

TEM raportteja

12/2013

Palvelukyselyiden tulokset

Raportti
Helmikuu 2013



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY

Esipuhe

Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa kotouttamispolitiikan ja hyvien etnisten suhteiden edistämisen valtakunnallisesta arvioinnista ja seurannasta. Seurannan toteuttamiseksi on kehitetty kotouttamisen, kotoutumisen ja etnisten suhteiden seurantajärjestelmä, joka koostuu maahanmuuttajille suunnatusta kyselytutkimuksesta, kunnille ja työ- ja elinkeinotoimistoille (TE-toimistot) kohdennetuista palvelukyselyistä sekä maahanmuuttajien elinoloja kuvaavista tilastollisista indikaattoreista. Seurannan eri osioiden kautta saadusta tiedosta tullaan kokoamaan neljän vuoden välein kotouttamisen, kotoutumisen ja etnisten suhteiden kokonaiskatsaus. Ensimmäinen kokonaiskatsaus toteutetaan vuonna 2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö on käynnistänyt seurannan toimeenpanon toteuttamalla loppukesän ja syksyn 2012 aikana maahanmuuttajille suunnatun kyselytutkimuksen sekä kunnille ja TE-toimistoille suunnatut palvelukyselyt. Kyselyjen osittaisesta toteutuksesta sekä tulosten analysoinnista ja raportoinnista on vastannut Ramboll Management Consulting Oy ja sen työtä on ohjannut työ- ja elinkeinoministeriön asettama ohjausryhmä. Ohjausryhmässä on ollut edustettuina maahanmuuttotutkimuksen, tilastoinnin sekä kunta- ja TE-palvelujen asiantuntijoita.

Laki kotoutumisen edistämisestä antaa puitteet kotoutumista edistävien palvelujen järjestämiselle, mutta paikallistasolla palveluja voidaan järjestää eri tavoin. Paikalliset viranomaiset kehittävät ja järjestävät kotoutumista edistäviä palveluja myös yhteistyössä järjestöjen, yhdistysten ja yhteisöjen kanssa. Vaikka viranomaisten tehtävänä on huolehtia kotoutumista edistävien palvelujen järjestämisestä ja muidenkin palvelujen soveltumisesta maahanmuuttajille, on maahanmuuttaja kotoutumisessa kuitenkin aina toimija.

Maahanmuuttajabarometrin avulla kerätään tietoa valittujen maahanmuuttajaryhmien subjektiivista näkemyksistä ja kokemuksista kotoutumisesta ja viihtymisestä Suomessa. Maahanmuuttajabarometrin 2012 kohderyhmän muodostivat Suomessa asuvat Viron, Venäjän, Somalian, Thaimaan, Kiinan, Irakin ja Turkin kansalaiset, jotka ovat muuttaneet Suomeen vuosina 2007–2009. Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) tuli voimaan 1.9.2011, joten uuden lain myötä laajentunut soveltamisala ja uudet toimenpiteet eivät ole koskeneet tähän maahanmuuttajabarometriin vastanneita. Koska kohderyhmä on ollut rajattu, ei tuloksia voida myöskään yleistää koskemaan kaikkia Suomessa asuvia ulkomaalaisia.

Kunnille ja TE-toimistoille suunnatuissa palvelukyselyissä kartoitettiin virkailijoiden näkemyksiä kunnan ja TE-toimiston tarjoamien kotoutumispalveluiden ja muiden palveluiden kattavuudesta ja kyvystä vastata maahanmuuttajaväestön tarpeisiin. Palvelukyselyissä huomioitiin myös uuden kotoutumislain muutoksia.

Tässä työ- ja elinkeinoministeriön raportissa esitellään kunnille ja TE-toimistoille suunnattujen palvelukyselyjen keskeisiä tuloksia.

Helsingissä 21.2.2013

TUIJA OIVO

Osastopäällikkö

Työ- ja elinkeinoministeriö

Tarkastus	Ohjausryhmä
Päivämäärä	7/2/2013
Laatija	Ramboll Management Consulting
Tarkastaja	Ohjausryhmä
Hyväksyjä	Ohjausryhmä
Kuvaus	Palvelukyselyjen raportti

SISÄLTÖ

1.	Tiivistelmä	3
1.1	Kunnille lähetetty palvelukysely	3
1.2	TE-toimistoille lähetetty kysely	3
2.	Johdanto	5
3.	Palvelukyselyiden toteutus	6
3.1	Palvelukysely kunnille	6
3.2	Palvelukysely TE-toimistoille	6
4.	Kunnille suunnattu palvelukysely	7
4.1	Aineisto	7
4.1.1	Osallistuminen päätöksentekoon	10
4.1.2	Maahanmuuttajien kotouttamisohjelma kunnissa	12
4.1.3	Maahanmuuttajille suunnatut kotoutumispalvelut	15
4.1.4	Kunnan peruspalvelut	28
4.1.4.1	Terveys ja hyvinvointi	28
4.1.4.2	Varhaiskasvatus	37
4.1.4.3	Koulutus ja osaaminen	40
4.1.5	Muut palvelut	45
4.2	Yhteenveto kuntien tarjoamista palveluista	54
4.3	Oppimiskokemukset	55
5.	TE-toimistoille suunnattu palvelukysely	57
5.1	Aineisto	57
5.1.1	Etnisten suhteiden tila	60
5.1.2	Keskeisimmät maahanmuuttajien työllistymisen esteet	61
5.2	Palveluiden organisointi	62
5.2.1	Alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma	66
5.3	Palveluiden vastaavuus ja riittävyys tarpeisiin nähden	69
5.4	Maahanmuuttajien pääsy palveluihin	79
5.5	Yhteistyö	82
5.5.1	Eri toimijoiden välillä	82
5.5.2	TE-toimistojen sisällä	83
5.6	Hyvät käytännöt ja kehittämisehdotukset	84
5.6.1	Kyselyyn kohdistuva palaute	85
6.	Palvelukyselyiden tulosten tarkastelu ja oppimiskokemukset	86
6.1	Tulosten tarkastelua	86
6.2	Jatkokehittämistarpeet	86

LIITTEET

Liite 1

Kuntakyselyn kyselylomake

Liite 2

TE-toimistokyselyn kyselylomake

Liite 3

Kuntien palvelukyselyyn vastanneet kunnat

1. TIIVISTELMÄ

Kunnille ja TE-toimistoille lähetetyissä kyselyissä kartoitettiin viranhaltijoiden näkemyksiä kunnan ja TE-toimistojen maahanmuuttajille tarjoamien kotouttamis- ja peruspalveluiden kattavuudesta, vastaavuudesta maahanmuuttajaväestön tarpeisiin sekä onnistuneisuudesta. Lisäksi vastaajat arvioivat maahanmuuttajien osallistumista kunnan päätöksentekoon sekä kuntien kotouttamisohjelman laadintaa ja tilaa kunnassa. Kuntien palvelukysely lähetettiin sähköpostitse ELY-keskusten kautta kaikille Manner-Suomen kunnille. Vastauksia saatiin 106, jolloin vastausprosentiksi muodostui 33 %. TE-toimistoille suunnattuun kyselyyn vastasi yhteensä 60 TE-toimistoa (yhteensä toimistoja oli syksyllä 2012 81). Vastausprosentiksi muodostuu siten 74 %.

Maahanmuuttajabarometrin tulosten perusteella 3-5 vuotta maassa olleiden suurimpien maahanmuuttajakansalaisuuksien vastaajat arvostavat erityisesti useita kuntien tarjoamia palveluita kuten kirjastoa, liikuntapalveluita, neuvolaa, lasten päivähoitoa, kulttuuripalveluita, perusopetusta ja nuorten harrastustoimintaa. Merkittävästi tyytymättömämpiä vastaajat olivat työnhakupalveluihin. Tämä on sinällään ymmärrettävää jo johtuen palveluiden erilaisesta luonteesta sekä erityisesti maahanmuuttajien kantaväestöä vaikeammasta tilanteesta työmarkkinoilla ylipäättänsä. Palvelukyselyiden toimijoiden itsearviointin kautta muodostuva kuva on hienojakoisempi. TE-toimistojen sisällä nähdään sekä paremmin että huonommin toimivia palveluita kuten tietysti myös kuntien sisällä. Kiinnostavaa TE-toimistojen näkemysten yhteydessä on erityisesti se, että kotoutumissuunnitelmia pidetään kokonaisuudessaan melko toimivina, mutta maahanmuuttajabarometrin tuloksissa kaikista niistä vastaajista, jotka tiesivät, että heille on laadittu suunnitelma, noin puolet ei osannut sanoa, oliko kotoutumissuunnitelman teko varsinaisesti auttanut heitä. Noin 40 % näistä vastaajista arvioi, että kotoutumissuunnitelma on auttanut heitä ja 12 % arvioi, ettei kotoutumissuunnitelman tekemisestä ollut ollut hyötyä.

1.1 Kunnille lähetetty palvelukysely

Kuntavastaajat arvioivat kunnan tarjoamien peruspalveluiden vastaavan keskimäärin hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin. Parhaat arviot annettiin neuvola- ja terveyskeskuspalveluille, heikommiksi arvioitiin kulttuuri- ja mielenterveyspalveluiden vastaavuus. Keskimäärin suuret, yli 100 000 asukkaan, kunnat arvioivat oman kuntansa peruspalveluiden vastaavuutta kriittisemmin kuin muut kyselyyn vastanneet kunnat. Useissa kunnissa on kehitetty toimivia toimintatapoja, joiden avulla peruspalveluiden vastaavuutta maahanmuuttajien tarpeisiin on pyritty parantamaan. Monessa kunnassa myös koetaan, että hyvä käytäntö on ollut oman, hyväksi havaitun palvelun yhtäläinen ja tasapuolinen tarjoaminen kaikille kuntalaisille. Tyypillisesti suurissa kunnissa joissa maahanmuuttajien suhteellinen osuus on korkea, on pieniä kuntia runsaammin erityisesti maahanmuuttajien tarpeisiin räätälöityjä palveluita.

Maahanmuuttajien osallistumiseen kunnallisen päätöksentekoon on säännöllisiä käytäntöjä vain harvassa kunnassa. Myös maahanmuuttajataustaisten osuus valtuutetuista ja lautakunnan jäsenistä on alhaisempi, kuin vieraskielisten tai ulkomaan kansalaisten osuus vastaajakuntien kuntalaisista keskimäärin.

Kotoutumisen edistämisestä annetun lain mukainen kotouttamisohjelman laadinta on aloitettu noin neljässä viidestä vastaajakunnasta ja 70 % vastaajakunnista kotouttamisohjelma on hyväksytty kunnanhallituksessa. Yhteinen kotouttamisohjelma useamman kunnan kanssa on vain 46 % vastanneista.

Kotouttamispalveluista parhaiten saatavilla oleviksi palveluiksi arvioitiin TE-toimiston järjestämä alkukartoitus, jonka lisäksi myös tulkkaus- ja kielipalveluiden sekä ohjaus- ja neuvontapalveluiden riittävyys katsottiin olevan hyvä. Heikommaksi saatavuus arvioitiin perusopetusta täydentävän opetuksen (10. luokka) sekä aikuisten luku- ja kirjoitustaidon opetuksessa.

1.2 TE-toimistoille lähetetty kysely

Kotoutumislain mukaisen alkukartoituksen järjestämisen osalta noin 80 % alle 10 työntekijän ko-koisessa toimipisteessä työskentelevistä ja noin 70 % muista vastaajista ilmoitti, että TE-toimiston virkailija tekee alkukartoituksen. Vastaajista 73 % piti alkukartoituksia melko tai erittäin toimivina, 11 % puolestaan melko tai erittäin huonosti toimivina ja 16 % ei osannut arvioida asiaa. Vastaajista puolet piti työnjakoa ja yhteistyötä kunnan / kuntien kanssa alkukartoituksen osalta melko tai erittäin toimivana.

Kotoutumissuunnitelmia piti melko tai erittäin toimivina 85 % vastaajista. TE-toimistojen edustajista 10 % piti niitä melko huonosti toimivina ja 5 % ei osannut arvioida asiaa. Useat vastaajat, jotka pitivät kotoutumissuunnitelmaa melko huonosti toimivana, totesivat että se on vain väline, jonka toimivuus riippuu sopivien kurssien sekä työ- ja harjoittelupaikkojen tarjonnasta.

Kolme neljäsosaa kaikista TE-toimistoista arvioi, että maahanmuuttajat pääsevät yleisesti hyvin TE-toimiston palveluihin. Noin puolet TE-toimistoista arvioi toimiston huomioineen maahanmuuttajien tarpeet hyvin ja noin puolet arvioi, että nämä tarpeet on huomioitu tyydyttävästi TE-toimiston palvelukokonaisuudessa. Pienemmät TE-toimistot antoivat tältä osin hieman positiivisempia arvioita kuin suuret TE-toimistot. TE-toimistot arvioivat työnhakija-asiakkaan palvelujen saatavuutta maahanmuuttaja-asiakkaille heidän omassa TE-toimistossaan. Parhaimmaksi saatavuus arvioitiin työnvälitys- sekä koulutus- ja ammattitietopalveluissa.

Vain vajaa 10 % kaikista vastaajista piti maahanmuuttajille tarjottavan kielikoulutuksen riittävyttä erittäin hyvänä alueellaan. Noin 60 % vastaajista arvioi kielikoulutuksen riittävyden alueellaan melko hyväksi. Yli 60 % kaikista vastaajista arvioi maahanmuuttajien työvoimapoliittisen koulutuksen riittävyden melko tai erittäin hyväksi alueellaan. Vastaajat ottivat myös kantaa kotoutumistuella tuettavaan omaehtoiseen koulutukseen alueellaan. Vastaajista noin 20 % oli omaehtoiseen koulutukseen erittäin tyytyväisiä ja vajaa 60 % melko tyytyväisiä. Kaikista vastaajista noin kolmannes piti omaehtoisen opiskelun tukemisen toimivuutta kotoutumistuella erittäin hyvänä ja noin puolet melko hyvänä oman TE-toimistonsa tai toimipisteensä näkökulmasta.

Tyytyväisimpiä yhteistyöhön maahanmuuttaja-asioissa oltiin koulutuksen tarjoajien, kuntien sosiaalihuollon ja ELY-keskuksen kanssa.

2. JOHDANTO

Tässä raportissa esitetään vuoden 2012 syksyllä toteutettujen kunnille ja työ- ja elinkeinotoimistoille (TE-toimistoille) suunnattujen palvelukyselyiden tulokset. Palvelukyselyt ovat osa kotoutumisen ja etnisten suhteiden seurantajärjestelmää, jota kehitettiin sisäasiainministeriön koordinoimissa hankkeissa vuosina 2009–2010. Kolmesta osa-alueesta koostuva seurantajärjestelmä pitää sisällään 1) maahanmuuttajien elinoloja kuvaavia indikaattoreita, 2) maahanmuuttajille suunnatun kyselyn (maahanmuuttajabarometrin) sekä 3) kunnille ja TE-toimistoille suunnatut palvelukyselyt. Maahanmuuttajien määrän lisääntyessä ja maahanmuuton syiden moninaistuessa kotouttamispolitiikan vaatimukset muuttuvat, jolloin on entistä tärkeämpää seurata ja arvioida sen toimeenpanoa ja vaikuttavuutta. Maahanmuuttajabarometri raportoidaan erillisenä raporttina.

Palvelukyselyä pilotoitiin vuosina 2009 ja 2010. Palvelukyselyä on tarkoitus jatkossa toteuttaa tasaisin väliajoin, jotta voidaan saada tietoa kuntien ja TE-toimistojen näkemysten kehittymisestä vuosien kuluessa.

Palvelukyselyiden ja maahanmuuttajabarometrin toteutusta, tuloksien analyysiä ja raportointia on ohjannut ohjausryhmä, joka kokoontui työn aikana kolme kertaa. Palvelukysely toteutettiin loppukesästä ja alkusyksystä ja tulosten analysointi ja raportointi toteutettiin loppusyksystä 2012 ja alkuvuodesta 2013. Työn toteutti Ramboll Management Consulting työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) kilpailuttamasta toimeksiannosta.

Tämän raportin luvussa kolme esitellään yleisesti palvelukyselyiden toteutus. Luvussa neljä on esitetty kuntakyselyn tulokset ja luvussa viisi puolestaan TE-toimistoille suunnatun kyselyn tulokset. Luvussa kuusi on palvelukyselyiden tulosten tarkastelua huomioiden sekä barometrin että molempien palvelukyselyiden tulokset.

Kuten maahanmuuttajabarometrin myös tässä raportissa esiteltyjen palvelukyselyiden tarkoituksena on tuottaa määrällistä ja laadullista tietoa kotoutumisesta ja etnisistä suhteista Suomessa. Raportissa on keskitytty kuvailemaan kyselyiden tuloksia. Tulosten raportoinnin tarkoituksena on kuitenkin osaltaan myös mahdollistaa jatkokeskustelu taustalla olevien ilmiöiden ja prosessien tarkemmista syy- ja seuraussuhteista.

3. PALVELUKYSELYIDEN TOTEUTUS

Osana kotouttamisen ja etnisten suhteiden seurannan hanketta toteutettiin kunnille ja TE-toimistoille suunnattu palvelukysely.

3.1 Palvelukysely kunnille

Ensimmäinen kunnille suunnattu maahanmuuttajien palveluita kartoittava kysely toteutettiin vuoden 2009 syksyllä ja tämän perusteella kyselyä kehitettiin edelleen ja se toistettiin vuonna 2010 yhteensä 15 kunnalle, joissa maahanmuuttajien osuus oli korkeampi kuin Suomessa keskimäärin. Vuoden 2012 kyselylomaketta muokattiin edelleen työ- ja elinkeinoministeriön johdolla aiempien vuosien kokemusten perusteella.

Kysely toimitettiin elokuun puolessa välissä ELY-keskusten maahanmuuttoasioista vastaaville henkilöille, jotka toimittivat kyselyt eteenpäin Manner-Suomen kuntiin tunnistetuille vastuuhenkilölle (kyselyn pääasiallinen vastaaja), jolla oli mahdollisuus lähettää saamaansa kyselylinkkiä eteenpäin siten, että kuntien eri sektoreiden asiantuntijoilla oli mahdollisuus vastata omaa vastuualuettaan koskeviin kysymyksiin. Lopuksi kunnan pääasiallisella vastaajalla oli mahdollisuus tarkistaa vastauslomake, muokata sitä halutessaan, sekä lähettää lopullinen versio. Kyselyyn oli mahdollisuus vastata sekä suomeksi että ruotsiksi.

Kuten aiemmissakin kyselyissä, myös vuoden 2012 kyselyssä pääosa kysymyksistä oli itsearviointityyppisiä kysymyksiä, joissa kuntien vastaajat arvioivat mm. kunnan tarjoamien palveluiden riittävyyttä ja laatua. Määrämuotoisten kysymysten lisäksi kyselylomakkeessa oli runsaasti avoimia kenttiä, joissa kyselyvastaajilla oli mahdollisuus tarkentaa palveluihin liittyviä ongelmia sekä kertoa kunnissa käytössä olevista hyvistä käytännöistä. Muutamassa kentässä vastaajilta pyydettiin myös tunti-, henkilö- tai euromääräisiä arvioita.

Kyselyrunko noudatteli pitkälti aiempina vuosina toteutettujen kyselyiden temaattista rakennetta. Kysymyksiä oli kuitenkin poistettu, lisätty sekä muokattu jonkin verran, jonka lisäksi oli tehty joitakin teknisiä muutoksia. Sisällöllisistä muutoksista ja kyselyiden erilaisista vastaajajoukoista johtuen on tässä raportissa tehty vain hyvin maltillisesti vertailua aiempiin vuosiin. Kyselyyn tehtiin muutoksia myös kotoutumislain uudistukset huomioiden.

3.2 Palvelukysely TE-toimistoille

Kuten ylempänä todettiin, toteutettiin ensimmäiset kunnille ja TE-toimistoille suunnatut palvelukyselyt vuonna 2009. TE-toimistokyselyä muokattiin vuonna 2010, mutta ei toteutettu. Vuonna 2012 tehtiin TE-toimistolle suunnattuun kyselylomakkeeseen työ- ja elinkeinoministeriön toimesta muutamia muutoksia vuoden 2010 kyselyyn verrattuna. Esimerkiksi käynnissä olevaan TE-toimistouudistukseen liittyen lisättiin muutama kysymys.

Kysely toimitettiin elokuun puolessa välissä ELY-keskusten maahanmuuttoasioista vastaaville henkilöille, jotka toimittivat kyselyt eteenpäin niille TE-toimistoille, joissa työskentelee maahanmuuttoasioihin erikoistuneita henkilöitä. Kyselyyn oli mahdollista vastata sekä suomen että ruotsin kielellä. Vastausajan tuli alun perin kestää syyskuun loppuun saakka, mutta sitä pidennettiin 16.10.2012 asti. Vastaanottajille toimitettiin syyskuun alussa muistutusviesti kyselystä ELY-keskusten yhteyshenkilöiden kautta.

Kysely toteutettiin avoimena linkkinä, mistä johtuen joistakin TE-toimistoista vastasi useampi maahanmuuttoasioiden parissa työskentelevä henkilö. Kyselyssä vastaajat arvioivat mm. TE-toimiston palvelujen laatua ja saatavuutta maahanmuuttajille, etnisten suhteiden tilaa alueellaan, yhteistyötä eri toimijoiden kanssa sekä kommentoivat aiemmin mainittua TE-toimistouudistusta. Kysymykset ovat kuntakyselyn tavoin pääosin itsearviointityyppisiä sisältäen sekä valinta- että avoimia kysymyksiä. Kyselyyn tehtiin muutoksia myös kotoutumislain uudistukset huomioiden.

4. KUNNILLE SUUNNATTU PALVELUKYSELY

4.1 Aineisto

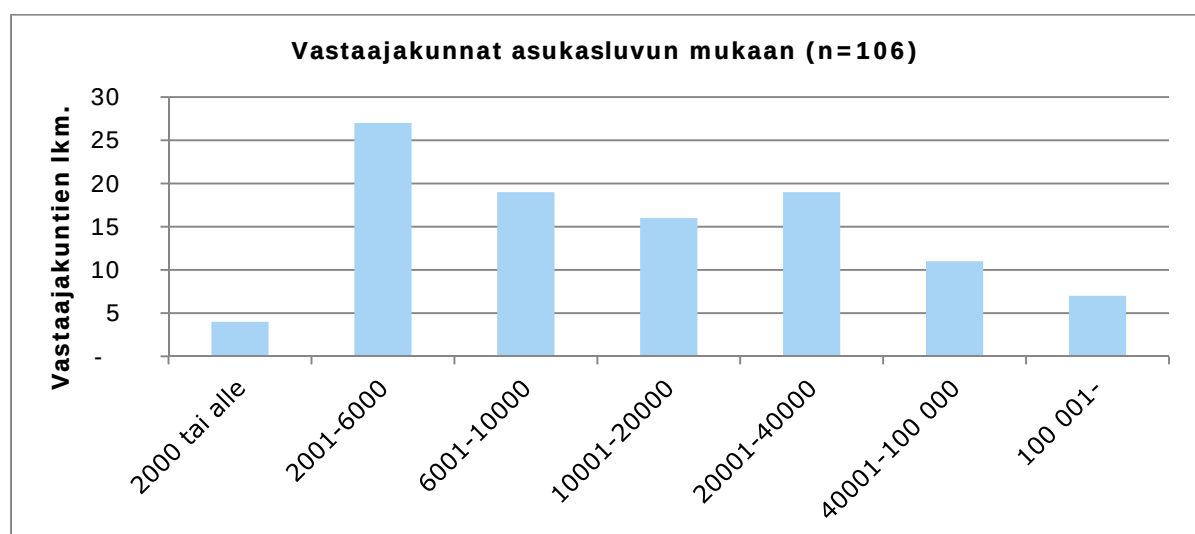
Vuonna 2012 kysely lähetettiin ELY-keskusten kautta kaikille Manner-Suomen kunnille ja vastauksia saatiin yhteensä 106. Vastausprosentiksi muodostuu tällöin 33 % ja kyselytulosten virhemarginaaliksi 7,8 %¹. Lista vastaajakunnista on tämän raportin liitteenä.

Yhteensä kyselyyn vastanneissa kunnissa asui noin 149 000 ulkomaan kansalaista ja 205 000 äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea puhuvaa vastaajaa. Vastaajakunnissa asuikin noin 84 % kaikista Suomessa asuvista ulkomaankielisistä ja yli 81 % kaikista Suomessa asuvista ulkomaan kansalaisista. Tältä osin kuntakyselyn vastausten voidaan katsoa edustavan hyvin maahanmuuttajille suunnattujen palvelujen tilaa maassa. Kyselyyn osallistuneet kunnat olivatkin keskimääräistä kuntaa suurempia ja niissä sekä ulkomaan kansalaisten, että muun kuin suomen- tai ruotsinkielisten kuntalaisten osuus oli keskimääräistä kuntaa korkeampi. Kyselyyn vastaamatta jättivät siis tyypillisesti pienet kunnat, joissa maahanmuuttajia on keskimääräistä vähemmän.

	Kunnan väkiluku vuonna	Ulkomaan kansalaisten osuus kuntalaisista	Muiden kuin suomen-, saamen- tai ruotsinkielisten osuus kuntalaisista
Suomen kaikkien kuntien keskiarvo	16 075	1,92 %	2,02 %
Kyselyyn ei-vastanneiden keskiarvo	8 497	1,82 %	1,78 %
Kyselyyn vastanneiden keskiarvo	32 518	2,13 %	2,55 %

Taulukko 1: Kyselyyn vastanneet ja vastaamatta jättäneet kunnat. Tilastolähde: Tilastokeskus, väestötilastot. Tiedot vuodelta 2011.

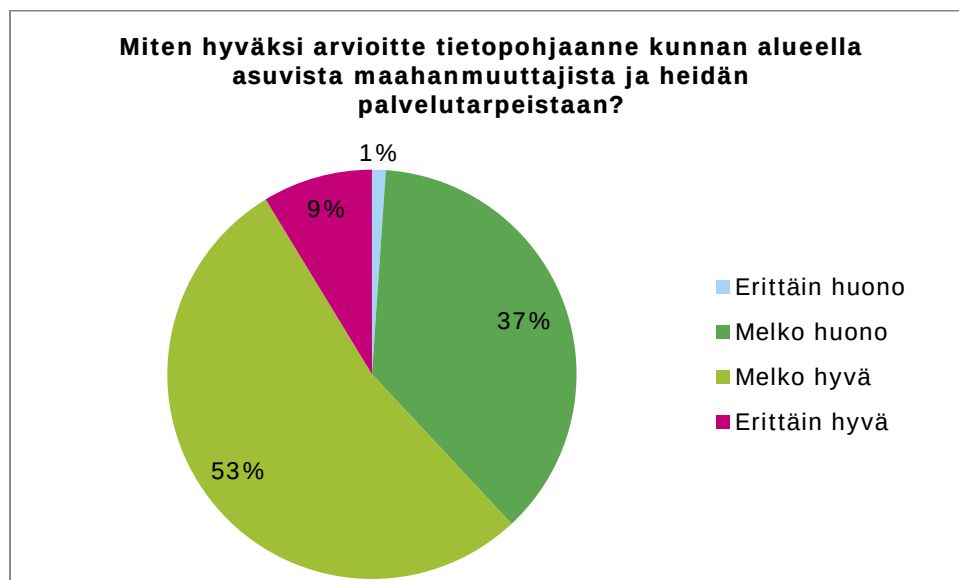
Vastaajakuntien joukossa oli muutamia pieniä, alle 2000 vastaajan kuntia. Suurin yksittäinen vastaajaryhmä oli 2001–6000 asukkaan kunnat. Suomen suurista yli 100 000 asukkaan kunnista kyselyyn vastasivat Espoo, Helsinki, Jyväskylä, Lahti, Oulu, Tampere, Turku ja Vantaa.



Kuva 1: Vastaajakunnat asukasluvun mukaan esitettynä

¹ 95 % luottamustaso.

Kyselyn pääasialliset vastaajat arvioivat myös tietopohjaansa liittyen kunnan alueen maahanmuuttajiin ja heidän palvelutarpeisiinsa. Suurin osa vastaajista koki tietopohjansa olevan melko hyvä. Erittäin hyvänä tietopohjaansa piti 9 % vastaajista ja erittäin huonona ainoastaan 1 % vastaajista. Keskimäärin vastaajat antoivat itselleen arvosanan 2,7 asteikolla 1-4. (Asteikko 1=erittäin huono, 4=erittäin hyvä). Arvosana oli käytännössä sama myös kahdessa aiemmassa kyselyssä.² Huonoksi tietämyksensä arvioivat tyypillisesti niiden kuntien vastaajat, joiden kunnassa on vain vähän maahanmuuttajia. Usea vastaaja myös totesi, että maahanmuuttajiin liittyvä tieto on kunnassa hajallaan eri organisaatioilla ja ihmisillä, jolloin kunnasta ei löydy yhtä yksittäistä henkilöä, jolla voitaisiin katsoa olevan hyvä tai erinomainen tietopohja kunnan maahanmuuttajista ja heidän palvelutarpeistaan. Lisäksi usea vastaaja mainitsi, että heidän tietämyksensä maahanmuuttajiin liittyen perustuu lähinnä turvapaikanhakijoihin.



Kuva 2: Kyselyvastaajien arviot omasta tietopohjastaan

"Maahanmuuttajia on niin vähän kunnassamme."

"Sosiaalityössä on ollut asiakkaana vasta muutamia maahanmuuttaja-asiakkaita. Tietopohjaa kertyy vähitellen työtä tehtäessä. Asukkaiden käytännön isommat ja pienemmät ongelmien tulevat usein asuntoasiointitilanteissa esille pienissä kunnissa."

"Olen toiminut yli 20 vuotta maahanmuuttajien parissa ja olen matkan varrella oppinut tuntemaan asiaa."

"Olen tehnyt pitkään työtä maahanmuuttajien asioissa. Koska tällä hetkellä asiakaspiiriin kuuluu vain pakolaistaustaisia, tunnen sen alueen paremmin. Teen poikkihallinnollista yhteistyötä myös muiden maahanmuuttajien asioissa, mutta heidän kohdaltaan minulla ei välttämättä ole tämän hetken tietoa kaikkien muiden toimialojen asioissa."

"Kunnassa yli 20 000 maahanmuuttajataustaista asukasta, heidän palvelutarpeitaan ei ole selvitetty. Suuressa kunnassa myös eri palvelut ovat eri toimialoilla, eikä jatkuvaa seuranta ole eikä kokonaisnäkemystä ole helposti saatavissa."

Valtaosassa vastaajakuntia maahanmuuttoasiat hoidetaan osana sosiaali- tai perusturvahallintoa. Noin neljänneksessä kunnista oli useammalla hallinnonalalla oma koordinaattori tai yhteyshenkilö ja noin neljänneksellä maahanmuuttaja-asioita koordinoivaa henkilöstöä. Kohtaan "jotenkin muu-

² Miten hyväksi arvioitte tietopohjaanne kunnan alueella asuvista maahanmuuttajista ja heidän palvelutarpeistaan?

Arvosana 2012

Arvosana 2010

Arvosana 2009

Keskihajonta 2012

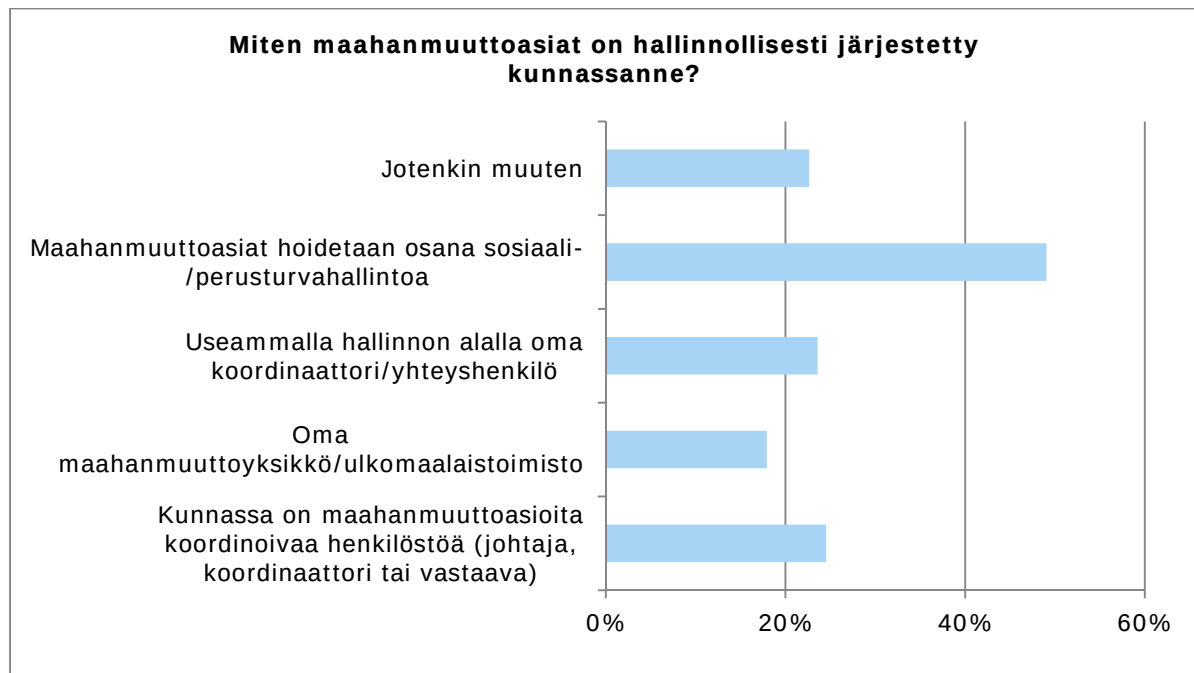
2,7

2,8

2,7

(0,6)

ten, miten” vastaajat kertoivat maahanmuuttoasioita hoidettavan myös sosiaali- ja terveyspiireissä ja kuntayhtymissä, kunnallisissa kehitysyhtiöissä sekä hankemuotoisesti.



Kuva 3: Maahanmuuttoasioiden hallinnollinen järjestäminen kunnassa

Vastaajia pyydettiin kyselyssä arvioimaan toimintaympäristön muutoksia ja etnisten suhteiden tilaa kunnassa verrattuna viime vuoteen. Valtaosa vastaajista arvioi, että etnisten suhteiden tilanne kunnassa ei ole muuttunut, mutta usea vastaaja totesi maahanmuuttajien määrän nousseen jonkin verran alueella. Keskeisimpänä etnisten suhteiden tilaan vaikuttavana tekijänä nostettiin esiin eduskuntavaalit, joihin liittyen alueilla käytiin tavanomaista enemmän keskustelua liittyen maahanmuuttoon.

”Ei muutoksia.”

”Lyhytaikaisemmin oleskelevien maahanmuuttajien, kansainvälisten korkeakouluopiskelijoiden, maahanmuuttajataustaisen lasten ja nuorten määrät, kuin myös toisen polven maahanmuuttajien määrät, ovat kasvussa. Palvelujen kysyntä on lisääntynyt, samoin asiakkaiden yksilöllisemmät toiveet palvelujen suhteen.”

”Vuoden 2011 eduskuntavaalit vaikuttivat yleiseen asenneilmapiiriin kunnassa – maahanmuuttajakysymykset ovat nousseet entistä enemmän agendalle ja puheeseen.”

”Vuoden sisällä ei huomattavaa muutosta parempaan tai huonompaan. Kunnassa ei ole näkyvästi etnisiä konflikteja, mutta yksilöön kohdistuvasta syrjinnästä ollaan kuultu.”

”Ulkomaalaisten määrä lisääntyy jatkuvasti työperäisen maahanmuuton ja/tai perhesuhteiden takia. Kaupunginvaltuusto teki kesäkuussa 2012 päätöksen kiintiöpakolaisten vastaanottamisesta. Ensimmäiset pakolaiset tulevat alueelle tammikuussa 2013.”

Toisessa avoimessa kysymyksessä vastaajat kertoivat, miten kunnassa on edistetty etnistä yhdenvertaisuutta ja ehkäisty rasismia ja etnistä syrjintää viimeksi kuluneen vuoden aikana. Monet vastaajat kertoivat, että kuluneen vuoden aikana kunnassa on laadittu maahanmuuttajastrategia, monikulttuurisuusohjelma tai yhdenvertaisuussuunnitelma. Useat vastaajat mainitsivat yhdeksi viime vuoden merkittävimmistä ponnistuksista kunnan kotouttamisohjelman valmistelun. Lisäksi avoimissa vastauksissa vastaajat kuvasivat viimeisimmän vuoden aikana useita hankkeita ja tapahtumia, joiden yhteydessä etnistä yhdenvertaisuutta oli pyritty edistämään. Moni vastaaja kuitenkin totesi, ettei kunnassa ole viime vuoden aikana juuri tehty erityisiä tähän aiepiiriin liittyviä toimenpiteitä.

”Ei erityisiä toimenpiteitä. Kotouttamissuunnitelmia tehty. Työllistetty ulkomaalaisia.”

”Laadittu yhdenvertaisuussuunnitelma, valmisteltu uutta kotouttamisohjelmaa (seudullisesti), osallistuttu rasminvastaisen työryhmän toimintaan, ao. hankkeisiin, tuettu järjestötoimintaa, oltu mukana tilaisuuksissa jne.”

”Olemme järjestäneet tilaisuuksia poliisin kanssa rasmin vastaisesta työstä. Olemme kehittämässä turvallisuuskoulutusta juuri maahan tulleille. Muuten perustyöhön panostamista näissä asioissa.”

”Koulun tiloissa Hyvän mielen ilta Wilson Kirwan seurassa: suvaitsevaisuuden ja erilaisuuden hyväksymisen teemat. Järjestäjänä Maaseudun Sivistysliitto: Koti Keski-Suomessa -hanke.”

”Osallistumalla Pohjois-Suomen etnisten suhteiden neuvottelukunnan toimintaan. Eri sidosryhmien yhteistyön tehostaminen, esim. erilaisten kuntien, opiskelijoiden ja järjestöjen vierailut toimintayksikössä ja yksikön henkilöstön vierailut yhteistyötahoilla esim. info maahanmuuttajatoiminnasta oppilaitoksissa ja työpaikoilla.”

”Kunnan kotouttamisohjelma vuodelta 2007 on päivitetty ja hyväksytty valtuustossa vuonna 2012.”

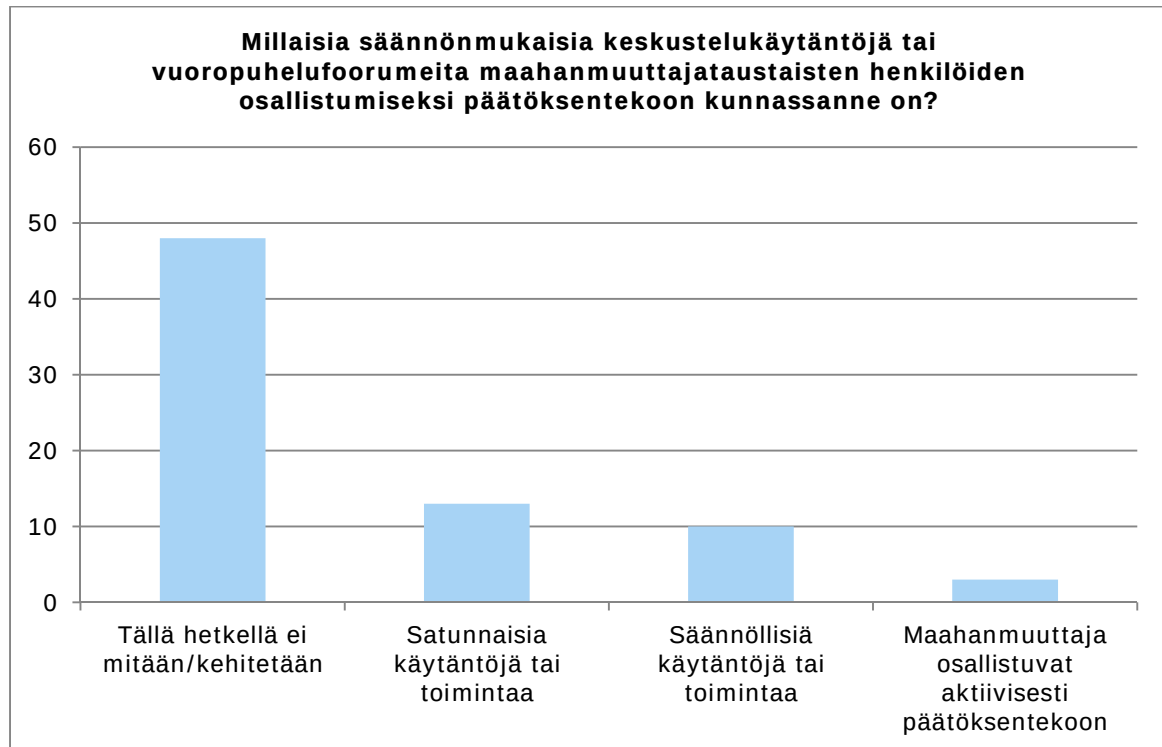
”Tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma otettu käyttöön, maahanmuuttajien kotouttamisohjelma laadittu sekä kotouttamisopas yhteistyönä, alueellinen maahanmuuttajaneuvoja aloittanut.”

”Asian eteen ei ole käsittääkseen tehty aktiivisesti työtä.”

”Ulkomailta muuttaneille on annettu samat palvelut kuin suomalaisille. Rasismia tai syrjintää ei ole huomattu kunnassamme.”

4.1.1 Osallistuminen päätöksentekoon

Noin puolet avoimeen kenttään vastanneista totesi, ettei kunnassa ole säännönmukaisia keskustelukäytäntöjä tai vuoropuhelufoorumeita maahanmuuttajataustaisten henkilöiden osallistumiseksi päätöksentekoon kunnassa. Osa vastaajista myös kertoi, ettei heillä ole tietoa, vaikka tällaisia vuoropuhelukäytäntöjä olisikin olemassa. Sen sijaan erityisesti suuremmissa kunnissa erilaisia vaikuttamisen väyliä oli useita, joista mainittiin mm. maahanmuuttajaneuvosto, maahanmuutto- ja kotoutumisasioiden neuvottelukunta, erilaiset hankkeet ja niihin liittyvät tapahtumat, erilaiset kuulemistilaisuudet sekä vaaleihin liittyvät paneelit ja keskustelut.



Kuva 4: Säännönmukaiset keskustelukäytännöt ja vuoropuhelufoorumit kunnissa

”Maahanmuuttajaneuvosto kokoontuu 4 x vuodessa. Neuvostolla ei ole päätösvaltaa, mutta se toimii kunnassa asuvien maahanmuuttajien ’äänitorvena’. Neuvoston sihteerinä toimii kansainvälisten asioiden päällikkö.”

”Monikulttuuriasiain neuvottelukunta, maahanmuuttajien asiakasraati neuvontapalveluiden kehittämiseksi, Engage yourself - kunnan poliitikkojen paneelikeskustelu, Työväenopisto: Muunkielinen henkilöstö osallistuu samalla tavalla työpaikkakokouksiin, yhteisiin kehittämispäiviin jne. kuin muukin henkilöstö. Asiakkaiden osalta jokaisella kurssilla pyydetään antamaan kurssipalaute (joko opiston yleinen, saatavilla suomeksi, englanniksi ja ruotsiksi tai tietyille kurssille räätälöity kysely), jonka perusteella kurssien sisältöjä, opetusmetodeja jne. kehitetään. Muutakin on tehty, mutta em. toimet ovat säännönmukaisia.”

”Maahanmuutto- ja kotoutumisasioiden neuvottelukunta kokoontuu n. 8 kertaa vuodessa. Neuvottelukunnan jäsenenä ja varajäsenenä ovat poliittiset luottamushenkilöt, joista valtaosa on muunkielisiä.”

”Ei säännönmukaisia keskusteluja, vaan normaaleja asiakastapaamisten yhteydessä.”

”Maahanmuuttajille järjestetty erilaisia tilaisuuksia ja foorumeita, joissa maahanmuuttajien edustajat edustettuna (mm. kaupungin strategiasuunnitelma). Kunnan monikulttuurisuushanke on järjestänyt säännöllisesti erilaisia keskustelutilaisuuksia. Myös järjestöt ovat huomioineet toiminnassaan maahanmuuttajat.”

