

*Pirkko Matkaselkä, Pauliina Memni, Kirsi Mikkonen*

# Kotoutujan ja kotouttajan polut kohtaavat kunnan peruspalveluissa

Selvitys maahanmuuttajien ja palvelujen kohtaamisesta  
Myyrmäen palvelualueella

ISBN 951-755-972-0



VANTAAN KAUPUNKI  
VANDA STAD



SUOMEN KUNTALIITTO  
FINLANDS KOMMUNFÖRBUND

**Kotoutujan ja kotouttajan polut  
kohtaavat kunnan peruspalveluissa**  
Selvitys maahanmuuttajien ja palvelujen kohtaamisesta  
Myyrmäen palvelualueella

Matkaselkä Pirkko

Memni Pauliina

Mikkonen Kirsi

2004

## TIIVISTELMÄ

Suomen Kuntaliiton ja Vantaan kaupungin tekemässä yhteisessä maahanmuuttajien palvelutarveselvityksessä tarkastellaan kunnan työntekijän ja maahanmuuttaja-asiakkaan näkökulmasta kunnan peruspalveluja. Selvityksellä haettiin tietoa erityisesti maahanmuuttajien arkielämässä selviytymisestä ja kunnan työntekijöiden käytännön työstä.

Selvitys tehtiin 1.1.2004 - 30.6.2004 välisenä aikana Myyrmäessä, joka on yksi Vantaan viidestä palvelualueesta. Asukkaita alueella asui vuoden 2004 alussa 34 355 asukasta, joista ulkomaalaistaustaisia oli 1 830 eli 5,3 % alueen asukkaista (Vantaan väestö 2004).

Selvitys tehtiin haastattelemalla 57 sosiaali- ja terveys- sekä sivistystoimessa työskentelevää työntekijää ja 39 maahanmuuttaja-asiakasta, jotka edustivat eri palvelulinjojen asiakkaita.

Keskeisiä tuloksia palveluun vaikuttavista tekijöistä olivat niin asiakas- kuin työntekijän näkökulmastaakin kulttuurierot, maahanmuuttaja-asiakkaan suomen kielen taito ja suomalaisen yhteiskunnan vähäinen tunteminen. Maahanmuuttajat toivoivat intensiivisimpiä suomen kielen kursseja ja enemmän tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta. Työntekijät halusivat koulutusta ulkomaalaislainsäädännöstä sekä eri kulttuureista ja uskonnoista. Myös lisäresurssien tarve tuli esille molemmissa haastatteluryhmissä. Työntekijät kokivat, ettei heidän aikansa aina riitä antamaan asiakkaalle hänen tarvitsemaansa neuvontaa ja opastusta. Asiakasvastauksissa tuli kunnan työntekijän ajan niukkuus myös esille. He toivoivatkin lisää työntekijöitä mm. sosiaalitoimistoon ja terveydenhuoltoon.

Selvitys teki näkyväksi sen, että kotoutumissuunnitelmien tekeminen ja seuranta tarvitsevat kehittämistä. Maahanmuuttajista vielä suurin osa ei tiennyt mikä on kotoutumissuunnitelma. Selvitykseen osallistuneista 39 asiakkaasta 13 oli asunut Suomessa kolme vuotta tai vähemmän aikaa. Heille vain viidelle oli tehty suunnitelma ja näistä yhtä seurattu. Näistä kolmestatoista vastaajasta seitsemän ei tiennyt mikä on kotoutumissuunnitelma. Ne maahanmuuttajat, joille suunnitelma oli tehty, pitivät sitä tarpeellisena ja kotoutumista tukevana.

Yli kolme vuotta Suomessa asuneista maahanmuuttajista kahdeksan (8/26) katsoi yhä tarvitsevansa edelleen tulkkia aina tai joskus asioidessaan virastoissa. Heistä naisia oli viisi ja miehiä kolme. Tulkkia tarvitsevista maahanmuuttajista yksi mies oli töissä, muut kertoivat olevansa työttömiä. Varsinkin yksinhuoltajaäidit nähtiin asiakasryhmänä, joka tarvitsee kotoutumiseensa erityistä tukea.

Yleisesti selvityksessä haastatellut maahanmuuttaja-asiakkaat olivat hyvin tyytyväisiä kunnan peruspalveluihin. Lastenneuvolan palvelut ja koulun antamaan opetukseen maahanmuuttajavanhemmat olivat erittäin tyytyväisiä. Erityisesti koulussa annettava suomi toisena kielenä -opetus koettiin hyväksi tueksi lapsille.

Kehittämistarpeiksi selvityksen tuloksista nousi esille viranomaisyhteistyön kehittäminen ja tiedottaminen alueen asukkaille maahanmuuttajille suunnatuista koulutuksista ja tapahtumista. Niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin vastauksista kävi esille lisä-resurssien tarve. Etenkin he toivoivat koulutettujen maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden palkkaamista työyhteisöihin.

## SAMMANDRAG

I utredningen över invandrarnas servicebehov som gjorts av Finlands kommunförbund och Vanda stad granskas kommunens basservice ur den kommunala funktionärens och invandrarens synvinkel. Genom utredningen ville man särskilt ha reda på hur invandrarna klarar av vardagslivet och hur de kommunala funktionärernas arbete ter sig i praktiken.

Utredningsarbetet genomfördes 1.1.2004–30.6.2004 i Myrbacka som är ett av Vandas fem serviceområden. Antalet invånare i området uppgick till 34 355 i början av 2004, varav antalet personer med utländskt ursprung uppgick till 1 830, dvs. 5,3 % av invånarna i området (Vandas befolkning 2004).

Utredningen genomfördes genom intervjuer med 57 funktionärer inom social-, hälsovårds- och undervisningsväsendena samt 39 invandrarklienter som representerade klientelet inom olika servicesektorer.

Ur såväl klient- som funktionärssynvinkel var kulturskillnaderna, invandrarklientens kunskaper i finska och ringa kunskaper om det finländska samhället de tyngst vägande faktorerna som inverkar på servicen. Invandrarna kom med önskemål om intensivare kurser i finska och mera kunskaper om det finländska samhället.

Funktionärerna kom med önskemål om utbildning i invandrarlagstiftning samt ifråga om olika kulturer och religioner. Behovet av tilläggsresurser framgick också i båda intervju-grupperna. Funktionärerna upplevde att deras tid inte alltid räckte till för att de skulle hinna ge en klient de råd och den handledning denne skulle behöva.

I svaren från klienternas sida framgick också den knappt tilltagna tiden från de kommunala funktionärernas sida. De önskade också fler funktionärer till bl.a. socialbyrån och inom hälsovården.

Utredningen synliggjorde det faktum att det finns ett behov av att utveckla arbetet med att göra upp integrationsplaner och uppföljningen av dessa. Av invandrarna visste största delen ännu inte vad en integrationsplan är för något. Av de 39 klienter som deltog i utredningen har 13 bott i Finland i tre års tid eller mindre. Av dessa hade bara fem fått en integrationsplan uppgjord, och bara i ett fall har den följts upp. Av dessa 13 respondenter visste sju stycken inte vad en integrationsplan är för något. De invandrare som hade fått en integrationsplan uppgjord, ansåg att den var nödvändig och stödde integrationen.

Av de invandrare som bott i Finland i över tre års tid var det åtta (8/26) som ansåg att de fortsättningsvis var i behov av tolk, alltid eller ibland när de hade ärenden att uträtta hos myndigheterna. Av de invandrare som behövde tolk var en man i arbete, de övriga meddelade att de var arbetslösa. I synnerhet de ensamförsörjande mödrarna sågs som en grupp som är i behov av särskilt stöd för att bli integrerade.

Allmänt taget var de invandrarklienter, som intervjuades i samband med utredningen, mycket nöjda med kommunens basservice. Invandrarföräldrarna var synnerligen nöjda med servicen på barnrådgivningen och skolundervisningen. Undervisningen av finska som andra språk i skolan upplevdes särskilt som ett gott stöd för barnen.

Av utredningen framgår att de områden som behöver utvecklas är samarbetet myndigheter emellan och informationen till invånarna i området om utbildningar och olika evenemang som riktar sig till invandrare. Av såväl funktionärernas som klienternas svar framgick behovet av tilläggsresurser. Särskilt önskades att välutbildade personer med invandrarbakgrund skulle få anställning i arbetsgemenskaperna.

## SUMMARY

The Association of Finnish Local and Regional Authorities (Suomen kuntaliitto) and the City of Vantaa have conducted a study on the migrant population's need of basic services. This study expresses two points of view: on the other hand it shows the point of view of the authorities / service providers and on the other hand it gives the point of view of the migrant clients, too.

The study was conducted between 1.1. and 30.6.2004 in the Myyrmäki area. Myyrmäki is one of the five Vantaa service areas, and at the beginning of 2004 Myyrmäki had 34 355 inhabitants. Of the inhabitants in this area 5.3 % (N=1830) have a migrant background. (Population in Vantaa, 2004)

The study was made by interviewing 57 persons that work in the basic services in the social, health and education areas. At the same time 39 migrant clients were interviewed. They represented clients from different service areas in Myyrmäki.

The principal results that express the key factors that influence the service situation were both in the opinions of the service providers and in the opinions of the migrants service users: cultural differences, the level of the migrant clients' knowledge of the Finnish language and the migrants' poor knowledge of the structures of the Finnish society. The migrants wished to have more intensive Finnish language courses. The service providers wished to receive more information and training about immigration legislation and also about different cultures and religions.

The service providers felt that they did not always have enough time for the giving of information and consultation to the clients. The service users also pointed out the lack of time in the municipal services. Their wish was to have more workers employed especially in the social office and in health care services.

The study made it clear that integration plans need to be developed both when they are made, and that the following up of the plans needs to be strengthened. The majority of the interviewed clients did not even know what an integration plan is. Of the 39 interviewed clients 13 had lived in Finland for three years or less (and had hence by law the right to have a plan). Out of the 13 only five had a plan and only one of these plans had been followed up. Seven of these "new" migrants did not know what an

integration plan is. Those who had a plan considered it necessary and were of the opinion that the plan supports their integration.

Of the clients who had lived in Finland for more than 3 years eight (8/26) considered that they still need interpreters always or often when they visit municipal services. Five of them were women and three were men. Of those who needed interpreters (3) one had a job and the other two were unemployed. Specially single or divorced mothers were seen as a group that needs special attention to support their integration.

In general the interviewed clients were very happy with the basic municipal services. Maternity welfare services and school education were areas that the migrants were satisfied with. Especially the teaching of Finnish as a second language was considered a great support for the children.

As areas that need to be developed the study presented the cooperation between different authorities and service providers and the need to strengthen the information given about training and other activities (organized) for migrants. Both service providers and clients saw the need to have more resources. Most of all they wished that professional workers with a migrant background should be employed at the work units.



## SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ .....	2
SAMMANDRAG .....	4
SUMMARY .....	6
ESIPUHE .....	10
1 JOHDANTO .....	12
2 AINEISTON KERUU .....	13
2.1 Työntekijöiden haastattelut .....	13
2.2 Asiakashaastattelut .....	14
3 ASIAKASRYHMÄT .....	14
3.1 Sukupuoli ja ikä .....	14
3.2 Vastajien perhetaustat .....	15
3.3 Ensimmäisen oleskeluluvan myöntämisperuste .....	16
3.4 Lähtömaat ja äidinkieli .....	16
3.5 Asuminen Suomessa .....	17
3.6 Asiakkuus .....	17
3.7 Työssäkäynti .....	18
3.8 Kielitaito .....	18
3.9 Luku- ja kirjoitustaito .....	19
3.10 Tulkin tarve .....	19
4 SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT .....	20
4.1 Maahanmuuttajien sosiaalipalvelut työntekijän näkökulmasta .....	20
4.2 Kotoutumissuunnitelma .....	23
4.3 Asiakkaiden kokemuksia sosiaalitoimiston palveluista .....	25
4.4 Terveyskeskuksen palvelut työntekijän näkökulmasta .....	25
4.5 Asiakkaiden kokemuksia terveyskeskuksen palveluista .....	27
4.6 Vanhusten ja vammaisten palvelut .....	29
4.7 Päivähoitopalvelut .....	30
4.8 Päivähoitopalvelut asiakkaan näkökulmasta .....	31
4.9 Avoin päiväkotitoiminta .....	32
5 SIVISTYSTOIMI .....	33
5.1 Alueen koulut .....	33
5.2 Asiakkaiden kokemuksia lasten ja nuorten opetuksesta .....	36
6 AIKUISKOULUTUS JA TYÖLLISTYMINEN .....	37
6.1 Suomen kielen kurssit asiakasnäkökulmasta .....	38
6.2 Maahanmuuttajien koulutus kotimaassa ja Suomessa .....	39
7 ASUMINEN JA ASUINYMPÄRISTÖ .....	40
7.1 Asiakasvastaajien asunnot ja asumisympäristöt .....	41
8 VAPAA-AIKA JA NUORISOPALVELUT .....	44
8.1 Kirjastopalvelut .....	44
8.2 Lasten taidetalo Toteemi .....	44
8.3 Nuorisotoimi .....	45
8.4 Kansainvälinen naisten kahvila Myyringissä .....	46
8.5 Vapaa-aika ja kulttuuripalvelut maahanmuuttajan näkökulmasta .....	46

8.6 Syrjintä ja rasismi.....	48
9 NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUT .....	48
9.1 Myyrmäen yhteispalvelupiste.....	48
9.2 Asiakkaiden kokemuksia yhteispalvelupisteestä.....	49
9.3 Alueellinen maahanmuuttajakoordinaattori .....	49
10 MUUT KUIN KUNNAN TARJOAMAT PALVELUT .....	50
10.1 Maahanmuuttaja-asiakkaiden mielipiteitä Kansaneläkelaitoksen palveluista ...	50
10.2 Asiakkaiden kokemuksia työvoimatoimiston palveluista.....	50
11 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA.....	51
LIITTEET .....	57
Liite 1 Alueen työntekijöiden haastattelurunko .....	57
Liite 2 Myyrmäen palvelualueen haastatellut tahot .....	66
Liite 3 Maahanmuuttajien kyselylomake.....	68
Liite 5 Taulukko- ja kuvioluettelo.....	84

## ESIPUHE

Kotouttamislaki määrittelee kunnan tehtävät kotoutumisessa. Kunta on velvollinen järjestämään pakolaisten ja paluumuuttajien vastaanoton ja laatimaan kotouttamisohjelman sekä tekemään työelämän ulkopuolella olevien kotoutumissuunnitelmat. Kotouttamista tukevien toimenpiteiden piiriin kuuluu Suomeen muuttanut henkilö, jolla on kotikunta Suomessa ja joka on työtön työnhakija tai saa toimeentulotukea. (Kotouttamislaki 1999.)

Kotoutuminen tarkoittaa maahanmuuttajan yksilöllistä kehitystä osallistumisessa yhteiskuntaan ja työelämään oma kieli ja kulttuuri säilyttäen. Kotouttaminen tarkoittaa viranomaisten järjestämiä kotoutumista edistäviä toimenpiteitä. (Kotouttamislaki 1999.)

Tämän Suomen Kuntaliiton ja Vantaan kaupungin yhteisen selvityksen tarkoituksena on hankkia tietoa, jota voidaan käyttää pohjana arvioitaessa kotouttamislain toimeenpanosta kunnille aiheutuvia erityistoimenpiteitä. Selvityksessä tarkastellaan erityisesti sitä, minkälaisia palvelutarpeita eri asiakasryhmillä on, mitä palveluja he ovat saaneet, mitä tietoa he tarvitsevat ja kuinka asiakkaat ovat selviytyneet kolmen vuoden Suomessa oleskelun jälkeen.

Selvityksessä tarkastellaan kunnan paikallisviranomaisjärjestelmän toimivuutta kotouttajana. Kartoitimme myös hieman Kelan ja Vantaan työvoimatoimiston palveluja asiakashaastatteluissa, koska näiden virastojen palvelut liittyvät olennaisesti kotoutumiseen ja kunnan eri tahot tekevät näiden tahojen kanssa tiivistä yhteistyötä.

Palvelutarveselvitys tehtiin tammi - kesäkuun 2004 aikana haastatteleamalla niin maahanmuuttaja-asiakkaita kuin kunnan työntekijöitäkin Myyrmäen palvelualueella, Vantaalla. Palvelualueella asui vuoden 2004 alussa 34 355 asukasta, joista ulkomaalaistaustaisia oli 1 830 eli 5,3 % alueen asukkaista (Vantaan väestö 2004). Myyrmäen palvelualueella voidaan verrata yksittäisiin kuntiin sen väestön- ja maahanmuuttajarakenteen perusteella. Tästä syystä selvitys rajattiin koskemaan vain Myyrmäen palvelualueella.

Palvelutarveselvityksen etenemistä seurasi ohjausryhmä, joka oli sama kuin alueen sosiaali- ja terveystieteiden aluejohtoryhmä lisättyä Suomen Kuntaliiton edustajilla ja Vantaan monikulttuurisuusasiain koordinaattorilla. Ohjausryhmään kuuluivat jäseninä aluejohtaja Helena Heinzmann, palvelulinjajohtajat Hilka Vihavainen, Leena Lindén,

Christer Carlson, Marlit Backman, Harri Salonen ja talouspäällikkö Kari Elonen, Vantaan monikulttuurisuusasiain koordinaattori Helena Korpela sekä Kuntaliiton edustajina EU-asiain päällikkö Erja Horttanainen ja maahanmuuttoasiain koordinaattori Anu Wikman-Immonen.

Haastattelujen avulla maahanmuuttaja-asiakkailta oli mahdollisuus kertoa kokemuksistaan. Tuloksista voidaan tehdä johtopäätöksiä, mitkä ovat palvelujen solmukohtia. Toivomme, että selvitys herättää keskustelua kehitettäessä kuntien kotouttamispalveluja. Tällaisia aiheita voisi olla esimerkiksi heikon suomen kielen taidon ja alhaisen koulutustaustan omaavien yksinhuoltajaäitien tukeminen.

Kiitämme ohjausryhmän jäseniä ja kaikkia haastateltuja, jotka ovat edesauttaneet selvitksemme valmistumista. Erityiskiitokset Seudullisen monikulttuurisen tietopalvelukeskuksen projektipäällikkö Hannele Lautiolalle ja Vantaan monikulttuurisuusasiain koordinaattori Helena Korpelalle.

Vantaalla 30.6.2004

Pirkko Matkaselkä  
Alueellinen maahanmuuttajakoordinaattori

Pauliina Memni  
Laurea-ammattikorkeakoulu

Kirsi Mikkonen  
Diakonia-ammattikorkeakoulu

## 1 JOHDANTO

Kotouttamislain toimeenpanon seurannan yhteydessä (Valtioneuvoston selonteko kotouttamislain toimeenpanosta, 2002) on tullut esille, että on vaikea saada maahanmuuttajien kotoutumispalvelujen tarpeesta sellaista tietoa, jota voitaisiin käyttää pohjana arvioitaessa lain toimeenpanosta kunnalle aiheutuvia erityistoimenpiteitä. Erityisesti on vaikeata arvioida pakolaisten ja paluumuuttajien vastaanoton jälkeisten palvelujen tarve ja kesto sekä avioliiton perusteella Suomeen muuttaneiden, työhön tulleiden henkilöiden ja heidän perheidensä sekä maassamuuttajien kotouttamisen edellyttämät palvelutarpeet. Näin ollen on tärkeä kartoittaa sekä eri asiakasryhmien että viranomaisyhteistyön tarpeet. Selvitystyö on käynnistynyt näistä lähtökohdista.

Kunnalla on yleis- ja yhteensovittamisvastuu maahanmuuttajien kotouttamisessa. Vantaan kaupunginvaltuusto hyväksyi joulukuussa 2002 Vantaan kaupungin monikulttuurisuusohjelman, joka koostuu kolmesta osasta: maahanmuuttajien kotouttaminen, kulttuurisen monimuotoisuuden kehittäminen sekä rasismien ja etnisen syrjinnän vastainen toiminta. Monikulttuurisuusohjelmaa seurataan vuosittain seurantaraportin avulla. Ensimmäinen raportti hyväksyttiin vuonna 2003.

Myyrmäen palvelualueella 1.1.2004 oli 34 355 asukasta, joista ulkomaalaistaustaisia oli 1 830 asukasta (Vantaan väestö 2004). Alueella asuvat suurimmat kieliryhmät ovat suomen- ja ruotsinkielisten jälkeen somalinkieliset, venäjänkieliset ja vironkieliset maahanmuuttajat.

Suoraan Vantaalle tuleville pakolaisille ja paluumuuttajille tarkoitetut palvelut on keskitetty Tikkurilassa toimivaan Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimistoon. Paluumuuttajat ovat toimiston asiakkaina noin vuoden ja pakolaiset yhdestä vuodesta kahteen vuoteen, jonka jälkeen he siirtyvät asuinalueensa asiakkaiksi. On keskusteltu, että lähi vuosina myös avioliiton perusteella maahan tulleet tulisivat Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimiston asiakkaiksi.

Vantaan kaupungilla työskentelee koko kaupungin monikulttuurisuudesta vastaava monikulttuurisuusasian koordinaattori. Vantaalla on myös kolme alueellista maahanmuuttajakoordinaattoria. Länsi-Vantaalla Myyrmäen ja Martinlaakson palvelualueilla toimii yksi ja Korso - Koivukylän alueella kaksi maahanmuuttajakoordinaattoria. Tikkurilan ja Hakunilan palvelualueilla ei ole koordinaattoreita. Maahanmuuttajakoordinaattoreiden tehtävänä on koordinoita ja kehittää alueen maahanmuuttotyötä, antaa neuvon-

taa ja opastusta alueen asukkaille ja kunnan työntekijöille sekä järjestää alueellista toimintaa maahanmuuttajille.

Myyrmäen sosiaali- ja terveyskeskus on jaettu viiteen palvelulinjaan: vanhusten ja vammaisten palvelut, lasten ja perheiden palvelut, lasten päivähoidot, suun terveydenhuollot ja sairaanhoidon palvelut. Alueen koulut ja nuorisotoimi kuuluvat puolestaan sivistystoimen alaisuuteen.

