

# PALVELUA, OLE HYVÄ

Palveluopas ikääntyneille  
maahanmuuttajille

Anna Boman

Tuomas Mikkolainen

Opinnäytetyö

Toukokuu 2014

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala





Tekijä(t)  BOMAN, Anna MIKKOLAINEN, Tuomas	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 08.05.2014
	Sivumäärä 68	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty ( X )
Työn nimi PALVELUA, OLE HYVÄ Palveluopas ikääntyneille maahanmuuttajille		
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) KETOLA, Tuija HÄKKINEN, Sanna		
Toimeksiantaja(t) Monikko ry, Paloma-hanke Ahtamo, Alina		
Tiivistelmä  <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä selkokielen palveluopas ikääntyneille maahanmuuttajille Jyväskylään, Huhtasuon alueelle. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää (1) mistä koostuu ikääntyneiden maahanmuuttajien palveluverkosto kotoutumisen alkuvaiheessa ja (2) mistä palveluista tulisi saada tietoa.</p> <p>Tutkimus oli kvalitatiivinen toimintatutkimus. Aineisto kerättiin yhdistämällä toimintatutkimukseen asiantuntijoiden teemahaastattelut. Toimintatutkimuksessa käytettiin ekososiaalisen sosiaalityön menetelmää, jolla asiakkaiden elinpiiri kartoitettiin. Opinnäytetyön lähtökohtana oli asiakaslähtöisyys, jota pyrittiin toteuttamaan läpi koko opinnäytetyön. Toimintatutkimuksen aineisto analysoitiin teemoittelemalla. Teemahaastattelu rakennettiin näiden teemojen pohjalle. Haastattelut tehtiin maahanmuuttajien parissa työskenteleville ammattilaisille toimintatutkimuksen tueksi.</p> <p>Tuloksena syntyi selkokielen palveluopas. Oppaan sisältö koostuu tutkimustuloksista, joiden lisäksi pyrittiin huomioimaan luovaa kuvallista ilmaisua selkokielen sallimissa rajoissa. Oppaan laadinnassa huomioitiin käyttäjälähtöisyys sekä vuorovaikutuksellisten suhteiden syntymisen mahdollistaminen käyttäjän ja yhteiskunnan välille. Opasta on mahdollista päivittää tai muokata jonkin muun Jyväskylän asuinalueen käyttöön tarvittaessa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Ikääntyneet maahanmuuttajat, selkokieli, kotoutuminen, asiakaslähtöisyys, toimintatutkimus, teemahaastattelu, ekososiaalinen sosiaalityö		
Muut tiedot Liitteenä opas 39 sivua, muita liitteitä 4 sivua		



Author(s)	Type of publication	Date
BOMAN, Anna MIKKOLAINEN, Tuomas Aleksander	Bachelor's Thesis	08.05.2014
	Pages	Language
	68	Finnish
		Permission for web publication ( X )
Title SERVICE, YOU'RE WELCOME Service Guide For The Elderly Immigrants		
Degree Programme Degree Programme in Social Services		
Tutor(s) KETOLA, Tuija HÄKKINEN, Sanna		
Assigned by Monikkory, Paloma-hanke Ahtamo, Alina		
Abstract <p>The aim of this Thesis was to make a service guidance book for the elderly immigrants of Jyväskylä, in the area of Huhtasuo. The guide was written in plain language. The research goal was to find out (1) what the elderly immigrants' service network includes, in the early stage of integration and (2) which services there should be more information about.</p> <p>The research was qualitative. The material was gathered with the means of action research and theme interview. Eco-social social works method was used in the action research with the premise of customer orientation. Thematising was used to analyze the action research data and the theme interview was built over the elicited themes. The professionals who work among immigrants where theme interviewed to give more insight to the research.</p> <p>The end result of the study was the plain language service guide consisting the research results. In the compilation phase a special attention was paid to the accessibility and user-friendliness. It is possible to update the guide or edit it, if necessary, into use of the other residential areas of Jyväskylä.</p>		
Keywords Elderly Immigrants, plain language, integration, customer orientation, action research, theme interview, eco-social social work		
Miscellaneous attached Guidebook 39 pages, other attachment 4 pages		

## Sisältö

<b>1 Ounastelusta oppaaksi .....</b>	<b>3</b>
1.1 Toimeksiantaja .....	4
1.2 Opinnäytetyönä valmistuvan oppaan tavoite.....	4
1.3 Opinnäytetyön rajaus.....	5
<b>2 Näkökulmia opinnäytetyöhön .....</b>	<b>6</b>
2.1 Lähtökohdat .....	6
2.2 Ikääntyneen maahanmuuttajan kotoutumisen haasteet.....	8
2.3 Yhteiskunta, yhteisö, ympäristö ja yksilö .....	21
2.4 Anteeksi, voitko toistaa? Sotkusta selkeyteen.....	26
<b>3 Menetelmät ja aineisto .....</b>	<b>29</b>
3.1 Toimintatutkimusta Huhtasuolla.....	29
3.2 Haastatteluja asiantuntijoille.....	37
<b>4 Työn tulos –opas.....</b>	<b>44</b>
4.1 Laadinta.....	45
4.2 Luonnostelu.....	46
<b>5 Pohdinta .....</b>	<b>51</b>
5.1 Eettisyys ja luotettavuus.....	56
5.2 Lisätutkimusaiheita .....	57
<b>Lähteet .....</b>	<b>59</b>
<b>Liitteet.....</b>	<b>69</b>
Liite1 Kotitehtävä 1 .....	69

Liite 2 Kotitehtävä 2 .....	70
Liite 3 Ryhmätehtävä .....	71
Liite 4 Teemahaastattelu.....	72
Liite 5 Selkokielen palveluopas 39 sivua .....	73
KUVIO 1 Tikapuumalli Hartia mukaillen .....	20
KUVIO 2 Oppaan sijoittuminen ympäristöönsä .....	24
KUVIO 3 Elinpiirin kartoituksen tulokset .....	35
KUVIO 4 Opinnäytetyön tulokset .....	44
KUVIO 5 Oppaan luonnostelua .....	46
KUVIO 6 Esimerkki oppaan ladonnasta .....	49
TAULUKKO 1 Eliniän odotteet 2010.....	13

## 1 Ounastelusta oppaaksi

*”Elämäni piirrettynä kartalle niin pieneen/  
sentti kertaa sentti siihen ison kylän viereen/  
oon nojaillut mä seiniin ihmeteltyt nurkan takaal/  
miten pyörät pyörii miten maailmamme makaal/  
on toiset menneet tutkimaan jo miltä siellä näyttää/  
ja hyvin ovat osanneet siel kaiken ajan käyttääl*

*myös luvattu on mulle että vielä joku päivä/  
tiedän mikä tarkoitus on minun elämällä/  
ei lupaukset paljon auta kun on tämä taakka/  
mä sivullinen olen aina kuolemaani saakka/  
ne piirsivät mun kartalleni pienen mustan pisteen/  
ja siitä pisteestä kodin teen”*

(Vartiainen 2013.)

Lyriikat ovat lainausta Jenni Vartiaisen sanoittamasta kappaleesta Sivullinen. Sanat kuvaavat hyvin maahanmuuttajan tilannetta; toisille piste kartalle piirretään, joku voi piirtää sen itse. Miten koti tehdään ja kuinka siinä tuetaan? Mikä on ikääntyneen maahanmuuttajan asema suhteessa palveluverkkoon?

Opinnäytetyönä valmistuva selkokielineen palveluopas pyrkii vastaamaan kotoutumisen alkuvaiheessa esiintyviin tarpeisiin antamalla ikääntyneelle maahanmuuttajalle hänen tarvitsemansa tuen ja tiedon oman alueen palveluista, toiminnoista ja mahdollisuuksista osallistua niihin. Opinnäytetyössä huomioidaan käyttäjä- ja asiakaslähtöisyys, jolloin opas sijoittuu lähelle käyttäjänsä arkea.

## 1.1 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantaja on Monikko ry:n hallinnoima Paloma-hanke, joka pyrkii osallistamaan, aktivoimaan ja innostamaan ikääntyneitä maahanmuuttajia osallistumaan omalla asuinalueellansa järjestettyyn toimintaan. Sen tavoitteina on luoda Jyväskylään asuinalueittain toimiva toimintamalli ikääntyvien maahanmuuttajien sosiaalisen hyvinvoinnin lisäämiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi, luoda uutta toimintaa ja uusia palveluita, jotka pyrkivät vastaamaan ikääntyneiden maahanmuuttajien tarpeisiin sekä ikääntyvien maahanmuuttajien ja heidän perheenjäsentensä palvelutarjontaan perehdyttäminen.

Nämä tavoitteet kulkevat linjassa opinnäytetyön tavoitteen kanssa. Hankkeeseen idea palveluoppaasta on saatu sekä arkityöstä asiakkaiden parissa että esimerkiksi Belgiassa toteutetusta oppaasta ”Hoe kan ik U helpen?”. Opas on kuvallinen sanakirja, joka on tarkoitettu sosiaaliohjaajan tai hoitajan ja hoidettavan välisen kommunikaation tueksi (Dencheva 2011, 5). Opinnäytetyö liittyy vahvasti hankkeen päätavoitteeseen luoda Jyväskylään asuinalueittain toimiva toimintamalli ikääntyvien maahanmuuttajien sosiaalisen hyvinvoinnin lisäämiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Palveluopas tulee toimimaan yhtenä työkaluna toimintamallissa. (Paloma-hanke, n.d.)

## 1.2 Opinnäytetyönä valmistuvan oppaan tavoite

Palveluoppaassa tavoitteena on esitellä yleisimmät palvelut ja toimipisteet, joita alueelle muuttava voi tarvita päivittäisessä elämässään eli niin sanotut lähipalvelut. Näiden lisäksi palveluoppaassa otetaan huomioon yhteiskunnan tarjoamat palvelut, jotka koskettavat ikääntyneitä maahanmuuttajia Jyväsky-

län kaupungin alueella. Helmikuussa 2013 julkaistu ”Vanhemman ihmisen palveluopas” kertoo (2013, 7-62) kattavasti Jyväskylän kaupungin tarjoamat palvelut ikääntyneille asukkaille. Palveluopas ei pysty vastaamaan maahanmuuttajien tarpeisiin kielellisten haasteiden takia. Tämän lisäksi opas on kohdistettu koko kaupungin ikääntyneelle väestölle, joten sen sisältö on maahanmuuttajan arkeen ja alueellisiin lähipalveluihin tutustumisen kannalta liian laaja. Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluilla on olemassa selkoarkiopas (n.d.), joka on käsitteellinen ja työntekijälähtöinen. Opinnäytetyönä valmistuvan selkokielisen oppaan pääasiallinen tarkoitus on antaa tietoa palveluista joiden puoleen kääntyä: aktivoida, ohjata oikeisiin palveluihin, mutta ei esitellä palveluiden tarjoamia yksittäisiä asioita yksityiskohtaisesti. Opas ohjaa hakemaan lisää tietoa joko palvelun tuottajalta tai internetistä. Tällöin vastuu asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista suhteessa palveluihin jää palvelun tuottajille. Valmiissa oppaassa pyrimme huomioimaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen lähestymistavan, jolloin tuleva käyttäjä huomioidaan kokonaisvaltaisesti oman arkensa keskellä. Näistä lähtökohdista johtuen opinnäytetyö toteutetaan asiakaslähtöisesti ekososiaalisen sosiaalityön menetelmiä hyödyntäen. Asiakastyönä saatavan aineiston luotettavuus varmistetaan teemahaastattelun keinoin.

### 1.3 Opinnäytetyön rajaus

Tärkeimpiä meitä ohjaavia kysymyksiä on maahanmuuttajien kokemaa tiedon tarve kotouttamisen alkuvaiheessa heitä koskevissa palveluissa: *Mitkä ovat tärkeät palvelut? Mistä palveluista tulisi saada tietoa arjen sujumiseksi?* Opinnäytetyön rajaus tapahtuu kolmella tavalla: *alueellisesti*, yhdelle Paloma-hankkeen toiminta-alueelle, Huhtasuolle, *kotoutumisen vaiheen mukaan*, alkuvaiheen tukemiseen ja *iän mukaan*, yli 55-vuotiaille maahanmuuttajille.



## 2 Näkökulmia opinnäytetyöhön

### 2.1 Lähtökohdat

Suomeen tulee maahanmuuttajia vuosittain noin 30 000 henkeä (Myrskylä 2010). Vuonna 2013 maahanmuuttovirasto myönsi 20 076 lupaa EU:n ulkopuolisista maista tuleville henkilöille. Oleskelulupia myönnettiin 17 503 ja myönteisen turvapaikkapäätöksen tai oleskeluluvan jollain perusteella sai 1827 henkilöä. Lisäksi kiintiöpakolaisia valittiin 746 henkeä. (Maahanmuuttoviraston tilastot 2014.) Sisäasiainministeriön maahanmuuton tilastokatsauksen (2012, 7) mukaan vuonna 2012 Jyväskylässä oli 3579 ulkomaalaista asukasta. Maistraatin tietojen mukaan (Paloma-hanke 2013) elokuussa 2013 Jyväskylän alueella asui 443 yli 55-vuotiasta henkilöä, joiden äidinkieli on jokin muu kuin suomi.

Maahanmuuttopolitiikasta sekä maahanmuuttoa ja kansalaisuutta koskevista lainsäädännön valmisteluista vastaa sisäministeriö. Maahanmuuttovirasto, joka vastaa muun muassa oleskeluluvista ja turvapaikkapäätöksistä toimii sisäministeriön alaisuudessa. Kotouttamisasioiden johtamisesta vastaa työ- ja elinkeinoministeriö. Alueellisesti maahanmuuttoon, kotoutumiseen ja hyviin etnisiin suhteisiin liittyviä tehtäviä hoitaa elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten maahanmuuttoyksiköt. (Maahanmuuttohallinto n.d.) Tämä tarkoittaa sitä, että kotoutumisesta vastaa työ- ja elinkeinovirasto. Laki kotoutumisen edistämisestä (L 2010/1386) ohjaa kotouttamistyötä ja määrittää kotoutumisen alkuvaiheen palvelut, joiden myötä syntyvä asiakassuhde sosiaalihuollon maahanmuuttajapalveluihin kestää yhdestä kolmeen vuotta. (Maahanmuuttajapalvelut 2014) Järjestämisvastuu on kunnilla. Laissa määritellään lasten ja

työikäisten maahanmuuttajien palvelut melko tarkasti. Ikääntyneet maahanmuuttajat laissa jäävät huomiotta.

Ikääntyneistä maahanmuuttajista ja heidän arjestaan löytyy tutkimuksellista tietoa. Esimerkkeinä ”Ikääntyneiden maahanmuuttajien arki”, joka on Lumme-Sandtin (2011) tekemä tutkimus gerontologian tutkimuskeskukselle, sekä opinnäytetöitä: ”Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina: Hukassa olemisen tunne on suurin silloin, kun ei tiedä mitä pitäisi kysyä” (Hallikainen, 2011) ja ”Ikääntyneiden maahanmuuttajien kotoutuminen: Kotoutumista edistävät ja tukevat palvelut Kemissä” (Kivilompo, 2011). Mainituissa tutkimuksissa käy ilmi se, että ikääntyneet maahanmuuttajat ja heille järjestetyt palvelut eivät kohtaa tai että palveluiden piiriin ei päästä, koska niistä ei ole tietoa.

Tässä opinnäytetyössä:

- kulttuurilla tarkoitetaan eri maiden kulttuureja tarkasteltuna monikulttuurisesta näkökulmasta, jolloin siihen liittyvät esimerkiksi etnisyys, ikä, tausta ja sosiaaliset suhteet (Puukari & Korhonen 2013, 12; viitattu lähteeseen Pedersen 1990).
- maahanmuuttajalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on vähintään vuoden oleskelulupa, on pysyvästi maassa ja aikoo jäädä (Räty 2002, 142).
- etnisellä identiteetillä tarkoitetaan minäkuvaa, joka liittyy ihmisen johonkin etniseen ryhmään (Jasinskaja-Lahti & Liebkind 2001, 127–128; viitattu lähteeseen Taifel 1981).

## 2.2 Ikääntyneen maahanmuuttajan kotoutumisen haasteet

Laki kotoutumisen edistämisestä (L 2010/1386, 3§) määrittelee kotoutumisen tarkoittavan yhteiskunnan ja maahanmuuttajan vuorovaikutuksellista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle tietoja ja taitoja, joita hän tarvitsee ympäröivässä yhteiskunnassa samalla, kun mahdollistetaan hänen oman kielensä ja kulttuurinsa ylläpitämistä. Talvisen ja Nylundin (2008, 113) mukaan yhteisöt ja yhdistykset eli viranomaiset ja kansalaisjärjestöt, järjestävät kotouttavaa yhteisötyötä. Kotoutuminen uuteen yhteiskuntaan vie oman aikansa. Uusien käsitteiden, omien oikeuksien, uuden kulttuurin ja erilaisten toimintatapojen oppiminen vaatii aikaa. Uusien tietojen ja taitojen omaksuminen auttavat maahanmuuttajaa osallistumaan aktiivisesti ympäristönsä toimintaan. (Kotoutuminen n.d.)

Kotoutuminen on sopeutumisprosessi, jota kuvatessa käytetään usein akkulturaation termiä. Sillä tarkoitetaan yksilön ja ryhmän läpikäymää tilaa tai prosessia esimerkiksi maahanmuuttotilanteessa, jossa kulttuurit kohtaavat. Akkulturaatiomallit voidaan jakaa yksi- tai kaksiulotteisiin malleihin, joista ensin mainitussa vähemmistökulttuurit sulautuvat enemmistökulttuuriin. Kaksiulotteiset mallit, jota myös laki kotoutumisen edistämisestä tukee määritelmällään, korostavat vähemmistöryhmän oman kulttuurisen identiteetin säilyttämistä kotoutumisessa. Sekä Korhonen (2013, 36–38) että Rätty (2002, 124–127) viittaavat teksteissään Berryn nelikenttäteoriaan akkulturaatioteoriaa käsitellessään. Berryn nelikenttäteoria havainnollistaa neljä eri mahdollisuutta, joita akkulturaatiossa on. Ne ovat *integraatio*, *assimilaatio*, *separaatio* sekä *marginalisaatio*. Marginalisoituminen on vaihtoehtoista huonoin. Siinä maahanmuuttaja erottautuu sekä oman että valtaväestön kulttuurista. Separaatio puolestaan merkitsee tilaa, jossa ei osata tai ei ole mahdollisuutta luoda yhteyttä

ympäröivään yhteiskuntaan. Tällöin juuret omaan kulttuuriin ja etniseen taustaan, identiteettiin, koetaan vahvana ja erotutaan valtaväestöstä. Näin voi käydä sekä maahanmuuttajan omasta tahdosta tai riittämättömien kotouttamistoimenpiteiden vuoksi, jolloin maahanmuuttaja suljetaan yhteisöjen ulkopuolelle. Assimilaatiolla kuvataan tilaa, jossa sopeudutaan valtaväestön kulttuuriin ja elämäntyyliin oman kulttuuritaustan kadotessa vähitellen. Ihanteena näistä mahdollisuuksista on pidetty integroitumista, jossa oma kulttuuritausta säilyy valtaväestön kulttuurin tullessa pikkuhiljaa sen rinnalle osaksi identiteettiä.

Akkulturaatio on aina kokonaisuudessaan kaksisuuntainen prosessi, jossa kulttuuri muuttaa ihmistä, mutta samalla kulttuuri muotoutuu uudelleen yksilöiden kautta. Elinikäisen oppimisen kannalta ajateltuna akkulturaatiota voisi pitää uudelleen sosialisointimuotona, sosialisointi ollessa normien ja tapojen opettamista. Ensimmäisen sosialisointiympäristön, perheen ja kotikulttuurin, sosiaalistettua omat hyväksytyt käyttäytymistavat täytyy kotoutumisprosessia läpikäyvän henkilön omaksua toisen kulttuurin arvot ja normit eli sosialisoida uudelleen. Parhaimmillaan akkulturaatio johtaa monikulttuuriseen ajatteluun, jossa kulttuurinen monimuotoisuus on hyväksyttyä ja kulttuurien välistä vuorovaikutusta pidetään lähtökohtana. Näin tapahtuessa esimerkiksi maahanmuuttaja, joka on kotoutumassa ympäristöönsä voi säilyttää omat etniset ja kulttuuriset taustansa ja hyväksyä niiden rinnalle kohdemaan sosiaaliset normit, joiden mukaan pääasiassa toimii. (Korhonen 2013, 36–37; Saaristo & Jokinen 2009, 78; Rätty 2002, 125–127; L 2010/1386.)

Rätty (2002, 120–121) kuvaa sopeutumisprosessia kulttuurisokiksi tai pakolaiskriisiksi, joka etenee yksilöllisesti ja voi kestää muutamasta kuukaudesta vuosiin. Kotoutumisprosessin keston vaikuttavat monet asiat, kuten lähtötilanne: pakolaisten tilanne on yleensä heikompi kuin vapaaehtoisesti muuttaneiden.

den. Kulttuurien samankaltaisuus vaikuttaa yleensä positiivisesti sopeutumiseen samoin kuin koulutus ja kielitaito. Merkitystä on myös sillä tuleeko maahanmuuttaja yksin vai perheenjäsentensä kanssa sekä tuella, jota maahanmuuttaja lähiympäristöltään saa. Kulttuurisokin voi jakaa neljään eri vaiheeseen: *kuherruskuukauteen, torjunta-, tasapaino- ja hallintavaiheeseen*. Kuherruskuukausivaihe on nimensä mukaisesti vaihe, jossa ihminen maahan saapuaan kokee kaiken parempana, on positiivinen omaan sopeutumiseensa ja näkee paljon mahdollisuuksia. Torjuntavaihe on vaiheena paljon kriittisempi. Torjuntavaiheessa saattaa esiintyä katkeruutta ja paheksuntaa uutta kulttuuria kohtaan. Ihminen kokee sopeutumisen ja vieraan kulttuurin oppimisen vaikeudet. Lisäksi oman kulttuurin ihannoitua saattaa esiintyä. Tasapainovaiheeseen kuuluu oman tilanteen hyväksyminen. Henkilö hyväksyy tilanteensa mahdollisuudet ja rajoitukset. Tunteet löytävät eräänlaisen keskitien. Viimeiseen, hallintavaiheeseen kuuluu oman kulttuurin ja vieraan kulttuurin tasapainon löytäminen. Ihmisestä tulee kahden kulttuurin vuorovaikutuksensa tasapainottelija. (Räty 2002, 120–121.)