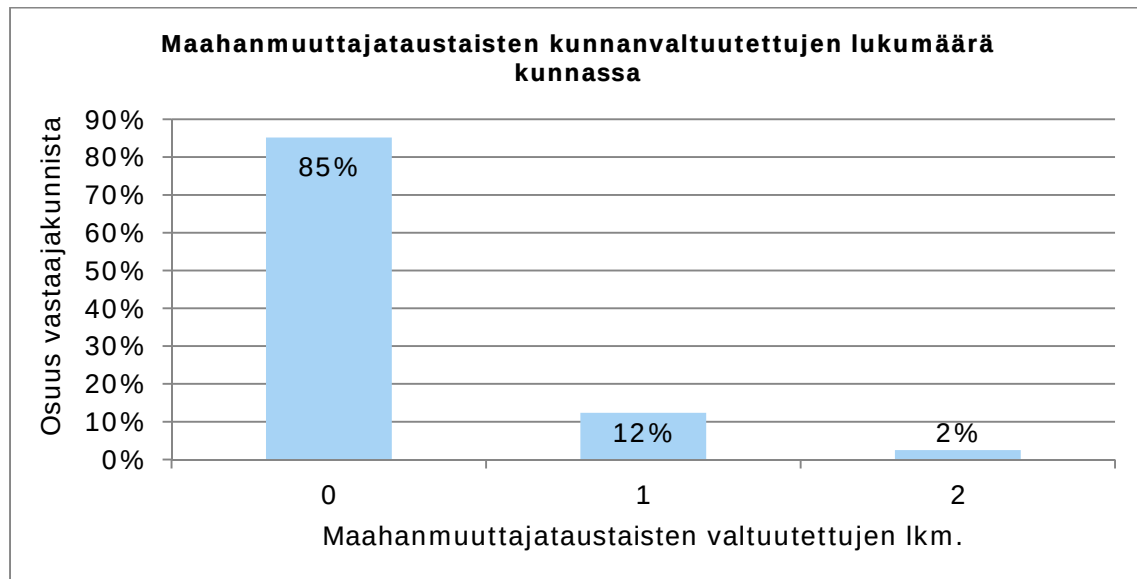
”Ei vielä toteutettuja, suunnitteilla.”

”Heillä on samat mahdollisuudet kuin muillakin kuntalaisilla vaikuttaa asioihin aloitteiden ym. kautta.”

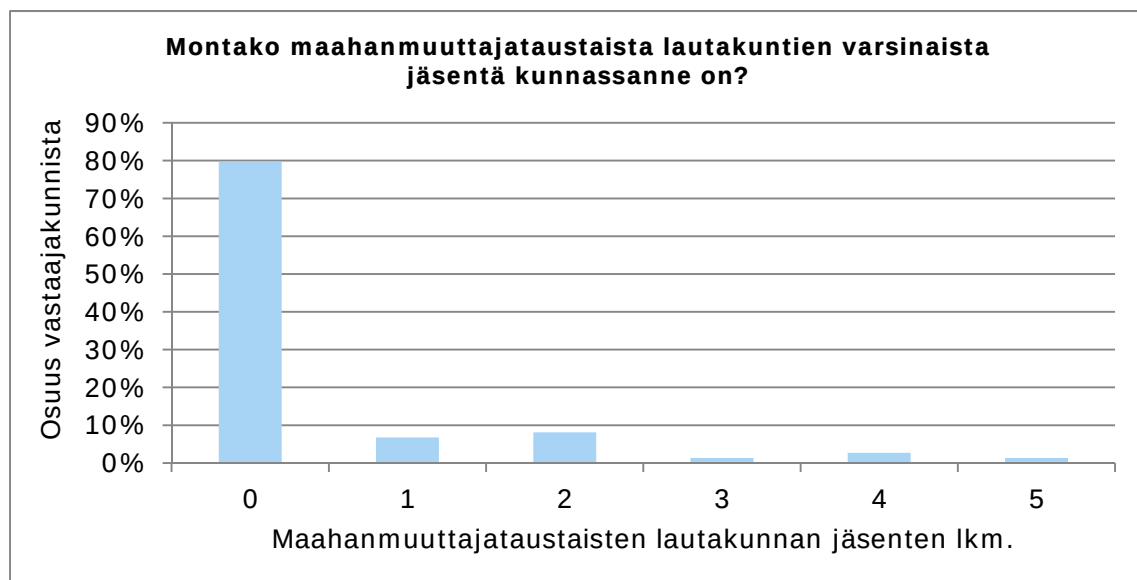
”Yhdenvertaisuussuunnitelman mukaisten tavoitteiden toteutumista seurataan vuosittain kaupungin hyvinvointiryhmässä.”

Varsinaisia poliittiseen päätöksentekoon lautakunta- tai valtuustotyön kautta osallistuvia maahanmuuttajia vastaajakunnissa oli avovastausten mukaan vain muutamia. Vastaajakunnista 85

%:ssa maahanmuuttajataustaisia kunnanvaltuutettuja ei ollut lainkaan, yksi valtuutettu oli 12 %:ssa vastaajakunnista ja kaksi kahdessa vastaajakunnassa. Vastaajakuntien kunnanvaltuustojen keskipöytä oli noin 44 valtuutettua, joista keskimäärin 0,39 % oli maahanmuuttajataustaisia. Maahanmuuttajataustaisia oli enemmän keskimäärin suurissa, yli 50 valtuutetun valtuustoissa, joissa osuus oli noin 0,8 %. Tätä pienemmissä valtuustoissa osuus putosi 0,1 %:iin. Maahanmuuttajataustaisia lautakuntien jäseniä ei ollut lainkaan 80 %:ssa vastaajakunnista ja näin ollen vähintään yksi maahanmuuttajataustainen lautakuntajäsen oli joka viidennessä vastaajakunnassa. Koska käsite "maahanmuuttajataustainen" on voitu ymmärtää eri tavoin eri kunnissa, on tuloksia tulkittava lähinnä vain suuntaa-antavina.



Kuva 5: Maahanmuuttajataustaisten kunnanvaltuutettujen lukumäärä kunnassa



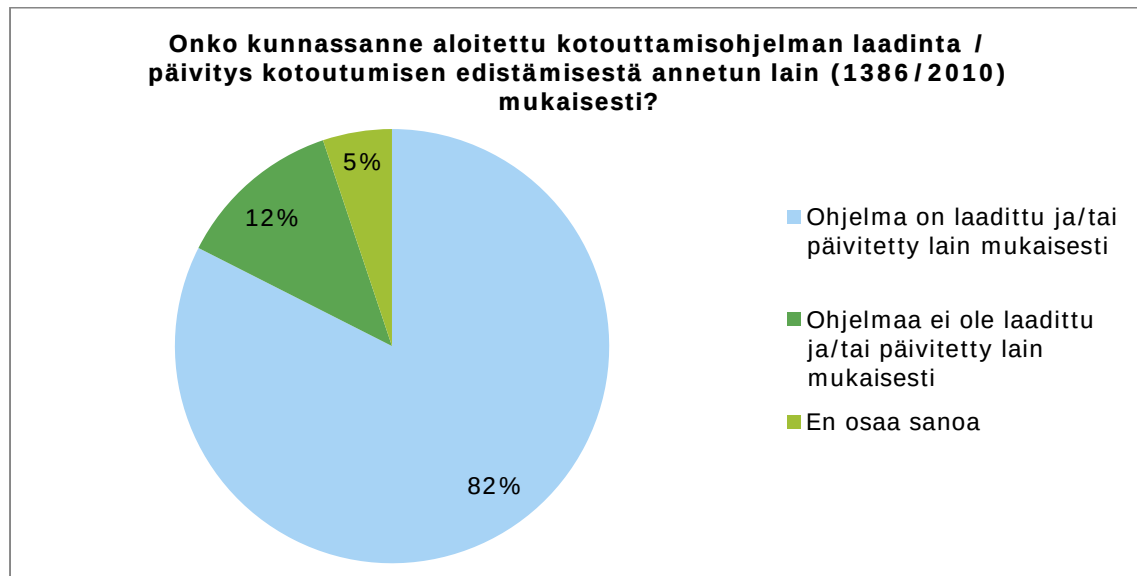
Kuva 6: Maahanmuuttajataustaisten lautakuntien varsinaisten jäsenten määrä kunnissa

4.1.2 Maahanmuuttajien kotouttamisohjelma kunnissa

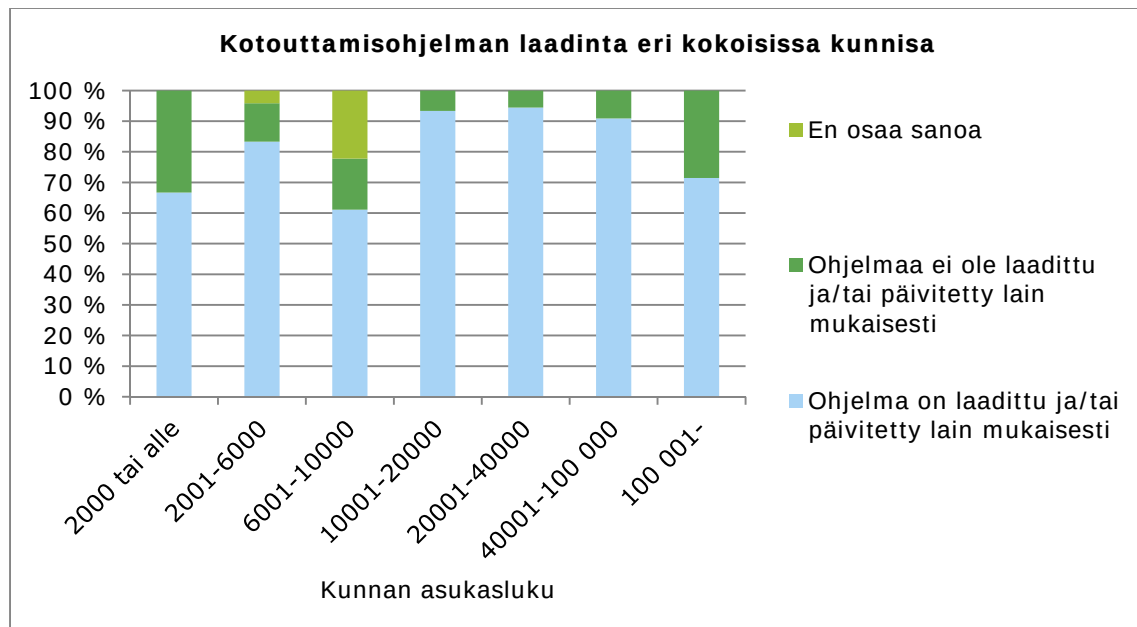
Kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010) mukaan kunnan tai useamman kunnan yhdessä on laadittava kotoutumisen edistämiseksi ja monialaisen yhteistyön vahvistamiseksi kotouttamisohjelma, joka hyväksytään kunkin kunnan kunnanvaltuustossa ja jota tarkistetaan vähintään kerran neljässä vuodessa. Lain mukaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen, työ-

ja elinkeinotoimiston, Kansaneläkelaitoksen ja muiden kunnan alueella toimivien viranomaisten on kunnan aloitteesta osallistuttava oman toimialansa osalta ohjelman laadintaan, toteutukseen ja toimeenpanon seurantaan.

Kyselyyn vastanneista kunnista 82 %:ssa oli aloitettu kotoutumisen edistämisestä annetun lain mukainen kotouttamisohjelman laadinta tai päivitys. Vastaajakunnista 12 %:ssa työtä ei ollut vielä aloitettu ja viisi prosenttia ei tiennyt ohjelman tilaa kunnassaan. Kaikki "en osaa sanoa" vastauksen antaneet kunnat olivat alle 10 000 asukkaan kuntia. Sen sijaan kuntia, joissa ohjelmaa ei ole laadittu tai päivitetty lain mukaisesti, oli kaikissa kokoluokissa.

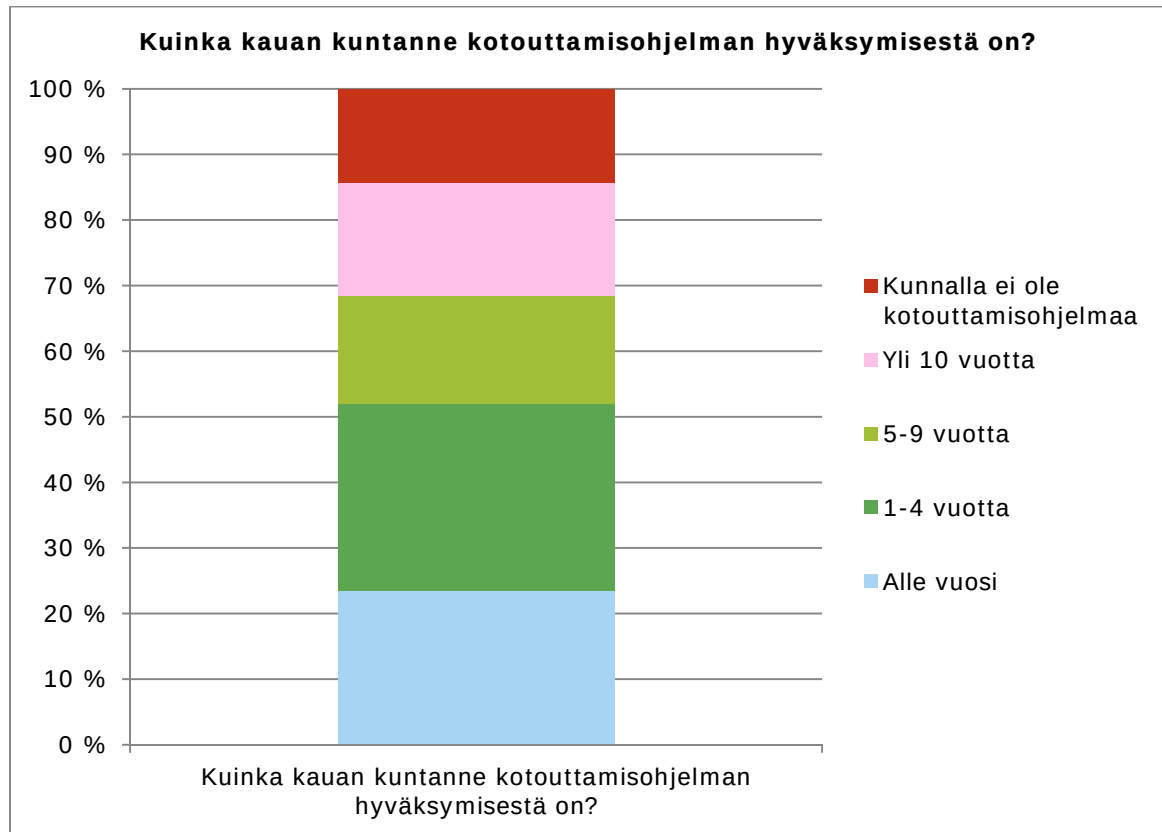


Kuva 7: Lain mukaisen kotouttamisohjelman laadinta tai päivitys kunnissa



Kuva 8: Lain mukaisen kotouttamisohjelman laadinta tai päivitys kunnissa, kunnat luokiteltu asukasluvuittain

Valtaosa, yhteensä noin 51 %, kaikista kysymykseen vastanneista kunnista oli päivittänyt kotouttamisohjelmansa viimeisen neljän vuoden sisällä. Yli 10 vuotta sitten suunnitelmansa oli päivittänyt 17 % vastaajista.



Kuva 9: Lain mukaisen kotouttamisohjelman hyväksymisestä kulunut aika

Vastaajilta pyydettiin myös arviota kotouttamisohjelman laadintamenettelystä ja sisällöstä. 70 %:ssa vastaajakunnista kotouttamisohjelma oli hyväksytty kunnanhallituksessa ja lähes yhtä usein myös kunnanvaltuustossa. Vastaajien mukaan kotoutumisohjelmassa oli sisällytettyä lasten ja nuorten kotoutumisen suunnitelma ja määritelty kotouttamisen yhteensovittamisesta vastaava taho. Sen sijaan monivuotinen suunnitelma kansainvälistä suojelua saavien osoittamisesta ja kotoutumisen edistämisestä kunnassa oli varmuudella alle neljänneksellä vastaajakuntien suunnitelmissa.

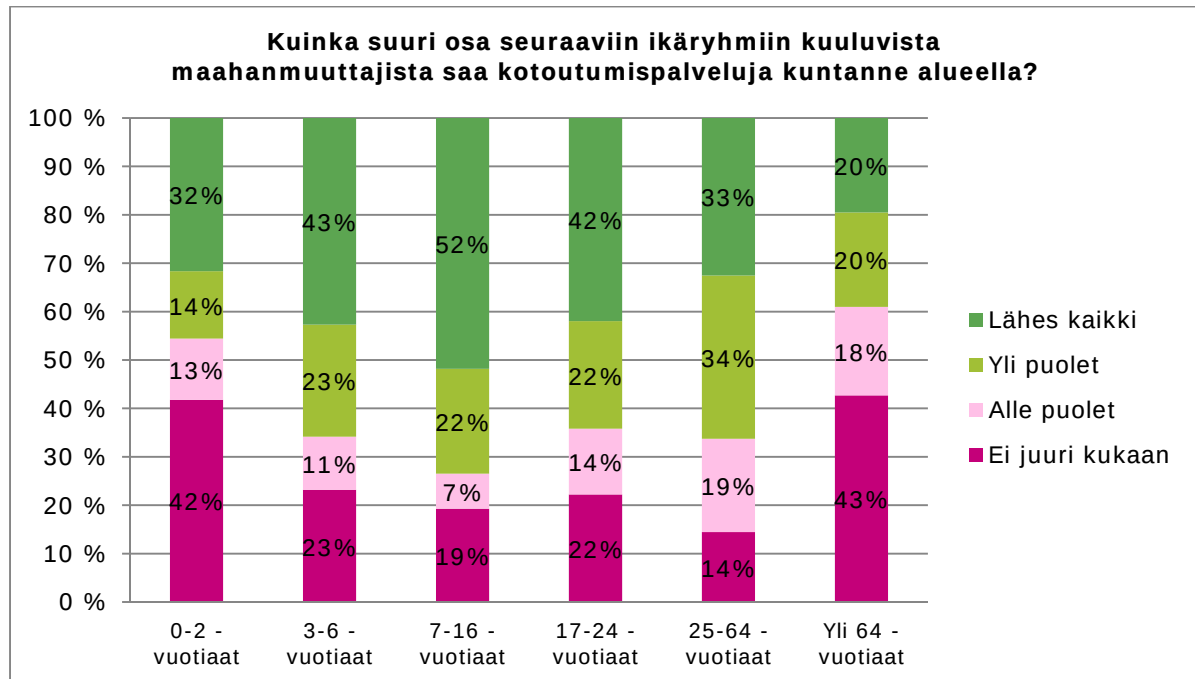


Kuva 10: Kunnan kotouttamisohjelman laadintamenettelyn ja sisällön arviointi

4.1.3 Maahanmuuttajille suunnatut kotoutumispalvelut

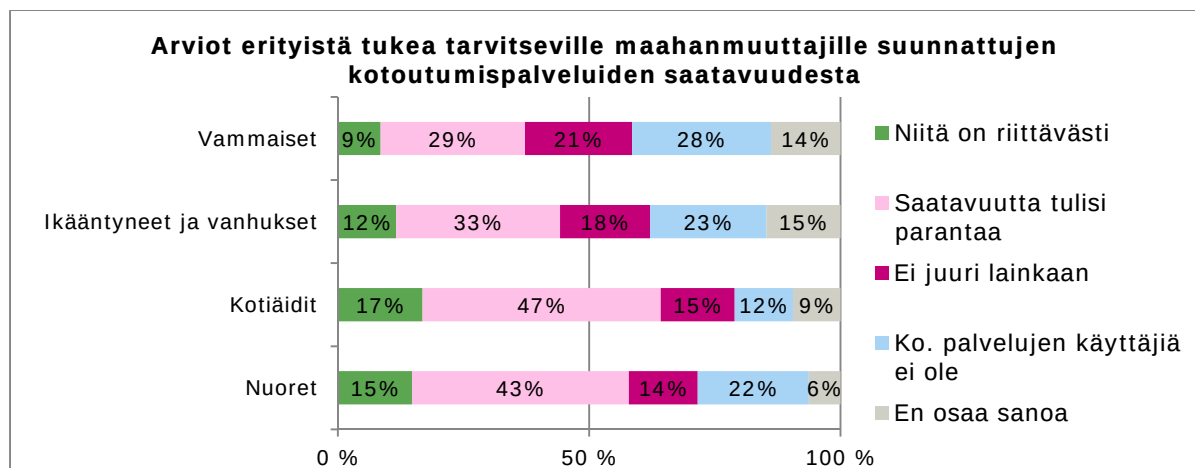
Maahanmuuttajille suunnattuja kotoutumispalveluita tuottavat useat eri toimijat, kuten kunnat ja TE-toimistot.

Kuten aiemmissakin kyselyissä, myös vuoden 2012 kyselyvastaajat arvioivat, että parhaiten kotoutumispalveluiden piirissä ovat lapset ja nuoret. Erityisen hyvin palveluita on tarjolla peruskouluikäisille, 7-16 -vuotiaille lapsille ja nuorille, joista lähes kaikki saavat palveluita yli puolessa vastaajakunnista. Heikoimmin palveluita on eläkeläisille, sillä yli 40 % vastaajakunnista arvioi, ettei juuri kukaan yli 64-vuotiaista saanut kotoutumispalveluita kunnan alueella.



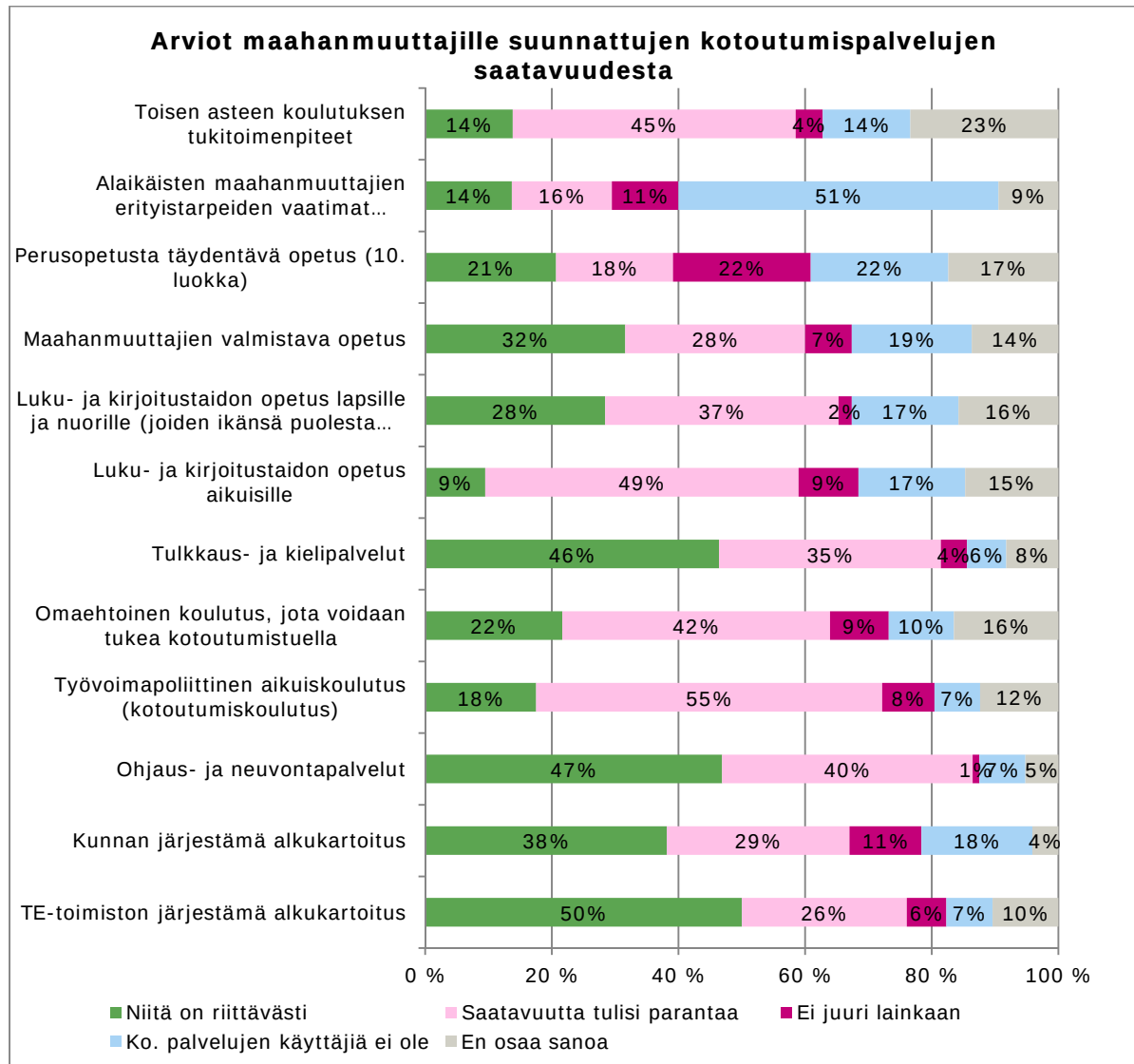
Kuva 11: Kotoutumispalveluita vastaanottavien maahanmuuttajien osuudet ikäluokittain

Erityistä tukea tarvitsevien maahanmuuttajaryhmien palveluista parhaan arvosanan saivat nuorille suunnatut palvelut. Heikoin saatavuus arvioitiin olevan vammaisille suunnatuilla palveluilla, jotka arvioi riittäväksi vain 9 % vastaajista.



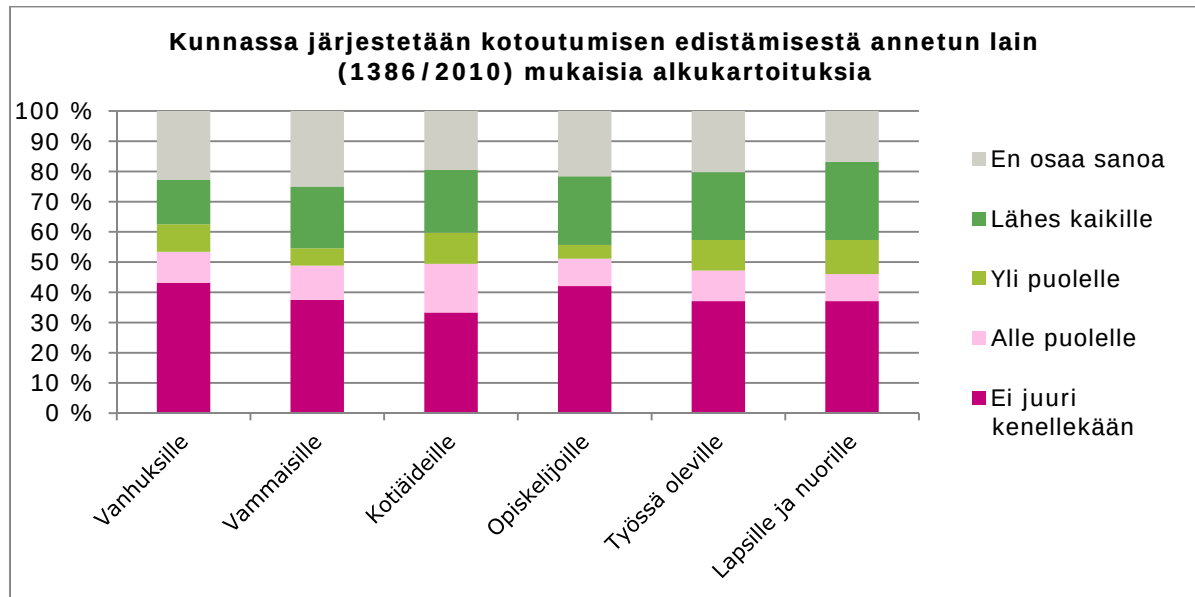
Kuva 12: Arviot seuraavien erityistä tukea tarvitseville maahanmuuttajille suunnattujen kotoutumispalveluiden saatavuudesta kunnissa

Vuosina 2009 ja 2010 toteutetuissa kyselyissä tulkkaus- ja kielipalvelut koettiin parhaiten saatavilla olevaksi kotoutumispalveluksi. Vuoden 2012 kyselyssä parhaiten saatavilla olevaksi palveluksi katsottiin TE-toimiston järjestämä alkukartoitus, jonka saatavuuden koki riittäväksi 50 % vastaajista. Myös tulkkaus- ja kielipalveluiden sekä ohjaus- ja neuvontapalveluiden riittävyyden katsottiin olevan keskimäärin hyvällä tolalla. Heikoimmaksi saatavuus arvioitiin perusopetusta täydentävän opetuksen (10. luokka) sekä aikuisten luku- ja kirjoitustaidon opetuksessa.



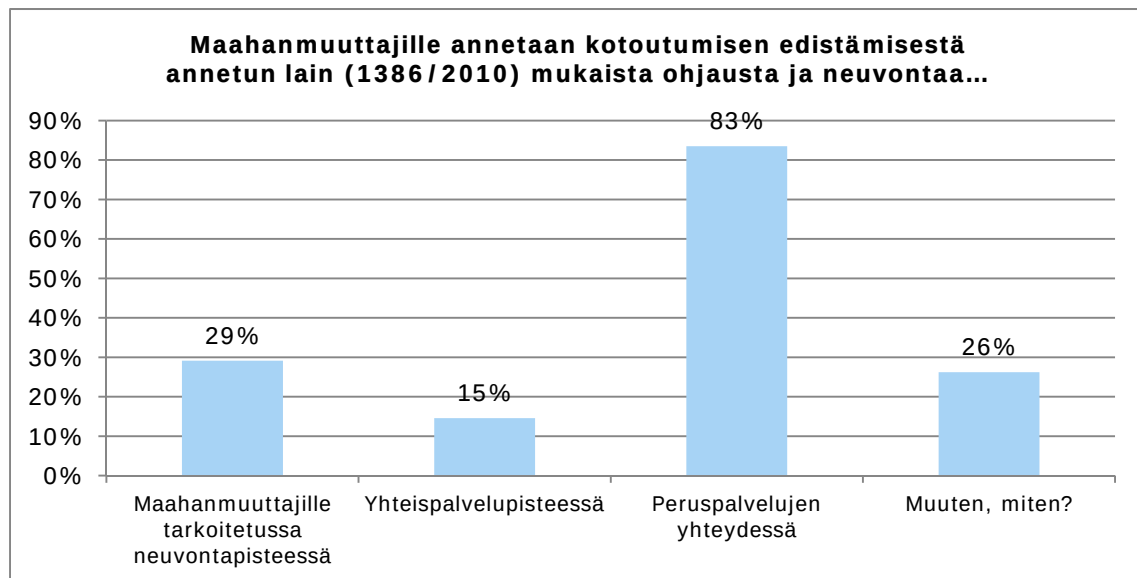
Kuva 13: Arviot seuraavien maahanmuuttajille suunnattujen kotoutumispalveluiden saatavuudesta kunnissa

Avoimessa kentässä vastaajilla oli mahdollisuus nostaa esiin kotouttamispalveluiden keskeisiä kehittämiskohteita. Keskeisin viesti olikin lähes kautta linjan jo olemassa olevien palveluiden saatavuuden parantaminen uusien palveluiden tai varsinaisten puutteiden sijaan. Erityisryhminä nostettiin esiin nuoret ja kotiäidit. Keskeiseen asemaan nostettiin erityisesti alkukartoitukset sekä kielenopetus.



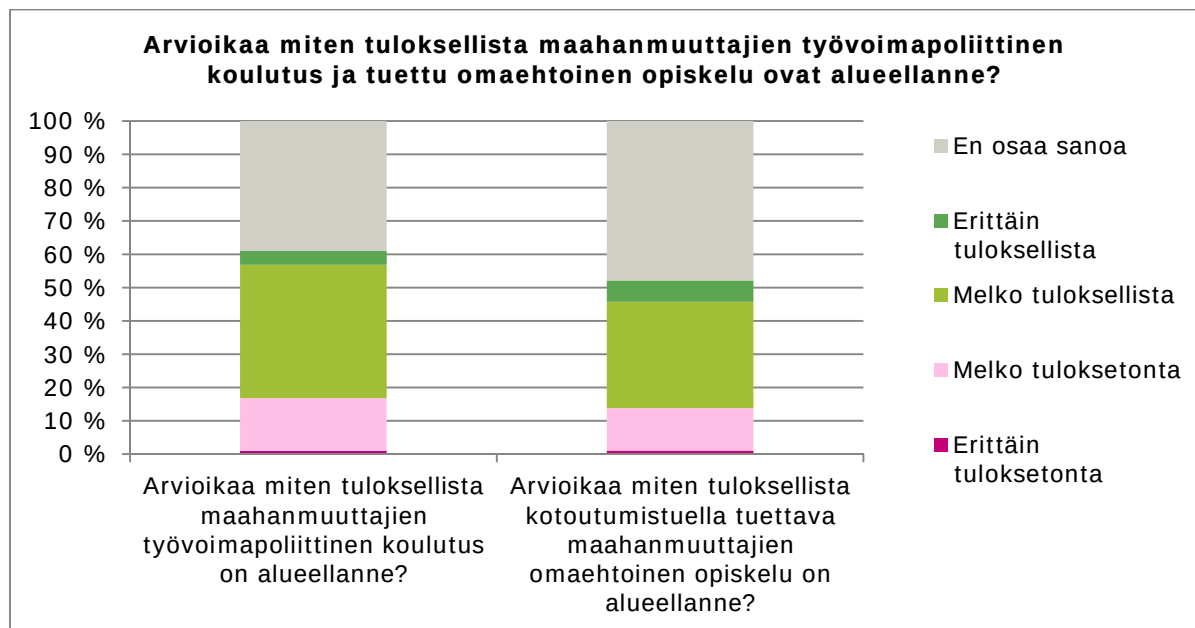
Kuva 15: Lain mukaisten alkukartoitusten järjestäminen kunnissa kohderyhmittäin

Kotoutumisen edistämistä annetun lain mukaista ohjausta ja neuvontaa tarjottiin kunnissa tyypillisimmin peruspalveluiden yhteydessä. Vajaassa kolmanneksessa kunnista oli oma maahanmuuttajille tarkoitettu neuvontapiste, joka tarjoaa ohjausta ja neuvontaa. Kohdan "Muuten, miten?" avoimessa kentässä vastaajat kertoivat neuvontaa tarjottavan myös hanketoiminnan kautta, monikulttuurisessa kohtaamispaikassa, 3. sektorin toimesta sekä kaupungin että infopankin verkkosivujen kautta.



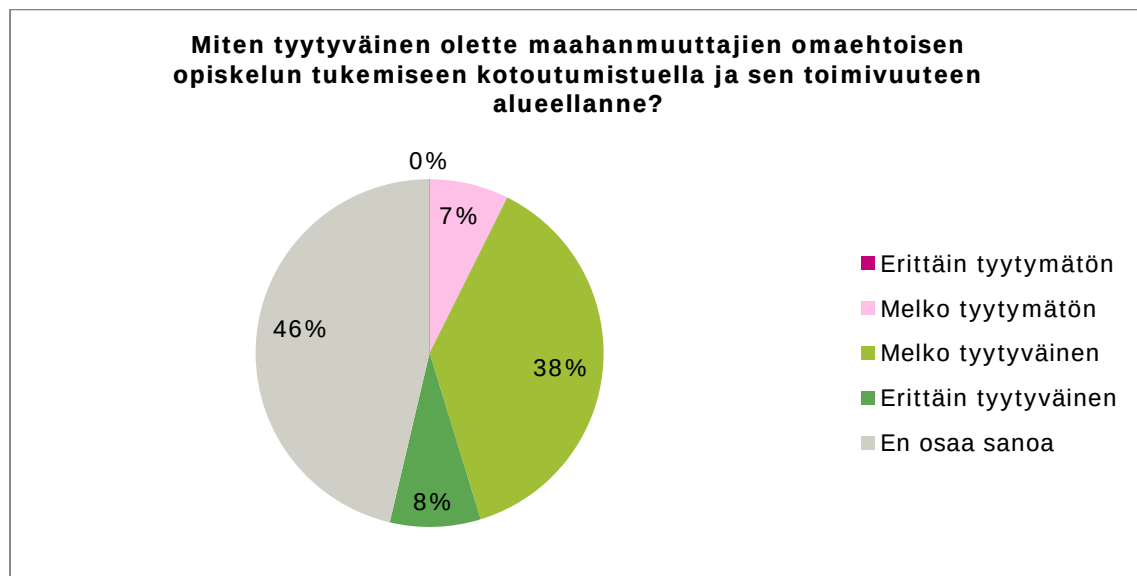
Kuva 16: Lain mukaisen ohjauksen ja neuvonnan tarjonta kunnissa. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useampia vaihtoehtoja.

Kyselyssä kunnilla oli mahdollisuus arvioida työvoimapoliittisen ja kotoutumistuella tuettavan omaehtoisen opiskelun tuloksellisuutta. Vaikka usea vastaaja arvioikin maahanmuuttajien työvoimapoliittisen koulutuksen tulokselliseksi, ei lähes yhtä moni osannut antaa arviotaan. Kotoutumistuella tuettavan omaehtoisen opiskelun tuloksellisuuden jätti arvioimatta noin puolet vastaajista. Arvionsa antaneista valtaosa oli kuitenkin sitä mieltä, että kotoutumistuella tuettava maahanmuuttajien omaehtoinen opiskelu alueella on erittäin tai melko tuloksellista. Vaihtoehdon "erittäin tuloksetonta" valitsi kummankin kysymyksen kohdalla vain yksi vastaajakunta.



Kuva 17: Työvoimapolitiittisen koulutuksen ja työvoimapolitiittiseen koulutukseen rinnastettavan koulutuksen tuloksellisuus kunnissa

Koulutuksen tuloksellisuuden lisäksi vastaajilla oli mahdollisuus arvioida maahanmuuttajien omaehtoisen opiskelun tukemista kotoutumistuella ja sen toimivuutta alueella. Yhtä moni vastaajista oli tyytyväinen kuin ei osannut antaa arviotaan. Vain 7 % vastaajista valitsi vaihtoehdon "melko tyytymätön", kukaan vastaajakunnista ei valinnut vaihtoehtoa "erittäin tyytymätön".



Kuva 18: Tyytyväisyys maahanmuuttajien omaehtoisen opiskelun tukemiseen kotoutumistuella ja sen toimivuuteen alueella

Avoimessa kentässä vastaajat kertoivat haasteiksi mm. eri TE-toimistojen toisistaan poikkeavat toimintatavat, sekä eri viranomaisten yhteistyöhön liittyvät haasteet. Lisäksi useammassa vastauksessa todettiin, että koulutuksia on osin tarjolla liian vähän.

”On erikoista, että TE-toimistojen käytännöt vaihtelevat, miten ja millaisia opintoja tuetaan, siitä huolimatta että TE-toimistot ja ELY-keskus ovat sopineet peruseriaatteista. Toivotaan, että asia korjaantuu uuden, koko pk-seudun kattavan TE-toimiston myötä”

”Koulutuksia ei ole tarpeeksi.”

”Omaehtoisen koulutuksen hyväksymiskäytännöt ovat epäselvät ja kankeat.”

”Koulutusta täytyisi olla enemmän tarjolla.”

”Niin kauan kun koulutusta ei ole riittävästi ja jonot koulutuksiin ovat kuukausien mittaiset (joskus jopa yli vuoden), ei omaehtoisenkaan opiskelun toimivuus ole turvattu.”

Kolmannen sektorin järjestämät kotoutumispalvelut

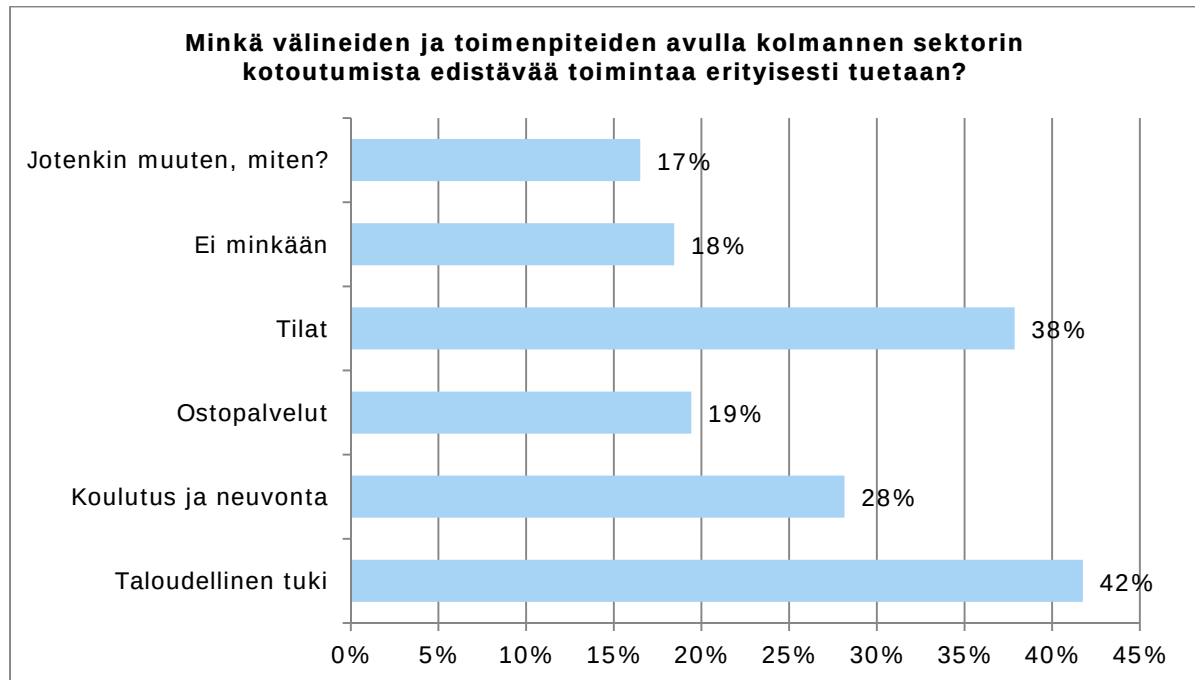
Neljä viidestä vuoden 2012 kyselyyn vastanneista kunnista tuki kolmannen sektorin kotoutumista edistävää toimintaa. Eniten tuettiin liikuntakerhoja ja kulttuuripalveluita, joita tuettiin yli kolmanneksessa vastaajakunnista. Muita suosittuja tuettuja kolmannen sektorin järjestämiä palveluita olivat kohtaamispaikkatoimintaa, neuvonta- ja kriisipalvelut sekä koulutus. Vähiten vastaajat arvioivat tuettavan uskonnollisia yhteisöjä ja vanhuksille suunnattua toimintaa. Viidennes vastaajista valitsi vaihtoehdon ”ei mitään”. Kohdassa ”Muuta, mitä?” vastaajat kertoivat kunnan tukevan mm. työpajatoimintaa ja työelämään valmennusta, vertaistuki- ja ystävätoimintaa sekä maahanmuuttajien osallistumista vapaaehtois- ja kansalaistoimintaan yhdistyksissä ja järjestöissä.



Kuva 19: Mitä kotoutumista edistävää kolmannen sektorin toimintaa kuntanne tukee? (Vastaajat valitsivat yhden tai useamman vaihtoehdon)

Tyypillisimpiä kolmannen sektorin kotoutumista edistävää toimintaa tukevia instrumentteja olivat tilojen tarjoaminen sekä taloudellinen tuki. Keskimäärin vastaajakunnat arvioivat kunnanvaltuuston, -hallituksen ja lautakuntien myöntäneen edellisenä vuonna maahanmuuttajajärjestöille noin 18 700 euroa ja muille, kotoutumis- ja monikulttuurisuustyötä tekeville järjestöille noin 18 100 euroa. Maahanmuuttajajärjestöille myönnettyjen avustusten suuruudet vaihtelivat nolasta yli

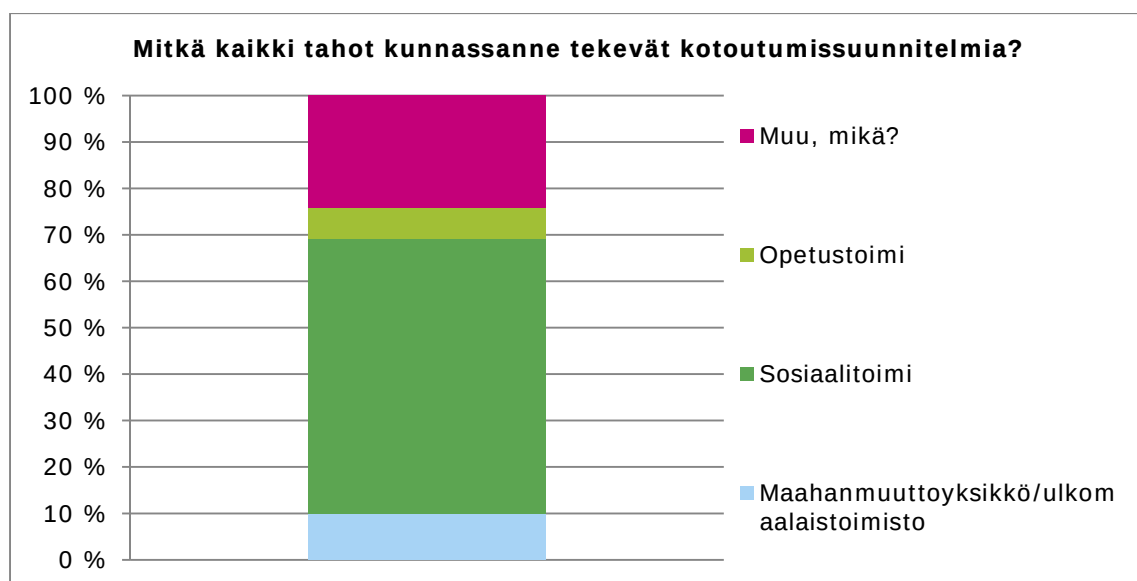
670 000 euroon³ ja muille kotoutumista ja monikulttuurisuutta edistävälle järjestöille nollasta 220 000 euroon⁴.