Tässä selvityksessä kartoitetaan Myyrmäen alueen maahanmuuttajien kotoutumispolun toteutumista. Tarkoituksena on maahanmuuttaja-asiakkaiden näkemysten selvittäminen kunnan tarjoamien palveluiden osalta. Selvityksen pohjalta pyritään kehittämään viranomaisten työmenetelmiä helpottamaan heidän omaa työtään sekä parantamaan maahanmuuttajille tarkoitettujen kotoutumispalvelujen saatavuutta. Selvityksen tavoitteena on saada tietoa tilanteesta Myyrmäen alueella. Selvityksen tulokset voivat pitkällä tähtäimellä toimia pohjana palvelujen ja uusien toimintamallien kehittämisessä.

Selvitys suoritettiin haastattelemalla 57 alueen sivistys- ja sosiaali- ja terveystoimen työntekijää ja 39 maahanmuuttaja-asiakasta.

Selvityksessä käsitellään maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta myös Kansaneläkelaitoksen ja työvoimatoimiston palveluja, koska ne ovat, etenkin työvoimatoimiston palvelut, kotouttamisessa niin merkittäviä ja kunnan työntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä näiden tahojen kanssa.

Ammatillista koulutusta ja lukio-koulutusta ei tässä selvityksessä käsitellä. Todetakaan, että Vantaalla toimiva ESR-projekti Nuorten Vasama ja keväällä 2004 käynnistynyt ESR-projekti Ammatillinen koulutus maahanmuuttajille tukevat toisella asteella opiskelevia maahanmuuttajaopiskelijoita.

## 2 AINEISTON KERUU

### 2.1 Työntekijöiden haastattelut

Myyrmäen palvelualueella työskenteleviä eri sektorien työntekijöitä haastattelemalla kartoitettiin, mitä kunnan peruspalveluja maahanmuuttajat käyttävät ja miten palvelut koetaan viranomaisten näkökulmasta. Haastateltavina olivat etupäässä ne henkilöt,

joiden kanssa maahanmuuttajat asioivat kyseisessä työyhteisössä. Kartoituksessa painotetaan palvelujen laadun selvittämistä.

Työntekijöitä haastatteleamalla pyrittiin selvittämään, mitä maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa työskennellessä nousee esille ja mitä asioita on tärkeä painottaa enemmän kuin suomalaisasiakkaan kanssa. Haastattelut toteutettiin yksilö-, pari- ja ryhmähaastatteluina, yhteensä 57 työntekijää.

## 2.2 Asiakashaastattelut

Maahanmuuttaja-asiakkaiden haastattelut tehtiin kyselylomakkeella. Asiakashaastatteluita on tehty kaikkiaan 39. Jos maahanmuuttaja ei osannut riittävän hyvin suomea oli tulkki paikalla (11/39). Monet osasivat kuitenkin suomea tai englantia niin hyvin, että haastattelu voitiin suorittaa jompaakumpaa kieltä käyttäen. Osa asiakkaista vastasi kyselylomakkeeseen kirjallisesti (10/39).

Selvityksessä pyrittiin saamaan haastateltaviksi mahdollisimman monia eri kansallisuuksien edustajia. Huomioimme kuitenkin erityisesti kaksi alueen suurinta maahanmuuttajaryhmää, jotka ovat somalian- ja venäjänkieliset. Määrällisesti eniten mukana on asiakkaita näistä ryhmistä. Haastatteluun pyrittiin valikoimaan eri palvelulinjojen asiakkaita. Haastateltavat valikoituivat asiakassuhteiden mukaan mm. kielikursseilta, päivähoidosta, sosiaalitoimista, nuorisotoimesta jne.

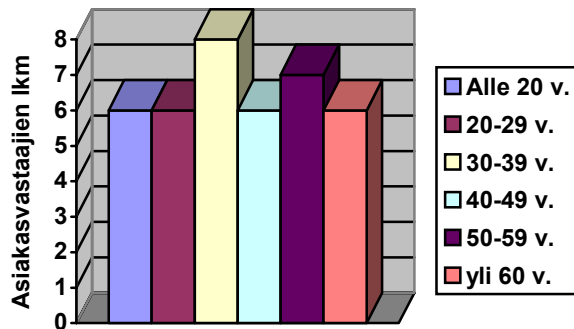
Kyselylomakkeessa kysyttiin miten tyytyväinen vastaaja on eri palvelulinjojen palveluihin. Arviointi tuli antaa numeroilla 1-5 asteikolla, jossa yksi merkitsee erittäin huono, kaksi huono, kolme ei osaa sanoa, neljä hyvä ja viisi erittäin hyvä. Numeroa kolme ei käytetty laskennassa mukana. Tulosten osalla tämä vaikutti kyselylomakkeen kohtiin 5-11 (kts. liite 4, s. 70).

## 3 ASIAKASRYHMÄT

### 3.1 Sukupuoli ja ikä

Haastatteluun osallistui 39 maahanmuuttaja-asiakasta, joista miehiä oli 18 ja naisia 21. Vastaajien iät jakautuivat hyvin tasaisesti. Ikäryhmästä 30-39 -vuotiaat oli kahdeksan vastaajaa ja 50-59 -vuotiaat seitsemän. Kaikista muista ikäryhmistä selvitykseen osal-

listuneita oli kuusi vastaajaa. Alle 20-vuotiaat haastateltavat olivat nuorisotalo Arkin asiakkaita. Muut asiakkaat tulivat selvityksen piiriin eri kanavien kautta.



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma. N.39

Maahanmuuttajien kohdalla suurimmat ikäryhmät ovat 30–44-vuotiaat, kun kantaväestön suurimman ikäluokan muodostavat 45–64-vuotiaat Myyrmäen palvelualueen asukkaat. Kieliryhmien kesken on ikäjakaumassa poikkeumia. Myyrmäen palvelualueella somalinkielistä asukkaista yli puolet on alle 15-vuotiaita. Muissa kieliryhmissä ikäkauman suurimmat ryhmät ovat 30–40-vuotiaat. (Vantaan väestö 2003.)

### 3.2 Vastaajien perhetaustat

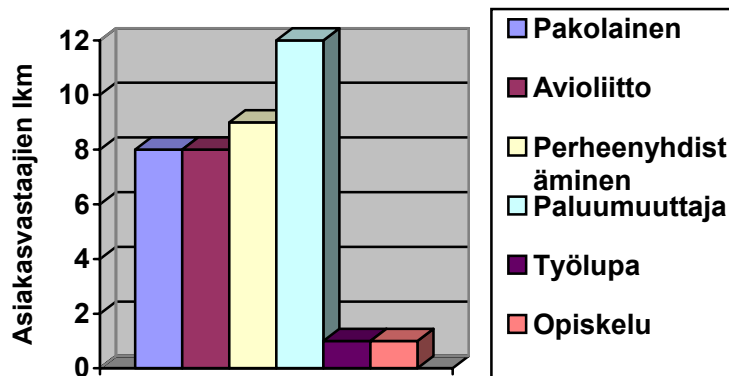
Vastanneista 24 oli naimisissa ja avoliitossa kaksi. Viisi vastaajista oli naimattomia ja neljä eronnutta. Leskiä vastaajista oli neljä. Kymmenellä vastaajalla puoliso kävi töissä. Kahdeksalla puoliso opiskeli ja kahdeksalla oli työtön. Yhden vastaajan puoliso asui edelleen ulkomailla, mutta muuten kaikkien puoliset asuivat samalla paikkakunnalla vastaajien kanssa.

Alle 5-vuotiaita lapsia oli vastaajilla yksitoista. 6-10-vuotiaita lapsia vastaajilla oli kolmeitoista. 11–15-vuotiaita lapsia oli yksitoista. 16–18-vuotiaita nuoria oli seitsemän. Monella vastaajalla oli lapsia, jotka olivat jo yli 18 vuotta ja yhdellä vastaajista oli yli 30-vuotiaita lapsia. 9 vastaajista ilmoitti, että heillä ei ole lapsia ollenkaan.



### 3.3 Ensimmäisen oleskeluluvan myöntämisperuste

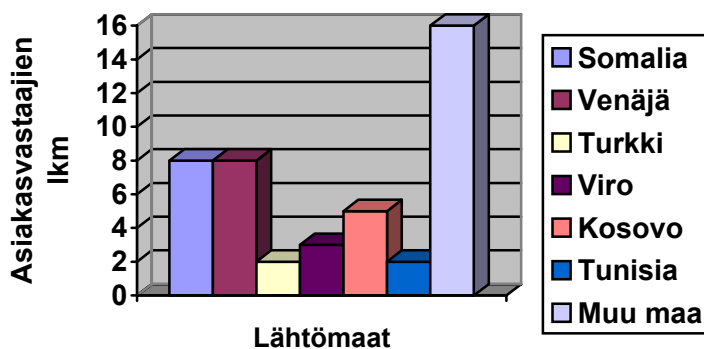
Vastaajista 12 oli paluumuuttajaa. Yhdeksällä vastaajista oleskeluluvan myöntämisperusteena oli ollut perheenyhdistäminen. Seuraaviksi suurimmat ryhmät olivat pakolaiset ja avioliiton perusteella Suomeen tulleet, molemmista ryhmistä oli kahdeksan edustajaa. Yksi vastanneista oli tullut Suomeen opiskelemaan ja yksi töihin.



Kuvio 2. Vastaajien oleskeluluvan ensimmäinen saamisperuste. N. 39

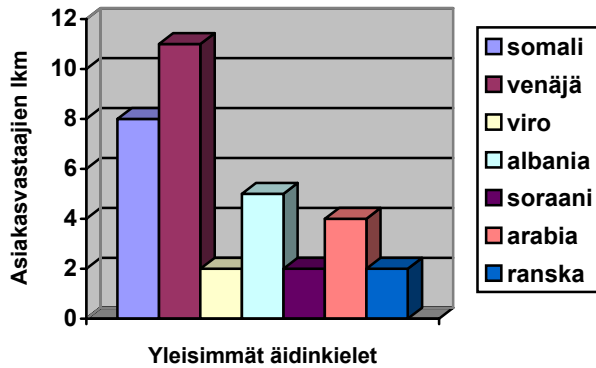
### 3.4 Lähtömaat ja äidinkieli

Vastaajista kahdeksan oli lähtöisin Venäjältä ja kahdeksan Somaliasta. Viisi vastaajaa oli Kosovosta, kolme Virosta, Turkista ja Tunisiasta kaksi. Loput vastaajista olivat lähtöisin Marokosta, Algeriasta, Ranskasta, Italiasta, Ukrainasta, Etiopiasta, Kiinasta, Irakista, Iranista, Malesiasta ja Ghanasta.



Kuvio 3. Vastaajien lähtömaat. N. 39

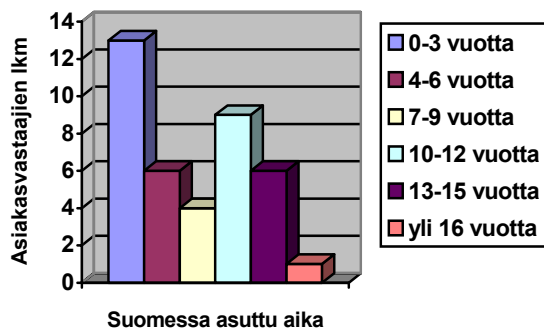
Somalin kieltä äidinkielenään puhui kahdeksan vastaajista ja venäjää 11. Nämä kaksi kieliryhmää ovat myös Myyrmäen palvelualueen suurimmat kieliryhmät. Taulukosta näkee äidinkielet, joita puhui enemmän kuin yksi vastaajista. Muita vastaajien äidinkieliä olivat italia, turkki, amhara, kiina ja akan.



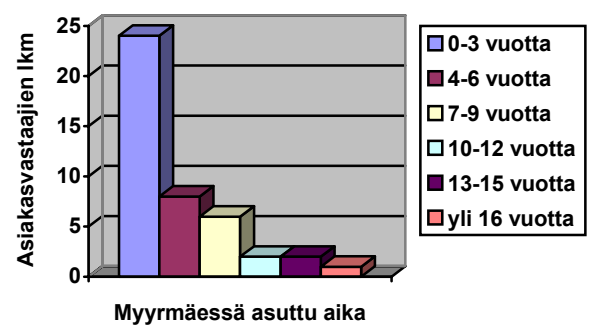
Kuvio 4. Vastaajien äidinkieli. N. 39

### 3.5 Asuminen Suomessa

Alle kolme vuotta Suomessa asuneita oli 13 vastaajaa. 16 maahanmuuttaja-asiakasta oli asunut yli kymmenen vuotta Suomessa. Enemmistö vastaajista (24/39) oli asunut alle kolme vuotta Myyrmäessä.



Kuvio 5. Suomessa asuttu aika. N. 39



Kuvio 6. Myyrmäessä asuttu aika. N. 39

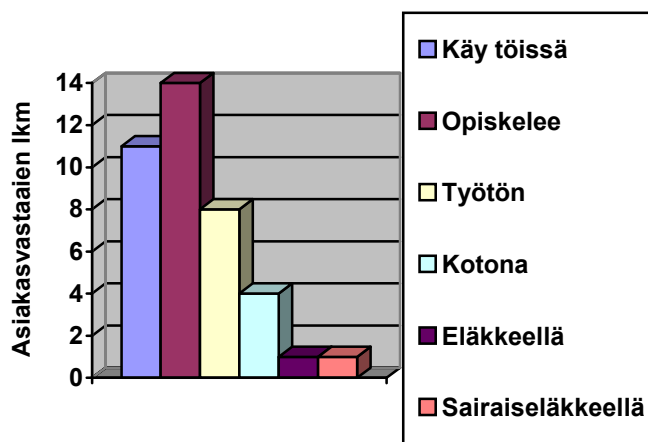
### 3.6 Asiakkuus

Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimiston (MYP) kautta oli tullut Myyrmäen alueelle viisi (5/39) vastaajista. Toisesta kunnasta Myyrmäkeen oli muuttanut 13 vastanneista.

Seitsemän oli asunut aikaisemmin jossakin muualla Vantaalla. Suurin osa vastanneista eli 22 oli muuttanut Myyrmäkeen suoraan toisesta maasta.

### 3.7 Työssäkäynti

Työssä ilmoitti käyvänsä 11 haastateltavista, heistä kaksi opiskeli työn ohessa. Työssä olevista naisia oli viisi ja miehiä kuusi. Opiskelijoita oli 14 vastaajista. Opiskelijoiksi ilmoittivat itsensä myös ne, jotka kävivät suomen kielen kurssilla (6/14). Työttömänä oli kahdeksan (8/39). Neljä vastaajista oli kotona lasten kanssa. Yksi vastanneista oli eläkkeellä ja yksi sairauseläkkeellä.



Kuvio 7. Vastaajien tämänhetkinen elämän tilanne. N. 39

### 3.8 Kielitaito

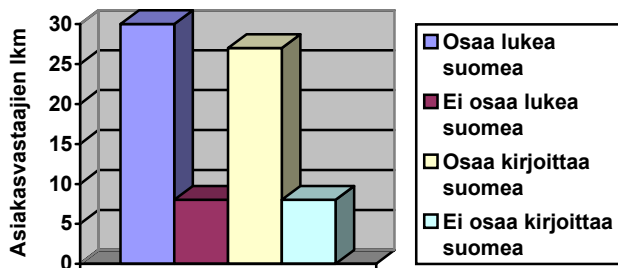
Äidinkielen lisäksi vastaajista 18/39 puhui suomea. Miehistä kolme osasi vain omaa äidinkieltään. Naispuolisista vastaajista yhdeksän puhui suomen lisäksi joko englantia tai ranskaa, kun taas vastaavasti miehistä kuusi osasi englantia tai ranskaa. Näiden kielen lisäksi vastaajista osa puhui myös venäjää, ukrainaa, armeniaa, espanjaa, arabiaa, turkkia, viroa, farsia, mandariinikiinaa, italiaa, malesiaa (malaijii) ja saksaa. Kielten kohdalla näkyi tiettyjä yhtäläisyyksiä. Esimerkiksi monet venäjää äidinkielenään puhuvat osasivat puhua jonkin verran myös ukrainaa.

### 3.9 Luku- ja kirjoitustaito

Vastaajista 30 sanoi osaavansa lukea suomea jollakin tasolla ja kahdeksan ei osaa lukea suomea ollenkaan. Suomea osasi kirjoittaa 27 vastaajista. Yhdeksän ilmoitti, että ei osaa kirjoittaa suomea ollenkaan.

Suomen kieltä osasi omasta mielestään lukea hyvin 13 ja erittäin hyvin kymmenen vastaajista. Muiden vastaajien suomen kielen lukutaito oli huono tai erittäin huono. Kolme vastaajista ei osannut arvioida suomen kielen taitoaan.

Omalla äidinkielellään osasi lukea erittäin hyvin 28 ja hyvin viisi vastaajista. Yksi vastaajista ei osannut sanoa millä tasolla hänen lukutaitonsa on ja yksi sanoi osaavansa lukea omalla äidinkielellään huonosti.



Kuvio 8. Suomen kielen luku- ja kirjoitustaito. N. 39

### 3.10 Tulkin tarve

Vastaajista kahdeksan ilmoitti tarvitsevansa tulkkia aina asioidessaan virastoissa. Tulkkia tarvitsivat eniten somaliankieliset kotiäidit. Vähiten tulkkia tarvitsivat paluumuuttajat. Yhdeksän vastaajaa tarvitsee tulkin apua joskus. 21 vastaajista ilmoitti, että he eivät tarvitse tulkkia koskaan. Yleisimmin tulkin apua tarvittiin sosiaalitoimistossa, sairaalassa, lääkärin luona ja muissa eri virastoissa asioitaessa. Yksi vastaajista sanoi pärjäävänsä suullisesti hyvin, mutta tarvitsevansa kirjallisesti asioitaessa tulkin apua.

Vastaajat, joilla oli suomalainen puoliso, ilmoittivat puolison olevan aina tarvittaessa tulkkinä. Usein vastaajille toimi tulkkinä joku suomen kieltä osaava ystävä tai sukulainen.

## 4 SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT

Myyrmäen palvelualueen sosiaali- ja terveystoimi on jaettu viiteen palvelulinjaan: vanhusten ja vammaisten palvelut, lasten ja perheiden palvelut, lasten päivähoitopalvelut, suun terveydenhuoltopalvelut sekä sairaanhoidon palvelut. Maahanmuuttaja-asiakkaiden osuus eri palvelulinjojen asiakkaina kuvasi hyvin maahanmuuttajien ikäkaumaa alueella. Lasten päivähoiton ja lasten ja perheiden palvelulinjoilla etenkin lastenneuvolassa työskentelevät kohtaavat huomattavasti enemmän maahanmuuttaja-asiakkaita kuin vanhusten ja vammaisten palvelun työntekijät.

Alueellisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa maahanmuuttajille ei ole tarjolla mitään erityispalveluja tai korvaavia palveluja, vaan ne ovat peruspalveluja. Joissakin tapauksissa ns. peruspalvelua tukevaa palvelua on maahanmuuttaja-asiakkaille. Päivähoidossa esimerkiksi on joissakin ryhmissä lapsen oman äidinkielen osaava avustaja. Samoin Myyrmäen sosiaalitoimiston yhtenä perhetyöntekijänä on somaliankielinen perhetyöntekijä, joka työskentelee yksinomaan somaliankielisten perheiden kanssa.

Asiakkaat jakautuvat alueellisissa terveyspalveluissa väestövastuuperiaatteen mukaisesti asuinosoitteen mukaan. Terveysasemalla työskentelevän, venäjää osaavan lääkärin asiakkaiksi on kuitenkin hakeutunut muutamia venäjänkielisiä asiakkaita suomenkielisten lääkäreiden väestövastuualueilta. Myös neuvolan puolella on asiakkaat jaettu työntekijöille asiakkaiden osoitetietojen mukaan. Neuvolan terveydenhoitajat hoitavat oman alueensa sekä lapset että odottavat äidit. Myyrmäen terveysasemalla toimii myös laboratorio-, röntgen-, fysioterapiapalvelut. Neuvolapalvelut kuuluvat lasten ja perheiden palveluihin ja hammashoitola suun terveydenhuoltoon.

### 4.1 Maahanmuuttajien sosiaalipalvelut työntekijän näkökulmasta

Suurin osa asiakkaista tulee sosiaalipalvelujen piiriin ajanvarauksen kautta eli asiakas itse varaa ajan sosiaalitoimistoon. Jotkut heistä tulevat Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimiston kautta. Nämä asiakkaat ovat silloin joko pakolaisia tai paluumuuttajia, joiden ensimmäinen kotikunta on Vantaa. Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimiston asiakkaina he ovat ensin vuodesta kahteen vuoteen (pakolaiset) tai puolesta vuodesta vuoteen (paluumuuttajat) ja jotkut ovat tarvittaessa kauemminkin.

Sosiaalityö on jaettu aikuissosiaalityön sekä lasten ja nuorten avohuollon yksikköön. Sosiaalityö on syksyllä 2003 alkanut jakaa aikuissosiaalityön yksikön asiakkaat sosiaalityöntekijöille iän mukaan. Sosiaalityöntekijöitä on aikuissosiaalityön yksikössä viisi. Lasten ja nuorten avohuollon yksikössä työskentelee viisi sosiaalityöntekijää. Tällä hetkellä lastensuojelussa on kahden sosiaalityöntekijän vajaus. Etuuskäsittelijöitä on viisi, joista kahdella työntekijällä on 100 % asiakkaista maahanmuuttajia. Sosiaalitoimistossa työskentelee myös kuusi perhetyöntekijää sekä asumisohjaaja. Kaikille heille täytyy varata aika vastaanotolle. Vastaanotolle pääsee noin kahden kolmen viikon päästä ajan varaamisesta. Kiireellisissä tapauksissa asiakas yritetään ottaa vastaanotolle mahdollisimman pian, jo saman viikon aikana asiakkaan yhteydenotosta. Maahanmuuttaja-asiakkaalle varattavan ajan pituuteen vaikuttaa hoidettava asia ja se, tarvitaanko tulkia. Tulkin käyttö pidentää vastaanottoaikaa verrattuna suomalaiselle asiakkaalle varattuun aikaan.