Pysyvästi maassa oleva henkilö, joka aikoo jäädä ja jolla on vähintään vuoden oleskelulupa, katsotaan pysyvästi Suomessa asuvaksi henkilöksi. Tällöin hänellä on samat oikeudet käyttää julkisia palveluita kuin suomalaisillakin. Rajoitetummin palveluita saavat muut maahanmuuttajat, esimerkiksi opiskelijat. Turvapaikanhakijoita koskee oma palvelujärjestelmänsä, jolla heille turvataan perustoimeentulo ja perusterveydenhuolto turvapaikkapäätösprosessin ajaksi. Laki kotoutumisen edistämisestä määrittää kotoutumista edistäviä toimenpiteitä. Alkuvaiheen palveluita ovat perustieto Suomesta ja kotikunnasta, neuvonta ja ohjaus, alkukartoitus, kotouttamissuunnitelma ja kotouttamiskoulutus. Maahanmuuttajille erityispalveluja järjestävät valtio, kunnat ja yksityiset järjestöt. Joidenkin näiden palvelujen kohderyhmänä ovat vain pakolaiset ja paluumuuttajat. Palveluissa tulee huomioida mahdolliset erityisryhmät kuten

työvoiman ulkopuolella olevat vanhukset, lapset sekä luku- ja kirjoitustaidottomat henkilöt. Alkukartoitukseen voi sisältyä esimerkiksi kielitaidon testausta tai ammatillisen osaamisen kartoitusta. (L 2010/1386, 6§-12§; Vammaisten maahanmuuttajien tukikeskus 2014; Rätty 2002, 141–143.)

Rätty (2002, 146–147) kirjoittaa kotouttamiskoulutuksesta ja siihen liittyvistä hankaluuksista. Kotouttamiskoulutuksen perustehtävänä on antaa maahanmuuttajille kielelliset, yhteiskunnalliset, kulttuuriset ja elämänhallintaan liittyvät valmiudet. Hän kiinnittää huomiota työllistymistä tukevaan toimintaan ammatillisissa kurssikeskuksissa, ammattikouluissa, yksityisissä opistoissa ja muissa vastaavissa organisaatioissa, mutta muistuttaa kunnan velvoitteesta huolehtia myös työelämän ulkopuolella olevista maahanmuuttajista, jotka tarvitsevat yhtäläillä suomen kielen taitoa ja yhteiskuntataitoja. Maahanmuuttajaryhmien pienuus ja monimuotoisuus ovat myös kotouttamista hankaloittavia asioita. Ryhmät sisältävät usein monenikäisiä, erikielisiä, eri koulutustaustan omaavia henkilöitä. Tämän takia on haasteellista vastata kotouttamisella jokaisen tarpeisiin. Turtiaisen (2014) mukaan yhtenä ikääntyneiden kotouttamisen haasteena on aktivointi ja motivointi omien asioiden hoitoon omatoimisesti, jotta he eivät turvautuisi liiaksi palveluihin. Lisäksi uskon luominen siihen, että ikääntyneillä on Suomessa vielä elämää jäljellä, on ensiarvoisen tärkeää.

Työ- ja elinkeinotoimisto on kunnan kanssa pääasiallisessa vastuussa kotoutumista edistävien palveluiden tuottamisesta. (Jyväskylän monikulttuurisuusohjelma 2013–2016 n.d. 20) Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisusta (Eronen, Härmälä, Jauhiainen, Karikallio, Karinen, Kosunen, Laamanen & Lahtinen 2014, kuvio 18) käy ilmi, että yhtenä työllistämispalveluiden marginaaliryhmänä voidaan pitää ikääntyneitä maahanmuuttajia. Jyväskylän monikulttuurisuusohjelman (2013–2016, 21)

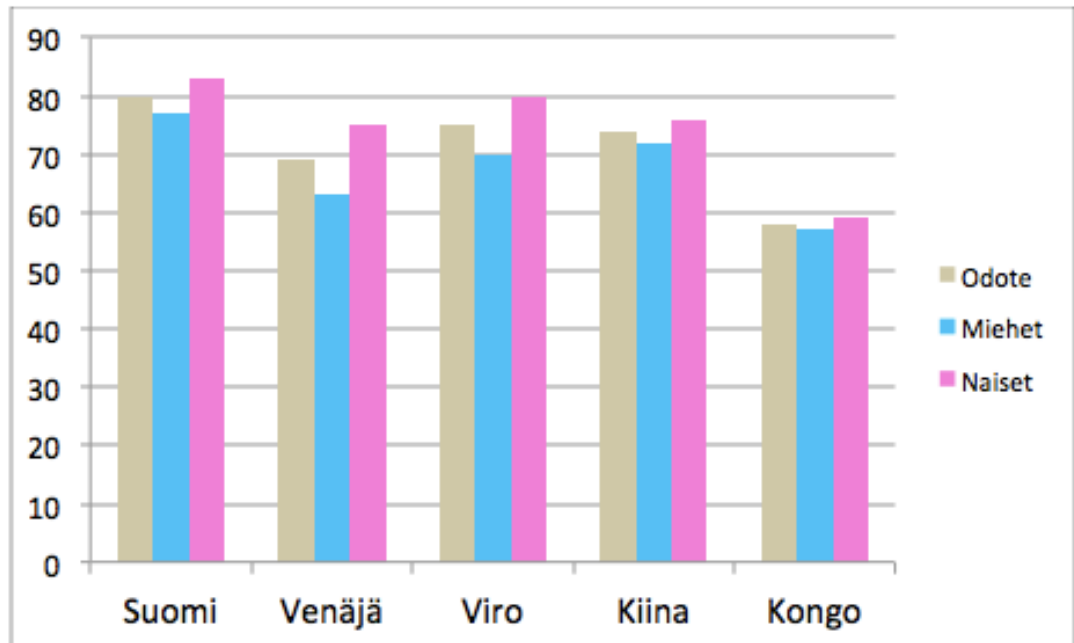
mukaan Jyväskylän maahanmuuttajapalvelut toteuttavat heille saapuvien yksittäisten ikääntyneiden maahanmuuttajien kotouttamista. Ikääntyneille maahanmuuttajille laaditaan henkilökohtainen kotouttamissuunnitelma yhteistyössä seurakuntien, monikulttuurisuuskeskus Glorian sekä muiden järjestöjen kanssa. Yhtenä yhteistyötahona toimii Paloma-hanke. (Jyväskylän monikulttuurisuusohjelma 2013–2016 n.d. 21)

Kenelle ikääntyneiden sosiaalipalvelut ja kotouttaminen on suunnattu? Kuka on ikääntynyt? Ikääntyneiden maahanmuuttajien iän määrittäminen ei ole täysin yksiselitteistä. Linderborgin mukaan (2008, 25–26) ikääntyneisyyden määrittely on maahanmuuttajien kohdalla hankalaa. Osa on muuttanut ikääntyneenä Suomeen ja voi omassa maassaan olla eläkeikäinen. Tämä asia tuli esille myös opinnäytetyön asiantuntijahaastatteluissa. (Turtiainen 2014; Piruzdelan 2014) Eliniän odote on yksi vanhuutta määrittelevä asia. Joissakin pakolaistaustaisista maista tulevilla eliniän odote voi olla huomattavasti alhaisempi kuin Suomen kantaväestöllä. Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen (Keskeisiä käsitteitä 2014) mukaan eliniänodote lasketaan ihmisten keskimääräisen kuoliniän avulla, olettaen kuolleisuuden pysyvän tilastollisesti samana. Eliniän odote koskettaa ainoastaan yhtä väestöä sijoittuen tiettyyn ajan jaksoon. Esimerkiksi Globalis<sup>1</sup> on tilastoinut eliniän odotteet eri väestöissä (Elinikä, odotettavissa oleva 2014). Vuoden 2010 eliniän odotteet olivat Suomessa 80 ja Venäjällä 69 vuotta. Taulukossa 1 on vertailtu Jyväskylän neljän suurimman maahanmuuttaja kansallisuuden eliniän odotetta kantaväestön eliniän odotteeseen.

---

<sup>1</sup> Globalis on Suomen YK-liiton ylläpitämä interaktiivinen tietokanta.

TAULUKKO 1 Eliniän odotteet 2010



Globaliksen (2014) vuonna 2010 tilastoimat eliniän odotteet

Ylipäättään vanhenemisen ilmeneminen on ihmisillä yksilöllistä. Ikääntyminen muuttaa jokaista. Ikääntyminen voi vaikuttaa heikentäen fyysistä toimintakykyä ja arjesta selviytymistä. Lisäksi ikääntyminen voi muuttaa käsityksiämme, kokemuksiamme ja suhtautumistamme esimerkiksi sairauksiin ja sairastamiseen (Vanhuus ja hoidon etiikka 2008, 6). Biologinen ikä ei välttämättä ole pätevä määritelmä ikääntyneelle ihmiselle. Henkilö saattaa kokea olevansa hyvinkin toimintakykyinen ja omaavansa vahvat sosiaaliset suhteet, jolloin sosiaalinenkaan asema ei ole suora ikääntyneisyyden määritelmä (Numminen & Vesala, 2013). Suomessa ja muissa länsimaissa ihminen mielletään ikääntyneeksi, mikäli hän on oikeutettu eläkkeeseen. Kansaneläkelaitoksen mukaan (Eläkeikä lähestyy 2013a; Kenelle kansaneläkettä? 2013b) Suomessa vanhuseläkkeeseen on oikeutettu 63–68 -vuotiaat ja sitä vanhemmat henkilöt.



Eläkkeen saaminenkaan ei kuitenkaan ole verrannollinen ihmisen ikään.

Suomessa niin kutsuttuun kansaneläke-yläkäsitteeseen kuuluvat työkyvyttömyyseläke, työttömyyseläke, vanhuuseläke, varhennettu vanhuuseläke ja sen poikkeukset pitkäaikaistyöttömille. Kansaneläkettä voi siis saada eläkkeiden määrittelemät ehdot täyttävä 21–64-vuotias.

Maahanmuuttajat voivat saada eläkettä mikäli ovat asuneet Suomessa enemmän kuin kolme vuotta sen jälkeen, kun ovat täyttäneet 16 vuotta.

Useimmissa kehitysmaissa henkilö luokitellaan ikävaiheiden roolien mukaan.

Henkilö on ikääntynyt, kun hän ei enää pysty selviytymään työroolissaan tai ensimmäisen lapsen saatuaan. (Väkivalta ja terveys maailmassa 2002, 146; Linderborg 2008, 25–26.)

Suomen perustuslaki (L 1999/731, 6§) korostaa ihmisen yhdenvertaisuutta.

Ihmisiä tulee kohdella tasa-arvoisina yksilöinä, eikä heitä saa syrjiä esimerkiksi ikään, alkuperään tai kieleen liittyvien syiden perusteella. Yhdenvertaisuutta ja syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa turvataan lisäksi yhdenvertaisuuslailla (L 2004/21), jota sovelletaan julkiseen ja yksityiseen toimintaan esimerkiksi työhön ja koulutukseen sekä sosiaali- ja terveyspalveluihin tai niiden etuuksiin liittyen. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, eli niin kutsuttu asiakaslaki (L 2000/812, 4§), korostaa asiakkaan oikeuksia saada laadullisesti hyvää palvelua ja kohtelua. Samassa momentissa nostetaan esille myös palvelun saaminen asiakkaan omalla kielellä. Näin ollen ikääntyneillä maahanmuuttajilla on oikeus saada palvelunsa asiakaslähtöisesti asiakassuhdetta kunnioittaen, yhdenvertaisina Suomen kansalaisiin nähden (L 2000/812, 1§).

Sosiaalihuollon on määritelty sosiaalihuoltolaissa (L 1982/710, 1§) tarkoittavan sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia, sosiaalista luottoa ja muita niihin liittyviä toimintoja, joiden tehtävänä on ylläpitää henkilön, hänen

perheensä ja yhteisön toimintakykyä ja sosiaalista turvallisuutta. Laki ikään-  
tyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja ter-  
veyspalveluista (L 2012/980, 7§), eli niin kutsuttu vanhuspalvelulaki, korostaa  
kunnan vastuuta järjestää ikääntyneiden sosiaalipalvelut sisällöllisesti, laadul-  
lisesti ja laajuudeltaan sellaisiksi kuin ikääntyneen väestön hyvinvointi, sosi-  
aalinen turvallisuus ja toimintakyky edellyttävät. Laki huomauttaa kunnan  
vastuusta järjestää palvelut siten, että ne ovat kaikkien ikääntyneiden saatavil-  
la yhdenvertaisesti.

Palveluiden pelkkä olemassaolo ja niiden yhdenvertainen saatavuuskaan ei  
aina välttämättä kuitenkaan riitä, vaan palveluiden ja asiakkaan kohtaamiseen  
vaikuttavia tekijöitä on useampia. Niin kutsutuiksi palvelukynnyksiksi kutsu-  
taan palvelurakenteissa esiintyviä tekijöitä, jotka syystä tai toisesta estävät  
palveluihin ohjautumisen ja palveluiden jatkuvuutta. Määttä ja Keskitalo  
(2014, 198) ovat määrittäneet viisi kynnystä, jotka hankaloittavat asiakkaan  
palveluiden saantia ja laatua. Kynnykset toimivat niin kutsuttuina ”käännyt-  
täjinä”. Käännyttämällä tai poisohjaamisella tarkoitetaan asiakkaan ohjaa-  
mistä tarkoituksellisesti pois hakemansa tuen tai palvelun piiristä. Poisohjaa-  
jina voivat toimia palveluiden tai etuuden hakemisen etuuskohtaiset tekijät,  
työntekijän oma toiminta, toimisto- ja sektorikohtaiset tekijät sekä palvelura-  
kenteiden moninaisuus. (Määttä & Keskitalo 2014, 198–199.)

Ensimmäisenä kynnyksenä toimii palveluiden- ja etuuden hakemisen näyttäy-  
tyminen monimutkaisena ja hankalana. Tämän lisäksi voi hakija kokea lei-  
mautuvansa mahdollisen etuuden hakemisesta. Hakija voi leimautumisen  
pelossa kokea kynnyksen hakea palvelua hyvinkin suureksi, jolloin palvelun  
hakematta jättäminen on ”kivuttomin” vaihtoehto. Toisena kynnyksenä tar-  
kasteluun on otettu etuuskohtaiset tekijät, jolla viitataan palvelujen ja perus-  
turvaetuuksien kuten esimerkiksi työmarkkinatuen, yleisen asumistuen ja

lapsilisän kriteereihin. Palvelun ja tuen saaminen on harkinnanvaraista ja henkilön täytyy täyttää tietyt kriteerit, jotta etuutta voi saada. Henkilöltä vaaditaan osaamista toimia mahdollisesti useidenkin perusturvaetuuksien vaatimalla tavalla, jotka voivat poiketa toisistaan huomattavasti. Tämän eri palveluiden määrittelemän käyttäytymisen varassa voi olla koko etuuksien saaminen. (Määttä & Keskitalo 2014, 199.)

Kolmantena palvelun saamisen estävänä kynnyksenä Määttä ja Keskitalo (2014, 200) esittelevät asiakassuhteen. Työntekijän omat pyrkimykset, ammatillisuus ja motivaatio voivat olla esteenä asiakkaan palvelun saamiselle. Määttä ja Keskitalo (2014, 200) kutsuvat työntekijän ominaisuuksia katutasen byrokratiaksi ja portinvartioiksi. Asiakassuhteen ja vuorovaikutuksen onnistuminen voi tukea tai olla tukematta palveluihin pääsyä. Neljäntenä kynnyksenä ovat toimistojen ja sektorien omat säännöt, kirjoitetut ja kirjoittamattomat. Nämä säännöt eivät välttämättä toimi täysin esimerkiksi asiakaslain saaneleman oikeuden kohdalla, jonka mukaan asiakkaalla on oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista (L 2000/812, 5§). Toimistokohtaiset säännöt eivät näin ollen ole takuuna palvelun yhdenvertaisuudelle ja laadulle. Viides kynnys on organisaatiokohtaisten päätösten vaikutus muiden organisaatioiden erillisiin päätöksiin. Henkilöt, jotka ovat usean palvelun tai etuuden piirissä, voivat kokea palvelupolkunsa hyvin rajatuksi. (Määttä & Keskitalo 2014, 200.)

Yhtenä kynnyksiä vähentävänä tekijänä voidaan pitää sosiaalialan vahvoja ammattilaisia, jotka tunnistavat asiakkaan hädän ja osaavat rakentaa vahvan tukiverkoston palvelujärjestelmän muista toimijoista. Nämä ammattilaiset osaavat ottaa asiakkaan mielipiteen ja palvelutarpeen huomioon omassa toiminnassaan. Asiakaslähtöisyys on sosiaalialan keskeinen periaate ja sosiaalialan ammattilaisen tulee vaalia tämän toteutumista omassa työyhteisössään

(Arki, arvot, elämä, etiikka 2012, 11). Asiakslähtöisyys tarkoittaa asiakkaan palvelutarpeen ja toiveiden pitämistä toiminnan lähtökohtana (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2012, 21). Palvelun tarpeet tulevat suoraan asiakkaalta, hänen perheeltään ja lähipiiriltä itseltään. Vuorisen (n.d.) mukaan itsemääräämisoikeus ja voimavarojen vahvistaminen ovat keskeisiä teemoja sosiaalialan asiakastyössä. Hän toteaa asiakslähtöisyyden perustuvan asiakkaan kanssa yhdessä tekemiselle ja yhteistyölle. Asiakasta ei tulisi mieltää toiminnan kohteeksi. (Määttä & Keskitalo 2014, 202.)

Asiakslähtöistä toimintaa ohjaa itsemääräämisoikeuden käsite. Saarenpää (2010, 85) näkee itsemääräämisoikeuden suhteen potilaslakiin (laki potilaan asemasta ja oikeuksista), mielenterveyslakiin sekä sosiaalihuollon asiakaslakiin (L 2000/812) seuraavana: itsemääräämisoikeus on ihmisen ensisijainen oikeus määrätä omista asioistaan hänen palveluitaan järjestettäessä. Itsemääräämisoikeus on ihmisen vapautta olla täysimääräinen itsensä. Asiakslain (L 2000/812, 8§) mukaan ihmisellä on oikeus saada tietoa häntä koskevista asioista, tuoda mielipiteensä julki ja vaikuttaa omien palvelujensa suunnitteluun sekä toteutumiseen. Asiakkaan osallisuuden muodostumista omien asioidensa hoitamiseen ja omien palveluidensa suunnitteluun on kuvattu usein erilaisilla porras-, palapeli- tai tikapuumalleilla. Asiakkaan osallisuus oman palvelunsa suunnitteluun rakentuu pala palalta jokaisen palan lisätessä asiakkaan osallisuutta (Lasten osallisuus 2014). Hart (1992, 9-14) kuvailee osallisuuden portaita lapsen näkökulmasta. Malli on kuitenkin sovellettavissa mihin tahansa asiakasryhmään.

Ensimmäisiä osallisuuden paloja on mahdollisuus ilmaista halukkuutensa osallistumisesta (Lasten osallisuus 2014). Palveluun osallistuminen ja palvelusta kieltäytyminen ovat osa ihmisen itsemääräämisoikeutta. Keskeiset asiakkaan osallistumisoikeudesta määräävät lait ovat asiakslaki (L 2000/812)

sekä vanhuspalvelulaki (L 2012/980). Lakien yhtenä tavoitteena on tarkoitus parantaa asiakkaan osallisuutta oman kunnan palveluiden kehittämiseen ja elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun. Hartin (1999, 40) esittelemissä osallisuuden tikapuissa (*Ladder of participation*) ensimmäisiä, alimpia tikapuiden askelmia, ovat manipulaatio (*manipulation*) ja harhauttaminen (*deception*), joissa työntekijä tulkitsee haluamallaan tavalla asiakkaan ääntä ja toeuttaa omia mieltymyksiään kuuntelematta tai kaunistelemalla asiakkaan toiveita.

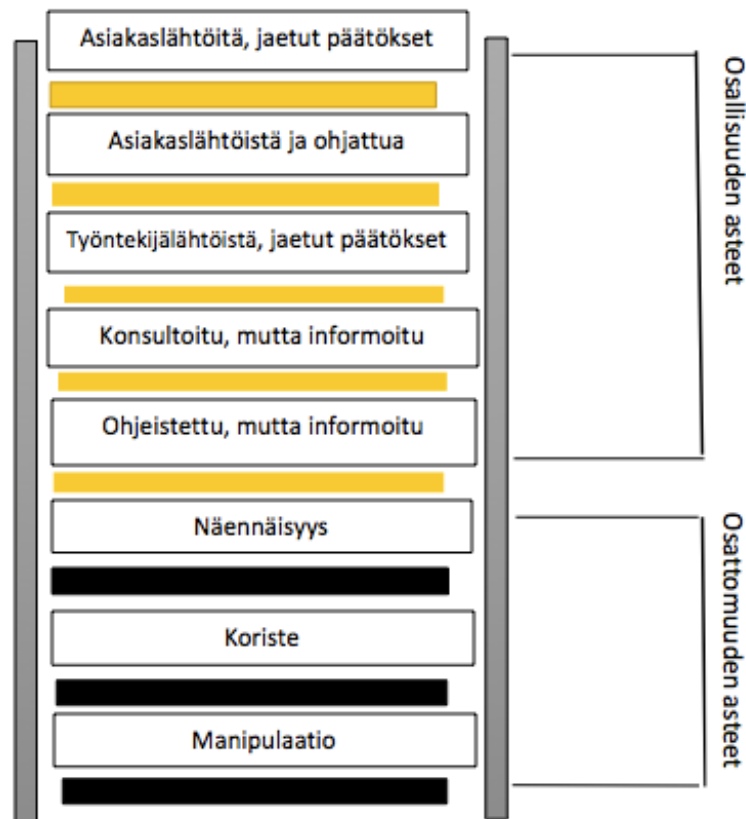
Toinen osallistumisen pala koostuu tiedosta ja sen välittämisestä asiakkaalle (Lasten osallisuus 2014). Asiakaslain (L 2000/812) 5§ ohjeistaa asiakkaille olevan syytä kertoa oikeuksista, velvollisuuksista, vaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista hänen palveluunsa siten, että asiakas saa riittävän tiedon ymmärrettävästi. Sosiaalihuollon henkilöstöllä on vastuu tulkkauksesta mikäli ei yhteistä kieltä löydy tai jos asiakas ei jonkin muun syyn takia tule ymmärretyksi (L 2000/812, 5§) Hart (1999, 41) mainitsee toisena ja kolmantena askelmana olevan koristeellisuuden (*decoration*) ja näennäisyyden (*tokenism*). Näissä askelmissa asiakasta ohjataan palveluihin antamalla hänelle tai antamalla hänelle hyvin vähän aikaa ja tilaa muodostaa mielipidettä sekä käsitystä asiasta. Asiakasta käytetään palvelussa, joiden valintaan he eivät ole tai ovat näennäisesti voineet vaikuttaa. (Hart 1999, 41.)

