

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**MAAHANMUUTTAJAPALVELUIDEN
ASIAKASTYYTYVÄISYYS TUTKIMUS
KAJAANISSA**

Asiakaskohteena kiintiöpakolaiset

Esa Ojala

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma

AIK 210 op 2009 – 2013

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma AIK 210 op 2009 - 2013

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Esa Ojala	Sivumäärä 45 ja 6 liitesivua
Työn nimi Maahanmuuttajapalveluiden asiakastytyväisyys tutkimus Kajaanissa	
Ohjaava opettaja Maria Kontinen ja Pauliina Heikkinen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Kajaanin maahanmuuttajapalvelut / Sirkka Makkonen	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää Kajaanin Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden tyytyväisyyttä Kajaanin Maahanmuuttajapalveluiden terveys, sosiaali- ja ohjauspalveluihin sekä yleisesti maahanmuuttajapalveluiden toimintaan. Olen ollut työntekijänä Kajaanin Maahanmuuttajapalveluissa vuodesta 1999. Työn tilaajana on Kajaanin Maahanmuuttajapalvelut. Aikaisempia asiakastutkimuksia ei ole suoritettu Kajaanin Maahanmuuttajapalveluissa.</p> <p>Suoritin tutkimuksen kvantitatiivisena otantatutkimuksena, haastattelemalla. Haastatteluun päädyttiin koska harvalla haastateltavista on niin hyvä suomenkielen taito että lomakkeen täyttäminen olisi onnistunut itsenäisesti. Haastattelut suoritin asiakkaan oman äidinkielen virallista tulkkiä käyttäen. Sematix Linqua Nordica Oy on tulkkaukspalvelujen tuottajana tutkimuksessa.</p> <p>Tutkimusajankohta oli 1.5.2010 – 30.6.2010. Otannaksi otin 30 maahanmuuttajapalveluiden asiakasta joka prosentuaalisesti on noin 9.6 prosenttia koko asiakas määrästä. Kyselylomakkeita tulostettiin 35 kappaletta jotka täytettiin sovitulla haastattelu ajalla. Haastatteluihin saapui 25 asiakasta.</p> <p>Kyselyn tiedot käsittelin Excel-taulukkolaskelmaohjelmalla. Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään Kajaanin Maahanmuuttajapalveluiden toiminnan sekä asiakkaiden viihtyvyyden parantamiseksi. Asiakkaiden mielipiteet toiminnastamme ja yksittäisistä ammattiryhmistä antavat suuntaa toiminnan kehittämiseksi sekä tietoa kuinka asiakkaat kokevat nykyisen toimintamallin. Asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun Maahanmuuttajapalveluissa, mutta kehitettävääkin löytyi etenkin asiakastapaamisten johdonmukaisuudessa. Muiden viranomaisten toimintoja tutkiessa esille nousi etenkin viranomaisten heikko tulkkaukspalvelujen käyttö asiakastapaamisilla.</p>	
Asiasanat kiintiöpakolainen, turvapaikanhakija, kotoutuminen	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Esa Ojala	Number of Pages 51
Title The Town of Kajaani Immigrant Services Customer Satisfaction Survey	
Supervisor Maria Kontinen and Pauliina Heikkinen	
Subscriber and/or Mentor Kajaani Immigrant Services / Sirkka Makkonen	
<p>Abstract</p> <p>The aim of my thesis is to investigate the Kajaani Immigrant Services clients satisfaction health services, social work and counseling services. As well as general satisfaction with other agency services. I worked for immigration services since 1999. The client is Kajaani immigrant services. Previous client studies have not been immigrant services.</p> <p>I executed the survey as a quantitative sample survey, interviewing. The interviews were conducted because the customers do not have Finnish language skills. Interviews conducted using customer home language interpreter. I ordered the interpreters Sematix Linqua Nordica Oy.</p> <p>The survey was carried out between 1. May and 30 June 2010. My sampling was 9,6 percent number of customers. 25 people arrived for an interview.</p> <p>The survey data collected in Excel spreadsheet program. Results are used in immigrant services in operation and improve comfort. Guest information will provide direction for developing activity. Customers were pleased with the service what they received. But also i found things that need developing. Inactivity interpreter meetings raised a query with other authorities in the case.</p>	
Keywords Quota refugee, asylum seeker, Integration	

Sisällys

1 JOHDANTO.....	6
2 KAJAANIN MAAHANMUUTTAJAPALVELUT.....	7
2.1 Kajaani maahanmuuttajien asuinpaikkana.....	7
2.2 Maahanmuuton historia ja nykypäivä.....	7
2.3 Maahanmuuttajapalveluiden kuvaus.....	9
3 KÄSITTEET.....	11
3.1 Maahanmuuttaja.....	11
3.2 Turvapaikkaprosessi.....	12
4 TUTKIMUKSEN TAUSTA.....	17
4.1 Tutkimuksen tavoitteet.....	17
4.2 Tutkimuksen toteutus.....	17
4.3 Tiedon keruu.....	17
4.4 Vastajien taustatiedot.....	19
5 TULOKSET.....	25
5.1 Kajaani asuinpaikkana.....	25
5.2 Ohjauspalvelut.....	26
5.3 Sosiaalipalvelut.....	30
5.4 Terveyspalvelut.....	34
5.5 Palveluiden saatavuus.....	36
5.6 Omatoimisuus arjessa.....	39
5.7 Tulkkauspalvelut.....	40
6 MAAHANMUUTTAJAPALVELUIDEN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN.....	42
6.1 Tutkimustulosten hyödynnettävyys henkilökunnan työssä.....	42
6.2 Seuranta.....	43
7 POHDINTA.....	43

Lähteet.....44

Liitteet.....46

1 JOHDANTO

Maailman globalisoituminen on hyvin vauhdikasta ja siinä ihmisen pitää pysyä mukana. Ei ole enää vain fyysiset rajat vaan verkossa toimiminen on avannut monia mahdollisuuksia eri kansoille. Samaan aikaan konfliktit leviävät Pohjois-Afrikassa joka on hyvä esimerkki kuinka verkkoa käytetään ihmisten kokoon kutsumisessa ja informoinnissa. Levottomuuksien ja luonnonkatastrofien vuoksi ihmisiä pakenee asuinmaansa rajojen ulkopuolelle. Maailman noin 10-14 miljoonan pakolaisen sijoittaminen ja auttaminen on mahdoton tehtävä, jos maansisäisiä pakolaisia ei voida auttaa asuinmaihinsa. Näitä maansisäisiä pakolaisia arvioidaan olevan 25 miljoonaa ihmistä viidessäkymmenessä eri maassa. Suomi on sitoutunut kansainvälisillä sopimuksilla vastaanottamaan ja ratkomaan omalta osaltaan maailman pakolaisongelmaa. Maahanmuuttoviraston tilaston mukaan vuosien 2001–2010 aikana Suomesta on hakenut turvapaikkaa 33 620 henkilöä. Keskiarvoksi muodostuu kymmenen vuoden ajanjaksolla 3 362 hakijaa/vuosi. (UNHCR, 2011)

Opinnäytetyön tekeminen Kajaanin maahanmuuttajapalveluille oli helppo valinta koska ohjaajana toimiessani samassa työyksikössä olen valmis omalta osaltani kehittämään maahanmuuttajapalveluiden toimintaa. Uuden kotoutumislain astuessa voimaan 1. syyskuuta 2011, Suomen kuntien ja viranomaisten oltava valmiita ja halukkaita kantamaan oma osuutensa yhteiseen kaksisuuntaiseen kotoutumiseen. Mielestäni maahanmuuttajien kohtelu ei kaikilta osin näyttäydy aivan yhdenvertaisena verrattuna valtaväestöön. Toivomuksena tietenkin olisi että tutkimukseni toisi esille niin positiivisia puolia ja kehitystä vaativia asioita ainakin Kajaanin tulosityksikköön.

2 KAJAANIN MAAHANMUUTTAJAPALVELUT

2.1 Kajaani maahanmuuttajien asuinpaikkana

Kajaanin Kaupunki on ollut maahanmuuttajien kotikaupunkina useita vuosikymmeniä. Kokemuksen karttuessa Kajaanista on kasvanut kansainvälinen keskittymä keskelle Kainuuta. Opiskelupaikkakuntana oppilasvaihtoa on ollut jo vuosikymmeniä. Työntekijöitä alueelle tulee useista eri maista ja vetonaulana alueen työllisyydelle on tällä hetkellä Talvivaaran nikkeli kaivos. Pakolaisten vastaanotosta Kajaanilla on kokemusta jo 1990 luvulta saakka. Kajaanin kaupungin ja Kainuun maakunnan palvelut ovat hiljalleen sopeutumassa uusien kuntalaisten palvelemiseen. (Kajaani, Internet, 2011)

2.2 Maahanmuuton historia ja nykypäivä

Ensimmäisiä pakolaisia vastaanotettiin Kajaaniin 1990- luvulla. Suurin Kajaanin ja Kainuun maahanmuuttajaryhmä on avioliiton, opiskelun ja työn kautta maahan muuttaneet venäläiset. Muita suuria maahanmuuttajaryhmiä ovat sudanilaiset, iranilaiset, afganistanilaiset, virolaiset, irakilaiset, eritrealaiset sekä entisen Jugoslavian alueelta tulleet pakolaiset.

Kajaanin Maahanmuuttajapalveluiden toimintakertomuksen mukaan Kajaani solmi vuonna 1999 työ- ja elinkeinokeskuksen kanssa sopimuksen vastaanottokeskuksen perustamisesta. Turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskus perustettiin entisiin Salmijärven sairaalan tiloihin, jotka sijaitsevat luonnon kauniilla alueella 13 -kilometriä Kajaanista pohjoiseen. Asiakaspaiikkoja saapuville turvapaikanhakijoille oli vaihtelevasti 150 – 250 paikan välillä. Vahvuutena keskuksella oli nopea reagointi mahdollisuus asiakaspaiikka määrien laskemiseen tai nostamiseen. Työntekijöitä oli 12 -14, ohjaajia, terveydenhoitaja, toimistotyöntekijöitä, sosiaaliohjaaja, sosiaalityöntekijöitä ja johtaja. Vastaanottokeskus kuului perusturva toimialan alaisuuteen.

Toimintakertomuksen mukaan Kajaani solmi seuraavaksi vuonna 2002 pakolaisten vastaanotosta sopimuksen Työ- ja elinkeino keskuksen kanssa. Sopimus sisälsi 100 pakolaisen vastaanoton vuodessa. Vuokra-asuntojen määrä oli tuolloin hyvällä tasolla ja asuntojen saatavuus nopeaa. Työntekijöitä alkutaipaleella oli yksi ohjaaja mutta henkilökuntaa lisättiin vähitellen kun toiminta alkoi vakiintua. Pakolaisten vastaanotto toimi myös perusturvan alaisuudessa.

Kajaanin maahanmuuttajapalvelut tulosityksikkö perustettiin 2003 jolloin toimintaa oli kahdessa paikassa, vastaanottokeskuksessa ja kiintiöpakolaisten palveluissa. Maaliskuussa Kajaanin maahanmuuttajapalveluiden kaksi toimintayksikköä yhdistyvät ja vastaanottokeskuksen toiminnot ja asiakkaat siirtyvät Kajaanin taajama alueelle. Uuden maahanmuuttajapalveluiden henkilöstö määräksi tuli 21 työntekijää. Toimistotilat sijaitsevat keskeisellä paikalla jonka läheisyydestä kävelymatkan etäisyydeltä löytyvät niin työvoimapalvelut kuin poliisi ja maistraatti. Vastaanottokeskus turvapaikanhakijoihin siirtyi hajautettuun asumiseen Kiinteistö Oy Kajaanin Pietarin asuntoihin. Siirtyessään keskustaan vastaanottokeskus toimi 150 -paikkaisena yksikkönä joka koostui 50 -paikkaisesta transit- asuntolayksiköstä sekä kahdenkymmenen vuokratun asunnon normaalitoiminnoista. Transit- yksikkö on asuinpaikka turvapaikanhakijoille joita maahanmuuttovirasto ei ole vielä puhutellut turvapaikkahakemuksen käsittelyä varten. Normaalitoiminnan asiakkaat koostuvat turvapaikanhakijoista jotka odottavat ulkomaalaisviraston päätöstä hakemukselleen. (Kajaanin Maahanmuuttajapalvelut. Vastaanottokeskus. 2010. Toimintakertomus.)

Tällä hetkellä maahanmuuttajapalvelut toimivat Kajaanin keskustassa ja molempien tulosityksiköiden asiakkaat asuttavat Kiinteistö Oy Kajaanin Pietarin vuokra-asuntoja. Erillistä transit- asuntolayksikköä ei ole. Vastaanottokeskus toimintaa on supistettu hakijamäärien laskusta johtuen. Vastaanottokeskus toimii tällä hetkellä 100 -paikkaisena transit- yksikkönä. Kiintiöpakolaistaustaisten asiakkaiden määrä on nykyisellään noin 300 henkilöä. Kajaanin kaupunki vastaanottaa 50 pakolaista vuosittain.

2.3 Maahanmuuttajapalveluiden kuvaus

Keskityn tässä tutkielmassani enimmäkseen kiintiöpakolaisina tulleisiin henkilöihin, turvapaikkaprosessin kautta oleskeluluvan saaneisiin sekä perheenyhdistämisen prosessin kautta maahan saapuneisiin henkilöihin.

Kiintiöpakolaisten vastaanotto, yksikön toiminnan perustana on Kajaanin kaupungin ja Kainuun ELY- keskuksen solmima toistaiseksi voimassa oleva sopimus viidenkymmenen pakolaisen vuosittaisesta vastaanottamisesta. Kaupunginhallitus uusi kiintiöpakolaisten vastaanottoa koskevan sopimuksen 1.8.2009 alkaen siten, että kaupungin vastaanottokiintiö on aikaisemman sadan henkilön sijaan 50 pakolaista vuosittain. Yksikön asiakkaita ovat pakolais- statuksella kunnassa asuvat henkilöt. Palvelu kestää Maahanmuuttajapalveluissa 3 vuotta. Tämän jälkeen asiakkaat siirtyvät normaalipalvelujen piiriin kainuun maakunnan sosiaalipalvelukeskukseen. Yksikön toiminta-ajatuksena on järjestää asiakkailleen kotouttamislain edellyttämät palvelut. Palveluiden tavoitteena on tukea asiakkaiden kotoutumista ja omatoimista selviytymistä suomalaisessa yhteiskunnassa. Yksikkö tukee ja kehittää maahanmuuttajien kotoutumista yhteistyössä eri viranomaisten, organisaatioiden ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Kulttuurinen monimuotoisuus, jota tietoisesti kehitetään, on voimavara sekä Kajaanin kaupungille, että koko Kainuulle. (Kajaanin Maahanmuuttajapalvelut Vastaanottokeskus, 2010, Toimintasuunnitelma.)

Sosiaalipalvelut, maahanmuuttajapalvelujen sosiaalityö noudattaa samoja ammatillisia perusteita ja eettisiä periaatteita kuin maakuntahallinnon alueellinen sosiaalityö. Jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilö- perhekohtainen kotoutumissuunnitelma, jonka avulla tuetaan yksilöiden ja perheiden kotoutumista Suomeen ja Suomessa. (mt.)

Ohjaus- ja tukipalvelut, ohjauspalvelut toteuttavat kotoutumista edistäviä ja tukevia toimenpiteitä. Toimenpiteitä ovat ohjaus ja neuvonta arkipäivän elämänhallinnassa uudessa elämäntilanteessa suomalaisessa yhteiskunnassa ja uudessa kotikaupungissa. Asiakas saa tietoa niin oikeuksistaan kuin velvollisuuksistaan. (mt.)

Terveyspalvelut, asiakkaiden alkuvaiheen terveyspalvelut järjestetään keskitetysti maahanmuuttajapalveluissa. Asiakkuus jatkuu siihen asti kunnes kotoutuminen on riittävää (6 kk-3 vuotta) yleisiin terveyspalveluihin siirtymiseksi. (mt.)

