo jatkotutkimusaiheita.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli koota pakolaisten saamia kokemuksia suomalaisesta palvelujärjestelmästä, ja arvioida miten palveluohjauksellista työtettä toteutetaan julkisissa palveluissa Jyväskylässä. Tutkimusaineisto koottiin haastattelemalla kolmea pakolaisena Suomeen saapunutta henkilöä. Aineisto analysoitiin abduktiivisella eli teoriaohjaavalla sisällönanalyysitavalla. Tällöin aiemman tiedon merkitys tunnustetaan, mutta tarkoituksena ei silti ole testata teorioita, vaan avata uusia ajatusuria (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98). Aineiston keruun ja litteroinnin jälkeen haastatteluista pelkistettiin, eli redusoitiin kaikki tekstit, jotta löydettäisiin ydinasiat, joista haastatellut olivat puhuneet. Tämän jälkeen lähdettiin kokoamaan ja vertailemaan redusointeja. Niistä löytyikin monia yhteneviä teemoja eri haastatteluiden välillä. Kokemukset esitellään palveluohjausprosessin mukaisesti etenevinä, hyvien ja huonojen kokemusten palvelupolkuina. Lisäksi tarkastellaan palveluohjauksellisen työtteen toteutumista julkisissa palveluissa Jyväskylässä.

Tässä luvussa tarkastellaan opinnäytetyön luotettavuutta ja pohditaan tarkemmin työn tuloksia; haastateltujen kokemuksia palvelujärjestelmässä, palveluohjauksellisen työtteen toteuttamista julkisissa palveluissa Jyväskylässä, haastattelurungon ulkopuolelta nousseita lisäteemoja ja muutoksia palvelussa. Näistä tuloksista nostetaan esille muutamia kehittämissuhteita. Lisäksi arvioidaan opinnäytetyöntekoprosessia teorian ja tutkimusaineiston keruun näkökulmasta. Lopuksi kuvataan muutamia jatkotut-

kimusaiheita, joita tästä työstä on noussut ja arvioidaan työn tekemistä oman ammatillisen kehittymisen kautta.

Luotettavuus

Tutkimustulosten toistettavuuden eli *reliabiliteetin* arviointi liittyy lähinnä kvantitatiiviseen tutkimukseen, eikä sitä tässä kvalitatiivisessa opinnäytetyössä voida määritellä. Haastateltujen kertomat kokemukset palveluista ovat ainutlaatuisia, ne eivät siten voi toistua koskaan täysin samanlaisina. Periaatteessa samantyyppisiä vastauksia voitaisiin saada, sillä haastattelurungon kysymyssarjat olivat pitkiä ja tulkin käyttö varmisti kysymysten ymmärtämistä kahdessa haastattelussa. Haasteltujen elämäntilanteet saattavat kuitenkin muuttua. Tapasin esimerkiksi yhden haastatellun myöhemmin sattumalta, ja hän kertoi tyytyväisenä tilanteensa helpottuneen. Tällöin kokemukset tietyistä palvelusta saattaisivat olla toisenlaisia.

Tutkimuksen luotettavuutta on kuitenkin arvioitava ja *validiteetti* soveltui tähän hyvin. Validiteetti toteutuu opinnäytetyössä hyvin, sillä tutkimus noudattaa tutkimussuunnitelmaa ja siihen kirjattuja tutkimustehtäviä. Läpi opinnäytetyön asioista puhutaan samoilla termeillä ja käsitteillä. Tutkimuksen luotettavuutta on myös pyritty parantamaan kuvaamalla tarkasti tutkimuksen toteuttamisen vaiheita: aineistonkeruuta, analysointimenetelmää, tulosten esittämistä ja tulkintoja.

Pakolaisten saamat kokemukset

Ensimmäinen tutkimustehtävä oli *selvittää*, minkälaisia kokemuksia pakolainen on saanut suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Tämä tehtävä jakautui osatehtäviin palveluohjausprosessin vaiheiden mukaan. Osatehtäviin saatujen vastausten pohjalta laadittiin hyvien ja huonojen kokemusten palvelupolut. Kokemukset oli jaoteltu hyviin ja huonoihin kokemuksiin ideaalisen palveluohjausprosessin näkökulmasta. Asiakasnäkökulmasta siirryttiin ideaalisen palveluohjausprosessin näkökulmaan kahdesta syystä. Ensiksikin haastatellut kertoivat yleensä kokemuksistaan hyvin neutraalein tunteilmaisuin, ja siltä pohjalta olisi ollut mahdotonta arvioida mikä oli hyvä tai huono kokemus. Negatiivisimpien kokemusten yhteydessä haastatellut näyttivät selkeimmin tunteitaan. Toinen syy muutokseen oli se, että haastatellut eivät välttämättä tiedä, miten jonkin asian kuuluisi parhaassa mahdollisessa tilanteessa sujua.

Viisi ensimmäistä osatehtävää liittyivät palveluohjausprosessin vaiheisiin. Haastateltujen kokemuksista kootut hyvien ja huonojen kokemusten palvelupolut, vaihe vaiheelta esitettynä, löytyvät tiivistelmänä sivulta 52. Palvelupolut ovat hieman erimittaisia, koska mukaan on valittu vain osa haastateltujen kertomista kokemuksista. Mukaan valitut ovat esimerkkeinä erilaisista tilanteista, ja siksi palvelupolkujen pituuksista tai kokemusten lukumäärästä ei pidä tehdä johtopäätöksiä. Blomgrenin (2005) kokoomassa palveluohjauksen kirjallisuuskatsauksesta löytyi yhteenvetona palveluohjauksen toimivuuden elementit. Näitä samoja elementtejä löytyi myös tämän tutkimuksen hyvien kokemusten palvelupolulta, joten nyt saadut tulokset ovat samansuuntaisia kuin muissa palveluohjauksen viitekehyksessä tehdyissä tutkimuksissa.

Palveluohjauksellisen työotteen toteuttaminen

Toinen tutkimustehtäväni oli *arvioida* asiakkaan kokemusten valossa, miten palveluohjauksellista työtettä käytetään julkisissa palveluissa Jyväskylässä. Palveluohjauksellisen työotteen käyttäjänä voi olla kuka tahansa asiakastyötä tekevä työntekijä. Moni työntekijä saattaa käyttää tätä työtettä tiedostamattaan, pyrkiessään tarjoamaan asiakkaalle parasta mahdollista palvelua. Palveluohjauksellisen työotteen toteutumista pohdittaessa voidaan nostaa esille palveluohjauksen toimivuuden elementtejä, joita tarkasteltiin alaluvussa 3.3. Elementit jaoteltiin kolmeen ryhmään, joita olivat työntekijän ammattitaitoon liittyvät tekijät, organisaation toimintatapoihin liittyvät tekijät ja yleiset suositukset palveluohjauksen järjestämisestä. Näitä tarkastellaan ensin hyvien kokemusten kautta ja sitten huonojen kokemusten kautta.

Seuraavat hyvät kokemukset voidaan yhdistää työntekijän ammattitaitoon liittyviksi. Hyviä kokemuksia on tuottanut se, että palvelussa on tullut kohdatuksi. Tämä on näkynyt esimerkiksi seuraavilla tavoilla: haastateltu on kokenut tullessa kuulluksi palvelussa, hän on saanut työntekijältä tukea, rohkaisua, kannustusta, ja hänelle on luvattu apua tarvittaessa tulevaisuudessa. Hyviä kokemuksia on tuottanut myös se, että palvelussa on ollut luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri. Blomgren (2005, 43) nosti henkilökohtaisen ja paneutuvan palvelun, sekä luottamuksellisen asiakas - työntekijäsuhteen toimivan palveluohjauksen tärkeiksi elementeiksi. Lisäksi hyviä kokemuksia on tuottanut se, että siirtymä on toteutettu hyvin. Tämä on hyvin tärkeää, sillä maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kannalta kriittinen kohta voi olla juuri siirtyminen palvelusta toiseen, jolloin he voivat pudota palveluketjun ulkopuolelle vain tiedon puutteen takia (Lehdonvirta & Peltola 2005, 82). Edellä olevat kokemuk-

set voidaan siis yhdistää työntekijän ammattitaitoon. Viimeisenä ollut kokemus siirtymästä voidaan yhdistää myös organisaation toimintatapoihin.