Tulkkipalveluita viranomaiset käyttävät tarvittaessa muulloinkin kuin vain ensimmäisessä asiakastapaamisessa. Jos tulkkia ei tarvita, asiakkaan ja työntekijän yhteisenä kielellä on suomi, joissakin tapauksissa osa työntekijöistä on käyttänyt myös englannin kieltä. Sosiaalitoimiston somalinkielinen perhetyöntekijä pyydetään akuuteissa tilanteissa tulkiksi tai selventämään asiakkaalle hänen omalla äidinkielellään päätöksiä tai päätöstä varten tarvittavia tositteita. Toimeentulotukiasiakkaiden toimeentulotukeen liittyvät asiat pyritään ensimmäisen henkilökohtaisen tapaamiskerran jälkeen hoitamaan kirjallisena; asiakas toimittaa tarvittaessa pankkitiliotteen ja muut tarvittavat tositteet sosiaalitoimistoon ja toimeentulotukipäätös lähetetään asiakkaalle kotiin. Päätös on suomenkielinen.

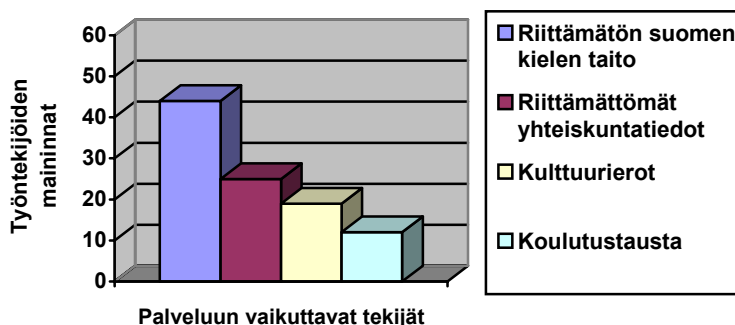
Asiakkaissa on myös sellaisia, jotka ovat Suomen kansalaisia, mutta tarvitsisivat silti tulkkia. Tulkkaus yleensä helpottaa asiakaspalvelussa. Mutta on ollut myös virallisia tulkkeja, jotka eivät aina käyttäydy asiallisesti vaan tulkkaavat joko vain osan asioista tai kertovat omia mielipiteitään tai eivät hallitse riittävän hyvin sanastoa ja käsitteistöä. Osa asiakkaista tuo ystävän tai perheenjäsenen tulkiksi. Näissä tapauksissa tulkkaus on usein ongelmallisia, koska tulkkina toimivankaan kielitaito ei ole riittävä. Näissä tulkkaustilanteissa syntyy usein väärinymmärryksiä.

Suomalaisen ja maahanmuuttaja-asiakkaan palvelutarpeilla on työntekijöiden mielestä eroja. Kaikkien sosiaalitoimiston haastateltavien mielestä erot johtuvat asiakkaan huonosta suomen kielen taidosta. Asiakkaan heikko suomen kielen taito koetaan työntekijöiden puolelta kaikkein suurimmaksi esteeksi antaa riittävää ja hyvää palvelua asiak-

kaalle. Työntekijät ovat sitä mieltä, että tästä johtuen syntyy helposti väärinymmärryksiä ja asioiden hoitaminen viivästyy.

Haastateltavien työntekijöiden mielestä asiakkaan vähäinen suomalaisen yhteiskunnan tuntemus vaikeuttaa maahanmuuttaja-asiakastyötä. Pakolaiset ja paluumuuttajat saavat Maahanmuuttajien yhteispalvelu- ja ohjauskeskuksesta tietoa ja ohjausta suomalaisesta yhteiskunnasta ja asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista. On kuitenkin ymmärrettävää, että juuri Suomeen tulleet, uudessa elämäntilanteessa oleva maahanmuuttaja ei pysty omaksumaan kaikkea uutta tietoa, vaan hän tarvitsee siitä kertausta myöhemmin. Tällöin neuvonta ja opastus kuuluvat alueen työntekijälle, jolla kuitenkin ei ole työajan puitteissa mahdollisuutta antaa riittävästi ohjausta ja neuvontaa.

Tämä näyttäytyy somaliankielisen perhetyöntekijän työssä niin, että somalialaiset asiakkaat soittavat hänelle myös työajan ulkopuolella ja pyytävät somalian kielellä selvitystä saaduista päätöksistä, lastensuojelulaista ja muista laeista. He tarvitsevat myös apua lomakkeiden täyttämässä. Vanhemmat somalialaiset saattavat pyytää häntä terveyskeskus- tai sairaalakäynneille mukaan sekä opastamaan mentäessä tutkimukseen tai laboratoriokokeisiin. Myös työvoimatoimistoon, Kelaan tai poliisilaitokselle menevä suomenkielentaidoton somalialainen pyytää häntä mukaansa selvittämään asioita. Työntekijä joutuu kieltäytymään näistä käynneistä, koska nämä eivät kuulu hänen toimenkuvansa. Perhetyöntekijä kuitenkin näkee, miten tämäntyyppiselle tuelle olisi tarvetta ja kuinka se estäisi monia ikäviä väärinkäsityksiä ja ongelmia. Esimerkiksi sairaalassa tehtävä kallis tutkimus onnistuisi heti ensi yrittämällä, jos maahanmuuttaja-asiakas saisi ennen tutkimukseen menoa omalla äidinkielellään neuvoa, miten tutkimukseen tulee valmistautua.



Kuvio 9. Asiakkaan palveluun vaikuttavia tekijöitä työntekijöiden näkökulmasta.

## 4.2 Kotoutumissuunnitelma

Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanottamisesta tuli voimaan 1.5.1999. Kotouttamislain tarkoituksena on tehostaa maahanmuuttajien kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Lain mukaan maahanmuuttajalla, joka on työtön työnhakija tai saa toimeentulotukea, on oikeus yksilölliseen kotoutumissuunnitelmaan. Maahanmuuttajalla on oikeus kotoutumissuunnitelmaan kolme vuotta. Kun maahanmuuttaja noudattaa aktiivisesti hänelle laadittua suunnitelmaa, hänellä on oikeus kotoutumistukeen, joka koostuu työmarkkinatuesta ja toimeentulotuesta. Kotouttamislain mukaan kunnan tehtävänä on huolehtia kotoutumista edistävästä toimenpiteistä ja voimavarojen järjestämisestä. Kunta laatii työvoimaviranomaisten ja muiden alueen viranomaisten kanssa paikallisen kotouttamisohjelman. (Maahanmuuttoasiat, 2004.)

57 haastatellusta alueen työntekijästä yksi oli osallistunut kotoutumissuunnitelman tekemiseen (opettaja). Kolme sosiaalitoimiston työntekijää oli seurannut asiakkaan kotoutumissuunnitelmaa työvuosiensa aikana.

Yli puolet eli 23 haastateltavista asiakkaista ei tiennyt, mikä on kotoutumissuunnitelma. Paluumuuttajat olivat ryhmä, joka parhaiten tiesi, mikä kotoutumissuunnitelma on ja että se oli heille tehty. Suurimmalle osalle vastaajista (28/39) kotoutumissuunnitelmaa ei oltu tehty. Osa vastanneista on asunut Suomessa jo niin kauan, että kotoutumislaki ei muuttohetkellä ollut vielä voimassa.

Seitsemälle vastaajalle suunnitelma oli tehty Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimistossa ja kahdelle suunnitelman olivat tehneet sosiaalitoimisto ja työvoimatoimisto yhdessä. Kaksi vastaajista sanoi, että heiltä oli kysely taustatietoja, koulutusta, työkokemusta ja muita tämänkaltaisia asioita, mutta ainakaan heidän tietääkseen heille ei ollut tehty kotoutumissuunnitelmaa. 15 vastaajista piti kotoutumissuunnitelmaa hyvänä ja tarpeellisena. 19 vastaajaa ei osannut sanoa, olisiko kotoutumissuunnitelman tekeminen heille ollut tarpeen. Kotoutumissuunnitelman tekemisen tarpeesta ei tiedetty, koska haastateltavilla ei ollut tietoa, mikä kotoutumissuunnitelma on. Selvitetyämme vastaajille mikä kotoutumissuunnitelma on, he pitivät sitä hyvänä asiana ja olisivat toivoneet itselleenkin sellaisen. Kuusi vastanneista, ei pitänyt kotoutumissuunnitelmaa tarpeellisena.

Yhden vastanneen kotoutumissuunnitelmaa oli seurattu myöhemmin. Yksi vastanneista oli saanut työpaikan, joten suunnitelman tekeminen ja seuraaminen oli lopetettu.



Kotoutumissuunnitelma nähtiin yleisesti hyvänä asiana. Moni oli päässyt sen kautta suomen kielen kurssille, joku oli päässyt täydennyskoulutukseen. Suunnitelman runkoa pidettiin hyvänä. Valmiissa suunnitelmassa oli vastaajien mielestä huomioitu hyvin monenlaisia oleellisia asioita. Kukaan ei osannut sanoa mitä huonoa kotoutumissuunnitelmassa on tai oli.

Kaikkia kotoutumispalveluita pidettiin hyvin tärkeänä. Suomen kielen taito korostui eniten. Kielen oppimista pidettiin yhteiskuntaan sopeutumisen kannalta tärkeimpänä. Myös muu koulutus oli monen maahanmuuttaja-asiakkaan mielestä hyvin tärkeä osa kotoutumisprosessia.

Kotouttamislain ulkopuolella olevat asiakkaat jäävät helposti yhteiskunnan ulkopuolelle ja heidän syrjäytymisvaaransa on suuri. Avioliiton perusteella ja osa perheenyhdistämisen kautta Suomeen tulleista haastateltavista kokivat olevansa syrjäytymisvaarassa, koska heillä ei ole tarvittavaa kielitaitoa ja yhteiskunnallista tietoa siitä, kuinka Suomessa toimitaan.

Etnisten suhteiden neuvottelukunnan raportin (2004, 8) mukaan osalle maahanmuuttajista tiedon saaminen on erityisen vaikeaa. Tällaisia ryhmiä ovat muun muassa luku- ja kirjoitustaidottomat, kotiäidit ja vanhukset. Kielitaidon puute ei aina ole ainoa este tiedon saamiseen. Henkilön motivaatio, halu oppia ja tutustua uuteen kulttuuriin vaikuttavat myös informaation saantiin ja kotoutumiseen.

Etnisten suhteiden neuvottelukunnan raportin (2004, 4) mukaan parasta kotoutumispolitiikka olisi pikemminkin kotoutumisen esteiden raivaaminen kuin ryhtyminen itse maahanmuuttajia koskeviin positiivisiin toimenpiteisiin. Maahanmuuttajien väliaikaisuuden tunne on hyvin usein tehokkaan kotoutumisen este. Harva ihminen panostaa sopeutumisprosessiin silloin, kun uuteen asuinympäristöön jääminen on omassa mielessä epävarmaa.

Kotoutumissuunnitelmia oltiin tehty yllättävän vähän ja niitä oli seurattu todella huonosti. Hyvän kotoutumissuunnitelman saaneen maahanmuuttajan on helpompi löytää oikea polku työllistymiseen. Kotoutumissuunnitelmasta ei myöskään ole hyötyä, mikäli sitä ei aktiivisesti seurata. Niin kunta kuin maahanmuuttaja hyötyvät suunnitelmasta, sillä maahanmuuttajien työllistymismahdollisuudet saattavat parantua.

#### 4.3 Asiakkaiden kokemuksia sosiaalitoimiston palveluista

Vähän yli puolet vastaajista (21/39) oli tai oli joskus ollut sosiaalitoimiston asiakkaana. 14 vastaajista ilmoitti, että ei ole koskaan asioinut sosiaalitoimistossa. Sosiaalitoimistossa asioineista vastaajista 19 tiesi, kuka on heidän oma sosiaalityöntekijänsä. Vastaajista 17 ilmoitti tietävänsä, kuinka sosiaalitoimistossa asioidaan ja 11 ei tiennyt.

Arvioitaessa sosiaalitoimiston palveluja asiakkaat tuovat esille ajan saamisen vaikeuden. Enemmistön mielestä sosiaalitoimistossa saama palvelu on ollut ystävällistä. Puolet tarvitsijoista oli saanut tulkin. Niukka enemmistö oli saanut apua kaavakkeiden täyttämässä ja samoin hieman yli puolet vastaajista koki, että sosiaalitoimiston työntekijöillä oli ollut aikaa vastata heidän esittämiinsä kysymyksiin. Yksi vastaajista oli saanut mielestään erittäin huonoa palvelua ylipäättänsä asioidessaan sosiaalitoimistossa.

Kaksi vastaajista oli saanut vanhuksille tarkoitettuja tukimuotoja. Vammaisille tarkoitettuja tukimuotoja oli saanut kaksi kaikista kyselyyn vastanneista (2/39).

Palveluiden parannusehdotukset liittyivät usein ajanvaraukseen. Vastaajat toivoivat, että sosiaalitoimistosta voisi saada ajan paremmin. Vastaajat toivoivat myös, että sosiaalityöntekijät kertoisivat ja selittäisivät heille paremmin ja selkeämmällä tavalla asioita. Esille tuli myös, että kaikki eivät edes tieneet, millaisia asioita sosiaalitoimistossa voidaan hoitaa, eikä sitä ollut kukaan heille siellä selvittänyt.

Muutama vastaaja piti myös loukkaavana, että heidät ohjattiin aina maahanmuuttajien asioita käsittelevän työntekijän luokse, vaikka heillä oli jo Suomen kansalaisuus. He kokivat, että heitä ei kohdeltu tasavertaisina suomalaisten kanssa. Haastateltavat toivoivat, että maahanmuuttajien asioita käsittelemään useampi kuin kaksi henkilöä ja että päätökset tulisivat nopeammin. Haastateltavilla ei ollut tietoa, että tilanne on syyskuun 2003 alussa muuttunut. Asiakkaat on jaettu iän mukaan eri työntekijöille. Uuden järjestelyn myötä ei päätöksenteko ole asiakkaiden mielestä nopeutunut.

#### 4.4 Terveyskeskuksen palvelut työntekijän näkökulmasta

Terveyspalveluissa työntekijät kohtaavat kaikenikäiset maahanmuuttaja-asiakkaat. Työntekijöiden näkemyksen mukaan asiakkaan puutteellinen suomen kielen taito näkyy myös terveysaseman eri palveluissa. Tulkkia tilattaessa on erittäin tärkeä huomioda tulkin sukupuoli. Naisasiakkaat eivät aina hyväksy tutkimustilanteisiin miestulkkia.

Jotkut asiakkaat tulevat istuskelemaan terveysasemalle ilman ajanvarausta odottaen, että lääkäri sittenkin ottaisi heidät vastaan jossain välissä. Maahanmuuttajat saattavat varata ajan lääkärille, vaikka asian voisi hoitaa terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan luona. Muutamat asiakkaat käyvät usein lääkärin vastaanotolla pienimmänkin nuhan takia. Käyntien taustalla on kuitenkin enemmänkin se, että saa puhua jollekin tutulle ihmiselle ja lievittää näin esimerkiksi yksinäisyyden tunnetta.

Mielenterveysongelmia ja masentuneisuutta on ajoittain vaikea tunnistaa asiakkaassa. Asiakkaan uskomukset sekä kokemukset oman kotimaan terveydenhuollosta vaikuttavat palveluun. Jotkut haluavat heti erikoislääkärille, koska he eivät luota yleislääkäriin. Jotkut venäjänkielisistä asiakkaista käy Tallinnassa tai Pietarissa tutkimuksissa, joita aina ei välttämättä tee koulutettu lääkäri. Nämä käynnit saattavat joissakin tapauksissa vaikeuttaa terveyskeskuksessa annettavaa hoitoa. Samoin lääkityksen merkitys aiheuttaa välillä epäselvyyksiä esimerkiksi verenpainelääkkeen käytössä – lääkettä otetaan epäsäännöllisesti, jolloin lääkkeen vaikutus ei tehoa.

Neuvolapalvelujen puolella nousee esille avioliiton perusteella tulleiden naisten ongelmat. Jotkut naiset ovat usein heikosti koulutettuja ja maaseudulta. Heidän suomen kielen opiskeluaan estävät lastenhoito ja heikko tieto ympäröivästä uudesta yhteiskunnasta. Useilla ainoana kodin ulkopuolisena kontaktina on neuvolan työntekijä.

Kuitenkin näyttää siltä, että useat muutkin maahanmuuttajaäidit ovat jääneet yhteiskunnan ulkopuolelle. Lasten kanssa kotona oleminen ja kodista huolehtiminen ovat heille tärkeää. Heidän miehensä eivät aina näe tarpeelliseksi, että vaimo osallistuu esimerkiksi suomen kielen kurssille. Osa äideistä, jotka ovat käyneet vähän koulua kotimaassaan, ovat luku- ja kirjoitustaidottomia. Koulussa ja neuvolassa koetaan, että nämä äidit eivät välttämättä pysty aina tukemaan lastansa parhaalla mahdollisella tavalla. Yksinhuoltajaäidit sekä ne naiset, joiden aviomiehet ovat eri paikkakunnalla tai jopa eri maassa aika ajoin, eivät yksin jaksa eivätkä pysty vastaamaan lasten kasvatuksesta ja koulunkäynnistä. Opetushallituksen erikoistutkijan Jorma Kuuselan mukaan parhaiten koulujen välisiä eroja selittävä muuttaja onkin äitien keksimääräinen koulutustaso. Tämä vaikuttaa isän koulutukseen, perheen tuloihin, työllisyyteen ja yleiseen sosiaaliseen hyvinvointiin. (Ronkainen, Vantaan Sanomat 2004, 8.)

Neuvolan lasten viisivuotistarkastuksen yhteydessä tulee esille perheen kulttuurista johtuvia eroja suomalaislapsiin verrattuna. Neuvolan työntekijät ovat sitä mieltä, että viisivuotistarkastuksessa tulisikin olla erilainen arviointimenetelmä maahanmuuttajalaps-

sille. Myös päivähoidossa työskentelevät ovat kiinnittäneet samaan asiaan huomiota. Jos lapsi on päivähoidossa, työntekijät arvioivat miten lapsi suoriutuu päivähoidossa ikäisiinsä verrattuna. Arviointi perustuu kuitenkin suomalaisen yhteiskunnan normittamaan lasten kasvatukseen ja kehitykseen. Usein maahanmuuttajalapsi saa tässä arvioinnissa heikomman arvion taidoistaan ja kehityksestään kuin suomalaislapsi. Maahanmuuttajavanhemmat ottavat tämän tiedon usein hyvin loukkaavana vastaan.

Joillekin maahanmuuttajille suomalaiset sosiaalipalvelut ja terveyspalvelut eroavat siitä mihin he ovat omassa kotimaassaan tottuneet. Tässä työntekijät näkevät lisätiedottamisen tärkeäksi. Terveyshuollon käsitteistö on osalle asiakkaista vaikeata ja myös asiakkaan omat uskomukset vaikeuttavat ohjaamista.

Hammaslääkärin vastaanotolle pääsee kiireellisissä tapauksissa saman tai seuraavan päivän aikana ajanvarauksesta, mutta muissa tapauksissa asiakas joutuu odottamaan kaksikin kuukautta. Maahanmuuttaja-asiakkaille varataan yhtä pitkä vastaanottoaika kuin suomalaisasiakkaillekin. Myös hammashoitolassa asiakkaan puutteellinen suomen kielen taito aiheuttaa väärinymmärryksiä. Tulkkia on tilattu etupäässä pakolaisstatuksen omaaville asiakkaille. Useilla pakolaisnaisilla on huonokuntoiset hampaat, mutta naiset eivät motivoitu hampaiden pitkäaikaisiin hoitoihin. Jos asiakkaan etuhampaat saadaan kuntoon niin asiakas ei enää välttämättä hoidata takahampaitaan. Ainoa selkeä ero suomalaisasiakkaiden ja maahanmuuttaja-asiakkaiden välillä on juuri sitoutuminen hoitoihin. Suurella osalla pakolaisista on hampaistossa niin paljon ongelmia, että ensin tähdätään terveyden ylläpitoon esim. ravintoneuvontaan ennen kuin aloitetaan muut hoidot. Osa asiakkaista ei antaisi missään tapauksessa poistaa hampaita. Kulttuurisia eroja tulee esille myös silloin, kun annetaan ruoka-ohjeita, joilla pyritään ennaltaehkäisemään hampaiden reikiintymistä. Hammaslääkärin vastaanotolla asiakkaat asioivat vain palveluun kuuluvissa asioissa. Sinne ei varata aikaa pienten vaivojen takia eikä tulla turhaan. Maahanmuuttajat tarvitsevat selkeää tietoa hampaiden hoidosta. Myös heille, etenkin venäjänkielisille asiakkaille, tulisi selvittää mitä kunnallisen hammashoidon piiriin kuuluu. Asiakkaiden vaatimuksia implanteista ja silloista ei ole mahdollista toteuttaa kunnallisessa hammashoidossa.

#### 4.5 Asiakkaiden kokemuksia terveyskeskuksen palveluista

Vastaajien mielestä terveyspalvelut ovat kausiluontoisia. Lääkärin luona oli käynyt 34 vastaajista. Lääkärin palveluihin oltiin yleisesti tyytyväisiä. Terveyskeskuslääkärit saivat kaksi erittäin huono-mainintaa ja kaksi huono-mainintaa. Muiden vastaajien mielestä

palvelu on hyvää tai erittäin hyvää. Kokonaisarvosanaksi lääkärit saivat 4 asteikolla 1 - 5.

Terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan luona oli käynyt 24 vastaajista. Sairaanhoitajan ja terveydenhoitajan palveluihin oltiin hieman tyytyväisempiä kuin lääkäripalveluihin. Vain yhden vastaajan mielestä palvelu oli erittäin huonoa tai huonoa. 18 vastaajaa piti palveluja hyvinä tai erittäin hyvinä. Loppuarvosanaksi tuli sama kuin lääkäripalveluista eli 4. Diabeteshoitajan luona oli käynyt seitsemän haastateltavista. Heistä kuitenkin vain neljä antoi arvosanan. Arvosanaksi tuli 4 ½.

Hammaslääkärin vastaanotolla oli käynyt 27 vastaajista. Hammaslääkäreiden palvelut saivat yhden erittäin huono- ja yhden huono -maininnan. Muuten vastaajat olivat tyytyväisiä. Loppuarvosanaksi hammaslääkärit saivat 4 ½.

Äitiysneuvolan palveluita oli käyttänyt kymmenen vastaajista. Äitiysneuvolan palveluihin oltiin erittäin tyytyväisiä ja ne eivät saaneet yhtään huonoa mainintaa. Äitiysneuvola saikin arvosanaksi täydet 5. Ehkäisyneuvolassa oli käynyt 11 vastaajista. Ehkäisyneuvola sai yhden huono-maininnan, mutta ei yhtään erittäin huonoa. Loppuarvosanaksi tuli kuitenkin täydet 5. Lastenneuvolan käyttäjiä oli 12. He olivat kaikki hyvin tyytyväisiä neuvolan palveluihin, eikä yhtään huono- tai erittäin huono -mainintaa tullut. Keskiarvo oli heille myös 5.