Vastaanottokeskus, toiminta perustuu Kajaanin kaupungin ja ELY- keskuksen solmimaan toistaiseksi voimassa olevaan sopimukseen. Yksikkö järjestää kotouttamislain edellyttämiä ja työministeriön antamien ohjeistuksien mukaisia palveluita turvapaikanhakijana maahan saapuville henkilöille. Vastaanottokeskus on tällä hetkellä kokonaisuudessaan 100 -paikkainen yksikkö. Vastaanottokeskuksen toiminta on transit toimintaa. (transit: asiakas siirtyy puhuttelun jälkeen toiseen vastaanottokeskukseen) Henkilökunta ei ota kantaa asiakkaan turvapaikkaprosessiin vaan päätöksen tekee maahanmuuttovirasto, joka toimii sisäasiainministeriön alaisuudessa. Kajaanin kaupunginhallitus uusi vastaanottokeskustoimintaa koskevan sopimuksen Kainuun TE- keskuksen kanssa 1.8.2009. Toiminnan ohjauksen siirryttyä Maahanmuuttovirastolle, uusittiin vastaanottokeskusta koskeva sopimus Maahanmuuttoviraston ja Kajaanin kaupungin välillä 8.11.2010. Kajaanin vastaanottokeskus jatkaa 150 -paikkaisena yksikkönä ja toimintaa on kaupungin hallintojohtajan päätöksellä mahdollista laajentaa enintään 250 -paikkaiseksi. Yksikkö on perustettu vuonna 1999. Kajaanissa vastaanottokeskus on osa Kajaanin maahanmuuttajapalveluja. Maahanmuuttajapalvelujen organisaatioon kuuluu Kajaanissa sekä turvapaikanhakijoiden vastaanotto toiminta että kuntaan sijoitettavien pakolaisten ensimmäisen kolmen vuoden kotouttamispalveluiden järjestäminen. (mt.)

3 KÄSITTEET

3.1 Maahanmuuttaja

Maahanmuuttaja on yleiskäsite, jota käytetään kuvaamaan kaikkia maahan muuttaneita henkilöitä. (Maahanmuuttovirasto. Sanasto. 2009.)

Ulkomaalainen on Suomen oikeuden kannalta henkilö, joka ei ole Suomen kansalainen. Henkilö on näin jonkin toisen maan kansalainen tai kansalaisuudeton, esimerkiksi turisti, siirtolainen, vaihto-opiskelija, pakolainen tai turvapaikanhakija. (mt.)

Turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee kansainvälistä suojelua ja oleskeluoikeutta vieraasta maasta. Turvapaikanhakija saa pakolaisaseman, jos hänelle myönnetään turvapaikka. Turvapaikkamenettelyn yhteydessä tutkitaan ja ratkaistaan myös, voiko oleskeluluvan saada jollain muulla perusteella. (mt.)

Pakolainen on ulkomaalainen, joka on

- saanut turvapaikan Suomesta
- saanut oleskeluluvan kiintiön puitteissa Suomeen otettuna pakolaisena
- perhesiteen perusteella oleskeluluvan saanut turvapaikan saaneen tai oleskeluluvan kiintiön puitteissa ulkomaalaisen perheenjäsen, jos hänet on olosuhteet huomioon ottaen katsottava pakolaiseksi. (mt.)

Kiintiöpakolainen on henkilö, jolla on UNHCR:n myöntämä pakolaisen asema ja jolle on myönnetty maahantulolupa vuosittain valtion tulo- ja menoarvion yhteydessä päätettävän pakolaiskiintiön puitteissa. (UlkL 106 §)

Siirtolainen on henkilö joka muuttaa maasta toiseen rakentaakseen siellä itselleen uuden elämän. (mt.)

Paluumuuttaja on ulkosuomalainen, joka palaa Suomeen. Suomessa käsitettä sovelletaan entisiin ja nykyisiin Suomen kansalaisiin sekä entisen Neuvostoliiton

alueelta peräisin oleviin henkilöihin kuten inkerinsuomalaisiin, joilla on suomalainen syntyperä. Viimeksi mainitut ovat kansallisuudeltaan, mutta eivät kansalaisuudeltaan suomalaisia. (mt.)

3.2 Turvapaikkaprosessi

Turvapaikkaprosessi alkaa asiakkaan osalta silloin kun hän ilmaisee halunsa turvapaikanhakuun joko rajaviranomaisille tai paikallispoliisille. Turvapaikkahakemuksen käsittely alkaa turvapaikkatutkinnalla. Tutkinnan ensivaiheessa passintarkastaja tai poliisi pyytää hakijaa täyttämään Maahanmuuttoviraston turvapaikkahakemuslomakkeen sekä selvittää henkilötiedot ja matkareitin. Viranomaisen ottaa myös hakijasta valokuvan, sormenjäljet ja muut henkilötuntemerkit. Hakijalta pyydetään myös tiedot perheenjäsenistä ja omaisista. Ensivaihe tapahtuu yleensä henkilön hakiessa turvapaikkaa tai hakemuksen jättämisestä seuraavana päivänä. Turvapaikkahakemuksen voi jättää mihin tahansa Suomen poliisilaitokseen. Turvapaikkatutkinnan jälkeen hakija sijoitetaan vastaanottokeskukseen odottamaan maahanmuuttoviraston puhuttelua. (Maahanmuuttovirasto, Tietoa turvapaikanhakijalle, 2010.)

Maahanmuuttovirastossa virkamies puhuttelee hakijan. Puhuttelun tarkoitus on selvittää ne perusteet ja todisteet joilla turvapaikkaa haetaan. Tutkinnasta laaditaan pöytäkirja. Viranomaiset eivät tutkinnan eri vaiheissa ole yhteydessä hakijan asuinmaahan tai edustustoon eivätkä hakijan kotimaan viranomaisiin. Turvallisuussyistä turvapaikkaa hakevan tiedot pidetään salassa. (mt.)

Maahanmuuttovirasto jatkaa hakemuksen käsittelyä kirjallisen selvityksen perusteella ja käsittelyn aikana hakijalla on mahdollisuus täydentää hakemustaan. Maahanmuuttovirasto tekee päätöksen selvitystensä perusteella. Päätös perustuu hakijan antamiin tietoihin ja dokumentteihin sekä hakijan asuinmaan ihmisoikeusoloista saatuihin tietoihin joita kerää maahanmuuttoviraston maatietopalvelut. Hakemukset käsitellään saapumisjärjestyksessä. Erityisasemassa ovat kuitenkin lapsiperheiden sekä alaikäisten hakemukset jotka käsitellään muita

nopeammin. Hakijan turvallisuuteen vedoten maahanmuuttovirasto ei anna hakemuksen tietoja puhelimitse. (mt.)

Kun päätös on tehty maahanmuuttovirasto lähettää päätöksen hakijan oleskelupaikkakunnan poliisille ja paikallispoliisi antaa päätöksen tiedoksi hakijalle hänen äidinkieltään puhuvan tulkin välityksellä. Päätöksen laatu voi olla positiivinen tai negatiivinen. Turvapaikan saadessaan hakija saa pakolaisaseman Suomeen. Turvapaikan saamiseen täytyy hakijalla olla perusteltu aihe pelätä asuinmaansa vainoa jonka syynä ovat alkuperä, uskonto, kansalaisuus, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuuluminen tai poliittinen mielipide. Hakijan päätös turvapaikan osalta ollessa kielteinen hänelle voidaan kuitenkin myöntää oleskelulupa toissijaisen suojelun perusteella. Toissijaisen suojelun voi saada jos hakijaa uhkaa kuolemanrangaistus, teloitus, kidutus tai muu epäinhimillinen tai ihmisarvoa loukkaava kohtelu tai rangaistus asuinmaassaan. Turvapaikan ja toissijaisen suojelun osalta oleskelulupa hakemuksen ollessa kielteinen hakijalle voidaan kuitenkin myöntää oleskelulupa humanitaarisen suojelun perusteella. Humanitaarisen suojelun voi saada esimerkiksi jos hakija ei voi palata asuinmaahansa luonnonkatastrofin taikka huonon turvallisuustilanteen vuoksi, joka voi johtua aseellisesta selkkauksesta tai vaikeasta ihmisoikeustilanteesta. Turvapaikkamenettelyn yhteydessä tutkitaan ja ratkaistaan myös, voiko hakija saada oleskeluluvan jollakin muulla perusteella. (mt.)

Maahanmuuttovirasto hylkää hakijan oleskelulupahakemuksen, jos olosuhteet hakijan asuinmaassa ovat sellaiset, ettei kansainvälistä suojelua tarvita. Samalla maahanmuuttovirasto hylkää hakemuksen ja tekee päätöksen hakijan käännättämisestä pois Suomesta. Päätöksen yhteydessä voidaan hakijalle määrätä maahantulokielto joka on voimassa kaikissa Schengen-maissa. Hakijan oikeutta turvapaikkaan ei aina tutkita Suomessa. EU- maat sekä Norja, Sveitsi ja Islanti ovat sopineet, mikä maa on kulloinkin vastuussa turvapaikkahakemuksen tutkimisesta. Hakijan jättäessä turvapaikkahakemuksen Suomessa voidaan se siirtää käsiteltäväksi toiseen maahan muun muassa silloin kun henkilö on hakenut turvapaikkaa jo aikaisemmin kyseessä olevasta maasta, perheenjäsenet ovat siellä pakolaisena, henkilöllä on toisen maan myöntämä oleskelulupa tai viisumi sekä hakija tullut Suomeen toisen maan kautta laittomasti tai ohi rajatarkastuksen.

Maahanmuuttovirasto ei tutki hakemusta edellä mainittujen syiden perusteella ja siirtää hakemuksen vastuussa olevaan maahan ja käännättää hakijan sinne. Hakija voidaan käännättää Suomesta heti, kun päätös on annettu tiedoksi. (Ulkomaalaislaki 99-105 §.)

Hakijan tullessa turvallisesta alkuperämaasta voidaan turvapaikkahakemus käsitellä nopeutetusti. Seitsemän päivän kuluessa siitä, kun maahanmuuttovirasto on puhutellut hakijan ja saanut valmiiksi pöytäkirjan puhuttelusta, virasto antaa hakijalle kielteisen päätöksen ja tekee käännätyspäätöksen. Kahdeksan päivän kuluessa siitä kun hakija on saanut päätöksen tiedoksi, poliisi voi poistaa hakijan Suomesta. Ilmeisen perusteeton hakemus johtaa kielteiseen päätökseen. Näin on esimerkiksi jos hakijan perusteena ei ole vakavia ihmisoikeusloukkauksia tai hän on käyttänyt väärin turvapaikkamenettelyä. Tässäkin tapauksessa hakija saa käännätyspäätöksen ja poliisi voi poistaa hakijan Suomesta kahdeksan päivän kuluttua päätöksen tiedoksiannosta. Henkilön hakiessa turvapaikkaa toistamiseen Suomesta hakemus tutkitaan ja jos tilanne ei ole muuttunut aikaisemman kielteisen päätöksen jälkeen hakija saa uuden kielteisen päätöksen ja käännätetään pois maasta. (mt., 99-105 §)

Hakijan ollessa tyytymätön maahanmuuttoviraston päätökseen, joka koskee turvapaikkaa, toissijaisen suojelun tai humanitaarisen suojelun perusteella myönnettävää oleskelulupaa sekä käännättämistä ja maahantulokieltoa, voi henkilö hakea muutosta päätökseen valittamalla Helsingin hallinto-oikeuteen. Helsingin hallinto-oikeuden päätöksestä voi valittaa edelleen korkeimpaan hallinto-oikeuteen, jos se myöntää valitusluvan. Hakijan saadessa turvapaikkahakemukseen täysin kielteisen päätöksen valituksineen tulee hänen poistua Suomesta. Turvapaikanhakija voi käyttää avustajaa tai asiamiestä turvapaikkapuhuttelussa tai valitusprosessissa. Oikeusapua antavat oikeusaputoimistot sekä muut asianajotoimistot ja lakimiehet jotka ovat ilmoittaneet tai tehneet sopimuksen vastaanottokeskuksen kanssa, tarjoavansa oikeusapupalveluja turvapaikanhakijoille. (Ulkomaalaislaki, 193 §.)

Turvapaikanhakija asuu yleensä prosessinsa aikana vastaanottokeskuksessa. Yksin maahan saapuvat asutetaan soluihin jossa hakija joutuu jakamaan asuintilan samaa sukupuolta olevien muiden turvapaikanhakijoiden kanssa. Perheille pyritään järjestämään oma asuintila. Hakijalle järjestetään tilapäinen majoitus maksutta, ellei

hakijalla ole varallisuutta elättää itseään ja perhettään. Turvapaikanhakija saa tehdä ansiotyötä kun kolme kuukautta on kulunut turvapaikkahakemuksen jättämisestä, jos hakijalla on voimassa oleva matkustusasiakirja. Turvapaikanhakija jolla ei ole kyseistä asiakirjaa saa tehdä ansiotyötä kun hän on oleskellut maassa kuusi kuukautta. Hakijan ollessa töissä häneltä vastaanottokeskus voi periä maksua asumiskuluista. Vastaanottokeskuksella on myös oikeus siirtää asiakkaitensa majoituspaikkaa toiseen vastaanottokeskukseen. Ilman huoltajaa saapuvia alaikäisiä turvapaikanhakijoita sijoitetaan heille varattuihin ryhmäkoteihin tai tukiasuntoihin, jotka sijaitsevat vastaanottokeskusten yhteydessä eri puolilla maata. Vastaanottokeskus antaa asiakkailleen heidän saapuessaan perustarvikkeet joilla arkielämä sujuu. Turvapaikanhakijan ollessa vailla toimeentuloa vastaanottokeskus myöntää asiakkailleen toimeentulotukea hakemuksen käsittelyn ajaksi. Toimeentulotuki haetaan yleensä kirjallisesti. (Maahanmuuttovirasto, Tietoa turvapaikanhakijalle, 2010.)

Turvapaikanhakijoiden lapsilla on oikeus käydä peruskoulua. Yleensä lapset sijoitetaan aluksi valmentavaan opetusryhmiin joissa aloitetaan kielen opiskelu. Lapsen saavuttaessa sellaiset taidot että kykenee opiskelemaan normaalilla luokalla, hänet siirretään normaaliopetukseen. (mt.)

Oleskelulupa turvapaikkaprosessin kautta avaa hakijalle mahdollisuuden päästä kotouttamisen piiriin. Kotouttaminen alkaa kuntapaikkahakemuksella joka tehdään kirjallisesti paikkakunnan ELY- keskukselle, kirjautumisella väestörekisteriin ja hakemalla Suomen asumisperusteisen sosiaaliturvan soveltamista. Kajaanin maahanmuuttajapalveluissa asiakkaan siirtyminen kuntalaiseksi käy vaivattomasti koska vastaanottokeskus ja maahanmuuttajapalvelut ovat samaa tulosyksikköä. Kaikilla asiakkaillamme on omaohjaaja joka huolehtii alkuvaiheen toimet yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkuus siirtyy pois vastaanottokeskuksesta asiakkaan saadessa oman asunnon. Kotouttamislain mukaan asiakkaan kanssa tehdään TE - keskuksen työvoimapalveluiden ja maahanmuuttajapalveluiden sosiaalityön sekä asiakkaan yhteistyöllä kotoutumissuunnitelma. Suunnitelmassa kartoitetaan asiakkaan opiskelu- ja työkokemukset sekä rakennetaan opintopolku joka tähtää asiakkaan kannalta työllistymiseen tulevaisuudessa. Asiakkaan siirtyessä

vastaanottokeskuksen palveluista kuntalaiseksi hänen toimeentulonsa koostuu eri yhteiskunnan myöntämistä tuista, jos asiakas ei ole ansiotyössä tai hänellä ei muutoin ole varaa huolehtia itsestään tai perheestään. Uusi kuntalainen saa ohjausta ja neuvontaa arkielämän sujumiseen ja eri viranomaisten tarvitsemien lomakkeiden ja hakemusten täyttöön sekä sisällön tulkitsemiseen. (Laki maahanmuuttajien kotouttamisesta, 493/1999.)

Oleskelulupaa perhesiteen perusteella voi hakea henkilö, jonka perheenjäsen asuu Suomessa. Perheenjäseniksi lasketaan avio- ja rekisteröity puoliso, alaikäinen lapsi ja alaikäisen huoltaja. Avopuoliso voi saada luvan, jos puoliset ovat asuneet yhdessä kaksi vuotta tai heillä on yhteinen lapsi. Muu omainen voi saada luvan vain poikkeustapauksessa. Tällainen voisi olla esimerkiksi kasvattilapsi joka on asunut perheessä pidemmän aikaa.

