

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Vanhustyön koulutusohjelma

Leea Kolehmainen - Taina Liikanen

PALVELUOHJAUS IKÄÄNTYVÄN VENÄJÄNKIELISEN MAAHANMUUTTA-
JAN TUKENA

Opinnäytetyö 2009

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Vanhustyön koulutusohjelma

KOLEHMAINEN, LEEA

LIIKANEN, TAINA

Palveluohjaus ikääntyvän venäjänkielisen maahanmuuttajan tukena

Opinnäytetyö

59 sivua + 2 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Merja Laitoniemi, KM Sari Takala

Toimeksiantaja

Kulttuurien koti -hanke, ALMA -hanke/Tampereen seutu

Lokakuu 2009

Avainsanat

palveluohjaus, yksilökohtainen palveluohjaus, ikääntyvät maahanmuuttajat

Tässä opinnäytetyössä perehdyttiin ikääntyville venäjänkielisille maahanmuuttajille annettuun palveluohjaukseen, siihen miksi ja mihin he palveluohjaukseen tarvitsevat. Lisäksi tutkittiin palveluohjaajien työtä ja työtehtäviä sekä ongelmia joita he työssään kohtaavat.

Tutkimus on luonteeltaan laadullinen. Se suoritettiin teemahaastelujen avulla ja analysoitiin sisällönanalyysiä käyttäen. Sisällönanalyysiin käytettiin induktiivista eli aineistolähtöistä lähestymistapaa. Teoriaosuus koostuu maahanmuuttoon liittyvistä asioista ja palveluohjauksen määrittelystä.

Tutkimus osoitti, että ikääntyvien maahanmuuttajien palveluohjauksen tarve liittyi useimmiten puutteellisesta kielitaidosta johtuviin ongelmiin. Myös heidän vähäinen tietämys palvelujärjestelmästä ja heille kuuluvista palveluista nousi esille. Joissakin tapauksissa yhteiskuntamme eri tasoilla esiintyvä syrjintä esti tai hidasti heidän asioidensa hoitoa. Myös iäkkäiden maahanmuuttajien alhainen tulotaso vaikutti osaltaan siihen, ettei palvelujärjestelmämme palveluja haluttu käyttää.

Palveluohjaajien työnkuva oli moninainen, yhteistyö ja sen kehittäminen eri toimijoiden kanssa koettiin tärkeäksi. Palveluohjauksen aseman, toimenkuvan ja valtuuksien selkiyttämistä toivottiin. Myös lisäkoulutuksen tarve nousi esille, palveluohjaajien saama koulutus nimenomaan palveluohjaukseen oli vähäistä. Tutkimus osoitti maahanmuuttajien palveluohjauksen ja sen kehittämisen tarpeellisuuden myös tulevaisuudessa.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Elderly Care

KOLEHMAINEN, LEEA

LIIKANEN, TAINA

Case Management Supporting Aging Russian- Speaking
Immigrants

Bachelor's Thesis

59 pages + 2 pages of appendices

Supervisors

Merja Laitoniemi, senior lecturer, Sari Takala, MSc

Commissioned by

Kulttuurien koti-project, ALMA-project

December 2009

Keywords

case management, individual case management,
aging immigrants, content analysis

The purpose of this Bachelor's thesis was to research case management given to aging Russian speaking immigrants, and the reasons for the need of case management. The care managers tasks and work-related problems were also examined.

Our research is a qualitative one. Empirical material was collected by using theme interviews. The method of analysis was content analysis that was material limited. The theory consists of immigration issues and definition of case management.

According to the results the need for case management among aging immigrants was related to the problems caused by defective language proficiency. In addition, their insignificant knowledge of our service system and the services they are entitled to came up. Sometimes discrimination at different levels in our Finnish society prevented or delayed taking care of their issues. Sometimes the services by our service system were not used because of the aging immigrants' low income level.

The care managers tasks varied a lot. Cooperation and developing it with different service providers were regarded as important. Clarification of the position, job description and the authorities of the case managements were hoped for. There was a need for education on case management. According to the research there is a need for developing immigrants case management even in the future.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	MAAHANMUUTTO JA MAAHANMUUTTAJAT	7
	2.1 Maahanmuutto Suomeen	7
	2.2 Maahanmuuttajat	8
	2.3 Ikääntyneet venäjänkieliset maahanmuuttajat	10
	2.4 Kotoutuminen ja kotouttaminen	12
	2.5 Maahanmuuttajien asiointi viranomaistahon kanssa	16
3	KULTTUURIEN VÄLINEN KOHTAAMINEN MAAHANMUUTTAJATYÖSSÄ	18
	3.1 Kielitaidon merkitys	18
	3.2 Maahanmuuttajien kanssa tehtävä asiakastyö	20
	3.3 Venäläisen kulttuuritaustan merkitys maahanmuuttajatyössä	22
	3.4 Syrjintä	23
4	PALVELUOHJAUS	23
	4.1 Palveluohjauksen historiaa	24
	4.2 Palveluohjauksen tarve ja tavoitteet	25
	4.3 Palveluohjauksen prosessi	26
	4.4 Palveluohjausmallit	28
	4.5 Palveluohjauksen hyvät käytännöt	31
	4.6 Palveluohjaaja	33
5	TUTKIMUSONGELMAT	34
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	35
	6.1 Tutkimusmenetelmät ja teemahaastattelu	35
	6.2 Tutkimuksen kohderyhmä	36
	6.3 Aineiston keruu	37
	6.4 Aineiston analyysi	38
	6.5 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys	39
7	TUTKIMUSTULOKSET	40
	7.1 Ikääntyvien maahanmuuttajien palveluohjaustarve	41

7.2 Palveluohjaajan työtehtävät ja haasteet	44
8 POHDINTAA JA KEHITTÄMISIDEOITA	46
LÄHTEET	51
LIITTEET	

Liite 1. Sisällönanalyysin kuvaus

Liite 2. Tilastotietoa maahanmuuttajista

1 JOHDANTO

Väestön ikääntyminen koskee Suomessa yhä enenevässä määrin maahanmuuttajia. Ikääntyvät maahanmuuttajat ovat taustaltaan varsin heterogeeninen ryhmä. Tilastokeskuksen mukaan vuoden 2008 lopussa Suomessa asui muita kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvia yli 55-vuotiaita henkilöitä yhteensä 17 743 henkeä. Erityisesti entisen Neuvostoliiton alueelta on Suomeen muuttanut ikääntyviä maahanmuuttajia. Heidän erityistarpeensa ovat tähänastisissa tutkimuksissa jääneet vähälle huomiolle. Maahanmuuttajan on hankittava suomalaisen yhteiskunnan jäsenen tarvitsemia valmiuksia selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä.

Maahanmuuttajien palveluohjaus on hyvin ajankohtainen aihe ja sillä on suuri merkitys monen ikääntyvän maahanmuuttajan hyvinvoinnille. Palveluohjauksen tavoitteena on maahanmuuttajan voimaantuminen ja omatoimisuuden tukeminen.

Ikääntyvien maahanmuuttajien tilanne Suomessa kiinnosti molempia tutkijoita. Geronomin koulutuksessa heitä koskevia erityiskysymyksiä ei ole nostettu esille. Halusimme saada lisää tietoa ikääntyvien maahanmuuttajien arjessa selviytymisestä. On todennäköistä, että tulevassa työssämme asiakkaanamme on myöskin ikääntyviä maahanmuuttajia. Koemme, että opinnäytetyön tekeminen lisäsi tietämystämme ja osaamistamme tässä asiassa.

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen, koska tarkoituksenamme oli selvittää palveluohjauksen tarve ja käytännön toteuttaminen. Rajasimme tutkimuksemme koskemaan ikääntyviä venäjänkielisiä maahanmuuttajia ja heille annettua palveluohjausta. Kvalitatiivisen aineiston hankinnassa käytetään tutkimusmetodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ajatukset pääsevät esille. Aineistonkeruumenetelmänä olemme käyttäneet teemahaastattelua, joka sopii tutkimusmenetelmäksi silloin, kun kyseessä ovat ihmisten kokemukset, ajatukset ja uskomukset.

Haastattelimme kolmea maahanmuuttajataustaista palveluohjaajaa, jotka työskentelevät maahanmuuttajien palveluohjaajina. Haastattelut suoritettiin Tampereella. Toimeksiantajina olivat Kulttuurien koti -hanke ja ALMA -hanke/ Tampereen seutu.

Toivomme osaltamme tutkimuksemme lisäävän keskustelua ikääntyvien maahanmuuttajien tilanteesta sekä ammattilaisten että valtaväestön keskuudessa.

2 MAAHANMUUTTO JA MAAHANMUUTTAJAT

2.1 Maahanmuutto Suomeen

Suomen maahanmuuttohistoria ja maahanmuuttajaväestön rakenne eroavat varsin selkeästi muiden Euroopan valtioiden maahanmuuttohistoriasta. Monissa läntisen Euroopan maissa siirtolaisuutta leimasi 1950–70-luvuilla niin sanottu siirtotyöläisjärjestelmä, jonka seurauksena maihin muutti suuret määrät ulkomaalaisia työntekijöitä ja heidän perheenjäseniään entisistä siirtomaista tai Välimeren alueelta. (Vilkama 2006, 12.) Suomessa maahanmuuton katsotaan alkaneen varsinaisesti vasta 1970-luvulla, kun Suomi vastaanotti ensimmäiset isommat pakolaisryhmät Chilestä ja Vietnamista. Tähän asti Suomi oli ollut lähinnä maastamuuttomaa. Vasta 1980-luvun alussa maahanmuuttajien määrä ylitti ensimmäistä kertaa maasta lähteneiden määrän. Suomeen on 1980-luvulta lähtien tullut suomalaisia paluumuuttajia pääasiassa Ruotsista ja Yhdysvalloista. Useat heistä ovat aikoinaan lähteneet töiden perässä länteen ja eläkkeelle päästyään halunneet palata kotimaahansa. (Räty 2002, 32.) Kriisit ja sodat maailmalla vaikuttivat siihen, että pakolaisia ja turvapaikanhakijoita alkoi saapua myös Suomeen 1990-luvulla. Suurimmat ryhmät saapuivat Somaliasta, entisestä Jugoslaviasta, Iranista ja Irakista. Näinä aikoina alkoi Suomeen myös inkerinsuomalaisten paluumuuttajien ja heidän perheenjäsentensä muutto entisen Neuvostoliiton alueelta. (Peltola & Metso 2008, 10.)

Pakolaisuutta ja paluumuuttajuutta yleisempiä syitä muuttaa Suomeen on avioliitto Suomen kansalaisen tai Suomessa pysyvästi asuvan ulkomaan kansalaisen kanssa ja muut perhesyyt. Työn vuoksi Suomeen on aiemmin muutettu vain harvoin. (Peltola & Metso 2008, 11.) Työperäinen maahanmuutto näyttää kuitenkin tulevaisuudessa kasvavan jopa ohi perheperusteen. Väestön ikääntyessä työvoiman tarjonta vähenee, jonka seurauksena Suomen yhdeksi tavoitteeksi on asetettu erityisesti työn takia Suomeen muuttavien määrän lisääminen EU:sta ja EU:n ulkopuolelta (Sisäasiainministeriö 2/2009, 13).

Suomen maahanmuuttopolitiikkaa ja -hallintoa ohjaa valtioneuvosto hallitusohjelmaan sisältyvien tavoitteiden ja valtioneuvoston hyväksymien periaatepäätösten avulla. Maahanmuuttopolitiikasta ja maahanmuuttohallinnosta vastaa sisäasiainministeriö. Sen alaisuudessa toimii maahanmuuttovirasto, jonka tehtävänä on käsitellä ja ratkaista yksittäisiä henkilöitä koskevia, ulkomaalaisten maahantuloon, maassa oleskeluun,

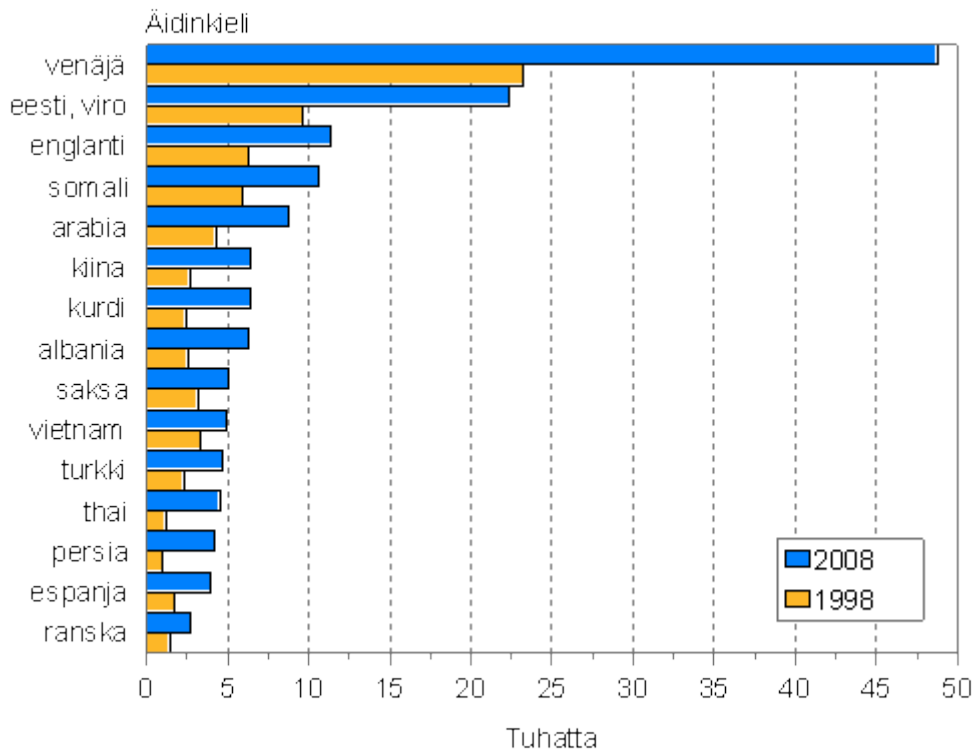
maasta poistamiseen, pakolaisuuteen ja kansalaisuuteen liittyviä asioita. (Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut)

2.2 Maahanmuuttajat

Maahanmuuttaja on yleiskäsite, jota käytetään kuvaamaan kaikkia eri syistä maahanmuuttaneita henkilöitä. Maahanmuuttajalla tarkoitetaan sellaista henkilöä, joka muuttaa maahan pitempiaikaisesti tai pysyvästi (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493 /1999). Maahanmuuttajia ovat mm. pakolaiset ja kiintiöpakolaiset, turvapaikanhakijat, siirtolaiset ja paluumuuttajat. He voivat olla Suomen kansalaisia tai ulkomaalaisia. Heidän asemansa määrittelee Ulkomaalaislaki, jossa ei puhuta maahanmuuttajista vaan ulkomaalaisista. (Ulkomaalaislaki 301/2004.)

Maahanmuuttajien määrä on kasvanut Suomessa jatkuvasti. Ulkomailta Suomeen muutti tilastokeskuksen mukaan vuoden 2008 aikana 29 100 henkeä. Määrä on 3100 edellisvuotta suurempi ja samaan aikaan suurin itsenäisyytemme aikana. Suomesta ulkomaille muutto lisääntyi jonkun verran ollen 13 650 henkeä. Nettomaahanmuuttoa kertyi vuoden 2008 aikana yhteensä 15 450 henkeä, mikä on määrällisesti eniten sotien jälkeen. (Tilastokeskus 2009.)

Suomen maahanmuutolle on tyypillistä, että venäjää äidinkielenään puhuvat muodostavat selkeästi suurimman yksittäisen kieliryhmän. Muut etniset, kielelliset, kansalliset ja kulttuuriset ryhmät ovat kooltaan melko pieniä. Suurimmat vieraskieliset ryhmät ja niiden määrässä tapahtuneet muutokset vuosina 1998 ja 2008 on esitetty taulukossa 1. Venäjään äidinkielenään puhuvien henkilöiden määrä on kasvanut huomattavasti viime vuosina. Vuonna 2000 heitä oli tilastokeskuksen mukaan koko Suomessa 28 205 ja vuonna 2008 heitä oli jo 48 740. Kasvua vuodesta 2007 oli 3 516 henkilöä. Ennakotietojen mukaan 50 000 henkilön raja rikkoutuu syyskuussa 2009. Kasvun jatkuessa samaa vauhtia vuonna 2020 Suomessa olisi yli 100 000 venäjänkielistä. (Alanen 2009.) Venäjän kieltä puhutaan ruotsia yleisemmin suuressa osassa maata, vaikka ruotsinkielisiä onkin moninkertainen määrä. Venäjänkieliset ovat sen sijaan asettuneet ruotsinkielisiä tasaisemmin koko maahan. Liitteenä on tilasto kunnista, joissa vuonna 2008 oli yli 500 venäjänkielistä asukasta. (liite 2.) Viime aikoina on julkisuudessa alettu keskustella venäjän mahdollisesta vähemmistökielen asemasta. (Alanen 2007.)



Kuva 1. Suurimmat vieraskieliset ryhmät 1998 ja 2008 Suomessa

Väestötilastot 2008. Tilastokeskus

Paluumuuttaja on ulkosuomalainen, joka palaa Suomeen. Käsitettä käytetään entisistä ja nykyisistä Suomen kansalaisista sekä entisen Neuvostoliiton alueelta peräisin olevista henkilöistä, joilla on suomalainen syntyperä kuten inkerinsuomalaisilla. Viimeksi mainitut ovat kansallisuudeltaan, mutta eivät kansalaisuudeltaan suomalaisia. (Hallituksen esitys 145/2002.) Paluumuuttajat voivat vapaasti valita muuttokuntansa, mutta heillä täytyy olla sieltä tiedossa asunto ennen Suomeen muuttoa (Takalo & Juote 1995, 13). Valtio korvaa kunnille kustannuksia puolen vuoden ajalta paluumuuttajien osalta.

Suurimman paluumuuttajaryhmän Suomessa muodostavat inkerinsuomalaiset, joiden esi-isät ovat muuttaneet Suomesta useampiakin sukupolvia sitten. Tasavallan presidentti Mauno Koivisto antoi 10.4.1990 haastattelulausunnon, jonka mukaan inkerinsuomalaisia voidaan pitää paluumuuttajina. Taustalla oli mahdollisesti halu korvata sodan ja sen jälkeisen karkotuksen kokeneen kansan kärsimyksiä. (Työhallinnon julkaisu 1998, 6.) Ennen vuotta 1996 voimassa olleen ulkomaalaislain mukaan määräaikainen oleskelulupa voitiin myöntää henkilölle, jos ulkomaalaisella oli suomalainen syntyperä. Suomalaiseksi ja paluumuuttoon oikeutetuksi henkilöksi katsottiin henkilö

jonka neljästä isovanhemmasta yksi oli suomalainen. 1.8.1996 voimaan tullessa ulkomaalaislain muutoksessa todettiin, että ainakin kahden neljästä isovanhemmasta tulee olla merkitty suomalaiseksi. Suomalaisuuden katsotaan periytyvän vanhemmilta. Sillä ei tarkoiteta Suomen kansalaisuutta vaan ennemminkin etnistä suomalaisuutta. Jos syntyperää ei voida luotettavasti asiakirjoin todistaa, tulee henkilön osoittaa muu yhteenkuuluvuus Suomeen. Tällainen on mm. oleskelu Suomessa nk. Inkerin siirtoväkeen kuuluvana v.1942–45. (Pitkänen & Jaakkola (toim.)1997, 21.) Inkerinsuomalaisilla oli useimmiten Venäjän tai entisen Neuvostoliiton kansalaisuus (Lepola 2000, 341).