Fysioterapeutin luona oli käynyt viisi vastaajista. Fysioterapeutin palveluihin oltiin tyytyväisiä ja he saivatkin arvosanaksi 4 ½. Röntgenissä oli käynyt 21 vastaajista. Röntgeniin oltiin hyvin tyytyväisiä, se ei ollut saanut yhtään huono- tai erittäin huono -mainintaa ja sai arvosanaksi 4 ½. Laboratoriossa oli käynyt 25 vastaajista. Röntgen sai yhden erittäin huono -maininnan, mutta muuten vastaajat olivat sen palveluihin tyytyväisiä. 4 ½ oli heidänkin loppuarvosanansa.

Puheterapeutin luona oli käynyt viisi vastaajista. Osa oli käynyt siellä lastensa kanssa ja osa itsensä vuoksi. Puheterapeutin palveluihin oltiin erittäin tyytyväisiä ja he saivatkin arvonnaksi täyden 5. Mielenterveyspalveluita kertoi käyttäneensä kuusi vastaajista. Mielenterveyspalvelut eivät saaneet yhtään huono-mainintaa, vaikkakin huomauttamista vastaajilla oli. Loppuarvosanaksi he saivat 4. Vastaajat huomauttivat pitkistä jonoista, jolloin hoitoon pääsy on venynyt todella pitkäksi. Eräässä tapauksessa vastaajan lapsella (noin 15-vuotias) oli ollut vaikeaa masennusta. He olivat käyneet lääkärissä

marraskuussa ja vasta huhtikuun lopulla tämä nuori oli päässyt hoitoon Keravalle. Koko tämän ajan, melkein puoli vuotta hän oli ollut kotona ilman minkäänlaista hoitoa.

Puolet vastaajista (20/39) oli käynyt Peijaksessa tai jossakin muussa sairaalassa. Sairaalapalvelut saivat muutaman huonoa palvelua maininnan, mutta eivät yhtään erittäin huonoa. Sairaalat saivat arvosanaksi 4. Useita huomautuksia tuli pitkistä päivystysjonotus ajoista. Vastaajat toivoivat pääsevänsä nopeammin päivystävän lääkärin luokse. Yksi vastaajista ei ollut mielestään saanut oikeaa hoitoa sairaalasta, joten hänen oli ollut pakko kääntyä yksityisen lääkäriaseman puoleen.

Terveyspalvelu	Käyttäjät / %	Arvosana
Lääkäri	34 / 87 %	4
Terveystenhoitaja/sairaanhoitaja	24 / 61 %	4
Diabeteshoitaja	7 / 17 %	4 ½
Hammaslääkäri	27 / 69 %	4 ½
Äitiysneuvola	10 / 25 %	5
Ehkäisyneuvola	11 / 28 %	5
Lastenneuvola	12 / 30 %	5
Fysioterapeutti	5 / 13 %	4 ½
Röntgen	21 / 54 %	4 ½
Laboratorio	25 / 64 %	4 ½
Puheterapeutti	5 / 13 %	5
Mielenterveyspalvelut	6 / 15 %	4
Peijas tai jonkin muu sairaala	20 / 51 %	4

Taulukko 1. Terveyspalveluiden käyttäjät ja annetut arvosanat.

#### 4.6 Vanhusten ja vammaisten palvelut

Vanhusten ja vammaisten palveluihin kuuluvat kotihoidon peruspalvelut; kotipalvelu, kotisairaanhoito, kotihoidon tukipalvelut sekä vanhusten palvelutalot. Vanhusten ja vammaisten palvelut on jaettu neljään soluun kaupunginosittain. Joka solussa työskentelee kodinhoitajia, sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Työ on tiimityötä. Tällä hetkellä koko alueen kotihoidossa on ainoastaan viisi maahanmuuttaja-asiakasta. Maahanmuuttajavanhuksista palvelutaloissa asui kaksi. Vanhusten päivätoimintaan ei osallistunut yh-

tään maahanmuuttajavanhusta. Asiakkaat ohjautuvat palvelun piiriin yleensä jonkun sairaalan kautta ja joissakin tapauksissa myös sosiaalityöntekijän kautta.

Vanhusten ja vammaisten linjan kaksi sosiaalityöntekijää eivät koe maahanmuuttaja-asiakkaita työllistävinä, koska heitä on niin vähän. Palvelulinjan työntekijät näkevät kuitenkin tulevaisuudessa maahanmuuttaja-asiakkaiden lisääntyvän. Jo näiden kokemusten pohjalta voidaan arvioida, että yksi asiakastyön kulmakivistä tulee olemaan työntekijän asiakastyöhön laskettu aika. Vanhus, on hän sitten suomalainen tai ulkomaalainen, tarvitsee kertausta ja muistutusta lääkkeistä ja hoito-ohjeista. Se, että maahanmuuttajavanhuksen suomen kieli on ainakin nykyisillä vanhuksilla todella heikko, asettaa työntekijöille haasteita. Tällä hetkellä kotikäynneille tilataan tulkki, tai joku vanhuksen sukulaisista on paikalla, kun käydään läpi hoitosuunnitelmaa ja lääkitystä. Rutiinit, viikkokäynnit vanhuksen luona tehdään ilman tulkkia. Työntekijät hoitavat asiakkaan puolesta välillä myös ajanvaraukset lääkärille ja hankkivat lääkkeet vanhuksen kotiin. Ennaltaehkäiseväksi työkseen nähdään asiakkaan puolison tukeminen ohjaamalla häntä virkistäytymään esimerkiksi harrastusten pariin.

#### 4.7 Päivähoitopalvelut

Myyrmäen alueella maahanmuuttajaperheillä on käytössä alueen päivähoitopalvelut. Suurin osa lapsista on sijoittunut Myyrmäen asuinalueen päiväkoteihin. Alueella on 13 päivähoitoyksikköä. Suomen kieltä osaamaton, suoraan kotoa tuleva maahanmuuttajalapsi on aluksi puoli vuotta kahden paikalla ryhmässä. Jos päiväkodissa on yli seitsemän kahden paikalla olevaa samaan kieliryhmään kuuluvaa lasta, kahdenpaikkaisuuden sijaan päiväkotiin voidaan palkata lasten oman äidinkielen avustaja. Samaan päiväkotiin pyritään sijoittamaan useampia samankielisiä lapsia. Suomen kielen oppimisen varmistamiseksi yhdessä lapsiryhmässä ulkomaalaistaustaisten lasten määrä pyritään pitämään 30 prosentissa. Päivähoidossa tuetaan lapsen suomen kielen kehittymisen lisäksi mahdollisuuksien mukaan myös lapsen omaa äidinkieltä ja kulttuuria. Päävastuu omasta äidinkielestä ja kulttuurin välittämisestä on kuitenkin perheillä.

Mitä kauempana perheen oma kulttuuri on suomalaisesta kulttuurista sitä enemmän päivähoiton henkilökunnalla ja lasten vanhemmilla on ennakkoluuloja, pelkoja ja tietämättömyyttä. Esimerkiksi erittäin uskavaiset muslimivanhemmat asettavat usein erilaisia rajoitteita lapsensa osallistumiselle lapsiryhmän yhteisiin tuokioihin. Etenkin osallistuminen musiikki- ja kuvaamataidon tuokioihin sekä osittain myös liikuntahetkiin ja teatteriesityksiin kielletään näiden perheiden lapsilta. Päivähoidon henkilökunta näkee

usein kieltojen vaikeuttavan lapsen kokonaisvaltaista varhaiskasvatusta. Tutkijat muistuttavatkin, että ”julkinen kasvatusta on aina sidoksissa siihen yhteiskuntaan, jossa kasvatusta toteutetaan” (Brotherus, Hytönen & Krokfors 2002, 58). Vanhempien pelot ovat näin siis hyvin ymmärrettäviä.

Henkilökunnan pelot ja ennakkoluulot heijastuvat vanhempien kanssa tehtävässä yhteistyössä. Pelot ja ennakkoluulot johtuvat suurimmalta osin siitä, että henkilökunnalla ei ole riittävästi tietoa perheen kulttuurista ja uskonnosta. Henkilökunta toivookin koulutusta eri kulttuureista ja uskonnoista. Osa haastateltavista oli kiinnostunut myös esimerkiksi somalian kielen kurssista.

Henkilökunta mainitsi erityisenä haasteena ylivilkkaat maahanmuuttajalapsset. Vanhempien kanssa käytävät keskustelut lapsen ylivilkkaudesta henkilökunta koki usein vaikeina. Nämä keskustelut toivat esille kasvatukselliset kulttuurierot. Maahanmuuttajalapsen käytöshäiriöt arvioidaan suomalaisen kulttuurin odotusten mukaisesti eivätkä vanhemmat koe lapsen käytöstä ongelmallisena. Tällöin kasvatustilanteissa henkilökunnan ja vanhempien välille yritetään löytää yhteisesti hyväksytyjä tapoja lapsen kehityksen tukemiseen ja ohjaukseen päiväkodissa. Osa maahanmuuttajavanhemmista ei myöskään halua hakea lapselleen apua esim. lasten neuvolan tai perheneuvolan kautta. Lapset, jotka ovat yksihuoltajaäitien lapsia tai niiden perheiden lapsia, joissa isä on pitkiä yhtäjaksoisia aikoja poissa kotoa, tarvitsevat henkilökunnan mielestä erityistä tukea ja huomiota isossa lapsiryhmässä. Myös lasten neuvolassa nämä lapset erottuvat käytökseltään ja taidoiltaan. Ylivilkkaiden maahanmuuttajalapsien arviointi koetaan myös perheneuvolassa haastavana. Sielläkin henkilökunta toivoo lisäkoulutusta näiden lasten psykologisessa arvioinnissa sekä tietoa eri kulttuureista ja eri kulttuurien perhekäsityksistä.

Ne päiväkodit, joiden kasvatushenkilöt olivat tehneet yhteistyötä sosiaalitoimen somali-kielisen perhetyöntekijän kanssa, olivat kokeneet perhetyöntekijän pystyneen tukemaan heitä työssään. Perhetyöntekijä on osallistunut vanhempien ja henkilökunnan yhteisiin kasvatustilanteisiin, tukenut yksihuoltajaperhettä päivähoiton kautta ja toiminut ns. kulttuuritulkkinä erilaisissa vanhempien tapaamisissa päiväkodeissa.

#### 4.8 Päivähoitopalvelut asiakkaan näkökulmasta

Vastanneista 12:lla oli tällä hetkellä lapsia kunnallisessa päivähoitossa. Osalla vastajista on kuitenkin ollut ainakin yksi lapsi joskus aikaisemmin päiväkodissa, joten he vas-



tasivat aikaisempien kokemustensa perusteella päivähoitoa liittyviin kysymyksiin. Päivähoito sai yleisesti hyvä-maininnan (4). Vain kaksi vastaaja antoi erittäin huono-maininnan, muut antoivat arvosanaksi hyvä- tai erittäin hyvä-maininnan.

Kahden vastaajan mielestä hänen lastensa kulttuurisia ja uskonnollisia taustoja ei ole otettu riittävästi huomioon. Tietoa lasten kehityksestä on vanhemmille annettu kiitettävästi. Myös päiväkodin toiminnasta ja lapsen päivän kulusta on kotiin mennyt tietoa hyvin. Suurin osa vastaajista oli tyytyväinen päiväkodin tiedottamiseen. Yhden vastaajan mielestä hänen oma huono kielitaitonsa on ollut siinä ongelmana, ja näin ollen hän ei ollut mielestään riittävästi tietoa päiväkodista.

#### 4.9 Avoin päiväkotitoiminta

Avoin päiväkotitoiminta on vanhemmuutta tukevaa toimintaa. Alueen kolme avointa päiväkotia ovat alueen lapsiperheiden suosimia paikkoja, joihin on helppo tulla lapsen kanssa. Myös maahanmuuttajaäitejä lapsineen osallistuu toimintaan. Avoimen päiväkodin toimintaan perheitä opastavat neuvola, sosiaalitoimisto sekä päivähoito. Myös kävijät itse tuovat ystäviään toimintaan mukaan tai he kertovat tutuilleen ja suosittelevat käymistä avoimessa päiväkodissa.

Päiväkodin henkilökunta opastaa ja neuvoo maahanmuuttajia niin alueen muihin palvelujen piiriin kuin suomalaiseen kulttuuriinkin. Kun luottamus on syntynyt asiakkaan ja henkilökunnan välillä, asiakas ottaa keskustelussa esille myös vaikeita asioita, jotka usein vaikuttavat asiakkaan sopeutumiseen uudessa kotimaassa. Asiakkaat haluavat tietoa lapsen kasvatuksen lisäksi Suomen lainsäädännöstä, koulutusjärjestelmästä, asumiseen liittyvistä asioista, toimeentulotuesta jne. Joskus työntekijä menee yhdessä asiakkaan kanssa esim. Kelan toimistoon tai työvoimatoimistoon. Myös kaupassa voidaan käydä asiakkaan kanssa yhdessä perehtymässä ruokatarvikkeisiin ja niihin sisältäviin lisäaineisiin. Avoimessa päiväkodissa naisen rooli eri kulttuureissa nousee hyvin esille. Juuri kulttuurin ja uskonnon tuomista eroista työntekijät kaipaisivat lisäkoulutusta. Avoimissa päiväkodeissa tarvitaan myös tietoa maahanmuuttajille suunnatuista alueen palveluista, kursseista jne.

## 5 SIVISTYSTOIMI

Vantaalla sivistystoimessa toimii maahanmuuttajalasten perusopetuksessa konsultoiva koulupsykologi ja kolme konsultoivaa maahanmuuttajaopetuksen opettajaa. Näiden lisäksi sivistystoimessa on omia äidinkielten konsultoivia opettajia.

### 5.1 Alueen koulut

Alueella on viisi alakoulua, kolme yläkoulua ja kaksi lukiota sekä avoimen oppimiskeskuksen yksikkö. Yhden alakoulun yhteydessä on maahanmuuttajalapsille suunnattu esivalmistava luokka, jossa on useamman vuoden ajan ollut somalinkielisiä oppilaita. Muunkieliset 6-vuotiaat maahanmuuttajalapset on ohjattu Martinlaakson alueen esivalmistavalle luokalle, joka on koostunut erikielisistä lapsista. Osa 6-vuotiaista lapsista on myös päivähoiton esiopetuksessa. Koulun esivalmistavassa opetuksessa lapsilla on mahdollisuus saada oman äidinkielen opetusta kaksi tuntia viikossa, jos samankielisiä lapsia on vähintään neljä. Päivähoiton esiopetuksessa oman äidinkielen opetusta ei ole järjestetty.

Koulussa maahanmuuttajalapsille annetaan suomi toisena kielenä -opetusta. Juuri Suomeen tulleet kouluikäiset lapset sijoitetaan aluksi valmistavalle luokalle. Valmistavalla luokalla voi jatkaa myös lapsi, joka on käynyt yhden vuoden esivalmistavaa luokkaa, mutta kielitaito tai muut kouluvalmiustaidot eivät vielä riitä yleisopetukseen. Alueella on kaksi valmistavaa luokkaa. Ne ovat samassa alakoulussa kuin esivalmistava luokka.

Esivalmistavan luokan ryhmäkoko vaihtelee vuosittain ja sen myötä myös henkilökunnan lukumäärä. Lukuvuonna 2003–2004 luokalla oli 11 oppilasta ja opettajan lisäksi somalinkielinen ja suomenkielinen avustaja. Esivalmistavaan, somaliankielisten lasten opetukseen lapset tulevat suurimmaksi osaksi päivähoiton kautta. Opettaja tekee tiivistä yhteistyötä lasten vanhempien kanssa. Vanhemmat ovat tervetulleita seuraamaan myös tunneille ja tekevätkin joskus niin. Vanhempien kanssa käytäviä kahdenkeskeisiä keskusteluja on kahdesta kolmeen kertaan lukuvuoden aikana, minkä lisäksi on yksi yhteinen vanhempainilta. Opettaja lähettää kotiin koulutiedotteet yms. suomenkielisinä. Opettaja pyytää koulun somalinkielisiä opettajia tai avustajaa välittämään tärkeitä viestejä vanhemmille. Puhelimitse hän on yhteydessä vanhempiin, kun koulupäivän aikana on tapahtunut jotain erityistä. Opettajan mielestä lasten kulttuuri ja uskonto rajoittavat lasten osallistumista (suomalaisen näkökulmasta) hauskoihin ja elämyksiä antaviin

toimintoihin ja tapahtumiin. Hän näkeekin kulttuurituntemuksen tärkeäksi koulutustarpeeksi opettajille. Kuten kirjaston työntekijät niin myös opettaja näkee juuri somaliankielisen kirjallisuuden vähyyden ongelmallisena. Somalinkielinen avustaja lukee lapsille niitä somalinkielisiä kirjoja, joita on saatavilla, sekä kertoo somalialaisia tarinoita. Maa-hanmuuttajalasten opetuksessa nousee esille kokonaisvaltainen tutustuminen välineistöön. Saksien ja kynän käytön opetteluun opettajan tulee varata riittävästi aikaa. Lapset eivät myös oma-aloitteisesti ota oppimisasiajeja pelattavaksi, vaan heitä täytyy innostaa ja pelaamistilanteessa lapset tarvitsevat aikuisen ohjausta.

Valmistavissa luokissa on opettajan lisäksi yksi avustaja. Lukuvuonna 2003–2004 valmistavassa luokassa olevat oppilaat olivat iältään 7-12-vuotiaita. Toisessa valmistavassa luokassa oppilaat olivat 13–15-vuotiaita. Oppilaiden suuri heterogeenisuus vaikuttaa opettajan työskentelyyn luokassa. Oppilaat ovat erikielisiä ja edustavat eri kansallisuuksia. He tulevat luokkaan heti Suomeen tulonsa jälkeen esimerkiksi toukokuussa. He ovat käyneet koulua vaihtelevasti omassa kotimaassaan. Osalla oppilaista on koulunkäynti jäänyt muutamaksi vuodeksi kokonaan. Valmistavalle luokalle tulee oppilaita myös esivalmistavasta luokasta, tai heitä on siirretty ensimmäiseltä luokalta, kun oppilaan kouluvalmiudet eivät vielä riitä yleisopetukseen. Valmistavalta luokalta oppilas voi siirtyä yleisopetuksen luokkaan kesken lukuvuodenkin, jos hänen taitonsa luokalle riittävät.

Opettajat pitävät tiiviisti yhteyksiä vanhempiin. Useat vanhemmat eivät vielä hallitse suomen kieltä, joten tulkkia tarvitaan keskusteluissa ja vanhempainilloissa. Koulussa työskentelevät erikieliset avustajat ja äidinkielen opettajat auttavat yhteydenpidossa ja asioiden hoidossa. Suomalaisen koulun säännöt ja tavoitteet eivät ole vanhemmille tuttuja. Valmistavan luokan aikana myös vanhempia tutustutetaan suomalaisiin koulukäytäntöihin ja yhteiskuntaan. Päivähoidossa ja koulussa, osa islamilaisista vanhemmista suhtautuu kielteisesti musiikkiin ja taideaineisiin.

Suomalaiset opettajat eivät tiedä, mitä islamin tunnilla oppilaille opetetaan. Alueella on juuri tehty alueen koulujen yhteinen opetussuunnitelma, mutta siihen ei sisälly islamin opetuksen opetussuunnitelmaa, vaikka ortodoksiselle ja evankelisluterilaiselle uskonnon opetukselle laadittiin opetussuunnitelmat. Opettajat toivoivat lisäkoulutusta ja keinoja mm. erityisopetuspäätöksillä olevien lapsien opettamiseen. Luokassa arat oppilaat ovat suuressa syrjäytymisen vaarassa, koska he kommunikoivat vähän sekä omalla äidinkielellään että suomen kielellä.

Yleisopetuksen luokissa niin ala- kuin yläkoulussa maahanmuuttajaoppilaat on integroitu suomalaisoppilaiden kanssa samalle luokalle. Perheiden oma kulttuuri ja uskonto vaikuttavat oppilaiden opiskeluun. Varsinkin yläkoulussa tyttöjen poissaolojen taustalla on se, että tytöt jäävät kotiin tekemään kotitöitä. Maahanmuuttajaoppilaiden harrastuksiin kiinnitetään huomiota koulussa. Yläkoulussa on ollut kahden vuoden ajan oppisopimuksella nuorisotyöntekijäopiskelija, joka on ohjannut vapaa-ajan liikuntaryhmiä, mm. tyttöjen sählykerhoa ja pöytätenniskerhoa. Koululla on tästä hyvät kokemukset ja siellä toivotaankin, että tämän tyyppiseen toimintaan saataisiin jatkoa.

Vanhempien oma koulutustausta vaikuttaa lasten koulunkäyntiin myös yläkoulussa. Alakoulun opettaja toivoo koulutusta opetusmenetelmistä, jotka tukisivat maahanmuuttajaoppilaiden oppimista. Yleisopetuksessa niin ylä- kuin alakoulussa maahanmuuttajaoppilaiden keskinäiset tasoerot näkyvät luokassa. Luokissa tarvitaan opettajan lisäksi avustaja, mutta sitä ei aina ole mahdollista palkata riittämättömien resurssien takia.

Koulun terveydenhoitaja kohtaa työssään erilaisesta terveyskulttuurista aiheutuvia eroja oppilaan terveydenhoidossa. Rokotukset, D-vitamiinin tärkeys sekä muukin perustieto terveyden hoidosta vaatii enemmän ohjausta maahanmuuttajaoppilaiden ja heidän vanhempiansa kanssa kuin suomalaisten. Terveydenhoitaja toivoo vanhempien saavan lisää tietoa terveellisestä ravitsemuksesta, sairastamiskäsitteistä ja liikunnan merkityksestä terveydelle. Myös koulun terveydenhoitaja on tarvinnut tulkkia asioidessaan vanhempien kanssa.

Koulukuraattorien asiakkaina ei ole paljon maahanmuuttajaoppilaita. Maahanmuuttajaoppilaiden lukumäärä vaihtelee kouluittain suuresti. Kuraattorit tekevät tarvittaessa yhteistyötä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja konsultoivan psykologin kanssa. Kuraattorit ohjaavat myös oppilaita harrastusten pariin. Koulussa yksinhuoltajien lapset nousevat erityisryhmäksi, joka tarvitsee enemmän tukea kuin muut maahanmuuttajaryhmien lapset.