Kuva 20: Välineet kolmannen sektorin kotoutumista edistävän toiminnan tukemiseen (Vastaajat valitsivat yhden tai useamman vaihtoehdon)

Kotoutumissuunnitelmat

Kyselyssä tiedusteltiin kunnilta, mitkä kaikki tahot kunnissa laativat kotoutumissuunnitelmia. Yleisimmin kotoutumissuunnitelma laadittiin sosiaalitoimessa, jonka valitsi 59 % vastaajista. Kohdassa "Muu, mikä?" valtaosa vastaajista mainitsi TE-toimiston.

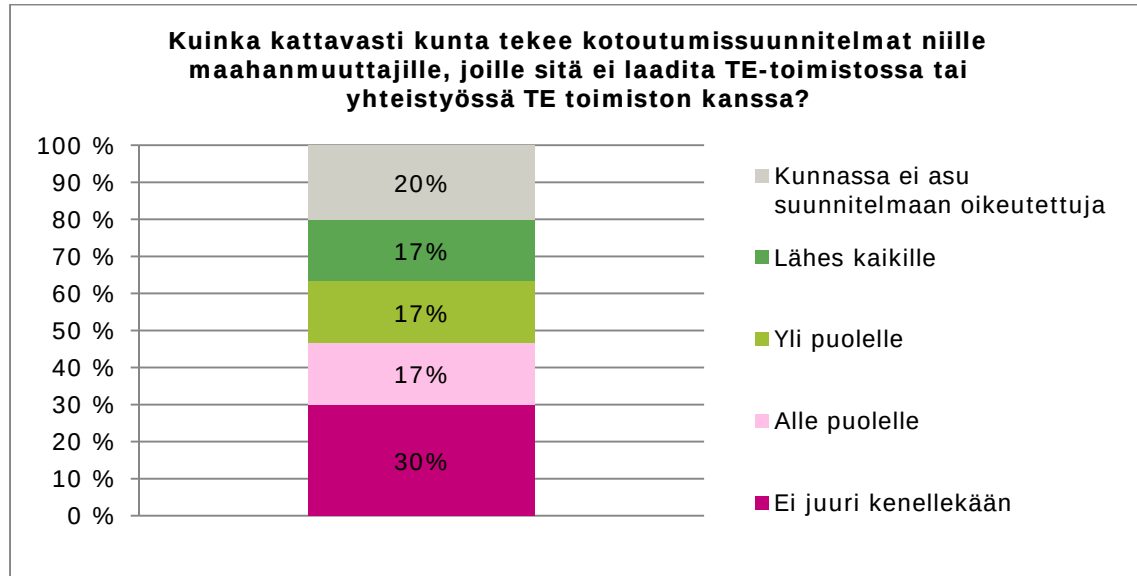


Kuva 21: Kunnassa kotoutumissuunnitelmia laativat tahot

³ Keskihajonta 18 733 €

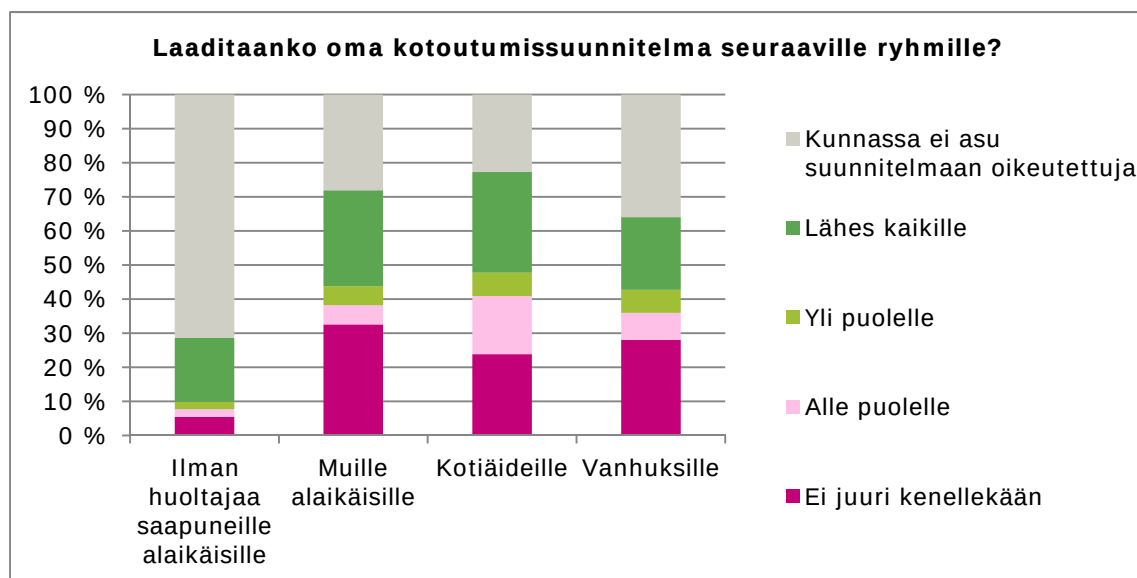
⁴ Keskihajonta 46 804 €

Alle puolelle niistä maahanmuuttajista, joille ei laadita kotoutumissuunnitelmaa TE-toimistossa tai yhteistyössä TE-toimiston kanssa, laaditaan kotoutumissuunnitelma muualla kuntaorganisaatiossa. Lähes kaikille tai yli puolelle suunnitelma laaditaan 34 %:ssa vastaajakunnista. Viidenneksessä kuntia ei asu suunnitelmaan oikeutettuja.

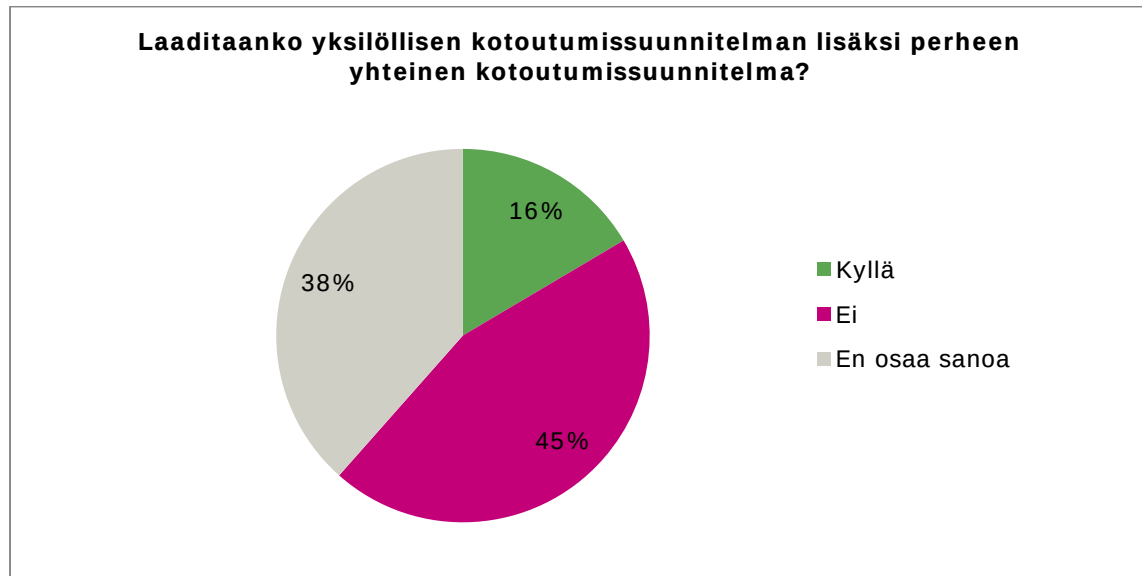


Kuva 22: Kotoutussuunnitelmien laatiminen TE-toimiston ulkopuolella

Lisäksi vastaajilta tiedusteltiin, laaditaanko oma suunnitelma ilman huoltajaa saapuneille alaikäisille, muille alaikäisille, kotiäideille tai vanhuksille. Suhteellisesti useimmin oma suunnitelma laadittiin ilman aikuisia tulleille alaikäisille. Tosin valtaosa vastaajista totesi, ettei kunnassa asu ko. ryhmän edustajia, jotka olisivat oikeutettuja omaan kotoutumissuunnitelmaan. Periaatteessa kuitenkin kaikki maahanmuuttajat ovat oikeutettuja suunnitelmaan, jolloin "kunnassa ei asu suunnitelmaan oikeutettuja" voidaan varovaisesti arvioida kertovan myös siitä, ettei vastaajilla ole täsmällistä tietoa kunnassa asuvista, ko. erityisryhmän edustajista. Yksilöllisen kotoutumissuunnitelman ohella laadittiin perheen yhteinen kotoutumissuunnitelma vain 16 %:ssa vastaajakunnista. Vastaajista 38 % ei osannut kertoa, laadittiinko kunnassa yksilöllisten suunnitelmien lisäksi koko perheen yhteisiä kotoutumissuunnitelmia.



Kuva 23: Oman kotoutumissuunnitelman laatiminen tietyille erityisryhmille



Kuva 24: Perheen yhteisen kotoutumissuunnitelman laatiminen yksilöllisen suunnitelman lisäksi

Avoimessa kentässä vastaajat mainitsivat kotoutussuunnitelmien laadinnan keskeisiksi ongelmiksi resurssipulan sekä maahanmuuttajille tarjottavien kotoutumista edistävien palveluiden suppeuden. Lisäksi usea vastaaja kertoi, että alkukartoitukset jäävät helposti suppeiksi, ellei niitä pystytä työstämään poikkihallinnollisesti esimerkiksi TE-toimiston ja sosiaalitoimen yhteistyönä. Tällaisen yhteistyön kerrottiin kuitenkin olevan usein vaativaa ja kaatuvan resurssipulaan. Lisäksi usea vastaaja kertoi, että maahanmuuttajien tavoittaminen on osin haasteellista, ja lisäksi kaikki suunnitelmaan oikeutetut eivät ole olleet kiinnostuneita saamaan omaa suunnitelmaa.

”Yksin TE-hallinnossa tehtyjen kotoutumissuunnitelmien sisällöt ovat suppeita. Yhteistyössä tehdyissä kotoutumissuunnitelmissa huomioidaan laajemmin henkilön elämän eri osa-alueet. Sen enempää TE-toimiston kuin kunnankaan resurssit eivät kuitenkaan ole riittäviä yhteistyössä tehtävien kotoutumissuunnitelmien laatimiseksi kaikkien kohdalla.”

”Eri viranomaisten ja asiakkaiden kesken suunnitelmien koordinointi. Atk- järjestelmä ei tue suunnitelmien tekoa. TE-toimisto ei tiedä kotouttamiskoulutukseen valittavien perhetilanteita. Henkilöstön osaamisessa on puutteita, erityisesti sosiaalitoimen puolella.”

”Erityisryhmien tavoitettavuus (opiskelijat, kotiäidit).”

”Maahanmuuttajien tavoittaminen ongelmallista.”

”Suurin haaste on, etteivät asiakkaat ymmärrä mikä hyöty kotoutumissuunnitelmasta on ja eivät ole aktiivinen osapuoli.”

”Kunnassa on tehty kotouttamissuunnitelmia nuorille heidän niin halutessaan, kaikki eivät ole halunneet, vaikka palvelua tarjottu. Haasteita esiintyy suunnitelman toteutumisen seurannassa.”

”Uudenmuotoisen alkukartoituksen malli on luotu, mutta kohdejoukkoa on vaikea tavoittaa.”

”Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden kohdalla osittain toimimaton yhteistyö TE-toimiston kanssa aiheuttaa haastetta.”

”Koto-suunnitelmien rutiininomainen tekotapa. Kaikille maahanmuuttajapalveluiden asiakkaille tunnutaan tekevän samanlainen koto-suunnitelma. Asiakas pitäisi ottaa aktiivisempaan rooliin koto-suunnitelman teossa ja suunnitelmassa tulisi paremmin huomioida asiakkaan aikaisempi koulu- ja työhistoria sekä kartoittaa asiakkaan tulevaisuuden toiveet ja suunnitelmat, jotta häntä voitaisiin ohjata paremmin eteenpäin ja oikealle koulutus- ja työuralle. Haasteena on, että ei ole riittävästi tarjolla kotouttavia toimenpitei-

tä. Myös erityisryhmät, kuten vanhukset ja vammaiset, pitäisi ottaa paremmin huomioon.”

”Avioliiton kautta paikkakunnalle muuttava ulkomaalaistaustainen puoliso jää usein palvelujen ulkopuolelle.”

”Koulutuspaikkojen löytyminen kaikille. Työvoimapolitiittista koulutusta on vaikea järjestää pakollisten peruskieliopintojen jälkeen.”

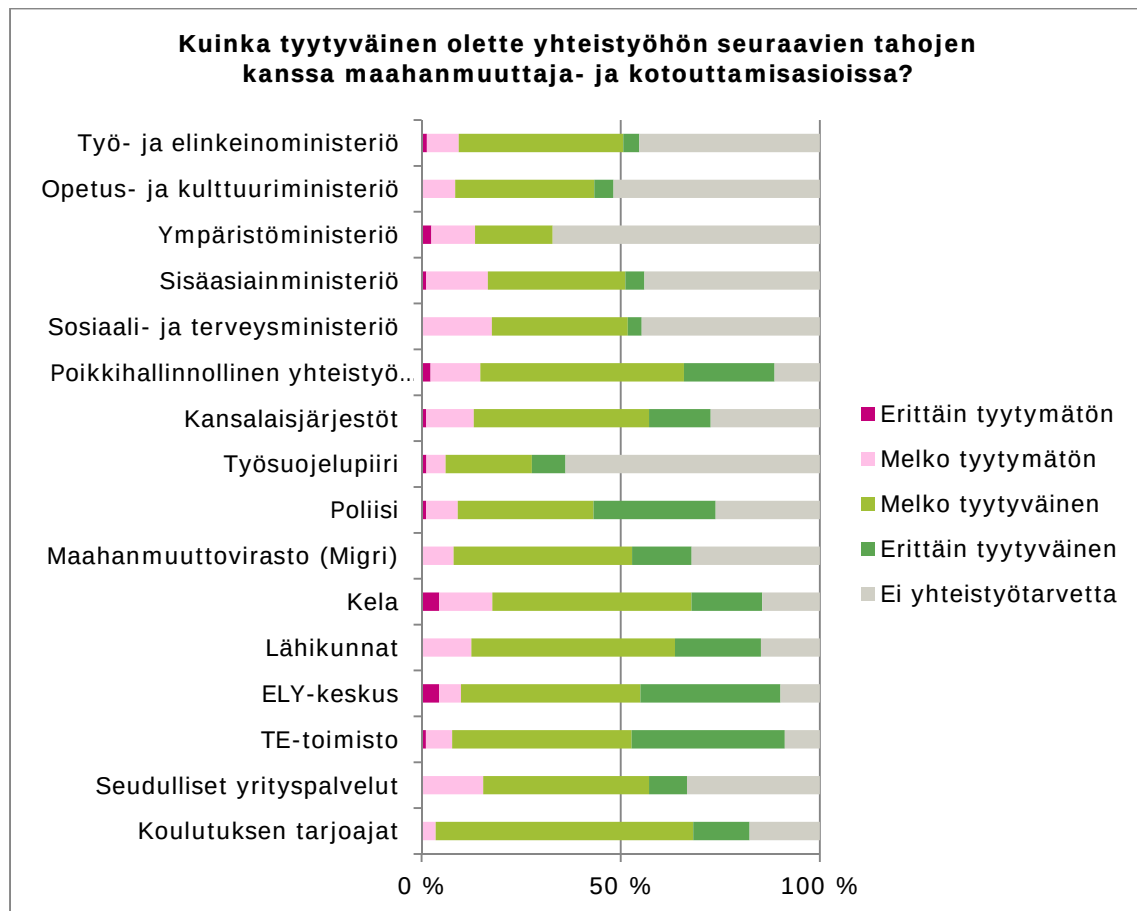
Yhteistyö eri toimijoiden kesken

Yleisesti ottaen vastaajat ovat melko tai erittäin tyytyväisiä yhteistyöhön eri tahojen kanssa. Aiempien vuosien kyselyissä vastaajat olivat kaikkein tyytyväisimpiä yhteistyöhön TE-toimistojen sekä poliisiin kanssa, tyytymättöimpiä vastaajat olivat yhteistyöhön sosiaali- ja terveysministeriön kanssa, joka sai arvosanan 2,8/4.

Vuoden 2012 kyselyssä yhteistyö arvioitiin toimivimmaksi Poliisin (3,3/4), TE-toimiston (3,3/4) ja ELY-keskuksen (3,2/4) kanssa. Heikoimman arvosanan saivat ympäristöministeriö (2,5/4), sosiaali- ja terveysministeriö (2,7/4) ja sisäasiainministeriö (2,8/4). Käytännössä kuitenkin valtaosa vastaajista arvioi, ettei yhteistyöhön ko. toimijoiden kanssa ole tarvetta. Vastauksia tulkittaessa on syytä huomioida verrattain korkeat keskihajonnat. Tuloksia onkin syytä pitää lähinnä suuntaa-antavina.⁵

⁵ Arvosanat asteikolla 1=erittäin tyytymätön, 4=erittäin tyytyväinen. Vastausvaihtoehto 5=ei yhteistyötarvetta, on merkitty puuttuvaksi keskiarvoa laskettaessa.

	Arvosana	Keskihajonta		Arvosana	Keskihajonta
Koulutuksen tarjoajat	3,1	(0,4)	Työsuojelupiiri	3,0	(0,7)
Seudulliset yrityspalvelut	2,9	(0,6)	Kansalaisjärjestöt	3,0	(0,7)
TE-toimisto	3,3	(0,7)	Poikkipohjainen yhteistyö kunnassa	3,1	(0,7)
ELY-keskus	3,2	(0,8)	Sosiaali- ja terveysministeriö	2,7	(0,6)
Lähikunnat	3,1	(0,6)	Sisäasiainministeriö	2,8	(0,6)
Kela	2,9	(0,8)	Ympäristöministeriö	2,5	(0,6)
Maahanmuuttovirasto (Migri)	3,1	(0,6)	Opetus- ja kulttuuriministeriö	2,9	(0,5)
Poliisi	3,3	(0,7)	Työ- ja elinkeinoministeriö	2,9	(0,6)
			Muu, mikä?	3,4	(0,5)



Kuva 25: Yhteistyö eri toimijoiden välillä

Vaihtoehdon "Muu, mikä?" avoimeen kenttään oli vastannut vain kolme vastaajaa, jotka arvioivat vastaanottokeskusta, hanketoimintaa ja yksityisiä tulkkipalveluita sekä oikeusministeriötä.

Avoimessa kentässä vastaajilla oli mahdollisuus perustella antamia vastauksia. Valtaosa vastaajista toivoi, että eri viranomaisten välistä yhteistyötä voitaisiin parantaa entisestään. Keskeiseen rooliin nostettiin erityisesti suurissa kunnissa ELY-keskus, jonka rajallisten resurssien koettiin olevan merkittävä haaste kuntayhteistyön näkökulmasta. Lisäksi keskusteluyhteyttä pidettiin osin riittämättömänä. Myös ministeriötason yhteistyötä toivottiin, ja lisäksi erityisesti suuret kunnat totesivat hallitsemattoman kuntaan muuton, esimerkiksi vastaanottokeskuksista jne. olevan ongelma erityisesti pääkaupunkiseudulla.

"Tärkeintä on poikkiphallinnollinen yhteistyö kunnassa ja ministeriöiden välinen yhteistyö."

"Valtiovalta on jättänyt erityisesti oleskeluluvan saaneet turvapaikanhakijat oman onnensa nojaan asumisen suhteen. Kun kuntapaikkoja ei ole, varsinkin nuoret lähtevät vastaanottokeskuksista pääkaupunkiseudulle, jolloin on syntynyt suuri pitkäaikaisasunnottomien joukko. Asunto on ensimmäinen edellytys tiellä yhteiskunnan jäseneksi. Opiskelu on vaikeata, jos ei ole vakituista nukkumispaiikkaa. Vastuu asumisen järjestämisestä on jätetty pääkaupunkiseudun kuntien hoidettavaksi, jossa asuntotilanne on jo muutenkin vaikea. Vaikuttaa siltä, että vastaanottokeskuksista lähetetään asukkaat ulos ilman mitään tietoa asiakkaan asumisjärjestelystä."

"Koulutuksenjärjestäjän näkökulmasta ministeriöiden välinen yhteistyö ei näytä kovin toimivalta. Asia näkyi selkeästi esim. Osallisena Suomessa -hankkeen valmistelussa, josta TEM näytti olevan kokonaan sivussa, vaikka nimenomaan TEM ja ELY-keskukset ovat olleet kehittämässä ja organisoimassa koko tähänastista kotoutumiskoulutusjärjestelmää. Ministeriöiden pitäisi huomattavasti tiivistää ja parantaa keskinäistä yhteistyö-

tään ja päästä sopimukseen esim. siitä, minkä ministeriön on järkevintä vastata luku- ja kirjoitustaidon koulutuksesta.

”Yhteistyö muiden koulutuksenjärjestäjien, TE-toimiston, ELY-keskuksen, muiden kaupunkien sekä järjestöjen ja yhteisöjen kanssa sujuu hyvin, mutta toki yhteistyötä voisi olla enemmänkin. Kaupungin sisällä yhteistyö sujuu yleisesti ottaen mielestäni erittäin hyvin.”

”Maahanmuuttoasiat jäävät liian paljon kuntien varaan; kiintiöpakolaisten kuntapaikat, turvapaikkaprosessin kautta tulleet, asuntojen saanti, korvausten pienuus ja poukkoilu. Ja paikallisesti kunta on aika yksin esim. työnjakokysymyksissä suhteessa esim. poliisin tai kelaan.”

”Kelaa on vaikea saada mukaan yhteistyöhön. TE-toimiston kanssa yhteistyö sujuu hyvin työryhmätasolla, mutta yksittäisten asiakkaiden kohdalla on ollut ongelmia. Ongelmat voivat osittain johtua kumpienkin tahojen työntekijöiden vaihtuvuudesta. TE-toimiston jatkuvat organisaatiomuutokset ja työntekijöiden määräaikaisten työsuhteet vaikeuttavat yhteistyötä.”

”ELY-keskuksen henkilöstöresurssipulan vuoksi yhteydet kuntaan eivät toimi. Kunta kaipaa neuvoa ja ohjausta, mutta tällä hetkellä ei toimi.”

”Ylimpään valtion hallintoon ei ole keskustelupintaa.”

”ELY-keskus tekee kuntasijoitukset ainoastaan kiintiöpakolaisten osalta, muiden kuntaan muuttajien osalta ei tehdä kuntasijoituksia. Kuntaan muutto on siksi suurimmaksi osaksi hallitsematonta ja kontrolloimatonta. Tiedon välittämisessä ja yhteistyössä on paljon puutteita mm. alkuperäisesti yksintulleiden alaikäisten osalta, jotka muuttavat kuntaan täysi-ikäisiksi tultuaan. Em. ryhmien kotoutumista tukevien palvelujen suunnittelussa ja riittävydessä on ollut ongelmia.”

”Naapurikunnasta ja erityisesti VOK:sta, RK:sta ja PRK:sta muuttaa hallitsemattomasti jatkuvasti uusia asiakkaita kuntaan ja aina eivät ko. muuttajien tiedot siirry meille ulkomaalaistoimistoon tai tiedot tulevat myöhään. Naapurikunnasta ja VOK:sta on muuttanut kuntaan huostaanotettujen lasten vanhempia ja kun huostaanotettu lapsi on palautettu vanhemmilleen/äidilleen, huostaanoton tehnyt kunta on laiminlyönyt ilmoitusvelvollisuutensa lapsen olinpaikkakunnan lastensuojeluviranomaisille asiasta.”

”Toivoisin terävämpää otetta, tiiviimpää yhteistyötä ja halua kehittää palveluita maahanmuuttajaystävällisimmiksi.”

Toisessa avoimessa kentässä vastaajilla oli mahdollisuus kertoa, miten eri viranomaisten välistä yhteistyötä tulisi parantaa. Käytännössä lähes kaikki vastaajat totesivat, että nykyisen järjestelmän keskeinen ongelma ei ole yhteistyön toimimattomuus tietyn tahon kanssa, vaan vastuunjaon epäselvyys. Muutama vastaaja mainitsi uuden kotoutumislain selkiyttäneen tilannetta. Vastuunjaon koettiin olevan hajautunut paitsi kunnissa, myös ministeriötasolla, ja kokonaisuutta luonnehdittiin kirjavaksi ja byrokraattiseksi.

”Olisi hyvä selkeyttää sitä kenelle / mille hallinnon alalle vastuu maahanmuuttoasioista kunnassa kuuluu.”

”Kotoutumislaisissa vastuullisiksi toimijatahoiksi on nimetty TE-toimistot ja kunnat. Kunta on toimintoiltaan laaja-alaisempi toimija kuin TE-toimisto ja koska laissa ei määritellä vastuutoimijoita kunnassa, tapahtuu helposti niin, ettei jaetusta vastuusta mikään taho kanna kokonaisvastuuta, joka kuitenkin on tarpeen yksilötason toimenpiteitä toteutettaessa. Palvelukohtaisen (esim. lääkäriissäkäynti) tuen antamisen lisäksi on tarpeen huolehtia palveluohjauksen toteutumisesta maahanmuuttajalle vieraassa palvelujärjestelmässä ja yhteiskunnassa.”

”Kunnille pitäisi antaa pääasiallinen vastuu kotoutumissuunnittelusta. Nyt maahanmuuttajat jaetaan kahteen lokeroon; työtä hakevat ja muut. Työtä hakeviin kunnalla ei ole kovin hyvät kontaktimahdollisuudet kotouttamisen alkuvaiheessa.”

”Maahanmuuttajatyö on erittäin hankkeistettua. Tämä vaikeuttaa pysyvien rakenteiden tekemistä. Vaikka hankkeissa tehdään hyvää työtä, ne eivät siirry yhtä tehokkaaksi pysyviksi käytänteiksi. Hankerahaa tulisi kohdentaa osittain pysyvien toimintarakenteiden luomiseen. Työnjakoa kaikinensa tuli selkiyttää ja säädellä edelleen.”

”Kouluttajatahot ja riittävät resurssit siihen selkeiksi maakunnassa. Kenen vastuulla kuntatason työn tulisi olla? Erilaisia malleja eri kunnissa.”

”Yleisesti toteaisiin että kaiken kaikkiaan maahanmuuttajien ja pakolaisten tilanne hyvin kirjava ja välillä tuntuu, että viranomaiset ohjaavat ristiin palveluissa. Viimesijainen vastuu on millä taholla?”

”Ministeriöiden tiiviimpi yhteistyö ja koordinaatio helpottaisivat myös työtä kentällä ja asiakkaiden parissa.”

”Mielestäni nykyinen laki on selkeyttänyt eri toimijoiden välistä työnjakoa.”

”Nykyinen hajanainen järjestelmä ei ole toimiva ollenkaan, osa toimista ja tuista tulee TEM:n kautta, osa STM:n, osa koulutuksista on OPM:n ja STM säätelee maahanmuuttajan statusta ja se taas määrittelee mihin toimintaan ja palveluihin maahanmuuttaja on oikeutettu.. hankala ja byrokraattinen, tehoton systeemi.”

”Hallitsematonta ns. spontaania kuntaanmuuttoa tulisi hallita paremmin selkeällä ohjeistuksella tai lailla. Vastaanottokeskuksia, RK ja PRK ylläpitävät kunnat tulisi velvoittaa ottamaan vastaan omista vastaanottokeskuksista ja yksiköistä oleskeluluvan saaneet henkilöt, nyt he sijoittuvat hallitsemattomasti. Maahanmuuttoasioiden hallinto, erityisesti turvapaikanhakijoiden ja pakolaisten osalta on hajautunut, mikä aiheuttaa kuntien kannalta hankaluuksia. Vastuutahoa ei tahdo löytyä eikä asioista ja ongelmista päästä keskustelemaan.”

4.1.4 Kunnan peruspalvelut

Kunnan peruspalveluita käsiteltiin sektoreittain pääjaottelulla terveys ja hyvinvointi, varhaiskasvatus, koulutus ja osaaminen, kulttuuripalvelut, nuorisopalvelut ja asumispalvelut. Vastaajat arvioivat palveluiden vastaavuutta maahanmuuttajien tarpeisiin neliporaisella asteikolla (1=erittäin huonosti, 2=melko huonosti, 3=melko hyvin, 4=erittäin hyvin). Lisäksi vastaajilla oli kunkin palvelun jälkeen mahdollisuus kertoa avoimissa kentissä palvelun tarjontaan liittyvistä erityisistä ongelmista sekä hyvistä käytännöistä.

4.1.4.1 Terveys ja hyvinvointi

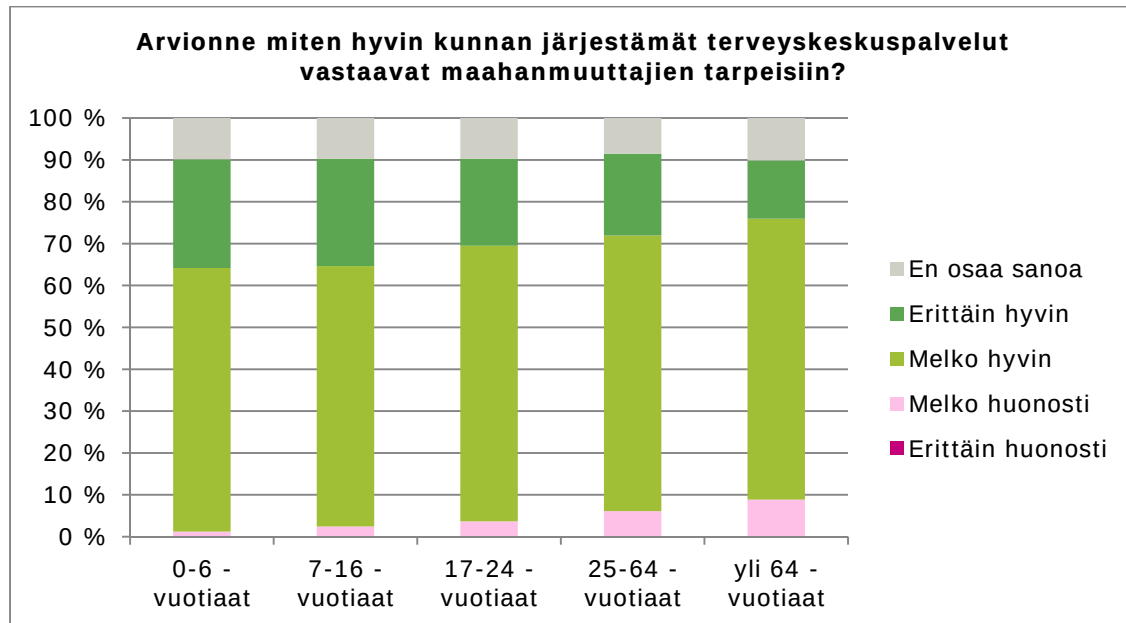
Seuraavassa kysymyspatteristossa vastaajia pyydettiin arvioimaan kunnallisia terveys- ja hyvinvointipalveluita maahanmuuttajien näkökulmasta. Vastaajilta pyydettiin näkemystä terveyskeskus-, sosiaali-, hammashoito- ja mielenterveyspalveluista sekä neuvola-, päivähoito-, nuoriso-, vanhus- ja vammaispalveluista.

Terveyskeskuspalvelut

Vastaajat arvioivat terveyskeskuspalveluiden vastaavuutta maahanmuuttajien tarpeisiin neliporaisella asteikolla (1=erittäin huonosti, 4=erittäin hyvin, 5=en osaa sanoa) erikseen lapsille, peruskouluikäisille, nuorille, työikäisille sekä vanhuksille. Vastaajat olivat erittäin yksimielisiä siitä, että terveyskeskuspalvelut oli hoidettu kunnissa melko hyvin. Parhaiten terveyskeskuspalveluiden katsottiin vastaavan alle kouluikäisten, 0-6-vuotiaiden tarpeisiin ja heikoimmin yli 64-vuotiaiden tarpeisiin.⁶

⁶ Arvosanat asteikolla 1=erittäin tyytymätön, 4=erittäin tyytyväinen. Vastausvaihtoehto 5=en osaa sanoa, on merkitty puuttuvaksi keskiarvoja laskettaessa.

	0-6 -vuotiaat	7-16 -vuotiaat	17-24 -vuotiaat	25-64 -vuotiaat	yli 64 -vuotiaat
Keskiarvo	3,28	3,26	3,19	3,15	3,06



Kuva 26: Arviot kunnan järjestämien terveyskeskuspalvelujen vastaavuudesta maahanmuuttajien tarpeisiin

Avoimessa kentässä vastaajat mainitsivat keskeisiksi terveyskeskuspalveluiden ongelmiksi erityisesti kieleen liittyvät ongelmat. Kieliongelmia katsottiin syntyvän erityisesti tilanteissa, joissa terveyskeskuksella ei ole etukäteen tietoa siitä, että potilas tarvitsisi tulkkia, jolloin oikeanlaisen hoidon antaminen on vaikeaa. Lisäksi mainittiin tarve nykyistä paremmalle terveyskeskushenkilökunnan osaamiselle liittyen esimerkiksi maahanmuuttaja-asiakkaiden taustaan, harvinaisempiin sairauksiin sekä kulttuuriin.



Kuva 27: Sanapilvi avoimen kysymyksen "Mitkä ovat erityiset haasteet terveyskeskuspalveluiden suhteen maahanmuuttaja asiakkaiden osalta?" vastauksista.

"Kieliongelmat, kulttuuriongelmat vähäisemmässä määrin."

"Riittävä aika, tulkkipalveluiden saatavuus, henkilökohtaisen ohjauksen ja neuvonnan mahdollisuudet vs. aikakysymys Kiintiöpakolaisten osalta asiat toimivat kohtuullisesti, muut maahanmuuttajat haasteellisempia."

"Terveyskeskuksen henkilökunnalla tulisi olla riittävästi tietoa maahanmuuttajan arkielämästä, kulttuurista ja elinoloista."

"Kieli- ja kulttuurierot - maahanmuuttajuus saattaa joissain tapauksissa tarkoittaa myös erityistä asiakkuutta, mikä vaatii erityisosaamista. Erityispalvelut joudutaan hankkimaan ostopalveluina tulkkauksen tärkeyden huomioiminen, ajan antaminen maahanmuuttaja-asiakkaalle, ei selviä yhtä nopeasti asiat kuin kantaväestöllä, ihmisen elämäntaustan huomioiminen."

"Palvelut vastaavat maahanmuuttajaväestön tarpeisiin yhtä hyvin kuin kantaväestönkin. Osaamistakin on jo karttunut. Terveyskeskus kaiken kaikkiaan ei pysty toimimaan paremmin kuin melko hyvin mm. lääkärin saatavuuden ja vaihtuvuuden vuoksi."

"Kieli ja kulttuuri, uskonnon vaikutus, tautikirjo voi olla erilainen, asioimiskäytännöt vaihtelevat."

"Maahanmuuttajat eivät aina saavu vastaanotolle annettuna aikana. Voivat tulla vaikka tunnin myöhässä. Kulttuurin tuntemus ei hoitavalla osapuolella aina riitä."

"Maahanmuuttajien kulttuuritaustan huomioiminen ja vaikutus asiointiin terveysterveyspalveluissa."

"Haasteina ovat kulttuurierot. Esimerkiksi vastaanotolla esitetään vaatimuksia, että hoitavan lääkärin pitää olla samaa sukupuolta kuin asiakas/potilas. Kieliongelmat varsinkin kun asiakas/potilas tulee ensimmäistä kertaa vastaanotolle ja yhteistä kieltä ei ole. Maahanmuuttajille ns. omahoitoisuus on tuntematon ja vieras käsite. Tämän vuoksi kaikista pienistäkin vaivoista tullaan kysymään neuvoa eikä välttämättä osata hakea esim. käsikauppalääkettä apteekista ilman ohjausta. Maahanmuuttajat käyttävät verrattain paljon terveysterveyskeskuspalveluja."

Hyvinä käytäntöinä mainittiin mm. monikielinen informaatio sekä malli maahanmuuttajien omasta terveydenhoitajasta. Lisäksi usea vastaaja mainitsi erityisen maahanmuuttajille räätälöidyn toimintamallin, johon on kuvattu systemaattiset toimintatavat maahanmuuttajien tulotarkastuksesta lähtien.

"Kunnassa on uusien pakolaisten terveyttä hoitava oma sairaanhoitaja, rutiini terveystarkastus niille pakolaisille, jotka muuttavat kuntaan suoraan, maahanmuuttajapalveluiden sairaanhoitajan ja tartuntatautilääkärin ja hoitajan yhteistyö."

"Laboratorioon koottu 'labrapaketti', joka otetaan kaikilta kuntaan tulevilta maahanmuuttajilta."

"Osallistuminen laajaan THL:n vetämään kuuden kunnan Maahanmuuttajien terveys- ja hyvinvointi -tutkimukseen (Maamu), josta ollaan juuri saamassa laaja-alaisia tuloksia ja vertailuja kolmen oleellisen asiakasryhmän osalta (venäjän-, somalin-, ja kurdinkieli- set)"

"Alkamassa olevan terveyshyötymallin - chronic care model- käyttöönotto on alkanut. Pakolaisten vastaanoton terveydenhoitaja."

"Paljon maahanmuuttajataustaisia lääkäreitä SOTE kuntayhtymässä"

"Ei erityisiä palveluja vaan kaikki normaalit TK-palvelut."

"Suurin osa vähistä ulkomaalaisistamme on virolaisia. Meillä on terveysterveyspalveluissa virolaisia viranhaltijoita, jotka palvelevat tarvittaessa äidinkielellään."

"Maahanmuuttajien terveystarkastukset maahantulovaiheessa on keskitetty yhdelle hoitajalle."

"Pakolaisilla ja paluumuuttajilla sama terveydenhoitaja ja lääkäri alkuvaiheen terveydentarkastuksissa - yhtenäinen toiminta, kokemusta karttuu (mutta sitten tietysti toisilta pois). Yritetään saada aika pian normaalipalveluihin."

"Tulkkipalveluita joidenkin kieliryhmien osalta hyvin saatavissa."

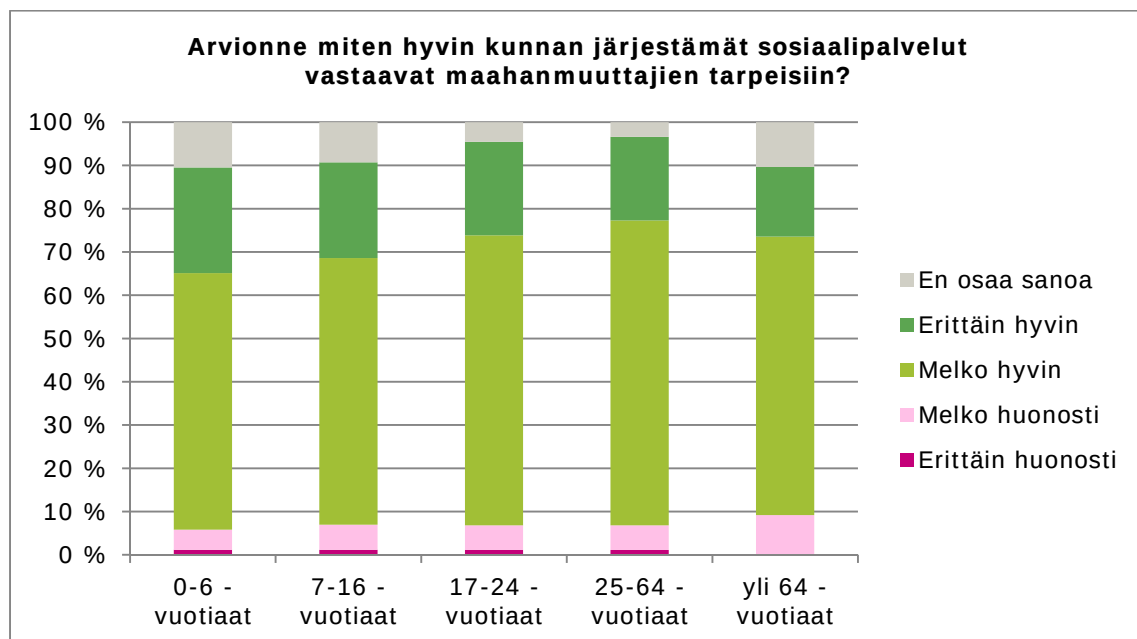
"Nimetty sairaanhoitaja, joka teki maahantulotarkastukset. Hän oli kiinnostunut maahanmuuttajista. Nimetty lääkäri, joka perehtynyt asiaan. Moniammatillinen yhteistyö."

”Keskitetyt maahantulo/joukkotarkastukset. Maahanmuuttajaäitien/perheiden saattaen siirto (tarvittaessa) esim. avoimen päiväkodin palveluihin.”

”Kiintiöpakolaisille mallinnettu tulotarkastus, jossa terveydenhoitaja (2 terveydenhoitajaa keskitettynä toimintana) tekee haastattelut ja alkutarkastuksen ja ohjelmoi tutkimukset. Lääkärintarkastus tulosten valmistuttua omalla terveysasemalla. Näihin liittyen suullinen ja kirjallinen info terveysasemien toiminnasta jne. Turvapaikanhakijoiden osalta tiivis yhteistyö Vastaanottokeskuksen sairaanhoitajan kanssa; myös turvapaikan hakijoiden terveystarkastukset mallinnettu.”

Sosiaalipalvelut

Myös kunnan sosiaalipalveluita arvioitaessa vastaajista valtaosa koki, että palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin oli melko hyvä. Eri ikäryhmien välillä ei ollut juuri eroa.⁷



Kuva 28: Sosiaalipalveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin

Sosiaalipalveluiden erityisinä ongelmina vastaajat nostivat pitkälti esiin samat tekijät kuin terveyskeskuspalveluiden yhteydessä. Eniten vaikeuksia tuottivat kieliongelmat ja sosiaalipalveluhenkilöstön vähäinen asiantuntemus maahanmuuttajien kulttuurisista taustoista. Myös sosiaalipalvelun niukan mitoituksen koettiin olevan ongelma, sillä palveluiden ollessa mitoitettu keskimääräisen kansalaisen mukaan, ei resursseja riitä erityistä tukea tarvitseville asiakkaille.

”Asunnottomuus, asunnon saanti, asumisohjaus, talouden hallinta, toimeentulotuen väärinkäyttösepäilyt, lainsäädäntö siltä osin, että kuka oikeutettu sosiaaliturvaan: esim. kun karkotuspäätös tai kun oleskelulupa saatu perusteella, jota ei enää ole.”

”Mielenterveyspalvelut ja ehkä erityisesti traumatisoituneiden nuorten miesten auttaminen. Yleensäkin nuoret miehet, joilla on heikko koulutausta Suomeen tullessa, ja joilla ei

⁷ Arvosanat asteikolla 1=erittäin tyytymätön, 4=erittäin tyytyväinen. Vastausvaihtoehto 5= en osaa sanoa, on merkitty puuttuvaksi keskiarvoja laskettaessa.

	0-6 -vuotiaat	7-16 -vuotiaat	17-24 -vuotiaat	25-64 -vuotiaat	yli 64 -vuotiaat
Keskiarvo	3,19	3,15	3,14	3,12	3,08
Keskihajonta	0,59	0,58	0,56	0,54	0,53

ole Suomessa perheen tuomaa tukea, selviytyminen koulutuksesta ja ammatin hankinnasta on vaativa prosessi.”

”Palveluohjauksen toteuttamiseen riittämättömät resurssit, jolloin yksilöllinen, suunnitelmallinen työ ei ole mahdollista. Palvelukokonaisuuksien ymmärtäminen on usein vaikeaa. Luottamus viranomaisiin ei ole itsestään selvää. Kielelliset ongelmat, tulkin kautta toimiminen osassa palveluja, esim. terapiapalvelut, vaikeaa. Monikulttuurinen, kulttuuria tulkkaava työote vielä rakenteilla monissa palveluissa”

”Kielitaito, tulkkipalvelut, kulttuurierot.”

”Kotoutumiskoulutuksen ja kielen opiskelun vähäiset vaihtoehdot, henkilöstön koulutus maahanmuuttoasioissa.”

”Maahanmuuttajaosaaminen on osassa palveluissa heikkoa, koska asiakkaita on määrällisesti vähän ja kaikki työntekijät eivät ole työskennelleet maahanmuuttajien kanssa.”

”Sellaiset maahanmuuttajat joilla on varsinaisia sosiaalisia ongelmia; esim. päihdeongelma ovat vaikeasti palveluihin kiinnitettäviä. Esim. vertaisuuteen perustuvia lisätukitoimia on vaikea järjestää tämän asiakasryhmän marginaalisuuden vuoksi. Myös kieli-muuri on vaikeus erityispalveluiden esim. laitoshoidojaksot, järjestämisessä.”

”Ikääntyvien maahanmuuttajien kohdalla on vaikeutena omankielisen kotiavun saaminen silloin, jos suomen kieli ei ole hallussa.”

”Samat perusoikeudet ja -palvelut koskevat niin suomalaisia kuntalaisia kuin maahanmuuttajiaakin. Haasteena hoito- ja hoiva-palveluissa asiakkaan ja henkilökunnan kommunikointi sekä vastaaminen oman kulttuurin tarpeisiin.”