Hakemuksen voi jättää ulkomailla oleva perheenjäsen tai Suomessa asuva perheenkokoaja. Ulkomailla hakemus jätetään Suomen edustustoon ja Suomessa poliisille. Hakijan ollessa Suomen kansalaisen perheenjäsen, tekee päätöksen poliisi. Jos hakemus on jätetty edustustoon tai hakija on Suomessa asuvan ulkomaalaisen perheenjäsen, ratkaisun tekee Maahanmuuttovirasto. Kiintiöpakolaisina tulleiden henkilöiden perheenyhdistämisen kustannuksista vastaa valtio. Turvapaikkaprosessin kautta oleskeluluvan saaneen henkilön perheenyhdistämisen kuluista vastaa hakija itse. (Pakolaisneuvonta, perheenyhdistäminen, 2010.)

4 TUTKIMUKSEN TAUSTA

4.1 Tutkimuksen tavoitteet

Kajaanin maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden tyytyväisyyttä ei ole mitattu koskaan kyselyillä tai muulla tavalla. Noin kymmenen vuoden toiminnan jälkeen on hyvä myös tutkistella asiakkaiden mielipiteitä toiminnastamme. Tavoitteena tutkimukselle on selvittää kuinka tyytyväisiä kiintiöpakolaisena Kajaaniin saapuneet asiakkaat ovat Kajaanin maahanmuuttajapalveluiden terveys, sosiaali- ja ohjauspalveluista sekä yleisesti maahanmuuttajapalveluiden toiminnasta. Aikaisempia asiakastutkimuksia ei ole suoritettu Kajaanin Maahanmuuttajapalveluissa. Asiakkaiden mielipiteet toiminnastamme ja yksittäisistä ammattiryhmistä antaa suuntaa toiminnan kehittämiseksi.

4.2 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön aiheeksi valitsin tehdä työnantajalleni Kajaanin kaupungin maahanmuuttajapalveluille kyselyn jonka sisällöksi valikoitui asiakkaiden tyytyväisyys maahanmuuttajapalveluiden toimintaan. Työskentely maahanmuuttajien parissa on itselleni tuttua jo vuosikymmen ajalta mutta tänä aikana ei ole ainakaan Kajaanin maahanmuuttajapalveluiden asiakkaille suunnattu tutkimusta.

4.3 Tiedonkeruu

Suoritin tutkimuksen kvantitatiivisena tutkimuksena haastattelemalla. Haastatteluun päädyttiin koska harvalla haastateltavista olisi ollut niin hyvä suomenkielen taito että lomakkeen täyttäminen olisi onnistunut. Haastattelut suoritin asiakkaan oman äidinkielen virallista tulkkia käyttäen. Eskolan & Suorannan (2000, 85) mukaan haastattelun tavoite on selvittää, mitä jollakulla on mielessään. Haastattelu on eräänlaista keskustelua, joka tosin tapahtuu tutkijan aloitteesta.

Haastattelulomakkeen testasin kahdella asiakkaalla ja näin sain arvion kuinka pitkään tarvitaan tulkausta lomakkeen haastatteluun. Testin tuloksena yhden

henkilön taloutta haastattellessa tunti oli riittävä aika ja perheellisille varattiin puolitoista tuntia. Tutkimusajankohta oli touko- kesäkuu 2010. Otannaksi otin 30 maahanmuuttajapalveluiden asiakasta joka prosentuaalisesti on noin 9.6 prosenttia koko maahanmuuttajapalveluiden asiakas määrästä. Tiedonkeruumenetelmänä käytin kyselylomaketta haastateltuna. Haastatteluna merkitsin asiakkaan toiveen mukaan valintatehtävät sekä kirjoitin muut kommentit kyselylomakkeelle.

Tutkimukseni haastattelutyyppi oli sekoitus strukturoitua sekä puolistrukturoitua lomakehaastattelutyyppiä. Valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi oli kysymyksiä joihin haastatteliija sai vastata omin sanoin.

Strukturoidussa haastattelussa (tai lomakehaastattelussa) kysymysten muotoilu ja järjestys on kaikille. Tämän perustana on ajatus siitä, että kysymyksillä on sama merkitys kaikille. Puolistrukturoitu haastattelu poikkeaa edellisestä siinä, että kysymykset ovat kaikille samat, mutta ei käytetä valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltava saa vastata omin sanoin. (Eskola & Suoranta 2000, 86.)

Tutkimus suoritettiin otantatutkimuksena, koska perusjoukko oli kohtuullisen suuri ja haastateltavien suomenkielen puhe- ja kirjoitustaidottomuus vaati tulkkauksen. Perusjoukkoon tein rajauksia siten että valitsin vuodesta kolmeen vuotta asiakkaana olleita haasteltavia. Haastateltavat arvottiin kymmenen haastateltavaa kustakin asiakkuus ajanjaksosta siten että otannaksi tuli 30. Osa haastateltavista on ollut Kajaanin vastaanottokeskuksen asiakkaita jo pidemmän aikaan joten pientä hajontaa kuitenkin esiintyi oleskeluajoissa.

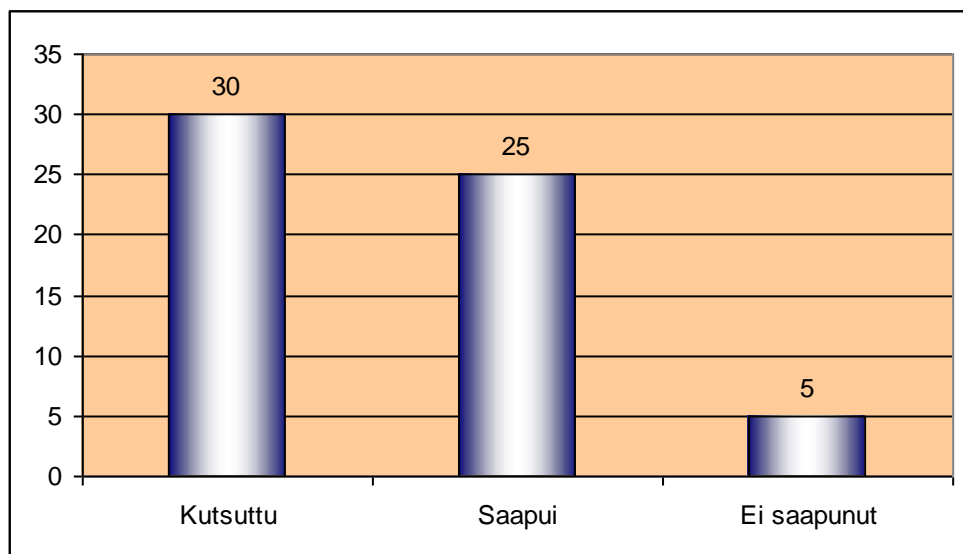
Kutsutuista tuli haastatteluun kaksikymmentäviisi (25) asiakasta, kaksi ei tullut ja kolme ilmoitti ennakkoon poisjäämisen. Kyselyn tiedot käsittelin ja kokosin Excel- taulukkolaskelmaohjelmalla.

Tutkimuksen haastatteluissa käytin Sematix Linqua Nordica Oy ammattitulkkeja. Tulkkauskertoja oli kaksikymmentäviisi (25) kertaa ja yksi tulkkaus kesti keskimäärin yhden (1) tunnin. Tulkkauskuluja jotka käytettiin haastatteluissa tuli yhteensä 2355,68 euroa. Kahdesta peruuttamattomasta tulkkauksesta tuli kuluja 137,76 euroa kolmen ennakkoon ilmoittaneitten tulkkaukset ennätettiin peruuttaa ilman kuluja. Kaikki tulkkauskustannukset olivat yhteensä 2493,44 euroa lisäksi puhelinkulut.

Opinnäytetyön haastattelujen kustannuksista vastasi Kajaanin kaupungin maahanmuuttajapalvelut.

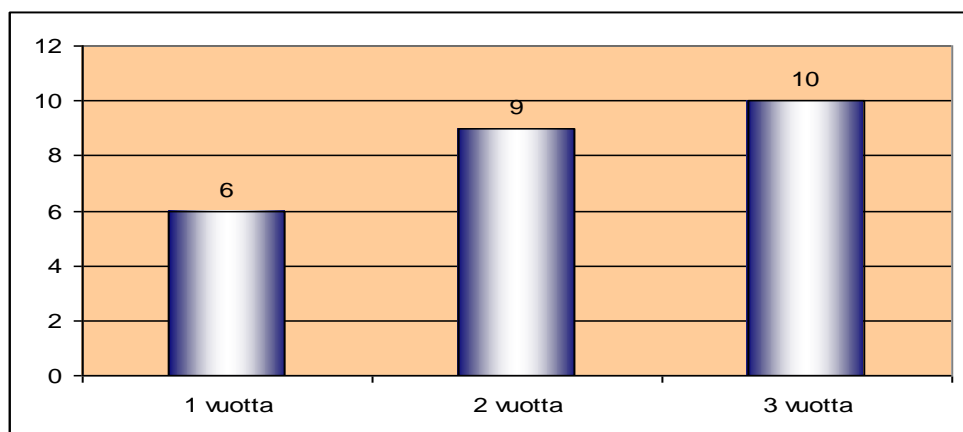
4.4 Vastaajien taustatietoja

Kajaanin maahanmuuttajapalveluiden asiakaskyselyyn osallistui oleskeluluvan saaneita asiakkaita. Osa vastanneista oli kiintiöpakolaisena tulleita ja osa turvapaikkaprosessin kautta maahan oleskeluluvan saaneita henkilöitä. Vastanneiden joukossa oli molemmat sukupuolet edustettuina.



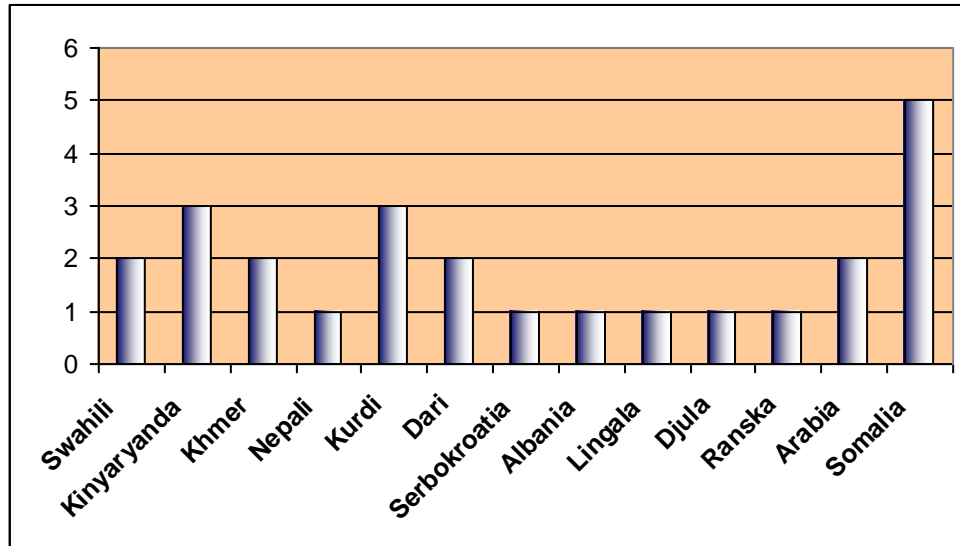
Kaavio 1: Haastatteluihin osallistuneiden lukumäärä.

Haastatelluiden henkilöiden Suomessa oloaika jakautui tavoitteiden mukaan kohtuullisen tasaisesti kolmelle vuodelle.

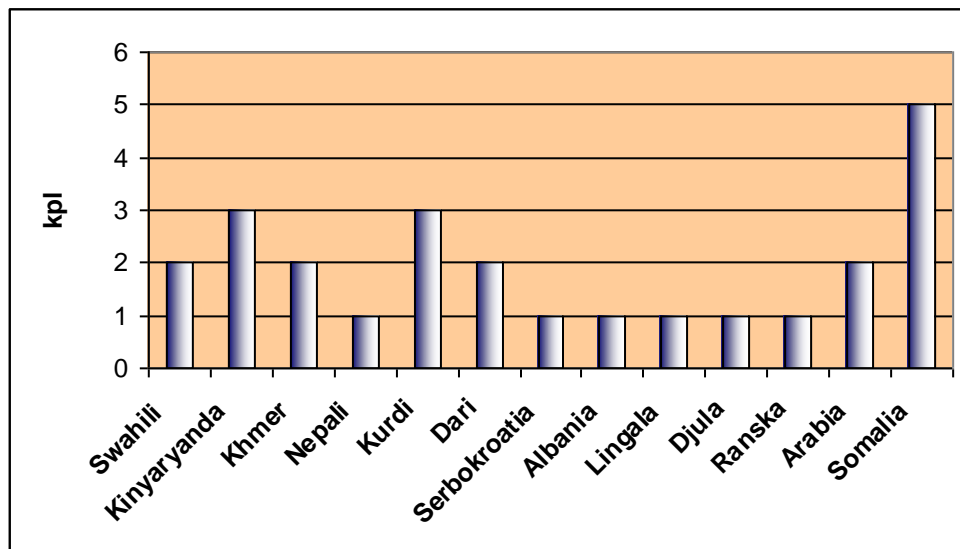


kaavio 2: Suomessa oloaika

Tyytyväisyyskyselyn osallistuneiden henkilöiden äidinkielen jakautuminen kolmeentoista eri kieleen. Tulkkauksen suhteen ei ollut ongelmia ja kaikki haastatellut olivat tilattuihin tulkkauksiin tyytyväisiä ja haastattelun päämäärä ymmärrettiin.



kaavio 3: Kielet haastatteluissa



kaavio 4: Kansalaisuudet haastatteluissa

Kongosta saapuneita oli haastattelussa mukana seitsemän henkilöä. Haastatteluissa ei selvinnyt ovatko asiakkaat Kongon tasavallasta vai Kongon demokraattisesta tasavallasta, mutta päätelmänä voitane todeta että asiakkaat ovat saapuneet Suomeen sellaiselta alueelta joka sijaitsee Ruandan rajan tuntumassa eli

Demokraattinen tasavalta lienee asuinmaa ollut. Kongon tasavalta sijaitsee Keski-Afrikassa ja rajanaapurina on Kongon demokraattinen tasavalta. Kongon demokraattinen tasavalta kuuluu maailman 10 köyhimmän maan joukkoon. Vaikka maa on köyhä, on sillä rikkaat luonnonvarat joita useat eri valtiot, monikansalliset yhtiöt sekä Kongon eri ryhmittymät ovat hyväksi käyttäneet ja kansalaiset siitä kärsineet huonojen työolojen ja konfliktien vuoksi. Kongon demokraattisesta tasavallasta on pakolaisena maan rajojen ulkopuolella noin 400 000 ihmistä. (Ulkoasianministeriö, Maat ja alueet, 2006.)

Kamboza on 14 miljoonan asukkaan maa. Maa kärsi miljoonan ihmisen kansanmurhan kun puna khmeerit nousivat väkivalloin valtaan 1970- luvulla. Hirmuvaltaa jatkui vuosikymmenen loppuun jolloin Vietnam hyökkäsi maahan ja syrjäytti puna khmeerit joskin sisällissota jatkui aina 1990- luvulle saakka. Kamboza on edelleen hyvin köyhä valtio ja asukkaat saavat pääosin elantonsa maataloudesta. Opinnäytetyön haastattelussa oli yksi Kambozan kansalainen. (mt.)

Nepali on 29 miljoonan asukkaan valtio joka oli sisällissodassa 1996 – 2006. Sisällissodassa vastakkain olivat Maolaiset kommunistit ja Nepalilainen hallitus. Sota vaati ainakin 13 000 ihmisen hengen. Maolaiset kommunistit voittivat sodan ja monarkiasta luovuttiin. Nepali on yksi maailman köyhimmistä valtioista ja se saa huomattavaa tukea ulkomailta. Nepalilaisia haastateltiin kaksi henkilöä. (mt.)

Irakin tasavalta on kaikille tuttu 30 miljoonan asukkaan valtio Lähi - idästä jonka hirmuhallinto ja sotaisia historia jatkuvat edelleen jossakin muodossa. Tilastoissa Irakin sota oli 2003 – 2010, mutta todellisuudessa väkivaltaisuuDET jatkuvat edelleen ja sota on muuttanut muotoaan. Suurimmat kansanryhmät jakautuvat kielen tai uskonnon perusteella arabeihin ja kurdeihin. Arabit jakautuvat siia-muslimeihin ja sunni-muslimeihin. Irakilaisia on pakolaisina eri puolilla maailmaa tällä hetkellä noin 1,7 miljoonaa ihmistä. Näiden lisäksi maan sisällä omalta kotiseudultaan paossa on noin 1,5 miljoonaa ihmistä. Haastattelussa Irakin kansalaisia oli viisi. (mt.)

