



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

ASIAKASTYYTYVÄISYYS IISALMEN KAUPUNGIN MAAHANMUUTTO- JA PAKOLAISPALVELUISSA

Kolmannen vuoden kotoutujien kokemuksia saamastaan palvelusta

TEKIJÄT: Emmi Juutinen
Elisa Puranen

| | |
|---|-----------|
| Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala | |
| Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan tutkinto-ohjelma | |
| Työn tekijät Emmi Juutinen ja Elisa Puranen | |
| Työn nimi Asiakastyytyväisyys Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluissa. Kolmannen vuoden kotoutujien kokemuksia saamastaan palvelusta. | |
| Päiväys | 18.2.2021 |
| Sivumäärä/Liitteet | 33/3 |
| Ohjaaja Auli Ratinen | |
| Toimeksiantaja Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalvelut | |
| <p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyössä selvitettiin Ylä-Savon alueen pakolaisasiakkaiden asiakastyytyväisyyttä. Opinnäytetyön tavoitteena oli muodostaa toimeksiantajalle aineisto, joka kuvaa asiakastyytyväisyyttä, asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä, sekä tukee palvelun kehittämistä. Tavoitteena oli luoda vaikutusmahdollisuuksia asiakkaille ja tuoda heidän kokemuksiaan esiin. Toimeksiantajana opinnäytetyössä oli Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalvelut, joka vastaa kotoutumispalveluista Ylä-Savon alueella. Pakolaisten palvelusta vastaa kaksi pakolaisten palveluohjaajaa. Maahanmuuttoneuvonta ei sisällynyt tutkimukseen.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Aineistonkeruun menetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tutkimusjoukoksi valittiin kolmannen vuoden kotoutujat, koska he olivat olleet palveluissa pisimpään. Haastatteluihin kutsuttiin yhdeksän henkilöä, joista kahdeksan osallistui haastatteluun. Haastatteluja toteutettiin yhteensä viisi. Aineisto litteroitiin ja sen jälkeen analysoitiin hyödyntäen aineistolähtöistä sisällönanalyysia.</p> <p>Pakolaispalveluiden asiakkaat olivat tyytyväisiä palveluun kokonaisuutena. Palvelusta oli saatu apua, kun sitä oli tarvittu ja palvelu oli ollut yksilöllistä. Palvelu koettiin tarpeelliseksi ja kotoutumista tukevaksi. Asiakkaiden kokemusten pohjalta laadittiin kehittämissuhteita. Erityisesti esiin nousi tarve asiointiin lyhyissä asioissa ilman ajanvarausta Iisalmen maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden toimistolla. Kehittämissuhteita saatiin myös muihin kotoutumisen palveluihin liittyen.</p> <p>Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää asiakastyytyväisyyden ylläpitämisessä ja kehittämisessä, sekä kehittämisen toimenpiteiden suunnittelussa ja perustelussa. Asiakastyytyväisyyden säännöllinen tutkiminen on tärkeää sekä toimeksiantajan, että asiakkaiden näkökulmasta. Toimeksiantaja saa tietoa onnistumisista, toimivuudesta ja kehittämisestä asiakkaiden näkökulmasta. Asiakkaat puolestaan pääsevät vaikuttamaan ja tulevat kuulluiksi. Opinnäytetyötä voi hyödyntää jatkotutkimusten, esimerkiksi kvantitatiivisen tutkimuksen suunnittelussa.</p> | |
| Avainsanat asiakastyytyväisyys, pakolaistyö, pakolaisuus, palveluohjaus | |

| | | | |
|--|-----------|------------------|------|
| Field of Study Social Services, Health and Sports | | | |
| Degree Programme Degree Programme in Social Services | | | |
| Authors Emmi Juutinen and Elisa Puranen | | | |
| Title of Thesis Customer satisfaction in the immigration and refugee services of the city of Iisalmi. Experiences of third year customers. | | | |
| Date | 18.2.2021 | Pages/Appendices | 33/3 |
| Supervisor Auli Ratinen | | | |
| Client Organisation /Partners The immigration and refugee services of the city of Iisalmi | | | |
| <p>Abstract</p> <p>This thesis investigates the customer satisfaction of refugees in the region of Ylä-Savo. The purpose was to create for the client organization material which describes the customer satisfaction as well as supports the development of immigration and refugee service. The aim was to create opportunities for customers to influence the services they use and to bring out their experiences. The client organization of the thesis was the Immigration and Refugee Services of the city of Iisalmi, which is responsible for the integration service in the region of Ylä-Savo. Two refugee service case managers are responsible for refugee service. The department of immigration counseling was not included in this study.</p> <p>The study was conducted as a qualitative study. The data was collected using thematic interviews. Third year customers were selected to be the target group of the study as they have been customers the longest. Nine people were invited to interviews, of which eight people participated. In total, five interviews were conducted. The interview material was transcribed and analyzed by using data-oriented content analysis.</p> <p>The customers of the refugee services were satisfied with the service. Help had been offered when it was needed, and the received service had been individual. The service was experienced as useful and supporting integration. Development proposal were based on customer experiences. Multiple development proposals were received but especially the need for short meetings without making an appointment in advance with the immigration and refugee office was suggested. Other development suggestions were also named related to other integration services.</p> <p>The results of this study can be utilized in maintaining and developing customer satisfaction as well as in planning and justifying development measures. Regular customer satisfaction surveys are important from the perspective of both the client organization and the customers. In this way, the client receives crucial information on the success, functionality, and development needs from the customers' point of view. On the other hand, the customers get an opportunity to be heard and to influence the services they receive. The results of this thesis can be beneficial for further research, for example, when planning quantitative research of customer satisfaction on the Immigration and Refugee Services of the city of Iisalmi.</p> | | | |
| Keywords Customer satisfaction, refugee, refugee work, case management | | | |

SISÄLTÖ

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 5 |
| 2 | ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN TUTKIMINEN MAAHANMUUTTO- JA PAKOLAISPALVELUISSA..... | 7 |
| 2.1 | Pakolaisuus ilmiönä | 7 |
| 2.2 | Palveluohjaus ja monikulttuurisuuden vaikutukset asiakastyössä | 9 |
| 2.3 | Asiakastyytyväisyys ja asiakastyytyväisyyden tutkiminen | 12 |
| 2.4 | Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalvelut | 13 |
| 2.5 | Aikaisemmat tutkimukset asiakkaiden kokemuksista maahanmuutto- ja pakolaispalveluissa..... | 15 |
| 3 | TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN | 18 |
| 3.1 | Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset | 18 |
| 3.2 | Laadullinen tutkimus menetelmänä | 18 |
| 3.3 | Teemahaastattelu aineiston keräämisessä | 19 |
| 3.4 | Tulkkipalvelujen käyttö teemahaastatteluissa | 20 |
| 3.5 | Aineiston kerääminen ja analysointi | 21 |
| 4 | TULOKSET | 23 |
| 4.1 | Asiakastyytyväisyys ja asiakkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta..... | 23 |
| 4.2 | Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä | 23 |
| 4.3 | Pakolaispalveluiden kehittäminen | 24 |
| 5 | POHDINTA..... | 26 |
| 5.1 | Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus | 26 |
| 5.2 | Ammatillinen kasvu opinnäytetyöprosessissa | 28 |
| 5.3 | Tutkimuksen hyödynnettävyys ja kehittämisideat | 29 |
| | LÄHTEET | 31 |
| | LIITE 1: TEEMAHAASTATTELURUNKO | 34 |
| | LIITE 2: SAATEKIRJE HAASTATELTAVILLE..... | 35 |
| | LIITE 3: TUTKIMUSLUPA..... | 36 |

1 JOHDANTO

Maahanmuutto ja pakolaisuus ovat olleet jo useita vuosia ajankohtaisia aiheita Suomessa ja maailmalla. Erilaiset kansainväliset tilanteet ovat aiheuttaneet muuttoliikkeitä sekä turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten määrän kasvua Euroopassa ja Suomessa. Nopeasti tapahtuneet muutokset ovat vaatineet reagointia sekä maahanmuuttoviraston toiminnassa että kotoutumispalveluiden kehittämisessä. Kotouttaminen ja monikulttuurisuus ovat tärkeä osa sosiaalialan työtä nyt ja tulevaisuudessa. Kun monikulttuurisuus ja maahanmuutto eri muodoissaan kasvaa, on tärkeää, että erilaisissa palveluissa työskentelevillä sosiaalialan ammattilaisilla on tietoa ja osaamista kotoutumiseen liittyvistä tekijöistä sekä kotoutumista tukeva työote.

Suomessa koko maan väestöstä ulkomaalaistaustaisia oli vuonna 2018 seitsemän prosenttia (402 619 henkilöä). Helsingissä asuu eniten ulkomaalaistaustaisia. (Tilastokeskus s. a.) Vuonna 2019 Suomeen vastaanotettiin yhteensä 750 kiintiöpakolaista (Maahanmuuttovirasto, Suomeen valitut ja Suomeen saapuneet kiintiöpakolaiset s. a.). Iisalmessa maahanmuuttajataustaisten osuus väestöstä on ollut vuonna 2018 2,8 prosenttia, eli 441 henkilöä (Tilastokeskus s. a.).

Laki kotoutumisen edistämisestä ohjaa kuntien toimintaa kotoutumisen edistämisessä. Kunnalla on velvollisuus huolehtia kotouttamisen palveluista ja niiden toteuttamisesta alueen tarpeiden mukaisesti. Kunnan velvollisuus on myös kehittää palveluja sekä huolehtia henkilöstön osaamisen kehittämisestä kotouttamisessa. Lisäksi on tuettava tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta, sekä maahanmuuttajaryhmien osallisuutta. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010, 29§, 30§.)

Iisalmeen ja Ylä-Savon alueelle on otettu vastaan kiintiöpakolaisia vuosittain, vuodesta 2013 alkaen (Ylä-Savon kunnat 2016, 5). Ylä-Savon kunnilla on yhteinen maahanmuuttajien kotouttamisohjelma (Ylä-Savon kunnat 2016). Ylä-Savon kuntien kiintiöpakolaisten ja oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden kotouttamispalveluista vastaa Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalvelut. Ylä-Savon kuntien yhteinen maahanmuuttajien kotouttamisohjelma on päivitetty vuosille 2020–2023. Kiintiöpakolaisten vastaanotto jatkuu Iisalmessa Pohjois-Savon ELY-keskuksen kanssa tehdyllä toistaiseksi voimassa olevalla sopimuksella. (Ylä-Savon kunnat 2019.)

Iisalmen kaupungissa maahanmuuttajat ja kiintiöpakolaiset ovat osa kaupungin strategian toteuttamista, joten myös palveluiden kehittäminen on tarpeellista. Iisalmen kaupunkistrategiassa 2030 esitellään strategiset tavoitteet, joista ensimmäinen on kansainvälisesti vetovoimainen Iisalmi. Iisalmen kaupunki näkee maahanmuuttajat voimavarana kasvun näkökulmasta ja haluaa tämän edistämiseksi tarjota laadukkaita kotoutumispalveluita. (Iisalmen kaupunki 2017.) Kotouttamisen monipuolinen kehittäminen on myös olennaisessa roolissa Marinin hallitusohjelmassa (Valtioneuvosto 2019). Näitä tekijöitä ajatellen on tärkeää, että maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden asiakkaat pääsevät vaikuttamaan toimintaan sekä tuomaan esiin oman kokemuksensa kotoutumispalveluista.

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalvelut, joka vastaa Ylä-Savon alueen kotoutumispalveluista. Opinnäytetyön aihe muodostui toimeksiantajan tarpeesta selvittää pakolaispalveluiden asiakastytyväisyyttä. Tutkimusjoukkoon sisältyi vain pakolaisten palveluohjauksen asiakkaita, maahanmuuttoneuvonta ei sisällynyt tutkimukseen.

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää pakolaisasiakkaiden asiakastytyväisyyttä, asiakastytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä, sekä palvelun kehittämistarpeita Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluissa pakolaisten palveluiden osalta. Tavoitteena oli asiakastytyväisyyden selvittämisen avulla tuottaa toimeksiantajalle tietoa asiakastytyväisyydestä, asiakastytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä sekä palvelun kehittämistarpeista asiakkaiden näkökulmasta. Tavoitteena oli myös nostaa asiakkaiden näkemyksiä esiin sekä tarjota mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelun kehittämiseen. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, ja aineistonkeruumenetelmänä hyödynnettiin teemahaastattelua.

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYDEN TUTKIMINEN MAAHANMUUTTO- JA PAKOLAISPALVELUISSA

Asiakastyytyväisyyden tutkiminen on tärkeää myös sosiaalialan palvelukentällä. Asiakastyytyväisyyden selvittäminen auttaa kehittämään palvelua ja toimintaa, sekä antaa asiakkaille mahdollisuuden vaikuttaa palveluihin. Asiakastyytyväisyyden tutkimiseen maahanmuutto- ja pakolaispalveluissa vaikuttaa monet erilaiset tekijät. Maahanmuutto- ja pakolaispalveluissa toimitaan monikulttuurisessa ympäristössä, joka tuo omat vaikutuksensa palveluun. Monikulttuurisuuden huomioiminen vaatii työntekijöiltä monipuolista osaamista. Pakolaisuus vaikuttaa ihmisen arkeen ja elämään, joka täytyy tiedostaa pakolaisasiakkaita kohdatessa ja kotoutumisprosessin eri vaiheissa. Pakolaisten palveluohjaus vaatii myös laajaa verkostotyöskentelyä ja moniammatillisuutta. Käsittelemme tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä pakolaisuutta, palveluohjausta, asiakastyytyväisyyden perusteita ja asiakastyytyväisyyden tutkimista, monikulttuurisuuden vaikutuksia asiakastyöhön sekä aikaisempia tutkimuksia maahanmuutto- ja pakolaispalveluihin liittyen. Lisäksi kuvaamme pakolaisten palvelukokonaisuutta Iisalmen maahanmuutto- ja pakolaispalveluissa.

2.1 Pakolaisuus ilmiönä

Pakolaisliikettä syntyy, kun valtio ei pysty tarjoamaan kansalaisilleen tarvittavaa turvaa ja suojelua tai täyttämään kansalaisten perustarpeita, esimerkiksi sodan, vainon tai sisäisen konfliktin vuoksi. Kansalaisten turvallisuuden tunne ja perustarpeiden täytyminen voi heiketä myös, jos valtion perustoiminnot ovat riippuvaisia ulkomaalaisista raaka-aineista, jotka ovat välttämättömiä valtion perustointojen ylläpitämiseksi, kuten öljy tai maakaasu, ja niihin asetetaan pakotteita tai naapurivaltio tarkoituksella häiritsee raaka-aineiden toimitusta maahan. Pakolaisliikettä voi syntyä myös valtion ulkopuolisista syistä kuten ilmastonmuutoksesta tai luonnonkatastrofista johtuen, kun kotimaassa ei enää esimerkiksi ilmaston lämpenemisestä tai eroosiosta johtuen voi elää. (Maley 2016, 101–105.)

