

Opinnäytetyö AMK

Toimintaterapeuttikoulutus

NTOIMS14

2017

Veera-Sofia Kiviluoma, Nasti Peltomäki & Karoliina Valo

# ”MONIEN TARINOIDEN TARINA”

– Käsikirja monikulttuurisesta palveluohjauksesta

OPINNÄYTETYÖ AMK | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Toimintaterapeuttikoulutus

2017 | 37 + 1 liite

**Veera-Sofia Kiviluoma, Nasti Peltomäki & Karoliina Valo**

## ”MONIEN TARINOIDEN TARINA”

- Käsikirja monikulttuurisesta palveluohjauksesta

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset tekevät yhä enemmän työtä maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kanssa. Näin maahanmuuttajien määrä myös toimintaterapeutin asiakkaina on lisääntynyt. Tarve tälle opinnäytetyölle syntyi Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluilta, joiden työntekijät kaipaivat konkreettista dokumenttia hankkeena toimivan palvelun viimeisestä rahoituskautesta ja mahdollista työkalua sidosryhmien käytettäväksi. Näihin tavoitteisiin opinnäytetyö pyrkii vastaamaan.

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö koostuu Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden käsikirjasta sekä raporttiosuudesta. Käsikirjassa esitellään asiakaslähtöisesti maahanmuuttajapalveluiden toimintaa ja tuodaan esiin palvelun tarve osana Turun kaupungin kolmannen sektorin maahanmuuttajille suunnattuja palveluita. Asiakaskokemusten ja asiakastyön lisäksi käsikirjassa kerrotaan maahanmuuttajapalveluiden tekemästä sidosryhmäyhteistyöstä ja siitä saadusta palautteesta.

Opinnäytetyön raporttiosa sisältää teoretietoa toiminnallisesta oikeudenmukaisuudesta ja sen toteutumisesta maahanmuuttajille suunnatuissa palveluissa. Kolmannen sektorin palveluilla on merkittävä rooli täydentämässä julkisia palveluja ja niiden etuna on mukautuvuus asiakasryhmän tarpeisiin. Asiakkaiden tarpeisiin vastaamalla voidaan edesauttaa toiminnallisen oikeudenmukaisuuden toteutumista muun muassa tilanteissa, joissa henkilö elää vieraassa kulttuurissa.

ASIASANAT:

maahanmuuttaja, palveluohjaus, toiminnallinen oikeudenmukaisuus, toimintaterapia

BACHELOR'S THESIS THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Occupational therapy

2017 | 37 + 1 appendix

Kiviluoma Veera-Sofia, Peltomäki Nasti & Karoliina Valo

## “A STORY OF MANY STORIES”

- A handbook of multicultural case management

There is a growing need of multicultural work in social and health care in Finland. There is always more people with immigrant background who can have a contact with an occupational therapist. The aim of this thesis is to create a concrete document which represents the last three years work of immigrant service of The Young Men's Christian Association (YMCA) in Turku and can be used as a tool of the stakeholders of immigrant service in the future.

This practice-based thesis consist of a handbook of the immigrant service of YMCA in Turku and a report which includes a theoretic part of occupational justice in multicultural work with immigrants. In the handbook it is described from client perspective how they have received assistance on immigration services. Handbook also represents a role of immigrant service in a multicultural field in Turku as a part of third sectors service. Besides of client experiences and client work there is told about the work which is made with various stakeholders and about the feedback of it.

It has been researched that the third sector services have a significant supplemental role as a part of public services. A remarkable benefit compared to public services is their ability to be flexible considering the needs of the client group. By identifying the needs of client a professional can have a possibility to enable occupational justice for example with clients from different cultures.

### KEYWORDS:

immigrant, case management, occupational justice, occupational therapy

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TOIMINNALLINEN TYÖ</b>	<b>8</b>
2.1 Turun NMKY:n maahanmuuttajapalvelut	8
2.1.1 Toiminta ja sidosryhmäyhteistyö	8
2.1.2 Asiakkaan tulo maahanmuuttajapalveluihin	9
2.2 Toiminnallisen opinnäytetyön toteutus	10
2.2.1 Aineiston analyysi	11
<b>3 TOIMINNALLINEN OIKEUDENMUKAISUUS</b>	<b>13</b>
3.1 Toiminnallisen oikeudenmukaisuuden viitekehys	13
3.2 Toiminnallinen epäoikeudenmukaisuus	15
3.2.1 Toiminnallinen vieraantuminen	15
3.2.2 Toiminnallinen deprivatio	16
3.2.3 Toiminnallinen marginalisaatio	17
3.2.4 Toiminnallinen epätasapaino	17
<b>4 MAAHANMUUTTAJANA SUOMESSA</b>	<b>19</b>
4.1 Kotouttaminen	19
4.1.1 Integroituminen	20
4.2 Matalan kynnyksen toiminnan mahdollisuudet	21
4.3 Palveluohjaus integroitumisen tukena	22
<b>5 LOPPUPÄÄTELMÄT</b>	<b>25</b>
5.1 Käsikirjan sisällön arviointi	25
5.2 Toimeksiantajan palaute	28
5.3 Eettisyys, laatu ja luotettavuus	29
5.4 Työn anti ja hyödynnettävyys	31
<b>LÄHTEET</b>	<b>35</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Monien tarinoiden tarina – Käsikirja Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluista.

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Toiminnallisen oikeudenmukaisuuden viitekehys. (Mukaiillen Polatajko ym. 2013, 81.)

# 1 JOHDANTO

Maahanmuutto on Suomessa kasvanut runsaasti viime vuosina ja vuonna 2016 Suomessa oli yhteensä 240 000 ulkomaan kansalaista (Maahanmuuttovirasto 2017). Maahanmuuttajien määrän lisääntyessä eri alojen ammattilaiset työskentelevät aiempaa enemmän uuden asiakasryhmän kanssa, niin myös terveydenhuollossa. Terveydenhuollossa toimintaterapeutin asiakkaaksi voi yhä useammin tulla ulkomaalaistaustainen henkilö ja tällöin erityisesti kulttuurien välisten erojen ymmärtäminen on tärkeää. Kulttuurisista eroista johtuen, Suomen palvelujärjestelmän ja eri viranomaistahojen toiminnan ymmärtäminen voi olla maahanmuuttajille haastavaa, jolloin toimintaterapeutti tai muu maahanmuuttajien kanssa työskentelevä taho joutuu väistämättä erilaisiin ohjaus- ja neuvontatehtäviin. (Ansala ym. 2014, 13.)

Maahanmuuttajille on tarjolla erilaisia ohjausta, neuvontaa ja kotouttamista tarjoavia palveluja. Palvelutarjonta riippuu asuinkunnasta, mutta yleisesti tarjonnan voidaan todeta olevan runsaampaa Suomen isoissa kaupungeissa, joissa asuu lähes 65% kaikista Suomessa asuvista ulkomaalaisista. (Väestöliitto 2017.) Maahanmuuttaja alkaa käyttää suomalaisen yhteiskunnan tarjoamia palveluja heti Suomeen saavuttuaan. Riippumatta maahanmuuttajan kielitaidosta, on hänen löydettävä oikeat palvelut omiin tarpeisiinsa. Kaikissa tapauksissa keskiössä ovat uudella neuvontaluukulla oleva maahanmuuttaja sekä palveluntuottaja tai muu viranomaistaho, jolla tulisi oman ammattiosaamisen lisäksi olla myös monikulttuurista ymmärrystä. (Leemann & Hämäläinen 2016, 590–591.)

Opinnäytetyö keskittyy Turussa toimiviin maahanmuuttajapalveluihin, sillä Turku on ollut 1990-luvun lopun jälkeen pääkaupunkiseudun jälkeen merkittävin maahanmuuton kohdealue Suomessa (Rasinkangas 2014, 1). Turun Nuorten Miesten Kristillisen Yhdistyksen (NMKY) maahanmuuttajapalvelut ovat osa NMKY:n tarjoamia sosiaalipalveluita. Maahanmuuttajapalvelut ovat vuonna 2008 alkunsa saaneet Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen, STEA:n, kehittämishanke, joka jatkuu vuoden 2017 loppuun. Opinnäytetyö keskittyy hankkeen kolmeen viimeiseen vuoteen, sillä kyseessä on hankkeen viimeisin rahoituskausi, eikä hankkeen jatkosta ole vielä varmuutta. (Nurminen 2016.)

NMKY:n maahanmuuttajapalvelut on tarkoitettu kaikille neuvoa ja ohjausta tarvitseville maahanmuuttajataustaisille aikuisille ja heidän perheilleen Turussa ja lähialueilla.

Hankkeen ajatuksena on ollut luoda ainutlaatuinen konsepti, jossa matalankynnyksen palveluohjaukseen hakeutuminen on tarpeen mukaan helppoa eikä edellytä sitoutumista. Asiakkaat kohdataan yksilöinä heidän haluamassaan tahdissa ja apua on mahdollista saada mukaan muun muassa erilaisille virastokäynneille. Palveluohjaus tapahtuu Turun keskustassa sijaitsevassa toimistossa tai asiakkaan toivomassa paikassa, kuten kodissa tai kahvilassa. Palvelukielenä on suomi, mutta asiakkaita kannustetaan yhteydenottoon heikollakin suomen kielellä luvaten kielitaidon kehittyvän muun avun ohella. (Nurminen 2016; Turun NMKY 2016.)

Opinnäytetyö koostuu raporttiosasta sekä erillisestä käsikirjasta. Käsikirjan tavoite on olla konkreettinen dokumentti Turun maahanmuuttajapalveluiden kahdeksan vuoden työstä, sekä erityisesti viimeisestä kolmen vuoden rahoituskaudesta. Lisäksi käsikirjan tavoitteena on toimia jatkossa maahanmuuttajapalveluiden sidosryhmien työkaluna.

Opinnäytetyön raporttiosuus perehtyy toimintaterapian ja toiminnallisen oikeudenmukaisuuden näkökulmasta kotoutumiseen, palveluohjaukseen, sekä matalankynnyksen palveluihin, joita Turun NMKY:n maahanmuuttajapalvelut edustavat. Opinnäytetyön tavoitteena on tukea yhteiskunnallisesti eri alojen moniammatillista yhteistyötä maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontatyössä, sekä osoittaa maahanmuuttajapalveluiden rooli kunnallisten palveluiden täydentäjänä. Tarkoituksena on, että toimeksiantaja voi hyödyntää opinnäytetyötä omassa loppuraportissaan hakiessaan hankkeelle mahdollista lisärahoitusta.

## 2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TOIMINNALLINEN TYÖ

### 2.1 Turun NMKY:n maahanmuuttajapalvelut

Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden tavoitteena on vahvistaa asiakkaan kykyä toimia itsenäisenä kansalaisena ja tukea tätä muun muassa yhteydenotoissa eri tahojen välillä. Isossa osassa toimintaa on ollut myös uuden kulttuurin toimintatapojen ymmärtäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen. Toisena tavoitteena hankkeessa on ollut kävijöiden itsenäisen toimintakyvyn tukeminen auttamalla heitä löytämään ja hyödyntämään omia voimavarojaan uudessa toimintaympäristössä. Hankkeelle asetetut tavoitteet pyritään saavuttamaan asiakaslähtöisellä palveluohjauksella sekä monialaisella sidosryhmäyhteistyöllä. (Nurminen 2016.)

#### 2.1.1 Toiminta ja sidosryhmäyhteistyö

Pääpaino Turun maahanmuuttajapalveluiden ohjaus- ja neuvontatyössä on asiakkaiden henkilökohtaisessa palveluohjauksessa. Asiakkaat voivat tulla aikaa varaamatta Turun keskustassa sijaitsevaan toimistoon tai varata ajan ennakoon. Palveluohjaus voi olla kevyttä esimerkiksi yhden kerran aikana tapahtuvaa neuvontatyötä virastokäynnillä, tai pidempikestoista neuvontaa sekä psykososiaalista tukea, esimerkiksi eroprosessin eri vaiheissa. (Kantonen 2017, 9; Nurminen 2016.)

Maahanmuuttajapalveluiden työntekijät tekevät lisäksi sidosryhmäyhteistyötä muiden Turun seudulla maahanmuuttajakentällä toimivien tahojen kanssa. Viimeisen rahoituskauden aikana näitä tahoja ovat olleet Asumisen toimijat, Eroauttajat, Globaalinuoret ry – Agoon projekti, Ihmiskaupparyhmä, Miessakit ry, Moniku, Nuoret-verkosto, Paperittomien pyöreä pöytä, Rasion aikuiskoulutuskeskus Timali (2014–2015), Rasekon aikuisopisto Timali (2016 alkaen), Rasmus ry, Tsemppi-talon miestyö, Turun aikuiskoulutuskeskus, Turun NMKY:n omat ryhmät, Turun kristillinen opisto, Yhdessä-yhdistyksen IKU-projekti. Tarpeen tullen maahanmuuttajapalvelut voivat järjestää myös oppilaitospäivystystä. Oppilaitospäivystyksen ohella sidosryhmäyhteistyö toteutuu maahanmuuttajapalveluiden esittelytilaisuuksina eri toimijoiden tiloissa, kentän ajankohtaisia asioita käsittelevinä palavereina, sekä asiantuntijatyönä eri sidosryhmissä. (Nurminen 2016.)



Maahanmuuttajapalvelut ovat keränneet palautetta toiminnastaan sidosryhmäkyselyiden sekä asiakkailta kerättävän palautteen kautta. Sidoryhmäkyselyissä NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden toiminta koetaan yleisesti tarpeelliseksi ja tärkeäksi. Toiminnan tärkeyttä kyselyissä perustellaan muun muassa sen ajankohtaisuudella, perusteellisuu-  
della, asiakaslähtöisyydellä sekä harvinaisuudella. Sidoryhmäkyselyihin vastanneiden tahojen mukaan Turun NMKY:llä on tärkeä rooli maahanmuuttaja-asiakkaiden virka-asioiden loppuun viemisessä, sekä käytännön asioihin tarjottavan maksuttoman avun tarjoamisessa. Tärkeänä koetaan myös maahanmuuttajapalveluiden kyky vastata akuutteihin asioihin nopeasti. Sidoryhmäkyselyistä käy ilmi, että yksilötason ohjaus koetaan tärkeäksi, kuten myös palvelun tarjoaminen tilanteissa, joissa muut palvelut eivät pysty vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Monen sidoryhmäkyselyn mukaan matalan kynnyksen toimintaa pidettiin hyvänä ja yhteistyö Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden kanssa sai runsaasti kehuja. (Kanttonen 2017, 14–15; Maahanmuuttajapalvelut 2017.)

### 2.1.2 Asiakkaan tulo maahanmuuttajapalveluihin

Suuri osa maahanmuuttajapalveluiden kävijöistä on kotoisin Irakista, Iranista, Afganistanista sekä Somaliasta. Suomeen tulo liittyy monissa tapauksissa avioitumiseen tai muihin perhesyihin. Maahanmuuttajapalveluihin tulon taustalla ovat puolestaan useimmiten avioeroon liittyvät kysymykset sekä asuntoasiat. Muita tyypillisiä syitä avuntarpeelle ovat opiskeluun ja kansalaisuusasioihin liittyvät kysymykset. Usein samalla henkilöllä voi olla haasteita usealla elämänalueella. Ongelmien kirjo sekä laajuus aukenevat vasta hänen kanssaan keskusteltaessa, sekä luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostuessa. (Kanttonen 2017, 5–6; Maahanmuuttajapalvelut 2017.)

Maahanmuuttajapalveluiden kävijät hakeutuvat palveluun useimmiten kuulopuheiden kautta tai työntekijöiden esittelytilaisuuksista. Myös viranomaistahot saattavat ohjata kävijöitä palveluun kokiessaan maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden osaavan antaa kattavampaa neuvontaa ja tukea pidemmissä prosesseissa, kuten avioerotilanteissa. (Maahanmuuttajapalvelut 2017.)

## 2.2 Toiminnallisen opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden, Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden käsikirjan, Monien tarinoiden tarinan, teko aloitettiin alkuvuodesta 2017. Opinnäytetyön raporttiosassa esitetty teoria muotoutui lähes nykyiseen muotoonsa jo opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa loppusyksystä 2016. Muutamia teoriassa alun perin esitettyjä asioita jätettiin pois aiheen rajautuessa tarkemmin käsikirjan työstövaiheessa Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden toimintaa sekä sitä käsittelevää käsikirjaa palvelevaksi. Tästä syystä pois jätettiin esimerkiksi suunnitelmassa mukana ollut teoria kolmannelta sektorista. Toimeksiantajan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta käsikirjalle määriteltiin kaksi tavoitetta. Käsikirjan ensimmäinen tavoite on toimia konkreettisena dokumenttina Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden kahdeksan vuoden työstä ja erityisesti viimeisestä kolmen vuoden rahoituskaudesta. Toinen tavoite käsikirjalle on sen käyttö tulevaisuudessa sidosryhmien työkaluna.

