



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# ”Minun muistivihkoni” hyödyn ja käytön arviointi

## Kokemuksia somalipakolaisen viranomaisasioinnista

---

Tegene, Ruth

2011 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurila

”Minun muistivihkoni” hyödyn ja käytön arviointi  
Kokemuksia somalipakolaisen viranomaisasioinnista

Ruth Tegene  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu, 2011

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurila  
Sosiaaliala

Tiivistelmä

Ruth Tegene

”Minun muistivihkoni” hyödyn ja käytön arviointi. Kokemuksia somalipakolaisen viranomaisasiointista.

Vuosi 2011 Sivumäärä 99

---

Opinnäytetyössäni arvioin laadullisin tutkimuksen sekä kehittämisprosessin menetelmin tekemäni maahanmuuttajille suunnatun ”Minun muistivihkoni” oppaan hyötyä ja käyttöä. Lisäksi kuvaan somalipakolaisten mahdollisia viranomaiskokemuksia Somaliassa ja Suomessa. ”Minun Muistivihkoni” on tarkoitettu juuri Suomeen muuttaneille maahanmuuttajille ja se sisältää muun muassa tietoa Suomeen muuton alkuvaiheen viranomaisasiointista. ”Minun muistivihkoni” tuotettiin ja kehitettiin Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Maahanmuuttoyksikön ja Socca, pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen ohjauksessa, Pääkaupunkiseudun kotouttamistyön kehittämishankkeissa vuosina 2008-2010.

Haastattelin neljää vapaaehtoista Helsingin Maahanmuuttoyksikön somaliasiakasta, vuoden 2010 maaliskuussa. Haastatteluiden avulla halusin selvittää viranomaisasiointin hoidon kokemuksia ja tekijöitä, jotka voivat mahdollisesti vaikuttaa asiointiin ja kotoutumiseen. Lisäksi halusin selvittää ovatko haastateltavat käyttäneet ja kokeneet muistivihkoa hyödyllisenä ja sekä edistävän heidän viranomaisasiointinsa sujuvuutta. Haastattelujen tuloksien myötä haluttiin kehittää ”Minun muistivihkoa” edelleen käyttäjäystävällisemmäksi ja tavoitteena oli saada se vakituiseen käyttöön Helsingin Maahanmuuttoyksikössä.

Haastatteluista saatu aineisto antoi viitteitä siitä, että somalialaisten edellytykset viranomaisasiointiin voivat vaihdella, riippuen muun muassa kokemustautasta, iästä, kotipaikkakunnasta ja asenteista. Viranomaiskokemukset Suomessa olivat muuten pitkälti byrokratiaa ja epä-tietoisuutta ja lukuun ottamatta positiivisia. Suomen kielen taitoa painotettiin kotoutumisen kannalta merkittävänä tekijänä ja koulutukseen hidasta pääsyä kritisoitiin. Kaikki haastateltavat olivat hyötynneet muistivihosta enemmän kuin kerran, esimerkiksi löytämällä jonkin tarvitsemansa viranomaisen yhteystiedot. Kaikki olivat myös saaneet muistivihosta uutta tietoa. Viranomaispisteiden yhteystiedot, terveydenhuoltoon ja asumiseen liittyvät tiedot nähtiin muistivihossa tärkeimpinä.

Pidän ”Minun Muistivihkoni” tarkoituksen täyttyneen, koska kaikki haastateltavat olivat käyttäneet muistivihkoa, sekä kokeneet sen itselleen hyödyllisenä. Näiden haastattelujen kautta voidaan muistivihon merkitys todeta tärkeäksi ja sitä voidaan suositella käännettäväksi myös toisille kielille ja käytettäväksi kotouttamistyön työvälineenä. Tämän opinnäytetyön tuloksien pohjalta on kehitetty uusi ja päivitetty ”Minun muistivihkoni”. Helsingin kaupunkiin kohdettu ”Minun muistivihkoni” on myös käännetty hankkeen tuella kevään 2011 aikana somalin, englannin, ranskan, venäjän, arabian, ja darin kielille. Ne ovat tulostettavissa kaikkien käyttöön Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan Internet-sivuilta. Muistivihosta on tullut myös vakituinen työväline Helsingin Maahanmuuttoyksikössä ja sitä jaetaan järjestelmällisesti uusille asiakkaille tarkoitetuissa alkuinfoissa noin kerran viikossa.

Asiasanat: ”Minun muistivihkoni”, maahanmuuttajien viranomaisasiointi, somalialaiset

Ruth Tegene

Evaluation of “My notebook’s” benefits and use. Somali refugee’s experiences on dealing with public authorities.

Year	2011	Pages	99
------	------	-------	----

In my thesis I evaluated the usage and benefits of “My notebook”, which is a guide intended for immigrants, using qualitative and development process methods. In addition, I described Somali refugees’ possible public authority experiences on Somalia and in Finland. “My notebook” is meant for immigrants who have just moved to Finland, and it contains among other topics information about early-stage interaction with public authorities. “My notebook” was produced and developed together with the Social Services Department’s, Immigration Unit of Helsinki City and Socca, the Centre of Excellence on Social Welfare in the Helsinki Metropolitan Area and it’s development projects of integration work in the metropolitan area during the years 2008-2010.

I interviewed four volunteer Somali clients from the Immigration Unit of Helsinki City, in March 2010. Through the interviews I wanted to find out their experiences in dealing with public authorities and factors which could potentially affect their interaction with authorities and integration. I also wanted to find out whether the interviewees used the notebook and found it as beneficial and easing their dealing with authorities. The results of the interviews were intended to help develop “My notebook” to be more user-friendly and the aim was to make it a permanent tool of work in the Immigration Unit of Helsinki City.

The data collected through interviewing gave indications that these Somali’s prerequisites for dealing with public authorities can vary, depending on among others things, experiences in background, age, residence and attitude. Experiences on dealing with public authorities in Finland were besides the bureaucracy and uncertainty positive. Finnish language skills were emphasized as a major factor for integration and access to language education was criticized as being too slow. All of the interviewees had benefited from “My notebook” more than once, for example, by finding some needed contact information of public authorities. All had gotten new information out of the notebook. Public authorities’ contact information, health care and housing-related information in the notebook was seen as most important.

I find the aim of “My notebook” to have been achieved because all of the interviewees had used the notebook, and found it to be useful. “My notebook’s” meaning can be, through these interviews, held as important and it can also be recommended to be translated into other languages, as well to be used as a tool in immigration work. As a result of this thesis “My notebook” has been further developed and updated. “My notebook” directed specifically for Helsinki city, has been also translated with the support of a project during spring 2011 in to Somali, English, French, Russian, Arabic, and Dari languages. It can be printed freely for all to use, from Socca’s website. “My notebook” has also become a permanent tool for Immigration Unit of Helsinki City and it is distributed systematically in beginners info’-s about once a week intended for new clients.

Key words: “My notebook”, immigrants, immigrants dealing with public authorities, Somalis

## Sisällys

1	JOHDANTO.....	7
2	OPINÄYTETYÖN TAUSTAVAIKUTTAJAT.....	8
	2.1 Helsingin Maahanmuuttoyksikkö eli Mayk.....	9
	2.2 Pääkaupunkiseudun kotouttamistyön kehittämishanke eli Koto-hanke .....	10
	2.3 Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistaminen -hanke	11
3	TUTKIMUKSEN KESKEISET KÄSITTEET .....	13
	3.1 Maahanmuutto Suomessa .....	13
	3.2 Kotoutuminen .....	14
	3.3 Kotouttamistyö .....	15
	3.4 Viranomaistyö maahanmuuttajan näkökulmasta .....	15
	3.5 Erilaiset yhteisöt ja vuorovaikutussuhteet edistämässä kotoutumista .....	18
	3.6 Maahanmuuttajien kielipalvelut riittämättömiä.....	18
	3.7 Selvitys maahanmuuttajien neuvontamateriaaleista 2010 .....	19
	3.8 Uusi kotouttamislaki voimaan syksyllä 2011 .....	20
	3.9 Somalialaiset maahanmuuttajat.....	21
	3.9.1 Somalialaisten elämää ennen sisällissotaa.....	22
	3.9.2 Somalialaisista instituutioista .....	23
4	”MINUN MUISTIVIHKONI” APUA MAAHANMUUTTAJILLE ASIOINTIIN .....	24
	4.1 ”Minun muistivihkoni” rakenne .....	25
5	TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	27
6	TUTKIMUSMENETELMÄT .....	28
	6.1 Teemahaastattelu.....	29
	6.2 Tutkimusaineiston analyysimenetelmät.....	30
7	TUTKIMUKSEN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS.....	31
	7.1 ”Minun muistivihkoni” jaon seuranta.....	31
	7.2 ”Minun Muistivihkoni” käytön info .....	31
	7.3 Haastattelut.....	33
	7.4 Tulkkien kanssa työskentelystä.....	35
	7.5 Pohdintaa.....	35
8	AINEISTON KÄSITTELY JA ANALYYSI.....	36
	8.1 Opinnäytetyön eettisyys .....	37
	8.2 Opinnäytetyön luotettavuus.....	38
9	TULOKSET .....	39
	9.1 Haastateltavien peruslähtökohtien selvitys .....	39
	9.2 Haastateltavien kokemuksia viranomaisasioiden hoidosta Somaliassa .....	40
	9.3 Haastateltavien kokemuksia viranomaisasioiden hoidosta Suomessa .....	42
	9.4 Muistivihkon hyödyn ja käytön arviointi.....	44
10	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	46

10.1	Kokemuksia viranomaisasioinnista Somaliassa .....	46
10.2	Kuvausta tekijöistä jotka vaikuttavat viranomaisasioinnin sujuvuuteen ja kotoutumiseen Suomessa .....	47
10.3	Onko muistivihosta ollut hyötyä ja onko sitä käytetty? .....	50
10.4	Uusi ja päivitetty ”Minun muistivihkoni” .....	52
11	POHDINTAA OPINNÄYTETYÖN JOHTOPÄÄTÖKSISTÄ JA SEN PROSESSISTA .....	54
12	LOPUKSI .....	57
	Lähteet .....	60
	Kuviot .....	64
	Taulukot .....	65
	Liitteet .....	66

## 1 JOHDANTO

Opintojeni viimeisessä työharjoittelussa Helsingin Sosiaaliviraston Maahanmuuttoyksikössä, ohjaajani kanssa asiakastapaamisella eräs asiakas hermostuksissaan valitti kaikkien Kelan papereiden epäselvyyksistä ja niiden hoidon vaikeudesta. Asiakas oli asunut jo jonkin aikaa Suomessa ja hän oli saanut perheensä Suomeen. Aikaisemmin yksin Suomessa ollessaan ja hankittuaan töitä asiakas oli pärjännyt sanojensa mukaan hyvin ilman tätä ja tuota Kelan tukea. Silloin oli mielestäni vaikea selittää, miksi tätä ja tuota Kelan tukea pitäisi hakea, tai miksi esimerkiksi sosiaalivirasto perii osan takautuvasti tulevista tuista, vaikka tätäkin tukea on velvollisuus hakea sosiaaliviraston asiakkaana.

Mieleeni tuli idea infopakettista, jossa olisi asiakkaiden avuksi erilaista tietoa liittyen viranomaisasioiden hoitoon. Maahanmuuttoyksikkö oli silloin Soccan eli pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen ohjaamassa Pääkaupunkiseudun kotouttamistyön kehittämishankkeessa mukana ja hankkeen projektikoordinaattori innostui ideasta yllättäen ja aloinkin konsultoinnin jälkeen kehittää tätä infopakettia. Infopaketti sai myöhemmin nimen ”Minun muistivihkoni”. Silfverbergin mukaan projektiaihe voi perustua toimialakohtaisiin kehittämissuunnitelmiin tai erilaisten kehittämisorganisaatioiden omiin kehittämisideoihin, mutta projektin valinnan pitäisi perustua aina oikeaan kehittämistarpeeseen (Silfverberg 1997:17).

Ensimmäisiä tapaamisia Maahanmuuttoyksikössä pakolaisasiakkaiden kanssa on Maistraattiin rekisteröityminen, jonka jälkeen he saavat henkilötunnukset. Henkilötunnusten saavuttua voidaan hakea Kelan etuuksia, joita haetaan sosiaaliohjaajan avulla yleensä toimistolla toisella asiakastapaamisella. Kerralla voidaan hakea noin viittä etuutta, joskus enemmänkin, täytetään myös kotivakuutushakemusta ja muuttoilmoitusta. Toimiston pöydällä on siis iso paperikasa, johon asiakkaat laittavat allekirjoituksia, joskus tuntui että melkein kuin liukuhihnasta. Vaikka paikalla on tulkki, joka kääntää asiakkaiden omalle äidinkielelle koko tapaamisajan mitä parhaillaan tehdään, asiakkaat eivät yleensä muista kaikkea mitä on tehty tai haettu ja miksi.

Muistivihon idea lähti mielestäni asiakkaiden oikeasta tarpeesta. Kun projekti toteutetaan työpaikan sisäisenä kehitystyönä, osa kehittämisideoista syntyy päivittäisen työn tuominen innovaatioiden seurauksena (Kettunen 2003:47.) Maahanmuuttaja asiakkaiden saapuessa Mayk:n asiakkuuteen, juuri Suomeen muuttaneina, Suomen byrokraatian hahmottaminen voi olla monille todella vaikeaa. Jos suomalaisilla on jo vaikea ymmärtää Kelan tukien perusteita, voi vain kuvitella, miltä ne tuntuvat juuri maahan saapuneilta maahanmuuttajilta.

Esittelen opinnäytetyössä ”Minun Muistivihkoni”, joka on tarkoitettu juuri Suomeen muuttaneille maahanmuuttajille ja sisältää tietoa alkuvaiheen viranomaisasiainnista. Siihen voi kir-

jaamalla seurata omien asioiden etenemistä. Haastattelen opinnäytetyössä neljää Mayk:n somaliasiakasta, joille annettiin noin neljä kuukautta aikaa tutustua muistivihkoon. Tämän jälkeen, haastattelujen avulla selvitettiin heidän viranomaisasiointinsa kokemuksia, sekä ovatko haastateltavat käyttäneet ja kokeneet muistivihkoa hyödyllisenä ja edistävän heidän viranomaisasiointinsa sujuvuutta. Haastattelujen tuloksien myötä kehitettiin muistivihkoa edelleen käyttäjäystävällisemmäksi.

Opinnäytetyössä esittelen ensin ”Minun muistivihkoni” kehittämiseen liittyneet työelämän taustavaikuttajat eli Helsingin Sosiaaliviraston Maahanmuuttoyksikön ja Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen Soccan kotouttamistyönhankkeet. Tämän jälkeen käsittelen keskeisissä käsitteissä maahanmuuttoon ja maahanmuuttajien viranomaisasiointiin vaikuttavia tekijöitä ja haasteita. Kerron myös uudesta kotouttamislaista, joka toivottavasti muuttaisi kotouttamispalveluiden nykyistä tilannetta, jonkin verran parempaan suuntaan. Kuvaan keskeisissä käsitteissä lopuksi vielä somalialaisten maahanmuuttajien taustaa, kulttuuria ja somalialaisia instituutioita ennen sisällissodan syttymistä vuonna 1991, jotta voisin ymmärtää paremmin somalihaastateltavien kokemustaustaa ja lähtökohtia. Sitä seuraavassa osiossa kerroin ”Minun muistivihosta”, sen rakenteesta ja käytöstä.

Luvussa tutkimuskysymykset erittelen vielä tarkemmin tavoitteeni ja opinnäytetyötä ohjaavat tutkimuskysymykseni. Tutkimusmenetelmissä kuvaan toteutuksessa käytettäviä tutkimussuuntauksia ja menetelmiä, kuten esimerkiksi teemahaastattelua ja analyysissä käyttämäni teemoittelua. Käytännön toteutuksessa pyrin kuvaamaan taas toteutusprosessin vaiheita perusteellisemmin. Analyysissä selvitän vielä millaisten erilaisten tutkimuksen kannalta tärkeiden teemojen kautta analysoin aineistoa ja arvioin muistivihon hyötyä. Tuloksissa esittelen asiakkaiden kokemuksia viranomaisasioinnista ja mielipiteitä vihon hyödyllisyydestä ja niitä mielestäni hyvin kuvaavia ja tukevia kommentteja. Johtopäätöksissä ja lopuksi luvuissa, kerään merkittävimmät tulokset yhteen ja esittelen niistä vedetyt johtopäätökset, ja kehittämisprosessin tulokset. Tämän jälkeen pohdin johtopäätöksiä ja opinnäytetyön prosessia. Lopuksi kappaleessa pohdin lyhyesti vielä, hyvän kotouttamistyön merkitystä yleisemmältä kannalta. Liitteisiin olen lisännyt muun muassa varsinaiset haastattelukysymykset ja opinnäytetyön tuloksien kautta kehitetyn uuden ”Minun muistivihkoni”.

## 2 OPINÄYTETYÖN TAUSTAVAIKUTTAJAT

Opinnäytetyön taustavaikuttajia olivat Helsingin Maahanmuuttoyksikkö ja Socca, pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen kanssa tehdyt pääkaupunkiseudun kotouttamistyön kehittämishankkeet, jotka olivat toiminnassa vuosina 2007-2010. Nämä taustavaikuttajat mahdollistivat opinnäytetyöni toteuttamisen ja tutustumisen kotouttamistyönmaailmaan.



## 2.1 Helsingin Maahanmuuttoyksikkö eli Mayk

Helsingin Maahanmuuttoyksikkö on Helsingin sosiaalivirastonalainen maahanmuuttaja palveluihin erikoistunut yksikkö. Helsingin maahanmuuttoyksikkö järjestää Helsingissä pysyvästi asuville pakolaisille, sekä heihin rinnastettaville maahanmuuttajille kotoutumista edistäviä sosiaalipalveluja. Maahanmuuttoyksikkö muun muassa ohjaa kotoutumista ja on asiantuntijana maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyvissä asioissa. ( Helsingin Maahanmuuttoyksikkö 2011.)

Helsingin maahanmuuttoyksikkö toimii esimerkiksi maahanmuuttoasioiden asiantuntijana, järjestäen Helsingin alueen viranomaisille koulutuksia, sekä antaen konsultaatioapua ja neuvontaa. Maahanmuuttoyksikkö edistää Maahanmuuttoasioiden asiantuntijana suvaitsevaisuutta ja lisää tietoisuutta maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden asioista. Maahanmuuttoyksikkö pyrkii myös näin tukemaan monietnisisä työtehtävissä toimivia työntekijöitä. (Helsingin Maahanmuuttoyksikkö, Asiantuntijapalvelut 2011.)

Maahanmuuttoyksikössä toiminta on jaettu kahteen toimintatiimiin, aikuis- ja perhe tiimeihin, jokaisella asiakkaalla, tai asiakasperheellä on oma sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja, sekä tarvittaessa psykologi tukemassa alkuvaiheen kotoutumista. Kaikki maahanmuuttoyksikön työntekijät auttavat asiakkaan ohjaamisessa suomalaisen yhteiskuntaan. Erityisesti sosiaalityöntekijän tehtäviä ovat muun muassa kotoutumissuunnitelman teko yhdessä asiakkaan kanssa, toimeentulonturvaaminen, sekä mahdolliset perhekartoitukset yhdessä psykologin kanssa. Sosiaaliohjaaja tehtäviä ovat erityisesti maahansaapumisjärjestelyt, lupa- ja tuki-asioiden hoito, erilaisten hakemuksien täyttämisen auttaminen, ryhmätoiminta sekä lasten koulupäiväkotipaikkojen järjestys. Etuuskäsittelijät hoitavat kirjalliset toimeentulotukihakemukset, ja vastaanottopisteen ohjaajat neuvovat ja ohjaavat asiakkaat tarvitsemiinsa maahanmuuttoyksikön tai muihin palveluihin. Maahanmuuttoyksikössä työskentelee myös terveydenhuollon konsultti, joka hoitaa muun muassa yhteistyön terveydenhuollonviranomaisten kanssa ja erityisesti asiakkaiden maahantulotarkastukseen liittyvät ajanvaraukset. (Helsingin Maahanmuuttoyksikkö & Tegene 2009:5-6.)

Helsingin maahanmuuttoyksikkö on perustettu 1992 ja sen toiminta on alusta alkaen perustunut monimuotoisen henkilöstön osaamisen varaan. Yksikön vakituisen henkilöstön kokonaisuus on 21, joista lähes yksi kolmasosa on miehiä toisin kuin monessa muussa sosiaalivirastoyksikössä. Henkilöstön äidinkieli koostuu viidestä eri kielestä, jonka lisäksi henkilöstön hallitsema kielivalikoima kattaa toistakymmentä eri kieltä. (Karisto & Sundell 2008.)

Maahanmuuttoyksiköt luovat perustaa pääkaupunkiseudulle muuttaneen pakolaisen kotoutumisprosessille. Maahanmuuttoyksiköiden työtä ohjaavia lakeja ovat muun muassa kotoutumis-

laki, ulkomaalaislaki sekä laki yhdenvertaisuudesta. Kansainväliset ja valtakunnalliset poliittiset päätökset, sekä oman kunnan linjaukset pakolaisten ja paluumuuttajien vastaanotosta vaikuttavat myös maahanmuuttoyksiköiden toimintaan. (Lampelto 2008.)

Helsingin Maahanmuuttoyksikön toiminnan suunnittelussa huomioidaan eri etnisten asiakasryhmien erityistarpeet, samoin asiakaskunnan eri elämänvaiheista johtuvat tilanteet (Karisto & Sundell 2008). Aniksen mukaan etnisesti sensitiivinen sosiaalityö ei ole valmiita yleispäteviä toimintatapoja vaan tutkivaa työtettä. Tutkivalla työotteella voidaan paremmin tunnistaa asiakkaiden tilanteet ja tarpeet. (Anis 2008.) Tämän vuoksi yksikössä hyödynnetään laaja-alaisesti myös muiden toimijoiden osaamista. Maahanmuuttoyksikön yhteistyökumppaneita ovat viranomaistoimijoiden lisäksi erilaiset järjestöt, kuten Suomen Punaisen Ristin ystäväpalvelu ja asumisaputoiminta, Suomen Pakolaisavun Kotilo-projektin toiminta, Väestöliiton Kotipuu - toiminta sekä Vanhustyön keskusliiton Ikämamu - toiminta. (Karisto & Sundell 2008.)

## 2.2 Pääkaupunkiseudun kotouttamistyön kehittämishanke eli Koto-hanke

Soccan, pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen pääkaupunkiseudun kotouttamistyön kehittämishankkeissa vuosina 2007- 2010 kehitettiin pääkaupunkiseudun pakolaisten kanssa tehtävää kotouttamistyötä monen asian suhteen eteenpäin. Helsingin maahanmuuttoyksikön, Espoon maahanmuuttajapalveluiden, Vantaan maahanmuuttajien yhteispalvelutoimiston ja Soccan kanssa tehdyssä yhteishankkeessa tehtiin muistivihon lisäksi muitakin konkreettisia työvälineitä ja materiaaleja asiakkaan ja kotouttamistyön avuksi ja tueksi. (Socca 2011.)

Pääkaupunkiseudun kotouttamistyön kehittämishanke eli lyhyesti Koto-hanke koski erityisesti pääkaupunkiseudun maahanmuuttajapalveluihin erikoistuneita yksiköitä. Yksiköiden nimikkeet vaihtelevat kunnista riippuen, mutta työ on pitkälti samanlaista eli kotoutumisen tukemista. Kunnissa nähtiin että maahanmuuttotyöstä ja kotouttamistyöstä puuttui vielä paljon kattavaa tietoa ja että maahanmuuttotyötä ei oltu kartoitettu, eikä arvioitu riittävästi. Jotta työtä voitaisiin kehittää, tarvittaisiin systemaattisesti kerättyä tietoa kuntien kotouttamistyöstä. Hankkeen tarkoituksena oli kehittää pääkaupunkiseudulle kotouttamistyöhön uusia työmalleja ja osaamista sekä luoda pohjaa yhtenäisemmälle kotouttamistyölle koko pääkaupunkiseudulle. (Hällman 2007.) Koto- hankkeen koordinoijana toimi Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca.

Koto-hankkeessa kotouttamisyksiköiden työntekijät pääsivät vahvistamaan omaa osaamistaan, moniammatillista työtettään, sekä yhteistyötä pääkaupunkiseudun kuntien välillä. He tekivät omaa osaamistaan näkyväksi ja kuvasivat asiakastyöprosesseja helpottamiseksi asiakkaiden asiointia yksiköissä eri näkökulmista. Helsingissä kehitettiin asiakastyöprosesseja mallintamal-

la asiakkaiden polut maahanmuuttopalveluissa. Helsingissä aloitettiin myös ensimmäiset Aluefoorumit alueen sosiaalitoimiston työntekijöille, jotta asiakkaiden siirtyminen Maahanmuuttoyksikön erityispalveluista alueen palveluihin olisi sujuvampaa. Aluefoorumeissa annettiin tietoa Maahanmuuttoyksikön toiminnasta ja vahvistettiin Maahanmuuttoyksikön ja alueen sosiaalitoimistojen yhteistyötä. Espoossa kehitettiin kotiäitien kotouttamispolkua ja siellä luotiin neljä moniammatillista tietyillä alueilla toimivaa työryhmää luomaan jatkossakin kotoutumista edistäviä toimintoja kotiäideille. Vantaalla haluttiin kehittää perheenyhdistämisperheiden vastaanottoa kuvaamalla perheenyhdistämismenettelyä sekä vahvistamalla yhteistyötä viranomaisten kanssa. (Lampelto 2010: 7-8.)

Pääkaupunkiseudun kotouttamistyön kehittämishanke alkoi vuonna 2007 ja loppui virallisesti marraskuussa 2009. Hankkeessa löydettiin monia ratkaisuja erilaisiin tilanteisiin, mutta työtä haluttiin jatkaa edelleen, koska monet kysymykset jäivät vielä ratkaisematta. Pääkaupunkiseudun kotouttamisyksiköt tiivistivät yhteistyötään ja yksiköiden työntekijät olivat edelleen halukkaita jatkamaan ja sitoutumaan seuraavaan hankkeeseen, jossa he pystyisivät edelleen syventymään kotohankkeessa saatuja kehittämistehtäviään. (Lampelto 2010: 63.) Myös ”Minun muistivihkoni” jonka ensimmäinen versio kehitettiin Koto- hankkeessa, sai seuraavan hankkeen kautta kehittyä entistä toimivammaksi.

### 2.3 Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistaminen -hanke

Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistamis-hanke oli jatkoa Pääkaupunkiseudun kotouttamistyön kehittämishankkeelle. Lyhennän hankkeen pitkän nimen takia sen vapaamuotoisesti Kotosa- hankkeeksi. Hanke toteutettiin pääkaupunkiseudun pakolaisten kotouttamisyksiköissä vuosina 2009- 2010. Kotosa- jatkohankkeen rahoitus mahdollisti aiemman hankkeen kehittämien ammattikäytäntöjen toteutumista käytännössä. (Socca 2011:1) Maahanmuuttoyksiköiden työntekijät tekivät kehittämistyön Soccan hanketyöntekijöiden antamalla tuella ja lisäkoulutuksella. (Socca 2011:1.)

Kotosa- hankkeen päätavoitteita olivat pysyvien yhteistyörakenteiden luominen yksiköiden välille, sekä hankkeen nimensä mukaisesti vahvistaa alueellisten ja seudullisten verkostoja (Taimi 2009:4). Lisäksi hankkeen tavoitteina oli kehittää pääkaupunkiseudulle yhteisiä toimintatapoja, työkäytäntöjä ja kehittää eri hallinnon rajoja ylittäviä toimintamuotoja. Hankkeen tarkoituksena oli myös tunnistaa erittäin marginaalissa olevia ryhmiä. Kotosa- hanke on jaettu kolmeen osahankkeeseen, jossa kaikilla osahankkeilla oli omat paikalliset tavoitteensa. (Taimi 2009:2.)

Pääkaupunkiseudun kotouttamisyksiköissä kehitettiin palveluketjuja ja vahvistettiin järjestöyhteistyötä. Hankkeen myötä aloitettiin ja järjestettiin ryhmätoimintoja sekä monitahoista

työskentelymallia perheenyhdistämistilanteisiin ja kotona olevien naisten tueksi. Lisäksi ke-  
rättiin perheenyhdistymiskokemuksia ja kehitettiin paljon erilaisia työvälineitä kotouttamis-  
työhön. Kuntien yhteinen kehittäminen on nähty toimivana ja kotouttamistyöhön on kehitetty  
uusia toimintatapoja. Hankkeen tulokset välitetään pääkaupunkiseudulle ja sosiaalialakeskus-  
ten osaamiskeskusten kautta koko Suomeen. Soccaan perustettiin syksyllä kotouttamistyön  
asiantuntijaverkosto kotouttamishankkeiden pohjalta, jotta keskinäistä erityisosaamista voi-  
taisiin jakaa paremmin sekä pääkaupunkiseudun kotouttamispalveluiden kehittämistyötä jat-  
kaa. (Socca 2011:1.)

Kotosa- hankkeen osahankkeet toteutettiin kolmella paikkakunnalla, joista Vantaan osahanke  
täydensi ja seurasi Koto-hankkeessa tehdyn perheenyhdistämispöytäkirjan, psykologi- ja  
maahanmuuttajanuorta tukevilla palveluilla, sekä yhteistyön aloittamisella näiden palvelujen  
kanssa. Osahankkeessa haastateltiin perheenyhdistämispöytäkirjan perheitä heidän  
perheenyhdistymiskokemuksistaan ja haastatteluaineistosta muodostui ainutlaatuinen laajuus-  
tensa vuoksi. Vantaan osahanke sai uutta tietoa perheenyhdistämispöytäkirjan vaikutuksista asi-  
akkaille ja järjesti muun muassa perhepäiväleirin yhteistyössä Helsingin ja Espoon osahanke-  
iden kanssa. (Raijos 2010:2.) Myös Vantaalla kehitettiin monitahoista työskentelyä asiak-  
kaan paremman kotoutumisen tueksi ja maahanmuuttoviranomaiset ja asiakasperheet saivat  
mahdollisuuden säännöllisiin perheenyhdistämisiin liittyviin palavereihin. Vantaalaisen pako-  
laisen perheenyhdistämispöytäkirjan helpottamiseksi sovittiin uutena käytäntönä hankkeen myö-  
tä perheenyhdistämispöytäkirjan ilmoittamisesta etukäteen eri viranomaisille terveys ja sosiaa-  
litoimeen ja sivistystoimeen. (Socca 2011:2.) Tämä johtaakin ja edistääkin mielestäni perheen  
nopeampaa pääsyä erilaisten palvelujen piiriin heidän saapuessaan Suomeen perheenyhdisty-  
misen kautta.

Espoon osahanke kehitti kotiäitien kotouttamispöytäkirjaa ja heille tarkoitettuja kotouttamisoi-  
menpiteitä muun muassa ryhmätoiminnoin. Kotiäideille haluttiin paremmat mahdollisuudet  
kiinnittyä suomalaiseen yhteiskuntaan, jotta he voisivat paremmin hoitaa ja tukea lastensa  
kehittymistä uudessa kotimaassa. Osahankkeessa tutustuttiin erilaisiin ohjauksen menetelmiin  
ja muualla hyvin toimineisiin käytäntöihin ja levitettiin niitä Espoon alueelle. Myös Espoon  
osahankkeessa haluttiin tiivistää ja vahvistaa järjestöjen ja muiden toimialojen kanssa tehtä-  
vää yhteistyötä. (Peltonen 2009:15.) Kotiäideille järjestettiin hankkeen myötä kolme ryhmää,  
joissa käytiin läpi kielenopetuksen lisäksi suomalaiseen arkeen liittyviä asioita. Ryhmien jär-  
jestämiseen osallistuivat monitahoisesti muun muassa neuvoloiden ja työväenopiston työnte-  
kijöitä. Ryhmät pidettiin avoimissa päiväkodeissa ja asukaspuistoissa, joiden kautta myös näi-  
den kohtaamispaikkojen toiminta tuli tutummaksi kotiäideille. (Socca 2011:2.)

Helsingin Maahanmuuttoyksikkö jatkoi Koto-hankkeen aikana aloitettuja Helsingin kotoutta-  
mistyön asiakasprosessien kuvauksia, sekä yhteistyöfoorumien järjestämistä Helsingin suurpii-

rissä yhteistöissä erialojen toimijoiden kanssa. Helsingin osahankkeen tavoitteita oli myös vahvistaa ja tiivistää yhteistyötä järjestöjen kanssa, jotka toimivat erityisesti maahanmuuttajien kanssa, ja joiden kanssa on esimerkiksi saatu jo perustettua erilaisia tukiryhmiä esimerkiksi kurdi- ja somalipakolaisille. (Pärty-Äyräväinen 2009:8.)