Suomi toisena kielenä -opettajalla, kuten oman äidinkielen opettajallakin on useampia kouluja, joissa he käyvät opettamassa oppilaita. Suomen kielen opettaja ei ole yhteydessä kovinkaan usein vanhempiin, mitä taas oman äidinkielen opettaja on. Molemmat opettajat ovat tuntityöntekijöitä. Oman äidinkielen opettaja tekee työajan ulkopuolella esimerkiksi tulkkausta ja koulutiedotteiden käännöksiä. Molemmissa opetusryhmissä lasten erilainen ikä- ja tietotaso sekä maassaoloaika vaikeuttavat opettamista luokassa.

## 5.2 Asiakkaiden kokemuksia lasten ja nuorten opetuksesta

Kaikilla vastaajilla oli yhteensä 42 alle 18-vuotiasta lasta. Heidän lapsista 35 % oli käynyt esivalmistavan ja 30 % valmistavan luokan ennen yleisopetukseen siirtymistä. Koulun järjestämään esiopetukseen oli osallistunut 30 % vastaajien lapsista ja päiväkodissa esiopetuksen oli käynyt 35 %.

Vastaajien lapsista 15 sai koulussa oman äidinkielen opetusta. Muutamalla kyseessä oli toisen vanhemman äidinkielen opetusta. Esimerkiksi erään virolaisen vastaajan lapset olivat suomenkielisiä ja kävivät suomi äidinkielenä -tunneilla, mutta saivat myös virokielen opetusta koulussa. 23 % lapsista kävi suomi toisena kielenä -tunneilla.

Haastateltujen maahanmuuttajavanhempien lapsista 21 % kävi tukiopetuksessa koulussa. Yhtä lukuun ottamatta, kaikkien vastaajien mielestä heidän lapsensa tarvitsevat tukiopetusta selviytyäkseen koulussa. Viiden vastaajan lapset kävivät koulun järjestämässä läksypöydässä ja vain yhden kävi ilta-iltapäiväkerhossa.

Parhaiten tieto koulusta kotiin on kulkenut vanhempainiltojen ja opettajan yhteydenottojen kautta. Repussa kulkeva reissuvihko on todettu hyväksi tiedonsiirtovälineeksi koulun ja kodin välillä. Muutama vastaaja kertoi myös lastensa itse kertovan paljon koululla tapahtuneista asioista ja muutenkin koulupäivistään. Vanhemmat ovat olleet myös itse yhteydessä kouluun päin, mikäli ovat todenneet sen tarpeelliseksi.

Uskonnon ja kulttuuristen taustojen huomioimiseen oltiin erittäin tyytyväisiä. Vain yksi vastaajista oli toista mieltä. Hänen mielestään hänen lapsensa uskonto ja kulttuuri oli otettu koulussa huomioon erittäin huonosti. Liebkindin (2000, 178) mukaan yleisestä maahanmuuttajia kohtaan osoittamastaan myönteisyydestä huolimatta, suomalaisten koulujen opettajat eivät ota tarpeeksi huomioon oman kulttuurin merkitystä maahanmuuttajaoppilaille.

Muuten suomalainen peruskoulu sai todella hyvän arvosanan. Kaikkien vastaajien mielestä koulun toiminta oli erittäin hyvää tai vähintään hyvää. Kokonaisarvosanaksi koulu sai 4½.

Asiakkaat kokivat, että opettajilla ei ole tarpeeksi tietoa maahanmuuttajien kulttuurista. Heille toivottiin lisäkoulutusta eri kulttuureista. Kunnallisen päivähoiton ja koulun palveluihin oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Asiakkaalla on sellainen kuva, että päiväkodin

jonot ovat pitkiä ja päivähoitopaikkaa täytyy hakea ajoissa. Erityisen tyytyväisiä oltiin siihen, että lapset oppivat suomen kielen. Koulujen opetukseen oltiin tyytyväisiä, mutta yksi vastaaja toivoi, että oppilaille asetettuja henkilökohtaisia tavoitteita seurattaisiin paremmin koulussa. Myös lisää kurinpitoa ja rajojen asettamista ja noudattamista toivottiin.

## 6 AIKUISKOULUTUS JA TYÖLLISTYMINEN

Vantaan aikuisopisto sijaitsee Tikkurilassa. Aikuisopisto järjestää muun koulutuksen lisäksi myös maahanmuuttajille erilaista koulutusta Tikkurilan toimipisteessä, mutta myös eri alueilla, etupäässä suomen kielen kursseja. Tikkurilan työvoimatoimistoon on keskitetty koko Vantaan maahanmuuttajien työnvoimapalvelut. Joka keskiviikko klo 12 – 15 maahanmuuttajilla on mahdollisuus osallistua ilman ajanvarausta ns. työnhakuklubiin, jossa työvalmentajat auttavat, opastavat ja etsivät asiakkaan kanssa koulutus- ja työpaikkoja. Työvoimatoimiston yhteistyökumppanina tässä työssä on Vasama-projektin työvalmentaja.

Vantaan aikuisopisto järjestää maahanmuuttajille eritasoisten suomen kielen kurssien lisäksi opetusta luku- ja kirjoitustaidottomille. Myyrmäessä on Kilterin koululla kolmena päivänä viikossa suomen kielen alkeis- ja jatkokurssit. Kurssit ovat maksuttomia osallistujille. Aikuisopisto tarjosi myös Myyrmäessä maksullisen suomen kielen kurssin työssäkäyville maahanmuuttajille, mutta sinne ei ilmoittautunut riittävästi kurssilaisia. Työvoimatoimiston kautta ohjataan työttömiksi työnhakijoiksi ilmoittautuneet maahanmuuttajat työvoimapolitiisille suomen kielen kursseille ja muuhun koulutukseen.

Myyrmäessä suomen kielen alkeis- ja jatkokursseilla on ollut vuoden aikana yhteensä 34 maahanmuuttajaa. Opiskelijoista osa on ollut Suomessa vasta muutaman kuukauden, osa on ollut pitempään, jo kymmenen vuotta. Opiskelijat ovat saaneet tiedon kursista työvoimatoimiston, Aikuisopiston, tuttavien tai Myyrmäessä toimivan kansainvälisen naisten kahvilan kautta. Jatkokurssilla on tänä vuonna ollut pelkästään somaliankielisiä opiskelijoita etupäässä kotiäitejä. Opettajan on vaikea ottaa huomioon oppilaiden tasoerot, jotka johtuvat mm. oppilaiden koulutustaustoista (osa on käynyt kouluja osa ei), oppimisvalmiuksista (osalla heikko luku- ja kirjoitustaito, hitaasti oppivat) ja osalla on todennäköisesti jonkin asteisia oppimisvaikeuksia. Opettajalla ei ole mahdollisuuksia tukea oppilasta, jolla on oppimisvaikeuksia. Kurssilaisista osa on osallistunut jo useammallekin suomen kielen kurssille silti oppimatta suomea. Opettaja toivoisi, että

suomen kielen opetukseen olisi selkeämpi opetussuunnitelma ja aikuisopistolla olisi mahdollisuus antaa opettajan käyttöön monipuolista opetusmateriaalia. Edistyville oppilaille olisi hyvä saada jaettavaksi lisämateriaalia.

Iloa arjesta -projekti antaa arkielämän hallinnan taitojen opetuksen ohessa suomen kielen opetusta maahanmuuttajalaisille Tikkurilassa. Kurssille voi osallistua Vantaan kaikilta alueilta.

### 6.1 Suomen kielen kurssit asiakasnäkökulmasta

Vastanneista 18 ilmoitti, että ei ole käynyt koskaan suomen kielen kurssia. Alkeiskurssin oli suorittanut 21 vastanneista. Jatkokurssin oli käynyt seitsemän kaikista vastanneista. Kuusi vastaajaa oli käynyt jonkin muun suomen kielen kurssin, esimerkiksi koulun yhteydessä. Yhdeksän vastaajista arvioi suomen kielen taitonsa erittäin hyväksi ja kahdeksan hyväksi. Seitsemän vastaajaa ei osannut sanoa, miten hyvä heidän suomen kielen taitonsa oli. Viidellä vastaajista suomen kielen taito oli huono tai erittäin huono.

Eräs haastateltava toi toivomuksen, että suomen kielen kurssi järjestettäisiin joka arkipäivä ja sen tulisi kestää koko aamupäivän tai iltapäivän. Tällä hetkellä suomen kielen kurssi on kolme kertaa viikossa ja puolitoista tuntia kerrallaan. Haastateltava piti tätä määrää liian vähäisenä ja hitaana kielen oppimisen kannalta. Hän halusi oppia suomen kielen nopeasti, jotta sopeutuisi yhteiskuntaan paremmin. Asiakas on tottunut tekemään töitä ja tunsikin nyt, että jäi liikaa ”luppoaikaa”.

Suomen kielen taidon merkitys nousi esiin monessa kohtaa kyselyä. Kaikilta kyselyyn vastanneilta tuli viestiä, että suomen kieleen täytyisi panostaa enemmän, koska se on kaikkein tärkein asia sopeutumisessa yhteiskuntaan. Eräs vastaaja kertoi asuneensa Suomessa yli 10 vuotta eikä vielä kukaan osannut riittävän hyvin suomea. Vastaajat olivat sitä mieltä, että ilman suomen kielen taitoa syrjäytyy helposti. Riittävä kielitaito oli myös asiakkaiden kokemusten mukaan ensimmäinen askel työllistymisen taipaleella.

Asiakkaat eivät tienneet, että Vantaan kaupungin järjestämät ja kustantamat kielikurssit ovat osapäiväisiä. Erityisesti toivottiin pidempikestoisia ja intensiivisimpiä kielikursseja. Kielikurssit, jotka kestävät koko päivän ja ovat joka arkipäivä, ovat työvoimapolitiittisia kursseja ja niiden järjestäjänä on työvoimatoimisto.

## 6.2 Maahanmuuttajien koulutus kotimaassa ja Suomessa

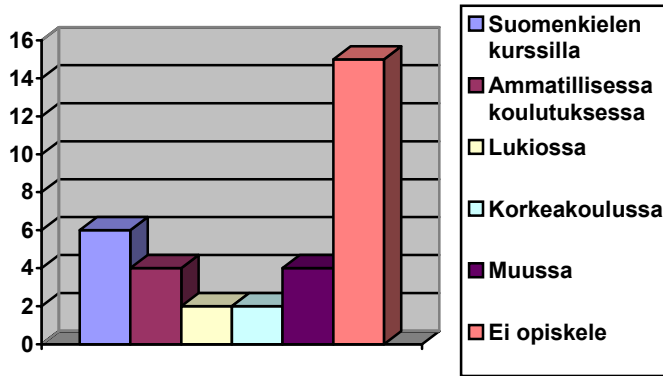
Neljällä vastaajista ei ollut minkäänlaista koulutusta Suomeen tullessaan ja kahdeksalla oli vain osa peruskoulua käyty. Kolmasosalla vastaajista oli siis heikko tai erittäin heikko koulutustausta. Peruskoulun tai jonkin muu vastaavan koulutuksen oli käynyt kotimaassaan 11 vastaajista. Viisi haastateltavista oli hankkinut toisen asteen koulutuksen lukiosta ja neljä ammattikoulusta. Korkeakoulussa tai yliopistossa oli opiskellut seitsemän vastaajista. Yksi vastanneista sanoi käyneensä kotimaassaan koraanikoulua.

Korkeakoulusta ja yliopistosta oli valmistuttu upseeriksi, opettajaksi, lastentarhaopettajaksi, elintarvikeinsinööriksi ja filosofian maisteriksi. Korkeakoulun kävijät olivat pääsääntöisesti venäläisiä ja virolaisia tai jostakin Euroopan unionin maasta tulleita. Kahdeksan vastaajista sanoi tutkintonsa olevan rinnastettavissa suomalaiseseen tutkintoon. Kaikki vastaajat eivät tieneet, voidaanko heidän tutkintonsa rinnastaa Suomessa.

Vastaajista 16 piti kotimaassaan saamaansa koulutusta riittävänä. Vastaajista 12 koki, että heidän Suomessa saamansa koulutus on riittävä. Saman verran vastaajista oli toista mieltä. He toivoivat lisäkoulusta suomen kielen taitoihinsa, muihin kieliin ja ATK-taitoihin. Monet vastaajista sanoivat myös haluavansa edetä askel kerrallaan. Ensin heidän tulisi oppia suomen kieltä riittävästi ja sen jälkeen suunnitella ja kartoittaa muut koulutustarpeet ja mahdollisuudet.

Kuusi vastaajista oli suomen kielen kurssilla. Lukiossa oli kaksi vastanneista ja ammatillisessa koulutuksessa kolme sekä korkeakoulussa kaksi. Yksi vastanneista suoritti vielä peruskoulua ja kaksi olivat täydennyskoulutuksessa. Kukaan vastanneista ei ollut oppisopimuskoulutuksessa. Työllisyyskoulutuksessa oli yksi vastanneista. Kolme vastanneista opiskeli englannin kielellä, muut suomen kielellä. Puolet (20/39) vastaajista ei ole osallistunut mihinkään koulutukseen Suomessa. Yksi oli käynyt lukion ja yksi käynyt Helsingin yliopiston yleisillä avoimilla luennoilla.





Kuvio 10. Vastaajien opinnot.

## 7 ASUMINEN JA ASUINYMPÄRISTÖ

Suurin osa kyselyyn vastanneista maahanmuuttaja-asiakkaista asui tällä hetkellä VAV:n vuokra-asunnossa. VAV Asunnot Oy on Vantaan kaupungin kokonaan omistama yhtiö, joka rakennuttaa ja omistaa vuokra-asuntoja (VAV Asunnot Oy, vuosikertomus 2001,3). VAV Asunnot siis vuokraa vantaalaisille asuntoja, mutta tarjoaa myös asumisohjauspalveluita.

VAV Asunnot Oy on palkannut kaksi sosiaali-isännöitsijää koko Vantaalle ja sosiaali-toimistossa työskentelee alueen asumisohjaaja. Asumisohjaajalle asiakkaat tulevat usein omaehtoisesti, mutta myös sosiaalityöntekijän kautta. Asumisohjaajan asiakkaista noin 10 % on maahanmuuttajataustaisia. Asumisohjaajaan otetaan yhteyttä mm. häätötilanteissa. Asumisohjaaja tekee usein myös asuntohakemuksia asiakkaan puolesta, kun asiakkaan kielitaito ei riitä. Samoin hän saattaa soittaa asiakkaan puolesta vuokranantajalle, jolla on ilmoitus vapautuvasta asunnosta. Yksinäisen maahanmuuttajamiehen on vaikea saada vuokra-asuntoa. Tämä ongelma ei koske ainoastaan maahanmuuttajamiehiä vaan sama ongelma on myös yksinäisillä suomalaisilla miehillä. Eri-tyisesti somalian- ja turkinkieliset asunnon tarvitsijat saavat vuokranantajilta huonoa kohtelua.

Sosiaali-isännöitsijät opastavat VAV Asunnot Oy:n uusia asukkaita huoneiston hoidossa, taloyhtiön yhteisten tilojen käytössä ja vuokraan liittyvissä asioissa. He myös selvittävät epäselvissä asunnonvaihdossa tilannetta asukkaan ja vuokranantajan sekä joskus myös sosiaalityöntekijän kanssa. Ongelmia aiheuttaa käsitteistö kuten vuokratakuu, päävuokralainen, alivuokralainen. Sekaannuksia syntyy, kun päävuokralainen on

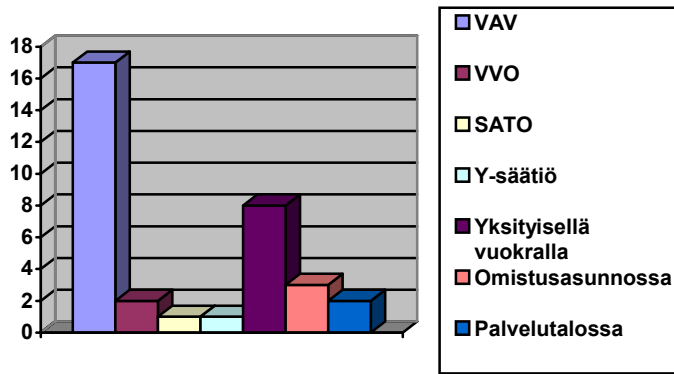
ottanut vuokranantajan tietämättä alivuokralaisen, ja jonkin ajan kuluttua päävuokralainen muuttaakin pois alivuokralaisen jäädessä asuntoon.

Sosiaali-isännöitsijät järjestävät myös asukasiltoja, joissa käydään läpi mm. taloyhtiön järjestyssääntöjä, yhteisten tilojen sekä piha-alueen käyttöä. Niin sosiaali-isännöitsijät kuin asumisohjaajakin tekevät kotikäyntejä joko itsenäisesti tai esimerkiksi sosiaalityöntekijän kanssa. Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimiston ohjaajat, asumisohjaaja ja sosiaali-isännöitsijät tekevät myös keskenään yhteistyötä. Asumisohjauksessa käytetään tulkkipalveluja tarvittaessa. Asumisohjaajat ja sosiaali-isännöitsijät pystyvät joissakin tapauksissa ennaltaehkäisemään esimerkiksi häätöjä. Asiakkaan heikko suomen kielen taito sekä asumiseen liittyvä sanasto koetaan suurimmaksi haitaksi asumisohjauksessa.

Osa maahanmuuttaja-asiakkaista kokee olevansa huonommassa asemassa kuin suomalaiset jonottaessaan asuntoa asuntotoimiston kautta. Sosiaali-isännöitsijät ja asumisohjaaja ovat sitä mieltä, että maahanmuuttajia kohdellaan samalla lailla kuin suomalaisiakin asunnontarvitsijoita. Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimisto järjestää ensiasunnon omalle asiakasryhmälleen. Ohjaajat antavat asumisen ensiopastuksen kaikille pakolaistaustaisille yhteistyössä sosiaali-isännöitsijöiden kanssa. Ohjausta tulisi jatkaa säännöllisin välein. Opastuksen tueksi on hyvä olla myös asiakkaan omalla äidinkielellä olevia asumisoppaita. Parannusehdotuksina asumisohjaukseen esitetään maahanmuuttajataustaisia ohjaajia, lisää materiaalia asumisesta, suomalaisille asukkailla kulttuuritietoutta, ”opetuskoti” käyttöön, kursseja asukkailla huoneiston hoidosta sekä enemmän aikaa asiakaspalveluun.

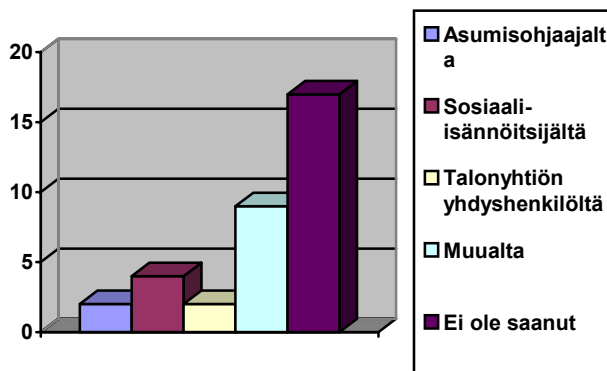
### 7.1 Asiakasvastaajien asunnot ja asumisympäristöt

Vastaajista 21 asui kaupungin vuokra-asunnossa. Yksityisesti vuokralla asui kahdeksan vastaajista. Kukaan vastaajista ei asunut sukulaisten tai ystävän luona, mutta yksi kertoi vuokranneensa asunnon appivanhemmiltaan. Vain kolme vastanneista asui omassa omistusasunnossa. Kaksi vastanneista asui kaupungin ylläpitämässä palvelutalossa. Asuntoja oli vuokrattu myös Satolta, VVO:lta ja Y-säätiöltä.



Kuvio 11. Vastaajien asumismuodot.

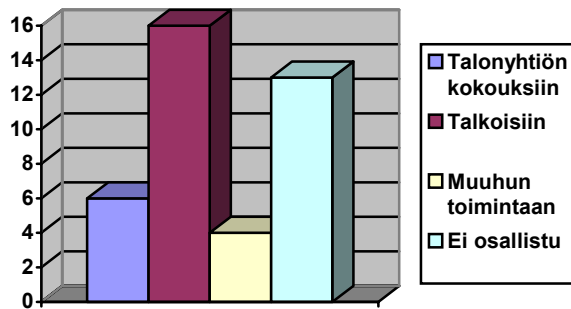
Vastanneista 18 ei ollut saanut koskaan ohjausta asumiseen. Asumisohjaajalta oli ohjausta saanut neljä vastaajista ja sosiaali-isännöitsijältä viisi. Talonyhtiöiden maahanmuuttajayhdyshenkilöt olivat olleet auttamassa ja opastamassa kahta vastanneista. Myös ystävät, naapurit ja vuokranantajat olivat antaneet asumiseen ohjausta.



Kuvio 12. Vastaajien saama asumisohjaus.

Vastaajista 14 kertoi saaneensa tukea perheeltä. Tukea sukulaisilta sai 11. Vastaajista 13 ilmoitti saaneensa tukea ystäviltä muuttaessaan Myyrmäkeen. Kolme vastaajista tunsi, että ei ollut saanut tukea tai apua mistään. Kahdeksan vastanneista oli saanut tukea viranomaisilta, kuten Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimistosta, VAV:lta ja sosiaalitoimistosta. Yksi vastaaja sanoi saaneensa tukea Myyrmäkeen muuttaessa lääkäriltään. Myös avoimesta päiväkodista ja kansainvälisestä naistenkahvilasta oli saatu tukea. Muutama vastaaja ilmoitti myös, että oli itse ottanut asumiseen liittyvistä asioista selvää. Osa vastaajista sanoi saaneensa tukea asumiseen useammasta paikasta.

Vain seitsemän vastaajista ilmoitti osallistuvansa taloyhtiön kokouksiin. Taloyhtiön talkoisiin taas osallistuttiin paljon aktiivisimmin. 16 vastaajista ilmoitti osallistuvansa omassa taloyhtiössä järjestettäviin talkoisiin ja neljä muuhun yhteiseen toimintaan. 13 vastaajaa ei osallistunut mihinkään taloyhtiössä järjestettävään toimintaan.