Afganistanin Islamilainen tasavalta on noin 29 miljoonan asukkaan moni kielinen ja kulttuurinen valtio. Väestöryhmät ovat afgaanit, tadzikit, hetsarit, uzbekit sekä pienempinä ryhminä aimakit, turkmeenit ja balokit. Samoin kuin Irakissa suurimmat

uskontoryhmät ovat sunni- ja siiamuslimit. 1979 – 1989 välillä Afganistanin tilanne oli erittäin huono Neuvostoliiton miehityksen ja sissisodan jäljiltä. Tuolloin Afganistanilaisia eli pakolaisina noin 6 miljoonaa ihmistä. Tilanne nykyisellään ei Afganistanilaisia mairittele, sisällissota ja sissisota jatkuvat Yhdistyneiden kansakuntien yrittäessä rauhoittaa tilannetta. (mt.)

Serbia on valtio jossa asukkaita noin 7,3 miljoonaa. Lähihistoria on hyvin sotaisia ja raaka. Hajoamissodat ja etniset puhdistukset 1989 – 1999 entisessä Jugoslaviassa ovat Euroopan lähihistorian surullista tapahtumasarjaa. Serbian kansalaisia haastattelin yhden henkilön. (mt.)

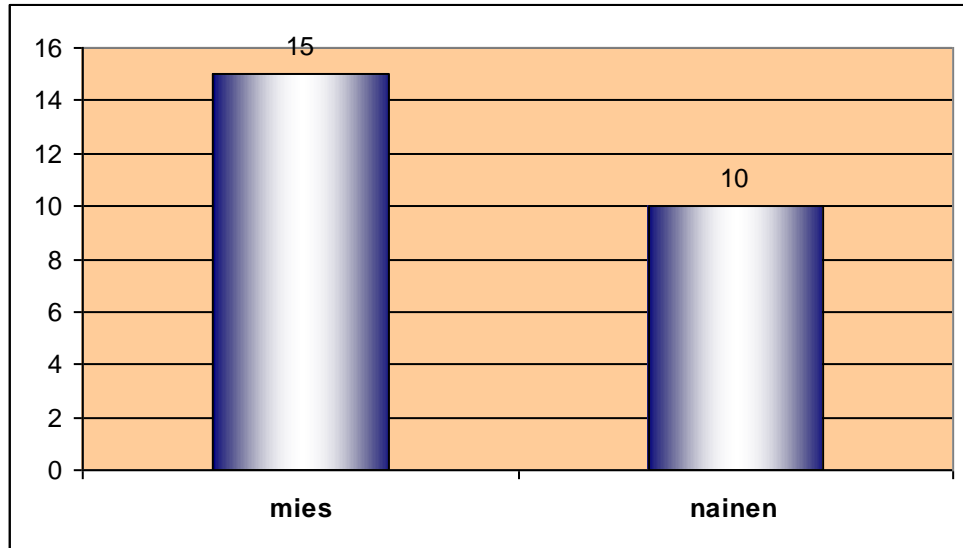
Albania on 3,5 miljoonan asukkaan valtio Balkkanilla. Albania on Kreikan luoteispuolella, Välimeren rannalla sijaitseva valtio. Albania oli toisen maailmansodan loppumisen jälkeen 46 vuotta diktatuuri ja suljettu valtio. 1986 Hoxha kuoli ja kansa pääsi hiljalleen kohti demokratiaa. Demokratian tie oli myös kivinen ja vasta 1991 Albaniassa järjestettiin ensimmäiset moni puolue vaalit. Vaikka vaalit oli käyty, kansa oli erittäin tyytymätön sosialistisen puolueeseen koska köyhyys ja ruoan vähyys painoi kansaa. Valtio avasi rajansa 1991 ja satojatuhansia Albanialaisia lähti maasta paremman huomisen perään etenkin Kreikkaan ja Italiaan. 1992 vaalit uusittiin ja demokraattinen puolue voitti. 1997 vuoden pyramidihuijaus vei monen kansalaisen rahat ja omaisuuden, ja jälleen hallitus kaatuu levottomuuksien jälkeen. Albanialaisia haastatteluun osallistui yksi henkilö. (mt.)

Norsunluurannikko josta yksi haastateltava on saapunut, on 20 miljoonan asukkaan valtio Länsi – Afrikassa. 1990- luvulta aina näihin päiviin saakka vallankumoukset ja sisällissota ovat riivanneet valtiota. (mt.)

Somaliasta haastateltavia oli viisi. Somalia on 9 miljoonan asukkaan valtio Afrikan sarvessa. Somalia kuuluu maailman köyhimpiin ja turvattomimpiin valtioihin lisäksi sitä vaivaavat luonnon katastrofit ja kuivuus. Vuonna 1991 Somalian pohjoisosan somalimaa sanoutui itsenäiseksi. (mt.)

Kajaanin maahanmuuttajapalveluiden asiakaskyselyyn osallistui oleskeluluvan saaneita asiakkaita. Osa vastanneista oli kiintiöpakolaisena tulleita ja osa

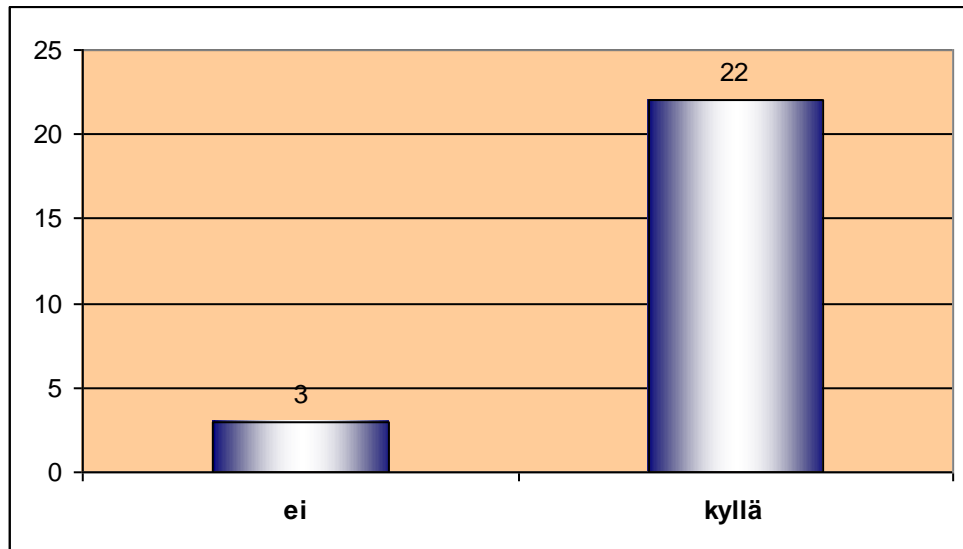
turvapaikkaprosessin kautta maahan oleskeluluvan saaneita henkilöitä. Vastanneiden joukossa oli molemmat sukupuolet edustettuina. 60 % vastanneista oli miehiä.



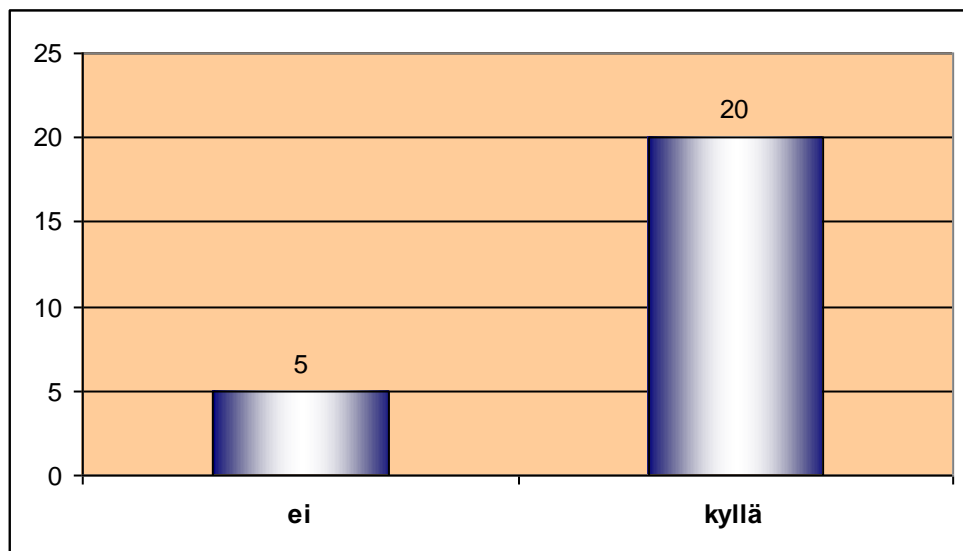
Kaavio 5: Sukupuolijakauma

Lukutaito ja kirjoittaminen omalla äidinkielellä tai muulla kielellä yllätti haastattelijan. Haastateltavia arvottaessa ennakko arvio oli että kirjoitus- ja lukutaidottomien osuus olisi noin 30 % luokkaa, mutta kyselyn tulosten mukaan se jää 16 %.

Kotoutumisen yhtenä edellytyksenä on kielitaito, sillä se mahdollistaa koulutuksen, työnhaun ja tutustumisen paikalliseen väestöön ja suomalaiseen elämäntapaan. Kielitaidottomuus saattaa johtaa yksinäisyyteen, eristäytymisen tunteeseen ja masennukseen. Kielitaidottomana maahanmuuttaja jää yhteiskunnan toimintojen ulkopuolelle ja tuntee itsensä ulkopuoliseksi ja suomalaisten torjumaksi. (Hursti 2002, 53.)

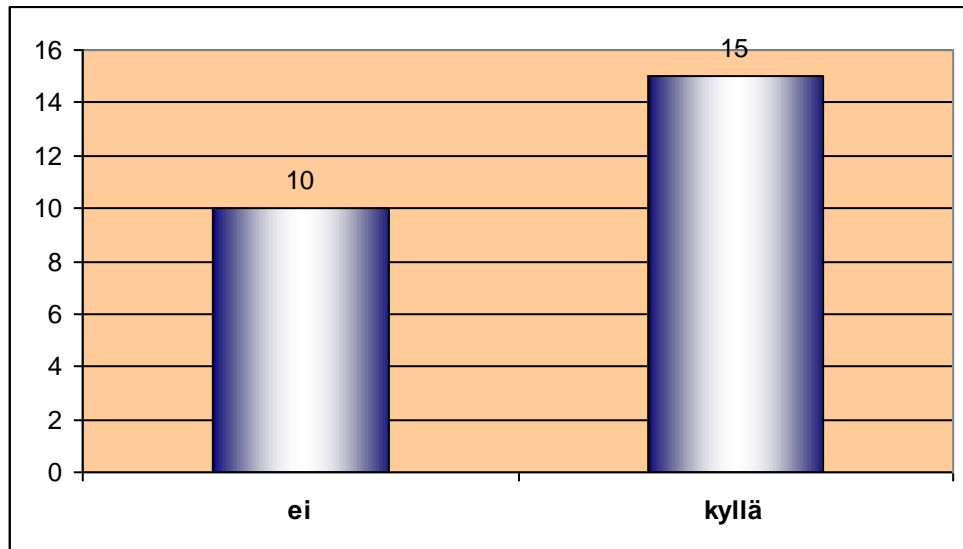


Kaavio 6: Lukutaito omalla tai muulla kielellä



Kaavio 7: Kirjoitustaito omalla tai muulla kielellä

Usean haastatteluun osallistuneen asiakkaan perhe oli kotimaassa tai pakolaisleirillä eri puolilla maailmaa. Haastavaa elämisestä Kajaanissa tekee ikävä ja välillä myös epätietoisuus oman perheen tai läheisen olinpaikasta ja kohtalosta. Suomen Punainen Risti avustaa Suomessa olevia henkilöitä etsimään läheisiään.



Kaavio 8: Onko haastateltavan perhe Suomessa

Suomen Punainen Risti tarjoaa helpotusta epätietoisuuteen auttamalla erilleen joutuneita perheenjäseniä löytämään toisensa ja pitämään keskenään yhteyttä. Henkilötiedustelun avulla etsitään perheenjäseniä silloin, kun he ovat kadottaneet toisensa. (Suomen Punainen Risti. Henkilötiedustelu ja viestit, 2011.)

5 TULOKSET

Asiakaskysely haastatteluun kutsuttiin kolmekymmentä henkilöä joista 25 saapui haastatteluun. Kolme haastatelluista pois jäänyttä henkilöä olisi halunnut siirtää varatun ajan tulevaisuuteen, mutta tulkkilauksesta johtuen uutta aikaa ei järjestetty. Kaksi kutsutuista ei ilmoittanut poisjäännistään.

5.1 Kajaani asuinpaikkana

Kyselyyn osallistuneilta kysyttiin onko Kajaani hyvä paikka asua sekä perusteluja vastaukselle. Kajaani on monelle maahanmuuttajille ensimmäinen paikkakunta jonne asetutaan. Vastaanotettujen pakolaisten lisäksi perheenyhdistämisen ja turvapaikkaprosessin kautta ihmiset jäävät Kajaaniin. Kajaanin Maahanmuuttajapalveluiden positiivinen puoli on että asiakkaat saavat palveluita

nopeasti useinkin ilman pidempää jonotusta. Lapsiperheillä on samanlaiset mahdollisuudet suomenkielen opiskeluun ja peruskoulun käyntiin kuin yksin tulleilla. Maahanmuuttajapalvelut tukevat yhdessä TE- toimiston ja koulujen kanssa asiakkaiden kotoutumista ja kotiutumista Kajaaniin ja Suomeen. Tämä näkyy myös asiakkaiden vastauksissa.

”Kajaani on ensimmäinen asuinpaikka Suomessa, en tiedä paremmasta, olen tyytyväinen”

”Pieni mukava kaupunki jossa kaikki palvelut lähellä”

”Lapsiperheelle hyvä paikka”

Myös tyytymättömyyttä esiintyy. Kajaani on pitkään painanut työttömyyden ja työllistämismahdollisuuksien kanssa. Monelle yksin tulleelle Kajaanista muutto on yleisin vaihtoehto työn saannin parantamiseksi. Joidenkin mielipide kohdistuu kadulla huutelevien valtaväestön edustajien suuntaan. Kuitenkin loppupäätelmänä voitaneen sanoa että Kajaani on maahanmuuttajalle hyvä kaupunki jossa on mahdollisuus opiskella ja kasvattaa lapsiaan turvallisessa ympäristössä.

