



Diak

Gerli Juhkam
Mia-Liisa Jääskeläinen
Ekaterina Sakharova
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö 2022

JÄRJESTÖTYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA IKÄÄNTYVIEN VIERASKIELISTEN HAAS- TEISTA PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ

TIIVISTELMÄ

Gerli Juhkam, Mia-Liisa Jääskeläinen, Ekaterina Sakharova
Järjestöyöntekijöiden kokemuksia ikääntyvien vieraskielisten haasteista palvelujärjestelmässä
32 sivua ja 2 liitettä
Syksy 2022
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK)

Tämän tutkimuspainotteisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia järjestöyöntekijöiden kokemuksia ikääntyvien vieraskielisten haasteista suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Tutkimuksen kohteena oli myös palveluiden saavutettavuus asiakasryhmälle sekä miten palveluissa toimiminen onnistuu. Tavoitteena oli lisätä tietoisuutta ikääntyvien vieraskielisten haasteista suomalaisessa palvelujärjestelmässä ja järjestelmän kehittämistarpeista.

Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla kahdeksaa järjestöyöntekijää kahdesta eri järjestöstä. Haastateltavat työskentelivät kaikki ikääntyvien vieraskielisten parissa. Haastattelut toteutettiin joulukuussa 2021 sekä helmikuussa 2022. Haastattelut äänitettiin, litteroitiin ja analysoitiin. Aineistoa analysoitiin koodaamalla eli tunnistettiin ja nimettiin aineistosta nousseita sisällöllisiä elementtejä. Sen jälkeen aineisto analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen. Haastatteluistamme kerätty aineisto oli tutkimuksessa keskeisessä roolissa ja sitä analysoitaessa tukeuduttiin teoriaan.

Aineistosta nousi esiin, että suurimmat haasteet palvelujärjestelmässä ikääntyville vieraskielisille ovat suomen kielentaidon puute ja palvelujärjestelmän tuntemattomuus. Oikeuksista, velvollisuuksista sekä palveluista asiakasryhmä tietää vain vähän. Lisäksi e-palveluiden lisääntymisen ja teknologian puutteellisten taitojen vuoksi ikääntyvillä vieraskielisillä on riski jäädä palveluiden ulkopuolelle.

Tutkimus osoitti, että ikääntyville vieraskielisille on haastavaa toimia palvelujärjestelmässä. Tämä heikentää heidän osallisuuttansa ja toimijuutta sekä palveluiden saavutettavuutta. Järjestöyöntekijöiden näkökulma oli merkittävä, sillä he tietävät mitä palveluja on saatavilla, mitä palveluja asiakasryhmään kuuluvat tarvitsivat ja mitä he todellisuudessa saavat.

Asiasanat: ikääntyminen, järjestötyö, monikulttuurisuus, saavutettavuus, yhdenvertaisuus

ABSTRACT

Gerli Juhkam, Mia-Liisa Jääskeläinen, Ekaterina Sakharova
Elderly foreign language speakers' challenges with the service system - The point of view of employees in organisation
32 p., 2 appendices
Autumn 2022
Diaconia University of Applied Sciences
Bachelor's Degree in Social Services
Bachelor of Social Services

The purpose of this research-oriented thesis was to investigate the experiences of employees in organisations regarding the challenges faced by elderly foreign language speakers in the Finnish service system. The subject of investigation was the accessibility of services for elderly foreign-language speakers and how to successfully operate in those services. The aim was to collect information on the challenges faced by elderly foreign language speakers in the Finnish service system and the needs for development of the system.

The data were collected by interviewing eight employees in two different organisations. All of the interviewees worked with elderly foreign language speakers. The interviews were carried out in December 2021 and February 2022. The interviews were recorded, transcribed and analysed. The data were analysed by coding. In other words, content elements that came up from the data were identified and named. After that, the data were analysed by using data-based content analysis. Data collected from the interviews were in a central position in the thesis and the analysis was based on theory.

The data revealed that the biggest challenges in the service system for elderly foreign language speakers were lack of Finnish language skills and unfamiliarity with the service system. They know only a little about their rights, obligations and services. In addition, the spread of e-services and the lack of digital skills puts elderly foreign-language speakers at risk of being excluded from social and health services.

The thesis showed that it is challenging for elderly foreign language speakers to operate in the service system. This undermines their participation and empowerment, as well as the accessibility of services. The viewpoint of the organisation workers was important because they know what services are available, what services the customers need and what they actually have received.

Keywords: accessibility, equality, elderly, multiculturalism, organisation work

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 KESKEISET KÄSITTEET	6
2.1 Vieraskielisen ja ikääntyneen määritelmä	6
2.2 Sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä kieleen liittyviä oikeuksia lainsäädännössä	7
2.3 Yhdenvertaisuus	8
2.4 Saavutettavuus	9
2.4 Asiakasosallisuus	9
2.5 Kulttuurinen kompetenssi ja kulttuurisensitiivisyys	10
3 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET JA AIHEEN RAJAUS	11
3.1 Aikaisemmat tutkimukset	11
3.2 Aiheen rajaus	13
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	15
5 JADE-TOIMINTAKESKUS JA KOSKENRINNE YHTEISTYÖKUMPPANEINA	16
6 TUTKIMUSMENETELMÄT, AINEISTON KERUU JA ANALYYSIMENETELMÄT	17
6.1 Tutkimusprosessi ja tutkittava kohderyhmä	17
6.2 Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät	17
6.3. Aineiston keruu	18
6.4 Aineiston analysointi	19
7 TULOKSET	21
7.1 Avuntarpeet ja järjestöyöntekijöiden konkreettinen apu	21
7.2 Tiedon löytämisen vaikeus ja palveluista paitsi jääminen	21
7.3. Oikeuksien ja velvollisuuksien tuntemus ja palveluista saatavan tiedon lähteet	22
7.4 Avuntarpeeseen ja sen ilmaisemiseen liittyvät seikat sekä e-palveluiden merkitys	23

7.5 Järjestötyöntekijöiden muutosehdotukset ja järjestöjen osuus palveluiden kehittämisessä	24
8 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYTEEN JA LUOTETTAVUUTEEN LIITTYVÄT KYSYMYKSET.....	26
9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	28
9.1 Ikääntyvien vieraskielisten haasteet palvelujärjestelmässä.....	28
9.2 Palvelujärjestelmän kehittämistarpeet.....	30
9.3 Tulosten ajankohtaisuus ja soveltaminen työelämään	31
9.4 Ammatillisten kompetenssien kehitys opinnäytetyöprosessin aikana..	32
9.5 Jatkotutkimus- ja kehittämissuunnitelmia.....	34
LÄHTEET.....	37
LIITE 1. Haastattelukysymykset.....	42
LIITE 2 Aineistonhallintasuunnitelma	43

1 JOHDANTO

Väestön ikääntyminen ja monikulttuurisuus ovat nykyajan tärkeitä yhteiskunnassa havaittavia ilmiöitä. Ne tuottavat yhdessä mielenkiintoisen ja monitieteellisen aiheen käsiteltäväksi. Aihetta on mahdollista tutkia eri näkökulmista, sillä se ulottuu niin moneen tieteen haaraan. Vaikka näin on, niin ikääntyminen ja monikulttuurisuus ovat yhdessä suhteellisen uusi ja marginaali aihe tutkimuksissa. (King ym., 2016.)

Kolmas sektori, organisaatiot ja järjestöt ovat yhteiskunnassa olennaisia palveluiden tuottajia. Niiden tehtävänä on edistää väestön hyvinvointia täydentämällä yksityistä ja julkista palvelutuotantoa. Kolmannen sektorin toimijat usein auttavat monia ihmisiä, joita muut palveluntuottajat eivät tavoita. Erityisesti ikääntyvien vieraskielisten kanssa työskentelevät järjestöt toimivat sellaisen kohderyhmän parissa, jonka ääni tulee heikosti kuulluksi ja joka on haavoittuvassa asemassa palvelujärjestelmässä ikänsä ja taustansa takia. (Törmä ym., 2014, s.103; Patama & Tanskanen, 2019, s.8.)

Tässä opinnäytetyössä käsitellään ikääntyvien vieraskielisten asemaa palvelujärjestelmässä haastatellen järjestötyöntekijöitä, jotka työskentelevät kyseisen asiakasryhmän kanssa. Heidän asiakasryhmänsä painottuvat somalin-, arabian-, kurdin-, kiinan-, farsin, darin- ja venäjänkielisiin. Ikääntynyt on vanhuslain mukaan yli 65-vuotias (L980/2012). Ikääntyvä sanaa käytämme, sillä järjestötyöntekijöiden asiakasryhmään kuuluu myös alle 65-vuotiaita henkilöitä. Otimme termin käyttöön myös sen vuoksi, että työyhteistyökumppanimme käyttää kyseistä termiä. Vieraskielinen on henkilö, jonka äidinkieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame (Kotimaisten kielten keskus, i. a.). Ikääntyvä vieraskielinen määräytyy kulttuurin sekä oman kokemuksen mukaan. Myös perheen ja ympäristön asenne vaikuttavat siihen, onko henkilö ikääntyvä. (THL, 2021a.)

Ikääntyvät vieraskieliset ovat kasvava ryhmä, mutta jäävät usein palveluiden ulkopuolelle. Järjestötyöntekijöiden näkökulmaa ei ole monessakaan tutkimuksessa tuotu esiin. Näiden seikkojen vuoksi tämä opinnäytetyö on ajankohtainen

ja aiheellinen toteuttaa. Tarkoituksena on selvittää järjestötyöntekijöiden kokemuksia ja havaintoja ikääntyvien vieraskielisten haasteista palvelujärjestelmässä, palveluihin pääsemisestä ja niissä toimimisesta. Tavoitteena on lisätä tietoisuutta ikääntyvien vieraskielisten haasteista suomalaisessa palvelujärjestelmässä ja palvelujen kehittämistarpeista.

Työelämäyhteistyötahona toimii JADE-toimintakeskus, joka on Helsingissä toimiva kohtaamispaikka vieraskielisille ikääntyville. Toimintakeskuksessa järjestetään matalan kynnyksen toimintaa asiakaslähtöisesti ja asiakkaiden omalla kielellä. Toisena työelämäyhteistyötahona toimii Koskenrinne ry, joka on Kotkassa toimiva yhdistys. He muun muassa tuottavat palveluita ikääntyville ja osallistuvat kehittämishankkeisiin. (Jade yhteisö ry, i. a.; Koskenrinne ry, i. a.)

2 KESKEISET KÄSITTEET

2.1 Vieraskielisen ja ikääntyneen määritelmä

Tässä tutkimuksessa käytetään tutkittavasta asiakasryhmästä termiä ikääntyvät vieraskieliset. Keskeisiä käsitteitä ja aiempia tutkimuksia käsitellessä käytetään myös termiä ikääntynyt maahanmuuttaja. Tämä johtuu siitä, että opinnäytetyöprosessin aikana löytyi enemmän tutkimuksia, joissa käytetään termiä ikääntynyt maahanmuuttaja.

Vieraskielinen tarkoittaa tyypillisesti henkilöä, jonka kieli ei ole suomi, ruotsi tai saame. Vieraskielinen on vakiinnuttanut asemansa tilastointien ja väestötieteellisten tutkimuksien terminä. Usein termiä käytetään vertailuun, jos on tarve nostaa esiin kieliryhmien eroja tai erilaista asemaa yhteiskunnassa. Esimerkiksi suomen ja ruotsin kieli ovat lainsäädännössä eri asemassa muihin kieliin verrattuna. (Kotimaisten kielten keskus, i. a.)

Suomen lainsäädännössä ikääntyneiksi luokitellaan vanhuuseläkkeeseen oikeutavassa iässä olevat 65 vuotta täyttäneet henkilöt. Vanhuspalvelulain mukaan henkilö on iäkäs, kun fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen tai sosiaalinen toimintakyky on heikentynyt korkean iän myötä alkaneiden, lisääntyneiden tai pahentuneiden sairauksien tai vammojen vuoksi. (L980/2012.) Ikääntyvälle ei ole laissa virallista termiä, mutta sitä käytetään esimerkiksi työelämässä. Ikääntyvä työntekijä määritellään yli 45-vuotiaaksi (STM, 2002). Käytämme termiä ikääntyvä, sillä järjestötyöntekijöiden asiakkaista kaikki eivät ole yli 65-vuotiaita. Työelämäyhteistyötahot käyttävät myös kyseistä termiä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2021a) mukaan ikääntyvillä vieraskielisillä kokemus ikääntymisestä on omakohmainen ja kulttuurisidonnainen. Se voidaan määritellä henkilön omien tuntemusten sekä perheen ja yhteisön odotusten mukaisesti. Todelliset ikäraajat ovat määrittelemättömät ja ratkaisevaa on se, miten ihminen määrittelee itsensä.