Itsenäisen Suomen historian aikana pakolaisia on tullut Suomeen useista erilaisista syistä. Suomessa syntyi sisäinen pakolaisliike (siirtolaiset) talvi- ja jatkosodan aikana, kun Karjala luovutettiin Neuvostoliitolle. Sodan jälkeen siirtolaisia oli noin neljäsataatuhatta henkeä. Ensimmäinen kiintiöpakolaisryhmä tuli Suomeen Chilestä 1970-luvulla, kiintiöpakolaisia tuli Suomeen myös vuonna 1979 Vietnamista. Turvapaikanhakijoita oli 1990-luvun alkuun asti vuosittain melko vähän, joitain kymmeniä, mutta määrä kasvoi 1990-luvun vaihteessa, kun Suomeen tuli pakolaisaalto Somaliasta. Sittemmin turvapaikanhakijoita on saapunut muun muassa Venäjältä 1990-luvun vaihteessa Neuvostoliiton kaaduttua ja Itä-Euroopasta vuonna 1999. (Räty 2002, 32–34.) Turvapaikanhakijoiden määrä 2000-luvulla on ollut noin 1500 henkilöä vuodessa (Sisäministeriö, Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan s. a.) Vuonna 2015 Eurooppaan saapui 1,3 miljoonaa pakolaista ja tuhansia pakolaisia hukkui välimeren. Pakolaisia olivat lähtöisin Lähi-idästä, Afrikasta ja Etelä-Aasiasta. Hallitsemattomasti Eurooppaan saapunut pakolaisaalto aiheutti Eurooppaan pakolaiskriisin, jonka jälkiä selvitetään yhä. (Hiltunen 2019, 9–11.)

Geneven sopimuksen mukaan pakolainen on henkilö,

jolla on perusteltua aihetta pelätä joutuvansa vainotuksi rodun, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskuntaluokkaan kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta, oleskelee kotimaansa ulkopuolella ja on kykenemätön tai sellaisen pelon johdosta haluton turvautumaan sanotun maan suojaan; tai joka olematta minkään maan kansalainen oleskelee entisen pysyvän asuinmaansa ulkopuolella ja edellä mainittujen seikkojen tähden on kykenemätön tai sanotun pelon vuoksi haluton palaamaan sinne. (Pakolaisten oikeusasemaa koskeva yleissopimus 1968, 1. artikla.)

Pakolainen on siis ulkomaalainen, joka on saanut turvapaikan Suomesta tai joka on otettu Suomeen pakolaiskiintiössä, tai henkilö, joka on saanut oleskeluluvan Suomeen perhesuhteiden perusteella ollessaan pakolaiseksi katsotun henkilön perheenjäsen (Kuosma 2016, 42).

Useat lait ja asetukset säätelevät pakolaisten asemaa ja kohtelua Suomessa. Tärkeimpiä niistä ovat Ulkomaalaislaki (2004), Dublin III -asetus (2013) ja Pakolaisten asemaa koskeva yleissopimus (1968). Suomi on sitoutunut noudattamaan myös YK:n ihmisoikeuksien julistusta (Ihmisoikeuksien yleismaailmallinen julistus 1948) ja YK:n ihmisoikeusjulistusta mukailevaa Euroopan ihmisoikeussopimusta (1999). Euroopan ihmisoikeus sopimus takaa jokaisen ihmisen oikeuden elämään, vapauteen ja turvallisuuteen sekä kieltää syrjinnän uskonnon, ihonvärin tai muun syyn perusteella. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (2011) määrittää myös tilapäistä suojelua saavan toimeentuloa ja huolenpitoa Suomessa. Laki kotoutumisen edistämisestä (2010) tukee ja edistää kotoutumista sekä parantaa tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta sekä osallisuutta suomalaiseen yhteiskuntaan.

EU:n jäsenmaat noudattavat Dublin-menettelyä selvittääkseen, mikä maa on vastuussa turvapaikkahakemuksen käsittelystä. (Kuosma 2016, 104.) Dublin III -asetus takaa turvapaikanhakijalle suojelun, kunnes heidän asemansa on vahvistettu. Dublin-menettelyyn vaikuttavat muun muassa hakijan perhesuhteisiin liittyvät asiat, onko hakija saanut viisumin tai oleskeluluvan EU-maahan tai onko hakija saapunut EU-maahan laillisesti vai laittomasti. (Dublin III -asetus 2013.)

Turvapaikanhakija on ulkomaalainen, joka hakee suojelua ja oleskeluoikeutta vieraasta valtiosta (Sisäministeriö, Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan s. a.). Turvapaikanhakijan tulee ilmoittaa hakevansa turvapaikkaa heti maahan saavuttuaan tai mahdollisimman pian sen jälkeen. Perustellusta syystä hakemuksen voi tehdä myös myöhemmin. (Räty 2002, 18–19.) Turvapaikkahakemuksen jälkeen suoritetaan turvapaikkatutkinta, jossa selvitetään hakijan henkilöllisyys, matkareitti ja maahan-tulo sekä tarvittavat tiedot, jotta saadaan selville turvapaikkamenettelystä vastaava maa. Samalla selvitetään tiedot perheenjäsenistä ja omaisista. Hakijalle pidetään myös turvapaikkapuhuttelu. (Ulkomaalaislaki 2004, § 97–97a.) Turvapaikanhakijat sijoitetaan turvapaikkahakemuksen käsittelyn ajaksi yleensä vastaanottokeskukseen, jossa heillä on oikeus perustoimeentuloon ja terveydenhoitoon. Turvapaikan saanut henkilö saa pakolaisstatuksen Suomessa ja hänet sijoitetaan asumaan turvapaikan hakijoita vastaanottavaan kuntaan. ELY-keskukset päättävät sijoituskunnan, mutta paikkakunnan valintaan vaikuttaa mahdolliset Suomessa olevat sukulaiset sekä etninen ryhmä, johon pakolainen kuuluu. (Räty 2002, 18–19.)

Maahanmuuttoviraston määrittämisen mukaan kiintiöpakolainen on henkilö, joka ”- on joutunut lähtemään kotimaastaan tai maasta, jossa asuu pysyvästi, toiseen maahan ja joka ei voi jäädä asumaan maahan, johon on paennut, ja jonka Yhdistyneiden kansankuntien pakolaisjärjestö UNHCR on määritellyt pakolaiseksi” (Maahanmuuttovirasto, Kiintiöpakolaiset s. a.). Kiintiöpakolainen on hakeutunut itsenäisesti hakemaan turvaa UNHCR pakolaisjärjestön toimistolta konfliktialueen rajalta. Kiintiöpakolaiset sijoitetaan maahan, joka vastaanottaa kiintiöpakolaisia. Kiintiöpakolaisten vastaanottaminen on valtioille vapaaehtoista. Kiintiöpakolaiset asuvat yleensä turvapaikan odotusajan pakolaisleirillä. (Räty 2002, 18–19.) Kiintiöpakolaisten määrää säädellään, vuosina 2001–2019 Suomeen otettiin 750–1050 kiintiöpakolaista vuodessa. Kiintiöpakolaiset tulevat Suomeen vasta, kun heille on löytynyt asuinpaikka ja vastaanottava kunta. Kiintiöpakolaiset eivät asu maahan saavuttuaan vastaanottokeskuksissa, vaan he muuttavat suoraan omaan asuntoon. (Maahanmuuttovirasto, Kiintiöpakolaiset s. a.)

Pakolaisilla on oikeus hakea perheen yhdistämistä kolmen kuukauden sisällä siitä, kun he ovat saaneet tiedon myönteisestä turvapaikkapäätöksestä (Sisäministeriö, Perheenyhdistämistä voi hakea Suomen tai ulkomaan kansalainen s. a.). Ulkomaalaislaki (2004) säätelee perheenyhdistämistä Suomessa. Perheenyhdistämisestä haastavan tekee suomalainen ydinperheen määritelmä, perhekäsitys pakolaisen kotimaassa saattaa olla laajempi kuin meillä ja siksi näkemys perheenjäsenistä saattaa erota viranomaisen ja hakijan välillä. Suomessa oleva pakolainen saa oleskeluluvan aviopuolisolleen ja alaikäisille lapsilleen. Suomeen yksin saapunut alaikäinen lapsi saa oleskeluluvan vanhemmilleen ja alaikäisille sisaruksilleen. Perhesuhteet selvitetään turvapaikkaprosessin aikana virallisten asiakirjojen avulla, perhesuhteiden selvittämisessä voidaan käyttää apuna myös DNA-testejä. (Räty 2002, 20.)

2.2 Palveluohjaus ja monikulttuurisuuden vaikutukset asiakastyössä

Palveluohjaus on sekä työmenetelmä (case management), että keino yhteensovittaa palveluita organisaatiossa (service management) (Suominen ja Tuominen 2007, 7). Palveluohjaus on osa sosiaalihuoltolain (2014, § 16) mukaista sosiaaliohjausta, jolla ”tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä”. (Sosiaalihuoltolaki 2014, § 16.) Sosiaaliohjaukseen sisältyy myös palveluohjaus (Helminen 2016, 25). Palveluohjaus on asiakaslähtöinen, asiakkaan etua korostava työmenetelmä, jossa palveluohjaaja räätälöi työtavan, asiakkaan tarvitseman tuen sekä tavoitteet asiakkaan tarpeiden mukaan. Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen määrittäminen ja asiakkaan voimavarojen löytäminen eli voimaantuminen (empowerment). Onnistuneessa palveluohjausprosessissa asiakkaan tarve palveluohjaukseen poistuu. Palveluohjaus työmenetelmänä sopii pitkäaikaiseen ja monimutkaiseen palveluntarpeeseen. (Suominen ja Tuominen 2007, 7–9.)

Palveluohjaukselle ei ole yhtä määritelmää, vaan menetelmiä ja työtapoja on monia. Keskeistä palveluohjauksessa on asiakkaan ja palveluohjaajan vuorovaikutus, itsenäisen elämän tukeminen sekä luottamuksellisen suhteen rakentaminen. Näistä lähtökohdista lähdetään vahvistamaan asiakkaan toimintakykyä ja pyritään saamaan asiakkaasta oman elämänsä keskeinen toimija. Asiakkaan voimaantumisen myötä palveluohjausprosessissa pyritään muodostamaan asiakkaalle henkilökohtaiset tavoitteet, määrätietoisien työskentelyn kautta pyritään kohti asiakkaan itsenäistä elämää. (Suominen ja Tuominen 2007, 13.)

Palveluohjausprosessissa palveluohjaaja toimii oman alansa asiantuntijana ja asiakas oman elämänsä asiantuntijana. Palveluohjausprosessissa palveluohjaaja tekee päätökset asiakkaan kanssa, eriaivisista mielipideistä keskustellaan ja asiakkaalle kerrotaan, jos palveluohjaajan täytyy tehdä mielipiteestä eriaivä päätös asiakkaan asiassa, esimerkiksi lastensuojeluilmoitus tai hoitoon ohjaus. Palveluohjaaja käyttää asiantuntijuuttaan asiakkaan tilanteen arviointiin ja tavoitteiden suunnitteluun. (Suominen ja Tuominen 2007, 18–19.) Palveluohjaajalla on myös vastuu palveluprosessista kokonaisuutena. Palveluohjaaja seuraa asiakkaan tilannetta ja arvioi palvelun tarvetta sekä riittävyttä määräajoin. (Hänninen 2007.) Toimiva palveluohjaus on suunnitelmallista ja vähentää palveluiden päällekkäisyyksiä. Asiakkaalle on määrätty oma vastuutyöntekijä, joka on helposti lähestyttävä ja helposti tavoitettavissa. Asiakkaan ja palveluohjaajan välille syntyy luottamuksellinen suhde. Asiakkaan hyvinvointi lisäntyy toimivan palveluohjausprosessin aikana. (Liikkanen 2015, 45–46.)

Pakolais- ja maahanmuuttotyössä palveluohjauksen keskiössä ovat koutoutumisen edistäminen, syrjäytymisen ehkäisy sekä toivon ylläpitäminen. Palveluohjaaja tehtävä on tukea ja auttaa eteenpäin uudessa arjessa ja kotoutumisprosessissa. (Hänninen 2007, 28.) Palveluohjaajan ja asiakkaan ollessa erilaisista kulttuuritaustoista kulttuurisensitiivisyyden ja kunnioittavan vuorovaikutuksen merkitys korostuu, jotta luottamuksellisen suhteen luominen olisi mahdollista. Asiakkaan kulttuurin tustuminen ja kulttuurierojen huomiominen auttaa luottamuksen luomisessa. Oman kulttuurin vaikutukset ohjaukseen ja tapoihin on myös syytä tiedostaa. (Katisko 2016, 200–201.)

Maahanmuutto- ja pakolaispalveluissa keskeistä on monikulttuurisuus. Monikulttuurisessa asiakastyössä vaikuttavat monenlaiset heterogeenisyyteen liittyvät tekijät. Monikulttuurisessa asiakastyössä haasteita ja pohdintaa voivat luoda esimerkiksi vieras kieli, erilainen kommunikaatiokulttuuri, erilainen tieto- ja taitotaso, erilainen hierarkiäkäsitys, yksilö- ja yhteisökulttuurit sekä erilainen aikakäsitys. (Nieminen 2014, 22.) Nämä tekijät näkyvät myös pakolaispalveluiden arjessa. Vieras kieli näkyy esimerkiksi tulkin käyttönä ja erilainen kommunikaatiokulttuuri keskusteluiden ja vuorovaikutustilanteiden etenemisessä. Erilainen tieto- ja taitotaso tulee esiin esimerkiksi terveystiedossa ja elintavoissa. Erilainen hierarkiäkäsitys voi koskea kulttuurista riippuen erilaisia asioita, esimerkiksi miehen ja naisen asemaa tai perheenjäsenten välisiä suhteita. Erilainen aikakäsitys voi olla esimerkiksi sitä, että aikakäsitys ei ole yhtä tiukka kuin suomalaisessa kulttuurissa. Tämä voi näyttäytyä siten, että sovitulle ajalle ajoissa saapuminen ei ole yhtä tärkeää, ja myöhässä saapumista ei koeta huonona asiana, se voi olla lähtömaan kulttuurissa täysin normaalia.

Monikulttuurisessa asiakastyössä on tärkeää, että työntekijä kunnioittaa eri kulttuurien edustajia, on suvaitsevainen, arvostaa erilaisuutta, kykenee olemaan luova erityisesti haastavissa tilanteissa, on motivoitunut ja kykenee asettumaan toisen ihmisen asemaan. (Nieminen 2014, 27–28.) Pakolaispalveluissa työskennellään eri maista ja kulttuureista tulevien asiakkaiden kanssa. Osaaminen ja kehittyminen monikulttuurisessa työskentelyssä on tärkeä osa pakolaisten palveluohjaajien työtä.

