

PALAUTETTA KUNNAN PALVELUISTA

– MAAHANMUUTTAJIEN RYHMÄHAASTATTELUT KONTIOLAHDESSA

Hanna Pieviläinen
Kulttuuritietoiset työkäytännöt
maahanmuuttajatyössä -
Korkeakoulutettujen
oppisopimustyyppinen
täydennyskoulutus
Kehittämishanke (8 op)
Itä-Suomen yliopiston
Koulutus- ja kehittämiskeskus
Aducate
24.8.2012

Itä-Suomen yliopisto

Koulutus- ja kehittämiskeskus Aducate

Hanna Pieviläinen

Palautetta kunnan palveluista - maahanmuuttajien ryhmähaastattelut Kontiolahdessa
Kehittämishanke, 16 sivua, 15 liitesivua

24.8.2012

Työpaikka: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry/oSallisuushanke Salli

Työpaikkaohjaaja: Elina Pajula

Ohjaus: Tuija Saarinen

Tiivistelmä

Toteutin osana Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -koulutusta kehittämishankkeen *Palautetta kunnan palveluista - maahanmuuttajien ryhmähaastattelut Kontiolahdessa*. Hankkeen tavoitteena oli kokeilla kunnan palveluja koskevan palautteen keräämistä maahanmuuttajakuntalaisilta.

Kehittämishankkeen tein osana omaa projektikehittäjän työtä, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen oSallisuushanke Sallissa (2011-2014). Salli-hankkeen tavoitteena on muun muassa kehittää tapoja kuntalaisten ja palveluiden käyttäjien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Yhteistyökumppanina tässä kehittämishankkeessa oli Kontiolahden kunta, jossa haluttiin selvittää maahanmuuttajien omia kokemuksia palvelujen toimivuudesta. Toteutetusta kehittämishankkeesta oli siten hyötyä sekä oSallisuushanke Sallille että Kontiolahden kunnalle.

Maahanmuuttajien kokemuksia palvelujärjestelmän toimivuudesta selvitettiin kolmen ryhmähaastattelun avulla, jotka toteutettiin huhtikuussa 2012. Haastateltavia oli yhteensä kymmenen ja he kaikki olivat lähtöisin samasta maasta. Haastatteluja valmisteltiin yhdessä Kontiolahden sosiaalitoimiston henkilöstön kanssa kevättalven 2012 aikana siten, että vastuu haastattelukysymysten valmistelusta, haastattelujen toteuttamisesta ja tulosten raportoinnista oli minulla. Sosiaalitoimisto puolestaan antoi palautetta haastattelukysymyksiin, järjesti haastattelutilat, kutsui haastateltavat paikalla sekä kustansi haastatteluihin puhelintulkkauksen. Ennen haastatteluja haastateltaville järjestettiin infotilaisuus, jossa kerrottiin tulevista haastatteluista ja niiden käytännön järjestelyistä. Haastattelut onnistuivat hyvin. Saadusta aineistosta koottiin raportti, jota esittelin Kontiolahden kunnan kotouttamisasioiden seurantatyöryhmälle kesäkuussa 2012.

Toteutettu kehittämishanke lisäsi sekä omaa että oSallisuushanke Sallin osaamista siitä, miten maahanmuuttajien kokemuksia palvelujen toimivuudesta voidaan kerätä ja mitä asioita palautteen keräämisen suunnittelussa ja toteuttamisessa on hyvä huomioida. Tämän kehittämishankkeen kokemuksen mukaan ryhmähaastattelu puhelintulkkauksella on toimiva menetelmä kerätä maahanmuuttajien palvelukokemuksia. oSallisuushanke Salli tulee hyödyntämään saatuja kokemuksia myöhemmässä kehittämistyössään.

Kehittämishanke on osa vuoden kestävää korkeakoulutettujen oppisopimustyyppistä täydennyskoulutusta nimeltä **Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä 30 op**

Koulutus on Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama

1. Johdanto	1
2. Keskeiset teemat	2
2.1 Asiakkaiden osallisuus palvelujen kehittämisessä.....	2
2.2 Maahanmuuttajat palvelujärjestelmässä.....	3
2.3 Teemahaastattelu, ryhmähaastattelu ja tulkin käyttö.....	4
3. Maahanmuuttajien palvelukokemusten selvittäminen Kontiolahdella	6
3.1 Tausta ja tavoitteet.....	6
3.2 Suunnittelu	8
3.3 Toteutus.....	10
3.3.1 Infotilaisuus haastateltaville.....	10
3.3.2 Ryhmähaastattelut	11
4. Pohdintaa.....	13
Lähteet.....	16

1. Johdanto

Julkisten palveluiden kehittäminen asiakkaiden tarpeita kuunnellen on tärkeää aina. Erityisen merkityksellistä se on silloin, kun kyseessä on muita haavoittuvammassa asemassa olevat ryhmät, kuten maahanmuuttajat. Tarkoituksenmukaiset ja oikea-aikaiset palvelut voivat olla merkittävä askel kohti kotoutumista. Mahdollisuuteen antaa palautetta palveluista on hyvä kiinnittää huomiota sekä tarvittaessa kehittää erilaisia palautteen antamisen tapoja.

Tässä Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -kehittämishankkeessa tavoitteena oli kokeilla kunnan palveluja koskevan palautteen keräämistä maahanmuuttajakuntalaisilta Kontiolahden kunnassa. Toteutin kehittämishankkeen osana omaa projektikehittäjän työtäni, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen oSallisuushanke Sallissa. Salli -hankkeen tavoitteena on muun muassa kehittää tapoja, joilla voidaan edistää kuntalaisten ja palveluiden käyttäjien osallisuus- ja vaikuttamismahdollisuuksia palvelujen kehittämisessä.

Kontiolahden kunnassa haluttiin selvittää maahanmuuttajien omia kokemuksia palvelujen toimivuudesta ja omista rooleista palvelujen käyttäjänä. Kontiolahden kunta oli siten Salli -hankkeelle hyvä yhteistyökumppani ja kehittämishankkeesta oli hyötyä sekä oSallisuushanke Sallille että Kontiolahden kunnalle.

Tässä raportissa kerron keväällä 2012 Kontiolahdella toteutettujen maahanmuuttajakuntalaisten ryhmähaastattelujen suunnittelu- ja toteutusprosessista. Luvussa 3 esittelen kehittämishankkeen taustalla olevia keskeisiä teemoja: osallisuuden, asiakasosallisuuden ja asiakaslähtöisyyden käsitteitä sekä niiden ajankohtaisuutta, maahanmuuttajia palvelujärjestelmässä ja teema- ja ryhmähaastattelujen toteuttamisesta sekä tulkin käyttöä. Luvussa 4 kuvaan suunnittelu- ja toteutusprosessin etenemistä. Näkökulmana on valmistelu- ja toteutusvaiheen kuvaus. Haastatteluisia esiin tulleita asioita en analysoi tässä kehittämishankkeessa. Haastattelumateriaalista koottu, Kontiolahden kuntaan toimitettu raportti, on tämän kehittämishankkeen liitteenä. Luvussa 5 arvioin prosessin onnistumista ja siihen vaikuttaneita tekijöitä.

2. Keskeiset teemat

2.1 Asiakkaiden osallisuus palvelujen kehittämisessä

Ihmisten vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksilla on vahva yhteys heidän kokemaansa hyvinvointiin. Hyvinvoinnin edistäminen, osallisuuden lisääminen ja syrjäytymisen ehkäisy edellyttävät yhteisöllisyyttä. Osallisuus liittyy yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen tunteeseen, joka syntyy esimerkiksi työn, harrastusten, kansalaisjärjestötoiminnan tai muun vaikuttamisen kautta. Osallisuus merkitsee omakohtaisesta sitoutumisesta nousevaa vaikuttamista asioiden kulkuun ja vastuun ottamista seurauksista. Osallisuus voidaan nähdä syrjäytymisen vastavoimana. (oSallisuushanke Salli 2012.)

Osallisuudesta on olemassa useita määritelmiä ja sillä tarkoitetaan eri yhteyksissä hieman eri asioita. oSallisuushanke Sallissa olemme määritelleet osallisuuden näin: ”Osallisuus on jokaisen ihmisen yksilöllinen kokemus suhteestaan ympäröiviin yhteisöihin ja yhteiskuntaan”. Osallisuuden kokeminen rakentuu aina suhteessa johonkin esimerkiksi yhteisöihin tai yhteiskuntaan. Puhuttaessa ihmisten kokemuksista vaikuttaa heille suunnattuihin palveluihin, käytetään usein käsitettä asiakasosallisuus tai puhutaan asiakaslähtöisyydestä palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. (oSallisuushanke Salli 2012.)

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton viime vuonna (2011) julkaisemassa Sosiaalibarometrissa tarkasteltiin muun muassa asiakaslähtöisyyden toteutumista julkisten palveluntuottajien palveluissa. Vastaajina barometrissa oli valtakunnallisesti kattavasti sosiaalijohtajia, terveyskeskusten, työ- ja elinkeinotoimistojen ja Kelan toimistojen johtajia sekä sosiaalihuollosta vastaavien lautakuntien puheenjohtajia. (Perälähti, Londén, Siltaniemi, Särkelä, Peltosalmi & Eronen 2011.)

Barometrin mukaan yleisarviona voidaan todeta, että asiakkaiden yhdenvertaisuus palvelujen ja etuuksien saamisessa sekä asiakkaan vastaanotolle pääseminen määräajassa toteutuvat parhaiten. Silti asiakkaiden osallisuudessa palvelujärjestelmässä on puutteita. Barometrin mukaan kehittämistä tarvitaan erityisesti seuraavilla osa-alueilla:

- Asiakkaiden osallisuus palvelu- ja hoitosuunnitelmien teossa

- Asiakaskeskeisyyden lisääminen palvelujärjestelmässä erityisesti eri alojen rajapinnoissa
- Asiakaspalautejärjestelmien kehittäminen
- Asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen

(Perälähti ym. 2011, 96–97.)