Lainsäädäntöä paluumuuttoon tiukennettiin vuonna 2003 niin, että Suomeen haluavalta paluumuuttajalta edellytetään 1.10.2003 lähtien yleisen eurooppalaisen kielitaitoluokituksen (IPAKI) mukaista A2-tason taitoa suomen kielessä. Inkerinsuomalaiselta edellytetään jatkossa välttävää suomen tai ruotsin kielen taitoa, joka täytyy todistaa Suomen valtion järjestämässä kielikokeessa. Kielitaitovaatimus ei koske Inkerin siirtoväkeen vuosina 1943–1944 kuuluneita eikä Suomen armeijassa toisen maailmansodan aikana palvelleita henkilöitä. Kielitaitovaatimus ei koske myöskään inkerinsuomalaisien perheenjäseniä, eikä niitä henkilöitä jotka olivat asuntojonossa Suomeen 1.1.2003. (Työministeriön tiedote 2004) Lisäksi maahanmuuttajilla tulee olla asunto käytössään Suomessa ja heidän on osallistuttava lähtömaassa Suomen viranomaisten järjestämään paluumuuttovalmennukseen. Osallistumisesta kielikokeeseen ja sitä edeltävään paluumuuttovalmennukseen voidaan poiketa yksittäistapauksessa, jos hakija on esimerkiksi iäkäs, vammainen tai hän asuu kaukana. (Maahanmuuttovirasto 2009.)

2.2 Ikääntyneet venäjänkieliset maahanmuuttajat

Iäkkäät maahanmuuttajat ovat jatkuvasti kasvava ryhmä, joiden tarpeisiin ei tähän mennessä ole kiinnitetty riittävästi huomiota. Huolimatta maahanmuuttajataustaisten ikääntyvien määrän kasvusta he katoavat koko väestön ikäihmisten tilaston joukkoon. Myös kuntien tilastot mittaavat vain vanhuspalvelujen käyttäjämääriä erittelemättä maahanmuuttajataustaisia asiakkaita. Nykyään on kuitenkin hyvin todennäköistä, että palvelujen käyttäjänä on venäjää äidinkielenään puhuva henkilö. (Linderborg 2008, 25.) Vuonna 2008 Suomessa oli 6 735 yli 55-vuotiasta venäjänkielistä henkilöä (Tilastokeskus 2009).

Monet ikääntyneet maahanmuuttajat ovat jo Suomeen tullessaan olleet melko iäkkäitä, eivätkä kaikki ole oppineet suomea, eivätkä kotoutuneet tänne lainkaan. Monilla ei ole työkokemusta tai ansiotuloja Suomesta. Taloudellinen tilanne saattaa olla heikko ja kotimaasta saatu eläke varsin pieni. Tätä tilannetta helpottaa yli 65-vuotiaiden maahanmuuttajien kohdalla maahanmuuttajien erityistuki, jota he voivat saada viiden vuoden yhtäjaksoisen oleskelun jälkeen. (Alitolppa-Niitamo, Söderling & Fågel 2005, 63.) Ikääntyvät maahanmuuttajat saattavat kärsiä koti-ikävästä ja kokea olonsa yksinäiseksi, vaikka heillä olisikin olemassa sosiaalinen verkosto Suomessa. Entiseen kotimaahan on kuitenkin jäänyt tärkeitä sukulaisia ja ystäviä tutun kommunikointikielen ohella. (Linderborg 2008, 27.) Ikääntyvät venäjänkieliset maahanmuuttajat eivät myöskään välttämättä tunne palvelujärjestelmäämme. Puutteelliset taidot ja tiedon puute muodostavat esteen itsenäiselle avun hakemiselle. Koska ei edes tiedetä mitä palvelujärjestelmä voisi tarjota, ei palveluista myöskään osata kysyä. Yhteydenpito perheen ulkopuoliseen maailmaan hoituu aikuisten lasten tai lastenlasten avustuksella, tulkin tulkkaamana tai sitten kontaktit voivat puuttua kokonaan. (Linderborg, 2005, 3.) Monikulttuurista hyvinvointia vanhustyöhön -osahankkeissa tehtiin ikääntyneiden maahanmuuttajien tilanne- ja palvelutarveselvitys. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että terveyteen liittyvissä ongelmatilanteissa otettiin yhteyttä sukulaisiin. Myös kauppa-, siivous ja ruuanlaittoasiat hoidettiin pääasiassa itse tai sukulaisten avustamana. Tutkimustuloksista ei käy ilmi, olivatko vastaajat tietämättömiä palvelujärjestelmämme mahdollisuuksista vai heijastuuko vastauksissa vahva kulttuurisidonnainen yhteisöllisyys. (Nylund, Sainio, Taipale & Tenho 2008, 34.)

Työllistymiseen ja työssä tarvittavien taitojen kehittämiseen tähtäävä kotoutuminen ei sellaisenaan sovellu iäkkäille maahanmuuttajille, vaan he tarvitsevat pienikokoisia, hitaasti eteneviä ryhmiä ja yksilöllistä ohjausta. Lapset eivät aina hoida vanhempiaan samalla tavoin kuin entisessä kotimaassa, ja kielitaidottomien vanhusten saattaa olla vaikea sopeutua vanhainkotiin. (Alitolppa-Niitamo, Söderling & Fågel 2005, 63.) Vanhusten palvelutaloihin sekä hoitolaitoksiin tulisi voida kouluttaa ja palkata myös kielitaitoisia ja maahanmuuttajataustaisia henkilöitä (Sosiaali- ja Terveysvaliokunnan lausunto 192008). Ikääntyville suunnatut erityistoimenpiteet kuten erilaiset tapaamispaikat, kielikurssit, kerhot, seurakuntatyö, retket jne. ovat tärkeitä asioita sosiaalisen vuorovaikutuksen turvaajina ja yksinäisyyden ehkäisijöinä (Linderborg 2008, 28). Myös Tantun (2008, 41) vähemmistövaltuutetulle tekemässä selvityksessä nämä toimenpiteet nousivat korostetusti esille. Haastatteluissa kävi ilmi myös, että monet vält-

tävät suomalaista terveydenhuoltoa. Heikon suomen kielen taidon ja tulkkiin mahdollisesti kohdistuvan epäluottamuksen vuoksi he saattavat mieluummin matkustaa omaan kotimaahansa saadakseen apua. Maahanmuuttajien voi olla myös vaikea ymmärtää terveydenhuollon toimintaperiaatteita Suomessa. He voivat kokea suomalaisten arvostaman avohoidon välinpitämättömyytenä. (Takalo & Juote 1995, 68.) Venäjänkielisille vanhuksille tehdyn haastattelun mukaan suomen kielen opetuksen saatavuus on erittäin heikko. Myöskään heidän ikäänsä ja opiskelukykyään ei oteta tarpeeksi huomioon. Tilanteen parantamiseksi pitäisi olla erikoisryhmiä, joissa opetus- tahti on suunnattu heidän oppimiskykyihinsä sopivaksi. He toivoivat myös käytännön neuvontaa suomalaisesta yhteiskunnasta heti Suomeen tullessa. Lisäksi ehdotettiin kaupungin antamia palveluseleitä suomen kielen opetukseen. Virastoihin toivottiin venäjänkielistä virkailijaa ja palveluiden perustieto pitäisi olla käännettynä venäjäksi. Toiveena on myös ajankohtaisen tiedon saaminen omalla kielellä esimerkiksi heitä koskevien lakien muuttuessa. (Tanttu 2008, 42.)

Ikääntyvät maahanmuuttajat kärsivät heikosta taloustilanteesta. Tästä johtuen he ovat suuressa vaarassa syrjäytyä ja eristäytyä valtaväestöstä (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen lausunto 19/2008). Pitkäänkin Suomessa asuneet ikääntyneet eivät välttämättä ole käyneet elokuvissa, teatterissa tai muissa kulttuuriesityksissä korkeiksi hinnoiteltujen pääsylippujen takia (Tanttu 2008, 42).

2.3 Kotoutuminen ja kotouttaminen

Maahanmuuttajien kotoutumiseen liittyy monia haasteita, niin vastaanottavan maan kuin maahanmuuttajan kannalta. Kotoutuminen ja kotouttaminen ovat pitkäaikainen, monitahoinen ja monimuotoinen prosessi, jonka eteneminen ei ole läheskään aina suoraviivaista ja vaatii suurta mukautumiskykyä niin maahanmuuttajilta itseltään kuin eri toimijoiltakin. (Kotouttamiskäsikirja 2007, 7.)

Kotouttamislaki säätelee kotouttamispalvelujen järjestämistä. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta astui voimaan 1.5.1999 (493/1999). Tämä laki velvoittaa kunnat laatimaan yhdessä työvoimaviranomaisten, kansaneläkelaitoksen ja muiden viranomaisten kanssa kotouttamisohjelman, jossa määritellään tavoitteet, toimenpiteet ja voimavarat kotouttamiselle. Lisäksi laaditaan viranomaisten yhteistyösuunnitelma. (Peltola & Metso 2008, 62.) Kotouttamisohjelman laadinnassa tulee ottaa huomioon myös maahanmuuttajien, kansalaisjärjestöjen,

työntekijä- ja työnantajajärjestöjen sekä muiden paikallisten tahojen asiantuntemus (Työhallinnon julkaisu 243).

Oikeus kotoutumissuunnitelmaan on lain mukaan henkilöllä, joka on muuttanut Suomeen, asuu Suomessa, on työtön työnhakija tai toimeentulotuen tarpeessa tai alle 18-vuotias. Tämä oikeus kestää kolme vuotta maahanmuuttajan ensimmäisen kotikunnan väestötietojärjestelmään merkitsemisestä. Aikaa voidaan pidentää enintään kahdella vuodella jos se on tarpeen luku- ja kirjoitustaidon tai perusopetuksen oppimäärän hankkimista varten tai muusta perustellusta syystä. (Valtioneuvoston selonteko 4/2008)

Jokaiselle maahanmuuttajalle kootaan yksilöllinen ja perhekohtainen suunnitelma kotoutumishjelmassa luetteluista toimenpiteistä. Suunnitelmassa sovitaan kunnan, työvoimatoimiston ja maahanmuuttajan kesken toimenpiteistä joiden avulla tuetaan maahanmuuttajaa ja hänen perhettään yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavien tietojen ja taitojen hankkimisessa. Siinä määritellään myös toimenpiteet jotka edistävät maahanmuuttajan oman elämän hallintaa sekä uuden ja oman kulttuurin yhteensovittamista. (Jasinskaja-Lahti, Liebkind & Vesala 2002, 20–21.)

Aikuiset, työvoimaan kuulumattomat maahanmuuttajat, jotka useimmiten ovat kotona lapsia hoitavia naisia, vammaisia tai eläkeläisiä, jäävät vaille järjestelmällisiä kotouttamista edistäviä ja tukevia toimenpiteitä. Heidän kotouttamisensa on kuntien oman aktiivisuuden, opintoseteleiden, projektirahoituksen, kolmannen sektorin ja normaalia valtionosuutta saavien oppilaitosten varassa. Siitä huolimatta, että opetusta on jonkin verran järjestetty, luku- ja kirjoitustaidottomat ja vähän perusopetusta saaneet, työvoimaan kuulumattomat maahanmuuttajat jäävät vielä usein vaille koulutusta. (Hallituksen esitys 166/2005.) Iäkkään maahanmuuttajan kotoutumissuunnitelma tehdään yleensä ulkomaalaistoimistossa tai kunnan sosiaalitoimen työntekijän kanssa. Maahanmuuttajan odotetaan osallistuvan täysipainoisesti suunnitelman tekoon. Ikääntyneen elämäntilannetta pidetään laadinnan lähtökohtana. Myös ikä, kielitaito, terveys, perhe, toiveet sekä kiinnostuksen kohteet huomioidaan. Tavoitteena on edistää arjessa selviytymistä ja omatoimisuutta. Suunnitelma voidaan laatia aluksi kolmea vuotta lyhyemmäksi ajaksi. (Kuusi & Raitanen 2000, 17.)

Ikääntyneitä maahanmuuttajia ei ole tähän mennessä ole kovinkaan paljon huomioitu valtakunnan ja aluetason vanhuspoliittisissa suunnitelmissa. Eduskunnalle vuonna

2002 (Kotouttamislakiselonteko 2002) tehdyssä kotouttamislain selontekoraportissa kiinnitetään heidän erityisasemaansa huomiota ja tunnistetaan syrjäytymisvaraa aiheuttavat riskitekijät. Siinä todetaan, että vanhuspoliittisessa suunnittelussa ja kuntien vanhuspoliittisissa strategioissa heihin tulisi kiinnittää enemmän huomiota heidän asemansa turvaamiseksi. Vuonna 2008 (Kotouttamislakiselonteko 2008) valmistuneessa selontekoraportissa ei heihin kiinnitetä juuri sen enempää huomiota. Siinä mainitaan Inkerikeskus ry:n viriketoiminta sekä Vanhustyönkeskusliiton järjestämä Ikä-mamu-toiminta. Sisäasiainministeriön 25.5.2009 julkaisemassa Kotouttamislain uudet tuulet -esitteessä ei ikääntyviä maahanmuuttajia mainita erikseen (Sisäasiainministeriö 2009b).

Alitolppa-Niitamo, Söderling & Fågel (2005, 59) ovat kirjassaan viitanneet Turun kaupungin maahanmuuttajapalveluissa vuonna 2003 käytettyyn kotouttamistoiminnan kolmitasoiseen jakoon. Sosiaaliseen tasoon kuuluvilla toimenpiteillä, kuten sosiaalisia verkostoja luomalla ja vertaisryhmiä muodostamalla, pyritään vahvistamaan maahanmuuttajien psykososiaalista tilannetta. Kielitaidon, yhteiskuntataitojen ja työllistymisedellytysten kehittäminen kuuluvat kotouttamistoiminnan tiedollisen tasoon. Toiminnalliseen tasoon kuuluu kaikki muu toiminta kuten kerhot, liikuntaryhmät, retket ja virkistätymisleirit. Osallistuminen toimintoihin auttaa etenkin työvoiman ulkopuolella ja työttöminä olevia maahanmuuttajia kielen oppimisessa, säännöllisen päivärutmin saamisessa ja tutustuttaa heitä muihin samassa tilanteessa oleviin.

Maahanmuuttajien kotouttamistoimenpiteiden toteuttaminen on osittain ristiriitaista; maahanmuuttajan oletetaan toisaalta sopeutuvan valtakulttuuriin ja toisaalta säilyttävän oman kulttuurinsa. Heille vaaditaan tasa-arvon nimissä samaa kohtelua kuin valtaväestölle, mutta samaan aikaan painotetaan heidän oikeuttaan ylläpitää kulttuurisia erityispiirteitä. (Ikäläinen, Martiskainen & Törrönen 2003, 27.) Erityisen tärkeä prosessi maahanmuuttajien kotoutumisen kannalta on epätasa-arvoisuuden poistaminen. Kotoutumista koskevaan keskusteluun on viime aikoina otettu mukaan valtavirtaistamisen käsite, jolla tarkoitetaan eri väestöryhmiin eri tavoin vaikuttavien politiikkojen mukauttamista epätasa-arvoisuuden ja eri ryhmien epäsuhtaisen edustuksen poistamiseksi. (Kotouttamiskäsikirja 2007, 8.) Valtavirtaistaminen palvelujen käytössä tarkoittaa sitä, että koko väestölle on tarjottava yhtäläiset mahdollisuudet palvelujen käyttämiseen. Julkiset ja yksityiset palveluntarjoajat voivat ottaa huomioon monikulttuurisuuden tarjoamalla palveluja uusiin ja erilaisiin tarpeisiin. Tämä tarkoittaa mm. palve-

lujen räätälöimistä kohderyhmän mukaan sen kaikki ominaisuudet huomioon ottaen. Huomioon tulisi ottaa kulttuuritaustan ja kielen lisäksi asukkaiden sosioekonominen tilanne. (Kotouttamiskäsikirja 2007, 20.) Valtavirtaistamisen dynamiikka perustuu jatkuvaan tasapainotteluun yleisten ja kohdennettujen toimien välillä. Tavoitteena on, että erityyppiset toimet täydentämällä toisiaan muodostaisivat yhdessä toimintaympäristön helpottamaan maahanmuuttajien pääsyä palvelujen piiriin ja heidän osallistumistaan yhteiskuntaelämään. (Kotouttamiskäsikirja 2007, 15.)

Yhteiskuntaelämän eri aloilla esiintyvän epätasa-arvoisuuden poistamisessa lainsäädännön laatijat ovat erityisen vastuullisessa asemassa, mutta yhtäläillä se on viranomaisten ja valtiosta riippumattomien tahojen tehtävä. Tärkeitä tekijöitä ovat oikeus jäädä maahan, perhe-elämän tukeminen, kansalaisuuden saamisen helpottaminen ja syrjinnän kieltäminen, jotka kuuluvat ns. ”yhteiskunnan kansalaisuuteen”. Sosiaaliin kuuluvat käsitteet osallisuus, sosiaalinen liikkuvuus ja räätälöidyt palvelut ovat myös merkittäviä seikkoja maahanmuuttajien kotouttamisessa. Maahanmuuttajien kotouttamisesta onkin jo monilla aloilla tullut erottamaton osa päätösten valmistelua ja täytäntöönpanoa, palvelujen tarjoamista sekä organisaatiokulttuuria. (Kotouttamiskäsikirja 2007, 8–9.)

Johanna Vihantolan (2002, 47) opinnäytetyössä saatujen tutkimustulosten mukaan ikääntyvät maahanmuuttajat kokivat Suomessa ja suomalaisessa kulttuurissa parhaiksi asioiksi muun muassa sen, että täällä ei erotella erimaalaisia ja kaikkia pyritään kohtelemaan samalla tavoin. Suomalaisten avoimuus, ystävällisyys ja hyvät tavat sekä vahva ammattilaisuus niin sosiaali- kuin terveystaloudellissakin olivat tärkeitä ikääntyneille maahanmuuttajille. Heidän mielestään Suomessa on hyvä olla, koska täällä on rauhallista eikä lasten tarvitse pelätä olla ulkona.

Venäjänkielisten keskuudessa integroituminen suomalaisiin on hieman harvinaisempaa kuin virolaisilla. Venäjänkieliset olivat useammin eristyneitä omiin maahanmuuttaja verkostoihinsa kuin vironkieliset sekä suomea toisena äidinkielenään puhuvat. Syynä tähän voi olla heidän sosioekonominen taustansa, eri äidinkieli ja kulttuuri tai syrjintä. Toisaalta venäjänkielisten maahanmuuttajien on todettu historiallisesti sitoutuvan voimakkaasti omaan kieleensä ja kulttuuriinsa ja tämä voi hidastaa integraatiota. (Reuter & Jaakkola 2005, 38.)

2.4 Maahanmuuttajien asiointi viranomaistahon kanssa

Hallintolain 26 § määrittelee, että tulkitseminen ja kääntäminen tulee viranomaisen toimesta järjestää silloin, kun asia tulee esille viranomaisen aloitteesta ja jos henkilö ei osaa suomen tai ruotsin kieltä. Asianomaisen omasta aloitteesta vireille tulevissa asioissa on asianomaisen itse huolehdittava tulkitsemisesta ja kääntämisestä omalla kustannuksellaan. Viranomainen voi kuitenkin järjestää harkintansa mukaan näissäkin tapauksissa tulkitsemisen ja kääntämisen. Viranomaisen järjestämänä tulkitseminen ja kääntäminen on asianosaiselle maksutonta. Tulkitsemisen ja kääntämisen on tapahduttava sellaista kieltä käyttäen, jota asianosainen ymmärtää asian kannalta riittävästi. Välttämättä tulkitsemista ei suoriteta äidinkielelle (Sisäasianministeriö 2/2009a, 40.) Pohjoismaiden kansalaisilla on kuitenkin oikeus saada palvelut omalla äidinkielellään, mikäli he puhuvat kyseisen Pohjoismaan pääkieltä. Tämä perustuu sosiaalihuoltolain, kansanterveyslain ja erikoissairaanhoidon säännöksiin. (Stakesin raportteja 14/2008, 63.)

Tutkimusten mukaan maahanmuuttaja-asiakkaat näkevät sosiaalityöntekijät sekä avunantajina että vallankäyttäjinä. Yksityiselämään liittyvien asioiden tuominen julkisen palvelujärjestelmän käsiteltäviksi koetaan konkreettisena vallankäyttönä. (Anis 2008, 39.) Monissa kulttuureissa perheen ja yksityisyyden suojaaminen on tärkeä arvo ja mahdolliset ongelmat ratkaistaan perheen jäsenten kesken (Jäppinen, Hurtig & Törrönen 2007, 133). Joidenkin palvelujen käyttö voidaan kokea jopa häpeällisenä (Gissler, Malin, Matveinen, Sarvimäki & Kangasharju 2006, 32).