Helsingissä kehitettiin palveluketjua jakamalla kotouttamisosaamista sosiaalialan peruspalveluihin. Alueiden sosiaalikeskusten sekä perhekeskusten työntekijöille järjestettiin yhteisiä koulutuksia ja tapaamisia Helsingin Maahanmuuttoyksikön työntekijöiden johdolla. Tällä parannettiin ja varmistettiin myös Mayk:n asiakkaiden sujuvampi siirtyminen peruspalveluihin, ja samalla haluttiin parantaa peruspalveluiden kotouttamistyön osaamista. Helsingin Maahanmuuttoyksikkö paransi yhteistyötään järjestöjen kanssa ja aloitti Suomen Pakolais ry:n kanssa uudenlaisen monimuotoista vertaistukea sisältävät ryhmät, asiakkaiden sujuvampaa kotoutumista varten. Suomessa pidempään olleet maahanmuuttajat ja erilaiset asiantuntijat kohtasivat uusille tulijoille suunnatuissa vertaisryhmissä. Asumisen tukemiseen tehtiin videotietokuvia asumistapojen ja käytäntöjen helpompaa omaksumista varten sekä asumiseen tarjottiin tukea yhdessä Helsingin kaupungin omien asumisneuvojien kanssa. (Socca 2011:2.)

Helsingin Maahanmuuttoyksikössä aloitettiin hankkeen myötä maahanmuuton alkuun asiakkaille tarkoitettu alkuinfo. Alkuinfossa asiakkaita ohjataan heille ajankohtaisissa palveluissa ja saavat neuvoja asumiseen ja suomalaisen kodin hoitamiseen. Alkuinfossa annetaan myös ”Minun Muistivihkoni” jossa neuvotaan alkuvaiheen viranomaisasioinnista ja ohjataan lyhyesti sen käytössä. (Socca 2011:2.)

### 3 TUTKIMUKSEN KESKEISET KÄSITTEET

Opinnäytetyöni keskeisiä käsitteitä ovat yleisen maahanmuuton lisäksi, maahanmuuttajien kotouttamistyö ja kotoutuminen Suomessa. Viranomaisasioiden hoidon sujuvuus on opinnäytetyön kannalta keskeisimpiä käsitteitä, koska muistivihon tarkoitus on pitkälti helpottaa ja edistää maahanmuuttajien viranomaisasioidenhoitoa. Somalialaiset olivat haastattelujen kohderyhmänäni ja ensimmäiset muistivihot on käännetty somalinkielisille asiakkaille, jonka vuoksi somalialaiset maahanmuuttajat ovat myös yksi opinnäytetyön keskeisistä asioista.

#### 3.1 Maahanmuutto Suomessa

Suomesta on perinteisesti lähtenyt siirtolaisia muihin maihin. Suomesta on tullut maahanmuuton kohdamaa pitkälti vasta 1990-luvulla, tähän keskeiseksi syyksi nähdään Neuvostoliiton romahtaminen, jonka myötä Neuvostoliitto vapautui maastamuutto. Inkerinsuomalaisten määritys paluumuuttajiksi 1990-luvulla ja pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden määrän nousu vaikutti Suomen maahan muuttaneiden määrään. Humanitääriset ja etnisyyteen pohjautuvat

näkökulmat ja avioliittopohjainen maahanmuutto ovat poikkeuksellisesti hallinneet Suomen maahanmuuttoa, verrattaessa muihin siirtoalaisia vastaanottaneisiin maihin. Nämä piirteet ovatkin vaikuttaneet Suomessa käytyyn keskusteluun maahanmuutosta ja maahanmuuttajista. (Alitolppa- Niitamo 2005: 7-8.)

Suomen väestön moninaistuminen maahanmuuton myötä oli vasta aluillaan ja monikulttuurisia käytäntöjä ei oltu kehitetty vielä työelämässä 90- luvulla, sekä muun muassa palveluiden ulkopuolelle jäämistä tapahtui. Kun useimpien maahanmuuttajien muuton syynä 90- luvulla ei ollut työ ja heille ei ollut työpaikkoja, työllistyminen oli vaikeaa ja erityisesti vielä laman aikana. (Alitolppa- Niitamo 2005: 7-8.) Maahanmuuttajien työttömyys onkin kolminkertainen verrattuna kantaväestöön (Metso & Peltola 2008:5). Työttömyydellä on taas ollut seurauksia muun muassa maahanmuuttajien elinoloihin, asemaan ja yleiseen hyvinvointiin (Alitolppa- Niitamo 2005: 7-8).

Työperusteisesti Suomeen tulleita maahanmuuttajia oli vuonna 2008 vain noin 5-10 prosenttia kaikista maahanmuuttajista, ja näistä työperäisistä muuttajista suurin ryhmä olivat venäjänkieliset (Koivumäki 2008:7). EU:n laajentuminen 2000 luvulla ja kasvanut tarve työntekijöille lisäsi merkittävästi työperäistä maahanmuuttoa ja sen kiinnostusta. Silti vain noin 2 % suomalaisista työnantajista on palkannut työ- ja elinkeinoministeriön teettämien haastattelujen perusteella ulkomaista työvoimaa. (Koivumäki 2008:12.) Työperäistä maahanmuuttoa onkin pitkään median ja asiantuntijoiden suusta väläytelty yhtenä ratkaisuna tulevaan suurien ikäluokkien eläköitymisen jättämään työntekijäpulaan. Mielestäni tämä vaihtoehto onkin hyvä ja voisi edesauttaa maahanmuuttajien parempaa työllistymistä tulevaisuudessa. Suurimmat ulkomaiset kieliryhmät olivat vuonna 2009 venäjän- (51683), viron- (25096), englannin- (12063), somalin- (11 681) ja arabiankieliset (9682) (Sisäasiainministeriö 2009:6). Vuoden 2010 lopussa Suomessa oli Maahanmuuttoviraston mukaan 167 962 vakituisesti asuvaa ulkomaalaista (Maahanmuuttovirasto 2010:2).

### 3.2 Kotoutuminen

Käsitteenä kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan Suomeen sopeutumista ja integraatiota, ilman oman kulttuurin tai äidinkielen menettämistä (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanottamisesta 1999). Integraatio on kotoutumisen englanninkielinen vastine. Integraatiolla tarkoitetaan maahanmuuttajien sopeutumisprosessia ”ulkopuolisuudesta” suomalaisen yhteiskunnan täysvaltaiseksi ja toiminnalliseksi jäseneksi. Asettumisen kuului tapahtua tasavertaisesti yhtäläisin oikeuksin muiden kansalaisten kanssa. (Martikainen, Sintonen & Pitkänen 2006: 20-21.)

### 3.3 Kotouttamistyö

Kotouttamistyö on viranomaisten järjestämää asiakkaan kotoutumista edistävää toimintaa (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanottamisesta 1999). Pääkaupunkiseudun maahanmuuttopalveluiden työntekijät rakentavat luottamuksellista suhdetta vuorovaikutuksessa pakolaisasiakkaan kanssa. Työntekijät tukevat pakolaisasiakasta löytämään omat, perheensä ja yhteisönsä voimavarat uudessa yhteiskunnassa. Asiakas ja hänen perheensä saavat heiltä tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen toimintatavoista. Asiakkaille kerrotaan mitä velvollisuuksia ja oikeuksia kansalaisella on Suomessa, sekä viranomaisten velvollisuuksista ja oikeuksista Suomessa. (Lampelto 2010:9.)

Suomen perustuslaissa pykälissä 16 ja 19 jokaiselle Suomessa pysyvästi asuvalle taataan oikeus perustoimentuloturvaan, riittäviin sosiaali- ja terveystalveluihin ja maksuttomaan perusopetukseen. Julkisen vallan on edellytetty turvaavan jokaiselle yhtäläiset mahdollisuudet saada myös muuta kuin perusopetusta kykyjensä ja myös muiden tarpeiden mukaisesti, sekä edistää jokaisen oikeutta asuntoon. (Joronen 2005:52.)

Julkisen hallinnon henkilöstö ja viranomaiset ovat keskeisessä asemassa maahanmuuttajien työelämävalmiuksien kehittämässä ja yhteiskuntaan ja työelämään sopeutumisessa. Maahanmuuttajien maahantuloon ja kotoutumiseen liittyviä asioita hoitavat monet eri hallinnonalat, muun muassa työministeriö, sisäasiainministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö ja ulkoasianministeriö. Viranomaisten roolit vaihtelevat eri ministeriöiden tehtäväalueiden mukaan. (Pitkänen 2006:26.)

### 3.4 Viranomaistyö maahanmuuttajan näkökulmasta

Kuntoutussäätiön tutkimuksessa maahanmuuttajien asiointitaidot palvelujärjestelmässä näyttävät puutteellisilta heihin kohdistuvien odotusten näkökulmasta. Heidän nähdään kuormittavan palveluja, kun he menevät väärään paikkaan väärään aikaan ja kysymään väärää asiaa. (Metso & Peltola 2008:56.) Uuteen maahan kotoutujat tarvitsevat tukea, tietoa ja ohjausta, jotta he osaisivat ohjata omaa elämäänsä aktiivisesti tehden tavoitteittensa mukaisia päätöksiä. Ymmärrettävän tiedon saanti yhteiskunnasta, erilaisista palveluista ja työelämästä voivat ilmetä haasteellisina vasta tulleelle maahanmuuttajalle. Julkisten palvelujen tuntemus nähdäänkin merkittävänä oman elämänhallinnan kannalta. Omankielisen tiedon ja suomen tai ruotsin opetuksen riittämättömyyttä voidaan pitää rakenteellisen syrjinnän ilmenemismuotoina. Väärät valinnat tai tarvittavien valintojen tekemättä jättäminen, jotka johtuvat tiedon puutteesta voivat aiheuttaa helposti syrjäytymiskehityksen. (Alitolppa- Niitamo 2005: 47.)

Maahanmuuttajaneuvontapisteiden neuvojen mukaan, esimerkiksi juuri somalialaisille on olemassa suhteellisen vähän omankielistä painettua informaatiota suomalaisesta yhteiskunnasta. Suullinen perinne on keskeisessä asemassa somalialaisessa kulttuurissa, mistä seuraa se, ettei olemassa olevaakaan kirjallisuutta välttämättä osata etsiä käsiin tai soveltaa omaan elämään. (Vuosisraportti Huotari & Härkönen 2005: 35.) Näiden kahden tekijän vuoksi eli palvelujärjestelmän monimutkaisuuden ja sekä kirjallisen tiedon saannin tottumattomuuden vuoksi arvioisin viranomaispalvelujärjestelmän voivan näyttäytyä mielestäni erityisesti Somaliasta juuri Suomeen saapuneilla somaleilla vaikeaselkoisena.

Palvelujärjestelmä Suomessa rakentuu paljolti kirjallisen informaation varaan, jossa tieto nojaa oletukseen, että lukevalla kohteella on jo perustiedot vastaanottaakseen kirjallista informaatiota (Alitolppa-Niitamo, Moallin & Novitsky 2005:86). Myös Hammar- Suutarin mukaan viranomaistyö on mitoitettu valtavirralla ja ennemminkin keskiverto-asiakkaan tarpeille (Hammar- Suutari 2009:64.) Kuntoutussäätiön tutkimuksen mukaan ohjauksesta huolimatta suomalainen monimutkainen palvelujärjestelmä ei avaudu hetkessä kotoutumisvaiheessa olevalle maahanmuuttajalle. Sen sijaan palvelujärjestelmän eri osa-alueet tulevat tutuiksi yleensä vasta konkreettisten tarpeiden myötä. (Metso & Peltola 2008:55-56.)

Turtiaisen mukaan viranomaisten pitäisi tunnistaa ja tunnustaa pakolaisten resurssit, jotta ne saataisiin paremmin yhteiseen käyttöön. Oikeanlainen ja riittävä tuki arjen rakentamiseen, raskaasta historiasta toipumiseen ja perheen yhteiselämän mahdollistamiseen, edesauttaa resurssien käyttöön saamista. Riittävät taidot, tiedot ja tarpeelliset kontaktit kasvattavat sosiaalista ja inhimillistä pääomaa institutionaalisissa suhteissa. Maahanmuuttajien omat verkostot, joita voivat olla esimerkiksi aiemmin tulleet maahanmuuttajat tai erilaiset uskontoon liittyvät jäsenyydet voivat edesauttaa luottamuksen syntyä ja lisätä sosiaalista pääomaa, jos ne ovat tarjonneet riittävää tukea ja apua maahanmuuttajan ollessa vielä uusia Suomessa. Pakolaisen inhimillistä, sosiaalista ja symbolista pääomaa on alettava rakentamaan heti Suomeen tulon alussa, tai ennen sitä, tai muuten luottamus, joka on syntynyt heti maahantulon jälkeen voi kadota. (Turtiainen 2009:343.)

Alitolppa- Niitamo kertoo taas rakenteellisesta syrjinnästä, joka voi tapahtua kun jonkin esimerkiksi viraston päätöksenteon normina pidetään tietyn kulttuurin tietämystä, kuten tässä tapauksessa tiettyä ”suomalaisuutta”. Sen sijaan että luokiteltaisiin maahanmuuttajat erilaisiin ryhmiin ja kategorioihin ja perustellaan sosiaalisia ongelmia kulttuurierojen syiksi, tulisi kiinnittää huomiota maahanmuuttajien elinoloihin. Alitolppa- Niitamon mukaan olisi tärkeää seurata myös etnisen tasa-arvon toteutumista eri instituutioiden ja hallintokulttuurien näkökulmasta. Rakenteellisesta syrjinnästä johtuva epätasa-arvo voi ilmetä järjestelmällisesti ja konkreettisesti syrjinnästä kärsivien esimerkiksi, sosiaalisessa tai taloudellisessa tilanteessa. (Alitolppa- Niitamo 2005: 48.) Aniksen mukaan monikulttuuriseen sosiaalityö pitää sisällään



kaksoisvaatimuksen, johon kuuluisi asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu, mutta sekä myös erojen huomioiminen samalla. Nykyisessä yhteiskunnassa ja sosiaalityössä pitää arvioida jatkuvasti millaisia eroja ja moninaisuutta pystytään hyväksymään ja mitkä ovat sellaisia täysin universaaleja arvoja, joista tulisi taas pitää kiinni. (Anis 2008:100-101.)

Forsanderin mukaan maahanmuuttajien yksilöllisiin tarpeisiin olisi pitänyt vastata paremmin sosiaalipoliittisin toimin jo 1990-luvulla. Forsander teki tutkimuksen maahanmuuttajista Suomen työmarkkinoilla 1990-luvulla ja hänen mukaansa työn ja palkan puuttuminen ja niiden epätasainen jakautuminen, johti eriarvoisuuteen ja olisi tarvinnut parempia sosiaalipoliittisia toimia tämän puutteen paikkaamiseksi (Forsander 2002:72). Sosiaalipoliittisiksi toimiksi voidaan laskea esimerkiksi työmarkkinatuki ja siihen verrattavissa oleva kotouttamistuki. Forsander painottaa, että riippumatta etnisestä taustasta tai kansalaisuudesta kaikki ovat oikeutettuja erilaisiin sosiaalipoliittisiin toimiin. Jotta eriarvoisuus saataisiin pois työmarkkinoilta, se vaatisi tehokkaampia sosiaalipoliittisia toimia paikkaamaan yksilöllisiä tarvevajeita, sekä rakenteellisia muutoksia, jos ihmiset osoittautuisivat eriarvoisiksi ryhmänä. (Forsander 2002:72.)

Esimerkiksi iällä ja koulutustaustalla voi olla yksilöpiirteinä vaikutusta maahanmuuttajan sisään pääsyyn suomalaiseen yhteiskuntaan ja sen sosiaalisiin ja taloudellisiin ja poliittisiin ulottuvuuksiin. Usein esimerkiksi nuorien, jotka ovat varustautuneet nuoruudenenergialla ja koulutuksella on helpompi rakentaa siltoja sosiaalisten ja kulttuurillisten kuilujen yli kuin vanhempien, joilla ei ole koulutusta. Sosiaalisen statuksen menettäminen vanhemmille voi olla niin suuri psykologinen isku, että ikään kuin uuden elämän aloittaminen ja uudenlaisen aseman saaminen voi tuntua ylitsepääsemättömältä. Vanhempien toiveet ja odotukset voivat silloin todennäköisemmin siirtyä heidän lapsiensa harteille. (Alitolppa- Niitamo & Ali 2001:9.) Erilaisille yksilöille pitäisikin mielestäni olla paremmat mahdollisuudet omanlaiseen kotouttamispolkuun, jossa kotoutujan resurssit arvioitaisiin yksilökohtaisemmin, jotta palvelut saataisiin myöhemmin vastaamaan asiakkaan todellisia tarpeita. Tässä tapauksessa vanhemmille kouluttamattomille voitaisiin vaikka hankkia suomenkielen taito ja työtä esimerkiksi käytännön työharjoittelujaksojen kautta ja nuoret voisivat taas halutessaan esimerkiksi jatkaa koulutustaan eteenpäin.

Monet työministeriön toteuttamaan tutkimukseen osallistuneista pakolaisista olivat asuneet paikkakuntaisesti tai sosiaalisesti etäisissä paikoissa jo kotimaassaan. Pakolaisen kotimaassa tapahtuneiden erinäisten ryhmien taisteluiden vuoksi monet olivat joutuneet jättämään koulutuksensa tai työnsä kesken. Joillakin ei ollut ollenkaan kokemuksia kotimaassaan vakaasta yhteiskunnasta tai viranomaisasioinnista. Valtosen mukaan ennaltaehkäisevien sosiaalipalveluiden tulisi lähteä taas riskiryhmiin kohdentuvista toimenpiteistä, tähän kuuluisi palveluverkostojen tietämyksen hyväksi käyttö, sekä niihin ohjaaminen. (Valtonen 1999:51.)

### 3.5 Erilaiset yhteisöt ja vuorovaikutussuhteet edistämässä kotoutumista

Kokkonen teki lisensiaattitutkimuksensa pakolaisten vuorovaikutussuhteista vieraassa maassa. Vuorovaikutussuhteet antavat mahdollisuuden sosiaalisen ja emotionaalisen tuen saamiselle ja antamiselle. Nämä tuen muodot taas auttavat pakolaista hallitsemaan ja lievittämään uuteen maahan sopeutumiseen liittyviä stressitekijöitä. (Kokkonen 2006:67-68.) Kokkonen kertoo viitaten Valtoseen (1998;1994) ja Hautaniemeen (2004) että etenkin pakolaisen kotoutumisen alkuvaiheessa vuorovaikutussuhteet ja niiden kautta muodostuneet sosiaaliset verkostot toimivat epävirallisina tukiryhminä vasta uuteen kulttuuriin saapuneille. Käytännön apu vaihtelee ja sitä tarvitaan kun kielitaito ei riitä virallisten asioiden hoitoon, terveydenhuoltojärjestelmän ymmärtämiseen tai sitten esimerkiksi apua tarvitaan muutossa tai lastenhoidossa. (Kokkonen 2006:68.) Valtosen mukaan epävirallisista verkostoista on kotoutumisprosessissa huomattavan paljon apua. Pakolaiset oppivat näiden verkostojen kautta usein kirjoittamattomista normeista, jota teorialuntemus ei voi edesauttaa, esimerkiksi vuokralla asumisen sääntöjä, kuinka lähestyä virkamiehiä ja miten hakea apua oikeilta tahoilta. (Valtonen 1999:50-51.)

Muita kuin perhe-, sukulaisuus tai ystävyysuhteita pidetään yleisesti heikkoina tai formaaleina vuorovaikutussuhteina. Näitä ovat esimerkiksi työn- tai opiskelujen kautta syntyvät suhteet, sekä suhteet viranomaisiin kuten lääkäreihin, tai opettajiin. Vaikka näitä suhteita ei yleensä pidetä kovin merkityksellisinä, kaikki pakolaiset ovat kontaktissa, jossain vaiheessa suomalaisten viranomaisten kanssa käydessään esimerkiksi kotouttamisyksiköissä tai ulkomalaispoliisilla. Kokkonen mukaan läheiset, että heikot vuorovaikutussuhteet ovat merkityksellisiä ja tukevat toisiaan esimerkiksi kriisitilanteissa, joissa monitahoinen sosiaalinen tuki on tärkeää. (Kokkonen 2006:96.)

### 3.6 Maahanmuuttajien kielipalvelut riittämättömiä

Maahanmuuttajat tarvitsevat riittävän suomen kielen taidon, jotta voivat kotoutua suomalaiseen yhteiskuntaan sen aktiivisina toimijoina ja jäseninä. Tavoitteena on kielitaito, jolla maahanmuuttaja pärjää arjessa että työelämässä. (Opetushallinto 2007:15.) Kotoutumiskoulutuksen kielitaidon tavoitetasoksi on määritelty B1.1., maahanmuuttajan päästessä tähän tavoitteeseen hänen kuuluisi selvittää kielitaidollaan jokapäiväisistä elämän suullisista ja kirjallisista kommunikaatiotilanteista. Tämän tasoisella kielitaidolla pitäisi pärjätä myös tuetusti käytännönläheisissä töissä ja ammatillisissa opinnoissa. (Kyllönen, Pöyhönen, Rynkänen, Tarnanen & Vehviläinen 2009: 13.) Uudenmaan TE- keskuksen koulutussuunnittelija Tavin haastattelun perusteella pääkaupunkiseudulla on 17 kielikoulutuspalveluja tarjoavaa organisaatiota kotoutujille. Pääkaupunkiseudulla vuonna 2009 työvoimapoliittiseen koulutukseen rinnas-

tettavan kielikoulutuksen määrä oli 40 prosenttia kaikesta koulutuksesta. Koko Uudellamaalla taas 2008 lopussa oli työvoimapolitiittisessa koulutuksessa kaiken kaikkiaan 2119 opiskelijaa, josta rinnasteisessa koulutuksessa oli jopa 1753 opiskelijaa. (Kyllönen yms. 2009:30.) Halukkaita opiskelijoita siis riittää ja kielikoulutus nähdään tärkeänä ja se on tarpeen.

Sektoritutkimuksen neuvottelukunnan vuonna 2009 tekemän selvityksen mukaan työ- ja elinkeinohallinnon järjestämät kielikoulutuspalvelut ovat riittämättömiä. Kielikoulutuspalveluiden toteutus vaihtelee kunnittain ja pelkästään koulutukseen pääsemiseen joutuu usein jonottamaan. Opetusryhmien samantasoisuuteen pyrkimisestä huolimatta, monesti pienten osallistujamäärien vuoksi, kursseille osallistuneiden koulutustausta ja luku- ja kirjoitustaito voivat vaihdella suurestikin. (Sektoritutkimuksen neuvottelukunta 2009:88.)

Osalla kielenopiskelijoista voi olla helpompi ja tehokkaampaa oppia toiminnallisen kielenopetuksen kautta, kuin luokkahuoneessa istumalla. Selvityksen mukaan maahanmuuttajien kielen opetusta ei arvioida samalla tavalla systemaattisesti kuin muuta opetusta. Kielikoulutuspalveluiden toteutumista, laatua ja sisältöä tulisi seurata ja arvioida, jotta se vastaisi paremmin esimerkiksi työelämässä tarvittavaan kielitaidon tarpeeseen. Selvityksen mukaan olisi tärkeää saada tietoa aikuisten suomenkielen oppimisesta, sen esteistä ja selvittää maahanmuuttajien mielestä tehokkaita ja hyödyllisiä tapoja oppia suomenkieltä. (Sektoritutkimuksen neuvottelukunta 2009:88.)

### 3.7 Selvitys maahanmuuttajien neuvontamateriaaleista 2010

Sonja Dahlgren teki 2010 sisäasiainministeriölle sisältökartoituksen maahanmuuttajille suunnatuista neuvontamateriaaleista. Dahlgrenin mukaan tietoa maahanmuuttajille tärkeistä asioista on saatavilla, mutta vain osa niistä on tehty maahanmuuttajan näkökulma mukaan ottaen. Tiedon muoto voi olla pahimmillaan vaikeaa virastokieltä ja yleiskielikin voi ylittää useimpien maahanmuuttajien kielitaidon. Dahlgren kertoo että osa maahanmuuttajille erityisesti suunnatuista sivuista oli myös kirjoitettu hallinnollisella kielellä. Kielen lisäksi ongelmaksi voivat tulla erilaiset hallinnolliset käsitteet ja asiasanat, joita ei selitetä auki. Jos ottaa huomioon että suuri osa materiaalista on tarkoitettu kantaväestölle, taustaselvitykset voivat viedä paljon tilaa, vaikka tosin maahanmuuttajille suunnatuista sivuista tätä pitäisi odottaa-kin. Dahlgrenin mukaan Infopankin- Internet sivustot, joka tarjoaa maahanmuuttajille tietoa Suomen yhteiskunnasta, olisi onnistunut parhaiten, koska se selittää myös erilaisia hallinnollisia käsitteitä auki. Dahlgren kritisoi osaa Infopankin suomenkielisistä sivuista vaikeaselkoisiksi, mutta tiedot ovat saatavissa maahanmuuttajien yleisimmillä äidinkiellillä. (Sonja Dahlgren 2010: 47.) Itse käytin paljon myös Infopankin sivustoa tietolähteenä muokatessani muistivihon alkuperäistä sisältöä ja huomasi sen monipuolisuuden ja toimivuuden.

Dahlgrenin mukaan virastojen ja ministeriöiden erikoispiirteenä on tarjota tietoa erilaisten esitteiden kautta. Esitteisiin kirjattu tieto on monipuolista, mutta kieliversioistakin huolimatta, esitteen löytäminen ja sen sisältämän tiedon saaminen vaatii kielitaitoa ja kykyä etsiä tietynlaista kirjallista tietoa Internet sivustojen päävalikosta. Verkkoneuvonnan varassa voi myös huonosti, jos ei osaa myöskään päävalikon kieliä, jotka yleisimmin ovat suomi, ruotsi ja englanti. (Dahlgren 2010:47.)

Osa virastojen maahanmuuttajille tarkoitetusta materiaalista on toteutettu selkokielellä. Esimerkiksi Kelalta oli tuotettu tietolehtisten sarja, jotka oli tarkoitettu kantaväestölle ja maahanmuuttajille. Oppaat olivat selkeitä ja helppoluonteisia mutta näissäkään ei aina ollut selitetty maahanmuuttajille mahdollisesti tuntemattomia abstrakteja hallinnollisia käsitteitä. Selkokieliisyys voi tosin aiheuttaa Dahlgrenin mukaan ymmärtämisvaikeuksia maahanmuuttajille monille kielille vieraan passiivinmuodon suosimisen vuoksi. Dahlgren ehdottaa lopuksi että rahoitusten salliessa maahanmuuttajille pitäisi omana kohderyhminään tehdä omia oppaita, joissa muun muassa äidinkieli, hallinnollisten käsitteiden avaaminen ja yleinen selkeäkieliisyys olisi huomioitu. (Dahlgren 2010:48.)

### 3.8 Uusi kotouttamislaki voimaan syksyllä 2011

Uudessa kotouttamislaissa, joka tulee voimaan syksyllä 2011, on yritetty ottaa huomioon paremmin mahdollisessa syrjäytymisvaarassa olevat ja maahanmuuttajien yksilölliset tarpeet. Uuden lain lähtökohtina olisi kotouttamistyön saatavuus kaikille maahanmuuttajille esimerkiksi myös työperäisille maahanmuuttajille. Kaikilla maahanmuuttajilla olisi mahdollisuus tarvittaessa alkukartoitukseen, jossa selvitetäisiin heidän yksilöllisen tuen tarpeensa. Kaikille mahdollisten alkukartoitusten kautta parannettaisiin maahanmuuttajien kotoutumismahdollisuuksia ja kotoutumiskoulutusta kehitettäisiin maahanmuuttajien tarvetta paremmin vastaaviksi. (Sisäasiainministeriö 2009.)

Alkukartoituskulut korvattaisiin kunnille valtion budjetista. Alkukartoitukseen olisivat oikeutettuja työttömät, toimeentulotuen varassa olevat maahanmuuttajat, ja muut maahanmuuttajat kuten suomalaisten puolisoina Suomeen muuttaneet. Nykyisessä kotouttamislaissa, joka tulii voimaan 1999 ei ole alkukartoitusta vastaavaa toimintoa, jonka vuoksi maahanmuuttajat, jotka ovat tulleet työnperusteella tai puolisoina eivät ole aina saaneet mahdollisuutta päästä kotouttamispalveluiden piiriin. Alkukartoituksen jälkeen, kotoutumissuunnitelma tehtäisiin vain sitä tarvitseville. Tässäkin yksilökohtaiset tarpeet kohtaisivat paremmin palveluiden kanssa, kun ne joilla olisi ollut tarve suunnitelmaan ja koulutukseen, mutta joilla ei ole ollut aikaisemmin mahdollisuutta, saavat mahdollisuuden siihen. Ne jotka tarvitsisivat taas muunlaista toimintaa, saisivat myös alkukartoituksen myötä helpommin omaa tarvettaan vastaavaa tukea. (Sisäasiainministeriö 2010.)

Alkukartoituksen myötä olisi tarkoitus tehostaa ja nopeuttaa maahanmuuttajien ohjausta kotoutumiskoulutukseen. Koulutus pitäisi suunnitella opetushallituksen opetussuunnitelman pohjalta. Kotoutumiskoulutusta halutaan kehittää erillisellä kokeilulla, jonka kautta päästäisiin kokeilemaan erilaisia kotoutumispalvelumalleja. Tätä varten onkin aloitettu Sisäministeriön tukema Osallisena Suomessa hanke, joka toimii vuoden 2013 loppuun. Kokeilussa kehitettäisiin kotoutumiskoulutukseen mahdollisimman tehokkaita malleja maahanmuuttajien nopeampaa työmarkkinoille pääsyä varten sekä erityistä apua tarvitseville maahanmuuttajalapsille ja nuorille. Myös viranomaisten välistä vastuun jakoa maahanmuuttaja asioissa selvennetään paremmin uudessa kotouttamislaissa, koska kotouttamistyö koskettaa montaa hallituksen sektoria ja vaatii vahvaa yhteistyötä viranomaisten kesken. (Sisäasiainministeriö 2010.) Uusi voimaan tuleva laki mielestäni vastaa paremmin uuden kotoutujan tarpeisiin, sekä suoraan osaan nykyisten kotouttamispalveluiden haasteisiin, joista kerroinkin edellisissä kappaleissa.

### 3.9 Somalialaiset maahanmuuttajat

Somalialaiset ovat suurin pakolaisryhmä Suomessa, joita alkoi tulla ensimmäisen kerran Suomeen 90-luvun alussa, sisällissodan puhjettua Somaliassa (Virtanen & Vilkama 2008:136). Suurin osa Maahanmuuttoyksikön somalialaisperheistä on Suomessa perheenyhdistämisen kautta. Vuonna 2003 hyväksytyn perheenyhdistämisdirektiivin mukaan kolmansien maiden kansalaisilla on oikeus perheenyhdistämiseen muun muassa silloin, kun heillä on vähintään vuoden oleskelulupa ja perustellut mahdollisuudet saada pysyvä oleskelulupa. Perheenyhdistäminen koskee direktiivin mukaan ainakin ydinperheen jäseniä, jolla tarkoitetaan aviopuolisoa ja alaikäisiä lapsia. (HE 198/2005.)

Etsin tietoa somaleista, jotta ymmärtäisin paremmin heidän lähtökohtiaan viranomaisasioiden nissa. Koska tiesin Somalian hallituksen kaatuneen ja sen myötä myös viranomaispalveluiden, halusin saada tietoa erityisesti ajasta ennen sisällissotaa. Sisällissodan syttymisestä ja sodan vaikutuksista Somaliassa ja somalialaisiin löytyikin runsaasti, mutta huomasin tietoa ajasta ennen sisällissotaa ja etenkin viranomaisista löytyi yllättävän vähän. Tämän vuoksi viittaan tässä osiossa pitkälti Serkkolan teokseen, ”Somalia, taival suvun ja valtion varjossa”, joka ilmestyi pian somaleiden Suomeen ensi tulemisen jälkeen vuonna 1992.

Somalian presidentti Siad Barren hallitus kaatui vuoden 1991 alusta, jolloin kaikki hänen luomansa instituutiotkin hajosivat. Klanipohjaiset ryhmittymät täyttivät hallituksen jättämän aukon, mutta epäonnistuivat pian yhdistymisessä. He hyökkäsivät toisiaan vastaan ja provo-soivat sodan, joka on aiheuttanut satojen tuhansien ihmisen kuoleman ja on ajanut sadat tuhannet pois alueelta. (Maas-Albert 2008:7.) Ensimmäiset somalialaiset tulivatkin Suomeen vasta 1990-luvulla. Somalialaiset olivat ensimmäinen Suomesta omatoimisesti turvapaikkaa

hakenut kieliryhmä. Heidät sijoitettiin aluksi vastaanottokeskuksiin, josta oleskeluluvan saadessaan, he useimmiten saivat kotikunnan vastaanottokeskuksen lähikaupungeista tai kunnista. Suurin osa somalaista asuu pääkaupunkiseudulla, johon paremmat sukulais- ja ystäväverkostot, paremmat työmahdollisuudet sekä suvaitsevaisempi ilmapiiri on vaikuttanut. (Virtanen & Vilkama 2008:136.)