Asiakaslähtöisyyden ja asiakasosallisuuden vahvistaminen on huomioitu nykyisessä hallitusohjelmassa, jossa asiakaslähtöisyydestä sosiaali- ja terveydenhuollon kuntapalvelujen tuottamisessa todetaan: *”Kuntien järjestämismvastuulla olevat palvelut tuotetaan asiakaslähtöisesti sekä laadukkaalla ja kustannusvaikuttavalla tavalla.”* (Hallitusohjelma 2011). Asiakkaiden osallisuuden huomioiminen sisältyy myös uuteen Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämissuunnitelman (KASTE 2012–2015), jossa määritellään toimialan uudistustyön tavoitteet sekä toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Kaste-ohjelma on valtioneuvoston vahvistama ohjelma, jossa nivotaan yhteen hallitusohjelman ja sosiaali- ja terveysministeriön (STM) tavoitteet. Kaste-ohjelma muodostuu kuudesta osaohjelmasta sekä niihin liittyvistä suosituksista ja säädösuudistuksista. Kaste-ohjelman 2012–2015 tavoitteena on kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja sekä järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteet ja palvelut asiakaslähtöisesti. (STM 2012, 4.)

2.2 Maahanmuuttajat palvelujärjestelmässä

Maahanmuuttajan sopeutumisprosessiin vaikuttaa olennaisesti tuki ja turva, jota hän ympäristöltään saa. Suomalaisen yhteiskunnan voi katsoa vaikuttavan tänne muuttaneiden maahanmuuttajien elämään neljällä tasolla: henkilökohtaisten suhteiden, maahanmuuttajille suunnattujen toimenpiteiden, kansallisen maahanmuuttopolitiikan sekä yleisen yhteiskunnallisen ilmapiirin tasolla. Vasta maahan muuttaneiden, etenkin pakolaisten ja turvapaikanhakijoina tulleiden, kontaktit suomalaisiin ovat usein lähinnä viranomaiskontakteja. (Räty 2002, 114.) Myöhemmän kotoutumisen kannalta olisi tärkeää, että maahanmuuttaja ja uusi kuntalainen saa alkuvaiheessa riittävästi ohjausta ja tukea esimerkiksi sosiaalityöntekijöiltä.

Pirkko Pitkänen on tutkinut valtion ja kunnan virkamiesten kokemuksia ja suhtautumista etnisen ja kulttuurisen monimuotoisuuden lisääntymiseen suomalaisessa työ- ja yhteiskun-

taelämässä. Tutkimuksessa hän selvitti muun muassa vastaajien omia kokemuksia ulkomaalaistaustaisista asiakkaista. Yleisesti ottaen kokemukset olivat myönteisiä, mutta siitä huolimatta maahanmuuttajia pidettiin vaikeina asiakkaina. Ongelmat liittyivät sekä kulttuurien välisen vuorovaikutuksen ja yhteistyön kysymyksiin että myös viranomaisten oman työn organisointiin liittyviin seikkoihin. Maahanmuuttaja-asiakkaita haluttiin pääasiassa palvella hyvin, mutta julkisen sektorin organisaatioiden vakiintuneiden toimintamallien mukaan, joihin maahanmuuttaja-asiakkaiden oletettiin sopeutuvan. Hyvän palvelun turvaamiseksi ei oltu valmiita muuttamaan totuttuja käytäntöjä, vaan ajateltiin, että maahanmuuttaja-asiakkaille tarjotaan palvelut samanlaisina kuin suomalaistaustaisille. (Pitkänen 2006, 6.)

Minna Hallikainen on selvittänyt ei-pakolaistaustaisten maahanmuuttajien asiakkuuskokemuksia suomalaisessa palvelujärjestelmässä Mikkelin seudulla. Haastattelut olivat osa Hallikaisen toteuttamaa Bikva-arviointia. Menetelmällä kerätään arviointitietoa ryhmähaastattelujen avulla, jotka etenevät asiakkaista johtoon ja poliittisiin päättäjiin saakka. (Hallikainen 2011, 58.) Maahanmuuttajat kokivat, että heillä ei ole tarpeeksi ymmärrystä ja tietoa suomalaisesta palvelujärjestelmästä ja yhteiskunnan toimintaperiaatteista. Palveluita hakiessa on vaikea toimia, jos ei ole tarpeeksi tietoa palvelujärjestelmästä ja asiakkaan oman toiminnan välisestä syy-seuraus -suhteista. Hallikaisen mukaan suomalaisen yhteiskunnan toimintamekanismien kokonaisvaltainen ymmärtäminen on maahanmuuttajien kotoutumisen kannalta vähintään yhtä tärkeä tekijä kuin kielitaidon kehittyminen. (Hallikainen 2011, 73, 95.)

2.3 Teemahaastattelu, ryhmähaastattelu ja tulkin käyttö

Teemahaastattelua voidaan käyttää tutkimusmenetelmänä silloin, kun halutaan selvittää haastateltavien omia kokemuksia tietyistä asiasta. Usein tutkija on itse alustavasti selvittänyt tutkittavaa ilmiötä sekä päätenyt sen perusteella oletuksiin, joiden pohjalta hän rakentaa haastattelurungon. Haastattelussa palataan taas tutkittavien subjektiivisiin kokemuksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu tutkimusmenetelmä, joka korostaa haastateltavien näkemyksiä ja määritelmiä tutkittavasta aiheesta. Teemahaastattelu eroaa lomakehaastattelusta siinä, että kysymyksiä tai niiden järjestystä ei ole tarkkaan muotoiltu. Se ei kuitenkaan

ole niin vapaamuotoinen kuin syvähaastattelu. Teemahaastattelu etenee tiettyjen teemojen mukaan antaen haastateltavien päättää miten syväälle aiheiden käsittelyssä mennään. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47–48.) Haastattelijan tehtävänä on huolehtia, että kaikki tarpeelliset teemat tulevat käsitellyiksi haastattelun aikana.

Teemahaastattelu voidaan toteuttaa yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelu on usein yksilöhaastattelua vapaamuotoisempi ja keskustelelevampi. Osanottajilla on mahdollisuus kommentoida asioita melko spontaanisti tuottaa yhdessä monipuolista tietoa tutkittavasta asiasta. Haastateltavan kannalta ryhmähaastattelun etuna on se, että sillä saadaan tietoa samanaikaisesti useilta vastaajilta. Ryhmähaastattelu tulee myös edullisemmaksi kuin saman henkilömäärän haastattelu yksilöhaastatteluina. Haastattelijalta vaaditaan kaikkien haastateltavien tasapuolista huomioimista, etenkin jos ryhmässä on dominoivia henkilöitä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 61–63.)

Haastattelututkimusta tehdessä tutkijan tulee huomioida kieleen ja käsitteisiin liittyviä haasteita. Vaikka haastattelija ja haastateltava puhuisivat äidinkielenään samaa kieltä, voivat he antaa sanoille hyvinkin erilaisia merkityksiä muun muassa siksi, että kommunikaatiotyylit ja kielellinen valmius vaihtelevat eri sosiaaliluokissa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 53.)

Tilanne on astetta haastateltava jos haastattelija ja haastateltava eivät puhu äidinkielenään samaa kieltä tai jos yhteinen kieli puuttuu kokonaan. Suomalaisessa menetelmäkirjallisuudessa (mm. Hirsjärvi & Hurme 2000) ei tätä asiaa juuri ole huomioitu. Merja Anis on tutkinut lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutusta. Hän havainnoi lastensuojelun sosiaalityön asiakastilanteita, joissa oli tulkin mukana. Anis myös kysyi haastatteluissa asiakailta näiden kokemuksia tulkin käytöstä. Asiakkaiden kokemukset tulkin käytöstä olivat enimmäkseen positiivisia. Kielteiset kokemukset liittyivät haastateltavien epäilyyn tulkin luotettavuudesta. (Anis 2008, 66–67.)

Anis muistuttaa, että tulkin käyttöön liittyy aina myös monia tutkimuksen analysoinnissa huomioon otettavia seikkoja. Tärkeintä on muistaa, että tulkki kääntää keskustelua aina kahteen suuntaan, joten analysoitavaksi tuleva aineisto ei ole haastateltavien autenttista puhetta, vaan ainakin kahteen kertaan tulkittu kysymys-vastaus -prosessin tuotosta. (Anis 2008, 66–67.) Tulkkina kannatta aina käyttää ammattitulkkia, jotka eettisten periaatteidensa mukaan toimivat puolueettomasti ja ovat vaitiolovelvollisia tulkaamissaan asioissa. Tulkin teh-

tävänä on tulkata kaikki käyty keskustelu, eikä hän lisää tai jätä siitä mitään pois. Hän ei myöskään osallistu keskusteluun vaan mahdollistaa sen. (Mikkonen 2011.)

3. Maahanmuuttajien palvelukokemusten selvittäminen Kontiolahdella

3.1 Tausta ja tavoitteet

Työskentelen Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen hallinnoimassa ja Raha-automaattiyhdistyksen rahoittamassa oSallisuushanke Sallissa (2011-2014) projektikehittäjänä. oSallisuushanke Sallia toteutetaan neljän maakunnan alueella Itä- ja Keski-Suomessa. Hankkeen päämääränä on lisätä heikossa asemassa olevien ihmisten osallisuutta sekä kuntien ja järjestöjen välistä yhteistyötä hyvinvointia tukevien palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. oSallisuushanke Salli keskittyy erityisesti osallisuuden edistämiseen suhteessa palvelujärjestelmään ja hankkeen kohderyhmälle suunnattujen palvelujen (esim. aikuissosiaalityö) kehittämiseen. oSallisuushanke Sallin tavoitteena on muun muassa kehittää toimintatapoja, joilla ihmiset ja asiakkaat pääsevät nykyistä paremmin osallisiksi palvelujärjestelmään, kehittämään ja vaikuttamaan heille suunnattuihin palveluihin.

Kontiolahden kunnassa asuu noin 100 pakolaistaustaista tai perheenyhdistämisen kautta tullutta maahanmuuttajaa. Kunnan henkilöstön ja hallinnon oletamus on, että asiakkaille tarjotaan hyviä ja monipuolisia palveluja heidän tarpeita kuunnellen. Kontiolahden kunnan sosiaalitoimi halusi selvittää tarkemmin, mitä kokemuksia maahanmuuttajilla on palvelujen toimivuudesta ja omista rooleista palvelujen käyttäjänä? Mitkä palvelut koetaan hyväksi, mitkä eivät toimi, minkä takia? Miten maahanmuuttajat pystyvät itse osallistumaan ja vaikuttamaan omien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen? Yksilötasolla (mm. sosiaalitoimen asiakastilanteissa) kysyttäessä palveluihin ollaan yleensä tyytyväisiä, mutta ulkopuolisen tahon toteuttama tiedonkeruu esimerkiksi ryhmähaastattelulla voisi tuoda esille sellaisiakin mielipiteitä, jotka eivät muuten tule esille.