Asiakkaan kulttuuritausta, asiakkaan lähtömaan kulttuuri ja tavat vaikuttavat asiakkaan odotuksiin palvelusta. Jos palvelutilanteessa on asiakkaan kokemuksen mukaan paljon ristiriitaisuuksia odotuksiin nähden, asiakassuhteessa ei synny luottamusta. (Nieminen 2014, 33.) Luottamuksen muodostaminen asiakkaan kanssa on olennainen osa sosiaalialan työtä ja pakolaisten palveluohjausta. Monikulttuurisessa työssä korostuu erilaisten kulttuurien tuntemus ja valmius perehtyä uusiin kulttuureihin.

Eri kulttuureissa on erilaisia tapoja kommunikoida, joka on tärkeää huomioida monikulttuurisessa asiakastyössä. Asiakaskeskeinen ja suhdekeskeinen kommunikaatio kuvaavat kahta erilaista viestintäkulttuuria. Asiakaskeskeinen kommunikaatio korostuu esimerkiksi Suomessa sekä Yhdysvalloissa, ja suhdekeskeinen kommunikaatio puolestaan esimerkiksi arabimaissa, Italiassa ja Latalaisessa Amerikassa. (Nieminen 2014, 35–37.)

Asiakaskeskeisessä kommunikaatiossa ollaan tehokkaita ja suoraan asiaan meneviä, kun taas suhdekeskeisessä kommunikaatiossa luodaan ensin ilmapiiriä tilanteeseen ja asiat voidaan esittää hieman kierrellen. Näiden kommunikaatiokulttuurien osalta löytyy välimuotoa noudattavia sekä ääripäistä tulevia kulttuureja. Erilaisissa kohtaamisissa mukautuminen näihin kommunikaatiokulttuureihin yksilöllisesti ehkäisee ristiriitoja ja loukkaantumisia. Myös sanattoman viestinnän merkitys korostuu monikulttuurisessa työskentelyssä. (Nieminen 2014, 35–37, 119.) Monipuolinen vuorovaikutusosaaminen ja luovuus kommunikoinnissa on tärkeää monikulttuurisessa asiakastyössä yhteisymmärryksen saavuttamiseksi.

Monikulttuurisessa asiakastyössä on myös olennaista huomioida kulttuurien erilaiset hierarkiat, sekä yksilö- ja yhteisökeskeisyys. Esimerkiksi korkean hierarkian maissa ikä ja korkea asema ovat merkityksellisiä. Matalan hierarkian maissa puolestaan korostuu tasavertaisuus, ja iällä tai asemalla ei ole suurta merkitystä. Yksilökulttuurissa (esimerkiksi Britannia ja Kanada) korostuu yksilö ja yksilön etu, kun taas yhteisökulttuurissa (esimerkiksi arabimaat ja Aasia) yksilön toiminta yhdistyy yhteisöihin, joihin yksilö kuuluu sekä kyseisten yhteisöjen edustamiseen. Kulttuuritaustaan liittyvät käsitykset hierarkiasta ja yksilö- tai yhteisökeskeisyydestä vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan odotuksiin, luottamuksen muodostumiseen sekä viranomaisiin suhtautumiseen. (Nieminen 2014, 40–49).

Monikulttuurisessa asiakastyössä eri kulttuurien eriävät aikakäsitykset on tärkeää ottaa huomioon. Esimerkiksi suomalainen aikakäsitys on tarkka ja määräaikoja noudattava. Toisissa kulttuureissa aikakäsitys voi olla epätarkka ja joustavampi. Erilaisia aikakäsityksiä ovat monokroninen, polykroninen ja syklinen aikakäsitys. Suomessa yleinen ja hallitseva on monokroninen aikakäsitys, johon liittyy täsmällisyyttä ja tarkkuutta, sekä suunnitelmallisuutta. Yhden asian hoitaminen kerrallaan korostuu.

Polykroninen aikakäsitys on esimerkiksi Venäjällä ja Etelä-Euroopassa. Polykronisessa aikakäsityksessä määräajoista ei pidetä kiinni yhtä tiukasti, ja samaan aikaan voidaan hoitaa useita eri asioita. Syklinen aikakäsitys on muun muassa Afrikassa. Syklisessä aikakäsityksessä aika kulkee kehämäisesti ja määräajoilla ei ole suurta merkitystä, jos jotain tärkeämpää ilmaantuu. Joustavuus korostuu syklisessä aikakäsityksessä kaikin puolin. Erilaisia aikakäsityksiä voi esiintyä kaikissa kulttuureissa tilannekohtaisesti. (Nieminen 2014, 51–54.)

2.3 Asiakastyytyväisyys ja asiakastyytyväisyyden tutkiminen

Asiakastyytyväisyys muodostuu asiakkaan odotuksista ja kokemuksista (Rope 2005, 538). Kokemuksia verrataan odotuksiin palvelusta. (Rope 2005, 538.) Asiakkaan odotuksien ja kokemusten kohdassa syntyy tyytyväisyyttä (Gerson 1993, 5). Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttavat sekä yksittäiset palvelutilanteet että kokonaisuus. Vaikka asiakkaalla olisi negatiivinen kokemus palvelutilanteesta, se ei välttämättä tarkoita tyytymättömyyttä toimintaan kokonaisuutena. Asiakkaan kokonaistyytyväisyys voi olla hyvä, tyytymättömyyttä aiheuttaneesta kokemuksesta huolimatta. (Ylikoski 2001, 155.)

Palvelutapahtumissa on kaksi osapuolta, palvelun tuottaja ja palvelun käyttäjä. Palvelu voi olla esimerkiksi vuorovaikutusta, tapahtuma, toiminta. (Rissanen 2005, 17–18.) Pakolaispalveluissa palvelu pohjautuu vahvasti vuorovaikutteisuuteen asiakkaiden ja pakolaisten palveluohjaajien välillä. Pakolaisten palveluohjauksessa asiakkaan kanssa syntyy monenlaisia vuorovaikutteisia kohtaamisia erilaisissa ympäristöissä kotoutumisen aikana.

Palvelun onnistuminen pohjautuu asiakkaan kokemukseen. Asiakas arvioi kokemustaan muun muassa tunteen ja odotusten kautta. (Rissanen 2005, 17–18.) Asiakaskokemus koostuu kohtaamisista, mielikuvista ja tunteista, joita asiakas muodostaa palvelusta. Asiakaskokemus on asiakkaan tulkintaa ja jokainen kokemus on yksilöllinen (Löytänä ja Korteso 2011). Asiakas muodostaa käsityksen palvelun laadusta erilaisten laatuun liittyvien tekijöiden kautta, kuten pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saavutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palvelualltius, viestintä, asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen sekä ymmärtäminen ja palveluympäristö. (Rissanen 2005, 215–216.) Palvelun laatu vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen (Ylikoski 2001, 156).

Asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun voidaan selvittää eri tavoin. Asiakastyytyväisyystutkimuksissa voidaan selvittää sekä kokonaistyytyväisyyttä että erilaisia osa-alueita. Asiakastyytyväisyyttä on tärkeää tutkia säännöllisesti. Jatkuva seuranta mahdollistaa tyytyväisyyden kehityksen pidemmällä aikavälillä. Asiakastyytyväisyyttä voidaan seurata esimerkiksi tutkimusten ja spontaanin palautteen kautta. (Bergström ja Leppänen 2016, 443–445.) Spontaanin palautteen ja asiakastyytyväisyystutkimusten hyödyntäminen yhdessä auttaa muodostamaan kattavamman kuvan asiakastyytyväisyydestä (Ylikoski 2001, 156). Asiakastyytyväisyyden seuraaminen tukee myös palvelun kehittämistä ja kehityskohteiden havaitsemista (Bergström ja Leppänen 2016, 443–445). Asiakastyytyväisyyden tutkimisessä on hyvä selvittää ensin asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin, jonka jälkeen jatkotutkimuksia ja seurantaa voi toteuttaa kvantitatiivisten tutkimusten kautta. (Ylikoski 2001, 158–166.) Kvantitatiivisella tutkimuksella saadaan sujuvammin säännöllisesti

vertailukelpoista numeraalista tietoa ja kvalitatiivisella tutkimuksella puolestaan pyritään saamaan kuvaavampaa tietoa ja ymmärrystä asiakkaiden näkökulmista (Goldstein 2009, 8–15).

Asiakastyytyväisyys ja toimivan palvelun tuottaminen vaativat palveluiden kehittämistä. Kehittämissä olennaista on huomioida yhteistyö asiakkaiden kanssa. (Rissanen 2005, 96.) On tärkeää oppia asiakkaiden palautteesta ja ottaa heiltä vastaan kehittämisehdotuksia (Bergström ja Leppänen 2016, 450). Olennaista asiakastyytyväisyyden parantamisessa on asiakastyytyväisyyden tutkimisen lisäksi toimenpiteet palvelun kehittämiseksi ja sitoutuminen asiakastyytyväisyyden kehittämiseen (Ylikoski 2001, 149–150, 166–169).

Asiakastyytyväisyyttä tavoitellaan eri keinoin eri palveluissa. Esimerkiksi julkisen puolen palveluissa on erilaisia tavoitteita monikulttuurisuuden näkökulmasta kuin yritysmaailmassa. Julkisessa palvelussa tavoitellaan tyytyväistä asiakasta ja toimivaa yhteiskuntaa. Monikulttuurisessa asiakastilanteessa asiakkaan tyytyväisyys voi tarkoittaa monenlaisia asioita. Tyytyväisyyttä voi syntyä esimerkiksi ongelmanratkaisusta tai Suomeen liittyvän tiedon saamisesta. (Nieminen 2014, 18, 25.) Nämä ovat olennaisia palvelun sisältöjä pakolaispalveluissa tehtävässä kotouttamistyössä.

2.4 Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalvelut

Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden toimintatavoite on auttaa maahanmuuttajia kotoutumaan Ylä-Savoon ja Suomeen. Kiintiöpakolaisten ja turvapaikanhakijoiden ohjauksessa Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluissa on kaksi pakolaisten palveluohjaajaa, joilla ei ole viranomaisvaltaa asiakkaaseen. Pakolaisten palveluohjaajat antavat ohjausta ja neuvontaa kaikissa kotoutumiseen liittyvissä asioissa sekä ohjaavat palveluntarjoajien piiriin ja tukevat kotoutumisessa. Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden tavoitteena on, että lopulta asiakas sopeutuisi suomalaiseen yhteiskuntaan ja kokisi olevansa osa sitä. (Iisalmen kaupunki s. a.)

Laki kotoutumisen edistämisestä (2010) ohjaa Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden toimintaa. Lain tarkoitus on edistää ja tukea kotoutumista sekä osallisuutta yhteiskunnassa. Pakolaisten palveluohjauksen kohderyhmänä ovat kiintiöpakolaiset sekä oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat, jotka kuuluvat kotoutumislain soveltamisalan piiriin. Laki myös määrittelee, mitä kotouttaminen ja kotoutuminen tarkoittaa kyseisen lain puitteissa. Lain mukaan kunnalla on vastuu maahanmuuttajien kotouttamisesta osana kunnallisia peruspalveluita. Palvelujen järjestämisvastuuta on myös työ- ja elinkeinohallinnolla. Lain mukaan kunta on muiden toimijoiden ohella velvollinen antamaan maahanmuuttajille ohjausta ja neuvontaa liittyen kotoutumiseen ja sen edistämiseen sekä työelämään. Alkukartoituksen maahanmuuttajalle tekee työ- ja elinkeinotoimisto tai kunta maahanmuuttajan tilanteesta riippuen. Maahanmuuttajat ovat oikeutettuja yksilölliseen kotoutumissuunnitelmaan ollessaan työtön työnhakija tai saadessaan toimeentulotukea (muuten kuin tilapäisesti). Suunnitelma laaditaan työ- ja elinkeinotoimiston sekä kunnan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kotoutumissuunnitelmaan kuuluu seuranta. (Laki kotoutumisen edistämisestä 2010, 1§–18§.)

Laki kotoutumisen edistämisestä (2010, luku 3) määrittelee myös paikallistason tavoitteita kotoutumisen edistämiseksi. Tärkeää on tukea kansainvälisyyttä, tasa-arvoa sekä yhdenvertaisuutta, edistää myönteistä vuorovaikutusta ja etnisiä suhteita. Myös oman kielen ja kulttuurin säilyttämiseen on annettava tukea. Kunnilla on myös kehittämis- ja suunnitteluvastuuta kotoutumisessa. Kunnan palvelujen on oltava sopivia maahanmuuttajille, sekä maahanmuuttajien palveluiden tulee olla järjestetty riittävässä laajuudessa paikallisiin tarpeisiin vastaten. Kunnat voivat toteuttaa tehtävänsä myös yhteistyössä, kuten Ylä-Savossa tehdään. Kunnassa on tehtävä monialaista yhteistyötä, sekä kunnalla on oltava kotouttamisohjelma, joka vastaa lain asettamia sisältö- ja tarkistusvaatimuksia. Ylä-Savon kunnilla on yhteinen kotouttamisohjelma, tällä hetkellä ajalle 2020–2023 (Ylä-Savon kunnat 2019).

Ylä-Savon kuntien yhteinen maahanmuuttajien kotouttamisohjelma tukee pakolaistyön toteuttamista ja sen tarkoitus on toimia myös työkaluna alueen muille toimijoille. Kotouttamisohjelmaa voi hyödyntää lisäksi henkilöstön perehdytysmateriaalina ja siinä määritellään myös alueen kehittämiskohteita. Viimeisimmän kotouttamisohjelman päivittämisen ohessa on toteutettu kysely maahanmuuttajille kuntien palveluista. (Ylä-Savon kunnat 2019, 6.)

Kotouttamisohjelma kuvaa myös Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalvelujen toimintaa. Työskentely on alkanut alun perin hankkeiden muodossa, joista vakiintui maahanmuuttoneuvonta vuonna 2012 ja pakolaistyö vuonna 2015, ja vuonna 2017 niistä muodostui yhteinen yksikkö. Tehtävät ovat monipuoliset, sillä yksikkö vastaa kuntien välisestä yhteistyöstä ja sopimuksista, viranomaisyhteistyöstä kotouttamistoimenpiteissä, pakolaisten vastaanotosta, kotouttamiseen liittyvästä kilpailuttamisesta, tulkkauspalvelujen järjestämisestä ja hankkeiden suunnittelusta ja hausta. Myös koulutuksien järjestäminen yhteistyökumppaneille on osa yksikön tehtäväkenttää. (Ylä-Savon kunnat 2019, 16.) Yksikön toiminnan ydinajatus on tarjota ohjaus- ja neuvontapalveluita pakolaisille sekä muille maahanmuuttajille. Työn paikallisia tavoitteita ovat toimivien palvelujen tarjoaminen, maahanmuuton lisääminen alueella, työllistämisen edistäminen sekä kiintiöpakolaisten vastaanotto. (Herd, Haaksluoto ja Kiimalainen 2020-08-20).