Seuraava huono kokemus voidaan yhdistää työntekijän ammattitaitoon liittyväksi. Huonon kokemuksen on tuottanut vaikuttamismahdollisuuksien vähäisyys. Palveluohjauksessa keskeisellä sijalla ovatkin palveluohjaajan vuorovaikutustaidot ja ammatillinen herkkyys löytää yhteistyön mahdollisuudet. Tällöin hankalissakin tilanteissa pystytään löytämään kumpaakin osapuolta tyydyttäviä ratkaisuja. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 134.)

Seuraavat huonot kokemukset voidaan yhdistää organisaation toimintatapoihin liittyviksi. Huonoja kokemuksia on tuottanut se, että työntekijän luokse pääsy on vaikeaa. Yksi palveluohjauksen este on työntekijän kiire, koska tällöin palveluohjaajan tavoitettavuus mm. palveluohjausasiakkaan näkökulmasta saattaa olla vaikeaa. Tavoitettavuuden – sekä henkisen että fyysisen – takaaminen onkin yksi hyvän palveluohjausprosessin elementti. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 86; Blomgren 2005, 43.) Huonojen kokemusten palvelupolulla nousi esiin myös tilanne, jolloin työntekijä oli ollut vastakkaista sukupuolta, vaikka nimenomaan oli kerrottu ettei tämä sovi. Tilanteesta teki erikoisen se, että paikalla oli myös kielitaitoinen samaa sukupuolta oleva työntekijä, joka toimi kuitenkin tulkkina. Miksi tämä työntekijä ei työskennellyt yksin asiakkaan kanssa? Toisaalta voidaan pohtia organisaation mahdollisuutta toteuttaa työntekijän sukupuolta koskevia toiveita, resurssiensa puitteissa. Voidaan myös miettiä onko kyse kulttuurisesta joustamattomuudesta, jolloin taustalla on ajatus ”maassa maan tavalla”.

Huonoja kokemuksia on tuottanut myös tiedonkulun kangertelu. Palveluohjauksen käytännön kokeiluissa on huomattu rajapintoja, joiden ylittämisen tulisi olla mahdollista, jotta palveluohjaus olisi tuloksekasta. Näitä rajapintoja löytyy esimerkiksi sosi-aali- ja terveydenhuollon väliltä, ja erityis- ja peruspalvelujen väliltä. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 10.) Huonojen kokemusten palvelupolulla palveluun pääsy –kohdassa nousi esille muutamia tulkin käyttöön liittyviä ongelmia. Jotkin ongelmat olivat luonteeltaan organisaatioiden toimintatapoihin liittyviä, joihin puuttuminen ei ole aina niin yksinkertaista. Sen sijaan suhteellisen helppoa olisi korjata työntekijän toimintatavoissa oleva puute. Työntekijä voisi esimerkiksi kertoa asiakkaalle kuinka pitkäksi ajaksi tulkki on varattu, jolloin asiakas voisi arvioida mitä asioita hän ehtii kertoa. Viimei-

sessä askeleessa huonojen kokemusten palvelupolulla tuli esille ohjaamisen ja neuvonnan puute. Palvelusta ei esimerkiksi oltu ohjattu toiseen palveluun, tai asiakasta oli kehoitettu kysymään asiaa toisesta palvelusta, mistä kyllästyneenä asiakas ei kysynyt toisesta palvelusta mitään. Kyseessä voi olla organisaation tai yksittäisen työntekijän toimintatapa. Olisiko tässä mahdollisesti tarvetta palveluohjaukselliselle työtöelle? Alitolppa-Niitamo (2005, 50) suosittelee tarjoamaan tietoa vastaanottajan omalla kielellä yhteiskunnan toiminnasta ja sen palveluista, sekä tehostettua palveluunohjausta etenkin kotoutumisen alkuvuosina.

Lisäteemat ja muutokset palvelussa

Varsinaisen haastattelurungon ulkopuolelta nousi esille muutamia lisäteemoja. Esimerkkinä päätöksentekoon liittyvät asiat. Huonossa tilanteessa haastateltu ei tiedä ketkä ovat päättämässä hänen asiastaan, päätöksen tekoa siirrellään palvelusta toiseen, päätös on tullut hitaasti, ja myös päätöksentekokriteerit ovat epäselviä.

Toinen haastattelurungon ulkopuolinen lisäteema käsitteli haastateltujen osoittamaa ymmärrystä työntekijöitä kohtaan. Tämä näkyi haastateltavien kertomuksissa siten, että heidän mukaansa 1) työntekijöitä voi olla vähän ja ihmisiä paljon, 2) työntekijöillä voi olla paljon töitä ja 3) haastatellun mielestä ihmiset eivät voi aina ajatella vain itseään. Taavela (1999, 129) arvioi omassa tutkimuksessaan, että ihmisillä on taipumus antaa sosiaalisesti toivottavia vastauksia, olla kohteliaita ja heillä on velvollisuuden tunne olla kiitollisia suomalaisille.

Tähän ymmärryksen osoittamiseen liittyy tavallaan myös kritiikin ”pehmentäminen”. Haastatellut saattoivat kertoa kriittisestikin kokemuksistaan, mutta pehmensivät silti haastattelun lopussa vastauksiaan. Esimerkiksi kysyttäessä pitäisikö jokin hankala käytäntö poistaa palvelusta, niin todettiin ettei mitään tarvitse poistaa, kunhan oma asia vain etenisi, niin luultavasti kaikki toimisi ihan hyvin. Luultavasti juuri pehmentämisen takia suoria kehittämisideoita tuli melko vähän. Siksi niitä poimittiin myös muista haastattelun osista. Näistä esimerkkeinä tiedon kulun tehostaminen palveluiden välillä, sillä tällä hetkellä eri palvelujärjestelmillä ei ole yhteisiä tietokantoja, ja toisena esimerkkinä tulkkien saatavuuden parantaminen myös yöaikaan.

Muutoksista mielenkiintoinen oli se, että alkuaikoina palvelu koettiin lämpimämmäksi ja perusteellisemmäksi, mutta myöhemmin huomiota sai vähemmän. Tätä palvelun sisällä tapahtunutta muutosta arvailtiin joko metodiksi valmentaa asiakas suomalai-

seen yhteiskuntaan, tai sitten työntekijöiden kyllästymiseksi samoihin asiakkaisiin. Koska tapahtuneen muutoksen todellisia syitä ei tiedetä, olisi ehkä hyvä selvittää asiakkaalle palvelussa käytettyjä työtapoja ja tavoitteita. Kuten Lehdonvirta ja Peltola (2005, 82) toteavat, niin pitkäänkin maassa asuneet maahanmuuttajat eivät välttämättä tunne suomalaista palvelujärjestelmää. Suomalaisen järjestelmän tuntemattomuudesta kertoo myös edellä kuvattu päätöksentekoprosessin epäselvyys.