Kontiolahden kunnan sosiaalitoimiston ja oSallisuushanke Sallin yhteistyö käynnistyi syksyllä 2011. Kunnan ja hankkeen yhteiseksi kokeilu- ja kehittämiskohteeksi nähtiin tarve selvittää

maahanmuuttaja kuntalaisten kokemuksia kunnan palvelujen käytöstä sekä kunnan palveluihin mahdollisesti liittyviä kehittämisehdotuksia. Prosessin suunnittelu ja toteutus Salli-hankkeen osalta tulivat minun työtehtäviksi. Tämän työn pystyin myös ottamaan Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -opintokokonaisuuteen liittyväksi kehittämishankkeeksi. Kontiolahden kunnassa toteuttamani maahanmuuttajakuntalaisten palvelukokemusten selvittäminen on myös kansallisten linjausten mukaista kehittämistyötä, sekä ihmisten omien osallisuuden kokemusten vahvistamisen kannalta perusteltua työtä.

Varsinainen suunnittelutyö Sallin ja Kontiolahden kunnan sosiaalitoimen kanssa käynnistyi alkuvuodesta 2012. Tuolloin keskusteltiin yhteisistä tavoitteista ja toteutusaikatulusta. Samalla sovittiin, että haastateltavaksi valitaan somalitaustaisia, vähintään vuoden Kontiolahdessa asuneita kuntalaisia, jotka ovat suurin pakolaisryhmä Kontiolahdella. Menetelmänä päätettiin käyttää teemahaastattelua ja toteuttaa haastattelut ryhmähaastatteluina jolloin muutamalla tulkatulla haastattelukerralla tavoitetaan enemmän maahanmuuttajia kuin samalla määrällä yksilöhaastatteluilla. Lisäksi tehtiin työnjakoa haastatteluvalmisteluista sekä sovittiin yhteyshenkilö Kontiolahden kunnan puolelta.

Haastattelujen tarkoitus oli tuottaa tietoa Kontiolahden kunnalle kunnassa asuvien somalitaustaisten kuntalaisten palvelukokemuksista ja palvelujen kehittämistarpeesta. Aineistosta päätettiin koota kooste Kontiolahden kunnan ja Salli-hankkeen käyttöön. Tieteellisesti tehdylle aineiston analyysille ei koettu olevan tarvetta, joten teemahaastattelun menetelmää oli mahdollista soveltaa tarpeen mukaan.

oSallisuushanke Sallin tehtäväksi tuli vastata haastatteluteemojen valmistelusta, haastattelujen toteuttamisesta sekä tulosten koostamisesta ja toimittamisesta kuntaan. Kontiolahden kunta puolestaan lupasi sekä antaa palautetta suunnitelluista haastatteluteemoista, etsiä haastateltavat, sopia haastatteluajat, varata tilat haastatteluja varten sekä järjestää tarvittaessa tulkkauksen haastatteluihin.

oSallisuushanke Sallin ja Kontiolahden kunnan tavoitteista muodostin tämän kehittämishankkeen osatavoitteet:

- tarjota kontiolahtelaisille maahanmuuttajille mahdollisuus antaa palautetta kunnan palveluista

- kokeilla palautteen keräämistä kunnan palveluista ryhmähaastattelulla huomioiden haastateltavien tarpeet (mm. suomenkielentaito, kulttuurierot esim. palautteen antamisessa)
- kuvata ja arvioida prosessin toimivuutta

Lisäksi oSallisuushanke Sallin näkökulmasta tavoitteena oli kokeilla miten yhteinen prosessi oSallisuushanke Sallin ja Kontiolahden kunnan kesken toimii (järjestö-kunta yhteistyö).

3.2 Suunnittelu

Jatkoin haastattelujen suunnittelua tapaamalla kunnan sosiaaliohjaajaa ja somalialaista somalikielen tulkkiä, joilta sain hyviä vinkkejä haastattelujen toteuttamiseen. Somalikielen tulkki toi esiin, miten haastatteluissa kannattaa tarkkaan kertoa miksi ne tehdään ja korostaa sitä, että haastatteliija ei ole viranomainen, eikä varsinkaan missään tekemisissä poliisin kanssa. Tärkeää on myös kertoa haastattelujen luottamuksellisuudesta ja haastateltavien anonymiteetistä. Pakolaistaustaisilla maahanmuuttajilla on usein takanaan useita maahantu- loon ja oleskeluluvan saamiseen liittyneitä viranomaisten tekemiä haastatteluja ja puhutteluja. Tässä palvelututkimuksessa on erityisen tärkeää saada aikaan luottamuksellinen ilmapiiri ja vakuuttaa haastateltavat siitä, että he voivat halutessaan kertoa myös palveluihin liittyvistä epäkohdista ilman, että kertomus vaikuttaa jatkossa heidän saamiinsa palveluihin.

Kysyin tulkilta myös mahdollisuudesta toteuttaa haastatteluja osin toiminnallisina, jolloin haastattelukysymysten lisäksi olisi voinut käyttää jotain toiminnallisia menetelmiä. Hän oli sitä mieltä, että somalit mieluummin osallistuvat perinteiseen haastatteluun tai vastaavat kirjalliseen kyselyyn (ne keillä on riittävä luku- ja kirjoitustaito) kuin tekevät toiminnallisia harjoituksia. Hänen mukaan somalit eivät ole tottuneet sellaisiin ja saattaisivat pitää niitä lapsellisina tai epäillä, että niillä yritetään testata heidän psyykkistä tilaansa. Päädyin noudattamaan tulkin ohjetta, koska uskon hänen somalikultuurin edustajana osaavan arvioida heille sopivaa tiedonkeruumenetelmää. Lisäksi käytettävissä oleva tulkkaus aika ja toive saada haastattelutilanteissa mahdollisimman paljon tietoa asettivat tiettyjä rajoituksia käytettäville menetelmille. Tulkki oli myös sitä mieltä, että sopiva kesto yhdelle ryhmähaastattelulle voisi olla noin tunti. Näin myös haastatteluissa kävi.

Haastatteluihin valmistautumisessa vaativin tehtävä oli haastatteluteemojen ja kysymysten miettiminen. Haastatteluteema *kunnallisen palvelujärjestelmän toimivuus* on melko abstrakti ja voi olla monelle kantasuomalaisellekin vaikeasti avautuva. Teemahaastattelussa yleensä käytettävien avointen keskusteluteemojen sijaan päädyin tekemään valmiita kysymyksiä, joilla abstraktia haastatteluteemaa sai paremmin konkretisoitua. Valmiiden kysymykset helpottivat myös tulkkien valmistautumista haastatteluihin. Tavoitteena oli kuitenkin toteuttaa haastattelut teemahaastattelujen tapaan, eli haastattelukysymykset toimivat keskustelun ohjaajina, mutta niitä ei ollut tarkoitus käydä läpi tietyssä järjestyksessä.

Kysymyksistä pyysin palautetta niin Kontiolahden kunnan sosiaalitoimesta kuin omilta työka- vereilta, jotka tekevät maahanmuuttajatyötä. Joensuun Kansalaistalolla maahanmuuttajien neuvontapisteessä toteutin yhden esihaastattelun, jossa haastattelin muutama vuosi sitten Venäjältä muuttanutta henkilöä. Samassa yhteydessä pääsin kokeilemaan tulkin käyttöä, kun yksi neuvontapisteen avustaja toimi haastattelussa tulkkina. Saadun palautteen ja haastatte- lukokemuksen perusteella konkretisoin kysymyksiä edelleen. Lopulliset, haastatteluissa käy- tetyt kysymykset olivat:

- Miten kauan sinä olet asunut Kontiolahdessa?
- Mitä palveluita sinä olet käyttänyt Kontiolahdessa?
- Oletko sinä saanut tarpeeksi tietoa palveluista?
- Kuka sinua on auttanut, jos on ollut jotain kysyttävää (palveluista)?
- Mistä palveluista sinulle on ollut eniten hyötyä?
- Onko sinulla ollut tilanteita, että et ole saanut apua?
- Onko palveluja, joita haluaisit ymmärtää paremmin?
- Pystytkö itse vaikuttamaan sinulle tarjottaviin palveluihin? (Mihin ja miten haluaisit vaikut- taa?)
- Mikä kotouttaisi sinua ja perhettäsi paremmin?
- Onko sinulla joku harrastus? Millaiseen vapaa-ajantoimintaan haluaisit osallistua?
- Mitä muuta haluaisit sanoa?

Kysymysten lisäksi kirjoitin haastateltaville kirjallisen ohjeistuksen haastattelusta, jossa ker- roin miksi ja miten haastattelut toteutetaan (liite 1). Toimitin haastattelukysymykset ja - ohjeen kunnan yhteyshenkilölle, joka puolestaan käänntti ne somalikielille.

3.3 Toteutus

Kaikki haastattelut toteutettiin huhtikuun viimeisellä viikolla. Haastateltavat olivat kotoisin Somaliasta ja asuneet Suomessa noin 1-3 vuotta. Haastateltavia oli yhteensä kymmenen, joista naisia oli yhdeksän ja miehiä yksi. Haastattelin maahanmuuttajakuntalaisia kolmessa ryhmähaastattelussa, joista yhdessä haastateltavana oli pariskunta. Muissa haastatteluissa oli entuudestaan toisensa tunteneita naisia (5 ja 3 henkilöä). Kaikki haastattelut toteutettiin puhelintulkkauksella. Ennen haastattelua järjestimme yhdessä kunnan maahanmuuttajatyöntekijöiden kanssa haastateltaville infotilaisuuden, jossa heille kerrottiin tulevista haastatteluista ja annettiin haastattelukysymykset etukäteen tutustuttaviksi.

3.3.1 Infotilaisuus haastateltaville

Infotilaisuuteen oli kutsuttu kaikki haastatteluihin lupautuneet ja seitsemän heistä osallistui infotilaisuuteen. Lisäksi paikalla oli kaksi kunnan maahanmuuttajatyöntekijää, tulkki, minä (haastatteliija) sekä Salli -hankkeen opiskelijaharjoittelija, joka myöhemmin oli haastatteluis- sa mukana kirjaamassa vastauksia.