Pakolaisten palveluohjaajat vastaavat pakolaistyöstä. Pakolaispalveluiden osana toimii myös Ylä-Savon SOTE ky:n pakolaisten terveydenhoitaja. Terveydenhoitajan osuus palvelussa on kaksi päivää viikossa, toimipisteenä Iisalmen terveyskeskus. Pakolaisten palveluohjaajat vastaanottavat kiintiöpakolaisia sekä kuntapaikoille saapuvia oleskeluluvan saaneita turvapaikanhakijoita ja huolehtivat vastaanoton valmisteluista. (Ylä-Savon kunnat 2019, 17.) Vastaanottoon sisältyy erilaisia valmistelutöitä, kuten asunnon ja perustarvikkeiden hankinta sekä erilaisia saapumiseen liittyviä järjestelyjä. (Herd, Haaksluoto ja Kiimalainen 2020-08-20). Pakolaisten palveluohjaajat tarjoavat ohjausta ja neuvontaa asiakkailleen (Ylä-Savon kunnat 2019, 17). Kotoutumisen aikana neuvontaa ja ohjausta annetaan erilaisissa arkielämän asioissa. Ohjausta ja neuvontaa toteutetaan sekä kotikäynneillä että asiakkaiden toimistoasioinnilla. Alkuvaiheen ohjaus kestää usein noin kolmesta neljään vuoteen, jonka tavoitteena on tukea itsenäiseen toimintaan ja elämään sekä yhteiskuntaan kiinnittymiseen (Herd, Haaksluoto ja Kiimalainen 2020-08-20).

Pakolaisten palveluohjaajat tekevät monipuolisesti yhteistyötä erilaisten toimijoiden kanssa pakolaisasioissa. Pakolaisten palveluohjaajat koordinoivat yhteistyössä TE-palvelujen kanssa kiintiöpakolaisten alkukartoitusta ja kotoutumiskoulutusta. Pakolaisten palveluohjaajien vastuualueeseen kuuluu myös seurojen ja järjestöjen koordinointi pakolaistyössä. (Ylä-Savon kunnat 2019, 17.) Vapaaehtoistyön kentällä tärkein yhteistyökumppani sekä valtakunnallisesti että paikallisesti on Suomen Punainen Risti. Suomen Punainen Risti koordinoi myös muita alueen kolmannen sektorin toimijoita pakolaisasioissa ja yhteistyö pakolaispalveluiden kanssa on tiivistä. Suomen Punainen Risti on mukana pakolaisten vastaanotossa. (Herd, Haaksluoto ja Kiimalainen 2020-08-20.)

Pakolaisten palveluohjaajat tekevät yhteistyötä TE-palvelujen ja kolmannen sektorin lisäksi monien eri toimijoiden kanssa, kuten koulujen, päiväkotien ja sosiaalityön (esim. aikuissosiaalityö ja lastensuojelu). Yhteistyön tarve riippuu asiakkaasta (asiakas voi olla perhe, pariskunta tai yksittäinen henkilö). Kun asiakkaana on lapsiperhe, yhteistyötä on aina koulun tai päiväkodin kanssa, mutta yhteistyön taso riippuu perheen kyvystä hoitaa asioita. Erityisesti ensimmäisen vuoden aikana tai kotoutumisen alkuvaiheessa yhteistyötä tehdään tiiviisti, liittyen esimerkiksi koulun käytänteisiin, tiedotteisiin, koulukeskusteluihin ja varhaiskasvatussuunnitelmiin. (Herd, Haaksluoto ja Kiimalainen 2020-08-20.)

Pakolaisten palveluohjauksessa Iisalmessa hyödynnetään erilaisia työmenetelmiä monipuolisesti. Pakolaisten palveluohjauksessa käytetään paljon toiminnallisia menetelmiä. Työskentely vaatii laajasti luovuutta, yksilöllisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä. Olennaisena näkyy esimerkiksi dialoginen vuorovaikutus. (Herd, Haaksluoto ja Kiimalainen 2020-08-20.)

Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalvelut toteuttavat viestintää erilaisissa kanavissa. Maahanmuutto- ja pakolaispalveluista löytyy tietoa Iisalmen kaupungin verkkosivuilta ja Facebookista. Facebookissa maahanmuutto- ja pakolaispalvelut julkaisevat esimerkiksi erilaisia tiedotteita. Pakolaisten palveluohjaajilla on myös käytössä WhatsApp -sovellus, jota hyödynnetään yhtenä yhteydenpitokanavana asiakkaisiin. (Herd, Haaksluoto ja Kiimalainen 2020-08-20.)

2.5 Aikaisemmat tutkimukset asiakkaiden kokemuksista maahanmuutto- ja pakolaispalveluissa

Aikaisemmin tehtyjä opinnäytetöitä pakolaisten tai maahanmuuttajien asiakastytyväisyydestä on vähän. Täysin samanlaista tutkimusta ei ole aikaisemmin tehty edes toiselle toimeksiantajalle. Maahanmuuttaja- tai pakolaistaustaisten asiakkaiden kokemuksia on tutkittu erilaisista näkökulmista, kuten asiakastytyväisyys ja luottamuksen rakentuminen.

Esa Ojala on toteuttanut vuonna 2010 Kajaanin maahanmuuttopalveluissa asiakastytyväisyystutkimuksen. Ojala (2010) toteutti asiakastytyväisyystutkimuksen kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimuksessa on tulkin avulla haastateltu maahanmuuttajapalveluiden asiakkaita, aineisto on litteroitu ja muutettu mitattavaan muotoon. Opinnäytetyössä on selvitetty laajasti asiakkaiden tyytyväisyyttä maahanmuuttajapalveluihin ja mitä asiakkaat kokevat saaneensa Kajaanin maahanmuuttopalveluilta.

(Ojala 2010, 2, 17–19.) Ojalan tutkimuksen tulokset käsittelevät tyytyväisyyttä Kajaaniin asuinpaikana, ohjauspalveluihin, sosiaalipalveluihin, terveyspalveluihin, palveluiden saatavuuteen, omatoimisuuteen arjessa ja tulkkauspalveluihin (Ojala 2010, 25–41).

Ojala havaitsi ohjauspalveluista, että ohjaustapaamisten määrät liittyvät asiakkaan kotoutumisprosessin vaiheeseen. Myös ohjaajien tavoitettavuus oli sujuvaa eri kanavissa ja asiakkaat olivat ohjauspalveluihin tyytyväisiä, mutta myös tyytymättömyyttä esiintyi. Ohjaustapaamisia toivottiin enemmän. Kotoutumisaikaan (kotoutumispalveluiden ohjauksen piiriin kuuluminen) toivottiin 4–5 vuoden jaksoa ja kolmen vuoden kotoutumisaika koettiin riittämättömäksi. (Ojala 2010, 26–30.)

Kati Turtiainen on tutkinut luottamuksen rakentumista kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. Turtiaisen mukaan kokemukset viranomaisista maahan saapumisen alkuvaiheessa vaikuttavat myös luottamuksen kehittymisessä uuteen yhteiskuntaan. Turtiainen tutkii luottamuksen rakentumista pakolaisuuden prosessia kuvaavien kertomusten kautta. Turtiaisen tutkimuksen aineisto koostuu haastatteluista, joihin osallistui 13 henkilöä, haastatteluja oli kymmenen. Turtiainen käytti haastatteluissa episodista haastattelumenetelmää. Luottamuksen kokemuksista oli havaittavissa erilaisia vaiheita prosessin aikana. (Turtiainen 2009, 329–332.)

Turtiaisen aineistosta havainnollistui erilaisia kertomustyyppisiä pakolaisten luottamuskokemuksista. Kertomustyyppisiä olivat luottamuskertomukset, taistelukertomukset, vetäytymiskertomukset, liittoutumiskertomukset ja riippuvaisuuskertomukset. Luottamuskertomuksissa nousi esiin kolme erilaista kertomusta. Ensimmäisissä kertomuksissa luottamus näkyi vahvana luottamuksena, toisissa luottamus oli läsnä, mutta viranomaisuhde oli muodollisempi, ja kolmansissa kertomuksissa alun luottamus heikentyi erilaisten vaikeuksien, kuten kotimaan sotatilanteen ja perheenyhdistämisen ongelmien myötä. (Turtiainen 2009, 329, 332–335.)

Taistelukertomuksissa esiintyi ristiriitoja pakolaisten viranomaisuuhteissa, jotka näkyivät esimerkiksi taisteluna itsenäisyydestä tai pyrkimyksenä välttää riippuvaisuutta viranomaisista. Taistelukertomuksissa luottamusta ei ollut viranomaisiin eikä järjestelmään. Vetäytymiskertomuksissa korostui viranomaisten välttely, joka liittyi usein vakaviin ja vaikeisiin menneisyyden väkivallan kokemuksiin, joissa tekijänä oli ollut viranomainen. Vetäytymiskertomuksissa luottamuksen syntyminen oli pitkä ja haasteellinen prosessi. Liittoutumiskertomuksissa näkyi liittoutuminen viranomaisen kanssa kotoutumisen alussa, koska koettiin, että sillä tavoin omat asiat etenevät. Tämän taustalla vaikuttivat aikaisemmat kokemukset selviytymiskeinoista esimerkiksi pakolaisleireillä tai lähtömaassa, joissa liittoutuminen vallassa olevien kanssa oli selviytymisen ehto. Liittoutumiskertomuksissa erilaisten vaiheiden, esimerkiksi avun saamisen kokemusten jälkeen, prosessissa syntyi luottamus viranomaisiin. Riippuvaisuuskertomuksissa korostui luottamuksen vähäisyys viranomaisiin ja järjestelmään. Asiat pyrittiin jättämään viranomaisten hoidettavaksi ja omat käsitykset asioista ei kohdannut viranomaisten ja palvelujärjestelmän käsityksien kanssa. Taustalla vaikuttivat heikko koulutustausta ja luku- ja kirjoitustaidon puute. (Turtiainen 2009, 336–341.)

Turtiainen kuvaa kertomustyyppettä ja luottamuksen rakentumista eri vaiheiden kautta, ennen Suomeen tuloa, Suomeen tulovaihe ja asettuminen. Viranomaisten lisäksi maahanmuuttajien omilla verkostoilla voi olla tärkeä vaikutus luottamuksen rakentumisessa. Inhimillinen, sosiaalinen ja symbolinen pääoma sekä niiden vahvistaminen ovat merkityksellisessä roolissa luottamuksen syntymiseksi ja säilyttämiseksi. (Turtiainen 2009, 341–343.)

Heidi Puska ja Marianne Ratinen ovat tehneet kvalitatiivisen opinnäytetyön, jossa tutkitaan sekä kotoutumista Suomeen että asiakastyytyvää monikulttuurisessa kohtaamispaikka Helmessä. Asiakkaat kokivat saavansa Helmestä vertaistukea niin henkilökunnalta kuin muilta asiakkailta. Helmen toiminta tuki sosiaalisen verkoston muodostamisessa. Asiakkaat kokivat oppivansa Helmessä myös suomen kieltä. Suomen kielen opiskelua Helmessä tuki lastenhoito opiskelun aikana. Asiakkaiden esille nostamat kehityskohteet liittyivät toiminnan laajentamiseen ja tilaratkaisuihin. (Puska ja Ratinen 2015, 1, 62–65.)

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa käsittelemme tutkimuksen toteuttamista, laadullista tutkimusta menetelmänä ja teemahaastattelua. Kerromme tulkkipalveluiden käyttämisestä teemahaastattelun toteutuksessa sekä aineiston keräämisestä ja tulkinnasta sisällönanalyyseissä. Tutkimusprosessi kesti yhteensä noin 1,5 vuotta sisältäen aihekuvauksen, työsuunnitelman, tutkimusluvan hakemisen, haastattelut, analyysin ja raportoinnin. Saimme tutkimusluvan kesäkuussa 2020. Kokosimme haastattelurungon syksyllä ja toteutimme haastattelut lokakuussa 2020. Olemme hakeneet teoriatietoa koko prosessin ajan. Opinnäytetyöraporttia olemme luoneet hiljalleen syksystä 2020 alkaen, opinnäytetyö valmistui helmikuussa 2021.

3.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää kolmannen vuoden kotoutujien asiakastytyväisyyttä ja kokemuksia saamastaan palvelusta teemahaastatteluilla. Asiakastytyväisyyden selvittämisellä oli tarkoitus saada tietoa Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden pakolaisasiakkaiden asiakastytyväisyydestä, asiakastytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä sekä palvelun kehittämistä asiakkaiden näkökulmasta. Tarkoituksena oli saada tietoa siitä, mikä palvelussa asiakkaiden kokemuksen mukaan toimii ja mikä ei toimi.

Tutkimuksen tavoitteena oli asiakastytyväisyyden tutkimisen avulla muodostaa aineisto, joka kuvaa Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden pakolaisasiakkaiden asiakastytyväisyyttä, asiakastytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ja palvelun kehittämistarpeita asiakkaiden kokemusten pohjalta. Tutkimuksen tavoitteena oli, että tutkimuksessa muodostettu aineisto olisi toimeliaiselle työntekijälle hyödyllinen oman työn arvioimisessa ja kehittämisessä sekä mahdollisten jatkotutkimusten suunnittelussa. Tavoitteena oli saada pakolaisasiakkaiden kokemuksia esiin sekä tarjota heille mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelun kehittämiseen. Asiakkaiden kokemukset ovat tutkimuksessa olennaisessa osassa, koska kokemukset vaikuttavat asiakastytyväisyyteen.

Tämän tutkimuksen keskeiset käsitteet ovat asiakastytyväisyys, pakolaistyö, pakolaisuus ja palveluohjaus. Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä olivat: Millaisina Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden kolmannen vuoden kotoutujat kokevat pakolaispalvelut? Millaiset tekijät vaikuttavat kolmannen vuoden kotoutujien asiakastytyväisyyteen asiakkaiden kokemuksen mukaan? Miten Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden pakolaisten palveluja voidaan kehittää asiakkaiden kokemuksen mukaan?

3.2 Laadullinen tutkimus menetelmänä

Laadullisessa tutkimuksessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita tutkittavien henkilöiden ajatuksista ja kokemuksista, näitä asioita havainnoimalla ja tutkimalla pyritään muodostamaan yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Puusa ja Juuti 2020). Laadullinen tutkimus sopii

muun muassa tutkimuksiin, jossa pyritään uusien teorioiden tai käsitteiden luomiseen tai ilmiön ymmärtämiseen (York 2020, 230). Laadulliseen tutkimukseen kuuluu useita eri koulukuntia ja menetelmiä. Yhdistävä tekijä laadullisten tutkimusten menetelmissä on, että laadullinen tutkimus on aineistolähtöistä. Teoria kulkee tutkimuksessa mukana vuoropuheluna ja apuvälineenä. (Puusa ja Juuti 2020.) Erilaiset haastattelu, havainnointi ja kyselyt ovat yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä laadullisessa tutkimuksessa (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 83). Tutkimusasetelmaltaan laadullinen tutkimus on joustava ja tutkimuksen eri vaiheet voivat kulkea päällekkäin (Puusa ja Juuti 2020).