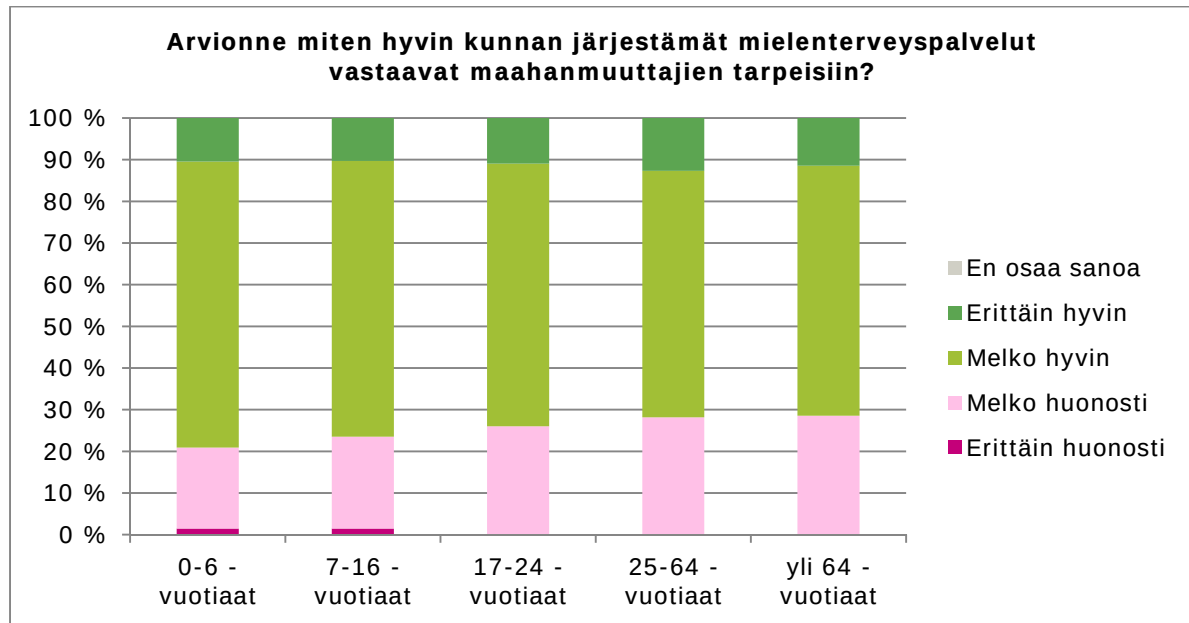
Hyviä käytäntöjä listattiin runsaasti. Sellaisina mainittiin mm. parityö eri toimijoiden kesken, maahanmuuttoinfon alkuvaiheen opastus, maahanmuuttajatyön tiimi, henkilökohtainen ohjaus, maahanmuuttajien toimintakeskus, moniammatillinen yhteistyö, ryhmätoiminnot, pakolaisohjaajat ja sosiaalityöntekijät, pakolaistaustaisille järjestetyt vapaamuotoiset infotilaisuudet, alaikäisellä ilman huoltajaa maahan tulleille nuorille ostetut ohjauspalvelut jälkihuoltojärjestöltä jne.

Mielenterveyspalvelut

Myös mielenterveyspalveluiden osalta valtaosa kunnista koki, että palvelut oli järjestetty melko tai erittäin hyvin. Kaikkien ikäryhmien osalta annettiin kuitenkin kautta linjan heikommat arviot palveluiden vastaavuudesta maahanmuuttajien tarpeisiin kuin terveyskeskus- tai sosiaalipalveluista yleensä.⁸ Yli 100 000 asukkaan kunnat ja ne kunnat, joissa maahanmuuttajien osuus on yli 5 % kuntalaisista, antoivat kautta linjan itselleen huonomman arvion mielenterveyspalveluiden vastaavuudesta maahanmuuttajien tarpeisiin.

⁸ Arvosanat asteikolla 1=erittäin huonosti, 4=erittäin hyvin. Vastausvaihtoehto 5=en osaa sanoa, on merkitty puuttuvaksi keskiarvoja laskettaessa.

	0-6 -vuotiaat	7-16 -vuotiaat	17-24 -vuotiaat	25-64 -vuotiaat	yli 64 -vuotiaat
Keskiarvo	2,88	2,85	2,85	2,85	2,83
Keskihajonta	0,59	0,61	0,59	0,62	0,61



Kuva 29: Kunnan järjestämien mielenterveyspalveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin

Avoimessa vastauskentässä vastaajat mainitsivat mielenterveyspalveluiden osalta erityisiksi ongelmiksi kieliongelmat sekä palveluiden riittämättömyyden. Myös kulttuurierot nähtiin ongelmaksi, jonka katsottiin vaikuttavan sekä potilaiden ohjautumiseen hoitoon sekä hoidon tehokkuuteen.

”Psykiatrien ja psykiatristen sairaanhoitajien vastaanotoilla maahanmuuttajia käy viikoittain. Tapaaminen toteutetaan aina tulkin kanssa, se on välttämätöntä. Mutta kontakti tulkin välityksellä on erilainen kuin suoraan henkilön itsensä kanssa käyty keskustelu; usein käsitellään varsin arkaluontoisia asioita. Maahanmuuttajien edistymisen hoidossa on myös valtaväestöä hitaampaa. Tähän vaikuttavat kulttuurierot, myös syy hoitoon tuloon, vrt. jos motiivina on oleskeluluvan saanti tai raha-asiat hoito ei tuo siihen apua. Uupumus, masentuneisuus, yksinäisyys - hyvin yleisiä ongelmia maahanmuuttajilla.”

”Mikäli asiakkaat hallitsevat suomen tai englannin kielen kohtalaisesti, tarvittava palvelu voidaan järjestää helposti. Mikäli tarvitaan tulkkia (sen hankkiminen voi olla haasteellista), on mielenterveysasioista keskusteleminen hankalampaa, koska tulkkauksessa pitäisi välittyä tunteet, asioiden eri merkitykset jne. Tulkkausta tarvitsevien asiakkaiden terapeuttinen prosessi ei välttämättä ole yhtä syvä kuin samaa kieltä puhuvien kesken.”

”Kiintiöpakolaisten osalta palveluihin ohjautuminen on haaste.”

”Palveluihin pääsy. Palveluihin sitoutuminen ja motivointi. Resurssien riittämättömyys. Erittäin haastavatkin asiakkaat jäävät lähes ilman hoitoa. Kidutustraumojen hoito paikallisesti ontuu.”

”Osalle maahanmuuttajista mielenterveyspalvelut ovat pelottavia, eivät ymmärrä että esim. terapiasta voisi olla apua. Pelkäävät leimatuksi tulemistä. Peruspalveluiden henkilökunta on riittämätöntä jopa kantaväestöä ajatellen. Erikoissairaanhoidon avopalvelut ovat lähikunnassa eli lähipalvelu puuttuu.”

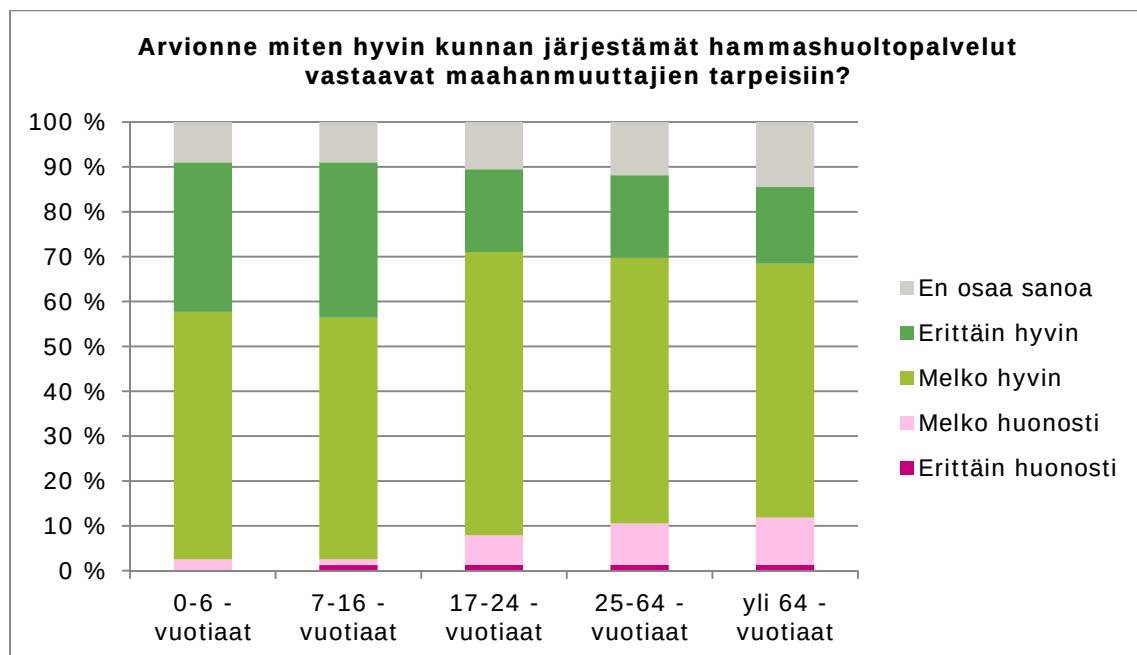
”Pakolaistaustaiset asiakkaat tulevat erilaisesta hoitokulttuurista mikä tuo hoitotyöhön omat haasteensa. Mielenterveysongelmat voivat olla myös asiakkaille häpeää aiheuttava asia, jota yritetään peitellä. Mielenterveyspalveluihin liittyy asiakkailta myös pelkoja kun ei tunneta palvelujärjestelmää. Oletetaan esimerkiksi hoidon olevan aina sairaalaan 'sulkemista'.”

”Kielitaito, vieraan kulttuurin ymmärtäminen, välimatka mielenterveyspalveluihin.”

Hyvinä toimintamalleina maahanmuuttajien mielenterveyspalveluista mainittiin esimerkiksi verstaistukiryhmät, yhteistyö kolmannen sektorin toimijoiden kanssa (esimerkiksi Kidutettujen tukikeskus, Raiskaus- ja kriisikeskus Tukinainen) sekä matalan kynnyksen toiminta osana muita maahanmuuttajille suunnattuja sosiaalipalveluita.

Hammashuoltopalvelut

Hammashuoltopalveluiden arvioitiin kaikkien ikäluokkien osalta olevan yhden kunnan parhaiten järjestetyistä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluista. Erityisen hyvin palveluiden katsottiin vastaavan 0-6-vuotiaiden tarpeisiin. Heikoimmat arviot saivat yli 64-vuotiaiden hammashoitopalvelut.⁹



Kuva 30: Kunnan hammashuoltopalveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin

Avoimessa kentässä vastaajat kertoivat erityisten ongelmien olevan pitkälti samat kuin muissakin terveys- ja hyvinvointipalveluissa. Erityisesti maahanmuuttajakohderyhmän ongelmana nähtiin suuhygienian heikko taso ja aiemmin hoitamattomat suusairaudet, jotka asettavat hoitavalle hammaslääkärille erityisen haasteen. Lisäksi mainittiin palveluiden huono saatavuus ja pitkät hoidonajat, jotka ovat yhtäläisesti valtaväestöä koskevia ongelmia hammashuollon puolella.

”Suun terveydenhuollossa maahanmuuttaja-asiakkaiden hoidoissa erityishaasteina on usein erilaiset ravinto (sokerin käytön) sekä hampaiden harjauksen tottumukset, lisäksi ryhmistä eli kansallisuuksista riippuen myös erilaiset, siis kirjavuutta. Alle kouluikäisten lasten asetusten mukaisia hammashoitopalveluita he eivät käytä samassa määrin kuin suomalainen väestö, esim. 1 - 5 -vuotiaiden hammastarkastuskäynnit vastaanotolla. Pieniä eroja löytyy kansallisuustaustoista riippuen. Maahanmuuttajataustaiset aikuisasiakkaat käyttävät päivystyspalveluja hieman enemmän. Erityishaasteena on kuinka saadaan maahanmuuttajat käyttämään suun terveydenhuollon etenkin pienten lasten hammashoitopalveluita ja terveyden edistämiskäyntejä samassa määrin kuin valtaväestö.”

⁹ Arvosanat asteikolla 1=erittäin huonosti, 4=erittäin hyvin. Vastausvaihtoehto 5=en osaa sanoa, on merkitty puuttuvaksi keskiarvoja laskettaessa.

	0-6 -vuotiaat	7-16 -vuotiaat	17-24 -vuotiaat	25-64 -vuotiaat	yli 64 -vuotiaat
Keskiarvo	3,34	3,34	3,10	3,07	3,05
Keskihajonta	0,53	0,58	0,58	0,61	0,62

”Kieli, ei yhteistä kieltä. Aiemmin hoitamaton suu esim. iensairauksien hoito on vaativaa.”

”Päivystyshoitoon pääsee hyvin. Perushoitoon pääsy koetaan vaikeaksi, mutta kun tietoa suun terveydenhuollon järjestämien info-tuokioitten kautta saadaan, osataan hakeutua paremmin. Palveluiden riittävyyttä pidetään heikkona, sillä perushoitoon jonottaminen turhauttaa ja huolettaa monia. Itse hoidon laatua pidetään hyvänä.”

”Henkilökunnan kielitaito, kommunikointiheikkous ja asenteet koetaan ongelmaksi. Työntekijöille kaivataan lisäkoulutusta monikulttuurisuusasioista (kulttuurisensitiivisyys) ja asiakkaan kohtaamisesta.”

”Huono hammaslääkäritilanne näkyy myös maahanmuuttajien saamissa palveluissa.”

”Maahanmuuttajilla on paljon tarvetta hammashuoltoon, resurssia on liian vähän kaikille kuntalaisille, kieliongelmat.”

Erityisen hyvinä käytäntöinä vastaajat mainitsivat tulkkipalvelut, monelle kielelle käännetty materiaalit sekä suuterveydenhuollon maahanmuuttajaryhmän, jossa käsitellään maahanmuuttajien hammashuoltoon liittyviä erityispiirteitä. Lisäksi maahanmuuttajaaideille on tarjottu valistusta lasten suuhygieniasta. Moni vastaajakunta totesi, että maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa käytetään myös kantaväestön kanssa hyväksi havaittuja toimintamalleja tai että maahanmuuttaja-asiakkaille ei ole luotu erityisiä normaalikäytännöistä poikkeavia menettelytapoja.

”Maahanmuuttajaperheille ollaan kehittämässä ryhmäneuvolaa. Ryhmäneuvolassa on tarkoitus tavoittaa 1-5 v. lasten vanhempia, isoäitejä, ryhmässä tulkin ja suuhygienistin kanssa keskustellaan suun terveystottumuksista, kuinka säilyttää lapsen hampaat ehjinä.”

”Perheenjäsenellä mahdollisuus osallistua vastaanottotilanteeseen. ensin ohjataan suuhygienistille ja vasta sen jälkeen hammaslääkärille.”

”Järjestettävät info-tilaisuudet suun terveydenhuollosta: miten hakeudut hoitoon, mitä palveluja tarjotaan ja mitä tarkoittaa suun omahoito. Osallistuminen kotoutumisopetukseen, jolloin olemme mukana esittelemässä kuntamme terveyspalveluja.”

”Maahanmuuttajien toimintamalleina sovelletaan oman kunnan asukkaiden hyviksi koettuja malleja/käytäntöjä.”

”Suuhygienistien työpanosta lisätty.”

”Maahanmuuttajat ovat samanlaisia asiakkaita kuin suomalaiset.”

”Tulkkauspalvelut. Useilla eri kielillä on keskeistä hammashuollon sanastoa/fraaseja kirjallisena saatavilla.”

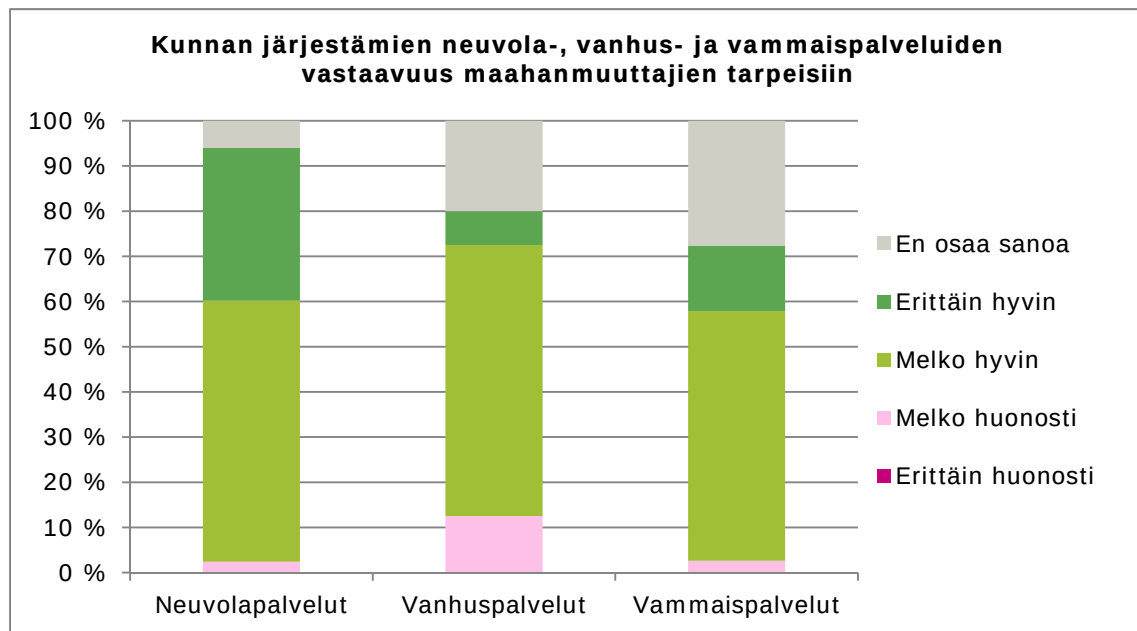
Muut terveyteen ja hyvinvointiin liittyvät palvelut

Vastaajilta kysyttiin näkemyksiä neuvola-, vanhus- sekä vammaispalveluiden vastaavuudesta. Näissä palveluissa ei tehty eroa ikäryhmittäin, vaan kullekin palvelulle annettiin yksi arvio. Parhaiten vastaajat kokivat hoidetuksi neuvolapalvelut, jotka saivat vastaajilta arvosanan 3,3/4. Heikoimmin hoidetuksi katsottiin vanhuspalvelut, joiden vastaavuuden maahanmuuttajien tarpeisiin arvioi melko huonoksi yli 10 % vastaajista.¹⁰ Arviot eivät juuri poikkeaa aiempien kyselyiden

¹⁰ Arvosanat asteikolla 1=erittäin huonosti, 4=erittäin hyvin. Vastausvaihtoehto 5=en osaa sanoa, on merkitty puuttuvaksi keskiarvoja laskettaessa.

	Neuvolapalvelut	Vanhuspalvelut	Vammaispalvelut
Keskiarvo	3,33	2,94	3,16
Keskihajonta	0,53	0,50	0,46

tuloksista, sillä myös niissä neuvolapalvelut arvioitiin parhaiten maahanmuuttajien tarpeisiin vastaavaksi palveluksi ja heikoimmaksi taas vanhuspalvelut.



Kuva 31: Kunnan järjestämien neuvola-, vanhus- ja vammaispalveluiden vastaavuus

Myös neuvolapalveluissa vastaajat nimesivät suurimmiksi haasteiksi kieliongelmat sekä sen, että maahanmuuttajia ei saada neuvontapalveluiden piiriin. Myös kulttuuriset erot, kuten erilaiset ruokailutottumukset sekä kasvatustavat, nähtiin haasteena. Lisäksi neuvolapalveluiden erityispiirteinä mainittiin aiemman hoidon ja Suomen neuvolapalveluiden yhteensovittamisen haasteet, esimerkiksi jo annettujen rokotteiden kartoitus.

”Kommunikaatiovaikeudet, yhteinen kieli puuttuu. Toistaiseksi tulkkipalveluja on ollut hyvin saatavilla, mutta vaatii järjestelyjä ja rahaa. Asiakkaiden moninaiset taustat: kulttuurilliset ja uskonnolliset erot. Pakolaisten taustat tuntemattomat ja heillä on traagisia kokemuksia. Asiakkaat tarvitsevat paljon aikaa neuvolapalveluissa, koska aiempi terveydenhuollon palvelu on ollut puutteellista tai puuttunut kokonaan. Jos paikkakunnalla maahanmuuttajien määrä kasvaa, tarvitaan henkilökunnalle lisäkoulutusta.”

Parhaina käytäntöinä mainittiin yhtäläiset palvelut valtaväestöön nähden ja myös tulkkaukspalveluiden koettiin onnistuneen. Lisäksi muutamat kunnat kertoivat maahanmuuttajille järjestettävien omia ja yksilöllisiä perhevalmennusryhmiä, jonka lisäksi terveydenhuoltoa kehitetään erilaisissa projekteissa.

Vanhuspalveluiden keskeisenä ongelmana mainittiin kieliongelmat. Muutoin vastaajat eivät osanneet nimetä vanhuspalveluissa esiintyviä erityisiä ongelmia. Monet vastaajat mainitsivat, että heillä ei toistaiseksi ole ollut vanhusikäisiä maahanmuuttajia, jolloin he eivät osanneet vielä arvioida mahdollisia haasteita. Myös muut, jo aiemmin esiin nousseet ongelmankohdat, kuten erilaiset kulttuurit, nousivat esiin avovastauksissa.

”Kieli, kulttuuri (uskonto, ruoka), muistisairaiden kohdalla korostuu.”

”Henkilöiden luku- ja kirjoitustaidottomuus, arjen taidot puutteelliset iäkkäillä pakolaistaustaisilla asukkailla.”

”Vanhuspalveluissa ei ole vielä kovin paljon maahanmuuttaja-asiakkaita, joten kulttuurintuntemus ja kulttuurien kohtaaminen on haasteena. Kun tarvetta tähän ilmenee, niin koulutuksella pyritään vastaamaan tähän tarpeeseen. Haasteena lisäksi työn priorisoin-

ti, koska sille ei ole vielä perusteita eikä tietoa, mistä lähteä liikkeelle ja mihin tulisi panna maahanmuuttajien kohdalla. Lisäksi suurena kehittämiskohteena on palveluohjaus.”

”Kielikysymykset ja kulttuuriin tapoihin liittyvät asiat, molemmin puolin. Ongelmia tuottaa muun muassa se, että jo pitkäänkin Suomessa asuneet maahanmuuttajavanhukset eivät osaa kieltä kovin hyvin ja tulkin avulla kaikki asiat eivät perin pohjin aina hoidu. Erityisiä vaikeuksia kielikysymykset voivat tuottaa terveydenhuollon palveluissa.”

Hyvinä käytäntöinä vanhuspalveluissa mainittiin esimerkiksi erityishuomion kiinnittäminen tulkkauspalveluihin, vanhuksille räätälöity kotoutumispalvelut (esimerkiksi ATK-opetus ja kotoutuskurssi), erilaiset hankkeet (esim. vanhusten alueellista integroitumista edistävä hanke ja kotiin jääneiden ryhmien kotoutuskokeilu), vanhuksille suunnatut kerhot ja maahanmuuttajien sosiaalityöntekijän yhteistyö seniori sosiaalityöntekijän kanssa.

Vammaispalveluissa suurimmat ongelmat syntyvät kieliongelmista yhdistettynä kulttuuriin eroihin. Vastaajat kertoivat, että haasteena saattaa olla luottamuksellisen ja toimivan yhteistyösuhteen luominen, jota vaikeuttaa entisestään turvautuminen tulkkaukseen, jolloin myös väärinymmärrysten riski kasvaa.

”Byrokratian vaikeus asiakkaille. Kulttuuriset erot suhtautumisessa vammaisuuteen ja esim. kotiin annettavaan apuun.”

”Eri palvelut tuotetaan eri toimijoiden puolesta, eli asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä kunnan palvelujen tuottamisen rakennetta, 'pirstaleisuutta'.”

”On perheitä jotka eivät halua ottaa vastaan mitään palveluja. Kulttuurierot, häpeä ja salaaminen vammaisen asioissa. Kieliongelmia.”

”Haasteena yhteisen kielen puuttuminen, ja tulkitkin voivat tulkita väärin, kun on erityisanastosta kysymys. Kieliongelmia vaikeuttavat asiointia – esimerkiksi palvelujen saannin perusteita/kriteereitä on vaikea ymmärtää, jos ei saa tulkkausta. Toisaalta kaikki tulkitkaan eivät ymmärrä ”ammattikieltä”, eli vaatii työntekijältä selkokielisyyttä. Vammaiset maahanmuuttajat ovat tasa-arvoisessa asemassa muihin vammaisiin kuntalaisiin nähden.”

Toimivina käytäntöinä mainittiin erityisesti poikkihallinnollinen yhteistyö esimerkiksi pakolais- ja vammaisyksikön välillä. Muutoin vastaajat arvioivat, että vammaisille maahanmuuttajille tarjotaan samanlaisia palveluita kuin muillekin kuntalaisille.

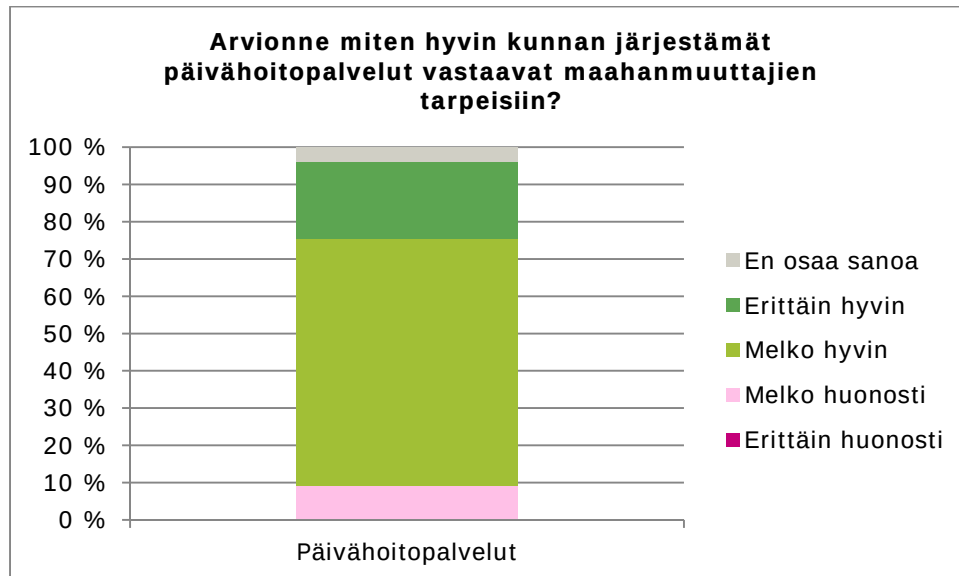
4.1.4.2 Varhaiskasvatus

Päivähoitopalvelut

Kysyttäessä kunnan päivähoitopalveluiden vastaavuudesta maahanmuuttajien tarpeisiin valitsi noin 85 % vastaajista vaihtoehdon erittäin tai melko hyvin. Vaihtoehdon ”Melko huonosti” valitsi alle 9 % vastaajista. Keskimäärin vastaajat antoivat päivähoitopalveluille arvosanan 3,1/4.¹¹

¹¹ Arvosanat asteikolla 1=erittäin huonosti, 4=erittäin hyvin. Vastausvaihtoehdot 5=en osaa sanoa, on merkitty puuttuvaksi keskiarvoja laskettaessa.

	Päivähoitopalvelut
Keskiarvo	3,12
Keskihajonta	0,55



Kuva 32: Päivähoitopalveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin

Erityisiksi ongelmiksi maahanmuuttaja-asiakkaiden päivähoitopalveluiden osalta vastaajat mainitsivat mm. kieliongelmat ja kulttuurierot. Myös maahanmuuttajien keskittyminen tietyille alueille aiheuttaa ongelmia ryhmien muodostuessa niin monikieliseksi, että lasten vanhempien toivoma suomenkielinen oppimis- ja leikkimisympäristö ei toteudu. Lisäksi haasteena mainittiin vasta maahanmuuttaneiden lasten tarvitsema erityistuki, erityisesti tilanteissa, joissa lapset eivät puhu suomea, ja hoitohenkilökunnan resurssien riittämättömyys tällaiseen henkilökohtaisempaan tukeen.

”Haasteena voidaan pitää maahanmuuttajaperheiden keskittymistä tietyille alueille, jolloin päivähoitopaikan kielikirjo on varsin moninainen ja suomen kieli saattaa jäädä vähemmistöksi.”

”Henkilöstön kielitaito sekä pätevän, kieltä osaavan avustajan palkkaaminen / löytäminen.”

”Perhe muuttaa uuteen maahan, uuteen kulttuuriin ja lapsi laitetaan heti päivähoitoon. Kaikki on lapselle uutta ja hän on kielitaidoton. Ajatellaan, että lapsi vain sopeutuu. Ei ole lapselle hyväksi. Kieli on iso haaste alussa!”

”Suurimmat ongelmat ovat tulleet esim. perheiden avioerotilanteissa johtuen kulttuurieroista. Jotkut tilanteet on koettu uhkaavina ja pelottavinakin. Lapsen omalla äidinkielellä annettavaan opetukseen ei juuri ole ollut mahdollisuutta.”

”Ei ole erityisiä kieliryhmiä. Integroiminen lapsiryhmiin haasteellista maahanmuuttajien erityistarpeiden takia. Ei ole erityistä resurssia kohdennettuna maahanmuuttajille ja heidän opetukseensa. Tulkkipalveluja saatavilla vaihtelevasti.”

”Päiväkotipaikkojen riittävyys. Mikäli maahanmuuttajia saapuu kesken päivähoitokauden, voi päiväkotipaikkaa joutua jonottamaan tai lapset voivat joutua aloittamaan perhepäivähoidossa.”

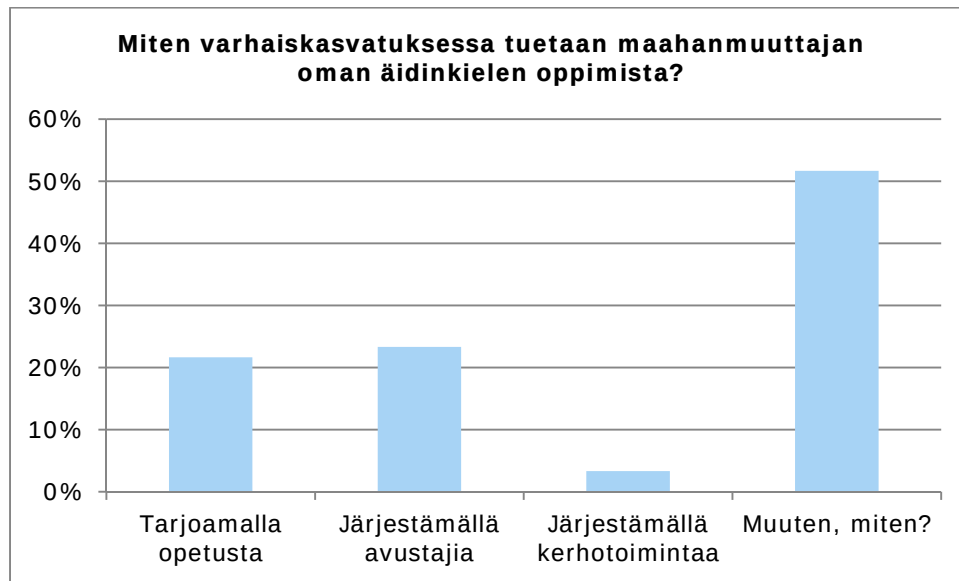
”Maahanmuuttajalapsen on integroitava normaaliin päivähoitoon. Käytäntö on sujunut melko hyvin. Haasteena ovat olleet erilaiset kasvatuskulttuurit ja kasvatuskumppanuuden ylläpitäminen vanhempien kanssa kieliongelmiensa kanssa.”

”Asuntopolitiikan vuoksi keskittyneet vain tietyille alueille, joten kuormittavat tiettyjä päiväkotia. Tulkkipalveluiden käyttöä rajoittavat rahalliset resurssit.”

Erityisen hyvinä käytäntöinä vastaajat mainitsivat mm. kotoutumista tukevan lähipäiväkotiperiaatteen, tehostetun suomen kielen opetuksen ja suomi toisena kielenä -suunnitelmat, vieraskieli-

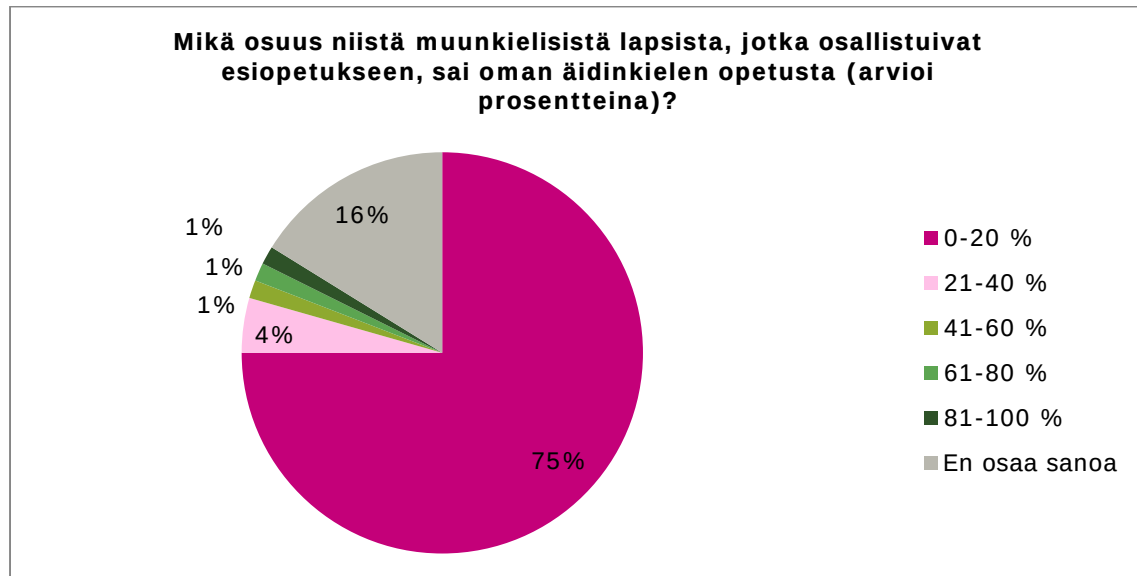
sen päivähoitohenkilökunnan, yhteistyön maahanmuuttajatoimiston ja -neuvonnan kanssa ja päivähoitoyksikkökohtaiset maahanmuuttajayhdyshenkilöt jotka osallistuvat tiedottamiseen ja ai-hepiirin koulutuksiin. Maahanmuuttajia oli myös pyritty sijoittamaan pieniin lapsiryhmiin sekä li-säämään niiden ryhmien ohjaajaresurssia, joissa oli paljon huonosti kieltä osaavia lapsia. Tyypilli-sesti suurissa kaupungeissa erityisesti päiväkotikäisille maahanmuuttajalapsille suunnattuja menetelmiä ja toimintatapoja oli runsaasti, kun taas pienemmissä kunnissa tehtiin laajemmin poikkihallinnollista yhteistyötä tai panostettiin lisäämällä nk. "normaaliresurssia".

Maahanmuuttajien oman äidinkielen oppimista tuettiin kunnissa paljon sekä tarjoamalla opetusta että järjestämällä avustajia. Kerhotoimintaa kunnissa oli varsin vähän. Kohdassa "Muuten, mi-ten?" useat vastaajat kertoivat, että joko kunnassa ei ole maahanmuuttajia ja/tai että kyseistä tukea ei tarjota lainkaan. Muutamassa kunnassa ohjattiin vanhempia oman äidinkielen ylläpitoon ja rikastuttamiseen sekä käyttämään paikallisia kirjastopalveluita.

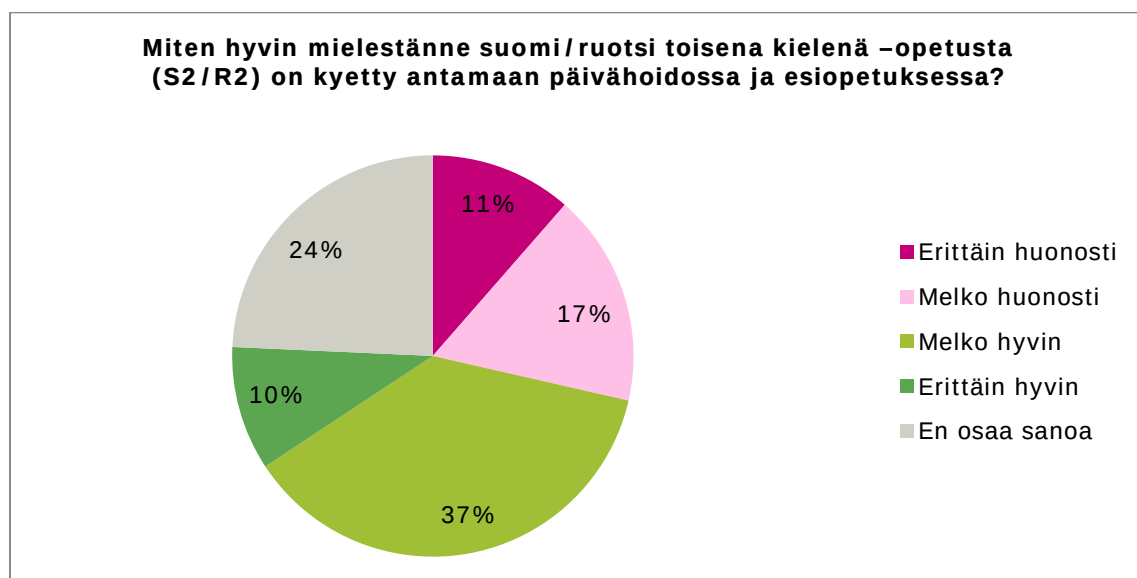


Kuva 33: Maahanmuuttajan oman äidinkielen oppimisen tukeminen varhaiskasvatuksessa

Kolme neljästä vastaajakunnasta arvioi, että vain 0-20 % esiopetuksessa olevista lapsista sai oman äidinkieltensä opetusta ja 15 % vastaajista valitsi vaihtoehdon "En osaa sanoa" (**Virhe. Viitteen lähde ei löytnyt.**Kuva 34). Suomi/ruotsi toisena kielenä opetuksen (S2-opetus) arvioi onnistuneen melko tai erittäin hyvin vajaa puolet vastaajista, melko tai erittäin huonosti onnistuneena opetusta piti 28 % vastaajista (**Virhe. Viitteen lähde ei löytnyt.**).



Kuva 34: Osuus muunkielisistä esiopetukseen osallistuvista lapsista, jotka saivat oman äidinkieltensä opetusta



Kuva 35: Suomi/ruotsi toisena kielenä opetuksen tarjoaminen päivähoidossa ja esikoulussa

4.1.4.3 Koulutus ja osaaminen

Koulutus ja osaaminen -osiossa vastaajat arvioivat erikseen perusopetuspalveluita sekä toisen asteen koulutuspalveluita. Kysymyksissä keskityttiin päivähoitopalveluiden tapaan siihen, miten palvelut vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin, palveluiden ongelmiin maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta, hyviin käytäntöihin sekä kielipalveluihin.

Perusopetuspalvelut

Vastaajien mukaan kuntien perusopetuspalvelut vastaavat varsin hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin, sillä yli 90 % vastaajista arvioi palveluiden vastaavuuden vähintään melko hyväksi.¹²

¹² Arvosanat asteikolla 1=erittäin huonosti, 4=erittäin hyvin. Vastausvaihtoehto 5=en osaa sanoa, on merkitty puuttuvaksi keskiarvoja laskettaessa.

Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät perusopetuspalvelut vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?	
Arvosana	3,13
Keskihajonta	0,49



Kuva 36: Perusopetuspalveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin

Perusopetuspalveluiden haasteiksi mainittiin päiväkodin, ala- ja yläkoulun sekä toisen asteen nivelvaiheet. Lisäksi maahanmuuttajien määrän vaikea ennakoitavuus vaikeuttaa toiminnan ja tarpeellisen tuen ja opetuksen järjestämistä. Pienissä kunnissa ongelmana oli usein maahanmuuttajien alhaiset määrät, jolloin erillistä valmistavaa, tai muuta erityisopetusta, ei pystytä järjestämään erillisissä ryhmissä. Myös puutteellinen kielitaito sekä puutteet vanhempana, yli 9-vuotiaana, saapuvien luku- ja kirjoitustaidossa asettavat erityisiä haasteita perusopetuksessa.

”Suurimmat haasteet ovat niiden oppilaiden kohdalla, jotka saapuvat maahan peruskoulun viimeisempien vuosien aikana (7–9 luokkalaisina) ja erityisesti, jos oppilaalla ei ole lainkaan tai vain vähäistä kouluhistoriaa omasta maasta. Riittävän akateemisen kielitaidon saavuttamiseen menee keskimäärin 5–7 vuotta. Pulmallista on myös se, miten huolehditaan oppilaan & perheen kokonaisvaltaisesta kotouttamisesta.”

”Mamu-oppilaat ovat jakautuneet eri kouluille laajalle alueelle, joka sinänsä on hyvä asia, mutta vaikeuttaa opetuksen järjestämistä (mm kuljetukset ja yksiköiden lukujärjestysten synkronointi). Yleisen tuen antamista perusopetuksen yleisopetuksen ryhmässä tulee vielä kehittää.”

”Nivelet päivähoidosta kouluun, alakoulusta yläkouluun ja yläkoulusta toiselle asteelle ovat haasteellisia, sillä oppilailla on hyvin erilaisia tarpeita. Omankielistä tukea ei ole tarjolla kaikille tarvitseville. Erillisestä valtionavustuksesta huolimatta kaupungin tukiovetusresurssit ovat erittäin vähäiset ja sen vuoksi kaikki eivät saa riittävästi s2 ja omankielistä tukea.”

”Tulkkipalvelujen saatavuus, oman äidinkielen opetuksen palvelut puuttuvat, oppimisvaikeuksiset oppilaat, joilla lisäksi heikko suomen kielen taito, S2-opettajien puute (pätevien), ei selkeitä toiminnallisia malleja S2-opetuksen järjestämiseen.”

”Oman äidinkielen tukeminen, uskonnonopetus ei lain vaatimalla tasolla. Kielitaidon puutteellisuus, erityisopetuksen tarve, erilaiset käytänteet ja kulttuuri.”

”Emme pysty järjestämään erillistä valmistavaa opetusta vähäisen oppilasmäärän vuoksi omana ryhmänään. Pienen valmistavan opetuksen oppilasmäärän lisäksi oppilaat ovat hajallaan kaupungin alueella (pitkät välimatkat). Valmistava opetus on toteutettu muun perusopetuksen lomassa lähikouluperiaatteella.”

Erityisen hyväksi osoittautuneiksi toimintamalleiksi nimettiin esimerkiksi maahanmuuttajataustaiset koulunkäyntiavustajat, erilaiset valmistavan opetuksen ryhmät sekä maahanmuuttajien keskittäminen yhteen kouluun.

”Pienryhmäopetus oppivelvollisuusikäisille myöhään maahan tulleille nuorille, joiden koulunkäyntitausta on katkonainen ja jotka tarvitsevat paljon tukea peruskoulun suorittamiseen.”

”Maahanmuuttajien opetus keskitetty yhteen yksikköön/kouluun.”

”Osana lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman täytäntöönpanoa kunnassa on toiminut kahden vuoden ajan myöhään maahan tulleiden nuorten valmistava opetus (MANUVA), jossa opettajan työparina on sosiaaliohjaaja. Sosiaaliohjaaja on tukenut nuoren ja perheen kokonaisvaltaista kotoutumista. Toiminnan tuloksellisuudesta kertoo mm. se, että nuorille on löytynyt tarkoituksenmukainen jatkopaikka valmistavan opetuksen jälkeen. Palaute opettajilta ja perheiltä ml. nuorilta on ollut hyvä.”

”Tänä vuonna kaikki valmistavan opetuksen ryhmät ovat samassa koulussa, jolloin opettajien yhteistyö on sujuvampaa ja ryhmiä voidaan jakaa erilaisten tarpeiden mukaan (esim. kieli, ikä, suomen kielen taito jne.)”

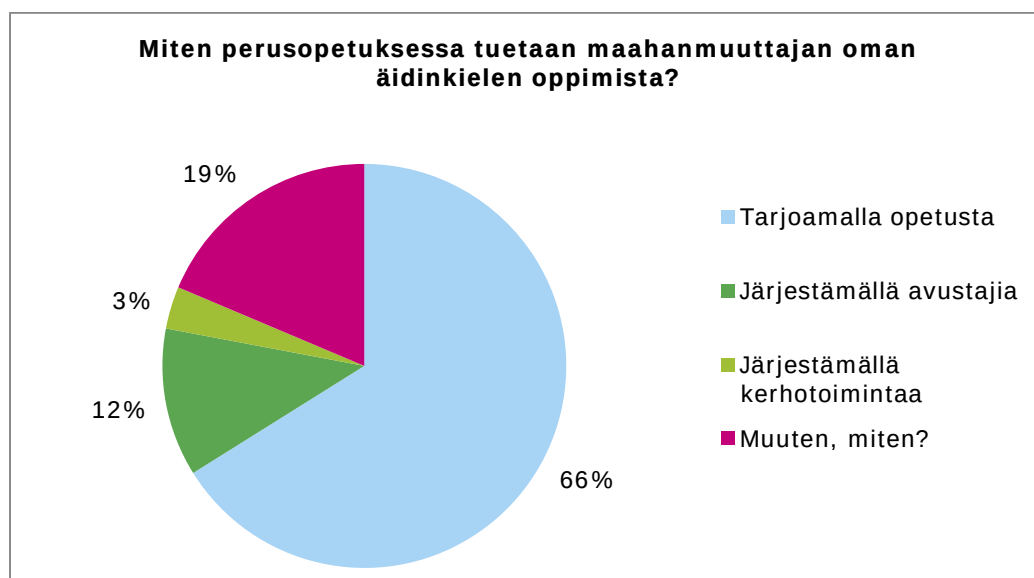
”Kouluavustajina maahanmuuttotataustaisia suomenkielen hallitsevia henkilöitä.”