Infotilaisuus järjestettiin Kontiolahden kunnan virastotalon kokoushuoneessa. Olin varannut tilaisuuteen, kuten myös myöhemmin haastatteluihin, pientä tarjottavaa (mehua, keksejä ja hedelmiä), koska toivoin, ettei tunnelmasta tulisi liian jäykkä ja virallinen. Lisäksi minusta oli tärkeää, että infotilaisuuteen ja myöhemmin haastatteluihin tulevat ihmiset huomioitiin jollain edes jollain pienellä positiivisella tavalla, antoivathan he omaa aikaansa tähän ”projektiin”. Toisaalta osallistuessaan haastatteluihin haastatelluilla oli mahdollisuus kertoa kokemuksiaan palvelujärjestelmästä ja antaa palautetta palvelujen toiminnasta, mikä myös toivottavasti motivoi haastateltuja.

Haastateltavat tulivat infotilaisuuteen sovittuna aikana ja vaikuttivat suhtautuvan myönteisesti tuleviin haastatteluihin. Infotilaisuuden aluksi kunnan työntekijät kertoivat miksi näitä haastatteluja toteutetaan ja sen jälkeen minä kerroin haastattelujen käytännön toteutuksesta. Pyrin korostamaan sitä, että osallistumalla haastatteluihin heillä on hyvä mahdollisuus kertoa mielipiteensä palvelujen toimivuudesta, koska haastatteluista tehtävä koonti välittää kunnan virkamiehille. Korostin myös haastattelujen luotettavuutta eli sitä, että kenen-

kään ihmisen yksittäisiä vastauksia ei välitetä eteenpäin, vaan kaikista haastattelusta tehdään yhteinen koonti, joka sitten toimitetaan kuntaan.

Tulkin läsnäolo infotilaisuudessa oli erittäin tärkeää, koska haastateltavat puhuivat hyvin vähän suomea. Eniten keskustelua ja kysymyksiä aiheutti haastatteluajoista ja -paikoista sopiminen, mutta tulkin avustuksella asiat selvisivät. Haastatteluihin liittyen ihmisiä kiinnosti se, miten yksittäiset vastaukset tulevat esiin koonnissa, jos esimerkiksi yksi haastateltava on jostain asiasta aivan eri mieltä kuin kaikki muut. Tähän vastasin, että se huomioidaan koosteessa, mutta tämän vastaajan henkilöllisyyttä (kuten ei kenenkään muunkaan) kerrota eteenpäin. Haastateltavilta tuli myös toive, että haastatteluihin osallistumalla, he voisivat oikeasti vaikuttaa, ettei vaan kerättäisi palautetta palautteen keräämisen takia.

Haastattelujen käytännötoteuttamiseen liittyen kerroin, että mikäli haastateltaville sopii, ne nauhoitetaan. Perustelin nauhoittamista sillä, että se varmistaa, että kaikki haastateltavien kertomat tärkeät asiat saadaan talteen. Haastattelujen jälkeen niihin voidaan tarvittaessa palata ja tarkistaa, että asiat on kirjattu ylös oikein. Pyrin painottamaan sitä, että haastattelunauhat ovat luottamuksellisia, ja että ne hävitetään haastattelujen jälkeen. Infotilaisuudessa tämä vaikutti sopivan kaikille, eikä kukaan kysynyt tai kommentoinut mitään nauhoitukseen liittyen.

Infotilaisuuden lopuksi annoin haastateltaville somaliksi käännetyt haastattelukysymykset ja -ohjeet, jotta he halutessaan voisivat tutustua niihin jo etukäteen. Kokonaisuudessaan infotilaisuus kesti noin tunnin. Minulle jäi siitä positiivinen tunne, vaikka toisaalta mietin myös sitä, sainko vakuutettua haastateltavat haastattelujen hyödyllisyydestä ja välitettyä haastateltaville viestin siitä, että haastattelut ovat luottamuksellisia.

3.3.2 Ryhmähaastattelut

Kaikki kolme haastattelua toteutettiin samalla viikolla kuin infotilaisuus. Kaikki haastateltavat tulivat sovittuihin paikkoihin lähes sovittuina aikoina. Kahdesta haastattelusta haastateltavat myöhästyivät n. 10 minuuttia. Olin varautunut tähän ja puhelintulkkaus oli sovittu aloitettavan 15 minuuttia sovitun haastattelun alkamisajan jälkeen, joten haastattelut päästiin aloittamaan tulkin kanssa sovittuun aikaan.

Haastattelujen aluksi kerroin vielä miksi ja miten haastattelut toteutetaan. Olin oletanut, että haastattelujen luottamuksellisuus ja tarkoitus herättäisivät vielä kysymyksiä ja keskustelua, mutta oletus osoittautui vääräksi. Kaikissa haastatteluissa haastateltavat sanoivat tietävänsä asian ja halusivat mennä ilman enempiä keskusteluja haastatteluteemoihin.

Haastattelut menivät mielestäni melko hyvin, joskin hieman eri tavalla kuin olin suunnitellut. Olin ajatellut, että haastattelen kaikkia haastateltavia yhteisesti, siten että kysyn kysymyksen ja pyydän siihen kaikilta vastauksen vuoronperään ja tämän jälkeen siirryn seuraavaan kysymykseen tai teemaan. Käytännössä haastattelut menivät niin, että haastateltavat kertoivat yksi kerrallaan sekä hyvät että huonot palvelukokemuksensa ja sen jälkeen oli seuraavan haastateltavan vuoro. Välissä saatoinkin kysyä tarkentavia kysymyksiä. Ja aivan lopuksi, kun kaikki olivat puhuneet, jotkut halusivat vielä täydentää keskustelua.

Yhdessä haastattelussa kysyin muiden kokemuksia haastateltavan mainitsemasta palvelusta, mutta haastateltavat ehdottivat, että, sopisiko niin, että yksi puhuu asiansa kerrallaan ja sitten kysytään muilta. Tietenkin se sopi minulle. Mielestäni haastateltavat olivat valmistautuneet haastatteluun hyvin ja useimpiin haastattelukysymyksiin tuli vastaukset ilman, että minun tarvitsi niitä edes kysyä. Uskon, että yhteisestä infotilaisuudesta oli hyötyä haastattelujen onnistumiseen: haastattelujen yleiset käytännön asiat saatiin käytyä läpi jo ennen haastatteluja. Lisäksi haastateltavat saivat muutaman päivän aikaa orientoitua haastatteluteemoihin, jolloin itselle tärkeitä asioita oli ehkä jo mietitty etukäteen ennen haastattelua.

Haastateltavat kertoivat avoimesti omista kunnan palveluihin liittyvistä hyvistä ja huonoista kokemuksista. Samalla he kertoivat omista elämäntilanteistaan; terveydestä, asumisesta, lapsistaan sekä suomen kielen oppimisen vaikeudesta. Koin, että haastatteluissa oli luottamuksellinen ilmapiiri, jota varmaan omakielinen puhelintulkki ja muiden haastateltavien läsnäolo lisäsivät. Todennäköisesti myös haastattelujen ennakkoinfo auttoi haastattelujen onnistumista, koska haastateltavat tiesivät jo haastatteluun tullessaan mistä oli kysymys. Heillä oli myös ollut mahdollisuus pohtia haastatteluteemoja jo etukäteen. Haastattelujen lopuksi kaikki haastateltavat kiittelivät siitä, että saavat kertoa mielipiteensä palveluista ja heitä kuunnellaan heille tärkeissä asioissa.

Haastatteluissa esille tulleet asiat olivat melko yhteneväisiä. Sosiaalitoimen palvelut saivat haastateltavilta paljon kiitosta. Ihmiset kokivat saaneensa hyvää ja oikea aikaista palvelua.

Sen sijaan terveydenhuollon ja asuntotoimen palveluissa kerrottiin olevan kehittämisen vaa-
raa. Lähes kaikki haastateltavat antoivat palautetta myös suomen kielen koulutuksesta.
Suomen kielen oppiminen koettiin vaikeana ja kielikoulutus vähän eritasoisia ja eri maista
tulevia opiskelijoita huomioivana.

Haastatteluissa mukana ollut opiskelija teki aineistosta koosteen, jossa hän teemoitteli haas-
tatteluissa esiin tulleita asioita. Koosteen pohjalta kirjoitin raportin (Liite 2), jota kävin esitte-
lemässä Kontiolahden kunnan kotouttamisasioiden seurantatyöryhmälle kesäkuussa 2012,
jonka jäsenet jakoivat sitä edelleen eri hallintokuntien käyttöön.

4. Pohdintaa

Tämän Kulttuuritietoiset työkäytännöt maahanmuuttajatyössä -kehittämishankkeen tarkoi-
tus oli kerätä kontiolahtelaisilta maahanmuuttajakuntalaisilta palautetta palvelujärjestelmän
toimivuudesta. Yhteistyössä Kontiolahden kunnan sosiaalitoimen henkilöstön kanssa suun-
nittelin ja toteutin kolme somalitaustaisten kuntalaisten ryhmähaastattelua, jossa kysyttiin
heidän kokemuksiin palvelujärjestelmän toimivuudesta ja kehittämistarpeista. Saadusta
aineistosta koottiin raportti, jota käytetään kehittämistyön tukena Kontiolahdessa ja oSalli-
suushanke Sallissa.

Toteutin kehittämishankkeeni helmi-kesäkuussa 2012. Saavutin hankkeelle asettamani ta-
voitteet ja toteutin sen suunnitellussa aikataulussa. Kehittämishankkeen onnistumisen kan-
nalta tärkeää oli oSallisuushanke Sallin hyvä yhteistyö Kontiolahden kunnan ja erityisesti so-
siaalitoimen henkilöstön kanssa. Kahden erilaisen organisaation yhteistyö tarvitsee onnistu-
akseen ennen kaikkea halua ja sitoutumista yhteistyöhön ja tässä kehittämishankkeessa niitä
löytyi. Kyseessä oli eräänlainen win-win -tilanne, jossa molemmat osapuolet hyötyivät yhtei-
sestä tekemisestä. Onnistumisen kannalta tärkeää oli myös yhteinen suunnittelu ja prosessin
aikatauluttaminen sekä sovitussa työsuunnitelmassa pysyminen.