Valitsimme laadullisen tutkimuksen tutkimusmetelmäksi, koska halusimme tutkia asiakastyytyväisyyttä, asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä, asiakaskokemuksia sekä kehittämiskohteita Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluissa asiakkaiden näkökulmasta. Laadullinen tutkimus soveltui tutkimuksen tavoitteisiin hyvin. Toimeksiantajan toiveesta tutkimus toteutettiin kolmannen vuoden kotoutujille, jotka ovat olleet palveluiden käyttäjinä pisimpään pakolaisten asiakasryhmästä. Tutkimusjoukon rajautuessa määrältään pieneksi, laadullinen tutkimus oli luonnollinen vaihtoehto työllemme.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, joten tutkimuksessa esiin nousseet pakolaisasiakkaiden asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät eivät ole tilastollisesti yleistettävää tietoa. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät kuvaavat haastateltujen kokemuksia. Iisalmen maahanmuutto- ja pakolaispalveluissa on aikaisemmin selvitetty opinnäytetyöllä kiintiöpakolaisten kotoutumista. Toimeksiantajan asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä ja kokemuksia palvelusta ei ole aikaisemmin tutkittu.

3.3 Teemahaastattelu aineiston keräämisessä

Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu (puolistrukturoitu haastattelu), koska se mahdollisesti sopivat rajaukset ja vapaudet aineiston keräämiseen. Teemahaastattelu tarjoaa vuorovaihteisena menetelmänä mahdollisuuksia yhteisen ymmärryksen muodostamiseen keskustelun ja tarkentavien kysymysten kautta. Teemahaastattelussa on selkeät teemat ja valmiita kysymyksiä, mutta haastateltava voi kertoa vapaasti omia näkemyksiään ja haastattelijan on mahdollista esittää myös tarkentavia kysymyksiä joustavasti. Haastattelun teemat muodostetaan hyödyntäen teoreettista pohjatietoa tutkittavaan aiheeseen liittyen. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 85, 87–88.)

Teemahaastattelurunko muodostettiin perehtymällä tutkittavaan aiheeseen liittyvään teoretiseen tietoon, menetelmäkirjallisuuteen, aikaisemmin toteutettuihin laadullisiin asiakastyytyväisyystutkimuksiin, sekä Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden pakolaisten palveluohjauksen toimintaan ja palvelujen sisältöön. Suunnittelussa huomioitiin myös toimeksiantajan toiveet. Kysymyksistä pyrittiin muodostamaan mahdollisimman avoimia, jotta haastatteluissa saataisiin mahdollisimman kattavasti tietoa asiakkaiden kokemuksista ja näkemyksistä.

Teemahaastattelurunko pyrittiin muodostamaan selkeäksi ja ymmärrettäväksi, sekä kieliasultaan riittävän yksinkertaiseksi, jotta haastattelutilanteet etenisivät sujuvasti myös tulkauksen näkökul-

masta, sillä monimutkaisia ilmaisuja voi olla vaikea ymmärtää ja kääntää. Suunnittelussa täytyi huomioida myös, että kaikissa kielissä ei ole välttämättä samoja sanoja samassa merkityksessä. Tämän vuoksi teemahaastattelurunkoon pyrittiin muodostamaan tulkkauksen tueksi erilaisia apusanoja ja -kysymyksiä. Lisäksi teemahaastattelurunko lähetettiin toimeksiantajan kautta tulkille tutustuttavaksi etukäteen. Yhdessä haastattelussa tulkki ei ehtinyt saada haastattelurunkoa etukäteen.

3.4 Tulkkipalvelujen käyttö teemahaastatteluissa

Kaikissa teemahaastatteluissa käytettiin sovitusti tulkkipalveluja. Tulkkaus toteutettiin puhelintulkkauksena. Tulkkaukseen valinnasta sovittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Puhelintulkkausta hyödynnettiin, koska se on toimeksiantajan palveluissa pääasiallinen käytössä oleva tulkkaustapa, johon myös asiakkaat ovat tottuneet. Puhelintulkkaukseen päädyttiin myös käytännön järjestely- ja kustannussyistä. Tulkkilauksista ja -kustannuksista vastasi toimeksiantaja. Puhelintulkkaustilanteet toteutettiin työyksikön käytössä olevan Bluetooth-kaiuttimen avulla. Tällä varmistettiin kuuluvuus ja selkeys haastattelijoille, haastateltaville ja tulkille.

Tulkkaus oli monella tapaa merkittävä osa tutkimusta ja aineiston keruun toteuttamista, ajatellen esimerkiksi aineiston laatua ja luotettavuutta. Haastateltavien äidinkieli ei ole suomi, joten haastattelujen toteuttaminen suomeksi olisi todennäköisesti aiheuttanut monia haasteita ja tilanteita, joissa haastateltava ja haastattelija eivät ymmärrä toisiaan, ja molempinpuolisen ymmärryksen varmistaminen olisi ollut haasteellista yhteisen kielen puuttuessa. Tulkin avulla haastateltavat pystyivät vastaamaan kysymyksiin omalla äidinkielellään. Näin ollen kielen näkökulmasta haastateltavien oli mahdollista ilmaista itseään vapaasti ja heidän itse määrittämässään laajuudessa, ilman kielellisiä rajoituksia. Haastateltavien suomen kielen taso on vaihtelevaa, joten suomeksi toteutettu haastattelu olisi voinut supistaa aineistoa merkittävästi.

Myös Ojala (2010, 18) käytti kvantitatiivisessa tutkimuksessaan aineiston muodostamiseksi haastatteluja ja tulkkausta, perustellen valintaansa haastateltavien henkilöiden suomen kielen taidon tasoon. Ojalan (2010) tutkimuksessa kohderyhmänä olivat maahanmuuttopalveluiden asiakkaat, joten kohderyhmä on samankaltainen kuin tässä tutkimuksessa, eli haastateltavien äidinkieli on jokin muu kuin suomi ja suomen kielen taidon taso voi vaihdella.

Tulkin käytöstä säädetään myös useassa laissa, jotka ohjaavat viranomaistyötä ja sosiaali- ja terveysalan toimintaa. Kyseisiä lakeja ovat esimerkiksi hallintolaki, kielilaki, sosiaalihuoltolaki, laki kotoutumisen edistämisestä ja ulkomaalaislaki (Hallintolaki 2003, Kielilaki 2003, Sosiaalihuoltolaki 2014, Laki kotoutumisen edistämisestä 2010 ja Ulkomaalaislaki 2004). Haastattelutilanteissa pyrittiin huomioimaan myös yleisiä tulkkauksen hyödyntämisen hyviä periaatteita ja käytäntöjä. Lasta tai asiakkaan läheistä ei saa käyttää tulkkina, vaan asiointitulkkauksessa toimii ammattitulkki. Tulkkaa hyödyntäessä on tärkeää kiinnittää huomiota myös siihen, että keskustele asiakkaan kanssa normaalisti, kohdistuen puheen asiakkaalle. Sekä läsnäolo- että puhelintulkkausta hyödyntäessä puhetta ei kohdisteta tulkille, vaan tilanteessa voi keskittyä normaaliin tapaan vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Tulkkauksilanteessa on hyvä puhua minä -muodossa, eikä puhua asiakkaasta kolmannessa

persoonassa. On tärkeää kiinnittää huomiota myös selkeään sanalliseen viestintään sekä jaksottaa puhetta. (Räty 2002, 149–151.) Näitä tekijöitä pyrittiin huomioimaan haastattelutilanteissa tulkkausten ja vuorovaikutuksen sujuvoittamiseksi.

3.5 Aineiston kerääminen ja analysointi

Valitsimme tutkimuksen aiheen toimeksiantajan ilmaisemasta tarpeesta tutkia Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden asiakastyytyväisyyttä ja kehittämiskohteita. Toinen tutkijoista oli tehnyt toimeksiantajalle harjoittelun opintojen aikana. Pakolaiset asiakasryhmänä oli mielestämme kiinnostava ja idea asiakastyytyväisyystutkimuksesta sopiva opinnäytetyön aiheeksi. Asiakasryhmä oli siis meille osittain tuttu entuudestaan. Lähestyimme tutkimusaihetta kirjallisuuskatsauksella ja aiheeseen liittyvien opinnäytetöihin tutustumisella. Laadullisen tutkimuksen menetelmään perehdyimme Laadullisen tutkimus ja sisällönanalyysi (Tuomi ja Sarajärvi 2018) ja Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät (Puusa ja Juuti 2020) kirjojen avulla. Käytimme myös lukuisia muita lähteitä opinnäytetyöprosessin aikana.

Keskustelimme tutkimuksen suuntaviivoista ja toteutuksesta opinnäytetyömme ohjaajan opettajan ja toimeksiantajan kanssa useita kertoja opinnäytetyöprosessin aikana. Tutkimusasetelma oli melko selkeä alusta alkaen, asiakasryhmä ja ajatus haastattelusta aineistonkeräystapana pysyi muuttumattoman koko opinnäytetyöprosessin ajan. Teemahaastattelukysymysten (liite 1) luominen osoittautui hieman haastavammaksi kuin olimme ajatelleet ja muokkasimme kysymyksiä useita kertoja keskenämme, ohjaavan opettajan kanssa sekä menetelmätyöpajassa. Haastavaksi osoittautui myös sisällönanalyysin tekeminen sekä siihen meillä jäljellä olevien resurssien puitteissa käytettävä aika. Käytimme Tuomen ja Sarajärven (2018, 122–127) sisällönanalyysirunkoa analyysia tehdessä.

Tutkimuksessa toteutettiin viisi haastattelua. Haastatteluihin kutsuttiin yhteensä yhdeksän kolmannen vuoden kotoutujaa, joista kahdeksan osallistui haastatteluun. Kaikki haastateltavat olivat täysikäisiä. Haastattelut toteutettiin perhekohtaisesti siten, että esimerkiksi aviopuolisot haastateltiin yhdessä, ja perheen aikuiset lapset yhdessä. Haastattelut toteutettiin tällä tavalla siksi, että haastatteluissa saataisiin mahdollisimman kattavasti tietoa, kun perheenjäsenillä oli mahdollisuus pohtia kokemuksiaan yhdessä. Tähän ratkaisuun päädyttiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa.

Aineisto kerättiin kolmen päivän aikana teemahaastatteluilla lokakuussa 2020. Haastattelut nauhoitettiin, jonka jälkeen haastattelut litteroitiin eli muutettiin tekstimuotoon. Litteroinnin jälkeen tutustuimme aineistoon. Aineiston analysointitavaksi valitsimme aineistolähtöisen sisällönanalyysin (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 122–127). Myös Latvala (2020) oli käyttänyt sisällönanalyysiä opinnäytetyössään Asiakastyytyväisyys vammaispuolustajain mukaisissa taksikyydeissä Kurikassa ja Ilmajoella.

Teimme aineiston analysointia varten oman tiedoston, jossa analyysivaiheita pystyi seuraamaan rinnakkain. Aloitimme sisällönanalyysin redusoimalla eli pelkistämällä haastateltavien vastaukset. Luokittelimme pelkistetyt ilmauksen haastatteluteemojen mukaan väreittäin, vihreä väri kuvasi asiakkai-

den kokemuksia palveluista, keltainen väri kuvasi asiakastyytyvyyden tekijöitä ja violetti väri kehittämiskohteita. Redusoinnin jälkeen jatkoimme klusteroinnilla eli ryhmittelimme pelkistettyjä ilmaisuja. Erilaisia ryhmiä olivat esimerkiksi negatiiviset ja positiiviset kokemukset, asiointikanavat ja vaikutukset kotoutumiseen. Huomasimme, että osa pelkistetyistä ilmauksista kuuluu useamman teeman alle. Mietimme luokittelutapaa ja mikä on olennaista minkäkin teeman alla. Klusteroinnista jatkoimme aineiston käsitteellistämiseen eli abstrahointiin ja teimme alaluokat aineistosta nousseista asioista. Alaluokkien jälkeen jatkoimme luokkien yhdistämistä tekemällä yläluokat, pääluokat ja viimeiseksi yhdistävät luokat. Käsitteellistämisen jälkeen teimme raportin aineistosta nousseista asioista.

4 TULOKSET

Haastatteluista nousi esiin monipuolisesti haastateltavien erilaisia kokemuksia saadusta palvelusta ja asiakastyytyväisyydestä, asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä sekä palvelun kehittämisestä. Käsittelemme haastattelujen tuloksia teemojen kautta. Teemoja ovat asiakastyytyväisyys ja asiakkaiden kokemukset saamastaan palvelusta, asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ja pakolaisten palvelun kehittäminen. Teemat rakentuivat tutkimuskysymysten, teoreettisen viitekehyksen, teema-haastattelurungon ja aineiston analyysin sekä tuloksien pohjalta. Pakolaisten palvelun kehittämiseen liittyen on esitelty sekä asiakkailta suoraan tulleita kehittämissuhteita, että asiakkaiden kokemusten pohjalta nousseita kehittämiskohteita.

4.1 Asiakastyytyväisyys ja asiakkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta

Haastateltavat kokivat saaneensa Iisalmen maahanmuutto- ja pakolaispalveluista apua erilaisissa palvelutarpeissa. Haastateltavien kuvauksissa kokemuksistaan nousi esiin sisältöjä kotoutumispalveluista, verkostoyhteistyöstä ja palveluohjauksesta. Haastateltavat kokivat saaneensa apua kotoutumiseen. Haastateltavat kokivat saaneensa perehdytystä suomalaiseen yhteiskuntaan ja palvelussa opeteltiin itsenäistä elämää Suomessa. Apua oli saatu myös erilaisten verkostojen kanssa toimimisessa. Heitä oli neuvottu ja ohjattu esimerkiksi sosiaali- ja terveysasioissa, koulu- ja varhaiskasvatusasioissa sekä viranomais- ja talousasioissa. Palvelusta oli saatu ammatillista tukea. Haastateltavat olivat saaneet ohjausta myös muihin palveluihin.

- - minun mielestä apu jonka olen saanut oli hyvää ja tärkeää apua.

Siis meidän mielestä apu oli erinomaista, koska aina meitä autettiin jos oli jotain. Ja jos asia ei kuulu heille, sitten meitä ohjattiin mitä pitäisi tehdä.

Haastateltavat olivat tyytyväisiä palveluun ja palvelua arvostettiin. Saadusta avusta oltiin kiitollisia. Palvelu koettiin tarpeelliseksi ja hyödylliseksi. Haastateltavat kokivat, että saatu palvelu vastasi heidän palvelutarpeisiinsa.