Tiilikainen kertoo viitaten toiseen artikkeliinsa Tiilikainen & Robleh (1999) somalialaisen perheen olevan yleensä suurperhe, johon kuuluvat muun muassa isovanhemmat ja vanhempien sisarukset ja serkut. Samassa tilassa voi asua sukulaisten lisäksi myös ystäviä vakituisesti tai väliaikaisesti. Sukulaiset ja ystävät huolehtivat yhdessä lapsista ja voivat tarjota näin ollen lapsille paremman sosiaalisen, emotionaalisen ja taloudellisen tukiverkoston. (Tiilikainen 2005:29.) Mies on yleensä päävastuussa perheensä toimeentulosta, jonka vuoksi perinteisesti miehellä on sananvalta ja erityisesti taloudellisissa menoissa. Yleensä perheenisä on se, joka myös päättää perheen asioista kodin ulkopuolella. Naisen työsarkana on taas perinteisesti lasten hoito, kodin ja arjen hallinta sekä kotimaassa mahdollisesti karjan ja pellon hoito. (Serkkola 1992:28.) Islam- usko levisi Afrikan sarveen pian syntymänsä jälkeen. Islamilaisuus onkin vahva perusta somalialaiselle kulttuuriselle ja kansalliselle identiteetille ja lähes kaikki somalit ovat sunnimuslimeja. Somaliassa islamilaisuus on saanut ajan mittaan omia somalialaisia erityispiirteitä. (Tiilikainen 2005: 35-36.)

### 3.9.1 Somalialaisten elämää ennen sisällissotaa

Somalialaiset ovat perinteisesti paimentolaisia ja maanviljelijöitä. Serkkola kuvaa somalialaista elämää kaivojen, peltojen, asuinalueen ja klaanin ympärillä. Karjaan kuuluivat muun muassa kamelit, lehmät, lampaat ja vuohet. Karja on ollut perinteisesti somalikulttuurissa arvoinen lähde ja kameleita pidettiin arvostetuimpina maksuvälineinä. (Serkkola 1991: 34-35.) Pelloilla viljeltiin ennen sisällissodan syntyä vientituotteina banaania ja sokeria, omaan käyttöön pitkälti maissia ja durraa ja viljan väliin saatettiin kylvää esimerkiksi papuja, maapähkinöitä tai tomaattia (Serkkola 1991:38). Kaupungistuminen Somaliassa oli suhteellisen nuori ilmiö ja suurimmat kaupungit ovat Mogadishu, Hargeisa ja Kismaayo. Kaupunkilaisväestö ei ollut ennen sisällissotaa vakiintunutta vaan kaupunkien väkiluku vaihteli ajoittain, esimerkiksi vuodenajan tai taloudellisen tilanteen mukaan. (Tiilikainen 2005:26.)

Klaanijärjestelmä näkyi myös pääkaupungissa Mogadishussa. Jokaisella klaanilla oli myös pääkaupungissa omat edustajansa ja perinteisesti etelän ja pohjoisen klaaneilla oli omat lähiönsä. Kaupungissa erottuivat myös valtion ja armeijan asuinalueet sekä eliittikaupunginosat, joissa asuivat ulkomaalaiset asiantuntijat. Klaaneilla oli omat johtajansa kaupungissa, jotka toimivat suvun edunvartijoina suvulle, joiden myötävaikutuksen avulla monet viranomaistehävätkin saattoivat hoitua epävirallisesti. Suurimmat klaanit, jotka olivat asuneet kauemmin

kaupungissa, varmistivat vakiintuneen asemansa myötä liiketoiminnassa ja palveluissa sukulaisilleen paremmat palvelut ja paremman aseman. (Serkkola 1992:41.)

Monesti kaupunkilaisperheillä saattoi olla useampikin tulolähde, päävastuu tuloista oli useimmiten aviomiehellä. 1990-luvun alussa vielä valtio hallitus työllisti nimellisesti kolmanneksen Mogadishun aikuisista miehistä, paremmat virat hallituksessa antoivat suuremman sosiaalisen statuksen, mutta pienituloisimpien kuten armeijaan palkatut, vartijat ja sanansaattajat joutuivat monesti hankkimaan lisäelantoja myös yksityiseltä sektorilta. Palveluammatit olivat toiseksi suurin työllistäjä kuten kuljetusala, ja satamatyö. Tori ja rakennusyrittäjätyöntekijöitäkin oli, mutta ne saattoivat viettää paljon aikaa tien päällä. Miehet vallitsivat myös ravintola ja hotellialalla ja naisen rooli palveluammateissa oli kodinhoito, siivous ja esimerkiksi viljan jauhaminen ja vihannesten kuoriminen. Monesti joku suurperheen jäsenistä kaupitteli tavaroita tai elintarvikkeita torilla tai katukaupassa. (Serkkola 1992:43-44.)

Suullisella perinteellä on keskeinen merkitys somalialaisessa kulttuurissa yksityisessä kuin julkisessakin elämässä. Runoutta pidetään suullisen perinteen ytimenä ja somalialaisia runolajeja on monta. Runoihin sisältyy yleensä viesti, mutta joskus niiden pohjimmainen merkitys voi olla myös salattu. Tietoa on kuljetettu matkamiesten mukana runomuodossa toisille klaaneille tai sitten esimerkiksi rakastetulle. Runoa on käytetty myös poliittisena ja sosiaalisena vallankäytön välineenä, jolloin runojen kautta on voitu esimerkiksi kuvata omaa poliittista kantaa. Radion ja kasettisoittimien yleistymisen edesauttoi runon poliittista merkitsevyyttä, ja Serkkolan mukaan sanoma ”rauhasta tai sodasta” levisi ja tehoi riimityksen kautta myös nopeammin. (Serkkola 1992:56.)

### 3.9.2 Somalialaisista instituutioista

Somaliassa sukujen kasvaessa, suvut alkoivat eriytyä vähitellen pienempiin keskusryhmittymiin. Kun klaanit tai yhteisö laajeni uusiin paikkakuntiin, yhteisö järjesti heidän yhteisönsä vanhimmat hoitamaan tietyn alueen asioita. Tämä antoi klaanille tai yhteisölle itsenäisyyden hoitaa omia asioitaan ja mahdollisuuden ylläpitää läheiset ja turvalliset suhteet oman klaaninsa jäseniensä kanssa. (Serkkola 1992 20-21.) Somaliassa on nykyään kuusi suurta klaaniperhettä. Suku huolehtii heikommassa asemassa olevista sukulaisista. Samaan klaaniin kuuluvia yhdistää tieto yhteisistä juurista ja yhteisistä moraalinormeista, joita ovat muun muassa luottamus, hyväksyntä ja solidaarisuus omaa klaaninjäsentä kohtaan. Viitaten Laitin ja Samatiin Tiilikainen kertoo että sukulaisuus ja klaani ovatkin olleet mahdollisesti ainoa toimiva hyvinvointijärjestelmä Somalialaisessa yhteiskunnassa. (Tiilikainen 2005:30.)

Somaliassa klaani päälliköt hoitivat asiat yhteisönsä jäsentensä kanssa yleensä kasvatusten ja henkilökohtaisesti ja olivat vastuussa klaaninsa asioista ja suhteista toisiin klaaneihin. (Issa-

Salwe 2002:2.) Klaanien vanhimmilla ja niiden johtajilla oli poliittinen johtajuus, mutta heidän asemansa saattoi vaihdella muun muassa alueen perusteella. Ennen sisällissotaa klaanien edusmiehet neuvottelivat viranomaisten kanssa kunnantaloissa. Jos viranomainen ei kuunnellut tai kunnioittanut klaanien johtajien mielipiteitä, mikään uudistushanke ei edennyt alueella. (Serkkola 1992 20-21.) Hallinnollisten instituutioiden puuttuminen oli tyypillistä somalialaiselle yhteiskunnalle ennen itsenäisen valtion syntyä, sekä nyt sisällissodan vaikuttamassa valtiossa. Somalialaiset sovittivat oikeudellisia ja poliittisia erimielisyyksiään neuvottelemalla epävirallisissa ”shir” neuvostoissa, joita järjestettiin tarpeen tullen. Näissä neuvostoissa ratkaistiin mahdolliset poliittiset selkkaukset kuin esimerkiksi myös karjavarkaudet. (Serkkola 1992:22.)

Entiset Eurooppalaiset siirtomaavaltiaat toivat keskitetyn valtiohallinnon maahan 1960-luvulla. Kasvoista kasvoihin sopimisen tilalle tulivat erilaisten päälliköiden ja heidän osastonsa instituutiot. (Serkkola:1992: 21-22.) Silloinen hallitus järjestelmä laski merkittävästi paikallisen yhteisön kontrollia oman yhteisönsä ja paikkakunnan asioista (Issa- Salwe 2002:2.)

Vaikka Siad Barren hallinnon piti olla aluksi avomielinen kansan oloja parantaville uudistuksille, se päättyi itsevaltiuteen ja perinteisen klaanijärjestelmän manipulaatioon. Siad Barren ”uudessa klaani järjestelmässä” klaaniin kuuluminen, joko epäoikeutti tai etuoikeutti henkilöt erilaisiin varoihin ja viranomaispaikkoihin, mitkä eivät perinteisesti olleet klaanien vallan alla. Ne jotka olivat vailla näitä etuoikeuksia, eivät voineet hyväksyä tätä ja niitä jotka puhuivat hallitusta vastaan, vainottiin, vangittiin ja heitä katosi jäljettömiin. (Alitolppa- Niitamo & Ali 2001:3.)

Kaiken tämän tulos oli vähitellen sisällissota, joka alkoi pohjoisesta ja levisi seuraavan vuosikymmenen aikana koko Somaliassa (Alitolppa- Niitamo & Ali 2001:3). Somaliassa on nyt vähintäänkin yksi kokonainen sukupolvi, joka on kasvanut melkein kokonaan tilanteessa joka on muistuttanut sisällissotaa miltei koko ajan. (Spilker 2008:26.) Somalialaiset tulevat siis hyvin erilaisesta yhteiskunnasta, jossa viranomaisasioiden hoidolla ei ole ollut välttämättä aina olennaista sijaa. Keskushallituksen merkitys Somaliassa, vielä hallituksen ollessa olemassakin, näyttäytyi suhteellisen heikkoina. Somalialaisten lähtökohdat viranomaisasiointiin ja kotoutumiseen voivat mielestäni edellisiin tietoihin nojaten olla todella erilaiset ja ne voivatkin mahdollisesti ilmetä haasteina suomalaiseen yhteiskuntaan sopeuduttaessa.

#### 4 ”MINUN MUISTIVIHKONI” APUA MAAHANMUUTTAJILLE ASIOINTIIN

Hankin tietoa ”Minun muistivihkoani” varten kyselemällä, haastattelemalla ja seuraamalla Mayk:n työntekijöiden työtä. Suurimman avun alkutaipaleessa sain työharjoitteluni ohjaajalta ja Koto-hankkeen projektikoordinaattorilta. Alussa työskentely oli kuitenkin todella itsenäistä ja pitkälti erilaisen tiedon keruuta ja sen rajaamista. Tiedonlähteinä käytin viranomaisten



omia ja maahanmuuttajille tarkoitettuja Internet- sivuja, Mayk:n työntekijöiden kasaamia informaatiopaketteja ja omia työnkuvauksia Mayk:n omista tiedostoista, sekä erilaisia esitteitä, joita keräilin pitkin poikin Helsingin viranomaispisteistä.

Aloitin ”Minun muistivihkoni” tekemisen viimeisen työharjoitteluni tehtävänä vuoden 2008 lopussa, jolloin sain tehtyä ensimmäisen tekstihahmotelman muistivihosta. ”Minun muistivihkoni” laajeni ja kehittyi niin paljon alkuperäisestä suunnitelmasta, minkä vuoksi sen tekeminen jatkui vielä työharjoittelunkin jälkeen. Pidän ensimmäistä versiota muistivihosta ennenminkin irrallisena ja itsenäisenä tuotoksena, koska olen tehnyt sitä pitkälti itsenäisesti kouluajan ulkopuolella. Tavoitteena olikin kehittää ja päivittää muistivihkoa, tämän opinnäytetyön tuloksien pohjalta vielä käyttäjäystävällisemmäksi ja toimivammaksi kokonaisuudeksi.

Ensimmäinen ”Minun muistivihkoni” version sisältö on valmistunut vuoden 2009 huhtikuussa ja sen ulkoasu valmistui elokuussa 2009. ”Minun muistivihkoni” pilottiversioita painettiin silloin suomenkielisinä versioina 100 kappaletta ja somalinkielisinä versioina 100 kappaletta. Ne jaettiin seuraavan puolen vuoden aikana Maahanmuuttoyksikön asiakkaiden, sekä muiden sosiaalialan työntekijöiden käyttöön.

Muistivihkoon on laitettu tärkeimmät viranomaiset ja lisäksi se sisältää useimmin haetut Kelan etuudet, luvat ja niiden hakuperusteet. Jokaisen viranomaisen kohdalla selitetään lyhyesti niiden tehtävät ja mitä juuri tästä viranomaiskohteesta voidaan hakea. Etuuksien ja lupien kohdalta löytyy yleensä tyhjä viiva ja ruutu kohta, johon asiakkaiden olisi tarkoitus kirjata milloin esimerkiksi tiettyä etuutta on haettu ja laittaa rasti ruutuun sitä mukaan kun hakemus on täytetty. Näin asiakkaat voivat paremmin seurata mitä Mayk:n asiakastapaamiskerroilla on haettu ja miksi, sekä olla paremmin selvillä mitä heidän omassa elämässään tapahtuu parhailaan. Muistivihko tukee tässä mielessä asiakkaiden parempaa kotoutumista, kun he ovat paremmin selvillä mitä tehdään ja mitä tapahtuu.

#### 4.1 ”Minun muistivihkoni” rakenne

Muistivihkoon on lueteltu maahanmuuttajien ja erityisesti pakolaisten Suomeen tulon alkuvaiheessa tärkeimmin tarvittavat viranomaiset. Se sisältää tietoa erilaisten lupien ja etuuksien hakemisesta ja niihin yleisimmin tarvittavista liitteistä pyrkien mukailemaan järjestystä, missä ne hoituvat todellisessakin elämässä. Aluksi muistivihossa kerrotaan maahanmuuttoyksiköstä ja sosiaalipalveluista. Tämän jälkeen edetään Maistraattiin, josta haetaan henkilötunnus ja edelleen Kelaan hakemaan yleistä sosiaaliturvaa ja siitä Kelan yleisimmin haettuihin etuuksiin. Se sisältää myös tietoa terveydenhuollosta, lasten päivähoidosta, koulutuksesta ja asumisesta. Muistivihon avulla voi seurata omien asioiden etenemistä ruksaamalla rastin ruutuihin, sitä mukaan kun ne hoituvat, nämä ruudut löytyvät lupien ja etuuksien vierestä. Muistivih-

koon voi myös kirjata itselleen ylös tärkeitä yhteystietoja niihin tarkoitettuihin tyhjiin kohtiin kuten esimerkiksi oman lähiterveysaseman yhteystiedot.

Eri virastojen nimien yhteyteen on liitetty myös niiden logot, pienet kuvat otsikoiden vieressä. Koska logot näkyvät yleensä myös virastojen kirjeissä, näiden avulla voidaan seurata paremmin mistä kirjeestä on kyse, vaikka ei olisi luku- kirjoitus- tai suomenkielentaitoakaan. Myös somalinkielisen otsikon jälkeen on laitettu suomeksi sama asia, jotta virastojen nimet muistuisivat vähitellen paremmin myös suomeksi.

Tärkeää on, että muistivihko on käännetty asiakkaiden omalle äidinkielelle, jotta se tukee paremmin asiakkaiden itsenäistä elämän hallintaa. Siitä huolimatta että muistivihko on käännetty asiakkaiden omalle äidinkielelle, muistivihkoa tehtäessä nähtiin tärkeänä että asiat ovat esitetty mahdollisimman selkeästi ja yksinkertaisesti. Alkuperäinen painettu muistivihko versio oli A5-kokoinen vihkonen, jossa tekstit olivat molemmin puolin sivuja. Keskustellessani sosiaaliohjaajien kanssa toivottiin mahdollisimman pientä ja yksinkertaisen näköistä vihkosta. Sosiaaliohjaajat pelkäsivät, jos vihkosesta olisi tullut liian laaja ja suuri sivumäärältään että asiakkaat eivät jaksaisi perehtyä muistivihkoon ollenkaan tai vain pinnallisesti. Muistivihkon kieli on myös tarkoituksella sinuttelevaa, jotta vihosta tulisi mahdollisimman henkilökohtaisen ja suoran tuntuinen asiakkaalle.

”Minun muistivihkoni” on tehty selkokieliisyyden periaatteita huomioon ottaen. Selkokielisen tekstin rakenteen pitäisi olla johdonmukainen ja sisältää vain esille haluttu tieto. Selkokielessä olisi hyvä käyttää myös mahdollisimman lyhyitä lauseita ja välttää monimutkaisia verbi- tai sijamuotoja. (Selkokeskus 2011.) ”Minun muistivihkoni” on tehty erityisesti Helsingissä asuville uusille pakolais- tai turvapaikan saaneille maahanmuuttajille, mutta sopii myös muille maahanmuuttajille, kaikki tiedot mitä se sisältää koskee Helsingin kaupungin viranomaisia ja palveluja.

Muistivihko on tarkoitettu kirjaimellisesti asiakkaiden oman muistin tueksi, eikä se sisällä näin ollen esimerkiksi kaikkia etuuksia ja lupia tai niihin tarvittavia liitteitä. Sitä voi pitää mukanaan viranomaisasioinnin helpottamiseksi asioidessaan jossain viranomaispisteessä tai siihen voi palata esimerkiksi tarvittaessa jotain tiettyä tietoa. Muistivihon täyttökohtiin kirjaamalla asiakkaat voivat tarkistaa, yhdestä paikasta esimerkiksi muuton alkuvaiheessa yleisimmin tarvitsemansa viranomaisen tai palvelun yhteystiedot. Maahanmuuttajien lisäksi myös työntekijät, jotka ovat tekemisissä juuri Suomeen saapuneiden maahanmuuttajien kanssa voivat saada muistivihon avulla tietoa maahanmuuttajan alkuvaiheenviranomaispalveluista Helsingin alueella.

## 5 TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyö tutkimukselle muodostuu kolme päätutkimuskysymystä, joiden avulla analysoin haastatteluaineistoa. Mitkä erilaiset somalialaisasiakkaan taustatekijät voivat vaikuttaa viranomaispalveluissa asioimiseen? Edistääkö muistivihko asiakkaiden alkuvaiheen kotoutumisprosessia? Ja lopuksi millä tavoin muistivihkoa tulisi kehittää? ”Minun muistivihkoni” käyttöönoton myötä haluan helpottaa Helsingin alueelle juuri Suomeen muuttaneiden maahanmuuttajien kotoutumisprosessia. Tavoitteena olisi myös että muistivihosta voitaisiin kehittää Helsingin Maahanmuuttoyksikön vakituinen työväline sosiaalihojajaille.

Aluksi haastattelun ensimmäisessä teemassa perustaustatietojen kartoituksella haluan selvittää kuinka erilaiset taustaerot saattavat vaikuttaa viranomaisasiointiin ja kotoutumiseen ja sitä kautta myöhemmin arvioida, näiden taustatekijöiden mahdollisesta merkitystä Suomen viranomaisasioiden hoidon omaksumisessa. Eli voiko esimerkiksi iällä, kasvualue-eroilla, koulutus tai ammattitaustalla, perheen omaamisella tai yksin elämisellä merkitystä viranomaisasioiden hoitoon tai viranomaisasioidenhoidon omaksumiseen Suomessa?

Jotta ymmärtäisin paremmin myös somalialaisten mielikuvaa ja tietopohjaa viranomaisasiointista, haluan selvittää toisessa teemassa millaisia kokemuksia viranomaisista ja heidän kanssaan asiointista heillä oli kotimaassaan Somaliassa. Millä tavoin kotimaan viranomaisasioiden hoito on ollut erilaista, sekä kuinka entinen tapa hoitaa viranomaisasioita tai niiden hoitamattomuus voi mahdollisesti näyttäytyä tai vaikuttaa tapaan hoitaa nykyään viranomaisasioita Suomessa?

Selvitän kolmannessa teemassa Maahanmuuttoyksikön somaliasiakkaiden mielipiteitä viranomaisasioiden hoidosta Suomessa. Minkälaisiin tekijöihin pitäisi kiinnittää huomiota viranomaisasiointin sujuvuuden parantamiseksi? Jos heillä olisi tilaisuus vaikuttaa viranomaisasiointiinsa, mihin he vaikuttaisivat, mitkä ovat heidän mielestään mahdollisia ongelmakohtia? Tämän jälkeen voidaan pohtia, kuinka tapaa hoitaa viranomaisasioita tai mitä kohdepisteitä viranomaisasioissa pitäisi kehittää, jotta maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden asiointi olisi sujuvampaa. Lopuksi neljännessä teemassa muistivihon käytön ja hyödyn arvioinnin kautta, haluan selvittää onko ”Minun muistivihkoni” nähty hyödyllisenä ja ovatko asiakkaat käyttäneet sitä. Samalla kartoitan mahdollisia muutoksia tai lisäysehdotuksia ja toiveita ”Minun muistivihkoon”. Haastattelukysymykset löytyvät liitteistä.

Muistivihko on tarkoitettu erityisesti Helsingin Maahanmuuttoyksikön uusille asiakkaille. Uusilla tarkoitan juuri Suomeen saapuneita maahanmuuttajia, jotka ovat uusia asiakkaita Mayk:ssa. Opinnäytetyötutkimuksen alkupääkohderyhmänä olivat Mayk:n somalinkieliset perheet, jotka ovat asuneet Suomessa alle vuoden. Muistivihkoa koskevaan infoon kutsuin perheet, pariskunnat ja yksittäiset somalialaisasiakkaat.

Muistivihon käyttöä ja hyötyä arvioivaan haastatteluun olisin ottanut mahdollisuuksien sallies-  
sa mukaan vain perheitä, koska ”Minun Muistivihkoni” sisällöstä suurin osa tiedosta soveltuu  
parhaiten perheille, mutta se sopii myös yksineläville ja pariskunnille. Viimeisessä työharjoi-  
tellussani toimin Maahanmuuttoyksikössä, myös suurimmaksi osaksi perheiden kanssa, jolloin  
perheen kokonaisvaltaisempi ja parempi kotoutuminen näyttäytyi siellä minulle erityisen tär-  
keänä merkitykseltään. Olin kuitenkin valmis haastattelemaan vapaaehtoisuuden vuoksi myös  
yksineläviä haastatteluun. Tällöin taas uskoin saavani uuteen kehitettävään muistivihkoon  
monipuolisempaa näkökulmaa perheellisten lisäksi ja sen jälkeen palvella muistivihon kautta  
paremmin molempien ryhmien eli perheellisten ja yksinelävien tarpeita.

Sainkin järjestämästäni Muistivihko infosta, neljä vapaaehtoista somalimiestä osallistumaan  
haastatteluihin. Neljä erilaista haastatteluaineistoa eri-ikäisiltä ja taustaisilta miehiltä tuntui  
mielestäni lopuksi olevan tarpeeksi monipuolinen pienimuotoista opinnäytetyötä varten, jossa  
haluttiin pitkälti selvittää kokemuksia muistivihosta ja viranomaisasioinnista. Somalinkieliset  
asiakkaat nähtiin Mayk:ssa asiakasryhmänä, jolla olisi suurin tarve muistiviholle. Somalinkieli-  
seen asiakasryhmään päädyttiin muun muassa siksi koska Mayk:ssa arvioitiin heidän olevan  
vähiten tottuneita viranomaisasioiden hoidossa.

## 6 TUTKIMUSMENETELMÄT

Toteutin laadullisen tutkimuksen somalialaisten viranomaiskokemuksista ja ”Minun Muistivih-  
koni” käyttäjävälisyydestä, käytin sen aineistonkeruu menetelmänä omia havaintomuis-  
tiinpanoja sekä teemahaastattelua, jotka toteutin neljälle vapaaehtoiselle haastateltavalle.  
Alun perin olin suunnitellut käyttäväni yhtenä aineistonkeruumenetelmänä myös Muistivihko  
infoissa keräämäni palautetta infoon osallistuneilta. Infoon osallistui kuitenkin vain kahdeksan  
henkilöä ja vaikka saatu palaute oli positiivista niin sen erittäin pienen ja yksipuolisen aineis-  
ton vuoksi päätin jättää sen huomiotta varsinaisessa analyysissä. Nauhoitin haastattelut ja  
litteroin haastatteluaineiston auki kuuntelemalla haastattelut uudestaan läpi. Analysoin haas-  
tatteluaineiston teemoittelemalla ja tyypittelemällä. Haastateltavien taustoja kartoittamalla  
halusin arvioida niiden mahdollista vaikutusta viranomais- ja kunnan palveluissa asiointiin  
Suomessa. Nykyistä viranomaisasiointia kartoittamalla, halusin selvittää minkälaiset tekijät  
voivat mahdollisesti vaikuttaa viranomaisasiointin sujuvuuteen. Haastattelujen kommenttien  
pohjalta oli tarkoituksena taas kehittää ”Minun muistivihosta” uusi ja käyttäjävälisempi  
muistivihko.

Valitsin tehdä laadullisen tutkimuksen, kehittämisprosessin näkökulmaa hyödyntäen. Laadulli-  
sen tutkimuksen lähtökohtana on Hirsijärven mukaan moninaisen ja todellisen elämän kuva-  
minen (Hirsijärvi 2009:161). Laadullisen tutkimuksen toteutustapaan liittyvät ominaisuudet

vastasivat hyvin opinnäytetutkimusta, minkä itsekin halusin toteuttaa. Laadullinen tutkimus on luonteeltaan tiedon keräämistä todellisista ja luonnollisista tilanteista ja siinä suositaan ihmistä tiedonhankinnan pohjana (Hirsijärvi 2009:164). Halusin saada selville millaisia haastattavien omat mielikuvat ja kokemukset olivat viranomaispalvelujärjestelmästä ja kuinka muistivihko olisi mahdollisesti auttanut heitä sen sujuvuuden parantamisessa. Tutkimuskohdeet määrää tutkija itselleen tarkoituksenmukaisella tavalla, esimerkiksi mistä näkökulmasta tutkitaan omasta vai tutkittavien näkökulmasta (Hirsijärvi 2009:164). Etsin aineistosta tekijöitä, jotka voivat mahdollisesti vaikuttaa viranomaisasioinnin sujuvuuteen ja indikaattoreita, jotka viittaavat muistivihon käytännöllisyyteen ja hyötyyn. Laadulliselle tutkimukselle sallitaan olosuhdemuutoksista johtuvat suunnitelmien muutokset ja sen toteutus voi olla kokonaisuudessaan joustavaa. Laadullisen tutkimuksen perusteena ei ole hypoteesien ja teorioiden kokeilu vaan aineiston monipuolinen ja perusteellinen tarkastelu. (Hirsijärvi 2009:16.)

Kehittämisosiossa, jonkin tuotoksen tekemisessä ja toiminnallisen ryhmän järjestämisessä halutaan päästä yleensä, johonkin tavoitteeseen tai päämäärään tietynlaisen kehittämis- tai muun toiminnan kautta. ”Minun muistivihkoni” avulla haluan helpottaa uusien Suomeen tulleiden pakolaisten viranomaisasiointia. Tavoitteellisuus ja tavoitteiden määrittäminen on kehittämisosiossa keskeistä ja ne voivat olla eritasoisia. Olennaisia kiinnekohtia kehittämisosiossa arvioinnissa ovat myös tavoitteiden havainnollisuus ja mitattavuus, sekä lisäksi itse prosessi ja sen perusteellinen kuvaaminen. (Rantanen 2011:2.)

Suunnittelupainotteisessa kehittämisyössä arviointi on yksi osa projektin päätökseen saamisesta. Itse arvioinnin perspektiivi voi vaihdella, tavoitteiden onnistumista voidaan arvioida esimerkiksi asiakkaiden tai työntekijöiden näkökulmasta. (Rantanen 2011: 3-4.) Omassa työssäni arvioinnin näkökulma tulee pitkälti asiakkailta, joille ”Minun muistivihkoni” on tarkoitettu. Koko kehittämisosiossa arviointi on usein monitasoista, johon voi liittyä tavoitteiden saavuttamisen ja oman oppimisen lisäksi, kirjallisuuden kytkeä laadullisen tutkimuksen tavoin. Tavoitteena on aina tutkimuksellisuus ja aineistojen hyvin esille tuleminen. (Rantanen 2011: 11-12.) Olenkin mielestäni hyödyntänyt molempia, kehittämisosiossa arvioinnin ja laadullisen tutkimuksen tutkimuksellisia näkökulmia opinnäytetyössäni.

## 6.1 Teemahaastattelu

Käytän teemahaastattelua aineistonkeruun päämenetelmänä tutkielmassani. Teemahaastattelu on yksi tutkimushaastatteluiden lajeista. Tutkimushaastattelussa on olennaista suunnitella haastattelu ja tutustua tutkimuksen kohteeseen hyvin. Tutkimushaastattelun kautta tavoitellaan luotettavaa tietoa tutkimuksen kannalta tärkeistä aiheista. Haastattelu on aina haastattelijan aloittama ja ohjaama, jossa haastattelijan tulee ymmärtää oma roolinsa haastattelus-

sa. Tärkeää on myös että haastateltava voi luottaa siihen että saatuja tietoja tarkastellaan luottamuksellisesti. (Hirsijärvi & Hurme 2008: 43.)

Teemahaastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin jotka ovat tiedossa, mutta kysymyksien tarkkaa muotoa tai järjestystä ei ole aina määritelty. Haastateltavat ovat kokeneet jonkin yhteisen asian. Haastattelun aspekti, aihepiirit ja teema-alueet ovat kaikille haastateltaville samat. Haastatteluissa tärkeää on selvittää haastateltavien subjektiiviset kokemukset. Haastattelijä tai tutkimuksen tekijä on tutustunut alustavasti tutkittavan asian osiin, rakenteisiin, prosessiin ja kokonaisuuteen. Teemahaastattelussa pannaan merkille haastateltavien omat tulkinnat aiheista ja heidän niille antamat sisältömerkitykset ja samoin huomioon otetaan vuorovaikutustilanteessa muodostuvat erilaiset merkitykset. (Hirsijärvi & Hurme 2008: 47-48.) Haastatteluun osallistuneet olivat kaikki miehiä, pakolaisia sekä samasta kotimaasta Somalias-ta. Haastattelun teemoja ovat asiakkaiden kokemukset viranomaisasioinnista kotimaassa ja Suomessa, sekä muistivihon hyödyn arviointi.

## 6.2 Tutkimusaineiston analyysimenetelmät

Käytin analyysitapana teemoittelua ja tyypittelyä. Teemoja muodostetaan etsimällä aineistosta, vastauksia tai kirjoitelmia yhdistäviä seikkoja. Teoriapohjainen teemoittelu on myös mahdollista. Teemojen kokoamisessa voidaan käyttää myös tilastollisia menetelmiä kuten esimerkiksi taulukointia, koodausta ja kvantifiointia. Aineistoa järjestettäessä teemojen mukaan, teemojen alle kerätään aineistosta kohdat, joissa käydään läpi kyseistä teemaa. Teemojen yhteyteen liitetään yleensä teemaa havainnollistavia esimerkkejä, sitaatteja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Teemat on muodostettu aineistoa lukemalla ja etsimällä vastauksia yhdistäviä tai erottavia seikkoja aineistosta. Jakamalla aineiston teemoihin, esittelen aineiston kannalta keskeisimmät seikat. Käsittelin aineistoa alleviivaamalla litteroidusta haastattelujen vastausaineistosta tutkimuksen kannalta keskeisimpiä esille tulleita seikkoja. Aineistossa ei tullut käytännössä uusia teemoja esille, tuloksissa esitetyt teemat siis mukailevat haastattelurungossa olleita etukäteen määriteltyjä teemoja.

Tyypittelyllä tarkoitetaan keskeisten, olennaisten, ominaisten ja tyypillisten asioiden yhteen keräämistä. Aineistossa kohdennetaan huomio tyypillisiin aineistoa hyvin kokonaisuutena kuvaaviin ominaisuuksiin. Aineistosta voidaan tehdä myös tyypikkuvauksia, jos se sopii tyypittelyyn. Tyypikkuvauksissa yhdistyvät eri vastauksien tyypillisimmät ja yleisimmät ominaisuudet ja niitä vertailemalla voi nähdä helposti kuinka erilaiset tyypikkuvaukset eroavat toisistaan. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2006.) Käytin tyypittelyä menetelmänä huomattessani aineistosta nousevan kaksi haastateltavatyyppiä. Tyypittelin neljä haastateltavaa kahteen haastateltavatyyppiin, vanhempiin joilla oli kokemusta viranomaisista ja nuorempiin joilla ei ollut.

Tyypiryhmien sisällä oli enemmänkin yhtäläisyyksiä keskenään ja eroja suhteessa vastakkaiseen tyyppiin, mitkä tulevat ilmi aineistosta.