”Nivelryhmät valmistavan opetuksen jälkeen kotimaassaan heikon koulutaustan saaneille yläkouluikäisille (paljon tukea opiskeluun nuorille). Läksykerhot, joita vetävät opiskelijat saavat opintopisteitä vastineeksi.”

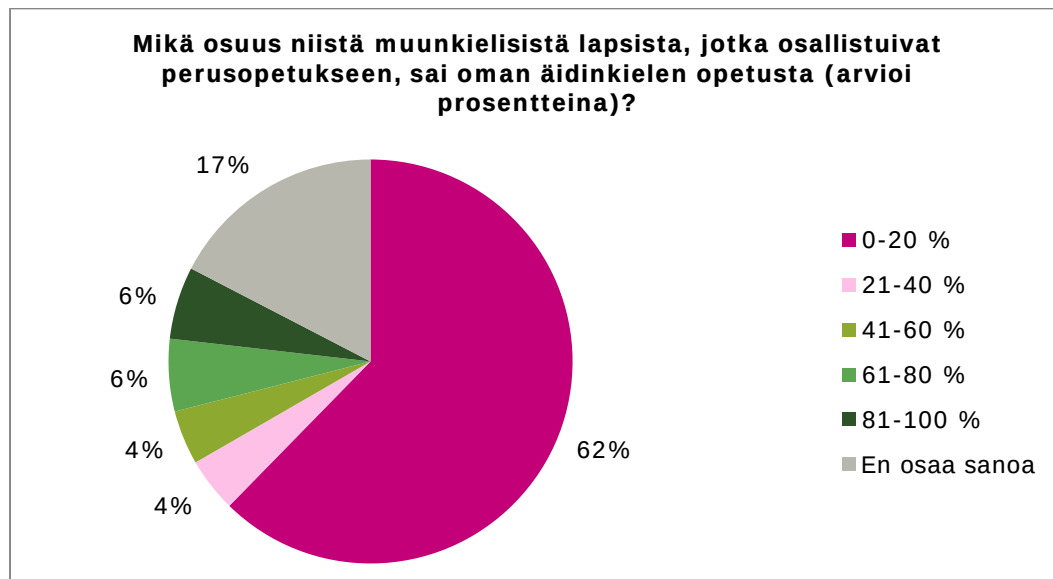
”Suomi 2. kielenä opetuksen toteuttamiseksi lähikoulussa olemme resursoineet kaksi konsultoivaa 2. kielenä opettajaa, jotka pystyvät oman työnsä ohella tukemaan opetuksesta vastaavia opettajia kouluittain.”

Kun päivähoitossa maahanmuuttajan oman kielen oppimista ei suurelta osin tuettu lainkaan, ilmoitti kaksi kolmannelta vastaajista, että perusopetuksessa oman äidinkielen oppimista tuettiin tarjoamalla opetusta. Vastaajakunnista 12 %:ssa perusopetukseen osallistuville maahanmuuttajille järjestettiin avustajia. Kohdassa ”Muuten, miten?” vastaajat kertoivat, että kunnassa käytettiin myös iltapäiväkerhotoimintaa ja tietotekniikkaa oman äidinkielen opetuksen tukena. (Kuva 37)

Yli 60 %:ssa vastaajakunnista oman äidinkielen opetusta sai vain 0-20 % muunkielisistä peruskoululaisista. 17 % vastaajista ei tiennyt oman kuntansa tilannetta (**Virhe. Viitteen lähde ei löytynyt.**).



Kuva 37: Maahanmuuttajan oman äidinkielen oppimisen tukeminen perusopetuksessa (Vastaajat valitsivat yhden tai useampia vaihtoehtoja)



Kuva 38: Niiden perusopetukseen osallistuvien lasten osuus, jotka saivat oman äidinkieltensä opetusta¹³

Avoimissa kentsissä vastaajat arvioivat, että perusopetuksessa olevat oppilaat saivat viikoittain keskimäärin 2,2 tuntia suomi/ruotsi toisena kielenä opetusta.¹⁴ Valmistavaan opetukseen osallistui kunnissa keskimäärin noin 31,3 oppilasta¹⁵, 10-luokan opetukseen osallistui keskimäärin noin 4 oppilasta¹⁶.

Toisen asteen koulutuspalvelut

Vastaajien arvioiden mukaan kunnissa peruskoulu- ja päiväkotipalvelut vastaavat huomattavasti toisen asteen koulutuspalveluita paremmin maahanmuuttajien tarpeisiin. Lähes joka neljännen vastaajan mukaan toisen asteen koulutus vastaa maahanmuuttajien tarpeisiin melko huonosti. Toisen asteen koulutuksen vastaavuus saakin vastaajilta arvosanan 2,8/4, kun sekä päivähoidon että peruskoulun arvostamat nousevat yli kolmen asteikolla 1-4, jossa 1 on "erittäin huonosti" ja 4 "erittäin hyvin".¹⁷

¹³ Kyselylomakkeessa kysymyksessä pyydettiin virheellisesti arvioimaan esiopetukseen osallistuvien lasten osuutta. Kysymys sijoittui kuitenkin keskelle perusopetusta kartoittavaan patteristoon, joten vastaajat ovat luultavasti osanneet tulkita kysymyksen oikein. Tästä syystä kuvan 38 tuloksia pitää kuitenkin tulkita erityisellä varovaisuudella.

¹⁴ S2 opetusta annettiin keskimäärin 2,2 tuntia / oppilas viikossa. Arviot vaihtelivat nolasta tunnista 13 tuntiin, keskihajonta oli 2,2 tuntia.

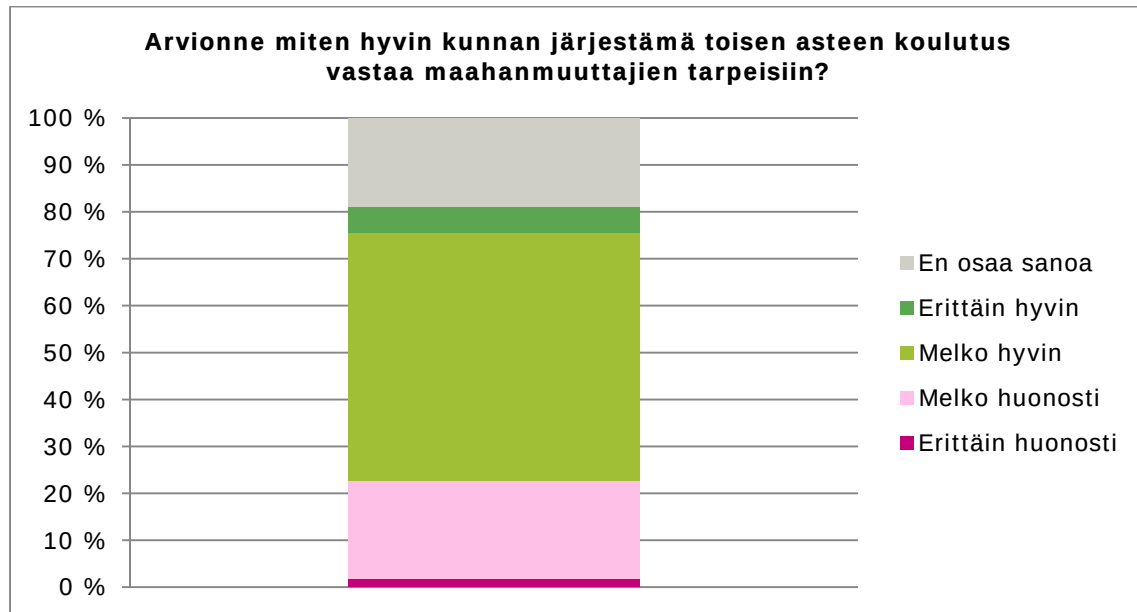
¹⁵ Valmistavaan opetukseen osallistui keskimäärin 31,3 oppilasta/kunta. Arviot välillä 0-400 oppilasta, keskihajonta 78,4.

¹⁶ 10-luokan opetukseen osallistui keskimäärin 4 oppilasta per vastaajakunta, arviot välillä 0-51 oppilasta, keskihajonta 11,0.

¹⁷ Arvosanat asteikolla 1=erittäin huonosti, 4=erittäin hyvin. Vastausvaihtoehto 5=en osaa sanoa, on merkitty puuttuvaksi keskiarvoja laskettaessa.

Arvionne miten hyvin kunnan järjestämä toisen asteen koulutus (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

Keskiarvo	2,8
Keskihajonta	0,6



Kuva 39: Toisen asteen koulutuksen vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin

Erityisinä haasteina vastaajat mainitsivat toisen asteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta kielitaitoon liittyvät ongelmat. Useat vastaajat mainitsivat, että erityisen paljon vaikeuksia on oppilailla, jotka tulevat Suomeen vasta peruskoulun viimeisillä luokilla, jolloin kielitaito ei ole riittävä seuraamaan täysipainoisesti toisen asteen opetusta muiden oppilaiden kanssa. Lisäksi useassa kunnassa todettiin ammatillisen koulutuksen puutteen tai paikkamäärän vähyyden olevan keskeinen haaste maahanmuuttajaoppilaiden jatkokoulutuksessa.

”Oppivelvollisuusiän jälkeen maahan tulleiden asioita ei kukaan koordinoi asiaa koulutuksen näkökulmasta. Soveltuvan koulutuspaikan nuorille tai jo ammatin/koulutuksen omaavien maahanmuuttajien tutkintojen rinnastaminen ja sopiva lisäkoulutuksen löytäminen on usein työlästä/haasteellista. Aikuisten opiskelijoiden suomen kielen taito on heikko ja vaikuttaa koko oppimiseen. Opiskelijamäärät ovat kasvussa, resurssien pitäisi pystyä kasvamaan riittävästi.”

”Maahanmuuttajaoppilaiden jääminen koulutuksen ulkopuolelle.”

”Seudun toisen asteen (erityisesti ammatillisen) koulutuspaikkojen riittävyys.”

”Yli oppivelvollisuusiän tulleet luku- ja kirjoitustaidottomat nuoret ovat välinputoajia. Ylipäätään nivelvaihe kun siirrytään toiselle asteelle on haasteellinen. Palvelut vastaavat 'Melko huonosti' – jos nuori tulee oppivelvollisuusiän loppupuolella ('Melko hyvin' – jos nuori on tullut vähintään 2-3 vuotta ennen oppivelvollisuusiän päättymistä tai suorittanut vuosiluokat 7-9 Suomessa ennen lukiokoulutuksen alkamista). Kielitaito on suurin haaste maahanmuuttajanuorten lukiokoulutuksessa.”

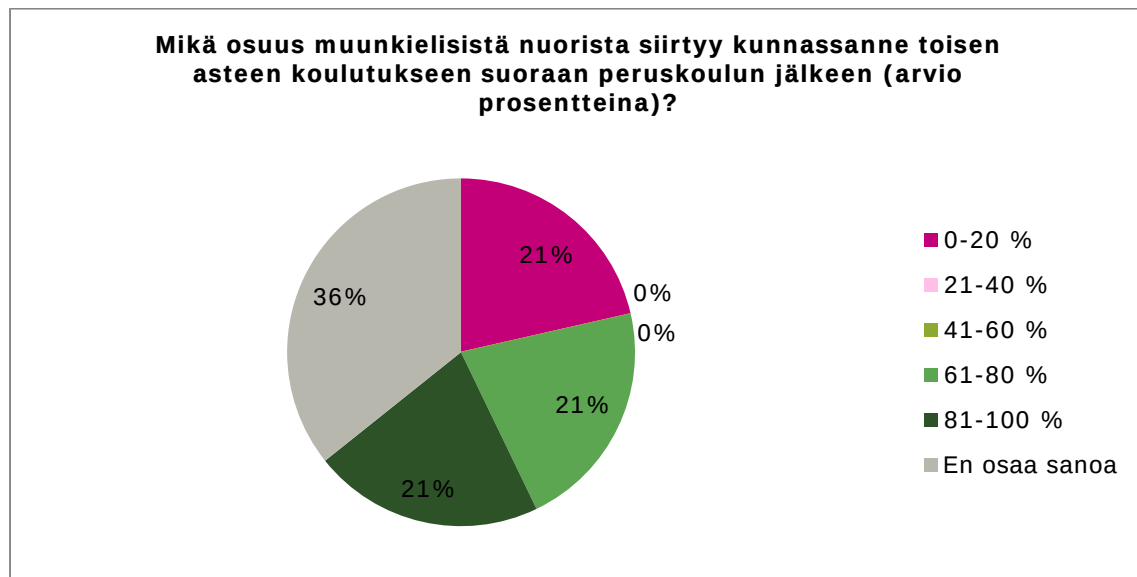
”Kunta järjestää lukiokoulutusta, ammatillinen toisen asteen koulutus on koulutuskuntayhtymän järjestämää. Lukiokoulutus vastaa maahanmuuttajien tarpeisiin, mutta ammatillisessa koulutuksessa pulmia, mikäli hakijan suomen kielen taito ei ole riittävä. Haasteena sellaisen kielitaidon saavuttaminen, että hyväksytään ammatilliseen koulutukseen ja kykenee seuraamaan opetusta muiden tahdissa. Tämä pulma on erityisesti niillä nuorilla, jotka eivät ole olleet Suomessa peruskoulussa tai ovat muuttaneet Suomeen peruskoulun viimeisten luokkien aikana. Opintojen keskeyttämistä tapahtuu.”

”Nuoret, joiden suomenkielen taito on ollut riittävä perusopetuksen oppimäärän suorittamiseen, ovat pääsääntöisesti saaneet toisen asteen koulutuspaikan, joko suoraan opintoihin tai ammattistartin kautta. Ongelmana ovat nuoret, joiden kielitaito ei ole ollut riittävä perusopetuksen päästötodistuksen saamiseen meillä. Kaupungistamme puuttuu mahdollisuus suorittaa perusopetusta ysiluokan jälkeen. Olemme ohjanneet näitä nuoria

esim. Kaupugin Kiristilliseen Opistoon vahvistamaan kielitaitoaan ja samalla suorittamaan loppuun perusopetuksen oppimäärän.”

Erityisen hyvinä toisen asteen koulutukseen liittyvinä käytäntöinä vastaajat mainitsivat mm. erilaiset tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut, tehostetun kielenopetuksen esimerkiksi aikuiskoulutuksena, tukioppilastoiminnan ja maahanmuuttajille suunnatun lukioon valmistava koulutuksen. Kaiken kaikkiaan toisen asteen koulutukseen liittyviä hyviä käytäntöjä oli listattu huomattavasti vähemmän kuin vaikkapa esimerkiksi peruskouluun liittyviä hyviä käytäntöjä.

Vastaajien arvioiden mukaan suoraan peruskoulun jälkeen toisen asteen opetukseen siirtyi opiskelijoista varsin moni. Yli 40 %:ssa vastaajakunnista suoraan toisen asteen koulutukseen siirtyi peruskoulun jälkeen yli 60 % maahanmuuttajanuorista. Vastaus jakoi kunnat käytännössä kahteen ryhmään, sillä loput arvion antaneet vastaajat valitsivat vaihtoehdon 0-20 %.



Kuva 40: Suoraan toisen asteen koulutukseen peruskoulun jälkeen siirtyneiden muunkielisten osuus

4.1.5 Muut palvelut

Kyselyn viimeisessä osiossa vastaajat arvioivat kunnan maahanmuuttajille suunnattuja kulttuuri-, nuoriso-, kirjasto- ja asumispalveluita.

Kulttuuripalvelut

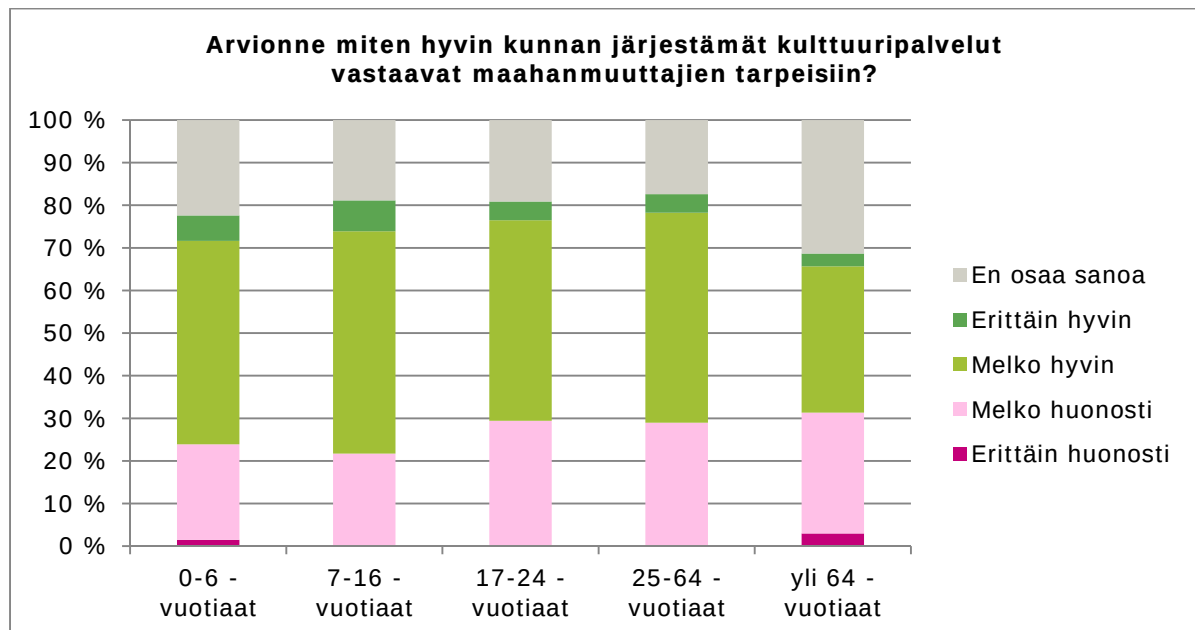
Vastaajat antoivat kulttuuripalveluille kohtalaiset arvot. Heikoimmiksi vastaajat arvioivat yli 64-vuotiaiden kulttuuripalvelut, jotka saivat arvosanan 2,5/4. Tosin lähes kolmannes vastaajista ei osannut antaa arviotaan vanhusten kulttuuripalveluiden vastaavuudesta ikääntyneiden maahanmuuttajien tarpeisiin. Tämän voidaan osaltaan katsoa johtuvan vanhusikäisen maahanmuuttajaväestön vähyydestä useassa vastaajakunnassa (kts. esim. luku 4.1.4.1, Terveys ja hyvinvointi, Vanhuspalvelut).

Paras arvosana annettiin peruskouluikäisten lasten (7-16-vuotiaat) kulttuuripalveluille. Kaiken kaikkiaan eri ikäryhmille järjestettävät kulttuuripalvelut arvioitiin melko lailla yhtä kattaviksi kaikkien ikäryhmien osalta.¹⁸ Tarkasteltaessa vastauksia sen mukaan jaoteltuna, paljonko kun-

¹⁸ Arvosanat asteikolla 1=erittäin huonosti, 4=erittäin hyvin. Vastausvaihtoehto 5=en osaa sanoa, on merkitty puuttuvaksi keskiarvoja laskettaessa.

	0-6 -vuotiaat	7-16 -vuotiaat	17-24 -vuotiaat	25-64 -vuotiaat	yli 64 -vuotiaat
Keskiarvo	2,75	2,82	2,69	2,70	2,54
Keskihajonta	0,62	0,58	0,57	0,57	0,66

nassa on muunkielisiä asukkaita, huomataan, että kunnissa joissa ulkomaan kansalaisia on yli 5 % kuntalaisista, ovat arviot kulttuuripalveluista korkeammat kaikkien ikäryhmien osalta.



Kuva 41: Kunnan kulttuuripalveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin

Kulttuuripalveluissa haasteeksi vastaajat mainitsivat maahanmuuttajaryhmien sisäisen heterogeenisuuden. Käytännössä "maahanmuuttajille" ei vastaajien mukaan voidakaan räätälöidä palveluita, sillä jo kohtuullisen pienessäkin, muutaman sadan maahanmuuttajan joukossa on useita eri kansallisuuksiin kuuluvia henkilöitä. Myös tiedottaminen ja sen selvittäminen, millaisiin kulttuuritapahtumiin maahanmuuttajat mielellään osallistuisivat, koettiin haastavana.

"Kaikki kulttuuripalvelumme soveltuvat maahanmuuttajille, mutta meillä ei yleensä ole paljon tarjolla kulttuuripalveluita."

"Paikallinen maahanmuuttajayhdistys järjestää jonkin verran ko. kohderyhmälle suunnattua kulttuuritoimintaa, mutta ei säännöllistä ja kohderyhmänä pääasiallisesti venäl. maahanmuuttajat. Kunnallisina palveluina ei järjestetä. Haasteet: kunnan resurssien puute tarpeiden selvittämisessä, kohderyhmien tavoittamisessa sekä koordinoinnissa. Lisäksi ongelmana ettei alueellisesti ole kovin paljon taiteilijoita käytettävissä ko. työhön. Toiminta tilattava pitkälti ulkopuolelta."

"Aikuisten kohdalla kielitaito. Kynnyksen madaltaminen (museokäynti tai itsensä ilmaiseminen ei ole kuulunut välttämättä kokemuspiiriin edellisessä elämässä) ja kulttuuristen erojen kaventaminen. Tiedottaminen, riittävä selkeys mainontaan. Pitäisi osata rohkaista enemmän osallistumaan avoimeen toimintaan esim ARXissa (lasten ja nuorten kulttuurikeskus)."

"Kohderyhmää on hankala tavoittaa eikä kaupungissa ole esimerkiksi maahanmuuttajaperheiden toimintapisteitä. Yleisössä, etenkin nuorisotiloissa ja avoimissa tapahtumissa, maahanmuuttajista ovat yleensä läsnä lähinnä pojat. Tyttöjä ja naisia on siis erityisen hankalaa tavoittaa. Jonkin verran heitä on päästy lähestymään perhekahvioiden kautta, mutta niissä kulttuuritarjonta on etupäässä muiden toimijoiden varassa."

"Maahanmuuttajat eivät ole yhtenäinen ryhmä, vaan monia eri kansalaisuuksia ja monesta syystä tänne muuttaneita. Heille räätälöityjä palveluja ei ole. Suurin haaste on kohderyhmän näkymättömyys ja heterogeenisyys."

"Maahanmuuttajat eivät ole homogeeninen ryhmä, joten ajatus maahanmuuttajista yhtenäisenä palvelun vastaanottajaryhmänä on mahdoton. (Vrt. kulttuuripalveluiden tarjoaminen suomalaisille.) Yksikään ihminen ei ole vain yhden ryhmän edustaja. Haasteena on saada eritaustaiset maahanmuuttajat löytämään ja tulemaan mukaan kaikille kuntalaisille tarjottaviin kulttuuripalveluihin."

Hyvinä käytäntöinä mainittiin suurissa kunnissa omat kansainväliset kulttuuri- ja monikulttuurisuuskeskukset ja niiden järjestämä toiminta. Monissa kunnissa maahanmuuttajille ei järjestetä omaa erityistä kulttuuritarjontaa, vaan siitä huolehtivat esimerkiksi maahanmuuttajien omat järjestöt tai muut kolmannen sektorin toimijat, joita kunta tukee pyydettyä. Usea mainitsi myös päiväkotijärjestö- ja peruskouluopetukseen kuuluvan kulttuuritarjonnan, joka ulottuu aina koko ikäluokkaan.

"Emme järjestä erikseen kulttuuritapahtumia maahanmuuttajille. Kohderyhmä huomioidaan tarjoamalla kulttuuria mahdollisimman laajasti ja lähes aina ilman pääsymaksua. Suurinta yleisöä keräävä toimintamme tapahtuu kouluissa ja päiväkodeissa ja tavoittaa siten myös maahanmuuttajat. Lisäksi huomioimme mahdollisuuksien mukaan kielineutraalin lähtökohdan toiminnassamme Kulttuurin vieminen kunnallisiin instituutioihin ja tapahtumien maksuttomuus palvelee heikoimmassa asemassa olevia taustasta riippumatta."

"Kaupungin kulttuuripalvelut ovat usein kaksikielisiä (suomi & ruotsi) Muita maahanmuuttajille suunnattuja erityispiirteitä kulttuuripalveluissa ei ole."

"Varhaiskasvatuksen puolelta esim. päiväkotien/kerhojen tarjonta tulee luonnostaan kaikille (lasten teatteri vierailut) samoin opetustoimen puolelta eril. kulttuuritapahtumien tarjonta oppilaille."

"Projekti: kotoutusta urheilun avulla. Kulttuuri- ja vapaa-ajan toimi on ollut mukana rahoittamassa projektia."

Liikuntapalveluja kehitetty. OSSU-kokeilussa kotiin jääneet ovat yksi kohderyhmä ja heitä aktivoitu mm. kulttuuripalveluihin 2011-2013 (TEM-raha) kansalaisopiston toimesta."

"Kolmannen sektorin toimijoiden toiminta lisää aktiivisuutta!"

"Meillä on yksi vakiintunut yhdistys, joka järjestää mielellään omaa toimintaa, nimittäin vietnamilainen yhdistys. Sieltä otetaan toisinaan yhteyttä, jos järjestelyissä tarvitaan apua, ja yhdistys hakee myös avustuksia kulttuuritoiminnalleen. Toiminta on enemmän ryhmän sisäisesti tukevaa. Suurin osa yhdistyksen jäsenistä on asunut Suomessa jo kauan ja mukana on esimerkiksi lapsia, jotka ovat kasvaneet täällä. Heidän onkin luultavasti helpompaa etsiä apua kuntaorganisaatiosta. Uusille pakolaisryhmille voitaisiin perustaa vastaavia yhdistyksiä/eturyhmiä. Yhdistykseen tai ryhmään on helpompi ottaa yhteyttä, ja kun yhdistys asettuu jonkin asian taakse, suurempi osa kyseisen ryhmän jäsenistä osallistuu järjestettäviin tapahtumiin. Isojen kulttuuritapahtumien kohdalla lähestyminen opiskelijoiden/koululaisten kautta on helpompaa. Lapsen osallistuminen ohjelmaan murtaa muureja myös aikuisten osalta. Jos lapset osallistuvat, läheiset voivat/haluavat/uskaltavat usein tulla."

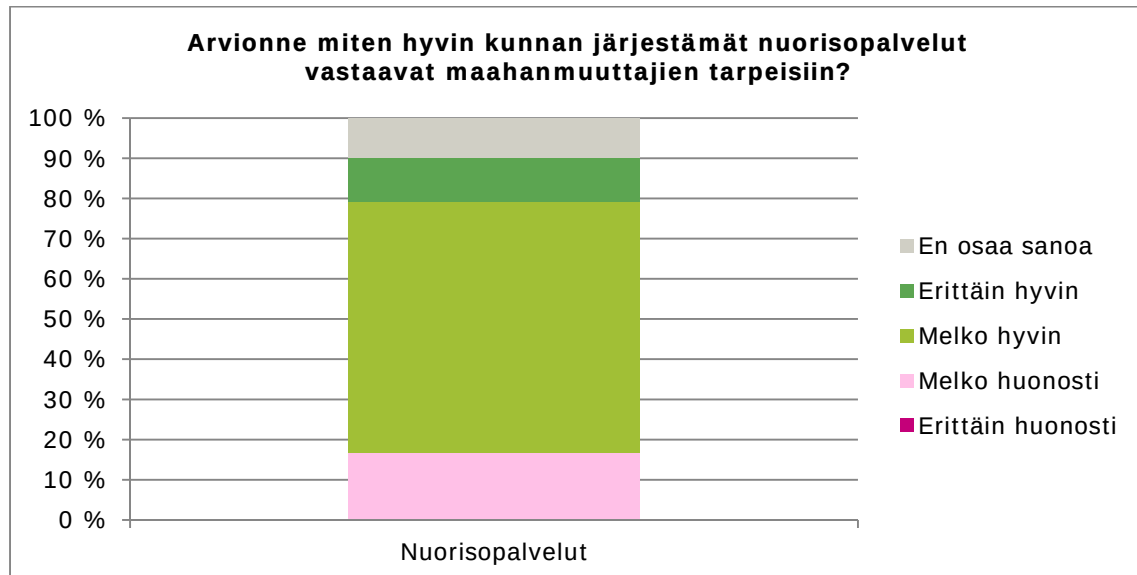
"Ei ole erillisiä käytäntöjä ja malleja maahanmuuttajille."

"Kansalaisopiston kursseissa oleva tarjonta vieraskielisille ja maahanmuuttajille."

"Monikulttuurisen itsenäisyyspäivän juhlan järjestäminen vakinaistunut, rahoittajana kaupunginhallitus. Vastuujärjestäjänä Hakunilan kansainvälinen yhdistys, Juhlaa suunnittelee laaja yhteistyöverkosto."

Kuntien nuorisopalvelut

Kuntien nuorisopalveluita arvioitaessa valtaosa vastaajista arvioi palveluiden vastaavuuden maahanmuuttajien tarpeisiin olevan erittäin tai melko hyvä.¹⁹



Kuva 42: Kunnan nuorisopalveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin

Erityisinä haasteina vastaajat mainitsivat erityisesti maahanmuuttajataustaisten tyttöjen tavoittamisen sekä yhteydenpidon nuorten vanhempiin. Myös syrjäytymisvaarassa olevien nuorten tavoittaminen koettiin vaikeana. Myös muiden palveluiden yhteydessä mainitut vaikeudet kielen kanssa nostettiin esiin. Erityisesti nuorisopalveluja vaivaavana ongelmana muutama vastaaja mainitsi myös nuorison osin ennakkoluuloiset ja jopa rasistiset ennakoasenteet.

”Maahanmuuttajia on eniten keskustan nuorisotilalla. Kävijät ovat kaikki poikia! Tyttöille pitäisi pystyä saamaan mukaan, ei koske Virosta tai Venäjältä tulleita. Keskustan tiloissa yritetään syksyllä järjestää kokkailua eri maiden teemoilla. Näin yritetään saada perheitä/äitejä/tyttöjä mukaan. Tiloissa missä ei ole maahanmuuttajia olisi tarve suvaitsevaisuuskasvatukselle. Rasismi kukkii ainakin puheissa.”

”Meidän toiminnassa on todella vähän maahanmuuttajia/nuoria. Ongelmia ei ole ollut.”

”Avoimia kohtaamispaikkoja on, mutta nuorille pitäisi tarjota enemmän järjestettyä toimintaa. Liikuntaseurat ovat avoinna kaikille, mutta seurojen jäsenmaksut ovat usein liian suuret maahanmuuttajaväestölle.”

”Samat kuin muidenkin kuntalaisten kohdalla mahdolliset kielivaikeudet, jotka saattavat aiheuttaa yksinäisyyttä.”

”Tavoittaa erityisesti maahanmuuttajatyttöjä, juuri maahan tulleita ja suomea vielä puhumattomia nuoria sekä syrjäytymisvaarassa olevia maahanmuuttajanuoria, tehdä nuorisopalveluiden toimintaa tutuksi myös maahanmuuttajavanhemmille.”

¹⁹ Arvosanat asteikolla 1=erittäin huonosti, 4=erittäin hyvin. Vastausvaihtoehto 5=en osaa sanoa, on merkitty puuttuvaksi arvosanoja laskettaessa.

	Nuorisopalvelut
Keskiarvo	2,94
Keskihajonta	0,56

”Paikallisten nuorten negatiiviset ennakoasenteet.”

”Erityisiä haasteita ei ole ilmennyt. Palvelut ovat samat kaikille asiakkaille heidän taustastaan riippumatta. Henkilöstö on osaavaa ja kielitaitoisia ammattilaisia, jotka huomioivat kaikki asiakkaat yksilöinä.”

Erityisen hyvinä toimintamalleina mainittiin erilaiset kerhot ja leirit, joihin myös maahanmuuttajanuoria oli saatu osallistumaan hyvin. Yhdessä kunnassa leireillä on maahanmuuttajakiintiö, jolla pyritään varmistamaan maahanmuuttajanuorien pääsy suosituille leireille. Myös maahanmuuttajataustaiset nuorisotyöntekijät mainittiin toimivana toimintamallina. Varsin monessa vastaajakunnassa hyvänä käytäntönä pidettiin sitä, että kaikilla, myös maahanmuuttajataustaisilla nuorilla, on yhtäläinen mahdollisuus osallistua järjestettävään toimintaan.

”Lasten ja nuorten leireillä on mamu-kiintiö. Kerhojen kautta välittyy tärkeitä arjen taitoja.”

”Tarjoamme tiloja eri maahanmuuttajaryhmien käyttöön. On havaittu, että perhe ei ehkä tue nuoren osallistumista toimintoihin kun kielitaitoa ei ole mutta kansallisuusryhmät ovat varanneet itse tiloja ja pitäneet omia 'kerhoja' itse lapsilleen. Tämä on tärkeä suunta siihen, että heitä voisi tulla myös itsenäisiä nuorisopalveluiden käyttäjiä kun paikat tulevat ensin tutuksi.”

”On otettu maahanmuuttajat osaksi nuorisopalveluiden normaalia toimintaa ja mukaan esimerkiksi kaikille avoimiin ryhmiin. Emme ole eristäneet heitä omiksi ryhmikseen.”

”Samat käytännöt toimivat koko asiakaskunnan osalta. Maahanmuuttajataustaisia asiakkaita kunnan nuorisopalveluissa on vähän.”

”Maahanmuuttajanuoria käy runsaasti tietyssä nuorisotilassa ja nuorisotapahtumissa. Muissakin toiminnoissa käy yksittäisiä maahanmuuttajanuoria, mutta selvästi vähemmän. Päihteetön nuorisokahvila keskustassa vetää puoleensa erityisesti maahanmuuttajataustaisia nuoria. Kaupungin avustamalla kolmannella sektorilla on hyviä käytäntöjä muun muassa setlementtinuorten pakolaispojille suunnattu toiminta.”

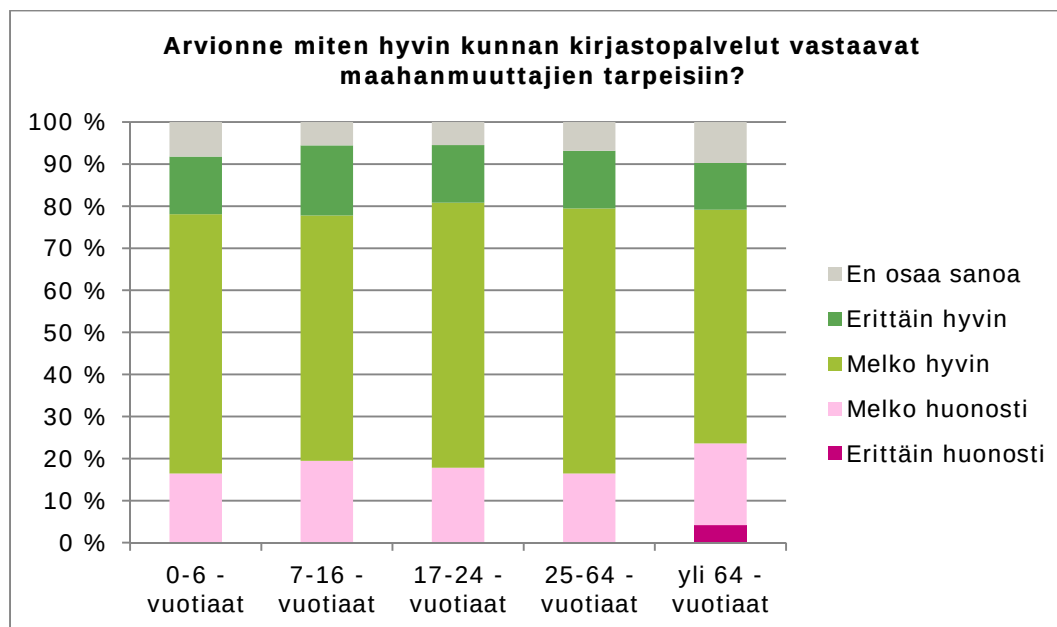
”Meille ei ole toimintaa vain maahanmuuttajanuorille. Toisaalta tämä tukee alueen nuorten yhteisöllisyyttä ja tavoitteena onkin auttaa maahanmuuttajanuoria myös sopeutumaan osaksi tätä yhteisöä.”

Kirjastopalvelut

Kunnan kirjastopalvelut saivat kuntakyselyssä hyvät arviot. Vain yli 64-vuotiaiden ikäluokalle tarjottavien kirjastopalveluiden suhteen oltiin kriittisempiä ja noin neljännes vastaajista arvioikin oman kuntansa kirjastopalveluiden vastaavuuden yli 64-vuotiaiden maahanmuuttajien tarpeisiin olevan erittäin tai melko huono.²⁰

²⁰ Arvosanat asteikolla 1=erittäin huonosti, 4=erittäin hyvin. Vastausvaihtoehto 5=en osaa sanoa, on merkitty puuttuvaksi arvosanoja laskettaessa.

	0-6 -vuotiaat	7-16 -vuotiaat	17-24 -vuotiaat	25-64 -vuotiaat	yli 64 -vuotiaat
Keskiarvo	2,97	2,97	2,96	2,97	2,82
Keskihajonta	0,58	0,62	0,58	0,57	0,70



Kuva 43: Kirjastopalveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin

Erityisinä haasteina vastaajat nostivat esiin erityisesti vaikeudet sisäistää suomalaista kirjasto-kulttuuria, kuten esimerkiksi palautukseen liittyviä määräaikoja. Myös kirjastojen tarjonnan todettiin olevan suppea, erityisesti kun kunnissa on monia erikielisiä maahanmuuttajia. Lisäksi koettiin, ettei maahanmuuttajilla useinkaan ole tietoa kaikista kirjastojen tarjoamista palveluista, jolloin olemassa olevatkin palvelut jäävät helposti käyttämättä.

”Ei pysty tarjoamaan kaikille aineistoa omalla äidinkielellään (Eurassa 27 eri kansalaisuutta).”

”Ei ole rahaa hankkia tarpeeksi esim. maahanmuuttajien omankielistä kirjallisuutta tai lehtiä. Toisaalta vironkieliset saavat erinomaista palvelua, koska kirjaston johtajan äidinkieli on viro.”

”Lapsille ja nuorille maahanmuuttaja-asiakkaille kunnan kirjaston aineistovalikoima on edelleen niukka (vaikka parin vuoden aikana pyritty uudistamaan kokoelmaa). Aikuisilla asiakkaiden saatavilla aineistoa monipuolisemmin (taito käyttää kyytikirjastoa). Monikielisten (venäjä) satutuntien tms. lapsille suunnattujen tapahtumien puuttuminen. Haaste: henkilöstöresurssit, tällä hetkellä kyky palvella monikulttuurisia asiakkaita yhden hengen varassa.”

”Markkinointi, miten kohderyhmä saa tietoa heille suunnatuista palveluista. Kirjaston palveluja ei tunneta. Ei tiedetä perusasioitakaan, kuten yleisen kirjaston maksuttomuutta tai sitä, että kuka tahansa voi tulla mihin tahansa kirjastoon, vaikka vain istuskelemaan ilman pääsymaksua tai selvittelyjä. Kuitenkin juuri kirjastopalvelut on koettu esim. maahanmuuttajabarometrissä parhaiksi ja parhaiten palveleviksi julkisiksi palveluiksi.”

”Monellakaan maahanmuuttajalla ei ole tietoa, millainen hieno kirjastolaitos Suomessa on: palvelujen ymmärtäminen vaatii paljon markkinointia. Kielivaikkeudet sekä asiakkaille että henkilökunnalla: haittaa palvelua ja aineiston valintaa. Kulttuuriset erot: aineisto myöhästyy helposti, jos ei ymmärrä määräaikojen merkitystä. Maahanmuuttajille sopivaa aineistoa on niukasti, esim. kielikursseja, harvinaisempien kielten kokoelmia, selkokirjoja. Mahdollinen henkilöllisyystodistuksen, sosiaaliturvatunnuksen tai pysyvän osoitteen puuttuminen ainakin hidastaa kirjastokortin saamista.”

”Ei tunneta maahanmuuttajien tarpeita. Kirjallinen kulttuuri ei kaikissa maahanmuuttajaryhmissä ole mitenkään itsestään selvyyttä, lukutaidottomuutta. Mitä omakielisiä palveluja koulut tarvitsisivat, esimerkiksi kotikielistä kirjallisuutta? Tulisiko aikuisväestön in-

formaatio tuottaa selkokielellä, mistä tekijät? Mistä hankkia harvinaisten kielten omakielisiä aineistoja ja kuinka paljon niitä kannattaa hankkia, paljonko keskuskirjasto voi tässä auttaa?”

”Kaupungissa on yli 60 kieltä puhuvaa asukasta (suuri osa tilapäisesti täällä asuvia). Vainnammahdollisuudet jäävät muutaman kielen varaa.”

Hyvinä käytäntöinä mainittiin maahanmuuttajille suunnattu kirjaston käytön opetus sekä maahanmuuttajien palkkaaminen kirjastoihin työntekijöiksi. Lisäksi kirjastoissa järjestetään räätelöityjä tapahtumia, kuten vieraskielisiä kirjallisuusiiltoja ja kerhoja, jonka lisäksi kirjastot toimivat myös kokoontumistiloina. Keskeisessä roolissa on myös muunkielinen kirjallisuus, jota tilataan usein myös siirtokokoelmina. Lisäksi monet vastaajat mainitsivat mahdollisuuden lukea ulkomaisia lehtiä verkkopalvelu PressDisplayn kautta.

”Kirjaston henkilökunnasta merkittävä osuus on maahanmuuttajia. Nuorten osastoilla seurataan eri nuorten tilanteita ja puututaan, kun huomataan puutteita vaikkapa koulunkäynnissä, läksypiirit, kerhotoiminta, kielikahvilat, luetaan yhdessä -kokoontumiset, täsmäopastus Laina kirjastonhoitaja -palvelussa, eri kulttuurien esittelytapahtumat ja monikulttuuriset tapahtumasarjat (mm. eri ruokakulttuurit, uskonnot jne.), maahanmuuttajien omat illat (mm. albanialainen ilta), Venäjä ja Itä-Eurooppa -instituutin palveluiden siirtyminen kaupunginkirjastoon vuoden 2013 alusta, monikielinen kokoelma (kirjat, lehdet).”

”Kirjaston ja maahanmuuttajien kansalaisjärjestöjen ja yhdistysten yhteistyössä järjestämät tapahtumat kirjastossa kuten venäläis-suomalaiset lauluillat tai kirjailijavierailut. Kirjasto tarjoaa tilat ja yhteistyökumppani järjestää tapahtuman.”

Aikuisten (17- yli 64 vuotiaat) osalta esim. kaunokirjallisuutta tarjolla 9 eri kielellä. Suomenkielen opiskeluun on hankittu aineistoa. Selko-kokoelmaa on täydennetty. PressDisplay tarjoaa mahdollisuuden lukea verkkolehtiä muilla kielillä ja myös aikakauslehtiä on jonkin verran. Esitteet kolmella kielellä.”

”Viime syksynä infosimme pikkulasten S2-opetuksen tueksi sopivista kirjoista yhdessä erityislastentarhanopettajan kanssa. Meillä on ollut työharjoittelussa (venäläissyntyinen) maahanmuuttaja, joka on tehnyt käännöksiä ym. Tästä on ollut todella paljon apua ja iloa.”

”Oma hanke, jossa pyritään lisäämään suvaitsevaisuutta ja vuorovaikutusta maahanmuuttajien ja kantaväestön välillä.”

”Kirjastolla on monikulttuurisuustyöryhmä, joka tekee yhteistyötä mm. järjestöjen kanssa. Tuotettu mm. näyttelyitä. Kirjastolla nettisivut maahanmuuttajille ja selkoesite. Siirtokirjastoa käytetään monikielisen kirjallisuuden saamiseksi.”

”Siirtokokoelmia on hankittu maakuntakirjastosta vastaamaan maahanmuuttajien tarpeita.”