Hyviä vinkkejä haastattelun toteuttamisesta olisi voinut saada haastateltavilta itseltään, mi-
käli heitä olisi ollut mahdollisuus tavata jo suunnitteluprosessin aikana. Aikataulu- ja tulk-

kaussyistä tämä ei ollut mahdollista, joten somalinkielen tulkin ja omien työkavereiden konsultointi suunnitteluvaiheessa olivat tärkeitä. Näistä keskusteluista sai haastateltavien näkökulmaa suunnitteluun, vaikka informantit eivät haastateltaviin kuuluneetkaan. Myös Kansalaistalolla toteuttamani koehaastattelu oli hyödyllinen kysymysten testaamisen ja tulkin välityksellä tehtävän haastattelukokemuksen saamisen kannalta.

Haastateltavien tavoittamisen ja haastatteluun motivoinnin kannalta yhteinen infotilaisuus, jossa mukana oli heille tutut sosiaalitoimen työntekijät, oli hyvä toimintatapa. Todennäköisesti infotilaisuuden ansiosta haastatellut olivat valmistautuneet haastatteluihin miettimällä omia palveluihin liittyviä kokemuksiaan. Lisäksi infotilaisuudessa ehdittiin käydä läpi haastatteluun liittyvät käytännön asiat yhteisesti läpi ja haastatteluissa päästin lyhyen kertauksen jälkeen keskustelemaan haastatteluteemoista.

Menetelmänä ryhmähaastatteluina toteutettu teemahaastattelu osoittautui toimivaksi, koska haastateltavien kokemukset palveluista olivat melko samankaltaisia. Ryhmähaastattelussa haastateltavat pystyivät täydentämään toisiaan ja aineistosta tuli ehkä rikkaampi kuin yksilöhaastatteluissa olisi tullut. Ryhmähaastatteluissa kerran mainittua asiaa ei tarvinnut selittää uudestaan, vaan haastateltavat pystyivät täydentämään asiaa omasta näkökulmastaan. Tulkin käyttö oli haastattelujen onnistumisen ehdoton edellytys, kun haastateltiin ihmisiä, joiden suomen kielen taito on vielä vähäistä. Puhelintulkkaus oli haastatelluille entuudestaan tuttua, eikä puhelintulkin käytössä ollut vaikeuksia haastattelujen aikana.

Haastattelujen onnistumisen kannalta tärkeintä oli haastateltavien myönteinen suhtautuminen haastatteluihin ja halu kertoa kokemuksistaan. Haastattelut onnistuivat minusta hyvin ja vaikutti siltä, että haastateltavat kertoivat avoimesti niin hyviä kuin huonojakin kokemuksiaan palvelujen saamiseen ja käyttöön liittyen. Haastattelutilanteissa luottamuksen syntymisen kannalta oli hyvä, että en tehnyt haastatteluja viranomaisen roolissa. Kunnan toiminnasta ulkopuolisena järjestötyöntekijänä ja haastateltaville ennestään tuntemattomana oli helppo ottaa objektiivisen haastattelijan rooli. Varmasti myös hyvä ennakkovalmistautuminen haastatteluihin vaikutti niiden onnistumiseen.

Maahanmuuttajien kokemuksia palvelujärjestelmän toimivuudesta Kontiolahdessa ei ollut aiemmin kartoitettu näin laajasti. Useat haastateltavat kiittelivät sitä, että heitä kuullaan

heille tärkeissä asioissa. Toivottavasti haastattelut pieneltä osaltaan vahvistivat haastateltujen kotoutumista ja etenkin osallisuuden kokemusta suhteessa palvelujärjestelmään

Haastateltavat myös toivoivat, että haastattelujen kautta annettu palaute, niin positiivinen kuin negatiivinen, menee oikeasti perille ja esille tulleisiin epäkohtiin tartuttaisiin kunnassa. Haastatteluaineistosta koostettu raportti on välitetty Kontiolahden kunnan eri hallintokuntiin, joten tieto haastattelujen tuloksista on levinnyt laajasti. Kunnan palvelujen kehittäminen on kunnan omaa työtä, josta päätetään kunnan sisällä.

Kontiolahden kunnan ja oSallisuushanke Sallin yhteistyönä järjestetään syksyllä 2012 palautetilaisuus haastatteluihin osallistuneille. Tilaisuudessa keskustellaan haastattelujen tuloksista, tulosten levittämisestä sekä siitä, miten kunta jatkossa aikoo kehittää maahanmuuttajien palveluita.

Kehittämishankkeessa toteutetut maahanmuuttajien ryhmähaastattelut on yksi tapa kerätä palautetta maahanmuuttajataustaisilta kuntalaisilta. Toimintatapana haastattelut osoittautuivat toimivaksi ja kehittämishankkeessa saatuja kokemuksia tullaan myöhemmin hyödyntämään oSallisuushanke Sallissa.

Lähteet

Anis, Merja 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D 47/2008. Väestöliitto. Helsinki.

Hallikainen, Minna 2011. Maahanmuuttajat suomalaisen palvelujärjestelmän asiakkaina. ”Hukassa olemisen tunne on suurin silloin, kun ei tiedä mitä pitäisi kysyä.” Opinnäytetyö. Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Sosionomi YAMK. Mikkelin ammattikorkeakoulu.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Mikkonen, Marko 2011. Opas tulkin käyttöön. Perustietoa tulkin käytöstä ja tilaamisesta. 12.9.2011. Kontiolahden kunta. Sosiaalipalvelut.
http://tkk.joensuu.fi/liferay/projektit/monikko/Opas_tulkin_kayttoon_Mikkonen.pdf. Viitattu 9.8.2012.

Osallisuushanke Salli 2012. Hankkeen ylläpitämä Osallisuus -sivusto www.jelli.fi/osallisuus. Viitattu 10.8.2012.

Perälähti, Londén, Siltaniemi, Särkelä, Peltosalmi & Eronen 2011. Sosiaalibarometri 2011. Ajankohtainen arvio muutoksesta ja kansalaisten hyvinvoinnista. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki.

Pitkänen, Pirkko 2006. Etninen ja kulttuurinen monimuotoisuus viranomaistyössä. Edita. Helsinki.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelma 22.6.2011

Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tammi. Tampere.

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Helsinki.

Liite 1

Haastatteluohjeet /Hanna Pieviläinen

Kysymme sinulta kokemuksia Kontiolahden kunnan palveluista, koska palveluista halutaan tehdä sellaisia, että niistä on mahdollisimman paljon hyötyä ihmisille. Kertomalla omia ajatuksia palveluihin liittyvistä asioista, voit olla vaikuttamassa palvelujen parantamiseen. Juuri sinun mielipide on tärkeä ja voit kertoa niistä palveluista, joista sinulla on kokemusta.

Haastattelemme näistä samoista asioista useita eri ihmisiä. Vastauksista kootaan yhteinen palaute Kontiolahden kuntaan työntekijöille. Siinä ei kerrota kuka on sanonut mitään, vaan kerrotaan asioita, joita keskusteluissa on tullut esille.

Haluamme keskusteluun niin monta näkökulmaa kuin mahdollista. Jos sinun ajatuksesi on hieman erilainen kuin jonkun toisen, tuo se rohkeasti esille. Kysymyksiin ei ole oikeita tai väärä vastauksia, haluamme kuulla mitä juuri sinä ajattelet.

Tässä haastattelussa/keskustelussa keskitytään kokemuksiin, jotka liittyvät Kontiolahden kunnan palveluihin ja kunnan alueella oleviin vapaa-ajan toimintoihin. Nyt puhutaan ajasta siitä lähtien kun olette muuttaneet vastaanottokeskuksesta omaan asuntoon.

Voit kertoa kokemuksia mm. seuraavista palveluista

- terveydenhuolto (kunnan terveyskeskus, kouluterveydenhuolto, neuvola)
- sosiaalitoimisto
- päivähoito
- koulu
- asuntotoimisto
- kirjasto
- kuntosali/liikuntapaikat

Käytämme haastattelussa puhelintulkkia, siksi on tärkeää, että yksi ihminen puhuu kerrallaan.

Minä kysyn vuorotellen teiltä kaikilta/molemmilta. Olemme kiinnostuneita teidän kumman-kin/kaikkien ajatuksista ja kokemuksista. Toivon, että jokainen sanoo jotain.

Johanna (opiskelija) kirjoittaa tästä keskustelusta muistiinpanoja. Jos sinulle/teille sopii, tämä haastattelu nauhoitetaan. Sen tarkoitus on olla muistiinpanojen tukena. Nauhoituksia ei kuuntele muut kuin minä ja Johanna.

Liite 2

Maahanmuuttajien kokemuksia palvelujärjestelmän toimivuudesta Kontiolahdella

Kooste somalitaustaisten kuntalaisten ryhmähaastatteluista

Hanna Pieviläinen, projektikehittäjä
Johanna Valta, opiskelijaharjoittelija
oSallisuushanke Salli
Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry
kesäkuu 2012

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Palveluiden käyttö ja kattavuus	3
3 Sosiaalipalvelut	4
4 Terveysthuolto	4
5 Asuminen	6
6 Vapaa-aika	7
7 Opiskelu	8
8 Työllisyys ja yhteiskuntaan osallistuminen	9
9 Haastattelukysymykset / keskusteluteemat	11

Liite 1

1 Johdanto

Kontiolahden kunnan sosiaalitoimiston ja oSallisuushanke Sallin yhteistyö käynnistyi syksyllä 2011. Kunnan ja hankkeen yhteiseksi kokeilu- ja kehittämiskohteeksi nähtiin tarve selvittää maahanmuuttajakuntalaisten kokemuksia kunnan palvelujen käytöstä sekä kunnan palveluihin mahdollisesti liittyviä kehittämissuhteita.