## 7 TUTKIMUKSEN KÄYTÄNNÖN TOTEUTUS

Minun muistivihkoni info järjestettiin marraskuussa 2009 ja toteutin haastattelut vuoden 2010 maaliskuussa, Helsingin Maahanmuuttoyksikön tiloissa. Vapaaehtoisille haastateltaville annettiin siis näin ollen noin 4 kuukautta aikaa tutustua ”Minun muistivihkoon”. Kevään 2010 aikana päivitimme yhdessä Kotosa- hankkeen työntekijöiden kanssa Helsinkiä koskevaa muistivihko versiota ja kehitimme uuden muistivihon, joka olisi käytettävissä muissakin kunnissa. Uudet päivitettyt muistivihot käänöksineen on lisätty Internetiin ja ovat nyt tulostettavissa Soccan sivuilta. Opinnäytetyön kirjoittamiseen minulla on mennyt enemmän aikaa kuin alun perin olin suunnitellut, mutta sen tulisi valmistua kevään 2011 loppuun mennessä

### 7.1 ”Minun muistivihkoni” jaon seuranta

Minun muistivihkoni pilottiversio jakoa seurattiin kirjaamalla ylös kenelle muistivihko oli jaettu ja kuinka monta sellaista oli jaettu. Somalinkielisiä ”Minun muistivihkoni” pilottiversioita oli jäljellä noin 60 kappaletta maaliskuun 2010 lopussa ja kaikki kappaleet oli jaettu kesäkuuhun 2010 mennessä. Painetut muistivihot jaettiin uusille somaliasiakkaille alkuvaiheen asiakastapaamisilla, sekä kaikille uusille asiakkaille tarkoitettussa alkuinfossa, joka järjestetään Kotosa- hankkeen myötä nykyään Mayk:ssa kerran viikossa. Painettujen versioiden loputtua, Mayk:ssa tulostettiin muistivihkoja paperisina, jotka sitten nidottiin yhteen ja jaettiin asiakkaille.

### 7.2 ”Minun Muistivihkoni” käytön info

Sovimme Maahanmuuttoyksikön kanssa Muistivihko infon järjestämisestä, jotta suurempi osa asiakkaista saisi kerralla tiedon siitä. Ryhmän ohjauksessa oli tarkoitus selvittää asiakkaille ”Minun muistivihkoni” merkitys ja miten vihkoa tulisi käyttää. Maahanmuuttoyksikkö auttoi tilan, tulkin ja pienten purtavien järjestämisessä, muuten ohjasin infon itse. Maahanmuuttoyksikön sosiaaliohjaajat keräsivät maksimissaan vuoden Suomessa asuneitten somalialaisten asiakkaittensa tiedot, mahdollisimman uusista alkaen. Muistivihkoja oli painettu alun perin 100 somalinkielistä versiota, joten päätin kutsua maksimissaan 70 henkilöä, ja ajatuksena oli että 30 kpl muistivihkoja jäisi Maahanmuuttoyksikön työntekijöiden ja asiakkaiden yleiseen käyttöön.

Varauduin sosiaaliohjaajien ohjeistuksella siihen että kutsujen lähettämisestä huolimatta, kaikki eivät saapuisi paikalle ja perheen jäsenistäkin monesti perheen pää eli isä olisi se, joka

tulisi paikalle. Jos mahdollisia kutsuttavia olisi ollut enemmän kuin 70, olisin kutsunut 70 Suomessa vähiten aikaa viettänyttä asiakasta. Jos kutsuttavia asiakkaita olisi ollut alle 70, olisin kutsunut kaikki mukaan infoon. Ryhmänohjaukseen kutsun saivat; perheet, pariskunnat ja yksittäiset somalialisasiakkaat. Sosiaaliohjaajat saivat kerättyä noin 100 asiakkaan tiedot, joista valikoin 41 kohderyhmääni parhaiten vastaavaa henkilöä, näistä suurin osa oli perheellisiä, eli jos he kaikki olisivat päässeet paikalle, infossa olisi ollut yhteensä noin 70 henkeä. Lähetin itse somaliksi käännetyn kutsun ”Minun Muistivihkoni” infotilaisuuteen asiakkaille kirjeitse, noin viikko ennen varsinaista ryhmänohjausta, Maahanmuuttoyksikön tiloista.

Maahanmuuttoyksikön avulla järjestin yhden ryhmänohjaukserän koskien ”Minun muistivihkoni” käyttöönottoa. Ohjaus tapahtui ruotsinkielisessä työväenopistossa Arbiksessa, joka oli lähellä Maahanmuuttoyksikköä. Muistivihko infoa edeltävinä tunteina keitin kahvia ja teetä valmistelin pienet purtavat tarjoiltavaksi infon välitauolla. Tulostin infoon arviointilomakkeet, sekä haastatteluun kutsu paperit.

Asiakkaita tuli paikalle lopulta paikalle kahdeksan, joista kaksi oli naisia ja loput miehiä. Kolmella infoon osallistuneista oli Suomessa perhe ja loput olivat yksineläviä miehiä. Ohjaukseen osallistuville jaettiin ”Minun muistivihkoni” ja kodinkansiot. Esittelin itseni ryhmälle, jonka jälkeen kerroin ensin kodinkansiosta ja sen hyödyllisyydestä ja sen jälkeen muistivihosta.

Aioin näyttää Power Point-esityksenä muistivihon sisällön koko ryhmälle valkokankaalta, mutta teknisten ongelmien takia se ei onnistunut. Ajan menettämisen vuoksi kävin vain muistivihon sisällön pääkohdat ryhmän kanssa läpi, koko ajan somalin kielen tulkin välityksellä. Jokaisen asiakokonaisuuden jälkeen kysyin; ymmärsivätkö asiakkaat esitetyn asian ja annoin heille tilaisuuden kysyä asiasta jotain. Keräsin lopuksi lyhyet arviointilomakkeet asiakkailta, jossa selvitettäisiin asiakkaiden mielipide ohjauksen onnistumisesta ja ”Minun muistivihkoni” tulevista hyödyistä. Kävin tulkin välityksellä osallistujilta arviointilomakkeen kysymykset yksi kerrallaan läpi. Anonyymiyden säilyttämiseksi pyysin heitä olemaan laittamatta lomakkeisiin nimeään ja kirjaamaan vastaukset ohjeistuksien mukaan omien mielipiteidensä mukaisesti. Arviointilomake löytyy liitteistä. Arviointilomakkeen kaikki vastaukset olivat myönteisiä ja kaikissa lomakkeissa oli ympyröity aivan samat kohdat. Loppujen lopuksi jätinkin arviointilomakkeen huomioimatta, sen erittäin pienen merkitsevyyden vuoksi.

Arviointilomakkeiden läpikäymisen jälkeen, kerroin tekeväni haastatteluja liittyen muistivihon käytön ja hyödyn arviointiin. Tämän jälkeen kiitin paikalla olijoita osallistumisesta ja pyysin haastatteluun tulevat jäämään vielä, jotta saisin sovittua heidän kanssaan haastatteluajat ja kertoakseni heille vielä heidän oikeuksistaan liittyen haastatteluihin. Haastatteluihin osallistuville jaoin kutsupaperin haastatteluun, jossa heitä informoitiin haastattelusta ja opinnäyte-



työtutkimuksestani, sekä pyydettiin virallista suostumusta haastatteluun. Neljä osallistujaa eli käytännössä puolet saapuneista ilmoittautui sitovasti haastatteluihin paikan päällä.

### 7.3 Haastattelut

Haastattelujen kautta haluttiin saada kosketusta siitä, mitkä tekijät voivat vaikuttaa viranomaisasioinnin sujuvuuteen ja ovatko haastateltavat kokeneet muistivihon hyödylliseksi ja käyttäneet sitä. Vapaaehtoisille yksittäisille haastateltaville järjestettiin yksi haastattelukerrta. Päätin pyytää maksimissaan 4 vapaaehtoista somalialaisasiakasta tai perhettä mukaan haastatteluihin. Haastattelukerrat järjestettiin maaliskuussa 2010 noin 4 kuukautta ”Minun Muistivihkoni” jakamisen jälkeen. Kaikissa haastatteluissa oli somalinkielinen tulkki paikalla. Paikalla oli myös mahdollisuuksien mukaan Mayk:n työelämän ohjaajani. Nauhoitin haastattelukerrat haastateltavien suostumuksella.

Haastattelu kysymykset aioin esittää asiakkaalle itselleen tai asiakasperheen vanhemmille, niin että molemmilla miehellä tai vaimolla olisi ollut tilaisuus vastata kysymyksiin. Jos paikalle olisi saapunut vain yksi perheenjäsen, niin olisin haastattelut vain kyseistä henkilöä. Perheiden lapsia ei kutsuta mukaan haastatteluun, heidän mahdollisesti suuren määrän vuoksi ja siksi että vanhemmat ovat perheessä yleensä ne henkilöt, jotka ovat vastuussa perheen asioiden etenemisestä. Vastauksiksi kirjattaisiin molempien vanhempien vastaukset yhteisesti. Jos toinen vanhemmista ei vastaa tai pääse paikalle haastatteluun, silloin olisin laittanut ylös vain yhden vanhemman vastauksen.

Haastattelut tapahtuivat Helsingin Maahanmuuttoyksikössä kahden viikon aikana, kaksi ensimmäistä pidettiin peräkkäin yhtenä päivänä ja kaksi muuta seuraavalla viikolla eri päivinä. Sain haastattelutilaksi aina milloinkin vapaan sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan toimiston. Laitoin nauhurin tulkin ja minun välilleni, jotta kuulisin litterointi vaiheessa omani ja tulkin äänen parhaiten. Tarjosin myös mehua haastateltaville haastattelun aikana, jotta puhe kulkisi paremmin.

Haastattelujen kulku tapahtui pitkälti siten kuin olin suunnitellutkin. Selvitin haastateltaville aluksi kertauksen vuoksi, ennen kuin aloitin varsinaisen haastattelun, kuka olen ja miksi teen näitä haastatteluja. Pyysin lupaa nauhurille, selvitin heille mihin nauhat ja tulokset menevät, kuinka kauan haastattelu kestää ja kerroin välitauon pituudesta. Tämän jälkeen laitoin nauhurin päälle ja kävin läpi kysymykset pitkälti ensin suoraan lukien, sitten selventäen tarvittaessa apukysymyksillä. Tulkit tulkkasivat koko haastattelun ajan ensin kysymykseni haastateltaville ja sitten haastateltavien vastaukset minulle. Aikaa kului arvioimaani enemmän apukysymyksiä tekemiseen, sekä haastateltavien epäolennaisten vastauksien vuoksi. Tämä aiheutikin hiukan turhan hopun kysymyksilleni haastattelujen loppupäässä. Olin jakanut haastatte-

lun kahteen osaan, jolloin sain välissä pidettyä aina lyhyen tauon, joka tuntui sopivan myös hyvin asiakkaille. Samalla tyhjensin tietokoneelleni juuri nauhoittamani haastattelun ja valmistin nauhurin seuraavaa nauhoitusta varten.

Kaikki haastateltavat tulivat sovitusti mukaan haastatteluihin, yhden kanssa jouduin haastattelupäivänä sopimaan uuden ajan, koska Helsingissä bussilakko vaikutti silloin asiakkaan pääsemiseen haastatteluun. Kaksi haastateltavista tuli niin myöhässä, että jouduin lyhentämään haastatteluja jättämällä muutaman kysymyksen pois, mutta niin että sain mielestäni tarvitsemani tiedot. Tämän takia jouduin tosin arvioinnissa olemaan ottamatta näitä vain osalta kysytyjä kysymyksiä huomioon. Kaikista kysymyksistä kysymys: ” Millä tavoin ymmärrät suomalaista yhteiskuntajärjestelmää?” tuntui olevan monelle liian laaja ja vaikea ymmärtää ja koska vain kaksi haastateltavista vastasi tähän, niin jouduin jättämään tämän kysymyksen varsinaisesta analyysistä, vaikka se olisikin ollut mielestäni tärkeä kysymys.

Kaikki kolme tulkkia, jotka olivat kanssani haastatteluissa, olivat mielestäni osaavia ja sain selville heidän kauttaan tarvitsemani tiedot. Olin aikaisemminkin työskennellyt samojen tulkkien kanssa ja tulkit tiesivät jo jonkin verran muistivihosta aikaisemmin, mikä varmasti edisti myös haastattelujen ilmapiiriä ja sen sujuvuutta. Tulkit loivat mielestäni omalla olemuksellaan rennon ja avoimen ilmapiirin haastatteluun. Saman kulttuurin omaavan henkilön osallisuus haastatteluun oli varmasti myös tilanteeseen vaikutusta, kuin niin että olisin ollut yksin niin sanotusti ulkopuolisena tahona haastattelemassa.

Haastateltavat kertoivat mielestäni yllättävän avoimesti viranomaiskokemuksistaan tai kokemattomuudestaan ensin kotimaassaan Somaliassa ja sitten kokemuksistaan Suomessa. Kaikilta haastatelluilta tuli hyvää palautetta koskien Minun muistivihkoa ja kodinkansiota. Sain myös hyviä kehittämissuhteita kuten liikenteessä kulkemisesta, työvoimakoulutus osuuden lisäämisestä ja asunnonhakuprosessista. Uuden muistivihon kehittämisessä otettiin myöhemmin kaikki nämä kehittämissuhteet huomioon ja lisättiin ne tärkeinä muistivihkoon.

Tulkkien kanssa jokaisessa haastattelussa oli jonkin verran kertoja, jolloin jouduin toistamaan kysymyksen haastateltavalle, koska haastateltava ei vastannut relevantisti kysymykseen. Tällöin en osannut sanoa eivätkö tulkit osanneet kääntää kysymystä haastateltaville oikein, vai olivatko käsitteet niin vieraita heille, että he uskoivat käytännössä vastaavansa oikein. Pohdin myös että yksi mahdollisuus oli myös että he olisivat ohittaneet kysymykset mielestään epäolennaisina ja halusivat itse kertoa heidän mielestään merkityksellisemmästä asiasta. Apukysymyksiä tarvittiin paljon, mutta asiakkaiden itse, kysymättä kertomat asiat muodostivat mielestäni hyvän tarinankehityksen kysymyksiä ympärille. He kertoivat esimerkiksi kokemuksiin liittyneistä tunnereaktioista, tai tarkemmin joistain tapahtumista, joka ei ollut täysin merki-

tyksellistä liittyen haluttuun aineistoon. Nämä kertoivat mielestäni kuitenkin hyvin haastattelutavan kokemusmaailmasta ja moniulotteistivat paljon vastauksia.

#### 7.4 Tulkkien kanssa työskentelystä

Asiakkaiden näkökulmasta tulkin luotettavuuteen ja ymmärtämiseen liittyvät tekijät ovat erityisen tärkeitä. Tulkkien tulisi omat herkkyyttä ja osaamista tilanteessa läsnä olemisessa ja sanavalinnoissa. Tulkin myötä asiakastilanne voi helpottua tai vaikeutua. Tulkki voi myös olla erittäinkin tilanteeseen vaikuttamaton tekijä asiakkaan ja työntekijän välissä. Ymmärtämishankaluudet vaikuttavat suoraan asiakastilanteen onnistumiseen. (Anis 2008: 65- 66.) Rätty kertoo taas enemmän käytännöntyöskentelystä tulkkien kanssa. Tulkin läsnäolosta olisi tärkeää ilmoittaa asiakkaalle etukäteen. Tulkin välityksellä asiakkaalle puhuttaessa puhe pitäisi kohdistaa suoraan asiakkaalle, eikä tulkkille. Puhuttaessa olisi hyvä sinutella tai teititellä asiakasta, eikä käyttää tulkin takia kolmatta persoonaa. Tulkin välityksellä keskusteltaessa olisi hyvä myös jaksottaa puhe parin virkkeen jaksoihin, jolloin tulkin on helpompi muistaa ja kääntää mitä on sanottu. Tulkin tehtävä on vain kääntää asiakkaan ja työntekijän väliset keskustelut. Tulkki ei saisi antaa omia ohjeita tai mielipidettä keskusteluun. (Rätty 2002:150.) Toisaalta Aniksen mukaan tulkit ovat tärkeä elementti vuorovaikutustilanteen edistämiseen omana itsenään ja tietojensa ja tapojensa myötä (Anis 2008: 66).

#### 7.5 Pohdintaa

Haastattelut menivät mielestäni suhteellisen hyvin. Haastattelujen jälkeen jäin kuitenkin pohtimaan jotain asioita, jotka ovat mielestäni voineet vaikuttaa jollain tapaa haastatteluai-  
neiston ulosantiin. Ensinnäkin haastateltavien avoimuus yllätti minut ja vaikka asiat mitä he kertoivat, eivät aina liittyneet täysin aiheeseen, ne kuvasivat ja realisoivat heidän kokemuk-  
sensa tavalla mikä yllätti paljon itseäni.

Maahanmuuttoyksikössä oli paljon asiakkaita ja vain vähän aikaa hoitaa yksittäisen asiakkaan asioita yhdellä tapaamisella. Maahanmuuttoa, maahanmuuttajia ja pakolaisia koskevia kirjoja kahlatessa nämä ihmiset tuntuivat joskus kasvottomilta, kaikki samanlaisilta, yhdeltä maahanmuuttajakansalta. Tuntui että pakolaiset Suomessa luetaan kaikki kotouttamistoimenpiteiden kohteiksi, joilla on kaikilla yhtä hyvät tai yhtä huonot asetelmat Suomeen tullessa, mutta näin ei ollut aina. Haastattelut antoivat näille ihmisille yksilökohtaisen taustan ja historian. Kaikilla oli todellinen elämä myös ennen Suomeen tuloa, heillä oli ollut jonkinlainen asema ja merkitystä omassa yhteisössään ja perheessään. Somalia ei ole aina ollut pakolaismaa, eivätkä somalialaiset ole ikinä vain pakolaisia vaan omaavat mielestäni jonkun muun itselleen parhaaksi tuntemansa identiteetin.

Kaikki haastateltavani olivat miehiä, ja yhtä lukuun ottamatta minua reilusti vanhempia. Pohdin onko tämä mies, nuori nainen asetelma voinut vaikuttaa aineistoon ja olisivatko vastaukset, tai ilmapiiri voineet olla toisenlaisia jos olisin ollut esimerkiksi mies tai vanhempi iältäni. Pohdin myös vaikuttiko oma maahanmuuttajataustaisuuteni haastattelun antiin millään tavalla, olisinko saanut erilaisia vastauksia, jos näyttäisin kuuluvani kantaväestöön. Pysin olemaan kuitenkin mahdollisimman avoin, sekä ottamaan heidän kertomansa asiat vastaan mahdollisimman ennakkoluulottomasti, sekä pyrin kohtaamaan heidät omina yksilöinä. Vaikka he tiesivät että en työskentele Maahanmuuttoyksikössä, sekä että olin vasta alan opiskelija tekemässä lopputyötäni, haastateltavat uskalsivat puhua paljon yksityisasioistaan, jonka takia uskon tämän välittyneen heille pakostakin jollain tasolla. Tuntui myös että osa haastateltavista koki, ettei kukaan ollut ikinä kuullut heidän tarinaansa, tai kiinnostunut heidän taustoistaan ja jonka vuoksi he tuntuivat purkavan melkein koko historiansa haastatteluun. Yksi haastateltavista herkistyi, jopa niinkin paljon muistellessaan vanhoja hyviä aikoja Somaliassa, että häntä alkoi itkettää.

Pohdin myös miten olisi käynyt jos olisin saanut haluamani laiset perheet haastatteluihin. Olisinko saanut asioihin erilaista näkökulmaa naisilta vai olisiko todennäköisemmin miesnäkökulma ollut kaikkein vahvoin? Mietin miehen vahvan kulttuurisen aseman vuoksi Somaliassa, vaimot eivät olisi välttämättä puhuneet niin paljon miestensä läsnä ollessa. Toisaalta olisin voinut kysyä suoraan halutessani, jotain perheen naisjäseniltä ja tämän takia saanut kattavamman aineiston. Haastateltavien taustojen erilaisuus onneksi rikastutti aineistoa kuitenkin niin paljon että aineistosta tuli mielestäni tarpeeksi monipuolinen.

## 8 AINEISTON KÄSITTELY JA ANALYYSI

Muistivihon sisältöön liittyen halusin selvittää tutkimuskysymyksien kautta miten Helsingin somaliasiakas selvittää ja hoitaa asioitaan suomalaisessa viranomaispalvelujärjestelmässä. Vertaan aiheeseen liittyvää teoriaa tutkimuskysymyksien kannalta mielestäni merkittäviin tekijöihin, jotka muodostuvat haastatteluaineistosta.

Teemat jonka kautta käsittelem aineistoa

1. Perustaustojen selvitys
2. Viranomaisasioinnin kokemukset Somaliassa
3. Viranomaisasioinnin kokemukset Suomessa
4. Minun muistivihkoni hyödyn ja käytön arviointi

Edellä kuvatuista kolmesta taustoihin ja viranomaisasiointiin liittyvästä ensimmäisestä teemasta saadun aineiston kautta arvioin minkälaiset erilaiset tekijät voivat vaikuttaa somalia-

laisten viranomaisasioinnin sujuvuuteen ja heidän kotoutumiseensa Suomeen. Neljäs teema koskee ”Minun Muistivihkoa” ja sen kehittämistä.

### 8.1 Opinnäytetyön eettisyys

Teen opinnäytetyötä noudattaen sosiaalialan eettisiä periaatteita ja ohjeistoa. Eettisyys näkökulmana tulee näkymään kokonaisvaltaisesti tutkimuksessani. Maahanmuuttajien kanssa työskennellessä, on mielestäni erityisen tärkeää huolehtia heidän eettisten oikeuksien toteutumisesta heidän yhteiskunnallisen marginaaliasemansa takia. Tutkimukseen osallistuminen oli Maahanmuuttoyksikön asiakkaille täysin vapaaehtoista.

Maahanmuuttoyksikössä näin informaation menevän jatkuvasti ohi korvien koska, asiakas ei voi muistaa kaikkea parin tunnin puheen perusteella. Esimerkiksi miksi Kelaan, Maistraattiin tai Työvoimatoimistoon pitäisi mennä, kun koko instituutiot ovat niin tuntemattomia. Näin tässä ongelman, johon mielestäni oli mahdollista vaikuttaa edes jollain tapaa. Sosiaalialan ammattilaisen pitää pyrkiä edistämään asiakaslähtöisyyttä ja pyrkiä poistamaan havaitsemiin epäkohtia (Talentia ry & Ammattieettinen lautakunta 2005:11).

Minun muistivihkoni lähtökohtana on antaa tietoa asiakkaille, heidän ymmärtämällään tavalla. Vain riittävä ja oikeanlainen tieto oikeuksista, lain mukaan kuuluvista etuuksista ja muista asiaan vaikuttavista seikoista voi taata asiakkaan osallisuuden. Sosiaalialalla ammatillisuuteen sisältyy eri ratkaisuvaihtoehtojen etujen, haittojen ja seurausten selittäminen asiakkaalle. Tällöin vasta asiakas pystyy tekemään omat ratkaisunsa.(Talentia ry & Ammattieettinen lautakunta 2005:14.)

Noudatan tutkimuksen jokaisessa vaiheessa salassapitovelvollisuutta. Asiakkaalla on oikeus henkilökohtaiseen tietosuojaan ja yksityisyyteen (Talentia ry & Ammattieettinen lautakunta 2005:20). Tietämättömyyden takia maahanmuuttajien kanssa asioidessa, jotkut ihmiset voivat helposti alkaa puhumaan maahanmuuttaja asiakkaille kovaan ääneen, liian hitaasti tai hiukan alentuvasti ihan kuin puhuisivat pikkulapselle. Yleensä maahanmuuttajilla ei ole kuitenkaan ongelmia kuulossa tai ymmärtämisessä, vain uusi kieli on vieras. Kerroin haastateltaville haastattelun alussa ja haastatteluun ilmoittautuessa, että kaikki paikalla olevat ovat salassapitovelvollisuuden alla, sekä että tulen tuhoamaan nauhoitetun aineiston ja tulen kuvaamaan haastateltavat mahdollisimman tunnistamattomina, jotta asiakkaiden anonyymiys säilyisi koko prosessin loppuun asti.

On erityisen tärkeää huolehtia maahanmuuttajien itsemääräämisoikeuksien ja arvokkuuden säilymisestä. Sosiaalialan ammattilaisen pitäisi toimia tahdikkaasti ja kunnioittaa asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Ammattilaisen velvollisuuksiin kuuluu myös pitää huolta asiakkaan

yksityisyyden suojaamisesta ja asiakassuhteen luottamuksellisuuden säilymisestä. (Talentia ry & Ammattieettinen lautakunta 2005:20.) Pyrinkin koko haastattelujen ajan toimimaan kunnioittavasti ja arvostavasti vapaaehtoisesti haastatteluihin mukaan tulleita haastateltavia.

## 8.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Opinnäytetyössäni haluan tuoda esille maahanmuuttajien kokemuksia viranomaisasioinnin sujuvuudesta, sen sijaan että haluaisin selittää keräämäni aineiston kautta täysin maahanmuuttajien viranomaissujuvuutta ja kokemuksien syitä. Olen pyrkinyt kuvamaan opinnäytetyön prosessin kaikki vaiheet mahdollisimman perusteellisesti ja selkeällä tavalla.

Laadullisen tutkimuksen kannalta luotettavuuden parantamiskeinoja ovat muun muassa tekstiä analysoitaessa, pyrkiä perustelemaan ja auki kirjoittamaan erilaiset kategorioinnit sekä koodaukset. Luotettavuuden lisäämiseksi haastattelujen tähdellisyyttä olisi hyvä testata ennen varsinaisia haastatteluja sekä harjoitella niiden tekemistä. Erilaisten tallenteiden kuten videoiden ja nauhoittamisen ajatellaan myös lisäävän luotettavuutta, koska tallenteiden avulla muutkin kuin itse tutkija voivat tutkia aineistoa ja verrata näkemyksiään. (Puusniekka & Saaranen- Kauppinen 2006.) Kävin haastattelukysymykset monta kertaa läpi kotouttamistyön ammattilaisten kanssa, sekä testasin Suomessa pidempään asuneelta somalitulkilta ennen haastattelun toteuttamista kysymysten toimivuutta.

Olen lisännyt haastattelusta suoria lainauksia luotettavuuden parantamiseksi ja jotta maahanmuuttajien viranomaisasioinnin asia-ilmiönä hahmottaminen ja realisoitumisen helpottamiseksi. Nauhoitin haastattelut nauhurilla, jotka sitten kuuntelemalla litteroin paperille, jotta voisin käsitellä ja hahmottaa aineistoa paremmin. Myöhemmin nauhoituksia kuunnellessani ensimmäisen haastattelun nauhoitusta huomasin, että se oli erittäin vaikeaselkoista kun epähuomiossa olin kohdistanut nauhurin haastateltavan suuntaan kun minun olisi pitänyt suunnata se tulkille. Tämän ja ensimmäisen haastateltavan myöhästymisen vuoksi, ensimmäinen haastattelu jäi kaikkein vajavaisimmaksi. Arvioinnissa luotettavuuden parantamiseksi otin huomioon tämän vuoksi vain niiden kysymysten vastaukset, johon sain kaikilta vastaukset.

Tulkkien kanssa työskentelystä harmitti, että en voinut ikinä tietää kuinka sanatarkkaan tulkit kääntävät haastateltavien sanat. Monet termit ja sanonnat voivat kuulua juuri sen tulkin sanavalikoimaan ja vaikka olisi ollut mukava arvioida ihmisten käyttämiä omia termejä ja kieli merkityksiä en sitä voinut tehdä. Asiasisällöt ja niiden merkitykset kuitenkin välittyivät täysin tulkkien välityksellä, jonka takia en usko että tulkkaukset vaikuttivat varsinaisesti aineiston luotettavuuteen.

Tutkijan subjektiviteetti on laadullisen tutkimuksen lähtökohdista, lisäksi tutkijan on hyvä tiedostaa, että hän itse on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline (Eskola ja Suoranta 2000:210). Tässä huomaa myös eron määrälliseen tutkimukseen, jossa luotettavuudessa on kyse mittauksen luotettavuudesta ja tutkijan muun toiminnan yhteen osumista ei ole yleensä arvioitu (Eskola ja Suoranta 2000:211). Määrällisen tutkimuksen luotettavuuden kannalta keskeisiä käsitteitä ovat olleet realibiliteetti, jolla tarkoitetaan tutkimustulosten ja väitteiden luotettavuutta, sekä validiteetti, jolla viitataan tutkimuksen pätevytyteen. Laadullisen tutkimuksen kannalta luotettavuuteen liittyvät käsitteet ovat vaihdelleet. Selvää on kuitenkin että laadullista tutkimusta ei voida arvioida samalla lailla kuin määrällistä tutkimusta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on näin ollen tutkija, ja tämän takia luotettavuuden arvioinnin pitäisi koskea aina koko tutkimusprosessia. Arvioinnista tulee laadullisessa tutkimuksessa keskeinen asia luotettavuuden kannalta. (Eskola ja Suoranta 2000:210.) Olen pyrkinyt kuvaamaan mahdollisimman hyvin tutkimuksen toteutus osiossa ja tuloksissa prosessia, minkä kautta olen päätenyt lopuksi esittämiini johtopäätöksiin. Teoriapohjaan sekä muihin tutkimuksiin viittaaminen antaa mielestäni, myös tutkimuksesta monipuolisemman kuvan aihealueen sisällä ja konkretisoi aiheen myös suuremman ilmiön osana.

## 9 TULOKSET

Tässä luvussa esittelen aineistosta esille tulleet tulokset. Olen jaotellut tulokset haastattelujen teemojen kautta neljään alakappaleeseen. Näiden kappaleiden kautta yritän vastata aikaisemmin esittämiini tutkimuskysymyksiin.

### 9.1 Haastateltavien peruslähtökohtien selvitys

Kaikki haastatteluun osallistuneet olivat somalimiehiä. Kahdella heistä oli edelleen perhe Somaliassa ja vain yhdellä oli perhe Suomessa. Yksi haastateltavista oli tullut itse avioliittonsa perusteella, mutta jolla oli tällä hetkellä avioeroprosessi kesken. Toisin kun alun perin olin toivonut, haastateltavista kaikilla ei ollut siis perhettä Suomessa, ja sain kolmelta mieheltä yksin asuvan miehen näkökulman haastatteluihin ja vain yhdeltä perheellisen näkökulman muistivihon käyttöön.

Aineistosta nousi kaksi haastateltavatyyppiä, joilla on yhtäläisyyksiä toisiinsa. Ensimmäiseen asiakastyyppiin kuuluvat kaksi vanhempaa haastateltavaa, jotka ovat molemmat pääkaupungista ja joilla molemmilla on jonkinlaista kokemusta viranomaisasioinnista ennen Suomeen tuloa. Toiseen asiakastyyppiin kuuluvat nuoremmat haastateltavat, jotka molemmat ovat pienemmistä kaupungeista pääkaupunkiseudun ulkopuolelta ja joilla ei ole omakohtaisia koke-

muksia viranomaisasioinnista ennen Suomeen tuloa. Alta löytyvä taulukko kuvaa haasteltavien peruslähtökohtia ja niiden eroja.

Haastateltavat	Ikä	Kotikaupunki	Perhe	Ammatti/Koulutus	Kokemuksia viranomaisasioiden hoidosta ennen sotaa
(H1)	32	Qoryooley, kaupunki n.136 km Mogadishusta Kaupungissa paljon viljelijöitä	Eronnut vaimosta, ei lapsia	Peruskoulu	Ei ole
(H2)	44	Mogadishu	10 henkinen perhe jotka vielä Somaliassa	Peruskoulu ja lukio, tehnyt erilaisia töitä; myyjä, hotellin reseptionisti, virkailija opetusministeriössä ja myöh. oma liike	Kokemusta Somaliasta mm. pankki, opetusministeriö ja terveysministeriö
(H3)	26	Kismaayo, ennen Somalian kolmanneksi suurin kaupunki nykyisin ilmeisesti tyhjä.	5 henkinen perhe jotka vielä Somaliassa	3 vuotta koulua, kaupanapulainen	Ei ole
(H4)	54	Mogadishu	5 henkinen perhe Suomessa	Peruskoulu, tehnyt erilaisia töitä; autonkuljettaja, kantaja, satamatyöntekijä, huonekalujen verhoilija, räätäli	Kokemusta Somaliasta mm. sisäministeriö, viestintävirasto, poliisilaitos, oikeuslaitos, satamaviranomaiset myös Keniasta ja monesta arabimaasta

Taulukko 1. Haastateltavien peruslähtökohdat

## 9.2 Haastateltavien kokemuksia viranomaisasioiden hoidosta Somaliassa

Kahdella iältään vanhemmista ja pääkaupungista kotoisin olevilta haastateltavista oli kokemusta viranomaisasioiden hoidosta ennen Somaliassa syttynyttä sisällissotaa, vanhempien mukaan viranomaisasiointi pääkaupunkiseudulla kuului tavalliseen elämään. Sodan alettua kenelläkään ei ollut kunnollista kokemusta viranomaisista. Kahdelta muulta nuoremmalta, jotka olivat pienemmistä kaupungeista, ei sen sijaan löytynyt ollenkaan omakohtaisia kokemuksia viranomaisasioiden hoidosta. Toinen nuoremmista muisti joskus olleensa jossain toimistossa isänsä kanssa ja toinen muisti hämärästi että hänen nuoruusaikanaan kaupungissa olisi joskus ollut poliisiasema.