Suomessa asui vuoden 2021 lopussa 458 000 vieraskielistä henkilöä. Tämä on 8,3 % Suomen väestöstä. Vuonna 2020 vieraskielisten osuus väestössä kasvoi

25 100 henkilöllä. Kasvu oli siis 5,8 %. Kaikista vieraskielisistä 4,7 % on yli 64-vuotiaita. Suurimmat kieliryhmät yli 64-vuotiailla vieraskielisillä ovat saksa, venäjä ja puola. (Tilastokeskus i. a.)

2.2 Sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä kieleen liittyviä oikeuksia lainsäädännössä

Suomen perustuslain mukaan jokaisella on oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Suomalaisen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän tehtävänä on valtion tuella toteuttaa ja taata kunnallinen sosiaali- ja terveydenhuolto. Palvelujärjestelmä jakautuu sosiaali- ja terveyspalveluihin. Kunnat ovat keskeisin sosiaali- ja terveyspalveluja järjestävä taho. Sosiaalihuoltolaissa säädetään, miten ja mitä palveluja kunnan on tuotettava. Lainsäädäntö säätelee julkista palvelujärjestelmää. Lisäksi palveluja järjestävät yksityiset palveluntarjoajat, kolmas sektori ja seurakunnat. Sosiaalihuollon tehtävänä on taata jokaiselle henkilölle riittävää sosiaalinen hyvinvointi, edistää turvallisuutta, osallisuutta ja toimintakykyä. (STM, i.a.) Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (L612/2021) määrittää, että sosiaali- ja terveydenhuolto tulee järjestää asiakkaiden tarpeiden mukaiseksi. Palvelut tulee järjestää yhdenvertaisiksi kaikille.

Palveluiden kieli tulee olla kaksikielisillä alueilla suomeksi tai ruotsiksi. Saamen kielen alueella on oikeus saada saamenkielistä palvelua (L612/2021). Pohjoismaisen sosiaalipalvelusopimuksen (L69/1996) mukaan asiakkaalla on oikeus yksittäisessä sosiaalipalvelua koskevassa asiassa saada palvelu suomen, ruotsin, norjan, tanskan tai islannin kielellä. Laissa potilaan asemasta oikeuksista (L785/1992) sanotaan, että potilaan äidinkieli, kulttuuri sekä tarpeet on otettava huomioon hoidossa mahdollisuuksien mukaan.

Kielilain (L423/2003) tarkoituksena on turvata suomen ja ruotsinkielisille oikeus käyttää omaa kieltään eri viranomaisten kanssa. Tähän kuuluu oikeus tulkkaukseen, jos viranomainen ei osaa asiakkaan kieltä. Esimerkiksi laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (L785/1992) mukaan potilaan äidinkieli, kulttuuri sekä yksilölliset tarpeet ovat otettava mahdollisuuksien mukaan huomioon hoidon aikana.

Viranomainen voi antaa kielellisesti parempaa palvelua, mitä laki määrittää. Oikeusministeriön (i.a.) julkaisun mukaan tämä voidaan tulkita, että viranomainen voi antaa palvelua myös muilla kielillä.

2.3 Yhdenvertaisuus

Perustuslain mukaan yhdenvertaisuus tarkoittaa, että ketään ei saa asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveyden tai vamman perusteella ilman hyväksyttävää perustetta (L731/1999). Viranomaisilla on lakisääteinen velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta toiminnassaan ja oltava toimiva yhdenvertaisuussuunnitelma tasa-arvon edistämiseksi. Suomen perustuslain mukaan sosiaali- ja terveystalvvelujen järjestäjän on taattava riittävät perus- ja ihmisoikeudet sekä sosiaali- ja terveystalvvelut kaikille. Sosiaali- ja terveystalvvelujen järjestäjän on toimittava syrjinnän ehkäisemiseksi ja edistettävä tosiasiallista yhdenvertaisuutta sosiaali- ja terveystalvveluissa. Talvvelujärjestelmä ei saa asettaa ihmisiä eriarvoiseen asemaan. Yhdenvertaisuus ei kuitenkaan tarkoita samanlaisia talvveluita kaikille, vaan sitä, että otetaan huomioon asiakkaiden ja olosuhteiden erilaisuus oikeasuhtaisesti talvveluissa. (THL, 2015.)

Yhdenvertaisuuslaki (L1325/2014) tuli Suomessa voimaan vuonna 2014. Lain tarkoituksena on estää muun muassa ikään, terveydentilaan, etniseen alkuperään ja kansalaisuuteen perustuvaa syrjintää. Lisäksi laki velvoittaa lisäämään tasa-arvoa. Yhdenvertaisuuslaki takaa etnisille ryhmille yhdenvertaisen aseman yhteiskunnassa.

Sosiaali- ja terveystalvvelujen näkökulmasta yhdenvertaisuutta tarkastellaan erityisesti seuraavien henkilökohtaisten tekijöiden perusteella: ikä, sukupuoli, sukupuoli-identiteetti, seksuaalinen suuntautuminen, perhesuhteet, asuinpaikka, etninen tai kansallinen alkuperä, kansalaisuus, kieli, toimintarajoitteisuus, terveydentila, vammaisuus ja sosioekonominen asema. Näiden tekijöiden ja niiden yhdistelmien perusteella muodostuu väestöryhmiä, joita seurataan ja arvioidaan, jotta

saadaan selville, miten eri väestöryhmissä saavutetaan palvelujen yhdenvertaisuus. (THL, 2015, s. 18.)

2.4 Saavutettavuus

Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisen saavutettavuuden arviointi liittyy ensisijaisesti tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteutumiseen. Sosiaali- ja terveyspalvelujen yhtäläinen saavutettavuus koostuu fyysisestä, taloudellisesta ja asenteellisesta saavutettavuudesta. Saavutettavuuteen vaikuttavat muun muassa palvelujen etäisyys asiakkaan asuinpaikasta, asiakkaan liikkuvuus, esteettömyys, asiakasmaksut, tiedon saatavuus, palveluissa käytetty kieli, luottamus sosiaali- ja terveysalan työntekijöihin ja avun saamiseen, turvallisuus ja yhdenvertainen kohtelu. (Jauhola ym., 2018.)

Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että asiakas on tietoinen palveluista ja hän saa palvelun, tulee ymmärretyksi, ymmärtää palvelun kulun ja pystyy siten ottamaan vastuun omasta hoidostaan. Se tarkoittaa myös sitä, että vieraskieliset ihmiset saavat riittävästi tietoa saadakseen selville, kuinka he voivat hakea palveluja tai käyttää sosiaalisia oikeuksiaan. Palveluiden hyvää saavutettavuutta voidaan siis pitää yhtenä hyvin toimivan palvelurakenteen piirteistä. (Jauhola ym., 2018.)

2.4 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuus on osa sosiaalista osallisuutta, sillä toteutetaan, varmistetaan ja lisätään asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista palvelujärjestelmään ja asiakastyöhön. Asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, organisointiin, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Pohjimmiltaan osallisuus edellyttää, että asiakkailta on oikeus tulla kuulluksi ja olla osallisena omaan palveluprosessiin kaikissa eri vaiheissa ja vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. (Leemann & Hämäläinen, 2015.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L2000/812) säätelee, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa tulee ottaa huomioon ensisijaisesti asiakkaan toiveet ja mielipiteet sekä kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen. Sama koskee hänen muita sosiaaliturvatoimiaan. Asiakasta koskeva asia tulee käsitellä ja ratkaista siten, että asiakkaan etu otetaan huomioon.

2.5 Kulttuurinen kompetenssi ja kulttuurisensitiivisyys

Kulttuurinen kompetenssi tarkoittaa taitoja, kykyjä ja toimia, joita tarvitaan eri kulttuureista ja taustoista tulevien ihmisten kunnioittavaan kohtaamiseen. Yksilön tasolla se tarkoittaa kykyä kunnioittaa eri kulttuuritaustoista tulevia ihmisiä ja olla tuomitsematta, vaikka heidän tapansa ja käsityksensä eroaisivatkin omista. Se on myös kykyä ymmärtää omia asenteitaan ja uskomuksiaan. (Monikulttuurisen osaamisen verkkokoulu, i.a.) Yhteiskunnallisesti kulttuurinen kompetenssi on syrjivän ilmapiirin ehkäisemistä. Tätä voi olla esimerkiksi saavutettavuuden lisääminen ja palveluiden monipuolinen järjestäminen. (THL, 2021b.)

Kulttuurisensitiivisyys on kulttuurisen kompetenssin sisäkäsite (THL, 2021b). Se tarkoittaa halua ja herkkyyttä kohdata eri kulttuureista ja taustoista tulevia ihmisiä. Se on tietoutta siitä, että on erilaisia kulttuureita, tapoja ja uskomuksia. Se on valmiutta kohdata eri kulttuureista tulevat ihmiset kunnioittavasti. (EHYT ry. i.a.) Kulttuurisensitiivinen työote tarkoittaa ammattilaisen käyttämää kunnioittavaa tapaa kohdata eri kulttuurista tuleva asiakas. On tärkeää muistaa, että asiakas on yksilö ja hänet tulee kohdata ensisijaisesti yksilönä. Kulttuurisensitiivistä työtapaa voidaan hyödyntää sekä asiakaskohtaamisissa että työskennellessä monikulttuurisessa työyhteisössä. (THL, 2021b.)

3 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET JA AIHEEN RAJAUS

3.1 Aikaisemmat tutkimukset

Ikääntyviä vieraskielisiä palvelujärjestelmän asiakkaina on tutkittu Suomessa rajatusti. Ikääntyneiden vähemmistöryhmiin kuuluvien syrjintää ja syrjintäkokemuksia sosiaali- ja terveystalveluissa käsittelevä tutkimus (Törmä ym., 2014, s.103, 111) toi esiin muun muassa ikääntyvien vieraskielisten välillistä ja rakenteellista syrjintää. Tärkeimmät teemat heidän syrjintäkokemuksissaan olivat kieliongelmat ja tiedonpuute palveluista. Ikääntyvät vieraskieliset jäävät vaille tarvitsemaansa kieliovetusta tai kurssit ovat liian vaativia, koska kielikurssijärjestelmässä ei oteta huomioon ikääntyneiden erilaista oppimiskykyä. Jos kieltä ei osaa, ei sosiaali- ja terveystalveluissa pärjää. Myös tulkkauspalvelut olivat haastateltujen mielestä huonosti saatavilla.

Toisena haasteena palveluiden saamisessa oli se, etteivät ikääntyvät vieraskieliset tiedä, mihin palveluihin he ovat oikeutettuja. Palveluista ei kerrota, ellei palveluihin oikeutettu kysy niistä itse. Ikääntyvät vieraskieliset joutuvat hankkimaan tietoa omaisten, järjestöjen tai tuttaviansa kautta. Tämän lisäksi tietotekniikan lisääntyvä hyödyntäminen palveluissa lisää riskiä jäädä palvelujen ulkopuolelle. Tilannetta vaikeuttaa myös se, että palvelujärjestelmässä on virheellisiä ja yksinkertaistettuja ennako-oletuksia maahanmuuttajien osalta. Vieraskielistä ikäihmistä kohdataan ensisijaisesti oman etnisen ryhmänsä edustajana, eikä yksilönä ja ikäihmisenä. (Törmä ym., 2014, s.102–103, 110.)

Hallikaisen (2011, s. 72, 77–79) pro gradu tutkimuksessa on selvitetty ei-pakolaistaustaisten työikäisten maahanmuuttajien kokemuksia palvelujärjestelmän asiakkaina. Esitämme tämän tutkimuksen tuloksia opinnäyttötyössämme, koska oletamme, että ikääntyvillä vieraskielisillä on samankaltaisia haasteita. Tutkimuksen haastatteluaineisto osoitti, että maahanmuuttajille asioiminen palvelujärjestelmässä on haasteellista, koska he eivät ymmärrä, miten se toimii. Tämän lisäksi suomalainen palvelujärjestelmä vaatii asiakkaalta omatoimisuutta, mikä voi olla liian vaativa tehtävä silloin, kun kokonaisuus eri palveluista ei hahmotu. Toisena

haasteena aineistosta noussut puutteellinen suomen kielen taito eikä haastateltavilla ollut tietoa oikeudestaan tulkin palveluihin. Tämän takia viranomaisten antama tiedotus ja neuvonta eivät kohtaa maahanmuuttajien tarpeita ja suomenkieliset esitteet palveluista koetaan liian vaikeiksi.