Käsikirjaa koottaessa alussa luotu teoria auttoi ymmärtämään opinnäytetyön toimeksiantajan toteuttamaa palveluohjausta ilmiönä sekä sen roolia suhteessa muihin toimijoihin. Toimintaterapian viitekehyyksiksi opinnäytetyöhön valittiin toiminnallinen oikeudenmukaisuus, joka sopii hyvin maahanmuuttajatyöhön, sillä siinä toiminnallisuutta tarkastellaan siihen vaikuttavien edistävien sekä estävien tekijöiden kautta (Kuvio 1). Opinnäytetyöprosessi on ollut alussa hyvin teoriaan pohjautuva ja teorian valmistuttua sen pohjalta voitiin alkaa kokoamaan käsikirjaa.

Käsikirjan luonnosteluvaiheessa opinnäytetyön tekijät kävivät useita keskusteluja toimeksiantajan kanssa kartoittaakseen heidän tarpeitaan ja toiveitaan käsikirjan sisältöön, siinä käytettävään materiaaliin sekä käsikirjan tyyliin liittyen. Luonnosteluvaiheen jälkeen opinnäytetyön tekijät jakoivat ryhmän kesken käsikirjan aihepiirit, joita kukin lähti työstämään. Lukujen ollessa suurelta osin sisällöllisesti valmiit, opinnäytetyön tekijät vaihtoivat tekstejä keskenään, jotta kukin vuorollaan käsittelee kaikkia lukuja. Näin pyrittiin varmistamaan käytettyjen lähteiden säilyminen alkuperäisessä muodossaan ja minimoimaan asia- sekä kielioppivirheet. Ensimmäinen versio käsikirjasta palautettiin toimeksiantajalle huhtikuussa 2017.

Toimeksiantajan luettua ensimmäisen version käsikirjasta opinnäytetyöryhmä tapasi heidät kommentteja ja korjausehdotuksia varten. Käsikirjan painopistettä muutettiin tapamisessa keskusteltujen asioiden pohjalta neuvontatyöstä enemmän palveluohjausta ja

maahanmuuttajien saamaa psykososiaalista tukea korostavaksi. Lisäksi toimeksiantajan kanssa keskusteltiin käsikirjasta puuttuvista, sekä siihen lisättävistä asioista ja mahdollisista asiatarkennuksista, kuten yksittäisistä termeistä. Tapaamisessa sovittiin lisäksi, millaisia asioita maahanmuuttajapalveluiden työntekijät mieltivät omalta kohdaltaan käsikirjaan lisättäväksi. Tällaisia asioita olivat esimerkiksi vastaukset kysymykseen, mitä matalan kynnyksen toiminta heille tarkoittaa. Käsikirjan ensimmäisessä versiossa matalan kynnyksen toimintaa oli tarkasteltu vain teorialähtöisesti. Toinen versio käsikirjasta palautettiin toimeksiantajalle muutosten jälkeen luettavaksi kesäkuussa 2017.

Toimeksiantajalta saatujen viimeisten korjausehdotusten jälkeen tehdyt viimeiset muutokset tehtiin heinä-elokuun aikana ja samalla toimeksiantajalta pyydettiin palautetta valmistuneesta käsikirjasta. Toimeksiantajan palaute esitetään tarkemmin käsikirjan arvioinnin yhteydessä opinnäytetyöraportin viimeisessä luvussa.

Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden valmistuttua, opinnäytetyöprosessi jatkui opinnäytetyön viimeisen luvun kirjoittamisella. Viimeinen luku käsittelee käsikirjan arviointia, opinnäytetyön eettisyyttä, laatua ja luotettavuutta sekä työn antia ja hyödynnettävyyttä. Käsikirjaa arvioitiin sille asetettujen tavoitteiden näkökulmasta ja arvioinnin yhteyteen lisättiin toimeksiantajalta saatu palaute. Tärkeää opinnäytetyön viimeistelyssä oli tarkistaa toimintaterapian viitekehyksen sitominen työhön. Samalla tarkistettiin opinnäytetyön vastaavuus sille asetettuun tavoitteeseen tukea yhteiskunnallisesti eri alojen moniammatillista yhteistyötä maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontatyössä, sekä osoittaa maahanmuuttajapalveluiden rooli kunnallisten palveluiden täydentäjänä.

### 2.2.1 Aineiston analyysi

Käsikirjan lähdemateriaali pohjautuu Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiltä saatuihin tietoihin. Lähteenä käsikirjassa on käytetty maahanmuuttajapalveluiden kävijöiden haastatteluja vuosilta 2014–2016, sidosryhmäkyselyjä vuosilta 2015–2016, työntekijöiltä saatuja tarkentavia suullisia tietoja liittyen hankkeeseen, työntekijöistä tehtyjä aiempia haastatteluja, Tuloksellisuus ja vaikutusselvitystä vuodelta 2017 sekä yleisiä Turun NMKY:n internetsivuilta löytyviä tietoja.

Materiaali on aivan uusinta haastattelutietoa sekä Tuloksellisuus ja vaikutusselvitystä lukuun ottamatta usean vuoden ajalta. Tästä syystä jo opinnäytetyön alkuvaiheessa pää-

tettiin, että kaikki maahanmuuttajilta peräisin oleva tieto pohjautuu toimeksiantajan tekemiin haastatteluihin. Opinnäytetyön tarjoama aikaresurssi on rajallinen ja käyttämällä toimeksiantajan tekemiä haastatteluja on käsikirjassa käytetty aineisto mahdollisimman laaja. Opinnäytetyön puitteissa vastaavan monivuotisen aineiston kerääminen ei olisi ollut mahdollista. Toimeksiantajan haastatteluista saatua tietoa hyödynnettiin vastaamaan kysymyksiin, mistä asiakas on maahanmuuttajapalveluista saanut tietää, millaista apua hän on saanut, onko vastaavanlaista apua ollut muualla saatavilla sekä kuinka tyytyväinen asiakas palveluun on ja onko hänellä mahdollisia kehittämissuhteita. Sidosryhmäkyselyistä on saatu vastauksia maahanmuuttajapalveluiden toiminnan tarpeellisuudesta ja tärkeydestä sekä yhteistyöstä ja verkostotyön kehittämisestä.

Menetelmäksi aineiston analysoimiseen opinnäytetyössä valittiin laadullinen analyysi. Laadullisen analyysin tavoitteena on muun muassa materiaalissa esitettyjen kohteiden jäsentely, joka tässä opinnäytetyössä tapahtuu teemoittamalla (Jyväskylän yliopisto 2015). Teemoittelu sopii käsikirjan materiaalien käsittelyyn, sillä siinä aineistoa pyritään erittelemään tietyiksi aihekokonaisuuksiksi (Jyväskylän yliopisto 2016). Käsikirjaa kootessa sen luvut muodostivat teemat, joiden alle materiaalia jäsenneltiin. Esimerkkinä tällaisesta jäsentelystä on käsikirjan luku viisi, tyypillinen asiakasprofiili, jossa otsikko muodostaa teeman. Tämän alle materiaalista jäsenneltiin tietoja asiakkaiden taustasta, maahanmuuttajapalveluihin hakeutumisesta sekä asiakkailta saaduista palautteista.

## 3 TOIMINNALLINEN OIKEUDENMUKAISUUS

Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluilla on tärkeä rooli maahanmuuttajien toiminnallisen oikeudenmukaisuuden tukemisessa. Oikeudenmukaisuutta ja siihen liittyviä teemoja on käsitelty useiden eri tieteenalojen, muun muassa yhteiskuntakehityksen alalla (Oikeusministeriö 2010). Myös toimintaterapiassa ollaan kiinnostuneita toiminnasta, osallistumisesta sekä oikeudenmukaisuudesta. Tässä opinnäytetyössä käsitteellä *toiminnallinen oikeudenmukaisuus* viitataan toimintaterapian viitekehykseen, joka on osa kanadalaista toiminnallisuuden ja sitoutumisen mallia, CMOP-E:tä (Canadian model of occupational performance and engagement).

### 3.1 Toiminnallisen oikeudenmukaisuuden viitekehys

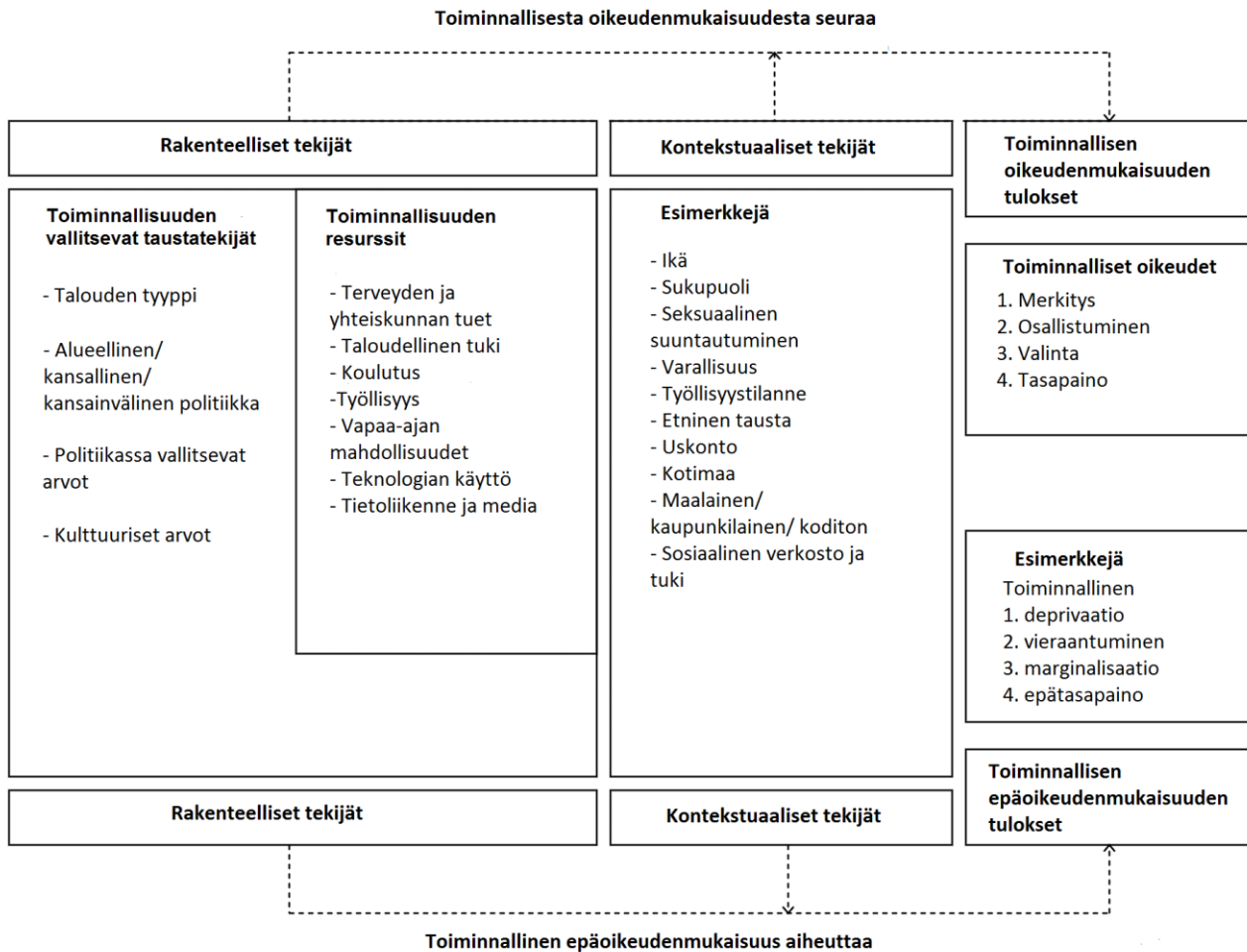
Toiminnallisen oikeudenmukaisuuden viitekehyksessä ihminen nähdään toiminnallisena olentona, jolla on oikeus aktiiviseen osallistumiseen hänelle merkityksellisiin toimintoihin yhteiskunnassa (Polatajko ym. 2013b, 80). Viitekehyksen mukaan ihminen on yksilö, jolla on elämässään mahdollisuus edetä kohti tavoitteitaan. Jokaisella ihmisellä on lisäksi oikeus perustarpeiden täyttymiseen sekä tasavertaisiin mahdollisuuksiin hänen omaa elämäänsä koskevissa valinnoissa. Tärkeää näiden tavoitteiden saavuttamisessa on yksilön sitoutuminen hänelle itselleen mielekkäisiin toimintoihin. (Townsend & Polatajko 2013, 379.)

Ympäristö vaikuttaa toiminnallisuuteen tarjoamalla tukea ja resursseja, jotta ihminen voi osallistua hänelle merkitykselliseen ja tarpeelliseen toimintaan (Wolf ym. 2016, 15). Toiminnallinen oikeudenmukaisuus toteutuu, kun ihmiset voivat omien mahdollisuuksiensa mukaan osallistua yhteiskuntaan ja sen toimintaan (Townsend & Polatajko 2013, 379). Tässä opinnäytetyössä toiminnallista oikeudenmukaisuutta ja sen toteutumista tarkastellaan maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden kohdalla.

Toiminnallista oikeudenmukaisuutta ja epäoikeudenmukaisuutta on kuvattu oheisella kuviolla (Kuvio 1.), jossa oikeudenmukaisuuden toteutumista tarkastellaan henkilön rakenteellisten sekä kontekstuaalisten tekijöiden kautta. Rakenteellisiä tekijöitä ovat henkilön ympäristössä vaikuttavat tekijät, kuten talous tai kulttuuri. Lisäksi toiminnalliseen oikeudenmukaisuuteen vaikuttavat esimerkiksi arvot, tuet ja henkilön koulutus. Kontekstuaaliset tekijät vaikuttavat toiminnallisiin tekijöihin ja muotoihin

yksilöllisillä tai yhteisöllisillä ominaisuuksilla. Tällaisia voivat olla esimerkiksi henkilön ikä ja sosiaalinen verkosto. (Polatajko ym. 2013b, 80–82.)

### Toiminnallisen oikeudenmukaisuuden viitekehys



Kuvio 1. Toiminnallinen oikeudenmukaisuuden viitekehys. (Mukaihen Polatajko ym. 2013, 81.)

Toiminnallinen oikeudenmukaisuus voidaan jakaa neljään pääoikeuteen:

1. **Merkitys:** oikeus kokea toiminta merkityksellisenä ja rikastuttavana.
2. **Osallistuminen:** oikeus osallistua terveyttä ja yhteisöllisyyttä edistäviin toimintoihin.
3. **Valinta:** oikeus käyttää yksilön itsemääräämisoikeutta toiminnallisia valintoja tekemällä.

4. **Tasapaino:** oikeus osallistua sopivassa määrin erilaisiin ja vaihteleviin toimintoihin omassa ympäristössään.

(Polatajko ym. 2013b, 81.)

### 3.2 Toiminnallinen epäoikeudenmukaisuus

Toiminnallisen oikeudenmukaisuuden vastakohtana voidaan nähdä *toiminnallinen vieraantuminen*, *toiminnallinen deprivatio*, *toiminnallinen marginalisaatio* sekä *toiminnallinen epätasapaino*, kun toiminnallisten oikeuksien, vapauden ja velvollisuuksien kokeminen on rajallista (Polatajko ym. 2013b, 82).

#### 3.2.1 Toiminnallinen vieraantuminen

*Toiminnallinen vieraantuminen* kuvaa tilannetta, jossa ihminen ei koe toimintaansa merkityksellisenä tai häntä palvelevana (Polatajko ym. 2013b, 78). Tällainen tilanne voi syntyä ihmisen muuttaessa toiseen maahan ja hänen kohdatessaan uuden kulttuurin tuomat muutokset.

Perheen sisäiset suhteet saattavat muuttua maahanmuuton myötä. Kulttuurinen muutos saattaa näkyä muun muassa sukupuolten tasavertaisina oikeuksina. (Työterveyslaitos ym. 2009, 40.) Perhesuhteiden muutos tuo mukanaan uusia rooleja ja sitä kautta myös velvollisuuksia. Uusien roolien lisäksi maahanmuuttaja voi Suomeen tullessaan kokea toiminnallista vieraantumista, mikäli hän ei voi jatkaa kotimaassaan harjoittamaansa ammattia Suomessa. Suomessa myös naisten rooli on usein lähtömaita aktiivisempi kodin ulkopuolella ja naiset joutuvat omaksumaan täysin uusia velvollisuuksia joutuessaan hoitamaan perheen toimeentuloon ja muun muassa laskuihin liittyviä asioita. (Talib & Lipponen 2008, 122–123.)

Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden naisiasiakkaista osa ohjautuu maahanmuuttajapalveluihin esimerkiksi Turun ensi- ja turvakodin kautta. Naiset saattavat kaivata apua esimerkiksi muuttoon liittyvissä kysymyksissä ja konkreettisissa asioissa, kuten kodin sisustamiseen liittyvissä tavarahankinnoissa. Toiminnallinen vieraantuminen korostuu naisten kohdalla juuri kodin ulkopuolisissa toiminnoissa, jossa suomalainen kulttuuri edellyttää myös naisilta omatoimisuutta ja osallistuvuutta.

Maahanmuuttajapalveluiden asiakkailla teetetyissä haastatteluissa nousee esiin lisäksi pelokkuuden tunnetta, turhautuneisuutta, huolta omasta ja perheen terveydestä sekä toimeentulosta. Esiin nousseet asiat voivat olla osaltaan seurausta toiminnallisesta vieraantumisen ja sen tuomasta epävarmuudesta. Epävarmuutta aiheuttaa esimerkiksi tiedon puute siitä, miten joitain asioita kuuluisi hoitaa Suomessa. (Kanttonen 2017, 12, 21; Maahanmuuttajapalvelut 2017.)

Kodin ulkopuoliseen aktiivisuuteen liittyvien haasteiden lisäksi perheeseen liittyvät teemat nousevat esiin useiden maahanmuuttajapalveluiden kävijöiden haastatteluista. Toiminnallisen vieraantumisen taustalla voi olla aviokriisejä sekä haasteita perhe-elämän ja elintapojen kanssa. Monet haastatteluihin vastanneista ovat avioituneet kantasuomalaisen puolison kanssa ja saaneet yhteisiä lapsia. Monikulttuurisissa perheissä kulttuurien tuomat roolit ja odotukset niitä kohtaan ovat aiheuttaneet toisinaan ristiriitoja. Tukea ristiriitojen ja erotilanteiden käsittelyyn on muun palveluohjauksen lisäksi voinut saada maahanmuuttajapalveluista, joilla on tärkeä rooli psykososiaalisen tuen tarjoajana. (Kanttonen 2017, 19–20; Maahanmuuttajapalvelut 2017.)

### 3.2.2 Toiminnallinen deprivaatio

*Toiminnallinen deprivaatio* tarkoittaa puolestaan tilaa, jossa ihmisellä ei ole mahdollisuutta osallistua hänelle merkitykselliseen toimintaan. Toiminnan rajoittuneisuus voi johtua muun muassa kulttuurisista, institutionaalisista, fyysisistä tai sosiaalisista tekijöistä, kuten sukupuolirooleista, työttömyydestä, pakolaisuudesta tai vammaisuudesta. Merkityksellisen toiminnan puuttuessa riski syrjäytymiseen kasvaa. (Polatajko ym. 2013b, 79–80.)

Maahanmuuttajien kohdalla toiminnallinen deprivaatio on mahdollinen ilmiö esimerkiksi toisesta kulttuurista tulevissa perheissä, joissa mies kokee naisen paikan olevan kotona miesten käydessä ansiotyössä. Tällöin puolison on vaikeaa osallistua kodin ulkopuolella oleviin toimintoihin, kuten kielikursseille tai mahdollisesti työkokeiluihin, joihin hänellä Suomessa olisi mahdollisuus. Ulkopuolisten toimintojen ollessa rajoittuneita naiset jäävät herkästi yksin kotiin. (Talib & Lipponen 2008, 122–123.)

Maahanmuuttajapalveluiden asiakkailla toiminnallinen deprivaatio voi olla seurausta rajatusta mahdollisuudesta jatkaa aiempaa ammattia Suomessa tai osallistua heitä kiinnostaviin koulutuksiin. Palveluohjauksessa selvitetään muun muassa kouluun ja



opiskeluun sekä työlupiin liittyviä kysymyksiä. Toiminnallinen oikeudenmukaisuus voidaan katsoa toteutuneeksi, jos henkilön on mahdollista osallistua itselleen merkityksellisiin toimintoihin, kuten häntä kiinnostavaan koulutukseen (Kuvio 1). Maahanmuuttajapalveluiden kävijöiden haastatteluista selviää, että yhtä lukuun ottamatta kaikki opiskelupaikan saaneet ovat valmistuneet ammattiin. Lisäksi he kertovat työskennelleensä usein jo opiskeluaikana tulevassa työpaikassaan opintojen ohella. (Kantonen 2017, 18, 21–22; Maahanmuuttajapalvelut 2017.)

### 3.2.3 Toiminnallinen marginalisaatio

*Toiminnallinen marginalisaatio* on syrjäytymistä jokapäiväisen elämän toiminnallisista valinnoista yhteiskunnan standardien tai normien perusteella (Townsend & Polatajko 2013, 379). Maahanmuuttajien kohdalla marginalisaatio voi ilmetä lisäksi esimerkiksi puutteellisen kielitaidon aiheuttamana syrjäytymisenä. Kielitaidon puute vaikuttaa sosiaalisiin suhteisiin, mutta lisäksi usein myös työnsaantiin. (Työterveyslaitos ym. 2009, 85–86.)

Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden asiakkaista moni on hakeutunut palveluiden pariin saadakseen apua esimerkiksi toimeentuloon liittyvissä ongelmissa. Taustalla on puutetta suomen kielen taidossa, mikä johtaa haasteisiin työnsaannissa ja entisen ammatin jatkamisessa. Toiminnallinen marginalisaatio ilmenee kävijöiden kohdalla myös yksinäisyytenä, sillä useiden maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden perheet sekä ystävät asuvat ulkomailla. (Maahanmuuttajapalvelut 2017.)

### 3.2.4 Toiminnallinen epätasapaino

*Toiminnallinen epätasapaino* puolestaan kuvaa tilannetta, jossa jotakin toimintoa, esimerkiksi työtä, on elämässä kuormittavasti (Townsend & Polatajko 2013, 378). Maahanmuuttajien kohdalla haasteena voi olla tuottavan toiminnan, kuten työn puute. Työn ja mielekkään toiminnan puuttuessa maahanmuuttaja ajautuu epätasapainoon, jossa vapaa-aikaa on liikaa ja mielekästä tekemistä voi olla haastavaa löytää. Mielekkään tekemisen löytämisen vaikeuteen voi vaikuttaa muun muassa henkilön taloudellinen tilanne.

Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden toiminta ennaltaehkäisee toiminnallisen epätasapainon syntyä kannustamalla suomen kielen käyttöön palveluohjauksen aikana, sekä antamalla tukea taloudellisten haasteiden selvittämiseen. Tarvittaessa maahanmuuttajapalvelut järjestävät myös oppilaitospäivystystä, jonka avulla pyritään tukemaan maahanmuuttajien koulunkäyntiä ja tulevaisuuden työllistymistä.

## 4 MAAHANMUUTTAJANA SUOMESSA

Maahanmuuttajalla voidaan tarkoittaa useita asioita riippuen asiayhteydestä sekä termin käyttäjästä. Yleisesti termillä tarkoitetaan henkilöä, joka on muuttanut maasta toiseen. (THL 2017.) Maahanmuuttoon on useita syitä. Vuonna 2016 myönteisiä oleskelulupapäätöksiä tehtiin 19 148. Näistä iso osa myönnettiin perhesyistä (33%) sekä opiskelun vuoksi (33%). Muita myöntämisperusteita olivat työ (30%), paluumuutto (2,5%) sekä muut syyt (1,5%). (Tilastokeskus 2017.)

### 4.1 Kotouttaminen

Kotouttamisella tarkoitetaan maahanmuuttajien monialaista tukemista ja heidän kotoutumisensa edistämistä monien eri alojen palveluja käyttäen (Lautiola 2013, 15). Opinnäytetyössä kotouttamista on tarkasteltu toimintaterapeuttisesta näkökulmasta ja esiin nostetut asiat on valittu toiminnallisen oikeudenmukaisuuden viitekehystä silmällä pitäen.

Kotouttamislaki hyväksyttiin vuonna 1999, jonka jälkeen käsitteet kotouttaminen ja kotoutuminen otettiin käyttöön (Lautiola 2013, 15). Lain tavoite on edistää maahanmuuttajien kotoutumista, tasa-arvoa ja valinnan vapautta (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999).

Kotoutumisen edistämiseksi laadittu kotoutumislaki hyväksyttiin vuonna 2010. Laki tukee ja edistää kotoutumista ja maahanmuuttajan mahdollisuutta osallistua aktiivisesti suomalaisen yhteiskunnan toimintaan. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010.) Kotoutumisella tarkoitetaan maahanmuuttajan ja yhteiskunnan keskinäistä vuorovaikutusta. Kotoutumisen tavoite on antaa maahanmuuttajalle tietoja ja taitoja, joita hän tarvitsee yhteiskunnassa ja työelämässä. Uuteen kulttuuriin kotoutumisen lisäksi tuetaan maahanmuuttajan oman kulttuurin säilyttämistä ja oman äidinkielen ylläpitämistä. (Lautiola 2013, 15.)

Suomen lain mukaisesti kaikkien Suomessa asuvien maahanmuuttajien tulee saada tietoa, ohjausta ja neuvontaa heti maahanmuuton alkuvaiheessa. Maahanmuuttajilla on oikeus saada yksilölliset kotouttamistoimet ja -palvelut, jotka perustuvat hänen tarpeisiinsa. Suomeen muuttaneet ulkomaalaiset ja ilman kansalaisuutta olevat henkilöt

kuuluvat kotoutumislain piiriin. Laki ei koske turvapaikanhakijoita, vaan maahanmuuttajalla tulee olla oleskelulupa Suomessa. (Työ- ja elinkeinoministeriön palvelu 2016.)

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, ELY:n, keskeisenä tehtävänä on toimeenpanna ja seurata kotouttamislain toteutumista. Kotouttamista tukevia toimenpiteitä ovat kotoutumissuunnitelman laatiminen, kielen, luku- ja kirjoitustaidon opetus sekä työvoimapolitiittinen aikuiskoulutus. ELY-keskus sovittaa kotouttamistoimenpiteet valtakunnallisten linjausten mukaan ja on yhteistyössä kotouttamiseen kuuluvien tahojen, kuten kunnan, järjestöjen sekä työ- ja elinkeinotoimistojen kanssa. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2016.)

Maahanmuuttajan ollessa työtön työnhakija tai hänen saadessaan toimeentulotukea, on hän oikeutettu kotoutumissuunnitelmaan. Kotoutumissuunnitelman laadintaan osallistuvat maahanmuuttaja, kunta sekä työ- ja elinkeinotoimisto. Suunnitelmassa otetaan huomioon maahanmuuttajan omat kotoutumista edistävät tavoitteet. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010.) Maahanmuuttajan asuinalueella tarjolla olevat palvelut ja koulutukset vaikuttavat kotoutumissuunnitelman sisältöön. Kotoutumissuunnitelman sisältämät palvelut sekä toimenpiteet voivat liittyä kielten opiskelujen aloittamisen tai jatkamisen lisäksi muun muassa työnhakuun. Tarvittaessa myös oman äidinkielen opetuksesta voidaan sopia suunnitelmassa, kuten myös luku- ja kirjoitustaidon täydentävästä opetuksesta. (Työ- ja elinkeinoministeriön kotouttamisen osaamiskeskus 2017.)

Yleisesti ottaen lainsäädännön tavoitteena on turvata samojen palvelujen käytettävyys maahanmuuttajille ja kantasuomalaisille, lukuun ottamatta kotoutumispalveluja. Maahanmuuttaja asioi monien eri viranomaisten kanssa kotoutumisensa aikana ja tämä on pyritty huomioimaan peruspalveluja laadittaessa. Näin pyritään ehkäisemään erillisten palvelujärjestelmien synty, jolloin palveluprosessin toimintatapoja sekä sisältöjä on muokattava sekä parannettava saatujen kokemusten pohjalta. (Työterveyslaitos ym. 2009, 76.)

#### 4.1.1 Integroituminen

Integroituminen on kotoutumisen jälkeen tapahtuvaa, niin sanottua seuraavan vaiheen toimintaa. Integraatio käsitteenä tarkoittaa yhdentymistä. Integraation

mahdollistamiseksi on kunnioitettava omia kulttuurisia lähtökohtia sekä sopeuduttava uuteen kulttuuriin. (Edu.fi 2017.) Integraatio on maahanmuuttajan uuteen yhteiskuntaan sekä elinympäristöön asettumista kuvaava prosessi, joka sisältää osalliseksi tulemisen muun muassa sosiaalisesti, poliittisesti sekä taloudellisesti (Työterveyslaitos ym. 2009, 14).

Ihanteellisessa tilanteessa maahanmuuttajan tuki muodostuu eri asiantuntijoiden verkostoksi. Verkoston toimivuuden kannalta on tärkeää asiantuntijoiden välinen yhteistyö, jolloin kaikki ovat tietoisia, miten kukin taho tukee maahanmuuttajan integroitumista. Integroitumista ja sen eteen tehtäviä toimia tulee toteuttaa niin, että maahanmuuttajan oma osallisuus mahdollistaisi aktiivisen otteen elämän hallinnassa sekä tulevaisuuden suunnittelussa. (Väestöliitto 2016, 3–4.) Turun NMKY:n maahanmuuttajapalvelut keskittyvät toiminnassaan maahanmuuttajien integroitumiseen, sillä maahanmuuttajapalveluiden asiakkaista suuri osa on asunut Suomessa jo pidemmän aikaa ja läpikäynyt kotoutusprosessin (Maahanmuuttajapalvelut 2017.)

#### 4.2 Matalan kynnyksen toiminnan mahdollisuudet

Palveluita kehitetään koko ajan vastaamaan asiakkaiden tarpeita huomioiden huono-osaiset, syrjäytyneet sekä vähemmistöryhmät. Sosiaali- ja terveyspalveluiden suurimpana tuottajana toimivat kunnat, sekä lisäksi yksittäiset yhdistykset ja yritykset. Matalan kynnyksen palveluilla pyritään tavoittamaan palvelujärjestelmän ulkopuolelle jääneet asiakkaat. Matalalla kynnyksellä tarkoitetaan usein, ettei palveluun hakeutuminen tai pääsy vaadi suuria menettelyitä. Palvelut ovat maksuttomia eivätkä vaadi asiakkailta lähetettä. Asiakkaat voivat asioida anonyymisti ilman kansalaisuusvaatimuksia. (Leemann & Hämäläinen 2016, 590–591.)

Matalan kynnyksen palvelu perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen. Palvelut ovat usein kohdennettuja tietyille kohderyhmälle, mutta palveluun hakeutumisen syytä ei ole määritelty ennalta. Tavoitteena palvelussa on kohdata mahdollisimman aikaisessa vaiheessa kohderyhmään kuuluvia ihmisiä ja tarjota heille apua. Usein yhden ongelman taustalta löytyy myös lisää selvitettäviä asioita. (Jalava & Koiso-Kanttila 2013, 172.)

Ihminen, toiminta ja ympäristö ovat kokonaisuus, jossa osat vaikuttavat toinen toiseensa. Asiakkaan saadessa apua tietyn asian hoitamiseen, saattaa hän löytää ratkaisun myös muihin ongelmiinsa. Esimerkkinä voi toimia tilanne, jossa asiakkaan stressi ja psyykkinen hyvinvointi helpottuvat taloudellisten ongelmien selvityksessä. (Zhang ym. 2008, 4.)

Matalan kynnyksen palvelut lisäävät sosiaalista osallisuutta, jolla tarkoitetaan ihmisen osallistumista omaa hyvinvointiaan edistävään toimintaan. Näillä palveluilla ohjataan ihmisiä lähemmäksi yhteiskuntaa ja palveluiden kautta ihminen pääsee osallistumaan yhteiskunnassa sekä ympäristössä tapahtuvaan toimintaan. (Leemann & Hämäläinen 2016, 590–591.) Voidaan ajatella, että ihmisen toiminnallinen oikeus tasapainoon elämässä toteutuu sitä enemmän, mitä runsaammin mielekkäitä asioita ihmisellä on tarjota itselleen tai ympäristölleen (Polatajko ym. 2013b, 82). Mitä mielekkäämpiin ja itselle tärkeisiin asioihin asiakas saa osallistua, sitä enemmän hän pystyy sitoutumaan ja vaalimaan voimavaroja omassa elämässään (Zhang ym. 2008, 4). Mielekkään toiminnan kautta toteutuu myös henkilön oikeus kokea toiminta merkityksellisenä ja rikastuttavana (Kuvio 1).