”Ei ole hyvä! pieni syrjäinen kaupunki jossa ei ole töitä”

”Ihan ok paikka mutta haluaisin muuttaa”

”Katurasismia esiintyy”

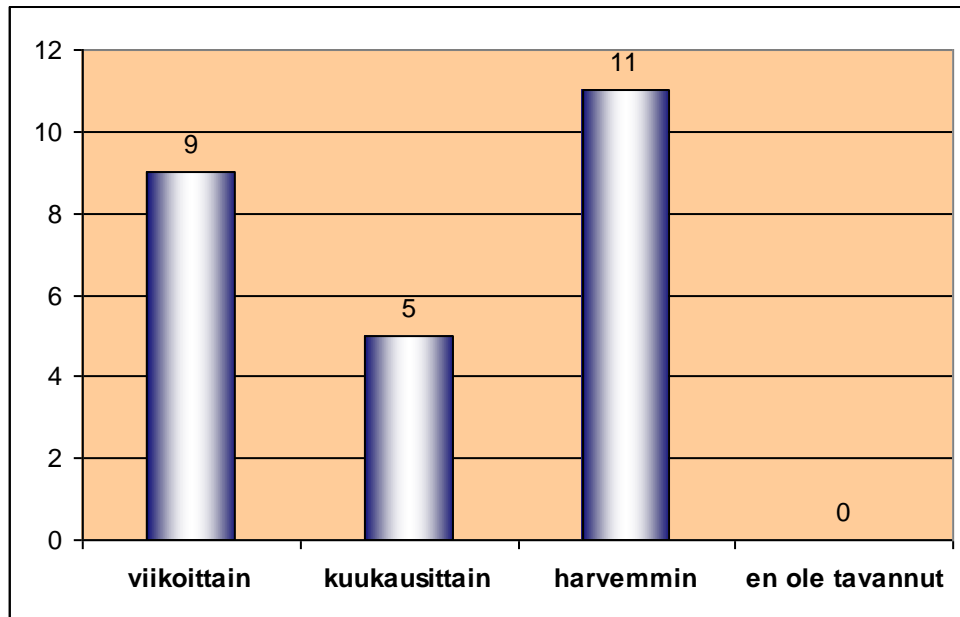
5.2 Ohjauspalvelut

Ohjauspalvelut toteuttavat kotoutumista edistäviä ja tukevia toimenpiteitä. Toimenpiteitä ovat ohjaus ja neuvonta asiakkaan arkipäivän elämänhallinnassa uudessa elämäntilanteessa suomalaisessa yhteiskunnassa ja uudessa kotikaupungissa. Asiakas saa tietoa niin oikeuksistaan kuin velvollisuuksistaan. Ohjaus- ja neuvonta palvelut ovat maahanmuuttajapalveluiden peruskivi. Asiakkaat

on jaettu kolmen ohjaajan ja kolmen sosiaalityöntekijän kesken siten että jokaisella taloudella on oma ohjaaja ja sosiaalityöntekijä työpari. Asiakas saa ohjausta ja neuvontaa samassa linjassa sosiaalityön kanssa. Tämä luo asiakkaalle turvallisuudentuntua ja jatkuvuutta. Ohjaajan työhön liittyy niin asiakkaan maahantulon valmistelua kuin aktiivista ohjausta ja neuvontaa asiakkaan elämäntilanteen muutoksiin liittyvissä asioissa. Tulevaisuudessa Kajaanin maahanmuuttajapalveluissa otetaan käyttöön asiakkaan palvelusuunnitelma. Suunnitelma ohjaa moniammatillista työntekijätiimiä sekä asiakasta kohti tavoitteellista tulevaisuutta.

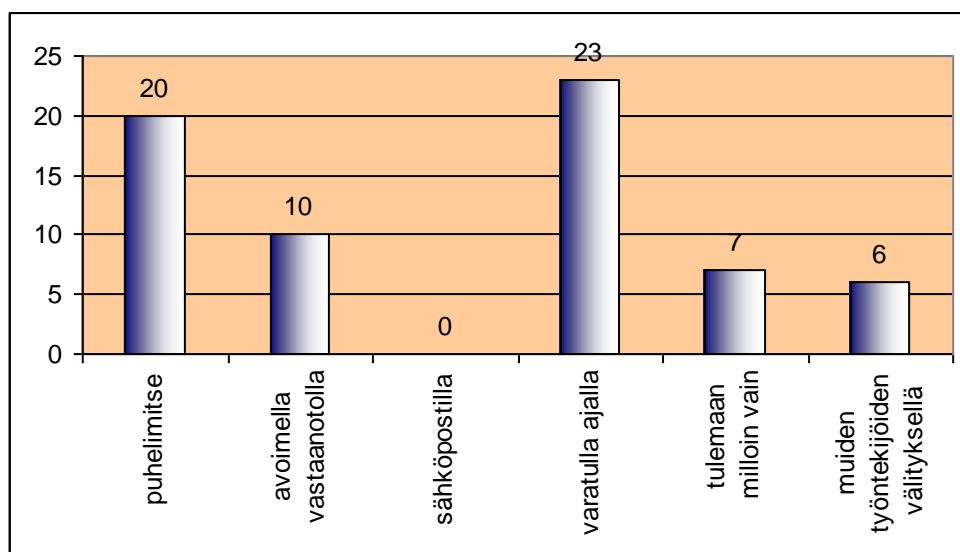
Tulevaisuuden paineet ovat usein asiakkaalle niin kovat että ne alkavat vaikuttamaan arjen hallintaan. Rätty (2002, 122 – 123) kuvaankin vaikeaksi tilannetta, jossa ympäristön vaatimukset käyvät maahanmuuttajalle liian koviksi. Silloin maahanmuuttaja reagoi tyypillisesti muuttamalla epäitsenäiseksi ja muista riippuvaiseksi. Ohjaajan tapaamisilla ja neuvonnassa täytyy antaa tilaa asiakkaan omatoimisuudelle ja myös virheiden teolle.

Kotoutumislaki joka tulee voimaan, 1.syyskuuta 2011 koskee myös ohjausta. Alkuvaiheen ohjausta parannetaan. Kotouttamisen kaksisuuntaisuutta edistetään tulevaisuudessa. Kotoutuminen ei aina vaadi suuria investointeja, vaan vuorovaikutus syntyy arjen tasolla, naapurien kesken, työpaikoilla ja harrastustoiminnassa. Jatkossa kunnan ja muiden paikallisten viranomaisten vastuulla on edistää alueellaan kansainvälisyyttä, tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta, myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien välillä sekä hyviä etnisiä suhteita ja kulttuurien välistä vuoropuhelua. Maahanmuuttajaväestön tarpeet on myös huomioitava perus- ja muiden julkisten palveluiden suunnittelussa ja toteuttamisessa.



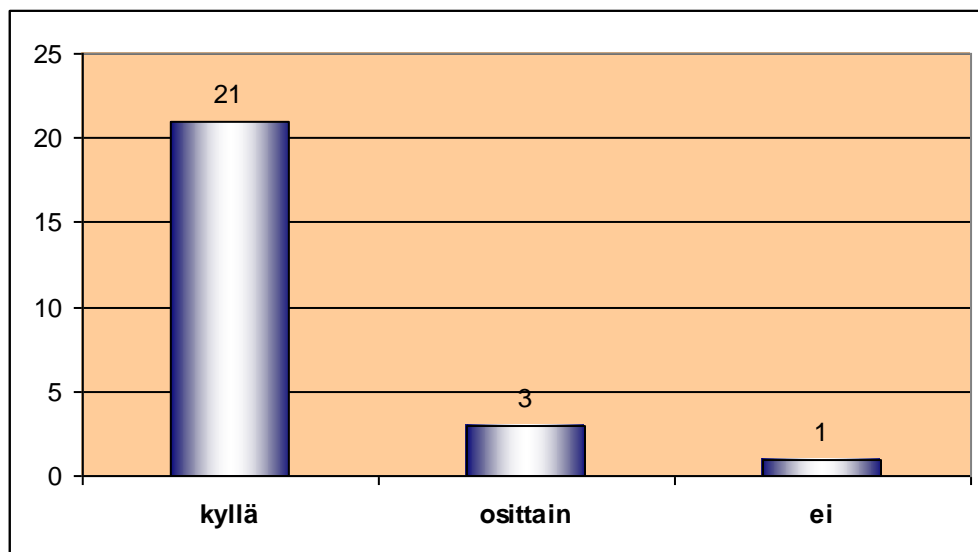
Kaavio 9: Kuinka usein tapaat ohjaajaasi

Ohjaajan tapaamisten määrät heijastavat selkeästi haastateltujen henkilöiden Suomessa oloajan pituutta. Ensimmäisen vuoden aikana tapaamiset ovat säännöllisiä ja joidenkin kohdalla viikoittaisia tapaamisia eri neuvontaan liittyen. Asiakkaan saapuessa Kajaaniin on yleensä häntä vastassa tulevat työntekijät ja mahdolliset läheiset. Siitä ohjaaminen jatkuu ensimmäisen viikon aikana kohtuullisen tiiviinä pakettina, jotta kaikki asumiseen, rekisteröitymiseen, sosiaaliturvaan ja asumiseen liittyvät asiat on vireillä.



Kaavio 10: Kuinka tavoitat ohjaajasi?

Tavoitettavuutta kysyttiin monivalintakysymyksellä. Asiakkaiden yhteydenotto ohjaajaan näyttää luonnistuvan puhelimitse. Ohjaajan säännölliset tapaamiset näkyvät varatun ajan vastausten määrästä. Negatiivisena näen seitsemän vastausta jotka ajattelevat tavoittavansa ohjaajan tulella toimistolle milloin vain. Tavoitteena on asiakas tapaamiset varatun ajan välityksellä jolloin Suomalainen virasto käytäntö tulee samalla asiakkaalle opituksi.



Kaavio 11: Pystyykö ohjaajasi auttamaan sinua?

”Asiakkaiden vastauksista voi vahvistaa että ohjauspalveluihin ollaan tyytyväisiä. 85 % asiakkaista on sitä mieltä että ohjaaja pystyy toiminnallaan auttamaan häntä.”

Valintakysymysten lisäksi asiakkailta tiedusteltiin kuinka ohjaaja voisi parantaa työskentelyään. Asiakkaat olivat melko tyytyväisiä ohjaustyöhön. Kuitenkin vastausten ääri laidat saavutettiin eli oli erittäin tyytyväisiä ja tyytymättömiä asiakkaita palvelun riittävyteen. Neljäntoista asiakkaan vastaus oli lyhyt ”tyytyväinen”. Asiakkaiden kommentteja ja parannusehdotuksia ohjaajien toimintaan tuli kiitettävästi. Yleisimmät parannustoiveet liittyvät ohjaustapaamisten määrään. Kommenteista näkyy myös kuinka maahanmuuttaja asiakas on yksin ongelmiansa kanssa ja ohjaajan ja muiden työntekijöiden tuki on tarpeellinen. Täytyy kuitenkin

muistaa ettei tehdä asiakkaistamme omatoimisuutta karttavia vaan tuemme toiminnallamme asiakasta omatoimiseen ja rohkeaan tiedonhakuun ja toimimiseen.

”Olisin tarvinnut muuttaessani enemmän ohjausta”

”Ohjaajan pitäisi ottaa huomioon enemmän asiakkaita ja ongelmia. Tavata useammin ja pitäisi olla enemmän avointa vastaanotto aikaa akuuttiin tarpeeseen”

” Ohjaajan pitäisi muistuttaa asiakasta tapaamisajoista ja varmistaa että viesti menee perille. Jos ei 2-3 viikkoon näy toimistolla ohjaaja voisi kysellä kuulumisia vaikka soittamalla”

”Kun saisi apua silloin kun avun tarpeessa. Säännölliset tapaamiset. Haluaisin Otanmäestä muuttaa Kajaaniin mutta ei anneta asuntoa, tuntuu etten ole tasavertaisessa asemassa asunnonhaussa. Voimat ovat loppuneet... (itkua) Esitän kysymyksen jaksatko jatkaa? vastaaja: kyllä. Ja jatkaa ensimmäisenä vuonna tapaamisia pitäisi olla paljon, toisena vuonna harvemmin ja kolmantena vuonna harvoin mutta säännölliset”

”Samaan malliin voitte jatkaa koska teette niin kuin laki määrää. Työntekijä voi seurata että näin tapahtuu”

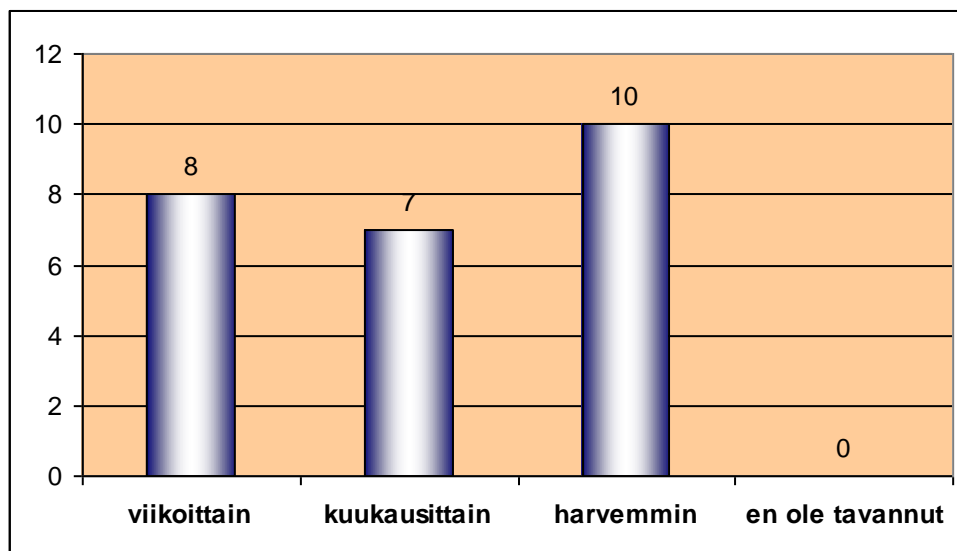
”Kolmen vuoden ohjaaminen ei riitä, pitäisi jatkaa 4-5 vuoteen”

5.3 Sosiaalipalvelut

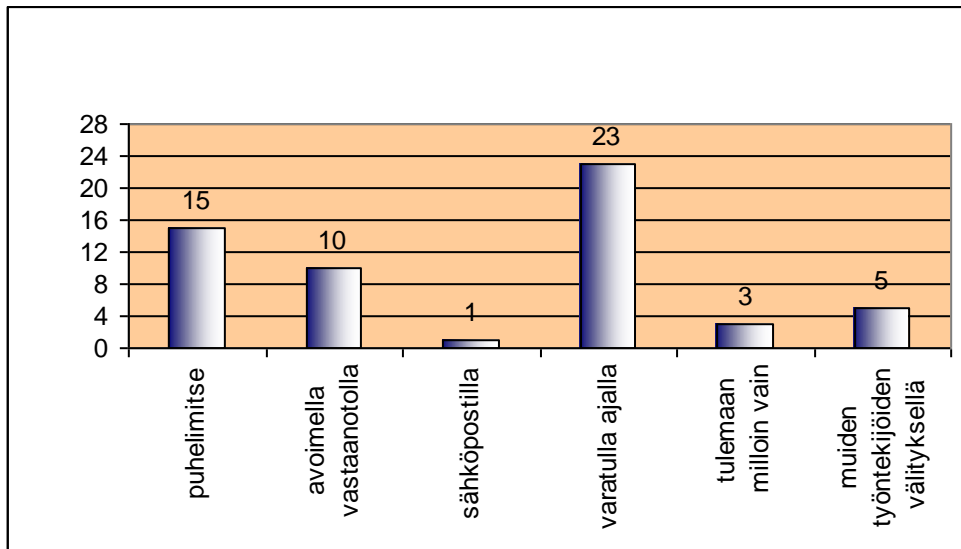
Maahanmuuttajapalvelujen sosiaalityö noudattaa samoja ammatillisia perusteita ja eettisiä periaatteita kuin kainuun maakuntahallinnon alueellinen sosiaalityö. Jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilö-/perhekohtainen kotoutumissuunnitelma, jonka avulla tuetaan yksilöiden ja perheiden kotoutumista Suomeen ja Suomessa.

Työntekijöiden ja asiakkaiden suhde sosiaalityöhön eroaa ratkaisevasti. Sosiaalityöntekijät tekevät sosiaalityötä ammattinaan ja edustavat näin sosiaalityöinstituutiota, jolla on tietty oikeutus puuttua asiakkaiden elämään. Asiakkaiden elämässä sosiaalityön ja asiakkuuden merkitys voi olla monenlainen. Joillekin se on marginaalinen osa elämän kokonaisuudessa, toisille taas kokonaisvaltaista elämänhallintaa tukevaa toimintaa. (Juhila 2006, 12-13.)