Puutteita palvelujen tiedottamisessa ilmenee myös maahanmuuttajabarometrin mukaan, jonka avulla kerätään tietoa eri ikäisten vieraskielisten subjektiivisista näkemyksistä kotoutumisesta ja viihtymisestä Suomessa. Viimeisimmässä vuoden 2012 barometrissa vastaajista 9 % oli yli 55-vuotiaita. Sisällöllisiin osa-alueisiin kuului muun muassa kokemus palveluista ja viranomaisista. Suurin osa vastaajista (59 %) koki saaneensa melko vähän, vähän tai ei lainkaan tietoa Suomessa tarjolla olevista palveluista. Ensisijaisesti vastaajat saavat tietoja julkisista palveluista muilta maahanmuuttajilta, toiseksi eniten viranomaisilta ja kolmanneksi eniten netistä. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013, s. 48–50.)

Tutkimuksia muiden maiden ikääntyvistä vieraskielisistä palveluiden asiakkaana löytyi vain vähän. Haluamme tuoda esiin löytämämme tutkimukset, sillä on hyvä tietää, miten muissa maissa toimitaan eri kulttuureista ja kieliryhmistä tulevien kanssa. Siten voidaan laajentaa näkemystä toimintatavoista ja pohtia, mikä voisi toimia parhaiten. Esimerkiksi Brandhorst ym. (2019) tutkimuksessaan vertailee Australian ja Saksan eroavaisuuksia monikulttuurisessa vanhusten hoidossa. Kyseiset maat eroavat historioiltaan, joka on vaikuttanut merkittävästi monikulttuuristen palveluiden kehittymiseen. Australialla on pitkä historia monikulttuurisuudesta muun muassa kolonialismin takia. Siellä kulttuurisia ryhmiä tunnustetaan ja ne saavat erilaisia tukia. Palvelut ovat painottuneet yksityiselle puolelle ja erilaisiin järjestöihin, joita valtio tukee. Järjestöt ovat muun muassa monikulttuurisuutta tukevia järjestöjä. Ne järjestävät eri kulttuureista ja kieliryhmistä tuleville sopivaa hoivaa. Esimerkiksi Länsi-Australiassa toimii hoivakoti, jossa työntekijät puhuvat italiaa sekä kroaatin ja makedonian kieltä. Näistä kieliryhmistä koostuu myös hoivakodin asiakaskunta. Jo 1970- ja 1980- luvuilla Australiassa on osattu hyödyntää monikielisiä työntekijöitä, kun monikulttuuriset palvelut alkoivat yleistyä. Australialla on silti haasteita monikulttuurisuuden tukemisessa joiltain osin. Heillä on erittäin tiukka perheenyhdistämispolitiikka, jonka takia

maahanmuuttajien vanhempien on vaikeaa saada viisumia. Tästä tulee helposti mielikuva siitä, että Australiassa vanhukset koetaan yhteiskunnan taakkana.

Saksan historia monikulttuurisuudessa eroaa Australiasta paljon. Toisen maailman sodan jälkeen vuoteen 1973 saakka Itä- ja Länsi-Saksassa maahanmuuttoa toteutettiin pelkästään työperäisesti. Viisumi myönnettiin vain sille ajalle, kun henkilö oli töissä ja sen jälkeen hän palasi kotimaahansa. Tästä syystä Saksaan ei ollut tarvetta muodostaa monikulttuurisia perhe- tai vanhuspalveluja. Myöhemmin työperäiset maahanmuuttajat saivat jäädä maahan ja tuoda oman perheensä mukanaan. Saksan palvelut ovat painottuneet julkiselle sektorille ja hyväntekeväisyys järjestöihin, jotka ovat usein kristillisiä järjestöjä. Maahanmuuttajat ohjataan käyttämään näitä järjestöjä. Saksassa on ollut pitkään asenne, että maahanmuuttajat integroidaan saksalaiseen yhteiskuntaan, kulttuuriin ja opitaan saksan kieli. Tästä syystä vanhuspalveluja ei ole erikseen kehitetty eri kulttuurista tuleville ja useimmiten palvelut ovat saksaksi. Suunta on silti parempaan päin, sillä monikulttuuriselle ja -kieliselle vanhustyölle on kasvava tarve ja se tiedostetaan. Asiaan ei olla kuitenkaan pystytty reagoimaan vielä tarpeeksi nopeasti. (Brandhorst ym., 2019.) Suomi eroaa molemmista vertailluista maista ja niiden politiikasta. Suomessa maahanmuuttajia integroidaan kuten Saksassa, joten siten Suomen maahanmuuttopolitiikka on lähempänä Saksan mallia.

3.2 Aiheen rajaus

Rajasimme aiheemme ikääntyviin vieraskielisiin, sillä se on kasvava ryhmä sosiaalipalveluissa, mutta silti he eivät aina saa tarvitsemaansa tukea. Heikkinen ja Lumme-Sandt (2014, s. 179–180) käsittelevät artikkelissaan ikääntyneitä maahanmuuttajia. Ikääntyneet maahanmuuttajat ovat ryhmänä väliinputoaja kotoutumisessa. Maahanmuuttajat kotoutetaan yleensä niin, että heidän halutaan työllistyvän. Ikääntyneet maahanmuuttajat eivät voi enää työllistyä, jolloin kotoutuminen jää vajavaiseksi ja palveluiden saaminen hankaloituu. Lisäksi kodin ulkopuolisia kontakteja on vaikeaa saada suomen kielen taidon puutteen ja vähäisten aktiviteettien vuoksi.

Ikääntyvien vieraskielisten asemaa sosiaali- ja terveyspalveluissa on käsitelty suhteellisen vähän. Tarvetta aiheen käsittelyyn siis vielä on. Useammassa julkaisussa aihetta on käsitelty vain muutamalla lauseella. Kestilä ja Karvonen (2019, s. 167–168) tuovat esiin, että maahanmuuttajien kokema syrjintä on muun muassa palveluissa sitä, että jätetään asioita kertomatta tai jätetään maahanmuuttaja jonkin palvelun ulkopuolelle. Tekstissä käsitellään, kuinka tärkeää juuri sosiaali- ja terveyspalveluiden tulisi olla yhdenvertaisuuden eteenpäin viemisessä. Jokaisen tulisi saada sellaiset palvelut, joita sillä hetkellä tarvitsee.

Törmän ym. (2014, s. 113) tutkimuksessa ikääntyneitä somalinalaisia oli haastateltu ja kysytty heidän kokemuksiaan Suomen sosiaali- ja terveyspalveluista. He kertoivat, että olivat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja kohteluun. Haastattelussa mukana olleiden ryhmänohjaajien mukaan somalinalaiset eivät valita pienistä asioista, kun ovat kokeneet suurempia murheita elämänsä aikana. Tämä sama ilmiö tuli esiin keskustellessamme työelämäyhteistyötahomme JADE-toimintakeskuksen kanssa. He toivat esiin, että heidän asiakkaansa usein korostavat sitä, kuinka hyvää palvelua he ovat JADE-toimintakeskuksesta ja suomalaisesta yhteiskunnasta saaneet. Tämän vuoksi JADE-toimintakeskukselta tuli ehdotus, että tekisimme haastatteluja järjestötyöntekijöille, jotka työskentelevät ikääntyvien vieraskielisten kanssa.

Kyseinen rajaus on hyvä siinä mielessä, että järjestötyöntekijöillä on kokonaiskuva Suomen palvelujärjestelmästä. Lisäksi heillä on tietoa siitä, mitä palveluita ikääntyvän vieraskieliset saavat ja mitkä ovat suurimmat haasteet. Emme valinneet tarkastelun kohteeksi tiettyä kieliryhmää. Haastateltavien asiakkaat ovat somalin-, arabin-, kurdin-, kiinan-, darin-, farsin- ja venäjänkielisiä. Järjestötyöntekijät työskentelevät siis laajasti eri kieliryhmiin kuuluvien ihmisten kanssa ja keskustelua olisi haasteellinen rajata vain yhteen ryhmään.

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus saada laadullisen tutkimuksen keinoin ymmärrys järjestöyöntekijöiden kokemuksista eri kulttuuritaustoista tulevien ikääntyvien haasteista suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Tarkoituksena on myös saada tietoa ikääntyvien vieraskielisten sosiaali- ja terveystalveluihin pääsemisestä ja niissä toimimisesta. Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä tietoisuutta ikääntyvien vieraskielisten haasteista ja tarpeista suomalaisessa palvelujärjestelmässä sekä tuoda näkyväksi järjestöyöntekijöiden kokemuksista ja havainnoista nousevia kehittämistarpeita. Tuotamme uutta tietoa JADE-toimintakeskukselle sekä aiheesta kiinnostuneille sosiaali- ja terveystalvan ammattilaisille ja järjestötoimijoille. Selvitämme tuovatko järjestöyöntekijät esiin uusia näkökulmia verrattuna siihen, mitä tähän mennessä muissa suomalaisissa aiheeseen liittyvissä tutkimuksissa on havaittu.

Tutkimuskysymyksemme ovat:

1. Minkälaisia kokemuksia järjestöyöntekijöillä on ikääntyvien vieraskielisten haasteista suomalaisessa palvelujärjestelmässä?
2. Millaisia muutoksia järjestöyöntekijöiden mukaan palvelujärjestelmään tarvitaan liittyen ikääntyviin vieraskielisiin?

5 JADE-TOIMINTAKESKUS JA KOSKENRINNE YHTEISTYÖKUMPPANEINA

Opinnäytetyön pääyhteistyökumppanina toimii JADE- toimintakeskus. JADE- toimintakeskuksen toiminta on suunnattu yli 50-vuotiaille Euroopan ulkopuolisista maista Suomeen muuttaneille vieraskielisille ikääntyville. Kohtaamispaikka sijaitsee Helsingissä ja tarjoaa matalan kynnyksen ryhmätoimintaa sekä yksilöllisiä ohjaus- ja neuvontapalveluita ikäihmisille omalla äidinkielellä. Nämä kielet olivat tutkimuksen hetkellä somali, arabia, mandariinikiina, kurdi, farsi ja dari. (Jade - yhteisö ry, i.a.)

JADE-toimintakeskus on osa Jade yhteisöä, joka edistää Suomeen muuttaneiden ikääntyvien asemaa ja osallisuutta. JADE-toimintakeskuksen perustamista edelsivät Käpyrinne ry:n toteuttamat monikulttuurisen vanhustyön innovaatiohankkeet Jade (2013–2015) ja Jade II (2016–2017). Molemmissa hankkeissa kehitettiin ikääntyvien vieraskielisten hyvinvointitoimintaa ja omakielistä ryhmätoimintaa. Käpyrinne ry ja Kantti ry:n kehittämistyön ja JADE-toimintakeskuksen toiminnassa havaittujen tarpeiden myötä vuonna 2020 perustettiin Jade - yhteisö ry. (Käpyrinne ry, i.a.; Jade - yhteisö, i.a.)

Toisena opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii Koskenrinne ry, joka tuottaa vanhuksille tarkoitettuja palveluja Kotkassa sekä osallistuu vanhustyön kehittämishankkeisiin ja vapaaehtoiseen toimintaan. Koskenrinteen Kotona täälläkin -hanke (2020–2022) on STEA:n rahoittama, ikääntyville vieraskielisille tarkoitettu etsivän vanhustyön hanke. Toiminnassa pyritään löytämään ja kohtaamaan yksinäisiä ja syrjäytymisvaarassa olevia yli 55-vuotiaita maahanmuuttajia Kotkan alueelta sekä mietitään keinoja kohderyhmän ongelmien lievittämiseksi ja ehkäisemiseksi. Heidän asiakasryhmäänsä kuuluu pääsääntöisesti venäjänkielisiä, mutta myös arabian-, kurdin- ja farsinkielisiä. (Koskenrinne ry, i.a.)

6 TUTKIMUSMENETELMÄT, AINEISTON KERUU JA ANALYYSIMENETELMÄT

6.1 Tutkimusprosessi ja tutkittava kohderyhmä

Yhteistyö JADE-toimintakeskuksen kanssa aloitettiin keväällä 2021 ja Koskenrinteen Kotona täälläkin-hankkeen kanssa talvella 2021. Sovimme haastatteluajat sähköpostitse JADE-toimintakeskuksen toiminnanjohtajan ja Kotona täälläkin -hankkeen asiantuntijan kanssa. Opinnäytetyön aineistonkeruu aloitimme joulukuussa 2021 ja veimme loppuun helmikuun 2022 aikana. Sovimme ennen haastattelujen toteutumista JADE-toimintakeskuksen toiminnanohjaajan kanssa, että kirjoitamme blogitekstin JADE-toimintakeskuksen verkkosivuille. Blogiteksti kirjoitetaan opinnäytetyön jälkeen ja sen tarkoitus on tuoda esille opinnäytetyön keskeisiä tuloksia ja pohtia vieraskielisten ikääntyvien asemaa palvelujärjestelmässä. Blogitekstin kirjoittamisen tavoitteena on lisätä ilmiön näkyvyyttä sekä tietoisuutta aiheesta.