#### 4.3 Palveluohjaus integroitumisen tukena

Palveluohjaus käsitteenä on mahdollista määritellä eri tavoin sen mukaan, tarkoitetaanko sillä asiakkaan ja palveluohjaajan välistä suhdetta, palveluohjaajan toimimista palvelujärjestelmässä vai palveluohjaajan toimimista asiakkaan ja viranomaistahojen välimaastossa. Määritelmä riippuu myös asiakasryhmästä, mutta yleisesti asiakaslähtöisyys ja asiakkaan etua korostava näkökulma mahdollistavat palveluohjauksen käytön useiden eri asiakasryhmien kanssa. (Suomen Palveluohjausyhdistys 2016.)

Tässä opinnäytetyössä palveluohjaus nähdään siltana asiakkaan tarpeiden ja palveluntuottajien mahdollisuuksien välillä. Ajatus korostaa palveluohjaajan toimimista asiakkaan ja viranomaistahojen välimaastossa. Palveluohjauksessa pyritään yhdessä asiakkaan kanssa saavuttamaan hyvä, itsenäinen elämä sekä löytämään keinoja asiakkaan voimaannuttamiseksi. (Suomen Palveluohjausyhdistys 2016.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa palveluohjaus toteutuu monessa muodossa. Monet ammattihenkilöt toteuttavat jossain määrin palveluohjausta, vaikka heitä ei erikseen

palveluohjaajiksi ole nimetty. Sosiaalipalveluissa palveluohjaus koostuu monenlaisista työtehtävistä kuten neuvonnasta sekä ohjauksesta muiden palveluiden piiriin sekä virastoihin. Palveluohjauksen tavoitteena on auttaa asiakasta hallitsemaan omaa elämäänsä silloin, kun hän tarvitsee siihen ammattilaisen apua. Palveluohjauksen asiakkaan ei oleteta mahtuvan mihinkään teoriamalliin, vaan asiakas kohdataan yksilönä ilman ennakkoluuloja. Palveluohjaajan tehtävänä on kuunnella asiakasta ja saada kokonaiskuva, jotta hän voi ymmärtää asiakkaan tilannetta. (Blundo & Simon 2016, 1–3, 42.)

Jokaisen asiakkaan kohdalla palveluohjaaja pyrkii takaamaan, että sosiaalinen oikeudenmukaisuus toteutuu. Sosiaalisella oikeudenmukaisuuden mukaan jokaisella ihmisellä on mahdollisuus toteuttaa itseään kokematta syrjintää. Palveluohjauksessa sosiaalista oikeudenmukaisuutta toteutetaan kohtaamalla asiakas hyväksyen hänen arvomaailmansa, kulttuurinsa ja menneisyytensä. Asiakas toimii oman elämänsä asiantuntijana pyrkien kohti itselleen merkityksellisiä tavoitteita. (Blundo & Simon 2016, 51.)

Toiminnallisen oikeudenmukaisuuden mukaan jokaisella ihmisellä on oikeus itsemääräämisoikeuteen. Palveluohjaajan tehtävä on auttaa asiakasta löytämään ja toteuttamaan itsemääräämisoikeuttaan (Blundo & Simon 2016, 51). Maahanmuuttaja-asiakkaalle uusi ympäristö ja kulttuuri voivat mahdollistaa täysin erilaisen arjen ja elämän. Kulttuurinen ympäristö pitää sisällään muun muassa yhteiskunnan lait ja ihmisen omat arvot. Yhteiskunnallisista tai uskonnollisista odotuksista huolimatta, on ihmisellä oikeus tehdä valintoja ja toteuttaa itsemääräämisoikeuttaan. (Polatajko ym. 2013a, 51–52.) Tähän vaikuttavia rakenteellisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi henkilön toimeentuloon liittyvät tuet, joiden kautta tasapainoinen elämä mahdollistuu tai esimerkiksi vapaa-ajan harrastukset, joiden löytämisessä henkilöä tuetaan (Kuvio 1).

Lain velvoittamana kunta ja viranomaiset ovat vastuussa maahanmuuttajan neuvonta- ja ohjauspalveluista. Palvelua tulisi saada mahdollisimman pian maahantulon jälkeen. Maahanmuuton lisääntyessä on havaittu tarpeellisenä sekä hyödyllisenä järjestää maahanmuuttajille neuvonta- ja ohjauspalveluita kolmannen sektorin projektihankkeina. Neuvoja kaivataan usein arkisiin asioihin, kuten asumiseen ja lupa-asioihin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014, 28.)

Suomalainen palvelujärjestelmä kokonaisuudessaan koetaan maahanmuuttajien keskuudessa usein haastavana. Tietoisuus ja palveluihin löytyminen on usein

riippuvainen yhteiskunnan jäsenen omasta aktiivisuudesta. Suomalainen palvelujärjestelmä palvelee sujuvimmin suomeksi sekä luku- ja kirjoitustaitoisia asiakkaita. Lisäksi monet palvelut sisältävät verkkopalveluissa asioimista, mikä voi aiheuttaa haasteita maahanmuuttajalle. (Väestöliitto 2016, 3–4.)



## 5 LOPPUPÄÄTELMÄT

Opinnäytetyön raporttiosuus pohjautuu toiminnallisen oikeudenmukaisuuden teoriaan, joka laaja-alaisuutensa vuoksi sopii useiden eri asiakasryhmien, myös maahanmuuttajien, kanssa käytettäväksi. Tuoretta tietoa toiminnallisesta oikeudenmukaisuudesta on saatavilla melko vähän ja aiemmin julkaistu materiaali keskittyy vahvasti kuvaamaan toiminnallisen epäoikeudenmukaisuuden eri tekijöitä. Työssä pyrittiin kuitenkin huomioimaan myös toiminnallisen oikeudenmukaisuuden määrittelemiä oikeuksia, jotka tulevat esiin erityisesti palveluohjauksesta, kotoutumisesta sekä matalankynnyksen palveluista puhuttaessa.

Opinnäytetyössä käytetty teoria on koottu useista eri lähteistä, sillä aiempaa tutkimustietoa ei suoraan käsitelystä aiheesta ollut saatavilla. Opinnäytetyötä tehtäessä oli tärkeää rajata asiakasryhmän ja toimeksiantajan tekemän työn kannalta merkityksellisiä aihekokonaisuuksia ja yhdistää niihin toimintaterapian näkökulma. Aihepiirin rajaus koetaan onnistuneeksi ja riittävän tiiviiksi, jotta sitä on ollut mahdollista käsitellä laadullisesti ydinasioiden näkökulmasta.

### 5.1 Käsikirjan sisällön arviointi

Käsikirjan yhtenä tavoitteena on toimia konkreettisenä dokumenttina Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden kahdeksan vuoden työstä etenkin kolmen viimeisen vuoden rahoituskaudelta. Käsikirjan toisena tavoitteena on toimia jatkossa työkaluna maahanmuuttajapalveluiden sidosryhmille.

Käsikirjassa korostuu Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden rooli palveluohjausta ja psykososiaalista tukea tarjoavana tahona Turun monikulttuurisella työkentällä. Käsikirjan tyyli on neutraali ja opinnäytetyössä on tekijöiden mielestä onnistuttu keskittämään toimintaterapeuttinen näkökulma raporttiosuuteen käsikirjan neutraalin tyylin ollessa toimeksiantajan tarpeita vastaava. Yleisilmeeltään käsikirja on raikkaan värinen, mutta samalla lämminhenkinen ja korostaa toimeksiantajan toivomaa ilmapiiriä raskaiden ja henkilökohtaisten, joskus muilta salattujenkin asioiden käsittelyssä. Kuvat ovat peräisin maahanmuuttajapalveluiden omalta työntekijältä Olavi Katolta, ja ne on kuvattu aidoissa toimintaympäristöissä ja -tilanteissa.

Käsikirjan ensimmäisessä luvussa esitellään yleisellä tasolla Turun NMKY:n toimintaa ja käsikirjan sisältöä. Luku on selkeä ja informatiivinen myös lukijalle, joka ei entuudestaan tunne NMKY:n toimintaa. Samalla luku antaa puitteet hankkeena toimineen maahanmuuttajapalveluiden toiminnalle. Toisessa luvussa esitellään maahanmuuttajapalveluiden toimintamallia ja heidän toimitilojaan. Luvun tarkoituksena on hahmottaa lukijalle maahanmuuttajapalveluiden toimintaa rajaavat resurssit ja toisaalta havainnollistaa resurssien tuomat mahdollisuudet, kuten liikkuvuus toimiston ulkopuolella. Tässä on onnistuttu opinnäytetyön tekijöiden mielestä hyvin. Luvussa olevat kuvat esittelevät tiloja Käsiyöläiskadun toimistolla sekä eräässä päivystyspisteessä, jossa maahanmuuttajapalvelut tarpeen mukaan on mahdollista tavoittaa. Muutoksia luvussa tehtiin oikean painopisteen esille tuomisessa. Maahanmuuttajapalveluiden toiminnan painopiste on palveluohjauksessa, jota tuetaan neuvonta- ja päivystystyöllä.

Kolmannessa luvussa esitellään maahanmuuttajapalveluiden työntekijät Paula Nurminen ja Olavi Katto, joihin koko maahanmuuttajapalvelut voidaan henkilöidä. Luvussa molemmat kertovat työstään ja erityisosaamisestaan sekä työnjaosta, jonka he ovat keskenään tehneet. Luvusta käy hyvin ilmi, millaisia haasteita työssä voi olla ja millaiset asiat työntekijät puolestaan kokevat palkitsevina. Hyväksi ratkaisuksi luvussa koetaan myös työntekijöiden erilainen tausta, mikä tuo esiin moniammatillisen osaamisen edut hanketyössä. Mikäli tulevaisuudessa jokin taho toteuttaa maahanmuuttajien palveluohjausta, on työntekijöiden moniammatillinen osaaminen voimavara, joka kannattaa jo palvelun suunnitteluvaiheessa ottaa huomioon. Yksi mahdollisuus lukua tehtäessä olisi ollut sen kirjoittaminen selvään kysymys-vastaus-muotoon, mutta luvun kertova ote koettiin lopulta paremmaksi ratkaisuksi käsikirjan yhtenäisen tyylin vuoksi.

Neljäs luku esittelee maahanmuuttajapalveluiden tekemää asiakastyötä ja sen eri osalueita. Asiakastyö sisältää paljon yhteydenpitoa eri tahoihin asiakkaan kanssa kasvokkain tapahtuvan palveluohjauksen lisäksi. Luvussa esiintyvät numerot yhdessä taulukon kanssa pyrkivät havainnollistamaan asiakkaiden laaja-alaisia tuen tarpeita, sekä luomaan käsityksen asiakastyön ohessa lähetettävistä sähköposteista, puhelinsoitoista sekä tekstiviesteistä. Lisäksi luvusta käy ilmi työmäärän jakautuminen vuoden ympäri ja sen painottuminen syksyyn, muun muassa erilaisten esittelytilaisuuksien osalta. Luvun koetaan tuovan hyvin esiin maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden tekemä niin sanottu ”näkymätön työ”, joka tapahtuu asiakastapaamisten ulkopuolella.

Käsikirjan viidennessä luvussa esitellään maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden palveluun hakeutumisen taustalla olevia syitä ja luodaan keskivertoasiakas viimeisen rahoituskauden aikana tehtyjen tilastointien pohjalta. Viidennessä luvussa havainnollistetaan lisäksi taulukon avulla maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden tulomaat vuonna 2016 tehdyn tilastoinnin pohjalta. Yleisesti luvussa halutaan korostaa näkemystä maahanmuuttajapalveluiden monialaisesta avusta. Usein luottamussuhteen syventyessä, ensisijaisen yhteydenottosyyntä taustalta alkaa paljastua muitakin haasteita, joita aletaan vähitellen käsitellä ja avata. Tässä on tekijöiden mielestä onnistuttu hyvin. Toimintaterapian viitekehyksestä tarkasteltuna luku kuvaa hyvin konkreettisesti tilanteita, joita toiminnallisen oikeudenmukaisuuden toteutumattomuudesta voi seurata. Uusien roolien mukanaan tuomat haasteet ja toimintatavat vieraassa kulttuurissa, ovat maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden arkea. Asiakastyön lisäksi viidennessä luvussa tuodaan esiin asiakkailta saatua palautetta. Palaute on ollut hyvin myönteistä ja palvelun on koettu olevan tarpeellista sekä ammattitaitoista. Käsikirjassa asiakaspalaute esitetään värillisinä kommenttilaatikoina, mikä tehostaa vaikutelmaa yksilöllisistä mielipiteistä ja maahanmuuttajien äänen kuulumisesta osana käsikirjaa. Käsikirjassa on pyritty kuvaamaan maahanmuuttajapalveluiden tarvetta asiakaskokemusten kautta ja luvun palautteista tämä tarpeellisuus välittyy erittäin hyvin.

Kuudes luku käsittelee maahanmuuttajapalveluiden toisen työntekijän, Olavi Katon, tekemää miestyötä. Katon tekemä työ on tärkeää, sillä maahanmuuttajamiehille suunnattuna ryhmää on olemassa melko vähän. Ryhmissä miehet saavat psykososiaalista tukea ja luotettavaa keskusteluseuraa. Katon osaaminen luo lisäarvoa maahanmuuttajapalveluiden toiminnalle, sillä usein eromiehet ohjautuvat hänelle maahanmuuttajapalveluiden toisen työntekijän, Paula Nurmisen, hoitaessa asioita naisten kanssa. Luvussa tiivistetyt vertaisryhmien tavoitteet kuvaavat käsikirjassa onnistuneesti miestyön ydinsisältöä ja siinä käsiteltäviä asioita.

Seitsemäs luku perehtyy tarkemmin matalan kynnyksen toimintaan yleisellä tasolla ja maahanmuuttajapalveluiden näkökulmasta. Maahanmuuttajapalvelut toimivat hankkeena STEA:n rahoituksella vuoden 2017 loppuun ja ovat näin osa kolmannen sektorin palveluja. Kolmas sektori mahdollistaa joustavamman ja juuri tietyille asiakastyypille räätälöidyn palvelun luomisen, mikä näkyy myös siinä, miten maahanmuuttajapalvelut oman matalankynnyksen toimintansa määrittelevät. Maahanmuuttajapalveluihin pääsee usein ilman suuria odotteluajoja, palveluohjaus tapahtuu yksilöllisesti yksilön vaatimassa tahdissa ja palveluohjaus on mahdollista toteuttaa myös toimiston ulkopuolella asiakkaan

toivomassa paikassa. Toimintaterapian toiminnallisen oikeudenmukaisuuden viitekehyksestä tarkasteltuna luku tuo hyvin esiin asioita, joiden avulla toiminnallisen oikeudenmukaisuuden toteutumista voidaan palveluntarjoajan ja yhteiskunnan taholta edistää.

Viimeisessä luvussa kerrotaan maahanmuuttajapalveluiden sidosryhmäyhteistyöstä vuosina 2014–2016. Aika rajattiin valittuihin vuosiin, koska vuodelta 2017 ei ollut käytävissä varsinaista vuosikertomusta ja käsikirjan teko aloitettiin jo alkuvuodesta 2017. Luvussa esitellään, millaista yhteistyötä maahanmuuttajapalvelut ovat vuosien aikana tehneet erilaisten toimijoiden kanssa ja millaisia muutoksia sidosryhmiin liittyvässä yhteistyössä on monikulttuurisen kentän muutoksista johtuen kuluneina vuosina tapahtunut. Luvun kirjoittamisessa haasteita tuotti merkittävimpien sidosryhmien mukaanotto ja heidän toimintansa oikea kuvaaminen suhteessa maahanmuuttajapalveluiden toimintaan. Tässä on onnistuttu melko hyvin, mutta vielä lopullisessakin käsikirjassa asiaa olisi mahdollista hioa selkeämmäksi. Sidosryhmien palautteista käy koko opinnäytetyön tavoitteen kannalta kuitenkin hyvin ilmi palvelun rooli suhteessa muihin toimijoihin ja sen tarpeellisuus Turun kaupungin monikulttuurisella työkentällä.