Tulosten pohdintaa

Tutkimuksen kohdejoukko oli pieni, mutta näidenkin suomalaisesta palvelujärjestelmästä saatujen kokemusten perusteella näyttää siltä, että palveluohjauksellisen työotteen toteutuminen on tuottanut hyviä kokemuksia. Huonoja kokemuksia taas on syntynyt silloin, kun palveluohjauksellista työotetta ei ole käytetty. Blomgren (2005, 43) esitti kirjallisuuskatsauksessaan, että palveluohjauksen toimivuuden elementtejä testattaisiin eri asiakasryhmillä, jotta saataisiin vankempaa näyttöä siitä, millä ryhmillä ne toimivat paremmin, ja millä ne eivät näytä toimivan lainkaan. Tämän opinnäytetyön tulosten valossa Blomgrenin esille nostamat palveluohjauksen toimivuuden elementit sopivat hyvin myös maahanmuuttajille, sillä ne olivat löydettävissä monien hyvien kokemusten taustalta.

Nyt koottujen kokemusten perusteella näyttää siltä, että palveluohjauksellinen työote työmenetelmänä sopisi useimmille asiakastyötä tekeville työntekijöille. Tässä opinäytetyössä kuvatut kokemukset hyvien ja huonojen kokemusten palvelupoluilla vastaavat luultavasti myös syntyperäisten suomalaisten asiakaskokemuksia. Ainoastaan tulkin käyttöön liittyvät haasteet voidaan rajata pois. Voidaan miettiä, kuinka kauan maahanmuuttaja tarvitsee intensiivistä tukea, ja missä vaiheessa vastuuta voidaan siirtää yksilölle. Samoin voidaan miettiä, tarvitseeko maahanmuuttaja tiiviisti vieressä kulkevaa ohjaajaa, vai riittääkö asiakaspalvelutilanteissa annettu ohjaus? Jos palveluohjauksellinen työote olisi käytössä monessa organisaatiossa, niin varsinaista palveluohjausta tarvittaisiin vain haasteellisimpien asioiden hoitoon. Palveluohjauksellinen työote sopii hyvin myös verkostojen yhteistyöhön.

Mielenkiintoista oli huomata, että palvelut olivat usein rinnakkaisia, eivät peräkkäisiä, eli useita palveluita käytettiin samanaikaisesti. Peräkkäisyys olisi tietyllä tavalla kuvannut palveluiden prosessinomaisuutta. Palveluiden rinnakkaisuus saattoi johtua pal-

velutarpeiden luonteesta, mutta voidaan pohtia, olisiko palveluohjauksella voitu vaikuttaa palvelujen rinnakkaisuuteen.

Mielenkiintoinen havainto oli hyvien kokemusten palvelupolulla, kohdassa palvelun ajantasaisuus esille noussut sovitusta ajoista kiinnipitäminen. Haastatellut kertoivat itse aina menneensä ajoissa, kun taas sekä Peräjärvi (2003) että Taavela (1999) kuvasivat vastakkaista maahanmuuttajiin liittyvää stereotypiaa. Mistä tällainen ero johtuu? Mahdollisia syitä voivat olla esimerkiksi seuraavat: haastateltujen halu kertoa sosiaalisesti toivottavia vastauksia haastattelijalle tai sitkeästi työntekijöiden mielessä elävä stereotypia myöhästelevistä maahanmuuttajista. Joidenkin maahanmuuttajien myöhästely on saattanut leimata kaikki maahanmuuttajat, tai ajoista kiinnipitäminen on aiemmin ollut ongelma, joka on sittemmin poistunut, koska asiaa on korostettu asiakkaille.

Palvelun ajantasaisuus –kohdassa voidaan huonona ajantasaisuutena pitää sitä, että asiakas ei tiedä hänelle tehdystä suunnitelmasta tai sen sisällöstä. Huonona voidaan pitää myös asiakkaan arvelua siitä, että suunnitelmaa mahdollisesti seurataan. Tästä herää kysymys: jos asiakkaalla ei ole varmaa tietoa suunnitelmasta, niin kuinka hänen voidaan odottaa sitoutuvan tai osallistuvan sen toteuttamiseen? Ennen opinnäytetyön aloittamista oletettiin, että suunnitelmia tehdään runsaasti mutta kävi ilmi, että niitä tehdään vähän, tai sitten haastatellut eivät tieneet niiden olemassaolosta.

Käytännön suosituksia

Muutamia tutkimuksen tuloksista nousseita käytännön suosituksia on jo mainittu; asiakkaalle olisi hyvä kertoa miten pitkäksi ajaksi tulkki on varattu, ja mitkä ovat palveluorganisaation käyttämät työtavat ja tavoitteet. Lisäksi on mainittu tiedonkulun tehostaminen eri organisaatioiden välillä ja tulkkien saannin parantaminen esimerkiksi yöaikaan. Asiakkaalle olisi myös hyvä kertoa hänelle tehdyistä suunnitelmista ja niiden sisällöstä. Palveluun pääsy osoittautui välillä erittäin hankalaksi, ja tätä tulisikin kehittää sujuvammaksi. Neuvontaa ja ohjaamista olisi tehostettava, ja lisäksi asiakkaan toiveet työntekijän ja tulkin sukupuolesta olisi mahdollisuuksien mukaan toteutettava.

Teoriaosan kokoaminen ja haastattelut

Teoriaosa koottiin tutkimusaihetta, eli maahanmuuttajien palveluohjausta silmällä pitäen. Tätä varten tutustuttiin laajasti alan kirjallisuuteen ja tutkimuksiin. Mukaan

valittiin mahdollisimman uusia lähteitä ajantasaisuuden takaamiseksi. Palveluohjauksesta ja maahanmuuttajista löytyi paljon kirjallisuutta ja tutkimuksia, mutta näitä aihepiirejä yhdistäviä tutkimuksia löytyi vain yksi; Majakka-Beacon –hankkeen loppuraportti, jossa esiteltiin yksityiskohtaisesti maahanmuuttajille suunnattua kuntoutusluotsauksen mallia.

Teoriaosaan valittiin *kohderyhmään*, eli pakolaisiin tutustumista ajatellen tietoa pakolaisuudesta ja pakolaisten kotoutumisesta Suomeen. Toiseksi, teoriaosaan kuvattiin tutkimustyön *viitekehysteeksi* tietoa palveluohjauksesta, sen vaiheista, toimivuuden elementeistä, ja maahanmuuttajuuden siihen tuomista lisähaasteista. Opinnäytetyön teoriapohjana käytettiin maahanmuuttajien kuntoutusluotsausmallia ja Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997) palveluohjausmallia. Palveluohjausta käsiteltiin tässä opinnäytetyössä nimenomaan asiakkaan kanssa tehtävän työn menetelmänä. Huolellinen perehtyminen teoriakirjallisuuteen auttoi suuresti haastattelurungon tekemisessä ja myöhemmin tulosten raportoinnissa. Tutkimuskysymysten muotoilu asiakasnäkökulmaan oli haastavaa. Varsinaista koehaastattelua ei tehty, mutta muutama henkilö oikoluki kysymyksiä, ja teki niihin parannusehdotuksia.

Tutustuttaessa maahanmuuttaja-aiheisiin opinnäytetöihin ja graduihin havaittiin, että monessa työssä oli ongelmaksi noussut haastateltavien saanti ja haastattelujen peruuntuminen. Tämän ehkäisemiseksi jokaisen haastateltavan luona käytiin kerran ennen varsinaista nauhoitettavaa haastattelua. Tällöin esiteltiin opinnäytetyön aihetta, kerrottiin sen nauhoittamisesta ja nauhojen hävittämisestä työn valmistumisen jälkeen. Tämän lisäksi korostettiin luottamuksellisuutta. Tämä kotikäynti tuotti hyvää tulosta, sillä yksikään haastattelu ei peruuntunut ja haastatellut uskalsivat kertoa kokemuksistaan avoimesti. Koko opinnäytetyön ajan on tarkasti pyritty suojaamaan haastateltujen henkilöllisyys.