Tutkittava kohderyhmä oli järjestötyöntekijät. Kohderyhmä valikoitui yhteistyössä työelämäkumppanien kanssa ja muodostui järjestössä työskentelevistä kahdeksasta työntekijästä. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Tutkimusaineiston keräsimme haastattelemalla yksitellen jokaista järjestötyöntekijää. JADE-toimintakeskuksen työntekijöitä haastattelimme kasvotusten yhteistyökumppanin tiloissa ja Kotona täälläkin -hankkeen työntekijöitä Teamsin välityksellä.

6.2 Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmät

Toteutimme opinnäytetyön laadullisena tutkimuksena. Laadulliselle, eli kvalitatiiviselle tutkimukselle on mahdotonta antaa yhtä selkeää määritelmää, koska on olemassa monia erilaisia lähestymistapoja ja analyysimenetelmiä. On kuitenkin olemassa ominaisuuksia, jotka ovat yleisesti läsnä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Esimerkiksi laadullisen tutkimuksen aiheena on usein yhteiskunnallisesti

relevantti kysymys, kuten esimerkiksi maahanmuutto tai asunnottomuus. Nämä määritykset itsessään ovat usein tärkeitä tutkimuksen kohteita ja tutkittava ilmiö voidaan määritellä monella tavalla. Laadullinen tutkimus on aineistovetoinen, tämä tarkoittaa sitä, että aineiston tuottaminen ja sen analysointi ovat keskeisessä asemassa tutkimuksessa. (Kirsi Juhila, i.a.)

Aineistonkeruumenetelmäksi valikoimme puolistrukturoidun haastattelun. Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset samassa järjestyksessä. Haastattelu soveltuu tutkimusmenetelmäksi silloin, kun ei tiedetä, mitä vastauksia saadaan ja kun vastaukset perustuvat henkilön omaan kokemukseen. Puolistrukturoidussa haastattelussa keskitytään tiettyihin aiheisiin ja sille on ominaista se, että kaikilla haastateltavilla on kokemusta vastaavista tilanteista. (Hyvärinen ym. i.a.) Tämä haastattelumuoto sopi meidän tutkimukseemme parhaiten, koska se antaa mahdollisuuden pysyä meitä kiinnostavan aiheen piirissä, mutta vastauksien tapa on vapaa. Näin haastateltavat itse päättävät, mitkä asiat he haluavat nostaa esille.

6.3. Aineiston keruu

Haastattelimme kahdeksaa järjestötyöntekijää kahdesta eri järjestöstä. Työelämäyhteisötaho ei vaatinut tutkimukseen tutkimuslupaa, vaan suullinen sopimus oli riittävä. Haastattelukysymykset laadimme ennakkoon. Niiden muotoutumiseen vaikuttivat teoria sekä oma osaamisemme aiheesta. Lisäksi mietimme mitkä haastattelukysymykset vastaavat mihinkin tutkimuskysymykseen. Haastattelutilanteessa kysymykset esitimme keskustelunomaisesti. Kysymyksiin vastaamisen tapa oli vapaa. Haastattelijoina toimi aina kaksi opiskelijaa.

Ennen haastattelua kysyimme jokaiselta haastateltavalta suostumuksen haastattelun tallentamiseen sekä kerroimme, että toteutus on anonyymi ja saatu materiaali on tarkoitettu vain meidän käyttöömme. Tallensimme haastattelut äänitiedostoina, jonka jälkeen litteroimme ne tietokoneelle. Litteroidussa tekstissä haastateltavat merkkasimme tapaan ”haastateltava 1 ja 2” jne. Haastattelujen kesto oli 35–50 minuutin välillä. Jaoin äänitiedostot keskenämme niin, että kaksi

opiskelijaa litteroi kolme haastattelua ja yksi opiskelija litteroi kaksi haastattelua. Litteroinnin jälkeen jokainen opiskelija analysoi litteroidun tekstin ja kirjasi tulokset. Litteroituja tallenteita oli yhteensä 29 Word-dokumentin sivua Diakin asetuksilla, fontti Arial12, riviväli 1,5, välistykset nolla.

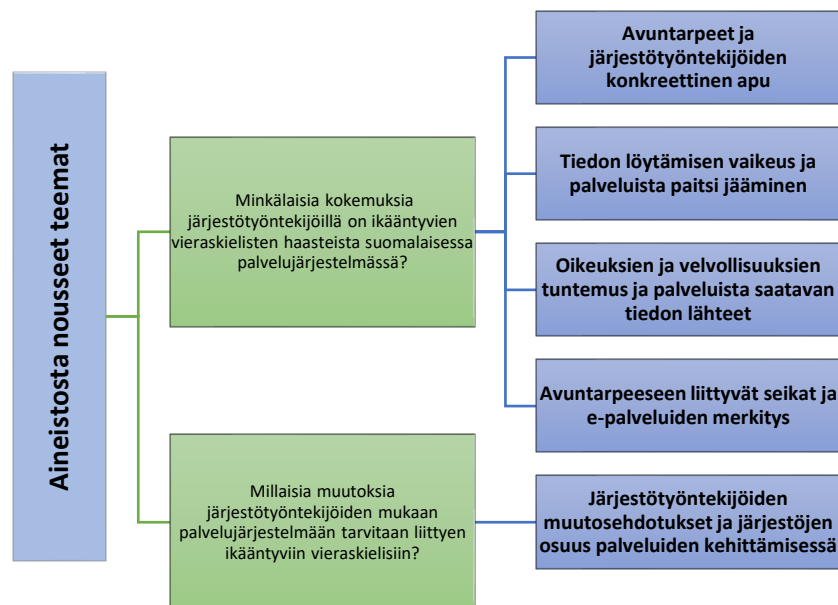
6.4 Aineiston analysointi

Tutkimuksen aineistoa analysoimme käyttäen aineistonlähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöisen analyysin pääpaino on aineistossa ja teoria muodostuu sen pohjalta. Tässä tapauksessa voidaan puhua induktiivisuudesta, joka tarkoittaa siirtymistä yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin. Ainoastaan induktiivinen päättely ei ole mahdollinen, koska se perustuu yksinkertaisesti havaintojen kuvaamiseen ilman ennakkokäsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Yleensä aineisto pilkotaan osiksi ja kerätään saadun tiedon pohjalta tieteellisiksi johtopäätöksiksi. (Metsämuuronen, 2008, s. 48.)

Haastattelujen litteroinnin jälkeen luimme perusteellisesti aineiston läpi. Aineisto oli laaja ja sieltä nousi erilaisia aiheita ja teemoja. Päätimme aloittaa analysoinnin haastattelukysymys kerrallaan eli analysoimme jokaiseen kysymykseen saadun datan erikseen. Jokaiseen kysymykseen saatiin kahdeksan vastausta. Vastauksista kirjoitimme ylös kaikki teemat, jotka nousivat esiin. Huomasimme, että vastauksissa nousi usein esiin samoja teemoja. Aineiston analysoinnin helpottamiseksi käytimme koodausta eli merkkasimme samantyyppisiä vastauksia tietyllä värillä sekä laskettiin, kuinka monta haastateltavaa vastasi samalla tavalla. Joskus yhden haastateltavan vastauksesta nousi esiin useampi kuin yksi teema. Silloin hänet laskettiin mukaan kaikkiin teemoihin, jotka oli mainittu vastauksessa. Näin olleen kaikkien teemojen yhteen laskettu vastaajien määrä voi olla enemmän kuin kahdeksan. Koodauksen tavoitteena oli tehdä aineiston sisällöstä johtopäätöksiä, jotka kertovat jostakin tutkimuksellisesti yleisemmin kiinnostavasta (Kirsi Juhila, i.a.).

Seuraavassa vaiheessa kaikki aineistosta nousseet teemat jaoteltiin viiteen luokkaan: avuntarpeet ja järjestötyöntekijöiden konkreettinen apu, tiedon löytämisen

vaikeus ja palveluista paitsi jääminen, oikeuksien ja velvollisuuksien tuntemus ja palveluista saatavan tiedon lähteet, avuntarpeeseen ja sen ilmaisemiseen liittyvät seikat sekä e-palveluiden merkitys, järjestötyöntekijöiden muutosehdotukset ja järjestöjen osuus palveluiden kehittämisessä. Nämä luokat järjestimme tutkimuskysymyksiemme mukaan niin, että neljä ensimmäistä luokkaa meni ensimmäisen tutkimuskysymyksen alle - Minkälaisia kokemuksia järjestötyöntekijöillä on ikääntyvien vieraskielisten haasteista suomalaisessa palvelujärjestelmässä? Viimeinen luokka meni toisen tutkimuskysymyksen alle - Millaisia muutoksia järjestötyöntekijöiden mukaan palvelujärjestelmään tarvitaan liittyen ikääntyviin vieraskielisiin? Tämä on havainnollistettu kuviossa 1.



Kuvio 1. Aineiston luokittelu.

7 TULOKSET

7.1 Avuntarpeet ja järjestöyöntekijöiden konkreettinen apu

Aineistossa nousi esiin, että asiat, missä asiakkaat tarvitsevat apua voivat koskea mitä tahansa asiakkaiden elämänaluetta. Yksinmielisesti järjestöyöntekijät vastasivat, että useimmin autetaan Kelaan, terveydenhuoltoon ja asumiseen liittyvissä asioissa sekä muissa arkielämään kuuluvissa asioissa. Järjestöyöntekijät auttavat usein vieraskielisiä ikääntyviä paperien täyttämässä, viranomaisten päätösten kääntämisessä ja niiden auki selittämisessä, ajanvarauksessa sekä usein toimivat tulkkina. Yllä mainittujen palvelujen lisäksi asiakkaat tarvitsevat paljon apua sosiaalipalvelujen, kuten esim. kotihoidon hakemisessa. ”Ikääntyville vieraskieliselle pääseminen vanhuksille tarkoitettuihin erityisen tuen palveluihin on vaikeaa, koska pitää täyttää useita lomakkeita ja jokaisessa asiointissa tarvitaan tulkkia.”

Kaikki järjestöyöntekijät vastasivat, että asioiden eteenpäin ajamisessa autetaan paljon. Usein asioita hoidetaan alusta loppuun tai, jos ei pystytä auttamaan, selitetään kaikki asiat asiakkaalle ja ohjataan häntä eteenpäin. Joskus joudutaan ottamaan yhteyttä ammattilaisiin ja selittämään asiakkaan tilanne tai kerrotaan ammattilaiselle, mitä asioita tapaamisella tullaan käsittelemään.

7.2 Tiedon löytämisen vaikeus ja palveluista paitsi jääminen

Kaikki järjestöyöntekijät olivat sama mieltä siitä, että ikääntyville vieraskielisille tietojen löytäminen palveluista ja omista oikeuksista on haastavaa. Suurimmat haasteet tässä ovat asiakkaiden puutteellinen suomen kielen taito ja palvelujärjestelmän tuntemattomuus. ”Asiakkaat jäävät monien asioiden ulkopuolelle, koska eivät tiedä omista oikeuksista tai kielimuurin takia.” Haastatelluissa tuotiin esimerkin Helsingissä toimivasta Seniori-info palvelusta. Sieltä ikääntyvät voivat saada neuvoja ja ohjausta heille tarkoitettuihin palveluihin. Seniori-infon asiointikieliset ovat suomi, ruotsi, englanti, eli se ei palvele suurinta osaa vieraskielisistä

ikäntyviä. Toisena esimerkkinä haastatteluissa oli tulkin saaminen Kela-asiointiin. Se edellyttää soittoa asiakaspalveluun ja monien asioiden selittämistä ja ymmärtämistä suomen kielellä. Haastateltavien havaintojen mukaan harva heidän asiakkaistansa osaa varata tulkkia puhelimitse ilman ulkopuolista apua. Kaikissa vastauksessa nousi esiin myös se, että asiakkaiden digitaalinen osaaminen on heikko ja sähköinen asiointi tai digitalisien palvelujen käyttö (esim. HSL sovellus) ovat heille haastavia.