Kuvio 13. Vastaajien osallistuminen taloyhtiön järjestämiin tilaisuuksiin.

Yhdeksällä vastanneista ei ollut kotitalossaan pesutupaa. 21 ilmoitti, että talossa on pesutupa, mutta vain 19 vastaajista ilmoitti käyttävänsä sitä. Vastanneista 27:llä oli sauna käytettävissään. Saunavuoro oli 15 vastanneista. Kaikki vastanneet eivät tiedäneet, oliko talossa pesutupaa, saunaa tai kerhotilaa. Näin ollen tämän kohdan vastaukset eivät ole kovin täsmällisiä. Kerhotilan tiesi talossaan olevan kymmenen vastaajista, mutta vain kaksi sanoi käyttävänsä sitä.

Vastaajista kolme ei ollut tyytyväinen asuntonsa sijaintiin. Yksi vastaajista ei vastannut koko kysymykseen, mutta kaikkien muiden mielestä asunnon sijainti oli hyvä.

Läheskään kaikki vastaajista eivät osanneet kertoa, paljonko heidän asunnossaan oli neliöitä. Monet pitivät asuntoa liian pienenä. Pienin ilmoitettu neliömäärä oli kuitenkin 44 m<sup>2</sup>. Suurimmat asunnot olivat yli sata neliötä. Keskimäärin asunnoissa oli 3-4 huonetta ja keittiö. Pienimmissä asunnoissa asui vain kaksi asukasta, mutta yhden vastaajan asunnossa asui jopa 10 henkinen perhe. Keskimäärin asukkaita huoneistossa asui kuitenkin 3-4.

Suurimmalla osalla vastaajista asunto oli ollut hyvässä kunnossa heidän muuttaessaan sinne. Vain kahdeksan ilmoitti asunnon olleen huonossa kunnossa. 35 vastaajaa oli tyytyväisiä tämän hetken asumiseensa. Neljä vastaajista ei ollut tyytyväisiä asunnon koon, hinnan ja kylmyyden takia. Loput eivät vastanneet kysymykseen. Maahanmuuttajien elinolotutkimuksen (2003) mukaan venäläiset, virolaiset, somalialaiset ja vietnamlaiset maahanmuuttajat asuvat ahtaammin kuin suomalaiset. Tähän selvitykseen osallistuneet venäläiset asuivat isommissa asunnoissa kuin somalialaiset vastaajat.

## 8 VAPAA-AIKA JA NUORISOPALVELUT

### 8.1 Kirjastopalvelut

Alueella on kaksi kirjastoa, Myyrmäen ja Pähkinärinteen kirjastot. Maahanmuuttajat käyttävät kirjastonpalveluja hyvin paljon. Alueen kirjastoissa ei ole ulkomaalaistaustaisia työntekijöitä. Asiakkaalle annetaan neuvontaa ja opastusta yleisimmin suomen kielellä, mutta myös englanniksi. Tulkkipalvelua käytetään vain hankintaosastolla uusien kirjojen listauksessa. Pähkinärinteen kirjastossa on järjestetty muun muassa somalin-kielisiä satutuokioita lapsille. Maahanmuuttajille annetaan opastusta Internetin käytössä ja opiskelijoiden kanssa etsitään yhdessä tenttikirjoja.

Kirjastossa on tarjolla kirjallisuutta monella eri kielellä. Somalinkielistä kirjallisuutta ja somaliaksi käännettyjä kirjoja tarvittaisiin enemmän. Asiakkaat ovat lahjoittaneet kirjastoon venäjänkielistä ja kiinankielistä kirjallisuutta. Maahanmuuttajataustaisista asiakasryhmistä lapsiperheet ja nuoret aikuiset käyttävät eniten kirjaston palveluja. Kirjastosakin asiakkaan kielitaidon puute tulee esille asiakastyössä. Kirjastotyöntekijät ovat sitä mieltä, että maahanmuuttajat ovat tasavertaisia asiakkaita. Vaikka he ovatkin kovaäänisempiä kuin suomalaiset asiakkaat, heidän kirjastokäyttäytymisensä on asiallista. Työntekijät ovat huomanneet, että nuoret aikuiset opettavat nuoremmille lapsille kirjastossa asioimista. He toivovat, että päiväkodit ja koulut tekisivät retkiä kirjastoon maahanmuuttajalasten kanssa. Myös koulujen oman äidinkielen opettajien kanssa toivotaan enemmän yhteistyötä.

### 8.2 Lasten taidetalo Toteemi

Taidetalo Toteemi järjestää lapsille erilaisia taidekerhoja ja -kursseja. Ne on tarkoitettu kaikille alueen lapsille. Pelkästään maahanmuuttajalapsille tarkoitettuja kursseja ei ole. Toteemin kursseille osallistuvat etupäässä vain suomalaislapset. Toteemin tiloja annetaan esim. koulujen käyttöön, ja silloin myös maahanmuuttajalapsset ovat osallistuneet koulun järjestämään toimintaan. Tiloja on myös vuokrattu mm. somalialaisyhdistykselle, joka on järjestänyt lasten iid-juhlia. Aikaisemmin tiloja oli voinut vuokrata myös mm. somalialaishäiden viettoon. Tällä hetkellä tiloja ei tähän tarkoitukseen enää vuokrata, koska naapuritalojen asukkaat valittivat juhlien kestävän aamuun asti ja aiheuttavan häiriötä. Kulttuuriohjaaja oli sitä mieltä, että yhteistyötä maahanmuuttajien kanssa on lisättävä ja erilaisia monikulttuurisia tapahtumia ja tilaisuuksia voisi tulevaisuudessa järjestää.

### 8.3 Nuorisotoimi

Nuorisotalo ”Arkki” on alueen monikulttuurisin työyhteisö. Myös sen asiakkaista noin 80 % on ulkomaalaistaustaisia nuoria. Nuorisotilat ja sen toiminta on tarkoitettu jäsenkortin lunastaneille nuorille. Kun nuori lunastaa jäsenkortin, hän samalla sitoutuu noudattamaan nuorisotilan sääntöjä. Jos ongelmia syntyy, työntekijät pyytävät nuoren vanhempia keskustelemaan tilanteesta. Työntekijät menevät myös nuorten kotiin tapaamaan vanhempia, jos nuoren käyttäytyminen nuorisotiloissa on epäasiallista eikä hän pyynnöistä huolimatta muuta käyttäytymistään.

Moni nuorisotiloissa käyvä maahanmuuttajanuori on ilman harrastusta. Työntekijät ovat tyytyväisiä, että nämä nuoret ovat kuitenkin heidän asiakkaitaan ja käyvät nuorisotilassa tapaamassa toisia nuoria. Somalialaiset tytöt eivät käy nuorisotilassa. Somalialaisnuoret ovat ryhmä, joka mielellään olisi omassa ryhmässään. Nuorisotoimen retkille maahanmuuttajanuoret eivät osallistu. Nuorisotyöntekijät toivovat heidän osallistuvan edes kesällä järjestäville retkille.

Nuorisotalolla on mietitty sitä, mikä nuoren käyttäytymisessä on kulttuurista johtuvaa, mikä käytöshäiriötä. Asennoituminen koulunkäyntiin on myös yksi esille noussut asia. Maahanmuuttajanuori, joka ei ole ahkera koulunkävijä, toteaa helposti, että ”minä tilaan todistuksen”, kun puhe kääntyy kouluun ja päättötodistukseen. Näillä nuorilla on useampia pahoinpitelysyytteitä sekä väkivaltaista käytöstä.

Nuorisotyössä pystytään tekemään ennaltaehkäisevää työtä varsinkin pitempiaikaisten asiakkaiden kanssa. Kun nuorisotyöntekijä on oppinut tuntemaan nuorta, hän näkee nuoren käyttäytymisestä, jos nuorella ei ole kaikki hyvin. Silloin työntekijä ottaa nuoren kahdenkeskiseen keskusteluun ja yrittää saada nuoren kertomaan vaikeuksistaan, jotta häntä voitaisiin auttaa ja tukea. Nuorten ja työntekijöiden välinen luottamus syntyy pikku hiljaa. Aluksi työntekijöistä tuntui siltä, että naistyöntekijöitä ei toteltu, mutta nyt sekin on vähitellen muuttunut.

Lasten ja nuorten keskus NOA sijaitsee Myyrmäessä Arkin yhteydessä. NOA:n palvelut on tarkoitettu Länsi-Vantaalla asuville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen. NOA:n työntekijät, joita on kolme, tarjoavat ongelmatilanteissa mahdollisuuksia keskusteluun, ohjaukseen ja neuvontaan. He järjestävät myös erilaista ryhmätoimintaa. Tällä hetkellä NOA:ssa ei ole yhtään maahanmuuttajataustaista lasta tai nuorta asiakkaana.

#### 8.4 Kansainvälinen naisten kahvila Myyringissä

Kansainvälisessä naisten kahvilassa maahanmuuttajanaiset ja muutama suomalainen nainen kokoontuvat perjantaisin klo 10 – 12. Kahvila on avoin kaikille. Se toimii Myyringissä, Myyrmäen vapaaehtoistoimipaikassa. Myyrinki on avoin kohtaamispaikka erikäisille ja eri elämäntilanteissa oleville ihmisille. Toiminta alkoi syksyllä 2003, ja sitä organisoi alueen maahanmuuttajakoordinaattori. Kahvilassa naiset saavat tietoa suomen kielen kursseista, perheleireistä ym. Kahvilassa vieraillee myös eri alojen edustajia pitämällä erilaisia infotilaisuuksia; kertomassa esimerkiksi asumisesta ja terveydenhuollosta. Seurakuntayhtymän kanssa on järjestetty päiväretkiä äideille ja lapsille. Kahvilassa kävijät toimivat myös vertaisryhmänä toisillensa. Itse kahvilan toimintaa kaupungilta ei ole annettu rahoitusta. Kahvilan toiminta järjestetään yhteistyönä eri projektien ja yhdistysten kanssa.

#### 8.5 Vapaa-aika ja kulttuuripalvelut maahanmuuttajan näkökulmasta

Kyselyyn vastanneista maahanmuuttajista viisi kertoi kuuluvansa johonkin urheiluseuraan, kuten Alianssiin, FC-Salamaan tai Vantaan jalkapalloseuraan. Kuusi kaikista vastanneista sanoi käyvänsä uimassa alueen uimahallissa. Muita harrastuksia vastaajilta löytyi kuitenkin useita; tennis, sauvakävely, lenkkeily, yleisurheilu, viljely, kalastus ja itsenäinen opiskelu.

Yli puolet vastaajista (25/39) oli joskus lainannut kirjastosta suomenkielisiä tai oman äidinkieliä kirjoja tai lehtiä. Englanninkielisiä kirjoja tai lehtiä oli lainannut kymmenen vastaajista. Musiikkia ja videoita oli joskus kirjastosta lainannut 16 vastaajista. Lukusallissa oli lehtiä käynyt lukemassa lähes puolet (19/39) vastaajista. Kyselyssä ei ollut kysely tietokoneen käyttöä, mutta useat vastaajat sanoivat käyttävänsä kirjastossa myös tietokonetta ja Internetiä. Kirjastoihin toivottiin lisää kirjoja ja lehtiä monilla eri kielillä.

Muissa Myyrmäen alueen kulttuurisissa kohteissa oli käyty vähän. Vain yhdeksän vastaajista oli käynyt Lasten taidetalo Toteemissa. Yksi neljäsosa vastaajista oli käynyt Myyrmäki-talossa sijaitsevassa Vantaan taidemuseossa. Myyrmäessä perjantaisin toimivassa kansainvälisessä naisten kahvilassa oli käynyt neljä vastaajaa. Aikuisopiston palveluita oli käyttänyt 12 vastaajista.

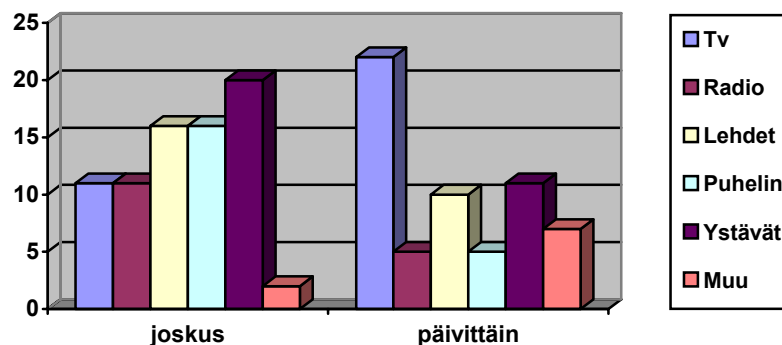
Vastaajat toivoivat enemmän tiedottamista alueen tapahtumista, kuten esimerkiksi kansainvälisestä naisten kahvilasta. Moni ei ollut koskaan kuullutkaan kyseisen kahvi-

lan olemassaolosta, mutta olivat siitä kuullessaan erittäin kiinnostuneita. Haastatteluis-  
sa tuli myös ilmi, että taidetalo Toteemin ja Myyrmäki-talon taidemuseon olemassaolos-  
ta ei oltu tietoisia. Vastaajat halusivat enemmän tuoda esille tietoa omasta kulttuuris-  
taan erityisesti suomalaisille nuorille. Suomalaisten nuorten olisi helpompi ymmärtää ja  
hyväksyä maahanmuuttajia, jos heillä olisi tietoa eri kulttuureista. Vastaajat halusivat,  
että heidän omasta historiastaan kerrotaisiin myös heidän lapsilleen. Maahanmuuttajil-  
ta puuttuu alueelta kulttuurikeskus, jonka he voisivat vuokrata juhliin tai muistotilai-  
suuksiin. Helsingissä sijaitseva kulttuurikeskus Caisa on aina vuokrattuna heidän mie-  
lestään ja sitä on vaikea saada. Vastaajat toivoisivatkin, että Myyrmäen alueelle saa-  
taisiin tämänkaltaiset tilat.

Työelämässä mukana olevat olivat myös aktiivisimpia osallistumaan yhdistystoimin-  
taan. Tämä voi johtua siitä, että he tietävät yhteiskunnan asioista enemmän, joten voi-  
vat osallistua kodin ulkopuolisen toimintaan helpommin kuin esimerkiksi kotiäiti.

Kunnallispolitiikkaa ei seurattu kovinkaan ahkerasti. Vain kahdeksan vastanneista seu-  
rasi kunnallispolitiikkaa, mutta muutama muu sanoi seuraavansa politiikkaa kyllä ylei-  
sellä tasolla. Muuten vastaajat seurasivat urheilua ja Vantaan asioita yleisesti.

Suomen ja oman maan asioita seurattiin aktiivisimmin tv:stä. Moni vastaaja seurasi  
TV:tä päivittäin. Lehtien ja puhelimen välityksellä saatiin myös ajoittain paljon tietoa ko-  
timaan asioista. Tietoa saatiin päivittäin myös ystävien kautta. Satelliittilautaset ja In-  
ternet mahdollistavat nykyisin asioiden reaaliaikaisen seuraamisen. Radiota oli kaikkein  
vähiten käytetty hyödyksi. Tieto paikallisista asioista ja tapahtumista saatiin pääasiassa  
paikallisten lehtien ja ystävien välityksellä.



Kuvio 14. Kotimaan ja Suomen asioiden seuraaminen.



## 8.6 Syrjintä ja rasismi

Vastaajat olivat sitä mieltä, että he olivat kokeneet rasismia ja syrjintää vähän. Vastaajat olivat kohdanneet eniten rasismia kadulla ja julkisissa liikennevälineissä. Virastoissa, poliisilla ja työelämässä vastaajat olivat kohdanneet vähiten rasismia. Yhdellä haastateltavalla oli suuri luottamuspula viranomaisiin. Haastateltava ei ole ollut mihinkään tyytyväinen, mitä hänen perheensä hyväksi on tehty. Hän oli sitä mieltä, että heitä syrjitään. Kolme vastaajaa (3/39) oli sitä mieltä, että poliisin kohtelu oli ollut rassistista ja syrjivää. Kouluissa ja koulumatkalla rasismien kohteeksi olivat joutuneet muutamien vastaajien lapset. Vastaajista 11 sanoi muiden perheenjäsentensä kokeneen rasismia.

Srengin tekemän Rasismia Suomessa 2002 -tutkimuksen mukaan somalialaiset ja arabit olivat kokeneet väkivaltaa useammin kuin Venäjältä ja Virosta tulleet. Myös Maahanmuuttajien elinolot 2002 -tutkimuksessa todettiin, lähes joka toinen somalialainen ja joka kuudes muihin maahanmuuttajaryhmiin kuuluva on joutunut väkivallan uhriksi viimeksi kuluneen vuoden aikana. Väkivallan muodot olivat uhkailu, estäminen, tyrkkiminen tai töniminen, lyöminen, lyöminen veitsellä tai muu väkivaltainen käyttäytyminen ja seksuaalisen väkivallan kokeminen. Heistä 44 % vastasi johonkin kahdeksasta uhkantilanteesta myöntävästi.

Vain kolmella (3/39) kyselyyn osallistuneista ei ollut yhtään suomalaista ystävää. Kaikilla muilla oli suomalaissyntyperiäisiä ystäviä tai tuttavuuksia.

Vastaajista 29 näki tulevaisuutensa olevan Suomessa. Vain viisi ajatteli joskus muuttavansa takaisin kotimaahansa. Muutama vastaaja sanoi muuttavansa takaisin kotimaahan, kun siellä olisi taas turvallista asua. Yksi vastaaja haluaisi itse muuttaa takaisin kotimahaan, mutta hänen lapsensa vastustavat sitä. Monet kyselyyn osallistuneista eivät osanneet sanoa, missä heidän tulevaisuutensa olisi. Asiaan vaikuttavat heidän mielestään monet tekijät, kuten työllistyminen, suomen kielen oppiminen ja sopeutuminen sekä integroituminen suomalaiseen yhteiskuntaan yleensä.

## 9 NEUVONTA- JA OHJAUSPALVELUT

### 9.1 Myyrmäen yhteispalvelupiste

Alueen yhteispalvelupisteessä voidaan hoitaa monia asioita, kuten matkakortti- ja passiasiat. Yhteispalvelupisteessä asiakkaat saavat myös muuta yleisneuvontaa. Asiakas-

palvelua on etupäässä suomeksi ja ruotsiksi. Maahanmuuttaja-asukkaat osaavat käyttää hyvin yhteispalvelupisteen palveluja. Yhteispalvelupisteen työntekijät ovat sitä mieltä, että maahanmuuttajat saavat sieltä hyvin tietoa ja esitteitä erilaisista kuntalaisille suunnatuista palveluista.

## 9.2 Asiakkaiden kokemuksia yhteispalvelupisteestä

Vastaajista hieman reilut puolet (22/39) oli asioinut Myyrmäen yhteispalvelupisteessä. Yhteispalvelupisteestä haettiin eniten matkakortteja. Siellä oli käyty hoitamassa myös passi, ajokortti ja löytötavara asioita. Yksi vastaajista oli hakenut yhteispalvelupisteestä vuorokortin tenniskentälle ja yksi oli käynyt anomassa sieltä invalidien pysäköintilupaa. Yhteispalvelupisteestä käytiin hakemassa myös erilaisia kaavakkeita ja infolehtisiä.

Myyrmäessä sijaitsevaa yhteispalvelupistettä pidettiin hyvänä, koska siellä voidaan hoitaa useita poliisiasioita. Näin ollen nykyisin ei tarvitse mennä aina Tikkurilaan hoitamaan näitä asioita. Huono maininta tuli pitkistä jonoista. Vastaajat toivoisivat yhteispalvelupisteeseen enemmän työntekijöitä, jotta jonotusajat lyhenisivät.

## 9.3 Alueellinen maahanmuuttajakoordinaattori

Länsi-Vantaalla on 1.5.2003 alkaen työskennellyt alueellinen maahanmuuttajakoordinaattori. Hänellä on ilman ajanvarausta toimiva päivystys joka maanantai klo 9 – 12 ja muina aikoina hän on tavattavissa sovitusti. Asiakkaat ottavat maahanmuuttajakoordinaattoriin yhteyttä hyvin monenlaisissa asioissa, kuten Suomen kansalaisuus- ja oleskelulupa-asioissa, sukulaisten saamiseksi Suomeen, työllisyys- ja koulutusasioissa, asumisongelmissa jne.

Tällä hetkellä koordinaattorin toimistossa on erikielisiä esitteitä ja oppaita maahanmuuttaja-asiakkailta. Alueen yhteispalvelupisteen kanssa on käyty neuvotteluja siitä, miten yhteispalvelupiste voisi järjestää esitteille ja ilmoituksille sopivaa tilaa. Myös eri järjestöjen ilmoitukset, kurssi-ilmoitukset ja erilaiset tapahtumat ja avoimet kuulemistilaisuudet maahanmuuttaja-asioissa tulisi saada kaikkien alueen asukkaiden nähtäväksi.

Tiedottaminen ja tiedon kulku kaikille alueen asukkaille ja viranomaisille maahanmuuttoasioissa on yksi tärkeimpiä kehittämistarpeita alueella.

## 10 MUUT KUIN KUNNAN TARJOAMAT PALVELUT

Palvelualueella on myös muita kuin kunnan järjestämiä palveluita. Esimerkiksi Kelan ja työvoimatoimiston palvelut ovat kaikille alueen asukkaille kuuluvia peruspalveluja.

### 10.1 Maahanmuuttaja-asiakkaiden mielipiteitä Kansaneläkelaitoksen palveluista

Yleisesti mitattuna vastaajat olivat melko tyytyväisiä Kansaneläkelaitoksen palveluihin. 17 asiakasta saa mielestään riittävästi tietoa Kelan tuista ja etuuksista. Enemmistö (24/39) vastanneista oli sitä mieltä, että työntekijöillä on siellä aikaa vastata heidän kysymyksiinsä. Kansaneläkelaitoksen työntekijät auttavat hakemusten täyttämässä. Kahdeksan vastaajista ei ollut mielestään saanut riittävästi apua kaavakkeiden täyttämässä. Vastaajista kuusi saa ikääntyville maahanmuuttajille tarkoitettua erityistukea. Keksiarvioksi Kansaneläkelaitos sai 4.