Haastattelumenetelmänä teemahaastattelu oli hyvä valinta, sillä tulkin käyttö pilkkoi haastateltavan puhetta niin paljon, ettei narratiivinen lähestymistapa – jota alussa harkittiin - olisi toiminut. Teemahaastattelu etenee ennalta suunniteltujen teemojen varassa. Haastattelutilanteessa huomattiin kuitenkin, että keskustelu etenee sujuvammin, kun käydään läpi myös osatehtävien alle suunnitellut lisäkysymykset. Näin haastattelu siirtyi asteen verran lähemmäksi strukturoitua haastattelua, kuin alun perin oli suunniteltu. Jälkeenpäin arvioituna tämä oli kuitenkin vain positiivinen muutos, sillä näin

kaikki haastateltavat vastasivat varmasti samoihin kysymyksiin, ja aineistoa oli helppompaa analysoida. Toisaalta monet kokemukset olivat samankaltaisia, joten ne vahvistivat toinen toisiaan. Haastateltujen vähäisen määrän takia tutkimustuloksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia maahanmuuttajia, mutta yleisiä suuntaviivoja voidaan hahmotella.

Haastattelutilanteissa nousivat usein esille vain ongelmat palveluiden käytössä, onnistuneista palvelukokemuksista kerrottiin harvemmin. Toisaalta eniten käytetyt palvelut kertoivat jo sinällään, että haastatelluilla on juuri niillä alueilla eniten haasteellisia ja hoidettavia asioita. Tämä heijastui ehkä myös haastateltujen kokemuksiin palveluista. Voidaan ajatella, että monin paikoin kangerteleva palvelupolku on asiakkaalle hidaskäyttöinen ja raskas kulkea. Tällainen palvelupolku kuormittaa palvelujärjestelmää lopulta entistä enemmän. Palveluohjauksellisen työotteen avulla voitaisiin palvelupolusta saada sujuvampi, jolloin palvelujärjestelmälle saattaa syntyä säästöjä.

Jatkotutkimusaiheita

Mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe olisi pohtia palvelujärjestelmästä saatuja kokemuksia uuteen kulttuuriin sopeutumisvaiheiden kautta, mikä voisi syventää nyt saatuja tuloksia. Pakolaisten kokemuksia voisi myös vertailla suomalaisten kokemuksiin suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Lisäksi vertailua voisi tehdä myös etnisten ryhmien, tai eri ikäryhmien välillä.

Jälkeenpäin arvioituna joitakin haastateltujen antamia vastauksia olisi voinut syventää lisäkysymyksillä. Esimerkiksi sitä, miten haastatellun muuta elämäntilannetta oli huomioitu palvelutarpeen arvioinnissa, olisi voinut kysellä tarkemminkin. Opinnäytetyön rajaamista ja haastatellun jaksamista ajatellen edettiin kuitenkin seuraaviin kysymyksiin. Kaikki haastattelut olivat melko pitkiä, mutta sama kysymyssarja haluttiin kuitenkin käydä läpi kaikista palveluista. Jos aikaa ja resursseja (esimerkiksi parin kanssa tehty opinnäytetyö) olisi ollut enemmän, olisi voitu tehdä vielä toinen haastattelukierros, jossa olisi voitu keskittyä erityisesti ensimmäisellä haastattelukierroksella esiinnousseisiin asioihin.

Aineiston rajallisuudesta johtuen sitä, mikä palveluohjauksellisen työotteen osa toteutui parhaiten Jyväskylän julkisissa palveluissa, ei voida määritellä. Laajemmassa tutkimuksessa tämä voisi olla mielenkiintoinen näkökulma selviteltäväksi.

Hyöty tekijälle

Keskittyminen opinnäytetyössä maahanmuuttajiin ja palveluohjaukseen antoi paljon myös omalle ammatilliselle kehittämiselleni, sillä kuntoutuksen ohjaajan työkuvaan kuuluu paljon erilaisia asiakastyötilanteita, joten voin hyödyntää oppimaani siellä. Tutustuminen kasvavan erityisryhmän tarpeisiin oli mielenkiintoista, ja mieleeni jäi useaan kertaan teoriasta esille noussut tieto, että pitkäänkin maassa olleet maahanmuuttajat saattavat tuntea heikosti palvelujärjestelmää ja erityisesti siirtymätilanteet olivat haasteellisia. Mielenkiintoista oli katsella suomalaista palvelujärjestelmää eri kulttuureista tulevien henkilöiden näkökulmasta. Tutut toimintatavat avautuvat erilaisina, kun näkökulma muuttuu.

Perehdyin opinnäytetyötä tehdessä tarkasti myös perinteisen palveluohjausprosessin vaiheisiin ja maahanmuuttajille kehitetyn kuntoutukseluotsausmallin vaiheisiin. Samalla jouduin pohtimaan paljon myös palveluohjauksen toimivuuden elementtejä, joita Blomgren kirjallisuuskatsauksessaan esitteli. Näistä erityisesti henkilökohtainen ja asiakkaan asioihin paneutuva palvelu, ja palveluohjauksen käynnistäminen muutostilanteissa tai siirtymävaiheissa jäivät mieleeni. Edellinen liittyy olennaisesti asiakas-tyytyväisyyteen, ja jälkimmäinen takaa asiakassuhteen siirtymisen palvelupolulla eteenpäin. Tulevaisuudessa esimerkiksi ohjaus- ja neuvontatilanteiden hoidossa pystyn varmasti hyödyntämään nyt palveluohjauksesta opittuja asioita.

LÄHTEET

Ahtonen, S., Jussila, M. & Kotisaari, L. 2003. Maahanmuuttajat työelämässä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 27. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakesin raportteja 215. Helsinki: Stakes.

Alitolppa-Niitamo, A. 2005. Maahanmuuttajataustaiset perheet ja hyvinvoinnin edellytykset. Teoksessa A. Alitolppa-Niitamo, I. Söderling & S. Fågel (toim.). Olemme muuttaneet – Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Väestöliiton Väestöntutkimuslaitos ja Kotipuu. Helsinki: Väestöliitto.

Blomgren, S. 2005. Toimivia palveluohjauksen elementtejä etsimässä? Viitattu 23.4.2006. Stakes.

http://www.stakes.fi/finsoc/julkaisut/sarjat/TP/ty%F6papereita1_05.pdf

Eloranta, H. 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto, terveystieteen laitos.

Forsander, A. & Ekholm, E. 2001. Maahanmuuttajat ja työ. Teoksessa A. Forsander, E. Ekholm, P. Hautaniemi, A. Ali, A. Alitolppa-Niitamo, E. Kyntäjä & N. Q. Cuong. Monietnisyys, yhteiskunta ja työ. 2. muuttamaton painos. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Forsander, A., Ekholm, E., Hautaniemi, P., Ali, A., Alitolppa-Niitamo, A., Kyntäjä, E. & Cuong, N. Q. 2001. Monietnisyys, yhteiskunta ja työ. 2. muuttamaton painos. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Hallituksen ohjelmapäätöksellä edistetään maahanmuuton hallittavuutta ja maahanmuuttajien integrointia eli kotoutumista Suomeen. 16.10.1997. Viitattu 25.10.2006.

Sisäasiainministeriö

<http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/PFBDArch/571DDC0FDB43F0F0C2256B13004CBEEA?opendocument>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10 p., osin uud. laitos. Helsinki: Tammi.

Hyttinen, L. 2001. Yhteisellä matkalla. Palveluohjauksen toimintamallia hakemassa. Kuntoutussäätiön työselosteita 24/2001. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Härkäpää, K. 2005. Majakka-Beacon –hankkeen tavoitteet, toiminta ja tuotteet. Teoksessa K. Härkäpää & U. Peltola (toim.). Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Majakka-Beacon –hankkeen loppuraportti. Kuntoutussäätiön työselosteita 29/2005. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Härkäpää, K. & Peltola, U. 2005. Maahanmuuttajat ja työllisyys. Teoksessa K. Härkäpää & U. Peltola (toim.). Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Majakka-Beacon –hankkeen loppuraportti. Kuntoutussäätiön työselosteita 29/2005. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Ikäläinen, S., Martiskainen, T. & Törrönen, M. 2003. Mangopuun juurelta kuusen katveeseen. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.