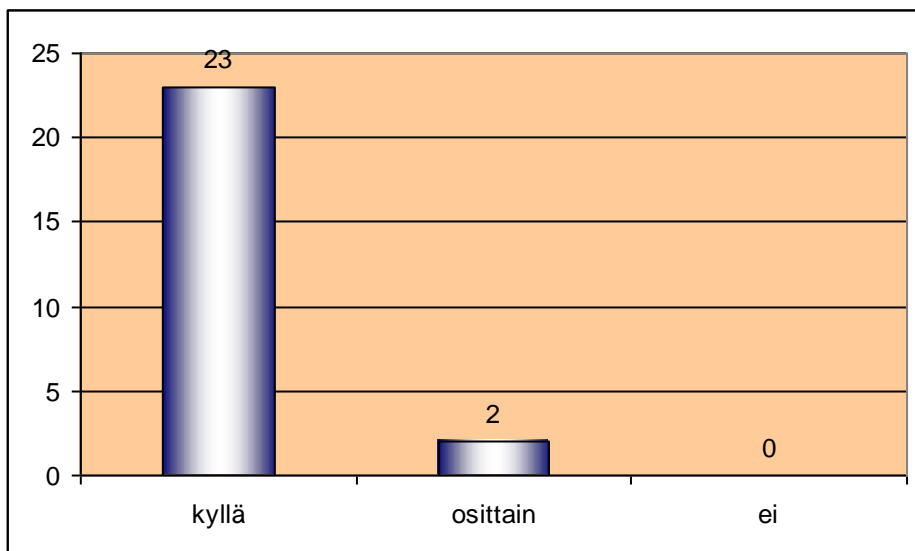
Syyskuusta 2011 voimaan tulevan uuden kotoutumislain mukaan, jokaiselle maahanmuuttajalle tehdään kotoutumissuunnitelma sekä alkukartoitus. Alkukartoituksessa arvioidaan alustavasti maahanmuuttajan työllistymis-, opiskelu- ja muut kotoutumisvalmiudet sekä kielikoulutuksen ja muiden kotoutumista edistävien toimenpiteiden ja palvelujen tarpeet. Alkukartoituksessa selvitetään tätä tarkoitusta varten tarvittavassa laajuudessa maahanmuuttajan aikaisempi koulutus, työhistoria, kielitaito sekä tarvittaessa muut työllistymiseen ja kotoutumiseen vaikuttavat seikat. (Kotoutumislaki 9 §) Alkukartoituksesta ja sen järjestämisestä säädetään tarvittaessa tarkemmin valtioneuvoston asetuksella.



Kaavio 12: Kuinka usein tapaavat sosiaalityöntekijäsi?



Kaavio 13: Miten tavoitat sosiaalityöntekijäsi?



Kaavio 14: Pystyykö sosiaalityöntekijäsi auttamaan sinua?

Valintakysymysten lisäksi asiakkailta tiedusteltiin kuinka sosiaalityöntekijä voisi parantaa työskentelyään. Sosiaalityöntekijän toimintaan oltiin tyytyväisiä. Joukossa oli myös erittäin väsyneitä asiakkaita joiden tuentarpeeseen kaikin voimin olemme pyrkineet vastaamaan moniammatillisesti. Aika monet vastaajat toivoivat tukea aivan arkipäivän asioihin ja kasvatuksellisiin asioihin ja pulmiin. Joukossa oli myös kommentteja joista paistoi läpi, ettei ole saanut toimeentulotukea niin paljon kuin olisi itse toivonut. Tärkeimpänä kommenttina nostaisin esille haastateltavan kommentin jossa kertoo: ”ettei saa päätöksiä käteen”. Jos näin on, toimintamme ei ole lainkirjan

mukaista ainakaan tämän asiakkaan kohdalla. Sitä ei pystynyt haastattelusta selvittämään, tuleeko ajatus turvapaikanhakijana oloajalta vai oleskeluluvan saannin jälkeiseltä ajalta. Vastaanottokeskuksen asiakkaille toimeentulotukipäätöstä ei anneta tai toimiteta. Toinen tärkeä huomio haastateltavalta oli pyyntö tukeen, lasten kasvatuksessa ettei tee ja toista vanhoja virheitä.

”Vielä 3 vuoden jälkeen tapaamisia”

”Jos lupaa toimeentulotukea niin sen pitää tulla! Tehkää niin kuin lupaatte”

”Tarvitsen tukea (asiakas itkee)”, ojennan haastateltavalle nenäliinan ja odotan että tunnekuuhu rauhoittuu. Kysyn myös jaksako asiakas jatkaa haastattelua. ”Kyllä. Erityisesti pitäisi huomioida meitä yksinhuoltajat ja olla mukana lastensuojelussa. Ja muutenkin vaihtaa vain kuulumisia. En jaksaa matkustaa Otanmäki- Kajaani väliä olen niin väsynyt. Kuunnelkaa (itkua).” Odotin että haastateltava rauhoittuu jälleen, mutta tilanne näytti niin herkältä, ettemme jatkaneet kyseisestä kysymyksestä sen enempää. Haastateltava oli samaa mieltä ja itkun loputtua oli halukas jatkamaan kyselyn tekoa.

” Pitää ottaa huomioon kiireelliset asiat jos tietää asian olevan kiireellinen. Kuunnelkaa asiakkaan tarpeita ja sen jälkeen tapaamisia ja oikeita päätöksiä”

”Lisää apua, yhteistyötä ja tapaamisia jotta uusi elämä täällä alkaisi hyvin. Ajanvaraukset alkavat aina myöhässä ja päätöksiä paperilla emme saa käteen”

”Enemmän rahallista tukea ja opastusta raha-asioissa”

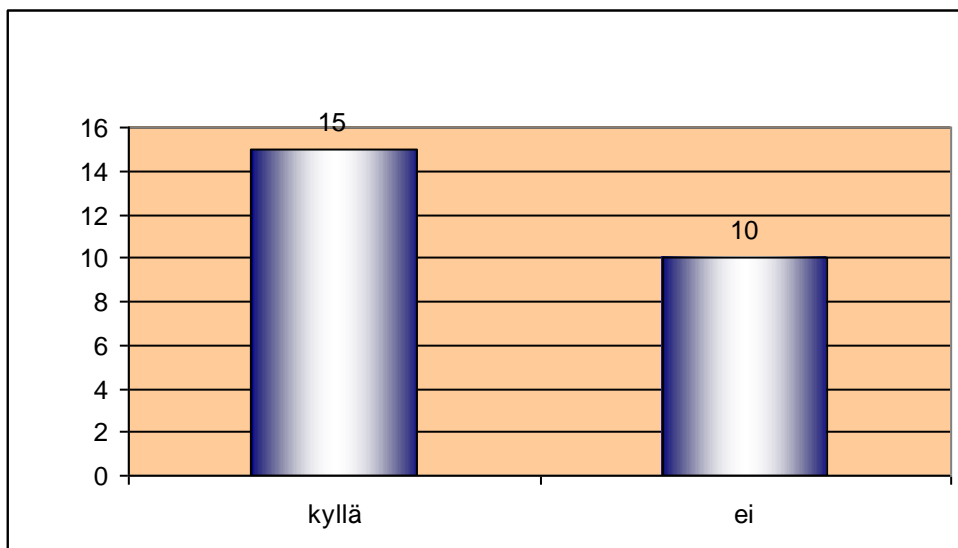
”Lasten kasvatukseen enemmän tukea heti alussa ettei toista vanhoja virheitä”

”Palvelu olisi samanlaista kuin tulevaisuudessa kun menemme sosiaalipalvelukeskuksen asiakkaiksi”

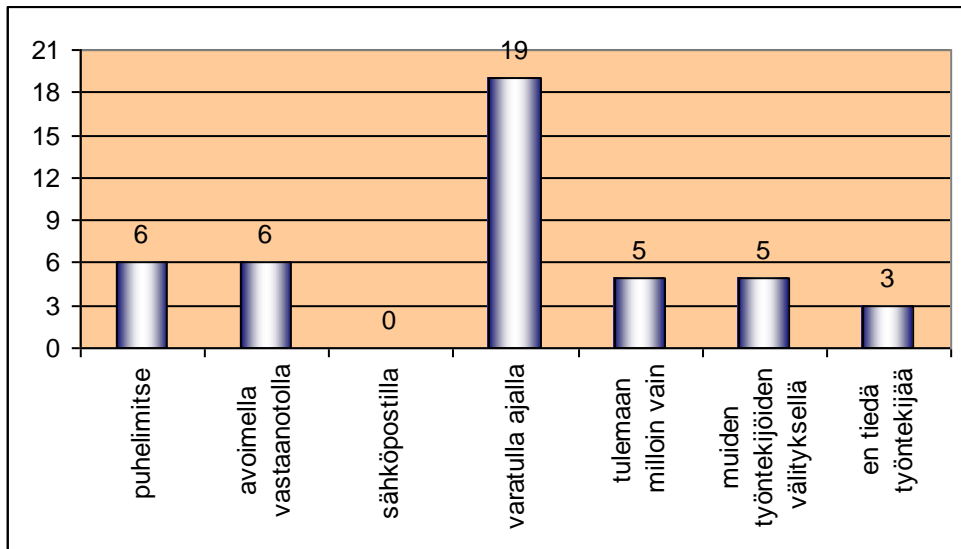
5.4 Terveyspalvelut

Asiakkaiden alkuvaiheen terveyspalvelut järjestetään keskitetysti maahanmuuttajapalveluissa. Asiakkuus jatkuu siihen asti kunnes kotoutuminen on riittävää yleisiin terveyspalveluihin siirtymiseksi. Yleensä asiakas tutustuu Kajaanin terveyspalveluihin 6 kuukaudesta yhteen vuoteen jonka jälkeen osaa omatoimisesti hankkiutua terveyspalveluihin

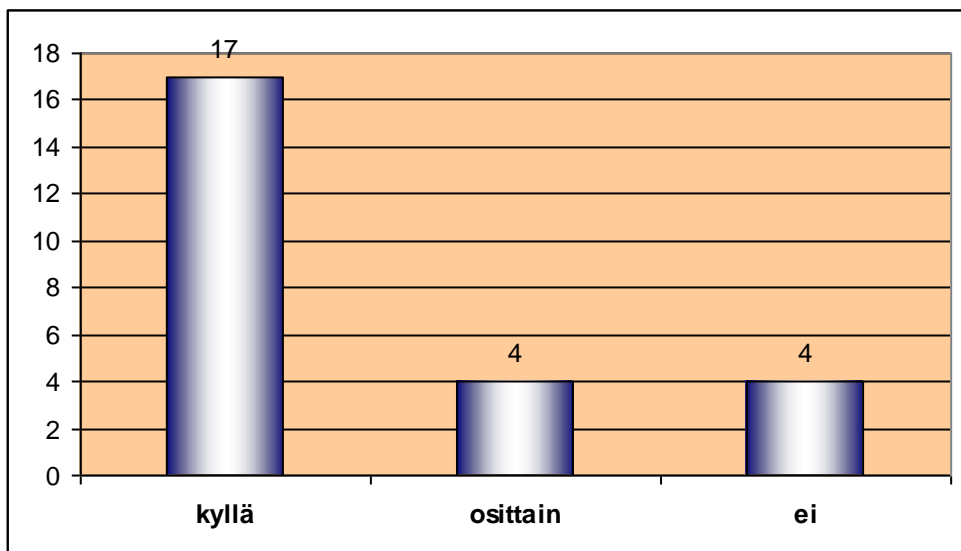
Kajaanin maahanmuuttajapalveluiden terveyspalvelut ovat jääneet Kajaanin kaupungin keskushallinnon alle ainoana terveyspalveluja tuottavana yksikkönä. Muutoin terveyspalvelut ovat Kainuun maakunnan toimialaa. Kajaanin maahanmuuttajien terveyspalvelut tuottavat neuvolatoiminnan sekä muun yleisen terveydenhuollon pakolaisasiakkaille ja varaavat heille aikoja lääkäritapaamisiin jos niitä on saatavilla. Tämä osaltaan hankaloittaa maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden saamaa palvelua. Liian helposti kunnallisessa terveydenhuollossa pomputetaan asiakas maahanmuuttajapalveluiden luukulle takaisin ja terveydenhoitajille tulee ajanvarauksia niiltä asiakkailta jotka juuri opastettu maakunnan terveyspalveluihin. Asiakastytyväisyys kyselyssä tämä näkyi asiakkaiden tyytymättömyytenä.



Kaavio 15: Tapaatko terveydenhoitajaasi riittävän usein?



Kaavio 16: Miten tavoitat terveydenhoitajasi?



Kaavio 17: Pystyykö terveydenhoitajasi auttamaan sinua?

Valintakysymysten lisäksi asiakkailta tiedusteltiin kuinka terveydenhoitaja voisi parantaa työskentelyään. Kommenteissa näkyy jokseenkin tyytymättömyys hoitoon pääsyn hitauteen. Tämä ei kuitenkaan ole vain maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden ongelma vaan koko Kajaanin ongelma. Terveyspalveluiden ylikuormitus näkyy asiakastapaamisten järjestämisen hitautena ja yleensäkin maahanmuuttajapalveluiden ja maakunnan yhteistyön puutteena. Asiaan ollaan toki tulevaisuudessa saamassa parannusta kun Haapa-hankkeen avulla parannetaan

toimintamalleja kaupungin ja maakunnan välillä. Haapa-hankkeen rahoittaa EU:n pakolaisrahaston (ERF) rahoitusta.

”Erittäin tyytyväinen saamaani palveluun”

”Niin harvoin käyn terveydenhoitajalla, etten voi kommentoida”

”Erikoissairaanhoidon pitäisi päästä nopeammin”

”Tapaamisia useammin, sujuvampaa eteenpäin ohjaamista esimerkiksi lääkäriin. Terveystarkastuksia useammin”

”Haluaisin tavata terveydenhoitajan että tietäisin kuka hän on”

”Säännölliset tapaamiset niin kuin muillakin työntekijöillä. Joskus olen lääkinnyt itse itseäni kun ei saa aikoja”

”Useammin tapaamisia, alussa ei ymmärtänyt mitään, enemmän perusohjeita”

”Ajanvaraukset menee liian pitkän ajan päähän”

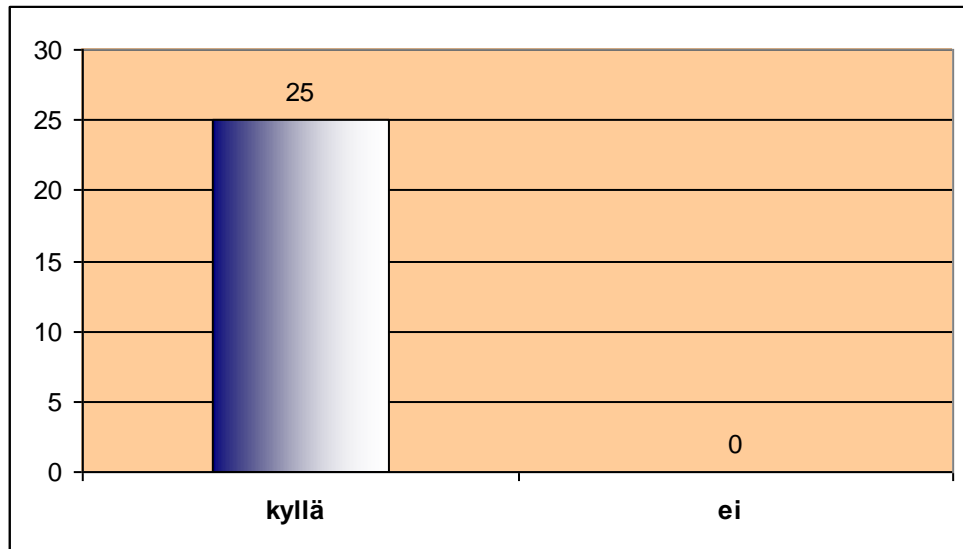
”Ammattitaitoista, olen tyytyväinen”

”Pitäisi olla ystävällinen ja ottaa tosissaan sairaudet. En turhaan varaile aikoja ja minut ohjataan aina terveyskeskukseen josta ei myöskään saa apua”

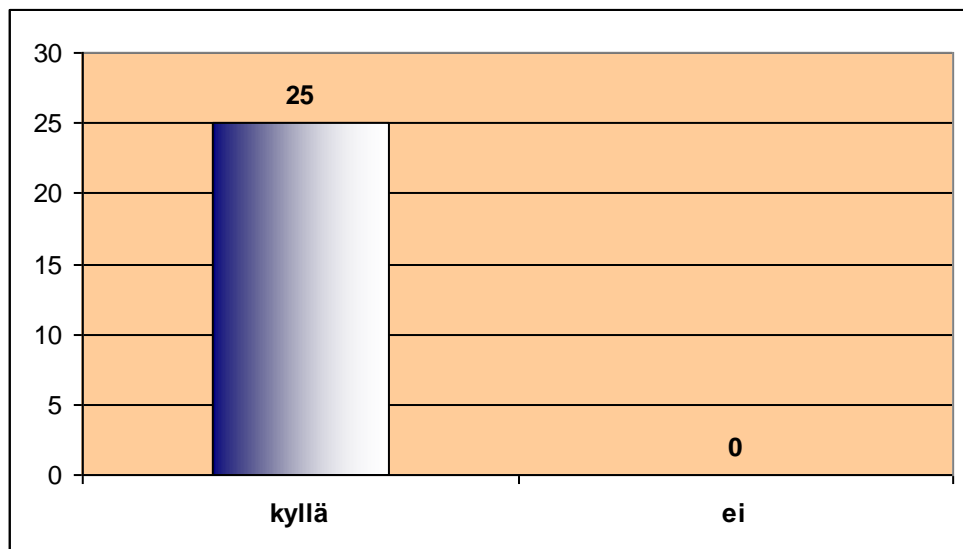
5.5 Palveluiden saatavuus

Asiakastyytyväisyys kyselyssä kysyttiin Maahanmuuttajapalveluiden toimiston sijainnista ja toimistomme palveluista. Palvelupiste jota kutsutaan yleisesti asiakkaiden ja työntekijöiden puhekielessä respaksi on yksi keskeisin paikka asiakkaan palvelun kannalta. ”100 % vastaajista oli sitä mieltä että toimisto sijaitsee

hyvällä paikalla sekä oli tyytyväisiä respan palveluihin”. Respan toimintaan ja järjestelyihin asiakkaiden ääni sai vauhtia ja remontti valmistui toukokuun lopulla.