Suurin osa järjestötyöntekijöistä olivat sitä mieltä, että palveluista paitsi jääminen on yksilöllistä ja riippuu asiakkaiden tarpeista. Haastatteluissa nousi esille, että palvelujärjestelmässä ikääntyvät vieraskieliset nähdään usein maahanmuuttajina eikä ikäihmisinä, jonka vuoksi heille tarjotaan kotoutumispalveluja, jotka ovat usein kohdennettu työkäisille ja ovat sen vuoksi haasteellisia ikääntyville. Tästä syystä ikääntyneille tarkoitettuja palveluja on vaikea saada ja niistä asiakkaat jäävät paitsi. Vanhuspalveluihin oikeutettu vieraskielinen ei välttämättä tiedä oikeudestaan kyseisiin palveluihin. Haastatteluissa myös nostettiin esille, että joskus palveluissa oletetaan, että vieraisissa kulttuureissa omaiset hoitavat vanhuksen kotona. Tämän takia palvelut jäävät joskus tarjoamatta. ”Suomessa kuitenkin asuu paljon vieraskielisiä ikäihmisiä, joilla ei ole läheisiä Suomessa tai he eivät pysty syystä toisesta heitä auttamaan.” Lisäksi haastatteluissa tuotiin esiin, että vieraskielisille ikääntyville on vaikea saada tietoja tulkkauspalveluista ja siitä, mistä tulkkia voi saada. Tämän takia ikääntyvät jäävät paitsi hyvästä ohjauksesta ja kohtaamisesta, sillä yhteistä kieltä ei ole, eikä tulkkia ole syystä toisesta usein saatu paikalle.

7.3. Oikeuksien ja velvollisuuksien tuntemus ja palveluista saatavan tiedon lähteet

Suurin osa haastateltavista vastasi, että ikääntyvät vieraskieliset ovat heikosti tietoisia omista oikeuksista ja velvollisuuksista sekä saatavilla olevista palveluista. Haastatteluista myös nousi esiin, että asiakkaat tietävät enemmän omista velvollisuuksista kuin oikeuksista.

Kaikki järjestötyöntekijät toivat esiin, että sukulaiset ja tutut ovat merkittävin apu ikääntyville vieraskielisille tiedon etsimisessä. ”Sukulaiset auttavat, jos asuvat Suomessa.” Toiseksi merkittäväksi tietolähteiksi haastatteluissa nousi esiin järjestöt ja järjestöjen työntekijät. Suurin osa haastateltavista toi esiin, että heidän asiakkaansa saavat tietoa palveluista ja oikeuksista myös sosiaalityöntekijöiltä ja muilta julkisen puolen työntekijöiltä. Samalla nostetiin esiin, että julkiselta puolelta saa tietoa, jos vaan pääsee asiakkaaksi. Silloin on mahdollista hyödyntää tulkkauspalvelua, mikä helpottaa huomattavasti asioiden selvittelyä. Myös verstaistuen ja omalta yhteisöltä saatavan tiedon nostetiin esiin haastatteluissa.

7.4 Avuntarpeeseen ja sen ilmaisemiseen liittyvät seikat sekä e-palveluiden merkitys

Avuntarpeeseen liittyvistä seikoista eniten tuotiin esiin sukupuoleen liittyviä eroavaisuuksia. Yleensä naiset hakevat apua ja tietoa enemmän ja ovat miehiä aktiivisempia. Haastatteluissa paljon tuotiin esiin myös koulutuksen vaikutusta avuntarpeen ilmaisemiseen. Yleensä korkeammin koulutetut hakevat helpommin apua ja tietoa. Lisäksi suomen kielen oppiminen on koulutetuille helpompaa, kun he osaavat esimerkiksi jo ennestään lukea. Järjestötyöntekijät toivat esiin myös iän vaikutusta avuntarpeeseen. Mitä enemmän ikää, sitä todennäköisemmin asiakas tarvitsee jossain apua.

Suurin osa järjestötyöntekijöistä oli sitä mieltä, että ikääntyvien vieraskielisten alkuperämaa ei vaikuta avuntarpeeseen. Saman kulttuurin sisällä on erilaisia ihmisiä ja heillä on erilaisia tarpeita. Ihmisen menneisyyden kokemukset, kuten esimerkiksi sotakokemus, voivat vaikuttaa avuntarpeeseen. Haastatteluissa kuitenkin nousi esiin uskontoon ja naisten asemaan liittyviä vaikutuksia palveluiden hakemiseen ja saamiseen. Esimerkiksi musliminaisille on tärkeää päästää terveyspalveluissa samaa sukupuolta olevalle ammattilaisille vastaanotolle. Joissakin kulttuureissa naisten asema yhteiskunnassa on huomattavaksi heikompi, kuin miesten. Tottuessaan siihen, he eivät välttämättä ole valmiita ottamaan vastaan apua, joka edistäisi heidän tasa-arvoansa suomalaisessa yhteiskunnassa. Haastatteluissa nousi esiin se, että muista maista tulleet ihmiset tarvitsevat tietoa

suomalaisesta yhteiskunnasta ja palvelujärjestelmästä, sillä erot kulttuureissa ja lainsäädännössä ovat suuret.

Ikääntyvien vieraskielisten avuntarpeeseen vaikuttaa e-palvelujen aktiivinen käyttöönotto sosiaali- ja terveystalvueluissa. Suurin osa järjestötyöntekijöistä oli sitä mieltä, että heidän asiakkaiden digitaaliset taidot ovat yleensä heikkoja ja sähköisien palvelujen käyttäminen on heille haastava. Ilman ulkopuolista apua heille on vaikea käyttää e-palveluja ja riski jäädä ilman palveluja kasvaa. Myös ”täytyy ottaa huomioon se, ettei kaikilla ole internettiä tai älypuhelimia”. Vaikka sähköiset palvelut nopeuttavat palvelujen hakemista ja saamista, ne eivät toimi ikäihmisten kohdalla, ”koska pitää muistaa salasanat, ladata sekä päivittää sovelluksia.” Haastateltavat toivat esiin myös sitä, että sähköinen asiointi vähentää kasvokkaisia kohtaamisia, jotka ovat tärkeitä vieraskielisille ikääntyville.

7.5 Järjestötyöntekijöiden muutosehdotukset ja järjestöjen osuus palveluiden kehittämisessä

Kaikkien järjestötyöntekijöiden mielestä ikääntyville vieraskielisille tarvitaan enemmän omankielistä toimintaa. Suurin osa haastateltavista vastasi, että palveluissa tulisi huomioida ikääntyvien vieraskielisten tarpeet paremmin sekä antaa räätälöityjä tietoja ja palveluja. Palveluja tulisi kehittää läpinäkyväksi ja selkeämmäksi sekä ”poistaa kaikki keinotekoiset ikärajat”. Järjestötyöntekijöiden mielestä kasvokkainen kohtaaminen ja asiointi ovat tärkeitä heidän asiakkailleen. Tuotiin esiin myös kielitaitoisten ammattilaisten tarve. Vastauksissa vahvasti nousi esiin se, että ammattilaisten kulttuuritietoisuutta ja kulttuurisensitiivisuutta tulisi kehittää.

Haastateltavat toivat vahvasti esiin järjestöjen ison roolin ikääntyvien vieraskielisten neuvonantajana ja kokoontumispaikkana. Järjestöissä vieraskieliset ikääntyvät saavat kasvokkaista ohjausta ja neuvontaa matalalla kynnyksellä, siellä huomioidaan asiakkaiden tarpeet sekä järjestetään erilaisia infotilaisuuksia ja ryhmätoimintaa niiden mukaan. Yhtenä esimerkkinä on digituki, missä opetetaan käyttämään sähköisiä palveluja. Järjestöt voivat olla ainoa paikka, mistä vieraskieliset ikääntyvät saavat ajankohtaista tietoa yhteiskunnassa tapahtuvista

asioista, kuten esimerkiksi korona pandemian aikana. Ilman järjestöjen tukea jotkut vieraskieliset ikääntyvät voisivat jäädä ilman palveluja.

Vastauksissa nostettiin esiin, että järjestöt toimivat välikätenä vieraskielisen ikääntyvän ja palveluntarjoajan välillä sekä pitävät ääntä vieraskielisten ikääntyvien puolesta. Järjestöillä on myös iso merkitys palvelujen kehittämisessä, koska he tekevät yhteistyötä julkisen palveluntuottajien, muiden järjestöjen ja poliittisten tahojen kanssa sekä kouluttavat ammattilaisia. Tietoutta on viety eteenpäin isosti. Järjestöissä tehdään paljon näkymätöntä, taustatyötä, jolla säästetään yhteiskunnan resursseja.

8 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYTEEN JA LUOTETTAVUUTEEN LIITTYVÄT KYSYMYKSET

Yksi sosionomin kompetensseista on eettinen osaaminen, johon kuuluu yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistäminen. Siihen kuuluu myös haavoittuvassa asemassa olevien yksilöiden ja ryhmien puolelle asettuminen. (SOAMK, 2022.) Sosiaalialalla tulisi pyrkiä vaikuttamaan eri väestöryhmien tasa-arvoiseen kohteluun ja siihen, ettei ketään väestössä syrjittäisi. Samalla tulee kunnioittaa väestön moninaisuutta ja ottaa huomioon erot yksilöiden sekä kulttuurien välillä. (Talentia, 2017, s. 20–21.) Näitä eettisiä arvoja pyrimme toteuttamaan tässä opinnäytetyössä. Tuomme käsiteltävään asiakasryhmään kohdistuvia epäkohtia esiin ja teemme sen mahdollisimman luotettavilla tavoilla. Tutkittavan ryhmän ollessa hyvin marginaalinen, tuli tutkittavasta aiheesta mahdollisesti suppeampi otanta, kuin jos olisimme tehneet esimerkiksi tutkimuksen kantaväestöstä. Marginaalisuus vaikuttaa myös siihen, että tutkimustietoa ei ole niin laajasti saatavilla.

Luotettavuutta olemme parantaneet käyttämällä mahdollisimman ajankohtaista lähdekirjallisuutta ja artikkeleita. Tarkastelimme ja arvioimme lähteiden luotettavuutta lukiessamme niitä sekä olemme viitanneet lähteisiin asiaan kuuluvalla tavalla. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry (2020) on laatinut ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Niissä tuodaan esiin, että opinnäytetyössä on kiinnitettävä erityistä huomiota henkilötietojen käsittelyyn. Tutkimukseen osallistuvaa on informoitava tehtävästä tutkimuksesta ja häneltä on pyydettävä suostumus osallistumisesta. On otettava huomioon myös, miten tutkimuksessa keretään ja tallennetaan tietoa.

Ennen tutkimuksen aloittamista olemme selvittäneet esteellisyytemme eli varmistimme, että mikään ei vaaranna meidän puolueettomuuttamme (Arene ry, 2020, s. 16). Yhteistyökumppanilta saimme suullisen tutkimusluvan ja haastateltavat päättivät itse osallistumisestaan. Yhteistyökumppanit ovat itse tehneet eettistä ennakoarviointia eli arvioineet tutkimukseen osallistumisen mahdollisia haittoja suhteessa tutkimukseen tietoarvoon (Arene ry, 2020, s 20). Diakin ja Jaden välillä

on kirjallinen sopimus ja erillistä sopimusta opinnäytetyöhön liittyvistä asioista emme tehneet vaan olemme sopineet kaikki suullisesti.

Luotettavuuteen voi vaikuttaa se, että haastattelimme työntekijöitä, jotka ovat työskennelleet ikääntyvien vieraskielisten kanssa. Emme siis saaneet suoraa tietoa ikääntyviltä itseltään. Rajaus on kuitenkin perusteltu, sillä ikääntyvien vieraskielisten haastattelu olisi ollut kielellinen haaste. Kuten on aiemmin mainittu kulttuuriset erot voivat vaikuttaa siihen, etteivät ikääntyvät vieraskieliset välttämättä kerro kokemistaan ongelmista. He eivät välttämättä tiedä, mistä palveluista jäävät paitsi.

Haastatteluissa otimme huomioon tietosuojaan liittyvät seikat kuten sen, ettemme tallentaneet haastateltujen nimiä ja litteroidessa nimesimme heidät ”haastateltavat 1–8”. Osissa haastatteluista kävi ilmi haastateltavan alkuperämaa ja äidinkieli. Nämä tiedot poistimme opinnäytetyöhön tulleesta materiaalista. Pyydimme suulliset suostumukset tutkimukseen osallistumisesta ja siitä, että saamme tallentaa haastattelut äänitiedostoina. Aineistoa käsiteltäessä jokainen opinnäytetyöntekijä litteroi, koodasi ja analysoi osan aineistosta. Tämä saattaa vaikuttaa luotettavuuteen, sillä analysointi on aina tutkijan tulkinta aineistosta. Tulokset toimme esiin yleisellä tasolla, eikä ne kerro suoraan yhteistyökumppanimme asiakkaista. Kokemuksia järjestötyöntekijöille on kertynyt vuosien ajalta työstä ja muustakin elämästä.