Helsingissä toteutetun tutkimuksen mukaan maahanmuuttajat kokivat vaikeana hahmottaa Kansaneläkelaitoksen erilaisia tukimuotoja. Heillä ei myöskään aina ollut tietoa mitä erilaisia tukimuotoja Kelan kautta on mahdollista hakea tai mihin heillä on oikeus. Myös kieleen liittyvät ongelmat vaikeuttivat asiointia Kelassa. Lomakkeet ovat vaikeaselkoisia, eikä tulkkeja käytetty riittävästi. Muiden palvelujen työntekijöiltä kului paljon aikaa, kun he selittivät Kelan päätösten sisältöjä ja auttoivat lomakkeiden täytössä. Haastateltavien mielestä Kelan tulisi kiinnittää huomiota selkokielisyyteen, rekrytoida maahanmuuttajataustaisia ja kielitaitoisia työntekijöitä tai järjestää toimistoihin tiettyinä aikoina myös muilla kuin suomen ja ruotsin kielellä annettavaa neuvontaa sekä lisätä tulkkien käyttöä. (Peltola & Metso 2008, 94–95.)

Ongelmat Kelassa asiointissa on otettu nyt esiin myös eduskunnassa käytävässä keskustelussa. Kansanedustaja Katja Taimela kysyy 6.5.2009 eduskunnan puhemiehelle esittämässään kirjallisessa kysymyksessä: ”Mitä hallitus aikoo tehdä sen varmistamiseksi, että myös ikääntyneet maahanmuuttajat saavat heille kuuluvat Kelan kielipalvelut?” Ministeri Liisa Hyssälä toteaa vastauksessaan, että Kelan palvelujen lähtökohtana on yhdenvertaisuuden takaaminen kaikille. Kelan asiakaskirjeiden kieliasua kehitetään jatkuvasti, jotta asiakkaiden olisi helpompi ymmärtää niitä. Ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden palveleminen edellyttää pidempää palveluaikaa ja lisää henkilöstöä. Tästä syystä Kelassa on tullut esiin selkeä tarve maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden palvelemiseen erikoistuneille Kelan toimistoille. Kelan asiakaspalvelun kehittämistyössä on aloitettu projekti, jonka tehtävänä on maahanmuuttajien palvelutarpeiden määrittäminen ja palvelujen organisointi. Kela on myös mukana suunnittelemassa valtakunnallisen etätulkkauksen perustamista ja ylläpitoa. Sen tavoitteena on, että tulevaisuudessa joka kunnassa olisi yhteispalvelupiste ja etätulkkauksen mahdollisuus, jonka avulla henkilö voisi hoitaa kaikki viranomaisasiansa etätulkin välityksellä yhdestä paikasta kuvapuhelintekniikkaa hyödyntäen. Tämä etätulkkipalvelu tarjoaisi asiakkaalle mahdollisuuden itsenäiseen asioiden hoitamiseen omalla kielellään. (Taimela 2009.)

Venäjänkieliset iäkkäät ihmiset ovat halukkaita tietämään mitä suomalaisessa yhteiskunnassa tapahtuu ja he haluavat olla osa suomalaista elämää. Ongelmana on se, että palveluita ja etuja koskeva tieto annetaan venäjänkielisille asiakkaille samalla tavalla kuin suomenkielisille. Oletuksena on, että venäjänkielinen asiakas tietää ja tuntee suomalaisen järjestelmän. Näin ei kuitenkaan välttämättä ole, eivätkä he uskalla kysyä. Asiakas voi itse tulkita tilanteen niin, että hänestä ei välitetä. (Tanttu 2008, 42.)

Ikääntyvät maahanmuuttajat käyttävät yhteiskuntamme vanhuspalveluita vähän ja näin ollen palveluyhteiskuntamme ei joudu tarpeeksi miettimään, mitä palveluita maahanmuuttajat tarvitsisivat hyvinvointinsa edistämiseksi. Viranomaiset voivat jopa ajatella, että omista läheisistään huolehtiminen kuuluu taustakulttuurin piirteisiin, eikä ulkopuolista apua tarvita. (Linderborg 2008, 28.) Myös erilainen viranomaiskulttuuri voi aiheuttaa vääriä käsityksiä. Joskus paluumuuttajat koettavat hoitaa asioitaan lähtömaansa tavalla, joka ei välttämättä sovellu suomalaisten viranomaisten kanssa asiointiin. (Takalo & Juote 1995, 68.)

3 KULTTUURIEN VÄLINEN KOHTAAMINEN MAAHANMUUTTAJATYÖSSÄ

3.1 Kielitaidon merkitys

Viitaten Palomäen (2003) artikkeliin Mustamaa & Pölkki (2006) toteavat, että kielenopetuksen järjestämisessä ikääntyville maahanmuuttajille tulisi ottaa huomioon ikääntymiseen liittyvät erityispiirteet. Kovalla työllä saavutettu suomen kielen taito heikenee helposti ja saattaa lopulta jopa unohtua, jos opittua ei voida soveltaa käytännön arkielämässä. Suomen kielen taidon puuttuminen johtaa helposti maahanmuuttajavanhusten kohdalla yksinäisyyteen ja samalla voi syrjäyttää heitä valtaväestöstä ja ympäröivästä yhteisöstä. Syrjäytymisriski kasvaa, jos oman etnisen ryhmän jäseniä on läheisyydessä vähän. (Kuusi & Raitanen 2000, 26). Leena Vuorinen (2008) on tutkinut Ruotsissa asuvia ikääntyviä ruotsinsuomalaisia. He käyttivät ruotsinkieltä lähinnä työkielenä ja eläkkeelle jäännin seurauksena vieraan kielen käyttö väheni selvästi. Samalla myös ikääntyvän luottamus omaan kielitaitoonsa heikkeni ja he alkoivat välttää tilanteita, joissa tarvitaan vieraalla kielellä asiointia.

Kirjallisten ohjeiden ymmärtäminen saattaa olla vaikeaa, vaikka henkilö puhuisikin sujuvaa suomen kieltä. Kelan kirjeet, erilaiset käyttöohjeet ja esitteet voivat olla maahanmuuttajalle liian vaikeita ymmärtää. Kirjallinen ohje kuitenkin tukee suullista viestintää ja työntekijän olisi tärkeä varmistaa, että asiakas ymmärtää saamansa viestin. (Räty 2002, 160.) Näennäisen hyväkään kielitaito ei viranomaiskohtaamisissa riitä, jos työntekijä käyttää vaikeasti ymmärrettävää viranomaiskieltä (Hammar-Suutari 2006, 44).

Suomalainen järjestelmä perustuu suurelta osin kirjalliseen informaatioon, jossa oletetaan, että lukijalla on perustiedot järjestelmän toiminnasta. Jos asiakas ei itse ymmärrä kysyä, ei asiakaskontaktissa välttämättä kerrota kaikkea ja syntyy nk. palveluharha. Silloin palvelutarjoaja kuvittelee antaneensa asiakkaalle riittävästi tietoa saatavissa olevasta palvelusta, mutta asiakas ei vaan ole ottanut vastaan hänelle tarjottua palvelua. Asiakas sen sijaan kokee, että hän ei ole ikinä kuullutkaan kyseisestä palvelusta. (Gissler, Malin, Matveinen, Sarvimäki & Kangasharju 2006, 32.)

Kieleen liittyvät ongelmat saattavat myös johtaa jopa taloudellisiin vaikeuksiin muun muassa siksi, että maahanmuuttajat eivät ymmärrä kotiin tulevia laskuja. He voivat

myös joutua epäeettisen mainonnan kohteeksi ja siten sitoutua pitkäaikaisiin sopimuksiin, jotka johtavat velkakierteeseen (Peltola & Metso 2008, 86).

Alitolppa- Niitamo (1993, 38–39) haastaa työntekijää asettumaan maahanmuuttajan asemaan miettimällä miten itse ulkomailla hoitaisi pienellä sanavarastolla ja puutteellisilla tiedoilla palvelujärjestelmästä asioita vaikkapa sairaanhoitohenkilökunnan kanssa. Vastaaviin huolta aiheuttaviin tilanteisiin maahanmuuttajat voivat joutua päivittäin. Heikko kielitaito saattaa muuttaa koko elämäntapaa. Entiset harrastukset eivät välttämättä ole mahdollisia uudella kielellä, kirjojen ja lehtien lukeminen, elokuvissa ja teatterissa käynti sekä opiskelu vaikeutuvat tai eivät onnistu enää lainkaan.

Johanna Vihantolan tekemässä opinnäytetyössä haastateltiin ikääntyneitä maahanmuuttajia Jyväskylässä. Näissä haastatteluissa nousi esiin ikääntyneiden tarve oppia suomen kieltä, erityisesti puhetaidon osaamista. Tämä kielen osaamisen tuoma tuki antaisi ikääntyville kokemuksia kotoutumisesta, itsenäisyydestä ja avaisi uusia toiminnan mahdollisuuksia. Kontaktien luominen kantaväestöön ja muihin etnisiin ryhmiin helpottuisi ja tätä kautta myös suomalaisen kulttuurin ja tapojen opiskelu, ymmärtäminen ja omaksuminen. (Jaakkola 2003, 21.) Samanlaisiin tutkimustuloksiin päästiin myös Monikulttuurista hyvinvointia vanhustyöhön -osahankkeissa. Iäkkäät maahanmuuttajat ovat halukkaita osallistumaan erilaiseen ryhmätoimintaan ja oppimaan suomen kieltä. Ryhmät ovat hyviä kulttuurien välisen vuorovaikutuksen kanalta, joka osaltaan edistää kielen oppimista. Tulevaisuuden haaste on, miten turvata ryhmätoiminnan jatkuminen osana ikääntyneiden palvelujärjestelmää. (Nylund, Sainio, Taipale & Tenho 2008, 35.)

Juuri puhutun kielen ymmärtäminen on kotoutumisen tärkein edellytys. Tämä taito ei ainoastaan auta maahanmuuttajaa hoitamaan arkisia asioitaan vaikeuksista, vaan se myös auttaa häntä pääsemään sisälle suomalaiseen elämäntapaan. (Forsander, Ekholm & Saleh 1994, 73.) Elettäessä erossa alkuperäisestä kielellisestä ja kulttuurisesta ympäristöstä ja valittavana on muitakin kieliä kuin oma äidinkieli, kielen merkitys korostuu. Maahanmuuttajien äidinkieli, kulttuuri ja identiteetti joutuvat uudelleen arvioinnin kohteeksi valtakulttuurissa. (Iskanius 2006, 61.)

3.2 Maahanmuuttajien kanssa tehtävä asiakastyö

Maahanmuuttajien kanssa tehtävän asiakastyön yhtenä edellytyksenä voidaan pitää asiakkaan kulttuurin tuntemusta. Vähimmäisvaatimuksena Peltola & Metson (2008, 49) tekemän haastattelututkimuksen mukaan pidettiin kulttuuriin perustuvien asioiden tuntemista, ymmärtämistä ja huomioon ottamista. Tätä kulttuurien välisiin kohtaamistilanteisiin olennaisesti liittyvää käsitettä kutsutaan kulttuurikompetenssiksi (Hammar-Suutari 2006, 9). Kulttuurien välisessä kohtaamisessa tarvitaan erityisesti halua ymmärtää ja tulla ymmärretyksi, jotta viestintä sujuisi kielivaikeuksista ja kulttuurieroista huolimatta (Räty 2002, 69). Kulttuurien välisessä työssä on tärkeää pyrkimys oikeudenmukaisuuteen, empatiakyky, moninaisuuden kunnioittaminen, yhdenvertaisten mahdollisuuksien turvaaminen (Hammar-Suutari 2007).

Kulttuurien väliseen vuorovaikutukseen vaikuttavat useat eri tekijät, kuten henkilöiden yhteiskunnallinen asema. Myös kieli on tärkeässä asemassa. Tällä ei tarkoiteta ainoastaan puhuttua kieltä vaan myös kasvojen ilmeitä, kehon asentoa ja ei-kielellisiä viiheitä kuten eleitä. Näitä kaikkia voidaan luonnollisesti tulkita myös väärin. (Verma 2005, 59.)

Työntekijä pystyy paremmin ymmärtämään asiakkaan omia lähtökohtia, toimintatapoja ja mahdollisia vaikeuksia jos hänellä on perustietämys asiakkaan kulttuurista. Tämän tietämyksen puuttuessa saatetaan tahottomasti toimia kulttuurisokeasti. Asiakkaan kannalta paras tilanne olisi, jos työntekijä osaisi asiakkaan äidinkielen ja tuntisi kulttuurin. Käytännössä tämä on usein mahdotonta järjestää näiden henkilöiden vähäisen määrän takia. (Peltola & Metso 2008, 50.)

Kielellinen viestintä on vahvasti kulttuurisidonnaista. Työntekijän on tärkeää nähdä sekä maahanmuuttajan että omien sanojen taakse. Jokaisessa vuorovaikutustilanteessa on läsnä näkyvä puhe ja näkymätön viestintä. Sanattoman viestinnän seuraaminen on myös olennaista, jotta asiakas voisi tulla ymmärretyksi kielestä riippumatta. Huomiota ei tule kiinnittää kielen virheisiin ja tarkentavien kysymysten esittäminen on pelkästään positiivinen asia. (Nurmi, 2009.)

Toisaalta kulttuurien tuntemisen korostaminen ja sen pitäminen maahanmuuttajien kanssa tehtävän asiakastyön edellytyksenä voi johtaa paradoksaaliseen tilanteeseen, jossa se mahdollistaa työntekijöille tilaisuuden kieltäytyä ottamasta maahanmuuttajia

asiakkaiksi sillä perusteella, etteivät he tunne asiakkaan kulttuuria (Alitolppa-Niitamo, Söderling & Fågel 2005, 90). Asiakaskontakteissa maahanmuuttajaa ei tulisi nähdä vain yhden ominaisuuden kautta. Hän ei ole ainoastaan maahanmuuttaja, pakolainen tai vanhustyön asiakas. Työssä maahanmuuttajien kanssa tulisi pyrkiä olemaan mahdollisimman avoin ihmisten monenlaisille puolille. (Juhila 2006, 111.)

Työntekijän näkökulmasta on oman taustan tuntemisella ja tiedostamisella tärkeä merkitys. Tämä auttaa hyväksymään erilaisia tapoja toimia. Hyvän itsetunnon omaava henkilö joka arvostaa omaa taustaansa, on vahvoilla kohdatessaan uusia ihmisiä ja ennestään hänelle outoja käytäntöjä. (Hammar-Suutari 2005, 113.) Myös Kaakkois-Suomessa toteutetussa Empathos- hankkeessa työntekijät näkivät maahanmuuttajien tuovan työhön lisää haasteita, mutta samalla tarjoavan mielenkiintoisia kohtaamisia. Vieras kulttuuri koettiin kiinnostavana asiana, asiakasta pyrittiin tukemaan oman kulttuurin säilyttämisessä ja hänen toimintansa kulttuurisia kytköksiä haluttiin ymmärtää. (Jäppinen, Hurtig & Törrönen 2007, 144.)

Asiakaskohtaamisten vuorovaikutukseen vaikuttavat olennaisesti ennakoasenteet, aikaisemmat kokemukset, kohtamistilanteen luonne, epävarmuus, kielitaito ja käytettävissä olevan ajan pituus. Ennakoasenteet voivat olla positiivisia, neutraaleja tai negatiivisia. Usein ne ohjaavat toimintaa työntekijän sitä itse tiedostamatta. Jos aiemmat kokemukset ovat onnistuneita suhtaudutaan seuraavaan mahdolliseen vuorovaikutustilanteeseen positiivisesti. Vastaavasti kielteiset kokemukset voivat vaikeuttaa asiointia. Kohtamistilanteen luonteella eli sillä minkälaisia asioita käsitellään, on myös suuri merkitys molemminpuolisen ymmärryksen onnistumiselle. Joskus epävarmuutta tai jopa pelkoa voi liittyä kulttuurien väliseen asiointiin. Maahanmuuttaja on saattanut lähtömaassaan tai Suomessa joutua hankaliin tilanteisiin viranomaisten kanssa. Välttämättä hän ei tiedä mitä kohtamisessa tapahtuu ja tämä osaltaan aiheuttaa epävarmuutta. Myös työntekijä voi tuntea olonsa epävarmaksi mm. puutteellisen kielitaidon vuoksi. (Hammar-Suutari 2006, 111–113.)

Eri kulttuurien välillä on eroja myös siinä, kuinka kaukana keskustelukumppanista ollaan. Suomalaiset tarvitsevat paljon tilaa ympärilleen ja harvemmin koskettavat puhekumppania. Puheessa pidetään pitkiä taukoja ja nopeampaan tyyliin tottunut maahanmuuttaja saattaa keskeyttää meidät tai puhua päälle. Mahdollisesti hän olettaa taukojen perusteella, että sanottava on sanottu (Räty 2002, 66.)

Suomalaisen työntekijän on hyvä ottaa huomioon suomalaisten tapojen hierarkkinen valta-asema. Helposti niitä pidetään ainoina oikeina ja normaaleina tapoina, mutta samalla on hyvä muistaa, että myös maahanmuuttajista omat tavat saattavat tuntua itsestään selviltä ja luoda turvallisuuden tunnetta. (Järvinen 2004, 151.)

3.3 Venäläisen kulttuuritaustan merkitys maahanmuuttajatyössä

Kulttuuri voidaan määritellä lukemattomilla eri tavoilla. Maahanmuuttajan kulttuuri on jatkuvassa muutoksessa. Muutettaessa maasta toiseen se ei säily muuttumattomana, vaan muuttuu väistämättä jollakin tavalla uudentyypisissä yhteiskunnallisissa yhteyksissä ja sekoittuu muihin kulttuureihin. Joskus oman lähtömaan kulttuuriset piirteet saattavat korostua uudessa asuinmaassa. (Anis 2008, 91.)

Takalan mukaan Suomeen muutto tarkoittaa venäläisille ja virolaisille usein läheisten sukulaisverkostojen katkeamista. Reuterin & Jaakkolan (2005, 27) tekemän tutkimuksen mukaan vain kahdella prosentilla oli kolmeen sukupolveen kuuluvia lähisukulaisia Suomessa. Näiden eri sukupolvia yhteen liittäneiden tukiverkostojen katkeaminen saattaa olla huomattava menetys entisen Neuvostoliiton alueelta Suomeen muuttaneille maahanmuuttajille. Myös ystävyysuhteet ovat kärsineet maahanmuuton yhteydessä ja niiden luominen uudessa ympäristössä kantaväestön kanssa on haasteellista, johtuen mm. kielivaikeuksista ja asenneilmapiiristä. Tässä kohtaa ikääntyviin maahanmuuttajiin tulisi kiinnittää erityistä huomiota ja pyrkiä tietoisesti lähentämään heitä toisiinsa. He voivat osaltaan olla lisäämässä ikääntyneen suomalaisen tietoja ja kokemuksia muista kulttuureista. Samalla heillä voi olla tärkeä merkitys tiedonsiirtäjänä nuoremmille venäläisille sukupolville oman kulttuurin historiallisista vaiheista ja erityispiirteistä. (Takala & Rossi 2004, 10.)

Ikäkkäät maahanmuuttajat saattavat myös kokea menettävänsä arvostetun aseman, joka heillä on ollut entisessä kotimaassaan. Nuorempien sopeutuessa uuteen maahan, vanhusien tietoja ja taitoja ei välttämättä enää arvosteta. Vanhuksille kerääntynyttä tietoa ja viisautta ei koeta uudessa kotimaassa enää käyttökelpoiseksi eikä tärkeäksi. Ikääntyneelle tämä saattaa aiheuttaa suurta hämmennystä. (Alitolppa–Niitamo 1993, 101.)