Joronen, T. 2005. Työ on kahden kauppa – maahanmuuttajien työmarkkina-aseman ongelmia. Teoksessa S. Paananen (toim.). Maahanmuuttajien elämää Suomessa. Helsinki: Tilastokeskus.

Järviöskoski, A. & Härkäpää, K. 2004. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Järvinen, R. 2004. Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Tampere: Tampere University Press.

Keski-Suomen TE –keskus. Tilastotietoja. Vierailu 19.12.2006.

Kielitoimiston MOT sanakirja 1.0. 2005. Online-sanakirja. Viitattu 17.12.2006. Kielikone Oy & Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. <http://www.mot.kielikone.fi>

Kiintiöpakolaiset. Viitattu 25.10.2006. Pakolaisapu. <http://www.pakolaisapu.fi/pakolaisinfo/kiintiopakolaiset.html>

Koivumäki, K. & Matinheikki-Kokko, K. 2004. Maahanmuuttajien ammatillisen identiteetin tukeminen uraohjauksen avulla. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.). Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kohvakka, M. & Koskenlahti, J. 2005. Maahanmuuttajapalveluiden merkitys kotouttajana. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala.

Kurhila, S. 2006. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat Kelan toimistossa. Teoksessa M-L. Sorjonen & L. Raevaara (toim.). Arjen asiointia – Keskusteluja Kelan tiskin äärellä. Tietolipas 210. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 141. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

L 6.6.2003/434. Hallintolaki. Viitattu 30.10.2006. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

L 17.8.1992/785. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu 30.10.2006. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Lehdonvirta, J. & Peltola, U. 2005. Maahanmuuttajien kuntoutusluotsauksen palvelumalli. Teoksessa K. Härkäpää & U. Peltola (toim.). Maahanmuuttajien työllistymisen tukeminen ja kuntoutusluotsaus. Majakka-Beacon –hankkeen loppuraportti. Kuntoutussäätiön työselosteita 29/2005. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Lipson, J. G., Weinstein, H. M., Gladstone, E. A. & Sarnoff, R. H. 2003. Bosnian and Soviet Refugees' Experiences With Health Care. Western Journal of Nursing Research, 25, 7, 854-871.

Manninen, E. & Salminen, J. 2002. Vuonna 1996 Jyväskylän työvoimatoimiston asiakkaiksi tulleiden maahanmuuttajien työllistyminen ja heidän työllistymiseensä vaikuttavia tekijöitä. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveystieteiden ala.

Mikkonen, A. 2005. Työttömät ja työvoiman ulkopuolella olevat maahanmuuttajat: kokemuksia kotouttamistoiminnasta. Teoksessa A. Alitolppa-Niitamo, I. Söderling & S. Fågel (toim.). Olemme muuttaneet – Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliiton Väestöntutkimuslaitos ja Kotipuu.

Mitä uutta palveluohjaus tuo asiakastyöhön? Viitattu 23.4.2006.

[Http://www.omaistepsuusimaa.fi/palveluohjaus/pdf/po-perusteksti%202.pdf](http://www.omaistepsuusimaa.fi/palveluohjaus/pdf/po-perusteksti%202.pdf)

Narkilahti, R. 2003. Totta vai satua? Omaishoitajan arki ja kokemukset palvelujärjestelmän toiminnasta. Teoksessa A. Metteri (toim.). Asiakkaan ääntä kuunnellen – Kitkakohdista kehittämisehdotuksiin. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY r.y. Helsinki: Edita Publishing.

Palveluohjauksen hyödyt asiakkaalle. 2006. Viitattu 23.4.2006. Stakes, Sosiaaliportti.

[Http://www.sosiaaliportti.fi/Page/fdddb8bf-fbe7-49b8-9ad8-af726d81fd70.aspx](http://www.sosiaaliportti.fi/Page/fdddb8bf-fbe7-49b8-9ad8-af726d81fd70.aspx)

Peräjärvi, S. 2003. Uusi koti – itsereflektio maahanmuuttajatyössä. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveystieteiden ala.

Pietiläinen, E. (toim). 2003. Lapsi, perhe ja palveluohjaus. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2003:11. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Pietiläinen, E. & Seppälä H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Reuter, A., Jaakkola, M. & Mannila, S. 2005. Maahanmuuttajien resurssit Suomen työmarkkinoilla. Maahanmuuttajien työllistymisen ja kuntoutuksen uudet palvelut – teemanumero. Kuntoutus 2005/ 2. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Helsinki: Tammi.

Hallituksen ohjelmapäätöksellä edistetään maahanmuuton hallittavuutta ja maahanmuuttajien integrointia eli kotoutumista Suomeen. 1997. Viitattu 25.10.2006. Sisäasiainministeriö.

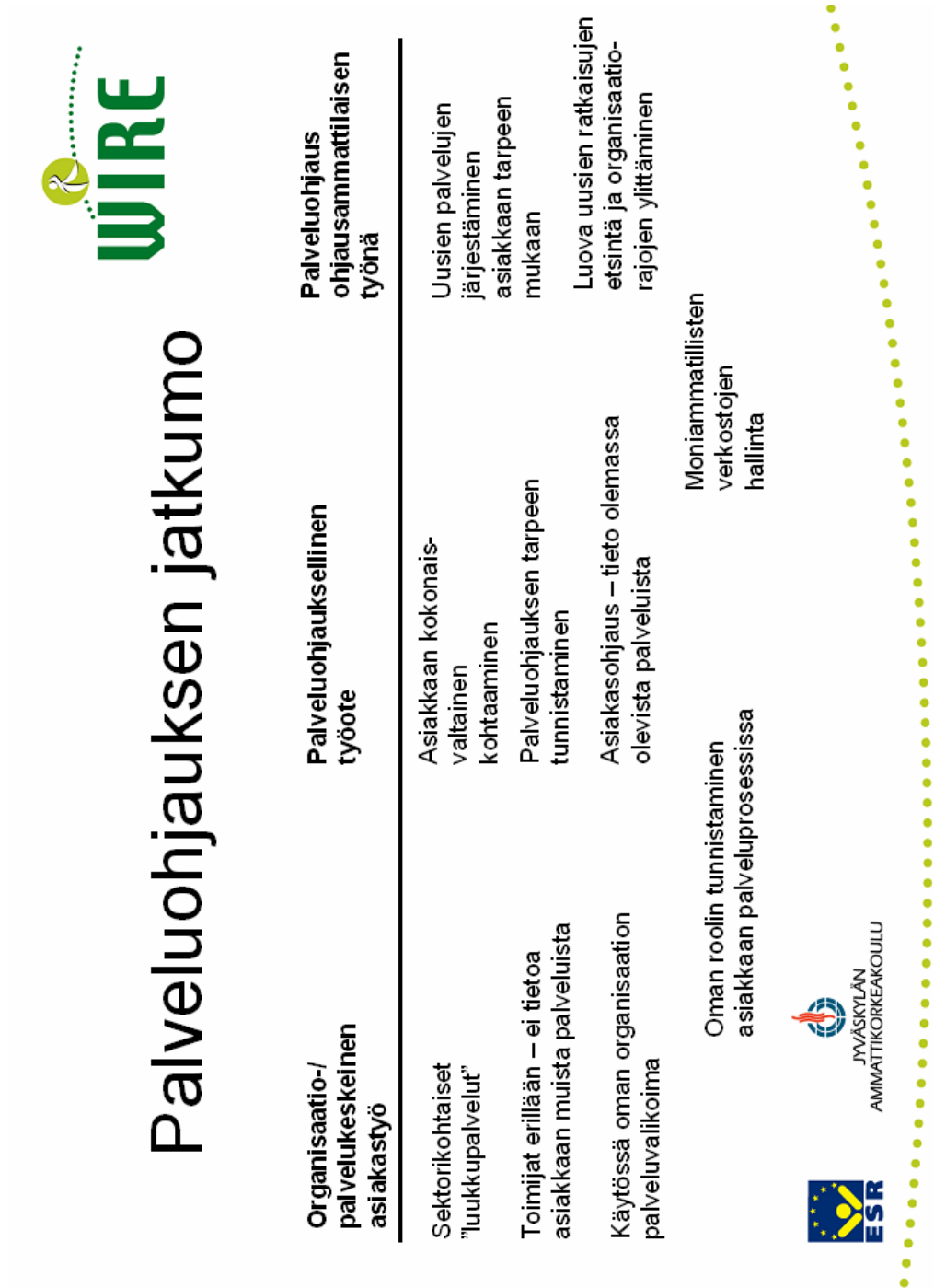
[Http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/PFBDArch/571DDC0FDB43F0F0C2256B13004CBEEA?opendocument](http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/PFBDArch/571DDC0FDB43F0F0C2256B13004CBEEA?opendocument)