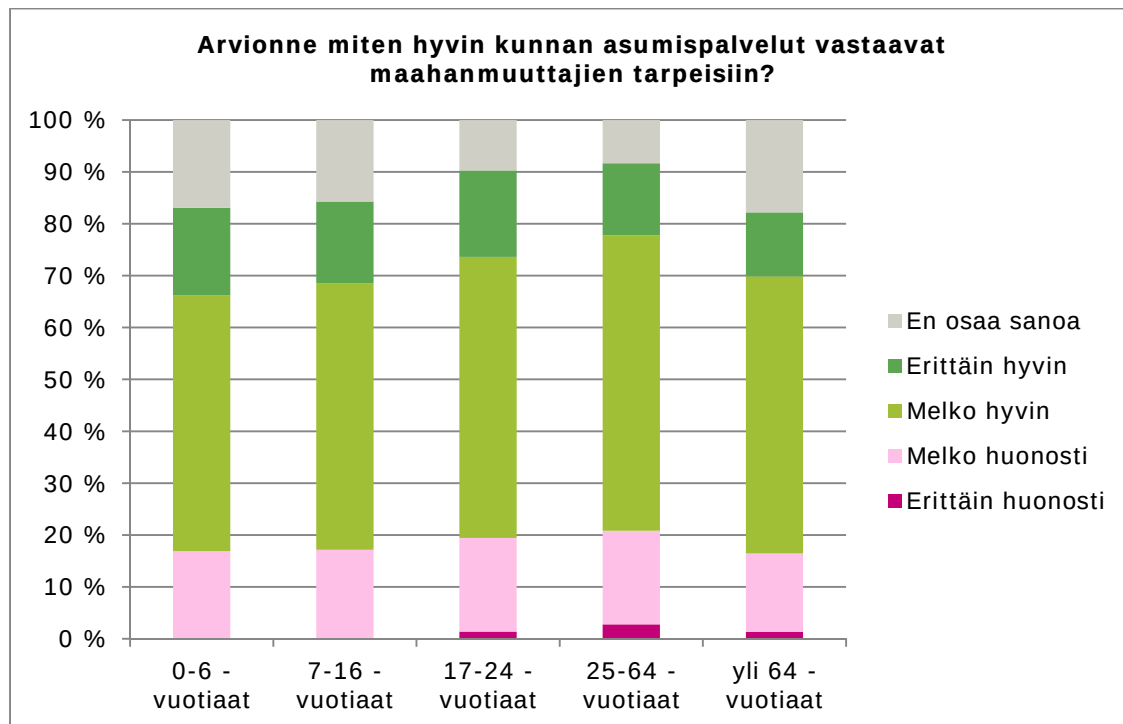
”Hyvä yhteistyö aikuiskoulutuskeskuksen kanssa. Maahanmuuttajien kieliohjelmat tulevat kirjastonkäytön kierroksille kirjastoon, samalla heille neuvotaan esimerkiksi e-aineistojen kuten PressDisplayn käyttöä (yli 1000 erikielistä lehteä ympäri maailman).”

”Maahanmuuttajille on tarjolla samat palvelut muillekin asiakkaille. Kaukopalvelun avulla aineistoa pystytään saamaan sellaisellakin kielellä, mitä omasta kokoelmasta ei löydy.”

Asumispalvelut

Kyselyn viimeisessä osiossa kartoitettiin vastaajien näkemyksiä siitä, miten kunnalliset asumispalvelut vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin. Kyselyn vastaajien mukaan asumispalveluiden tasossa ei juuri ole väliä ikäryhmittäin vertailtuna, sillä kaikille ikäryhmille annettiin keskimäärin

arvosana ”melko hyvin”. Myöskään suurten ja pienten kuntien vastaukset eivät eronneet merkittävästi toisistaan.²¹



Kuva 44: Kunnan asumispalveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin

Avoimessa kentässä vastaajat mainitsivat ongelmina yleisen vuokra-asuntopulan ja erityisen haasteellisenä mainittiin perheiden tarvitsemat suuret vuokra-asunnot, joista erityisesti on pulaa. Lisäksi vastauksissa mainittiin asumisen kulttuurierot sekä muut asunnottomuuden taustalla mahdollisesti olevat tekijät, kuten maksamattomien laskujen tai asumishäiriöiden vuoksi heikenneet mahdollisuudet saada vuokra-asunto. Yleisenä ongelmana mainittiin myös kielitaito, joka vaikeuttaa asiointia kunnan asuntopalveluiden kanssa. Myös maahanmuuttajien asumisen keskittyminen tietyille alueille nähtiin useassa vastauksessa haasteena.

”Asumisen tukipalvelut eivät ole lisääntyneet samassa suhteessa kuin vieraskielisten määrä. Esimerkiksi kaupungin vuokra-asuntoyhtiön asukkaista joka neljäs on vieraskielinen. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla suurimpina ongelmina ovat maahanmuuttajien keskittyminen, itse aiheutettu asunnottomuus maksamattomien vuokrien ja asumishäiriöiden vuoksi sekä joiltakin osin myös korkea vaatimustaso asunnon kunnon ja sijainnin suhteen. Asumisen tukipalveluita maahanmuuttajille tarvitaan ehdottomasti myös kotoutumisvaiheen jälkeen.”

”Mikäli maahanmuuttajalla on riittävä kielitaito, eli pärjää auttavasti esim. suomen kielellä, on haasteita huomattavasti vähemmän. Asumisen kulttuurieroja on myös osalla. Huonoimmassa asemassa ovat muuttajat, joiden kanssa ei löydy yhteistä kieltä. Tulkkipalveluita ei pienistä kunnista usein löydy tai palvelut ovat etäällä. Lisäksi tarvitaan erityisesti maahanmuuttajien kulttuuriin, etuuksiin ja muuhun käytännön asioihin perehtynyttä, kielitaitoista henkilöä, jonka puoleen voi asumisen asioissa kääntyä vuokranantajakin.”

²¹ Arvosanat asteikolla 1=erittäin huonosti, 4=erittäin hyvin. Vastausvaihtoehto 5=en osaa sanoa, on merkitty puuttuvaksi arvosanoja laskettaessa.

	0-6 -vuotiaat	7-16 -vuotiaat	17-24 -vuotiaat	25-64 -vuotiaat	yli 64 -vuotiaat
Keskiarvo	3,00	2,98	2,95	2,89	2,93
Keskihajonta	0,64	0,63	0,67	0,68	0,63

"Maahanmuuttajien asumisen keskittyminen tietyille alueille. Yksityisiltä markkinoilta vuokra-asunnon löytäminen. Asumisen ohjaus. Riittävien suurien asuntojen saanti. Pääsy omistusasumiseen."

"Kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen vähäinen määrä. Vuokra-asuntojen ja maahanmuuttajien keskittyminen tietyille asuinalueille."

"Joidenkin maahanmuuttajien on ehkä hieman vaikeampaa hakea tai saada asuntoa puutteellisen kielitaidon takia. Suuri osa maahanmuuttajapalveluiden asiakkaista haluaisi asunnon keskustasta, jossa ei välttämättä asuntotarjonta ole niin runsasta kuin lähiöissä. Suomalaisen asumiskulttuurin, lähiöasumisen, opettaminen ja sisäistäminen olisi- vat tärkeää."

"Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa suurimmat haasteet ovat olleet paikallisten tapojen noudattamisessa (järjestyssääntöjen noudattaminen). Ongelmana on ollut se, että klo 22- 07 välisenä aikana tulisi noudattaa yörauhaa. Samoin pesutupien käyttö on aiheuttanut valituksia. Syynä tähän on tietysti se, että kielitaito ei riitä ymmärtämään kirjoitettua suomenkieltä, vaan ohjeet tulisi esittää suullisesti joko suomeksi/englanniksi tai tulkkin välityksellä omalla kielellä. Alussa informaation määrä on niin suuri, että kaikkea ei heti pysty sisäistämään, vaikka saisikin omalla kielellä informaatiota."

Hyvinä käytäntöinä vastaajat mainitsivat mm. henkilökohtaisen opastuksen, jossa esimerkiksi käydään yhdessä uusien asukkaiden kanssa läpi vuokrasopimuksen yksityiskohdat, taloyhtiön järjestyssäännöt ja käydään esittäytymässä naapureille. Pienissä kunnissa maahanmuuttajilla koetaan olevan matala kynnys ottaa yhteyttä asuntoasioista vastaavaan henkilöstöön. Myös asiakkaiden omalla kielellä tarjottava palvelu oli mainittu hyvänä käytäntönä.

"Tutkimus- ja kehittämishanke on yhdessä vuokra-asuntoyhtiön kanssa järjestänyt asumiskoulutusta maahanmuuttajille, aktivoinut maahanmuuttajien osallistumista oman asuinalueensa toimintaan sekä tukenut häättöuhan alle joutuneita lapsiperheitä.!"

"Meillä etuna on, että pienten vuokrataloyhtiöiden henkilöstö ja asukkaat tulevat helposti tutuiksi. Asukkaan/maahanmuuttajan kynnys hakea tietoa epäselvissä asioissa on matala, koska samat, helposti löytyvät tutuksi tulleet ihmiset hoitavat kaikkia asumisen asioita ja yleensä osaavat neuvoa tai ohjata oikeisiin paikkoihin muissakin asioissa. Tämä ei erityisesti ole oman kunnan hyvä käytäntö, vaan sama lienee kaikissa pienemmissä kunnissa. Yhtiössämme on kuitenkin todettu, että kun asukkaan/maahanmuuttajan kanssa käydään henkilökohtaisesti vuokrasopimusasiat ja kaikki käytännön asiat huolellisesti läpi, vastataan siinä kaikkiin kysymyksiin ja onnistutaan tutustumaan hiukan, niin jatkossa asumisessa on matala kynnys hoitaa asioita molempuolisin."

"Asunnonvälityksessä noudatetaan "hajasijoituksen strategiaa", jonka avulla maahanmuuttajakeskittymien syntymistä ehkäistään ja syntyneitä keskittymiä puretaan. Kotoutumista ja integraatiota on tuettu ulkomaisille kielille käännettyillä ohjeilla."

"Kuntien yhteinen ohjaaja antaa pakolaistaustaisille asiakkaille ohjausta ja neuvontaa asumiseen liittyvissä asioissa sekä avustaa mm. vuokrasopimusasioissa. Asumisneuvoja palvelee kaikkia kuntalaisia, myös maahanmuuttajia. Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa molemmat hyödyntävät Suomen pakolaisavun Kotilo-projektin materiaaleja. Tarvittaessa on mahdollisuus Suomen pakolaisavun järjestämään naapurussovitteluun."

"Meillä pystytään pääsääntöisesti palvelemaan asiakkaan omalla kielellä. Neuvomme uuden asukkaan tullessa hänelle omat käytäntömme ja muutenkin kerromme kunnan palveluista."

"Yhteiskäynnit tulevien naapureiden luo ennen pakolaisperheen muuttoa ovat osoittautuneet positiivisiksi kokemuksiksi."

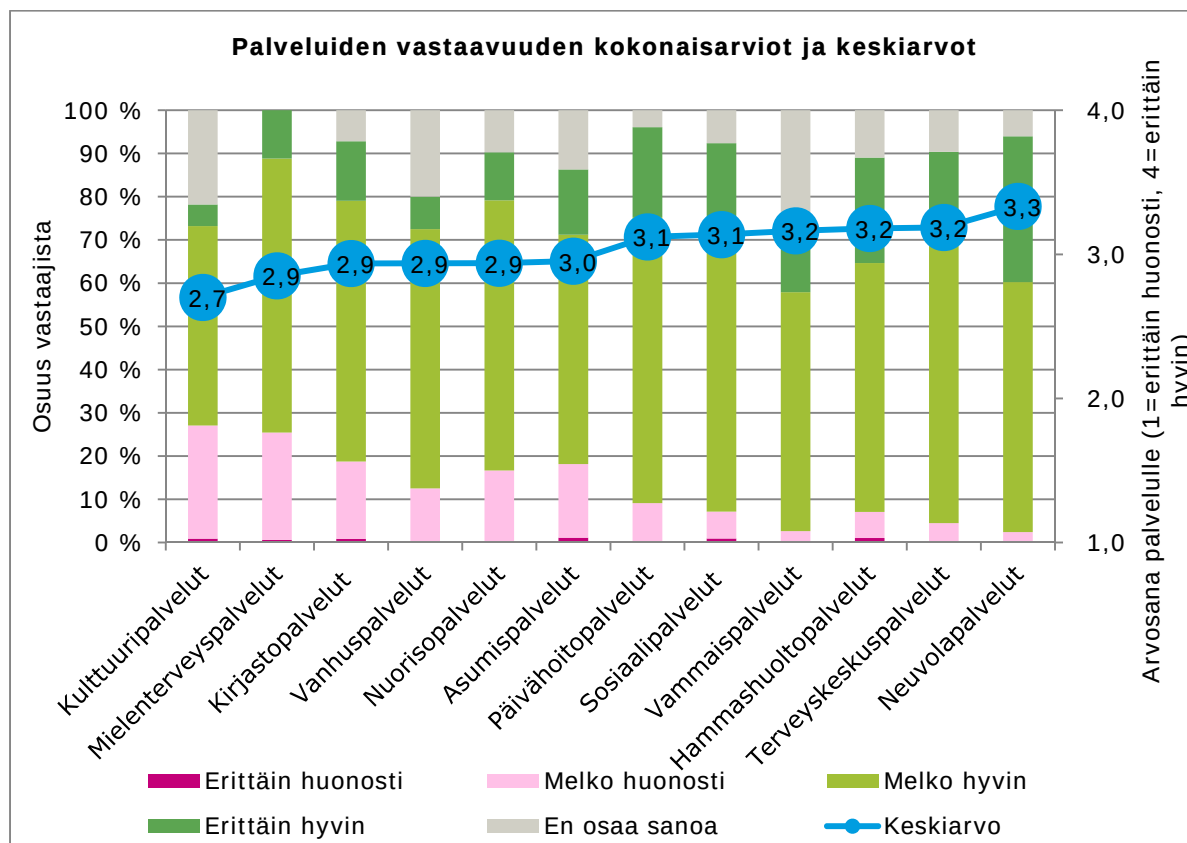
"Kontaktin saaminen on helppoa pienessä yhteisössä."

4.2 Yhteenveto kuntien tarjoamista palveluista

Jos edellä esiteltyjä palveluita tarkastellaan kokonaisuutena siten, että eri ikäryhmille annetut arviot sulatetaan yhdeksi kokonaisarvioksi, arvioivat vastaajakunnat että keskimäärin parhaiten tarvetta vastaavat neuvolapalvelut, jotka saavat yleisarvosanaksi 3,3/4. Heikoimmat arviot annetaan kulttuuripalveluille, jotka saavat arvosanan 2,7/4.

Kuntavastaajien arviot noudattelevat vastikään julkaistujen Kuntaliiton tilaamien selvitysten tuloksia, joiden mukaan sekä neuvoloiden että terveyskeskusten asiakastyytyväisyys oli vuonna 2012 hyvällä tasolla. Palveluiden käyttäjät antoivat terveyskeskuspalveluille keskimäärin arvosanan 4,2/5 ja neuvolapalveluille kokonaisarvosanan 4,4/5. Parhaat kokonaisarvosanat sai molempien palveluiden osalta Helsinki. Kyselytutkimuksissa ei raportoitu erikseen eri kansallisuus- tai kieliryhmien vastauksia.²²

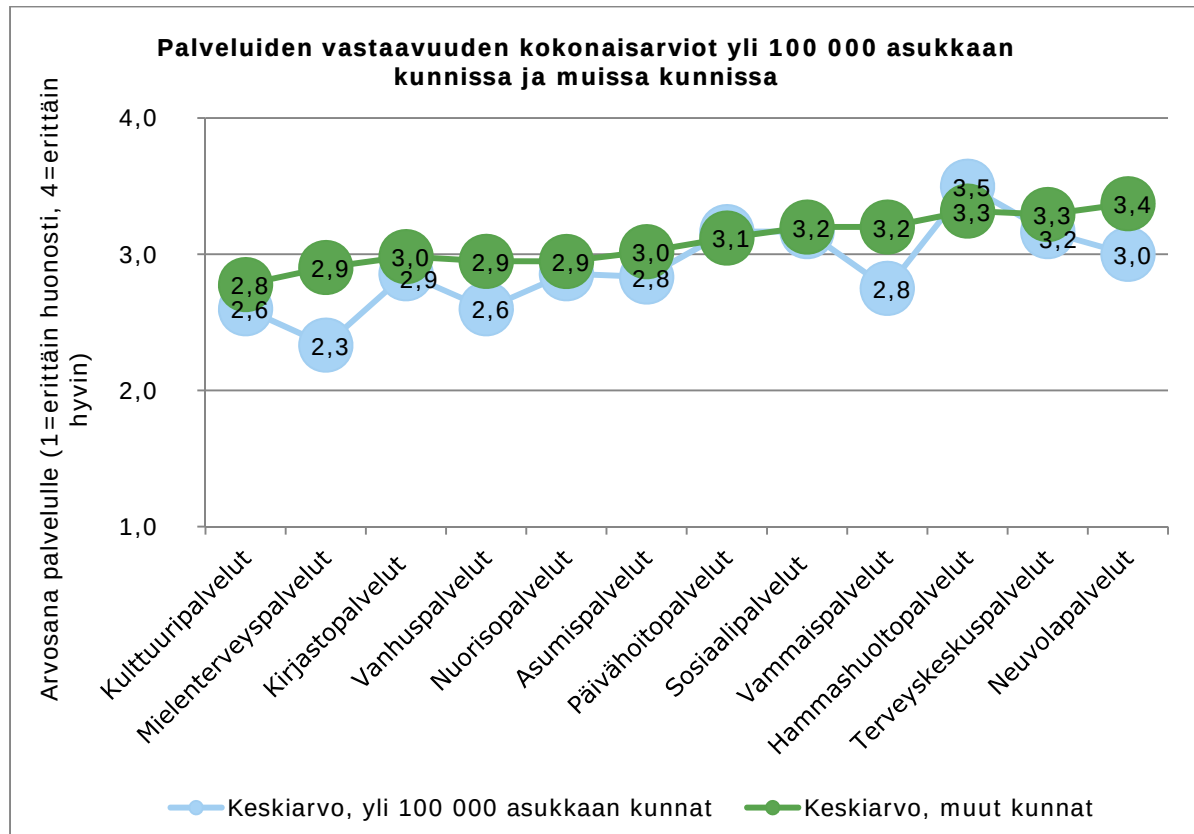
Maahanmuuttajabarometrissä 3-5 vuotta Suomessa asuneet maahanmuuttajat arvioivat parhaiksi kunnan tarjoamiksi palveluiksi kirjastopalvelut (vastaajien antama arvosana keskimäärin 3,7/4), liikuntapalvelut (3,6/4), kulttuuripalvelut (3,5/4) ja lasten päivähoitopalvelut (3,5/4). Maahanmuuttajabarometrin vastaajat antoivat heikoimmat arviot työnhakupalveluille (2,8/4), asumis-, maahanmuuttajien neuvonta- ja terveyskeskuspalveluille (3,1/4).



Kuva 45: Vastaajien arviot palveluiden keskimääräisestä vastaavuudesta

Tyypillisesti maahanmuuttajat keskittyvät Suomessa suuriin kaupunkeihin. Keskimäärin vastaajakunnissa yli 100 000 asukkaan kunnissa kunnassa asuvien ulkomaan kansalaisten osuus kunnan asukkaista on noin 5 % kun se pienemmissä kunnissa on tyypillisesti 1-3 % välillä. Äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea puhuvien osuus on yli 100 000 asukkaan kunnissa noin 8 %. Tämä on suhteellisesti kaksi kertaa enemmän kuin keskiuurissa, yli 40 000 asukkaan kunnissa.

²² Neuvoloiden vastaanottojen asiakastyytyväisyyssmittaus 2012 ja Terveyskeskusten avosairaanhoidon vastaanottojen asiakastyytyväisyyssmittaus 2012. Kaupunkikohtainen vertailu, TNS Gallup.



Kuva 46: Suurten kuntien ja muiden kuntien vastaajien arviot palveluiden keskimääräisestä vastaavuudesta maahanmuuttajien tarpeisiin

Keskimäärin suuret kunnat arvioivat maahanmuuttajille tarjoamiensa palveluiden vastaavuuden maahanmuuttajien tarpeisiin heikommaksi, kuin kyselyyn vastanneet pienemmät kunnat. Avoimissa vastauskentissä pienet kunnat korostavat mahdollisuuksia räätälöidä yksittäisiä palveluita tietyille kohderyhmälle ja henkilökohtaisen ohjaamisen mahdollisuutta esimerkiksi asumispalveluissa. Suurissa kunnissa maahanmuuttajien määrät ovat suhteellisesti korkeampia ja eri kansallisuksia on tyypillisesti useita.

Erityisen suuria eroja oli mielenterveys-, vanhus-, vammais- ja neuvolapalveluiden arvioissa. Kaikkien näiden palveluiden osalta yli 100 000 asukkaan kuntien vastaajat olivat antaneet kuntansa palveluille keskimäärin muita kuntia heikomman arvosanan. Ainoastaan hammashuoltopalveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin arvioitiin suurissa kunnissa paremmaksi kuin pienissä kunnissa. Koska myös vastaajaryhmien sisällä oli runsaasti hajontaa, eivät yllä esitetyt poikkeamat ole kuitenkaan tilastollisesti merkittäviä. Käytännössä tuloksia suurten kuntien kriittisemmistä arvioista tai palveluiden heikommasta vastaavuudesta tulee pitää vain suuntaa-antavina.

4.3 Oppimiskokemukset

Kysely toteutettiin nyt kolmannen kerran. Ensimmäisellä kahdella kerralla kyselyn sisältöä, rakennetta ja teknistä toteutustapaa pilotoitiin, ja vuonna 2012 viimeistelty kysely lähetettiin kaikille kunnille vastattavaksi. Kyselyn viimeisessä kohdassa vastaajilla oli mahdollisuus antaa palautetta kyselystä sekä esittää toiveita kyselyn jatkokehittämiseen liittyen.

Valtaosa vastaajista totesi, että kysely on nykyisellään liian raskas toistettavaksi vuosittain. Eri-tyisesti kunnissa, joissa maahanmuuttajia on vain vähän tai maahanmuuttajat ovat työn tai avioliiton perässä esimerkiksi Ruotsista tulleita, koettiin kysely uuvuttavana. Vastaajat ehdottivatkin, että kunnilla, joissa maahanmuuttajia on suhteellisesti vähän, olisi mahdollisuus vastata kevennettyyn versioon, jossa kysymysten määrää olisi karsittu huomattavasti.

Vaikka myös suurissa kunnissa kysely koettiin liian raskaana, todettiin monessa vastauksessa siinä olevien kysymysten olevan yhä osaltaan epätarkkoja tai kohderyhmien olevan päällekkäisiä (esimerkiksi nuoret ja vammaiset), jolloin vastaaminen oli hankalaa. Esimerkkinä epätarkasta kysymyksestä nostettiin esiin esimerkiksi kysymys alkukartoitusten laatimisesta. Kommentin mukaan kyselyssä olisi hyväksi erotella esimerkiksi pakolaiset ja opiskelijat omiksi ryhmikseen, sillä pakolaisista kartoitus laaditaan lähes kaikille ja opiskelijoista ei kenellekään. Painotetun keskiarvon katsottiin suuressa kaupungissa kertovan vain vähän alkukartoitusten todellisesta laadimisesta.

Palautteessa mainittiin myös AVI:n lähettämä kysely ja toivottiin kyselyiden yhdistämistä. Vastaaajat toivoivat myös vaihtoehdon "kyseistä palvelua ei ole tarjolla" lisäämistä kysymyspatteristoon. Nyt vastaajilla oli mahdollisuus jättää vastaamatta kysymykseen tai valita vaihtoehto "en osaa sanoa", mikäli ko. palvelua ei kunnassa ollut tarjolla.

Kyselyn tekniseen toteutukseen toivottiin mahdollisuutta tallentaa osittain valmis kysely ja palata sen täyttöön myöhemmin. Lisäksi toivottiin oman vastauksen ja kyselyn kokonaistulostusmahdollisuutta, jolloin kunnilla olisi helposti mahdollisuus nähdä ja hyödyntää omia vastauksiaan. Lisäksi vastaajat toivoivat, että kysely lähetettäisiin suoraan kunkin vastuualueen vastaavalle henkilölle. Nyt pääasialliset vastaajat totesivat, että kyselyn koordinointiin on mennyt varsin runsaasti aikaa.

5. TE-TOIMISTOILLE SUUNNATTU PALVELUKYSELY

5.1 Aineisto

TE-toimistoille suunnattuun kyselyyn vastasi yhteensä 60 TE-toimistoa (yhteensä toimistoja on 81). Vastausprosentiksi muodostuu siten 74 %, mitä voidaan pitää hyvänä tuloksena. Kyselyn virhemarginaali on noin 6,5 %²³. Yksittäisiä vastaajia oli yhteensä 117.

Kuten jo luvussa 3 todettiin, vastasi kyselyyn joistakin TE-toimistoista useampi henkilö, sillä kysely toteutettiin avoimena linkkinä. Alla olevasta taulukosta käyvät ilmi kyselyyn vastanneiden TE-toimistojen nimet sekä vastaajien lukumäärä kyseisistä TE-toimistoista. Yhteensä 26 TE-toimistosta vastasi useampi kuin yksi henkilö. Eniten yksittäisiä vastaajia oli Turun, Vantaan (7 vastaajaa kustakin) sekä Oulun TE-toimistoissa (6 vastaajaa).

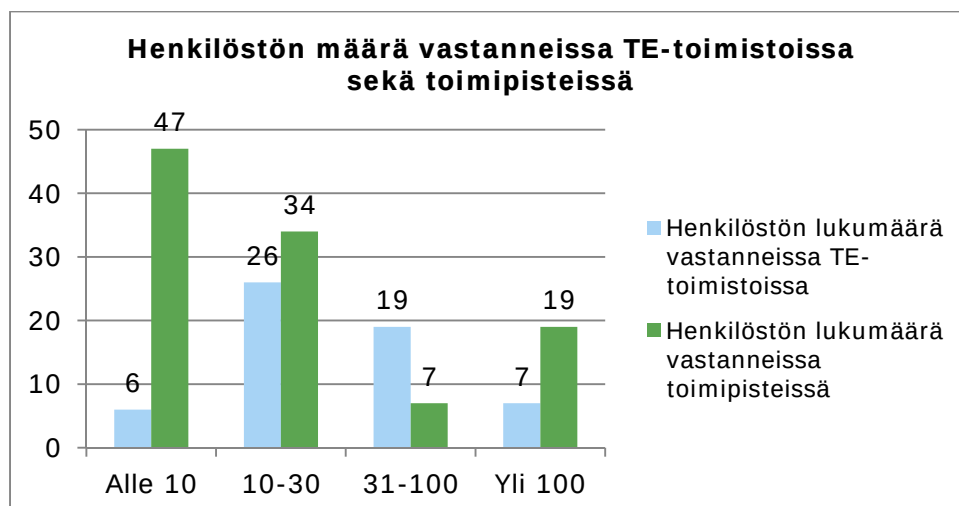
TE-toimiston nimi	Vastaajien lukumäärä
Espoon työ- ja elinkeinotoimisto	1
Etelä-Karjalan työ- ja elinkeinotoimisto	3
Etelä-Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimisto	2
Heinolan työ- ja elinkeinotoimisto	1
Helsingin työ- ja elinkeinotoimisto	1
Helsingin työ- ja elinkeinotoimisto/Itäkeskus	1
Hämeenlinnan seudun työ- ja elinkeinotoimisto	1
Härmänmaan työ- ja elinkeinotoimisto	1
Iisalmen seudun työ- ja elinkeinotoimisto	1
Itä-Kainuun työ- ja elinkeinotoimisto	1
Itä-Lapin työ- ja elinkeinotoimisto	1
Itä-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto	1
Joensuun seudun työ- ja elinkeinotoimisto	1
Jyväskylän työ- ja elinkeinotoimisto	1
Jämsän työ- ja elinkeinotoimisto	2
Järviseudun työ- ja elinkeinotoimisto	1
Kaakkois-Satakunnan työ- ja elinkeinotoimisto	5
Kaarinan työ- ja elinkeinotoimisto	3
Kaustisen työ- ja elinkeinotoimisto	1
Keski-Karjalan työ- ja elinkeinotoimisto	2
Keski-Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimisto	1
Koillismaan työ- ja elinkeinotoimisto	3
Kokkolan työ- ja elinkeinotoimisto	2
Kotkan työ- ja elinkeinotoimisto	1
Kouvola työ- ja elinkeinotoimisto	1
Kuopion työ- ja elinkeinotoimisto	4
Kuusikuntien työ- ja elinkeinotoimisto	1
Loimaan työ- ja elinkeinotoimisto	1
Länsi-Kainuun työ- ja elinkeinotoimisto	3
Länsi-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto	1
Meri-Lapin työ- ja elinkeinotoimisto	1
Nivala-Haapajärven seutukunnan työ- ja elinkeinotoimisto	3
Oulun seudun työ- ja elinkeinotoimisto	6
Paimion työ- ja elinkeinotoimisto	1

²³ 95 % luottamustasolla

Pielisen Karjalan työ- ja elinkeinotoimisto	2
Pietarsaaren työ- ja elinkeinotoimisto	2
Pohjois-Pirkanmaan työ- ja elinkeinotoimisto	1
Pohjois-Uudenmaan työ- ja elinkeinotoimisto	2
Porin seudun työ- ja elinkeinotoimisto	3
Päijät-Hämeen työ- ja elinkeinotoimisto	1
Raahen seutukunnan työ- ja elinkeinotoimisto	1
Raaseporin työ- ja elinkeinotoimisto	1
Raision työ- ja elinkeinotoimisto	1
Rauman seudun työ- ja elinkeinotoimisto	3
Riihimäen työ- ja elinkeinotoimisto	1
Rovaniemen työ- ja elinkeinotoimisto	1
Salon työ- ja elinkeinotoimisto	1
Savonlinnan työ- ja elinkeinotoimisto	1
Siilinjärven työ- ja elinkeinotoimisto	2
Suupohjan rannikkoseudun työ- ja elinkeinotoimisto	2
Tampereen työ- ja elinkeinotoimisto	4
Tunturi-Lapin työ- ja elinkeinotoimisto	1
Turun työ- ja elinkeinotoimisto	7
Turunmaan työ- ja elinkeinotoimisto	1
Uudenkaupungin työ- ja elinkeinotoimisto	1
Vaasan työ- ja elinkeinotoimisto	2
Vantaan työ- ja elinkeinotoimisto	7
Varkauden seudun työ- ja elinkeinotoimisto	2
Ylivieskan seutukunnan työ- ja elinkeinotoimisto	2
Ylä-Kainuun työ- ja elinkeinotoimisto	1
Äänekosken työ- ja elinkeinotoimisto	4

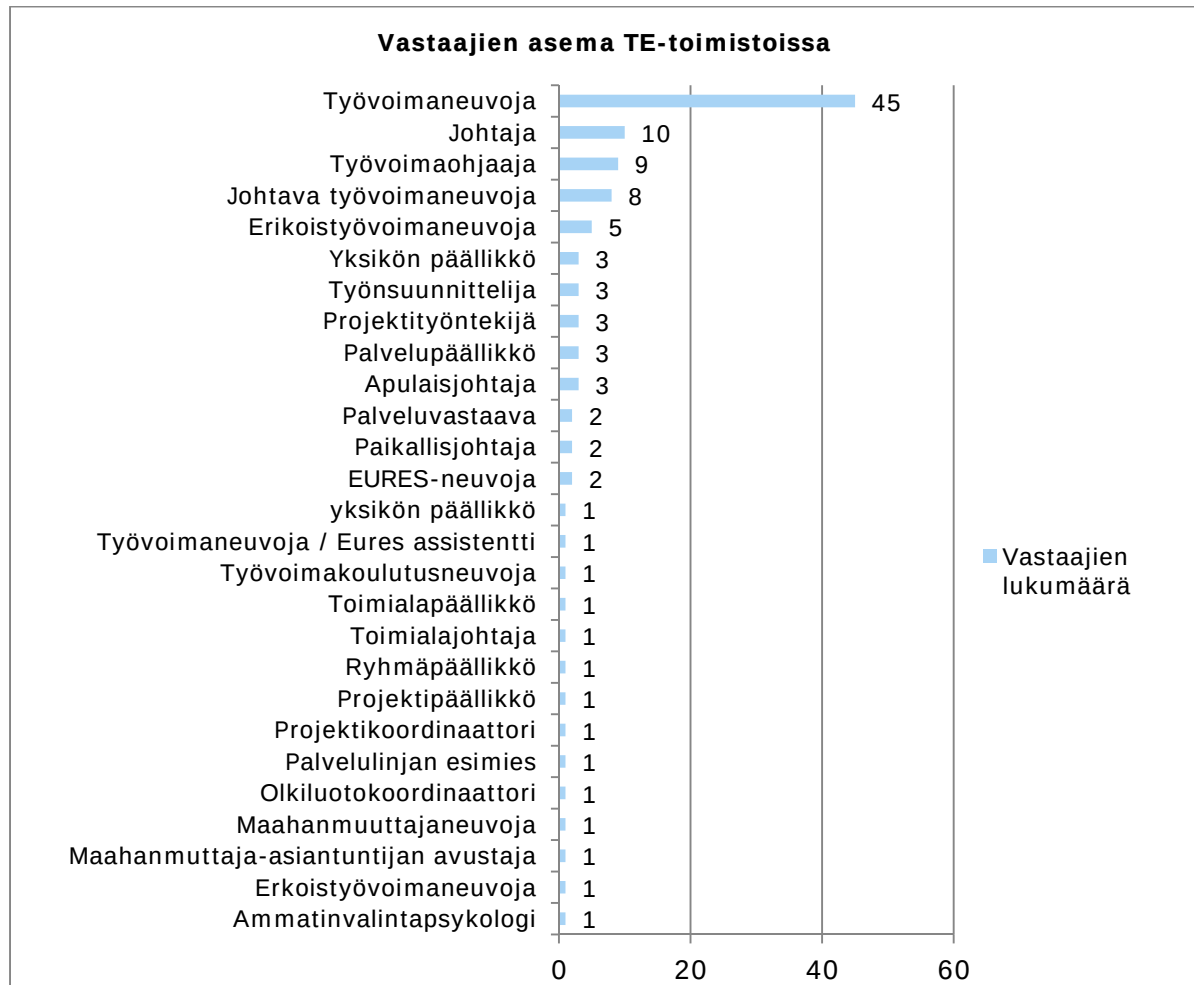
Taulukko 2: Kyselyyn vastanneet TE-toimistot

Alla olevassa kuvassa on esitetty henkilöstön määrä sekä vastanneiden henkilöiden toimipisteissä että heidän edustamassaan TE-toimistossa. Noin 40 % vastanneista TE-toimistoista on 10-30 työntekijän kokoisia ja vajaa kolmasosassa työntekijöitä on 31-100. Noin 40 % vastaajista työskentelee puolestaan alle 10 henkilön toimipisteessä. Seuraavaksi eniten (noin 30 %) työskentelee 10-30 henkilön kokoisessa toimipisteessä. 16 % vastaajista työskentelee toimipisteessä, joka on yli 100 henkilön kokoinen.



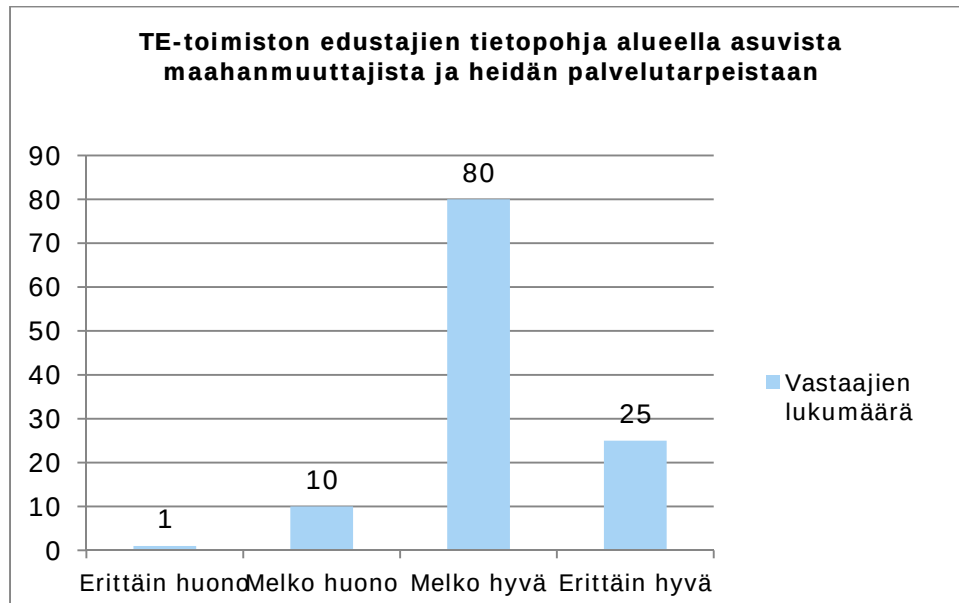
Kuva 47: Vastaajien lukumäärä vastanneissa TE-toimistoissa sekä vastaajien toimipisteissä

Vajaa 40 % eli 45 vastaajaa ilmoitti olevansa työvoimaneuvoja. Kyselyyn vastasi myös 10 TE-toimiston johtajaa, 9 työvoimaohjaajaa sekä 8 johtavaa työvoimaneuvojaa. Muut vastaajien titte-
lit käyvät ilmi alla olevasta kuvasta.



Kuva 48: Vastaajien asema TE-toimistossa

Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan omaa tietopohjaansa heidän alueellaan asuvista maahanmuuttajista ja heidän palvelutarpeistaan. Liki 70 % vastaajista arvioi tietopohjansa melko hyväksi ja noin 20 % arvioi tietopohjansa erittäin hyväksi. Vain yksi vastaaja arvioi tietopohjansa erittäin huonoksi.



Kuva 49: Vastaajien arvio omasta tietopohjastaan maahanmuuttajista ja heidän palvelutarpeistaan

5.1.1 Etnisten suhteiden tila

Kuntakyselyyn vastaajien tavoin TE-toimistojen edustajat arvioivat toimintaympäristön muutoksia ja etnisten suhteiden tilaa alueellaan verrattuna viime vuoteen. 45 vastaajaa eli noin 40 % vastaajista oli havainnut muutoksia. Vastauksissa korostui euroalueen taantuma ja tämän vaikutukset maahanmuuttoon sekä maahanmuuttajiin. Useilla alueilla maahanmuuttajien määrä muista EU-maista on lisääntynyt. Jotkut vastaajat ovat huomanneet, että maahanmuuttajien työttömiä sukulaisia saapuu Suomeen työnhaun perässä. Useat vastaajat olivat myös huolissaan maahanmuuttajien työllistymismahdollisuuksista, kun yleinen työllisyystilanne heikkenee. Monissa vastauksissa todettiin talouden heikkenemisen kiristäneen myös asenteita maahanmuuttajia kohtaan. Kuntakyselyyn vastanneista valtaosa arvioi, että etnisten suhteiden tilanne kunnassa ei ole muuttunut. TE-toimistokyselyn vastaajien tavoin usea kuntakyselyn vastaaja totesi maahanmuuttajien määrän nousseen jonkin verran alueella. Keskeisimpänä etnisten suhteiden tilaan vaikuttavana tekijänä nostettiin kuntakyselyssä esiin eduskuntavaalit.

”Maahanmuuttajien määrä kasvaa edelleen koko pääkaupunkiseudulla ja myös muualla Uudellamaalla sekä valtakunnallisestikin. Palveluresurssien tarve kasvaa sitä mukaa. Tarve kotoutumiskoulutukseen ja omaehtoiseen koulutukseen lisääntyy. Taantuman uhka nostaa työnantajien kynnystä rekrytointiin, mikä vaikuttaa myös ja varsinkin maahanmuuttajien työllisyystilanteeseen. Käynnissä on ollut keskustelua, joka ei ole omiaan parantamaan etnisiä suhteita ja suhtautumista maahanmuuttoon tms. Tuleva kuntavaali saattaa vielä entisestään kärjistää keskustelua joksikin aikaa.”

”Työmarkkinoilla ei ole avoimia työpaikkoja niin paljon kuin ennen. Myös työpaikkojen/työtehtävien kirjo on kaventunut. Uhkaava taantuma vaikeuttaa maahanmuuttajataustaisen työnhakijoiden työllistymistä entisestään. Ulkomaalaisen työvoiman väärinkäyttö on myös aiheuttanut suomalaisten suhtautumista maahanmuuttajia kohtaan. Maahanmuuttajataustaiselle, mutta ammattitaitoiselle työntekijälle maksetaan TES:n mukaiset, mutta minimipalkat, joiden perusteena on kohtuuttomat suomen kielen taidon vaatimukset. Korkeastikoulutetut ja kielitaitoiset maahanmuuttajat kohtaavat avointa syrjintää työmarkkinoilla, myös ikärasismi vaikeuttaa ammattitaitoisten maahanmuuttajien työllistymistä entisestään. Monesti on tarjolla vain huonosti palkattuja hantti-hommia. Työtä ei näytlä löytyvään edes työelämävalmennuksen tai OPSO:n kautta tai taloudellisilla kannustimilla (peruspalkkatuki sekä Hml:ssa tarjolla oleva kunnan maksama Perehdytysseteli ensimmäisen työhön pääsyyn tukemiseksi). Poliittisen ilmapiirin muutos vaikuttaa heikentävään myös etnisiä suhteita.”

”Asiakkaiden määrä kasvussa. Muuttoa alueelle erityisesti EU-maista.”

”EU kansalaisia pyrkii muuttamaan maahan enenevässä määrin ilman tiedossa olevaa työpaikkaa, esim. Suomessa asuvien sukulaisten 'maahantuomina'. Maahanmuuttaja katukuvassa tutumpi näky. Talouden suhdanteet näkyvät asennoitumisessa maahanmuuttajiin”

”Taloudellisen taantuman edetessä kasvaa työttömien työnhakijoiden määrä väijäämätömästi eikä kehitystä voida nykytoimenpitein pysäyttää eikä edes hidastaa. Maahanmuuttajien suhteellinen ja absoluuttinen asema käy vastaavasti yhä heikommaksi.”

Myös myönteisiä muutoksia oli havaittu. Joillain alueilla nähtiin, että valtaväestö suhtautuu aiempaa myönteisemmin maahanmuuttajiin. Kaikilla alueilla talouden heikentynyt tilanteen ei myöskään nähdä vielä vaikuttaneen maahanmuuttajien työllistymiseen. Erityisesti Venäjän rajan lähettyvillä venäjänkieliset maahanmuuttajat työllistyvät edelleen hyvin.

”Suhtautuminen maahanmuuttajiin parantunut”

”Maahanmuuttajia saapuu paikkakunnalle koko ajan lisää. Maahanmuuttajia on työllistynyt aika mukavasti mm. vasta-avattuun IKEAan ja kesätöihin. Suomen kielen koulutustarjonta näyttäytyy melko samanlaisena, samoin etniset suhteet.”

”Pientä avarakatseisuuden lisääntymistä työnantajien puolella on huomattavissa. Toisaalta toistaiseksi voimassa olevia työsuhteita solmitaan maahanmuuttajien kanssa vähemmän kuin aikaisempina vuosina.”

”Koko ELY alueella on ollut viime vuosina melko voimakas tahtotila alueen kansainvälistämiseksi ja sen eteen on tehty monenlaisia toimia, sekä kotoutumiseen että koulutuksiin liittyen. Myös yritysrintamalla on edetty ja ulkomaalainen työvoima yrityksissä on lisääntynyt ja kv-toimintaa muutoinkin edistetty. Taustalla on ollut mm. maakunnallinen kv-hanke (ISO-hanke), jonka puitteissa aikaansaatiin toimintaohjelma eri toimijatahoille.”

”Lappeenrannassa venäläisten turistien määrä on kasvava ja se on tuonut palvelualalle lisää työtä etenkin venäjän kieltä osaaville. Sitten taas esim. Thaimaasta ja Afrikan valtioista muuttaneet kokevat ettei heille aukea myyjän paikkoja koska eivät osaa venäjää. Venäläisten turistien kasvava määrä herättää negatiivisia ja positiivisia tunteita suomalaisissakin. Toisaalta palvelut lisääntyvät alueella mutta kaikkia se ei miellytä.”

Noin 47 vastaajaa eli vajaa puolet ei nähnyt suurempia muutoksia edellisvuoteen verrattuna. Loput vastaajat eivät osanneet sanoa tai eivät vastanneet kysymykseen.

5.1.2 Keskeisimmät maahanmuuttajien työllistymisen esteet

Vastaajia pyydettiin arvioimaan, mitkä ovat heidän mielestään tällä hetkellä maahanmuuttajien keskeisimmät työllistymisen esteet. Mainitut työllistymisen esteet liittyivät sekä maahanmuuttajiin (kielitaito, ammattitaito), työnantajiin (asenteet, vaatimukset) että muihin tekijöihin, kuten työpaikkojen tarjontaan tai tutkintojen tunnistamiseen.

Yleisimpänä työllistymisen esteenä nähtiin suomen kielen taito. Muita usein mainittuja työllistymisen esteitä ovat työnantajien ennakkoluulot ja asenteet maahanmuuttajia kohtaan sekä korkeat vaatimukset suomen kielen ja koulutuksen suhteen (myös ennakkoasenteet ulkomailla suoritettuja tutkintoja kohtaan), maahanmuuttajien puutteellinen ammatillinen koulutus, sopivien työpaikkojen puute (esim. sellaiset, joissa pärjää heikolla suomen kielen taidolla tai muuten työtä hakevien maahanmuuttajien osaamista vastaamattomat työpaikat) sekä yleinen työpaikkojen puute. Esteinä mainittiin usein myös maahanmuuttajien heikot mahdollisuudet päästä ammatilliseen koulutukseen sekä muuhun jatkokoulutukseen ja maahanmuuttajien vaikeudet omien tutkintojen tunnistamisessa. Suomalaisten työmarkkinoiden pelisääntöjen heikko tuntemus mainittiin niin ikään työllistymisen esteenä. Jotkut vastaajat näkivät maahanmuuttajien omassa asen-

teessa ja motivaatiotasossa parantamisen varaa. Myös kiire työpaikoilla nähtiin työllistymisen esteenä, sillä resurssit perehdyttämiseen ovat tiukoilla.