3.4 Syrjintä

Suomalaisten suhtautuminen maahanmuuttajiin vaihtelee iän, sukupuolen ja sosio-ekonomisen aseman mukaan. Myönteisimmin suhtautuvat nuoret, hyvin koulutetut, toimihenkilöt ja naiset. Kriittisimmin taas suhtautuvat ikääntyneet, vailla koulutusta olevat, työntekijät ja miehet. (Järvinen, 2004, 140.)

Räty (2002, 194) viittaa kirjassaan Pitkäseen ja Koukiin (1999), jotka kertovat maahanmuuttajien saamasta huonosta palvelusta kaupoissa sekä eri viranomais- tai tahojen kautta, kuten Kelassa ja poliisilaitoksilla. Maahanmuuttajien kokema syrjintä työhönotossa, ravintoloissa sekä asunnon vuokraamiseen, luotto- ja osamaksusopimukseen liittyvissä asioissa on myös tavallista. Viranomaisrasismista on kyse silloin kun työntekijä ei halua ohjata tai palvella asiakasta samalla tavalla kuin ketä tahansa muuta asiakasta. Maahanmuuttaja-asiakkaan palvelu koetaan vastenmieliseksi etenkin jos se vaatii työntekijältä ylimääräistä aikaa ja voimavaroja.

Nuivat asenteet ja yhteiskunnan rakenteissa oleva syrjintä, rakenteellinen rasisimi, vaikuttavat siihen, että iäkkäät maahanmuuttajat ovat kolminkertaisen syrjinnän vaarassa iän, syrjinnän ja kielitaidottomuuden perusteella. Ne myös estävät heitä pääsemästä heille tarkoitettujen palvelujen piiriin. Tätä kolminkertaisen syrjinnän vaaraa kutsutaan Triple Jeopardy -hypoteesiksi. (Linderborg 2007, viitattu A.J. Norman 1985)

4 PALVELUOHJAUS

Palveluohjaus on kehitetty sosiaali- ja terveysalan asiakastyön yhdeksi toimintatavaksi. Sillä tarkoitetaan toimintatapaa, jossa hyödynnetään asiakkaan koko verkostoa palvelun jatkuvuuden takaamiseksi (Mönkkönen, 2007,137.). Palveluohjauksen käsitteellä on monenlaisia merkityksiä, jotka painottuvat eri tavoin ja jotka voivat olla keskenään ristiriitaisia. Pietiläinen ja Seppälä (2003, 10) ovat määritelleet palveluohjauksen käsitteen kuvaavan toimintoja joiden avulla suunnitellaan, organisoidaan, yhteen sovitaan ja arvioidaan asiakkaan tai hänen perheensä nykyisessä elämänvaiheessaan tarvitsemia palveluja elämänhallinnan tukemiseksi. Hänninen (2007, 11, viitattu Rose & Black 1985) määrittelee palveluohjauksen asiakkaan etua korostavaksi, asiakaslähtöiseksi työtavaksi, joka sisältää sekä asiakastyön menetelmät että palveluiden yhteensovittamisen organisaatioiden tasolla. Liukkosen ja Feirikin (2009, 9) mukaan palve-

luohjaus on asiakaslähtöistä työskentelyä ja työn lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet. Palveluohjauksella autetaan asiakasta hajanaisen ja sektorikeskeisen palvelujärjestelmän sisällä koordinoimalla palvelut ja henkilökohtainen tuki arjessa toimivaksi kokonaisuudeksi. Koska palveluohjaus-nimellä tehdään hyvin erityyppistä työtä erilaisilla työotteilla, olisi palveluohjauksen yhtenäinen määrittely tärkeää. Palveluohjauksella tulisi olla yhteinen tietopohja ja se pitäisi erottaa muista asiakastyön muodoista, jotta se puolustaisi paikkaansa. Muutoin vaarana on, että palveluohjaus helposti vain korvaa puuttuvia palveluja tai tulee taas yhdeksi lenkiksi jo nyt pitkää palveluketjua. (Suominen 2008, 20.)

4.1 Palveluohjauksen historiaa

Palveluohjauksen käsite on saanut alkunsa amerikkalaisesta sosiaalityöstä. Palveluohjaus eli case management kehitettiin hajallaan olevien palvelujen koordinoimiseksi asiakkaiden tarpeisiin. Aluksi palveluohjusta käytettiin mielenterveysasiakkaiden sosiaalityössä, josta se levisi myös muiden asiakasryhmien, kuten ikääntyvien parissa tehtävään sosiaalityöhön. (Salminen, Suomi & Hakonen 2004, 43, viitattu Payne 1995.) Britanniassa palveluohjausta on kehitetty edelleen oman palvelujärjestelmän ja care management käsitteen kehyksessä. Siellä palveluohjauksen käyttöönotto liittyi 1980-luvulla laitospalvelujen purkamiseen, avopalvelujen lisäämiseen ja hoivan yhteisöllistämiseen. (Salminen, Suomi & Hakonen 2004, 43, viitattu Payne 1995.) Yhdysvalloissa ja Britanniassa palveluohjauksesta on jo tullut osa lakisääteistä palvelujärjestelmää (Mönkkönen 2007, 137).

1980-luvun loppupuolella Suomessa käynnistyi keskustelu palveluohjauksesta ja ensimmäiset käytännön kokeiluprojektit aloitettiin 1990-luvun puolivälissä. Palveluohjausta on käytetty vammaisten ja vanhusten palveluissa sekä mielenterveystyössä ja kuntoutuksessa. (Häkkinen 2000, 2.) Valtakunnallinen palveluohjauksen kehittäminen Suomessa alkoi vuonna 2001, jolloin Sosiaali- ja terveysministeriö käynnisti pitkäaikaisairaiden ja vammaisten lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä palveluohjauskokeilun (Kananoja, Lähteinen, Marjamäki, Laiho, Sarvimäki, Karjalainen & Seppänen 2007, 233–234, viitattu Pietiläinen 2003). Kokeilussa kävi ilmi, että palveluohjauksen puolestapuhujina ovat olleet usein vanhemmat, eivätkä virkamiehet tai päättäjät. Tarve palveluohjaukselle syntyi vanhempien ja lähityöntekijöiden yhteisestä tarpeesta pirstaleisessa ja monimutkaisessa auttamisjärjestelmässä kiristyneiden resurssien puut-

teessa. (Mönkkönen 2007, 138, viitattu Pietiläinen 2004.) Tämän kokeilun jälkeen Stakes otti palveluohjauksen kehittämisen vastuulleen, laajentaen samalla kohderyhmää lapsista kaikkiin sosiaali- ja myös terveydenhuollon asiakasryhmiin (Kananaja, Lähteinen, Marjamäki, Laiho, Sarvimäki, Karjalainen ja Seppänen 2007, 233–234). Palveluohjauksen hankkeissa työntekijöiden kokemus on, että yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on tiivistynyt, ymmärrys toisten tekemästä työstä on lisääntynyt ja päällekkäinen työ on vähentynyt (Mönkkönen 2007, 138).

4.2 Palveluohjauksen tarve ja tavoitteet

Palveluohjausprosessin käynnistäminen tulee ajankohtaiseksi, kun asiakkaan asiat eivät hoidu yhdellä tai kahdella tapaamiskerralla ja yhden työntekijän panostuksella. Palveluohjausta tarvitaan esimerkiksi silloin, kun asiakkaalle ei voida osoittaa yhtä tahoa johon hänen asiansa luonnollisesti ja ensisijaisesti kuuluvat, eivätkä kertaluonteiset toimenpiteet riitä vastaamaan asiakkaan pitkäaikaiseen tuen ja palveluiden tarpeeseen. Palveluohjausta tarvitaan myös, kun asiakkaalla on uusi palvelujen ja tuen tarve muuttuneen elämäntilanteen tai muuttuneiden olosuhteiden takia ja palvelutarpeen määrittämiseksi tarvitaan kokonaisvaltaista pohdintaa ja asioiden selvittelyä. Asiakkaan kokema laaja-alainen tuen ja avun tarve vaatii monen eri tahon keskinäistä yhteistyötä ja koordinoitua. Myös palveluiden ulkopuolelle jääneen tai pudonneen asiakkaan tuen tarpeiden ja tarvittavien tukipalveluiden järjestäminen vaatii erityistä paneutumista ja palveluohjausprosessin käynnistämistä. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 12–13.) Palveluohjauksen tavoitteena on varmistaa, että asiakas saa kattavan, riittävän pitkäjänteisen ja oikeaan aikaan tapahtuva avun ja siihen liittyvät palvelut. Pyrkimyksenä on kokonaisvaltaisesti vastata asiakkaan perusturvaa, sosiaalista liittymistä ja henkistä kasvua koskeviin kysymyksiin. (Palveluohjaustoiminnan laatukriteerit)

Palveluohjauksen tavoitteena on vahvistaa asiakkaan omaa elämänhallintaa (Pietiläinen & Seppälä 2003, 43). Palveluohjaus on asiakasta valtaistavaa, vahvistavaa ja voimaannuttavaa toimintaa (Suominen & Tuominen 2007, 24). Voimaantunut asiakas on löytänyt omat voimavaransa ja on riippumaton. Hänellä on itsemääräämisoikeus, kyky ymmärtää oma tilanteensa ja pyrkiä henkilökohtaisiin tavoitteisiin, tehdä suunnitelmia ja valintoja. (Hänninen 2007, 13, viitattu McParland ym.2000.)

Lisääntyvä iäkkäiden määrä lisää myös sosiaali- ja terveystalouden palvelujen tarvetta ja palvelujen tarjonta monipuolistuu. Uusien palveluntarjoajien tulo alalle lisää vanhusten

kannalta tarvetta koota palveluja yhteen kunkin yksilöllisten tarpeiden ja elämäntilanteen mukaan. Tässä palveluviidakossa palveluohjauksen tehtävänä on etsiä ja löytää asiakkaalle hänen kannaltaan oikeat, tarpeita vastaavat ja senhetkisillä voimavaroilla toteutettavat palvelut. Yhteiskunnan näkökulmasta palveluohjauksen tehtävänä ja tavoitteena on päällekkäisyyksien poistaminen palveluista ja kustannusten kurissapito. (Häkkinen 2000, 7.) Yksilökohtaisella palveluohjauksella on ajateltu palvelujen organisoinnin ja koordinoinnin sekä kustannustehokkuuden paranevan (Suoranta 2004, 27). Tutkimuksissa onkin osoitettu palveluohjauksen hillitsevän taloudellisia menoja turhien päällekkäisten palvelujen karsiutuessa ja palvelujärjestelmän toiminnan tehostuessa (Häkkinen 2000, 7).

Palvelu- ja hoitojärjestelmän muuttuminen laitospainotteisesta avohoitopainotteisemmaksi on osaltaan lisännyt tarvetta palveluohjauksen kehittämiseen. Yksittäinen työntekijä ei yksin pysty ratkaisemaan asiakkaiden haasteellisia ja monimuotoisia ongelmia, jotka koskettavat usein sekä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon sektoria että valtion ja Kelan sosiaaliturvaetuuksia. Tarvitaan yli sektorirajojen menevää yhteistyötä. (Hänninen 2007, 12, viitattu mm. Vuorensyrjä ym. 2006.) Palvelujen koordinointi edellyttää eri hallintokuntien ja organisaatioiden sekä sisäistä että keskinäistä vuoropuhelua ja yhteisten toimintatapojen löytämistä. Kustannussäästöt syntyvät työn järki-peräistämällä, eivät voimavaroja leikkaamalla. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 16.)

Pohjanmaanmaakunnissa toteutetussa maahanmuuttajasosiaalityön kehittämishankkeessa nähtiin yhteistyöverkoston rakentaminen muiden toimijoiden kanssa tärkeänä tavoitteena palveluohjaustoiminnan kehittämiseksi. Yhteistyöverkkoon pyrittiin saamaan mukaan kaikki henkilöt jotka, työskentelevät maahanmuuttajien kanssa mm. viranomaistaho ja kolmas sektori. Verkostoitumisella on saatu tehtyä työtä näkyväksi ja sillä on ollut tärkeä merkitys työntekijöiden vertaistuelle. Myös päättäjien on ollut pakko kiinnittää työhön ja sen merkitykseen huomiota. Hankkeessa on kehitetty myös kuntien välistä yhteistyötä. (Kuusela, 2005, 56.)

4.3 Palveluohjauksen prosessi

Onnistunut palveluohjaus vaatii onnistuakseen toimivat puitteet. Sen lisäksi, että palveluohjaajien on tunnettava alueen julkiset, yksityiset ja kolmannen sektorin palvelut ja niiden tuottajat, myös palveluntuottajien on tunnettava palveluohjauksen sisältö ja sen tavoitteet. Alueellisten palveluntuottajien ja viranomaisten tulee myös hyväksyä

palveluohjaus oman asiakastyönsä osaksi. Palveluohjaajan hyvät henkilökohtaiset suhteet eri tahoihin helpottavat palveluiden aktivoinnissa. (Suominen & Tuominen 2007, 43.) Palveluohjaus on Pietiläisen ja Seppälän (2003, 12) mukaan tavoitteellista, asiakkaan ja työntekijän keskinäistä yhteistyötä. Palveluohjauksen prosessissa on alku ja loppu, konkreettiseen tulokseen pyritään etenemällä vaiheittain. Hänninen määrittää palveluohjauksen prosessiksi, jonka tarkoituksena on määrittää asiakkaan yksilölliset voimavarat ja palvelutarpeet ja löytää tarpeisiin parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot. (Hänninen 2007, 11, viitattu Orme & Glastonbury 1993.)

Palveluohjauksen prosessia voidaan kuvata useilla eri tavoilla. Monissa Suomessa julkaistuissa lähteissä on viitattu Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997, 24–27) viisivaiheiseen palveluohjauksen prosessiin. Heidän mukaansa prosessin vaiheita ovat asiakkaiden valikointi, asiakkaan palvelutarpeen arviointi, palveluiden suunnittelu ja järjestäminen, tavoitteiden toteutumisen seuranta, järjestelyjen korjaaminen ja palvelukokonaisuuden korjaaminen. Pietiläinen ja Seppälä (2003, 12) sekä Häkkinen (2000, 94) muun muassa ovat maininneet vielä kuudentena vaiheena palveluohjauksen päättämisen.

Suominen ja Tuominen (2007, 41–43) ovat päätyneet kuvaamaan palveluohjausta kolmivaiheisena prosessina, jonka vaiheet ovat aloitusvaihe, työvaihe ja lopetusvaihe. **Alkuvaiheessa** tärkein asia on asiakkaan ja palveluohjaajan välisen luottamuksen rakentaminen. Tavoitteena on muodostaa asiakkaasta kokonaiskuva kohtaamalla hänet niin fyysisesti, psyykkisesti kuin sosiaalisesti omassa ympäristössään, asiakasta kuunnellen ja hänen tahdissaan. Hyvä asiakastyö perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan pitkäaikaiseen suhteeseen. Vasta kun asiakas ja palveluohjaajan välille on muodostunut luottamuksellinen suhde, alkavat asiakkaan voimavarat löytyä (Tuominen, 2005, 7). **Työvaihe** perustuu aina asiakkaan ja palveluohjaajan alkuvaiheessa luotuun luottamukselliseen ja vankkaan suhteeseen. Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden pohjalta selvitetään ja päätetään asiakkaan tarvitsemat palvelut. Vastuuttavaa työtettä käyttämällä huomioidaan ne päämäärät ja tavoitteet jotka voidaan saavuttaa asiakkaan omalla aktivoitumisella, asiat joiden hoitamiseen asiakkaan omat voimavarat riittävät. Työvaiheessa palveluohjaus on jatkuvaa ja vakiintunutta, oman aktiivisuutensa ja palvelujen turvin asiakas selviytyy yhä paremmin arjesta. Puheeksi voidaan varovasti ottaa **palveluohjaussuhteen lopettaminen** vasta sitten, kun yhteisesti asetetut tavoitteet on saavutettu, asiakas kykenee asettamaan itselleen ja elämälleen tavoitteita ja myös

työskentelemään niiden toteutumiseksi. Toisille asiakkaille palveluohjaussuhteen lopettaminen aiheuttaa turvattomuuden tunnetta, joten palveluohjauksen kesto tulisikin ottaa puheeksi heti alussa sekä työvaiheen aikana. Asiakkaan niin halutessa voidaan sopia suhteen lepäämään jättämisestä, jolloin se voidaan aktivoida uudelleen asiakkaan sitä halutessa, mutta palveluohjaus- toiminnan ei kuitenkaan tulisi kestää asiakkaan koko loppuelämää. Asiakkaan saattaminen osaksi muita sosiaalisia verkostoja ja toiminnan arviointi kuuluvat lopetusvaiheeseen. (Suominen & Tuominen 2007, 41–43.)

Palveluohjauksen prosessista puhuttaessa Suominen ja Tuominen (2007, 40) nostavat esille ajatuksen siitä, että palveluohjaus ennalta määriteltynä ja tarkkaan noudatettuna prosessina saattaa vaikuttaa siihen, että asiakas ei itse voi vaikuttaa toiminnan sisältöön tai prosessin kulkuun. Palveluohjaus ei siis toimi aina saman kaavan mukaan, vaan palveluiden suunnitteleminen ja järjestäminen on yhteinen prosessi johon osallistuvat asiakas, palveluohjaaja ja muut palveluntuottajat yhdessä. Silloin kun asiakas on itse mukana suunnittelemassa toimenpiteitä jotka tukevat hänen omia tavoitteitaan, hän myös sitoutuu niihin paremmin.

4.4 Palveluohjausmallit

Harvoin palveluohjaus noudattaa tiukasti vain yhtä tiettyä mallia, vaan erilaiset sovellutukset ja toteutustavat sekoittuvat ja vaihtelevat käytännössä asiakkaiden tilanteiden ja tarpeiden mukaan. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13).

Palveluohjauksen kokonaiskuva muodostuu kolmitasoisesta neuvonta- ja palveluohjausmallista. Palveluohjaus suunnitellaan aina yksilötasolla asiakkaan tarpeista lähteväksi saumattomaksi "yhden luukun" -palveluksi. Palveluohjauksessa käytetään kolmea erilaista työtettä. Kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita koskee **neuvonta ja ohjaus**. Monia eri palveluja tarvitsevia asiakkaita autetaan **palveluohjauksellisella työtteellä**. Asiakkaille, jotka tarvitsevat tiivistä tukea ja joskus jopa asianajoa, annetaan **yksilökohtaista palveluohjausta**. (Hänninen 2007, 17.)

Palveluohjauksessa toteutettavat mallit painottuvat sisällöllisesti eri tavalla riippuen asiakkaan elämäntilanteesta sekä tuen ja palveluiden määrittämisestä suhteessa asiakkaaseen. Pietiläinen ja Seppälä (2003, 13) jaottelevat palveluohjauksen viiteen eri malliin, perinteiseen, intensiiviseen, yksilökohtaiseen, asiakkaan itsemääräämisoikeut-

ta korostavaan ja siirtymävaiheen palveluohjaukseen. Suominen ja Tuominen (2007, 31–33) ovat puolestaan jakaneet palveluohjauksen kolmeen pääryhmään, yleiseen tai perinteiseen, voimavarakeskeiseen ja intensiiviseen palveluohjaukseen.

Pietiläisen ja Seppälän (2003, 13) mukaan **perinteisessä palveluohjauksessa** tarjolla olevien palveluiden hallinta on keskeistä. Palveluohjaaja on monipuolisen palveluverkoston asiantuntija auttaen asiakasta monimutkaisessa palvelujärjestelmässä. Palveluohjaajan tehtävänä on huolehtia asiakkaan asioiden suunnitelman mukaisesta etenemisestä, sopivien palveluiden etsimisestä, eri mahdollisuuksien yhteensovittamisesta ja eri organisaatioissa tarvittavien päätösten varmistamisesta.