4.2 Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä

Haastateltavat kokivat olevansa tyytyväisiä pakolaisten palveluohjauksiin ja heidän toimintatapaansa. Haastateltavat olivat myös tyytyväisiä tulkin käyttöön. Haastateltavat korostivat puheessaan tyytyväisyyttä pakolaispalveluihin kokonaisuutena. Haastateltavat kokivat palvelun olevan hyvää ja sujuvaa, ja apua on saatu silloin kuin sitä on tarvittu.

Siis kun tultiin tähän Suomeen niin uusi maa emme tienneet paljon mitään. Ja sitten pakolaisapu auttoi meitä kaikessa, ihan kaikessa: lääkäriä asioiminen, pankkiasioiminen, koulutusasiat, vaikka jos kotona tapahtui jotain, soitettiin esim. vieraista. Siis kun emme osanneet eikä emme tienneet miten järjestelmä täällä toimii.

Haastateltavat kokivat palvelussa käytössä olevien tapaamispaikkojen, kodin ja Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden toimiston olevan sopivia tapaamispaikkoja. Haastateltavat eivät

kokeneet tarvetta tapaamispaikkojen lisäämiselle tai muuttamiselle. Haastateltavat kokivat, että tapaamispaikan sopiminen tilanteen ja kotoutumisvaiheen mukaan oli joustavaa. Säännölliset tapaamiset olivat haastateltavien mukaan hyvä asia ja tapaamisaika koettiin riittäväksi. Haastateltavat kokivat WhatsAppin ja puhelut sopivina yhteydenpitotapoina. Haastateltavien mielipiteet erosivat tapaamisten määrässä: osa koki tapaamismäärät riittävinä, kun taas toiset kokivat, että tapaamisia voisi olla enemmän tai useammin. Osa haastateltavista toi myös esille, että palvelu ei vastaa kaikkiin heidän asiointitarpeisiinsa.

Meidän mielestä aluksi kun oltiin uusia täällä Suomessa, virkailija tuli kotiin, se tuntui turvalliselta, se oli hyvä. Parempi että oli kotona, koska turvallisuus ja läheisyys uudessa maassa. Mutta nyt kun jo olemme sopeutuneet tähän maahan, tunnemme tilannetta paremmin, tuntuu paremmalta mennä toimistolle tapaamiseen.

Osa haastateltavista koki, että työntekijöiden kiire vaikuttaa asiakastyöhön ja yhteydenpitoon sekä asiakkaan toimintaan. Haastateltavat kertovat huomanneensa, että työntekijöillä on kiire. Osa haastateltavista kertoi priorisoivansa hoidettavia asioitaan vähentääkseen työntekijän kuormitusta ja vapauttaakseen aikaa muiden asiakkaiden asioiden hoitoon. Haastateltavien kokemusten mukaan kiireettöminä hetkinä työntekijä vastasi asiakkaan yhteydenottoon nopeasti, ja vastaavasti vastausaika pitkittyi, jos työntekijällä oli kiire.

Haastateltavien kokemuksen mukaan palvelu tukee kotoutumista Suomeen. Haastateltavat kokivat saaneensa tukea ja ohjausta itsenäiseen elämään Suomessa. Palvelun koetaan edistäneen kotoutumista. Haastateltavat eivät koe palvelun vaikuttaneen negatiivisesti kotoutumiseen. Osa haastateltavista koki olevansa riippuvaisia arjessaan Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluista, erityisesti kotoutumisen alkuvaiheessa. Haastateltavat kokivat, että kotoutumisaika on riittämätön eikä palveluntarve poistu samalla kun oikeus palveluihin lakkaa. Haastateltavat nostivat esille, että suomen kielen haasteet vaikeuttivat kotoutumista.

Haastateltavat nostivat esille myös joitain negatiivisia palvelutilannekokemuksia. Negatiiviset kokemukset liittyivät työntekijän kanssa tapahtuvaan vuorovaikutukseen, joka koettiin tilanteessa epäsoveliaana tai loukkaavana. Haastatteluissa selvisi myös, että työntekijän koettiin olleen liian virallinen asiakastilanteessa, liiallinen virallisuus oli tuntunut tilanteessa asiakkaasta etäännyttävältä.

4.3 Pakolaispalveluiden kehittäminen

Haastateltavien kokemuksista nousi esiin kehittämis ehdotus ajanvaraukseen liittyviin toimintatapoihin. Haastateltavat kokivat, että palvelussa ei ole mahdollista asioida ilman ajanvarausta lyhyissä asioissa. Haastateltavat nostivat esiin, että olisi tärkeää kehittää mahdollisuutta asioida Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden toimistolla myös ilman ajanvarausta. Asiointimahdollisuutta ilman ajanvarausta kaivattiin silloin, kun on jokin lyhyt tai yksinkertainen kysymys selvitettävänä pakolaisten palveluohjaajan kanssa. Haastateltavat kokivat ajan varaamisen lyhyessä asiassa tarpeettomaksi toimintatavaksi, ja joissain asioissa ajan varaamisen koettiin hidastavan oman asian hoitamista turhaan.

- - ainoa muutos mitä minun mielestä pitäisi tehdä, että nämä pienet asiat joiden hoitaminen kestäisi vajaan minuutin, niin ei kannata kokonaista aikaa [varata] pitkän ajan päähän vaan asia voisi hoitua paikan päällä muutamalla sanalla.

Haastateltavat nostivat esiin vuorovaikutukseen liittyviä kehittämiskohteita, jotka pohjautuivat negatiivisiin palvelutilannekokemuksiin. Pakolaisten palveluohjaajilta toivottiin lisää helposti lähestyttävyyttä ja ihmisläheisyyttä. Lisäksi asioiden ilmaisuun ja ohjaukseen toivottiin enemmän hienovaraisuutta ja kulttuurierojen huomioimista. Haastateltavien kokemuksista nousi esiin tilanteita, joissa koettiin, että neuvontaa ja ohjausta toisiin palveluihin ei ollut saatu riittävästi. Neuvontaa ja ohjausta toisiin palveluihin kaivattiin tilanteissa, joissa pakolaispalveluissa ei pystytty auttamaan.

Kun pyysin apua olisin ainakin toivonut että minua edes neuvottaisiin tai autettaisiin mitä tehdä, miten ja mistä hakea apua tähän asiaan tai ainakin autettaisiin.

Haastateltavat nostivat kehittämisehdotukseksi myös aktiiviset lapsiperheet. Haastateltavat toivoivat, että erilaisia aktiviteetteja, kuten retkiä toisille paikkakunnille, järjestettäisiin lapsiperheille tukemaan hyvinvointia. Aktiiviteettien kautta toivottiin myös vaihtelua arkeen.

Haastateltavat nostivat esiin myös kotoutumiseen liittyviä kehittämiskohteita sekä Iisalmessa että valtakunnallisella tasolla, jotka eivät suoraan liity Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluihin. Haastateltavat kokivat tarpeelliseksi suomen kielen opiskelun kehittämisen Iisalmessa. Suomen kieltä haluttiin opiskella pidemmälle, kuin mitä Iisalmessa on tällä hetkellä mahdollista. Kielen opiskelun rajallisuuden koettiin aiheuttavan epätasa-arvoista asemaa verraten muilla paikkakunnilla suomen kieltä opiskeleviin, muun muassa työ- ja opiskelumahdollisuuksien näkökulmasta. Lisäksi kotoutumisaika koettiin riittämättömäksi ja osa haastateltavista koki, että he tarvitsevat kotoutumisaikansa päätyttyä edelleen tukea palveluista. Tukea kaivattiin esimerkiksi omien asioiden hoitamisessa (erityisesti viralliset asiat) suomen kielen taidon haasteiden vuoksi. Haastateltavat kokivat tarvitsevansa palvelusta tukea myös sosiaalisten suhteiden luomiseen ja ylläpitämiseen Suomessa, sillä kontaktin saaminen suomalaisiin koettiin vaikeaksi.

- - nää ihmiset, jotka oppivat kieltä heille varmasti sen jälkeen on helpompaa, mutta mun kaltaiselle, joka ei vielääkään ymmärrä hyvin kieltä se on vaikeeta.

Haastateltavien kokemusten mukaan työntekijöiden kiire näkyy asiakkaille. Osa haastateltavista kertoi työntekijöiden kiireen vaikutuksista heidän asiointiinsa ja asioiden hoitamiseen pakolaispalveluissa. Osa asiakkaista mukautti omaa toimintaansa helpottaakseen työntekijän työkuormaa. Asiakkaiden kokemuksen näkökulmasta työntekijöiden työn kuormittavuuteen olisi tärkeää kiinnittää huomiota, jotta asiakas ei kokisi tarvetta vähentää työntekijän työmäärää.

5 POHDINTA

Tässä osuudessa käsittelemme tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta erilaisista näkökulmista. Lisäksi tarkastelemme ammatillista kasvua opinnäytetyöprosessissa sekä sosionomin (AMK) ammatillisten kompetenssien kautta. Pohdimme tutkimuksesta nousseita kehittämisideoita ja tutkimuksen hyödynnettävyyttä. Lopuksi esittelemme myös jatkotutkimuksen aiheita Iisalmen kaupungin maahanmuutto ja pakolaispalveluissa.

5.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen suunnittelussa ja toteutuksessa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2019) ohjeistuksia tutkimuksen eettisyydestä. Pyrimme kunnioittamaan tutkimukseen osallistuvien itsemääräämisoikeutta ja ihmisoikeuksia kunnioittamalla haastateltavien koskemattomuutta, yksityisyyttä ja sananvapautta sekä heidän kultturiin ja tapojaan. Pehdyimme haastateltavien kulttuuriin ja tapoihin. Pyrimme toteuttamaan tutkimuksen niin, että siitä ei aiheutunut merkittäviä riskejä, vahinkoja tai haittoja tutkittavana oleille ihmisille tai yhteisöille tai muille kohteille (TENK 2019). Kiinnitimme huomiota työn eettisyyteen tutkimusasetelmaa luodessa ja haimme tutkimusta varten tutkimusluvan (liite 3).

Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden pakolaisten palveluohjaajat toimittivat tutkimukseen valituille perheille saatekirjeen (liite 2) sekä kertoivat tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta haastateltaville perheille. Haastattelut toteutettiin parin viikon sisällä haastattelukutsusta. Pyrimme toimimaan haastattelussa ammattimaisesti, luottamusta herättävästi ja luontevasti. Tutkimuksen tavoitteet, tarkoitus ja luottamuksellisuus käytiin läpi ennen haastatteluiden aloittamista tulkkausavun avulla, ja näin varmistettiin, että haastateltavilla on tarvittavat tiedot tutkimukseen osallistumisesta. Osallistumisen vapaaehtoisuutta korostettiin ja haastateltaville annettiin mahdollisuus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta ennen suostumuslomakkeiden allekirjoittamista. Haastateltaville myös kerrottiin, että heillä on oikeus perua suostumuksensa milloin vain. Haastateltavat allekirjoittivat suostumuslomakkeen ennen haastattelun aloittamista. Kerroimme haastateltaville henkilötietojen käsittelystä ja tietosuojaselosteesta.

Toimeksiantaja valitsi tutkimukseen osallistuvat perheet. Sovimme yhdessä sopivaksi määräksi viisi haastattelua. Toimeksiantajan valinnalla voi olla vaikutuksia tutkimuksen tuloksiin, koska toimeksiantaja on voinut valita tutkimukseen mielestään parhaiten soveltuvat perheet. Toisaalta toimeksiantajan valinnat ovat voineet nostaa tutkimuksen osallistuvien määrää, kun tutkimukseen on valittu soveltuvat perheet. Toimeksiantaja välitti myös haastattelukutsun asiakkaille ja informoi asiakkaita. Pohdimme, onko toimeksiantajan näkyvyys tutkimukseen liittyvissä asioissa voinut vaikuttaa haastateltaviin tai tutkimustuloksiin. Toisaalta haastateltavat kuvasivat Iisalmen pakolaispalveluita luotettavina palveluina, joten toimeksiantajan osallistuminen haastattelukutsuun ja tutkimuksesta informointiin on todennäisesti ollut luottamusta herättävää. Eräs haastateltava myös kertoi osallistuvansa tutkimukseen, koska on tyytyväinen palveluihin.

Rajasimme eettisistä syistä tutkimuksen otannan koskemaan perheiden täysi-ikäisiä jäseniä. Halusimme näin varmistaa, että tutkimuksen tekemisestä ei aiheudu alaikäisille tarpeetonta haittaa. Tutkimuksessa haastateltiin kuitenkin myös muutamaa kotoutumisprosessin aikana täysi-ikäistynyttä lasta, jolloin lasten näkökulma tutkimuksesta ei jäänyt kokonaan puuttumaan. Ajatuksenamme oli, että täysi-ikäiset henkilöt ymmärtävät paremmin tutkimuksen tarkoituksen sekä tavoitteet ja pystyvät siten antamaan validimpaa tietoa tutkimuskysymyksiin ja tutkimuksen tavoitteeseen nähden.

Haastattelut toteutettiin sensitiivisesti ja asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Haastattelimme asiakkaat Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden tiloissa, ja työntekijät poistuivat toimistolta haastatteluiden ajaksi. Pohdimme etukäteen, voiko tilavalinta vaikuttaa haastateltavien vastauksiin, koska se on toimeksiantajan työtila, eikä tila ole neutraali tutkimukseen nähden. Tila valittiin kuitenkin sen turvallisuuden ja käytännöllisyyden vuoksi. Toimistotilat ovat myös asiakkaille entuudestaan tutut ja siksi paikkavalinta tuntui luontevalta. Painotimme jokaisen haastattelun alussa tutkimuksen luottamuksellisuutta, ja ettei toimistotiloissa ole haastatteluiden aikana muita henkilöitä haastateltavien ja haastattelijoiden lisäksi.

Pyrimme minimoimaan henkilötietojen käsittelyä tutkimuksessa. Haastateltaville kerrottiin henkilötietojen käsittelystä tutkimuksen aikana ja tietojen hävittämisestä tutkimuksen valmistuttua. Haastateltavien suostumuslomakkeet säilytettiin tutkimuksen valmistumiseen asti, jonka jälkeen ne tuhottiin asianmukaisesti. Haastattelunauhoite tallennettiin tutkimuksen valmistumiseen asti tutkijoiden tietokoneille salasanan taakse satunnaisella tunnisteella (esimerkiksi perhe x). Litteroinnista tunnistettavat henkilötiedot poistettiin eli aineisto anonymisoitiin. Haastateltavat voisivat kuitenkin olla tunnistettavissa aineistosta epäsuoraan, joten eettisistä syistä päätimme, ettei haastatteluaineistoa julkaista kokonaisuudessaan tutkimukseen osallistuvien yksityisyyden suojelemiseksi.