Seuraavia Hartin (1992, 11–12) askelmia on määrätty, mutta informoitu (*Assigned but informed*) sekä konsultoitu ja informoitu (*consulted and informed*). Näissä molemmissa asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on edelleen hyvin työntekijävoittoista. Asiakas saattaa toimia konsulttina työntekijälle ja olla ikään kuin asiantuntijan roolissa, mutta työntekijän mahdolliset motiivit sekä tarkoitusperät ovat vielä asiakkaalta jokseenkin peitossa. Asiakas voi kokea

vahvaakin osallisuutta, mutta ulkopuolelle toiminta saattaa yhä näyttäytyä työntekijän aikaansaannoksena. (Hart 1992, 11–12.)

Kolmessa viimeisessä askelmassa alkaa näkyä selkeämmin asiakkaan osallisuus omiin asioihinsa. Askelmissa (*AdultInitiated, SharedDecisions With Children, Child Initiated And Directed* sekä *Child Initiated, SharedDecisions With Adults*) toiminta voi olla vielä työntekijä lähtöistä, mutta tiedon jakamiseen ja asiakkaiden mielipiteiden ilmaisuun on annettu aika ja tila. Toiminta voi olla myös täysin asiakkaan alulle panemaa ja asiakkaan täysin ohjailtavissa. Kahdeksannessa portaassa asiakkaiden kanssa jaetaan tavoitteet ja palveluiden suunnittelu (Hart 1992, 12–14). Hart (1999, 42) muistuttaa kuitenkin, että vaikka toiminta olisi aina kahdeksannen askelman mukaista, ei asiakas silti välttämättä toteuta valtaansa suunnitella omaa toimintaansa täysin. Asiakkaalle annetaan vapaus toimia ja ottaa osaa suunnitteluun haluamallaan tavalla, mutta asiakkaalla on myös vapaus kieltäytyä. (Hart 1999, 42.)

KUVIO 1 Tikapuumalli Hartia mukailleen



Hart (1992, 8)

Autonomian asteiden käsite on verrattavissa osallisuuden käsitteeseen (vrt. Hart 1992, 8; Allardt 1976, 38). Ihmisen hyvinvoinnin voi kokea kulkevan käsi kädessä vaikuttamismahdollisuuksien ja toimeen tulemisen kanssa. Kielen oppiminen, liikkumismahdollisuudet ja omien asioiden hoito ovat hyvinvointia edesauttavia tekijöitä, kun taas riippuvaisuus viranomaisista ja läheisistä voivat olla tätä haittaavia tekijöitä. Autonomia on ihmisen valtaa omasta elämästään ja siihen kohdistuvista asioista. Esimerkkeinä ikääntyvien maahanmuuttajien autonomian asteiden kasvamisesta voivat olla rahan käytön oppiminen, uusien elintarvikkeiden käyttö, paikallisliikenteen hyödyntäminen ja kielen oppiminen. (Turtiainen 2014)

Itsemääräämisen tunnistaminen on näkynyt opinnäytetyössä ohjauskerroissa toimintatutkimusta tehdessä ja työn tuloksena valmistuvassa palveluoppaas-

sa. Huhtasuon suomenkielen ryhmän itsemääräämisoikeus on omalta osaltaan ollut varmistamassa, että asiakaslähtöinen työskentely on ollut keskeisessä osassa opinnäytetyötä. Asiakaslähtöisellä toiminnalla olemme pyrkineet mahdollistamaan asiakkaiden osallisuuden toteutumisen Hartin mainitsemalla (1992, 12–14) korkeimmalla askelmalla. Tieto on tullut asiakkaiden omista lähtökohdista käsin ja jokainen on itse voinut valita mihin kysymyksiin on halunnut vastata. Sosiaalialan asiakastyön periaatteiden mukaisesti halusimme pitää huolen siitä, että toimintamme vastaisi asiakkaiden tarpeita ja etua, jolloin asiakaslähtöisyyden, osallisuuden sekä itsemääräämisoikeuden käsitteiden selvittäminen ennen varsinaista aineistonkeruun alkua oli välttämätöntä.

### **2.3 Yhteiskunta, yhteisö, ympäristö ja yksilö**

Ekososiaalisen sosiaalityön suuntauksessa ihmistä ja hänen ympäristöään tarkastellaan kokonaisuutena, jossa kaikki vaikuttaa kaikkeen (Matthies & Närhi 1998, 10). Sosiaalityötä ekologisen näkökulman kautta tarkasteltuna ekologisuus, luonto ja ympäristö, voidaan ajatella muunakin kuin abstraktina luontoympäristönä. Ympäristöä voidaan tarkastella eri näkökulmista, jotka eroavat määrittelijän intressien mukaan. Auran, Horellin ja Korpelan (1997, 15–16) mukaan *fyysiseen ympäristöön* kuuluu luontoympäristön lisäksi materiaalit, rakenteet ja kokonaiset rakennetut ympäristöt. Ihmiset ja yhteisöt puolestaan muodostavat *sosiaalisen ympäristön*. Näihin molempiin liittyy *symbolisen ympäristön* elementtejä; kieli, tavat, normit ja merkitykset. Näistä kolmesta muodostuu *fyysis-sosiaalinen ympäristö* eli *elinympäristö*. Fyysinen ja sosiaalinen ympäristö sisältävät ihmisten kasvua ja selviytymistä tukevia ja edistäviä rakenteita. Nämä rakenteet voidaan nähdä hyvinvoinnin edistämisenä yksilötasolta yhteiskuntaan edeten. Näin ollen ekososiaalinen



sosiaalityö on systemaattista, kokonaisvaltaista ajattelua, joka vaikuttaa yksilöistä yhteisöjen kautta yhteiskunnalliselle tai jopa globaalille tasolle. (Matthies & Närhi, 1998, 9-10; Tapaninen, Kauppinen & Kivinen 2002, 27.)

Tapanisen, Kivisen ja Kauppinen (2002, 29) mukaan elämänilmiöitä voidaan tarkastella jakamalla ilmiöt erilaisiin osiin. Opinnäytetyössä tulee esille parhaiten heidän jaottelunsa kuntaan, asuinalueeseen ja asuntoon. Kuten Tapaninen ym. (2002, 30) kuvaavat, asunnosta vastaa yksilö tai perhe. Kunnan asioista vastaavat kunnan viranomaiset, joiden tehtävät määräytyvät pääosin lainsäädännön perusteella. Asuinalue sen sijaan on paikka yhteistyölle, jossa toimivat asukkaiden ja viranomaisten lisäksi muun muassa yhdistykset ja yritykset. Opinnäytetyö sijoittuu Tapanisen ym. (2002, 30) määritelmän mukaisesti Huhtasuon asuinalueella toteutettuun yhteistyöhön siellä toimintaa järjestävän Paloma-hankkeen kanssa.

Ympäristöpsykologian viitekehyksestä tarkasteltuna ihmisen ympäristösuhde on jatkuvasti kehittyvä, molemminsuuntainen suhde, jonka säätelyä tapahtuu yksilöllisesti monella tasolla: välitön ympäristö, ympäristöverkostot, sosiaaliset ja kulttuurilliset rakenteet. Tätä suhdetta voidaan tukea ympäristön suunnittelulla sekä arkkitehtuurilla. Kuitenkin jokaisen persoonan ympäristösuhde on ainutkertainen. Jokainen kokee ja huomaa eri asioita samassa ympäristössä ja rakentaa mielessään ympäristöä oman logiikkansa mukaan, oman minuutensa kannalta mielekkäällä tavalla. Kuten ympäristösuhde, myös minuus kehittyy jatkuvasti ja vaihteittain. Jotta minuus säilyisi mahdollisimman koherenssina, eli eheänä ja yhtenäisenä, tarvitaan psyykkistä työtä ja ympäristön tukea. Näin ollen joutuu jokainen persoona läpi elämänsä ratkomaan tarvitsevuuden ja itsemääräämisen, yhteisöllisyyden ja yksityisyyden rajaa ja löytämään itselleen sopivan psyykkisen tasapainon. (Aura, Horelli & Korpela, 1997, 47–51.)

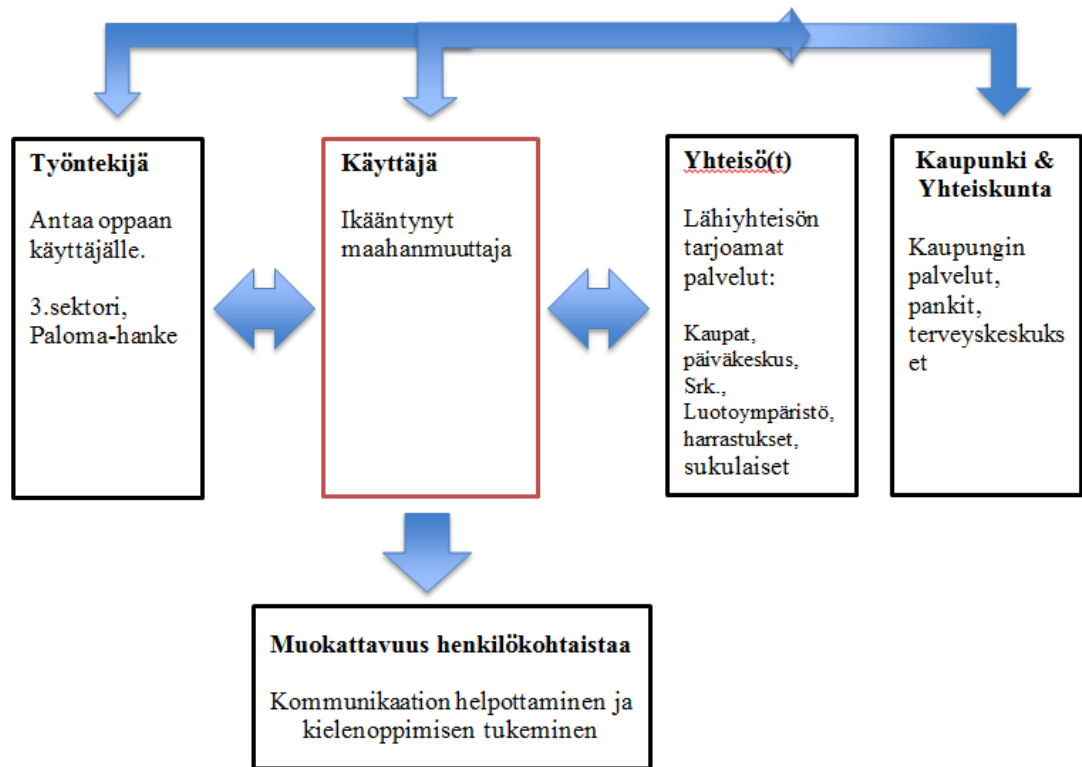
Nämä ympäristöä ja yksilöä koskevat teoriat voidaan sitoa hyvinvoinnin käsitteen alle. Allardtin mukaan (1976, 38) hyvinvointi voidaan jakaa kolmeen perusluokkaan: *having*, *loving* ja *being*. Näitä luokkia voidaan kutsua tasoiksi joista ensimmäiseen "*having*" kuuluvat aineelliset resurssit eli elinolot; varallisuus, asuminen ja terveys. Tarve olla suhteessa muihin ihmisiin (*loving*) toteutuu sosiaalisissa suhteissa perhe ja yhteisötasolla. Itsensä toteuttamisen tasoon (*being*), kuuluu henkinen hyvinvointi, itsensä tarpeelliseksi ja arvokkaaksi kokeminen, elämän hallinta ja itsensä toteuttaminen. Allardtin hyvinvoinnin kolmeen perusluokkaan on myöhemmin lisätty neljäs taso "*doing*", jolla kuvataan vastuullista ja mielekästä tekemistä; ansiotyötä, oppimista, harrastuksia ja muuta yksilöllisesti merkityksellistä tekemistä. (Pajukoski 2002, 56; Helne, Hirvilammi & Laatu 2012, 87.)

Pajukosken mukaan (2002, 57–58) vastakohtana voidaan puhua pahoinvoinnista tai syrjäytymisestä, jotka johtuvat jonkin hyvinvoinnin ulottuvuuden puutteesta tai yksilön heikoista mahdollisuuksista toteuttaa itseään. Hänen mukaansa oma osallisuus hyvinvointiin puhututtaa yhä enemmän ja sosiaalialan työkentillä puhutaan voimaantumisesta, osallisuudesta ja täysivaltaistumisesta. Ulkoapäin hyvinvointia voidaan edistää parantamalla toimintaedellytyksiä tai lieventämällä negatiivisia seurauksia. Koska molemmat näistä edellyttävät resursseja, joita ei ole rajattomasti, on tärkeää tukea yksilöiden elämäntilannetta.

Opinnäytetyö ja sen tuloksena syntyvä selkokielineen palveluopas tulee osaltaan tukemaan Huhtasuon alueen ikääntyneiden maahanmuuttajien kotoutumista rakenteellisena, mutta ennen kaikkea muokattavuutensa ansiosta hyvin henkilökohtaisena välineenä ikääntyneen maahanmuuttajan ja

hänen kanssaan kommunikoivan henkilön välisessä vuorovaikutuksessa. Koska käyttäjä tullaan huomioimaan elinympäristönsä kanssa vuorovaikutuksessa elävänä kokonaisuutena, vaikuttaa opas yksilötasolla koherenssin tunteen säilymiseen tai syntymiseen.

## KUVIO 2 Oppaan sijoittuminen ympäristöön



Nuolet kuvaavat vuorovaikutusta, jota käyttäjällä voi oppaan kautta muodostua ympäristöönsä

Opinnäytetyössä lähestymme Huhtasuon alueen ikääntyneiden maahanmuuttajia ja heidän elinympäristöään ekososiaalisen sosiaalityön menetelmän, elinpiirin kartoituksen kautta. Elinpiirillä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä niin sanottua *tavanomaista elinpiiriä* (Tavanomainen elinpiiri n.d.), joka koostuu henkilön lähiympäristöstä. Elinpiirin kartoituksen avulla avaamme asiakkaiden arkea yksilöstä yhteiskuntaan, selvitämme lähipalvelut ja lähipalveluverkon, joita asiakasryhmämme käyttää. Tapanisen ja Kotilaisen (2002, 128) mukaan lähipalveluverkoksi voidaan kutsua kokonaisuutta, johon

kuuluu yksityisten ja julkisten laitos- ja avopalveluiden lisäksi kaupallisia ja yksityisiä sekä kulttuuri ja liikennepalveluita, luontoa ja paikkoja, joissa on yhteistoimintaa, vapaaehtoistyötä, järjestöjen toimintaa, harrastuksia ja muita aktiviteetteja, joita ei aina kutsuta palveluiksi. Lähipalvelut puolestaan merkitsevät eri asioita eri elämäntilanteessa oleville ihmisille esimerkiksi vanhuksille lähipalvelut ovat kotiin tuotavia palveluja, joku muu voi hakea lähipalvelunsa kauempaakin. Tästä syystä lähipalveluiden määrittelyä voidaan pitää haasteellisena. (Kuopila 2012; Zitting & Ilmarinen 2010,52–53.)

Keski- Suomen SOTE 2020 hankesuunnitelman (2013, 28–29) mukaan lähipalveluiden käytännön näkökulman aikaansaamiseksi tulisi lähipalvelut määritellä tarkemmin. Sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä kunnan muiden palveluiden, esimerkiksi liikunta- kulttuuri ja opetuspalveluiden, yhteistyön ja yhteyden säilyttäminen nähdään tärkeänä terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen näkökulmasta tarkasteltuna: lähellä kuntalaisia olevat peruspalvelut ovat keskeisessä asemassa. Lähipalveluiden turvaamisessa pidetään tärkeänä *sähköisiä, kotiin tarjottavia, liikkuvia, ja lähellä tarjottavia palveluita*. Sähköisiin palveluihin katsotaan kuuluvaksi muun muassa palvelutiedotuksen ja neuvonnan palveluita, kotiin tarjottaviin toimintakykyä ja arjessa selviytymiseen liittyviä palveluita, liikkuviin palveluihin sosiaalityöntekijä ja kriisipalveluita sekä lähellä tarjottaviin palveluihin neuvolat, perhekeskukset ja sosiaalityö. Palveluiden tarjoajana voi olla kunta, yksityinen tai kolmas sektori. (Keski-Suomen SOTE 2020 2013, 28–29.)

Lähipalveluiden saavutettavuus ja saatavuus on myös huomioitava: kaukana olevaa tai muutoin hankalasti tavoitettavaa palvelua ei käytetä. Lähipalveluja käytetään päivittäin tai toistuvasti, ne tarjotaan lähiympäristössä ja niiden piiriin on helppo hakeutua. Lähipalveluille riittää asiakkaita muutaman tuhannen ihmisen joukosta ja ne ovat ihmisläheisiä, jolloin palvelua käytetään

mielellään. Kaupungissa lähipalvelut sijaitsevat 2-4 kilometrin päässä kotoa, taajamissa 3-5 kilometrin ja maaseudulla 5-9 kilometrin etäisyydellä kodista. Ajallisesti lähipalvelut tulisi tavoittaa puolessa tunnissa. Kävelyetäisyyttä lähipalveluihin tulisi olla kaksi kilometriä, ikääntyneille kilometri.

Opinnäytetyössä käytämme taajamaa koskevaa määritelmää, jolloin palvelut sijaitsevat 3-5 kilometrin päässä kodista ja ovat saavutettavissa ajallisesti puolessa tunnissa. Näin kuvailtu lähipalveluverkosto kiinnittyy Auran, Horellin ja Korpelan (1997, 15–16) määritelmään elinympäristöstä. (Kuopila 2012; Zitting & Ilmarinen 2010,52–53.)

## 2.4 Anteksi, voitko toistaa? Sotkusta selkeyteen

Selkokielen määrittely kytkeytyy yleiskielen määrittelyyn. Yleiskieli on muotoasultaan kirjakielen sääntöjen mukaista ja siinä selitetään mahdolliset erikoistermit, joita sanastossa käytetään. Virkerakenteeltaan yleiskieli on yksinkertaista. Selkokielen tulee olla yleiskieltä selkeästi helpommin ymmärrettävää. Selkokieli on melko laajasti hyväksytty erityisryhmiä palvelevaksi kielimuodoksi. (Virtanen 2012, 16–17; Virtanen 2002, 8: Selkokielen määritelmä n.d.)

Selkokeskuksen antama määritelmä selkokielestä kuuluu näin:

*”Selkokieli on suomen kielen muoto, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Se on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä”* (Selkokielen määritelmä, n.d.)

Ari Sainion toimittaman Viesti perille selko-opas kunnille julkaisun mukaan (2013, 21–22) selkokielestä hyöttyy 10–20% yli 65-vuotiaista. Sainio lisää selkokielisyyden olevan tärkeässä roolissa informaation kulkeutumisessa. Selkokieli lisää ymmärrettävyyttä. Suomen perustuslain mukaan (L 1999/731, §6) ketään ei saa asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteiden, vammaisuuden, terveydentilan tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Virtasen mukaan (2012, 20–22) selkokielen oikeutusta ja tarvetta on perusteltu eniten tasa-arvolla ja sen perustana on saavutettavuus. Saavutettavuus voidaan jakaa eri osa alueisiin, joista selkokielen näkökulmasta tärkeimmät ovat *tiedollinen ja tiedotuksen saavutettavuus*. Tiedollisella saavutettavuudella voidaan tarkoittaa selkokielistä opastusta esimerkiksi taidenäyttelyssä. Tiedotuksen saavutettavuudella puolestaan tarkoitetaan huomion kiinnittämistä esitteiden ja opasteiden kielelliseen ja visuaaliseen selkeyteen. Selkokeskuksen neuvottelukunnan tavoiteohjelmassa vuosille 2005–2010 todettiin, että selkokieltä käyttävällä henkilöllä on oltava mahdollisuus vastaanottaa tietoa tarvitsemallaan tavalla, oikeus tulla kuulluksi ja osallistua selkokielisen tiedotuksen suunnitteluun (Selkokieli ja joukkoviestintä, n.d.).

Hallintolain toisen luvun sisältämiin hyvän hallinnon periaatteisiin kuuluu hyvän kielenkäytön vaatimus (L 2003/434, 9§). Tällä viranomaiset veloitetaan käyttämään hyvää, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista veloitetaan sosiaalihuoltoa ottamaan huomioon muun muassa asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta (L 2000/812, §4). Lisäksi asiakkaalle on lain mukaan (§5) selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa niin, että hän riittävästi ymmärtää niiden sisällön ja merkityksen. Selkokielen huomioiminen voisi auttaa selkokielen käyttäjäryhmien kanssa työskentelyä. Virtasen mukaan (2012, 37) selkokielen tarpeen syitä voidaan luokitella neljään eri pääryhmään:

1. sikiö- ja lapsuusajan kehityshäiriöt (perimä)
2. ikääntymisen tai sairauden aiheuttamat syyt
3. kielivähemmistöön kuuluminen (kieliympäristö)
4. edellisten syiden yhteisvaikutus.