Kaavio 18: Sijaitseeko toimistomme hyvällä paikalla?

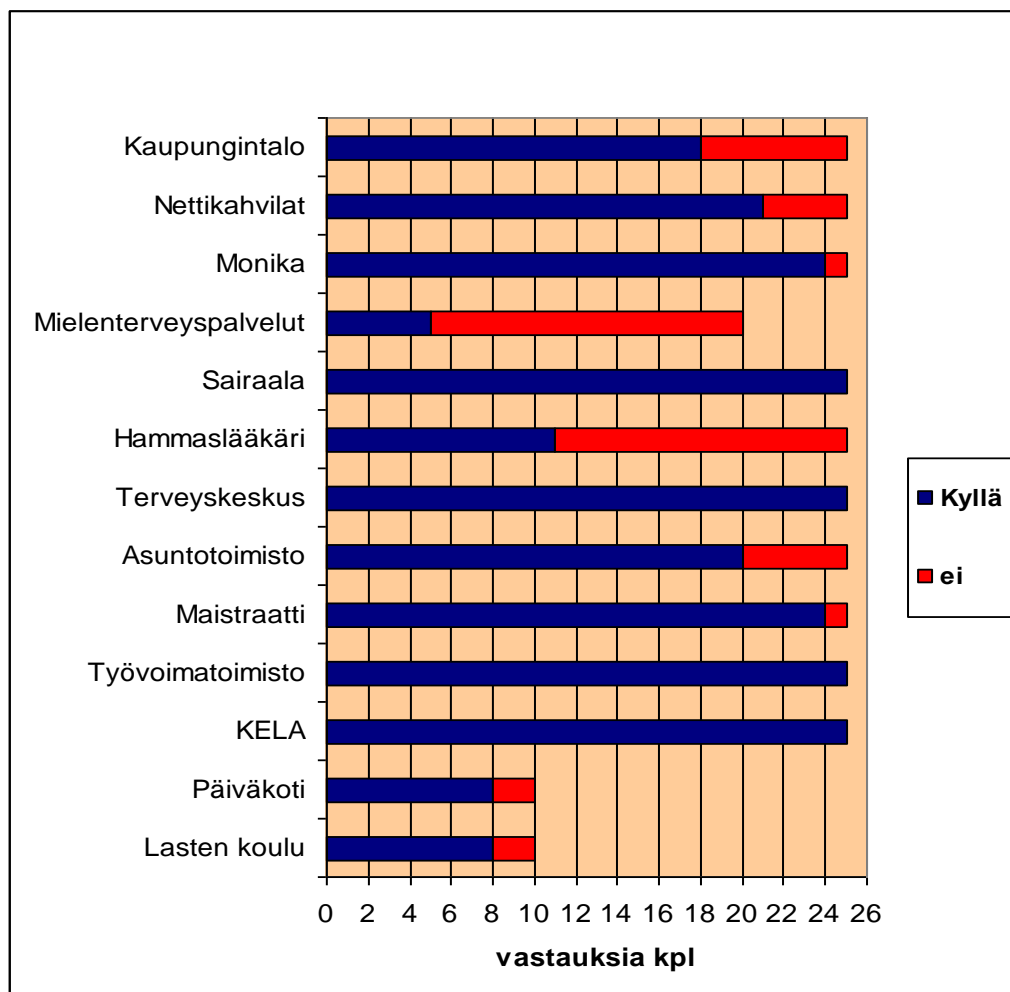


Kaavio 19: Oletteko tyytyväinen toimistomme vastaanoton palveluihin?

Maahanmuuttajapalveluiden vastaanotossa työskentelee yksi henkilö joka vastaa puhelinkeskuksesta lakimiesaikeiden järjestämisestä turvapaikanhakijoille ja toimeentulotuki liitteiden ja hakemusten vastaanotosta. Lisäksi hän palvelee asiakkaita lasiluukun takaa mitä erilaisissa asioissa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia käytettiin hyväksi vastaanoton remontti hankkeessa joka toteutettiin

toukokuussa 2011. Vastaanottoon saadaan kaksi asiakastiskiä ja yksityisyyttä suojaavat vastaanottotiskit lasituksilla.

Maahanmuuttajalle tärkeitä toimijoita (kaavio 20) ja virastoja listattiin rastitusvaihtoehdoiksi tiedustelemalla mitkä toimijat ovat vastaajalle tuttuja ja mitkä ei. Vain neljä toimijaa sai 100 % kyllä vastaukset. Sairaala, terveyskeskus, työvoimatoimisto ja kansaneläkelaitos olivat kaikille vastaajille tuttuja. Tämä on erittäin tärkeää koska alkuvaiheessa useimmat asiakkaat ovat yhteiskunnan eri tukien varassa ja kun tiedostaa mistä tukea ja apua saa pärjää jo pitkälle. Mielenterveyspalvelut olivat vain 12 % vastaajista tuttuja. Lasten päiväkotia ja koulua oli tunnettu niillä, joilla lapset olivat päiväkodissa tai koulussa. Yhdellä vastaajista lapsi oli menossa päiväkotiin sekä kouluun, mutta paikka ei ollut vielä tuttu.

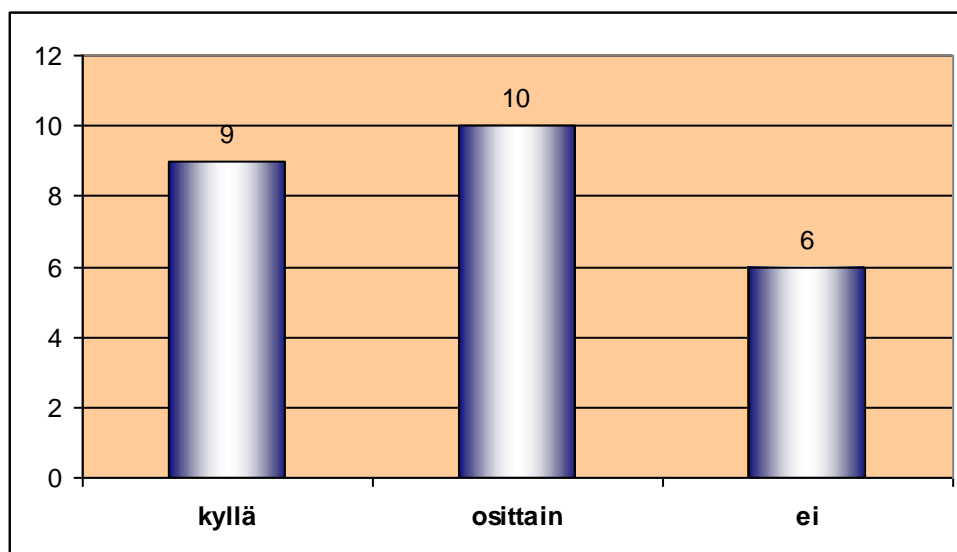


Kaavio 20: Ovatko seuraavat virastot ja toimijat tuttuja?

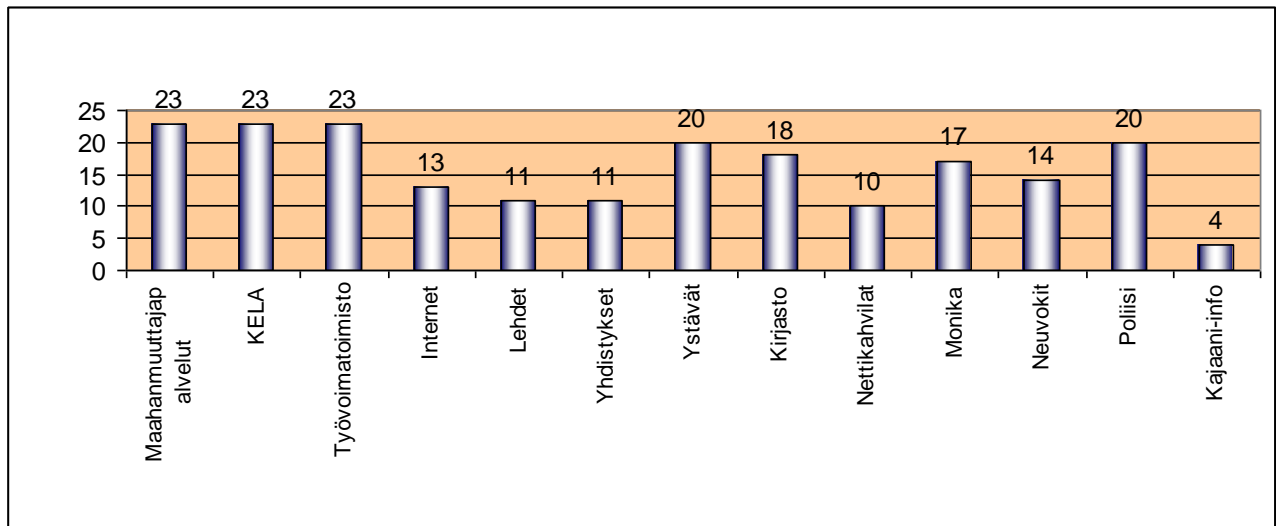
5.6 Omatoimisuus arjessa

Asiakkaiden omatoimisuuden tukeminen on yksi keskeinen työkohde ohjaustyössä. Vastanneiden omatoimisuus lomakkeiden täytössä näyttää tarvitsevan vielä ohjausta ja tukea. Tässä näyttäytyy myös tulkinkäytön tarpeellisuus eri viranomaisten tapaamisilla jotta asiakkaan palvelun laatu voidaan taata. Lomakkeiden täyttäminen on Suomalaisen virastokäytännön tapa kerätä erilaatuista tietoa asiakkaasta. Lomakkeet ovat monelle Suomalaisellekin vaikealukuisia ja monimutkaisia, kun siihen vielä lisätään tarvittavat liitteet, ei maahanmuuttaja heikolla suomenkielen taidolla pysty suoriutumaan lomakkeista ilman tulkkausta.

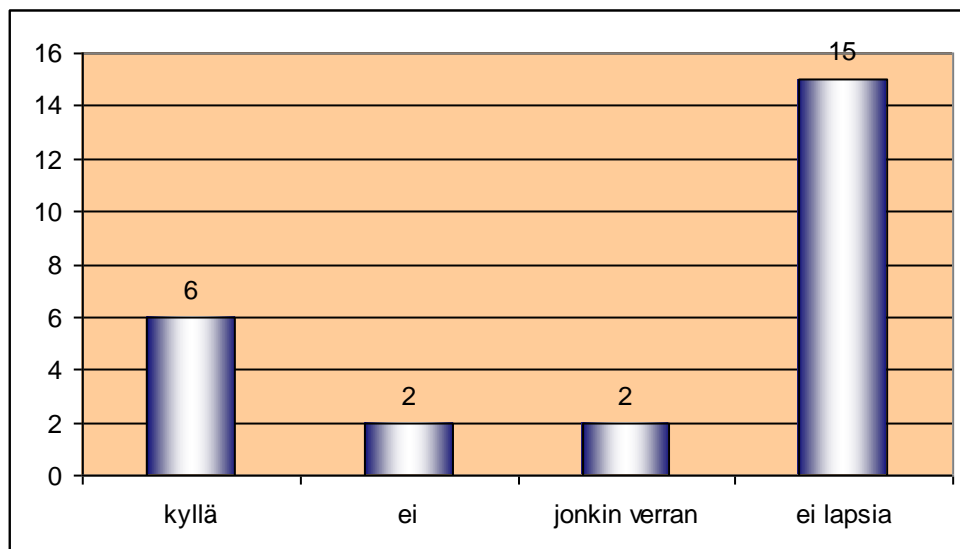
Itseohjautuvuus tiedonhakuun näyttäisi olevan kohtuullisen hyvällä tasolla. Tietoa haetaan virastoista ja muualta (kaavio 22) mukaan asiakkaat kykenevät vastauksiensa perusteella hakemaan tietoa itsenäisesti ja tarvittaessa rohkenevat pyytää apua.



Kaavio 21: Täytätkö itse hakemukset ja lomakkeet?



Kaavio 22: Mistä haet apua kysymyksiisi?



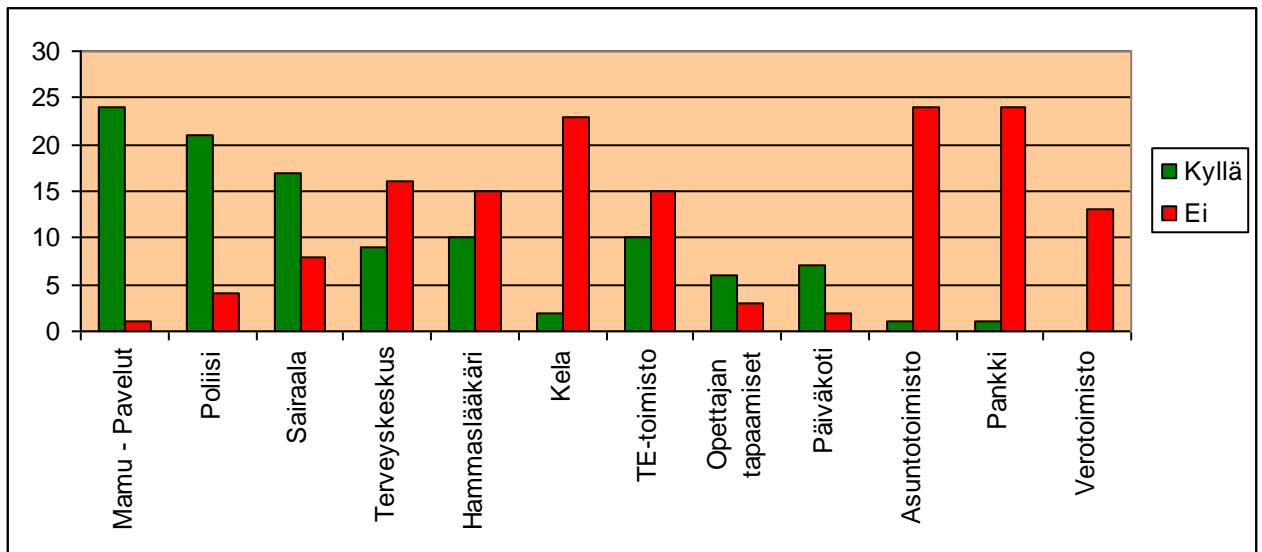
Kaavio 23: Pystytkö auttamaan lastasi läksyissä?