Suomisen ja Tuomisen (2007, 31–33) mukaan yleinen tai perinteinen palveluohjaus ei korosta palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta. Palveluohjaaja hallitsee palvelujärjestelmän ja ohjaa asiakkaan tarpeen mukaan palveluiden piiriin. Tämän palveluohjausmallin piiriin kuuluu ns. meklarimalli eli välittäjämalli, jossa palveluohjaajan tehtävä on lähinnä asiakkaan tarpeiden selvittäminen, hoidon suunnitteleminen, palveluiden yhteen sovittaminen sekä yhteyksien varmistaminen palveluntuottajiin. Asiakkaita tässä mallissa voi olla useita, jopa 50, koska työ ei rakennu intensiivisen asiakassuhteen varaan.

Pietiläisen ja Seppälän (2003, 13.) mukaan **intensiivisessä, yksilöllisessä palveluohjauksessa** ohjaus liittyy vahvasti asiakkaan vaikeaan elämäntilanteeseen ollen hyvin intensiivistä. Palveluohjaaja tai joku palveluohjaajan kanssa toimiva yhteistyöryhmän jäsen tuottaa usein palvelut jotka järjestetään pääasiassa asiakkaan lähiympäristössä. Ohjaus on paljon arkipäivään liittyvien asioiden opettelua. Suomisen ja Tuomisen (2007, 31–33) mielestä intensiivinen palveluohjaus lähtee olettamuksesta, että asiakkaan vaikea tilanne vaatii intensiivistä työtettä, joten palveluohjaajan asiakasmäärä ei voi olla kovin suuri. Tavoitteena on asiakkaan tukeminen ja motivoiminen, palveluiden ja suunnitelmien yhteensovittaminen ja linkittäminen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta korostavassa palveluohjauksessa tukeudutaan asiakkaan omista verkostoista saatavaan sosiaaliseen tukeen. Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen käyttöönotto, oman toimintavoiman tukeminen ja liittyminen täysivaltaisena jäsenenä omaan yhteisöön. Toimintaa ja sen tavoitteita määrittävät asiakkaan itsensä tärkeinä pitämät asiat ja itseään koskevat päätökset tekee asiakas, työntekijä on asiakassuhteessa kumppanin roolissa. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Suomisen ja Tuomisen (2007, 31–33) **voimavarakeskeinen palveluohjausmalli** korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja asiakkaan voimavaroja. Asiakkaan omien tavoitteiden toteutuminen on tärkeää samalla kun huomiota kiinnitetään myös asiakkaan voimaantumista heikentäviin tekijöihin. Asiakkaan ja työntekijän luottamuksellinen suhde korostuu. On tärkeää, että koko prosessin ajan palveluohjaaja kiinnittää huomiota asiakkaan vahvuuksiin. Ei riitä, että vain alkuvaiheessa etsitään ja korostetaan vahvuuksia, vaan niitä on syytä tukea loppuun asti, koska prosessin aikana asiakkaasta usein löytyy uusia, alussa tiedostamattomia voimavaroja. (Brun & Rapp 2001, 287.) Kuntoutusmalli ja asianajomalli katsotaan kuuluvaksi tähän joukkoon. Asiakkaan sosiaalisia taitoja kehittämällä asiakasta autetaan integroitumaan yhteiskuntaan ja asiakkaan oikeuksia puolustetaan ja palveluiden puutteita osoitetaan. (Suominen & Tuominen 2007, 31–33.)

Asianajomallissa palveluohjaajan rooli on asiakkaan palveluissa todettujen puutteiden osoittaminen ja asiakkaiden oikeuksien puolustaminen, asianajajana tai puolesta-puhujana toimiminen. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Siirtymävaiheen palveluohjauksessa asiakkaan elämäntilanteessa on odotettavissa muutos, palveluohjaajan ja asiakkaan välinen hyvä yhteistyö sekä eri organisaatioiden ja muiden tahojen välinen yhteistyö korostuu. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 13.)

Yksilökohtainen palveluohjaus

Ikääntyvien maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä yksilökohtainen palveluohjaus on tärkeä toimintamalli. Sen avulla määritellään asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja pyritään löytämään niiden kanssa yhteensopivat palvelut ja tuet. Asiakkaan selviytymistä tukeva yksilöllinen kokonaisuus pyritään järjestämään palveluohjauksen avulla monitahoisista ja – toimijaisista palveluista. Yksilökohtainen palveluohjaus voi liittyä aivan normaaliin elämäntilanteeseen kuten ikääntymiseen. Tulevaisuudessa yksilökohtaisen palveluohjauksen tarve voi lisääntyä vanhusväestön määrän kasvaessa. Erityisen hyvin tämä palveluohjauksen muoto soveltuu niille henkilöille, joilla on intensiivisen tuen ja monenlaisten palveluiden tarvetta ja jotka eivät ennestään ole asiakassuhteessa yhdenkään palveluorganisaation kanssa. (Raunio 2004, 137–138.)

Ala-Nikkolan ja Valokiven (1997, 22) mukaan yksilökohtaisessa palveluohjauksessa korostuvat seuraavat asiat:

- 1) Yhteistyöongelmia palvelujärjestelmän kanssa pyritään ratkaisemaan ruohonjuuritason tasolta käsin lähtien yksittäisen ihmisen elämäntilanteesta ja hänen tarvitsemistaan palveluista.
- 2) Palvelujen käyttäjälle nimetään pysyvä oma vastuhenkilö, jonka tehtävänä on tukea asiakasta ja hänen läheisiään oikeiden palvelujen valinnassa.
- 3) Palvelujen hankintapäätökset tehdään mahdollisimman lähellä palvelujen tarpeessa olevaa henkilöä.
- 4) Vastuhenkilö seuraa palvelujen käyttäjän tilannetta ja muuttaa palvelupakettia tarvittaessa.

Syrjäytyneiden tai syrjäytymisvaarassa olevien kanssa työskenneltäessä yksilökohtaisessa palveluohjauksessa on olennaista toimia asiakkaan asianajajana ja puolestapuhujana. Pyrkimyksenä on myös vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja asioiden hoitamiseen. (Raunio 2004, 138.) Merja Tuomisen (2005) mukaan palveluohjauksen suurimpana haasteena ovatkin kaikkein syrjäytyneimmät asiakkaat. Palveluohjaajalta edellytetään tällöin kärsivällistä ja etsivää työtettä.

Ikääntyville maahanmuuttajille olisi todennäköisesti hyötyä omalla kielellä annettavasta palveluohjauksesta. Monet palvelujärjestelmään liittyvät asiat ovat niin vaikeaselkoisia, että suomalaisetkin vanhukset tarvitsevat neuvoja palveluiden hakemisessa. (Sainio 2008, 40.) Tantun (2008, 41) tekemän selvityksen mukaan venäläisvanhukset toivoivat palveluneuvontaa omalla kielellä, johtuen puutteellisesta kielitaidosta.

4.5 Palveluohjauksen hyvät käytännöt

Hyvät käytännöt ovat sosiaali- ja terveysalan käytäntöjä, jotka perustuvat parhaaseen mahdolliseen tietoon vaikuttavuudesta. Ne ovat toimintaympäristössään koettu hyvin toimiviksi työkäytännöiksi, ja on arvioitu asiakkaille hyvää tuottavaksi. Hyvän käytännön prosessiin kuuluu käytännön tunnistaminen, reflektointi, analysointi ja palautteen saaminen siitä mikä toimii ja mikä ei toimi ja miksi. Ne luodaan vuorovaikutuksessa. (Hänninen 2007, 25.)

Maahanmuuttajien palveluohjauksen hyvät käytännöt

Niiden maahanmuuttajien parissa, joille kotoutuminen on hyvin vaikeaa maahanmuuttajien palveluohjauksen hyvä käytäntö edistää kotiutumispolkujen löytymistä ja ylläpitää toivoa (Hänninen, 2007, 28). Hyvä käytäntö maahanmuuttajien palveluohjaukseen on syntynyt vuosina 2003–2005 laajassa Pohjanmaan maakuntien maahanmuuttajasosiaalityön kehittämishankkeessa yhteistyössä perussosiaalityön työntekijöiden kanssa. Asiakaskohderyhmänä kehittämissä olivat erityisesti maahanmuuttajat, joiden kotoutumisprosessi on kesken ja jotka tarvitsevat tukea kotoutumiseen. Hankkeen alussa tällaisia olivat pakolaisstatuksella maahan tulleet henkilöt perheineen, jotka ovat olleet maassa yli kolme vuotta sekä myöhemmin myös lapset, nuoret, perheet, vanhukset sekä työperustaiset maahanmuuttajat. (Hyvä käytäntö, 2008a.)

Palveluohjauksikäytäntö perustuu sosiaalityöntekijän ja palveluohjaajan yhteistyöhön. Sosiaalityöntekijä arvioi palvelutarpeen, suunnittelee ja ottaa kokonaisvastuun. Palveluohjaajan osaamista tarvitaan käytännön tason ohjauksessa, neuvonnassa ja verkostoitumiseen liittyvissä asioissa. Aluksi kartoitetaan perheen omat verkostot ja tuetaan perhettä löytämään omat voimavaransa ja ratkaisunsa. Palveluohjaajan tehtävä on aktivoida perhettä itseään hoitamaan omia asioitaan aluksi kädestä pitäen neuvoen ja jatkossa perheen omatoimisuutta tukien. Palveluohjauksessa liikkeelle lähdetään yleensä konkreettisista ja helposti saavutettavista tavoitteista, kuten asunnon hakemisesta tai Kelan etuuksien hakemisesta. Näin ongelmat ratkeavat vähitellen ja asiakkaan tilanne helpottuu. Onnistumisen kokemukset lisäävät maahanmuuttajan uskoa omaan kykyihinsä hoitaa omia asioitaan. Asioita hoidetaan asiakkaan kanssa yhdessä, ei hänen puolesta. Tavoitteena on itsenäistyä vähitellen omien asioiden hoitamisessa (Hyvä käytäntö, 2008a.)

Ikääntyvien palveluohjauksen hyvät käytännöt

Palvelujärjestelmän käyttö on usein monimutkaista iäkkäiden ja mahdollisesti huonokuntoisten asiakkaiden näkökulmasta. Asiakkailta ei aina ole tarpeeksi tietoa palveluista voidakseen tehdä mielekkäitä valintoja. Palvelut ovat usein irrallisia eivätkä eri palveluntuottajat kohtaa toisiaan. (Rysti 2003, 7.) Ikääntyneen, erityisesti dementoituneen vanhuksen kohdalla palveluohjauksella on omia erityispiirteitä. Vanhuksen tueksi ei tule rakentaa vain viranomaisverkostoja, vaan palveluohjaajan tulisi hyödyntää myös hänen luonnollista lähipiiriään kuten omaisia, vertaistukijoita ja esimerkiksi vapaaehtoistyöntekijöitä ja potilasjärjestöjä. (Mönkkönen 2007, 138.)

Ikääntyvien palveluihin kehitellään jatkuvasti uusia käytäntöjä. Tällä hetkellä hyviksi käytännöiksi on hyväksytty seuraavia palveluohjauksen käytäntöjä: päiväkuntoutusmalli dementoituvan omaishoitajalle, ennaltaehkäisevä vanhustyö ja palveluohjaus, ennaltaehkäisevän kotikuntoutuksen malli, verkostotyön malli senioritaloihin, perheohjaus ikääntyvien omaisten tukena kotihoidossa, alueellinen yöpartiot toiminta, hyvä kotiuttaminen ja yhteisöllinen palveluasuminen dementia-työn osaamiskeskuksessa. (Hyvä käytäntö, 2008b.)

4.6 Palveluohjaaja

Palveluohjaajan tehtävänä on vastata omasta asiakkaastaan, huolehtien, että oikeita palveluita annetaan oikeaan aikaan. Ne tulee sovittaa yhteen ja niiden tulee mukautua asiakkaan ajankohtaisen tilanteen mukaan. (Suominen, 2005, 3.) Palveluohjaaja koordinoi asiakkaan läheisistä ja ammattilaista koostuvaa verkostoa. Näiden avulla hän auttaa asiakasta jäsentämään oman avun tarpeensa ja miettimään tarkoituksenmukaisia ratkaisuja tilanteen järjestämiseksi. Hän on vastuussa palveluohjausprosessin kulusta seuraten tilannetta ja tilanteen vaatiessa muuttaen jo sovittua palvelupakettia. (Mönkkönen, 2007, 137.)

Palveluohjaajalla täytyy olla tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmästä sekä erilaisista sosiaaliturvan piiriin kuuluvista etuuksista. Hänen täytyy osata taitavasti toimia asiakkaiden, omaisten ja muiden yhteistyöverkostoon kuuluvien henkilöiden ja tahojen kanssa. Lisäksi hänen täytyy myös osata tehdä päätöksiä sekä kantaa kokonaisvastuuta asiakkaan tilanteesta. Tietojen ja taitojen ohella palveluohjaajalla täytyy lisäksi olla päätösvaltaa ja riittävästi taloudellisia resursseja, jotta hän voi organisoida palveluita. Yksilökohtainen palveluohjaus antaa työntekijälle paljon valtaa ja vastuuta. Tästä johtuen palveluohjaajalta vaaditaan vahvaa ammatillista osaamista ja etiikkaa. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 160.) Merja Tuominen (2005) näkee omat vaaransa siinä, jos korostetaan liikaa palveluohjaajan sosiaali- ja terveyslainsäädännön ja hallintomenettelyn osaamisen tärkeyttä. Hänen mielestään saattaa olla hyvinkin hyödyllistä todeta jossain kohden oma tietämättömyys, mutta selvittää asiaa yhdessä asiakkaan kanssa. Näin asiakas näkee, etteivät ammattilaiset ole kaiken tietäviä, vaan että yhdessä tekemällä asioista päästään selvyteen. Tässä valossa asiakkaan oma tietämättömyys vaikuttaa hyvin inhimilliseltä.

Palveluohjaaja ei tee viranomaispäätöksiä asiakkaan toimeentulosta tai hoidosta. Hän ei itse luo eikä korvaa asiakkaan tarvitsemia palveluja, vaan tarvittaessa koordinoi asiakkaan tarvitsemat palvelut hänelle sopivaksi kokonaisuudeksi. Palveluohjaaja saattaa tarvittaessa väliaikaisesti joutua paikkaamaan palvelujen puutetta, mutta etsii aktiivisesti asiakkaalleen oikeaa tahoja ja tiedottaa palvelupuutteista. (Liukkonen & Feirikki 2009, 11.) Palveluohjaajan on hyvä olla henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan yhteistyökykyinen, ulospäin suuntautunut, innostunut ja sosiaalinen. Palveluohjaaja pitää asiakkaan puolia, on rinnalla kulkija sekä vahvistaa ihmisen luottamusta omiin mahdollisuuksiinsa. (Kaaja 2008, 50.)

Rakenteellinen työ on Suomisen ja Tuomisen (2007, 44) mukaan tärkeä osa palveluohjausta ja palveluohjaajan työtä. Se voi olla joko osana yksilökohtaista työtä tai systeemihäiriöistä tiedottamista ja niihin vaikuttamista. Kun samassa tilanteessa olevat asiakkaat kohtaavat toistuvasti samat ongelmat, systeemihäiriöistä tiedottamisen lisäksi vaikuttaminen suoraan palveluntuottajiin ja viranomaisiin on myös eräs keino koko asiakasryhmän tilanteen parantamiseksi.

Hänninen (2007, 12) viittaa Suomiseen ja Tuomiseen (2007) joiden mukaan palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjaajan todelliseen, aitoon kohtaamiseen ja luottamukselliseen suhteeseen. Avoimen dialogin perusta on luottamuksellisuus, henkilökohtaisuus, tasavertaisuus, vastavuoroisuus, jatkuvuus, epävarmuuden sietäminen, joustavuus ja tukeminen sekä luottamus suhteesta löytyviin voimavaroihin ja valmiin käsikirjoituksen puuttumiseen. Dialogisuus on läsnäoloa, avointa kommunikaatiota ja valmiiden vastausten puuttumista niin asiakkaalta kuin palveluohjaajaltakin. Dialogisuus on yhdessä ajattelemista, joka toteutuu ihmisten sisällä ja heidän välillään. (Suominen & Tuominen 2007, 80.)

5 TUTKIMUSONGELMAT

Tutkimusta ikääntyvien maahanmuuttajien selviytymisestä suomalaisessa yhteiskunnassa on vähän. Heidän kotoutumiseen liittyy olennaisesti se, miten he pystyvät asioimaan palvelujärjestelmämme piirissä. Halusimme tutkimuksellamme selvittää minkälaista on ollut heille annettu palveluohjaus ja miten palveluohjausta on käytännössä toteutettu.

Yksityiskohtaiset tutkimusongelmat ovat: Miten palvelut ovat kohdanneet ikääntyvät maahanmuuttajat?

Mitä keinoja käyttäen palveluohjaajat ovat työtä toteuttaneet?

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimusmenetelmät ja teemahaastattelu

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata todellista elämää. Kohdetta yritetään tutkia mahdollisimman kokonaisvaltaisesti pyrkien ennemminkin löytämään ja paljastamaan tosiasioita, kuin todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Käyttöalueina voidaan pitää sellaisia uusia alueita, joista ei vielä ole paljon tietoa. Tutkimusalueeseen voidaan myös haluta luoda uusi näkökulma tai kyseenalaistaa teorian tai käsitteen merkitystä. Kvalitatiivinen tutkimus voidaan valita myös, jos halutaan tutkia jo tutkittua asiaa ymmärtämisen näkökulmasta. Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttaa se millaista tietoa halutaan ja mikä on tutkimuksen teoreettinen tavoite. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2009, 50.)

Tavoitteenamme oli ymmärtää iäkkäiden maahanmuuttajien ongelmia palveluverkossa ja sitä miten heille annettu palveluohjaus on pystynyt sitä helpottamaan. Näillä perusteilla valitsimme kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimustavan. Laadullisen tutkimuksen avulla pystyimme tavoittamaan palveluohjaajien kokemukset luonnollisina ja heillä oli mahdollisuus kertoa tärkeinä pitämistään aiheista. Teemahaastattelua apuna käyttäen keskustelua ohjattiin pysymään tutkimuksen kannalta tärkeissä kysymyksissä. Eräs kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisistä piirteistä on, että pyritään keräämään tietoa nimenomaan ihmisistä apuna käyttäen. Tutkijan tulee luottaa enemmän keskusteluihin ja itse tehtyihin havaintoihin, kuin mitattavaan tietoon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Haastatteluja täydentäviksi aineistoiksi saimme käyttöömmme palveluohjaajien tekemiä asiakaskäyntitilastoja. Näitä emme analysoineen määrällisesti, vaan käytimme ainoastaan tukemaan haastatteluista esiin nousevia teemoja. Meillä oli myös mahdollisuus käyttää tutkimusaineistona yhden palveluohjaajan täyttämää asiakaskohtaisia käyntilomakkeita. Näihin lomakkeisiin oli kirjattu mm. tietoa asiakkaan iästä, kansalaisuu-

desta, neuvontakielestä, neuvonnan kestosta, sisällyksestä, toimenpiteistä, tiedonsaannista, jatkotoimenpiteistä ja ko asiakkaan ohjauksessa käyntimääristä. Kaikilta palveluohjaajilta emme kuitenkaan kyseistä lomaketta saaneet, joten käytimme näitä tietoja ainoastaan tilastojen tukena. Palveluohjaajien haastattelut olivat pääasiallinen aineistomme ja tutkimuksen analyysi suoritettiin vain haastatteluista.

Teemahaastattelussa on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2009, 208). Kyseessä on tutkijan aloitteesta ja ehdoilla tapahtuva keskustelu, jossa pyritään vuorovaikutuksessa saamaan selville haastateltavilta häntä kiinnostavat asiat tutkimuksen aihepiiriin liittyen (Aaltola & Valli 2001, 24). Teemahaastattelulla pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia, tutkimuksen tarkoituksen, ongelmanasettelun tai tutkimustehtävän mukaisesti. Haastattelijan tehtävänä on varmistaa, että kaikki etukäteen mietityt teemat käydään läpi, mutta itse kysymysten tarkka muoto ja järjestys voi vaihdella eri haastattelujen välillä (Eskola & Suoranta 2008, 86). Näin kävi meidänkin haastatteluissa.