Hyvässä tutkimuksessa raportointi toteutetaan huolellisesti, avoimesti ja rehellisesti (TENK 2019). Haastattelujen toteuttamisen jälkeen toimeksiantaja huomasi, että opinnäytetyössä on käytetty siihen saakka väärää nimeä palveluista. Virheellistä nimeä käytettiin aihekuvauksessa, työsuunnitelmassa ja teemahaastattelurungossa sekä osittain haastattelun saatekirjeessä. Palveluista käytettiin nimeä Ylä-Savon pakolaispalvelut. Virheellinen nimenkäyttö johtui väärinkäsityksestä: toimeksiantaja on Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalvelut, joka tarjoaa kotouttamisen palveluita Ylä-Savon alueella. Yhteistyössä toimeksiantajan kanssa arvioitiin, että virheellisen nimen käyttäminen esimerkiksi haastatteluissa ei ole vaikuttanut haastateltavien vastauksiin tai haastateltavan ymmärrykseen siitä, mistä palveluista tutkimuksessa on kyse. Virhe heikentää tutkimuksen luotettavuutta, mutta koemme, että se ei ole vaikuttanut tuloksiin, koska haastateltavat ymmärsivät ja tiesivät, mistä palvelusta on kyse. Uskomme, että nimivirhe ei ole vaikuttanut myöskään tulkkaukseen, koska käänöksissä tulkki puhui pakolaispalveluista erittelemättä nimeä tarkemmin.

Tulkin käyttäminen tutkimuksen haastatteluiden toteutuksessa vaikuttaa työn luotettavuuteen. Käytimme haastatteluissa hyvän tutkimuskäytännön ja tulkkausikäytäntöjen mukaisesti ammattitulkkaa. Tulkkaukseen vaikuttaa kuitenkin monenlaiset tekijät, kuten tulkkaajan vireystila, tulkkaajan hallit-

sema sanasto molemmilla kielillä ja käännettävien lauseiden pituus. Tulkki on tutkimuksen toteuttamisen näkökulmasta valitsemallamme asiakasryhmällä välttämätön, yhteisen kielen puuttumisen vuoksi, mutta tulkkaus tuo myös niin sanotun välikäden tutkijan ja tutkittavan välille, jolloin viesti voi muuttua hieman matkalla. Emme voi varmaksi tietää onko tulkki pystynyt kääntämään asiaa täysin siten kuin haastateltava on asian tarkoittanut tai onko tulkki ymmärtänyt haastattelukysymyksen oikein. Tulkki vaikuttaa myös puheen sävyyn ja monipuolisuuteen. Pyrimme vaikuttamaan tulkkauksen sujuvuuteen toimittamalla haastattelurungon tulkille etukäteen sekä kysymysten asettelulla. Haasteensa tulkkaustilanteisiin toi myös käytettävä aika ja tutkijoiden vähäinen kokemus haastattelutilanteista sekä tulkin käytöstä tutkimushaastatteluissa.

Koimme, että analysointivaiheessa tutkimuksen toteuttaminen parin kanssa oli luotettavuuden kannalta edullista, koska analyysiä pystyttiin tekemään dialogisesti ja näin käsittelemään erilaisia näkökulmia. Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa huomioitavaa on, että tutkija tarkastelee havaintoja aina tiettyjen skeemojen eli ajatusmallien läpi, jotka pohjautuvat tutkimusta varten haettuun teoriaan. Laadulliseen tutkimukseen kuuluu aina subjektiivisia näkemyksiä, vaikka tieteellisessä tutkimuksessa pyritään objektiivisuuteen. Subjektiivisiä päätöksiä tutkimuksessa ovat esimerkiksi valitut teorialähteet. (Puusa ja Juuti 2020.) Olemme pyrkineet parantamaan tutkimuksen luotettavuutta eli koherenssia huomiomalla erilaisia näkökulmia tutkimuksessa ja aineiston analysoinnissa.

Opinnäytetyöraporttia kirjoittaessa opimme tutkimustyön olevan omalla tavallaan loppumaton. Teoriatietoa etsiessä, haastatteluista tehdessä ja aineistoa analysoidessa nousi jatkuvasti esiin uusia mielenkiintoisia näkökulmia, kehittämiskohteita ja tutkimuksen aiheita. Teoriatiedon rajaaminen ja kasaaminen työhön tuntui hieman haastavalta, koska laadullisessa tutkimuksessa on niin monta erilaista lähetysmistapaa ja koulukuntaa, joita voisi seurata.

5.2 Ammatillinen kasvu opinnäytetyöprosessissa

Opinnäytetyöprosessin jokainen vaihe edisti ammatillista kasvua ja kehitti osaamistamme monipuolisesti. Onnistumisen kokemukset kasvattivat luottamusta omaan ammatilliseen osaamiseen ja kohdatut haasteet kasvattivat sekä sosiaalialan ammattilaisena että ihmisenä. Opinnäytetyöprosessin kautta tapahtunut ammatillinen kasvu tukee työskentelyä sosiaalialan ammattilaisena nyt ja tulevaisuudessa. Opinnäytetyön kautta saimme kokemusta tutkimuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja raportoinnista, joka tukee tulevaisuudessa myös jatko-opintoja. Kokonaisuutena opinnäytetyö onnistui hyvin, koska tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet saatiin toteutettua sekä tulokset vastasivat tutkimuskysymyksiin.

Työn onnistumista ajatellen erityisesti haastattelut herättivät paljon ajatuksia. Haastatteluista saatiin kattavasti vastauksia tutkimuskysymyksiin teemahaastattelurungon pohjalta, mutta haastatteluiden toteuttamisessa havaitsimme huomattavasti kehitettävää. Tekninen puoli haastatteluista sujui hyvin, laitteet toimivat hyvin ja olimme testanneet ne etukäteen. Haastatteluissa näkyi tekijöiden haastattelukokemuksen puute. Haastatteluiden jälkeen ja erityisesti litterointivaiheessa havaitsimme,

että olisimme voineet esimerkiksi esittää tarkentavia kysymyksiä enemmän ja rauhoittua yhden aiheen ääreen pidemmäksi aikaa. Ajankäytön hahmottaminen haastatteluissa oli haasteellista, ja haastattelut eivät kestäneet ajallisesti niin pitkään, kuin olimme teemahaastattelurunkoa suunnitellessa ajatelleet. Saimme sisällöllisesti vastauksia laajasti, mutta syventäminen olisi ollut mahdollista. Haastattelujen edetessä kehityimme kuitenkin jatkuvasti. Olisimme voineet myös ilmaista asioita vielä selkeämmin ja yksinkertaisemmin, vaikka juuri tähän pyrimme panostamaan haastatteluihin valmistuessa.

Haastatteluiden onnistumiseen vaikutti vahvasti myös tulkkauksen käyttö. Kokemusta tulkkipalvelun käytöstä oli karttunut jo aikaisemmin, mutta rutiini puuttui pitkän tauon jälkeen. Mielestämme onnistuimme kuitenkin tulkkauksen hyödyntämisessä hyvien periaatteiden mukaisesti. Tulkkauksen hyödyntäminen sosiaalialan asiakastyössä on tärkeä osa ammattilaisen osaamista, jotta yhteinen ymmärrys voidaan varmistaa tilanteissa, jossa yhteistä kieltä ei ole.

Sosionomin (AMK) ammatillisia kompetensseja ajatellen opinnäytetyöprosessi tuki ammatillista kasvua laajasti. Opinnäytetyöprosessi vahvisti eettistä osaamista, erityisesti yhteiskunnalliselta asemaltaan haavoittuvassa asemassa olevien yksilöiden ja ryhmien puolelle asettumisen näkökulmasta. Pakolaiset ovat yhteiskunnassamme heikommassa asemassa monella tapaa, jonka vuoksi heidän kokemuksiansa esiin tuominen on tärkeää. Myös tutkimuksen toteuttaminen eettisesti vaatii osaamista ja oman toiminnan reflektointia. Asiakastyön osaaminen kehittyi haastattelujen toteuttamisen kautta sekä kulttuurisensitiivisyyden ja moninaisuuden tukemisen osalta. Palvelujärjestelmäosaaminen kehittyi muun muassa lisääntyneen lainsäädännön tuntemuksen kautta. Opinnäytetyön toteuttamisessa tärkeäksi kompetenssiksi muodostui myös kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen pakolaisten osallisuuden ja osallistumisen mahdollisuuksien edistämisenä. Kokonaisuutena opinnäytetyöprosessi kehitti erityisesti tutkimuksellista kehittämis- ja innovaatio-osaamista. (Savonia ammattikorkeakoulu s. a.)

5.3 Tutkimuksen hyödynnettävyys ja kehittämisideat

Tutkimuksen tavoitteen mukaisesti tuloksista muodostui aineisto, joka kuvaa Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden pakolaisasiakkaiden asiakastyytyväisyyttä, asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ja palvelun kehittämistarpeita. Tuloksista selvisi, että haastateltavat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun kokonaisuutena, palvelu oli yksilöllistä ja tuki haastateltavien kotoutumista. Palvelutilanteista oli myös negatiivisia kokemuksia eikä saatu palvelu vastannut aina asiakkaan kokemaan tarpeeseen. Myös kehittämisehdotuksia nousi esiin monipuolisesti.

Asiakastyytyväisyyden tutkimisella tavoiteltiin osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia asiakkaille sekä heidän kokemuksiansa esiin tuomista. Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa pohdittiin, miten tärkeä haastateltavia kertomaan kokemuksistaan suoraan ja saadaanko haastatteluista rakentavaa palautetta riittävästi. Haastateltavat kertoivat kuitenkin laajasti sekä positiivisista että negatiivisista kokemuksista ja antoivat erilaisia kehittämisehdotuksia. Haastateltavat olivat kiitollisia siitä, että saivat

osallistua tutkimukseen ja kertoa kokemuksistaan. Haastateltavat tulivat kuulluksi ja pääsivät osallistumaan palvelun kehittämiseen. Tämän vuoksi asiakastyytyväisyyden selvittäminen on jatkossakin tärkeää myös asiakkaiden vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksien näkökulmasta.

Asiakkaiden esiin nostamat kehittämiskohteet liittyivät myös muihin kotoutumisen osa-alueisiin kuin Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden vaikutuspiirissä oleviin asioihin. Merkittävä asia oli suomen kielen taidon haasteet ja toiveet kielen opiskelusta pidemmälle, sekä kokemus kotoutumisajan riittämättömyydestä. Tietoa näistä haasteista on tärkeää viedä eteenpäin ja saada asiakkaiden kokemukset kuuluviin. Kehittämiskohteista aktiviteetit lapsiperheille ja sosiaalisiin suhteisiin kaivattu tuki ovat asioita, joita voi työstää esimerkiksi yhteistyökumppaneiden kanssa, kehittämällä uusia toimintatapoja, tai lisäämällä resursseja Iisalmen maahanmuutto- ja pakolaispalveluihin.

Asiointi toimistolla lyhyissä asioissa ilman ajanvarausta nousi haastatteluissa esille ja näyttäytyi selkeästi tärkeänä asiana asiakkaille. Asiakkaat kokivat, että asiointi ilman ajanvarausta ei ole mahdollista. Ratkaisuksi pohdimme, että asiointi ilman ajanvarausta mahdollistettaisiin esimerkiksi varamalla lyhyiden asioiden asiointiaika toimistolle työntekijöiden viikkoaikatauluun, tai laajentamalla asiointimahdollisuuksia jollain muulla tavalla.

Tutkimuksen tuloksia Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden pakolaisasiakkaiden asiakastyytyväisyydestä, asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä ja palvelun kehittämisedotuksista voi hyödyntää asiakastyytyväisyyden ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Tuloksien avulla toimeksiantaja voi arvioida omaa työtään ja suunnitella jatkotutkimuksia. Tutkimuksen tuloksia voi hyödyntää myös tarvittaessa esimerkiksi palvelun markkinoinnissa, tai erilaisten palvelun kehittämistoimenpiteiden suunnittelussa ja perustelussa. Tärkeää on nostaa tuloksista esiin kehittämiskohteiden lisäksi onnistumiset ja toimivat osa-alueet, joita asiakkaiden tyytyväisyys ja kokemukset palvelusta kuvaavat.

Asiakastyytyväisyyden tutkimisessa on hyvä selvittää ensin asiakastyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin, jonka jälkeen jatkotutkimuksia ja seurantaä voi toteuttaa kvantitatiivisten tutkimusten kautta. (Ylikoski 2001, 158–166.) Jatkotutkimuksia ajatellen tätä opinnäytetyötä voi hyödyntää pohjana esimerkiksi kvantitatiivisen tutkimuksen toteuttamisessa ja kyselylomakkeen muodostamisessa. Asiakastyytyväisyyttä olisi tärkeää kartoittaa säännöllisesti. Jatkotutkimusten kautta voidaan myös seurata kehittämistarpeiden pohjalta toteutettavien toimenpiteiden vaikutusta asiakastyytyväisyyteen.

LÄHTEET

- BERGSTRÖM, Seija ja LEPPÄNEN, Arja 2016. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16.–17. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- DUBLIN III -asetus. S 26.6.2013/604. Eur-Lex. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus. [Viitattu 2021-02-09.] Saatavissa: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=celex%3A32013R0604>
- EUROOPAN IHMISOIKEUSSOPIMUS. S 20.5.1999/63. Finlex. Yleissopimus. [Viitattu 2021-02-10.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063>
- GERSON, Richard F. 1993. Measuring customer satisfaction [verkkokirja]. Boston: Course Technology Crisp. [Viitattu 2021-01-17.] Saatavissa: <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/lib/savoniafi/reader.action?docID=3116928>
- GOLDSTEIN, Sheldon D. Superior customer satisfaction and loyalty. Engaging customers to drive performance [verkkokirja]. Milwaukee: ASQ Quality Press. [Viitattu 2021-01-17.] Saatavissa: <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/lib/savoniafi/reader.action?docID=3002665>
- HALLINTOLAKI. L 6.6.2003/434. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-05-20.] Saatavissa: <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=hallintolaki>
- HELMINEN, Jari 2016. Sosiaaliohjauksen lähtökohtia ja käytäntöjä. Julkaisussa: HELMINEN, Jari (toim.) Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita, 14–28.
- HERD, Nina, HAAKSLUOTO, Anne ja KIIMALAINEN, Anna-Kaisa 2020-08-20. Maahanmuuttotyökoordinaattori ja palveluohjaajat. [Haastattelu.] Iisalmi: Ylä-Savon maahanmuutto ja pakolaispalvelut.
- HILTUNEN, Anna-Kaisa 2019. Euroopan porteilla – Turvapaikka politiikan vaikeat vaiheet. Helsinki: Gaudeamus.
- HÄNNINEN, Kaija 2007. Palveluohjaus – Asiakaslähtöistä palvelua vauvasta vaariin [verkkojulkaisu]. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 2007. [Viitattu 2021-02-16.] Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- IHMISOIKEUKSIEN YLEISMAAILMALLINEN JULISTUS. J 10.12.1948. Yleismaailmallinen julistus. [Viitattu 2021-02-21.] Saatavissa: https://ihmisoikeusliitto.fi/wp-content/uploads/2016/05/YK_Ihmisoikeuksien-julistus.pdf
- IISALMEN KAUPUNKI 2017. Iisalmen kaupunkistrategia 2030 [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2020-05-20.] Saatavissa: <https://www.iisalmi.fi/loader.aspx?id=b07feac0-3b1a-4610-9872-77f10c122506>
- IISALMEN KAUPUNKI s. a. Maahanmuutto- ja pakolaispalvelut [verkkosivu]. Iisalmi.fi. [Viitattu 2020-06-04.] Saatavissa: <https://www.iisalmi.fi/Suomeksi/Palvelut/Neuvonta--ja-ohjauspalvelut/Maahanmuutto--ja-pakolaispalvelut>
- KATISKO, Marja 2016. Sosiaaliohjaus – Kulttuurisensitiivisyyttä ja globaalien ilmiöiden tunnistamista. Julkaisussa: HELMINEN, Jari 2016 (toim.) Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita, 199–208.
- KIELILAKI. L 6.6.2003/423. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-05-20.] Saatavissa: <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kielilaki>
- KUOSMA, Tapio 2016. Turvapaikka ja pakolaisasema. Kemi: Nordbooks.
- LAKI KANSAINVÄLISTÄ SUOJELUA HAKEVAN VASTAANOTOSTA SEKÄ IHMISKAUPAN UHRIN TUNNISTAMISESTA JA AUTTAMISESTA. L 17.6.2011/746. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2021-02-10.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063>

LAKI KOTOUTUMISEN EDISTÄMISESTÄ. L 30.12.2010/1386. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-05-20.] Saatavissa: <https://finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/2010/20101386?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20kotouttamisen%20edist%C3%A4misest%C3%A4>

LATVALA, Eetu 2020. Asiakastytyväisyys vammaispalvelulain mukaisissa taksikyydeissä Kurikassa ja Ilmajoella. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2021-01-31.] Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/343485/Eetu%20Latvala%20opinn%C3%A4ytety%C3%B6.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

LIKKANEN, Sanna-Liisa 2015. Palveluohjauksen käytäntöjä. Julkaisussa: NÄKKI; Pirjo ja SAYED, Terttu 2015 (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita. 43–63.