*H2: ” ...ennen sotaa meillä oli paljon mahdollisuuksia käydä valtion ylläpitämissä toimistoissa ja konttoreissa... silloin kotimaassani ei ollut mitään kynnystä, en edes tuntenut olevani hoitamassa asioita, täällä se on eri.”*



*H1: ”Hallinto aikana keskushallinto aikana sitten kun olin nuori, mutta kuulin että silloin oli poliisiasema, elikkä sellaisia turvallisuusjärjestelmiä, mutta sodan jälkeen ei ollut.”*

Kahdelta haastateltavalta, joilta löytyi kokemusta viranomaisasioista ennen sotaa, luottivat silloisiin viranomaisiin ja tapaan millä hoidettiin viralliset asiat. Yksi haastateltavista tiesi korruptionkin esiintyvän viranomaisasioissa, mutta tunsu luottavansa systeemiin, koska tiesi mitä odotti siltä. Tietoa viranomaisasioista ja niiden hoidosta haastateltavat saivat omilta isiltään, sukulaisilta, ja ystäviltä sekä lehdistä ja radiosta. Sodan alettua kenelläkään haastateltavista ei ole ollut luottamusta virallisten asioiden hoito tapaan tai muuten hyviä kokemuksia useaan otteeseen vaihtuvista vallanpitäjistä. Moni koki joutuneensa sisällissodan alettua selviytymään pitkälti omin avuin.

*H3: ”Taistelevat ryhmät Somaliassa valloittavat vuoronperään... ne ajattelevat vain omia intressejä, ne ei ajattele kansaa. ...siellä vallitsee sellainen systeemi vahvat syö heikot, viidakon laki.”*

*H2: ”...pysty aika paljon pärjäämään selittämällä...”*

Viranomaisten päätösvalta erinäisissä asioissa siirtyi haastateltavien mukaan suvun tai heimon vanhimmille. Kysyttäessä kuinka menot, jotka perinteisesti Suomessa hoidettiin viranomaisvoimin, hoidettiin Somaliassa sisällissodan sytyttyä, esille tulivat yhteisön ja oman suvun tuki. Esimerkiksi naimisiinmeno, lapsien syntymä, terveydenhoito ja onnettomuudet hoidettiin haastateltavien mukaan yhteisön turvin, niillä avuilla mitä sillä hetkellä on ollut juuri tarjolla.

*H3: ”Ei meillä ole esimerkiksi lääkäreitä jossa sä voit viedä siihen vaimoa tai synnyttää lapsia vaan siihen lähimpänä olevan mummon tai henkilö, joka osaa synnyttää tai auttaa siihen.”*

*H1: ”...esimerkiksi jos joku tekee sellaisen tapaturman(väkivaltarikoksen), klaanin sisäisesti niin hoidetaan.”*

*H3: ”Meillä vallitsi siellä heimosysteemi, jos sinä teet mulle jotain (rikoksen) ja tiedetään sun heimo, niin me neuvotellaan siitä. Jos on henkirikos, sua teloitetaan tai jotain muuta, mutta nykyään siinä islamin sharialakia tai sellaista joka vallitsee siellä, ei ollut aikoinaan.”*

Kaikki eivät kuitenkaan luottaneet uusien auktoriteettien tapaan toimia.

*H2: ”...(klaanin tai suvun asema) ei se voi täyttää valtion asemaa tai tukea, järjestyksen alla kaikki ihmiset pelaavat, mutta heimon tai oman klaanin tarjoama tuki ei ole mitään mitä tarttee, ei se pysty.”*

Yksi vanhemmista oli paennut sanojensa mukaan juuri sodan syttymispäivänä. Hänellä ei siis ollut ollenkaan kokemuksia sodan aikaisesta järjestyksestä Somaliassa. Ennen Suomeen pääsyään hän oli elänyt pakolaisena Afrikassa ja Lähi-idässä ja hänen mukaan siellä ei voinut luottaa minkäänlaisiin viranomaispalveluihin.

*H4: ”Miten sä voit luottaa kun sä et ylipäätänsä pysty mennä asioimaan heidän kanssaan.”*

Kysyttäessä mistä viranomaisasioita hoitaneet saivat tietoa viranomaisasioista, esille tulivat pitkälti läheiset ja media ja jotkin asiat olivat heidän mielestään vaan itsestään selviä. Molemmat ennen sisällissodan syttymistä viranomaisasioita hoitaneet haastateltavat olivat kotoisin Somalian pääkaupungista Mogadishusta.

*H4: ”Olen kaupunkilainen ja siel on perusjutut kaikki virastot ja minä tiedän mihin mennä kysymättä asiasta. Esimerkiksi jos sä halusit rakentaa talo tai tehdä remontti se sun omakotitalo niin sun pitäis anoa lupaa siihen rakennuvirastosta...”*

*H2: ”Aina ohjelmat ovat olleet selkeitä ohjeita, esim. radiosta voi kuulla jonkinlaista tietoa tai lehdestä lukee. Tai sitten kun kaupungilla asuu, muiltakin kuulee asioita, tai tuttavapiirin kanssa kysellään ja selvitetään asioita”.*

### 9.3 Haastateltavien kokemuksia viranomaisasioiden hoidosta Suomessa

Haastateltavat olivat asioineet muun muassa Kelassa, maistraatissa, poliisilla ja työvoimatoimistossa. Kaikki paitsi yksi haastateltavista, kertoi kaivanneensa erityistä lisätukea terveydenhoitoon liittyvissä asioissa. Muuten yleisesti kaikkien mielestä viranomaisasiointi niin sanotusti henkilökohtaisella tasolla oli sujunut hyvin ja pitkälti ongelmitta. Enemmän epätyytyväisyyttä aiheuttivat viranomaisasiointiin liittyvät ilmiöt, kuten byrokratia sekä asioiden etene-  
misen hitaus ja tässä etenkin suomen kielen kurssille pääsyn hitaus.

*H2: ”... ne ihmiset joiden kanssa olen asioinut, olivat ihan normaaleja mun mielestä ja ei ole ollut mitään ongelmia. Sitten ihmiset ovat myönteisiä, mutta toiset vähän negatiivisempia.”*

Pääavun lähteenä ilmenivät Maahanmuuttoyksikön työntekijät ja sukulaiset sekä ystävät, näiltä he saivat myös lisätietoa tarvittaessa. Kysyttäessä millaista tietoa tai tukea he olisivat kaivanneet, jokainen vastasi tarvitsevansa suomen kielen tiedon. Kaikki haastateltavat kokivat, ettei suomenkielen opetukseen oltu panostettu tarpeeksi. Kaksi haastateltavista odotti edelleen suomen kielen kurssille pääsyä.

*H1: ”Maanetuovi on kieli, sen kieli ja sitten tota nyt olen kielen oppilas, opiskelen nyt ja jatkossakin haluan opiskella ja uskon että tämän avulla sitten kaikki asiat tulee sitten esiin.”*

*H3: ”Ensisijaisesti että minulle annettaisiin mahdollisuus opiskella suomenkieli. Siihen tarvisin apua. ...jos minä aloittaisin opiskelut, niin ymmärtäisin myös vähän paremmin mistä puhut. ”*

*H4: ” Suomen kieli, siis ensimmäiseksi pitäisi osata heidän kieltä. Olen tehnyt sellaista havaintoja kun mä olen ollut maailmalla erm, jos sä meet johonkin englannin kieli on kansainvälistä jolla sä voit kommunikoida, mutta paras tapa sulautua on oppia heidän omaa kieltä.”*

Kaikki haastateltavat olivat kokeneet henkilökohtaisen neuvonnan muodon kaikkein parhaimpana, hyvä suhde työntekijään tai muuhun tukea antaneeseen henkilöön näyttäytyi merkittävänä. Kahta haastateltavista oli erityisesti auttanut, jokin tuttu tai lähisukuun kuuluva, kahta muuta taas auttanut oli viranomaisasemassa oleva henkilö. Kaikki haastateltavat totesivat näiden henkilöiden auttaneen merkittäväällä tavalla heitä pääsemään ikään kuin uudessa elämässään alkuun.

*H2: ”Ihan alussa kun olin vastaanottokeskuksessa oli sosiaalityöntekijä, joka auttoi aika paljon. Selittänyt näistä maan tavoista ja järjestelmistä ja kaikki tämmösistä. Hän on auttanut minua löytämään kurssin ja se on se mistä se on alkanut lähtee. Se on mistä kotoutumiseni on alkanut, mä oon saanut sieltä paljon tietoa.”*

*H3: ”Somalialainen joka oli siellä vastaanottokeskuksessa monta vuotta, joka tiesi aika paljon asioit... mentiin poliisilaitokselle ja mentiin kaikkiin paikkoihin mihin me haluttiin ja ilman sitä somalialaista en olisi alkuvuonna pärjännyt. Ja siitä kautta olen saanut siihen niinku elämäni eteenpäin.”*

Luottamus Suomen viranomaisiin oli suhteellisen hyvä, vaikkei kaikkia viranomaisasioiden menettely tapoja täysin ymmärrettykään ja kahden haastateltavan vastaukset luottamuksesta eivät olleet täysin yksioikoisia. Yksi haastateltava kertoi epäytytyväisyydestään yhteen työntekijään, mutta koki muuten luottavansa viranomaisiin ja järjestelmään. Toinen vanhimmista haastateltavista taas kertoi toisessa haastattelun osiossa kaivanneensa aikaisemmin enemmän apua terveydenhuoltoon liittyvissä asioissa sekä perheenyhdistämisasiansa ja totesikin jälkeenpäin, ettei kukaan saa Suomen yhteiskunnassa erikoiskohtelua. Tämä viittasi mielestäni hiukan huonompaan luottamukseen viranomaisista, mutta toisaalta liittyi myös mielestäni viranomaispalvelujärjestelmän näyttäytymiseen vieraana ja sen aiheuttamaan epätietoisuuteen omista oikeuksista ja kulkuväylistä viranomaisasioinnissa.

*H4: ”Pakko luottaa, on pakko luottaa. Näin se on, mutta en ole mitään kokenut että on tapahtunut mitään väärin.”*

*H3: Kyllä mä luotin siihen niin koska minä ymmärsin näin että teillä on sellainen systeemin että te... joo noudatatte, te ette voi sillä lailla tehdä omin päin asioita vaan jokaiselle on teidän valtio on laatinut joku laki joka siihen ja siihen suhteessa.*

*H2: ”Kyllä jos mä vertailen aikaisemmat kotimaassani niin kyllä mä luotan mitä Suomessa tehdään, mutta ongelma on että eivät tiedä minun taustaa ja osa ei ymmärrä minun ongelmia. Ja sitten vertailen itseäni maahanmuuttajien joukossa, miten kaikki yleisesti on, tasavertaisesti muiden kanssa.”*

Viranomaisasioiden hitaus ja byrokratia ja sen aiheuttama epätietoisuuden tunne ilmeni epämieluisimpana ilmiönä viranomaisasioiden hoidossa. Epätietoisuuden tunne näytti aiheuttavan stressiä ja epävarmuutta omasta ja oman perheen tulevaisuudesta. Kaksi vanhempaa viran-

omaisasioita menneisydessään haastateltavista uskalsivat kyseenalaistaa, jotain tapoja suomalaisessa viranomaisasioissa, mutta toisaalta tuntuivat myös ymmärtävän niiden merkityksen. Kahdella muulla joilla ei ollut kokemusta viranomaisasioista, eivät kyseenalaistaneet viranomaishoidon tapaa kuin suomen kielen suhteen.

*H4: ”Mitä on mulle tehnyt vaikutuksen on esimerkiksi kun Kelasta on tullut asumistuki päätös, kun me luettiin sitä, niin viimeisellä sivulla luki että, jos et ole tyytyväinen tätä päätökseen, sä voit tehdä valitus. Siihen mä en ikinä törmännyt missään muualla maailmassa.”*

*H2: ”(Kotimaassa aikasemmin) ...tiedät hoituuko tää asia nopeammin, tai tietää asiat menee läpi tai tiedät heti et sä saat sellasen kielteisen päätöksen. Suomessa sä odotat päätöstä, niin et tiedä minkälainen päätös sieltä tulee.”*

#### 9.4 Muistivihkon hyödyn ja käytön arviointi

Kaikki neljä haastateltavaa olivat käyttäneet muistivihkoa ja nähneet sen omasta mielestään monessa suhteessa hyödyllisenä. Kaksi haastateltavista oli lukenut muistivihon kokonaan läpi ja kaksi muuta olivat lukeneet muistivihon osittain, mutta palanneet heitä hyödyttäviin kohtiin muistivihossa. Kolme haastateltavista koki saaneensa mielestään konkreettista hyötyä muistivihon asumiseen liittyvistä tiedoista, myös muistivihon sisältämät osoitteet ja terveyteen ja asumiseen liittyvät tiedot olivat hyödyttäneet kaikkia erityisesti.

*H1: ”No sitten esimerkiksi jos haluan käydä esim. poliisiasemalla, täällä on se poliisiaseman osoite ja sitten kirjoitan sinne nettiin ja aika helposti sitten sen jälkeen näen millä bussilla pääsee.”*

*H2: ”No tässä on aika paljon tietoa ja muistuttaa ja paljon eväitä saa kun menee poliisiin ja sosiaalivirastoon, mihin tahansa perusasiassa mihin tarvitaan. Aluksi tästä on ihan paljon apua.”*

*H3: ”Lähinnä asumistuki kohdasta mistä haetaan kelasta, oli hyötyä mulle, vaikka sen lomakkeen täyttäminen tarvitaan apua ja somalia ja suomenkieli siihen mutta silti olen ymmärtänyt mitä mä haen.”*

*H4: ” Mä olen hyötynyt tästä konkreettisesti, on se terveys liittyvä asia, joskus olen kaivannut apua lääkäriltä, lapset on sairastunut, emme tienneet miten otetaan yhteyttä, mikä numero, mihin aikaan. Tämän vihkon takia ollaan saatu selvää miten asiat hoidetaan.”*

Muistivihon kirjallinen ilmaisumuoto ja ulko-asu oli haastateltavien mielestä ymmärrettävä ja selkeä, kysyttäessä mitään ei ollut jäänyt ymmärtämättä. Virastojen yhteyteen liitetyt logot nähtiin myös tärkeinä. Raksi ruutuun kohtia tai muita vihkoon itse täydennettäviä kohtia hyödynsi vain yksi haastateltavista, vaikka kaikki kokivat sen olevan muuten hyvä tapa seurata tehtyjä asioita.

*H4:” Kyllä olen merkannut, en ole minä yksin vaan, vaimo ja minä ollaan merkattu. Me ollaan merkattu ja alleviivannut ne kohdat jotka meitä kiinnosti sii-*

*hen. Se on melkein 110 prosenttia hyödyllistä, jos siinä on tuollaisia kohtia johon voi merkata jotain.”*

*H3: ”Minusta tää kirja on niin hyvä, sekä niille jotka osaa lukea ja niille jotka eivät osaa lukea. Ne jotka eivät osaa lukea voiva tunnistaa ahaa, tässä puhutaan poliisi, tästä puhutaan Kela ja maahanmuuttovirasto ja niin pois päin. ... koska en osaa suomenkieltä yhtään niin se logo on erittäin tärkeä mulle, niin minäkin ymmärrän mistä kirje on tullut.”*

*H2: ”Väri on sopiva ja se miten se on laitettu fontin koko ja kaikki fonttityypit on hyviä. ...Se oli ihan neutraali somalikieli mitä siihen otettiin. ...Esimerkiksi tästä, -asuminen, se on hyvä kun se (otsikko somalinkielisessä versiossa) on laitettu suomeksi.”*

*H1: ”Mun mielestä tää on ihan selkeä ja myöskin kaunista!”*

Haastateltavat antoivat hyviä kehittämissuhteita muistivihkoa varten, ehdotukset koskivat vuokra-asunnon saamista, työllistymistä, koulutusta ja liikennevälineiden käyttöä. Osa olisi kaivannut lisää tietoa jo vihossa olleista asioista ja yksi jopa lyhyen somali-suomi sanaston. Kerroin kuitenkin asiakkaille ehdotuksien olevan hyviä ja tärkeitä, mutta vaikeita toteuttaa niiden vaatiman suuren sivumäärän vuoksi, muuten muistivihon idea yksinkertaisena ja selkeänä alkutiedonlähteenä häviäisi. Mitään tietoa muistivihossa ei nähty kuitenkaan turhana.

*H1: ”Elikkä esimerkiksi matkakortit ja niiden käyttö, elikkä esimerkiksi jos joku menee Espooseen tai Vantaalle sitten tota, miten sitten matkustaa? ...jos esimerkiksi minä kyselen miehenä (aikuisena) suoritan tai haluan suorittaa peruskoulun niin miten?”*

*H2: ”Miten ihminen voi itseensä työllistää tai miten voi saada keinoja tai polkuja työllistyä?”*

*H3: ”kerrotaisiiin vielä siihen niin mikä on helpompi tapa, tai miten pikaisesti saada. Somalialaiset jotka asuu Helsingissä aika usein valittaa siitä. Asunnon saanti on hankalaa.”*

Kaikki haastateltavat kokivat muistivihon edistävän ja helpottavan itsenäisempää viranomaisasiointia. Kaikki haastateltavat uskoivat muistivihon hyödyttävän myös muita maahanmuuttajia. Osa oli näyttänyt ja kertonut, jopa muistivihosta tuttavapiirillensä, ja yksi haastateltavista pyysi jopa haastattelun jälkeen ylimääräisen muistivihon ystävällensä, joka oli muuttanut vasta Suomeen. Viimeinen haastateltavista kertoi ohjanneensa muistivihon avulla kadulla toista maahanmuuttajataustaista miestä Maistraattiin ja koki myös että muistivihosta olisi kaikilla kieliryhmille jotain annettavaa.

*H2: ”Te suomalaisina, ette ymmärrä, teille asiat on ihan normaaleja. Mikä tahansa asia on teille ihan pieni asia, mutta jos on maahanmuuttaja uusi tähän maahan, ei tiedä minkälaisesta järjestyksistä mistään mitään. Se näkee Kelan, ei tiedä onko se firma vai mikä se on. Jos näkee siihen ja antaa heille tietoa siitä kyllä he saavat aika paljon tietoa. Sinä et ikinä ajattele tästä että sinä hyötyisit tästä, mutta kaikki hyötyisivät tästä maahanmuuttajista.”*

*H4: ” Me ollaan kaikki samassa veneessä, irakilaisia, turkkilaisia ja muuten niin tekkää heillekin. Joo jos joku oikeesti aidosti lukee tästä, tääl on paljon asioita joka auttaa häntä sopeutumaan tähän systeemiin. ”*

## 10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Esittelen alla yhteen vetäen aineistosta saadut tulokset sekä johtopäätökset vastaten muodostamiini tutkimuskysymyksiin. Pyrin ymmärtämään ja kuvaamaan maahanmuuttajien viranomaisasioinninkokemuksia ja erilaisia tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet niihin. En pyri enkä pysty aineiston pienen koon vuoksi yleistämään haastattelun kautta saamiani tuloksia. Tuloksien pohjalta kehitetään ”Minun muistivihkoa”, sekä ne antavat osviittaa tekijöistä, jotka pitäisi ottaa huomioon paremmin, jotta maahanmuuttajien viranomaisasiointi olisi sujuvampaa. Selvennän kuvion avulla keskeisimmät viranomaisasioinnin sujuvuuteen vaikuttaneet tekijät sekä taulukoin keskeisimmät muistivihon hyödyn toteutumiseen liittyvät indikaattorit.

### 10.1 Kokemuksia viranomaisasioinnista Somaliassa

Kahdella haastateltavista ei ollut kokemuksia viranomaisasioista ja kahdella muulla vanhemmalla, jotka olivat pääkaupungista kotoisin, taas oli. Ennen sodan syttymistä kaksi vanhempaa, joilla oli kokemusta viranomaisasioinnin hoidosta, luottivat pääkaupungin viranomaispalveluihin. He tiesivät korruption esiintyneen, mutta he kokivat tunteneen järjestelmän niin hyvin, että tiesivät aina mitä tuleman pitää. Tietoa viranomaisista he saivat sukulaisiltaan, tuttaviltaan, radiosta ja sanomalehdistä.

Kaksi haastateltavista, jotka olivat nuorempia ja pienemmistä kaupungeista ja joilla ei ollut kokemuksia viranomaisista olivat hoitaneet ennen viranomaisille kuuluneet asiat vain oman klaaninsa ja yhteisön tuella. Klaaniyhteisö rankaisi rikolliset itse toteutetuissa oikeudenkäynneissä, ja esimerkiksi sairaat ja synnyttäjät hoidettiin omin avuin niillä konsteilla mitä silloin on ollut heti saatavilla. Toinen vanhemmista haastateltavista oli paennut Somaliasta hänen sanojensa mukaan samana päivänä kun sota syttyi, mutta hänellä oli vain negatiivisia kokemuksia Afrikan ja Lähi-idän alueen viranomaisista.

Toinen vanhemmista taas oli epätyytyväinen klaaniltaan, yhteisöltään ja jatkuvasti vaihtuvista hallitsijaryhmiltä saamaansa apuun ja tukeen sodan aikana. Haastateltavista suurin osa ilmaisivat selkeästi epätyytyväisyyteensä Somalian tilanteeseen, jossa ei käytännössä ole minikäänlaista viranomaispalvelujärjestelmää, saati toimivaa hallitusta. Serkkolan (1992) mukaan myös ennen sisällissodan alkua Somalian klaanipäälliköillä oli alueensa poliittinen johtajuus. Virallisten hallinnollisten instituutioiden puuttumisen tyypillisuus somalialaiselle yhteiskunnalle, heijastui myös hyvin haastateltavien kertomuksista.

## 10.2 Kuvausta tekijöistä jotka vaikuttavat viranomaisasioinnin sujuvuuteen ja kotoutumiseen Suomessa

Haastattelun aineisto antaa viitteitä siitä että somalialaisten edellytykset viranomaisasiointiin vaihtelevat riippuen siitä minkä ikäinen, mistä on kotoisin ja millainen on oma kokemustausta viitaten vanhempien haastateltavien aikaisempiin kokemuksiin viranomaisista. Kun vanhempia somalialaisia on yhä vähemmän ja somalialaisen keskimääräisesti arvioitu odotettavissa oleva elinikä vuonna 2010 oli 50,4 vuotta (CIA 2011), voisi olettaa että suurimmalle osalle nyt Somaliasta tulevalle institutionaaliset ja yhteiskuntajärjestelmään liittyvät tiedot olisivat myös vieraita koska Somalian hallitus kaatui jo vuonna 1991.

Molempien haastateltavatyypin asenne viranomaisasioiden hoitoa kohtaan tuntui olevan optimistinen, mutta ehkä samalla tuntemattomuuden vuoksi mielestäni varovaisesti luottavainen. Kaikilla paitsi yhdellä haastateltavista oli kokemuksia sodan aikaisista vaihtuvista vallanpitäjryhmistä ja vain yksi näistä kolmesta jätti kritisoimatta Somalian nykyistä tilaa, tosin en usko hänenkään ajatelleen täysin positiivisesti siitä. Kolmella, neljästä haastateltavasta oli huonoja kokemuksia sodan aikaisista vallanpitäjistä ja pakolaisuusaikaan liittyneistä viranomaisista, joka myös on voinut vaikuttaa varovaiseen suhtautumiseen sekä hiljalleen rakentuvaan luottamukseen Suomen viranomaispalvelujärjestelmää kohtaan.

Arvioisin että nuoremmilla on paremmat tiedon omaksumis- ja sopeutumisvalmiudet, jonka vuoksi heillä olisi nopeammin paremmat mahdollisuudet hoitaa viranomaisasioitaan. Vanhemmillakin arvioisin viranomaisasioiden sujuvan melkein yhtä hyvin kuin nuoremmilla heidän kokemustaustansa takia. Alitolppa-Niitamo ja Ali mainitsevat myös iän ja koulutustaustan kotoutumiseen vaikuttavina tekijöinä. Heidän mukaan etenkin nuorien, joilla on koulutusta, olisi usein helpompi sopeutua uudenlaiseen kulttuuriin kuin vanhempien joilla ei ole koulutusta. (Alitolppa- Niitamo & Ali 2001:9.) Tässä aineistossa vanhemmilla oli enemmän koulutusta kuin nuoremmilla, mutta nuoret tuntuivat kuitenkin innokkuudellaan ja paremmalla energiatasollaan haluavan pyrkiä elämässään mahdollisesti suurempiin päämääriin kuin vanhemmat.

Kaikki haastateltavat olivat kokeneet henkilökohtaisen neuvonnan muodon kaikkein parhaimpana neuvonnan muotona, oli kyse sitten viranomaisen tai muun henkilön niin kuin tutun tai sukulaisen antamasta tuesta ja se näyttäytyi merkittävämpänä kotoutumista edistävänä tekijänä kuin esimerkiksi kirjallinen tieto. Haastateltavien vastaukset kertovat että riippumatta kuinka informatiivinen, jokin kirjallinen tieto on, se ei voi täyttää ihmisen paikkaa neuvonnassa tai tiedonantamislähteenä. Se että ihminen kertoo itse ymmärtämällään tavalla asian, todennäköisesti meneekin paremmin perille kuin saman asian lukisi kirjasta, vaikka kuinka selkokielellä. Uskoisin tämän koskevan vielä erityisesti somalialaisia asiakkaita juuri heidän vahvan suullisen perinteensä vuoksi. Muistivihon tarkoitus ei ole antaa kattavaa tietoa kaikesta ja

sen tai muunkaan kirjallisen tiedon ei pitäisi mielestäni koskaan korvata henkilökohtaisesti annettavaa tietoa. Molempia suullista ja kirjallista neuvonnanmuotoja olisikin mielestäni hyvä yhdistellä sopivissa suhteissa, jotta se tukisi uusia kotoutujia monimuotoisemmin ja tätä kautta myös tehokkaammin.

Myös Valtosen ja Kokkosen tutkimuksissa vuorovaikutussuhteet kotoutumisen edistäjinä näkyivät tärkeinä. Valtonen painottaa epävirallisten verkostojen merkitystä kotoutujalle ja hänen mukaan pakolaiset voivatkin oppia epävirallisen verkostojen kautta myös kirjoittamattomista normeista, mitä ei voi oppia teoriaa lukemalla tai yleensäkin viranomaisilta (Valtonen 1999: 50-51). Kokkosen mukaan vaikka pakolaisten vuorovaikutussuhteista viranomaisiin pidetään yleensä heikkoina suhteina, molemmat niin läheiset kuin että heikotkin vuorovaikutussuhteet ovat tärkeitä ja voivat tukea toisiaan monitahoisesti (Kokkonen 2006: 67-68).

Luottamus kysymys nykyisiin viranomaisiin oli mielestäni hyvä, mutta kaksi puoleinen, toisaalta kaikki luottivat suomalaisiin viranomaisiin, mutta kaikki vastaukset eivät olleet täysin ehdottomia. Mielestäni aineistosta tulleet esille tulleet viitteet epäluottamukseen johtuisivat ennemminkin järjestelmän tuntemattomuudesta. Se että, ei tiedetä voidaanko missä ja missä asiassa oikeasti luottaa viranomaisen tai järjestelmän apuun, on mielestäni se tekijä joka aiheuttaisi eniten epärointiä ja vastakkainasettelua viranomaisasioinnissa. Esimerkiksi asiakas saattaisi odottaa tietynlaista päätöstä, jostain etuudesta mutta ei saa haluamaansa ja kokee itsensä petetyksi, mutta päätös onkin voinut johtua vain väärintäytetystä hakemuksesta, jolloin epäluottamuksen aiheuttaja olikin perimiltään epätietoisuus.

Kati Turtiainen tarkasteli pakolaisten luottamukseen liittyviä tarinoita sosiaalisen pääoman näkökulmasta ja tutki kuinka kokemukset pakolaisuusajalta voivat ilmetä kuvauksissa luottamuksen muodostumisesta uuden maan viranomaisiin. Turtiaisen mukaan jos pakolaisella on ollut aikaisemmin sosiaalista tai inhimillistä pääomaa, esimerkiksi koulutuksen, monenlaisten verkostojen jäsenyyksien tai vaikutusvallan muodossa sitä yleensä tavoitellaan myös Suomessa. Pakolaisen sosiaalinen pääoma voi heiketä tai jäädä kehityksestä, jos sitä ei tunnusteta tai tunnusteta, tällöin se voi ilmetä viranomaisiin kohdistuneina riippuvuuden kokemuksina uudessa maassa ja luottamus heihin voi jäädä muodostumatta tai kadota. (Turtiainen 2009:343.)

Myös yksi tekijä joka vaikuttaa kotoutumisen ja viranomaisasioinnin sujuvuuteen olisi mielestäni erot siinä mitä odottaa ja haluaa elämältään. Vaikka vanhemmilla oli myös suhteellisen optimistiset mielikuvat tulevasta elämisestään Suomessa, toinen vanhemmista toivoi lapsilleen parempia mahdollisuuksia kuin hänellä oli ja tuntui että hän ikään kuin laittasi kaiken toivonsa lapsiinsa. Vaikka hän ei ollut kovin vanha, hän antoi olettaa että hän olisi tehnyt jo elämäntehtävänsä. Tuntui että hän haluaisi vaan saada peruselämänsä kuntoon ja elää rauhassa. Toinen vanhemmista, joka odotti vielä perhettään Suomeen, tuntui olevan myös huolis-



saan perheensä tilanteesta. Hänenkin vastauksistaan huokui ajatus siitä että hän olisi elänyt jo aikaisemmin, ja se että nyt hän haluaisi vain päästä vakaaseen elämäntilanteeseen.

Nuoremmat tuntuivat olevan motivoituneimpia edistämään erityisesti omaa elämäänsä ja tietenkin myös mahdollisen perheensä, mutta tuntuivat odottavan enemmän elämästään kuin vanhemmat haastateltavat. Alitolppa-Niitamon & Alin mukaan sosiaalisen statuksen menettäminen voi joskus vanhemmilla näyttäytyä niin vaikeana, että uuden aseman saaminen uudessa maassa voi tuntua ylitsepäsemättömältä, tällöin heidän odotuksensa ja toiveensa voivat siirtyä lapsien harteille (Alitolppa- Niitamo & Ali 2001:9.)

Tämän mahdollisuuden vuoksi vanhempien suhde viranomaisiin, viitaten myös edelliseen Turtiaisen esittämään näkökulmaan mahdollisen sosiaalisen pääoman heikentymisestä, jos sitä ei tunnusteta se voi mielestäni jäädä yksisuuntaisemmaksi, koska heillä olisi mahdollisesti vähemmän odotuksia omasta elämästään. Nuoremmat taas voisivat nähdä ja löytää paremmin erilaiset mahdollisuudet ja eväät järjestelmästä ikään kuin uuden elämän rakentamista varten.



Kuvio 1, Viranomaisasiointiin ja kotoutumiseen vaikuttavia tekijöitä

Yllä olevassa kuvassa pyrin vielä erittelemään selkeämmin, aineistosta esille tulleet viranomaisasiointiin mahdollisesti vaikuttavat tekijät. Viranomaisasiointi oli sujunut Suomessa mielestäni muuten hyvin, byrokratiaa ja asioiden hitautta lukuun ottamatta. Byrokratiaa kritisoitiin muun muassa papereiden suuresta määrästä ja siitä että joutuu esimerkiksi aina odottamaan päätöksiä, eikä tiedä mitä tuleman pitää. Kaikkia haastateltavia yhdisti suomenkielen opetuksen tarpeen painottaminen ja tunne siitä että siihen ei ole panostettu tarpeeksi viranomaispäässä. Kaikki haastateltavat toivoivat varhaisempaa pääsyä suomenkielen opetukseen,

jotta heidän kotoutumisensa ja viranomaisasioiden hoidon sujuvuus saataisiin parempiin lähtökohtiin. Myös sektoritutkimuksen neuvottelukunnan tekemän selvityksen mukaan 2009 työ- ja elinkeinohallinnon toteuttamiin kielikoulutuspalveluihin joutui usein jonottamaan ja ne näyttäytyivät lisäksi riittämättöminä (Sektoritutkimuksen neuvottelukunta 2009:88).

### 10.3 Onko muistivihosta ollut hyötyä ja onko sitä käytetty?

Päädyin määrittelemään erilaisia hyödyn indikaattoreita, muistivihon arvioinnin helpottamiseksi. Muistivihkoa voisi sanoa hyödylliseksi, jos asiakkaat olisivat hyötäneet vihosta enemmän kuin kerran, esimerkiksi etsiessään jonkin paikan yhteistietoja tai saadessaan jostain asiasta tietoa, mitä tarvitsee seuraavaksi edetäkseen. Näin ”Minun muistivihkoni” hyödylliseksi tuotokseksi myös jos tuloksista olisi selvinnyt esimerkiksi, että asiakaskohderyhmä ovat käyttäneet vihkoa apuna asioidessaan eri viranomaisissa. Muistivihosta on ollut hyötyä myös, jos asiakkaat olivat kokeneet ”Minun muistivihkoni” omasta mielestään hyvänä apuna heidän kotoutumiseensa. Koin myös että muistivihosta on ollut hyötyä, jos haastateltavat olivat saaneet vihosta uutta tietoa, jotakin jota he eivät olleet tienneet aikaisemmin, sekä jos he pystyivät hoitamaan itsenäisemmin itseään koskevia viranomaisasioita.