Käsikirjan lopussa on lueteltu maahanmuuttajapalveluiden tärkeimmät verkostot ja yhteistyötahot viimeisen rahoituskauden ajalta. Lisäksi on mainittu taustalla vaikuttaneita lähteitä, joissa muun muassa matalankynnyksen palvelua on kuvattu, sekä Turun NMKY:n omat sivut ja lehtihaastattelu maahanmuuttajapalveluista vuodelta 2016. Yleisesti ottaen käsikirjan loppu on tasapainoinen ja informatiivinen sisällön osalta. Käsikirjaa olisi mahdollista kehittää vielä kattavammaksi käyttämällä laajemmin teoriatietoa maahanmuuttajatyöstä, mutta tässä tapauksessa työ haluttiin rajata Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluista ja sen asiakkaiden kokemuksista kertovaksi.

## 5.2 Toimeksiantajan palaute

Toimeksiantajalta saadun palautteen perusteella opinnäytetyönä tehty käsikirja vastaa heidän tarpeisiinsa. Yhteistyön alkaessa toimeksiantajan tavoitteena opinnäytetyölle oli heidän oman työnsä ulkopuolinen työn arviointi, mutta opinnäytetyön edetessä tavoite muuntui työn sisällön kuvaamiseen konkreettisen käsikirjan muodossa.

Toimeksiantajalta positiivista palautetta saavat etenkin käsikirjassa esille tulevat työnkuvaukset. Työnkuvien sanoittamiset ja asiakkaiden sekä sidosryhmien palautteiden ko-

koamiset toimeksiantaja kokee antamansa palautteen perusteella käsikirjan parhaimmaksi anniksi. Toimintaterapian käsitteiden käyttäminen koonteja tehtäessä saa toimeksiantajalta erityistä kiitosta. Palautteessa toimeksiantaja tuo myös ilmi, miten käsikirjan tekeminen haastoi heitäkin esimerkiksi työn kuvaamisessa ihmiselle, jolle työnkuva on täysin tuntematon. Positiivista palautetta käsikirja sekä sen tekijät saavat heidän työnsä selkeyttämisestä sekä kunnon ohjauskehysten kuvaamisesta.

Käsikirjan ulkoasu sekä rakenteellinen eteneminen miellyttävät toimeksiantajaa. Käsikirjan tekstimäärän toimeksiantaja kokee sopusuhtaiseksi suhteessa kuviin, puhekupliin sekä taulukkoihin. Ne elävöittävät tekstiä tehden siitä vähemmän perinteisen projektiraportin oloisen. Toimeksiantaja tuo palautteessaan ilmi, että käsikirja voisi olla kuitenkin enemmän käsikirjamainen. Tämä oltaisiin voitu saavuttaa esimerkiksi yhdistämällä käsikirjan sisältämät vuosista kertovat kappaleet keskenään. Nykyinen muoto on hieman liikaa historiikin kaltainen.

Toimeksiantaja kokee käsikirjan ainoaksi puutteeksi sellaisen osion puuttumisen, jossa olisi kerrottu vuosien varrelta hyvin toimineet asiat sekä vastaavasti myös mainittu ei niin toimineet ratkaisut. Toimeksiantaja kuitenkin jatkaa palautteessaan, etteivät he osanneet kyseistä osiota työn valmistumisen aikana kaivatakaan.

Toimeksiantajan mukaan he ovat saaneet käsikirjasta paljon ideoita omaa loppuraporttiaan varten. Käsikirja on avannut uuden näkökulman heidän työnsä sisällön erilaiselle tilastoimiselle ja tätä ajatusta he tulevat hyödyntämään vuoden 2017 työn tilastoinnissa.

### 5.3 Opinnäytetyön eettisyys, laatu ja luotettavuus

Opinnäytetyössä on pyritty Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden kävijöiden identiteettisuojaan säilyttämiseen. Koko opinnäytetyöprosessin aikana opinnäytetyön tekijät eivät tavanneet Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden kävijöitä, vaan haastattelut on hoitanut toimeksiantaja vuosien 2014–2016 aikana. Myös toimeksiantajan kanssa toteutetuissa palavereissa kävijöiden anonymiteetti säilytettiin. Haastattelulomakkeissa ja tilastoinneissa maahanmuuttajapalveluiden kävijät on mainittu vain etunimeltä tai anonymisti sukupuolen ja iän mukaan.

Opinnäytetyön tekemiseen Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluilta saatujen materiaalien säilyttäminen sekä hyödyntäminen toteutettiin vastuullisesti, eikä tietoja luovutettu ulkopuolisille. Käsikirjassa esitetyt kuvat ovat maahanmuuttajapalveluiden työntekijän

Olavi Katon vuosien varrella kuvaamia ja hänellä on kuvattavilta henkilöiltä luvat kuvien käyttämiseen. Kuvien käyttöön opinnäytetyössä on saatu lupa.

Opinnäytetyön tekovaiheessa hyödynnettiin kattavasti opettajalta ja toimeksiantajalta saatua palautetta. Saatu palaute oli ensiarvoisen tärkeää luotettavan opinnäytetyön aikaansaamiseksi. Toimeksiantajan tapaamisten kautta pyrittiin varmistamaan opinnäytetyön vastaavuus heidän tarpeisiinsa. Tapaamisissa pystyttiin keskustelemaan paitsi jo olemassa olevista sisällöllisistä asioista, myös pyytämään tarvittavaa lisämateriaalia. Tapaamisissa käydyt keskustelut olivat rakentavia sekä opettavia ja auttoivat merkittävästi opinnäytetyön ideointia sekä toteuttamista. Tapaamisissa käydyt asiat dokumentoitiin kirjallisesti, jotta niihin palaaminen myöhemmin oli mahdollista. Muistiinpanojen laadullisuuden ja luotettavuuden maksimoimiseksi, vähintään kaksi henkilöä teki merkinnot tapaamisista. Näin varauduttiin mahdollisten väärinymmärrysten minimoimiseen. Toisaalta haastatteluja ei äänitetty eikä niistä tehty litterointeja, joten kaikki haastatteluihin perustuva tieto on tehtyjen muistiinpanojen varassa.

Opinnäytetyö koostui useista eri materiaaleista ja käsikirjaa koottaessa materiaalia saatiin käyttöön osan teksteistä ollessa jo valmiita. Uuden materiaalin saaminen vaati kaiken jo olemassa olevan tiedon uutta läpikäyntiä ja yhtenäistämistä, mikä loi riskejä mahdollisille tarkkuusvirheille. Tämä on kuitenkin pyritty välttämään jokaisen opinnäytetyön tekijän huolellisella läpiluvulla ja uuteen materiaaliin perehtymisellä.

Opinnäytetyötä toteutettaessa pyrittiin alati toteuttamaan kriittistä tarkastelua lähteiden valinnassa, käyttämisessä sekä lopullisen sisällön muodostamisessa. Käytetty lähdemateriaali varmistettiin ajankohtaiseksi sekä luotettavaksi. Lähdemateriaalina ei käytetty yli kymmenen vuotta vanhoja lähteitä. Lähdemateriaaleja tarkastellessa huomioitavaa on, että suuri osa toimintaterapiaa koskevista lähdemateriaaleista oli alkuperäisesti englanninkielisiä. Tämä saattaa kuitenkin suurentaa riskiä väärinymmärryksille. Tätä väärinymmärryksen riskiä on pyritty minimoimaan tekstin kierrättämisellä opinnäytetyön tekijöiden kesken. Englanninkielisten lähteiden käyttämisen vahvuutena on kuitenkin niiden alkuperäisyys, jonka kautta aineiston lähtökohdat voidaan varmistaa mahdollisimman tehokkaasti. Englanninkielisten lähteiden käyttäminen nähtiin vahvuutena myös siksi, että käytetty lähdemateriaaliaineisto olisi mahdollisimman kattavaa, eikä keskittyisi pelkästään suomenkielisiin lähteisiin.

Käsikirjan lähdemateriaali on peräisin toimeksiantajalta ja lähteenä käytetyt maahanmuuttajapalveluiden kävijöiden haastattelut ovat toimeksiantajan toteuttamia. Haastatteluvastauksiin ja maahanmuuttajapalveluiden asiakkailta saatuihin kehittämissuhteisiin sekä kommentteihin on syytä suhtautua kuitenkin kriittisesti. On huomioitava, että haastattelut on tehnyt heille jo mahdollisesti useamman kerran aikana tutuksi tullut maahanmuuttajapalveluiden työntekijä, mikä saattaa vaikuttaa haastattelussa kerrottuihin asioihin. Mikäli opinnäytetyön tekijät olisivat haastatelleet asiakkaat itse, olisi aineisto voinut olla huomattavasti suppeampaa.

Tehtäessä työtä vieraiden kulttuurien kanssa, on muistettava, että oman mielipiteen ilmaiseminen ja sen sanoittaminen ei välttämättä ole itsestäänselvyys kuten suomalaisessa järjestelmässä, jossa jo lapsilta pyydetään kehittämiskohteita sekä arviota siitä, mikä meni hyvin ja mikä mahdollisesti huonosti. Tämä voi olla osittain syynä siihen, että asiakkailta ei tullut juurikaan kehittämiskohteita maahanmuuttajapalveluiden toimintaa koskien. Asiakkaiden palveluun hakeutumisen taustalla olevat syyt ovat myös hyvin vaihtelevia ja se heijastuu saatuihin kehittämiskohteisiin. Yksinhuoltajaäiti toivoisi esimerkiksi enemmän yksinhuoltajaäideille suunnattuja palveluita, toisen asiakkaan toivoessa enemmän työntekijöitä maahanmuuttajapalveluihin. Tällä perusteella saatuja kehittämiskohteita ei voida yleistää, sillä ne edustavat yksittäisten henkilöiden mielipiteitä, eivätkä isompaa otantaa koko asiakasjoukosta. Saattaa olla, että henkilöllä ei omassa tulokulttuurissaan ole ollut lupaa ilmaista omaa mielipidettään ja he Suomessakin haastateltaessa tyytyvät kommentoimaan kaiken olevan hyvin.

Tärkeä seikka, joka vaikuttaa haastattelujen luotettavuuteen, on suomen kieli. Haastattelut on tehty pääosin suomen kielellä, mikä ei ole haastateltavien äidinkieli. Ei voida siis olla täysin varmoja, että haastateltavat ovat ymmärtäneet täysin kaikki kysymykset ja toisaalta, onko haastattelija kirjannut kaiken ylös juuri asiakkaan sanoman mukaan vai tehden asiakkaan sanomasta omat muistiinpanot. Tällaisissa tilanteissa on olemassa riski, että tieto muuttuu matkalla.

#### 5.4 Työn anti ja hyödynnettävyys

Opinnäytetyö tarjoaa lisää näkökulmaa toimintaterapian mahdollisuuksista maahanmuuttajatyössä aikuisten kanssa. Maahanmuuttajatyö keskittyy usein juuri tulleisiin ja alaikäisiin turvapaikanhakijoihin, mutta myös pidempään Suomessa asuneiden huomiointi on ensiarvoisen tärkeää. Maahanmuuttajien integraatiossa toimintaterapeutilla on

paljon annettavaa toimintojen ja toimijuuden asiantuntijana. Toimintaterapeutilla on ammattitaito löytää asiakkaan kannalta merkityksellisiä toimintoja, joiden kautta asiakkaan toiminnallinen oikeudenmukaisuus toteutuu. Toimintojen löydyttyä toimintaterapeutti voi toimia avainasemassa niiden analysoijana ja porrastajana, jotta asiakkaan osallistuminen mahdollistuu parhaalla mahdollisella tavalla.

Toisaalta opinnäytetyön pohjalta voidaan ajatella, että palveluohjausta tarvitaan, sillä yhteiskunnan järjestelmä ei toimi aukottomasti maahanmuuttajien kannalta. Opinnäytetyön koetaan vastaavan sille asetettuun tavoitteeseen osoittaa maahanmuuttajapalveluiden rooli kunnallisten palveluiden täydentäjänä. Palveluissa on kehitettävää, jotta myös maahanmuuttajilla ja muilla heikompiosaisilla olisi tasavertaiset mahdollisuudet niiden käyttöön. Tässä muutoksessa ja kehittämistyössä toimintaterapeutilla voi olla paljon annettavaa tulevaisuudessa. Kotouttamistoimissa on huomioitu jo tällä hetkellä hyvin maahanmuuttajien kotoutumiseen vaikuttavia tekijöitä, kuten oman kielen ja kulttuurin säilyttäminen, mutta vielä enemmän pitäisi pyrkiä näiden toteutumiseen ruohonjuuritasolla. Erilaiset kehittämishankkeet ja kolmannella sektorilla tehtävä työ tarjoaa varmasti itseään hyvin markkinoivalle toimintaterapeutille oivan työsauman.

Tekijöilleen opinnäytetyö tarjosi oppimiskokemuksen monikulttuurisesta ja moniammatillisesta työskentelystä, jossa pitää samanaikaisesti huomioida useiden eri toimijoiden tekemä työ ja sen merkitys kohderyhmälle. Opinnäytetyö vaati perehtymistä myös kotoutumistoiminnan taustalla oleviin lakeihin ja esimerkiksi palveluohjaukseen omana mallinaan, mikä toi paljon yhteiskunnallista näkökulmaa, johon toimintaterapeutti ei ensisijaisesti törmää.

Neutraalin käsikirjan kirjoittaminen sai pohtimaan ja havainnoimaan lisäksi omaa ammatti-identiteettiä suhteessa muihin ammatteihin. Usein eri ammattiryhmät pyrkivät kohti samoja tavoitteita esimerkiksi juuri toiminnallisen oikeudenmukaisuuden mahdollistamiseksi, mutta keinot ja käsitteet tavoitteisiin pääsemiseksi vaihtelevat ammattiryhmittäin. Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden toteuttama palveluohjaus palvelee toimintaterapian viitekehyksessä nimettyjä neljää pääoikeutta ja yhdessä sidosryhmäyhteistyön kanssa ehkäisee toiminnallisen epäoikeudenmukaisuuden syntymistä. Voidaan siis havaita, ettei oikeuksia voi rajata pelkästään toimintaterapiaa koskeviksi. Toiminnallisten oikeuksien kanssa yhteneviä teemoja on käsitelty myös esimerkiksi kotouttamista ja kotoutumista käsittelevissä laissa.



Haastavaksi opinnäytetyössä koettiin materiaalien runsaus ja erimuotoisuus. Lähteinä työssä käytettiin toimeksiantajan tekemiä haastatteluja, työntekijöistä aiemmin tehtyjä radiohaastatteluja sekä rahoittajalle lähetettyä Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitystä. Tietojen kerääminen ja yhdenmukaistaminen vaativat näin ollen runsaasti tarkkuutta ja materiaalien vertailua. Toisaalta yksi työn rikkauksista on materiaalien monipuolisuus, eikä työ pohjaudu pelkkään vuosiraporttiin. Neutraalin käsikirjan tuottaminen tuntui myös haastavalta, mutta voidaan ajatella olevan osa ammatillisuutta ilmaista asiain kansankielisesti säilyttäen samalla oma viitekehys ja näkökulma työn taustalla.

Opinnäytetyön pohjalta on mahdollista tulevaisuudessa kehittää samankaltaista maahanmuuttajille palveluohjausta tarjoavaa palvelua, kuin Turun NMKY:n maahanmuuttajapalvelut ovat hankkeensa aikana tehneet. Opinnäytetyötä on mahdollista hyödyntää vastaavanlaisen toiminnan suunnittelussa, mikäli jokin muu toimija haluaa sellaista tarjota. Tarve opinnäytetyölle muotoutui, sillä hankkeen rahoitus sekä jatko ovat epävarmoja ja siten maahanmuuttajien palveluohjauksen jatkuminen Turussa.

Toimipisteenä maahanmuuttajapalvelut eivät välttämättä vaadi isoa toimistoa, sillä työ on liikkuvaa. Työntekijän on tärkeää olla mukautumiskykyinen aikataulujen ja tilanteiden suhteen. Maahanmuuttajapalveluissa työskenteleminen ei edellytä tiettyä koulutusta. Hyötyä aloittavalle työntekijälle on kuitenkin kokemuksesta maahanmuuttajatyöstä, kunnan palvelurakenteesta sekä internetissä toimimisesta. Yhteistyö eri virastojen kanssa on iso osa työtä, joten siihen liittyvä aiempi kokemus on työntekijälle eduksi. Käsikirjasta käyvät ilmi sidosryhmät, joiden kanssa maahanmuuttajapalvelut ovat tehneet yhteistyötä. Sidosryhmien avulla uuden palvelun perustaja saa ideoita, millaiset verkostot ja toimijat voisivat olla yhteistyökumppaneita. Sidosryhmissä korostuu lisäksi kolmannen sektorin toimijoiden merkitys toisilleen julkisen sektorin täydentämisen lisäksi. Toisaalta sidosryhmistä käy hyvin ilmi, millaisille toimijoille palvelua kannattaa mainostaa. Asiakkaita maahanmuuttajapalveluiden piiriin ohjautuu useilta eri tahoilta.