Kuva 50: Sanapilvi kysymyksestä "Mitkä ovat maahanmuuttajien suurimmat työllistymisen esteet"

"Asenteet (työnantajien ja työkavereiden), maahanmuuttajan koulutuksen puute tai kelpaamattomuus Suomessa, kielitaito jossain määrin, tiedon puute."

"Suomen kielen taito. Suomen kielen taito. Suomenkielen taito ja ammatillisen koulutuksen puute."

”Kielitaito, prosessien jatkuvuus tai niiden katkeaminen. Tietysti yleinen mielipide ja tilanne työmarkkinoilla vaikuttaa ja vaikeuttaa työllistymistä”

"Työnantajien asenne. Meidän mielestä jo hyvä suomen kielen taso ei riitä työnantajille. Työnhakuprosessi ja hakemusten kirjoittaminen on monelle haastavaa."

"Kielitaitovaatimukset yrityksissä, riittämätön koulutustaso ja ennen kaikkea ei suomen- tai ruotsinkielisen yrittäjyyden kamppailminen."

"Suomen kielen taito on erittäin tärkeä. Alueellamme on paljon työttömyyttä (rakenteellisia muutoksia), mikä vaikeuttaa maahanmuuttajien työllistymistä - työttömiä on paljon kantaväestössäkin. Työnantajien asenteet."

"Ennakkoluulot kielitaidosta ja todellinen kielitaidon puute; ammatillisen koulutuksen puute tai ennakkoluulot korkeasti koulutettujen koulutuksen ja osaamisen suhteen"

"Puutteellinen kielitaito, työnantajien asenteet (osittain), sopivien työpaikkojen puute, maahanmuuttajille sopivien jatkokoulutusmahdollisuuksien niukkuus."

5.2 Palveluiden organisointi

Kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010, kotoutumislaki) piiriin kuuluvien maahanmuuttajien (kotoutujat) palvelut on organisoitu vastaajien edustamissa TE-toimistoissa / toimipisteissä eri tavoin. 29 % vastaajista ilmoitti, että kotoutujia varten on olemassa oma yksikkönsä. 34 % ilmoitti että kotoutujien palveluista vastaa useampi työntekijä ja 42 % puolestaan ilmoitti, että kotoutujien palveluista vastaa pääosin yksi työntekijä. (Vastaajat saivat valita useamman vastausvaihtoehdon.)

Yli puolet 1-100 työntekijän toimistoissa tai toimipisteissä työskentelevistä ilmoitti, että kotoutujien palveluista vastaa pääosin yksi työntekijä. Vastaava osuus vastaajista, jotka työskentelevät yli 100 työntekijän toimistoissa tai toimipisteissä, oli 0 %. Toisaalta 60 % niistä vastaajista, jotka työskentelevät yli 100 työntekijän TE-toimistossa tai toimipisteessä, ilmoitti että useampi työntekijä vastaa kotoutujien palveluista. Samoin 63 % em. kokoisissa toimistoissa tai toimipaikoissa työskentelevistä ilmoitti, että kotoutujia varten on oma yksikkönsä. 43 % vastaajista, jotka työs-

kentelevät 31–100 työntekijän toimistossa tai toimipisteessä, ilmoitti niin ikään, että kotoutujia varten on oma yksikkönsä.

Kategoriassa "muu" mainitut asiat olivat: jatkossa kotoutumispalveluista vastaavien työntekijöiden määrä vähenee; samassa yksikössä on kotoutujien lisäksi jonkin muun kohderyhmän palvelut; kaksi työntekijää vastaa kotoutujien palveluista; kotoutujat ohjataan toiseen toimipisteeseen ja kotoutujia palvellaan maahanmuuttoyksikössä.

Kysymyksestä on haastavaa vetää pitkälle meneviä johtopäätöksiä, sillä osa vastaajista on vastannut koko TE-toimiston ja osa oman toimipisteensä perusteella.

Miten kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386 / 2010, kotoutumislaki) piiriin kuuluvien maahanmuuttajien (kotoutujat) palvelut on organisoitu TE-toimistossanne / toimipisteessänne? (Vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon)					
	Prosenttiosuus tämän kokoisten toimipisteiden edustajista				Prosenttiosuus kaikista vastaajista
	Alle 10 työntekijää	10-30 työntekijää	31-100 työntekijää	Yli 100 työntekijää	Kaikki vastaajat
Kotoutujia varten on oma yksikkönsä	28 %	18 %	43 %	63 %	29 %
Kotoutujien palveluista vastaa useampi työntekijä	34 %	35 %	14 %	58 %	34 %
Kotoutujien palveluista vastaa pääosin yksi työntekijä	55 %	56 %	57 %	0 %	42 %
Jotenkin muuten	4 %	9 %	0 %	16 %	7 %

Taulukko 3: Kotoutujien palveluiden organisointi TE-toimistoissa / toimipisteissä

Vastaajilta tiedusteltiin niin ikään, miten maahanmuuttajien (sisältäen kotoutujat) palvelut on organisoitu heidän edustamassaan TE-toimistossa / toimipisteessä. Vastaajilla oli jälleen mahdollisuus valita useampi vastausvaihtoehto.

Noin puolet vastaajista, jotka työskentelevät yli 100 työntekijän TE-toimistossa tai toimipisteessä, ilmoitti että maahanmuuttaja-asiakkaita varten on oma yksikkönsä. Toisaalta 42 % näistä vastaajista totesi, että muille maahanmuuttajille kuin kotoutujille ei ole tarjolla eriytettyjä palveluita. Niin ikään puolet em. vastaajista ilmoitti, että maahanmuuttajien palveluista vastaa useampi työntekijä.

10–30 ja 31–100 työntekijän TE-toimistossa tai toimipisteessä työskentelevien henkilöiden vastausjakaumat olivat melko samanlaisia. Vajaa puolet ilmoitti, että maahanmuuttajien palveluista vastaa useampi työntekijä. Vajaa 30 % totesi puolestaan, että maahanmuuttajien palveluista vastaa pääosin yksi työntekijä. Yhtä suuri osuus vastaajista kertoi, että muille maahanmuuttajille kuin kotoutujille ei ole tarjolla eriytettyjä palveluita. Vain 9-14 % vastaajista ilmoitti, että maahanmuuttaja-asiakkaita varten on oma yksikkönsä.

Alle 10 työntekijän TE-toimistossa tai toimipisteessä työskentelevistä kolmannes totesi, että maahanmuuttajien palveluista vastaa useampi työntekijä ja yhtä suuri osuus ilmoitti, että maahanmuuttajien palveluista vastaa pääosin yksi työntekijä. Vain 7 % ilmoitti, että maahanmuuttaja-asiakkaita varten on oma yksikkönsä. 16 % vastaajista totesi, että muille maahanmuuttajille kuin kotoutujille ei ole tarjolla eriytettyjä palveluita.

Vastaajilla oli mahdollisuus kertoa muista tavoista organisoida maahanmuuttajien palvelut. Eräs vastaaja totesi, että jatkossa maahanmuuttajien palvelut keskitetään palvelulinjalle 2 (osaamisen kehittämisen palvelut). Toinen vastaaja kertoi, että maahanmuuttajia palvellaan heidän palvelu-

tarpeensa mukaisella palvelulinjalla yhdessä muiden asiakkaiden kanssa. Edelleen eräs vastaaja kertoi, että ne maahanmuuttaja-asiakkaat, joilla ei ole suomen kielen taitoa tai joilla on muuten erityisiä tarpeita, ohjataan kotoutumispalveluista vastaavalle virkailijalle, vaikka he eivät olisi enää oikeutettuja kotoutumissuunnitelmaan.

Miten maahanmuuttajien palvelut on organisoitu TE-toimistossanne / toimipisteessänne? (Vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon)					
	Prosenttiosuus tämän kokoisten toimipisteiden edustajista				Prosenttiosuus kaikista vastaajista
	Alle 10 työntekijää	10-30 työntekijää	31-100 työntekijää	Yli 100 työntekijää	Kaikki vastaajat
Maahanmuuttaja-asiakkaita (ml. kotoutujat) varten on oma yksikkönsä	7 %	9 %	14 %	53 %	15 %
Maahanmuuttajien (ml. kotoutujat) palveluista vastaa useampi työntekijä	33 %	44 %	43 %	53 %	40 %
Maahanmuuttajien palveluista (ml. kotoutujat) vastaa pääosin yksi työntekijä	35 %	26 %	29 %	0 %	26 %
Muille maahanmuuttajille kuin kotoutujille ei ole tarjolla eriytettyjä palveluita	16 %	26 %	29 %	42 %	24 %
Jotenkin muuten	0 %	15 %	0 %	11 %	6 %

Taulukko 4: Maahanmuuttajien palveluiden organisointi TE-toimistoissa / toimipisteissä

Vastaajilta tiedusteltiin myös, minkälaisia muutoksia heidän edustamassaan TE-toimistossa on suunnitteilla maahanmuuttajien palvelujen organisointiin osana TE-toimistouudistusta. Yhteensä 99 henkilöä vastasi kysymykseen. Heistä 43 ei vielä tiennyt tulevista muutoksista tai heidän TE-toimistossaan muutoksia ei ollut tiedossa ja 56 vastaajaa kertoi suunnitteilla olevista muutoksista.

Vastauksissa korostuivat sekä maahanmuuttaja-asiakkaiden palveleminen vastaisuudessa heidän palvelutarpeitaan vastaavilla palvelulinjoilla erillisen maahanmuuttajayksikön sijaan sekä erityisesti haja-asutusalueilla maahanmuuttaja-asioiden keskittäminen tiettyyn toimipisteeseen, jotta niissä työskentelevät virkailijat voisivat keskittyä maahanmuuttajien palvelemiseen. Kaikki henkilöt, jotka ilmoittivat, että maahanmuuttajia palvelemaan jatkossa palvelulinjoilla, eivät vielä tieneet, mikä tai mitkä linjat nämä olisivat. Useat vastaajat totesivat kuitenkin, että maahanmuuttajia palveltaisiin vastaisuudessa pääosin palvelulinjalla 2. Osa vastaajista kertoi myös, että maahanmuuttajia palveltaisiin ensisijaisesti palvelulinjalla 1 tai 3 tai että heitä palvelemaan tapauskohtaisesti heidän tarpeitaan vastaavalla palvelulinjalla. Useat vastaajat kertoivat myös, että kotoutujille tarjotaan vastaisuudessakin erikoistuneita palveluita.

”Maahanmuuttajapalvelut jaetaan palvelulinjoille, niin että nykyinen maahanmuuttajapalvelulinja lakkautetaan. Näin pyritään virtaviivaistamaan toimintaa ja vähentämään kontrastia maahanmuuttaja- ja muiden palvelulinjojen välillä.”

”Toivomme, että palvelu keskitetään kokonaisuudessaan muualle, koska pienessä yksikössä on niukasti henkilökuntaa ja perehtyminen kaikkiin työhallinnon palveluihin ei ole järkevää eikä tarkoituksenmukaista.”

”Nyt on menossa siirtymäaika, jolloin pitkään Suomessa asuneiden maahanmuuttajien asiakkuus siirtyy nyk. kotouttamispalveluista, ent. kansainvälisistä palveluista palvelulinjoille. Tämä on uuden toimintamallin mukaista. Siirtyminen on kyllä hidasta. Tulossa on myös kotouttamispalveluiden keskittäminen.”

”Ei kotoutuja-asiakkaat (uudet) ohjautuvat palvelutarpeensa mukaisesti palvelulinjoille. Aiemmin maahanmuuttajat ohjattiin kaikki ns. kv-osastolle ja osa on edelleen kotouttamispalvelujen asiakkaina. Tavoitteena on, että ensi vuoden alusta kotouttamispalvelut palvelevat vain koto-asiakkaita. Tosin palvelulinjoilla ja alkukartoituksessa ollaan 'vähän hukassa' maahanmuuttajien kanssa, sillä vaatii uuden opettelun, että opitaan tekemään uramerkinnot oikein, hoitamaan tulkkiasiat, sekä muutenkin kohtaamaan maahanmuuttajia. Lisäksi kaivataan edelleen koulutusta siihen, miten meidän neuvonta tunnistaa nopeasti, kuka on kotoutuja, kuka ei.”

”Maahanmuuttajat ohjautuvat jatkossa mitä todennäköisimmin kaikille palvelulinjoille.”

”Yksi työntekijä erikoistuu vain kotoutujien palveluun. Kotoutumisen jälkeen maahanmuuttaja siirretään muihin palveluihin”

”Vielä ei ole tarkkaa tietoa, mutta todennäköisesti tullaan jakamaan palveluita kakkos- ja kolmospalveluryhmään. Toivon mukaan myös yhteispalvelupiste ottaisi tulevaisuudessa maahanmuuttajia.”

”Maahanmuuttajat jakautuvat palvelutarpeen mukaan eri palvelulinjoille. Pääpaino 2. linjalla.”

”Asiakkaat palveltaisiin palvelutarpeensa mukaisilla palvelulinjoilla; ohjeen mukaan kielitaidon puute ei ole palvelulinjan valinnan peruste. Arvion mukaan asiakkaat sijoittuisivat pääosin 2. palvelulinjalle ja pakolaistaustaiset pääosin 3. palvelulinjalle (tiivis kuntayhteistyö). Organisointi vaatii henkilöstön osaamisen kehittämistä palvelulinjoilla, mitä nykyinen keskitetty malli ei tarjoa.”

”Kotoutujien palveluita ollaan siirtämässä II-palvelulinjalta III-palvelulinjalle ja/tai TYP:iin, koska usein koto-aikana moniammatillinen yhteistyö on tiivistä ja nopean kotoutumisen edellytys on se, että työllistymiselle ja kotoutumiselle luodaan yhteistyössä kunnan, kelan ja mahdollisesti muiden toimijoiden kanssa kotoutumista tukeva otollinen maaperä. Tämä vaatii palveluilta moniammatillista työotetta. Kun kotoutuminen (voi olla myös alle 3 vuotta) on siinä vaiheessa, että hakijan katsotaan olevan valmis työmarkkinoille, hänet siirretään I tai II-palvelulinjaan, jossa hän saa samanlaiset palvelut 'positiivisella erityiskohtelulla' maustettuna kuin muutkin TE-toimiston asiakkaat.”

Vastaajia pyydettiin myös kertomaan, miten maahanmuuttajien palvelut tulisi heidän mielestään TE-toimistossa järjestää, jotta varmistettaisiin sekä syvälinainen erityisosaaminen että laaja-alainen koko palveluosaamisen ja palveluvalikoiman hyödyntäminen. Useimmat vastaajat esittivät, että etenkin kotoutujia tulisi palvella kotoutumisasioihin erikoistuneet virkailijat ja heille tulisi olla tarjolla erikoistuneita palveluita. Osa vastaajista toivoi, että kaikille maahanmuuttajille suunnatut palvelut tulisi keskittää ja osa oli sitä mieltä, että kotoutumisajan jälkeen tai sitten kun maahanmuuttajien kielitaito on parantunut riittävästi, voisi maahanmuuttaja-asiakkaita palvella heidän tarpeitaan vastaavalla palvelulinjalla (ei enää erikoistuneita palveluita). Useat vastaajat toivoivat myös, että kaikkia maahanmuuttajia palvelisivat palvelulinjasta riippumatta maahanmuuttajiin erikoistuneet virkailijat tai että toimipisteissä tulisi olla vähintään yksi maahanmuuttajiin erikoistunut vastuuhenkilö, joka voisi konsultoida muita työvoimaneuvoja, jotka palvelevat maahanmuuttaja-asiakkaita.

Jotkut vastaajat toivoivat myös erillistä, maahanmuuttaja-asiakkaisiin erikoistunutta yksikköä. Joissakin vastauksissa todettiin myös, että kaikki virkailijat, jota työskentelevät maahanmuuttajien kanssa, tarvitsisivat koulutusta asiakasryhmään liittyen. Vastauksissa toivottiin myös riittäviä resursseja maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelemiseen.

”Tulisi hyödyntää nykyisten päätoimisten maahanmuuttajatyötä tekevien virkailijoiden asiantuntemusta ja tietämystä, erityisesti kotoutumisasioissa. Lisäksi kaikilla palvelulinjoilla on varmistettava koko henkilöstön riittävä perusosaaminen. Ehkä esim. kotoutumisasiat (kotoutumisajan määrittely, kotoutujan omaehtoinen koulutus jne.) olisi hyvä keskittää jonkin linjan yhteyteen. Tärkeintä olisi, että palveluresurssi olisi riittävä; siksi on hyvä, jos ainakin suuri osa maahanmuuttajista voi asioida palvelulinjoilla - kielitaidosta riippumatta.”

"Kotoutumisasioita ei pitäisi hajottaa liikaa, on erityistä osaamista vaativaa ja paljon verkostotyötä. On huoli, saako asiakkaat tarpeeksi tietoa heidän mahdollisuuksistaan liittyen kotoutumiseen. Parasta olisi niin asiakkaille, verkostolle, virkailijoille kuin organisaatiollekin, että kotoutumisasiat keskitetään eikä hajauteta monille eri virkailijoille."

"Palvelujen keskittäminen on siinä mielessä hyvä, että näitä asioita koko ajan ja pelkätään hoitavilla virkailijoilla on paras ja tuorein osaaminen tehtäviin. Kyseessä on kuitenkin erityisryhmä, jota ei osaa palvella kuka tahansa asiaan perehtymätön virkailija eikä tätä voi myöskään vaatia."

"Maahanmuuttajien palvelut tulisi keskittää yhteen tai kahteen TE-toimistoon, jossa on asiantuntevaa ja erityisosaamista, jolloin myös asiakkaat saavat saman arvoista palvelua."

"Yksittäisen työntekijän paikka organisaatiossa on toissijainen asia. Oleellista on säännölliset tapaamiset muiden maahanmuutto- /kotoutujavirkailijoiden kanssa, jotta ammattitaitoa, että osaamista voidaan ylläpitää. Lisäksi osan virkailijoista tulisi olla 'poikki-tieteellisiä', eli toimia kahdessa tai useammassa tiimissä samanaikaisesti esim. kuntoutus, nuoret jotta tieto erityisryhmien tarpeista tulee myös mukaan. Koulutuspalveluiden, rekrykeskusten ja muiden tukipalveluiden tulisi pystyä palvelemaan asiakkaita myös vähintään englanniksi."

"Perusasiat (kuten oikeus palveluihin jne.) tulisi jokaisen virkailijan osata. Jokaisella palvelulinjalla tulisi lisäksi olla henkilö, joka on perehtynyt maahanmuuttajien palveluun. Tämä on haaste pienemmissä toimipaikoissa, joissa vähän henkilöstöä ja toisaalta kotoutujien lisäksi melko vähän asiakkaita esim. PL 1:llä.. Lisäksi esim. PL 2:lla toimiva kotoutujia palveleva virkailija voisi toimia koko toimiston erityisasiantuntijana ja olla muiden palvelulinjojen tukena palvelua järjestettäessä."

"Palvelut täytyy jossain määrin keskittää palvelulinjan sisällä jollekin/joillekin henkilöille ja määritellä vastuunjako tehtäväkuvin. Vastuuhenkilö huolehtii siitä, että osaamista palvelulinjojen eri yksiköissä löytyy ja tarvittaessa opastaa (toimii kouluttajana esim. pienissä koulutustilaisuuksissa) myös muiden palvelulinjojen henkilöitä maahanmuuttoasioiden peruskysymyksissä. Perustaitoja täytyisi olla kaikilla palvelulinjoilla siten, että prosessi saadaan käynnistettyä."

"Mielestäni maahanmuuttaja-palveluiden yksikköä ei tulisi rikkoa. Erityisosaaminen kärsii, jos kaikkien täytyy osata kaikista osa-alueista perusteet. Kohta käy niin, että erityisosaamista ei enää ole. Samalla mietin myös yhteistyöverkostoa. Käykö sitten niin, että sekin menetetään."

"Mielestäni kotoutumisaikana täytyy olla erityispalvelut ja siirtäminen palvelulinjoihin tapahtuisi yksilöllisesti palvelutarpeen mukaan. Hyvä kotoutumismalli vaatii paljon yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Huomioitava myös, että suurin osa uusista kotoutujasiakkaista tarvitsevat tulkkauspalveluita kotoutumislain mukaisesti."

"Kotoutujien palvelut pitäisi keskittää yhteen yksikköön, koska kotoutumislainsäädäntö, kotoutumisen oikea-aikaisuus ja kotoutumiseen liittyvät kielikoulutuksen vaativat erityistä asiantuntemusta ja resursseja. Mikäli palvelut olisivat joka yksikössä, on huoli henkilöstön riittävyydestä ja osaamisen varmistamisesta."

5.2.1 Alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma

Kyselyssä tiedusteltiin, miten kotoutumislain mukainen alkukartoitus järjestetään vastaajien alueilla. Vastajaat saivat valita kysymyksessä useamman vastausvaihtoehdon. Noin 80 % alle 10 työntekijän kokoisessa toimipisteessä työskentelevistä ja noin 70 % muista vastaajista ilmoitti, että TE-toimiston virkailija tekee alkukartoituksen. Noin neljännes 1-30 työntekijän toimipisteessä työskentelevistä ilmoitti, että alkukartoitus hankitaan erillisenä ostopalveluna; suuremmissa toimipisteissä työskentelevien vastaava osuus oli pienempi.

Vajaa kolmannes 31–100 työntekijän kokoisessa toimipisteessä työskentelevistä ilmoitti, että alkukartoitus hankitaan osana kotoutumiskoulutusta. Näin ilmoitti myös kuudesosa yli 100 työntekijän toimipisteessä työskentelevistä.

Kahdeksan vastaajaa ilmoitti, että alkukartoitus tehdään joko Testipisteen, Palapeli-projektin toimesta tai muun projektirahoituksen avulla. Muutamissa tapauksissa maahanmuutto-osasto vastasi alkukartoituksen tekemisestä tai se tehtiin yhdessä kaupungin virkailijan kanssa. Joillain alueilla TE-toimisto tekee TE-toimistoasiakkaiden alkukartoitukset omana työnä ja kaupunki vastaa muiden henkilöiden alkukartoituksen tekemisestä. Muutamat vastaajat ilmoittivat, että TE-toimiston virkailija vastaa alkukartoituksen tekemisestä, mutta muu taho, kuten kouluttaja, vastaa kielitaidon kartoituksesta.

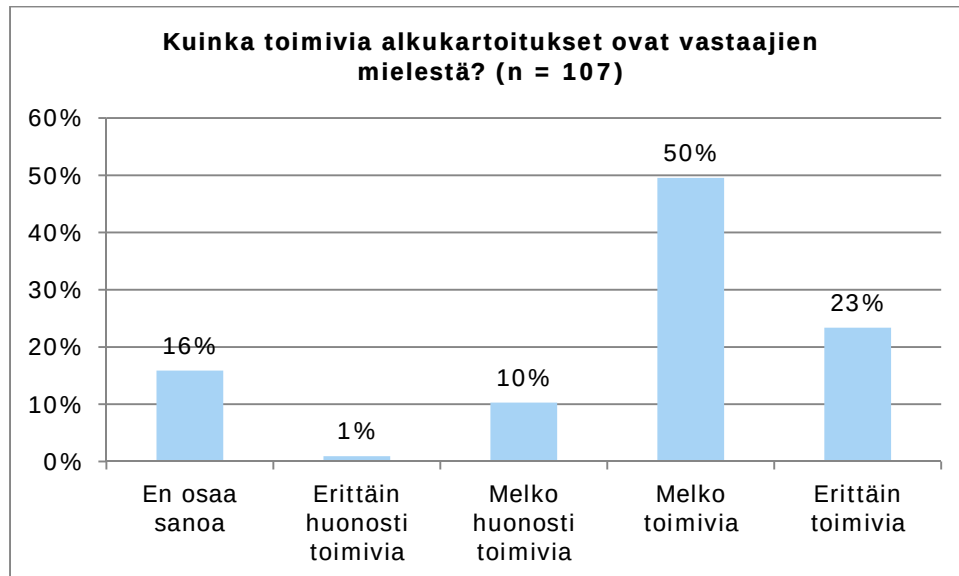
Miten kotoutumislain mukainen alkukartoitus järjestetään vastaajien alueilla? (Vastaajat saivat valita useamman vaihtoehdon)					
	Prosenttiosuus tämän kokoisten toimipisteiden edustajista				Prosenttiosuus kaikista vastaajista
	Alle 10 työntekijää	10-30 työntekijää	31-100 työntekijää	Yli 100 työntekijää	Kaikki vastaajat
TE-toimiston virkailija tekee alkukartoituksen	79 %	71 %	71 %	68 %	68 %
Alkukartoitus hankitaan erillisenä ostopalveluna	26 %	24 %	0 %	11 %	19 %
Alkukartoitus hankitaan osana kotoutumiskoulutusta	2 %	6 %	29 %	16 %	7 %
Muuten	11 %	26 %	14 %	26 %	17 %

Taulukko 5: Alkukartoituksen järjestäminen eri alueilla

Vastaajia pyydettiin myös arvioimaan, kuinka toimivina he pitävät alkukartoituksia. 73 % vastaajista piti alkukartoituksia melko tai erittäin toimivina, 11 % piti alkukartoituksia melko tai erittäin huonosti toimivina ja 16 % ei osannut arvioida asiaa.

Vastaajilla oli mahdollisuus perustella arviotaan avokentässä. Syitä siihen, miksi osa vastaajista näki alkukartoitusten toimivan erittäin tai melko huonosti, olivat alkukartoituksen ulkoistaminen (asiakas joutuu asioimaan usean eri henkilön kanssa, palveluprosessi pirstoutuu, asiakasneuvonajan ydinkompetenssi ulkoistetaan) sekä sopivien kurssien puute, joille kartoitetut henkilöt voisi ohjata. Muutama vastaaja näki, että alkukartoituksen tekemiseen ei ole riittävästi resursseja, jotkut näkivät ne turhan raskaina asiakassuhteen alkuvaiheessa ja jotkut taas toivoivat syvällisempiä kartoituksia.

Muutama henkilö, joka arvioi alkukartoitukset melko tai erittäin toimiviksi, totesi että ohjaus alkukartoitukseen toimii tällä hetkellä erittäin hyvin, mutta he pelkäsivät että ohjaus sirpaloituu ja hankaloituu TE-toimistouudistuksen edetessä. Muutama henkilö suhtautui kriittisesti alkukartoituksen ulkoistamiseen joko siksi, että kaikkia kotoutujan tarpeita ei välttämättä tule kartoituksessa esiin tai siksi että TE-toimistovirkailija voisi tehdä saman työn nopeammin.

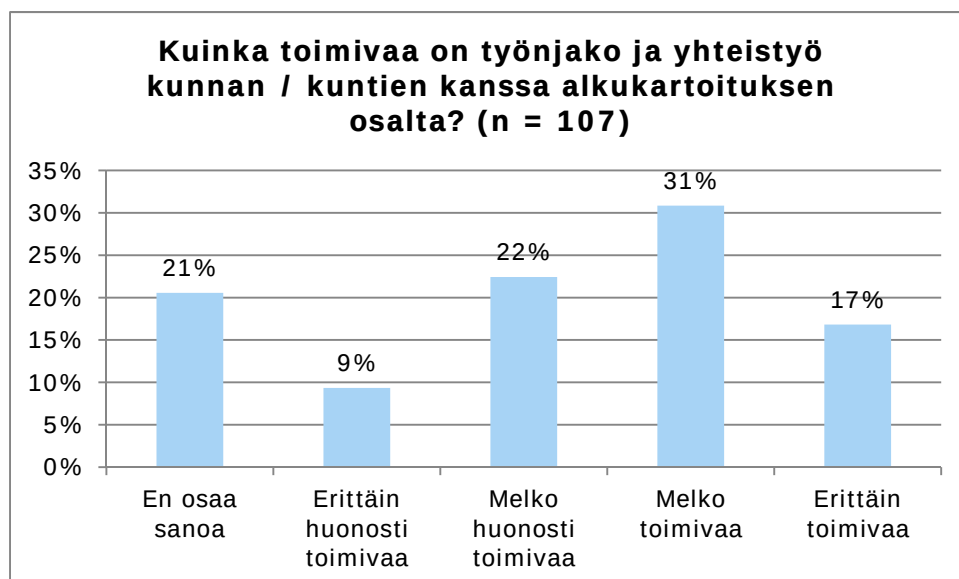


Kuva 51: Vastaajien arvio alkukartoitusten toimivuudesta

Vastaajista puolet piti työnjakoa ja yhteistyötä kunnan / kuntien kanssa alkukartoituksen osalta melko tai erittäin toimivana. Vajaa kolmannes piti työnjakoa ja yhteistyötä melko tai erittäin huonosti toimivana. Viidennes vastaajista ei osannut arvioida asiaa.

Useat vastaajat, jotka olivat tyytymättömiä yhteistyöhön, totesivat, että kunta ei tee alkukartoituksia tai alkukartoitusten tekemiseen on varattu hyvin vähän resursseja. Niin ikään useampi kriittisesti asiaa arvioinut vastaaja totesi, että yhteistyötä kunnan kanssa on hyvin vähän, eikä kunta aktiivisesti osallistu alkukartoituksen tekemiseen. Joissain tapauksissa yhteistyön aikaansaaminen oli vielä kehitysvaiheessa.

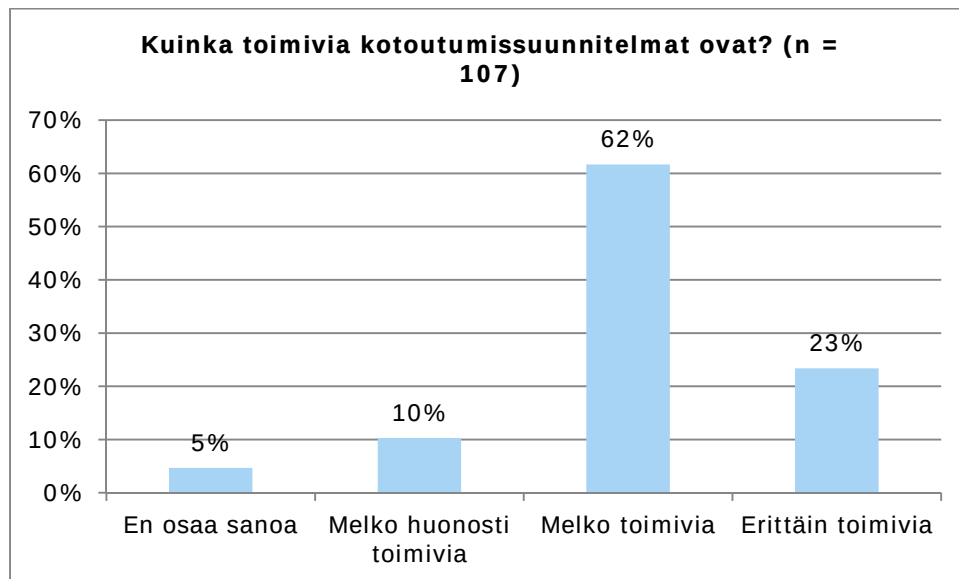
Myös osa niistä, jotka näkivät yhteistyön toimivan melko hyvin, totesivat että yhteistyötä ollaan paraikaa rakentamassa. Joissain tapauksissa yhteistyö oli erittäin pitkälle kehittynyttä. Tämä ilmeni selkeänä työnjakona asiakkaiden suhteen ja kiinteänä yhteistyönä. Yhdessä tapauksessa kunnan virkailija työskenteli TE-toimistosta käsin ja osallistui alkukartoitusten tekemiseen yhdessä TE-toimiston virkailijan kanssa.



Kuva 52: Vastaajien arvio työnjaon toimivuudesta kunnan ja TE-toimiston välillä alkukartoituksen tekemisessä

Kotoutumissuunnitelmia piti melko tai erittäin toimivina 85 % vastaajista. 10 % piti kotoutumissuunnitelmia melko huonosti toimivina ja 5 % ei osannut arvioida asiaa. Useat vastaajat, jotka pitivät kotoutumissuunnitelmaa melko huonosti toimivana, totesivat että se on vain väline, jonka toimivuus riippuu sopivien kurssien sekä työ- ja harjoittelupaikkojen tarjonnasta.

Monet kotoutumissuunnitelman toimivuuteen positiivisemmin suhtautuneet vastaajat totesivat, että ensimmäisen version laatiminen kotoutumissuunnitelmasta sujuu usein hyvin, mutta sitä pitää päivittää usein asiakkaan kielitaidon kehittyessä ja mielen muuttuessa. Useat virkailijat näkevät, että heillä ei ole riittävästi aikaa päivitystyön tekemiseen. Useat vastaajat korostivat niin ikään, että kotoutumissuunnitelma on hyvä työkalu, jonka toimivuus riippuu toteutuksesta.



Kuva 53: Vastaajien arvio kotoutumissuunnitelmien toimivuudesta

5.3 Palveluiden vastaavuus ja riittävyys tarpeisiin nähden

Vastaajia pyydettiin ottamaan kantaa kysymykseen siitä, miten maahanmuuttajien tarpeet on huomioitu TE-toimiston palvelukokonaisuudessa. Alla olevassa kuvassa jokaisesta TE-toimistosta on vain yksi vastaus.

Kokonaisuudessaan noin puolet TE-toimistoista arvioi toimiston huomioineen maahanmuuttajien tarpeet hyvin ja noin puolet arvioi huomioineen maahanmuuttajien tarpeet tyydyttävästi. Pienemmät TE-toimistot arvioivat maahanmuuttajien tarpeiden huomioista TE-toimiston palvelukokonaisuudessa hieman positiivisemmin kuin suuret TE-toimistot. Alle 31 työntekijän TE-toimistoissa positiivisena pidettiin esimerkiksi nopeaa pääsyä koulutuksiin ja palveluihin sekä räätälöityjen palveluiden tarjoaminen maahanmuuttaja-asiakkaille. Suurempien TE-toimistojen edustajista osa oli huolissaan niukoista resursseista, jotka eivät mahdollista kaikkien asiakkaiden henkilökohtaista ja riittävän hyvää palvelemista sekä aiheuttavat jonoja ajanvarauksessa. Osa näki TE-toimiston henkilöstön tarvitsevan lisää koulutusta. Suurin osa vastaajista näki palveluvalikoiman monipuolisena toimivana ja henkilöstön osaavana. Alla on esimerkkejä 1-30 työntekijän suurusten TE-toimistojen edustajien kommenteista:

"Hoidamme asiakkaamme tasa-arvoisesti, kuten myös maahanmuuttaja-asiakkaat niin hyvin kuin mahdollista. Käytämme esimerkiksi aina tulkkipalvelua, kun teemme kotouttamissuunnitelman. Kaikki palvelut ovat käytettävissä myös maahanmuuttajille, käytännössä vasta kun kielikoulutus on suoritettu."

"Toimipaikoilla vastuuvirkailija hoitaa palvelut ja tarvittaessa saa tukea toimiston maahanmuuttajavastuuvirkailijalta. Pitkät matkat maahanmuuttajilla on ongelmana, jolloin toimia tarvitaan paikallisesti. Paikallistuntemus/työnantajayhteistyö erittäin hyvä virkai-

lijalla, joka auttaa viemään maahanmuuttajien tilannetta eteenpäin vaikka maahanmuuttaja ei pystyisi lähtemään/kulkemaan paikkakunnan ulkopuolelle.”

”Riippuu varmaan toimiston koosta ja maahanmuuttajien määrästä. Mutta omassa toimistossamme pystymme tarjoamaan hyvin nopeasti koulutus-, harjoittelu- tai muita konkreettisia ratkaisuja palveluprosessin käynnistymisen tueksi. Näin hyvä tilanne ei varmaan ole isommilla alueilla mahdollista. Hyvin räätälöity palvelu vaatii erikoisosamista ja toisaalta myös hyvä työllisyystilanne ja toimivat työmarkkinat tukevat konkreettisten toimien toteutumista.”

”Jokaisessa TE-toimiston alueen kunnassa on tehty suunnitelmat siitä, kuinka asiakkaita palvellaan ja kenen luo ohjataan. Työikäiset pääsevät hyvin. Perheenjäsenet ohjataan kuntien maahanmuuttoyhdyshenkilöiden luo.”

”Hyvä palveluvalikoima tarjolla, jos vain halukkuutta käyttää.; Asiointi sujuu hyvin esim. englannin kielellä ja tarvittaessa tulkkipalveluja käytetty puhelimitse. Toimenpiteitä on järjestetty henkilöiden tarpeiden mukaan. MAMU- tai KOTO-koulutusta on järjestetty työnhakualueen sisällä.”

”Palveluprosessi ja yhteistyöprosessit muiden toimijoiden kanssa on kuvattu osana kaupungin kotoutumisohjelman päivittämisen yhteydessä. Osallistumme kehitysyhteistyöhön muiden toimijoiden kanssa. Osallistuimme myös kaupungin maahanmuuttostrategian laatimiseen.; Maahanmuuttajia on määrällisesti vähän ja yksilölliset tarpeet voidaan huomioida.”

”Alkukartoituksiin ja suomen kielen koulutuksiin pitäisi päästä nopeammalla aikataululla. Koulutuksia pitäisi alkaa non-stopina.”

”Maahanmuuttajien työllistäminen haasteellista. Palkkatuen lisäosaa ei kuitenkaan ole mahdollista myöntää pelkän maahanmuuttaja taustan perusteella.; Koska täällä kuitenkin on vähän maahanmuuttajia, on hyvä, että heidän palvelunsa on yhdellä virkailijalla. Kielikoulutuksia on alueellamme ollut ja kotoutujien omaehtoisen koulutuksen on voinut räätälöidä esim. kansalaisopiston kanssa. Koska maahanmuuttajilla on sama palvelutarjonta kuin kantaväestöllä, on heidän tilanteensa täällä hyvä.”

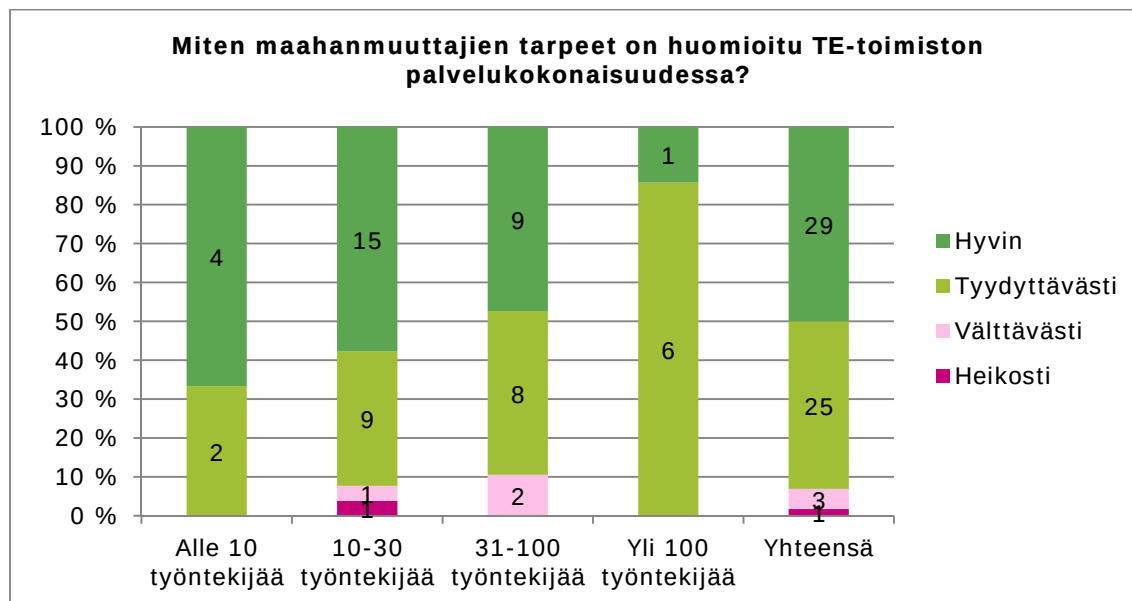
Seuraavassa on muutama esimerkki yli 30 työntekijän TE-toimistojen edustajien kommenteista:

”Maahanmuuttajapalveluissa on niukat resurssit, ei ole aikaa kehittää palveluja. Asiakkaiden määrä lisääntyy koko ajan. Pakolaistaustaiset asiakkaat ovat enemmistönä ja he tarvitsevat enemmän ohjausta ja tukea.”

”Kotoutumislain piirissä olevat asiakkaat palvelutarpeineen huomioitu erittäin hyvin.; Kotoutumiskoulutuksia on tyydyttävästi tarjolla. Henkilökunta tarvitsisi kuitenkin koulutusta mm. kielitaidon kartuttamiseksi. Kotoutumispalveluiden henkilöstöä lukuun ottamatta esim. vieraiden kielten osaaminen on aika rajoittunutta. Lisäksi tarvittaisiin muuta koulutusta, kuten asiakaspalvelutaitojen kehittämiskoulutusta englanniksi ja ruotsiksi. Tarvittaisiin myös kulttuuritietous-koulutusta, jotta voitaisiin parantaa henkilökunnan tietämystä ja ammattitaitoa koskien maahanmuuttajia/kotoutujia, sekä vähentää henkilöstön ennakkoluuloja/oletuksia ulkomaalaisista asiakkaista.”

”Toisaalta puhutaan koko ajan, että mennään asiakkaiden palvelutarpeen mukaan. Ja sitten kuitenkin nostetaan erillisiä ryhmiä esille, kuten nuoret ja maahanmuuttajat. Miksei näistä sitten tehdään yli linjojen meneviä kokonaisuuksia, koska em. ryhmät kuitenkin vaativat tietynlaista erityispalvelua? Sähköiset palvelut eivät sovellu maahanmuuttajille. Ohjausta ja neuvontaa tarvitsevat henkilöt on jätetty liian yksin selviytymään vaikeista asioista. Enemmän yksilöllistä palvelua, esim. oma virkailija. Kotouttamispalveluissa ei ole riittävää henkilöstöä. Uusien asiakkaiden ajanvaraukset menevät yli 2 kk:n päähän ja asiakkaat joutuvat odottamaan. Muiden asiakkaiden palvelu on päivytysohjeita. Resursseissa ei ole huomioitu, että maahanmuuttaja-asiakkaan palvelu vie noin 1,5-kertaisesti aikaa. Muut kuin kotoutujat 'hukkuvat' helposti massaan palvelulinjoilla, kun virkailijoilla ei ole aikaa eikä mahdollisuutta perehtyä asiakkaan tilan-

teeseen. Joka kerran voi palvella eri virkailija, eikä synny asiakassuhdetta. Maahanmuuttajille suunnattuja palveluja on palvelulinjoilla vähän, jonkin verran on ollut Palvelukeskuksessa. Lähinnä erityispalvelut on järjestetty Kansainvälisissä palveluissa (nyk. kotouttamispalvelut ja EURES)”



Kuva 54: Vastaajien näkemys maahanmuuttajien tarpeiden huomioimisesta TE-toimiston palvelukokonaisuudessa

Vastaajilta kysyttiin niin ikään sitä, miten he arvioivat maahanmuuttajien yleisesti pääsevän TE-toimiston palveluihin. Vastaukset on esitetty alla olevassa kuvassa TE-toimistokohtaisesti. Kolme neljäsosaa kaikista TE-toimistoista arvioi, että maahanmuuttajat pääsevät yleisesti hyvin TE-toimiston palveluihin. Noin viidennes vastaajista arvioi maahanmuuttajien pääsevän TE-toimiston palveluihin tyydyttävästi. Pienet TE-toimistot arvioivat maahanmuuttajien pääsevän hieman paremmin kuin suuremmat TE-toimistot, mutta ero ei ole kovin suuri.

Palveluihin pääsyä rajoittaa maahanmuuttaja-asiakkaiden kielitaito sekä palveluiden kausikohtainen vaihtelu. Erityisesti valtaväestölle suunnatuille kursseille tai koulutuksiin maahanmuuttajien nähtiin pääsevän vain hyvin vaikeasti. Joillakin alueilla koulutuksia on tarjolla kysyntään nähden liian vähän.

”Jonotusajat virkailijalle ja koulutuksiin lyhyet. Tarjolla on harjoittelu ja koulutuspaikkoja.”

”Kaikille tarvitseville on saatu n. kuukauden sisään alkukartoitus- ja kotoutumissuunnitelma-aika”

”Riippuen mitä kautta/mistä syistä hakijat ovat saapuneet Suomeen. SOTEn kautta tulevat asiakkaat ohjautuvat palveluihin varsin hyvin, mutta muut maahanmuuttajat ja heidän tilanteensa varioi varsin suuresti. Niiden ulkomaalaistaustaisten hakijoiden, jotka eivät kuulu kotoutumislain piiriin, on ikävä kyllä hyvin heikko.”

”Pääsevät hyvin harjoitteluun työpaikoille. Kielikoulutus alkaa 1 tai 2 kertaa vuodessa. Pahimmassa tapauksessa ensimmäistä kielikoulutusta joutuu odottamaan 11 kk.”