Näiden indikaattoreiden ja muiden tuloksien kautta halusin arvioida onko asiakkaiden itsenäisen viranomaisasioiden hoitamisen edellytykset parantuneet ”Minun muistivihkoni” käyttöönoton myötä. Jos haastattelun tuloksista olisi ilmennyt, että haastateltavat ovat keskenään erilaisia, erilaisine viranomaishoidon taito valmiuksineen, niin voidaan esimerkiksi miettiä millä tavoin kullekin ”haastateltavatyyppille” voisi sopia muistivihon käyttö. Myöhemmin tätä kautta voitaisiin ”Minun muistivihkoni” kehittää paremmin yleisemmäksi kullekin eri ”tyypille” sopivammaksi.

Kaikki haastateltavat olivat hyötäneet muistivihosta enemmän kuin kerran esimerkiksi etsiessään yhteistietoja ja saaneet kaikki uutta tietoa jostain asiasta. Muistivihon omankielisyys nähtiin myös tärkeänä. Viranomaispisteiden yhteystiedot, terveydenhuoltoon ja asumiseen liittyvät tiedot nähtiin tärkeimpinä. Kaikki haastateltavat kokivat myös itse omasta mielestään muistivihon hyvänä apuvälineenä heidän ja muiden maahanmuuttajien kotoutumista varten. Arvioisin myös asiakkaiden itsenäisen viranomaisasioiden hoidon edellytyksien parantuneen jonkin verran muistivihon myötä, koska he kaikki kertoivat esimerkiksi tarkistaneen jonkun yhteystiedon ja tai löytäneen johonkin viranomaispisteeseen omin avuin muistivihon avulla. Alitolppa-Niitamon mukaan julkisten palvelujen tuntemus onkin merkittävä maahanmuuttajien paremman oman elämänhallinnan kannalta. (Alitolppa- Niitamo 2005:47.) Vain yksi piti muistivihkoa mukanaan asioidessaan viranomaisissa ja vain yksi haastateltavista oli kirjannut muistivihkoon omakohtaisia muistiinpanoja.

Haastateltavat tuntuivat pitävän muistivihkoa enemmän informatiivisena opuksena, josta haettiin tarvittaessa tietoa, kuin vihkona jota olisi tarkoitus pitää mukana tai johon pitäisi kirjata muistivihon omaisesti itselleen tärkeitä tietoja. Haastatteluun suostuneet olivat myös kaikki viimeistä lukuun ottamatta, sillä hetkellä yksin eläviä miehiä. Kun taas viimeinen haastateltava eli perheensä kanssa ja hoiti vihon kautta myös koko perheensä asioita, jonka vuoksi viimeinen on voinut nähdä itse täydennettävät osuudet perheelleen merkityksellisempinä ja perheensä asioiden hoitoa helpottavampana. Pidimme täydennyskohdat uusissa muistivihkoversioneissa, koska kaikki haastateltavat pitivät systeemiä hyvänä ja koska koimme kuitenkin osan asiakkaista hyötyvän tästä.

Muistivihon hyödyn mittaamiseen tarkoitettujen Indikaattorien toteutuminen	Toteutuneet	Toteutumattomat
Haastateltavan mielestä hyvä	X	
Saivat uutta tietoa	X	
Pystyneet hoitamaan itsenäisemmin itseään koskevia viranomaisasioita	X	
Käyttäneet apuna asioidessaan jossain viranomaisissa		X (1/4)
Hyötyneet muistivihosta enemmän kuin kerran	X	
Kirjanneet muistivihkoon omia merkintöjä tai muistiinpanoja		X (1/4)
Konkreettinen käyttö	X	

Taulukko 2, Muistivihon hyödyn arviointi.

Yllä olevassa taulukossa on vielä selvennyt toteutuneita ja toteutumattomia aikaisemmin nimeämiäni hyödyn indikaattoreita. Kaikki kokivat muistivihon siis hyödyllisenä, itselleen, perheelleen ja muille maahanmuuttajille. Suluissa oleva 1/4 merkintä tarkoittaa että vain yksi neljästä haastateltavasta oli pitänyt muistivihkoa mukanaan asioidessaan viranomaisissa ja kirjannut muistivihkoon omia merkintöjä.

Jotkut muistivihon osiot palvelivat toisia paremmin kuin toiset, mutta kaikki muistivihon sisältämä tieto oli nähty tärkeänä. Kaikki olivat oppineet muistivihon kautta asioita, joita eivät olleet tienneet aikaisemmin. Muistivihon äidinkieliyys nähtiin merkittävänä koska näille asi-

akkaille ei ollut aikaisemmin päätyntä tämäntyyppistä tietoa heidän omalla äidinkielellään. Huotarın ja Härkösen mukaan somalinkielistä painettua informaatiota Suomen yhteiskunnasta oli vielä vuonna 2005 suhteellisen vähän. Somalialaisten vahva suullinen perinne voi myös vaikuttaa Huotarın ja Härkösen tekemän raportin mukaan siihen ettei olemassa olevaakaan tietoa osata aina etsiä tai käyttää hyödyksi. (Huotari & Härkönen 2005: 35.)

Pidän ”Minun Muistivihkoni” tarkoituksen täyttyneen koska kaikki haastateltavat olivat käyttäneet muistivihkoa, sekä kokeneet sen itselleen hyödyllisenä. Näiden haastattelujen kautta voidaan muistivihon merkitys todeta tärkeäksi ja sitä voidaan suositella käännettäväksi myös toisille kielille ja käytettäväksi työväliseenä osana muidenkin kuntien kotouttamistyötä. Melkein kaikki haastateltavien ehdotukset saatiin lisättyä uuteen päivitettyyn muistivihkoon. Mitään tietoa ei nähty turhana, toisaalta uuden maahantulijan voi olla vaikea nähdä ennen pidemmän ajan kulumista, mikä tieto olisi ollut heille hyödyttömiä. Vastauksien pohjalta uusi muokattu ja päivitetty ”Minun muistivihkoni” löytyy opinnäytetyön liitteistä.

#### 10.4 Uusi ja päivitetty ”Minun muistivihkoni”

Maaliskuun 2010 jälkeen suhteellisen pian haastattelujen jälkeen, aloitettiin ”Minun muistivihkoni” kehittämis- ja päivittämissä yhdessä Helsingin Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistaminen - hankkeen työntekijöiden kanssa. Tapasin Helsingin osahanketyöntekijän kanssa noin viitisen kertaa muistivihon päivittämiseen liittyen ja työstimme muistivihkoa paljon myös sähköpostin välityksellä. Aikaisemmin oli painettu yhteensä 200 kappaletta muistivihkoja, jotka olivat kaikki nopeasti jaettu asiakkaiden ja työntekijöiden käyttöön. Muistivihon PDF- muoto huomattiin epäkäytännölliseksi, jos sitä haluttiin tulostaa edelleen paperisiksi ja jaettavaksi versioiksi. Puolikkaan A4-sivun kokoiseksi tarkoitetut vihon sivut tulostuivat, yksipuolisina yhdelle A4 kokoiselle sivulle vieden paljon sivutilaa ja turhaa paperia. PDF- versiota ei pystytty myöskään päivittämään tai muokkaamaan suoraan.

Päätimme tehdä Internetiin Word- ohjelma pohjaiset muistivihot, joita suurempikin käyttäjäryhmä osaisi muokata ja päivittää tarvittaessa. Muokkasın muistivihkoa niin että sen oletus sivun kooksi tuli A4 ja mahdutin näin ollen enemmän tietoa yhdelle sivulle. Valitettavasti sivukoon muutos suurempaan, johtui käytännön syiden lisäksi myös taloudellisista syistä, jos Kotosa- hankkeella olisi ollut mahdollisuus painattaa vihkoja, olisi varmasti pysytty pienimuotoisemmassa ja selkeämmän oloisemmassa A5-kokoisessa muistivihossa. Päivitettäviä kohtia oli jonkin verran, kuten esimerkiksi oleskelulupahakemuksien lyhennekoodit olivat muuttuneet, samoin kuin Helsingin päivystyssairaalan tiedot, myös joitain puhelinnumeroita ja osoitteita päivitettiin. Uusia aiheita muistivihkoon olivat työ- ja elinkeinotoimisto, asumisosiön asunnon haku kohta, terveydenhuollon hammashuollon päivystystä koskevat kohdat ja julkinen liikenne

sekä matkakortin käyttö. Loput muutoksista olivat eri asia-aiheiden tarkennuksia ja sanamuotojen uudelleen muokkausta.

Halusimme säilyttää muistivihossa mahdollisimman selkeän ilmeen siitä huolimatta, että muutimme sivunkoon isommaksi ja näin enemmän tietoa sisältäväksi. Yksinkertaisuus ja selkeys edistivät sen helpompaa omaksumista. Alkuperäisen muistivihon ulkoasun oli suunnitellut media-alan ammattilainen ja koinkin hetkellisesti haasteellisena muokata uutta Word-pohjaista versiota vastaavantasoiseksi kuin alkuperäinen. Lopputulos ei ole aivan samanlainen, mutta nyt suoraan päivitettävissä, muokattavissa ja suoraan tulostettavissa käyttöön missä tahansa.

Kaikki ehdotukset tulivat haastateltavilta, olimme tosin huomanneet työvoimatoimiston tietojen puuttumisen Muistivihosta myös itsekkin ja ne lisättiin uuteen muistivihkoversioon. Uusittu ja päivitetty muistivihko on löytynyt Internetistä Pääkaupunkiseudun kehittämiskeskus Soccan sivuilta jo syksystä 2010 ja se on sieltä tulostettavissa sekä muokattavissa omaan käyttöön sopivammaksi. Helsingin kaupunkiin kohdentuva muistivihko on käännetty kevään 2011 aikana kuudelle kielelle, somalin, englannin, ranskan, venäjän, arabian, ja darin kielille, jotka löytyvät myös Soccan sivuilta, lisäksi vironkielinen käännös muistivihosta on myös pian tulossa.

Minun muistivihkoni löytyvät tällä hetkellä Internet- osoitteissa:

- [http://www.socca.fi/kehittaminen/maahanmuuttajatyo/minun\\_muistivihkoni\\_ja\\_taitovihko](http://www.socca.fi/kehittaminen/maahanmuuttajatyo/minun_muistivihkoni_ja_taitovihko)
- [http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/ajankohtaista/uutiset/uutiset\\_0105\\_mustivihko](http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/ajankohtaista/uutiset/uutiset_0105_mustivihko)

Muista kunnista ilmenneen kiinnostuksen vuoksi päätimme tehdä muistivihosta kaikille kunnille sopivan version, mikä olisi helposti muokattavissa oman kunnan tarpeisiin. Tähän muistivihko versioon jätimme tiedot valtakunnallisesti yhteisistä viranomaisista, mutta jätimme tyhjät rivikohdat kohtiin, johon on mahdollista kirjata esimerkiksi oman paikallispoliisin yhteystiedot tai sitten paikallismaistraatin yhteystiedot. Tämä vihko olisi ollut mahdollista myös tulostaa ja täyttää, tai sitten vaihtoehtoisesti tulostaa sitten vasta kun mahdolliset oman kunnan tiedot on lisätty suoraan Word-pohjaiseen muistivihkoon. Tämä versio jäi kuitenkin valitettavasti epähuomiossa lähettämättä käännöspalveluihin ja jäi siksi kääntämättä. Hanke päättyi ja samoin rahoitus kääntämiseen. Asia harmittaa mutta sille ei voida enää mitään ja toivon optimistisesti, että tulevaisuudessa löytyisikin vielä rahoitusta yleisversion kääntämiseen eri kielille myös muiden kuntien hyödyksi.

Minun muistivihosta on tullut syksyn 2010 aikana pysyvä työväline Helsingin Maahanmuuttoyksikössä. Uusille somaliankielisille asiakkaille jaetaan tällä hetkellä järjestelmällisesti muistivihkoja uusien asiakkaiden infossa kerran viikossa, jossa ohjataan lyhyesti myös sen käytöstä. Nyt kun muistivihko on käännetty useammalle kielelle, valmiita tulosteita muistivihosta voidaan käyttää samoin menetelmin somalinkielisten lisäksi myös muunkielisille asiakkaille.

## 11 POHDINTAA OPINNÄYTETYÖN JOHTOPÄÄTÖKSISTÄ JA SEN PROSESSISTA

Kahden vanhempien haastateltavien muistot Somalian pääkaupunkiseudun viranomaisasiointista ennen sisällissodan syttymistä, kuulostivat mielestäni yllättävän samantyyppisiltä kuin Suomessakin, vaikka palvelujärjestelmä perustui lähtökohtaisesti aivan erilaiseen yhteiskuntaan ja viranomaistoiminta oli käytännössä paljon pienimuotoisempaa. Vanhemmat kertoivat menneensä asioimaan johonkin viranomaistoimistoon, jossa kohtasivat viranomaisen ja hakivat mahdollisesti, jotain lupaa tai rekisteröivät tietojansa. Tämä kuulostaa sellaiselta miten Suomessakin asioitaisiin. Sodanjälkeinen tilanne tuntuikin mielestäni siksi vielä hullummalta. Nuoremmilla haastateltavista ei ollut oikeastaan mitään kokemuksia viranomaisista. Kuinka elää ja pärjätä maassa missä ei ole kunnollista järjestystä saati toimivaa keskushallintoa? Viranomaisasioiden hoito ei ole todennäköisemmin ollut ensimmäisenä asiana mielessä ja haastateltavien kommentit niin kuin ”vahvat syö heikot” ja ”viidakonlaki” kuvasivat mielestäni vaikeata tilannetta, jossa somalialaiset ovat joutuneet selviytymään. Viranomaispalveluiden olemassa olo tuntui nähtävän merkinä tasapainoisemmasta yhteiskunnasta, yhteiskunnasta, jolta voisi uskaltaa odottaa edes turvallisuudentunnetta.

Haastateltavien puheissa painoutuivat Suomen ja Somalian yhteiskuntien eroavaisuudet. Mietinkin, miten sitten somalialaisilta tai muilta täysin erilaisesta yhteiskunnasta tulevilta voidaan odottaa saman tien tapahtuvaa integroitumista Suomeen yhteiskuntaan, kun eroavaisuudet ovat valtavia. Yhtäkkiä uusien Suomeen tulijoiden pitäisi luottaa paikallisen toiminnan toimivuuteen, omaksua kokonaan uusi yhteiskunnallinen järjestys, osata kulkea erilaisissa palveluissa niitä ja muita liikaa rasittamatta, sekä oppia mahdollisimman nopeasti kieli, sekä tietenkin saada koulutusta ja työpaikka. Täysin uuden elämän rakentaminen, uudessa maassa olisi varmasti kenelle tahansa haasteellista.

Viranomaispalveluiden sujuvuuteen ja kotoutumiseen liittyneet mahdolliset tekijät olivat mielestäni asioita, joihin pitäisi kiinnittää kotouttamistyön kehittämisessä paremmin huomiota. Viitteet muun muassa iän, koulutuksen, henkilökohtaisen kokemustaan ja ihmiskontaktien merkityksistä kotoutumiseen, antavat aihetta kehittää kotouttamispalveluita paremmin vastaamaan erilaisten asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita. Toisesta maasta koulutuksen ja ammatin saanut maahanmuuttaja voi Suomeen tullessa vähimmillään tarvita vain täydennyskoulutusta ammattinsa harjoittamista varten, kun taas toinen maahanmuuttaja ei välttämättä osaa edes lukea omalla kielellään. Kieli- ja kotouttamiskoulutuksen pitäisi osata ottaa nämä haastatteluisakin ilmenneet erilaiset tekijät paremmin huomioon tarjonnassaan.

Ymmärrän että nykyisessä taloudellisessa tilanteessa ja muutenkaan ei olisi mahdollista vaikuttaa kielikoulutustarjontaan, jokainen palvelunkäyttäjä huomioon ottaen, mutta sen olisi

mielestäni moninaistuttava ja olla paremmin sovellettavissa maahanmuuttajien erilaisiin tarpeisiin. Kieli- ja koulutuspalveluiden vastaamattomuus asiakkaiden tarpeisiin kertoo pahimmillaan yhteiskunnan halusta tai tarpeesta yleistää kaikki maahanmuuttajat yhdeksi homogeeniseksi kansaksi helpomman käsittelyn vuoksi, vaikka näin ei todella ole. Odotankin ja seuraan innolla uuden kotouttamislain täytäntöönpanoa tänä syksynä ja toivon sen muuttavan nykyistä tilannetta yksilöitä paremmin huomioon ottavampaan suuntaan.

Haastateltavien viranomaiskokemukset Suomessa olivat pitkälti hyviä, mutta asiat joita he kritisoivat mielestäni heijastivat osittain todellisia kotouttamistyön ongelmakohtia kuten esimerkiksi suomen kielen opetukseen pääsyn hitaus. Byrokrania ja erilaisten päätöksiä saantien odotus tuntuivat kuitenkin hankalimmalta asialta hyväksyä ja omaksua ja se aiheutti kärsimättömyyttä ja epätietoisuutta asiakkailla. Tämä kuitenkin mielestäni kuuluu osittain asiaan, vaikka perheenyhdistämiskäsittely ajat ovat mielestäni kohtuuttoman pitkiä, päätöksiä läpi meneminen monen eritahojen läpi lisää jossain määrin suomalaisen viranomaispalveluiden luotettavuutta, vaikkakin byrokraatiaa voisi joissain asioissa mielestäni selvästi vähentää. Maahanmuuttajille, jotka yhteiskunnan uutuuden vuoksi eivät tiedä tavoista, eivätkä osaa odottaa tietynlaista toimintaa automaattisesti voivat nämä asiat kuitenkin aiheuttaa eriasteista luottamuksen pulaa, mikä valitettavasti johtuisi mielestäni pelkästään järjestelmän tuntemattomuudesta.

Vaikka yritin olla ottamatta mitään asioita itsestään selvinä, sitä tietämättäni tein. Huomasin sen kun jotkin haastateltavien kertomat asiat yllättivätkin minua. Minulle jäi painavasti mieleeni muun muassa kun yksi haastateltavista kertoi ”kuulleensa” joskus paikasta kotimaassaan, missä on ennen rekisteröity lapsen syntymiä tai avioliittoja ja kuinka toinen haastateltavista ihmetteli että jokaiseen viralliseen päätökseen voi myös tehdä valituksen. Mieleeni painui myös se kun yksi haastateltavista kertoi, että joku voi sekoittaa Kelan johon yritykseen. Tällaisiin asioihin on niin kasvettu, kasvatettu ja opetettu Suomessa kasvaneille, että tällaisia asioita ei itse mieti kahta kertaa. Tällaiset tilanteet juuri ilmensivät mielestäni hyvin asioita myös, joita yhteiskuntamme kenties olettaa olevan perustietoa ja jonka takia näistä ei löydykään tarpeeksi tietoa. Uudet maahanmuuttajat saattavat jäädä paitsi näiden perusolettamuksien vuoksi tarvitsemastaan tiedosta.

Maahanmuuttajille suunnattuja erilaisia oppaita on lukemattomia, enkä usko keksineeni siksi pyörää tai mitään vastaavaa. Dahlgrenia mukailen mielestäni niiden saatavuus, niiden toimivuus, tarpeisiin vastaavuus, selkeys sekä Suomeen muuton alkuvaiheessa erityisesti omankielisyys ovat mielestäni tärkeimpiä valttikortteja maahanmuuttajille suunnatun oppaan teossa. Jouduin muistivihkoa kehittäessäni käytännöntarpeen ja taloudellisen tilanteen vuoksi suurentamaan muistivihon sivun kokoa A5:sta ja A4:ksi. Ensimmäistä pilottiversiota muistivihosta kehitettäessä nähtiin paremmaksi pitää muistivihko mahdollisimman yksinkertaisena, pieni-

muotoisena, mutta samalla mahdollisimman informatiivisena. Työntekijöiden kokemusten mukaan ja niin kuin edellä kerroin somalialaisten vahvasta suullisesta perinteestä, kirjallinen tieto haluttiin mahdollisimman selkeään ja helppoon muotoon. Suurempaan sivukokoon siirryttäessä, sivulle tuli enemmän tietoa ja oli tämän myötä mahdollisesti myös vaikeammin hahmotettavissa ja omaksuttavissa.

Koen kuitenkin tässä tärkeänä erityisesti kotouttamistyön työntekijöiden roolin, koska uskoin kaikkien uusien maahanmuuttajien saavan itselleen vihosta, jotakin uutta ja mahdollisesti tärkeää tietoa, jos he saavat sen vain käsiinsä ja mahdollisuuden tutustuvat siihen. Maahanmuuttajat eivät aina Suomeen tullessaan heti tunne ja tiedä kotoutumista tukevista mahdollisista yhteisöistä tai tiedä mistä lähteä hakemaan tietoa itselleen tärkeistä asioista, tässä kotouttamistyöntekijän rooli informaation antajana on tärkeä. Toivonkin kaikilta sosiaalialan tai muun alan työntekijöiltä, jotka mahdollisesti kohtaavat työssään ”Minun muistivihkoni”, sitä kohtaan avointa asennetta ja rohkeutta kokeilla jotakin uutta. Mitä voi tapahtua pahimmassa tapauksessa? Jos asiakas sattuisi silmäilemään vihkoa edes nopeasti, uskon että hän ei siinä näkisi muuta kuin hyötyä.

Opinnäytetyöprosessini on ollut kokonaisuudessaan pitkä ja monivaiheinen. Varsin tiivis yhteistyö kotouttamistyön kehittämishankkeiden ja Maahanmuuttoyksikön kanssa, antoi ainutlaatuisen mahdollisuuden päästä tekemään todellista kehittämistyötä ja tutustumaan aiheeseen ammattilaisten, muiden asiantuntijoiden sekä myös asiakkaiden näkökulmasta. Pelkästään muistivihon tekemisen kautta opin jo paljon alkuvaiheen kotouttamistyöhön kytkeytyneistä viranomaisista ja niiden toiminnasta. Maahanmuuttoyksikön toimintaan suhteellisen perusteellisesti tutustuminen työharjoittelun, sijaisuuksien ja sekä ”Minun muistivihkoni” kehittämisen myötä antoi paljon eväitä käytännön asiakastyöhön, mitä siihen kuuluu, miten sitä tehdään ja minkälaisen tukiyhteisöjen kanssa. Maahanmuuttoyksikössä kohtasin päivittäin asiakkaita ja sen kautta sain mielestäni hyvän kosketuksen ja kunnollisen mielikuvan pakolais- ja turvapaikanhakijataustaisten asiakkaiden kohtaamista yhteiskuntaan sopeutumiseen ja että ihan perusarjen järjestämiseen liittyvistä iloista, että haasteista suomalaisessa yhteiskunnassa.

Opinnäytetyöstäni muodostui kaksiosainen osittain muistivihon kehittämistehtävän sekä pienimuotoisen laadullisen tutkimuksen teon vuoksi, jonka perimmäinen tarkoitus oli taas kuitenkin tukea kehittämistehtävää. Monen tekijän kuten muistivihon virallisen esittelyn, uuden muistivihon suunnittelun, kehittämisen, päivittämisen, muistivihkoon liittyneen infon järjestämisen, sekä haastateltujen asiakkaiden viranomaiskokemusten kuvaaminen ja muistivihon hyödyllisyyden arvioinnin yhteen kasaaminen toimivaksi kokonaisuudeksi olikin mielestäni hiukan haasteellista. Opinnäytteen yhteen raportointiin minulta meni myös paljon enemmän aikaa kuin olin alun perin suunnitellut.



Nautin eniten opinnäytetyön toiminnallisesta ja kehittämisosuudesta vaikka se oli ehkä moni-kytköisin ja aikaa vievin ja käytännössä opinnäytetyön suurin osuus, tässä onnistuin myös mielestäni parhaiten. Sitä edesauttoi mielestäni hyvä etukäteissuunnittelu ja kotouttamismaailmaan etukäteistutustuminen. Silloin pääsin kohtaamaan ja keskustelemaan asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa suoraan heidän omissa toimintaympyröissään ja pystyin vaikuttamaan suoraan reaaliajassa tapahtuvaan toimintaan.

Teorian rajaaminen, kytkeminen ja soveltaminen tähän työhön sekä koko prosessin yhteen kokoaminen ja selkeäksi jäsentäminen oli mielestäni taas hankalinta. Teoriaa maahanmuuttajatyöstä löytyi paljon mutta, mikä tieto oli juuri minun työni kannalta merkityksellistä? Toinen oli tämän opinnäytetyön laadun määrittäminen, minkälainen tutkimus tämä on, kun tässä kehitetään työvälinettä, halutaan saada tutkimuksellisin keinoin tietoa asiakkaiden viranomaiskokemuksista, että arvioida jonkin olemassa olevan työvälineen toimivuutta. Lukija päättäköönkin tämän itse, mielestäni tästä tuli kaikkea edellistä. Oma oppimiseni on ollut moniulotteisen ja monitahoisen opinnäytetyön tekemisen kautta todella suurta ammatillisesti, että myös henkisesti maailmankuvani lisäävartumisen vuoksi.

## 12 LOPUKSI

Maahanmuuttajat ja maahanmuuttajien asiointi palveluissa on ajankohtaista ja oli etenkin ennen eduskuntavaaleja ja myöhemmin maahanmuuttokriittisten Perussuomalaisten puolueen vaalivoiton myötä. Harmikseni ja huvikseni törmäsin Internetissä kahteen keskustelupalstaan, jossa puhuttiin muistivihosta ja sen merkityksestä. Nämä maahanmuuttokriittiset kirjoittajat kyseenalaistivat muistivihon sisältöä esimerkiksi etuuksien vierestä löytyvistä ruuduista, joita voi ruksia sitä mukaan kun maahanmuuttaja on hakenut, jotain etuutta tai lupaa, niiden olemassa olon syyksi keksittiin, ettei mikään etuus jäisi vaan hakematta. Kirjoittajien mielestä muistivihko käytännössä ehdollistaisi sen etuus ja lupatietojen vuoksi maahanmuuttajat passiivisiksi palveluiden hyväksikäyttäjiksi.

Asiahan ei ollut kuitenkaan näin, Suomeen muuton alkuvaiheessa kenellä tahansa maahanmuuttajalla taustoista riippumatta on paljon virallisia asioita hoidettavanaan ja raksi ruutuun kohtien tarkoituksena on helpottaa omien viranomaisasioiden ylläpitoa ja seuranta ja sekä muistuttaa siitä mitkä asiat on hoidettu ja mitkä ei. Muistivihon tarkoituksena on auttaa erityisesti Helsingin maahanmuuttoyksikön uusia asiakkaita, jotka ovat juuri Suomeen päässeitä pakolaistaustaisia tai turvapaikan saaneita ja heidän perheitään, ymmärtämään paremmin ympärillä olevaa viranomaispalveluverkostoa. Muistivihko soveltuu kuitenkin myös mielestäni kaikille uusille maahanmuuttajille, koska jonkinlaisissa viranomaispalveluissa on kaikkien maahanmuuttajien pakolaisuudesta tai työperäisestä muutosta huolimatta asioitava. Maa-

hanmuuttokriittisten ongelmana on mielestäni paljon puhuttu yleistämisen ongelma, sekä myös todellinen tietämättömyys maahanmuuttajien asioista.

Esimerkiksi työmarkkinatukeen rinnastettava kotouttamistuki, jota haetaan myös samalla työmarkkinatuen yleiskielellä ”työttömyystuen” hakemuksella, se ei tarkoita työttömyyttä ja mitään tekemättömyyttä, vaan yleisemmin suomen kielen koulutusta, tai suomalaisen työelämään tutustumista esimerkiksi työharjoittelujen kautta. Näiden uusien eväiden avulla pyritään sitten esimerkiksi työelämään tai seuraavan asteen koulutukseen. Pakolaistaustaiset henkilöt oleskeluluvan saatuaan, kuuluvat kotouttamistyönpiiriin ja ovat melkein alussa sosiaaliviraston asiakkaita, jolloin sosiaaliviraston asiakkaina heillä on silloin myös velvollisuus hakea Kelalta tiettyjä etuuksia.

Vaikka järjestelmän väärinkäyttöä tapahtuu varmasti jossain määrin, kaikkien maahanmuuttajien leimaaminen tällaisen marginaalisen ryhmän vuoksi on väärin ja mielestäni todella epäoikeudenmukaista ja tämä ajatus ei saisi olla vallitseva. Jokainen maahanmuuttaja ei ole vain maahanmuuttaja tai pakolainen, vaan yksilöitä, joilla on oma asemansa esimerkiksi omassa perheessään tai yhteisössään, he omaavat omia ajatuksia ja toimivat oman toimintaympäristönsä kautta kuten kuka tahansa muukin suomalainen tai länsimaalainen.

Kun asiakkaat tulevat joka puolelta maapalloa, työntekijöiden on osattava vastattava esimerkiksi afgaani, somali- tai tshetsheeni pakolaisen tarpeisiin. Heidän lähtömaansa yhteiskunnalliset asetelmat ovat kaikki erilaisia ja ne on otettava huomioon heidän kanssaan työskennellessä. Globalisoitumisen myötä pakolaiset ovat löytäneet Suomeen ja maailmalla tapahtuneet yhteiskunnalliset epäkohdat ovat kasvattaneet pakolaisten määrää ja moninaisuutta. Tämä edellyttääkin kotouttamistyön kehittämistä sopivammaksi vastataksaan tehokkaammin myös yhteiskunnan jatkuvasti muuttuviin tarpeisiin. Toivonkin että muistivihko vastaisi joihinkin näihin tarpeisiin ja vahventaisi kotouttamistyön vaikuttavuutta.

Kotouttamistyön kehittämishankkeet toimivat lähellä käytännön työtä, tarkoituksenaan kehittää itse työtä, sekä helpottaa asiakkaiden kotoutumisprosessia. Hanke toimi mielestäni yksilöllisen, yhteisöllisen ja yhteiskunnallisen sosiaalityön lähtökohdista. Hyvä kotouttamistyö edistää maahanmuuttajayhteisön parempaa sopeutumista suomalaiseen yhteiskuntaan ja voi mahdollistaa maahanmuuttajalle esimerkiksi helpomman työsaannin. Yhteisöjen palkatessa maahanmuuttajan työhön, voi maahanmuuttaja viimeistään maksamalla veroja, vahvistaa suomalaisen yhteiskunnan rakenteita. Yksilö, yhteisö sekä yhteiskunta voivat siis kaikki hyötymään hyvästä kotouttamistyöstä. Sanotaankin että kehitysmaiden yksi suurimmista tulonlähteistä on kotimaastaan lähteneiden maahanmuuttajien lähettämät rahat sukulaisilleen tai muuten tekemät sijoitukset kotimaihinsa. Tällä tavoin hyvinvoivat maahanmuuttajat, voivat vaikuttaa jopa oman kotimaansa oloihin positiivisella tavalla. Hyvä kotouttamistyö mielestäni varsinkin

maahanmuuttajien Suomeen muuton alkuvaiheessa, voi pidemmän päälle vaikuttaa siis paikallisella, yhteiskunnallisella, sekä jopa globaalilla tasolla.

Iso kiitos Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistaminen - hankkeen, Pääkaupunkiseudun kotouttamistyön kehittämishankkeen sekä Helsingin sosiaaliviraston Maahanmuuttoyksikön tuesta muistivihon kehittämisessä ja tuottamisessa, joka mahdollisti muun muassa muistivihon kääntämisen ja alkuperäisen version painamisen ja haastattelut tätä opinnäytetyötä varten. Ilman näiden tahojen tukea ja apua muistivihko olisi todennäköisemmin jäänyt erittäin pienimuotoiseksi ja sen vaikutusaluekin olisi jäänyt paljon pienemmäksi, kun sitä ei olisi voitu mitenkään toteuttaa tässä mittakaavassa. Suuri kiitos erityisesti vielä Koto-hankkeen projektikoordinaattori Riitta Lampeltolle ja Mayk:n sosiaaliohjaaja Kirsi Pärtty-Äyräväiselle. He erityisesti auttoivat ”Minun Muistivihkoni” sisällön muodostamisessa ja muokkaamisessa ja sen uudelleen kehittämisessä. He näkivät ”Minun muistivihkoni” mahdollisuudet ja ovat vieneet asiaa hienosti eteenpäin kunnes siitä saatiin oikea työväline Helsingin Maahanmuuttoyksikössä.

Toivon että tulevaisuudessa ”Minun muistivihosta” tulisi valtakunnallinen kotouttamistyön väline. Toiveeni voi olla ehkä suuri, mutta mielestäni ilman toiveita tai unelmia, tai edes yritystä mitään on mahdotonta suorittaa. Jo se että vihko on käytössä tällä hetkellä Helsingissä, on askel asiakaslähtöisempään ja mielestäni asiakkaita voimaannuttavampaan suuntaan kotouttamistyössä.