Suunnittelimme etukäteen haastattelurunon ja kirjoitimme teemakysymykset valmiiksi. Päätemoina olivat toteutunut palveluohjaus ikääntyvien venäjänkielisten maahanmuuttajien keskuudessa ja palveluohjaajien toimintamuodot. Tämän mukaan etenimme ja johdattelimme keskustelua toivottuun suuntaan. Ennen haastatteluja tutustuimme aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen. Saimme hyviä vinkkejä muun muassa Hirsjärven & Hurmeen (2000) ja Aaltola & Vallin (2001) kirjoista. Silti saatoimme huomata, että itse haastattelu on varsin vaativa tehtävä ja olimme kokemattomia haastattelijoina monissa asioissa. Olimme itse äänessä kommentoiden asioita ja aina emme malttaneet odottaa puheenvuoroa. Tästä syntyi lisätyötä aineistoa litteroidessa. Toisaalta taas se auttoi avoimen ja vapautuneen vuorovaikutustilanteen syntymiseen.

6.2 Tutkimuksen kohderyhmä

Haastattelimme yhteensä kolmea maahanmuuttajien parissa työskennellyttä palveluohjaajaa. Valitsimme heidät heidän pitkäaikaisen kokemuksensa perusteella. Haastateltavien vähyyteen vaikutti se, että rajasimme tutkimuksemme yhteen suomalaiseen keskisuureen kaupunkiin ja koskemaan ikääntyneitä venäjänkielisiä maahanmuuttajia. Käytännössä nämä maahanmuuttajat puhuvat hyvin vaihtelevasti suomea ja tarvitsevat usein paitsi vajavaisen kielitaidon vuoksi myös erilaisen käsitteistön ja palveluihin liit-

tyvän tarjonnan vuoksi venäjän kieltä osaavan palveluohjaajan. Esimerkiksi joillakin sanoilla, kuten Kela, ei välttämättä ole edes vastinetta toisessa kielessä.

Kaikki haastateltavat olivat naisia. He olivat asuneet Suomessa toistakymmentä vuotta ja kaikkien kotikieli oli lapsuudessa ollut viron ja venäjän ohella myös suomi. Suomen kielen taito kaikilla oli hyvä, vaikka saattoivatkin puhua vieraalla korostuksella. Haastattelujen kulkua kielieroavaisuudet eivät haitanneet. Haastateltavilta pyydettiin lupaa myöhempää yhteydenottoa varten, mikäli teemahaastatteluun liittyviä asioita tarvitsisi myöhemmin tarkentaa. Lisäksi kaikilta haastateltavilta pyydettiin lupa haastattelujen käytöstä opinnäytetyön tekemistä varten.

6.3 Aineiston keruu

Käytimme teemahaastattelua tutkimuksemme aineistonkeruu menetelmänä. Mielestämme tämä menetelmä soveltui tutkimukseen parhaiten, sillä näin saatoimme parhaiten tehdä haastateltaville myös tarkentavia kysymyksiä. Näin myös haastateltavien kokemukset, näkemykset ja ajatukset tulivat paremmin esille. Yksi tärkeä tekijä teemahaastatteluun päätyessämme oli myös se, että aiheesta on vähän aiempaa tutkimusta. Näin ollen olisi ollut vaikeaa koota etukäteen tarpeeksi kattavaa kysymyslomaketta haastatteluja varten. Lomakekyselyyn verrattuna haastattelun etuna on myös joustavuus. Haastattelijä voi tarvittaessa toistaa kysymyksen, oikaista väärinkäsityksen ja selventää ilmausten sanamuotoa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.). Tällä tavoin myös halusimme varmistua, että haastateltavat ymmärtävät oikein haastattelukysymykset. Yhteinen teema varmisti, että keskustelimme samasta asiasta.

Haastattelut toteutimme yksilöhaastatteluina haastateltavien työhuoneissa ja toimitaloissa. Haastattelutilanteet olivat varsin luontevia ja ilmapiiri avoin. Sovimme haastatteluajankohdat puhelimitse ja otimme huomioon haastateltavien toiveet haastattelupaikkojen suhteen. Ensimmäistä haastattelua lukuun ottamatta tilat olivat varsin rauhalliset haastattelun järjestämistä varten. Myös ensimmäinen haastattelu sujui hyvin, mutta hieman häiriötä aiheutti taustalla toimineet kerhot. Aikaa meillä oli haastattelujen toteutukseen riittävästi, eikä kiireen tuntua syntynyt. Haastattelut kestivät noin yhden tunnin ja ne nauhoitettiin digitaaliselle sanelimelle. Tutkijoiden kokemattomuutta kuvasti myös se, että ennen toista haastattelua paristot loppuivat sanelimesta, mutta uudet hankittiin ennen haastattelun alkua. Haastattelut suoritettiin tammi-helmikuussa 2009.

6.4 Aineiston analyysi

Haastattelujen jälkeen aineistot litteroitiin äänitiedostoista tekstitiedostoiksi. Litteroimme aineiston sanatarkasti. Yhteensä litteroitua tekstiä haastatteluaineistosta keriyti 48 sivua. Analysoimme aineiston käyttämällä sisällönanalyysiä, joka on laadullisessa tutkimuksessa käytettävä perusanalyysimenetelmä. Siinä etsitään tekstin merkityksiä ja sen avulla pyritään luomaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty sanallinen ja selkeä kuvaus. Aineisto pyritään järjestämään selkeään muotoon, ilman että sen sisältämä informaatio häviää. Sisällönanalyysin tarkoituksena on laadullisen aineiston informaatioarvon lisääminen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–108.) Sisällön analyysin vaihtoehtoina ovat aineistolähtöinen, teorialähtöinen ja teoriaohjaava analyysi. Erottavana tekijänä on analyysin se muoto, jolla päättelyprosessi toteutetaan. Aineistolähtöisessä ja teoriaohjaavassa analyysissä aineiston hankinta on vapaata suhteessa teoriassa jo tiedettyyn tutkimustietoon tutkittavasta aiheesta. (Tuomi & Saarijärvi 2009, 98.)

Aineiston analysoinnissa käytimme induktiivista eli aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimusaineistosta on tarkoitus luoda teoreettinen kokonaisuus. Tällöin aiemmilla havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä ei kuuluisi olla mitään tekemistä analyysin toteuttamisen ja johtopäätösten kanssa, sillä analyysin odotetaan olevan lähtöisin vain aineistosta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95). Viitaten Milesin ja Hubermanin (1994) teoriaan kuvaavat Tuomi ja Sarajärvi (2009) induktiivisen aineiston analyysin kolmivaiheisena prosessina. Siihen kuuluvat aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen.

Aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä, joka on rajattava riittävän tarkasti. Näin aineistosta karsitaan pois tutkimuksen kannalta epäolennaiset asiat. Aluksi tulostimme kaikki haastattelut ja luimme niitä läpi useaan otteeseen. Teimme myös merkintöjä erivärisillä kynillä korostaen tutkimustehtävään liittyviä ilmaisuja. Aineistosta näytti nousevan esiin paljonkin mielenkiintoista tietoa, jonka rajaaminen tutkimuksen ulkopuolelle tuotti aluksi vaikeuksia. Tutkimustehtävään liittyvät kysymykset auttoivat rajauksessa.

Pelkistämisvaiheessa valitaan analyysiyksikkö, joka voi olla esimerkiksi yksittäinen sana, lause, lauseen osa tai ajatuskokonaisuus joka sisältää useita lauseita (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110, viitattu Polit & Hunger, 1997, Burns & Grove 1997). Tutkijat ke-

räsivät Word -ohjelmalla laadittuun taulukkoon kaikista haastatteluista alkuperäisilmauksia, joista jokaisesta laadittiin pelkistetty ilmaus. Tämän jälkeen pelkistetyistä ilmauksista etsittiin samanlaisuuksia, jotka yhdistettiin edelleen alaluokiksi, joille annettiin sisältöä kuvaava nimi. Tämäkin vaihe osoittautui vaativaksi, sillä vaikka työstä selkeästi nousi esiin eri aihealueita, niin oli haasteellista päättää mitkä asiat kuuluvat ja millä perusteella samaan luokkaan. Alaluokkia muodostimme kaikkiaan kappaletta. Luokittelun tarkoituksena on tiivistää aineistoa sisällyttäen yksittäiset tekijät ylemmiksi luokiksi. Analyysin viimeisessä vaiheessa eli abstrahoinnissa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja teoreettiset käsitteet muodostetaan näin valikoidun tiedon perusteella. Käsitteiden muodostamista jatketaan luokkia yhdistelemällä niin kauan kuin se aineiston näkökulmasta katsoen on järkevää. Aineistolähtöinen sisällön analyysi perustuu tutkijan tulkintaan ja päättelyyn, jossa empiirisen aineiston avulla muodostetaan käsitteellinen näkemys aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112.) Yläluokkia muodostimme kaikkiaan kuusi kappaletta. Myös tämän yhdistelyn pohjana meillä oli samoihin asioihin liittyvien alaluokkien yhdistäminen ja pyrkimys niiden käsitteelliseen ilmaisemiseen. Yläluokkien pohjalta nostimme kaksi pääluokkaa joiden koimme vastaavaan tutkimuskysymyksiin. Analyysin etenemisvaiheet on kuvattu liitteessä. (Liite. 1)

6.5 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Arvioitaessa tutkimusten luotettavuutta puhutaan validiteetista ja reliabiliteetista. Validiteetilla tarkoitetaan, että tutkimus mittaa juuri sitä asiaa mitä sillä on ollut tarkoitus mitata. Reliabiliteetilla taas tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa tutkimus kokonaisuutena ja tutkimusprosessin johdonmukaisuus on tärkeää. Luotettavuuden arvioinnissa on muistettava, että ei ole olemassa mitään yksiselitteisiä ohjeita laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin. Tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus, koherenssi, kuitenkin painottuu, koska tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena (Tuomi & Sarajärvi 2009, 133–140.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston analyysivaihetta ja luotettavuuden arviointia ei voida erottaa toisistaan yhtä selkeästi kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Laadullista tutkimusta tehdessä pohditaan jatkuvasti tehtyjä ratkaisuja ja näin otetaan yhtä aikaa kantaa sekä analyysiin kattavuuteen että tehdyn työn luotettavuuteen (Eskola & Suoranta 2008, 208, 212.) Tutkimuksen luotettavuuden eräänä osatekijänä on myös tutkimuk-

sen eettinen kestävyys, hyvää tutkimusta ohjaa eettinen sitoutuneisuus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka selostus tutkimuksen etenemisestä. Olemme pyrkineet kuvaamaan tämän opinnäytetyön eri vaiheet kuten esimerkiksi haastateltavat, haastattelutilanteet, haastattelun etenemisen, sisällönanalyysin ja tutkimustulokset mahdollisimman tarkasti. Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että työssä oli kaksi tutkijaa ja saimme yhdessä pohtia kysymyksiä eri näkökulmista ja lopulta päätyä samaan lopputulokseen yksimielisesti. Esille saattoi tulla asioita, joita ei mahdollisesti yksin työskennellessä olisi ottanut huomioon. Myös työn prosessointi ja asioiden hahmottaminen helpottui.

Kohderyhmän otoskoko oli tutkimuksessamme varsin pieni. Katsoimme kuitenkin että se edustaa tutkimuksen kannalta merkityksellistä joukkoa. Haastatteluaineistot olivat mielestämme kuitenkin riittäviä antamaan luotettavan käsityksen tutkittavasta aiheesta. Lisäksi saamamme tilastot tukivat haastatteluja. Reliabiliteettia ajatellen, tutkimustulokset saattaisivat olla hieman erilaisia painotuksiltaan. Laadullisessa tutkimuksessa näkyy tutkijan persoonallinen näkemys. Haastatteluja toistettaessa jonkin ajan kuluttua tutkimustuloksiin saattaisi vaikuttaa esimerkiksi palveluohjaajien lisäkoulutus ja yhteiskunnassa tapahtuneet muutokset.

Opinnäytetyön eettisyyteen liittyy se, että haastateltavien anonymiteetti on säilytetty läpi työn. Litteroitu aineisto on säilytetty niin, etteivät ulkopuoliset ole voineet sitä nähdä ja haastattelumateriaali on ollut vain tutkijoiden säilytyksessä. Haastateltaville on kerrottu haastattelujen käyttötarkoitus ja lupa on pyydetty haastattelujen käyttöön tutkimustarkoituksessa.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustuloksissa kuvataan annettua palveluohjausta ikääntyvien venäjänkielisten maahanmuuttajien arjessa selviytymisen kannalta. Tulosten kuvaamisessa edetään aineistolähtöisen sisällönanalyysissä muodostettujen luokitusten mukaisesti.

7.1 Ikääntyvien maahanmuuttajien palveluohjaustarve

Tiedonsaanti palveluohjauksesta

Tiedonsaanti tapahtui pääasiassa kuulopuheen ja epävirallisten tietokanavien kautta. Lisäksi tietoa saatiin jonkin verran Kelan, työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston kautta. Uudet asiakkaat saivat tietoa palveluohjauksesta sekä ulkomaalaistoimiston että maahanmuuttajaneuvonnan kautta. Tieto palveluohjauksesta välittyi myös palveluohjaajien aikaisempien kontaktien ja muiden projektissa työskentelevien työntekijöiden, ohjaajien ja sosiaaliohjaajien välityksellä. Mainostamalla venäjänkielisten yhdistyksen omassa info-lehdessä tavoitettiin venäjänkielisiä perheitä. Suunnitteilla oli myös palveluohjauksesta tiedottaminen sosiaaliasemilla, jotta siellä osattaisiin ohjata maahanmuuttajia tarvittaessa palveluohjauksen piiriin.

Hakeutuminen palveluohjaukseen

Haastattelujen perusteella suurin syy palveluohjaukseen hakeutumiseen oli puutteellinen kielitaito. Kirjallinen informaatio ei tavoita, koska viranomaisten paperit ovat vaikeita ymmärtää. Heikko kielitaito vaikeuttaa myös suullista asiointia. Iäkkäät maahanmuuttajat eivät pysty asioimaan puhelimitse, eivätkä aina ymmärrä asioimistilanteissa heille esitettyjä kysymyksiä. Palvelujärjestelmämme pirstaleisuus ja yleensä tietämättömyys palvelujärjestelmästä ja sen toiminnasta aiheuttivat maahanmuuttajille ongelmia avun saamisessa ja sen hakemisessa. Tutkimuksessa nousi esille, että eräs syy siihen ettei ikääntyviä maahanmuuttajia näy vielä kovinkaan paljon esimerkiksi kotihoidon asiakkaina on se, että he yrittävät järjestää tarvitsemansa avun ensin ilman yhteiskunnan apua.

Asiakastilastojen mukaan selkeästi eniten palveluohjausta oli tarvittu lääkärikäynneillä ja eri virastoissa asioimisessa. Asioita hoidettiin sekä puhelimitse että yhdessä asiakkaan kanssa toimipisteissä käyden. Apua tarvittiin paljon myös virallisten, kotiin tulleiden kirjeiden selvittelyyn ja arkiasioden hoitamiseen kuten kaupassa, pankissa ja postissa käymiseen. Asiakkaat kokivat palveluohjauksella saamansa avun erittäin merkityksellisenä itselleen.

Ikääntyvän asiakkaan erityispiirteet

Ikääntyvät asiakkaat saattavat olla malttamattomia: kaikki pitäisi saada heti järjestykseen. Yhteyttä saatettiin ottaa palveluohjaajaan mihin vuorokauden aikaan tahansa. Heille oli tärkeää varmistaa muun muassa seuraavan päivän sovitut tapaamiset vielä edellisiltana puhelimitse. Monet eivät malta myöskään odottaa esimerkiksi eräpäivää pankkiasioissa, vaan laskut on saatava maksuun heti niiden tultua. Asiakas voi joskus odottaa, että palveluohjaaja tekee asiat hänen puolestaan, myös päätökset.

Ikääntyneiden maahanmuuttajien huono kielitaito ja jo opitun kielitaidon unohtaminen ikääntyessä aiheuttaa riippuvuutta muiden avusta. Haastatteluissa kävi ilmi myös, että jos esimerkiksi sairaalakäynnillä käytettiin vain tulkin apua ja asiakkaalla oli muis-tiongelmia, niin käynnin jälkeen asiakas ei muistanut mitään mitä tulkki oli hänelle kertonut. Tällaisissa tilanteissa palveluohjaajan merkitys korostui, sillä hänellä on muistiinpanot jokaisesta käynnistä.

Kielitaito

Heikon kielitaidon vuoksi kontaktit perheen ulkopuoliseen maailmaan järjestyvät usein aikuisten lasten tai lastenlasten avustuksella. Toinen maahanmuuttajien korostama kieleen liittyvä asia oli erilaisissa palveluissa asioiminen ja kielen sekä tulkkauksen ongelmallisuus näissä tilanteissa. Vaikka maahanmuuttajat puhuisivatkin itse jonkun verran suomea, niin he eivät välttämättä ymmärrä viranomaisten puheessa käyttämää kieltä ja kysymyksiä. Maahanmuuttajille saatetaan kertoa eri vaihtoehdot, mutta ei selvitetä, mitä ne tarkoittavat. Näin syntyy väärinkäsityksiä puolin ja toisin. Ongelmallista on usein myös kirjoittaminen suomen kielellä. Haastattelussa tuli esille myös, minkälaisia vaikeuksia huono kielitaito tai kielitaidottomuus voi aiheuttaa jo olemassa olevien palveluiden käytössä. Esimerkiksi kotihoidossa oli hankalaa, kun asiakkaalla ja työntekijällä ei ollut yhteistä kieltä. Informaatio ei kulkenut kumpaankaan suuntaan. Palveluohjaajaa tarvittiin tiedon välittämiseen kotihoidon työntekijän ja asiakkaan välillä. Samoin kauppapalvelun käytössä ostosten tilaaminen oli vaikeaa kielellä jota ei osaa. Huono kielitaito vaikeutti myös palvelubussin käyttöä, sitä osattiin kyllä käyttää, mutta bussin tilaamiseen tarvittiin apua. Palveluohjaajan merkitys asiakkaan tulkkina ja asianajajana korostui monessa haastattelussa.

Moni ikääntynyt maahanmuuttaja ymmärsi kielitaidon merkityksen ja oli halukas opettelemaan suomenkieltä pystyäkseen selviytymään päivittäisistä arjen asioista itsenäisesti. Oli myös niitä, jotka olivat asuneet Suomessa useita vuosia eivätkä olleet

oppineet yhtään suomen kieltä, koska eivät sitä halunneet oppia. Iäkkäiden maahanmuuttajien mahdollisuudet saada suomenkielen opetusta ja etenkin iäkkäille suunniteltuna ja kohdennettuna olivat heikot. Iäkkäiden osallistumismahdollisuudet olivat myös rajoitetummat kuin nuoremmilla, esimerkiksi liikkuminen tuotti vaikeuksia ja rajoitti osallistumista. Myös jo opittu suomenkieli unohtui helposti, kun sitä ei voi käyttää päivittäin. Oman kielen käyttäminen voi olla vähäistä etenkin jos kyseessä on yksinasuva ikääntynyt maahanmuuttaja, jonka sosiaalinen verkosto on pieni.

Viranomaisten asenteet

Haastatteluissa tuli esille joidenkin viranomaisten asennoituminen maahanmuuttajiin. Yksin asioiva maahanmuuttaja ei aina saanut samanlaista palvelua kuin suomalainen asiakas. Kyseessä voi olla myös se, ettei maahanmuuttaja-asiakas aina ehkä ymmärrä mitä esimerkiksi Kelassa tai poliisilaitoksella sanotaan tai mitä tarkoitetaan. Haastatteluissa ilmeni, että usein palveluohjaajan mukanaolo joudutti asioiden hoitoa ja muutti viranomaisen suhtautumista hoidettavaan asiaan ja asiakkaaseen. Monilla oli myös huonoja kokemuksia sosiaalitoimistoissa asioimisesta, joka saattoi johtua sosiaalitoimistojen kiireestä ja työntekijöiden tietämättömyydestä.