Toimintaterapian viitekehystenä opinnäytetyössä toiminut toiminnallinen oikeudenmukaisuus on erittäin käyttökelpoinen viitekehys maahanmuuttajatyössä käytettäväksi. Viitekehyksessä korostuvat osallisuus ja toiminnallisia oikeuksia mahdollistavat tekijät. Toisaalta samoja tekijöitä voi tarkastella myös toiminnallista epäoikeudenmukaisuutta aiheuttavina, mikäli ne eivät yksilön kohdalla toteudu. Toimeksiantajan mukaan viitekehystä voisi hyödyntää myös heidän työssään (Nurminen 2017). Tällä hetkellä osallisuudesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä on haastavaa kysyä eri kulttuureista tulevilta henkilöiltä, joille käsite osallisuus ei välttämättä tarkoita mitään. Tämä voi johtua esimerkiksi

siitä, ettei kyseistä käsitettä ole asiakkaan tulokulttuurissa. Toiminnallisen oikeudenmukaisuuden viitekehyksen avaaminen opinnäytetyössä tarjoaa eri alojen ammattilaisille ajatuksia sen hyödyntämisestä maahanmuuttajatyössä sekä yhteisiä käsitteitä eri ilmiöiden selittämiseksi. Näin voidaan vastata opinnäytetyölle asetettuun tavoitteeseen tukea yhteiskunnallisesti eri alojen moniammatillista yhteistyötä maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontatyössä maahanmuuttajapalveluiden roolin osoittamisen ohella.

Opinnäytetyön pohjalta olisi mahdollista laatia esimerkiksi asiakkaiden haastattelussa käytettävään lomakkeeseen tarkempia kysymyksiä osallisuudesta. Tässä voitaisiin käyttää esimerkkeinä opinnäytetyössä esiin nousseita tilanteita, joissa toiminnallinen oikeus ei syystä tai toisesta toteudu. Toiminnalliset oikeudet mahdollistaisivat myös vakiintuneet yläkäsitteet, joiden vastakohtina epäoikeudenmukaisuuksia voisi käyttää. Näin maahanmuuttajien haastatteluista saatuja tuloksia olisi mahdollista myös tilastoida ja vertailla niiden perustuessa yhteisiin käsitteisiin. Kerätyn aineiston avulla palvelua olisi mahdollista mukauttaa yhä paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavaksi ja toiminnallisia oikeuksia sekä osallisuutta tukevaksi. Haastattelussa apuna voisi käyttää myös toiminnallisen oikeudenmukaisuuden viitekehyksen kuviota (Kuvio 1.) kartoitettaessa esimerkiksi asiakkaan elämäntilannetta ja seikkoja, joihin kyseinen palveluntarjoaja voi vaikuttaa.

## LÄHTEET

Ansala, L.; Hämäläinen, U. & Sarvimäki, M. 2014. Integroitumista vai eristäytymistä? Maahanmuuttajalapset ja -nuoret Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimustoimisto.

Blundo, R.G. & Simon, J. 2016. Solution-Focused Case Management. New York: Springer Publishing Company.

Edu.fi 2017. Tavoitteena integraatio. Viitattu 08.02.2017 [http://www.edu.fi/yleissivistava\\_koulutus/maahanmuuttajien\\_koulutus/monikulttuurinen\\_koulu/kulttuurien\\_valinen\\_viestinta/tavoitteena\\_integraatio](http://www.edu.fi/yleissivistava_koulutus/maahanmuuttajien_koulutus/monikulttuurinen_koulu/kulttuurien_valinen_viestinta/tavoitteena_integraatio).

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2016. Kotouttaminen. Viitattu 22.11.2016 [www.ely-keskus.fi](http://www.ely-keskus.fi) > Aiheet > Työ > Maahanmuutto > Kotouttaminen.

Jalava, J. & Koiso-Kanttila, S. 2013. RAY-rahoitteisten järjestöorganisaatioiden haasteet ja matalan kynnyksen dilemma. Teoksessa Niemelä, M. & Saari, J. 2013. Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 172–192. Saatavissa myös [https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40230/Huono-osaisten\\_hyvinvointi.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40230/Huono-osaisten_hyvinvointi.pdf?sequence=1).

Jyväskylän yliopisto 2015. Laadullinen analyysi. Viitattu 5.9.2017 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/laadullinen-analyysi>.

Jyväskylän yliopisto 2016. Teemoittelu. Viitattu 5.9.2017 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>.

Kanttonen, T.J. 2017. Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys (TVS). Turku: TURUN NMKY-KFUM I ÅBO RY.

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. Annettu Helsingissä 30.12.2010. Saatavissa myös <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20101386>.

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta 493/1999. Annettu Helsingissä 9.4.1999. Saatavissa myös <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493>.

Lautiola, H. 2013. Kumppanuutta kotouttamisen kentillä: Esimerkkejä järjestöjen ja viranomaisten yhteistyöstä kotouttamisessa. Viitattu 22.11.2016 <http://kotouttaminen.fi/aiemmin-ilmestyneet-julkaisut> > Kumppanuutta kotouttamisen kentillä – esimerkkejä järjestöjen ja viranomaisten yhteistyöstä kotouttamisessa > Kumppanuutta kotouttamisen kentillä.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Teoksessa Yhteiskuntapolitiikka. Vol 81, No. 5/2016, 386–594. Saatavissa myös <https://www.julkari.fi/handle/10024/131350> > Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä.

Maahanmuuttajapalvelut 2017. Sidosryhmäkyselyt ja haastattelut vuosilta 2014–2016. Turku: Turun NMKY maahanmuuttajapalvelut.

Maahanmuuttovirasto 2017. Myönteiset ja kielteiset ratkaisut ensimmäisiin oleskelulupiin. Viitattu 13.1.2017 [www.migri.fi](http://www.migri.fi) > Tietoa virastosta > Tilastot > Oleskelulupatilastot > Päätökset hakuperusteen mukaan 2016.

Nurminen, P. 2016. Turun NMKY:n erityisasiantuntija. Haastattelu 9.9.2016.

Nurminen, P. 2017. Turun NMKY:n erityisasiantuntija. Seminaaripalaute 31.8.2017.

Oikeusministeriö 2010. Oikeudenmukaisuus ja luottamus kestävän yhteiskuntakehityksen perustana. Oikeusministeriön hallinnonalan tulevaisuuskatsaus 2010. Viitattu 8.1.2017 [www.julkaisut.valtioneuvosto.fi](http://www.julkaisut.valtioneuvosto.fi) > Hae > Oikeudenmukaisuus ja luottamus kestävän yhteiskuntakehityksen perustana > Oikeudenmukaisuus ja luottamus kestävän yhteiskuntakehityksen perustana. Oikeusministeriön hallinnonalan tulevaisuuskatsaus 2010.

Polatajko, H.; Backman, C.; Baptiste, S.; Davis, J.; Eftekhar, P.; Harvey, A.; Jarman, J.; Krupa, T.; Lin, N.; Pentland, W.; Rudman, D.; Shaw, L.; Amoroso, B. & Connor-Schisler, A. 2013a. Human occupation in context. Teoksessa Townsend E. & Polatajko H. Enabling Occupation II: Advancing an Occupational Therapy Vision for Health, Well-being, & Justice Through Occupation. Second Edition. Ottawa: CAOT Publications ACE, 37–61.

Polatajko, H.; Molke, D.; Babtiste, S.; Doble, S.; Santha, J.; Kirsh, B.; Beagan, B.; Kumas-Tan, Z.; Iwama, M.; Rudman, D.; Thibeault, R. & Stadnyk, R. 2013b. Occupational science: Imperatives for occupational theory. Teoksessa Townsend, E. & Polatajko, H. 2013. Enabling Occupation II: Advancing an Occupational Therapy Vision for Health, Well-being & Justice Through Occupation. Second Edition. Ottawa: CAOT Publications ACE, 63–82.

Rasinkangas, J. 2014. Maahanmuuttajien asumisen keskittyminen Turussa. Viitattu 15.7.2017 [www.turku.fi](http://www.turku.fi) > Arkistot > Julkaisut ja raportit > Tutkimuskatsauksia-sarja > 2014 > 3/2014 Maahanmuuttajien asumisen keskittyminen Turussa (Jarkko Rasinkangas).

Suomen Palveluohjausyhdistys 2016. Palveluohjauksen määritelmiä. Viitattu 18.11. 2016. <http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/palveluohjaus/mitae-palveluohjaus-on>.

Talib, M-J. & Lipponen, P. 2008. Suomen kasvatustieteellinen seura. Kuka minä olen? Monikulttuuristen nuorten identiteettipuhetta. Turku: Painosalama Oy.

THL 2016. Syrjäytyminen. Viitattu 9.5.2017 <https://www.thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/hyvinvointi/hyvinvointi-ja-terveyserot/syrjaytyminen>.

THL 2017. Maahanmuuttajat ja monikulttuurisuus. Viitattu 7.2.2017 [www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus](http://www.thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus) > Työkälyt > Käsitteet.

Tilastokeskus 2017. Viitattu 9.5.2017 [www.tilastokeskus.fi](http://www.tilastokeskus.fi) > Tuotteet ja palvelut > Suomi lukuina > Väestö > Ulkomaiden kansalaiset.

Townsend, E. & Polatajko, H. 2013. Enabling Occupation II: Advancing an Occupational Therapy Vision for Health, Well-being & Justice Through Occupation. Second Edition. Ottawa: CAOT Publications ACE.

Turun NMKY 2016. Maahanmuuttajapalvelut. Viitattu 18.11.2016 <http://www.tunmky.fi/sosiaalitoiminta/maahanmuuttajapalvelut/>.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan: Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Työ- ja elinkeinoministeriön kotouttamisen osaamiskeskus 2017. Suunnitelman sisältö ja laativan viranomaisen tehtävät. Viitattu 17.07.2017 <http://kotouttaminen.fi/suunnitelman-sisalto-ja-laativan-viranomaisen-tehtavat>.

Työ- ja elinkeinoministeriön palvelu 2016. Kotoutumislaki ohjaa kotouttamista. Viitattu 22.11.2016 <http://kotouttaminen.fi/kotoutumislaki-ohjaa-kotouttamista>.

Työterveyslaitos; Kuntoutussäätiö & Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2009. Maahanmuuttajien integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan elämän eri osa-alueilla. Viitattu 08.02.2017 <https://kuntoutusportti.fi/tietokanta/maahanmuuttajien-integroituminen-suomalaiseen-yhteiskuntaan-elaman-eri-osa-alueilla/> > Linkki kokotekstiin > [http://www.hare.vn.fi/upload/Julkaisut/13135/4572\\_Setu\\_9-2009.pdf](http://www.hare.vn.fi/upload/Julkaisut/13135/4572_Setu_9-2009.pdf).

Wolf, L.; Ripat, J.; Davis, E.; Becker, P. & MacSwiggan, J. 2016. Applying An Occupational Justice Framework. Viitattu 11.12.2016 [www.scribd.com](http://www.scribd.com) > Search > Applying an Occupational Justice Framework > Dokuments > Applying an Occupational Justice Framework.

Väestöliitto 2016. Kohtaamistarinoita: Maahanmuuttaja asiakkaana julkisissa palveluissa. Viitattu 7.2.2016 [www.vaestoliitto.fi](http://www.vaestoliitto.fi) > Maahanmuuttajat > Tietoa monikulttuurisuudesta > Aineistot > Muut julkaisut > Kohtaamistarinoita.

Väestöliitto 2017. Maahanmuuttajien määrä. Viitattu 10.8.2017 [http://www.vaestoliitto.fi/tieto\\_ja\\_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/maahanmuuttajien-maara/](http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja/maahanmuuttajat/maahanmuuttajien-maara/).

Zhang, C.; McCarthy, C. & Craik, J. 2008. Students as translators for the Canadian Model of Occupational Performance and Engagement. Teoksessa Occupational Therapy Now. Canada: CAOT. Vol 10, No. 3/2008, 3–5.

# **Monien tarinoiden tarina**

**Käsikirja Turun NMKY:n**

**maahanmuuttajapalveluista**



## SISÄLLYSLUETTELO

<b>1 JOHDANTO</b>	4
<b>2 MAAHANMUUTTAJAPALVELUT</b>	5
<b>3 TYÖNTEKIJÄESITTELYT</b>	6
Paula Nurminen	6
Olavi Katto	7
<b>4 ASIAKASTYÖ</b>	8
<b>5 TYYPILLINEN ASIAKASPROFIILI</b>	10
Tausta ja maahanmuuttajapalveluihin hakeutuminen	10
Palautetta toiminnasta	11
<b>6 MIESTYÖ</b>	12
<b>7 MATALAN KYNNYKSEN TOIMINNAN MAHDOLLISUUDET</b>	13
Mitä etua matalan kynnyksen palvelusta on?	13
Turun NMKY:n maahanmuuttajapalvelut	13
<b>8 MAAHANMUUTTAJAPALVELUIDEN SIDOSRYHMÄT 2014-2017</b>	14
2014	14
2015	15
2016	16
Sidosryhmien palaute	17
<b>9 YHTEISTYÖKUMPPANIT</b>	18
<b>LÄHDEKIRJALLISUUTTA</b>	19

## 1. JOHDANTO

**T**ässä käsikirjassa esitellään osana Turun NMKY:n sosiaalipalveluja toimivien maahanmuuttajapalveluiden toimintaa ja siitä saatuja kokemuksia. Käsikirja keskittyy hankkeen viimeisiin vuosiin 2014-2016, sillä hankkeen rahoituskausi kestää vuoden 2017 loppuun.

YMCA (suom. NMKY) on kansainvälinen järjestö ja maailman suurin ei-poliittinen nuorisoliike. Sen tarkoituksena on tarjota monipuolisia mahdollisuuksia itsensä kehittämiseen henkisesti, fyysisesti sekä hengellisesti. NMKY:n toiminta on helposti saavutettavaa, monipuolista ja ihmisen yksilöllisyyttä kunnioittavaa. Toiminnan kautta on mahdollisuus kokea yhteisöllisyyttä erilaisten toimintamuotojen kuten musiikin, liikunnan sekä sosiaalipalveluiden kautta. Kristilliset arvot näkyvät toiminnassa muun muassa erilaisuuden hyväksymisenä ja työskentelynä yhdenvertaisuuden vahvistamiseksi.

Maahanmuuttajapalvelut ovat Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen, STEA:n, rahoittama kehittämishanke, joka on toiminut vuosina 2008-2017. Hankkeen tavoitteena on ollut vahvistaa asiakkaan kykyä toimia itsenäisenä kansalaisena ja tukea tätä muun muassa yhteydenotoissa eri tahojen välillä. Iso osa toimintaa on ollut uuden kulttuurin toimintatapojen ymmärtämisen tukeminen, syrjäytymisen ehkäiseminen ja asiakkaan omien voimavarojen löytäminen sekä niiden hyödyntäminen uudessa toimintaympäristössä.

Käsikirjassa korostetaan asiakaskokemuksia, joiden kautta kuvastuu maahanmuuttajapalveluiden tarve, sen ideologia sekä rooli kolmannella sektorilla osana Turun maahanmuuttajille suunnattuja palveluja. Asiakaskokemusten lisäksi käsikirjassa käsitellään hankkeen aikana tehtyä sidosryhmäyhteistyötä ja siitä saatua palautetta maahanmuuttajapalveluiden toiminnasta.



## 2. MAAHANMUUTTAJAPALVELUT

**N** MKY:n maahanmuuttajapalvelut on tarkoitettu kaikille neuvoa ja ohjausta tarvitseville maahanmuuttajataustaisille aikuisille sekä heidän perheilleen Turussa ja sen lähialueilla. Hankkeen ajatuksena on luoda ainutlaatuinen, matalankynnyksen neuvontaa tarjoava palvelu, johon hakeutuminen on helppoa eikä edellytä sitoutumista.



KÄSITYÖLÄISKADUN TOIMISTO

ohella. Tarvittaessa asiakkaan on mahdollista saada apua myös muun muassa erilaisille virastokäynneille.

Maahanmuuttajapalveluiden työntekijät Paula Nurminen ja Olavi Katto kertovat uusien, vuodesta 2014 keskustassa sijainneiden toimitilojen lisännen palvelun kävijämäärää selvästi. Uudet tilat ovat helposti saavutettavissa Käsiyöläiskadulla vain muutaman minuutin matkan päässä Turun kauppatorilta, joten myös lähialueilta linja-autolla tulevien on helppo saapua toimistolle.