Maahanmuuttajat voidaan lukea selkokielen tarvitsijoihin. Heidän tarpeensa selkokielelle on vaihtelevaa. Osa hyötyy selkokielestä heti Suomeen muuton jälkeen ja selkosovelluksista on hyötyä vain tietyssä kielen oppimisen vaiheessa. Suomen kielen taito voi osalla maahanmuuttajista jäädä puutteelliseksi, esimerkiksi iäkkäillä henkilöillä tai kotiaideilla, jolloin selkojulkaisujen merkitys on suurempi. (Virtanen 2002,20; Virtanen 2012, 52–53; Viesti perille 2013,25.)

Selkokieli on ollut aluksi kirjoitettua tekstiä tuotettuna erityisryhmien tarpeeseen. Selkokieltä voi käyttää myös vuorovaikutustilanteissa, jolloin osaavampi puhuja muokkaa puhettaan sisällöltään, rakenteeltaan ja sanastoltaan kumppanilleen sopivaksi ja yrittää ymmärtää vastavuoroisesti kumppaninsa tapaa puhua ja viestiä. Selkopuheessa myös eleitä, ilmeitä ja äännteitä voi muuttaa puhetta tukevaksi. Tarvittaessa tukena voi käyttää muita puhetta korvaavia kommunikaation keinoja: viittomista, piirtämistä tai valmiita kuvia. Vaikka puhe – ja kirjoituskielessä on paljon yhtäläisyyksiä, on niissä myös selkeitä eroja. Puhe on tilannesidonnaista ja rakentuu puheenvuoroista. Selkopuhuja ei voi suunnitella puhettaan samoin kuin selkokirjoittaja. Puhuttaessa merkitykset ja sisällöt syntyvät vuorovaikutuksessa. Keskustelun sujumista ja jatkumista voi pitää merkinä siitä, että keskustelukumppanit ymmärtävät toisiaan riittävän hyvin. (Kartio 2009, 8-9.)

Kartio (2009, 12–24) on koonnut ohjeita selkopuhujalle. Poimimme niistä tärkeimmät opinnäytetyötämme koskien. Selkokieli näkyy opinnäytetyössä sekä valmiissa oppaassa kirjoitettuna että Huhtasuon suomenkielen ryhmän ohjauksessa puhuttuna. Kartion (2009, 12–24) ohjeista poimimme ohjeet ovat:

1. Puhu yhdestä asiasta kerrallaan, hitaasti
2. Muista lyhyt ja järjestelmällinen puhe
3. Tee tarkistuskysymyksiä ja kysy mielipidettä, varmista ymmärrys
4. Käytä tuttuja, puhekielen sanoja
5. Jos keskustelukumppani ei ymmärrä, toista sanomasi. Jos sanoma ei aukea, keksi kiertoilmaisu.
6. Osoita ja näytä mitä tarkoitat, käytä apuna piirtämistä tai esittämistä

### **3 Menetelmät ja aineisto**

#### **3.1 Toimintatutkimusta Huhtasuolla**

Toimintatutkimuksen keinoin tuotetaan tietoa käytännön kehittämiseksi. Toimintatutkimus pohjautuu vuorovaikutukseen ja kohdistuu siten sosiaaliseen toimintaan. Toimintatutkimus rajataan ajallisesti ja siinä suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja. Toimintatutkimus voidaan jaotella viiteen analyysitasoon toiminnan laajuuden mukaan.: yksilö, ryhmä, ryhmien väliset suhteet, organisaatio ja alueellinen verkosto. Opinnäytetyö toteutettiin ryhmätason toimintatutkimuksena, jossa ryhmää tavattiin sovitusti neljä kertaa. Ennen näitä kertoja opinnäytetyön tekijät tutustuivat ryhmään vieraillemalla ryhmässä, jolloin sovittiin yhteisesti tulevista toiminnallisista tuokioista ja niiden sisällöstä. Kolmella kerralla toteutettiin yhteistyössä ryhmän kanssa elin-



piirin kartoitus, jonka avulla selvitettiin lähipalveluverkosto. Neljäs tapaaminen sijoittui palveluoppaan luonnosteluvaiheeseen, jolloin ryhmälle esiteltiin työn tulosta ja pyydettiin palautetta, jotta oppaasta saataisiin käyttäjälähtöinen. Toimintatutkimuksessa tutkija tutustuu myös teoriaan ennen kenttätöiden vaihetta ja alkaa muodostaa taustatietojen pohjalta toimintamallia, jolla tutkimusvaiheeseen vaikutetaan tai sen tavoitteet saavutetaan. Toimintatutkimus sopi opinnäytetyön luonteeseen, koska sillä tavoitellaan käytännön hyötyä ja käyttökelpoista tietoa. (Heikkinen 2006, 16–19; Huovinen & Rovio 2006, 94–95.)

Toimintatutkimukseen liittyvän prosessin voi kuvata syklimäisenä liikkeenä, jonka avulla pyritään ratkaisemaan lähtökohtaisesti arkipäivän toiminnassa havaittu ongelma. Ongelman havainnoinnin jälkeen siirrytään suunnittelemaan kuinka ongelma ratkaistaan käytännössä ja syklin seuraavassa vaiheessa tutkimuksen tuloksia kokeillaan käytännön työssä. Nämä vaiheet, niin sanotusti konstruoiva ja rekonstruoiva vaihe voivat eri tavoin vuorotella tutkimuksen edetessä kehämäisesti. Toimintatutkimuksessa olennaista on ottaa ongelman ympärillä työskentelevät ihmiset aktiivisiksi toimijoiksi tutkimukseen mukaan ja huomioida tutkittavien ja tutkijoiden välinen yhteistyö. (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2006, 78–79; Kuula 1999, 9.)

Toimintatutkimuksen tutkijan roolit Kuulan (1999, 116–117) mukaan ovat tieteellinen asiantuntija, konsultti, aktivoija ja osallistuva tutkija. Opinnäytetyössä roolina oli olla osallistuva tutkija, jonka tehtävänä on muodostaa mahdollisuuksia dialogille koskien muutosprosessia. Tässä roolissa tutkijan odotetaan olevan mukana myötäeläen ihmisten kokemuksia. Vilka (2006, 70–71) kuvaa tutkijan roolia muuttajan rooliksi, jolloin tutkijan on oltava muutostavoitteinen ja tutkimuskohdetta sekä sen ympärillä olevia ihmisiä aktivoiva. Hän toteaa toimintatutkijan ohjaavan eikä määräävän toimintatapoja, joilla toiminta

ja muutos mahdollistetaan. Huovinen ja Rovio (2006, 102) kuvaavat kenttävaiheen olevan parhaimmillaan osallistujien tasavertaista osallistumista, dialogista keskustelua, ongelman ratkaisua ja tiedon muodostamista. Heidän mukaansa tällainen tilanne edellyttää syntyäkseen luottamuksellisuutta ja viiden dialogisuuden periaatteen omaksumista: vilpittömyyttä, vastavuoroisuutta, osallistumista, sitoutumista ja reflektiivisyyttä.

Näitä toimintatutkimuksen periaatteita hyödynnettiin opinnäytetyössä. Syklimäinen eteneminen ryhmäohjauksissa sopi tavoitteisiin, koska ryhmä oli tutkijoille uusi. Kielellisten haasteiden minimoiminen onnistui, kun ryhmän tapaamiskerrat suunniteltiin aina edellisen jälkeen. Näin säästettiin aikaa ja saatiin varmemmin vastauksia esitettyihin kysymyksiin, koska niihin oli toiminnan rakenteen vuoksi mahdollista palata.

Opinnäytetyössä tutkittiin millainen Huhtasuon alueen ikääntyneiden maahanmuuttajien elinympäristö on. Aineiston kerättiin tapaamalla ikääntyneille maahanmuuttajille suunnattua Huhtasuon suomenkielen ryhmää. Tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden käyttämät palvelut ja heidän tietoutensa palveluista. Menetelmänä käytettiin elinpiirin kartoitusta, joka on yksi ekososiaalisen työn menetelmistä. Osana toiminnan perustaa oli luoda uskoa ryhmäläisten kykyihin ja näin osoittaa arvostusta heidän kokemuksiaan kohtaan, jolloin he saivat tukea heidän voimaantumiseensa. Näin ryhmäläiset voisivat rohkaistua käyttämään suomen kieltä ryhmässä ja sen ulkopuolella. Näin toimien hyötyivät sekä ryhmäläiset kielitaidon vahvistuessa että opinnäytetyön aineiston kerääjät. (vrt. Heikkinen 2006, 20.)

Ohjaukset rakennettiin tapahtumaan jokaisella tapaamisella samalla tavalla: aloitimme vaihtamalla kuulumisia. Jokainen sai vuorollaan kertoa, mitä tänään kuuluu. Näin suomen kieltä käytettiin spontaanisti arjessa. Tämän jäl-

keen käytiin läpi kotitehtävät, joista koottiin yhteisen miellekartan. Lopetuksessa annettiin kotitehtävä seuraavalle kerralle, jonka jälkeen aikaa jäi vapaalle keskustelulle ryhmässä. Kotitehtävien suhteen ryhmän jäsenillä oli vapaus valita tekevätkö he tehtävät vai eivät. Kotitehtävien antamisella pyrittiin varmistamaan, että ryhmän jäsenet orientoituvat aiheeseen vailla ulkoista painostusta ja voivat antaa haluamansa määrän tietoa tapaamiskerroilla. Ryhmä koontui kanssamme kolme kertaa:

3.2.2014	aihe	päiväritiinit
10.2.2014	aihe	kuukausiseuranta – mitä palveluja käytän?
17.2. 2014	aihe	”Kun muutin Suomeen”, koonti ja palaute

Aikaa ohjauskerroille oli kaksi tuntia, eli yhteensä tapaamiset kestivät kuusi tuntia. Ryhmään osallistui jokaisella tapaamisella 11 henkilöä.

### **Ensimmäinen ohjauskerta 3.2.2014**

Kotitehtäväksi annettiin tehtävä ”Millainen on arkipäiväni” (liite 1). Ryhmäläisten tuli pohtia ja kirjata ylös päivittäisiä rutiinejaan. Tuloksista koottiin yhteinen päivätaulu, johon rutiinit kirjattiin. Päivittäisiin rutiineihin tarvittavien tavaroiden, esineiden ja apuvälineiden liittyen lisäkysymyksiä esittämällä selvitettiin ryhmäläisten käyttämät lähipalvelut sekä heille merkityksellisen lähiympäristön.

Apukysymyksiä:

- mistä ostan tarvitsemani tuotteet? (esimerkiksi elintarvikkeet, hygienia)
- mitä palvelut tai kaupat, joita käytän, ovat?

- missä ne sijaitsevat?
- kuka palvelut järjestää?
- mistä tietoa palveluista saa?
- millä palveluihin pääsee?
- mistä saa tarvittavaa lisätietoa?
- onko tietoa ollut helppo löytää?

### **Toinen ohjauskerta 10.2.2014**

Toiselle ohjauskerralle ryhmäläisille annettiin kotitehtävä ”Mitä palveluja käytän?” (liite 2). Avuksi heille annettiin aikajana, johon kuukausittaiset asiointimiset on helppo listata. Lisäksi heitä pyydettiin lisäämään tähän listaan asiointikäynnit, jotka toistuvat vuosittain. Tavoitteena oli laajentaa kuvaa palveluverkosta. Tällä kertaa asuinalueelta lähdettiin kuvainnollisesti kaupunkiin. Samalla haettiin varmistusta ja täydennystä päivärutiineiden kautta auenneeseen lähipalveluverkkoon.

Apukysymyksiä:

- millä kuljen asiointimatkat?
- mitä asiointi koskee (esim. lääkäri, eläkeasiat, pankit, kaupat)
- missä palvelut sijaitsevat?
- mistä olen saanut tietoa palvelusta?
- tarvitsenko lisätietoa?
- tarvitsenko tulkkia?

### **Kolmas ohjauskerta 17.2.2014**

Kotitehtäväksi annettu sanallisesti muistelutehtävä ”Kun muutin suomeen”, mikä helppoa, mikä vaikeaa, mistä tietoa asioista, kuka auttoi? Kolmannella kerralla jaettiin jokaiselle kyselylomake, (liite 3) jonka jokainen täytti henkilökohtaisesti. Keskustelu oli sallittua ja vilkasta. Ohjaajina täsmensimme kysymyksiä ja autoimme tarvittaessa esimerkiksi kirjoittamisessa. Kyselyn jälkeen kerättiin suullinen palaute toiminnasta kokonaisuutena. Palaute kirjattiin ylös.

### **Toimintatutkimuksen analyysi**

Huhtasuolla elinpiirin kartoitus aloitettiin ryhmäläisten päivärutiineihin tutustumalla. Kotitehtävän avulla aiheeseen orientoituneet ryhmäläiset nostivat esille päivittäiset toimet kuten: henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen ja kodinhoito, harrastukset, asiointi ja sosiaaliset suhteet. Lisäkysymyksiä esittäessä kartoittui ryhmäläisten päivittäinen elinympäristö, joka laajeni kodista lähiympäristöön ja sen palveluihin eli niin sanottuun lähipalveluverkkoon sekä ympäristöön, jonka ryhmäläiset kokivat merkityksellisenä. Tärkeää lähipalveluissa on se, että paikkoihin mennään silloin kun ne palvelevat omia tarpeita. Ikääntyneillä on aikaa esimerkiksi seurata hintoja ja tarjouksia, joiden takia kauppamatka tehdään pidemmällekin kuin omaan lähikauppaan.

### KUVIO 3 Elinpiirin kartoituksen tulokset

Päivärutiinien kautta näkyväksi tehty ympäristö:	Kuukausijanan kautta selvinneet palvelut:
<p><b>Huhtasuon keskusta:</b> kaupat, pankkiautomaatti, apteekki</p> <p><b>Seppälänkangas:</b> <u>K-Citymarket</u>, <u>Prisma</u>, <u>apteekk.i</u> <u>Minimani</u>, <u>Tokmanni</u></p> <p><b>päiväkeskus:</b> suomen kielen ryhmä</p> <p><b>kirjasto</b></p> <p><b>kirkko:</b> keskustelukerho (venäjänkieliset naiset), urheilukerho</p> <p><b>harrastukset</b> lukeminen, käsityöt, lenkkeily, tv-ohjelmat, radio, asuinalue lenkkeilyn kannalta: Huhtasuo ja <u>Seppälänkangas</u></p> <p><b>sosiaaliset suhteet:</b> puoliso, lapset, lapsenlapset, ystävät ATK kurssi (Keltinmäki)</p>	<p>uimahalli Aalto Alvar, maistraatti, pankki,</p> <p><b>sosiaalipalvelut:</b> Maahanmuuttajapalvelut, Hannikaisenkadun sosiaaliasema, keskussairaala, näyttöneottokeskus, terveyskeskus, paikallisliikenne, kansaneläkelaitos eli KELA.</p>

Viimeisellä kerralla tavoitteenamme oli saada selville alueelliset, lähipalveluverkkoon kuuluvat palvelut, joita ikääntyneet maahanmuuttajat pitivät tärkeinä. Tämän lisäksi halusimme tietää, mistä tai keneltä ryhmäläiset olivat saaneet kotoutumisensa alkuvaiheessa tukea. Näitä asioita lähestyimme viiden (5) kysymyksen kautta:

1. Jos tuttavani muuttaisi Suomeen Huhtasuon alueelle, neuvoisin nämä kolme (3) paikkaa:
2. Jos hän tarvitsisi lisätietoa palveluista, hän voisi ottaa yhteyttä:

#### KUN MUUTIN SUOMEEN

1. näistä asioista ja palveluista oli hankala saada tietoa
2. näistä asioista ja palveluista tiedon löytäminen oli helppoa:
3. keneltä sain apua?

Tärkeimmät paikat, joihin ikääntyneet maahanmuuttajat neuvoisivat Huhtasuon alueelle muuttavan tuttavansa, ovat **kaupat, terveystalvelut; oman alueen terveyskeskus, kirkko, sekä päiväkeskus ja kirjasto**. Parhaiten lisätietoa palveluista ryhmäläiset uskoivat löytyvän **läheisiltä, kavereilta, tietokoneelta, samankielisiltä tuttavilta tai tulkilta**. Suomeen muuttaessa kaikesta oli hankala saada tietoa, koska ei osattu kieltä. **Selvästi symbolisesti merkityt paikat, kuten bussipysäkit ja kaupat oli helppo löytää**. Apua Suomeen muuttaessa on **saatu omaisilta, sosiaalitoimistosta, työvoimatoimistosta ja tulkkikeskuksesta**.

#### Paluu tutkimuspaikalle

Oppaan ollessa luonnosteluvaiheessa palasimme vielä uudelleen Huhtasuon suomenkielen ryhmän pariin. Halusimme heiltä palautetta oppaan ulkoasua ja kieltä ajatellen. Oliko selkokieli selkeää? Olivatko kuvat selkeitä ja ymmärrettäviä? Tulostimme oppaasta näytesivuja, jotka jaoimme pöydille. Ryhmäläisille annettiin aikaa lukea ja tutkia kuvia rauhassa. Ohjaajina kävimme keskustelua kuvista ja tekstistä. Pääsääntöisesti teksti oli selkeää ymmärrettävää ja kirjasinkoko oli riittävän iso. Palautetta saimme symbolikuvasta, jossa oli liikaa pieniä kuvia. Kuva vaihdettiin valmiiseen oppaaseen. Lisäksi sanat "Huhtakeskus" ja "päivittäistavarakauppa" koettiin vaikeiksi lukea. "Huhta-

keskus” päätettiin oppaaseen jättää tuohon muotoon, mutta ”päivittäistavara-kauppa” korvattiin ”ruokakauppa” sanalla.

### **3.2 Haastatteluja asiantuntijoille**

Toisena menetelmänä opinnäytetyön ongelman ratkaisussa käytettiin teema-haastattelua. Koska kyseessä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, ei haastatteluun osallistuvien määrä ole niin keskeinen asia kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tuomen (2007,142) mukaan jopa yksi haastattelu voi riittää laadulliseksi tutkimukseksi muun muassa siitä syystä, että laadullisessa tutkimuksessa ei tavoitella yleistämistä tai edustavuutta. Koska opinnäytetyö koskee pääasiassa Huhtasuon kaupunginosaa ja sen lisäksi palveluita, joita kaupunki tarjoaa maahanmuuttajille kotoutumisen alkuvaiheessa, uskottiin maahanmuuttajapalveluiden ammattihenkilön pystyvän parhaiten vastaamaan kysymyksiin siitä, mitkä palvelut tulisi opinnäytetyöhön nostaa huomioiden sen käyttäjäryhmä. Kulttuurikeskus Gloriasta saatiin puolestaan tietoa kolmannen sektorin tarjoamista kotouttamista edistävästä palveluista Jyväskylän alueella. Teematuntijahaastattelu tuki toimintatutkimusta, antoi lisätietoa ikääntyneiden kotouttamisesta Jyväskylässä sekä haasteista, joita kotouttamisprosessissa ikääntyneillä voi olla.

Teemahaastattelun mallin valittiin siksi, että se sopii laadulliseen tutkimukseen sekä opinnäytetyön luonteeseen. Haastattelut suoritettiin ryhmänohjauskertojen jälkeen. Teemahaastattelu oli helppo sisällyttää toimintatutkimuksen tueksi, koska pystyimme jo haastattelun suunnitteluvaiheessa jakamaan kysymykset teema-alueittain ja jättämään kysymysten tarkan muodon ja järjestyksen avonaiseksi. Näin haastattelussa jäi tilaa ammattilaisten kokemuksellisille mielipiteille, joita ei luultavasti saisi



selville esimerkiksi lomakehaastattelun avulla. Haastattelu rakennettiin suunniteltujen kysymysten ympärille (liite 4). Haastateltaville annettiin aika ja tila kertoa aiheista heille sopivalla tavalla. Kysymyksiä esitettiin, kun haastattelua oli tarpeen ohjata aiheiden ympärille. Kysymysten avulla varmistettiin, että saatiin tarvittava tieto. Tällä tavoin noudatettiin Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2003, 197–198) esittelemää teemahaastattelun mallia. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2003, 197–198.)

Haastattelimme Kulttuurikeskus Glorian Info-Glorian asiakasneuvoja sekä Jyväskylän maahanmuuttajapalveluiden johtajaa. Haastattelut nauhoitettiin heidän suostumuksellaan myöhempää litterointia ja analysointia varten. Haastattelut kestivät noin 45–60 minuuttia ja olivat luonteeltaan rentoja ja vailla ylimääräisiä ulkopuolisia häiriötekijöitä. Kumpikin haastateltava oli varannut tarpeeksi aikaa haastattelulle, jonka myötä haastattelussa vallitsi rauhallinen ja kiireetön ilmapiiri. Haastattelut päätettiin kun jokaisesta osapuolesta tuntui, että tarvittavat asiat oli tullut kerrottua. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 25 sivua rivivälillä 1,5 ja fontilla Arial, koko 11.

Haastattelut suoritettuumme ja aineistoa analysoituumamme tulimme tulokseen, että haastatteluja voisi pitää asiantuntijahaastatteluina, koska aineisto on pieni, mutta antoisa. Asiantuntijahaastattelussa haastateltavat ovat heidän oman alansa asiantuntijoita, jotka edustavat jotakin organisaatiota tai laitosta. Asiantuntijahaastattelujen tarkoituksena on koota heidän laajaerikoistietämyksensä tutkittavasta aiheesta. (Anttila 1997, 233.)

Haastateltavilta pyydettiin sähköpostin ja puhelimen välityksellä suostumus muutokseen. Pitämällä haastatteluja asiantuntijahaastatteluina saatiin ne nostettua aineiston lisäksi opinnäytetyön lähdeaineistoksi.

Asiantuntijahaastattelu mahdollistaa myös kansalaisnäkökulman lisäämisen täsmentämällä ikääntyvien maahanmuuttajien elinympäristöä ja heidän

tarvitsemia palveluita sekä näiden palveluiden toteutumista haastateltaviemme näkökulmasta. Kansalaisnäkökulmalla tarkoitetaan kansalaisten kokemuksia eri yhteiskunnan tarjoamista palveluista. (Kansalaisnäkökulma tarkastustyössä 2011, 16) Opinnäytetyön aiheen ympärillä kansalaisnäkökulmalla tarkoitetaan ikääntyvien maahanmuuttajien kokemuksia kotoutumisesta, tarvitsemistaan palveluista sekä heille suunnatuista palveluista.