## Lähteet

- Alitolppa- Niitamo, A. & Ali, A. A. 2001. The Somali Diaspora in Finland: changes, challenges and dreams. English translation. Teoksessa Forsander, A., Ekholm, E., Hautaniemi, P., Ali, A.A. & Alitolppa-Niitamo, A. Monietnisyyt, työ ja yhteiskunta. Helsinki: Palmenia- kustannus.
- Alitolppa- Niitamo, A., Söderling, I. & Fågel, S. 2005. Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Väestöliitto. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Anis, M. 2008. Etnisyys ja sosiaalityö. Vaasa. [PDF-dokumentti]. <<http://www.fskompetenscentret.fi/index.php?target=File&action=show&cms%5Bid%5D=212%20->>. (Viitattu.10.5.2011).
- Anis, M. 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelu ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Helsinki: Väestöliitto.
- Central Intelligence Agency. 2011. The world factbook. Somalia. [WWW-dokumentti]. <<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/so.html>>. (Viitattu 9.5.2011.)
- Dahlgren, S. 2010. Maahanmuuttajille suunnatun neuvontamateriaalin sisältökartoitus. Koulutus- ja kehittämiskeskus Helsingin yliopisto. Helsinki: Palmenia. [WWW-dokumentti]. <[http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/alpo/home.nsf/files/ALPO%20sis%C3%A4lt%C3%B6kartoitus\\_23%206/\\$file/ALPO%20sis%C3%A4lt%C3%B6kartoitus\\_23%206%20.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/alpo/home.nsf/files/ALPO%20sis%C3%A4lt%C3%B6kartoitus_23%206/$file/ALPO%20sis%C3%A4lt%C3%B6kartoitus_23%206%20.pdf)>. (Viitattu 10.5.2011.)
- Eskola, J. Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.
- Forsander, A. 2002. Luottamuksen ehdot. Maahanmuuttajat 1990-luvun suomalaisilla työmarkkinoilla. Helsinki: Väestöliitto.
- Hammar- Suutari, S. 2009. Asiakkaana erilaisuus. Kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Joensuu: Yliopistopaino.
- HE 198/2005 = Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi ulkomaalaislain muuttamisesta. Finlex-Valtionsäädösrankki. [WWW-dokumentti]. <<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2005/20050198?search%5Bpika%5D=Perheenyhdist%C3%A4misdirektiivi&search%5Btype%5D=pika>>. (Viitattu 10.5.2011).
- Helsingin Maahanmuuttoyksikkö. 2011. Helsinki: Helsingin Sosiaalivirasto. [WWW-dokumentti.] <[http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/maahanmuuttajien\\_palvelut/maahanmuuttoyksikko](http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/maahanmuuttajien_palvelut/maahanmuuttoyksikko)>. (Viitattu 23.5.2011.)
- Helsingin Maahanmuuttoyksikkö. Asiantuntijapalvelut. 2011. Helsinki: Helsingin Sosiaalivirasto. [WWW-dokumentti.] <[http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/maahanmuuttajien\\_palvelut/maahanmuuttoyksikko/asiantuntijapalvelut](http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/maahanmuuttajien_palvelut/maahanmuuttoyksikko/asiantuntijapalvelut)>. (Viitattu 23.5.2011.)
- Helsingin Maahanmuuttoyksikkö & Tegene, R. 2009. Minun muistivihkoni. Maahanmuuttajille apua asiointiin viranomaisten kanssa Helsingissä. Helsinki: Kopio Niini Oy.
- Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Huotari, C. & Härkönen, M. 2005. Maahanmuuttajien neuvontapisteen vuosiraportti. Helsingin neuvontapisteen vuosiraportti. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, itäinen sosiaaliasema.

Hällman, H. 2007. Liite valtioneupuhakemukseen. Helsingin kaupunki: Kotouttamistyön kehittämishanke 2007-2009. Hankesuunnitelma. Helsinki.

Issa-Salwe, A. 2002. Historical perspective on the challenge facing the Somali sacral unity. Rooma: Paper presented at "Il Corno D'Africa Storia, Diritto e Politica". [WWW-dokumentti.] <<http://www.slideshare.net/binsalwe/historical-perspective-on-the-challenge-facing-the-somali-sacral-unity>>. (Viitattu 9.5.2011.)

Joronen, T. 2005. Maahanmuuttajien palvelut pääkaupunkiseudulla. Teoksessa Joronen, T. (toim.) Maahanmuuttajien elinolot pääkaupunkiseudulla. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Karisto, S. & Sundell P. 2008. Työyhteisöjen monimuotoisuuspalkinto- hakemus. Helsingin kaupungin Maahanmuuttoyksikkö. Helsinki: Helsingin kaupungin Sosiaalivirasto.

Kettunen, S. 2003. Onnistu projektissa. Juva: WS Bookwell Oy.

Koivumäki, K. 2008. Työperusteinen maahanmuutto ja monikulttuurisuus suomalaisessa yhteiskunnassa. Ammatillisten aikuiskoulutuskeskusten liiton neuvottelupäivät. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. [PDF-dokumentti.] <<http://www.gateway-projekti.fi/default.aspx?id=1256>>. (Viitattu 20.5.2011.)

Kokkonen, L. 2006. Pakolaisten interpersonaaliset vuorovaikutussuhteet vieraassa maassa. Puheviestinnän lisensiaattitutkimus. Jyväskylä: Viestintätieteiden laitos Jyväskylän yliopisto. [PDF-dokumentti.] <[https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/11215/URN\\_NBN\\_fi\\_jyu-2006513.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/11215/URN_NBN_fi_jyu-2006513.pdf?sequence=1)>. (Viitattu 10.5.2011.)

493/1999 = Kotouttamislaki. Finlex- Valtionsäädösrankki. [WWW-dokumentti.] <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493>>. (Viitattu 10.5.2011.)

Kyllönen, T., Rynkänen, T., Pöyhönen, S., Tarnanen, M., & Vehviläinen, E. 2009. Kielikoulutus maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksessa. Tavoitteet, toteutus ja hallinnollinen yhteistyö. Jyväskylän yliopisto. Soveltavan kielentutkimuksen keskus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino. [PDF-dokumentti.] <<http://www.solki.jyu.fi/julkaisee/maahanmuuttajienkielikoulutus.pdf>>. (Viitattu 20.5.2011.)

L 1999/731= Suomen perustuslaki. Finlex- Valtionsäädösrankki. [WWW-dokumentti.] <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>>. (Viitattu 10.5.2011)

Lampelto, R. 2008. (toim.) Pääkaupunkiseudun maahanmuuttoyksiköiden perustehtävästä. Helsinki.

Lampelto, R. 2010. Pääkaupunkiseudun kotouttamistyön kehittämishanke. Teoksessa Lampelto, R., Taimi, E & Hyytinen, R. (toim.) 2010. Tietoa, taitoa ja luottamuksen rakentamista. Pääkaupunkiseudun kotouttamistyön kehittämishankkeen loppuraportti. Socca- Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Helsinki: Yliopistopaino.

Maahanmuuttovirasto 2010. Suomessa vakinaisesti asuvat ulkomaalaiset 31.12.2010. Helsinki. [PDF-dokumentti.] <<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?article=3124>>. (Viitattu 20.5.2011.)

Maas-Albert, K. 2008. Preface. Teoksessa toim. Harneit-Sievers, A, & Spilker, D. Somalia. Current Conflicts and New Chances for State Building. Volume 6 (English Edition) in the Publica-

tion Series on Democracy. A Publication on Promoting Democracy under Conditions of State Fragility. Berliini: Heinrich Böll Foundation. [PDF-dokumentti.]  
<<http://www.boell.de/downloads/publications/Somalia-engl-i.pdf>>. (Viitattu 23.5.2011.)

Martikainen, T., Sintonen, T. & Pitkänen, P. 2006. Ylirajainen liikkuvuus ja etniset vähemmistöt. Teoksessa Martikainen, T. (toim.) Ylirajainen kulttuuri. Etnisyys Suomessa 2000-luvulla. Helsinki: Hakapaino Oy.

Metso, L. & Peltola, U. 2008. Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen Helsingissä. Kuntoutussäätiön tutkimuksia. Helsinki: Yliopistonpaino.

Opetushallitus. 2007. Aikuisten maaahanmuuttajien kotoutumiskoulutus. Suositus opetus-suunnitelmaksi. Helsinki: Edita Prima Oy. [PDF-dokumentti.]  
<[http://www.oph.fi/download/124652\\_koto\\_ops.pdf](http://www.oph.fi/download/124652_koto_ops.pdf)>. (Viitattu 20.5.2011.)

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [WWW-dokumentti].  
Tyypittely.  
<[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_5.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_5.html)>. (Viitattu 9.5.2011).  
Teemoittelu.  
<[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)>. (Viitattu 9.5.2011).

Peltonen, H. Espoon maahanmuuttajapalveluiden osahanke. Teoksessa Taimi, E. (toim.) Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistaminen -hankkeen väliraportti. Helsinki: Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistamisen hanke.

Pitkänen, P. 2006. Etninen ja kulttuurinen monimuotoisuus viranomaistyössä. Helsinki: Edita Piano Oy.

Pärty- Äyräväinen, K. 2009. Helsingin Maahanmuuttoyksikön osahanke. Teoksessa Taimi, E. (toim.) Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistaminen -hankkeen väliraportti. Helsinki: Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistamisen hanke.

Raijos, S. 2009. Vantaan maahanmuuttajien yhteispalvelupisteen osahanke. Teoksessa Taimi, E. (toim.) Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistaminen -hankkeen väliraportti. Helsinki: Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistamisen hanke.

Rantanen, T. 2011. Kehittämisprosessin arviointi. Opinnäytetyö työpajojen materiaalit. Vantaa: Laurea ammattikorkeakoulu. [WWW-dokumentti].  
<<http://optima.discendum.com/learning/id74/bin/user?rand=30360>>. (Viitattu 20.5.2011.)

Selkokeskus 2009. Selkokielen kirjoitusohjeet. Helsinki. [WWW-dokumentti].  
<<http://papunet.net/selkokeskus/teoriaa/kirjoitusohjeita/selkokielen-kirjoitusohjeet.html>>. (Viitattu 10.5.2011).

Serkkola, A. 1992. Somalia. Taival suvun ja valtion varjossa. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Silfverberg, P. 1997. Helsinki. Ideasta projektiksi. Projektisuunnittelun käsikirja. Hallinnon kehittämiskeskus. Helsinki: Oy Edita Ab.

Sisäasiainministeriö. Maahanmuutto-osasto. 2009. Maahanmuuton vuosikatsaus 2009. Helsinki. [PDF-dokumentti].  
<<http://www.migri.fi/download.asp?id=Maahanmuuton+vuosikatsaus+2009;2007;%7BBFD5E49E-A1D0-4FE3-9E98-9D019F780E2E%7D>>. (Viitattu 10.5.2011).

Sisäasiainministeriö. Tiedotteet. 2009. Ministeri Thors: Uusi kotouttamislaki tulee koskemaan kaikkia maahanmuuttajia. [WWW-dokumentti].

<<http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/PublicbyIdentifierCode/20091102041?opendocument&1>>. (Viitattu 9.5.2011.)

Sisäasiainministeriö. Tiedotteet. 2010. Maahanmuuttajien kotoutumislaki koskisi jatkossa kaikkia maahanmuuttajia. [WWW-dokumentti].

<<http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/PFBD/63EEC649D7921191C22577BD00314602?opendocument>>. (Viitattu 9.5.2011.)

Socca, pääkaupunkiseudun sosiaalialan kehittämiskeskus. 2011. Kotouttamistyö. Yhteistyötä parantamalla kotouttaminen sujuvaksi. Helsinki. [PDF-dokumentti].

<[http://www.socca.fi/files/919/Kotouttamisen\\_seudulliset\\_verkostot\\_hankkeen\\_tuloksetA4.pdf](http://www.socca.fi/files/919/Kotouttamisen_seudulliset_verkostot_hankkeen_tuloksetA4.pdf)>. (Viitattu 9.5.2011.)

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry & Ammattieettinen lautakunta. 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisten eettiset ohjeet. Helsinki: Painotalo Auranen Oy.

Sosiaalivirasto. 2008. Maahanmuuttoyksikkö. Asiantuntijapalvelut. Helsinki. [WWW-dokumentti].

<[http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/maahanmuuttajien\\_palvelut/maahanmuuttoyksikko/asiantuntijapalvelut](http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/maahanmuuttajien_palvelut/maahanmuuttoyksikko/asiantuntijapalvelut)>. (Viitattu 10.5.2011.)

Spilker, D. 2008. Somalia on the Horn of Africa. National and Regional Lines of Conflict in the Past and Present. Teoksessa toim. Harneit-Sievers, A, & Spilker, D. Somalia. Current Conflicts and New Chances for State Building. Volume 6 (English Edition) in the Publication Series on Democracy. A Publication on Promoting Democracy under Conditions of State Fragility. Berliini: Heinrich Böll Foundation. [PDF-dokumentti.] <<http://www.boell.de/downloads/publications/Somalia-engl-i.pdf>>. (Viitattu 23.5.2011.)

Taimi, E. 2009. Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen hanke. Teoksessa Taimi, E. (toim.) Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistaminen - hankkeen väliraportti. Helsinki: Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistamisen hanke.

Tiilikainen, M. 2005. Arjen Islam. Somalinaisten elämää Suomessa. Vantaa: Dark Oy.

Turtiainen, K. 2009. Kertomuksia uuden kynnyksellä - Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. Janus artikkeli. [PDF-dokumentti].

<[http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0409/4\\_2009\\_turtiainen.pdf](http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0409/4_2009_turtiainen.pdf)>. (Viitattu 9.5.2011.)

Valtonen, K. 1999. Pakolaisten integroituminen Suomeen 1990- luvulla. Työhallinnon julkaisu. Työministeriö.

Virtanen, H. & Vilkama, K. 2008. Somalien asuminen pääkaupunkiseudulla. Teoksessa Martikainen, T., Sakaranaho, T. & Juntunen M. (toim.) Islam Suomessa. Muslimit arjessa mediassa ja yhteiskunnassa. Porvoo: WS Bookwell.

Väänänen, A., Toivanen, M., Aalto, A., Bergbom, B., Härkäpää, K., Jaakkola, M., Koponen, P., Koskinen S., Kuusio, H., Lindström, K., Maili, M., Markkula, H., Mertaniemi, R., Peltola, U., Seppälä, U., Tiitinen, E., Vartia-Väänänen, M., Vuorenmaa, M., Vuorento, M. & Wahlbeck, K. 2009. Maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan elämän eri osa-alueilla. Sektoritutkimuksen neuvottelukunta 2009. Esiselvitysraportti. Helsinki. [PDF-dokumentti]. <[http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Tiede/setu/liitteet/Setu\\_9-2009.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Tiede/setu/liitteet/Setu_9-2009.pdf)>. (Viitattu 9.5.2011.)

## Kuviot



Kuvio 1, Viranomaisasiointiin ja kotoutumiseen vaikuttavia tekijöitä



## Taulukot

Haastateltavat	Ikä	Kotikaupunki	Perhe	Ammatti/Koulutus	Kokemuksia viranomaisasioiden hoidosta ennen sotaa
(H1)	32	Qoryooley, kaupunki n.136 km Mogadishusta Kaupungissa paljon viljelijöitä	Eronnut vaimosta, ei lapsia	Peruskoulu	Ei ole
(H2)	44	Mogadishu	10 henkinen perhe jotka vielä Somaliassa	Peruskoulu ja lukio, tehnyt erilaisia töitä; myyjä, hotellin reseptionisti, virkailija opetusministeriössä ja myöh. oma liike	Kokemusta Somaliasta mm. pankki, opetusministeriö ja terveysministeriö
(H3)	26	Kismaayo, ennen Somaliann kolmanneksi suurin kaupunki nykyisin ilmeisesti tyhjä.	5 henkinen perhe jotka vielä Somaliassa	3 vuotta koulua, kaupanapulainen	Ei ole
(H4)	54	Mogadishu	5 henkinen perhe Suomessa	Peruskoulu, tehnyt erilaisia töitä; autonkuljettaja, kantaja, satamatyöntekijä, huonekalujen verhoilija, räätäli	Kokemusta Somaliasta mm. sisäministeriö, viestintävirasto, poliisilaitos, oikeuslaitos, satamaviranomaiset myös Keniasta ja monesta arabimaasta

Taulukko 1. Haastateltavien peruslähtökohdat

Muistivihon hyödyn mittaamiseen tarkoitettujen Indikaattorien toteutuminen	Toteutuneet	Toteutumattomat
Haastateltavan mielestä hyvä	X	
Saivat uutta tietoa	X	
Pystyneet hoitamaan itsenäisemmin itseään koskevia viranomaisasioita	X	
Käyttäneet apuna asioidessaan jossain viranomaisissa		X (1/4)
Hyötyneet muistivihosta enemmän kuin kerran	X	
Kirjanneet muistivihkoon omia merkintöjä tai muistiinpanoja		X (1/4)
Konkreettinen käyttö	X	

Taulukko 2, Muistivihon hyödyn arviointi

## Liitteet

Liite 1 Ohjeita Maahanmuuttoyksikön sosiaaliohjaajille .....	67
Liite 2 Kutsu ”Minun muistivihkoni” käytön ryhmänohjauskerralle .....	68
Liite 3 Haastattelu informointi ja suostumus lomake .....	69
Liite 4. Haastattelun teemat ja kysymykset .....	70
Liite 5. Minun muistivihkoni.....	67

## Liite 1 Ohjeita Maahanmuuttoyksikön sosiaaliohjaajille

### Ohjeita sosiaaliohjaajille

- Ryhmän ohjauksiin voi kutsua somalialaisasiakkaat, jotka ovat juuri maahan tulleista maksimissaan 1 vuoden Suomessa olleita, mutta mahdollisimman uusista alkaen. Muistivihossa oleva tieto koskee pitkälti vain asioita, joita tehdään juuri Suomeen saapuessa. Yksittäiset henkilöt ja pariskunnatkin ovat tervetulleita vaikka varsinaisen tutkimuksen haluan koskevan vain perheitä.
- Sosiaaliohjaajat voivat aloittaa Muistivihon käytön seurannan heti kun Muistivihot on jaettu.
- Käyttöä seurataan lomakkeella, johon sos. ohjaajat merkitsevät omien asiakkaittensa Muistivihon käyttökerrat, ruksilla tai tikuilla, kukin omaan lomakkeeseensa, johon loppuksi laittaa oman nimensä.
- Seurannan voi lopettaa tasan kaksi kuukautta sen jälkeen kun Muistivihot on jaettu. (Pitää jakaa kaikille sos. ohjaajille suomenkieliset muistivihot toimistoihin.)
- Muistivihkojen jakamisen jälkeen sosiaaliohjaajat voivat auttaa, ohjata ja kannustaa asiakkaita käyttämään Minun Muistivihkoa ja kodinkansioita.
  - ➔ esim. saa kysyä onko asiakkaat käyttäneet, auttaa kirjaamaan oikeaan kohtaan tehdyt asiat, muistuttaa asiakkaita että Muistivihkoa on hyvä pitää mukana jne.

Liite 2 Kutsu ”Minun muistivihkoni” käytön ryhmänohjauskerralle

Tervetuloa infoon!

Ku soo dhawaada!

Helsingin Maahanmuuttoyksikkö

Dagmarinkatu 6

Xafiiska sooshalka ajaanibta ee degmada Helsinki.

Jaamme kaikille ”Minun Muistivihkoni” ja kodinkansiot.

Xafiiska sooshalka ajaanibta ee degmada Helsinki.

Niiden tarkoituksena on helpottaa alkutaivaltaasi Suomessa.

Kaa soo macnahiisu yahay u fududeynta nolasha Finland.

Infon järjestää Maahanmuuttoyksikkö ja sosionomi opiskelija Ruth Tegene.

Warbixintaan waxaa soo diyaariyey gabadhan ardayada Ruth Tegene

Hän tekee lopputyötään ”Minun muistivihkoni” hyödystä ja käytöstä.

Waxay sameyneysaa dhamaadka buugan xasuu qorka iyo faa iidada ow leeyahay.

Tarjolla on kahvia ja teetä sekä jotain pientä purtavaa.

Waxaan idiin ku talo galnay cabitaanka qaxwada iyo shaaha iyo cunitaanka mac macaanka.

Terveisin,

Opiskelija Ruth Tegene

Sosiaaliohjaaja Kirsi Pärty- Äyräväinen p.09 31024487

Salaan diiran,

Ardayadan magacaada la yiraahdo Ruth Tegene.

Caawiyadan Kirsi Pärty- Äyräväinen

Liite 3 Haastattelu informointi ja suostumus lomake

**Maahanmuuttoyksikkö**

Dagmarinkatu 6.

**3.kerros**

**Haastattelu pvm. Kello 9.00-11.00 tai 12.00–14.00**

Hei,

kiitos osallistumisestasi opinnäytetyön tutkimukseeni! Muistivihko on tehty Sinulle, sinun muistisi tueksi. Sen tarkoituksena on helpottaa alkutaivalta Suomessa.

Olen Ruth Tegene, sosionomi opiskelija Laurea- ammattikorkeakoulusta. Teen lopputyötä ”Minun Muistivihkoni” käytöstä ja hyödystä. Haluan selvittää samalla, kuinka erilaiset taustatekijät voivat vaikuttaa viranomaisasioimiseen Suomessa, sekä ”Minun muistivihkoni” käytön omaksumiseen.

Haastattelun ensimmäisellä tunnilla haluan selvittää kuinka Teillä on sujunut tähän asti käytännön viranomaisasioiden hoito kotimaassanne ja Suomessa.

Haastattelun toisella tunnilla arvioin, oletteko nähneet ”Minun muistivihkoni” hyödyllisenä. Samalla kartoitan Teiltä mahdollisia muutoksia tai lisäysehdotuksia ja -toiveita ”Minun muistivihkoon”.

Haastattelu kestää maksimissaan 2 tuntia. Haastattelussa tulee olemaan paikalla opiskelija Ruth Tegene, sosiaaliohjaaja Kirsi Pärty-Äyräväinen ja somalin kielen tulkki.

Osallistuminen haastatteluihin on täysin vapaaehtoista. Kaikkia haastatteluun osallistuvia koskee salassapitovelvollisuus. Mitään tunnustetietoja, kuten nimeä tai osoitetietoja ei tulla käyttämään tai kirjaamaan tutkimuksessa. Muita haastattelujen yhteydessä tulevia henkilötietoja ei tulla tuomaan ilmi opinnäytetyössä.

**Jos et pääse sovittuun haastatteluajalle, ilmoitathan siitä ajoissa, koska tilaamme paikalle tulkin!**

Olen ymmärtänyt yllä olevat tiedot haastattelusta ja osallistun vapaaehtoisesti Ruth Tegenen opinnäytetyön tutkimukseen.

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Nimen selvennys \_\_\_\_\_

Aika ja paikka \_\_\_\_\_

Terveisin opiskelija Ruth Tegene ja  
sosiaaliohjaaja Kirsi Pärty-Äyräväinen p. 09-310 24487

#### Liite 4. Haastattelun teemat ja kysymykset

##### Haastateltavien peruslähtökohtien selvitys

Perustaustatietojen kartoituksella haluan selvittää asiakkaiden taustaeroja ja sitä kautta myöhemmin arvioida onko näillä taustatekijöillä ollut mahdollisesti merkitystä Suomen viranomaisasioiden hoidon omaksumisessa? Eli onko iällä, kasvualue-eroilla, koulutus tai ammatti-taustalla, perheen omaamisella tai ns. yksin elämisellä merkitystä viranomaisasioiden hoitoon tai viranomaisasioidenhoidon omaksumiseen Suomessa?

- Minkä ikäinen olet?
- Kuinka kauan olet ollut Suomessa ja milloin olet rekisteröitynyt/muuttanut Helsinkiin?
- Jos sinulla on perhe Suomessa, kuinka kauan perheesi on ollut Suomessa?
- Kuinka monta henkilöä perheeseesi kuuluu(nyt tai kotimaassa)?
- Mitä koulutusta olet saanut Somaliassa, mikä ammatti sinulla oli?
- Mistä paikkakunnasta olet kotoisin Somaliasta? Voitko kertoa paikkakunnasta lisää? (Millaiset olosuhteet, onko kyse kaupungista vai pienestä kylästä?)

##### Taustojen kartoitus viranomaisasioiden hoidosta omassa kotimaassa

Tällä haluan arvioida millä tavoin kotimaan viranomaisasioiden hoito on ollut erilaista sekä arvioida kuinka entinen tapa hoitaa viranomaisasioita tai näkemys viranomaisasioiden hoitamisesta voi mahdollisesti vaikuttaa tapaan hoitaa nykyään viranomaisasioita Suomessa.

- Missä ja miten olet asioinut ”valtion” ylläpitämissä viranomaisissa Somaliassa, ennen sotaa ja tai sodan aikana? Voitko kuvailla miten asiointi tapahtui käytännössä?
- Jos sinä tai perheesi ei ole asioinut viranomaisissa, mihin menit jos jotain sattui, esim. rikos, lapsen syntymä, naimisiinmeno tai tapaturma?(Kenellä oli toimivalta, ketkä hoitivat viranomaisten virkaa?)
- Luotitko viranomaisiin tai niihin, jotka hoitivat viranomaisen virkaa Somaliassa ennen sotaa ja sodan aikana? Kohtasitko korruptiota eli viranomaisaseman väärinkäyttöä? Miksi tai miksi et?
- Mistä kautta sait tietoa viranomaisista tai niihin verrattavista palveluista? (Tai keneltä?)
- Olitko tyytyväinen tapaan hoitaa ”viralliset asiat”, jos olit tai et ollut, niin miksi?
- Kuka auttoi viranomaisten kanssa asioimisessa omissa tai perheen asioissa? Esim. sukulaiset, vanhemmat, ystävät?

## Viranomaisasioiden hoito Suomessa

Tässä haluan selvittää ja arvioida Maahanmuuttoyksikön asiakkaiden mielipiteitä viranomaisasioiden hoidosta Suomessa. Jos heillä olisi tilaisuus vaikuttaa johonkin mihin he vaikuttaisivat, mitkä ovat heidän mielestään ongelmakohtia? Tämän jälkeen voidaan pohtia, kuinka tapaa hoitaa viranomaisasioita tai mitä kohdepisteitä viranomaisasioissa pitäisi kehittää, jotta maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden asiointi olisi sujuvampaa.

- Missä viranomaispisteissä olet asioinut Suomessa?
- Onko viranomaishoito toiminut kohdallasi mielestäsi sujuvasti, millä tavoin?
- Oletko saanut mielestäsi oikeilta tahoilta tarpeeksi apua ja tukea viranomaisasioiden hoidossa? Jos et ole niin mistä tai mihin olisit tarvinnut enemmän tukea?
- Luotatko Suomen viranomaisiin, oletko kohdannut viranomaisaseman väärinkäyttöä? Miksi tai miksi et?
- Ketkä auttoivat sinua viranomaisten kanssa asioimisessa ja kuinka paljon apua olet saanut? (Esim. ovatko sukulaiset, vanhemmat, ystävät, muut viranomaiset auttaneet?)
- Millä tavoin ymmärrät suomalaista yhteiskuntajärjestelmää? (Mitä ymmärrät esimerkiksi eri virastojen merkityksistä?)
- Millaista tietoa tai tukea olisit tarvinnut tai tarvitset mielestäsi lisää Suomen yhteiskunnasta? Pysitkö ikinä keneltäkään tähän asiaan tai asioihin tukea tai lisätietoa? Jos et niin, miksi et?
- Minkälainen tuki ja tietomuoto ovat sinua hyödyttäneet ja auttanut parhaiten sopeutumaan Suomeen?
- Oletko saanut tukea tai tietoa, mikä on ollut mielestäsi turhaa ja hyödytöntä?
- Tiedätkö mistä saat apua tai lisätietoa Suomen yhteiskunnasta tarvittaessa?

## Minun muistivihkonin käytön ja hyödyn arviointi

Muistivihon käytön ja hyödyn arvioinnin kautta haluan selvittää sitä, onko ”Minun muistivihkonini” nähty hyödyllisenä ja ovatko asiakkaat pitäneet sitä mukanaan. Samalla kartoitan mahdollisia muutoksia tai lisäsehdotuksia ja -toiveita ”Minun muistivihkoon”.

- Oletko käyttänyt muistivihkoa, tai kodinkansiota?
- Millä tavoin olet tutustunut tai käyttänyt muistivihkoa? (Oletko pitänyt muistivihkoa ja kodinkansiota mukana?)
- Oletko kokenut muistivihon ja/tai kodinkansion hyödyllisenä, jos olet niin millä tavoin?
- Onko Muistivihko tai kodinkansio auttanut sinua jossain tilanteessa erityisesti?

- Mitä asioita haluaisit lisätä muistivihkoon? Puuttuko jotain mielestäsi tärkeää tietoa mielestäsi vihosta?
- Mitä asioita voisit ottaa pois muistivihosta? Oliko muistivihossa mielestäsi jotain turhaa tietoa?
- Oliko Muistivihon ulkoasu mielestäsi tarpeeksi selkeä? Olisitko toivonut mieluummin erinäköistä vihkoa? Millaista?
- Oliko muistivihossa esitetty tieto mielestäsi tarpeeksi selkeästi ja ymmärrettävästi? Löysitkö kohtia tai asioita, joita et ymmärtänyt?
- Kirjasitko itse tai perheesi Muistivihkoon ikinä mitään?
- Mitä mieltä olit ruksi ruutuun kohdistaa tai muista Muistivihkoon tyhjistä täyttö kohdistaa?
- Mitä mieltä olit virastojen kohdille lisätyistä virastojen omista logoista?
- Hyödynsitkö Muistivihkoon kirjattuja eri virastojen osoitteita?
- Onko Muistivihko auttanut sinua tai ja perhettäsi ymmärtämään paremmin Suomalais-yhteiskuntaa, jos on niin millä tavoin?
- Onko Muistivihko auttanut ja helpottanut sinua hoitamaan itsenäisemmin viranomaisasioita Suomessa, jos on millä tavoin?
- Mitä mieltä olet, voisiko tämä vihko auttaa mielestäsi tulevaisuudessa muitakin maahanmuuttajia, miksi?
- Millaisia maahanmuuttaja asiakkaita Muistivihko mielestäsi voisi hyödyttää **parhaiten**?



# Minun muistivihkoni

Maahanmuuttajille apua asiointiin  
viranomaisten kanssa  
Helsingissä

**Nimi:**

**Pvm.**

**Oma sosiaalityöntekijä:** \_\_\_\_\_

**Puh:** \_\_\_\_\_

**Oma sosiaaliohjaaja:** \_\_\_\_\_

**Puh:** \_\_\_\_\_

SOCCA- Pääkaupunkiseudun  
sosiaalialan kehittämiskeskus  
Käenkuja 3 a B, 1 krs  
PL 7409, 00099

[www.socca .fi](http://www.socca.fi)

Helsingin Maahanmuuttoyksikkö,  
Helsingin kaupunki

Toteuttanut Ruth Tegene  
Alkuperäinen ulkoasu: Mehalet Yared  
Paino:Kopio Niini Oy

## Sisällys

<b>Tervetuloa Helsingin Maahanmuuttoyksikön asiakkaaksi! .....</b>	<b>3</b>
<b>Ohjeita muistivihkosi käyttöön .....</b>	<b>3</b>
<b>SOSIAALIVIRASTO JA MAAHANMUUTTOYKSIKKÖ .....</b>	<b>4</b>
<b>PANKKI .....</b>	<b>6</b>
<b>MAISTRAATTI .....</b>	<b>6</b>
<b>MAAHANTULOTARKASTUS .....</b>	<b>7</b>
<b>KELA .....</b>	<b>8</b>
<b>TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTO .....</b>	<b>12</b>
<b>MAAHANMUUTTOVIRASTO .....</b>	<b>12</b>
<b>POLIISI .....</b>	<b>13</b>
<b>ASUMINEN .....</b>	<b>16</b>
<b>TERVEYDENHUOLTO .....</b>	<b>19</b>
<b>LASTEN PÄIVÄHOITO .....</b>	<b>21</b>
<b>PERUSKOULU .....</b>	<b>22</b>
<b>JULKINEN LIIKENNE .....</b>	<b>22</b>
<b>MUITA TIETOJA .....</b>	<b>24</b>
<b>LÄHTEITÄ .....</b>	<b></b>

## Tervetuloa Helsingin Maahanmuuttoyksikön asiakkaaksi!

Tämä muistivihko on tehty Sinulle, Sinun muistisi tueksi. Sen tarkoituksena on helpottaa alkutaivaltaasi Suomessa.

Muistivihkosi sisältää tärkeimmät viranomaiset, joiden kanssa joudut asioimaan. Lisäksi vihkossa kerrotaan erilaisista tuista ja luvista ja kuka voi niitä saada.

Kun olet saanut ensimmäisen oleskelulupasi, joudut täyttämään erilaisia hakemuksia ja käymään monen viranomaisen luona. Se voi aluksi tuntua hankalalta. Muistivihkosi avulla voit seurata omien asioitteesi etenemistä.

Terveisin sosionomi opiskelija Ruth Tegene ja Helsingin Maahanmuuttoyksikön työntekijät.