Kulttuurin muokkautuminen

Iäkkäiden paluumuuttajien vahva perhesidonnaisuus tuli haastatteluissa ilmi. Ne, joilla asui perheenjäseniä, lapsia, lapsenlapsia tai muita sukulaisia lähellä, olivat haastattelujen perusteella paljon tekemisissä keskenään ja saivat apua läheisiltään.

Oman kulttuurin muokkautuminen näkyi muun muassa maahanmuuttajavanhuksien lasten suhtautumisessa vanhempiansa auttamiseen. Perinteisesti Venäjällä on ollut vahvat perhesiteet ja vanhemmista on huolehdittu. Haastatteluissa nousi esiin, että osa tänne muuttaneista ja täällä asuvista lapsista auttoi ja oli läsnä paljonkin ikääntyneiden vanhempiansa ja isovanhempiansa arjessa. Jotkut heistä olivat kuitenkin sitä mieltä, että vanhemmista huolehtiminen kuului verojen maksun myötä yhteiskunnalle. Palveluohjaajaan saatettiin tukeutua läheisten avun puuttuessa.

Toimeentulo

Toimeentuloon liittyvistä asioista nousivat haastatteluissa esiin muun muassa maahanmuuttajien heikko taloudellinen asema. Sen lisäksi, että Venäjällä ansaittu usein hyvin pieni eläke vähentää maahanmuuttajan erityistukea, eläke pitää käydä itse hakemassa Venäjältä. Sitä kaikki eivät pysty tekemään. Maahanmuuttajavanhusten heikko taloudellinen tilanne vaikuttaa heidän mahdollisuuksiin osallistua erilaisiin toimintoihin ja harrastuksiin, joissa heillä olisi mahdollisuus ylläpitää sosiaalisia kontakteja. Heikko taloudellinen tilanne vaikuttaa myös heidän palveluiden käyttöönsä. Tarvittavista palveluista, muun muassa siivouspalvelusta ja kotihoidosta tingitään, koska niitä pidetään kalliina. Taloudellisen tilanteen kiristyminen ja hintojen nousu näkyi myös arjessa vaikuttaen esimerkiksi ruokaostosten tekoon. Ikääntyvät maahanmuuttajat ovat kuitenkin useimmiten itse tyytyväisiä taloudelliseen tilanteeseensa Suomessa, joka on kaikesta huolimatta parempi kuin entisessä kotimaassa. Pienistä tuloista huolimatta he ovat tähän asti pystyneet säästämäänkin ja auttamaan Venäjälle jääneitä lapsia tai sukulaisia. Nykyään tilanne on vaikeutunut.

Turvattomuus, yksinäisyys, syrjäytyminen

Ikääntyvillä maahanmuuttajilla oli myös huoli tulevaisuudesta. Palveluohjaajien työn projektiluonteisuus ja määräaikaisuus aiheutti huolta ja epävarmuutta. Kuka heitä sitten auttaa, jos palveluohjaajien työsuhde loppuu. Myös se, kuinka he pärjäävät sitten jos joutuvat kielitaidottomana muuttamaan omasta kodista esimerkiksi vanhainkotiin, aiheutti huolta iäkkäiden maahanmuuttajien keskuudessa. Palveluohjauksen koettiin lisäävän turvallisuuden tunnetta. Pelkkä tietoisuus siitä, että on olemassa taho josta vanhus voi saada tarvitessaan apua ja palveluja, auttaa jaksamaan.

7.2 Palveluohjaajan työtehtävät ja haasteet

Annettu palveluohjaus

Haastatteluissa tuli esiin annetun palveluohjauksen monimuotoisuus ja haasteellisuus. Viranomaistiedotteet olivat liian vaikeaselkoisia ja palveluohjaajan apua tarvittiin usein kirjallisen materiaalin tulkitsemiseen ja kääntämiseen asiakkaalle. Asioiden hoitaminen asiakkaan puolesta tai asiakkaan kanssa puhelimella, erilaisten kirjeiden, kirjelmien, asiakirjojen, hakemusten ja selvitysten laatiminen ja lähettäminen oli tavallista palveluohjaajan työssä. Myös asiakkaan neuvominen ja ohjaaminen omien asioiden hoidossa, sekä varmistaminen että sovitut asiat on hoidettu, kuului palve-

luohjaajan työhön. Palveluohjaus oli myös asiakkaan mukana kulkemista ja tukena olemista eri viranomaistahoilla, virastoissa ja lääkärissä. Joskus palveluohjaaja saattoi asiakkaansa jopa leikkaussaliin asti. Palveluohjaaja toimi tulkkina eri viranomaisten ja asiakkaan välillä siten, että asiakkaan osallisuus toteutui. Ikääntyneet maahanmuuttajat olivat usein täysin riippuvaisia muiden avusta palveluiden käyttäjinä ja näin ollen heidän itsenäisyytensä ja täysivaltaisuutensa on hyvin rajallista. Yksilöllisen palveluohjauksen avulla mahdollistettiin ikääntyville maahanmuuttajille heille kuuluvien palvelujen käyttäminen. Joillekin asiakkaille jo tarvittavan tiedon saaminen riitti, mutta usein tarvittiin myös muunlaista apua.

Palveluohjaajan tiedot, taidot ja työtehtävät

Palveluohjaajan tarvitsemista taidoista haastatteluissa esiin nousivat muun muassa myötätuntoisuus, kyky asettua toisen asemaan ja kyky sopeutua muuttuviin tekijöihin. Asiakas tulisi huomioida yksilöllisesti ja hänen asioihinsa tulisi kyetä perehtymään huolellisesti. Usein ongelma johon asiakas oikeasti tarvitsee apua, selviää vasta pitkällisen keskustelun ja usean tapaamiskerran jälkeen. Hyvät vuorovaikutustaidot auttavat kohtaamistilanteiden sujumisessa niin asiakkaiden kuin muiden asioimis- ja yhteistyötahojen kanssa toimittaessa. Haastatteluissa ilmeni verkostoitumisen tärkeys niin muiden palveluohjaajien kuin eri toimijoiden kanssa. Yhteistyö eri tahojen kanssa koettiin tärkeänä. Asiakkaiden asioiden hoitaminen vaatii monesti eri toimijoiden välistä yhteistyötä onnistuakseen. Pyrkimyksenä oli saada kontaktihenkilöitä monista eri paikoista, joihin maahanmuuttaja-asioissa voisi ottaa yhteyttä.

Palveluohjaajat eivät olleet saaneet varsinaista koulutusta työhönsä. He olivat itse opiskelleet ja lukeneet erilaista aiheeseen liittyvää materiaalia. Tärkeää oli myös kolleegoilta saatu perehdytys esimerkiksi sosiaalityöhön liittyvissä asioissa. Tutkimuksen mukaan palveluohjaajat pitivät lainsäädännön tuntemista tärkeänä osaamisalueena työssään. He kokivat kuitenkin tietonsa puutteelliseksi tällä alueella. Hyvä palvelujärjestelmän tuntemus on palveluohjaajalle myös tärkeää, jotta hän osaa ohjata asiakkaan oikea-aikaisesti muiden palvelujen piiriin. Haastatteluissa korostui myös erittäin tärkeänä palveluohjaajan oma kiinnostus ja halu ottaa asioista selvää. Maahanmuuttajien ongelmat ovat usein moninaisia eikä niihin ole olemassa valmiita ratkaisuja. Esiin nousi palveluohjaajalta vaadittava pitkäjänteisyys. Usein asiat ovat monitahoisia ja vaativat pitkällistä asianhoitoa. Kyky sietää epäonnistumisia on palveluohjaa-

jalle tärkeää, sillä aina asiat eivät pääty halutulla tavalla, vaikka työtä niiden onnistumiseksi on kovasti tehty.

Haastateltavat kokivat, että oli etua jos palveluohjausta antavalla henkilöllä oli myös maahanmuuttajatausta, tällöin asiakkaita ja heidän ongelmiaan oli helpompi ymmärtää. Yhteinen äidinkieli koettiin asiakassuhteessa lähentävänä tekijänä, joka helpotti asiakkaan ja palveluohjaajan välisen vuorovaikutuksellisen ja luottamuksellisen suhteen syntymistä.

8 POHDINTAA JA KEHITTÄMISIDEOITA

Ilman riittävää omalla kielellä annettua apua osa ikääntyvistä maahanmuuttajista saattaa jäädä yhteiskunnan ja muiden toimijoiden tarjoamien palvelujen ulkopuolelle. Näin he saattavat olla vaarassa syrjäytyä. Läheiset eivät aina välttämättä kykene tai ehdi auttamaan omaisiaan. He voivat myös ajatella, että vastuu huolehtimisesta Suomessa on yhteiskunnalla. Erityiseen riskiryhmään kuuluvat huonokuntoiset, demen-toituneet, yksinäiset, vähävaraiset ja kielitaidottomat maahanmuuttajat, jotka eivät kykene pitämään itsestään huolta ja hoitamaan asioitaan. Kieliongelmat vielä kärjistyvät kunnan heiketessä ja muistihäiriöiden ilmaantuessa.

Venäjänkielisten määrä on lähes kaksinkertaistunut viime vuosikymmenen aikana. Huomiota olisi hyvä kiinnittää myös työikäisten suureen määrään (liite 2). He ovat tulevaisuudessa mahdollisia vanhuspalvelujen käyttäjiä, ja tämä olisi palveluja suunniteltaessa hyvä muistaa. Monille heistä varmasti on jo karttunut riittävä kielitaito ja palvelujärjestelmän tuntemus, mutta osa saattaa myöskin tarvita palveluohjausta.

Yhteiskunnassamme olisi tärkeää kiinnittää enenevässä määrin huomiota maahanmuuttajien tiedonsaantiin. He tarvitsevat neuvontaa ja tietoa kotouttamiseen ja palveluihin liittyvistä asioista sekä muista oikeuksistaan, velvollisuuksistaan ja yhteiskunnallisista kysymyksistä. Tiedotusmateriaalin tulisi olla selko- ja omakielistä. Tiedotuskanavien käyttö tulisi suunnitella myös ikääntyviä maahanmuuttajia ajatellen, jotta heidän osallisuuden ja osallistumisen edellytykset mahdollistuisivat. Nykyään tietoa saadaan paljon Internetin kautta, mutta se ei välttämättä tavoita ikääntyviä. Kirjalli-

sen materiaalin tuottamista tulisi mielestämme lisätä. Tämä tuli esiin myös Tantun (2008) tekemässä selvityksessä.

Vertaisryhmät ovat tärkeitä avun- ja tiedonlähteitä maahanmuuttajille. Tutkimuksesamme nousi esille, että esimerkiksi järjestötoiminta oli hyvä kanava palveluohjauksesta tiedottamiselle. Järjestötoiminnalla on osaltaan tärkeä merkitys etenkin ikääntyvien maahanmuuttajien kielitaidon ja sosiaalisen verkoston ylläpitämiselle. Tutkimusten mukaan (Tanttu 2008) kolmannella sektorilla ja järjestötoiminnalla on merkittävä rooli ikääntyvien maahanmuuttajien kotoutumisen edistämässä. Järjestöjen kautta maahanmuuttajat saavat omakielistä neuvontaa, tietoa yhteiskunnasta, voivat oppia kieltä sekä mahdollisuuden kulttuuriseen harrastustoimintaan. Lisäksi yhdistykset tarjoavat äärimmäisen tärkeää käänös-, tulkkaus- ja asioimisapua. Nämä palvelut myös täydentävät julkisia palveluita. Haastatteluissamme tuli esiin halu pitää kiinni omasta kulttuurista. Järjestämällä erilaisia konsertteja, näyttelyjä, luentoja, retkiä ja kerhotoimintaa yhdistykset voivat paitsi vaalia ja edistää omaa kulttuuriperinnettä, myös tutustuttaa maahanmuuttajia ja syntyperäisiä suomalaisia toisiinsa ja toistensa kulttuuriin.

Ikääntyvillä maahanmuuttajilla on oikeus samoihin palveluihin kuin muillakin. He eivät tarvitse eri palveluita, mutta ne on räätälöitävä heille sopiviksi. Heidän syrjäytymisen estämisen lähtökohtana tulee olla omakielisen selviytymisen tukeminen ja lähipalvelujen huomioon ottaminen. Palveluista on kerrottava heille niin, että he ymmärtävät mistä on kyse. Puutteellisen kielitaidon huomioiminen asiakastilanteissa on työntekijän tehtävä. Heitä kohtaan on osoitettava samaa ammattimaista kiinnostusta ja kunnioitusta kuin muitakin asiakkaita kohtaan. Palvelutilanteisiin tulee varata riittävästi aikaa sen varmistamiseksi, että asiakas ymmärtää käsitellyt asiat.

Palveluohjaajan työssä laaja-alainen asiantuntijuus on tärkeää. Palveluohjaajien määrän tulisi olla suhteessa tarpeeseen, jotta pystytään aidosti perehtymään kunkin asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen. Palveluohjaajan tulisi tiedostaa palveluohjaustyön luonne. Se ei ole valmiiden ratkaisujen esittämistä, vaan ratkaisujen yhdessä etsimistä ja löytämistä, tavoitteena palveluohjaukselle on itsensä tarpeettomaksi tekeminen. Palveluohjaajan on myös osattava asettaa palveluohjaukselle rajat. Hän ei saa ottaa itselleen liikaa vastuuta siitä, kuinka asiakkaan asiat onnistuvat. Hänen tulee myös sietää epäonnistumisia työssään ja osata suhtautua niihin oikein. Myönteisen asenteen

säilyttäminen on tärkeää. Epäonnistumisista voi olla myös hyötyä sekä asiakkaalle että palveluohjaajalle. Tulevaisuudessa ne voivat auttaa toimimaan eri tavalla vastaavissa tilanteissa. Luottamuksellisessa palveluohjaussuhteessa epäonnistumiset voivat jopa vahvistaa suhdetta. (Suominen 2009)

Tällä hetkellä vaikuttaa siltä, että palveluohjaajia on liian vähän työmäärään nähden. Mikäli mahdollista, tulisi palveluohjaukseen kouluttaa lisätyövoimaa. Maahanmuuttajien palveluohjaajalla olisi hyvä olla sosiaalialan taustakoulutus ja maahanmuuttajatausta. Tällöin hänellä on omakohtaista tietoa ja taitoa suomalaisesta palvelujärjestelmästä, maahanmuuttajien ongelmista ja hän voi kertoa asiat asiakkaan omalla äidinkiellellä. Myös viranomaistahon työntekijöillä näyttäisi olla tarvetta ammatilliseen lisäkoulutukseen lähinnä kielitaitoon ja asiakkaan kulttuuritaustoihin liittyvissä kysymyksissä. Tämä on todettu myös aiemmissa tutkimuksissa (Pitkäsen & Kouki 1999, 114–118). Myös Rätty (2002, 66–67) on sitä mieltä, että työntekijällä on tärkeää olla kyky kohdata ja kommunikoida asiakkaan kanssa kielivaikeuksista huolimatta. Yksilötasolla ajatellen epäkohtana saattaa usein olla tiedostamattomat ennakkoluulot ja stereotyyppiset käsitykset maahanmuuttajista. Näiden taustalla voi olla tietämättömyyttä tai jopa pelkoa. Viranomaiskontakteissa tarvitaan jokaisen työntekijän sitoutumista syrjimättömyyteen ja oman toiminnan päivittäistä tarkastelua. Tavoitteena tulisi olla, että osattaisiin toimia tarkoituksenmukaisella tavalla muuttuvissa tilanteissa erilaisten ihmisten kanssa. Ratkaisujen ei tulisi perustua ennakkoluuloihin tai oletuksiin.

Palveluohjauksen käytännön toteuttaminen sisältää kuitenkin myös joitakin ongelma-kohtia. Palveluohjaus voi olla myös puolesta tekemistä, ja silloin se helposti ylläpitää avuttomuutta. Palveluohjaajan työtteen olisi oltava asiakasta ymmärtävä ja myös vastuuttava. Asiakkaiden erilaiset odotukset vaikuttavat siihen, kuinka aktiivista työtappaa he palveluohjaajalta toivovat. Asiakkaan osallistumisen taidot ja vajeet ovat aina erilaiset ja palveluohjaajalta vaaditaankin erityistä herkkyyttä huomioida nämä kunkin asiakkaan kohdalla. Kaikkiin tilanteisiin ei välttämättä löydy ratkaisua, mutta silti tarvitsee yrittää. Työtä on tehtävä ennakkoluulottomasti uusia vaihtoehtoja kokeillen ja myönteinen asenne säilyttäen vastoinkäymisistä huolimatta. Haasteita voi myös tulla jos asiakas ei itse yritä suunnitella tai tehdä mitään tilanteensa helpottamiseksi. Silloin palveluohjaajalta vaaditaan erityisiä ammatillisia tuntosarvia, jotta hän ei tarjoa asiakkaalle omia ehdotuksiaan vaan hakee suunnitelmat asiakkaasta itsestään.

Palveluohjaajan toimenkuvan selkiyttäminen olisi tärkeä edellytys työn joustavalle ja tehokkaalle hoitamiselle. Palveluohjaajien koulutukseen tulisi kiinnittää huomiota työssä tarvittavien taitojen ja tietojen saamiseksi ja ylläpitämiseksi. Tutkimuksessamme nousi esiin lisäkoulutustarve lainsäädännössä. Forsanderin (1994, 58–62) mukaan maahanmuuttajatyössä juuri lainsäädännön ja byrokratian hallitseminen on tärkeää. Alan arvostusta tulisi lisätä. Vaikeutena on tulosten mittaaminen. Hyvä mittari kuitenkin on asiakkaiden tyytyväisyys ja hyvinvointi. Hännisen (2007, 43–45) tekemän kirjallisuuskatsauksen mukaan palveluohjaus on lisännyt asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Yhdessäkään raportissa ei ollut mainintaa kielteisistä vaikutuksista.

Ikääntyvistä maahanmuuttajista on Suomessa vain vähän tutkimusta. Mielenkiintoista olisi ollut jatkaa tätä tutkimusta haastatteleamalla itse maahanmuuttajia. Olisi tärkeää saada tietää miten he itse ovat kokeneet saamansa palveluohjauksen ja mikä merkitys sillä on ollut heidän arkensa sujumiselle. Ikääntyvien maahanmuuttajien arjesta, elämäntilanteesta ja elämäntilanteesta tarvitaan laajempaa tietoa ja tutkimusta. Tätä tietoa tarvitaan, kun mietitään miten ikääntyvien maahanmuuttajien elämänlaatua ja loppuelämän mielekkyyttä voidaan parantaa. Miten voimme auttaa heitä saamaan mielekästä sisältöä elämäänsä ja miten voimme estää turvattomuutta aiheuttavien tekijöiden kasvamista? Tutkimuksista saatavaa tietoa voidaan hyödyntää työmenetelmien ja -tapojen kehittämisessä. Ikääntyvien maahanmuuttajien ongelmat tulisi nähdä yksittäisiä tilanteita laajempina asioina käytännön työskentelyä kehitettäessä.

Opinnäytetyöprosessi on ollut monivaiheinen ja rikastuttava kokemus. Ajallisesti työ on vienyt paljon aikaa, sillä sitä on työstetty muiden opintojen ja työn ohessa. Tutkimustehtävät ja -kysymykset ovat tarkentuneet opinnäytetyöprosessin edetessä. Raporttoimme sähköpostitse, puhelimitse ja henkilökohtaisissa tapaamisissa työn etenemistä ohjaajille.

Tutkijat kokivat oman ammatillisen tietämyksen ja kehityksen kasvavan prosessin aikana. Samaan aikaan suoritettavat muut ammatilliset opinnot tukivat työtä. Saimme myös aivan uuden ja syvän näkökulman ikääntymiseen maahanmuuttajien erityiskysymysten kautta. Oli myös rikastuttava kokemus tutustua meille aiemmin vieraammaksi jääneeseen vanhustyön osa-alueeseen. Antoisaa oli tavata maahanmuuttajatyössä toimivia ammattitaitoisia työntekijöitä, jotka kiireestä huolimatta kertoivat meille koke-

muksistaan ja työtehtävistään. Parityönä toteutettu tutkimus myös antoi mahdollisuuden kehittää ryhmätyötaitoja, jotka ovat tärkeitä moniammatillisessa yhteistyössä toimittaessa. Myös laadulliseen tutkimusprosessiin tutustuminen on ollut avartava kokemus. Samalla saimme paljon tärkeää tietoa palveluohjaajien työstä ja työn kehityshaasteista tulevaisuudessa. Tutkimuksen edetessä myös kriittinen ajattelukyky ja tiedonetsimistaidot ovat kasvaneet.