### **Asiantuntijahaastattelun analyysi**

Asiantuntijahaastattelun analyysi aloitettiin litteroimalla suoritettua haastattelua. Litteroidusta tekstistä eroteltiin haastattelijoiden kysymykset haastateltavien vastauksista. Teksti kuunneltiin läpi ja korjattiin mahdolliset virheet. Kuuntelun jälkeen aloitettiin tekstin luokittelu valittujen teemojen mukaan. Alleviivauksia tehtiin näiden teemojen pohjalta korostaen *ikäntyneitä maahanmuuttajia koskevia palveluita, kuroauksia ikääntyneistä maahanmuuttajista asiakasryhmänä sekä muita asiakasryhmää koskevia ilmiöitä, paikallisia tai yhteiskunnallisia.*

Teemahaastattelusta saadusta materiaalista nousi esiin ikääntyneiden maahanmuuttajien erityisasema Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajissa. Molemmat haastateltavamme korostivat ikääntyneiden marginaalisuutta heidän asiakaskunnassaan, mutta tunnistivat kuitenkin ikääntyneet osana heidän asiakasryhmäänsä.

*”...mulla on itse asiassa hyvin vähän niitä ikääntyneitä--”*

*”Mutta yksittäisiä kyllä tulee—”*

Kotoutumisen alkuvaiheessa ensimmäisten kolmen vuoden aikana maahanmuuttajapalvelujen tehtävänä on saada arki sujumaan ja näin heidän ohjauksensa keskittyykin arjen perusasioiden ympärille. Mainittavimpia ovat rahan käytön opettelu, kaupassa käynti, asumisasioiden hoitoa sekä liikkumisen harjoittelua.

*”Et kyllä se on yks meidän oleellinen tehtävä, että arki toimis ”*

*”--siis ihan sitä, että mitä raha tarkoittaa ja mitä sillä rahalla saa ja ihan oikeesti ruokakauppaan ja mitä sillä rahalla ostetaan siellä. Miten bussi kulkee ja ihan..ihan siis kulkemisen opettelu ja eri palveluiden opettelu— ”*

*”--jos on sitten ajatellaan vaikka joku ikääntyvä, no mennään sinne Kellalle, mennään JVA:lle mietitään sen sossun kanssa asunnonmuutos töitä— ”*

Pääasiallisia palveluita, joita haastateltavamme listasivat olivat: **kansaneläkelaitos, sosiaaliasemat, maistraatti, päiväkeskukset, terveyskeskukset, poliisi, apteekit, tulkkipalvelut, kulttuurikeskus Gloria sekä muut kielenopetukseen liittyvät palvelut.** Merkittävimmit kolmannen sektorin palveluiksi he listasivat kulttuurikeskus Glorian, muut kielenopetukseen liittyvät opetustahot, maahanmuuttajia koskevat hankkeet: **Selkoarki- ja Paloma-hanke** sekä näiden lisäksi **Oiva-keskuksen.** Muut kielenopetuksen palvelut ovat työ- ja elinkeinohallinnon järjestämiä kielikursseja, joita ei välttämättä ole kohdennettu ikääntyneille maahanmuuttajille.

Molemmat haastateltavamme nostivat ikäkäsityksen ja ikääntyneen määritelmän erityisen hankalaksi. Eri kulttuurien sisältämät käsitykset vanhuudesta voivat olla isossakin ristiriidassa suomalaisen kulttuurin kanssa.

*”Ensinnäkin jos nyt ajatellaan pakolaisissa tätä ikääntyneisyyden käsitettä, niin se on vähän semmonen...hankala-- Eli lähtökohtaisesti tulee aika vähän sen ikäisiä ihmisiä, koska kun ajatellaan niitä maita, joista pakolaisia tulee, niin ihmisten oletettu elinikä on sellasta...joku afganistan 42-43. Eli tän ikäisiä ei enää juurikaan ole,--”*

*”Se tietysti vähän se mikä käsite...miten se ajatellaan se ikääntynyt.-- Ihmisen biologisesta iästä ajatellen.”*

Henkilön oma käsitys ikääntyneisyydestään voi olla isonakin esteenä kotoutumisen onnistumiselle. Haastateltavat nostivat esille palveluihin heittäytymistä, läheisten merkitystä sekä motivaation mahdollista puuttumista:

*”--niin usein he jäävät hiroittävän riippuvaisiksi, jos on perheenjäseniä ja ne niinku omista lapsistaan ja ne voivat jo aikuisia lapsia tai lapsenlapsia tai ketä siellä onkaan, että et se on sellanen ongelma numero 1, että he eivät opi hoitamaan omia asioitaan- ”*

*”Ja aina jos on jos haluaa, että mää lähden, mukaan vaikka ite ajattelenkin, että se ei aina ole välttämätöntä, mutta sitten monesti se on, että asiakas tuntee olonsa helpommaks tai turvallisemmaks --”*

Haastateltavat nostivat esiin tulkin tärkeyden asiakkaan asioita hoidettaessa. Haastateltavat korostivat asiakkaan vastuuta sekä toivat esiin myös viranomaisten ja palveluntarjoajien vastuuta tiedon välittämisestä asiakkaalle.

*”Se on myös niinku..vaikka se on asiakkaan oikeus, se on myös viranomaisen oikeus käyttää sitä tulkkia. Et..tai oikeastaan viranomaisen velvollisuus on saattaa se asia tiedoksi tai yhteisesti ymmärtyksi tai, jos on nyt vaikka informaatiosta tai ylipäättänsä niinku, se on ihan meidän velvollisuus, ymmärtiköhäntää ihminen vai ei”*

*”Ei saa ajatella, että se kieli on sellanen muuri, koska meillä on tulkkeja, jotka voi sitten olla siinä ja pitääkin olla, ettei oo..ihan samalla tavalla pitäis avata ja kertoa ja sanoa mitä oikeuksia ja mitä palveluja sulle kuuluu, kun tota kenelle tahansa kantasuomalaiselle..se vie aikansa. Mää vaan itse huomaa sen, että joskus se tuntuu siltä, että on niinku ajateltu, et maahanmuuttajat on hankalia asiakkaita, kun kieli on siinä ongelma –”*

Myös kolmannen sektorin palveluiden tärkeyttä korostettiin ja kulttuurikeskus Glorian tarjoamia palveluita pidettiin erittäin tärkeänä kotouttamisprosessin aika sekä virallisen kolmen vuoden jakson jälkeen. Haastattelussa nousi myös ikääntyneiden sijoittuminen työvoimapolitiittisen kotouttamisen ulkopuolelle.

*”Gloriahan on meille ihan hirveän tärkeä –”*

*”Meillä käy täällä paljon ikääntyneitä ja se on itse asiassa semmonen mihin me haluttais vielä panostaa, koska se on just se kolmassektori on se ikääntyneiden ainoa paikka johon tulla...”*

*”Ja sitten se, että minkätakia ne ikääntyneet ihmiset tulee tälläsiin paikkoihin siis gloriaan ja palomaan, kun nehän ei voi mennä suomenkie-*

*len...siis noihin työvoimapolitiittisiin suomenkielen, koska ne ei ole heille tarkotettu”*

Kotouttamistoiminnan osittainen tavoite on integroida ikääntyneitä niin sanottuihin kantaväestön palveluihin, jolloin palvelutarjonta laajenisi entisestään ja ikääntyneitä maahanmuuttajia saataisiin aktivoitua toimimaan osana yhteiskuntaa ja oman alueensa toimijoita. Autonomian asteet lisääntyvät. Tällä tavoin haastateltavat kokevat henkilön saavutettavan niin kutsutun onnistuneen kotoutumisen sekä ymmärtävän Suomalaista yhteiskuntaa ja sen ilmiöitä.

*”Et joku tämmönen mikä on ollut hirveen vaikeeta tähän meidän on vanhustenhuoltoon liittyvät ajatukset, et miten sais enemmän sit ihan näihin päiväkeskuksiin ihan sitä kontaktia näihin suomenkielisiin, kantaväestöön, et se on varmaan yks iso haaste.-- että miten saatas integroitua niihin normaalipalveluihin ninkun maahanmuuttajat, että miten siellä tuli sitä monikulttuurisuus osaamista ja että miten heidät sais kiinnittymään tänne ihan tavallisiin ryhmiin”*

*”Jotenkin usko, sen autonomian kasvamisen merkitys, ja kuitenkin se hyvinvointi on ihan hirveen riippuvainen siitä miten...minkälaisia ne autonomia asteet on. Että pystyy liikkumaan, oppii ainakin vähän sitä leipäsuomea ja..ja oppii hoitamaan omia asioitaan”*

## 4 Työn tulos -opas

Opinnäytetyönä syntyvä palveluopas sisältää palvelut, jotka toimintatutkimuksella ja asiantuntijahaastatteluilla on tehty näkyviksi. Nämä palvelut näet seuraavasta taulukosta.

**KUVIO 4 Opinnäytetyön tulokset**

1. sektori Huhtasuon lähipalvelut	2.sektori Julkiset palvelut	3. sektori Yksityiset, hankkeet & seurat	4. sektori Vapaa-aika
<b>Huhtasuon keskusta:</b> Kaupat pankkiautomaatti apteekki kirjasto Päiväkeskus <b>Seppälänkangas:</b> K-Citymarket Prisma Minimani Tokmanni	uimahalli maistraatti pankki sosiaalitoimisto keskussairaala näyttökeskus terveyskeskus paikallisliikenne kansaneläkelaitos eli KELA	Paloma-hanke Kulttuurikeskus Gloria Selkoarki -hanke kirkko	<b>Koti</b> Kotityöt Omat mielenkiinnon-kohteet: Tv & Radio Käsityöt Lukeminen <b>Asuinalue</b> lenkkeily urheilu-, keskusteluryhmät Sosiaaliset suhteet

Tämän lisäksi opas sisältää kansilehden, lyhyen kerronnan siitä mitä, miksi ja kenelle on tehty, sisällysluettelon, käyttöoppaan ja kuvallista oppaassa käytetyistä symbolikuvista. Tämän lisäksi oppaaseen jätetään tilaa käyttäjän omia muistiinpanoja varten.

## 4.1 Laadinta

Jussilan (2006, 25) mukaan tärkeää on ajantasaus, yleistajuisuus, luotettavuus, käytännöllisyys, päivitettävyyys ja käyttäjälähtöisyys kun tietoa muokataan kirjalliseen muotoon. Jämsän ja Mannisen (2000, 54) mukaan asiatieto on sel-laista, että lukija voi sen ymmärtää. Näitä neuvoja käytimme ohjenuorana oppaan laadinnassa. Ajantasaisuus ja käyttäjälähtöisyys varmennettiin tutkimus-tuloksilla, joiden avulla toiminnan kohteista, objekteista, tehtiin subjekteja eli tekijöitä. Huhtasuon suomenkielen ryhmä oli joukko kokemusasiantuntijoita. Asiantuntijahaastattelut tukivat heidän tietouttaan. Tiedon ajantasaisuus ja luotettavuus varmistettiin tietojen tarkistamisella palveluntarjoajan Internet-sivustolta tai ottamalla heihin yhteyttä ennen oppaaseen kirjoittamista. Käy-tännöllisyys huomioitiin oppaan koossa ja ulkoasussa. Oppaasta päätettiin tehdä A5 kokoinen, jolloin tekstille ja kuville jää tarpeeksi tilaa ja opas sujah-taa helposti käsilaukkuun tai kassiin. Opasta kommunikoinnin apuvälineenä käytettäessä pienempi on miellyttävämpi ja käytännöllisempi käytössä, kuin isokokoinen, tilaa vievä opas. Päivitettävyyys ja muokattavuus huomioitiin valitsemalla työkaluksi laadintaan Microsoft Office Word – ohjelmisto. Oh-jelmisto valittiin sen saatavuuden ja ominaisuuksien takia. Ohjelmistossa on tarvittavat ominaisuudet, jotta oppaasta saadaan toimiva kokonaisuus. Oh-jelman tuttuus puolestaan mahdollistaa sen, että toimeksiantajan on tarvitta-essa helppo päivittää oppaan tietoja. Asiatiedon ymmärrettävyyden ja yleista-juisuuden varmistaminen tapahtui valitsemalla viestinnän välineeksi selko-kielen.



## 4.2 Luonnostelu

Luonnostelussa meitä ohjasi toimeksiantajan tilaus: selkokielen palveluopas ikääntyneille maahanmuuttajille. Ensimmäinen luonnos oppaan sivuista piirrettiin paperille ja se oli kuvion 3 mukainen.

KUVIO 5 Oppaan luonnostelua



Opasta ohjelmistolla muokatessa emme kuitenkaan pitkään kuvion mukaista luonnosta seuranneet. Kuten Virtanen (2012, 119) toteaa voi epäonnistunut ulkoasu tuottaa raskaan lukukokemuksen, jolloin opasta ei käytetä. Vaikka selkojulkaisujen ulkoasua, taittoa ja kuvitusta koskevat monet säännöt, samanaikaisesti voi kokeilla ja käyttää mielikuvitusta. Edellä mainitut asiat vaikuttavat sanoman kiinnostavuuteen ja ymmärrettävyyteen. Tekstin ulkoasu, eli typografia vaikuttaa merkittävästi luettavuuteen ja huonoilla valinnoilla

typografiassa, taitossa ja kuvissa hyvä selkoteksti voi muuttua vaikeaselkoiseksi. (Virtanen1995, 61;Virtanen 2012, 119–120.)

Opasta luonnostellessa lopulliseen muotoonsa päätimme luottaa tulevan käyttäjän, ikääntyneet maahanmuuttajan, erityistarpeen olevan kielen ja palveluverkoston oppiminen ja hahmottaminen. Oppaasta pyrittiin tekemään selkokielen määritelmän mukainen eli sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan helppolukuinen (Selkokielen määritelmä, n.d.). Oppaan ulkoasussa ja taitossa seurasimme yleisiä ohjeita Virtasta (2012, 120–124;2002, 57–60) mukailten. Pääsääntöisesti käytimme gemenoitaa, eli pienaakkosia, jotka ovat luettavampia kuin VERSAALIT, eli suuraakkoset. Kirjasintyypiksi valitsimme Palatinon, joka on tuttu ja yleinen kirjaintyyppi koska, yleisesti väitetään lukijan hahmottavan leipätekstissä eli kirjoituksen perustekstissä paremmin antiikva- eli päätteellisen kirjaimen, esimerkiksi Times New Roman tai Garamond, kuin groteskin eli päätteettömän ja tasapaksun kirjaintyyppin, esimerkiksi Arial tai Helvetica. Korostusta tarvittaessa käytimme **lihavointia**, joka on helpompilukuista kuin *kursiivi*. Leipätekstiin valitsimme kirjasinkooksi 14 pistettä, huomioiden että käyttäjäryhmä koostuu ikääntyneistä. Ohjeen ollessa 11–16 pistettä huomioiden kirjaintyyppi, käyttäjäryhmä ja painotuotteen muoto, joka meillä on opas. Typografian hierarkiaa, eli otsikointia, leipätekstiä ja asioiden painotusta tekstissä koskevat nämä säännöt. Eron katsotaan olevan riittävä, kun silmä erottaa eri kirjaintyyliä helposti eri tekstiksi. Rivivälin suositellaan selkojulkaisuissa olevan 2-4 pistettä suurempi kuin kirjasinkoko. Pääsääntöisesti oppaan riviväli on 2,5 pistettä suurempi kuin kirjasinkoko. Joissakin kohdissa, kuten osoitteiden ja paikan nimen välissä, riviväli on 2 pistettä, jotta kuvien ja tekstin ladonta onnistuu oppaan koko, A5, huomioiden. Kappaleissa käytettiin suositusten mukaan tyhjää riviä ja kappaleet ovat lyhyitä.

Teksti ladottiin niin, että se jäi oikeasta reunasta liehuksi.

Tämä tarkoittaa, että rivit muodostuvat eripituisiksi.

Ohjeiden mukaan pyrimme siihen,

että mahdollisimman moni lause alkaa omalta riviltään.

Riville sisällytettiin yksi asiakokonaisuus.

Tavutusta ei käytetty, jotta sanat ja lauseet pysyvät kokonaisina ladonnassa.

Silloin ne ovat selkeitä kokonaisuuksia.

Näillä ohjeilla mahdollistetaan heikomman lukijan mahdollisuus

pysähtyä ajattelemaan rivin loppuun lukemaansa asiakokonaisuutta.

Kappalejaot tehtiin selkeiksi jättämällä kappaleiden väliin tyhjä rivi.

Laukan (2002, 48) mukaan selkokuva auttaa orientoitumaan maailmaan ympärillämme. Kuvien tulkintaan vaikuttaa katsojan kulttuuri; tiedon, asenteiden, elämäkokemuksen ja tunteiden kautta kuville annetaan henkilökohtainen merkitys. Kuva kertoo siis yhtä monta tarinaa, kuin on ihmisiä, jotka sitä katsovat. Useita kuvia lähekkäin asettelemalla syntyy kuvien kertoma ajatuskokonaisuus. Vääränlaiset tai tekstiin sopimattomat kuvat voivat vaikeuttaa tekstin ymmärtämistä kun taas hyvä kuvitus antaa ennakkotietoa ja motivoi lukemaan. Viestinnässä kuva ja sana ovat tutkitusti tehokkaampia pareina kuin sana tai kuva yksinään. (Laukka 2002, 48; Virtanen 2012, 129–130.)

Virtasen (2012, 132–137) mukaan selkokielisissä julkaisuissa kuvien merkitys on suuri. Kuvat voidaan jakaa kahteen pääryhmään: yksiselitteisiin tietokuviiin ja moniselitteisiin taidekuviiin. Laukka (2002, 50) pohtii kuvallisen viestinnän laajentumista ja vertaa sitä rannattomaan kuvamereen, josta kuvan välitseminen julkaisuun voi olla väsyttävä tehtävä. Hän peräänkuuluttaa helposti hahmotettavia ja yksinkertaisia, ymmärrettäviä kuvia. Perttusen (1995,56) mukaan kuvilla voidaan täydentää tekstin informaatiota tai välittää tietoa. Opinnäytetyössä päätettiin käyttää valokuvia ja symbolikuvia. Symbolikuvien

tarkoitus on olla käsitteiden tukena tai kuvata toimijaa. Symbolikuvat käsitteellistetään yhdelle suomen kielen sanalle, jolloin niiden merkitys selvenee. Käsitteiden tukena olevat symbolikuvat valittiin papunetin kuvapankista. Ne ovat Sclera-pictogrammeja, joiden valintaan vaikutti niiden yleismaailmallisuus. Kuvan katsojan kulttuuritaustalla ei tässä ole juurikaan merkitystä kuvaa tulkittaessa. Kuvien käyttöoikeus on vapaa, mikäli kuvia ei käytä kaupallisiin tarkoituksiin. Esimerkkinä kuvio 4.

## KUVIO 6 Esimerkki oppaan ladonnasta

### Huhtakeskus

Lähipalvelut sijaitsevat Huhtakeskuksessa ja sen ympäristössä.

Huhtakeskuksen osoite on Nevakatu 1.

Huhtakeskuksesta löydät päivittäistavara-kaupan, apteekin, kylätoimiston, kirjaston ja terveysaseman.

Huhtakeskuksessa on postilaatikko kirjepostin lähettämistä varten.



Esimerkiksi Paloma-hanketta kuvataan heidän logolla, koska toimintaa järjestetään useassa eri pisteessä Jyväskylässä ja Huhtakeskuksen lähipalveluihin liitetään symbolikuvat kirjastosta, terveysasemasta, ruokakaupasta ja apteekista. Näin palveluiden sijainti ja anti aukeaa paremmin, vaikka suomen kieltä ei vielä osaisikaan. Valokuvat työhön otti Paloma-hankkeen henkilökunta tai opinnäytetyön tekijät. Opinnäytetyössä käytettävien kuvien valinnassa ja

muokkauksessa mukailimme Virtasen (2012, 133–138) ohjeita. Lähes jokaiseen tekstikohtaan liitetään kuva, joka on yhteneväinen tekstin kanssa. Kuvia muokataan tarvittaessa helpommin ymmärrettäviksi. Esimerkiksi Huhtasuon kirjaston kuvasta poistetaan siinä näkyvä ”Perttula” teksti, joka voi hämmentää lukijaa. ”Perttula” tekstin poistamista perustelemme myös tutkittavien suhtautumisella sen näkymiseen kuvassa. Tutkittavamme kiinnittivät tekstiin huomiota kuvaa tarkemmin tarkastellessa ja se herätti kysymyksiä merkityksen suhteen. Näin ollen katsoimme järkeväksi häivyttää tekstin, jolloin tärkeämpi teksti ”kirjasto” saa katsojan huomion kuvassa. Muutoin kuvista käyttöön valittiin ne, jotka ovat luonnollisimman näköisiä. Näin vältetään kuvien selittämisen tarpeelta esimerkiksi kuvakulman suhteen.

Opas suunniteltiin yksinkertaiseksi ja selkeäksi. Koska kuvia käytettiin paljon ja niistä valokuvat ovat värikkäitä, jätettiin tausta valkoiseksi. Virtasen (2012, 124) mukaan taustan ja tekstin kontrasti voi helpottaa lukemista ja yksinkertaisin keino kontrastin luomiseen on käyttää mustaa tekstiä valkoisella pohjalla. Selkojulkaisujen ulkoasun tavoitteena voisikin hänen mukaansa olla selkeä, yksinkertainen ja tyylikäs linja (kts. Kuvio 4).