Keskustassa sijaitsevan toimitilan lisäksi maahanmuuttajapalvelut järjestävät tarpeen mukaan päivystystä eri toimijoiden tiloissa. Päivystyksen koetaan turvaavan muun muassa maahanmuuttajien opiskelua, sillä oppilaitospäivystyksessä asiat voidaan käsitellä opiskelun lomassa nopeasti oppimisen kärsimättä.



NÄKYMÄ PÄIVYSTYSPISTEELTÄ

### 3. TYÖNTEKIJÄESITTELYT

**T**urun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden takana on kaksi erityisasiantuntija-työntekijää, Paula Nurminen ja Olavi Katto. Nurminen ja Katto ovat toteuttaneet maahanmuuttajien henkilökohtaista palveluohjausta vuodesta 2008 lähtien. Alussa he ovat lähteneet kehittämään palvelua luomalla verkostoja, joiden kautta asiakkaat voisivat löytää heidät. Työssään he näkevät elämän kirjoa sekä maahanmuuttajien erilaisia ongelmia ja haasteita uudessa yhteiskunnassa. Luottamuksen syntyminen mahdollistetaan oman persoonan ja asiakkaan yksilöllisen kohtaamisen kautta.

"Kysymyksiä ja ongelmia on yhtä paljon kuin asiakkaitakin", Katto toteaa. Työn haasteena on suomalaisen järjestelmään, palveluihin, virastoihin sekä lakeihin liittyvän tiedon välittäminen asiakkaille. Asiakas ei välttämättä hahmota, mitä tietoja esimerkiksi johonkin hakemukseen vaaditaan. Tällaisissa tilanteissa yhteisen äidinkielen puute ja kulttuurien väliset erot korostuvat.

Erittäin tärkeää on antaa maahanmuuttajamiehille sekä -naisille kuulusi tulemisen kokemuksia suomalaisessa palvelujärjestelmässä. Koko asiakkuuden ajan asiakasta tuetaan ja kuunnellaan kaikissa tilanteissa. Nurminen ja Katto toimivat työparina asiakastyössä, mutta heillä on myös omia painotuksia.



*"Hienointa oli, että annoitte aina vaihtoehdon, vaikka tilanne oli huono. Osoititte, että tässä voi toimia näin. There's always a way out."*

*"Minulla on nyt hyvä olo. Kiitos."*

#### **Paula Nurminen**

Paula tapaa usein eroavia naisasiakkaita, jotka tulevat palveluohjaukseen Turun ensi- ja turvakodista. Erotilanne on naisille vaikea tilanne, mutta useimmiten naiset etenevät tilanteessaan toimeliaammin eteenpäin, kuin miesasiakkaat. Uudessa elämäntilanteessa opettelua riittää kuitenkin lomake- ja nettiasioinnissa. Paulan mukaan haastavaa ei työssä ole vaadittavien käsitteiden suora kääntäminen, vaan niiden avaaminen toisesta kulttuurista tulevalle. Tulokulttuurista riippuen voi olla, että kyseinen käsite on asiakkaalle aivan uusi. Tällöin vie oman aikansa, että asiakas ymmärtää käsitteen merkityksen täysin tai riittävän hyvin vaadittavan asian selvittämiseen.

Työssä pitää olla luonteeltaan kärsivällinen, pitkäjänteinen sekä sosiaalinen. Itseään tulee osata ilmaista ymmärrettävästi selkosuomella. Toisinaan on haastavaa saada asiakas ymmärtämään, mitä kysytään ja mitä tietoa esimerkiksi virastossa tarvitaan. Usein asiakas tavataan jo ennen viranomaiskäyntiä, jotta maahanmuuttajapalveluiden työntekijä voi tarpeen vaatiessa selvittää asiakkaan kertomusta viranomaiselle.

Paula kiinnostui hakemaan maahanmuuttajapalveluihin töihin, koska työtehtävä oli uusi ja työnkuvaan pääsi itse vaikuttamaan. Koulutukseltaan Paula on valtiotieteiden maisteri sekä ammatillinen opettaja. Hän on työskennellyt tiedottajana, opettajana, työvoimaneuvojana ja projektityöntekijänä sekä -päällikkönä eri EU-hankkeissa.

Työnsä Paula kokee onnistuneeksi, kun asiakas kokee itse onnistuneensa ja on iloinen saadessaan asioitaan selvitettyksi.

#### Olavi Katto

Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden miestyöntekijä Olavi Katto on kouluttautunut työssään eroryhmäohjaajaksi. Eromiehet ovat suuri palveluohjauksen asiakasryhmä. Tyypillinen eroasiakas on maahanmuuttajamies, joka joutuu eroamaan suomalaisesta puolisostaan ja heillä on yhteisiä lapsia. Näissä tilanteissa on tärkeää tukea isyyden jatkumista sekä auttaa miestä selviämään suomalaisessa yhteiskunnassa hoitamalla tämän talous- sekä asumisasiat kuntoon. Lähtökohtana saattaa olla, että asiakas asuu kavereiden nurkissa ja lasten huoltajuutta sekä tapaamisoikeutta joudutaan selvittämään oikeudessa.



KALASTUSLEIRI 2011

Maahanmuuttajamiesten kanssa työskentelyssä on hyötyä terapeuttisista taidoista sekä pitkäjänteisyydestä. Jatkuvasti tulee muuttuvia tekijöitä asiakaskunnassa sekä toimintaympäristössä, joihin on sopeuduttava.

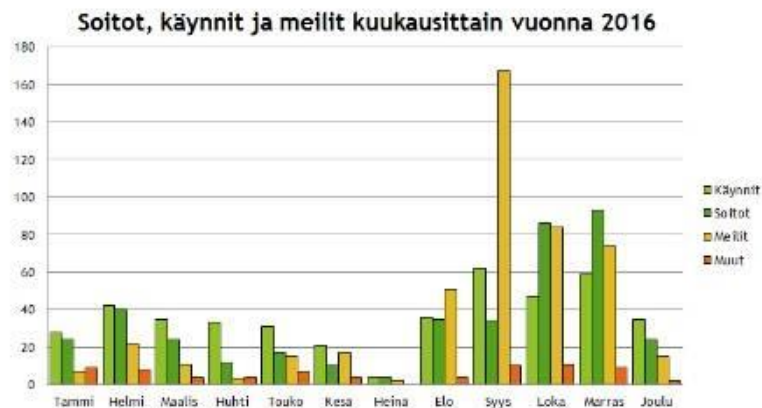
Eroryhmäohjaajan lisäksi Katto on kouluttautunut poliisiksi, terapeutiksi sekä isätyön ohjaajaksi. Pitkällä työurallaan hän on työskennellyt vanhempana rikoskonstaapelina, kehitysaputyön johtajana, arabiankielen tulkkina ja oppaana, sosiaalityöntekijänä, psykologian opettajana, ulkomaan kirjeenvaihtajana sekä valokuvaajana. Maahanmuuttajapalveluihin Olavi aikoinaan haki töihin, koska on itsekin asunut ulkomailla ja kokenut, millaista on aloittaa elämä uudessa maassa.

Työssään Olavi kokee onnistuneensa, kun saa hyvää palautetta asiakkailta sekä nähdessään asiakkaan elämänlaadun parantuneen psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin lisääntyessä.



#### 4. ASIAKASTYÖ

**M**aahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden työ sisältää asiakkaiden kanssa kasvatusten tapahtuvan palveluohjauksen lisäksi runsaasti neuvontaa puhelimitse sekä sähköpostitse. Vuonna 2016 asiakkaita oli 133 ja heillä käyntikertoja yhteensä 432. Tämä oli 10,8 % enemmän kuin vuonna 2015.



Kasvatusten tapahtuvan asiakastyön lisäksi soitot ja sähköpostit liittyvät usein asiakkaiden tilanteiden selvitykseen eri viranomaisten sekä virastojen kanssa. Asiaa ei aina voida selvittää heti asiakkaan läsnä ollessa virastojen soittoaikojen vuoksi. Tästä johtuen asiakastyö jatkuu yleensä vielä asiakkaan poistumisen jälkeen.

Syventävässä ohjauksessa käsiteltävät aiheet ovat usein hyvin henkilökohtaisia ja liittyvät esimerkiksi erotilanteisiin tai taloudellisiin ongelmiin. Vuonna 2015 taloudellisissa ongelmissa olevat asiakkaat, yleensä miehet, saattoivat tulla maahanmuuttajapalveluiden toimistoon perintätoimiston kirjeen kanssa ja asian selvittelyn jälkeen kävi ilmi, etteivät he olleet avanneet laskujaan tai olivat rahattomia. Tällöin tärkeintä on pysäyttää alkava ulosottokierre varmistamalla, että laskut maksetaan jatkossa ja sopimalla rästien maksuaikataulu velkojalta tai ulosottomieheltä. Asiakkaalle saattoi tilanteessa täysin uutta, että maksuista voidaan myös sopia. Saattoi olla, ettei hän ollut sisäistänyt asiaa aiemmin tai koko asiasta ei oltu puhuttu hänelle.

Vuonna 2015 jokaisen asiakkaan kanssa saatiin ratkaisu ulosottoasioihin ja esimerkiksi vuokranmaksujen sovittelulla varmistettiin, ettei kukaan saanut häätöä asunnostaan.

Työssä toteutetaan henkilökohtaisen palveluohjauksen mallia, jossa yksilöasiakas on kaiken auttamisen ja toiminnan keskipisteenä. Asiakkaalle annetaan aikaa, kuunnellaan, keskustellaan ja mahdollistetaan näin psykososiaalinen tuki. Lisäksi hänen kanssaan mennään niihin tilanteisiin ja paikkoihin, joissa hän ei koe selviytyvänsä yksin.

Palveluohjauksessa pyritään saavuttamaan asiakkaan toivoma lopputulos, vaikka tuloksiin pääseminen saattaa viedä paljon aikaa asiakkaan tarpeista riippuen. Usein kohtaukset sisältävät keskustelun kautta tarjottavaa apua, jolloin asiakkailla on mahdollisuus reflektoida elämäntilannettaan, huoliaan sekä osaltaan vaikeita menneisyyden kokemuksiaan ammattilaisen kanssa. Tämän kaltainen keskustelu on usein välttämätöntä asiakkaan kuulemisen, kokonaisvaltaisen tilannekuvan saamisen sekä henkisen kuorman purkamisen kannalta.

Työn taustalla henkilökohtainen palveluohjausmalli, jossa yksilöasiakas on kaiken toiminnan keskipisteenä.

Asiakkaat kokevat palvelussa myönteisenä työntekijöiden mahdollisuuden tulla virastoihin ja kotiin mukaan selvittämään asioita. Kaikki palautetta antaneet asiakkaat ovat sitä mieltä, että he ovat tulleet kuulluksi, saaneet apua ja tarvitsemaansa tietoa. Asiakkaat ovat kokeneet tärkeäksi palvelun jatkuvuuden ja heidän rinnallaan kulkemisen tarvitsemansa ajan verran.

## 5. TYYPILLINEN ASIAKASPROFIILI

Maahanmuuttajapalveluiden tilastoja hyödyntämällä on mahdollista luoda palvelun keskivertoasiakas. Vuonna 2016 hän on irakilainen mies, jonka äidinkieli on kurdi. Hän on asunut Suomessa viisi vuotta ja on iältään 32-vuotias. Toimistoon hän on tullut ensimmäisen kerran huhtikuussa kuultuaan siitä kaveriltaan. Syynä maahanmuuttajapalveluihin hakeutumiseen ovat olleet perheasiat, avioero ja lasten tapaamiset.

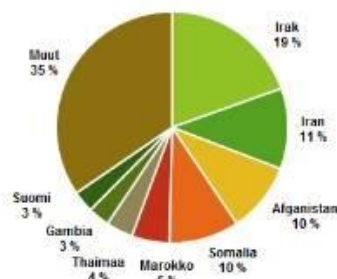
### Tausta ja maahanmuuttajapalveluihin hakeutuminen

Suuri osa maahanmuuttajapalveluiden asiakkaista on kotoisin Irakista, Iranista, Afganistanista sekä Somaliasta. Suomeen tulon syy liittyy monissa tapauksissa avioitumiseen tai muihin perhesyihin.

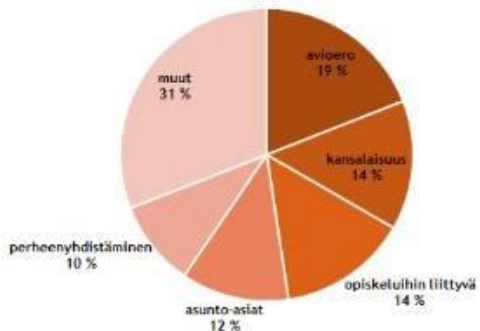
Maahanmuuttajapalveluihin tulon taustalla ovat useimmiten avioeroon liittyvät kysymykset sekä asuntoasiat. Muita tyypillisiä syitä avuntarpeelle ovat opiskeluun ja kansalaisuusasioihin liittyvät syyt. Asiakkaan tulon syy liittyy kuitenkin harvoin ongelmaan vain yhdellä elämänalueella, ja taustalta paljastuu usein ensimmäiseksi mainitun lisäksi muitakin ongelmia.

Tilastoista voidaan havaita, että naisten ja miesten ensisijaiset tulosyyt eroavat hieman toisistaan heidän hakeutuessaan maahanmuuttajapalveluihin. Vuonna 2015 naisilla suurin syy palveluun hakeutumiselle oli avioero ja siihen liittyvät kysymykset (19 %) miesten suurimman neuvonnantarpeen liittyessä asuntoasioihin (20 %). Naisilla vastaava luku puolestaan oli 12 %. Miehillä taulukossa nousevat esille myös toimeentuloon liittyvät ongelmat (9 %), joita naisilla ei tilastoinnissa näy.

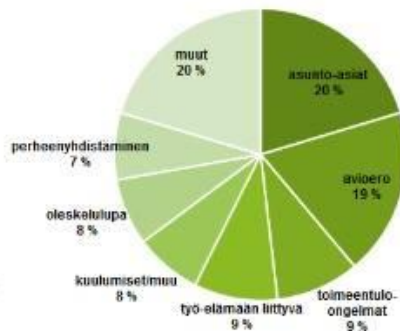
Tulomaat vuonna 2016



Naisten tulosyyt vuonna 2015



Miesten tulosyyt vuonna 2015



Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaat haketuvat palveluihin useimmiten kuulopuheiden kautta tai työntekijöiden esittelytilaisuuksista. Myös muut tahot saattavat ohjata kävijöitä palveluihin kokiessaan maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden osaavan antaa kattavampaa neuvontaa ja tukea pidemmissä prosesseissa, kuten avioerotilanteissa.

#### Palautetta toiminnasta

Maahanmuuttajapalveluiden kävijät ovat olleet erittäin tyytyväisiä saamaansa ohjaukseen ja neuvontaan. Useissa haastatteluissa nousee esiin, että he ovat kokeneet maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiden olleen ainut auttava taho eri viranomaisten viidakossa. Kävijöiden kokemusten mukaan NMKY:n maahanmuuttajapalvelut ovat lisäksi ainut taho, jolla on kokonaiskuva heidän tilanteestaan.

*Jos en olisi tullut tänne, en olisi pystynyt jatkamaan elämää Suomessa.*

Maahanmuuttajapalveluiden kävijät kokevat saavansa myös luotettavaa neuvontaa tullessaan toimistolle. Useista haastatteluista käy ilmi, että oman yhteisön jäsenille ei välttämättä puhuta omista vaikeuksista ja toisinaan kavereilta saatu tieto on osoittautunut myös virheelliseksi. Luottamusta ja tyytyväisyyttä toimintaa ja asiantuntijuutta kohtaan osoittaa vanhojen asiakkaiden myötä tulevat uudet asiakkaat.

*Pakko olla tällaista palvelua, ei näistä kavereille puhuta.*

*Olavi on auttanut, kun pääni on meinannut räjähtää.*

*TE-toimisto sanoi, että Paula osaa nämä asiat paremmin.*

*Teillä pitäisi olla enemmän henkilökuntaa toimistossanne.*

*Tärkeintä henkilökohtainen palvelu, koska sitä ei Suomessa saa. Kukaan ei kuuntele sinua.*

*Aina kysyt, otatko teetä tai kahvia. Se on kiva.*

*Mistä muualta sait apua? Ehkä opettaja, ei, te.*

*Kaikki on kunnossa nyt kun Olavi on auttanut. Pitäisi olla lisää apua maahanmuuttajille.*



## 6. MIESTYÖ

**M**aahanmuuttajamiehille kohdennettuja palveluita on vielä toistaiseksi tarjolla vähänlaisesti. Turun NMKY:n työntekijä Olavi Katto toimii myös Miessakit Ry:n eroryhmäohjaajana.