Yhteenvedona voidaan todeta, että palveluohjaus näyttäytyi tässä tutkimuksessa hyvin monimuotoisena erilaisten asiakkaiden kohdalla. Toisen kohdalla se oli hyvin ratkaisukeskeistä toimintaa, jossa yhdessä etsittiin mahdollisuuksia ja väyliä edetä tavoitteiden suunnassa. Toisen asiakkaan kohdalla tärkeämmäksi asiaksi muodostui yhdessä kulkeminen, tukeminen ja kuunteleminen vaikean elämäntilanteen kohdatessa.

LÄHTEET

- Aaltola, J. (toim.) & Valli, R.(toim.)2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Alanen, A. 2007. Venäjän kielen asemasta Suomessa on syytä keskustella. Artikkelit Tilastokeskuksen Hyvinvointikatsauksessa 4/2007. Saatavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2007/art_2007-12-18_001.html [viitattu 13.6.2009].
- Alanen, A. 2009. Suomessa jo 50 000 venäjänkielistä. Artikkelit Tilastokeskuksen Tieto & trendit-lehdessä 6/2009. Saatavissa: http://www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-09-08_005.html [viitattu 28.9.2009].
- Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakes, raportteja 215. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Alitolppa-Niitamo, A., 1993. Kun kulttuurit kohtaavat. Suomen mielenterveysseura r.y. Sairaanhoidajien koulutussäätiö. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otavan painolaitokset.
- Alitolppa-Niitamo, A., Söderling, I. & Fågel, S. 2005. Olemme muuttaneet. Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Väestöliitto. Väestöntutkimuslaitos ja Kotipuu. Helsinki: Vammalan kirjapaino Oy.
- Anis, M., 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. Helsinki.
- Brun, C. & Rapp, R., 2001. Strengths-based Case magement: Individuals' Perspectives on Strengths and the Case Mager Relationship. Social Work. Vol.46 Issue 3, 278–288.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Forsander, A., Ekholm, E. & Saleh, R. 1994. Monietninen työ - haaste ammattitaidolle. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskuksen täydennyskoulutusjulkaisuja. Helsinki: Hakapaino Oy.

Gissler, M., Malin, M. & Matveinen, P., Sarvimäki, M. & Kangasharju, A. 2006. Maahanmuuttajat ja julkiset palvelut. Työpoliittinen tutkimus 296. Työministeriö. Helsinki. Hakapaino Oy.

Hammar-Suutari, S. 2006. Kulttuurien välinen viranomaistyö. työn valmiuksien ja yhdenvertaisen asiakaspalvelun kehittäminen. Työpoliittinen tutkimus 300. Helsinki: Hakapaino Oy.

Hammar-Suutari, S. 2007. Monimuotoistuva suomalaisuus työelämässä ja koulutuksessa. Kuvasi -seminaari Tampere. Saatavissa: http://www.vsop-hjelma.fi/doc/Monimuotoistuva_suomalaisuus_Hammar-Suutari.ppt [viitattu 13.7.2009].

HE 145/2002. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi maahanmuuttajan erityistuesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 166/ 2005. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annetun lain muuttamisesta. Saatavissa: <http://www.edilex.fi/virallistieto/he/20050166> [viitattu 15.9.2009].

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna. Kariston kirjapaino Oy.

Hyvä käytäntö. 2008a.. Hyvä käytäntö. 2008b

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes, Raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino Oy.

Häkkinen, H., 2000. Palveluohjaus vanhuspalvelujen koordinoinnissa. Meta-analyysi yhdysvaltalaisista, brittiläisistä ja saksalaisista palveluohjausta käsittelevistä tutkimuksista sekä katsaus palveluohjausta koskevaan suomalaiseen keskusteluun. Pro gradu - tutkielma. Kuopion yliopisto. Terveystieteiden ja – talouden laitos.

Ikäläinen, S., Martiskainen, T. & Törrönen, M. 2003. Mangopuun juurelta kuusen katveeseen. Asiakkaana maahanmuuttajaperhe. Lastensuojelun keskusliitto. Vantaa: Dark Oy.

Ikääntyvien palveluohjaus. 2008. Hyvä käytäntö. Saatavissa:
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/kuvaus> [viitattu 30.8.2009]

Inkerinsuomalaisten maahanmuutto Suomeen 1990-luvulla. Työministeri Liisa Jaakonsaaren Eduskunnan ulkoasianvaliokunnalle 9.12.1998 antama Suomen hallituksen selonteko inkeriläisten maahanmuutosta Suomeen 1990-luvulla. Työhallinnon julkaisu Nro 215.

Iskanius, S. 2006. Venäjänkielisten maahanmuuttajaopiskelijoiden kieli-identiteetti. Jyväskylä studies in humanities 51. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Jaakkola, E. 2003. Vanhuus vieraalla maalla. Ikääntyvät maahanmuuttajat – projekti vuonna 2002. Vanhustyön keskusliiton raportti nro 1/2003. Vanhustyön keskusliitto.

Jasinskaja-Lahti, I., Liebkind, K. & Vesala, T. 2002. Rasismi ja syrjintä Suomessa. Maahanmuuttajien kokemuksia Suomessa. Helsinki: Gaudeamus

Juhila, K., 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Jäppinen, M. Hurtig, J. & Törrönen, M. 2007. Arjen polkuja ja kohtaamisia. Venäläis-taustaiset maahanmuuttajat ja palvelujärjestelmä Kaakkois-Suomessa. Anjalankoski: SOLVER-palvelut Oy.

Järvinen, R. 2004. Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri. Erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä. Väitöskirja. Tampereen yliopisto.

Kaaja, M. 2008. Kokonaisvaltaisia ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin. Selvitys palveluhjauksen toteuttamismahdollisuuksista vanhustyössä Tampellan, Juhannuskylän ja Kyttälän alueilla. Tampereen kaupunki. Hyvinvointipalvelujen julkaisuja 1/2008. Tampere: Yliopistopaino Oy Painatuskeskus.

Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Seppänen, M. 2007. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kanervo, S. & Saarinen, T. Kulttuurit_keskuudessamme – opas. Turun Kulttuurikeskus_kansainvälinen kohtaustapa. s.a., s.l.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2009. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: Wsoypro Oy

Kotouttamiskäsikirja päättäjille ja käytännön toimijoille. Toinen laitos, toukokuu 2007. Euroopan komissio. Saatavissa:

http://ec.europa.eu/justice_home/doc_centre/immigration/integration/doc/2007/handbook_2007_fi.pdf [viitattu 25.7.2009]

Kotouttamislain uudet tuulet. 2009. Sisäasiainministeriön julkaisuja. Saatavissa:

http://www.edu.fi/maahanmuuttajat/suomi_150409.pdf [viitattu 4.8.2009].

Kotouttamislakiselonteko 2002. Valtioneuvoston selonteko kotouttamislain toimeenpanosta, 2002. Saatavissa:

[http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/?\\${APPL}=akirjat&\\${BASE}=akirjat&\\${THWIDS}=0.58/1254999298_130669&\\${TRIPPIFE}=PDF.pdf](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw/?${APPL}=akirjat&${BASE}=akirjat&${THWIDS}=0.58/1254999298_130669&${TRIPPIFE}=PDF.pdf) [viitattu 1.9.2009]

Kotouttamislakiselonteko 2008. Valtioneuvoston selonteko eduskunnalle kotouttamislain toimeenpanosta. 2008. Saatavissa:

[http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/75b8e2d283fdb4acc22574d600432065/\\$file/kotouttamislakiselonteko_021008.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/images.nsf/files/75b8e2d283fdb4acc22574d600432065/$file/kotouttamislakiselonteko_021008.pdf) [viitattu 25.8.2009]

Kuusi, U. & Raitanen, A. 2000. Ikääntyvät maahanmuuttajat Suomessa. Mamuprojektin loppuraportti. Vanhustyönkeskusliiton raportti nro 3/2000. Vanhustyön keskusliitto.

Kuusela, K. 2005. Det har inte varit någon dans på rosor. Tjänstemannens syn på flyktingarnas situation och arbetet med integration i Närpes och några kommuner i Norge och Sverige. Teoksessa Maahanmuuttajasosiaalityön konsultaatioverkosto ja kehittämistyö Pohjanmaan maakunnissa. Palvelututkimuksia 4/2005. Vaasan yliopisto. Levón-instituutti.

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 9.4.1999/493

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annetun lain muuttamisesta 1215/2005.

Lepola, O. 2000. Ulkomaalaisesta suomenmaalaiseksi. Monikulttuurisuus, kansalaisuus ja suomalaisuus 1990-luvun maahanmuuttopoliittisessa keskustelussa. Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 787. Helsinki: Hakapaino Oy

Linderborg, H., 2005. Ikääntyvät maahanmuuttajat -verkosto projektin (2003–2005) loppuraportti. Vanhustyön keskusliitto. Helsinki.

Linderborg, H., 2007. Vanhustyön keskusliitto Ikä-MAMU toiminta. Saatavissa: http://www.selma-net.fi/temporary/file.asp/data_id=2135/180407HLinderborg.ppt [viitattu 10.8.2009].

Linderborg, H., 2008. Ikääntyvä Suomi monikulttuuristuu. Teoksessa Monikulttuurista hyvinvointia vanhustyöhön, Nylund, A (toim.) Turun Ammattikorkeakoulun raportteja 69. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Liukkonen, M. & Feirikki, E. 2009. Arjen palapeli. Palveluohjaus korvaushoidon tukena. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2009:1. Helsinki: Savion kirjapaino Oy.

Maahanmuuttajat ja palveluohjaus- kehittämisspäivä 31.8.2009. Suominen, S. 2009. Luento. Tampere: Sosiaalivirastotalo, Pyynikki-kabinetti.

Maahanmuuttajien työllistyminen ja kannustinloukut. 2/2009. Sisäasiainministeriön julkaisuja. Saatavissa:

[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D5A6B24123947ACEC225754C004B836E/\\$file/22009.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/D5A6B24123947ACEC225754C004B836E/$file/22009.pdf) [viitattu 31.7.2009]

Maahanmuuttajien palveluohjaus. 2008. Hyvä käytäntö. Saatavissa:

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/kuvaus> [viitattu 24.8.2009]

Mustamaa, H. & Pölkki, K. 2006. Ikääntyneiden monikulttuurinen ryhmätoiminta. Opinnäytetyö. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu.

Mönkkönen, K., 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy

Nurmi, M., 2009. Luentomateriaali 26.11.2009. Kymenlaakson Ammattikorkeakoulu.

Nylund, A., Sainio, E., Taipale, M. & Tenho, A. 2008. Selvitys ikääntyneiden maahanmuuttajien tilanteesta ja palvelutarpeesta. Teoksessa Monikulttuurista hyvinvointia vanhustyöhön, Nylund, A (toim.) Turun Ammattikorkeakoulun raportteja 69. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Paluumuuttajat entisen Neuvostoliiton alueelta. Maahanmuuttoviraston internetsivut. Saatavissa: <http://www.migri.fi> [viitattu 2.10.2009].

Palveluohjaustoiminnan laatuksiteerit. Omaiset mielenterveystyön tukena. Saatavissa: http://www.otu.fi/cms/images/otupdf/po_toiminnan_laatuksiteerit.pdf [viitattu 5.9.2009].

Peltola, U. & Metso, L. 2008. Maahanmuuttajien kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen Helsingissä. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 79/2008. Helsinki: Yliopistopaino.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus Asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Painopörssi Oy.

Pitkänen, M. & Jaakkola, A.(toim.)1997. Inkerinsuomalaiset kunnassa. Suomen kuntaliitto. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Pitkänen, P. & Kouki, S. 1999. Vieraiden kulttuurien kohtaaminen viranomaistyössä. Helsinki: Oy Edita Ab.

Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus kirja Oy.

Reuter, A. & Jaakkola, M. 2005. Venäjänkielisten, vironkielisten ja kaksikielisten maahanmuuttajien sosiaaliset verkostot. Teoksessa Maahanmuuttajien elämää Suomessa. Tilastokeskus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Rysti, M. 2003. Palveluohjaus iäkkäiden asiakkaiden kotihoitotyössä. Pro Gradu -tutkielma. Jyväskylän Yliopisto.

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

Sainio, E., 2008. Ikääntyvien maahanmuuttajien tilanne- ja palvelutarveselvitys Helsingissä. Diakonia Ammattikorkeakoulu, Helsinki.

Salminen, M., Suomi, A. & Hakonen S. 2004. Ennaltaehkäisevät kotikäynnit ja ennakkoiva palveluohjaus – uusi voimaannuttava toimintamalli seniori- ja vanhustyöhön. Jyväskylän sosiaali- ja terveystalokeskuksen julkaisuja 1/2004. Jyväskylä: Jyväskylän kaupunki.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät. Työryhmä. 2008. Stakes, Raportteja 14/2008. Avuttomuus lainsäädännössä. Raportti 1. Helsinki: Valopaino Oy.

Sosiaali- ja terveystalokeskuksen lausunto 19/2008 Saatavissa:

http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/stvl_19_2008_p.shtml [Viitattu 25.10.2009].

Suominen, S. 2005. Vastaus: Tom Arnkilin ja Esa Erikssonin puheenvuoro on tärkeä. Palveluohjaussanomien 22.11.2005. Saatavissa: <http://www.otu.fi> [viitattu 1.10.2009].

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Profami Oy. Helsinki: Picaset Oy.

Suominen, S. 2008. Puheenvuoro: Palveluohjaus ei ole pelkkää palveluihin ohjaamista. Tesso, Sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehti 2008/5

Suoranta, J. 2004. Palvelut paremmiksi henkilökohtaisella palveluohjauksella. Pro Gradu -tutkielma. Tampereen Yliopisto. Terveystieteen laitos. Tampere.

Taimela, K. 2009. Kirjallinen kysymys Eduskunnalle 402/2009 vp. Kelan kielipalvelu ikääntyneille maahanmuuttajille. Saatavissa:
http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/kk_402_2009_p.shtml [viitattu 9.10.2009].

Takala, S. & Rossi, M. 2004. Omassa kodissa – omilla mausteilla. Selvitys ikääntyvien maahanmuuttajien hoidon ja palvelujen kohtaamisesta Tampereen Hervannassa, Sari Takala. Selvitys Lahden paluumuuttajien palvelutarpeista ja odotuksista seurakuntaa kohtaan, Mervi Rossi. Vanhustyön keskusliiton raportti nro 1/2004. Vanhustyön keskusliitto.

Takalo, P. & Juote, M. 1995. Inkerinsuomalaiset. Sosiaali- ja terveysministeriö, pakolaistoimisto. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Tanttu, J., 2009. Selvitys vähemmistövaltuutetulle. Venäjänkielisenä Suomessa 2008. Helsinki: Edita.

Tilastokeskus. 2009. Muuttoliike. Väestö- ja kuolemansyytilastot. Saatavissa:
http://www.stat.fi/til/muutl/2008/muutl_2008_2009-05-20_tie_001_fi.html [viitattu 15.9.2009]

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

Tuominen, M. 2005. Merja Tuominen ja palveluohjaus. Palveluohjaussanomat 22.11.2005. <http://www.otu.fi/cms/images/otupdf/posanomat.pdf> [viitattu 15.10.2009]

Työhallinnon julkaisu Nro 243. Kotouttamislain seuranta- ja arviointijärjestelmä 2000. Työministeriön tiedote 248/62/2004. Saatavissa: http://www.mol.fi/mol/fi/99_pdf/fi/04_maahanmuutto/05_paluumuutto/ink tiedote04.pdf [viitattu 26.8.2009].

Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301

Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kotouttamislain toimeenpanosta. 4/2008.

(pdf) Saatavissa:

<http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/PFBD/2B223532E0A63F65C22574D60041E947?opendocument> [viitattu 1.10.2009].

Verma Gajendra K., 2005 Kulttuurien välisen työn lähtökohtia. Teoksessa Pitkänen, P.(toim.) 2005. Kulttuurien välinen työ. Helsinki: Edita Prima Oy

Vihantola, J., 2002. Ikääntyvien maahanmuuttajien kotoutumiskokemuksia Jyväskylässä. Vanhustyön keskusliitto.

Vilkama, K., 2006. Asuntopolitiikka ja vieraskielisen väestön alueellinen keskittyminen Helsingissä vuosina 1992–2005. Pro gradu- tutkielma. Helsingin yliopisto.

Vuorinen, L. 2008. Aging Finnish immigrants in Sweden. Teoksessa Ryttyläinen, K.(ed) Family health promotion, Culture and well-being. Publications of Jyväskylä University of applied sciences 87. Jyväskylä: Jyväskylä University Press.

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
”täytyy sitten kartoitta se tilanne ja mihin kaikkeen sitten pitää mennä mukaan ja mihin pitää itse ottaa yhteyttä ja mitä siellä pitää tehdä ”	Kertomus työtehtävistä	Palveluohjausmenetelmien käyttö	Palvelujen järjestäminen	Asiat joihin maahanmuuttajat tarvitsivat palveluohjausta
”aika monella on että heitä ei kohdella hyvin ja et se niinku näkyy et jos on ite mukana niin niin se muuttuu...”	Maahanmuuttajien kokemus syrjintä	Kokemukset viranomais-toiminnasta	Syrjintä	
”jonkun verran ehkä osaa suomea mutta ei niinku sillai että ymmärtäisi esimerkiksi kirjettä mikä on tullut tai...”	Kuvaus maahanmuuttajan kielitaidosta	Kielivaikeudet	Kommunikaatio maahanmuuttajan kanssa	
” oikeusaputoimiston avustajan kanssa, suojakodin kanssa tehdään tämmöistä yhteistyötä...”	Kuvaus yhteistyöverkostosta	Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa, Moniammatillinen työ /yhteydenpito viranomaisiin		Palveluohjaajan työnkuvaus/työtehtävät
”me ei tehdä niitä ratkaisuja, mutta pyritään sitten löytämään se...”	Kuvaus palveluohjaajan työstä	Asiakkaan tukeminen ja motivoiminen	Palveluohjaajan taidot	
”itse opiskellu ja lukenu niitä taustamateriaaleja ja sitten tietenkin yhteistyössä...”	Kuvaus työssä tarvittavan tiedon saamisesta	Palveluohjaajien koulutus-tarve		
”asiakas pystyy niinku ottamaan sen tilanteen haltuun vaikka on hankalakin tilanne...”	Kuvaus asiakkaan toiminnasta	Asiakkaan oma vastuuntunto, asiakkaan valtaistaminen	Palveluohjauksen tavoite	

Suomen kansalaisuuden saaneiden ja ulkomaan kansalaisten ikärakenne 2008

Ikäryhmä	Suomen kansalaisuuden saaneet	Suomen kansalaisuuden saaneet %	Ulkomaisten kansalaiset	Ulkomaisten kansalaiset %
30 - 39	1 419	21.2	35 728	24.9
40 - 49	1 064	15.9	23 513	16.4
50 - 59	511	7.6	13 210	9.2
60 - 69	222	3.3	5 453	3.8
70 - 79	96	1.4	3 492	2.4
80 -	37	0.6	1 828	1.3

Lähde: Väestö- ja kuolemansyytilastot. Tilastokeskus

Kunnat joissa yli 500 venäjänkielistä asukasta 31.12.2008

Koko maa	48 740
Helsinki	12 470
Vantaa	3 958
Espoo	3 029
Turku	2 495
Tampere	2 121
Lahti	1 787
Lappeenranta	1 711
Kotka	1 253
Jyväskylä	1 168
Kouvola	1 097
Joensuu	1 074
Salo	808
Imatra	627
Kuopio	583
Oulu	567
Hamina	561

Kunnat 1.1.2009 aluejaolla

Lähde: Tilastokeskus