Monet vastaajista olivat kuitenkin sitä mieltä, että Kansaneläkelaitoksen henkilökunnalla ei ole tarpeeksi aikaa paneutua maahanmuuttajien asioihin. Virkailijat eivät tiedä, onko asiakkaiden oleskelulupa voimassa ja mikä on oleellista tietoa, jotta asiakkaiden asiat etenisivät. Huonon palautteen suurin syy olivat kielitaidottomuudesta johtuvat väärinymmärrykset. Tulkin käyttöä olisi toivottu enemmän. Tulkin käytön vähyyteen voi vaikuttaa myös se, että kaikki asiakkaat eivät kuulu kotoutumislain piiriin. Osa kyselyyn vastanneista kertoi saaneensa epäystävällistä palvelua.

Parannusehdotuksena oli, että Kansaneläkelaitoksella voisi olla esimerkiksi kerran kahdessa viikossa tai tarpeen mukaan, suurimpien kieliryhmien tulkki. Silloin asiakkaat tietäisivät, että voisivat asioida tulkin välityksellä, eikä heidän tarvitsisi pyytää suomea osaavia ystäviä tai sukulaisia tulkaamaan. Vastaajat toivoivat myös asioiden parempaa ja yksinkertaisempaa selvittämistä. He toivovat myös, että työntekijät varmistavat, että asiakas on ymmärtänyt asian oikein.

### 10.2 Asiakkaiden kokemuksia työvoimatoimiston palveluista

Vastaajista 16 on tällä hetkellä työvoimatoimiston listoilla työttömänä työnhakijana ja neljä oli tai oli joskus ollut työvoimatoimiston järjestämällä työllisyyskurssilla. Yksi vastaajista oli tällä hetkellä työllistettynä vuoden ajaksi. Kolme vastaajista oli joskus ollut työvoimatoimiston järjestämässä koulutuksessa ja yksi työharjoittelussa. Vain kaksi vas-

taajista oli saanut töitä työvoimatoimiston kautta ja peräti 25 vastanneista ei. Muut eivät vastanneet kysymykseen. 13 vastaajista oli saanut töitä muualta kuin työvoimatoimistosta, kuten ystävien ja tuttavien kautta.

Työvoimatoimiston palveluihin oltiin melko tyytymättömiä. Työvoimatoimisto sai keskiarvokseen kolme. Vastaajien mielestä työvoimatoimiston toiminta on lähes tuloksetonta ja näin ollen turhaa. Vastaajat toivovat enemmän neuvoja, mitä voisivat itse tehdä edistääkseen työpaikan löytämistä. Työnhakijat toivoisivat enemmän henkilökohtaista palvelua. Vastaajien mielestä heille oli usein sanottu työvoimatoimistossa, että ”katso tuolta tietokoneelta” tai ”opaslehtisestä työpaikoista”. Kaikki eivät kuitenkaan osaa edes käyttää tietokonetta tai lukea suomea. Etnisten suhteiden neuvottelukunnan raportin (2004, 8) mukaan kieliongelmat voivat huomattavasti vaikeuttaa tiedonsaantia. Viranomaiskielen ymmärtäminen tuottaa usein ongelmia sujuvasti kieltä puhuville.

Asiakkaat pitivät tärkeänä pääsyä työvoimatoimiston työllisyyskurssille, näin työnsaantimahdollisuudet paransivat huomattavasti. Toivottiin, että maahanmuuttajien koulutusta hyödynnettäisiin paremmin suomalaisilla työmarkkinoilla. Selvitykseen vastanneet maahanmuuttajat olivat sitä mieltä, että työvoimatoimiston työntekijöillä ei ole tarpeeksi tietoa siitä, mitä maahanmuuttaja voisi tehdä tai millaista työtä tai kurssia heille voisi tarjota.

## 11 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ JA KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

Selvityksen tulokset heijastavat yleistä maahanmuuttajien kotoutumiseen ja kotouttamiseen liittyviä kehittämistarpeita Suomessa. Esimerkiksi Turussa tehdyssä selvityksessä esille nousi samanlaisia palvelutarjonnan ongelmakohtia (Luukkainen, 2002).

Puutteellinen suomen kielen taito, tiedonkulku, neuvonta ja opastus, suomalaisen yhteiskunnan tuntemattomuus ovat kaikki tuttuja aiheita kotouttamistyössä. Selvityksessä nousi esille myös ns. palveluohjaajan tarve. Näiden epäkohtien parantamiseen tarvittaisiin selkeästi lisäresursseja. Vantaalla on jo niin paljon maahanmuuttajia, että resursointia tarvittaisiin, jotta maahanmuuttajat saataisiin paremmin kotoutumaan kuntaan.

Alueen työntekijät eivät aina tiedä, minkä palvelujen piirissä asiakas samanaikaisesti jo on. Nykytilanteessa työntekijöiden työmäärä ja työn kuormitus estävät heitä paneutumasta alueellisen maahanmuuttajatyön kokonaisvaltaiseen kehittämiseen. Esimerkiksi

sosiaalityöntekijöiden mielestä heidän työaikansa ei riitä kotoutumissuunnitelmien seurantaan. Myös muilla sektoreilla koetaan, että maahanmuuttaja-asiakas vie työntekijän työaikaa enemmän kuin suomalainen asiakas. Tulkkien käyttö ja saatavuus vaikeuttavat myös oleellisesti maahanmuuttaja-asiakkaan asioiden nopeaa hoitamista.

Selvityksessä tuli ilmi, että kotoutumissuunnitelmien seurantaa ei pystytä alueella toteuttamaan. Kotoutumissuunnitelmien teossa ja seurannassa ilmenneet solmukohtat on tiedostettu. Marraskuussa 2002 Vantaan työvoimatoimisto ja Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimisto on aloittanut yhteistyössä kehittämään kotoutumissuunnitelmamallia, jossa tehostetaan kotoutumissuunnitelmien sisältöä. Hyvin tehty ja seurattu kotoutumissuunnitelma tukee maahanmuuttajan kotoutumista mahdollistamalla hänen osallistumisensa opiskeluun ja työelämään ja sitä kautta tulemalla aktiiviseksi kuntalaiseksi.

Sivistystoimessa on päätetty aloittaa syksyllä 2004 lasten ja nuorten kotoutumissuunnitelmien teko esivalmistavassa ja valmistavassa opetuksessa. Sekin vaatii oppilashuolloilta ja opettajilta työajan uudelleen järjestelyjä sekä ehkä työtehtävien priorisointia. Myös päivähoitossa on alle kouluikäisille, juuri Suomeen tulleille lapsille, harkittu kotoutumissuunnitelmien tekemistä, mikä päivähoitossakin on resurssikysymys.

Vantaalla huolehditaan keskitetysti pakolaisista ja paluumuuttajista Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimistossa. Siirtyessään alueen asiakkaiksi heillä on vielä kotoutumiseen oikeuttavaa aikaa jäljellä. Esimerkiksi Oulussa ja Helsingissä pakolaiset ja paluumuuttajat ovat vastaavan toimiston asiakkaina koko kolmen vuoden ajan. Vantaalla ollaan kehittämässä alueelle siirtymävaiheen nivelkohtaan alueellista vastaanottotiimimallia Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimiston ja alueen sosiaali- ja terveystoimen välille. Vastaanotossa tulisi huomioida myös muualta kuin toimiston kautta alueelle kotoutumislain piiriin kuuluvat maassamuuttajat. Näissä tilanteissa tiedonkulku viranomaiselta toiselle ja asiakkaan tunnistaminen palveluissa vaatii viranomaisyhteistyön kehittämistä. Muille maahanmuuttajaryhmille ei ole kunnan puolesta järjestetty erityispalveluja, esim. tiedotustilaisuuksia heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan Suomessa. He kokevatkin saavansa heikosti tietoa niin kunnan palveluista kuin käytännön asioiden hoitamisesta.

Vantaalla ei ole maahanmuuttajille tarkoitettua neuvonta- ja ohjauspistettä, josta he saisivat esimerkiksi esitteitä ja kurssitiedotteita, tiedottamista kunnan maahanmuuttajasukkaille tulee kehittää. Alueen maahanmuuttajakoordinaattorin toimistosta saa jonkin verran esitteitä ja tietoa mm. alkavista suomen kielen kursseista, mutta toimisto ei vas-

taa sitä tarkoitusta, joka mahdollistaisi päivittäisen, vapaan asioimisen asiakkaille. Koordinaattori työskentelee yksin ja kun hän on kokouksissa, työyhteisö- tai asiakaskäynneillä, toimisto on suljettu. Haastatteluissa tuli esille se, että esimerkiksi avoimen päiväkodin työntekijä tai varsinkin somaliankielinen perhetyöntekijä jalkautuvat välillä ja ohjaavat asiakasta kädestä pitäen arjen tilanteissa. Alueelle on rakenteilla uusi tila, johon tulevat sijoittumaan alueen neuvolapalvelut sekä yksi alueen avoimista päiväkohteista. Tätä yhdistelmää on syytä kehittää ja tarjota uusia tukimuotoja niin suomalaisille kuin maahanmuuttajaperheillekin. Hakunilan alueella on avattu uusi perhekeskus neuvolan rinnalle tukemaan perheitä (Karvinen, M. 2004, 7-10). Varsinkin maahanmuuttajataustaiset yksinhuoltajaäidit ja heidän lapsensa, ryhmä, joka on noussut riskiryhmänä esille, voisivat hyötyä vastaavanlaisesta toiminnasta.

Yleisesti haastateltavien asiakkaiden kokemat ongelmakohdat ovat todennäköisesti pitkälti samoja, joita myös suomalaisasiakkaat nostaisivat esille eli pitkät jonotusajat niin sosiaalitoimistoon kuin terveystaloihin. Selvityksessä korostui alueellisten palvelujen tarve. Länsi-Vantaalta on ajallisesti aika pitkä matka lähteä Tikkurilaan tai Itä-Vantaalle järjestettäviin tapahtumiin tai koulutuksiin. Niin kantaväestöä kuin maahanmuuttajakin on vaikea saada osallistumaan tapahtumiin, jotka järjestetään toisella puolella Vantaata.

Selonteko kotouttamislain toimeenpanosta -projektin loppuraportin mukaan kuntien ilmoittamia erityispalveluita ovat yhdistysten ja ryhmien saamat avustukset ja kokoontumistilojen tarjoaminen maahanmuuttajille, retket ja leirit sekä kansainvälisten toimintapaikkojen kulut sekä harrasteryhmät (Selonteko, 2002). Myyrmäen palvelualueella tällaisia kunnan tarjoamia erityispalveluita on alueella alueellisen maahanmuuttajakoordinaattorin palvelut, kansainvälinen naisten kahvila toiminta, sivistystoimen järjestämät esi- ja valmistavat luokat sekä suomi (ruotsi) toisena kielenä -opetus ja oman äidinkielen opetus. Myös Vantaan Aikuisopiston, Vantaan kaupungin myöntämällä kotouttamisrahalla järjestettävät alueelliset suomen kielen alkeis- ja jatkokurssit ovat erityispalvelua.

Selvityksen tekijät jakoivat työntekijät neljään eri ryhmään liittyen heidän asenteestaan maahanmuuttajatyöhön. Ryhmä yksi on sitä mieltä, etteivät maahanmuuttajat tarvitse mitään lisätukea ja lisäopastusta palveluissa, asiakkaan maahanmuuttajataustaisuus ei anna aihetta heidän erityiskohteluun. Toinen ryhmä suhtautuu maahanmuuttajasiakkaisiin korostaen, että maahanmuuttajasiakkaille on annettava enemmän aikaa ja kerrattava asioita. He eivät koe tätä kuitenkaan "taakaksi". Kolmas ryhmä ei anna

maahanmuuttajille yhtään sen enempää aikaansa kuin suomalaisille asiakkailleenkaan, mutta huomioivat asiakkaan maahanmuuttajataustan ja ymmärtävät siitä johtuvat palvelutarve-erot. Neljäs viranomaisryhmä kokee maahanmuuttaja-asiakkaat ”hankalaksi” ja vaikeaksi asiakasryhmäksi, joka teetättää heille ylimääräistä työtä. Heidän mielestään asiakkaat tietävät hyvin kyllä etuudet, mutta eivät halua kuulla puhuttavankaan omista velvollisuuksistaan.

Haastateltavista työntekijöistä suurin osa oli sitä mieltä, että yhteistyö ja vastuujako toimii hyvin eri sektoreiden välillä. Yhteistyö perustui aika usein henkilökohtaisiin kontakteihin työntekijöiden kesken, eikä yhteisiä maahanmuuttotyön kehittämispalavereita ollut säännöllisesti pidetty eri toimijoiden kesken. Parannusehdotuksissa vastaajat toivoivat moniammatillisia työkokouksia ja kehittämispalavereja. Tästä voi vetää sen johtopäätöksen, että yhteistyötä poikkihallinnollisesti tulee kehittää ja selvittää sekä tarkentaa eri sektoreiden vastualueet ja palvelut. Myös asiakaskyselyiden vastauksissa nousi esille se, että asiakas ei tiedä mitä palveluja viranomainen tarjoaa. Joskus asiakas turhautuu, kun viranomainen ei tarjoa sitä palvelua, jota hän tuli hakemaan ja viranomainen taas on turhautunut, kun asiakas vie hänen aikaansa ”väärässä” asiassa.

Keskeisin selvityksen tulos on viranomaisyhteistyön kehittäminen. Jatkossa alueen työntekijöiden asenne-ilmapiirin tunnistaminen auttaa työntekijöiden täydennyskoulutuksen suunnittelua. Myös esimiestasolla tai alueen koordinaattorin työyhteisökonsultaatiossa voidaan hyödyntää tietoa työntekijöiden suhtautumistavoista maahanmuuttajatyöhön. Koska selvityksen vastuuhenkilönä on ollut alueen maahanmuuttajakoordinaattori ja ohjausryhmänä on ollut aluejohtoryhmä, selvityksen esille tuomia kehittämistarpeita voidaan alueella lähteä suunnittelemaan ja toteuttamaan.

## LÄHTEET

- Brotherus, A., Hytönen, J. & Krokfors, L. 2002. Esi- ja alkuopetuksen didaktiikka. 2., uudistettu painos Juva; WSOY.
- Karvinen, M. 2004. Perhekeskuksen kynnyks on matala. Socius 3/2004, sivut 7-10.
- Kotouttamislaki 1999. Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. Työministeriö 2002. Verkkodokumentti. Viitattu 15.6.2004. <<http://www.mol.fi/migration/kotokalvot.ppt>>
- Kotouttamislain toimeenpanon seurantakyselyn yhteenveto 2003. Uudenmaan TE-keskus.
- Liebkind, K. 2000. Monikulttuurinen Suomi, etniset suhteet tutkimuksen valossa. Tampere; Tammer- Paino Oy.
- Luukkainen, K. 2002. Kotouttamistukea vai tukea kotouttamiseen? Selvitys kunnan maahanmuuttajille tarjoamista palveluista. Turku: Abonet.
- Maahanmuuttoasiat 2004. Työministeriö. Verkkodokumentti. Viitattu 21.6.2004. <<http://www.mol.fi/migration/lakiesit.html>>
- Monikulttuurinen opetus sivistystoimessa. Kieli- ja kulttuuriryhmien opetus sivistystoimessa. Vantaan kaupunki 2/2004.
- Pohjanpää, K., Paananen, S. & Nieminen, M. Tilastokeskus 2003. Maahanmuuttajien elinolot. Venäläisten, virolaisten, somalialaisten ja vietnamläisten elämää Suomessa 2002. Helsinki; Edita Prima Oy.
- Ronkainen, H. 2004. Hämeenkylässä lukio jäi häntäpäähän lukiovertailussa. Vantaan Sanomat nro 47, sivu 8.
- Selonteko kotouttamislain toimeenpanosta -projekti. Työministeriö 2002. Työhallinnon julkaisu nro 316. Helsinki: Valopaino Oy
- Streng, J. 2003. Rasismi Suomessa 2002, rasistiset ilmiöt, lainsäädäntö, maa-



hanmuuttopolitiikka ja etnisten ryhmien asema. Vuosikatsaus. Ihmisoikeusliitto ry; Cosmoprint.

Vantaan Kaupunki. Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta. Monikulttuurisuus ohjelman seurantaraportti 2003.

Vantaan väestö 2004. Verkkodokumentti. Viitattu 13.9.2004.

<[http://www.vantaa.fi/i\\_perusdokumentti.asp?path=1;2075;6971;6975](http://www.vantaa.fi/i_perusdokumentti.asp?path=1;2075;6971;6975)>

VAV Asunnot Oy, vuosikertomus 2001. Medialehdet Oy: Uusimaa OY.

## LIITTEET

## Liite 1 Alueen työntekijöiden haastattelurunko

## Palvelutarveselvitys

## Työntekijöiden kyselylomake

## Vastaajan tiedot

Nimi: \_\_\_\_\_

yhteystiedot: \_\_\_\_\_

Työpaikka: \_\_\_\_\_

## Työyksikkö, jossa työskentelette

- koulutuspalvelut
- sosiaalipalvelut
- päivähoitopalvelut
- sairaanhoitopalvelut
- vanhus- ja vammaispalvelut
- nuorisopalvelut
- kirjasto- ja tietopalvelut
- kulttuuri- ja vapaa-ajanpalvelut
- muu \_\_\_\_\_

Haastattelupäivämäärä: \_\_\_\_\_

## Palvelujen tarjonta

## 2. Maahanmuuttajille tarjottavat palvelut

- peruspalveluita
- maahanmuuttajille suunnattuja erityispalveluita
- muuta, mitä? \_\_\_\_\_

## 3. Miten maahanmuuttaja-asiakkaat tulevat teidän palvelujenne piiriin?

- Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimiston kautta
- sosiaalitoimiston kautta
- neuvolan kautta

- päivähoidon kautta
- koulun kautta
- yhteispalvelupisteen kautta
- työvoimatoimiston kautta
- yhdistysten/järjestöjen kautta
- avoimen päiväkodin/kv. naisten kahvilan kautta
- aluekoordinaattorin kautta
- terveydenhuollon kautta
- muu \_\_\_\_\_

4. Kuinka suureksi arvioitte maahanmuuttaja-asiakkaiden osuuden (prosentteissa) tällä hetkellä?

- alle 5%
- 5 – 10%
- 50%
- 100%
- ei ollenkaan
- muu

5. Täytyykö asiakkaan varata teille aika etukäteen?

- kyllä
- ei

6. Kuinka nopeasti asiakas saa teiltä ajan?

- samalle päivälle
- viikon sisällä
- kahden viikon kuluessa
- muu \_\_\_\_\_

7. Kuinka pitkä aika varataan asiakkaalle?

- yhtä pitkä aika kuin suomalaiselle asiakkaalle
- pidempi aika kuin suomalaisasiakkaalle, kuinka paljon pidempi

8. Minkälaisissa asioissa asiakas tulee vastaanotollenne?

- palveluunne kuuluvissa asioissa
- muissa, missä \_\_\_\_\_

9. Mikä näistä on pääasiallinen palvelumuotonne?

- asiakasvastaanotto
- kotikäyntejä
- kirjeitse (mm. päätökset, hakemukset, tiedottaminen)
- puhelimitse (puhelin päivystys)
- muu, mikä \_\_\_\_\_

10. Minkälaiset asiat hoidatte asiakkaan kanssa henkilökohtaisesti?

11. Minkälaiset asiat hoidatte asiakkaan kanssa kirjeitse? Onko kirje aina suomenkielinen?

12. Minkälaiset asiat hoidatte asiakkaan kanssa puhelimitse?

13. Minkälaisissa tilanteissa teette kotikäyntejä?

14. Miten asioitte asiakkaan kanssa?

- suomeksi
- englanniksi
- muut kielet, mitkä \_\_\_\_\_
- virallisen tulkin avulla
- asiakas tuo itse ystävän, lapsensa/nuoren, aviopuolisonsa tulkiksi
- puhelintulkkaus
- videotulkkaus

15. Vaikuttaako asiointiin tulkin käyttö?

- ei vaikutta
- helpottaa

16. Missä tilanteessa käytätte virallista tulkkia?

- vain ensimmäisellä asiakastapaamisella
- jatkossakin tarvittaessa
- emme käytä ollenkaan tulkkipalveluja

17. Onko tulkkipalveluun budjetoitu rahaa?

- kyllä
- ei
- en tiedä

18. Miten varmistatte asiakkaalta, että asiakas on ymmärtänyt hänelle annetun tiedon?

19. Miten mittaatte palvelujenne laatua

- asiakaskyselyillä
- ei mitenkään
- muu, mikä \_\_\_\_\_

20. Millä kielillä teillä on asiakkaalle tarkoitettuja esitteitä?

21. Tunnistatteko maahanmuuttajissa erityisryhmiä?

- perheet
- lapset
- nuoret
- vanhukset
- yksinhuoltajat
- työttömät
- juuri alueelle muuttaneet
- pitkään alueella asuneet
- muu \_\_\_\_\_

22. Onko suomalaisen asiakkaan ja maahanmuuttaja-asiakkaan ohjaamisessa olennaisia eroja?

- ei  
 kyllä, millaisia\_\_\_\_\_

23. Onko suomalaisen asiakkaan ja maahanmuuttaja-asiakkaan palvelutarpeilla eroja?

- ei  
 kyllä, millaisia\_\_\_\_\_

24. Jos on, niin mistä erot johtuvat?

- riittämätön opastus ja tiedon saanti  
 kielitaidon puute  
 suomalaisen yhteiskunnan tuntemattomuus  
 miesten ja naisten epätasapainoinen asioiminen  
 kontaktin saamiseen / yhteistyöhön liittyvät asiat  
 yksinhuoltajanaisen/perheettömän miehen syrjäytymisestä  
 koulutukselliset lähtökohdat ongelmien luojina  
 mielenterveysongelmat  
 yksinäisyys  
 muu \_\_\_\_\_

25. Pystytkö työssäsi tekemään ennaltaehkäisevää työtä?

- kyllä, millaista \_\_\_\_\_  
 ei

26. Mistä asioista asiakkaiden tulisi saada enemmän tietoa?

27. Kenen vastuulla on antaa riittävät tiedot?

28. Miten työtänne tulisi kehittää, että maahanmuuttaja-asiakas saisi riittävästi tietoa ja opastusta antamastanne palveluista?