Tutkimuksessamme saatu aineisto säilytetään ja hävitetään asianmukaisesti. Asiaa on käsitelty tarkemmin aineistohallintasuunnitelmassa. (Liite 2.) Opinnäytetyössämme ja tutkimuksessamme olemme noudattaneet rehellisyyttä ja huolellisuutta koko prosessin ajan. Saadut tutkimustulokset julkaistaan avoimesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2021.) Opinnäytetyömme julkaistaan Diakin-julkaisuseminaarissa ja hyväksymisen jälkeen tallennetaan Theseus-verkkopalveluun. Tutkimuksemme tuloksista kirjoitetaan blogiteksti JADE- toimintakeskuksen verkkosivuille.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

9.1 Ikääntyvien vieraskielisten haasteet palvelujärjestelmässä

Ensimmäinen tutkimuskysymyksemme oli ”Minkälaisia kokemuksia järjestöyöntekijöillä on ikääntyvien vieraskielisten haasteista suomalaisessa palvelujärjestelmässä?” Järjestöyöntekijöiden kokemukset näyttävät, että ikääntyvien vieraskielisten erityspiirteet tulisi huomioida nykyistä paremmin palvelujärjestelmässä, jotta yhdenvertaisuus toteutuisi myös heidän kohdallansa. Kaikilla vakituisesti Suomessa asuvilla on oikeus saada yhdenvertaisia palveluja (L731/1999). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjän on edistettävä tosiasiallista yhdenvertaisuutta palveluissa. Se ei tarkoittaa pelkästään sitä, että kaikille tarjotaan samanlaisia palveluja vaan sitä, että edellytykset käyttää tarjolla olevia palveluja olisivat yhdenvertaiset kaikille erilaisista lähtökohdista huolimatta. (THL, 2015.) Vieraskieliset ikääntyvät kohtaavat erilaisia haasteita, jotka vaikeuttavat palvelujen yhdenvertaista saamista ja niissä toimimista. Suurimmat haasteet ovat ikääntyvien vieraskielisten puutteellinen suomen kielen taito ja suomalaisen palvelujärjestelmän tuntemattomuus. Muihin ikäryhmiin verrattuna hitaammin etenevän suomen kielen oppimisen takia olemassa olevien viranomaisten neuvonta, kotisivut, tiedotteet jne. eivät kohtaa kohderyhmää. Puutteellisen suomen kielen taidon takia palvelujen hakeminen ja sen kulun ymmärtäminen on vaikeaa ilman ulkopuolista apua eikä kokonaisuus eri palveluista hahmotu. Myös e-palvelujen aktiivinen käyttöönotto sosiaali- ja terveyspalveluissa on iso haaste ikääntyville vieraskielisille, sillä heidän puutteelliset digitaaliset taitonsa lisäävät riskiä jäädä palvelujen ulkopuolille.

Tosiasiallinen yhdenvertaisuus tarkoittaa myös palvelujen yhdenvertaista saavutettavuutta eli sitä, että eri väestöryhmät pystyvät hyödyntämään palveluja yhdenvertaisesti (THL, 2020). Jauholan ym. (2018) mukaan palvelu on saavutettava silloin, kun asiakas saa riittävästi tietoa palvelusta, ymmärtää palvelun kulun, saa palvelun ja tulee ymmärretyksi. Yllä mainitut vieraskielisten ikääntyvien haasteet sosiaali- ja terveyspalveluissa vaikeuttavat huomattavasti saatavilla olevien palvelujen saavutettavuutta. Tämän takia he eivät voi käyttää sosiaalisia

oikeuksiaan samalla tavalla, kun esimerkiksi kantaväestö. Kerätyn aineiston perusteella voi sanoa, että ilman ulkopuolista apua monet palvelut olisivat jääneet hakematta tai saamatta.

Palveluissa asiakas tulisi nähdä yksilönä ja aktiivisena toimijana (THL, i.a.). Parhaimmillaan asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin (Leemann & Hämäläinen, 2015). Se, että asiakas pystyisi toimimaan itsenäisesti uudessa palvelujärjestelmässä edellyttää vähintään sitä, että hän on tietoinen olemassa olevista palveluista ja mahdollisuudesta vaikuttaa häntä koskeviin asioihin. Järjestötyöntekijöiden havaintojen ja kokemusten mukaan ikääntyvillä vieraskielisillä on heikko tietoisuus omista oikeuksista, velvollisuuksista ja ikääntyneille tarkoitetuista palveluista, mikä haastaa heidän toimijuuttansa palvelujärjestelmässä. Järjestötyöntekijöiden kokemuksen mukaan vieraskieliselle ikääntyville ei kerrota palveluista, elleivät he itse niistä kysy. Kun palveluista ei kerrota eikä oma kielitaito riitä tietojen hankkimiseen, riski jäädä ilman palveluja kasvaa. Suomen lain mukaan asiakasta koskeva asia tulee käsitellä ja ratkaista siten, että asiakkaan etu otetaan huomioon (L812/2000). Ikääntyvien vieraskielisten kohdalla se voisi tarkoittaa sitä, että palveluntuottaja varmistaa onko asiakas tietoinen, miten hänen asiansa etenee ja mihin hänellä on oikeus sekä tarvittaessa ohjaa paikkaan, mistä asiakas saa apua. Ikääntyvien vieraskielisten kohdalla oikeiden palvelujen saamista vaikeuttaa myös se, että heitä usein kohdataan ensisijaisesti maahanmuuttajana eikä ikäihmisenä ja heille tarjotaan kotoutumisen palveluja. Silloin tarve saada ikääntyville tarkoitettuja palveluja voi jäädä huomaamatta ja palvelu tarjoamatta.

Tutkimuksemme tulokset vahvistavat aikaisemmassa tutkimuksessa ikääntyneiden vähemmistöryhmiin kuuluvien syrjintää ja syrjintäkokemuksia sosiaali- ja terveyspalveluissa (Törmä ym., 2014) saatuja tietoja. Silloin tärkeimmiksi teemoiksi ikääntyneiden vieraskielisten syrjintäkokemuksissa nousi kieliongelmat, tiedonpuute palveluista ja teknologian lisääntyvä hyödyntäminen. Myös virheellisten ja yksinkertaistettujen ennako-oletuksien takia vieraskielisiä ikääntyviä kohdataan ensisijaisesti oman etnisen ryhmänsä edustajana, eikä yksilönä ja ikäihmisenä.

Tutkimuksessamme saimme uutta tietoa liittyen ikääntyvien vieraskielisten avuntarpeisiin sekä haasteisiin vaikuttaviin seikkoihin, joita ei ollut tutkittu tässä opinäytetyössä käsiteltävissä tutkimuksissa. Saadun aineiston mukaan ikääntyvien vieraskielisten haasteisiin suomalaisessa palvelujärjestelmässä asioidessa ei vaikuta se, mistä maasta ihminen on tullut. Samaan kulttuuriin kuuluvien ryhmän sisällä on erilaisia ihmisiä. Tämän takia avuntarvekin on yksilöllistä ja riippuu pikemminkin ihmisen elämäntilanteesta. Ikääntyvien vieraskielisten sukupuolella, iällä ja koulutustasolla on vaikutusta avuntarpeeseen. Naiset ja korkeasti koulutetut hakevat apua ja tietoja helpommin. Iän noustessa avuntarpeen todennäköisyys kasvaa. Näitä tietoja voisi hyödyntää asiakaspalvelutilanteissa varmistamalla avuntarvetta erityisesti niiden asiakkaiden kohdalla, jotka eivät tyypillisesti ilmaise sitä itse. Tutkimuksessamme saatuja tietoja ei voi kuitenkaan yleistää, koska tutkimuksemme otos on hyvin pieni eikä kata kaikkia kieliryhmiä.

9.2 Palvelujärjestelmän kehittämistarpeet

Toiseen tutkimuskysymykseen, eli minkälaisia kokemuksia järjestöyöntekijöillä on ikääntyvien vieraskielisten haasteista suomalaisessa palvelujärjestelmässä, saimme seuraavia kehittämisenäkökuulia. Ammattilaisten tulisi paremmin huomioida ikääntyvien vieraskielisten tarpeet ja antaa räätälöityjä palveluja sekä tietoja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL, 2020) mukaan tosiasiallisen yhdenvertaisuuden periaatteen toteuttaminen voi edellyttää samanlaisen kohtelun periaatteesta poikkeamista. Erilaiset ihmiset tarvitsevat erilaista kohtelua, että palvelu olisi heidän kohdallansa yhdenvertainen. Tällainen positiivinen erityiskohtelu edistäisi yhdenvertaisuutta ja ehkäisisi syrjintää (L1324/2014). Palvelujen hakeamisen ja saamisen prosessin muuttaminen helpommaksi ja ymmärrettävämmäksi voisi tukea asiakkaiden itsenäistää toimintaa palvelujärjestelmässä. Palvelujen saavutettavuutta voisi edistää kulttuurisen kompetenssin kehittämisellä sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten keskuudessa. Käytännössä se tarkoittaa kykyä kunnioittaa eri kulttuureista tulevia ihmisiä ja ottaa huomioon heidän osittain erilaiset tarpeensa palveluissa. Palveluiden joustaminen vieraskielisten ikääntyvien tarpeisiin voi tarkoittaa esimerkiksi enemmän ohjausta ja suunnitelmallista tukea sekä tavanomaista kokonaisvaltaisempaa lähestymistapaa. (THL,

2021b.) Kulttuurisensitiivisen työtteen käyttäminen, ammattilaisten omien ennakko-oletusten tiedostaminen sekä ihmisen kohtaaminen ensisijaisesti yksilönä, ei kulttuurin edustajana, ovat tärkeitä vieraskielisten kohtaamisessa. Vieraskielisille ikääntyville tarkoitettua oman kielistä toimintaa, kielitaitoisia ammattilaisia ja kasvokkaisia kohtaamisia tarvitaan ehdottomasti enemmän.

Järjestötyöntekijöiden kehittämissuositusten lisäksi järjestöistä saatavilla olevien palvelujen ja toiminnan mainostaminen muissa palveluissa auttaisi asiakkaita löytämään itselle paikan, josta saa tietoa ja tukea. Vieraskielisten ikääntyvien toimijuutta palvelujärjestelmässä tukisivat heille kohdennetut kielikurssit, joissa huomioidaan ikääntyvien oppimiskykyä ja käsitellään yleisesti muun muassa sosi-
aali- ja terveystyöpalveluihin liittyviä aiheita. Vieraskielisten ikääntyvien tietoisuutta palvelujen saatavuudesta parantaisi erikieliset esitteet ja verkkosivut. Ikääntyville maahanmuuttajille kohdennettuja kohtaamispaikkoja ja matalankynnyksen neuvontapaikkoja tarvitaan lisää.

9.3 Tulosten ajankohtaisuus ja soveltaminen työelämään

Järjestötyöntekijöiden kokemusten mukaan, palvelujärjestelmän asiakkaana vieraskieliset ikääntyvät kohtaavat erilaisia haasteita ja tosiasiallinen yhdenvertaisuus ei aina toteudu heidän kohdallansa. Nämä haasteet vaikeuttavat palveluiden löytämistä sekä olemassa olevien palvelujen saavutettavuutta. Palveluiden asiakkaana vieraskieliselle ikääntyvälle on vaikeaa saada oma ääni kuuluviin ja vaikuttaa itseä koskevien palveluiden kehittämiseen. Tämän takia järjestöjen toimiminen välikätenä vieraskielisen ikääntyvän ja julkisen palveluntuottajan välillä on olennainen. Tekemällä yhteistyötä julkisen sektorin kanssa järjestöt pitävät ääntä vieraskielisten ikääntyvien puolesta ja pyrkivät muun muassa parantamaan palvelujen saavutettavuutta, ja edistämään asiakkaiden osallisuutta.