Oppaan tavoite suomen kielen oppimisen tukemisessa pyrittiin saavuttamaan ajattelutavalla siitä, että oppaan käyttäjä voi itse tehdä oppaaseen muistiinpanoja. Tästä syystä kaikkiin symbolikuviin, osittain valokuvien kohdalle sekä välillä vain tekstiin jätettiin tilaa muistiinpanoille. Nämä kohdat merkittiin viivoilla. Näin käytettynä oppaasta voi muodostua palveluihin liittyvä sanakirja käyttäjän äidinkielen ja suomen kielen välille. Julkaisu ja paino vastuu oppaasta on Paloma-hankkeella. Oppaan mennessä painoon tulisi edellisten kuvattujen seikkojen lisäksi taittovaiheessa huomioida paperin laatu. Paperin valinnassa olisi hyvä käyttää hieman mattapintaisempaa ja kirjoitukseen soveltuvaa paperia, jolloin paperin kirkkaudesta ja kovuudesta johtuvat mah-

dolliset heijastumat saataisiin vältettyä ja käyttäjälähtöisyys huomioitaisiin edelleen. (Virtanen, 2012, 124–125.)

## 5 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä selkokielinen palveluopas ikääntyneille maahanmuuttajille Huhtasuon alueelle. Toissijaisena tavoitteena oli tukea heidän suomenkielen oppimistaan oppaan avulla. Oppaan tavoitteena on tutustuttaa ikääntynyt maahanmuuttaja ja hänen läheisensä lähipalveluverkkoon. Ohjaavia kysymyksiä olivat palveluiden tärkeys ja se mistä palveluista tulisi saada tietoa arjen sujumiseksi kotoutumisen alkuvaiheessa.

Opinnäytetyön lähtökohtana haluttiin pitää asiakaslähtöisyyttä. Sitä tukemaan valitsimme toimintatutkimuksen, jossa tutkijoilla ja tutkittavilla on parhaimmillaan tasavertainen vuorovaikutuksellinen suhde. Näin pyrittiin varmistamaan tutkittavien osallisuuden toteutuminen. Ikääntyneiden maahanmuuttajien lähipalveluverkko selvitettiin ekososiaalisen työn menetelmän, elinpiirin kartoituksen, avulla. Tutkimusryhmä koostui aktiivisista ja motivoituneista ikääntyneistä maahanmuuttajista, joista jokainen oli kotoutumisensa eri vaiheissa. Ryhmän jäsenistä toiset olivat tulleet kahta kuukautta ennen tutkimusta ja jotkut olivat asuneet Suomessa jo useamman vuoden. Heterogeeninen ryhmä takasi vastaukset palveluista, jotka tulevat tutuiksi kotoutumisen edetessä. Opinnäytetyön ohjaaviin kysymyksiin arjen sujumisesta ja palveluverkosta saimme luotettavat vastaukset näillä menetelmillä, joten opasta oli hyvä lähteä rakentamaan.

Jyväskylän monikulttuurisuus ohjelman 2013–2016 (n.d. 7-8) mukaan ulkomaan kansalaisia Jyväskylässä vuonna 2012 oli hieman yli 3500 henkilöä, joista venäläisiä on noin 700 ja virolaisia noin 200 henkilöä. Ikääntyneiden palveluoppaan kohderyhmää pohdittaessa ei voi olla huomaamatta edeltä mainitun tilaston esittämään faktaa: valtaosa Jyväskylän maahanmuuttajista ovat Venäjältä. Venäjältä tulleilla henkilöillä on yleistetysti sanottuna kulttuuripalvelut juurtuneet verraten syvemmälle kuin esimerkiksi kolmansista maista tulevilla pakolaistaustaisilla henkilöillä (Piruzdelan 2014). Tällöin esimerkiksi kotoutumisen alkuvaiheen palvelut voivat muotoutua erilaisiksi. Ylipäättänsä kotoutumisen alkuvaiheen tuen tarve voi olla huomattavastikin vähäisempi ja omatoimisuus vastaavasti voi olla hyvin korkealla (Piruzdelan 2014). Yhtenä tähän vaikuttavana tekijänä voidaan pitää maantieteellisen etäisyyden suoma mahdollisuutta tavata tuttavita ja vieraila kotimaassaan, jolloin kontaktien ja ihmissuhteiden määrä voi olla korkeampi (Piruzdelan 2014). Haastateltavien esille nostaman tiedon valossa, on aihetta pohtia vastaako palveluopas ja sen sisältämä tieto kaikkien ikääntyneiden maahanmuuttajien tarpeisiin? Opas on rakennettu käyttäjälähtöisesti. Tuleeko opas löytämään paikkansa osana maahanmuuttajien palveluita ja tullaanko sitä käyttämään? Tähän emme voi tietää vastausta. Mielestämme oppaalla on kotouttava, aktivoiva ja ennaltaehkäisevä rooli osana muuta kotouttamistoimintaa. Oppaan käytöstä saatavia tuloksia ja hyötyjä voidaan mitata vasta kun se on otettu käyttöön.

Vilka (2006, 76–77) kyseenalaistaa opinnäytetyöt toimintatutkimuksina niiden ajankäytön rajallisuuden ja toimintatutkimuksen vakiintumattoman käsitteen vuoksi. Hän kysyykin onko kyse toiminnallisesta opinnäytetyöstä? Opinnäytetyöhön kuuluu hänen mukaansa tuotosta ja kehittämisprosessia kuvaavan raportti, jossa ei käydä tieteellistä ja yhteiskunnallista keskustelua, jota toimintatutkimukselta edellytetään. Vilka korostaa tutkijan vastuullista

roolia, jossa osallistutaan tutkimuskohteesta, yhteiskunnasta ja kehityksen suunnasta käytävään keskusteluun tutkimusraportilla. Tähän rooliin opinnäytetyötä tekevä opiskelija on vasta kasvamassa. (Vilka 2006, 76–77.)

Mielestämme opinnäytetyö on toimintatutkimus. Parityönä tehtynä opinnäytetyöhän käytettävä aika kaksinkertaistuu, joka mahdollistaa laajemman tutkimuksen. Opinnäytetyössä käydään yhteiskunnallista keskustelua ja otetaan laajasti huomioon koko ketju yhteiskunnasta yhteisöjen kautta ympäristöön ja yksilöön. Myös ammattikorkeopiskelijoilla voi olla aikaisempaa ammatillista taustaa ja kokemusta. Näin ollen valmiudet sisäistää ja oppia asioita nopeasti ovat olemassa. Toimintatutkimuksen tutkijan rooli on sosiaalialan näkökulmasta helpompi hallita sosiaalialan asiakaslähtöisyyttä korostavan ajatusmaailman vuoksi. Opinnäytetyömme toimintatutkimus muodostui vastavuoroiseksi suhteeksi tutkijoiden ja tutkittavien välillä.

Toimintatutkimuksen tueksi tehdyt teemahaastattelut vahvistivat jo toimintatutkimuksesta saadut palveluverkoston koskevat tulokset. Haastateltavamme vahvistivat käsityksiämme ikääntyneiden maahanmuuttajien palvelutarpeista ja sijoittumisesta Jyväskylän maahanmuuttajapalveluihin. Lisäksi haastateluista saatu aineisto varmisti valitsemiamme toimintatapojen, menetelmien ja teorian, asiakaslähtöisyyden, selkokieliisyyden sekä ekososiaalisen sosiaalityön teorian, oikeiksi.

Auran, Horellin ja Korpelan mukaan (1997, 86–88) vanhuus on lapsuuden ohella toinen elämänkaaren vaiheista, jolloin lähiympäristön merkitys korostuu. Nykyaikana monien vanhusten, iältään 60- 70 vuotta, elää minuuttaan eheyttävää aikaa. Pysyvä ympäristö, jonka vanhus tai ikääntynyt, kokee sopivan yhteen omien tarpeidensa kanssa voi olla vanhukselle merkittävä lisä hänen hyvinvointinsa kannalta. Kun lähiympäristö tarjoaa



riittävästi palveluja ja sosiaalista tukea voidaan vanhuus kokea hyväksi, vaikka muutoksia tapahtuu. Aura, Korpela ja Horelli (1997, 90–91) viittaavat tekstissään Rowlesiin ja Sarolaan, jotka ovat tutkimuksissaan todenneet elinympäristön kokemisen muuttuvan vanhuudessa. Enemmän aikaa kuluu kotiaskareissa, lepäämiseen ja sosiaalisiin kontakteihin toiminnallisen elämänkentän kaventuessa. Toisekseen turvalliset reittijärjestelmät, paikkoihin liittyvät identiteettiä tukevat tunteet ja muistojen välityksellä rakentuva ympäristösuhde korostuvat vanhuudessa. Vaikka ikääntyneitä on marginaaliryhmä maahanmuuttajista, olisi jo näiden syiden pohjalta aiheellista ottaa heidät huomioon kotoutumispalveluita järjestettäessä. Akkulturaatioteorian mukaan riittämättömät kotouttamistoimenpiteet saattavat johtaa separaatioon, koska maahanmuuttajilla ei ole mahdollisuutta luoda suhteita ympäristöön tai valtavaestöön. (vrt. Korhonen 2013, 37–38)

Opinnäytetyö rajattiin koskemaan ikääntyneitä, yli 55-vuotiaita, kotoutumisen alkuvaiheessa olevia maahanmuuttajia sekä alueeltaan koskemaan Jyväskylän Huhtasuota. Tarkasti määritelty rajaus helpotti työskentelyn kohdentamista. Esimerkiksi palveluohjaus oli perusteltua jättää tekemättä, koska itse tarkoitus on ohjata palveluihin, ei olla asiakaspalvelijana. Myös ikääntyneiden yleinen asema jäi rajauksen myötä taka-alalle huomion kohdistuessa ikääntyneiden maahanmuuttajien lähiverkkoon. Ikääntyneen määritelmä maahanmuuttajien kohdalla on ollut haasteellista. Haastateltavamme pohtivat iän määrittelyn vaikeutta huomauttamalla kulttuurin, sotien ja lähtömaan elinolojen vaikutuksesta. Suomessa myös ikääntyneellä maahanmuuttajalla on laadultaan hyvää elämää jäljellä. (vrt. Turtiainen 2014; Pirudzelan 2014.)

Määtän ja Keskitalon (2014, 198–199) palvelukynnystekijöiden näkökulmasta ikääntyneiden maahanmuuttajien riski syrjäytyä tai ajautua pois palveluista on suuri, koska palvelujärjestelmä on kohdistettu työikäisille

maahanmuuttajille. Jyväskylässä (Jyväskylän kaupungin monikulttuurisuusohjelma 2013–2016, n.d.) palvelut ikääntyneille maahanmuuttajille järjestetään pääsääntöisesti järjestöyhteistyönä. Tästä nousee kysymys siitä kuinka laadukasta palvelu on? Miten esimerkiksi kielen oppiminen ikääntyneille voidaan taata?

Opinnäytetyön teoriapohjan mukaan ikääntyneiden maahanmuuttajien kotoutumisessa on havaittavissa ristiriitoja. Vanhuspalvelu, kotoutumisen tukemisen ja asiakaslaki puhuvat palveluista, tasa-arvosta ja saatavuudesta. Kuitenkin ikääntyneet maahanmuuttajat erityisryhmänä jätetään usein huomiotta. Johtuuko tämä siitä, että vanhaa ihmistä ei pidetä tuottavana? Ikääntyneitä maahanmuuttajista on vielä marginaaliryhmä, joten heitä ei ole osattu huomioida. Mitä tulevaisuuden ikääntyneet maahanmuuttajat tarvitsevat palveluilta?

Opinnäytetyön haastavin elementti oli aika. Työn tekemiseen oli aikaa noin puoli vuotta, joten aikataulu oli alusta asti tiivis. Työ toteutettiin kolmessa osassa: toimintatutkimus, haastattelut ja analysointi. Näiden rinnalla valmistui raportti. Tekijöistä riippumattomista syistä, haastatteluiden peruuntuminen ja yhteisen haastatteluajan löytyminen vaikeutti työn etenemistä. Haastatteluiden tuottama aineisto oli otannaltaan pieni. Laadultaan haastattelut olivat kuitenkin korkeatasoisia, joten teemahaastattelut päätettiin käsitellä asiantuntijahaastatteluina, jolloin haastatteluaineistoa oli mahdollista käyttää lähteenä. Tähän pyydettiin suostumus haastateltavilta. Haasteellisesta aikataulusta huolimatta opinnäytetyö valmistui ajallaan.

## 5.1 Eettisyys ja luotettavuus

Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 20) mukaan eettisinä kysymyksinä voi pohtia tutkimuksen tarkoitusta, suunnitelmaa ja sen eettistä sisältöä, analyysiä sekä todentamista ja raportoimista. Näiden kysymysten kautta lähestyttäessä opinnäytetyötä sen eettisyys voidaan todentaa. Opinnäytetyön lähtökohdat olivat sosiaalialan eettisten ohjeiden (Arki, arvot, elämä, etiikka 2012) mukaisia esimerkiksi osallisuuden tukeminen, asiakaslähtöisyys ja itsemääräämisoikeuden tunnistaminen. Nämä elementit huomioitiin suunnitelmassa ja tutkimuksen tarkoitusta pohtiessa. Jo tässä vaiheessa varmistettiin henkilöiden suostumus tutkimuksiin ja turvattiin anonymiteetti, jota vahvistettiin opinnäytetyötä raportoidessa. Sekä toimintatutkimusta että haastatteluja suojeli hyvin tehty rajaus. Tiukka rajaus satoi tutkimusaiheen tutkimustilanteisiin, joten tutkimuksia tehdessä saatiin luotua luottamukselliset välit tutkittaviin tai haastateltaviin.

Haastattelut toimivat toimintatutkimuksessa saadun tiedon todentamisen välineenä samalla tuoden kansalaisnäkökulmaa opinnäytetyön aiheeseen. Raportoinnissa pysyttiin uskollisena aineistolle, joka toimintatutkimukseen osallistuvalla ryhmältä saatiin kerättyä täysin anonymisti. Tutkimuksen eettisyys pyrittiin varmistamaan hyviä tutkimuskäytäntöjä toteuttamalla. Osallistujille kerrottiin tavoitteet ja menetelmät. Heillä oli oikeus osallistua tai jättäytyä tutkimuksen ulkopuolelle missä tutkimuksen vaiheessa tahansa. Tutkimustietoja käsiteltiin luottamuksellisina ja niistä raportoitiin vain tutkimukseen tarvittu tieto. (vrt. Tuomi 2007, 143–146.)

## 5.2 Lisätutkimusaiheita

Opinnäytetyötä tehdessä tekijöiden pohdintoihin nojaten nousi esille seuraavia lisätutkimusaiheita liittyen opinnäytetyön aiheeseen. Ensin ajattelimme asiakaslähtöisestä näkökulmasta seuraavia aiheita: oppaan vaikutuksen tutkiminen. Vastaako opas tarkoitusta ja tarvitseeko sitä laajentaa. Jos tarvitsee, miten? Opinnäytetyön toimintaosuuden voisi mallintaa esimerkiksi toimeksiantajan internet sivustolle, josta kuka tahansa maahanmuuttajien kanssa työskentelevä voisi katsoa ohjeet alueellisen palveluoppaan tekemiseen samoilla periaatteilla toimien esimerkiksi tekemällä oppaan yhdessä ryhmän kanssa. Työntekijälähtöisestä näkökulmasta tutkimukset oppaan vaikutuksista käytössä ja kehittämistarpeista sekä sen sijoittumisesta osaksi palveluverkkoa olisi yksi aihe. Lisäksi ikääntyvien maahanmuuttajien kanssa työskentelevien, kuten esimerkiksi päiväkeskustyöntekijöiden, kokeman tarpeen eri kulttuureihin liittyvästä tiedosta voisi kartoittaa ja rakentaa sen pohjalta toimintatapoja monikulttuuriseen työhön.

## Lopuksi

*”Sosiaalityö yhteiskuntapoliittisena toimintana ei ole paljonkaan arvoista ellei sen tekijöillä ole rohkeutta asettua niiden ihmisten puolelle, jotka eivät voi puolustaa elämisoikeuttaan suorituksilla, selviytymisellä tai kunniallisella elämäntavalla.”*

(Riitta Granfelt.)

Näin on sanonut Riitta Granfelt (Arki, arvot, elämä, etiikka 2012, 4) pohtiesaan sosiaalialan eettisiä lähtökohtia. Ikääntyneet maahanmuuttajat kuuluvat vähemmistöön, joiden oikeuksia tulee puolustaa. Heidän kotoutumisensa, vaikutusmahdollisuuksiensa ja merkityksellisen vanhuuden luominen uudessa kotimaassa voi jäädä paljon ammattilaisten vastuulle läheisten puuttuessa. Näissä asiakaskontakteissa on syytä muistaa, että asiakas ei ole ongelma. Hänellä on yhtäläiset oikeudet palveluihin tarvitsijana, osallistujina ja kehittäjinä. Kielimuuri on tehty murrettavaksi.

## Lähteet

AaltoAlvarin aukioloajat. 2014. Jyväskylän kaupunki. Palvelut. Liikunta. Sisäliikuntapaikat. AaltoAlvari. Viitattu 3.5.2014

<http://www.jyvaskyla.fi/liikunta/sisaliikuntapaikat/aaltoalvari/aukioloajat>

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.

Arki, arvot, elämä, etiikka. 2012. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki. Viitattu 21.2.2014

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

Aura, S., Horelli, L. ja Korpela, K. 1997. Ympäristöpsykologian perusteet. Porvoo: WSOY.

Dencheva, E. 2011. Hoe kan ik U helpen? Beeldwijzerthuiszorg. Internetjulkaisu. Viitattu 3.3.2014. <http://ingent.be/flipbook/beeldwijzer/>

Elinikä, odotettavissa oleva. 2014.Globalis. Suomen YK-liitto. Viitattu 29.4.2014 <http://www.globalis.fi/Tilastot/Elinikae>

Eronen A., Härmälä V., Jauhiainen S., Karikallio H., Karinen R., Kosunen A., Laamanen J-P. & Lahtinen M. 2014. Maahanmuuttajien työllistyminen. Taus-tatekijät, työnhaku ja työvoimapalvelut. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu- ja. Työ ja yrittäjyys. Kuvio 18. 6/2014. Viitattu: 29.4.2014

[http://www.tem.fi/files/38664/TEMjul\\_6\\_2014\\_web\\_10022014.pdf](http://www.tem.fi/files/38664/TEMjul_6_2014_web_10022014.pdf)

Hallikainen, M. 2011. Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina: Hukassa olemisen tunne on suurin silloin, kun ei tiedä mitä pitäisi kysyä. Opinnäytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Sosionomi YAMK. Viitattu 1.5.2014

<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201103213427>

Hallintolaki. 2003/434. Finlex. Ajantasainen lainsäädätö. Viitattu 17.4.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Hannikaisenkadun sosiaaliasema. 2014. Jyväskylän kaupunki. sosiaali-, terveys-, vanhus- ja vammaispalvelut. Sosiaalipalvelut. Sosiaaliasemat. Viitattu 3.5.2014

<http://www.jyvaskyla.fi/sosiaalipalvelut/sosiaaliasemat/hannikaisenkatu>

Hart R. 1992. Innocent essays no. 4. Children's Participation: From Tokenism To Citizenship. UNICEF. Italy Viitattu: 27.4.2014 [http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/childrens\\_participation.pdf](http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/childrens_participation.pdf)

Hart R. 1999. Children's Participation. The Theory And Practice Of Involving Young Citizens in Community Development And Environmental Care. London: Earthscan.

Heikkinen, H.L.T. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Toiminnasta Tietoon Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Toim. H.L.T.Heikkinen, E.Rovio ja L. Syrjälä. Vantaa: Dark Oy, 16-19, 20.

Heikkinen, H.L.T., Rovio, E., Kiilakoski, T. 2006. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Toiminnasta Tietoon Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Toim. H.L.T.Heikkinen, E.Rovio ja L. Syrjälä. Vantaa. Dark Oy, 78-79.

Helne, T., Hirvilammi, T. & Laatu, M. 2012. Sosiaalipolitiikka rajallisella maapallolla. Kelan tutkimusosaston julkaisuja. Tampere: JuvenesPrint – Tampereen Yliopistopaino Oy

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

Huhtasuon kirjasto. n.d. Huhtasuon kirjaston palvelut. Jyväskylän kaupunki. Kirjasto ja kulttuuri. Viitattu 3.5.2014

<http://www.jyvaskyla.fi/kirjasto/huhtasuo/palvelut>

Huhtasuon kylätoimistosta saat seuraavia palveluita. N.d. Kylätoimisto. Viitattu 3.5.2014 <http://www.huhtasuoprojekti.net/kylatoimisto.php>

Huhtasuon päiväkeskus. 2014. Jyväskylän kaupunki. Sosiaali-, terveys-, vanhus- ja vammaispalvelut. Palvelut ikääntyville. Arjen tukeminen. Päiväkeskukset. Viitattu 3.5.2014

<http://www.jyvaskyla.fi/ikaantyneet/paivakeskukset/huhtasuo>

Huhtasuon terveysasema. 2014. Jyväskylän kaupunki. Terveys. Terveysasemat. Viitattu 3.5.2014

<http://www.jyvaskyla.fi/terveys/terveysasemat/huhtasuo>

Huovinen, T. & Rovio, E. 2006 Toimintatutkija kentällä. Teoksessa toiminnasta Tietoon Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Toim. H.L.T. Heikkinen, E. Rovio Ja L. Syrjälä. Vantaa: Dark Oy, 94-95, 102

Info-Gloria. N.d. Viitattu: 1.4.2014 [www.monikulttuurisuuskeskus-gloria.fi/portal/index.php/info-gloria](http://www.monikulttuurisuuskeskus-gloria.fi/portal/index.php/info-gloria)

Jasinskaja-Lahti, I. & Liebkind, K. 2001. Venäjänkielisten maahanmuuttajanuorten perhearvot ja identiteetti. Teoksessa Monikulttuurinen Suomi. Toim. K. Liebkind. Tampere: Tammer-Paino Oy, 127-128

Jussila, R. 2006. Mitä tietokirjallisuus on. Teoksessa Tieto Kirjaksi. Toim. R. Jussila, E. Ojanen & T. Tuominen. Helsinki: Kansanvalistusseura, 25

Jyväskylän monikulttuurisuusohjelma 2013-2016. N.d.