29. Tiedätkö mikä on kotoutumissuunnitelma?

- kyllä
- en

30. Oletteko osallistunut asiakkaan kotoutumissuunnitelman tekoon?

- kyllä
- en

31. Oletteko osallistunut kotoutumissuunnitelman seurantaan?

- kyllä
- en

32. Onko työssänne nimetty maahanmuuttajavastaava/yhteyshenkilö maahanmuuttaja-asioissa?

- kyllä
- ei

33. Pystyttekö mielestänne antamaan hyvää/riittävää palvelua maahanmuuttaja-asiakkaalle?

- kyllä
- ei

34. Mitkä asiat mielestänne aiheuttavat ongelmia maahanmuuttaja-asiakastyössä?

- ajan puute/kiire
- liian paljon asiakkaita yhtä työntekijää kohti
- asiakkaan puutteellinen kielitaito
- tulkin saannin vaikeus
- itsellä riittämätön tieto, miten kohdata toisesta kulttuurista tullut asiakas
- riittämätön tieto siitä, ketkä asiakkaat ovat oikeutettuja erilaisiin valtionkorvauksiin
- epäselvä työnjako eri hallintokuntien välillä
- tiedonkulku työyhteisön ja yhteistyötahojen välillä
- vähäinen yhteistyö eri hallintokuntien kesken

- luottamuspula työntekijän ja asiakkaan välillä
- asiakkaan uskomukset/viranomaiskokemukset omassa maassa

35. Mistä/keneltä saatte tukea työhönne maahanmuuttajien kanssa?

- esimies
- työyhteisö
- Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimisto
- alueen maahanmuuttajakoordinaattori
- muu \_\_\_\_\_

36. Oletteko saanut koulutusta monikulttuurisuustyöhön?

- en
- olen, minkäläistä

37. Tarvitsetteko mielestänne täydennyskoulutusta maahanmuuttajatyössä?

- en
- kyllä, minkäläistä

38. Miten työyhteisössänne on käsitelty/koulutettu/ohjattu maahanmuuttajatyössä?

- sisäistä koulutusta
- ulkoista koulutusta
- konsultaatiota
- työnohjausta
- muuta \_\_\_\_\_

39. Ketkä ovat yhteistyötahonne?

- sosiaalitoimisto
- työvoimatoimisto
- Maahanmuuttajien yhteispalvelutoimisto
- alueen maahanmuuttajakoordinaattori
- lasten päivähoido
- terveydenhoitopalvelut
- koulu
- nuorisotoimi



- asumisohjaaja
- kirjasto
- alueen yhteispalvelupiste
- liikunta- ja vapaa-ajanpalvelut
- muu taho \_\_\_\_\_

40. Kenen kanssa toivoisitte enemmän yhteistyötä?

41. Toimiiko vastuu, yhteistyö, tiedotus eri palveluiden tuottajien välillä mielestänne hyvin ja selkeästi?

- kyllä
- ei

42. Jos ei, mitkä ovat keskeiset ongelmat?

43. Mitkä ovat parannusehdotuksenne?

44. Onko teidän työpisteessänne maahanmuuttajataustaista työntekijää?

- kyllä
- ei

45. Minkä kielinen?

46. Miten työskentelette hänen kanssaan?

- parityöskentelynä
- hänellä on ainoastaan maahanmuuttaja-asiakkaita
- hänellä on ainoastaan omankielisiä asiakkaita
- hänellä on sekä suomalaisia että maahanmuuttaja-asiakkaita

47. Onko työyhteisönne toimintasuunnitelmassa/strategioissa otettu monikulttuuristuminen huomioon?

- kyllä
- ei
- en tiedä

48. Jos on otettu huomioon niin, miten?

49. Tulevaisuus: mitä muuttaisitte monikulttuurisuustyössänne vai oletteko nykytilanteeseen tyytyväinen?

## Liite 2 Myyrmäen palvelualueen haastatellut tahot

### Sosiaalitoimisto:

- etuuskäsittelijöitä
- sosiaalityöntekijöitä
- lastensuojelun työntekijä
- perhetyöntekijä
- asumisohjaaja

### Terveysasema

- vastaanottoapulainen
- lääkäreitä
- lasten neuvolan terveydenhoitaja
- hammaslääkäri

### Päivähoito

- lastenhoitajia
- lastentarhanopettajia
- kiertävä erityislastentarhanopettaja

### Vanhus- ja vammaispalvelut

- sosiaalityöntekijöitä
- kotihoidon esimies
- kotisairaanhoidtaja

### Perheneuvola

- psykologeja
- lääkäri
- perheneuvoja

### Sivistystoimi

- esivalmistavan luokan opettaja
- valmistavan luokan opettajat
- oman äidinkielen opettaja
- suomi-2 -kielen opettaja
- alakoulun perusopetuksen opettaja
- yläkoulun rehtori

- koulukuraattoreja
- kouluterveydenhoitaja

#### Vapaa-ajan palvelut

- kirjaston työntekijöitä
- Taidetalo Toteemin vastaava
- Aikuisopiston suomen kielen opettaja
- Nuorisotyöntekijä

#### VAV Asunnot Oy

- Sosiaali-isännöitsijät

Haastateltavia yhteensä 56.

## Liite 3 Maahanmuuttajien kyselylomake

pvm.

yhteystiedot:

## Tausta kysymykset

## 1. Ikä

- a) alle 20 –vuotta
- b) 20-29 –vuotta
- c) 30-39 –vuotta
- d) 40-49 –vuotta
- e) 50-59 –vuotta
- f) yli 60 –vuotta

## 2. Sukupuoli:

- a) mies
- b) nainen

## 3. Siviilisääty:

- a) naimisissa
- b) avoliitossa
- c) naimaton
- d) eronnut
- e) leski

## 4. Mitä teette tällä hetkellä

- a) työssä
- b) opiskelen
- c) työtön
- d) muuta, mitä

## 5. Mistä maasta olette lähtöisin

- a) Somalia

- b) Venäjä
- c) Turkki
- d) Irak
- e) Iran
- f) Kosovo
- g) Albania
- h) muu, mikä

Minä vuonna tulitte Suomeen

6. Kuinka kauan olette asunut Suomessa

- a) 0-3 vuotta
- b) 4-6 vuotta
- c) 7-9 vuotta
- d) 10-12 vuotta
- e) 13-15 vuotta

Minä vuonna tulitte Myyrmäkeen

7. Kuinka kauan olette asunut Myyrmäessä

- a) 0-3 vuotta
- b) 4-6 vuotta
- c) 7-9 vuotta
- d) 10-12 vuotta
- e) 13-15 vuotta

8. Millä perusteella saitte oleskeluluvan Suomessa

- a) pakolainen
- b) perheen yhdistäminen
- c) paluumuuttaja
- d) avioliiton kautta
- e) työlupa
- f) opiskelu
- g) muu, mikä

## 9. Miten tulitte Myyrmäkeen

- a) maahanmuuttajien yhteispalvelutoimiston kautta
- b) toisesta kunnasta
- c) toiselta alueelta Vantaalla
- d) suoraan toisesta maasta
- e) muualta, mistä

## 10. Keneltä olette mielestänne saaneet eniten tukea/apua tutustuessanne Myyrmäen palveluihin(kauppa, pankki, terveyskeskus, kela, työvoimatoimisto, sosiaalitoimisto, kirjasto)

- a) perheeltä
- b) ystävilta
- c) sukulaisilta
- d) virnaomaisilta
- e) en keneltäkään
- f) muualta, keneltä

## 11. Jos viranomaisilta, niin keneltä

## 12. Mitä puolisonne tekee tällä hetkellä

- a) työssä
- b) opiskelee
- c) työtön
- d) ulkomailla
- e) toisella paikkakunnalla
- f) muu, mikä

## 13. Onko teillä lapsia

Kyllä

Ei

## 14. Minkä ikäisiä lapsenne ovat

(lasten lukumäärä)

- 0-5 vuotta
- b) 6-10 vuotta
- c) 11-15 vuotta
- d) 16-18 vuotta

## 15. Asumismuoto

- a) asutteko kaupungin vuokra-asunnossa
- b) yksityisellä vuokralla
- c) sukulaisen tai ystävän luona
- d) omistusasunnossa
- e) muu, mikä

## Kielet

## 16. Mikä on teidän äidinkielenne

- a) somalinkieli
- b) vironkieliset
- c) venäjänkieli
- d) albaniankieli
- e) englanninkieli
- f) kurdinkieli
- e) muu, mikä

## 16.1. Mitä muita kieliä puhutte

- a) suomi/ruotsi
- b) englanti
- c) ranska
- d) muu, mikä

## 16.2. Millä kielellä osaatte kirjoittaa parhaiten

- a) suomenkielellä/ruotsinkielellä



- b) omalla äidinkielellä
- c) muulla, millä
- d) en osaa kirjoittaa

16.3. Millä kielellä osaatte lukea parhaiten

- a) suomenkielellä/ruotsinkielellä 1 2 3 4 5
- b) omalla kielellä 1 2 3 4 5
- c) en osaa lukea

Skaala 1-5

- 1 erittäin huono
- 2 huono
- 3 en osaa sanoa
- 4 hyvä
- 5 erittäin hyvä

16.4. Osaatteko lukea suomea/ruotsia Kyllä  
En

16.5. Osaatteko kirjoittaa suomea/ruotsia Kyllä  
En

17. Tarvitsetteko tulkkia asioidessanne virastoissa

- a) aina
- b) joskus
- c) ei tarvitse

17.1. Jos tarvitsette tulkkia, niin missä

Kotoutumissuunnitelma

18. Tiedättekö mikä on kotoutumissuunnitelma Kyllä  
En

18.1. Onko teille tehty kotoutumissuunnitelma

- a) ei ole tehty
- b) maahanmuuttajayhteisöpalvelutoimistossa
- c) työvoimatoimistossa
- d) alueen sosiaalitoimistossa

18.2. Olisitteko pitäneet hyvänä asiana kotoutumissuunnitelmaa  Kyllä  
 Ei

18.3. Onko kotoutumissuunnitelmaanne seurattu myöhemmin  Kyllä  
 Ei

18.4. Mitä hyvää kotoutumissuunnitelmaanne on ollut

18.5. Mitä huonoa kotoutumissuunnitelmaanne on ollut

18.6. Numeroikaa kotoutumispalveluiden tärkeysjärjestys 1 = tärkein

- koulutus
- kauppa
- virastot
- asuminen
- pankki
- lääkäri
- muu, mikä

Koulutus

19. Opiskeletteko tällä hetkellä

- a) en opiskele
- b) suomen/ruotsin kielen kursseilla
- c) työllisyyskoulutuksessa
- d) ammatillisessa koulutuksessa

- e) lukiossa
- f) korkeakoulussa
- g) oppisopimuskoulutuksessa
- h) muu, mikä

20. Millä kielellä opiskelette

- a) suomi/ruotsi
- b) englanti
- c) muu, mikä

21. Oletteko käyneet suomen/ruotsin kielen kurssin

- a) en ole
- b) alkeiskurssin
- c) jatkokurssin
- d) muun suomenkielen kurssin, minkä

22. Kuinka arvioisitte suomen/ruotsinkielen taitoanne

1 2 3 4 5

23. Mihin muuhun koulutukseen olette osallistunut Suomessa

- a) työvoimapolitiittiseen koulutukseen
- b) ammatilliseen koulutukseen valmistavaan koulutukseen
- c) ammatilliseen koulutukseen
- d) lukio
- e) korkeakouluopinnot
- f) oppisopimus koulutukseen
- g) muu koulutus, mikä
- h) en mihinkään

24. Mikä koulutus teillä oli Suomeen tullessanne?

- a) ei koulutusta
- b) osa peruskoulua
- c) peruskoulu tai vastaava
- d) lukio

- e) ammattikoulutus
- f) korkeakouluopinnot
- g) muu, mikä

25. Onko tutkintonne rinnastettavissa Suomen tutkintoon Kyllä  
Ei

26. Onko Suomessa saatu koulutuksenne mielestänne riittävä Kyllä  
Ei

26.1. Onko kotimaassanne saatu koulutus mielestänne riittävä Kyllä  
Ei

26.2. Jos ei niin, millaista koulutusta toivoisitte

Kunnan palveluiden käyttö  
Asuminen

27. Oletteko saaneet asumiseen ohjausta

- a) asumisohjaajalta
- b) sosiaali-isännöitsijältä (Terhi, Tuula)
- c) taloyhtiönne maahanmuuttaja yhdyshenkilöltä
- d) muualta/keneltä, mistä
- e) en ole saanut

27.1. Jos ette ole saanut ohjausta, niin olisitteko tarvinneet Kyllä  
En

27.2. Osallistutteko taloyhtiönne toimintaan

- a) taloyhtiön kokouksiin
- b) talkoisiin
- c) muuhun toimintaan, mihin

d) en osallistu

### 27.3. Taloyhtiönne asukkaiden yhteiset tilat

	ei ole	on	käytän	en käytä
a) pesutupa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) sauna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) kerhotila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27.4. Onko asuntonne sijainti hyvä Kyllä  
Ei

27.5. Jos ei, niin miksi

27.6. Kuinka paljon asunnossanne on neliöitä

27.7. Kuinka monta henkilöä asuu asunnossanne

27.8. Missä kunnossa asuntonne oli, kun muutitte siihen

a) hyväkuntoinen   
 b) huonokuntoinen

27.9. Oletteko tyytyväinen asumiseenne Kyllä  
En

27.10. Jos ei, niin miksi

### Terveyspalvelut

28. Mitä terveyskeskuspalveluita olette käyttäneet ja millaista palvelu on mielestänne ollut

	usein	harvoin	palaute
lääkäri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
terveydenhoitaja/sairaanhoitaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
diabeteshoitaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
hammaslääkäri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
äitiysneuvola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5

ehkäisyneuvola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
lastenneuvola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
fysioterapeutti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
röntgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
laboratorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
puheterapeutti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
mielenterveyspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5

29. Oletteko ollut hoidossa/tutkimuksissa Peijaksen tai muussa sairaalassa

Kyllä

En

30. Minkälaista palvelu sairaalassa on mielestänne ollut

1 2 3 4 5

31. Kuinka terveyspalveluita voitaisiin mielestänne parantaa

Sosiaalipalvelut

32. Oletteko asioinut sosiaalitoimistossa

Kyllä

En

32.1. Tiedättekö kuka on teidän sosiaalityöntekijänne

Kyllä

En

32.2. Tiedättekö kuinka sosiaalitoimistossa asioidaan

Kyllä

En

32.3. Minkälaista palvelua olette saanut sosiaalitoimistosta

kyllä

en palvelu on mielestäni ollut

a) oletteko saaneet helposti ajan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
b) oletteko saaneet riittävästi tietoa tukimuodoista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
c) oletteko saaneet apua kaavakkeiden täyttämässä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
d) onko työntekijöillä aikaa vastata kysymyksiinne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
e) onko palvelu ollut ystävällistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5
f) oletteko saaneet tulkkipalvelua tarvittaessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 2 3 4 5

- g) oletteko saanut vanhuksille tarkoitettuja tukimuotoja   1 2 3 4 5
- h) oletteko saanut vammaisille tarkoitettuja tukimuotoja   1 2 3 4 5

#### 32.4. Miten palveluita voitaisiin mielestänne parantaa

#### Yhteispalvelupiste

33. Oletteko asioinut yhteispalvelupisteessä Kyllä  
En

##### 33.1. Missä asioissa olette asioinut yhteispalvelupisteessä

##### 33.2. Mitä parannusehdotuksia teillä on yhteispalvelupisteestä

#### Vapaa-aika, kulttuuri

#### 34. Oletteko käyttänyt kirjaston palveluita

- a) suomenkieliset kirjat/lehdet
- b) englanninkieliset kirjat/lehdet
- c) oman äidinkielen kirjat/lehdet
- d) videot
- e) musiikki
- f) lukusali

##### 34.1. Oletteko käyneet

- a) lastentaidetalo Toteemissa
- b) Myyrmäki talon taidemuseossa
- c) Myyrmäen kansainvälisessä naistenkahvilassa
- d) oletteko käyttänyt aikuisopiston palveluita

## 34.2. Mitä muita kulttuuripalveluita toivoisitte

Harrastukset

## 35. Mitä harrastatte

- a) kuulutteko urheiluseuraan
- b) käyttekö uimahallissa uimassa
- c) käyttekö kuntosalilla/jumpassa
- d) muuta, mitä
- e) en harrasta tällä hetkellä mitään

Päivähoitopalvelut

36. Onko lapsenne kunnallisessa päivähoidossa Kyllä  
Ei

- 36.1. Oletteko ollut tyytyväinen lapsenne päivähoidon 1 2 3 4 5

- 36.2. Otetaanko päiväkodissa huomioon oma uskonnollinen ja kulttuurinen tausta Kyllä  
Ei

- 36.3. Onko teillä kehittämistoiveita päiväkodin suhteen

- a) saatteko riittävästi tietoa päiväkodin toiminnasta
- b) saatteko riittävästi tietoa lapsenne kehityksestä
- c) saatteko tietoa kuinka lapsenne päivä on mennyt

Koulu

37. Onko lapsenne käynyt tai käykö

- a) esivalmistavan (perusopetukseen valmistava 6-vuotiaille maahanmuuttaja lapsille) Kyllä  
Ei

- b) valmistavan luokan ( esim. 10-vuotias juuri maahan muuttanut lapsi)



Kyllä

Ei

## 37.1. Onko lapsenne käynyt esiopetuksen

- a) ei ole
- b) koulussa
- c) päiväkodissa

## 37.2. Saako lapsenne

- a) oman äidinkielen opetusta
- b) suomi/ruotsi toisena kielenä

## 37.3. Saako lapsenne tukiopetusta

Kyllä

Ei

## 37.4. Tarvitseeko lapsenne tukiopetusta

Kyllä

Ei

## 37.5. Saatteko tietoa koulusta

	en ollenkaan	hieman	riittävästi
a) reissuvihon välityksellä	1	2	3
b) vanhempainilloissa	1	2	3
c) opettajan yhteydenoton kautta	1	2	3
d) rehtorin yhteydenoton kautta	1	2	3
e) muuten, miten			

## 37.6. Kuinka hyvin lapsenne uskonto ja kulttuuri otetaan mielestänne huomioon koulussa

1 2 3 4 5

## 37.7. Käykö lapsenne koulun

- a) läksypiirissä
- b) iltapäiväkerhossa

37.8. Oletteko ollut tyytyväinen lapsenne saamaan opetukseen koulussa 1 2 3 4 5

37.9. Mitä parannusehdotuksia teillä olisi koulun suhteen

Kelanpalvelut

38. Oletteko käyttäneet kelan palveluita Kyllä

En

38.1. Minkälaista palvelua olette saaneet kansaneläkelaitokselta

Kyllä

En

a) saatteko riittävästi tietoa kelan tuista ja etuuksista

b) onko työntekijöillä aikaa vastata kysymyksiinne

c) saatteko tarpeeksi opastusta esim. hakemusten täyttämässä

d) saatteko ikääntyville maahanmuuttajille tarkoitettua erityistukea

38.2. Kuinka tyytyväinen olette kelan palveluihin

1 2 3 4 5

38.3. Mitä parannusehdotuksia teillä olisi

Työvoimatoimistonpalvelut

39. Oletteko työttömänä työnhakijana

Kyllä

En

39.1. Oletteko ollut työvoimatoimiston

a) työllisyyskurssilla

b) koulutuksessa

c) osoittamassa työharjoittelussa tai vastaavassa

39.2. Oletteko saanut töitä työvoimatoimiston kautta?

Kyllä

En

39.3. Oletteko saanut töitä muuta kautta kuin työvoimatoimistosta Kyllä

En

39.4. Kuinka tyytyväinen olette työvoimatoimiston palveluihin 1 2 3 4 5

39.5. Mitä parannusehdotuksia teillä olisi

Yhdenvertaisuus ja syrjimättömyys

40. Oletteko kokenut rasismia tai syrjintää

	en ollenkaan	usein	joskus
a) virastoissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) naapureilta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) kaupassa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) kadulla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) kahviloissa/ravintoloissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) julkisissa kulkuvälineissä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) liikuntaharrastuksissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) koulussa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) poliisilta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) työelämässä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) muualla, missä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40.1. Onko muut perheenjäsenenne kokeneet rasismia Kyllä  
Ei

41. Kuuluuko ystäväpiiriinne suomalaisia Kyllä  
Ei

Yhteiskunnallinen osallistuminen

42. Miten saatte tietoa kotimaanne asioista

	kuinka usein seuraatte	
	joskus	päivittäin
a) TV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) radio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) lehdet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) puhelin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- e) ystävät
- f) muu, mikä

#### 42.1. Miten saatte tietoa Suomen asioita

kuinka usein seuraatte

- |              | joskus                   | päivittäin               |
|--------------|--------------------------|--------------------------|
| a) TV        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) radio     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) lehdet    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) ystävät   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) muu, mikä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### 42.2. Mitä asioita seuraatte Vantaalla

- a) kunnallispolitiikkaa
- b) muuta, mitä

#### 42.3. Mistä olette saanut tiedon alueella olevista palveluista ja tapahtumista

- a) paikallislehdet
- b) päättäjiltä
- c) paikallisradio
- d) ystäviltä
- e) muuten, miten

#### 42.4. Oletteko mukana yhdistystoiminnassa

- en
- kyllä, missä \_\_\_\_\_

#### 43. Onko tulevaisuutenne

- a) Suomessa
- b) kotimaassa

#### 44. Mitä muuta haluaisitte sanoa

## Liite 5 Taulukko- ja kuvioluettelo

Taulukko 1. Terveyspalveluiden käyttäjät ja heidän antamansa arvosanat .....	25
Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma .....	11
Kuvio 2. Vastaajien oleskeluluvan ensimmäinen myöntämisperuste .....	12
Kuvio 3. Vastaajien lähtömaa .....	12
Kuvio 4. Vastaajien äidinkieli.....	13
Kuvio 5. Suomessa asuttu aika .....	13
Kuvio 6. Myyrmäessä asuttu aika .....	13
Kuvio 7. Vastaajien tämänhetkinen elämäntilanne .....	14
Kuvio 8. Suomen kielen luku- ja kirjoitustaito .....	15
Kuvio 9. Asiakkaan palveluun vaikuttavia tekijöitä työntekijän näkökulmasta .....	18
Kuvio 10. Vastaajien opinnot .....	36
Kuvio 11. Vastaajien asumismuoto .....	38
Kuvio 12. Vastaajien saama asumisohjaus .....	38
Kuvio 13. Vastaajien osallistuminen taloyhtiön järjestämiin tilaisuuksiin .....	39
Kuvio 14. Kotimaan ja Suomen asioiden seuraaminen .....	43