Järjestöt ovat myös tärkeitä kokoontumispaikkoja, jotka antavat asiakkaille mahdollisuuden tulla kuulluksi ja kohdatuksi vieraassa yhteiskunnassa. Antamalla neuvontaa ja ohjausta, järjestöjen työntekijät tekevät paljon taustatyötä, jolla säästetään yhteiskunnan resursseja ja helpotetaan vieraskielisten ikääntyvien

palvelujärjestelmässä toimimista. Tukemalla järjestöjen toimintaa ja monitahoista yhteistyötä voi vaikuttaa siihen, että palveluja kehitetään suuntaan, josta asiakkaat hyötyvät eniten ja näin edistää palvelujen tosiasialista yhdenvertaisuutta.

9.4 Ammatillisten kompetenssien kehitys oppinäytetyöprosessin aikana

Aloitimme oppinäytetyön tekemisen keväällä 2020 ja etenimme siinä yhteistyökumppanien ja koulun tuella. Oppinäytetyön tekeminen oli pitkä prosessi, jonka tekemisen aikana kartutimme ammatillista osaamista. Oppinäytetyön kirjoitusprosessi on ollut haastava, koska kaksi kolmesta opiskelijasta on vieraskielisiä ja aikataulullisten syiden takia eteneminen on ollut hidasta. Koemme kuitenkin kaikki, että ammatillinen kirjoittaminen on vahvistunut prosessin aikana.

Sosiaalialan eettinen osaaminen merkitsee sitä, että opiskelija osaa asettua yhteiskunnassa haavoittuvassa asemassa olevien puolelle ja edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i. a). Olemme valinneet asiakasryhmäksi ikääntyvät vieraskieliset, koska heillä on riski jäädä sosiaali- ja terveyspalvelujen ulkopuolelle ikänsä ja taustansa takia. Olemme tutkineet heidän asemaansa palvelujärjestelmässä teorian tietojen kautta sekä haastatteleamalla järjestötyöntekijöitä. Olemme tuoneet esiin asiakasryhmän haasteita ja palvelujen kehittämistarpeita sekä mietimme keinoja tosiasiallisen yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen tarkoittaa muun muassa sitä, että opiskelija osaa soveltaa keskeistä lainsäädäntöä, tuntee hyvinvointipalvelujärjestelmää eri sektoreilta ja osaa toimia monialaisessa yhteistyössä (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a). Oppinäytetyötämme tehdessä olemme tutustuneet aiheitamme koskevaan lainsäädäntöön ja olemme kriittisesti miettineet, miten ikääntyvien vieraskielisten oikeudet toteutuvat. Monialaisen yhteistyön myötä tiedämme entistä paremmin ikäihmisille ja vieraskielisille tarkoitetuista palveluista sekä julkisella että kolmannella sektorilla. Ymmärrämme myös paremmin monialaisen ja moniammatillisen yhteistyön roolin palveluiden kehittämisessä.

Kolmannella sektorilla on iso rooli siinä, että yhteiskunnassa vallitsevista ilmiöistä tehdään näkyviä ja niistä käydään keskustelua.

Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen edellyttää, että opiskelija kykenee kriittiseen reflektioon, osaa analysoida kansalaisten hyvinvointiin vaikuttavia prosesseja sekä edistää osallisuutta muun muassa tekemällä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa (Diakonia- ammattikorkeakoulu, i.a.). Opinnäytetyön prosessin aikana olemme perehtyneet aiheitamme koskevaan teoretiseen tietoon sekä haastatelleet tutkittavan ilmiön parissa työskenteleviä ammattilaisia. Tämän myötä meillä oli mahdollisuus pohtia ilmiötä eri näkökulmista, huomata eroja ihannetilanteen ja todellisuuden välillä sekä miettiä kehittämistarpeita. Olemme myös tuottaneet tietoa yhteistyökumppaneille vieraskielisten ikääntyvien haasteista sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaina ja olemme miettineet ehdotuksia, miten asiakasryhmän asemaa voisi parantaa.

Tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen tarkoittaa sitä, että opiskelija osaa toimia tutkimustyön eettisten periaatteiden mukaan sekä tuottaa ja arvioida saatuja tietoja (Diakonia- ammattikorkeakoulu, i.a.). Tehdessä tätä opinnäytetyötä olemme oppineet tekemään tutkimustyötä noudattaen ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä suosituksia sekä hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Tämä kaikki oli meille uutta tietoa, joten oppimme tästä paljon. Oppimme analysoimaan tutkimuksessa saatua aineistoa ja tekemään sen pohjalta johtopäätöksiä ottaen huomioon eettiset periaatteet. Esimerkiksi opinnäytetyöstä nousseiden tulosten pohjalta pidämme tarpeellisena kulttuurisen kompetenssin kehittämisen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten keskuudessa.

Myös meidän yhteistyö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen sekä asiakasosaaminen ovat kehittyneet. Opinnäytetyöprosessi näytti, että osaamme ohjata itseämme eteenpäin haasteista riippumatta, arvioida saatuja tuloksia ja hyödyntää vertaisilta, opettajilta ja yhteistyötahoilta saatua palautetta. Saimme myös positii-visen kokemuksen sujuneesta yhteistyöstä yhteistyökumppaneiden kanssa. Haluamme kiittää heitä aktiivisesta kiinnostuksesta opinnäytetyötämme kohtaan ja heiltä saadusta tuesta koko prosessin aikana. Opinnäytetyön prosessin aikana olemme myös syventäneet ammattilista erikoisosaamistamme, koska aihe oli

valittu suuntavien opintojemme mukaan. Osaamme paremmin arvioida ikääntyvien vieraskielisten palvelutarpeita ja riskitekijöitä sekä ymmärrämme paremmin, miten moninaisuutta ja yhdenvertaisuutta tulisi huomioida palveluissa. Meidän osaamisemme on kehittynyt huomattavasti ja uskallamme todeta, että olemme valmiimpia työelämään.

9.5 Jatkotutkimus- ja kehittämis ehdotuksia

Ikääntyvien vieraskielisten haasteita palveluiden käyttäjänä on tutkittu vähän. Järjestötyöntekijöiden näkökulma näytti, että haasteita on ja ne rajoittavat sekä palveluiden saavutettavuutta että ikääntyvien osallisuutta ja toimijuutta. Ilmiön hahmottamista kokonaisuutena olisi hyvä tutkia myös julkisen sektorin ammattilaisten näkökulmasta sekä kuulla ikääntyvien vieraskielisten mielipiteet palvelujen saavutettavuuden parantamisen suhteen. Ikääntyvien vieraskielisten näkemyksiä palveluista voi saada esimerkiksi järjestämällä asiakasraateja. Raateihin voisi osallistua myös kohderyhmän parissa työskentelevien järjestöjen edustajat. Keräämällä tietoja ja kokemuksia vieraskielisiltä ikääntyviltä voidaan ymmärtää paremmin heidän erityistarpeita ja huomioida niitä palvelujen suunnittelussa ja päätöksenteossa. Parhaimmillaan se auttaisi suuntaamaan resursseja oikeisiin kohtiin. Menetelmänä asiakasraati myös osallistaa asiakkaita heitä koskevien palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun. (Uudenmaan ELY-keskus, 2019.)

Meistä on myös tärkeää kehittää seniorille tarkoitettua toimintaa niin, että siihen voisi osallistua myös vieraskieliset ikääntyvät matalalla kynnyksellä. Tällä hetkellä he hyötyvät vain vähän tämältyyppisistä palveluista. Olemme pohtineet, että yksi keino olisi palkata matalalla kynnyksellä monikulttuurisia työntekijöitä sosiaali- ja terveysalalle, että asiakkaat tulisivat kohdatuksi omalla äidinkielellään. Esimerkiksi seniorikeskuksien avoimissa- ja päivätoimintaryhmissä voisi työskennellä vieraskielisiä ihmisiä erilaisissa tehtävissä. Yhteistyötä voisi tehdä myös TE-toimiston kanssa ja mahdollistaa helpommin työttömien vieraskielisten harjoittelu seniorikeskuksissa. Tavoitteena voisi esimerkiksi olla suomalaisten ja vieraskielisten ikääntyvien yhteinen toimiva ryhmätoiminta. Se lisäisi mielestämme osallisuutta ja toimijuutta ja edistäisi monimuotoisuuden ymmärtämistä.

Kulttuurisen kompetenssin kehittäminen ammattilaisten keskuudessa parantaa myös palveluiden saavutettavuutta. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi ohjaamalla työntekijöitä osallistumaan maksuttomaan Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen tuottamaan PALOMA-koulutukseen. Tämä verkkokoulutus on tarkoitettu ensisijaisesti pakolaistaustaisten asiakkaiden parissa työskenteleville, mutta antaa hyvät valmiudet kaikkien vieraskielisten asiakkaiden kohtaamiseen ja heidän hyvinvointinsa tukemiseen (THL, 2021c).

Pohdimme myös, että yhtenä kehittämisideana olisi ikääntyville vieraskielisille tarkoitettu matalan kynnyksen neuvonta- ja ohjauspalvelu, jossa voisi saada palveluja eri kielillä sekä eri kielille käännettyjä esitteitä ja oppaita. Tämänäyttötyypissä palvelussa olisi tärkeää panostaa kasvokkaiseen kohtaamiseen. Kuten tutkimuksemme tuloksissa tuli ilmi, ikääntyvät vieraskieliset kaipaavat kasvokkaista kohtaamista. Tällä tavoin he voisivat saada henkilökohtaista ja kiireetöntä ohjausta asioiden hoitamisessa.

Sosiaali- ja terveysministeriön (2020) kansallisessa ikäohjelmassa todetaan, että tutkimus- ja kehitystoimintaa on käynnistettävä ikääntyneiden kanssa työskentelevän henkilöstön osaamisen ja kestävyuden lisäämiseksi sekä alan houkuttelevuuden lisäämiseksi. Lisäksi tarvitaan jatkuvasti enemmän erilaisia hankkeita ja kolmannen sektorin toimijoita, mitkä tarjoavat ikääntyville maahanmuuttajille matalankynnyksen neuvontaa ja ohjauspalveluja eri kielillä. Tiedon lisääminen eri kielillä tavoittaa asiakkaat helpommin ja ymmärrys suomalaisessa palvelujärjestelmässä toimimisesta lisääntyy. Yhteistyön ja asioinnin helpottaminen voivat säästää resursseja ja parantaa yhdenvertaisuutta.

Sosiaali- ja terveysministeriön (2020) kansallisessa ikäohjelmassa todetaan, että suuret globaalit megatrendit vaikuttavat maan hyvinvointiin, tasa-arvoon ja turvallisuuteen. Teknologian kehitys sekä osaamisen ja työn muutokset muokkaavat yhteiskuntaa. Meidän täytyy jatkuvasti miettiä, miten resurssit tulevaisuudessa riittävät hyvinvointivaltion tavoitteiden ylläpitämiseksi ja demokratian toteuttamiseksi.

Opinnäytetyön aihe oli meille erittäin mielenkiintoinen ja lähellä sydäntä. Toivomme, että tutkimusta voivat hyödyntää niin ammattilaiset, kun opiskelijat. Palvelujärjestelmän kehittäminen vaatii suunnitelmallista kehitystyötä. Sosiaali- ja terveysministeriön (2020) suunnitelman mukaan rakenteita on uudistettava, jotta ne voivat tarjota ihmisille nykyistä tasa-arvoisempia palveluita. Eri osapuolten välisen yhteistyön tulee vähentää hyvinvointiin liittyviä eroja ja hidastaa kustannusten kasvua tilanteessa, jossa väestön ikääntyminen lisää sosiaali- ja terveyspalvelujen kysyntää.