Soivio, J. 1995. Kulttuuri, terveys ja terveydenhuolto. Teoksessa Viialainen, R. (toim.). Ulkomaalainen terveydenhuollon asiakkaana. Stakesin oppaita 28. Helsinki: Stakes.

- Sorsa, V. 2003. ”Kolme korvaa, kaksi nenää ja neljät silmät” - tutkimus suomalaisen yhteiskunnan ja suomalaisuuden ilmenemisestä pakolaishaastatteluissa. Pro gradu. Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, sosiologia. Suomen vastaanottamat pakolaiset. Tilastoja 2/2005. Viitattu 23.4.2006. Työministeriö.
[Http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/08_maahanmuuttotilastot/til052i.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/08_maahanmuuttotilastot/til052i.pdf)
- Suominen, S. (toim.). 2002. Henkilökohtainen palveluohjaus. Helsinki: Omaiset Mielen terveystyön tukena Uudenmaan yhdistys ry.
- Suuronen, N. 2005. Palveluohjaustutkimuksen tuloksia: Palveluohjauksellisen työtteen hyvät käytännöt. Esitelmä. Verkostoseminaari päivä Jyväskylässä 26.10.2005.
- Taavela, R. 1999. Maahanmuuttajien palvelujen laatu Suomen perusterveydenhuollossa. Väitöskirja. Terveystieteiden ja -talouden laitos. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 72. Kuopio: Kuopion yliopisto.
- Tavoitteena parempi palvelu ja ohjaus – Yksilölliset ratkaisumallit käyttöön työttömien palveluissa. 2006. Esite. Huhtasuon pilottihanke 2006. Jyväskylän kaupunki, Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Wire-projekti.
- Tiilikainen, M. 2001. Somalinaiset ja maahanmuuton kokemukset. Teoksessa Liebkind, K. (toim.). Monikulttuurinen Suomi. 2.painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Tilastokeskus. 2006. Väestö kielen mukaan sekä ulkomaan kansalaisten määrä ja maapinta-ala alueittain 1980–2005. Viitattu 19.12.2006.
[Http://pxweb2.stat.fi/database/V%E4est%F6/V%E4est%F6rakenne/V%E4est%F6rakenne.asp](http://pxweb2.stat.fi/database/V%E4est%F6/V%E4est%F6rakenne/V%E4est%F6rakenne.asp)
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Ulkomaalaisten työttömyysaste vuosina 1999–2005. Viitattu 23.4.2006. Tilastokeskus, Työministeriö.
[Http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/08_maahanmuuttotilastot/tilkin t.pdf](http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/08_maahanmuuttotilastot/tilkin t.pdf)
- Uusikylä, P., Tuominen, A., Reuter, N. & Mäkinen, A-K. 2005. Kannattaako kotoutumiskoulutus? Työpoliittinen tutkimus 267. Helsinki: Työministeriö.
- Valppu-Vanhainen, A. 2002. Paremmiin palveluohjauksella - Yksilökohtaisella palveluohjauksella joustavuutta hyvinvointipalveluihin. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 17. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Wistrand, I. 1995. Kielivaikeudet ja tulkkaus. Teoksessa Viialainen, R. (toim.). Ulkomaalainen terveydenhuollon asiakkaana. Stakesin oppaita 28. Helsinki: Stakes.

LIITTEET

Liite 1. Palveluohjauksen jatkumo



Liite 2. Muokattu haastattelurunko

Haastattelurunko

Tutkimustehtävänä on selvittää minkälaisia kokemuksia pakolainen on saanut suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Tutkimustehtävä jakautuu osatehtäviin.

Taustatiedot

- Kauanko olet ollut Suomessa? Ikä? Sukupuoli? Koulutus? Työkokemus?
- Mitä Jyväskylän julkisia palveluja olet käyttänyt/ käytät tällä hetkellä? Oletko käynyt esim. lääkärin vastaanotolla/Kelalla/ työvoimatoimistossa/sosiaalitoimistossa? KAAVIO!

Omat kokemukset?

Kokemuksen lapsen vanhempana?

Jokaisesta palvelusta läpikäytävät kysymykset:

Minkälainen kokemus oli? Mitä tapahtui? Mieleen jääneitä/ painuneita kokemuksia (pos./ negatiivisia)?

1 Minkälainen oli palveluun (lääkärin vastaanotolle/ Kelan toimistoon) pääsy?

- Miten tulit palveluun (lääkärin vastaanotolle/ Kelan toimistoon) asiakkaaksi?
- Oliko sinut lähetetty vai menitkö oma-aloitteisesti?
- Oliko palvelu (lääkärin vastaanotto/ Kelan toimisto) mielestäsi helposti tavoitettavissa esim. sijainti, aukioloaika, kulkuneuvo?
- Pääsitko palveluun (lääkärin vastaanotolle/ Kelan toimistoon) riittävän nopeasti?
- Oliko palvelu/ asiasi hoito joustavaa?
- Onko tulkki ollut tarvittaessa paikalla?/ Oliko tulkki tilattuna?
- Oliko aikaa varattu riittävästi? (tulkin käyttöä ajatellen)

2 Oletko voinut vaikuttaa palvelutarpeesi/ asiasi arviointiin?

- Oletko mielestäsi voinut vaikuttaa palvelutarpeesi/ asiasi määrittelyyn/ arviointiin/ hoitoon? Miten?
- Onko mielestäsi kertomiasi eri asioita huomioitu riittävästi, kun palvelutarvetasi/ asiaasi on määritelty/ arvioitu/ hoidettu? Mitä olisi vielä pitänyt huomioida?
- Onko lääkäri/ työntekijä huomioinut muita elämäntilanteeseesi liittyviä asioita vai keskityttiinkö sairauteen/ asiaan? Onko hän kysynyt esim. (sosiaalisesta verkostostasi) perheestäsi, ystävistäsi?
- Onko lääkäri/ työntekijä huomannut muita mahdollisesti elämäntilanteeseesi liittyviä muita tarpeita?
- Onko sinun ja työntekijän välille syntynyt mielestäsi avoin ja luottamuksellinen suhde? Oletko mielestäsi voinut luottaa lääkäriin/ työntekijään? Oletko mielestäsi voinut avoimesti kertoa asioistasi? Miten avoimuuden ja luottamuksellisuuden syntymistä voisi mielestäsi edistää?