Kontiolahdella asuu noin 100 pakolaistaustaista tai perheen yhdistämisen kautta Suomeen muuttanutta maahanmuuttajaa. Kunnan henkilöstön ja hallinnon oletus on, että asiakkaille tarjotaan hyviä ja monipuolisia palveluja heidän tarpeita kuunnellen. Sosiaalitoimi oli kuitenkin halukas selvittämään, mitä kokemuksia maahanmuuttajilla on palvelujen toimivuudesta ja omista rooleista palvelujen käyttäjänä? Mitkä palvelut koetaan hyväksi, mitkä eivät toimi, minkä takia? Miten maahanmuuttajat pystyvät itse osallistumaan ja vaikuttamaan omien palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen? Yksilötasolla (mm. sosiaalitoimen asiakastilanteissa) kysyttäessä palveluihin ollaan yleensä tyytyväisiä, mutta ulkopuolisen tahon toteuttama tiedonkeruu esimerkiksi ryhmähaastattelulla voisi tuoda esille sellaisiakin mielipiteitä, jotka eivät muuten tule esille.

oSallisuushanke Salli (2011–2014) on Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen hallinnoima ja Raha-automaattiyhdistyksen rahoittama Itä- ja Keski-Suomen alueella toteutettava kehittämishanke, jonka päämääränä on lisätä heikossa asemassa olevien ihmisten osallisuutta sekä kuntien ja järjestöjen välistä yhteistyötä hyvinvointia tukevien palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. oSallisuushanke Sallin tavoitteena on muun muassa kokeilla ja kehittää toimintatapoja, joilla ihmiset ja asiakkaat pääsevät nykyistä paremmin osallisiksi palvelujärjestelmään kehittämällä ja vaikuttamalla heille suunnattuihin palveluihin (hankkeesta tarkemmin liitteessä 1).

Sallin näkökulmasta Kontiolahden kunnan toive selvittää maahanmuuttajakuntalaisten palvelukokemuksia oli tarkoituksen mukainen tapa lähteä yhdessä selvittämään kuntalaisten ajatuksia heille suunnatuista palveluista sekä pyrkiä kuvaamaan yhteistyö- ja toteutusprosessia siten, että saatuja kokemuksia voisi mahdollisesti levittää ja hyödyntää muuallakin.

Varsinainen suunnittelutyö Sallin ja Kontiolahden kunnan sosiaalitoimen kanssa käynnistyi alkuvuodesta 2012. Tuolloin sovittiin, että haastateltavaksi valitaan somalitaustaisia, vähintään vuoden Kontiolahdessa asuneita kuntalaisia, jotka ovat suurin pakolaisryhmä Kontiolahdella. Lisäksi sovittiin, että menetelmänä käytetään ryhmähaastatteluja, tehtiin työnjakoa haastatteluvalmisteluista sekä sovittiin yhteyshenkilö (maahanmuuttajien sosiaaliohjaaja) Kontiolahden kunnan puolelta, jonka kanssa sovittiin käytännön asioista. Sallin osuudeksi tuli vastata haastatteluteemojen/ -kysymysten valmistelusta, haastattelujen toteuttamisesta sekä tulosten koostamisesta ja toimittamisesta kuntaan. Kontiolahden kunta puolestaan lupasi antaa palautetta suunnitelluista haastatteluteemoista, etsiä haastateltavat, sopia haastatteluajat, varata tilat haastatteluja varten sekä järjestää tarvittaessa tulkkauksen haastatteluihin. Valmistelut ja haastattelujen toteutus etenivät sovitusti.

Kaikki haastattelut (3) pidettiin huhtikuun viimeisellä viikolla. Samalla viikolla, ennen haastatteluja järjestettiin Kontiolahden kunnantalolla yhteinen infotilaisuus haastateltaville sosiaalitoimiston ja oSallisuushanke Sallin yhteistyönä. Infotilaisuudessa haastattelijat (Sallin projektikehittäjä ja opiskelijaharjoittelija) esittäytyivät haastateltaville ja yhdessä käytiin läpi sitä, miksi ja miten haastattelut tullaan toteuttamaan. Paikalla oli seitsemän haastateltavaa sekä somalin kielen tulkki.

Varsinaisissa haastatteluissa haastateltavia oli yhteensä kymmenen, joista naisia oli yhdeksän. Haastatteluissa käytettiin puhelintulkausta. Haastateltavat ovat asuneet Kontiolahdessa puolestatoista vuodesta reiluun kahteen vuoteen. Kaikilla haastatteluihin osallistuneilla oli lapsi tai lapsia Kontiolahdessa, osalla myös kotimaassaan. Kaikki haastateltavat olivat myös osallistuneet suomen kielen kursseille. Haastateltavat suhtautuivat haastatteluihin myönteisesti: heistä oli tärkeää päästä kertomaan kokemuksistaan ja he myös toivoivat, että heidän palautteensa otetaan oikeasti huomioon palveluita kehitettäessä. Haastateltavien kokemukset palveluista olivat hyvin yhtenevät. Haastattelukysymykset löytyvät luvusta 9.

2 Palveluiden käyttö ja kattavuus

Pääsääntöisesti haastatellut olivat hyvin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja vastaanottoon niin Kontiolahden kunnassa kuin Suomessakin. Yksi haastateltava kiteytti kokemuksensa sanomalla, että heidät, vaikeista olosuhteista tulleet, on otettu vastaan *”lämmöllä ja inhimillisyydellä”*. Haastateltavat kiittelivät paljon kaikkea sitä apua ja tukea, jota olivat yhteiskunnalta saaneet. Monet totesivat, että asiat ovat heillä pääsääntöisesti hyvin ja he ovat tyytyväisiä elämäänsä Suomessa ja Kontiolahdessa. Vastaajat sanoivat, ajattelevansa niin, että heidän hyväkseen on tehty paljon ja ymmärtävänsä myös sen, ettei palvelujärjestelmä koskaan voi toimia täydellisesti, vaan aina löytyy kehitettävää.

Palveluiden kattavuus Kontiolahdella oli haastateltavien mielestä etenkin sosiaalipalveluiden osalta hyvä. Sen sijaan kehitettävää olisi vielä terveydenhuoltopalveluissa ja asumiseen liittyvissä asioissa. Vapaa-aikaan liittyvät palvelut ja harrastusmahdollisuudet jakoivat mielipiteitä, osa haastateltavista oli tyytyväinen tarjontaan ja osa toivoi harrastetoiminnan lisäämistä oman asuinalueen läheisyyteen tai vastaavasti nykyistä parempia kulkuyhteyksiä.

Haastateltavien suomen kielen kurssit, työharjoittelupaikat ja monet erityispalvelut sijaitsivat pääsääntöisesti Joensuussa. Osa kävi myös elintarvikeostoksilla Joensuussa. Sekä Kontiolahdella että Joensuussa sijaitsevien palveluiden saatavuus haastateltujen osalta vaihteli asuinpaikasta riippuen. Koska haastateltavilla ei ollut omia kulkuneuvoja, joutuivat he liikkumaan Joensuuhun tai Kontiolahden keskustaan julkisen liikenteen aikataulujen mukaan, mikä aiheutti aikatauluhaasteita erityisesti pienemmillä kylillä asuville. Huonoista kulkuyhteyksistä ja pitkistä välimatkoista seuraa, että aikaa kuluu liikkumiseen liian paljon, mikä on taas pois perheeltä ja kodinhoidolta.

Osa haastatelluista oli sitä mieltä, että heillä on riittävästi tietoa saatavilla olevista palveluista ja he pystyvät asioimaan itsenäisesti. Osa taas koki tarvitsevansa edelleen yhtä paljon apua kuin heti Suomeen muuton jälkeen. Suurimpana haasteena kotoutumiselle ja palveluiden itsenäiselle käytölle oli suomen kielen osaamisen vähyys. Eräs vastaaja kertoi, että hänestä tuntuu edelleen siltä, että hän on kuin vauva suomalaisessa yhteiskunnassa, kun ei pysty toimimaan itsenäisesti puutteellisen kielitaidon vuoksi.

Keskeisimmäksi kototutumista edistäväksi asiaksi haastateltavat mainitsivat suomen kielen oppimisen. Haastateltavien mukaan kielen oppiminen tehostuisi, jos opetuksessa huomioitaisiin nykyistä enemmän se, että kaikilla opiskelijoilla ei entuudestaan ole minkäänlaista koulutustaustaa.

3 Sosiaalipalvelut

Kaikki haastatelluista olivat erittäin tyytyväisiä Kontiolahden kunnan tarjoamiin sosiaalipalveluihin. Sosiaalityöntekijät (tässä raportissa = sosiaaliohjaaja ja perhetyöntekijä) saivat paljon kiitosta toiminnastaan, samoin naisten vertaisryhmän (Kontiolahden kunnan ”isännöimä” ja Suomen pakolaisavun koordinoima ryhmä) vetäjät. Haastateltavat kertoivat, että vastaanottoaikoja sosiaalitoimistoon on saanut aina tarvittaessa. Sosiaalitoimiston aukioloajat ja toiminta muutoinkin koettiin sopivana ja omia tarpeita palvelevana.

Haastateltavat kertoivat keskustelleensa sosiaalityöntekijöiden kanssa heille tärkeistä asioista ja saaneet apua silloin kun sitä on tarvittu. Erityiskiitosta saivat sosiaalityöntekijöiden tarjoama palvelu ja apu, sosiaalitoimen järjestämät yhteiskyyditykset kauppaan ja lasten harrastuksiin, lomakkeiden täyttöapu sekä tarvittaessa kotiin annettu apu.

Kehittämispalautteena toivottiin, että sosiaalityöntekijä osallistuisi asuntoasioiden järjestelyyn nykyistä enemmän. Osa haastateltavista uskoi asioiden hoituvan asuntotoimistossa paremmin, jos sosiaalityöntekijä tulisi mukaan keskustelemaan. Yksinhuoltajaäidit kaipaisivat enemmän apua arkisissa asioissa, sillä heillä on oman opiskelun ohella huolehdittavanaan koti ja lapset.

4 Terveysthuolto

Haastateltavat olivat saaneet terveyskeskuksesta hyvää hoitoa mm. pitkäaikaissairauksiin. Useat haastateltavat kertoivat, että heillä tai heidän perheenjäsenillään on vaivoja (esim. vatsa- ja sydänoireita), joihin ei ollut löytynyt apua eikä diagnooseja tutkimuksista ja verikokeista huolimatta. Oletus oli, että lääkärissä vaivat saataisiin parannettua, mutta monelle lääkäri oli ainoastaan todennut, että mitään sairautta ei ole. Osa näistä haastatelluista koki, ettei heidän

terveydentilaan liittyviä ongelmia ei ollut otettu vakavasti tai annettu heidän tarvitsemaa hoitoa. Jos haastatellut halusivat uuden diagnoosin toiselta lääkäriltä tai lähetteen erikoislääkärille, ei siihen oltu tarjottu mahdollisuutta, vaan sanottu, että halutessaan voi hakeutua yksityislääkärin vastaanotolle omalla kustannuksella.