LÖYTÄNÄ, Janne ja KORTESUO, Katleena 2011. Asiakaskokemus. Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen [verkkokirja]. Helsinki: Talentum. [Viitattu 2021-01-09.] Saatavissa: <https://www.elibrary.com/reader/9789521416866>

MAAHANMUUTTOVIRASTO s. a. Kiintiöpakolaiset [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2020-05-31.] Saatavissa: <https://migri.fi/kiintiopakolaiset>

MAAHANMUUTTOVIRASTO s. a. Sanasto [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2020-06-01.] Saatavissa: https://migri.fi/sanasto#kiinti%C3%B6pakolainen_fi

MAAHANMUUTTOVIRASTO s. a. Suomeen valitut ja Suomeen saapuneet kiintiöpakolaiset [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2020-05-20.] Saatavissa: <https://migri.fi/kiintiopakolaistilastot>

MALEY, William 2016. What is a refugee? [verkkokirja]. United States of America: Oxford University Press. [Viitattu 2021-02-17.] Saatavissa: <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/lib/savoniafi/reader.action?docID=4806701>

NIEMINEN, Marjut 2014. Monikulttuurinen asiakastyö. Helsinki: Tietosanoma.

OJALA, Esa 2010. Maahanmuuttajapalveluiden asiakastytyväisyystutkimus Kajaanissa. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2019-10-03.] Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/30950/ojala_esa.pdf?sequence=1

PAKOLAISTEN ASEMAA KOSKEVA YLEISSOPIMUS. S 13.9.1968/77. Finlex. Yleissopimus. [Viitattu 2021-02-10.] Saatavissa: https://finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1968/19680077/19680077_1

PUSKA, Heidi ja RATINEN, Marianne 2015. Maahanmuuttajanaisten kokemuksia kotoutumisesta ja näkökulmia Vaasassa tehtävään kotouttamistyöhön. Vaasan ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. [Viitattu 2021-01-17.] Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/91818/Puska_Heidi%20ja%20Ratinen_Marianne.pdf?sequence=1&isAllowed=y

PUUSA, Anu ja JUUTI, Pauli 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät [verkkokirja]. Helsinki: Gaudeamus Oy. [Viitattu 2021-01-30.] Saatavissa: <https://www.elibrary.com/reader/9789523456167>

RISSANEN, Tapio 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

ROPE, Timo 2005. Suuri markkinointikirja. 2. painos. Helsinki: Talentum.

RÄTY, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer-Paino Oy.

SAVONIA AMMATTIKORKEAKOULU s. a. Opetussuunnitelmat. SS17SP Sosionomin tutkinto-ohjelma [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2020-01-29.] Saatavissa: <https://portal.savonia.fi/amk/fi/opiskelijalle/opetus-suunnitelmat?yks=IS&krtid=1089&tab=2>

SISÄMINISTERIÖ s. a. Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2020-06-01.] Saatavissa: <https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>

SISÄMINISTERIÖ s. a. Perheenyhdistämistä voi hakea Suomen tai ulkomaan kansalainen [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2021-02-10.] Saatavissa: <https://intermin.fi/maahanmuutto/maahanmuuttopoliitikka/perheenyhdistaminen>

SOSIAALIHUOLTOLAKI. 30.12.2014/1301. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-05-20.] Saatavissa: <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki#L1P4>

SUOMINEN, Sauli ja TUOMINEN, Merja 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

TALENTIA 2016. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet [verkkojulkaisu]. Julkaisussa: Alpo Heikkinen (toim.) [Viitattu 2020-05-31.] Saatavissa: <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

TENK 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa [verkkojulkaisu.] Tutkimuseettinen neuvottelukunta. [Viitattu 2020-05-25.] Saatavissa: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

TILASTOKESKUS s. a. Karttavisualisaatio maahanmuuttajataustaisen väestön alueellisesta jakautumisesta [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2020-05-20.] Saatavissa: http://pxnet2.stat.fi/explorer/Maahanmuuttajat_2017/kuntakartta.html

TUOMI, Jouni ja SARAJÄRVI, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 9. Uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

TURTIAINEN, Kati 2009. Kertomuksia uuden kynnyksellä. Luottamuksen rakentuminen kiintiöpakolaisten ja viranomaisten välillä. Janus [digilehti], 17, 329–345. [Viitattu 2021-01-09.] Saatavissa: <https://journal.fi/janus/article/view/50534/15299>

ULKOMAALAISLAKI. 30.4.2004/301. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-05-20.] Saatavissa: <http://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ulkomaalaislaki>

VALTIONEUVOSTO 2019. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Pääministeri Marinin hallitusohjelma 2019 [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2020-05-20.] Saatavissa: <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma>

YLIKOSKI, Tuire 2001. Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Keuruu: KY-Palvelu Oy.

YLÄ-SAVON KUNNAT 2016. Ylä-Savon kuntien yhteinen maahanmuuttajien kotouttamisohjelma 2016–2019 [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-10-01.] Saatavissa: <https://www.iisalmi.fi/loader.aspx?id=aef0bdc7-52ba-4c66-b118-f74f6ba31857>

YLÄ-SAVON KUNNAT 2019. Ylä-Savon kuntien yhteinen maahanmuuttajien kotouttamisohjelma 2020–2023 [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2020-05-20.] Saatavissa: <https://www.iisalmi.fi/loader.aspx?id=cd0393b5-c159-4708-94f2-116344b738d7>

YORK, Reginald 2020. Social work research methods: Learning by doing. University of Northern Carolina. Los Angeles: Sage.

LIITE 1: TEEMAHAASTATTELURUNKO

TEEMAHAASTATTELU**Asiakastyytyväisyyden tutkiminen pakolaispalveluissa – haastattelurunko****1. Asiakkaiden kokemukset ja asiakastyytyväisyys Ylä-Savon pakolaispalveluissa**

- Millaista apua olet tarvinnut pakolaispalveluista? Millaisissa asioissa olet hakeutunut Ylä-Savon pakolaispalveluihin?
- Millaisena olet kokenut palvelun pakolaispalveluissa? Saitko apua?
- Millaisia kokemuksia sinulla on saamastasi palvelusta? (Kokemus tarkoittaa... pyydämme tulkkia selittämään)
- Onko jokin palvelutilanne tai -tapahtuma jäänyt erityisesti mieleen positiivisena? Millainen?
- Onko jokin palvelutilanne tai -tapahtuma jäänyt erityisesti mieleen negatiivisena? Millainen?

2. Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät asiakkaiden kokemana

- Miten olet saanut yhteyden työntekijään? Onko yhteyden saaminen ollut helppoa tai vaikeaa? Kokemuksia? Näetkö työntekijää riittävän usein?
- Minkä koet parhaaksi tavaksi yhteydenpitoon työntekijöihin? Millaisia kokemuksia asiasta?
- Mikä on sinulle mieluisin tapa ottaa yhteyttä työntekijään? (Esim. WhatsApp, tekstiviesti, puhelu) Miksi?
- Asioitko työntekijän kanssa mieluiten toimistolla vai kotonasi? Miksi?
- Miten koet palvelun vaikuttaneen kotoutumiseesi (elämääsi Suomessa)? Onko helpottanut tai vaikeuttanut kotoutumista? Miksi?

3. Asiakkaiden näkemykset ja kokemukset Ylä-Savon pakolaispalveluiden kehittämisestä

- Mikä palvelussa on mielestäsi toimivaa?
- Mikä palvelussa mielestäsi ei ole toimivaa?
- Miten kehittäisit Ylä-Savon pakolaispalveluita?

LIITE 2: SAATEKIRJE HAASTATELTAVILLE

Arvoisa vastaanottaja

Olemme sosionomiopiskelijoita Savonia Ammattikorkeakoulusta Iisalmesta. Teemme asiakastytyväsyytutkimusta Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluille. Tutkimme 3. vuoden koutoutujien asiakastytyväsyyttä Ylä-Savon pakolaispalveluihin. Tutkimus toteutetaan teemahaastatteluna lokakuun aikana. Haastattelu kestää noin 1 tunnin ja haastattelu järjestetään Ylä-Savon pakolaispalveluiden toimistolla Naistentalolla. Tulkki on etänä läsnä haastatteluissa.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Tutkimuksen tekemiseen on haettu tutkimuslupa Iisalmen kaupungilta kesäkuussa 2020. Tutkimukseen osallistuminen on luottamuksellista. Yksityisyytesi on meille tärkeää ja siksi henkilötietoja (nimi, ikä, sukupuoli) ei kerätä tutkimukseen. Tutkimus julkaistaan Theseuksessa (theseus.fi) tutkimuksen valmistuttua. Tutkimuksessa julkaistaan vain suomennettu haastatteluaineisto.

Tutkimukseen osallistumalla voit vaikuttaa Ylä-Savon palveluiden kehittämiseen.

Yhteistyöstä kiittäen

Emmi Juutinen ja Elisa Puranen

Yhteystiedot: emmi.juutinen@edu.savonia.fi, elisa.puranen@edu.savonia.fi

Ohjaava opettaja Auli Ratinen auli.ratinen@savonia.fi puh. 044 785 6690

LIITE 3: TUTKIMUSLUPA



Iisalmen kaupunki

Viranhaltijapäätös

Päätöspvm.
05.06.2020

| | | |
|-------------------------------|--|----------------------------------|
| Julkisuus | Julkinen. | |
| Päätöksen tehnyt viranhaltija | Maahanmuuttotyön koordinaattori Nina Herd p. 0406530021 nina.herd@iisalmi.fi | Pykälä 2/2020 |
| Toimintayksikkö / vastuualue | Maahanmuutto- ja pakolaispalvelut | Asianro IIS/504/00.01.03.01/2019 |
| | | Päätösluokka 00.01.03.01.42 |
| Asiaotsikko | Viranhaltijapäätös opinnäytetyön tekemisestä / Elisa Puranen ja Emmi Juutinen | |
| Selostus ja perustelut | Maahanmuutto- ja pakolaispalvelut on keskustellut Savonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden (sosionomi AMK) Elisa Purasen ja Emmi Juutisen kanssa opinnäytetyön tekemisestä yksikölle. Opinnäytetyö kartoittaisi yksikön asiakkaiden tyytyväisyyttä heidän saamaansa palveluun. Opinnäytetyössä haastatellaan yksikön asiakkaita tulkin avulla, kirjataan heidän kokemuksiaan ja niiden pohjalta luodaan yksikön palveluille kehittämissuunnitelma. Opinnäytetyöntekijät suunnittelevat haastattelurungon tarvittaessa yhteistyössä yksikön työntekijöiden kanssa. Opinnäytetyön tekijöille ei makseta palkkiota. | |
| Päätös | Lupa opinnäytetyön tekemiseen myönnetään sillä edellytyksellä, että haastattelun kohteena olevat yksikön asiakkaat suostuvat osallistumaan haastatteluihin. Opinnäytetyön toteuttamisen ja käytännön järjestelyjen osalta sovittava Iisalmen kaupungin maahanmuutto- ja pakolaispalveluiden kanssa. Opinnäytetyöhön osallistuvilta asiakkailta pyydettyä lupa tietojen keräämisen ennen haastatteluja. | |
| Peruste | Hallintosääntö § 35 | |
| Muutoksenhaku | Oikaisuvaatimus 14 vrk Iisalmen kaupungille | |
| Tiedoksianto asianosaisille | <input checked="" type="checkbox"/> lähetetty sähköpostilla 05.06.2020 elisa.puranen@edu.savonia.fi , emmi.juutinen@edu.savonia.fi / Nina Herd | |
| Tiedoksianto kuntalaisille | Päätös on laitettu nähtäville 05.06.2020 Iisalmen kaupungin yleiseen tietoverkkoon http://julkaisu.iisalmi.fi . | |
| Lainvoimaisuus | Jos kuntalainen ei tee oikaisuvaatimusta viimeistään 26.06.2020 tai asianosainen viimeistään 22.06.2020, päätös tulee lainvoimaiseksi 27.06.2020. | |
| Otto-oikeus | Ei otto-oikeutta | |
| Tiedoksi | Elisa Puranen ja Emmi Juutinen | |

Iisalmen kaupunki
www.iisalmi.fi, p. 017 272 31
kirjaamo@iisalmi.fi

Asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti 05.06.2020. Oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.



Iisalmen kaupunki

Viranhaltijapäätös

Päätöspvm.

05.06.2020

| | |
|---------------|---|
| Yhteyshenkilö | Nina Herd, p. 0406530021, nina.herd@iisalmi.fi |
| Allekirjoitus | Päätös on allekirjoitettu sähköisesti, mistä on merkintä päätöksen alalaidassa. Jos arkistointiohje vaatii päätös on lisäksi allekirjoitettu manuaalisesti Nina Herd |

Iisalmen kaupunki
www.iisalmi.fi, p. 017 272 31
kirjaamo@iisalmi.fi

Asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti 05.06.2020. Oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.