3 Miltä (lääkärin vastaanotolla/ Kelan toimistossa) saamasi palvelu on tuntunut?

- Millaista (palvelu)neuvontaa olet saanut? (Mistä palveluista sinulle on kerrottu/ mihin palveluun sinua on ohjattu?)
- Miten tietosi ovat siirtyneet palvelusta toiseen? (Jos ”huonosti” → Miltä se tuntui? Mitä siitä seuraisi?)
- Mitkä asiat ovat sujuneet hyvin ”palvelupolkusi” (jos siirtymisiä toiseen palveluun ei ole ollut niin kysytään muodossa ”palvelun/ asioinnin”) toteutuksessa?
- Tuntuuko sinusta, että tulit kuulluksi palvelussa (lääkärin vastaanotolla/ Kelan toimistossa)? Kuunteliko asiantuntija sinua? Kyllä/ ei? Mistä huomasit sen? Miltä se tuntui? Mitä siitä seurasi?
- Tuntuuko sinusta, että tulit rohkaistuksi lääkäriin vastaanotolla/ Kelan toimistossa? (Miten sinua rohkaistiin? Millaista rohkaisua olisit tarvinnut?)
- Tuntuuko sinusta, että sait tukea palvelussa? (Millaista tukea sait? Millaista tukea olisit tarvinnut?)
- Oliko lääkäriillä/ työntekijällä mielestäsi riittävästi aikaa sinulle? (Miltä se tuntui? Mitä siitä seurasi?)
- Vaihtuiko työntekijä? Montako kertaa?
- Onko kaikkiin asioihisi/ tarpeisiisi pystytty vastaamaan? Miten?

4 Tuntuuko sinusta, että palvelussa (lääkärin vastaanotolla/ Kelan toimistossa) on oltu sinun asiasi/ elämäntilanteesi tasalla (ajankohtaista palvelua)?

- Onko sinulle tehty jotakin pitempiaikaista suunnitelmaa palvelussa (lääkärin vastaanotolla/ Kelan toimistossa)? Kyllä/ ei? Mikä suunnitelma oli kyseessä? Onko tätä suunnitelmaa välillä muutettu? Oletko itse voinut pyytää siihen muutosta?
- Tiedätkö kuka seuraa asiasi/ tilanteesi kehitystä?
- Millainen osa sinulla on tämän suunnitelmasi toteutumisessa?
- Mistä asioista lääkäri/ työntekijä vastaa ja mistä sinä vastaat?
- Oletko joskus jäänyt pois sovitusta vastaanotosta/ tapaamisesta/ palavereista? Mitä vaikutusta sillä oli sinulle? Jäikö jonkin asian selvittäminen kesken?

5 Onko palvelu (lääkärin vastaanotto/ Kelan toimisto) päättynyt? Miltä palvelun päättyminen tuntui?

- Miten/miksi asiakkuutesi tässä palvelussa on päättynyt? Vai onko päättynyt?
- Onko sinua ohjattu eteenpäin muihin palveluihin/paikkoihin? Minne?
- Onko lääkäriillä/ työntekijällä ollut riittävästi tietoa ohjata sinua toisiin palveluihin?
- Minkälaisia kokonaisuudessaan siirtymät palvelusta/ paikasta toiseen ovat olleet?
- Minkälaisia kokemuksesi olivat alussa? Miltä tuntui mennä tähän palveluun (lääkärin vastaanotolle/ Kelan toimistoon)?
- Minkälaisia kokemuksesi ovat nyt? Miltä nyt tuntuu mennä tähän palveluun (lääkärin vastaanotolle/ Kelan toimistoon)?

6 Millaisia kehittämisideoita tulee mieleesi?

- Tarvitsetko jotakin palvelua/ apua nykyisessä elämäntilanteessasi? Tarvitsetko enemmän tietoa jostakin asiasta? → Millaista? Millainen apu/ tuki vastaisi parhaiten tarpeisiisi?
- (Pitäisikö palveluneuvontaa/-ohjausta kehittää?) Pitäisikö asioista kertoa tarkemmin? Kenen pitäisi kertoa? Miten (keskustelu/ esite/ tms.)?

- Oletko huomannut jotakin hankalaa palvelussa (lääkärin vastaanotolla/ Kelan toimistossa), joka olisi hyvä muuttaa tai poistaa? Mitä?
- Mikä on ollut parasta tässä palvelussa (lääkärin vastaanotolla/ Kelan toimistossa)?
- Minkälaista toivot elämäsi olevan 2 vuoden kuluttua? Mikä auttaisi toiveesi saavuttamisessa? (Mikä estäisi toiveesi saavuttamista?)

Loppukysymys!

Palveluiden rinnakkaisuus?

Onko joku palvelu ollut alussa enemmän ja nyt vähemmän?

Liite 3. Alkuperäinen haastattelurunko

Haastattelurunko:

(Nauhalle kerrotaan:

- haastateltavan nimi:
- organisaatio:
- päivämäärä:
- haastattelijan/haastattelijoiden nimet):

Tämä haastattelu on osa tutkimusta, jossa selvitetään työttömien palveluketjujen toimivuutta ja asiakkaiden polkuja eri palveluiden piirissä. Tutkimusta toteuttavat Wire-projekti, Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Jyväskylän kaupungin työllisyyspalvelut. Haastattelijoina toimivat ammattikorkeakoulun opiskelijat. Haastattelut tulevat tutkimuskäyttöön ja ovat siten luottamuksellisia. Tulokset raportoidaan yhteisesti niin, ettei yksittäisen vastaajan vastauksia voi erottaa.

Saako haastattelun nauhoittaa?

(Jos jostain syystä ei saa, kerrotaan, että haastattelussa menee siinä tapauksessa hieman pidempään, koska täytyy tehdä muistiinpanoja.)

1) Taustatiedot

Ammatti/tehtävä: _____
 Ammatillinen koulutus: _____
 Työssäoloaika tässä organisaatiossa: _____ vuotta
 Työssäoloaika tässä ammatissa: _____ vuotta

2) Työtön asiakas _____ssa (esim. Palokan terveystieteiden osastossa)

1. Kerro hieman työstäsi. Millaisissa tilanteissa kohtaat työttömiä?
2. Jos asiakas on työtön, eroaako asiakastyö millään tavalla muusta asiakastyöstä? (Tuleeko työttömyys esille asiakastilanteissa?)
3. Oletko miettinyt ennalta jonkin esimerkkitapauksen työttömästä asiakkaasta? Kerro, millainen tapaus se oli.

3) Palveluohjaus

3.1 Asiakkaiden valikointi

4. Miten työtön asiakas tulee sinun asiakkaaksesi?
5. Tuleeko asiakas oma-aloitteisesti vai ohjaako hänet joku muu palvelutaho/organisaatio? Mikä? Miten hänet siinä tapauksessa ohjataan tänne? (esim. lähete, työntekijän soitto toiselle työntekijälle jne.)
6. Otatko kaikki tänne hakeutuvat asiakkaiksi, vai valikoituuko osa pois? Mitä heille tapahtuu? Ohjaatko sinä tai ohjaako joku muu heitä esim. johonkin toiseen palveluun?

3.2 Asiakkaan palvelutarpeen arviointi

7. Miten määrittelet asiakkaan palvelutarpeen/ hoidontarpeen?
8. Mitä asioita otat huomioon palvelutarpeen/ hoidontarpeen arvioinnissa?

9. Huomioitko terveyden lisäksi muita asiakkaan elämäntilanteeseen liittyviä asioita? (esim. työttömien, maahanmuuttajien, vajaakuntoisten jne. kohdalla) Kysytkö esim. asiakkaan sosiaalisesta verkostosta?

10. Syntyykö sinun ja asiakkaan välille mielestäsi avoin ja luottamuksellinen suhde? Miten sen syntymistä voisi mielestäsi edistää?