Kunnallisten terveystalveluiden piiriin pääsemisessä oli myös kehitettävää; jonot ovat liian pitkiä eikä vastaanottoaikoja saanut varattua lainkaan, jos ei ollut tarpeeksi sairas. Haastateltavat olivat saaneet tulkin mukaan lääkäriin asiointia helpottamaan. Osa koki silti yhteisen kielen puuttumisen lääkäriin kanssa vaikeuttavan lääkäri-potilassuhdetta.

Osa haastateltavista oli saanut mielestään riittävästi tietoa terveydenhuoltopalveluista ja niiden rakenteesta. Osa taas oli toista mieltä ja koki, ettei heillä ollut riittävästi tietoa terveydenhuollosta, eivätkä he tienneet kuinka terveydenhuoltojärjestelmä Suomessa toimii. Mahdollisia kulttuurien välisiä väärinymmärryksiä näissä haastatteluissa tulikin esiin juuri terveydenhoitoon ja terveystalveluihin liittyen.

Apteekkiin ja lääkkeiden ostamiseen liittyen oli ollut epäselvyyttä siinä, että aina vaivan kertominen apteekissa ei riitä, vaan joidenkin lääkkeiden ostamista varten tarvitaan lääkäriin kirjoittama resepti. Myös näön huononemiseen liittyen ihmeteltiin sitä, miksi joillekin ei tähän vaivaan anneta muuta hoitoa kuin kehotus hankkia silmälasit ja toisaalta Suomessa monilla vanhoillakaan ihmisillä ei ole silmälasia. Lääkäriin nuori ikä saattoi vaikuttaa siihen, että epäiltiin hänen olevan epäpätevä, jos tutkimuksissa ei ollut löytynyt diagnoosia vaivoihin.

Kaikki haastateltavat totesivat, että terveys on heille hyvin tärkeää ja he toivovat saavansa riittävää hoitoa sairauksiinsa. Haastateltavat myös pohtivat sitä, johtuivatko heidän kokemansa terveydenhuoltopalveluiden puutteet siitä, että yhteiskunnalla ei ole rahaa kustantaa heille riittävää terveydenhuoltoa.

5 Asuminen

Perhekokoihin nähden haastateltujen nykyiset asunnot olivat heille liian pieniä. Pahimmillaan kuusihenkinen perhe, jossa osa oli täysi-ikäisiä lapsia, asui pienessä kolmiossa, jossa on vain kaksi erillistä huonetta.

Asuntojen ahtauden todettiin haittaavan lasten opiskelua, sillä lapset eivät saaneet opiskelurauhaa muiden ollessa samassa tilassa. Tämän lisäksi lapset joutuivat tekemään kotiläksynsä lattialla tai muussa sopimattomassa paikassa. Myöskään aikuiset eivät saaneet kaipaamaansa rauhaa.

Muutamassa perheessä asui täysi-ikäisiä lapsia samassa asunnossa vanhempiensa ja nuorempien sisarustensa kanssa. Kenties toive olisi ollut, että täysi-ikäiset lapset olisivat voineet muuttaa omiin asuntoihin. Joidenkin haastateltavien täysi-ikäiset lapset olivat muuttaneet omiin asuntoihin ja sitä pidettiin hyvänä ratkaisuna.

Muutamilla haastateltavilla kodit sijaitsivat liian kaukana palveluista, lasten koulusta ja harrastuksista, mikä vaikeutti asiointia ja harrastuksiin osallistumista. Asunnon huono kunto ja asunnossa elävät tuholaiset olivat yhden haastateltavan kohdalla ongelma.

Asumiseen liittyen haastatellut toivoivat saavansa suurempia asuntoja ja kaukana asuvat halusivat muuttaa lähemmäs palveluja. Haastateltavilla oli vireillä hakemuksia suurempiin asuntoihin, mutta heistä tuntui, ettei suuremman asunnon saaminen etene mitenkään. Asuntotoimistosta oli kerrottu, että asuntoihin on pitkät jonot ja osa olikin odottanut isompaa asuntoa jo yli vuoden. Haastateltavat kokivat, että heille ei haluttu antaa itselle sopivampaa vapaata asuntoa, vaikka sellainen oli luvattu heille. Eräs haastateltavista mainitsi, että hänelle oli luvattu seuraavaa vapautuvaa asuntoa, mutta kun samasta talosta oli vapautunut isompi asunto, ei hänelle ollut annettu sitä. Asiasta olisi haluttu tehdä valitus, mutta ilmeisesti siitä mahdollisuudesta ei oltu kerrottu tai asiaa ei oltu ymmärretty oikein. Lisäksi selitystä asuntojen huonoon saatavuuteen olisi kaivattu enemmän.

6 Vapaa-aika

Haastateltujen harrastusmahdollisuudet olivat hyvin pitkälti riippuvaisia haastateltujen asuinpaikasta. Hyvien kulkuyhteyksien päässä asuvat pystyivät osallistumaan erilaiseen vapaa-ajantoimintaan, mutta kauempana, huonojen kulkuyhteyksien päässä asuvien harrastusmahdollisuudet olivat vähäiset. Kaukana asuvat haastateltavat toivoivat monipuolisempia harrastusmahdollisuuksia itselle ja lapsilleen oman kylän alueelle, sillä nyt harrastukset olivat liian kaukana ja hankalien julkisten kulkuyhteyksien päässä. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista oli kuitenkin iloisia siitä, että harrastusmahdollisuuksia on edes jonkin verran ja että lapset saavat rahallista tukea harrastuksiin.

Harrastuksista kiitosta sai naisten ryhmä (Suomen Pakolaisavun koordinoima vertaistukiryhmä, jossa Kontiolahden kunta yhteistyökumppanina), jossa naiset olivat muun muassa ommelleet ja laittaneet ruokaa yhdessä. Ryhmän vetäjä sai paljon kiitosta ryhmälle antamastaan ajasta ja avusta. Naisten ryhmän kaltaista toimintaa toivottiin olevan nykyistä useammin

Myös lasten harrastusmahdollisuudet koettiin melko hyviksi. Joidenkin haastateltavien pojat harrastivat jalkapalloa ja sitä pidettiin hyvänä ja tarpeellisena harrastuksena pojille. Haastateltavien lapset saivat tukea harrastuksiin sosiaalitoimistosta. Vaikka harrastustuki ei täysin riittänyt kattamaan harrastusten kustannuksia, haastateltavat olivat tyytyväisiä, että lapsilla on mahdollisuus mielekkääseen vapaa-ajan toimintaan.

Uskontonsa takia somalialaiset naiset ja tytöt tarvitsevat ainoastaan naisille tarkoitettuja kuntosalit, jumppa- ja uintivuoroja. Näitä vuoroja oli jo jonkin verran, mutta niitä toivottiin lisää. Monet naiset olivat huolestuneita omasta ja lastensa terveydestä ja toivoivat, että liikuntamahdollisuuksia lisättäisiin. Tyttöjen omat liikuntatunnit koulussa saivat kiitosta.

Osa haastatelluista kertoi, että heidän lapset ovat käyttäneet Kontiolahden kirjaston palveluita ja ovat niihin tyytyväisiä. Vastaajissa oli myös niitä, jotka eivät käytä kirjastoa tai kirjaston käyttö ei tullut haastatteluissa esille.

7 Opiskelu

Kaikki haastateltavat olivat olleet tai olivat haastatteluhetkellä suomen kielen kursilla. Haastateltavilla oli motivaatiota oppia suomen kieltä ja he pitivät kielen oppimista kotoutumisen kannalta erittäin tärkeänä.

Suomen kielen oppiminen koettiin yleisesti vaikeaksi. Lähes jokaisen haastatellun kielitaito rajoittui hyvin yksinkertaisiin fraaseihin useista kursseista ja vuoden-parin opiskelusta huolimatta. Useat haastatellut sanoivat, että eivät mielestään osaa suomea niin hyvin kuin voisi ajatella suhteessa siihen aikaan, jonka he ovat Suomessa asuneet. Puutteellisen kielenoppimisen takia arkinen elämä oli usealle vaikeaa, esimerkiksi kaupassa käynti saattoi olla hyvin ongelmallista ilman kielitaitoa. Osa kertoi selviävänsä arjen asioista lasten tukieissa ja toimiessa tulkkina.

Suuri osa haastateltavista ei ollut koskaan aikaisemmin käynyt mitään koulua ja heistä osa oli luku- ja kirjoitustaidottomia. Jos opiskelu on ennestään tuntematon asia, voi siihen olla vaikea orientoitua, kun ei ole tietotaitoa siitä, miten opiskelu tapahtuu.

Haastateltavat toivoivat, että kielikurssit jaettaisiin tasoryhmiin nykyistä tarkemmin. Nyt samoilla kursseilla saattaa olla hyvin erilaisista lähtökohdista tulevia ihmisiä. Haastateltavat vertailivat omaa oppimistaan venäläisten maahanmuuttajien opiskeluun: venäläisillä ihmisillä on opiskelutaidot hallussa, mahdollisesti korkeakoulututkinto omasta maasta ja käytössään sanakirjoja opiskelun apuna, näitä ei somalialaisilla ihmisillä välttämättä ole, minkä takia opettajan opetusta ei ole mahdollista kääntää itselle ymmärrettäväksi edes sanakirjan avulla. Eräs haastateltava mainitsi, että hänet oli laitettu liian edistyneille tarkoitettuun kieliryhmään, vaikka hän olisi halunnut aloittaa opiskelunsa aivan alusta asti.

Kaikki haastatellut toivoivat saavansa somalian kieltä osaavan suomen kielen opettajan. He kertoivat, että on hankalaa yrittää opiskella suomea, kun ei ymmärrä opetusta ollenkaan. Haastateltavat korostivat, että he eivät halua valittaa; opettajat ovat hyviä ja osaavia, mutta yhteisen kielen puuttuminen vaikeuttaa suomen kielen oppimista huomattavasti. Myös väärinymmärrysten vaara kielikursseilla on suuri, kun opiskelijat eivät ymmärrä opettajaa, eikä

opettaja opiskelijoita.