LÄHTEET

- Arene ry. (9.1.2020). *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset*. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AM-MATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTI-SET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>
- Brandhorst, R., Baldassar, L., & Wilding, R. (21.6.2019). The need for a 'migration turn' in aged care policy: a comparative study of Australian and German migration policies and their impact on migrant aged care. *Journal of Ethnic and Migration studies*.
https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1369183X.2019.1629893?casa_token=PgtMKf4qs30AAAAA%3AnW4dtB-mBG0C5kAn8jRr8xMs5eEI2acL5vbjDP2sfJA9ZG87F_8xfD-leU7WEzNa5t1zTFh9M49QgDg&journalCode=cjms20
- Diakonia-ammattikorkeakoulu (i. a.). *Osaamisvaatimukset: Sosionomi (AMK)*. Saatavilla 11.09.2022 <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi/>
- EHYT ry. (i.a.). *Kulttuurisensitiivinen ehkäisevä työ*. Saatavilla 31.7.2022 <https://ehyt.fi/paihde-peli-info/mita-on-ehkaiseva-paihde-tyo/kulttuurisensitiivinen-ehkaiseva-tyo/>
- Hallikainen, M. (2011). *Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina*. [Pro gradu -tutkielma, Mikkelin AMK].
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/26407/Hallikainen_Minna.pdf
- Heikkinen, S., & Lumme-Sandt, K. (2014). *Ikääntyvä maahanmuuttaja kuntien kotouttamisohjelmissa ja vanhuspoliittisissa ohjelmissa*. Gerontologia 28(3). 168–181. https://elakelaiset.fi/wp-content/uploads/Artikkeli_Sari-Heikkinen.pdf
- Hyvärinen, M., Suoninen, E., & Vuori, J. (31.10.2021). *Haastattelut*. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen

- tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>
- Jade yhteisö. (i.a.). *Kotisivu*. Saatavilla 1.8.2022 <https://www.jadeyhteiso.fi/>
- Jauhola, L., Oosi, O., Rausmaa, S., & Keinnänen., J. (27.9.2018). Selvitys yhdenvertaisuuden toteutumisesta sosiaali- ja terveystieteiden valinnanvapauskokeiluissa. Painopisteenä kielellinen saavutettavuus. Oikeus-ministeriö. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161064/OMSO_33_2018_Selvitys_yhdenvertaisuuden_toteutumisesta_kielellinen_saavutettavuus.pdf
- Juhila, K. (i.a.). (19.4.2022). *Koodaaminen*. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/koodaaminen/>
- Juhila, K. (i.a.). (25.9.2022). *Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet*. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/>
- Kestilä, L., & Karvonen, S. (toim.). (2019). Suomalaisten hyvinvointi 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- King, R., Lulle, A., Sampaio, D., & Vullnetari, J. (4.10.2016). Unpacking the ageing–migration nexus and challenging the vulnerability trope. *Journal of Ethnic and Migration studies*. <https://www.tandfonline.com/anna diak.fi/doi/10.1080/1369183X.2016.1238904>
- Koskenrinne ry (i.a.). Saatavilla 24.07.2022 <http://www.koskenrinne.fi/fi/>
- Kotimaisten kielten keskus. (i.a.). *Vieraskielinen*. Saatavilla 30.7.2022 <https://www.kotus.fi/>
- Kuusi, U., & Raitanen, A. (2000). Ikääntyvät maahanmuuttajat Suomessa: Mamu-projektin loppuraportti. Vanhustyön keskusliitto. https://www.vahvike.fi/sites/default/files/dokumentit/IKAMAMU_loppuraportti.pdf

- Käpyrinne ry (i.a.). *Jade-toimintakeskus*. Saatavilla 02.11.2021 <https://kapyrinne.fi/kehittamistoiminta/hanketoiminta/jadetoimintakeskus/>
- L 2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- L 2000/812. Yhdenvertaisuuslaki.30.12.2014 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>
- L1992/69 Pohjoismainen sosiaalipalvelusopimus. 15.06.1992/69 https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sops-teksti/1996/19960069/19960069_2
- L1992/785. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. 17.8.1992/785. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- L2003/423. Kielilaki. 6.6.2003/423. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>
- L2021/612. Laki sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämisestä. 29.06.2021/612 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612>
- L731/1999. Perustuslaki.11.6.1999/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- L980/2012. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>
- Leemann, L., & Hämäläinen, R-M. (26.6.2015). *Asiakasosallisuus*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214.
- Metsämuuronen, J. (2008). *Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4 (3. uud. P.)*. Gummerus kirjapaino Oy.
- Monikulttuurisen osaamisen verkkokoulu. (i.a.). *Vuorovaikutus ja kulttuurien välinen viestintä*. Saatavilla 31.7.2022 <https://monikulttuurinenosaaminen.wordpress.com/vuorovaikutus-ja-kulttuurien-valinen-viestinta/>
- Oikeusministeriö. (i.a.). *Kielelliset oikeudet*. Saatavilla 30.7.2022 https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4734397/kieliesite_suomi_web.pdf/beb9d3bf-1a36-4f83-8863-ef9cd4e34460/kieliesite_suomi_web.pdf.pdf

- Patama, M., & Tanskanen, S. (2019). *Järjestöjen palkkatyöntekijöiden osaaminen ja järjestötyön osaamisvaatimukset* [Pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto]. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20190399>
- Rantala, H., Moalim, H., & Franco, R. (2016). *Osallisuutta, arvostusta ja somaliaa: toimintamalli iäkkäiden somalinaisten hyvinvointitoimintaan*. <https://jadetoimintakeskus.fi/wpee/wp-content/uploads/2014/03/Jade-loppuraportti.pdf>
- Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. (i.a.). *Aineisto- ja teorialähtöisyys. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto* [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 2.10.2022 https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html
- SOAMK. (2022). Sosiaalialan tutkinnot ja kompetenssit. <https://www.sosiaaliala-namkverkosto.fi/sosiaalialan-tutkinnot-ja-kompetenssit/>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (2020). *Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030: Taavoitteena ikäkyvykäs Suomi*. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162462/STM_2020_31_j.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Sosiaali- ja terveysministeriö. (i.a.). *Sosiaali- ja terveystalot*. Saatavilla 5.10.2021 <https://stm.fi/sosiaalipalvelut>
- Talentia. (2017). Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (26.6.2015). *Sosiaali- ja terveystalot yhdenvertaisuuden käsitteet*. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019121948919>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (3.3.2021c). *PALOMA-koulutus*. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyontueksi/paloma-koulutus>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (8.7.2021a). *Aiheet. Maahanmuutto- ja kulttuurinen moninaisuus. Maahanmuutto- ja hyvinvointi. Iäkkäät maahanmuuttajat. Käsitteet*. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/maahanmuutto-ja-hyvinvointi/iakkaat-maahanmuuttajat>

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (8.7.2021b). *Kulttuurisensitiivinen työote*.
<https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyontueksi/hyvia-kaytantoja/kulttuurisensitiivinen-tyoote>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. (26.11.2020). *Yhdenvertaisuuden käsitteet*.
<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-jarjestaminen/yhdenvertaisuus/yhdenvertaisuuden-kasitteet>
- Tilastokeskus. (31.12.2020). *Maahanmuutto. Maahanmuuttajat väestössä*.
https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa.html#tab1485503695201_2
- Tilastokeskus. (i.a.). *Vieraskieliset*. Saatavilla 30.7.2022
<https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html#ika>
- Tutkimustieteellinen neuvottelukunta. (2021). *Hyvä tieteellinen käytäntö*.
<https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk>
- Työ- ja elinkeinoministeriö (2013). *Maahanmuuttajabarometri 2012*.
<https://tem.fi/documents/1410877/2872337/Maahanmuuttajabarometri+2012+21022013.pdf>
- Törmä, S., Huotari, K., Tuokkola, K., & Pitkänen, S. (2014). Ikäihmisten moninaisuus näkyväksi. Selvitys vähemmistöihin kuuluvien ikääntyneiden henkilöiden kokemasta syrjinnästä sosiaali- ja terveystalveissa. Sisäministeriön julkaisu 14/2014. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78988/ik%C3%A4ihmisten%20moninaisuus%20n%C3%A4kyv%C3%A4ksi.pdf?sequence=1>
- Uudenmaan ELY-keskus. (2019). *Asiakasraadit kehitystyön apuna-opas*.
https://kotoutuminen.fi/documents/3464316/12426544/Asiakasraadit_kehitysty%C3%B6n_apuna-opas_2019-1.pdf/

LIITE 1. Haastattelukysymykset

Missä asioissa asiakkaat tarvitsevat eniten apua? Kuinka paljon autatte asioiden eteenpäin ajamisessa?

Mistä asioista on vaikein löytää tietoja? Entä mistä palveluista iäkkäät jäävät eniten paitsi?

Kuinka tietoisia asiakkaat ovat omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan? Entä saatavilla olevista palveluista?

Mistä asiakkaat saavat tietoja palveluista?

Minkälaiset asiakkaaseen liittyvät seikat vaikuttavat avuntarpeeseen? Esimerkiksi sukupoli tai ikä?

Minkälaisia vaikutuksia avuntarpeeseen on sillä mistä maasta henkilö on? Mitä erityisiä tarpeita heillä on?

Millaisia muutoksia tarvittaisiin, että palvelut olisivat yhdenvertaisia ja saavutettavia kaikille? Mikä on e-palvelujen merkitys?

Mikä on järjestöjen merkitys palvelujen kehittämisessä?

Minkälaisia konkreettisia toimenpiteitä on tehty?

LIITE 2 Aineistonhallintasuunnitelma

1. Aineiston yleiskuvaus
1.1 Millaiseen aineistoon tutkimuksesi perustuu? Millaista aineistoa kerätään, tuotetaan tai käytetään uudelleen? Missä tiedostomuodoissa aineisto on?
Tutkimus perustuu haastatteluissa kerättyihin vastauksiin. Haastattelut äänitettiin, litteroitiin ja analysoitiin koodaten ja aineistolähtöistä sisällönanalyysiä käyttäen.
1.2 Miten aineiston yhtenäisyys ja laatu varmistetaan?
Jokainen opinnäytetyön tekijä analysoi oman tekstinsä samantyyllisesti muiden tekijöiden kanssa. Jokainen tekijä on lukenut tekstin ja tulokset sekä todennut tulosten yhtenäisyyden.
2. Eettisten periaatteiden ja lainsäädännön noudattaminen
2.1 Mitä eettisiä seikkoja aineistosi hallintaan liittyy (esim. arkaluonteisten tietojen käsittely, tutkittavien identiteetin suojaaminen ja tietojen jakamista koskevan suostumuksen hankkiminen)?
Vain opinnäytetyöntekijät ovat tekemisissä äänitallenteiden ja litteroidun tekstin kanssa. Haastateltavien alkuperämaa ja äidinkieli nousi joissain haastatteluissa, mutta ne poistettiin opinnäytetyöhön tulleista teksteistä. Jokaiselta haastateltavalta pyydettiin lupa haastattelun tallentamiseen.
2.2 Miten aineiston omistajuuteen, tekijänoikeuksiin ja immateriaalioikeuksiin liittyviä asioita hallitaan? Estävätkö tekijänoikeudet, käyttöoikeudet tai muut rajoitukset aineiston käyttämisen tai jakamisen?
Aineiston tekijänoikeus on opinnäytetyön tekijöillä.

3. Dokumentointi JA METATIEDOT
3.1 Miten dokumentoit aineistosi, jotta se on löydettävissä, saavutettavissa, yhteen toimivaa ja uudelleen käytettävissä sekä itseäsi että muita varten? Millaisia metatietoja käytetään, joita voidaan myöhemmin ymmärtää ja käyttää?
Litteroitu aineisto säilytetään OneDrivessa, josta sen tarvittaessa saa uudelleen tarkasteltavaksi. Metatietoa aineistossa ei ole.
4. Tallentaminen tutkimUKSEN aikana
4.1 Miten säilytät tutkimusaineistosi tietoturvalisella tavalla tutkimuksen aikana?
Äänitiedostot säilytetään muistikortilla.
4.2 Kuka valvoo pääsyä aineistoon ja miten suojattua pääsyä aineistoon valvotaan?
Aineistoon on pääsy vain opinnäytetyöntekijöillä.
5. Aineiston avaaminen, julkaiseminen ja arkistointi tutkimUKSEN päätyttyä
5.1 Mikä osa aineistosta voidaan asettaa avoimesti saataville tai julkaista? Missä ja milloin aineisto tai siihen liittyvät metatiedot asetetaan saataville? Miten kauan säilytät aineistoa?
Aineistosta julkaistaan litteroidut ja analysoidut tulokset. Äänitallenteita säilytetään vuosi julkaisemisen jälkeen.

<p>5.2 Miten tutkimusaineisto hävitetään tai arkistoidaan tutkimuksen päätyttyä? Mikäli tutkimusaineisto ja tunnistetiedot hävitetään kokonaisuudessaan, miten ja milloin se tapahtuu? Mikäli tutkimusaineisto säilytetään ilman tunnistetietoja, miten tunnistetiedot hävitetään ja anonymisointi tapahtuu?</p>
<p>Äänitallenteita säilytetään vuosi, jonka jälkeen ne hävitetään.</p>
<p>6. Aineistonhallinnan vastuut ja resurssit</p>
<p>6.1 Ketkä vastaavat aineistonhallintaan liittyvistä tehtävistä tutkimuksen elinkaaren aikana? Arvioi myös aineistonhallintaan tarvittavat resurssit (esim. taloudelliset, ajalliset, työmäärään liittyvät).</p>
<p>Opinnäytetyöntekijät vastaavat aineistonhallinnasta. Aineistonhallintaan ei tarvita paljoa aikaa tai työtä.</p>