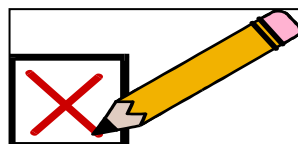
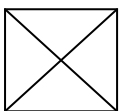
### Ohjeita muistivihkosi käyttöön

Laita rasti ruutuun, kun olet täyttänyt jonkin viranomaisasian hakemuksen.

Viereen voit kirjata hakemuksen jättöpäivän. Kirjoita muistiin, koska sait päätöksen ja minkälaisen.

#### Esimerkki:

**Asumistukihakemus jätetty Kelaan 1.1.2008 ja päätös asumistuesta tullut 1.2.2009 ja on esimerkiksi 200 €/kuukaudessa.**



Jätetty: 1.01.2009    Päätös: 1.2.2009 200€/kk

---



## SOSIAALIVIRASTO JA MAAHANMUUTTOYKSIKÖ

### **Sosiaaliviraston toiminta-ajatus**

Sosiaalivirasto turvaa lasten ja nuorten hyvän kasvun edellytykset, vahvistaa aikuisten toimintakykyä ja vastuullisuutta sekä varmistaa ikääntyville ihmisille turvallisen ja arvokkaan elämän.

### **Maahanmuuttoyksikkö**

Maahanmuuttoyksikkö on Helsingin sosiaaliviraston alainen. Se järjestää Helsinkiin pysyvästi asettuneille pakolaisille kotoutumista tukevia sosiaalipalveluja.

Maahanmuuttoyksikön asiakkaita ovat pysyvän oleskeluluvan saaneet pakolaiset. Asiakkuusaikasi kestää yleensä noin kolme vuotta ensimmäisestä väestörekisteriin kirjautumisestasi.

### **Maahanmuuttoyksikkö**

Aukioloaika: Ma - Pe klo 9.00- 15.00

Osoite: Dagmarinkatu 6, 00100 Helsinki

Maahanmuuttoyksikön päivystyspuhelin akuuteissa tapauksissa

Puh: 09 31037577

Maahanmuuttoyksikössä Sinulla tai perheelläsi on kaksi- kolme nimettyä työntekijää, jotka tukevat Sinua kotoutumisesi aikana.

### **Sosiaalityöntekijä**

Sosiaalityöntekijän tehtäviä ovat mm.

- asiakkaan ohjaaminen suomalaiseen yhteiskuntaan
- kotoutumissuunnitelmat
- perhekartoitukset
- toimeentulon turvaaminen
- ala-ikäisten ilman huoltajaa saapuneiden palvelut

### **Sosiaaliohjaaja**

Sosiaaliohjaajan tehtäviä ovat mm.

- asiakkaan ohjaaminen suomalaiseen yhteiskuntaan

- maahansaapumisjärjestelyt
- passi-, matkustusasiakirja- ja oleskelulupa-asiat
- koulu- ja päiväkotipaikat
- ryhmätoiminta

## Psykologi

Psykologi on mielenterveyden asiantuntija.

Psykologin tehtäviä ovat mm.

- perhekartoitukset
- konsultointi ja ohjaus
- lähetteet ja lausunnot

## Etuuskäsittelijä

Etuuskäsittelijä tekee kirjalliset toimeentulotuki päätöksesi.

Sinua on auttamassa Maahanmuuttoyksikössä myös muita sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia.

Maahanmuuttoyksikön työntekijät järjestävät infoja Sinun kotoutumisesi edistämiseksi.

## Osallistuminen infoihin

Päivämäärä	Mikä info

## Toimeentulotuki

Jos et omalla työlläsi tai muulla tavoin saa tarpeenmukaista toimeentuloa, Sinulla on oikeus toimeentulotukeen.

Toimeentulotuki on tarkoitettu viimesijaiseksi tueksi.

Tee hakemus noin kaksi viikkoa ennen kuin arvioit tarvitsevasi toimeentulotukea.

Jos saat toimeentulotukea, sen määrä vaihtelee riippuen muista tuloistasi. Esimerkiksi palkkatulot ja Kelan etuudet vaikuttavat toimeentulotukesi määrään.

Liitteeksi:

- **Palkkakuitti**
- **Kelan tukien päätökset**
- **Vuokrasopimus**
- **Tiliotteet**
- **Muut pyydetyt tiedot**

Jos saat toimeentulotukea, se maksetaan pankkitilillesi. Mikäli sinulla ei ole tiliä, toimeentulotuki maksetaan maksuosoituksella rahatoimistosta.

### **Rahatoimisto**

Aukioloajat: Ma - Pe 8.00- 16.15

Osoite: Toinen linja 4A,  
00530 Hakaniemi, Helsinki

### **Maksusitoumus**

Maksusitoumus on asiakirja, jolla Maahanmuuttoyksikkö sitoutuu maksamaan tietyt, sovitut kulusi, esim. apteekin maksusitoumus.

## **PANKKI**

Voit avata pankkitilin pankista jos sinulla on virallinen henkilöllisyystodistus, esim. passi tai henkilökortti. Pankkitilillä voit säilyttää rahasi turvallisesti.

Pankkitiliin voit liittää pankkiautomaattikortin, jolla voi nostaa rahaa käteisautomaatista ja maksaa itse laskuja.

## **MAISTRAATTI**

Maistraatit hoitavat mm. ulkomaalaisen rekisteröimisen.

### **Helsingin maistraatti**

**Aukioloaika: Ma - Pe klo.08:00 - 16:15**

**Osoite: Albertinkatu 25, 00181 Helsinki**

## Ulkomaalaisen rekisteröinti

Sinun tulee rekisteröityä, heti Suomeen saavuttaisi jonka jälkeen saat henkilötunnuksesi. Henkilötunnus haetaan maistraatista.

Suomessa henkilötunnus muodostuu syntymäajastasi sekä 4-5 numeron tai kirjaimen sarjasta. **Älä anna henkilötunnustasi muiden tietoon.**

### Täytä ulkomaalaisen rekisteröinti-ilmoitus.

Liitteeksi:

- Laissez passer, passi tai muu matkustusasiakirja
- Oleskelulupa päätökset

Jätetty:

Päätös:

## MAAHANTULOTARKASTUS

Maahanmuuttoyksikön terveydenhuollon konsultti sopii ja varaa ajan maahan-  
tulotarkastukseen eli terveystarkastukseen suoraan Suomeen tulleille.

Maahantulotarkastus voidaan varata, kun olet saanut henkilötunnuksen.

Lapsesi eivät voi aloittaa koulua tai päivähoitoa ennen kuin maahantulotar-  
kastus on tehty heille.

### Maahantulotarkastus ajat

Nimi	Laboratorio aika	Röntgen ai- ka	Terveyden- hoitajan tarkastus	(Lääkärin tarkastus)



Kela eli kansaneläkelaitos turvaa eri elämäntilanteissa. Sosiaaliturva muodostuu erilaisista tuista, jotka maksetaan julkisista varoista.

Sosiaalivirastolla on oikeus periä Sinulta osan Kelan takautuvasti maksamista etuuksista takaisin, jos ne on aikaisemmin korvattu sinulle toimeentulotukena.

### Lähin Kelan toimipisteesi

---

Osoite: \_\_\_\_\_

### Sosiaaliturva

Ensimmäiseksi Sinun tulee hakea asumisperusteista sosiaaliturvaa. Sen jälkeen Sinulla on oikeus myös muihin Kelan etuuksiin.

Myönteisen päätöksen varmistuttua Sinulle lähetetään **Kela-kortti** postitse.

Kela-korttisi voimassa oloaika on sidottu oleskelulupasi voimassa oloaikaan. Kun saat uuden oleskeluluvan, muista uusua myös Kela-korttisi.

### Täytä hakemus: Y77

Liitteeksi:

- **Kyseisten henkilöiden oleskelulupapäätökset**



Jätetty:

Päätös:

---

## Lapsilisät

Jokaisesta, alle 17 -vuotiaasta lapsesta maksetaan yhdelle huoltajalle lapsilisää. Lapsilisän suuruus riippuu lasten lukumäärästä. Voit hakea yksinhuoltaja korotusta, jos olet yksinhuoltaja.

### Täytä lapsilisähakemus: LL1

Jätetty:

Päätös:

---

## Kotihoidon tuki

Kela maksaa kotihoidontukea kaikista kotona olevista alle 7-vuotiaista lapsista, mikäli perheessä on alle 3-vuotias lapsi, joka ei ole kunnallisessa päivähoidossa. Lasten kotihoidon tuki on veronalaista tuloa.

### Täytä lasten kotihoidon tuen hakemus: WH1

Liitteeksi:

■ Verokortti

Jätetty:

Päätös:

---

Osa Kelan etuuksista on veronalaista tuloa, kuten kotihoidon tuki. **Muista hankkia verokortti lähimmästä verotoimistostasi.** Jos Sinulla ei ole verokorttia, sinulta lähtee 60 % veronalaisesta etuudesta.

## Asumistuki

Ruokakunnat joilla on pienet tulot, voivat hakea asumistukea. Ruokakunta tarkoittaa samassa asunnossa asuvia henkilöitä. Kela tarkistaa asumistuen vuoden välein, esimerkiksi muuttuneen elämäntilanteen takia.

## Täytä yleisen asumistuen hakemus: AT1



Jätetty:

Päätös:

---

Liitteeksi:

- vuokrasopimus
- talonkirjaote
- todistus tuloista
- vuokranmaksukuitti

### Sairauspäiväraha

Voit saada sairauspäivärahaa, jos olet sairautesi takia työkyvytön. Sairauspäivärahaa voit saada kun olet ollut vähintään kolme kuukautta esim. ansio-työssä tai päätoimisena opiskelijana.

Jos kolmen kuukauden edellytys ei täyty, voit saada sairauspäivärahaa vasta kun työkyvyttömyytesi on jatkunut 55 päivää yhdenjaksoisesti.

### Täytä sairauspäiväraha hakemus: SV8

Liitteeksi:

- Lääkärin lausunto työkyvyttömyydestä

### Alle 16-vuotiaan vammaistuki

Alle 16-vuotiaan vammaistuki on tarkoitettu pitkäaikaisesti sairaalle tai vammaiselle lapselle.

Tuen saaminen edellyttää, että sairaan tai vammaisen lapsen hoidosta tai huolenpidosta aiheutuu perheelle **vähintään 6 kuukauden ajan** muun muassa tavanomaista suurempaa sidonnaisuutta.

Liitteeksi:

- Lääkärin lausunto sairaudesta tai vammaisuudesta

## Kotoutumissuunnitelma

Teet yhdessä työvoimatoimiston työvoimasuunnittelijan ja sosiaalityöntekijän kanssa itsellesi kotoutumissuunnitelman. Kotoutumissuunnitelma voidaan tehdä myös joissain tapauksissa Maahanmuuttoyksikössä.

Kotoutumissuunnitelmassa voit sopia mm. suomen kielen opiskelun, aikuis-koulutuksen sekä muiden niihin rinnastettavien kotoutumistasi tukevien

toimenpiteiden järjestämisestä. Saat **kotoutumistukea** silloin, kun toteutat suunnitelmaasi.

## Kotoutumissuunnitelmasi



tehty: \_\_\_\_\_

## Kotoutumistuki

Sinulla on mahdollisuus saada Kelalta kotoutumistukea. Kotoutumistuen saamisen edellytyksenä on **kotoutumissuunnitelma**. Kotoutumistukea haetaan työmarkkinatuki lomakkeella.

## Täytä kotoutumistuki/työmarkkinatuki/ peruspäiväraahakemus: TT1



Jätetty:

Päätös:

\_\_\_\_\_

Lomakkeita saat Kelan toimistoista ja internetistä. Tarkista ajankohtainen tieto internetsivuilta: [www.kela.fi](http://www.kela.fi)

## TYÖ- JA ELINKEINOTOIMISTO

Työ- ja elinkeinotoimisto auttaa koulutuksessa, ammatin valinnassa ja työpai-  
kan saamisessa.

Voit sopia ajan sosiaalityöntekijäsi kanssa työ- ja elinkeinotoimistoon kotou-  
tumissuunnitelman tekoa varten. Työ- ja elinkeinotoimistossa sovit

suomen kielen opiskelusta tai muista kotoutumistasi edistävästä toimenpiteis-  
tä.

**Helsingin työ- ja elinkeinotoimisto, Maahanmuuttajapalvelut**

**Aukioloaika: Ma- Pe 9- 15.45**

**Osoite: Haapaniemenkatu 4 A, 00530 Helsinki**

**Puh: 010 194434**



MAAHANMUUTTOVIRASTO  
MIGRATIONSVERKET  
FINNISH IMMIGRATION SERVICE

## MAAHANMUUTTOVIRASTO

Maahanmuuttovirasto (Migri) on valtion virasto ja sisäasiainministeriön alai-  
nen. Se käsittelee ja ratkaisee maahantuloon, maassa oleskeluun, pakolais-  
uuteen sekä Suomen kansalaisuuteen liittyviä asioita.

Maahanmuuttovirasto

- myöntää oleskelulupia Suomeen tuleville ulkomaalaisille,
- käsittelee turvapaikkahakemukset, haastattelee ja tekee päätökset,
- myöntää muukalaispasseja ja pakolaisen matkustusasiakirjoja,
- päättää käännyttämisestä ja karkottamisesta sekä
- vastaa kansalaisuushakemuksista.

POLIISI



POLIISI

Poliisin tehtävänä on oikeus- ja yhteiskuntajärjestyksen turvaaminen, yleisen järjestyksen ja turvallisuuden ylläpitäminen sekä rikosten ennalta estäminen, selvittäminen ja syyteharkintaan saattaminen.

Kun tarvitset poliisin kiireellistä apua, soita hätänumeroon.

**YLEINEN HÄTÄNUMERO ON 112**

### **Ulkomaalaispoliisi**

Ulkomaalaispoliisi myöntää **Maahanmuuttoviraston** tekemien päätösten mukaisesti, Suomessa oleskelevien ulkomaalaisten määräaikaista jatko-oleskelulupia sekä pysyviä oleskelulupia.

Ulkomaalaispoliisi hoitaa myös henkilökortti, muukalaispassi- ja matkustusasiakirja-asiat sekä kansalaisuusasioihin liittyvät tehtävät.

Lupahakemukset tulee toimittaa poliisille henkilökohtaisesti. Ulkomailla lupahakemukset toimitetaan **Suomen edustustoon**.

### **Malmin ulkomaalaispoliisi**

**Aukioloaika: Ma - Pe 8 - 16.15**

**Osoite: Viljatie 2, 00700 Helsinki**

### **Jatko-oleskelupa**

Ulkomaalaisella on oltava voimassa oleva oleskelulupa. Jatko-oleskelulupaa haetaan ulkomaalaispoliisilta.

Jatko-oleskelulupa voidaan myöntää Suomessa oleskelevalle henkilölle muun muassa turvapaikan ja pakolaisuuden perusteella.

**Täytä jatko- oleskelulupahakemus erikseen puolisollesi ja lapsillesi.**

Jatko-oleskelulupa hakemuksen liitteeksi:

- Poliisin valokuvaohjeen mukainen passikuva
- Mahdollinen aiempi matkustusasiakirja
- Edelliset oleskelulupapäätökset

**Jätetty:**

**Päätös:**

---

### **Pysyvä oleskelulupa**

Pysyvän oleskeluluvan saa, jos hakija on oleskellut Suomessa yhtäjaksoisesti **neljä vuotta** määräaikaisella jatkuvalla oleskeluluvalla.

Pysyvää oleskelulupaa ei voi koskaan saada ensimmäisenä oleskelulupana, vaan ensimmäiset oleskeluluvat ovat aina määräaikaisia.

**Täytä pysyvän oleskeluluvan hakemus erikseen puolisollesi ja lapsillesi.**

Liitteeksi:

- Poliisin valokuvaohjeen mukainen passikuva
- Mahdollinen aiempi matkustus-asiakirja
- Oleskelulupa päätökset

**Jätetty:**

**Päätös:**

---

### **Perheen yhdistäminen**

Pakolaisella ja henkilöllä joka on saanut oleskeluluvan turvapaikan tai suoje-  
lun tarpeen vuoksi, voi hakea perheen yhdistämistä. Perheeseen katsotaan  
kuuluvaksi avio/avopuoliso ja alaikäiset naimattomat lapset.

**Täytä oleskelulupahakemus erikseen puolisollesi ja lapsillesi.**

Liitteeksi:

- Haettavan passivalokuva
- Haettavan syntymätodistus
- Jos haettava on puoliso, vihkitodistus
- Jos haet kasvattilapsia, huoltajuus selvitys
- Hakijan passista kopio
- Verotodistus
- Muut tulokset

Sinun täytyy tehdä **selvitys jokaisesta liitteestä**, jota sinulla ei ole. Siinä tulee ilmetä, miksi liitteen hankkiminen ei ole onnistunut.

**Jätetty:**

**Päätös:**

---

**Ulkomaalaisella on oltava passi.** Kansallista passia haet oman kotimaasi suurlähetystöstä. Jos et voi hankkia kansallista passia, voit hakea muukalaispassia tai pakolaisen matkustusasiakirjaa.

### **Muukalaispassi**

Muukalaispassi on voimassa enintään viisi vuotta. Hakemus jätetään asuinpaikkakunnan poliisille, joka toimittaa sen eteenpäin **maahanmuuttovirastolle**. Täytä hakemus erikseen puolisollesi ja lapsillesi.

Muukalaispassin hakemuksen liitteeksi:

- Poliisin valokuvaohjeen mukainen passikuva
- Mahdollinen aiempi matkustus-asiakirja
- Selvitys muukalaispassin hakemisen syistä
- Tarvittaessa kotimaan viranomaisten antama
- Todistus siitä, että hakija ei voi saada kansallista passia

**Jätetty:**

**Päätös:**

---



## Pakolaisen matkustusasiakirja

Pakolaisen matkustusasiakirja myönnetään ulkomaalaiselle, joka on saanut turvapaikan tai kiintiöpakolaiselle, jonka pakolaisuutta ei ole lakkautettu tai peruutettu.

Pakolaisen matkustusasiakirja on voimassa enintään viisi vuotta.

**Täytä hakemus erikseen puolisollesi ja lapsillesi.**

Liitteeksi:

- Poliisin valokuvaohjeen mukainen passikuva
- Mahdollinen aiempi matkustusasiakirja
- Selvitys pakolaisen matkustusasiakirjan hakemisen syistä
- Tarvittaessa kotimaan viranomaisten antama todistus siitä, että hakija ei voi saada kansallista passia



Jätetty:

Päätös:

---

**Lomakkeita saat ulkomaalaispoliisilta ja internetistä. Tarkista ajankoh-  
tainen tieto Maahanmuuttoviraston sivuilta: [www.migri.fi](http://www.migri.fi)**

## ASUMINEN

Asunnon haku

Suomessa asuntoja vuokraavat kaupungit ja kunnat, asuntojen rakennuttajat, säätiöt, vakuutusyhtiöt, pankit ja yksityiset asuntojen omistajat.

Ilmoituksia asunnoista on mm. internetissä, lehdissä ja ilmoitustauluilla. Hakiessasi asuntoa on tärkeää olla itse aktiivinen. Pääkaupunkiseudulla on asuntopulaa, jonka vuoksi on hyvä varautua odottamaan jonkin aikaa asunnon saamista.

Voit tehdä hakemuksen internetissä:

- [www.stadinasunnot.fi](http://www.stadinasunnot.fi)
- [www.sato.fi](http://www.sato.fi)
- [www.vvo.fi](http://www.vvo.fi)
- [www.nuorisosaatio.fi](http://www.nuorisosaatio.fi)
- [www.nal.fi](http://www.nal.fi)

Vuokra-asunto tarjontaa internetissä

- [www.etuovi.com](http://www.etuovi.com)
- [www.asuntoverkko.com](http://www.asuntoverkko.com)
- [www.oikotie.fi](http://www.oikotie.fi)
- [www.asunnonvuokraus.com](http://www.asunnonvuokraus.com)
- [www.vuokraovi.com](http://www.vuokraovi.com)
- [www.ta-yhtyma.fi](http://www.ta-yhtyma.fi)

### **Asuntoon muutto**

Muuttamiseen liittyy paljon virallisia asioita, jotka Sinun pitää hoitaa. Lisäksi on hyvä mm. tarkistaa asunnon kunto ennen kuin muuttaa.

Sinulla on vastuu vuokralaisena siitä, että asunto pysyy hyvässä kunnossa.

### **Vuokrasopimus**

Vuokralainen ja vuokranantaja tekevät asunnosta vuokrasopimuksen. Se tehdään sen jälkeen, kun olet vastaanottanut asunnon.

Vuokrasopimuksessa sovitaan erilaisia, asuntoon liittyviä tärkeitä asioita. Vuokrasopimuksessa lukee esimerkiksi, onko sopimus määräaikainen vai toistaiseksi voimassa oleva.

Esimerkiksi jos vuokrasopimus on toistaiseksi voimassa, se tarkoittaa että asunto on vuokrattu pysyvään käyttöön.

### **Vuokralaisen velvollisuudet**

- Vuokra maksetaan joka kuukausi maksupäivään mennessä
- Noudata talon järjestyssääntöjä
- Olet vastuussa asunnon kunnossapidosta
- Olet vastuussa vahingosta, jonka Sinä tai vieraasi aiheuttaa

**Katso pakolaisavun internet sivuilta, Vertaiskoto- hankkeen asumiseen liittyvät videot: [www.pakolaisapu.fi](http://www.pakolaisapu.fi)**

### **Asunnon irtisanominen**

- Vuokra-asunnoilla on yleensä kalenteri kuukauden irtisanomisaika. Tältä ajalta olet velvollinen maksamaan vuokran. Jos esimerkiksi irtisanot asuntosi 10.7.2010, maksuvelvollisuutesi päättyy 31.8.2010.

Vuokrasopimuksen päätät ilmoittamalla vuokranantajalle, mieluiten kirjallisesti.

### **Sähkösopimus/Kaasusopimus**

Muuttaessasi Sinun pitää tehdä sähkösopimus ja tarvittaessa kaasusopimus. Tämän voit tehdä soittamalla sähkö- ja kaasuyhtiöllesi tai internetissä.

Muuttaessasi pois asunnostasi, muista irtisanoa myös sähkö- ja kaasusopimuksesi.

### **Osoitteen muuttoilmoitus**

Sinun täytyy tehdä osoitteenmuuttoilmoitus **maistraattiin ja postiin** heti kun tiedät, koska muutat. Voit tehdä sen täyttämällä osoitteenmuutto ilmoituslomakkeen. Lomakkeen saat mm. lähimmästä postista tai internetistä.

### **Sisäänmuuttoilmoitus/Poismuuttoilmoitus**

Sinun pitää tehdä **taloyhtiön isännöitsijälle tai huoltoyhtiölle** sisäänmuuttoilmoitus, kun olet muuttanut uuteen kotiisi.

Ilmoitus kertoo talon isännöitsijälle, ketkä asunnossa asuvat. Isännöitsijäsi tai huoltoyhtiösi osoitteen löydät rappusi ilmoitustaululta.

### **Talonkirjaote**

Talonkirjaote on todistus asumisesta. Tarvitset sitä mm. hakiessasi **asumistukea** Kelalta.

Voit tilata otteen, kun olet tehnyt **sisäänmuuttoilmoituksen** taloyhtiölle.

### **Kotivakuutus**

Kotivakuutuksella vakuutat perheesi kodin irtaimiston, kodissa sattuvien äkillisten vahinkojen varalle.

Irtaimistoon kuuluvat mm. huonekalut, tavarat ja kodinkoneet. Vakuutukseen kuuluvat myös asunnon sisäpuolen pinnat ja seinät sekä lattiat.

### **Televisiomaksu**

**Sinun täytyy maksaa televisiomaksu, jotta kotonasi voidaan luvallisesti katsoa** televisiolähetystä.

Tv-maksutarkastajat kiertävät ympäri Suomea kodeissa, joissa television käyttäjärekisterin mukaan ei ole tehty televisioilmoitusta. Voit saada sakot, jos kodissasi ei ole voimassa olevaa televisiolupaa.

## TERVEYDENHUOLTO

Suomalaisen terveydenhuollon tarkoituksena on väestön terveyden ylläpitäminen, sairauksien ennaltaehkäisy ja hoito sekä kuntoutus.

Helsingissä terveystalveita tarjoaa terveyskeskus. Ota yhteyttä arkisin omaan terveyskeskukseesi tapaturman sattuessa tai kun sairastut. Terveysasemat ovat auki pääsääntöisesti ma - pe klo 8–16.

**Hammashuoltoon** liittyvissä asioissa ota yhteyttä oman alueesi ajanvarausnumeroon.

### Oma terveyskeskukseesi

Nimi: \_\_\_\_\_

Osoite: \_\_\_\_\_

Puh: \_\_\_\_\_

### Lääkärin aika

Lääkärin vastaanotolle voit varata ajan etukäteen omasta terveyskeskuksestasi. Jos kyseessä on akuutti sairaustapaus, voit saada lääkäriltä **päivystys**-ajan samana päivänä.

### Sairaanhoitajan aika

Terveyskeskuksissa on yleensä sairaanhoitajan vastaanotto, jonka puoleen voit kääntyä usein ilman ajanvarausta.

**Jos tarvitset lääkärin vastaanotolle tulkin, sinun pitää ilmoittaa siitä ennen vastaanottoaikaa terveyskeskukseen tai sairaalaan, jotta tulkki saadaan varattua ajoissa.**

## Päivystys

Iltaisin ja viikonloppuisin terveysasemat ovat kiinni. Silloin äkilliset sairaudet ja tapaturmat hoidetaan päivystyksessä.

### Aikuisten päivystys iltaisin ja viikonloppuisin ovat:

- **Malmin sairaala**  
Osoite: Talvelantie 6, Helsinki 70  
Puh: 09 310 6611
- **Haartmanin sairaala**  
Osoite: Haartmaninkatu 4, rakennus 12  
Puh: 09 310 5018

### Alle 16-vuotiaiden lasten päivystyspisteet iltaisin ja viikonloppuisin ovat:

- **Lastenkliniikka**  
Stenbäckinkatu 11, Helsinki  
Klo 06–22.00 Puh: 09 471 76733  
Klo 22–06 Puh: 09 47172751

### Ajanvaraus hammaslääkäriin

Ota yhteyttä oman alueesi hammashuollon ajanvaraukseen.

**Ma–To klo 8.00-16.30, Pe klo 8.00-15.00.**

**Kesäaika ma–pe klo 8.00-15.00.**

- Koillisen alueen asukkaat 09 310 53438
- Itäisen ja kaakkoisen alueen asukkaat 09 310 61450
- Keskisen ja pohjoisen alueen asukkaat 09 310 53500
- Eteläisen ja läntisen alueen asukkaat 09 310 51400

### Kiireellinen hammashoito (särky tai turvotus)

#### Päivystysajanvaraus arkipäivisin 8-14

- Koillisen alueen asukkaat 09 310 48855
- Itäisen ja kaakkoisen alueen asukkaat 09 310 48856
- Keskisen ja pohjoisen alueen asukkaat 09 310 48857
- Eteläisen ja läntisen alueen asukkaat 09 310 48858

## Lasten ja nuorten hammashoito

Lasten ja nuorten hammashoidon päivystys arkipäivisin on järjestetty oman alueen hammasajanvarausnumeron kautta.

**Iltaisin ja viikonloppuisin aikuiset ja lapset ohjataan oikeaan hoitopaikkaan, hammashoidon päivystysnumerosta.**

**Puh: 09 310 47450**

Sairaskohtauksen, tapaturman tai muun onnettomuuden sattuessa soita hätänumeroon.

**YLEINEN HÄTÄNUMERO ON 112**

## Ulkomaalaisten kriisipalvelu

Ulkomaalaisten kriisipalvelu tarjoaa kriisiapua sinulle ja sinun perheellesi. Kriisipalvelu voi auttaa sinua selviytymään esimerkiksi maahanmuuttokriisistä ja muissa elämän kriiseissä.

Ulkomaalaisten kriisipalvelun puhelinnumero: 09 4135 0510

Ma - Pe klo. 9-16.00

## LASTEN PÄIVÄHOITO

Alle kouluikäisellä lapsella on oikeus kunnan järjestämään päivähoitoon. Päivähoitoa järjestetään mm. kunnan päiväkodeissa ja yksityisissä päiväkodissa.

Jos haluat lapsesi päiväkotiin, sinun on hyvä hakea haluamastasi päiväkodista lapsellesi päiväkotipaikkaa ajoissa. Päivähoitoon on haettava **viimeistään 4 kuukautta ennen** lapsesi päivähoitoon tarpeen alkamista.

Voit jättää päiväkotihakemuksen suoraan haluamaasi päiväkotiin tai lähettää sen postitse.

## Täytä: Hakemus päivähoitoon

**Jätetty:**

**Päätös:**

---

Myöhemmin päiväkotipaikan saatuasi, voit sopia päiväkodin henkilökunnan kanssa lapsen hoitopäivän pituuden ja hoitopäivien määrän.

## PERUSKOULU

Lapsesi, jotka asuvat vakinaisesti Suomessa, ovat oppivelvollisia. Oppivelvollisuus alkaa sinä vuonna, jona lapsesi täyttää 7 vuotta.

### Valmistava opetus

Valmistavaa opetusta tarjotaan yleensä 7-16-vuotiaille maahanmuuttajataustaisille lapsille ja nuorille. Valmistavassa opetuksessa pääpaino on suomen kielen opiskelussa.

Valmistava opetus kestää pääsääntöisesti yhden vuoden. Kun oppilaan suomenkielitaito on riittävä, hän voi siirtyä suomenkieliseen perusopetusryhmään.



## JULKINEN LIIKENNE

Helsingin seudun liikenne eli **HSL** hoitaa joukkoliikenteen suunnittelun, järjestämisen ja matkustajainformaation.

Saat henkilökohtaisen **matkakortin** HSL:n palvelupisteestä. Jos sinulla ei ole henkilöllisyystodistusta, varaa aika matkakortin saamista varten yhdessä sosiaaliohjaajasi kanssa palvelupisteeseen.

### HSL:n palvelupiste

**Rautatientorin metroasema,**

**Aukioloaika Ma- To klo 7.30-19, pe 7.30-17, la klo 10-15**

**puh: 09 4766 4000**

### Matkakortin käyttö

Näytä matkakortti kortinlukijalle kun nouset bussiin tai siirryt lähijunaan. Matkakorttiin voit ladata kautta tai arvoa R-kioskeissa, HSL:n palvelupisteissä sekä mm. HSL:n automaateissa.

Voit ladata matkakortille haluamasi pituisen matkustuskauden kahden viikon ja vuoden välillä. Matkakortille voi ladata myös rahaa eli arvoa, jolla voit maksaa satunnaiset matkasi kertalippua edullisemmin. Arvoa voi ladata vähintään 5 euroa tai enintään 400 euroa.

Vie kortti kortinlukijan lukualueelle, pidä se siinä ja paina samalla haluamasi lipun painiketta.

### **Pääkaupunkiseudun painikkeet**

- 1 = Sisäinen:** Kaupungin sisäinen arvolippu
- 2 = Seutu:** Helsingin, Espoon, Kauniaisten ja Vantaan alueilla kelpaava seutulippu
- 0 = Raitiovaunu:** kelpaa ainoastaan raitiovaunuissa





## MUITA TIETOJA

### Kelan toimipisteet

#### **Kamppi**

Salomonkatu 17  
PL 82, 00601 Helsinki

#### **Hakaniemi**

Hämeentie 15  
PL 82, 00601 Helsinki

#### **Käpylä**

Koskelantie 5  
PL 82, 00601 Helsinki

#### **Malmi**

Soidintie 4B  
PL 82, 00601 Helsinki

#### **Itäkeskus**

Tallinnan aukio 4  
PL 82, 00601 Helsinki

#### **Vuosaari**

liluodontie 17A  
PL 82, 00601 Helsinki

- [www.infopankki.fi](http://www.infopankki.fi)
- [www.kela.fi](http://www.kela.fi)
- [www.hel.fi/sosv](http://www.hel.fi/sosv)
- [www.migri.fi](http://www.migri.fi)
- [www.pakolaisneuvonta.fi/](http://www.pakolaisneuvonta.fi/)
- [www.pakolaisapu.fi](http://www.pakolaisapu.fi)
- [www.poliisi.fi](http://www.poliisi.fi)
- [www.finfo.net.fi](http://www.finfo.net.fi)
- <http://papunet.net/selko/uutiset/>

Tämä muistivihko on tehty Sinulle, sinun muistisi tu-  
eksi. Sen tarkoituksena on helpottaa alkutaivaltaasi  
Suomessa.

Muistivihosta löydät tietoa tärkeistä viranomaisista ja  
heidän kanssaan asioinnista pääkaupunkiseudulla.

## TEHTY YHTEISTYÖSSÄ



Helsingin kaupunki  
**Sosiaalivirasto**

**HELSINGIN MAAHANMUUTTOYKSIKKÖ**



**Socca**  
Pääkaupunkiseudun  
sosiaalialan osaamiskeskus

**PÄÄKAUPUNKISEUDUN KOTOUTTAMISEN SEUDULLISTEN  
JA  
ALUEELLISTEN VERKOSTOJEN VAHVISTAMINEN - hanke**



**LAUREA**

**LAUREA AMMATTIKORKEAKOULU**