Haastatellut kokivat, etteivät he oppineet kursseilla suomea niin paljon kuin olisi mahdollista, koska opettaja ei pysty selittämään heille asioita heidän omalla äidinkielellä, jolloin he varmasti ymmärtäisivät opetuksen oikein. Haastateltavien mielestä nykyisellään on turhauttavaa joutua osallistumaan kielikursseille uudestaan ja uudestaan ilman oppimista ja tämä myös vei motivaatiota opiskelulta. Haastatellut äidit myös kertoivat lasten ja kodin hoitamisen vaikeutuvan, kun kuljetaan Joensuussa asti kursseilla, joihin saattoi kulua koko päivä. Perheiden sanottiin kärsivän monenlaisista ongelmista äitien ollessa paljon poissa kotoa. Joillakin haastatelluilla puolestaan kielikurssit olivat pian päättymässä ja oli mahdollista, että seuraavat kurssit alkaisivat vasta neljän kuukauden päästä, jolloin opiskeluun tulee pitkä tauko.

Haastateltavat toivoivatkin, että kielikoulutusta kehitettäisiin vastaamaan heidän tarpeita nykyistä paremmin, jolloin heillä olisi tulevaisuudessa mahdollisuus selvittää arjesta paremmin sekä päästä opiskelemaan ammattiin ja eteenpäin elämässä niin, että voisi palkkatyöllä ansaita elannon ja maksaa veroja yhteiskunnalle.

Lasten koulutusta pidettiin todella hyvänä ja tasokkaana, eikä koulunkäynnissä koettu olevan mitään ongelmia. Haastateltavat olivat kiitollisia siitä, että heidän lapsensa pääsivät kouluttautumaan ilmaiseksi ja heille järjestettiin kyydit ym. helpottamaan koulunkäyntiä. Myös lasten päivähoito oli sujunut hyvin, vaikka äidit halusivat hoitaa lapsia kotonaan. Lapsille suunnattu kielen opetus oli myös onnistunutta.

8 Työllisyys ja yhteiskuntaan osallistuminen

Haastateltavat kertoivat olevansa halukkaita tekemään töitä, mutta työhön pääseminen on heillä haastavaa. Eräs haastateltava mainitsi, että ansaitsisi mieluummin omalla työllä saman verran palkkaa kuin mitä saa nyt sosiaalietuuksia. Työn puutteen koettiin vähentävän itsemääräämisoikeutta; lasten harrastukset ja oma elämä haluttaisiin kustantaa itse sen sijaan että eletäisiin sosiaalietuuksien varassa. Yhteiskuntaan osallistuminen parantuisi työnteon myötä ja näin myös ihmiset voisivat hyvittää sen avun, jota ovat yhteiskunnalta saaneet.

Haastateltavat kertoivat työhön hakeutumisen olevan haastavaa, koska heillä ei vielä ole riittävä suomenkielen taitoa, eikä useimpiin töihin vaadittavaa (ammatillista) koulutusta. Suomalaisten työmarkkinoiden toimintaperiaate ei ollut kaikille haastateltaville selvää; haastateltavat eivät ymmärtäneet, miksi heille ei anneta palkkatöitä, vaikka he pystyisivät tekemään kaikkia työharjoittelussakin tehtyjä asioita; miksi ei voisi olla palkkatyössä työharjoittelupaikkaa vastaavissa paikoissa ja työtehtävissä?

Haastatellut korostivat, että työn puute ei johdu heidän omasta haluttomuudesta, vaan heille liian korkeista vaatimuksista, ja useat sanoivat voivansa tehdä vaikka siivoustyötä palkkaa saadakseen. Eräs haastateltava kertoi siitä, miten Suomessa käydään keskustelua siitä, että somalit vieroksuivat työtä, eivät haluaisi ottaa töitä vastaan. Kaikki hänen tuntemansa somalit olisivat halukkaita menemään palkkatyöhön, jos siihen olisi mahdollisuus. Haastateltava kertoi saavansa nyt n. 500 euroa kuussa (toimeentulotuki tai kotoutumistuki) ja hän oli tästä, taloudellisen pärjäämisen kannalta tärkeästä, etuudesta kiitollinen. Kuitenkin hän sanoi, että hän haluaisi olla yhteiskunnallisista etuuksista riippumaton ja vaikka itse maksaisi yhteiskunnalle 500 euroa kuussa, jos hänellä olisi omalla palkkatyöllä mahdollisuus elättää itsensä ja perheensä.

Haastatellut toivoivat oppivansa suomen kieltä ja pääsevänsä opiskelemaan tai töihin ja sitä kautta eteenpäin yhteiskunnassa. Mieluiten jokainen heistä haluaisi pärjätä omillaan, maksaa veroja ja olla yhteiskunnan tuotteliaita jäseniä. *"Valitettavasti se ei vielä ole ollut meille mahdollista, mutta sen edistäminen olisi todella tärkeää."*

9 Haastattelukysymykset / keskusteluteemat

- Miten kauan sinä olet asunut Kontiolahdessa?
- Mitä palveluita sinä olet käyttänyt Kontiolahdessa?
- Kuka sinua on auttanut, jos on ollut jotain kysyttävää (palveluista)?
- Mistä palveluista sinulle on ollut eniten hyötyä?
- Onko sinulla ollut tilanteita, että et ole saanut apua?
- Onko palveluja, joita haluaisit ymmärtää paremmin?
- Pystytkö itse vaikuttamaan sinulle tarjottaviin palveluihin? (Mihin ja miten haluaisit vaikuttaa?)
- Mikä kotouttaisi sinua ja perhettäsi paremmin?
- Onko sinulla joku harrastus? Millaiseen vapaa-ajantoimintaan haluaisit osallistua?
- Mitä muuta haluaisit sanoa?

1 Tiedot hankkeesta

Hankkeen nimi: **oSallisuushanke Salli**

Toteutusaika: 1.1.2011-31.12.2014

Hallinnoija ja toteuttajat: Hanketta hallinnoi Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Hanketta toteutetaan yhdessä Pohjois-Savon, Etelä-Savon ja Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistysten kanssa. Toiminta-alueena on Itä- ja Keski-Suomen Kaste-alue.

Rahoittaja/ohjelma: Hanketta rahoittaa RAY, hanke on järjestöpuolen Kaste-hanke

Yhteystiedot : projektipäällikkö Anne Pyykkönen (Joensuu), p. 045 117 9280
 projektikehittäjä Tuula Juvonen (Jyväskylä, Mikkeli) p. 045 855 6760
 projektikehittäjä (Joensuu) Hanna Pieviläinen. p. 045 117 9340
 projektikehittäjä (Kuopio) Riitta Katajamäki p. 045 117 9360
 sähköpostit: etunimi.sukunimi@pksotu.fi, www.jelli.fi/osallisuus

2. Hankkeen taustalla oleva ongelma

Ihmisten halukkuus osallistua ja vaikuttaa on eri tutkimusten pohjalta suurempaa kuin siihen tarjolla olevat mahdollisuudet. On myös todettu, että sosioekonomisen aseman heikentyessä mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa paitsi itseä koskeviin asioihin myös laajempiin elinympäristöön ja palveluihin heikentyvät. Mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa synnyttää kokemuksen osallisuudesta, ja tällä kokemuksella on yhteys myös laajemmin ihmisen kokemaan hyvinvointiin ja terveyteen.

Järjestöt tavoittavat monia palvelujärjestelmän ulkopuolelle joutuneita ja luovat osallistumismahdollisuuksia. On kuitenkin paljon ihmisiä, jotka ovat sekä järjestöjen toiminnan että kuntien palvelujen ulkopuolella. On olemassa selkeä tarve järjestöyhteistyölle sekä kuntien ja järjestöjen yhteistyölle heikossa asemassa olevien kansalaisten tavoittamisessa, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien luomisessa ja sitä kautta osallisuuden lisäämisessä.

3. Mihin hankkeen kehittämistoiminta kohdistuu ja mitkä ovat sen tavoitteet?

Sallin päämääränä on lisätä heikossa asemassa olevien ihmisten osallisuutta sekä kuntien ja järjestöjen välistä yhteistyötä hyvinvointia tukevien palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa

- Kokeilla ja kehittää toimintamalleja ja –tapoja heikossa asemassa olevien ihmisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien lisäämiseksi (palvelujen kehittämisessä)
- Tuoda uudet menetelmät, tarpeet ja osallistumuodot vuoropuheluun sosiaali- ja terveysjärjestöjen sekä aikuissosiaalityön ja perusterveydenhuollon kanssa.
- Kehittää uusia viestinnän ja tiedottamisen tapoja heikompiensaisten äänen kuulumiseksi.
- Tuoda hankkeessa kehitettyjä osallisuuden toimintatapoja, malleja ja kokemuksia Kaste-ohjelman kautta laajempaan käyttöön

Hankkeen toimenpiteet on ideoitu ja suunniteltu alusta alkaen aluelähtöisesti ja toimijoiden kanssa vuoropuhelussa niin, että ne kiinnittyvät arjesta nouseviin todellisiin kehittämistarpeisiin. Hankkeessa on pyritty varmistamaan se, että kuntien ja järjestöjen työntekijät, johtavat viranomaiset, kuntalaiset ja oppilaitokset ovat ideointivaiheesta alkaen mukana prosessissa, jolloin syntyvien toimintatapojen – tai mallien odotetaan juurtuvan helpommin osaksi organisaatioiden toimintakulttuuria ja jatkuvan myös hankkeen jälkeen.

Hankkeen tavoitteena on vuoteen 2014 mennessä kehittää vähintään 1-2 hyvää toimintamallia heikossa asemassa olevien kuntalaisten osallisuuden lisäämiseksi. Hankkeen kehittämistyössä ja tulosten levittämisessä hyödynnetään mm. Itä- ja Keski-Suomen Kasteen verkostoja sekä Innokylän innovaatioalustaa. Hanke on saanut kehittämistukea vuoden 2011 aikana STKL:lta ja vuoden 2012 alkaen kehittämistukeen liittyvä sopimus on siirtynyt SOSTE Suomen Sosiaali- ja terveys ry:lle.