Jyväskylän seurakunta. 2014. Maahanmuuttajatyö. Viitattu 3.5.2014

<http://www.jyvaskylanseurakunta.fi/toiminta/lahetytyo-ja-kansainvalinenvas/maahanmuuttajatyo/>

Jyväskylän seurakunta. 2014. Huhtasuon alue seurakunnan yhteystiedot. Viitattu 3.5.2014

<http://www.jyvaskylanseurakunta.fi/aluseurakunnat/huhtasuo/yhteystiedot/>

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Vantaa: Tammi

Kansalaisnäkökulma tarkastustyössä – kansainvälinen vertailuselvitys. 2011. Valtiontalouden tarkastusviraston kansainvälinen vertailuselvitys. Edita Prima Oy. Helsinki. Viitattu 30.4.2014

[http://www.vtv.fi/files/2596/Kansalaisnakokulma\\_netti.pdf](http://www.vtv.fi/files/2596/Kansalaisnakokulma_netti.pdf)

Kartio, J. 2009. Miten puhua selkokieltä? Teoksessa Selkokieli ja vuorovaikutus. Toim. J. Kartio. Tampere: Esa Print Oy, 8-9, 12-24

K-Citymarket Jyväskylä Seppälä. N.d. Viitattu 3.5.2014 <http://www.k-citymarket.fi/kaupat/jyvaskyla-seppala/>

Kertaliput. N.d. Jyväskylän paikallisliikenne. Viitattu 3.5.2014

<http://www.jyvaskylanliikenne.fi/liput-ja-hinnat>



Keskustan terveysasema. 2014. Jyväskylän kaupunki. Terveys. Terveysasemat. Viitattu 3.5.2014 <http://www.jyvaskyla.fi/terveys/terveysasemat/keskusta>

Keskussairaalan yhteystiedot. 2014. ksshp.fi. Sairaalat ja yksiköt. Keski-Suomen keskussairaala. Viitattu 3.5.2014  
<http://www.ksshp.fi/Public/default.aspx?nodeid=24722>

Eläkeikä lähestyy. KELA. 2013a. Viitattu 21.2.2014  
<http://www.kela.fi/elakeika-lahestyy>

Kenelle kansaneläkettä? KELA. 2013b. Viitattu 21.2.2014  
<http://www.kela.fi/kenelle-kansanelaketta>

Keskeisiä käsitteitä. 2014. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 27.4.2014  
[http://www.thl.fi/fi\\_FI/web/kaventaja-fi/keinot/kasitteet](http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventaja-fi/keinot/kasitteet)

Keski-Suomen SOTE 2020. 2013. Keski-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukonsepti. Hankesuunnitelma kaste 2- ohjelmaan. Viitattu 6.5.2014.  
[http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2013/11/K-S-SOTE-2020-Kastehankesuunnitelma\\_fin.pdf](http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2013/11/K-S-SOTE-2020-Kastehankesuunnitelma_fin.pdf)

Kirsi Lumme-Sandt. 2011. Ikääntyvän maahanmuuttajan arki. Gerontologian tutkimuskeskus. Viitattu 3.3.2014 <http://www.gerec.fi/tutkimus/place-and-agenda-of-older-persons/ikaantyyvan-maahanmuuttajan-arki>

Kivilompo, L. 2011. Ikääntyneiden maahanmuuttajien kotoutuminen : Kotoutumista edistävät ja tukevat palvelut Kemissä. Opinnäytetyö. Kemi- Tornion ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 1.5.2014.  
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2011112916209>

Korhonen, V. 2013. Kulttuurien kohtaaminen yhteiskunnallisena kysymyksenä. Teoksessa Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Toim.V. Korhonen & S. Puukari. Jyväskylä: PS-kustannus. 36–37, 37-38

Kotoutuminen. N.d. Sisäministeriö. Viitattu: 15.3.2014  
<http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/kotoutuminen>

Kuopila, A. 2012. Lähipalvelut. Kuntakehitys ja tutkimus. Viitattu 19.4.2014.  
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/tuke/palvkeh/lahip/Sivut/default.aspx>

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. Tampere: Vastapaino

Kuvapankki. 2014. Materiaalia. Viitattu 1.5.2014

[www.papunet.net/materiaalia/kuvapankki](http://www.papunet.net/materiaalia/kuvapankki)

Laboratorio ja näytteenotto. 2014. Jyväskylän kaupunki. Terveys. Terveys-  
asemat. Viitattu 3.5.2014

<http://www.jyvaskyla.fi/terveys/terveysasemat/laboratoriot>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali-  
ja terveystalvveluista. 2012/980. Finlex.fi. Viitattu 20.4.2014

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Laki kotoutumisen edistämisestä. 2010/1386. Finlex.fi. Viitattu 3.3.2014

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101386>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 2000/812 Finlex. Ajan-  
tasainen lainsäädäntö. Viitattu 17.4.2014.

[https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812'](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 2000/812. Finlex. Vii-  
tattu 26.4.2014 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lasten osallisuus. 2014. Sosiaaliportti.fi Viitattu: 29.4.2014

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi->

[FI/lastensuojelunkasikirja/hallinto/lapsenosallisuus/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-lastensuojelunkasikirja/hallinto/lapsenosallisuus/)

Laukka, M. 2002. Havainnosta selkokuvaan – kuvanlukemisen aakkosia. Te-  
oksessa Selko-opas. Toim. H. Virtanen. Tampere: Tammer-Paino Oy, 48-50

Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2012. Asiakaslähtöiset ja vaikuttavat  
sosiaalipalvelut. Opas sosiaalihuollon käsitteelliseen tarkasteluun. Terveysten-  
ja Hyvinvoinnin laitos. Itä-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Itä-Suomen  
yliopisto. Viitattu 29.4.2014

[http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslaittoiset\\_ja\\_vaikuttavat\\_sosiaalipalvelut\\_opas\\_sosiaalihuollon\\_kasitteelliseen\\_tarkasteluun.pdf](http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/asiakaslaittoiset_ja_vaikuttavat_sosiaalipalvelut_opas_sosiaalihuollon_kasitteelliseen_tarkasteluun.pdf)

Linderborg, H. 2008. Ikääntyneet maahanmuuttajat Suomessa. Teoksessa Mo-  
nikulttuurista hyvinvointia vanhustyöhön. Toim. A. Nylund. Turun ammat-  
tikorkeakoulun raportteja 69. Viitattu 12.3.2014

<http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522160416.pdf>

Maahanmuuttajapalvelut. 2014. Jyväskylän kaupunki. Sosiaali-, terveys-, van-  
hus- ja vammaispalvelut. Sosiaalipalvelut. Maahanmuuttajien palvelut. Viitat-  
tu 1.5.2014

<http://www.jyvaskyla.fi/sosiaalipalvelut/maahanmuuttajat/maahanmuuttajapalvelut>

Maahanmuuttohallinto. N.d. Sisäministeriö. Maahanmuutto. Viitattu 1.5.2014  
<http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/maahanmuuttohallinto>

Maahanmuuttoviraston tilastot. 2014. Maahanmuuttovirasto. Tietoa virastosta. Tilastot. Viitattu 1.5.2014. [http://www.migri.fi/tietoa\\_virastosta/tilastot](http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot)

Maahanmuuton tilastokatsaus. 2012. Sisäasiainministeriö. Internetjulkaisu. Viitattu 20.2.2014.

[http://www.intermin.fi/download/43828\\_Maahanmuuton\\_tilastokatsaus2012\\_web.pdf?78c35dd85612d188](http://www.intermin.fi/download/43828_Maahanmuuton_tilastokatsaus2012_web.pdf?78c35dd85612d188)

Maistraatit N.d. Aloitussivu. Yhteystiedot. Länsi- ja Sisä-Suomi. Sisä Suomen maistraatti. Jyväskylän yksikkö. Viitattu 3.5.2014

<http://www.maistraatti.fi/fi/maistraatit/Lansi-Suomen-laani/Sisa-Suomen-maistraatti/Jyvaskylan-yksikko/>

Matthies, A-L. & Närhi, K. 1998. Eheyttämistä, analyttisyyttä ja poliittisuutta –ekososiaalinen lähestymistapa sosiaalityössä. Teoksessa Ekososiaalisia oivalluksia sosiaalityön arjesta. Toim. A-L. Matthies ja K. Närhi. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 9,10.

Minimani. 2014. Viitattu 3.5.2014

<http://aukioloajat.com/jyvaskyla/sekatavarakaupat/203035370>

Mitä tarkoittaa asiakaslähtöisyys? 2014. Väestöliitto.fi. Viitattu 11.2.2014.

[http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/parisuhdetietoa-ammattilaisille/tietoa\\_parisuhdeammattilaisille/asiakastyon\\_lakitietoa/asiakaslahtoisuus/](http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/parisuhdetietoa-ammattilaisille/tietoa_parisuhdeammattilaisille/asiakastyon_lakitietoa/asiakaslahtoisuus/)

Monikulttuurikeskus Gloria. N.d. Yhteystiedot. Viitattu 3.5.2014

<http://www.monikulttuurikeskus-gloria.fi/portal/index.php/yhteystiedot>

Myrskylä, P. 2010. Maahanmuutossa suuria vaihteluita. Tilastokeskus. Artikkelit. Viitattu 1.5.2014. [http://www.stat.fi/artikkelit/2010/art\\_2010-07-09\\_001.html?s=0](http://www.stat.fi/artikkelit/2010/art_2010-07-09_001.html?s=0)

Määttä, A. & Keskitalo, E. 2014. Ulkoringistä sisärinkiin. Kumuloituneista ongelmista kärsivät nuoret aikuiset pirstaleisessa palvelujärjestelmässä. Lehdessä Yhteiskuntapolitiikka. 2/2014. Terveyden- ja Hyvinvoinninlaitos.

Neuvonta, ohjaus ja palvelutarpeenarviointi OIVA- keskuksessa. 2014. Jyväskylän kaupunki. Sosiaali-, terveys-, vanhus- ja vammaispalvelut. Palvelut ikääntyville. Neuvonta ja ohjaus. Viitattu 3.5.2014

<http://www.jyvaskyla.fi/ikaantyneet/neuvonta>

Numminen, H. & Vesala, H. 2013. Kehitysvammaliitto. Mistä vanhuus alkaa? Viitattu 21.2.2014

<http://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus/ikaantyminen/muutokset/maaritelu.html>

Pajukoski, M. 2002. Hyvinvointi toiminnan kohteena. Teoksessa Ympäristö ja Hyvinvointi. Toim. A-L. Karhula ja M. Perna. Porvoo: WS Bookwell Oy, 56, 57.

Paloma-hanke. 2013. Hankkeen maistraatilta tilaamat tilastot. Yli 55-vuotiaat maahanmuuttajat äidinkielen sekä postinumeron mukaan Jyväskylän alueella.

Paloma-hanke. N.d. Toimintamalli ikääntyvien maahanmuuttajien hyvinvoinnin lisäämiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi Jyvässeudulla asuinalueittain. Internetsivusto. Viitattu 12.2.2014.

<http://www.monikkoyhdistys.com/ajankohtaista.php?sivu=5>

Paloma-projektin toiminta 2014. N.d. Viitattu 3.5.2014

<http://www.monikkoyhdistys.com/ajankohtaista.php?sivu=14>

Palvelupisteen haku. N.d. Henkilöasiakkaat. Yhteystiedot henkilöasiakkaille. Toimistot ja muut palvelupisteet. Viitattu 3.5.2014

<http://www.kela.fi/palvelupisteen-haku>

Perttunen, M. 1995. Kerro kuvin. Teoksessa Selko oppimateriaalin tekijän opas. Toim. J. Juvonen & P. Fadjukoff. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino, 56

Piruzdelan, M. 2014. Kulttuuriskeskus Glorian asiakasneuvoja. Haastattelu 27.3. 2014

Prisma Seppälä Jyväskylä. N.d. Viitattu 3.5.2014 <https://www.s-kanava.fi/toimipaikka/prisma-seppala-jyvaskyla/513285353>

Puukari, S. & Korhonen, V. 2013. Monikulttuurisen ohjauksen lähtökohdat. Teoksessa Monikulttuurinen ohjaus ja neuvontatyö. Toim. V. Korhonen & S. Puukari. Juva: Bookwell Oy, 12

Päiväkeskukset. 2014. Jyväskylän kaupunki. Sosiaali-, terveys-, vanhus- ja vammaispalvelut. Palvelut ikääntyville. Arjen tukeminen. Viitattu 3.5.2014 <http://www.jyvaskyla.fi/ikaantyneet/paivakeskukset>

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

Saarenpää, A. 2010. Kansalainen, yksilö oikeudellisesti kaiken keskipisteenä. Teoksessa Asiakkuus sosiaalityössä. Toim. Laitinen M. & Pohjola A. Helsinki: Gaudeamus, 85.

Saaristo, K. & Jokinen, K. 2009. Sosiologia. Helsinki: WSOYpro Oy.

Selkoarkiopas. N.d. Viitattu 1.5.2014

[http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/49967\\_Selko-opas\\_net.pdf](http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/49967_Selko-opas_net.pdf)

Selkokielen määritelmä. N.d. Teoriaa. Määritelmä. Viitattu 17.4.2014

<http://papunet.net/selkokeskus/teoriaa/maaritelma/>

Selkokieli ja joukkoviestintä. N.d. Selkokeskus. Selkokieli ja joukkoviestintä. Tavoiteohjelma vuosille 2005-2010. Viitattu 17.4.2014

<http://papunet.net/selkokeskus/selkokeskus/selkokieli-ja-joukkoviestinta/>

Sosiaalihuoltolaki. 1982/710. Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 26.4.2014 <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

Suomen perustuslaki. 1999/731 Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 17.4.2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Talvinen, P. & Nylund, M. 2008. Kotouttavan yhteisösosiaalityön yhteistoinnallisuus. Teoksessa Yhteisöt ja sosiaalityö. Toim. I. Roivainen, M. Nylund, R. Korkiamäki & S. Raitakari. Juva: WS Bookwell Oy, 113

Tapaninen, A. ja Kotilainen, H. 2002. Ympäristö on osa hyvinvointia. Teoksessa Ympäristö ja Hyvinvointi. Toim. A-L. Karhula ja M. Perna. Porvoo: WS Bookwell Oy.,128

Tapaninen, A., Kauppinen, T. ja Kivinen, K. 2002. Mitä yhteistä ympäristöllä on hyvinvoinnin kanssa. Teoksessa Ympäristö ja Hyvinvointi. Toim. A-L. Karhula ja M. Perna. Porvoo: WS Bookwell Oy., 27, 29-30.

Tavanomainen elinpiiri. N.d. Tilastokeskus. Tietoa tilastoista. Käsitteet ja määritelmät. Viitattu 25.4.2014.

<http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/tavomelinpiiri.html>

TE-palvelut. 2014. Paikalliset TE-palvelut. Keski-Suomen TE-toimisto Yhteystiedot. Jyväskylä. Viitattu 3.5.2014 <http://toimistot.te-palvelut.fi/jyvaskyla>

Toimintasuunnitelma 2014. 2014. Monikkoyhdistys. Viitattu 24.3.2014 <http://www.monikkoyhdistys.com/ajankohtaista.php?sivu=2>

Tokmanni. 2012. Jyväskylä. Seppälänkangas. Viitattu 3.5.2014 <https://www.toknet.fi/tokmanni/myymala?id=129>

Tukea Suomeen kotoutumiseen.2014. Suomen Punainen Risti. Internet-sivusto. Viitattu 3.3.2014 <http://www.punainenristi.fi/hae-tukea-ja-apua/suomeen-kotoutumiseen>

Tuomi J. 2007. Tutki ja lue. Jyväskylä: Tammi.

Turtiainen, K. 2014. Jyväskylän maahanmuuttajapalveluiden johtaja. Haastattelu 14.4.2014

Ulkomaalaisluvut. N.d. Paikallispoliisi. Luvat.Viitattu 3.5.2014 <http://www.poliisi.fi/poliisi/home.nsf/pages/4B83C91994DC6AF2C2256E8600405486?opendocument>

Vammaisten maahanmuuttajien tukikeskus HILMA. 2014. Kotouttamisen alkuvaihe. Viitattu 14.3.2014 <http://www.tukikeskushilma.fi/palveluopas/index2.php?sivu=1366>

Vanhemman ihmisen palveluopas 2013. 2013. Jyväskylän kaupunki. Vanhus- ja vammaispalvelut.

Vanhuus ja hoidon etiikka. 2008. Valtakunnallisen terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan (ETENE) raportti. 2.painos. Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta (ETENE). Viitattu 29.4.2014 [http://www.etene.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=17135&name=DLFE-525.pdf](http://www.etene.fi/c/document_library/get_file?folderId=17135&name=DLFE-525.pdf)

Vartiainen, J. 2013. Sivullinen. San. J. Vartiainen. Albumilta Terra.Warner Music Finland Oy.

Viesti perille. Selko-opas kunnille. 2013. Kunnallisalan kehittämissäätiö. Toim. Sainio, A. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Virtanen, H. 2002. Selkojulkaisujen ulkoasusta. Teoksessa Selko-opas. Toim. H. Virtanen. Tampere: Tammer-Paino Oy, 57-60

Virtanen, H. 2002. Selkokielen määritelmä, tarve ja käyttäjäryhmät. Teoksessa Selko-opas. Toim. H. Virtanen. Tampere: Tammer-Paino Oy, 8,20

Virtanen, H. 2012. Selkokielen käsikirja. Tampere: Tammerprint Oy

Vuorinen, V. N.d. Asiakaslähtöisyys -olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Sosiaali- ja Terveysministeriö. TESSO- Sosiaali- ja terveyspoliittinen aikakauslehti. Viitattu 11.2.2014. <http://www.tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>

Väkivalta ja terveys maailmassa – WHO:n raportti. 2002. Toim Krug. E., Dahlberg L., Mercy J., Zwi A. & Lozano R. Geneve. Suomentanut Salomaa E. Viitattu 29.4.2014  
[http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/full\\_fi.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/full_fi.pdf)

Yhdenvertaisuuslaki. 2004/21. Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 6.5.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040021>

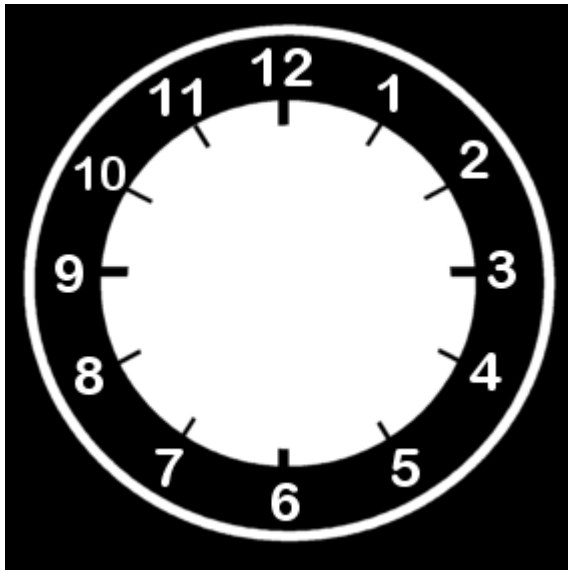
Zitting, J. & Ilmarinen, K. 2010. Missä on lähipalvelu? Lähipalvelukäsitteen määrittely ja käyttöjulkisissa asiakirjoissa. Raportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino.

## Liitteet

### Liite1 Kotitehtävä 1

Millainen on arkipäiväni?

Pohdi, mitä asioita teet päivittäin. Moneltako herään? Mitkä asiat kuuluvat päivittäisiin rutiineihin?(esimerkiksi aamupesut, ruokailu, ruoanlaitto, harrastukset, ketä tapaan tai auttaako joku sinua päivittäisissä toimissasi.) Voit käyttää apuna kellon kuvaa ja kirjata alle oman päivärytmisi.



kuva [papunet.net/materiaalia](http://papunet.net/materiaalia)



## Liite 2 Kotitehtävä 2

Mitä palveluja käytän?

Millaisia palveluita käytän kuukausittain?

Missä asioin? (esimerkiksi pankit, kaupat, virastot, harrastustoiminta)

Voit käyttää apuna aikajanaa.

Voit miettiä myös asiointeja, jotka tapahtuvat 1-2 vuodessa.

Mitä asioita ne koskevat? (esim. terveys, eläke, pankkiasiat)

Voit kirjata asioita omin sanoin paperille.

Huhtikuu

1.päivä

28.päivä



**Liite 3 Ryhmätehtävä**

**Jos tuttavani muuttaisi Suomeen Huhtasuon alueelle, neuvoisin hänelle nämä kolme (3) paikkaa:**

Jos hän tarvitsisi lisätietoa palveluista, hän voisi ottaa yhteyttä

**KUN MUUTIN SUOMEEN**

näistä asioista ja palveluista oli hankala saada tietoa:

Näistä asioista ja palveluista tiedon löytäminen oli helppoa:

Keneltä sain apua?

## **Liite 4 Teemahaastattelu**

### **Teemat**

#### **Ikääntyneet maahanmuuttajat 55+vuotiaat**

Kotoutumisen alkuvaihe, ensimmäiset 3 vuotta

Mitkä ovat tärkeimmät palvelut?

Mitkä ovat kotoutumisen kädestäpitäen palvelut?

Millainen on onnistunut kotoutumisprosessi ikääntyneillä maahanmuuttajilla?

Miten heidän kotoutumisensa eroaa muista ryhmistä?

Mistä palveluista tulisi saada tietoa arjen sujumiseksi?

#### **Huhtasuo (Lähipalvelut)**

Millä tavalla tutustuttaminen oman alueen palveluihin tapahtuu?

#### **Kaupunki, yhteiskunta**

Miten yhteistyötä seurakunnan tai seurakuntien kanssa?

#### **3.sektori ja yksityiset palvelut**

Tarjotaanko yksityisiä palveluita?

#### **Mitä pitää tulla ilmi:**

Tulkki

Terveys

Vapaa-aika

kulttuuri

Oiva-keskus

Vertaistuki

Vaikutusmahdollisuudet asiakaslähtöisyys,  
kotouttamissuunnitelman subjektiivisuus

Liite 5 Selkokielinen palveluopas 39 sivua

# Tervetuloa Huhtasuolle!

Selkokielinen  
palveluopas  
ikääntyneille  
maahanmuuttajille



## Sisältö

Tervetuloa Huhtasuolle!.....	2
Kuvaluettelo.....	2
Lähipalvelut .....	6
Vapaa-aika .....	20
Terveyspalvelut.....	24
Kaupungin palvelut .....	28
Huhtasuon kartta .....	22
Muistiinpanot .....	38

# Tervetuloa Huhtasuolle!

Tämä opas on tehty yli 55-vuotiaille  
maahanmuuttajille.