11. Tunnistatko sinä työntekijänä asiakkaan elämäntilanteeseen liittyviä palvelutarpeita? Kerro, mitä silloin teit?

3.3 Palvelujen suunnittelu ja järjestäminen

12. Millaista palveluneuvontaa annat asiakkaille? (Mistä palveluista heille kerrot/ mihin palveluihin heitä ohjaat?)

13. Teetkö asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisessä ja toteuttamisessa yhteistyötä muiden organisaatioiden kanssa? Minkä?

14. Miten moniammatillista yhteistyötä tehdään/yhteistyön muodot ja yhteistyön välineet? Miten tieto siirtyy organisaatiosta toiseen? (välineitä voivat olla esim. hoito-, kuntoutussuunnitelmat, yhteiset palaverit, puhelin, sähköposti, kirje...)

15. Onko moniammatillisen yhteistyön tekemisessä mielestäsi ongelmia tai esteitä? Mitä?

16. Mitkä asiat sujuvat hyvin yhteistyössä ja asiakkaan polun suunnittelussa?

17. Onko sinulla mielessäsi jokin esimerkki, jossa yhteistyössä toisen organisaation kanssa suunniteltiin asiakkaan elämäntilanteen kohentamista?

3.4 Palvelutavoitteiden seuranta ja palvelujärjestelyjen korjaaminen

18. Millainen rooli asiakkaalla ja hoitajalla/ lääkärillä on hoito- ja palvelusuunnitelman toteuttamisessa?

19. Kenellä on kokonaisvastuu asiakkaan tilanteen seurannasta? jos asiakas siirtyy jonkin toisen palvelun piiriin, siirryykö myös vastuu sinne?

20. Mistä asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvistä kysymyksistä sinulla työntekijänä on mielestäsi vastuuta? (muut kuin terveydelliset asia – onko sinulla vastuuta niistä?)

21. Jos palvelun maksaja vaihtuu, niin vaikuttaako se palvelun järjestämiseen?

22. Jos asiakkuus keskeytyy hoidon ollessa kesken, mitä asiakkaalle sen jälkeen tapahtuu?

23. Nouseeko asiakastilanteissa esiin sellaisia palveluntarpeita, joihin ei tällä hetkellä pystytä vastaamaan?

3.5 Palveluprosessin päättäminen

24. Miten asiakkuus _____ssa päättyy?

25. Mihin vastuu asiakkaan tilanteesta siirtyy, kun asiakkuus tässä palvelussa päättyy?

26. Ohjaatko sinä asiakasta johonkin muihin palveluihin kuin terveystalouteen? Mihin?

27. Onko sinulla mielestäsi riittävästi tietoa niistä palveluista, joihin asiakasta voisi ohjata?

4) Palveluohjauksen kehittäminen

28. Mitä on mielestäsi työttömien palveluohjaus?

29. Pitäisikö työttömien palveluneuvontaa/ palveluohjausta kehittää _____ssa ja miten?

30. Kenelle tarttuminen asiakkaan kokonaiselämäntilanteeseen ja vastuu siitä mielestäsi kuuluu? (Entäs omassa organisaatiossa/ koko palvelujärjestelmässä?)
31. Millaisia esteitä (esim. hallinnollisia, työkäytäntöihin liittyviä, asenteisiin liittyviä) työttömien palveluneuvonnan ja kokonaiselämäntilanteen huomioimiselle mielestäsi on?
32. Onko sinulla palveluohjaukseen liittyvää koulutusta tai onko siihen tarvetta? Millaista?

Lopuksi:

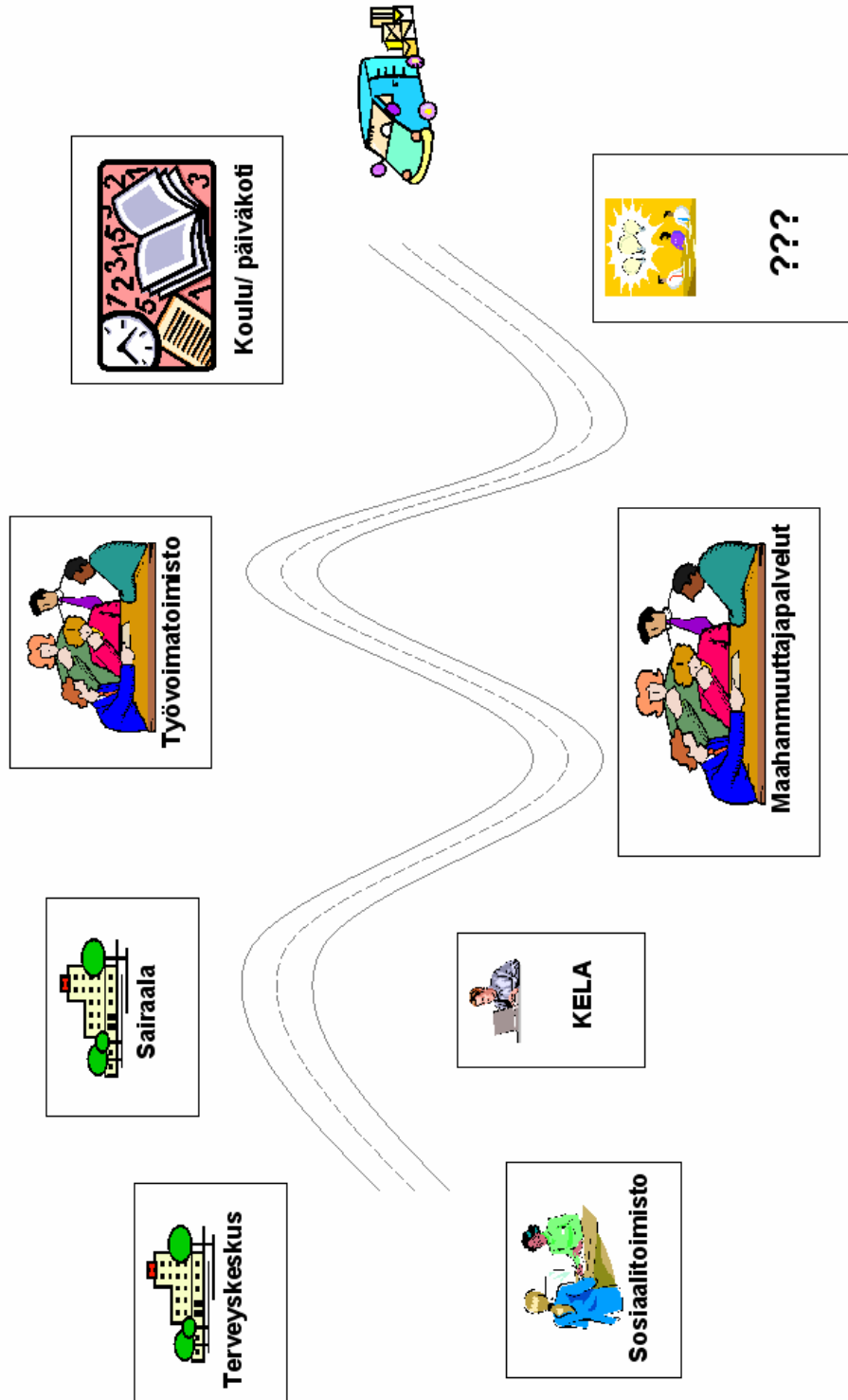
Kiitos haastattelusta!

Saako tarvittaessa ottaa yhteyttä, jos tulee vielä jotain kysyttävää?

Lisätietoja tutkimuksesta antaa Niina Suuronen Wire-projektista, puh. 040-520 1825, niina.suuronen@jypoly.fi

Liite 4. Palvelut –kaavio

PALVELUT



Liite 5. Työttömän matkamalli