Eromiehille tarkoitettuja ryhmiä on toteutettu kahdenlaisia; osa ryhmistä on koostunut pelkästään maahanmuuttajamiehistä ja osassa on ollut mukana kantaväestöön kuuluvia eromiehiä. Ryhmäkoko vaihtelee viidestä kahdeksaan henkilöön. Ryhmät ovat sovellettu kohderyhmälle sopiviksi ja keskusteluja käydään suomeksi, englanniksi ja arabiaksi.

Avioeron myötä mies helposti syrjäytyy ja hänelle voi tulla itsetuhoisiakin ajatuksia. Kaikilla maahanmuuttajilla ei välttämättä ole riittävää tietoa yhteiskunnan säännöistä, mikä voi aiheuttaa törmäyksiä viranomaisten kanssa. Lisäksi monille on yllätys, että Suomessa lapset päätyvät usein eron jälkeen äidin luo. Avioeron ja uuden kulttuurin myötä miehet kohtaavat monia turhautumista aiheuttavia seikkoja. Apua tarvitaan lomakkeiden täyttämiseen, identiteettikriisiin, entisestä kumppanista irti päästämiseen sekä eteenpäin jatkamiseen.

Eroryhmissä miehet pääsevät kertomaan omista kokemuksistaan ja tunteistaan luotettavassa ilmapiirissä. Ryhmäläiset voivat olla miehiä, jotka ovat aikeissa erota, ovat eron keskellä tai jo eronnut. Ryhmässä keskustellaan jokaisen miehen elämäntilanteesta sekä käsitellään eroon liittyviä aihekokonaisuuksia. Miehet ovat kokeneet saavansa apua vertaisryhmäkokemuksesta. Usein maahanmuuttajamiehellä ei ole perhettä tai sosiaalista verkostoa, joihin tukeutua.

*"Ryhmässä sai jakaa omaa eroprosessikokemustaan toisten kanssa ja samalla sai tärkeää tietoa siitä, miten voi huolehtia omista oikeuksistaan eron jälkeen, miten kehittää tapajavanhempänä suhdetta lapseensa ja löytää keinoja oman hyvinvoinnin edistämiseen."*

### Vertaisryhmien tavoitteet:

- realiteettien kohtaaminen ja hyväksyminen
- tunteiden hyväksyminen ja käsitteleminen
- itsestään huolehtiminen
- lapsistaan välittäminen
- omista oikeuksista huolehtiminen
- eron taustalla olevien syiden analysointi
- tukiverkon luominen
- omaa hyvinvointia edistävien selviytymiskeinojen löytäminen
- entisestä kumppanista irti päästäminen ja tulevaisuuteen suuntautuminen



## 7. MATALAN KYNNYKSEN TOIMINNAN MAHDOLLISUUDET

**Y**leisesti määriteltynä matalan kynnyksen toiminta perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen. Kolmannen sektorin tarjoama matalan kynnyksen palvelu mahdollistaa nopean puuttumisen ongelmiin sekä avun saamisen ilman suuria odotusaikoja. Tavoitteena on antaa yhdestä paikasta neuvontaa ja tukea mahdollisimman kattavasti.

Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluissa asioiminen on ilmaista ja kuka tahansa maahanmuuttaja voi tulla toimistoon itsenäisesti ilman lähetettä. Asiakasprosessit ovat yksilöllisiä eivätkä etene saman kaavan mukaisesti. Asiakas saa edetä omassa tahdissaan ja käydä palveluissa niin pitkään, kun itse kokee tarpeelliseksi. Muutokseen ei pakoteta. Maahanmuuttajapalveluihin pääsee nopeasti, usein parin päivän sisällä ja kohtaamiset järjestetään siellä, missä asiakas kokee ne parhaimmiksi (esim. koulu, koti). Palvelu on kodinomaista ja kiireetöntä, asiakkaalla on mahdollisuus puhua ja tuoda esille haluamia asioita. Yhteyden saa monella tavalla: soitto, tekstiviesti, sähköposti, Whatsapp, Facebook, toimistolla käyminen tai mahdollisen esittelykäynnin yhteydessä. Palvelu on liikkuvaa, joten selkeitä aukiolo- tai vastaanottoaikoja ei ole.

Toiminta perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen.

Tavoitteena maahanmuuttajapalveluissa on tukea suomalaisessa ympäristössä toimimista ja lisätä yhteiskunnallista osallisuutta. Pitkäaikaisen kävijän mukaan juuri suomen kieli on toiminnan hyvä puoli, koska se on avain koko järjestelmän oppimiseen ja ymmärtämiseen.



MANU JA OLAVI 2017

### Turun NMKY:n maahanmuuttajapalvelut

- Yksilöllistä ohjausta
- Kuka vain voi tulla asiomaan
- Kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta
- Nopeaa reagointia
- Laajat työntekijöiden verkostot työn tukena
- Luottamuksellista toimintaa
- Henkilötietoja ei tallenneta

## 8. MAAHANMUUTTAJAPALVELUIDEN SIDOSRYHMÄT 2014-2016

### 2014

**V**uonna 2014 Turun NMKY:n työntekijät osallistuivat paikallisiin ja valtakunnallisiin verkostoihin, joista tärkeimpinä Rasismien ja muukalaispelon vastainen verkosto Rasmus ry sekä Monikulttuurisen työn kehittämisverkosto Moniku.

Maahanmuuttajapalveluiden työntekijä Olavi Katto kuului Rasmus Ry:n hallitukseen Turun NMKY:n edustajana. Katto osallistui yhdistyksen viestintään sekä hallituksen kokouksiin Helsingissä. Lisäksi hän osallistui rasismien vastaiseen konferenssiin Prahassa kesäkuussa 2014. Monikun kanssa tapaamisia oli vuoden aikana neljä. Kokoontumisissa olivat mukana kaikki kolmannen sektorin tahot, jotka olivat mukana maahanmuuttajatyöskentelyssä. Kokoontumisten tavoitteena oli löytää yhteistyömahdollisuuksia sekä saada tietoa Turun seudulla tapahtuvasta monikulttuurillisesta työkentästä.

Vuonna 2014 Turussa aloitti uusi nuorten kanssa maahanmuuttajatyötä tekevä ryhmä, joka koostui Nuorten Turusta, Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluista, työllisyysshanke Triangelista ja neuvontapiste Infotorista. Ryhmä kokoontui vuonna 2014 kaksi kertaa ja tapaamisissa päätettiin työnjaosta maahanmuuttajanuorten suhteen.

#### Viestintäkanavat 2014-2016

Facebook, verkostot,  
Yhdessä enemmän -lehti,  
svenska YLE,  
YLE Vega

Yhteistyö Turun kristillisen opiston kanssa alkoi vuonna 2014 uudestaan, sillä yhteistyö oli ollut tauolla henkilöstövaihdosten takia. Turun kristillisen opiston sekä Turun ammatti-instituutissa opettajien kanssa keskusteltiin muun muassa siitä, ettei miehiä juuri työskentele maahanmuuttajien parissa. Puutteen koettiin vaikuttavan negatiivisesti nuoriin maahanmuuttajamiehiin. Nuoria askarruttavat asiat saattoivat jäädä käsittelemättä koulussa mieskontaktin puuttuessa. Keskustelun tuloksena Turun NMKY:n miestyöntekijä Olavi Katto tapasi vuoden 2014 aikana molempien koulujen maahanmuuttajamiehiä. Tapaamiset tapahtuivat koululla sekä maahanmuuttajapalveluiden tiloissa.

Uusia asiakkaita ohjautui vuonna 2014 NMKY:n maahanmuuttajapalveluihin eniten Turun iltalukiosta, Raision aikuiskoulutuskeskus Timalista sekä Turun kristilliseltä opistolta.

## 2015

**V**uonna 2015 tärkeitä yhteistyötahoja olivat edellisvuoden tapaan Raision Timali sekä Turun kristillinen opisto. Verkostoista Monikun toimintaan osallistuttiin edelleen.

Vuonna 2015 nuorten kanssa maahanmuuttajatyötä tekevä ryhmä tapasi kerran. Aiemmat tapaamiset vuonna 2014 koettiin antoisiksi, sillä vuonna 2015 eri palveluiden välillä tapahtuva asiakkaiden ohjautuminen toimi aiempaa paremmin. Toimijat olivat oppineet tuntemaan toistensa työnkuvan ja toisen palvelun piiriin ohjaaminen koettiin helpommaksi. Säännöllisiä tapaamisia ei vuonna 2015 enää tarvittu.

Syksyllä 2015 yllättävästä turvapaikanhakijatulvasta johtuen tarpeen mukaan toimiva Mikaelin seurakunnan vetämä turvapaikkatyöryhmä käynnistettiin jälleen. Myös Turun NMKY:n maahanmuuttajapalvelut aktivoituivat järjestämään turvapaikanhakijoille omaa toimintaa, jolloin Olavi Katto nimettiin NMKY:n turvapaikka-asioiden asiantuntijaksi. Tällöin muu yhteisö saattoi konsultoida Olavi Kattoa erilaisten aktiviteettien järjestämisestä. Maahanmuuttajille järjestettiin muun muassa Harva-päivä, jossa NMKY järjesti ohjelmaa maahanmuuttajille. Turvapaikanhakijoille järjestettiin myös frisbee-ilta Heinänokan leirikeskuksessa.

Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden Olavi Katto osallistui kolme kertaa Ensi-Turvakotien Liiton järjestämiin eroauttajien verkostokokouksiin Turussa. Katto toi uutta näkökulmaa eroauttamiseen maahanmuuttajamiesten kohdalla. Lisäksi Katto toimi myös edelleen Rasmus ry:ssä maahanmuuttajapalveluiden edustajana sekä oli osallisena Miessakit ry:n eromiesten ohjaajien verkostossa.

Vuoden 2015 loppupuolella Turun aikuiskoulutuskeskuksen ohjaava opettaja esitti toiveen oppilaitospäivystyksen järjestämisestä aikuiskoulutuskeskuksessa samaan tapaan kuin Raision Timalissa. Vuoden 2015 joulukuussa oppilaitospäivystys aloitettiin yleisellä toiminnan esittelyllä ja oppilaitospäivystys sai käyttöönsä oman tilan.

## 2016

**V**uonna 2016 Turun NMKY:n maahanmuuttajapalvelut pitivät yllä omia yhteistyöverkostojaan muun muassa kiertämällä kertomassa toiminnastaan eri toimijoiden tiloissa. Samalla toimintaa mainostettiin suoraan asiakasryhmälle.

Vuonna 2016 Turun NMKY:n maahanmuuttajapalvelut tavoittivat 364 henkilöä.

Säännöllinen päivystys Raision aikuiskoulutuskeskus Timalissa loppui aikuiskoulutuskeskuksen hävitessä kilpailutuksen ja menettäen kotouttamiskoulutuksia. Lisäksi sen tiloissa alkoi remontti, joka olisi vaikeuttanut maahanmuuttajapalveluiden päivystystä opiskelijoiden siirtyessä remontin ajaksi eri koulurakennuksiin. Yhteistyö yksittäisten opiskelijoiden kanssa kuitenkin jatkui ja Raision aikuiskoulutuskeskuksen opinto-ohjaaja ohjasi heitä edelleen Turkuun maahanmuuttajapalveluiden toimistolle. Vuonna 2016 myös aikuiskoulutuskeskuksen nimi muuttui Rasekon aikuisopisto Timaliksi.

Vuoden 2016 tammikuussa maahanmuuttajapalvelut aloittivat säännölliset päivystykset Turun aikuiskoulutuskeskuksen Kärsämäentien toimipisteessä joka toinen torstai ja vastaavanlaisen päivystys alkoi aikuiskoulutuskeskuksen Artukaisten toimipisteessä keväällä 2017. Etukäteen päivystystä oli mainostettu joulukuussa 2016 Kärsämäentien auditoriossa pidetyssä tilaisuudessa, johon osallistui 120 maahanmuuttajaopiskelijaa.



AMMATTIIN VALMISTUNEET 2016



### Sidosryhmien palaute

Vuosien 2015 ja 2016 aikana Turun NMKY:n maahanmuuttajapalvelut keräsivät palautetta sidosryhmittään yhteistyötä, maahanmuuttajapalveluja sekä sen toimintaa koskevan kyselyn avulla. Palautekyselyyn vastasi vuonna 2015 13 ja vuonna 2016 10 yhteistyötahoa. Yleisesti palautekyselyissä maahanmuuttajapalveluiden toiminta koettiin tarpeelliseksi. Toiminnan tarpeellisuutta arvioitiin asteikolla 1-4 ja vuonna 2015 yhtä lukuun ottamatta kaikki muut vastanneet arvioivat tarpeellisuutta numerolla 4.

Sidosryhmäkyselyissä nousi usein esiin Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden toiminnan tärkeys sekä tarpeellisuus. Toiminnan tärkeyttä perusteltiin sen ajankohtaisuudella, perusteellisuudella, asiakaslähtöisyydellä sekä harvinaisuudella liikkuvuuden ja joustavuuden suhteen. Erityisen tärkeänä kyselyissä nousee toiminnan tärkeys niille, joilta puuttuvat verkostot. Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden toiminnasta korostettiin lisäksi kulttuurisensitiivistä lähestymistapaa sekä arabian kieltä puhuvan työntekijän tuomaa lisäarvoa.

Sidosryhmäkyselyiden mukaan Turun NMKY:llä on tärkeä rooli maahanmuuttaja-asiakkaiden virka-asioiden loppuun viemisessä, käytännön asioihin tarjottavan maksuttoman avun tarjoamisessa sekä akuutteihin asioihin nopealla aikataululla vastaamisessa. Sidosryhmäkyselyistä käy ilmi, että yksilötason ohjaus koettiin tärkeäksi, kuten myös palvelun tarjoaminen tilanteissa, joissa muut palvelut eivät pysty vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Monen sidosryhmäkyselyn mukaan matalan kynnyksen toimintaa pidettiin hyvänä ja yhteistyö Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluiden kanssa sai runsaasti kehuja.

Useista sidosryhmäkyselyistä nousee esiin, että Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluita voitaisiin kehittää eri tahojen kanssa järjestettävien yhteisten palaverien avulla. Eri tahojen yhteiset palaverit ovat arvokkaita, koska niissä voidaan keskustella monikulttuurisen kentän ajankohtaisista asioista. Myös muun verkostotyön tärkeyttä nostettiin esille. Verkostotyön avulla muut saman kentän toimijat tulisivat aiempaa tietoisemmiksi maahanmuuttajapalveluiden tarjoamasta neuvonnasta sekä ohjauksesta ja näin asiakkaita olisi aiempaa helpompi neuvota eteenpäin. Kyselyistä nousi esiin myös tarve suoraan asiakkaille tiedottamisen kehittämiseen, sillä usealle Turun NMKY:n maahanmuuttajapalveluihin ohjatulle kävijälle paikka on ennestään tuntematon.

## **9. Verkostot ja yhteistyötahot 2014-2017**

Asumisen toimijat

Eroauttajat

Globaalinuoret ry – Agoon projekti

Ihmiskaupparyhmä

Miessakit ry

Moniku

Nuoret-verkosto

Paperittomien pyöreä pöytä

Rasion aikuiskoulutuskeskus Timali (2014-2015)

Rasekon aikuisopisto Timali (2016 alkaen)

Rasmus ry

Tsemppi-talon miestyö

Turun aikuiskoulutuskeskus

Turun NMKY:n omat ryhmät

Turun kristillinen opisto

Yhdessä-yhdistyksen IKU-projekti

### Lähdekirjallisuutta

Jalava, J. & Koiso-Kanttila, S. 2013. RAY-rahoitteisten järjestöorganisaatioiden haasteet ja matalan kynnyksen dilemma. Teoksessa Niemelä, M. & Saari, J. 2013. Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. 172–192.  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40230/Huono-osaisten\\_hyvinvointi.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/40230/Huono-osaisten_hyvinvointi.pdf?sequence=1)

Kantonen, T 2017. Turun NMKY:n Tuloksellisuus ja vaikutus selvitys.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605\\_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2)

Miessakit ry 2017. <https://www.miessakit.fi/>

Turun Nuorten Miesten Kristillinen Yhdistys 2017. <http://www.tunmky.fi/>

Varsinais-Suomen Lastensuojelujärjestöt ry:n jäsenlehti 1/2016. Yhdessä enemmän: maahanmuutto. [https://issuu.com/vslapset/docs/yhdessaenemman\\_jarjestolehti\\_2016](https://issuu.com/vslapset/docs/yhdessaenemman_jarjestolehti_2016)