Oppaassa kerrotaan Huhtasuon ja  
Jyväskylän kaupungin palveluista.

Tyhjille riville voit kirjoittaa mitä palvelut ovat  
ja mitä kuvat tarkoittavat omalla kielelläsi.

Näin siitä tulee opas sinulle.

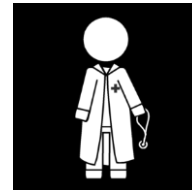
Palvelua, Ole Hyvä!

# Kuvaluettelo



Sairaanhoitaja

---



Lääkäri

---



Apteekki

---



Terveysasema

---



Kirjasto

---



sairaala

---



Ruokakauppa

---



vaatekauppa

---



Vapaa-aika

---



ravintola

---



Sosiaalinen tuki

---



kahvila

---



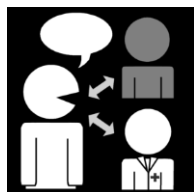
Asiointi virastossa

---



Raha-asiat

---



tulkki

---





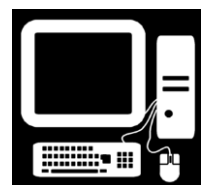
liikunta

---



käsityö

---



tietokone

---

Kuvien lähteet:

Sclera-piktogrammit: [www.sclera.be](http://www.sclera.be)

paitsi kuvat "sairaala" ja "raha asiat"

ARASAAC-kuvat: [ARASAAC](http://ARASAAC.catedu.es/arasaac) catedu.es/arasaac

Papunetin kuvapankki: [www.papunet.net](http://www.papunet.net)

# Lähipalvelut

Lähipalvelut sijaitsevat Huhtakeskuksessa

ja sen ympäristössä.

Huhtakeskuksen osoite on **Nevakatu 1**.

Huhtakeskuksesta löydät ruokakaupan,

apteekin, kylätoimiston, kirjaston ja terveysaseman.

Huhtakeskuksessa on postilaatikko kirjepostin

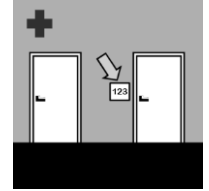
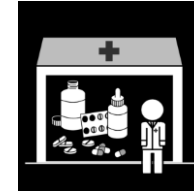
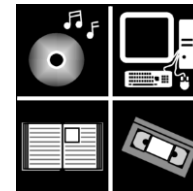
lähettämistä varten.

# Huhtakeskus

Lähipalvelut sijaitsevat Huhtakeskuksessa

ja sen ympäristössä.

Huhtakeskuksen osoite on **Nevakatu 1.**



# S-Market

S-Market on ruokakauppa Huhtakeskuksessa.

Kaupasta löydät elintarvikkeita,

ruoan valmistukseen tarvittavia välineitä sekä

siivoamiseen ja henkilökohtaisesta

hygieniasta huolehtimiseen tarvittavia tuotteita.

Yleensä kaupat ovat avoinna

arkisin kello **7-21**, lauantaisin kello **7-18**,

sunnuntaisin kello **12-18**.

Poikkeukset aukioloajoissa

kaupat ilmoittavat kaupan ovesa.



# Apteekki

Apteekki on Huhtakeskuksessa.

Apteekista saat lääkkeitä ja  
terveys- ja hygieniatuotteita.

Joihinkin lääkkeisiin tarvitset reseptin lääkäriltä.

Särkyyn ja kuumeeseen myydään  
käsikauppalääkkeitä ilman reseptiä.



# R-Kioski

Apteekin vieressä on R-kioski

kioskeissa myydään elintarvikkeita, makeisia sekä lehtiä.



# Kirjasto

Huhtakeskuksessa on Huhtasuon lähikirjasto.

Kirjastosta voit lainata kirjoja, lehtiä ja musiikkia.

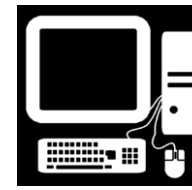
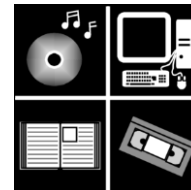
Lainaukseen tarvitset kirjastokorttia.

Kirjastokortin saat kirjastosta.

Lisätietoa saat menemällä kirjastoon

tai internet-osoitteesta

[www.jyvaskyla.fi/kirjasto/huhtasuo/palvelut](http://www.jyvaskyla.fi/kirjasto/huhtasuo/palvelut)



# Kylätoimisto

Huhtasuon Kylätoimisto sijaitsee Huhtakeskuksessa.

Kylätoimisto on avoinna arkipäivisin.

Kylätoimistolla on tietokoneita vapaassa käytössä.

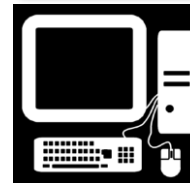
---

---

---

---

---





# Paikallisliikenne

Bussilla pääset liikkumaan Jyväskylän alueella.

Kertamaksu on päivällä 3,30€ aikuisilta ja 1,70€ lapsilta.

Aikatauluopas jaetaan kotiin vuosittain.

Oppaasta näkee reitit, aikataulut ja hinnat.

Sen voi tilata internet-osoitteesta [www.jyvaskylanliikenne.fi](http://www.jyvaskylanliikenne.fi)



# Pankkiautomaatti

Pankkiautomaatti on Huhtakeskuksessa.

Voit nostaa automaatista pankkikortillasi rahaa.

Pankkikortti on aina henkilökohtainen.

Sen tunnuslukua ei saa kertoa kenellekään.

Opastusta automaatin käyttöön saat

menemällä pankkiisi tai

pyytämällä apua maahanmuuttajapalveluista.



# Päiväkeskus

Huhtasuon päiväkeskuksen osoite on **Nevakatu 2.**

Päiväkeskuksessa voi tavata omanikäisiä ihmisiä.

Päiväkeskuksessa järjestetään toimintaa ikääntyneille.

Toiminta on ohjattua.

Päiväkeskus on avoinna

maanantaista perjantaihin kello **8.00 – 15.00**

Lisätietoa saat menemällä päiväkeskukseen

tai soittamalla numeroon **014 266 3788**



# Huhtasuon seurakunta ja kirkko

Huhtasuon kirkon osoite on **Nevakatu 6.**

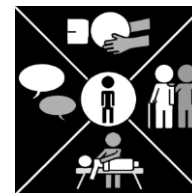
Huhtasuon seurakunta järjestää toimintaa  
maahanmuuttajille.

Lisätietoa saat menemällä Huhtasuon kirkolle  
torstaisin **kello 9-10.30**

tai soittamalla seurakunnan

numeroon **050 549 70 33**

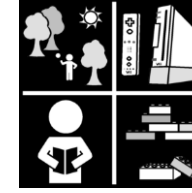
tai **041 704 23 29**, josta saa palvelua venäjäksi.



# Seppälänkangas

Huhtasuon lähellä on Seppälänkankaan alue.

Seppälänkankaalla kauppojen tuotevalikoima on suurempi kuin päivittäistavara-kaupassa.



Kaupoista voit ostaa ruoan lisäksi vaatteita,

kodintarvikkeita ja harrastuksiin tarvittavia välineitä.

Seuraavalla sivulla on joidenkin kauppojen

nimet ja osoitteet.

Prisman yhteydessä on apteekki.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Prisma Seppälä

Ahjokatu 7



## K-Citymarket Seppälä

Vasarakatu 9.



## Minimani

Vapaaherrantie 11



## Seppälänkankaan Tokmanni

Sorastajantie 1





Vapaa-aika

Paloma-hanke

Paloma järjestää toimintaa

ikäntyneille maahanmuuttajille.

**Huhtasuolla toimintaa on päiväkeskuksen tiloissa.**

Esimerkiksi suomenkielen ryhmä kokoontuu siellä.

Maahanmuuttajille suunnatusta toiminnasta

saat lisätietoa soittamalla

**Alina Ahtamo 044 500 50 12**

**Anu Kumpulainen 045 185 78 99**

tai internet-osoitteesta

[www.monikkoyhdistys.com/ajankohtaista.php?sivu=5](http://www.monikkoyhdistys.com/ajankohtaista.php?sivu=5)





# Gloria

Monikulttuurikeskus Gloria järjestää toimintaa maahanmuuttajille.

Glorian osoite on **Matarankatu 6**.

Glorian tiloissa voi oleskella ja osallistua toimintaan.

Glorian tiloissa palvelee info-Gloria.

Info-Gloriasta saat neuvontaa, opastusta

ja ohjausta arkeen.

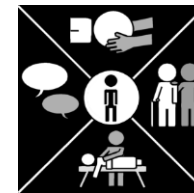
Gloria on avoinna maanantaista torstaihin kello **9.00 -**

**16.00.**

Perjantaisin kello **9.00 – 14.00**

Lisätietoa saat menemällä käymään Gloriassa tai

Internet-osoiteesta [www.monikulttuurikeskus-gloria.fi](http://www.monikulttuurikeskus-gloria.fi)



---

---

---

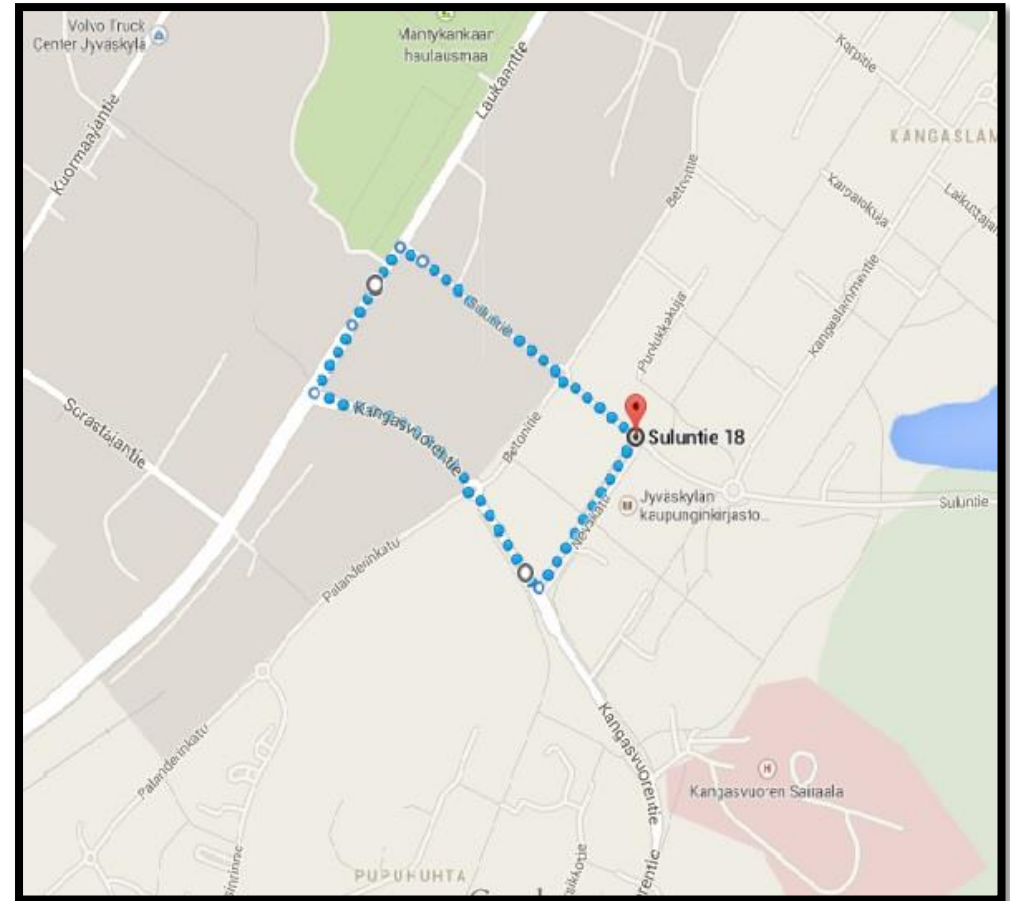
# Huhtasuon kartta

Viereisellä kartalla näkyy Huhtasuon keskusta.

Karttaan on merkitty kävelyreitti, joka on 2 km pitkä.

Karttaan voi merkata paikkoja joissa käy

tai ulkoilureittejä.





# Terveyspalvelut

## Huhtasuon terveysasema

Huhtasuon terveysasema on osoitteessa **Nevakatu 1.**

Terveysasemalla voit käydä lääkärin

tai sairaanhoitajan vastaanotolla.

Terveysasema on avoinna maanantaista torstaihin

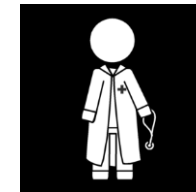
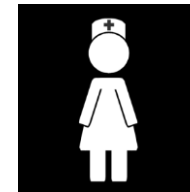
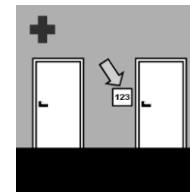
kello **8.00-15.30** ja perjantaisin kello **9.00-15.00.**

Hoitoajan voit varata soittamalla numeroon **014 266 0121**

tai menemällä Huhtasuon terveysasemalle.

Lisätietoa löydät internet-osoitteesta

[www.jyvaskyla.fi/terveys/terveysasemat/huhtasuo](http://www.jyvaskyla.fi/terveys/terveysasemat/huhtasuo)



# Keskustan Terveysasema

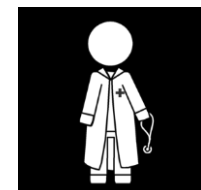
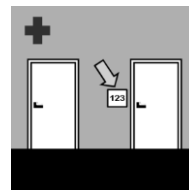
Keskustan terveysaseman osoite on **Tapionkatu 7.**

Keskustan terveysasema päivystää

Maanantaista torstaihin **kello 15.30 – 16.00,**

perjantaisin kello **15.00 -16.00.**

Varaa aika soittamalla **014 266 1021**



# Keskussairaala

Keskussairaalan osoite on **Keskussairaalan tie 19**.

Keskussairaalan terveyspalveluja käytetään

kun Huhtasuon terveysaseman on kiinni.

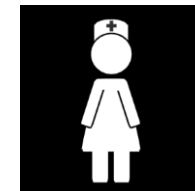
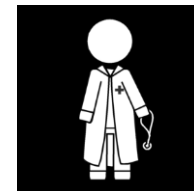
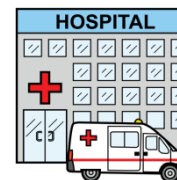
Keskussairaala päivystää:

maanantaista torstaihin kello **16.00 - 8.00** ja

perjantaista kello **16.00**

maanantaihin kello **8.00**.

Ajan voi varata numerosta: **0100 84 884**



# Näytteenottokeskus

Näytteenottokeskuksen osoite on

**Yliopistonkatu 38, 3.kerros**

Lääkäri voi määrätä esimerkiksi verikokeen.

Tällöin on mentävä näytteenottokeskukseen.

Näytteenottokeskus on avoinna

maanantaista perjantaihin

**Kello 7.00 – 15.00**

Ajanvaraus puhelinnumerosta **014 269 3664**

arkisin kello **11.00 – 15.00**



# Kaupungin palvelut

## Uimahalli Aalto Alvari

Uimahallin osoite on **Pitkäkatu 2.**

Uimahalli on avoinna

maanantaista perjantaihin kello **6.00-20.30** ja

viikonloppuisin kello **10.00-18.00.**

Lisätietoa uimahallin palveluista saat

menemällä käymään tai internet-osoitteesta

<http://www.jyvaskyla.fi/aaltoalvari>





# Maahanmuuttajapalvelut

Maahanmuuttajapalveluiden osoite on

**Puistokatu 2 C, 8. Kerros**

Maahanmuuttajapalvelut vastaavat

kotoutumisen tuesta

yhteistyössä kulttuurikeskus Glorian ja

Paloma-hankeen kanssa.



# Tulkkipäivystys

Tulkkipäivystys toimii samoissa tiloissa

kuin maahanmuuttajapalvelut.



Tulkkipäivystys on

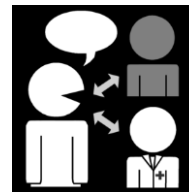
maanantaisin: **arabia, ranska** kello 14.00-15.00,

**swahili** kello 14.00-15.30,

tiistaisin: **venäjä, burma, kayah, karen** kello 14.00-15.30

keskiviikkoisin: **persia, kurdi, somali** kello 14.00-15.30

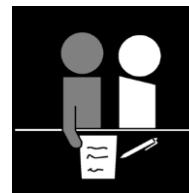
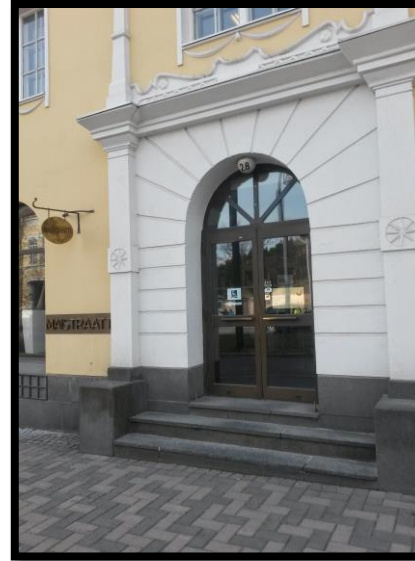
torstaisin: **persia, kinyarwanda** kello 14.00-15.30



# Maistraatti

Maistraatin osoite on **Yliopistonkatu 28.**

Maistraatissa hoidetaan esimerkiksi  
nimen muuttaminen ja muuttoilmoitus.



# Kela

KELAN osoite on **Vapaudenkatu 40-42.**

KELA voi hakea esimerkiksi  
eläkettä ja asumistukea.

Kela on auki:

Maanantai kello **9.00 - 16.00**

Tiistai kello **9.00 - 17.00**

Keskiviikko kello **9.00 - 16.00**

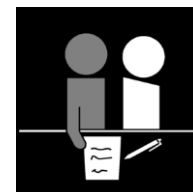
Torstai kello **9.00 - 16.00**

Perjantai kello **9.00 - 16.00**

Kela palvelee myös ajanvarauksella.

Varaa aika puhelinnumerosta **020 692 202**

tai internet-osoitteesta <http://www.kela.fi/ajanvaraus>



# Poliisi

Poliisin osoite Urhonkatu 2, kerros 4.

Poliisi käsittelee **passi, henkilökortti ja oleskelulupa** asiat.

Poliisi valvoo yleistä järjestystä.

Poliisi palvelee maahanmuuttaja-asioissa ajanvarauksella.

Ajan voit varata internet-osoitteesta

<https://asiointi.poliisi.fi/ajanvaraus/reservations>

Toimisto on auki

**maanantaisin, tiistaisin, torstaisin ja perjantaisin**

**Kello 9.00 – 11.00**

Lisätietoa saa soittamalla **0295 448 119**.



# Hannikaisenkadun sosiaaliasema

Hannikaisenkadun sosiaaliaseman osoite on

**Hannikaisenkatu 37.**

Sosiaaliasemalla saat apua sosiaaliin

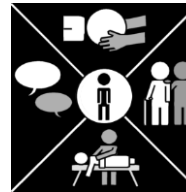
ja taloudellisiin tarpeisiin.

Ota yhteyttä soittamalla **014 266 3624**

Maanantaina **kello 9.00-10.00,**

tiistaina **kello 14.00-15.00,**

keskiviikosta perjantaihin **kello 9.00-10.00.**



# Työ- ja Elinkeinotoimisto (TE-toimisto)

TE-toimiston osoite on **Vapaudenkatu 58 A.**

TE-toimisto vastaa kotouttamisesta.

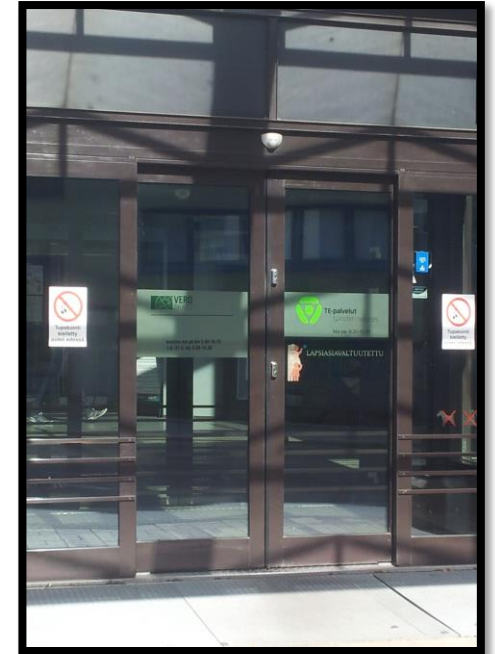
Siellä hoidetaan kouluttautumiseen

ja työhön liittyviä asioita.

Lisätietoa saat menemällä käymään tai

soittamalla **0295 046 000**

sekä internet-osoitteesta [www.te-palvelut.fi](http://www.te-palvelut.fi)



# Pankki

Pankissa hoidetaan rahasiat.

Tulot maksetaan pankkitilille.

Pankkitililtä maksetaan laskut.

Pankissa voi asioida käymällä

tai oman pankin internet-palveluissa.

Rahaa voit nostaa pankkiautomaatilta tai pankista



**Minun pankkini on:**

---

**Sen osoite on:**

---

**Internet-palveluiden osoite:**

---

**Voin soittaa numeroon:**

---



# Oiva-keskus

Oiva-keskuksen osoite on **keljonkatu 26 A-talo, 1.kerros.**

Oiva-keskuksesta saat tietoa

ikäntyneiden palveluista Jyväskylässä.

Lisätietoa saat soittamalla **014 266 1801**

maanantaista perjantaihin **kello 8.00- 16.00**



# Muistiinpanot

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Tämän palveluoppaan ovat tehneet Jyväskylän ammatti-  
korkeakoulun opiskelijat

Anna Boman ja Tuomas Mikkolainen

opinnäytetyönä

Paloma-hankkeelle.