5.7 Tulkkauspalvelut

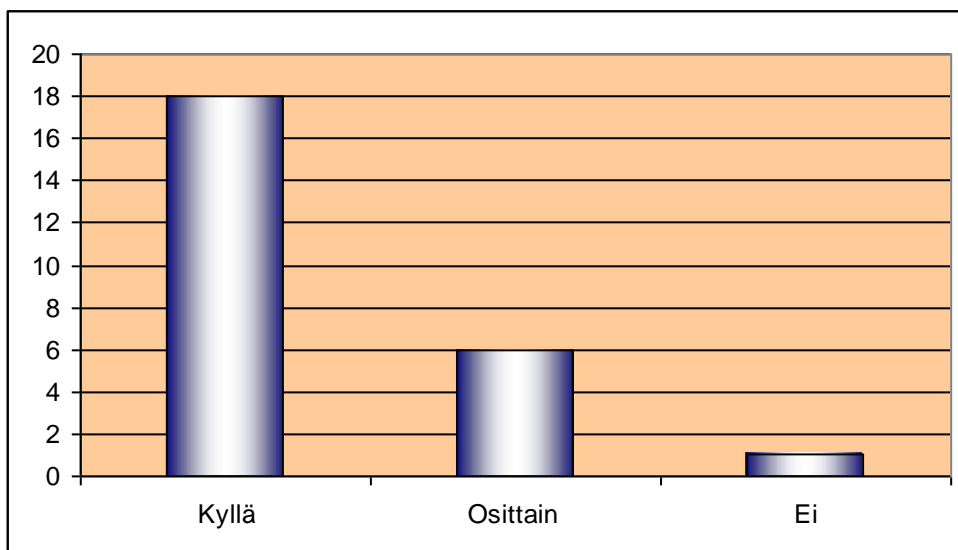
Pakolaisten ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta annetun valtioneuvoston päätöksen (1607/92) nojalla pakolaisille ja turvapaikanhakijoille järjestetään valtion varoista kokonaan kustannettavia tulkkipalveluja. Tulkkipalveluja annetaan vastaanoton palveluja järjestettäessä, lähinnä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kunnille korvataan tulkkikustannukset valtion varoista. (Työhallinnon julkaisu no 231,

Työministeriö, 1999.) Tulkkipalveluiden käyttäminen vaatii tarvittavat laitteet ja taidon selkeäkieliseen ulosantiin.

Tutkimuksen tulkkipalvelun saatavuuden tuloksista voidaan nähdä, että useissa viranomaisten tarjoamissa palveluissa tulkinkäyttö mahdollisuutta ei käytetä hyväksi. 64 % vastaajista kertoo, ettei terveyskeskuksessa käydessään saa tulkattua palvelua. Tämä johtaa kielteiseen reaktioon, jolloin asiakkaat työllistävät useita viranomaisia yrittäessään kertoa mikä on hätänä. Asiakasta pompotellaan terveyskeskuksen ja maahanmuuttajapalveluiden välillä.



Kaavio 24: Missä seuraavista paikoista saatte tulkattua palvelua?



Kaavio 25: Ovatko tulkit olleet ammattitaitoisia?

6 Maahanmuuttajapalveluiden toiminnan kehittäminen

Kajaanin maahanmuuttajapalvelut ovat muutosprosessin kourissa. Uusien työnkuvien ja toiminnan kehittämisprosessin pitkittymisen varjopuolena on ollut henkilökunnan jaksaminen. Tämä näkyi selkeästi myös työ hyvinvointi kyselyn tuloksissa. Kajaanin maahanmuuttajapalvelut ovat sairaus poissaolojen kärjessä Kajaanin kaupungin muihin organisaatioihin verrattuna. Tämä johtuu mielestäni siitä että vastaanotto toiminta on kokoajan muutospaineessa ja johtaminen ministeriö tasoa myöten ollut heikkoa. Uusi kotoutumislaki tuo ainakin pientä helpotusta työlle koska silloin kunnilla on velvollisuus tehdä suunnitelmat kotoutumisesta ja kotouttamisesta. uuden lain mukaiset alkukartoitukset on mahdollista tehdä kaikille maahanmuuttajille ja porkkanana valtio tarjoaa 700 euron korvauksen jokaisesta tehdystä alkukartoituksesta. Tulkkipalvelujen käyttämisen mahdollisuuksista ja tulkkipalvelujen käyttämisen informoinnissa maahanmuuttajapalvelut ovat olleet koko toimintansa ajan aktiivisia. Tulokset ovat kuitenkin vielä 2011- luvulla aika heikot. Viranomaisten täytyy ymmärtää tulevaisuudessa että tulkatut palvelut auttavat asiakkaan kotoutumista ja elinoloja koska tietoisuus ja luottamus järjestelmään lisääntyvät. Maahanmuuttajapalveluiden esimerkki ja tietoisuuden levittäminen edelleen ovat tulevaisuuden tehtäviämme edelleen. Yhteistyö ELY- keskuksen, kelan, terveydenhuollon, sosiaalipalveluiden, kolmannen sektorin ja poliisin kanssa on jatkettava edelleen tiiviinä yhteisten asiakkaidemme palvelujen edistämiseksi.

6.1 Tutkimustulosten hyödynnettävyys henkilökunnan työssä

Kyselyn tulosten mukaan asiakkaat toivoisivat lisää tapaamisia säännöllisin väliajoin. Tätä voitaneen pitää pyyntönä joka on hyvä toteuttaa ja kirjata myös työnkuviin. Ensimmäisen vuoden asiakkuuden aikana säännöllinen opastus ja tapaaminen veisivät asiakkaan kotoutumista eteenpäin. Säännölliset tapaamiset eivät kuitenkaan saa vaikuttaa negatiivisesti niin että työntekijä tekee liikaa asiakkaalle vaan asiakas tekee itselleen työntekijän ohjatessa. Asiakkaan kotoutumista tuetaan edelleen yhteistyössä viranomaisten ja kolmannen sektorin kanssa. Eri yhdistysten ja toimijoiden kanssa yhteistyön avaaminen ja maahanmuuttajien järjestäytymisen tukeminen olisi tutkimuksen tuloksiin viitaten yksi tulevaisuuden haaste edelleen. Yhteistyö antaa kaikille osapuolille uusia mahdollisuuksia toteuttaa asiakkaan

kotoutumisen kannalta positiivisia asioita ja järjestäytyminen edistää maahanmuuttajien vaikutusmahdollisuuksia ja näin helpottaa myös ohjaus- ja neuvonta työtä tekeviä keskittyä yksilöllisemmin asiakkaiden tarpeisiin.

6.2 Seuranta

Jatkotoimenpiteenä Maahanmuuttajapalveluissa olisi hyvä tehdä uusinta tutkimus jossa pääpaino olisi ohjausta ja neuvontaa vaativissa asioissa ja maahanmuuttajien työllistymiseen liittyvissä ongelmakohdissa.

7 Pohdintaa

Opinnäytetyön tekeminen oli haasteellinen kokonaisuus joka kasvatti tekijän tietotaitoa. Jaksakseen jatkaa alalla työskentelyä on hyvä etsiä uusia työtapoja ja kehitysideoita. Tutkimuksen tekeminen antoi uusia ideoita ja asiakkaiden antama panostus yllätti jossakin määrin tutkimuksen tekijän. Kajaanin Maahanmuuttajapalveluiden asiakastyytyväisyys tutkimuksen tuloksena työntekijöille pystyin näyttämään että asiakaskantamme on tyytyväinen maahanmuuttajapalveluiden toimintaan. Tämä edesauttaa työntekijöitä jatkamaan samaan malliin ja kehittämään edelleen asiakassuhteitaan tulevaisuudessa. Toisaalta myös asiakkaiden kuuleminen antaa heille tietoisuuden siitä että heistä ollaan oikeasti kiinnostuneita ja heidän mielipiteillään on arvoa. Asiakkaiden antaman palautteen pohjalta peilataan nykyisiä toimintamalleja asiakaspalautteeseen ja tarpeen vaatiessa niitä muokataan edelleen. Jäämme odottamaan uuden lain tuomia palvelunlaadun parannuksia kuntasektorilla.

LÄHTEET:

Hursti, I. 2002. Ystävyyttä yli etnisten esteiden. Helsinki: Multiprint Oy

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Lukkaroinen, Riitta (2005) ”Muutos on pysyvä olotila”. Turvapaikanhakijoiden vastaanottona järjestettävät palvelut ja niiden järjestämisestä aiheutuvat kustannukset. Työpoliittinen tutkimus.

Merja Anis. 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Väestötutkimuslaitoksen julkaisusarja, D 47/2008

Nissinen Leena (2007) Auttamisen rajoilla. Helsinki: Edita Prima Oy

Räty, M. 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer Paino Oy.

Sari Hammar-Suutari. 2006. Kulttuurien välinen viranomaistyö. Työpoliittinen tutkimus.

Seikkula Jaakko & Arnkil Tom Erik (2005) Dialoginen verkostotyö. Tampere: Tammer-paino Oy.

SÄHKÖISET LÄHTEET

Kajaani Internet G3. Palvelut. Maahanmuuttajapalvelut. Vastaanottokeskus 2011. Viitattu 20.4.2011.

<http://www.kajaani.fi/Palvelut/Maahanmuuttajapalvelut/Vastaanottokeskus/>

Maahanmuuttovirasto. Sanasto. 2009. Viitattu 24.5.2011

<http://www.migri.fi/netcomm/content.asp?path=2761>

Pakolaisneuvonta. Turvapaikkamenettelyt. 21.1.2009. Viitattu 21.4.2011.

http://www.pakolaisneuvonta.fi/files/Microsoft%20Word%20-%20TURVAPAIKKAMENETTELYT_NOPE2.pdf

Finlex. Ulkomaalaislaki. 30.4.2004/301. Viitattu 17.4.2011.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ulkomaalaislaki>

Pakolaisneuvonta. Perheenyhdistäminen. Julkaisut. 2011. Viitattu 18.4.2011.

http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=137&lang=suo

Laki maahanmuuttajien kotoutumisesta ja turvapaikanhakijoiden vastaanotosta. 493/1999.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990493>

Ulkoasianministeriö. Maat ja alueet. 2006. Viitattu 15.4.2011.

<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=15641&contentlan=1&culture=fi-FI>

Sisäasiainministeriö. Maahanmuuttovirasto. Julkaisut. Tietoa turvapaikanhakijalle 2010. Viitattu 17.4.2011.

<http://www.migri.fi/download.asp?id=tietoa+tp%2Dhakijalle%5Fsu;1134;{A20195C9-8977-4B1E-9275-D9817F8C5594}>

Suomen Punainen Risti. Henkilötiedustelu ja viestit. Viitattu 23.5.2011.

http://www.redcross.fi/apuajatukea/henkiloetsinta/fi_FI/index/

UNHCR 2011. Pakolaisten suojelu. Maansisäiset pakolaiset. Viitattu 24.5.2011

http://www.unhcr.no/fi/Protect/faq_idp_fi.html#2

LIITTEET:

Esa Ojala Kemi-Tornion HUMAK 2009 - 2013, opinnäytetyö

Asiakastyytyväisyys kysely Kajaanin maahanmuuttajapalvelun mamu-asiakkaille

Rastita / ympyröi tai kirjoita mieleisesi vastaus

Vastaukset käsitellään nimettöminä

1. Kansalaisuus: _____
2. Äidinkieli: _____ Muut kielet: _____
3. Nainen <input type="checkbox"/> Mies <input type="checkbox"/>
4. Montako vuotta olet ollut Suomessa? 1 2 3 4 5
5. Osaatko lukea omalla äidinkielellä tai muulla kielellä? Kyllä <input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/>
6. Osaatko kirjoittaa omalla äidinkielellä tai muulla kielellä? Kyllä <input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/>
7. Onko perheesi Suomessa? Kyllä <input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/>
8. Oletko kurssilla? Kyllä <input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/> Jos kyllä, kurssin nimi: _____ _____
9. Rastita työntekijät joita olet tavannut maahanmuuttajapalveluissa Terveystenhoitaja <input type="checkbox"/>

Sosiaalityöntekijä	<input type="checkbox"/>
Ohjaaja	<input type="checkbox"/>
Psykiatrinen sairaanhoitaja	<input type="checkbox"/>
Respan henkilökunta	<input type="checkbox"/>
Johtaja	<input type="checkbox"/>
Toimeentulotuen käsittelijä	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>

10. Kuinka usein tapaat ohjaajaasi keskimäärin?

Viikoittain	<input type="checkbox"/>
Kuukausittain	<input type="checkbox"/>
Harvemmin	<input type="checkbox"/>
En ole tavannut	<input type="checkbox"/>

11. Miten tavoitat ohjaajasi?

Puhelimitse	<input type="checkbox"/>
Avoimella vastaanotolla	<input type="checkbox"/>
Sähköpostilla	<input type="checkbox"/>
Varatulla ajalla	<input type="checkbox"/>
Tulemalla toimistolle milloin vain	<input type="checkbox"/>
Muiden työntekijöiden välityksellä	<input type="checkbox"/>

12. Pystyykö ohjaajasi auttamaan sinua?

		Perustelut:
Kyllä	<input type="checkbox"/>	_____

Osittain	<input type="checkbox"/>	_____

Ei	<input type="checkbox"/>	_____

13. Mitä ohjaajasi tulisi parantaa työssään?

14. Kuinka usein tapaat sosiaalityöntekijää keskimäärin?

Viikoittain
 Kuukausittain
 Harvemmin
 en ole tavannut

15. Miten tavoitat sosiaalityöntekijäsi?

Puhelimitse
 Avoimella vastaanotolla
 Sähköpostilla
 Varatulla ajalla
 Tulemalla toimistolle milloin vain
 Muiden työntekijöiden välityksellä

17. Pystyykö sosiaalityöntekijänne auttamaan sinua?

Kyllä Osittain Ei

17. Mitä sosiaalityöntekijäsi tulisi parantaa työssään?

18. Tunnetko oman terveydenhoitajanne?

Kyllä Ei

19. Tapaatko terveydenhoitajaa mielestäsi riittävän usein?

Kyllä Ei

20. Miten tavoitat terveydenhoitajasi?

Puhelimitse
 Avoimella vastaanotolla
 Sähköpostilla
 Varatulla ajalla
 Tulemalla toimistolle milloin vain
 Muiden työntekijöiden välityksellä

21. Pystyykö terveydenhoitajanne auttamaan sinua?

Kyllä Osittain Ei

22. Mitä terveydenhoitajan tulisi parantaa työssään?

23. Mitä muita palveluita / apua toivoisit maahanmuuttajapalveluista?

24. Sijaitseeko toimistomme sopivien kulkuyhteyksien varrella?

Kyllä Ei

25. Oletteko tyytyväinen "respan" palveluihin?

Kyllä Osittain Ei

Perustelut / parannusehdotukset:

26. Ovatko seuraavat virastot ja toimipaikat tuttuja

	Kyllä	Ei
Lastesi koulu ja opettaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastesi päiväkoti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KELA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työvoimatoimisto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maistraatti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kajaanin Pietari (asuntotoimisto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveyskeskus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asuinalueesi hammaslääkäri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sairaala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Monika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nettikahvila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaupungintalo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mielenterveyspalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Täytätkö itse hakemukset ja lomakkeet?		
Kyllä	<input type="checkbox"/>	Osittain <input type="checkbox"/>
		Ei <input type="checkbox"/>
28. Mistä haet apua kysymyksiisi?		
Maahanmuuttajapalvelut	<input type="checkbox"/>	
Kela	<input type="checkbox"/>	
Työvoimatoimisto	<input type="checkbox"/>	
Internet	<input type="checkbox"/>	
Sanomalehdet	<input type="checkbox"/>	
Yhdistykset	<input type="checkbox"/>	
Ystävät	<input type="checkbox"/>	
Kirjasto	<input type="checkbox"/>	
Nettikahvilat	<input type="checkbox"/>	
Monika	<input type="checkbox"/>	
Neuvokit	<input type="checkbox"/>	
Poliisi	<input type="checkbox"/>	
Kajaani Info	<input type="checkbox"/>	
Muu:	<input type="checkbox"/>	
_____	<input type="checkbox"/>	
_____	<input type="checkbox"/>	
29. Jos sinulla on lapsia, pystytkö auttamaan lastasi esimerkiksi läksyjen teossa?		
Kyllä	<input type="checkbox"/>	Ei <input type="checkbox"/>
		Jonkin verran <input type="checkbox"/>
30. Käytetäänkö tulkkauksia mielestäsi riittävästi?		
Kyllä	<input type="checkbox"/>	Osittain <input type="checkbox"/>
		Ei <input type="checkbox"/>
31. Ovatko tulkit olleet ammattitaitoisia?		
Kyllä	<input type="checkbox"/>	Osittain <input type="checkbox"/>
		Ei <input type="checkbox"/>
32. Missä seuraavissa paikoissa saat tulkattua palvelua?		
	Kyllä	Ei
Maahanmuuttajapalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poliisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sairaala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terveyskeskus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hammaslääkäri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työvoimatoimisto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastesi opettajan tapaamiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastesi päiväkoti tapaamiset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kajaanin Pietari asuntotoimisto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pankki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verotoimisto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Onko Kajaani hyvä paikkakunta asua?

Kyllä Ei

Miksi?:

Kiitos vastauksista!! Työn valmistuttua saatte informaatiota tuloksista!