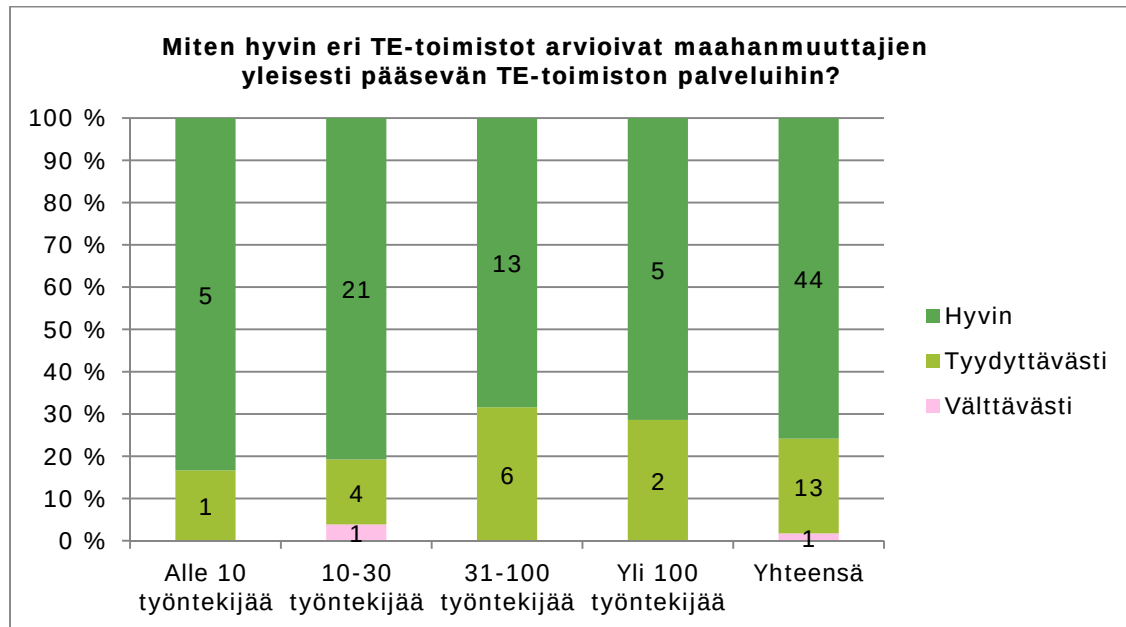
”Ei pitkää jonotusaikaa. Kahden viikon sisään pääsee suunnitelman laadintaan ja monet ovat päässeet toimenpiteisiin nopeasti (myös ilman kielitaitoa).”

”Kun ottaa huomioon että suuri osa TE-toimiston palveluista on tarjolla verkossa niin palvelutarjonnan hyödyntämistä haittaa mahdollinen kieli- ja kulttuuriosaamisen puute.”

”Etäisyydet ja julkisten kulkuyhteyksien puute vaikuttaa, mutta muuten hyvin.”

”Sähköinen asiointipalvelu sekä nettisivujen käännökset puutteelliset.”

”Koulutuspaikoista on puutetta niille, joilla on kielitaidossa ongelmia. Mikäli hakijalla on kielitaito, jolla selviytyy, ovat mahdollisuudet samat kuin muilla.”



Kuva 55: TE-toimistojen arvio siitä, kuinka hyvin maahanmuuttajat pääsevät yleisesti TE-toimiston palveluihin

Vastaajia pyydettiin kertomaan, mikä on työvoiman palvelukeskuksen rooli maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelussa ja miten sitä voitaisiin parantaa. Useat totesivat, että työvoiman palvelukeskukseen ohjataan maahanmuuttajia palvelutarpeen mukaan kantaväestön tapaan, eli he ovat usein henkilöitä, joilla on pitkäaikainen työttömyys takana ja jotka tarvitsevat moniammatillista palvelua (heillä on esim. traumoja, terveydellisiä ongelmia tai he ovat luku- ja kirjoitustaidottomia). Osa vastaajista totesi, että tällä hetkellä maahanmuuttaja-asiakkaan kielitaidon on oltava riittävän hyvä, jotta hän voi asioida työvoiman palvelukeskuksessa. Useat henkilöt kritisivat myös sitä, että kotoutumisajalla oleva maahanmuuttaja ei pääse työvoimakeskuksen palveluiden piiriin, vaikka tarvetta olisi. Joillakin paikkakunnilla työvoiman palvelukeskuksen rooli maahanmuuttajien palveluissa on vielä hyvin pieni.

Vastaajat esittivätkin toiveen, että myös kotoutumisajalla olevat suomen kielen taidottomat pääsisivät vastaisuudessa työvoiman palvelukeskuksen asiakkaiksi, jotta heillä olisi mahdollisuus esim. tuettuun työllistymiseen ja ammatilliseen kuntoutukseen. TE-toimiston edustajat toivoivat myös yleisesti, että työvoiman palvelukeskukset ottaisivat rohkeammin maahanmuuttajia asiakkaikseen. Osa vastaajista huomautti, että kaikilla alueilla ei ole työvoiman palvelukeskusta, jonne maahanmuuttaja-asiakkaita voisi ohjata.

”Asiakkaat siirtyy työvoiman palvelukeskukseen palvelutarpeen mukaisesti. Ihmetystä on herättänyt se ettei kotoutuja-asiakas voi osallistua kuntouttavaan toimintaan. Maahanmuuttaja-asiakkaat on usein saattaen vaihdettavia etenkin kun asiakas siirretään työvoiman palvelukeskukseen ja he aloittavat asioiden läpikäymisen uuden virkailijan kanssa.”

”Palvelukeskuksessa maahanmuuttajien palvelut tulevat mahdollisiksi vasta kun maahanmuuttaja osaa jo niin paljon suomea että yhteistyö voi sujua. Virkailijoiden perehdytystä maahanmuuttajapalveluihin ja tulkin käyttöä lisäämällä voisi parantaa maahanmuuttajien mahdollisuutta saada palvelua myös palvelukeskuksissa.”

”TYP on kieltänyt palvelemaan kielitaidottomia (suomen kielen) maahanmuuttajia, joten esim. aktivointisuunnitelmia tälle asiakasryhmälle tehdään kotoutumispalveluissa. Näki-

sin, että tulevassa PL3 - tuettu työllistyminen ja amm. kuntoutus pitäisi pystyä paremmin palvelemaan suomen kieltä osaamattomia asiakkaita, myös kotoutumisaikana, käyttämällä tulkkauspalveluja. Monilla kotoutujilla (ja kotoutusajan ylitäneillä) on psyykkisiä, fyysisiä ja sosiaalisia esteitä kielen oppimiseen sekä työllistymiseen, joten suomen kielen taidon vaatimus on kohtuuton ja syrjii työnhakijoita.”

”Maahanmuuttajille on tarjolla kaikki samat palvelut kuin muillekin TE-toimiston asiakkaille. Kielitaidon laaja-alaisuutta voi aina suurentaa myös työvoiman palvelukeskuksessa (kuten kaikkialla muuallakin). Toisaalta esim. pakolaistaustaisilla hakijoilla on monesti paljon haasteita esim. kidutustaustan vuoksi, johon voi olla vaikeaa löytää apua tai ammattitaitoisia auttajia.”

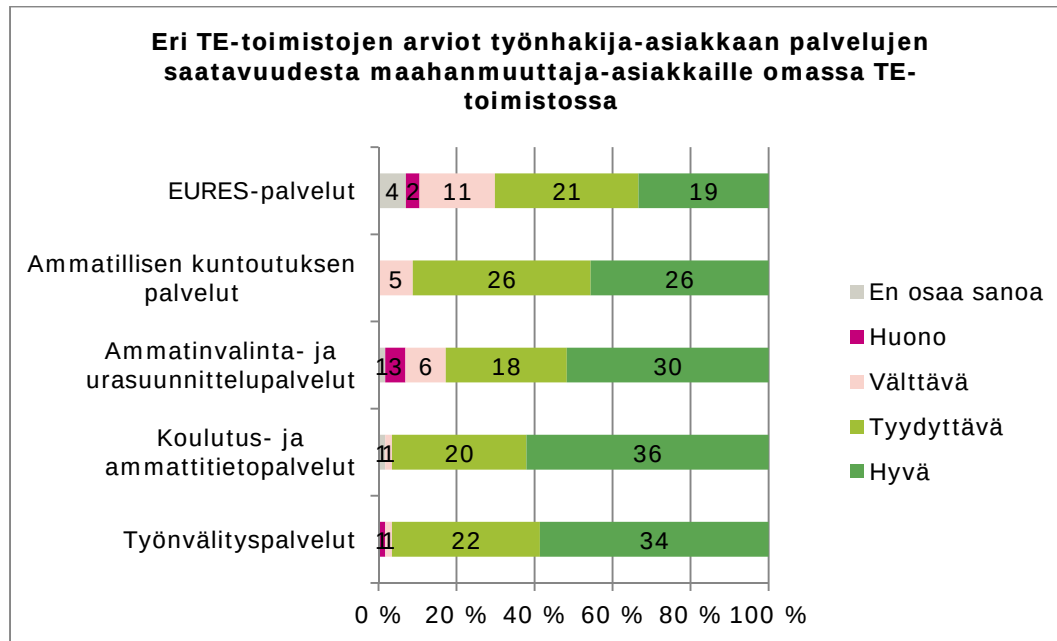
”Palvelukeskukseen ohjataan maahanmuuttajat samoin perustein kuin muutkin asiakkaat eli palvelutarve moniammatilliseen yhteistyöhön, kielitaidon puute ei ole asiakkuuskriteeri.”

”Tähän mennessä TYP:in panostus maahanmuuttaja-asiakkaisiin on ollut erittäin vähäistä, vaikka moniammatillisen palvelun tarpeessa olevia asiakkaita on! Maahanmuuttaja-asiakkaiden asiakkuus TYP:ssä oltava yhdenvertaista eli pääsyä TYP:in palveluihin on parannettava”

Työnhakija-asiakkaan palvelut

TE-toimistot arvioivat myös työnhakija-asiakkaan palvelujen saatavuutta maahanmuuttaja-asiakkaille heidän omassa TE-toimistossaan. Parhaimmaksi saatavuus arvioitiin työnvälitys- sekä koulutus- ja ammatitietopalveluissa. Myös ammatillisen kuntoutuksen sekä ammatinvalinta- sekä urasuunnittelupalveluiden saatavuus arvioitiin melko hyväksi. Heikoimmaksi arvioitiin EURES-palveluiden saatavuus. Kuitenkin EURES-palveluidenkin osalta 70 % TE-toimistoista arvioi saatavuuden hyväksi tai tyydyttäväksi.

Palveluun pääsemisen esteenä nähdään etenkin suomen kielen taito (esim. ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalveluissa sekä työnvälityksessä). Myös maahanmuuttajille soveltumattomien työpaikkojen tarjonta ja koulutuksen vastaamattomuus suomalaisille työmarkkinoille vaikeuttavat esimerkiksi työnvälitystä. Tulkkeja voisi useamman vastaajaan mukaan hyödyntää nykyistä enemmän eri palveluissa. Useamman vastaajan mukaan EURES-palvelut ovat tällä hetkellä liian niukasti resursoituneet eikä kaikissa toimistoissa ole lainkaan EURES-neuvoja. Useat vastaajat toteivat myös, että maahanmuuttaja-asiakkaat pääsevät yhtä helposti palveluihin kuin kuka tahansa asiakas.

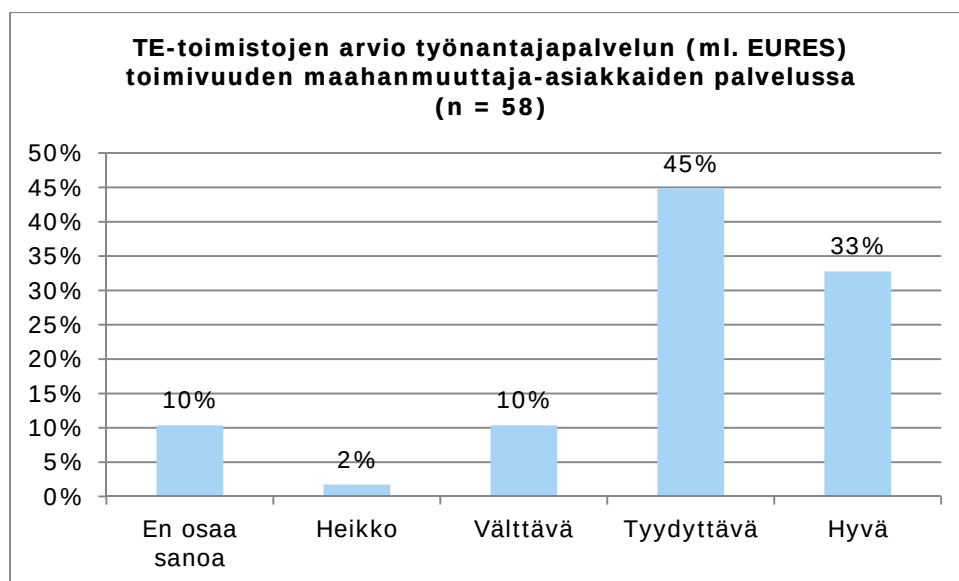


Kuva 56: Vastaajien arvio työnhakija-asiakkaan palvelujen saatavuudesta maahanmuuttaja-asiakkaille

Työnantajapalvelut

TE-toimistot ottivat kantaa myös työnantajapalveluiden toimivuuteen. Liki 80 % TE-toimistoista näki, että työnantajapalvelun toimivat hyvin tai tyydyttävästi maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelussa. 10 % oli sitä mieltä, että toimivuus on välttävää.

Useat vastaajat kommentoivat vastauksessaan EURES-palveluita. Osa vastaajista oli tyytyväinen EURES-palveluihin ja osa piti palvelua puolestaan aliresursoituna tai irrallisena muusta toiminnasta (myös fyysisen sijainnin suhteen). Useilla vastaajilla ei ollut selkeää kuvaa työnantajapalveluiden toiminnasta, joten sitä oli vaikea kommentoida. Muutama henkilö totesi, että maahanmuuttaja-asiakkaita esitellään työnantajille kuten muitakin työnhakija-asiakkaita. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että työelämävalmennus tai -harjoittelu on maahanmuuttajalle usein tehokkain väylä työelämään.

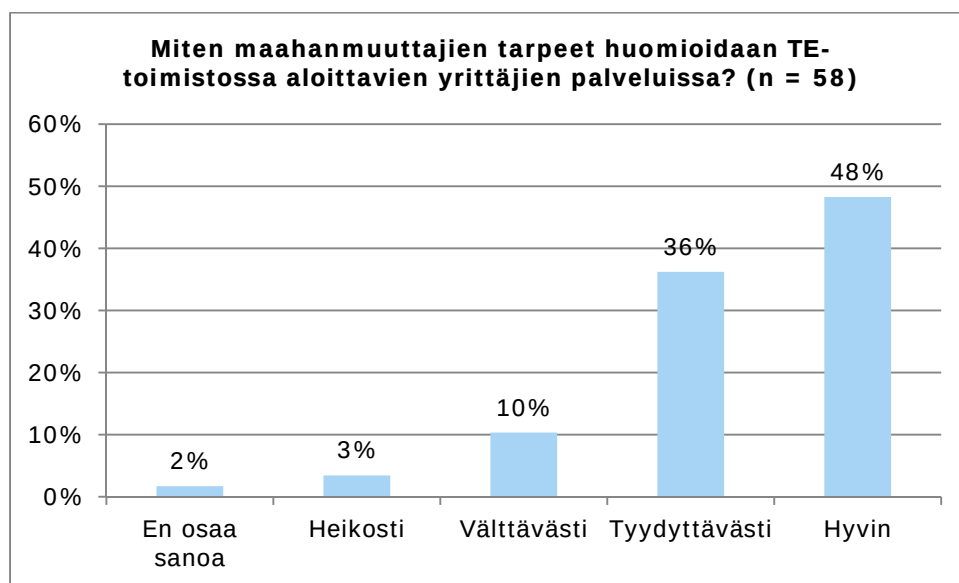


Kuva 57: Vastaajien arvio työnantajapalvelun toimivuudesta maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelussa

Aloittavien yrittäjien palvelut

Vastaajia pyydettiin ottamaan myös kantaa siihen, miten maahanmuuttajien tarpeet huomioidaan TE-toimistossa aloittavien yrittäjien palveluissa. Noin puolet TE-toimistoista näki, että maahanmuuttajien tarpeet huomioidaan hyvin ja runsas kolmannes oli sitä mieltä, että tarpeet huomioidaan tyydyttävästi. 10 % arvioi, että aloittavien yrittäjien tarpeet huomioidaan välttävästi.

Starttirahaa myönnetään vastaajien mukaan maahanmuuttajille samoin kriteerein kuin muillekin henkilöille. Monet vastaajat totesivat myös, että maahanmuuttaja-asiakkaat ovat päässeet hyvin yrittäjyysneuvontaan ja olleet palveluun tyytyväisiä. Joissakin toimipisteissä tätä neuvontaa on saatavilla englannin kielellä ja tarvittaessa voidaan hyödyntää tulkkia. Jotkut kertoivat myös, että maahanmuuttajille on järjestetty yrittäjäkoulutuksia työvoimapolitiittisena koulutuksena. Osa vastaajista toivoi lisää maahanmuuttajille suunnattua, erillistä yrittäjäkoulutusta ja osa taas näki, ettei tämänlaiselle eriytetylle koulutukselle ole tarvetta.



Kuva 58: Vastaajien näkemys siitä, miten maahanmuuttajien tarpeet huomioidaan aloittavien yrittäjien palveluissa

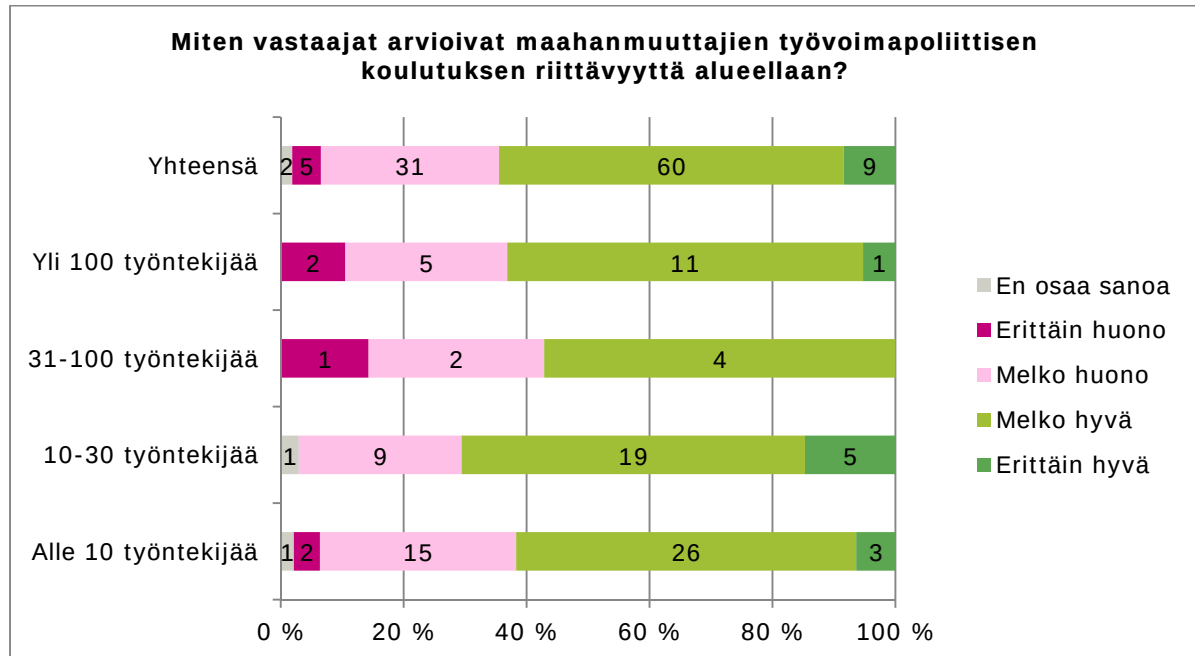
Työvoimapolitiittinen koulutus

Vastaajia pyydettiin ottamaan kantaa myös siihen, miten he arvioivat maahanmuuttajien työvoimapolitiittisen koulutuksen riittävyyttä alueellaan. Vastaukset on esitetty alla olevassa kuvassa. Yhdestä TE-toimistosta voi olla useampi vastaus. Yli 60 % kaikista vastaajista arvioi maahanmuuttajien työvoimapolitiittisen koulutuksen riittävyyden melko tai erittäin hyväksi. Noin 30 % pitää saatavuutta melko huonona. Erikokoisten toimipisteiden edustajien näkemykset ovat melko samankaltaisia. Kuntakyselyyn vastanneista hieman yli puolet esitti, että työvoimapolitiittisen aikuiskoulutuksen saatavuutta tulisi parantaa.

TE-toimiston edustajien avoimissa vastauksissa toivottiin erityisesti kielikoulutusten tarjonnan lisäämistä. Pienillä paikkakunnilla oltiin siihen, että koulutuksia ei ole aina mahdollista järjestää paikkakunnalla mikä tarkoittaa sitä, että maahanmuuttajien pitäisi matkustaa pitkiäkin matkoja koulutukseen päästäkseen. Pitkät matkat kurssille voivat puolestaan heikentää maahanmuuttaja-asiakkaiden motivaatiota osallistua opetukseen. Suuremmilla paikkakunnilla taas kysyntä ylittää usein koulutuksen tarjonnan, mikä johtaa siihen, että kursseille voi olla pitkiäkin jonoja.

Jotkut vastaajat toivoivat maahanmuuttajille suunnattua ammatillista työvoimakoulutusta, sillä vastaajat totesivat maahanmuuttajien pääsevän tällä hetkellä hyvin heikosti ammatilliseen työvoimakoulutukseen. Useat vastaajat toivoivat suomen kielen jatkokurssien tarjontaa työvoimakoulutuksena, jotta maahanmuuttaja-asiakkaiden kielitaito voisi kehittyä nykyistä paremmaksi. Tämä myös helpottaisi maahanmuuttajien tutkintotavoitteisiin koulutuksiin pääsyä. Lisäksi toivot-

tiin enemmän ammatilliseen koulutukseen valmentavaa koulutusta, jotta maahanmuuttaja-asiakkailta olisi mahdollisuuksia päästä ammatilliseen koulutukseen. Myös ammattisanastoa opetettavaa kielikoulutusta toivottiin lisää. Joissakin vastauksissa todettiin myös, että tietyt kohderyhmät, kuten luku- ja kirjoitustaidottomat, joutuvat jonottamaan koulutukseen pääsyä muita henkilöitä pidempään, sillä näitä on lukumääräisesti vähemmän, jolloin myös kursseja voidaan järjestää harvemmin.



Kuva 59: Vastaajien arvio maahanmuuttajien työvoimapoliittisen koulutuksen riittävydestä alueellaan

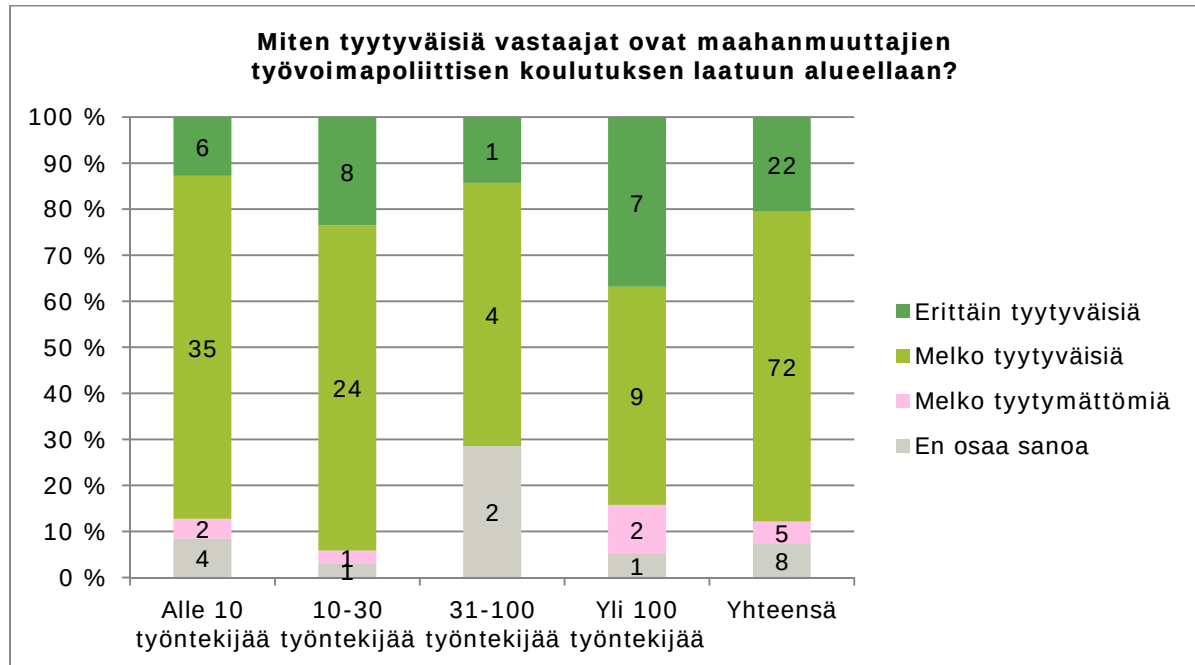
Vastaajilta tiedusteltiin myös, onko maahanmuuttajissa joitain erityisiä asiakasryhmiä, joille on vaikeaa järjestää työvoimapolitiittista koulutusta. Kuten alla olevasta sanapilvestä käy ilmi, on eniten mainittu ryhmä luku- ja kirjoitustaidottomat. Muita mainittuja ryhmiä olivat hitaasti oppivat; henkilöt, joilla on oppimishäiriö sekä kotiäidit.



Kuva 60: Sanapilvi kysymyksestä "Onko maahanmuuttajissa joitain erityisiä asiakasryhmiä, joille on vaikeaa järjestää työvoimapolitiittista koulutusta"

Vastaajilta kysyttiin myös, kuinka tyytyväisiä he ovat maahanmuuttajille suunnatun työvoimapolitiittisen koulutuksen laatuun omalla alueellaan. Jälleen yhdestä TE-toimistosta on esitetty useampi vastaus. Erittäin tyytyväisiä oli noin 20 % vastaajista ja melko tyytyväisiä oli noin 70 %. Yksikään vastaaja ei ollut erittäin tyytymätön koulutukseen. Erikokoisten toimipisteiden edustajien vastausten välillä ei jälleen ollut kovin suurta eroa. Yli 100 työntekijän toimipisteessä työskentelevistä muita suurempi osa oli erittäin tyytyväinen maahanmuuttajien työvoimapolitiittisen koulutuksen laatuun.

Opettajien rooli koettiin vastauksissa keskeisenä. Jotkut vastaajat olivat tyytyväisiä yhteistyöhön oppilaitoksen kanssa ja pitivät opettajia asiantuntevina. Toiset taas kokivat, että opettajien ammattitaito ei aina riitä maahanmuuttajien opettamiseen. Lisäksi opettajien vaihtuvuus koettiin haasteelliseksi opetuksen laadun kannalta. Jotkut vastaajat pitivät opetusryhmiä liian heterogeenisinä.

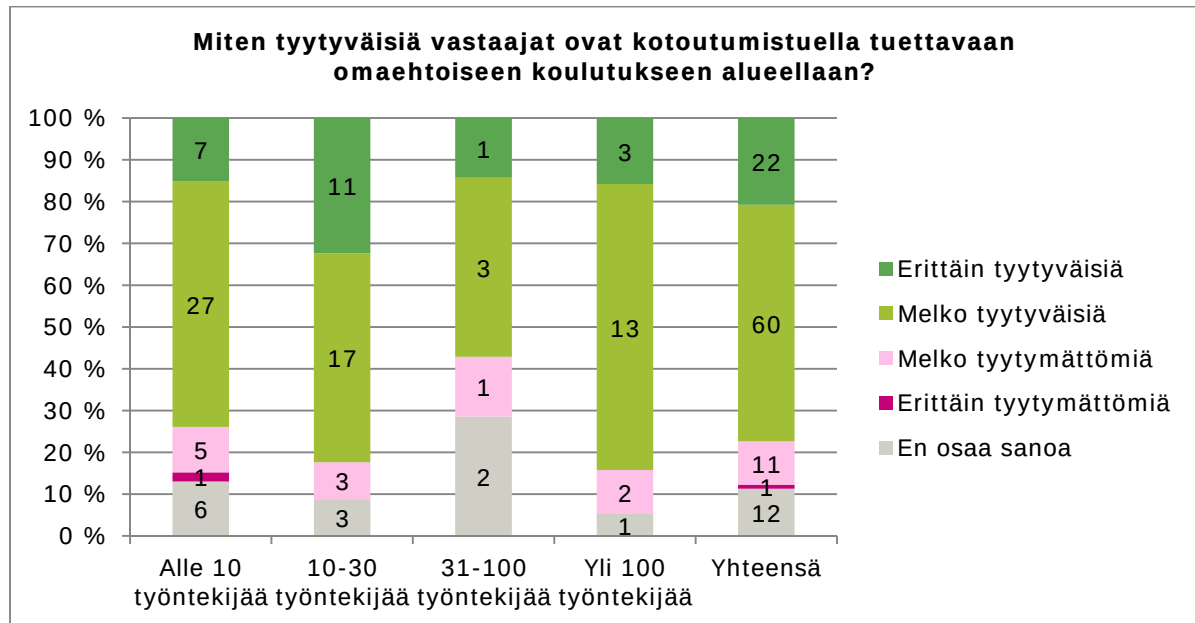


Kuva 61: Vastaajien tyytyväisyys maahanmuuttajien työvoimapolitiittisen koulutuksen laatuun alueellaan

Omaehtoinen koulutus

Vastaajat ottivat myös kantaa kotoutumistuella tuettavaan omaehtoiseen koulutukseen alueellaan. Yhdestä TE-toimistosta on jälleen huomioitu kaikki vastaukset erillisinä vastauksina. Alla olevassa kuvassa vastaukset on esitetty vastaajien toimipisteen koon mukaan jaoteltuna. Vastaajista noin 20 % on omaehtoiseen koulutukseen erittäin tyytyväisiä ja vajaa 60 % melko tyytyväisiä. Melko tyytymättömiä oli vajaa 10 % vastaajista. Tällä kertaa 10–30 työntekijän ja yli 100 työntekijän toimipisteissä työskentelevät arvioivat koulutusta positiivisimmin. Kuntakyselyyn vastanneista noin 40 % arvioi, että omaehtoisen koulutuksen saatavuutta tulisi parantaa.

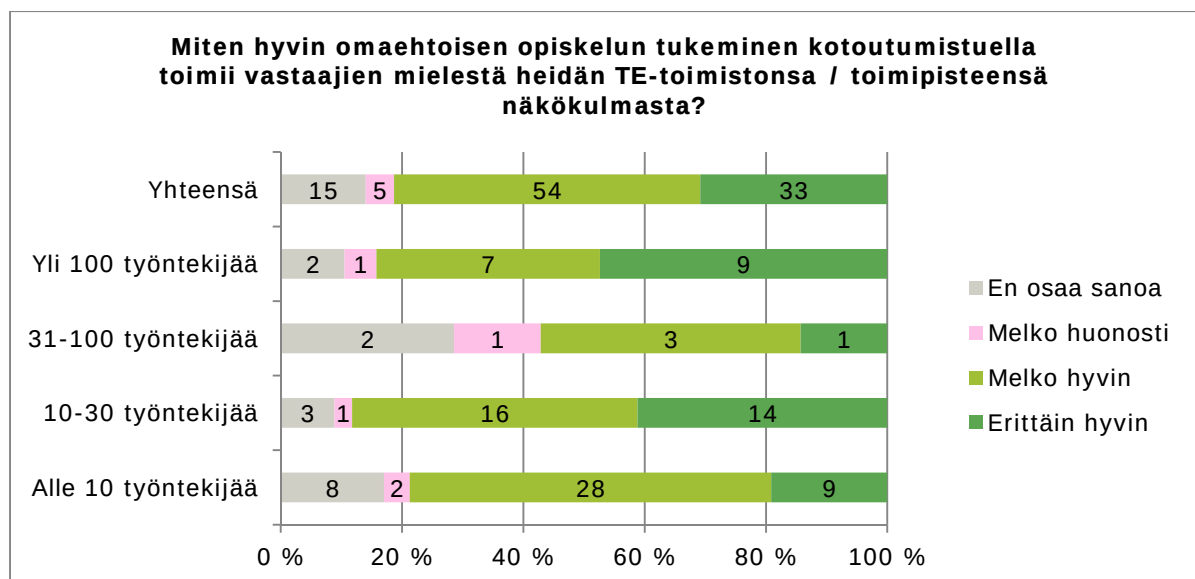
Osa vastaajista oli tyytymätön omaehtoisen koulutuksen vähäiseen tarjontaan omalla alueellaan. Osa oli taas huolissaan omaehtoisen koulutuksen laadusta, sillä laadun valvonta sekä koulutuksen tason varmistaminen koetaan hyvin hankalaksi. Joillain alueella koulutuksen tarjontaa pidetään riittävänä, monipuolisena sekä laadukkaana. Etenkin ammatilliseen koulutukseen valmentavaa koulutusta sekä ammatillisen koulutuksen täydennyskoulutusta pidetään hyvänä täydennyksenä työvoimapolitiittisen koulutuksen tarjontaan nähden.



Kuva 62: Vastaajien tyytyväisyys kotoutumistuellä tuettavaan omaehtoiseen koulutukseen alueellaan

Vastaajilta tiedusteltiin myös, miten hyvin omaehtoisen opiskelun tukeminen kotoutumistuellä toimii heidän mielestään heidän oman TE-toimistonsa tai toimipisteensä näkökulmasta. Kaikista vastaajista noin kolmannes piti omaehtoisen opiskelun tukemisen toimivuutta kotoutumistuellä erittäin hyvänä ja noin puolet melko hyvänä. Alle 10 työntekijän toimipisteessä työskentelevistä alle 20 % piti omaehtoisen koulutuksen tukemista erittäin hyvin toimivana. Myös kuntakyselyyn vastanneet ottivat kantaa omaehtoisen opiskelun tukemisen toimivuuteen. Liki puolet vastaajista ei osannut ottaa kantaa kysymykseen ja vajaa puolet oli erittäin tai melko tyytyväinen omaehtoisen opiskelun tukemiseen.

Kysymystä kommentoitiin avovastauksissa melko niukasti. Eniten tyytymättömyyttä aiheutti omaehtoiseen opiskeluun liittyvä hallinnollisen työn määrä TE-toimistossa. Useampi vastaaja piti järjestelmää kömpelönä ja totesi sen aiheuttavan paljon paperityötä TE-toimistossa. Jotkut vastaajat totesivat olevansa tyytyväisiä siihen, että kotoutujilla on mahdollisuus osallistua omaehtoiseen opetukseen.

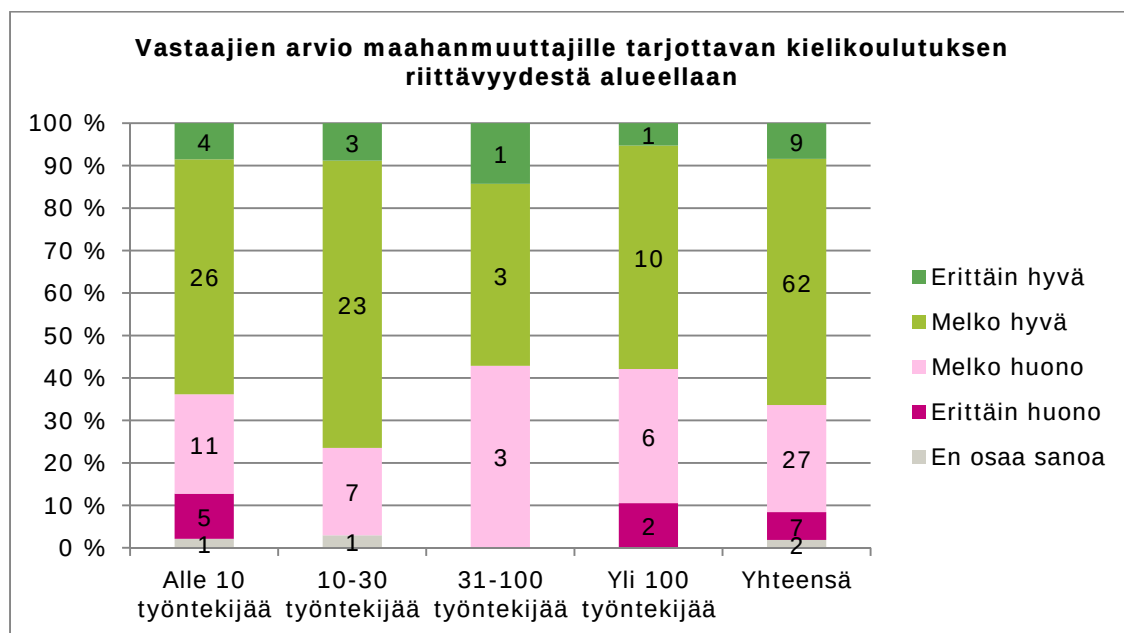


Kuva 63: Vastaajien tyytyväisyys omaehtoisen opiskelun tukemiseen kotoutumistuellä

Kielikoulutus

Vastaajat arvioivat myös maahanmuuttajille tarjottavan kielikoulutuksen riittävyyttä alueellaan. Alla olevassa kuvassa on huomioitu eri toimipisteiden edustajien vastaukset, eli yhdestä TE-toimistosta voi olla useampi vastaus. Vain vajaa 10 % kaikista vastaajista pitää kielikoulutuksen riittävyyttä erittäin hyvänä. Noin 60 % vastaajista arvioi kielikoulutuksen riittävyyden alueellaan melko hyväksi. Noin neljännes vastaajista pitää riittävyyttä melko huonona. 10–30 työntekijän toimipisteessä työskentelevät arvioivat riittävyyttä positiivisimmin.

Ongelmallisena pidettiin etenkin pitkiä odotusaikoja kielikoulutukseen sekä erilaisten oppijoiden sekä luku- ja kirjoitustaidottomien huomioimista kielikoulutusten tarjonnassa. Myös suuret välimatkat maahanmuuttajan kodin ja opetuspaikan välillä etenkin pienillä paikkakunnilla asuvien kohdalla mainittiin. Kielikoulutuksen tarjontaa toivottiin yleisesti lisättävän mm. siksi, että jonotusajat lyhenisivät. Myös niille maahanmuuttajille, joita kotoutumislaki ei enää koske, toivottiin tarjottavan kielikoulutusta.



Kuva 64: Vastaajien arvio maahanmuuttajille tarjottavan kielikoulutuksen riittävyydestä alueellaan

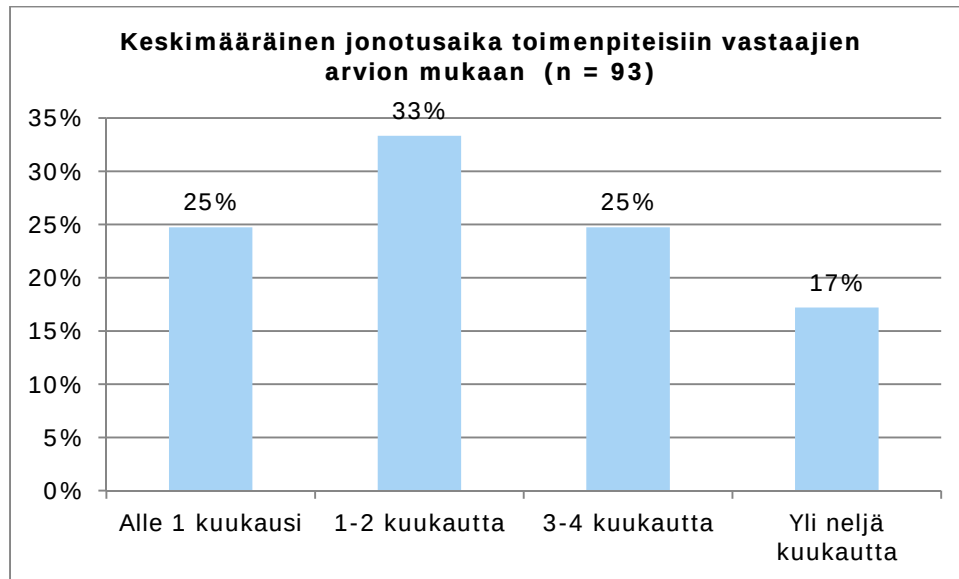
5.4 Maahanmuuttajien pääsy palveluihin

Kotoutumislain piirissä olevat

Vastaajat arvioivat myös kotoutumislain piirissä olevien maahanmuuttajien keskimääräisen jonotusajan toimenpiteisiin alueellaan edellisenä kalenterivuonna. Tulosten tulkinnassa täytyy huomioida, että suurin osa vastaajista arvioi maahanmuuttajien pääsyä kielikoulutukseen, mutta osa arvioi myös aikaa alkukartoitukseen tai työharjoitteluun pääsyyn.

Keskimääräinen jonotusaika toimenpiteisiin oli 2,2 kuukautta²⁴. Kolmasosa arvioi, että toimenpiteisiin jonotusaika oli 1-2 kuukautta. Neljäsosa arvioi jonotusajan olleen alle kuukauden ja niin ikään neljäsosa arvioi jonotusajan olleen 3-4 kuukautta.

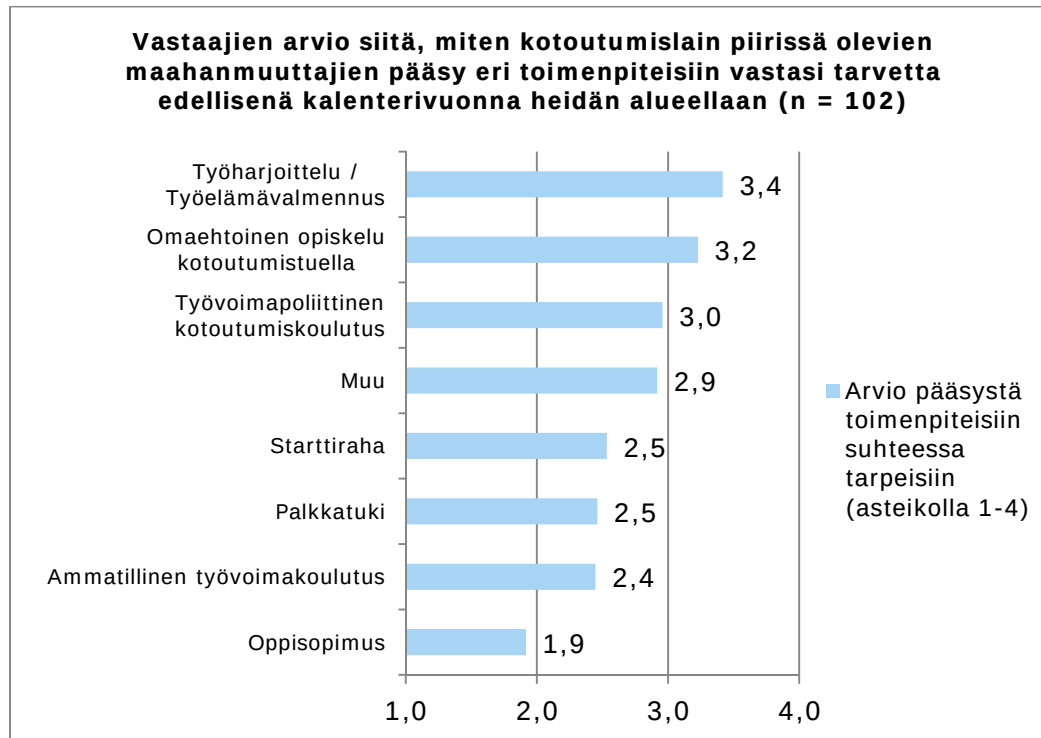
²⁴ Keskihajonta oli 1,8



Kuva 65: Vastaajien arvio kotoutujien keskimääräisestä jonotusajasta toimenpiteisiin

Vastaajat arvioivat myös, miten hyvin kotoutumislain piirissä olevien maahanmuuttajien pääsy eri toimenpiteisiin vastasi tarvetta edellisenä kalenterivuotena heidän alueellaan. Yhdestä TE-toimistosta voi olla jälleen useampi vastaus. Vastaajat arvioivat pääsyä toimenpiteisiin asteikolla 1-4 (1 = erittäin huonosti, 2 = melko huonosti, 3 = melko hyvin, 4 = erittäin hyvin). Alla olevassa kuvassa on esitetty vastausten keskiarvot eri palveluiden osalta.

Vastaajat arvioivat, että kotoutumislain piirissä olevien maahanmuuttajien pääsy toimenpiteeseen vastasi parhaiten tarvetta työharjoittelun / työelämävalmennuksen, omaehtoisen opiskelun sekä työvoimapolitiittisen kotoutumiskoulutuksen osalta. Huonoiten kotoutumislain piirissä olevat maahanmuuttajat pääsivät tarpeisiin nähden oppisopimukseen sekä ammatilliseen työvoimakoulutukseen. Kategorian "muu" valinneista moni ei tarkentanut avokentässä, mitä toimenpidettä hän tarkoittaa. Useimmiten mainittu toimenpide oli ammatinvalintaohjaus. Muita mainittuja toimenpiteitä olivat koulutus- ja ammatitietopalvelut sekä kuntoutuspalvelut ja kuntoutusneuvonta.



Kuva 66: Vastaajien arvio siitä, miten hyvin kotoutumislain piirissä olevien maahanmuuttajien pääsy eri toimenpiteisiin vastasi tarvetta edellisenä kalenterivuonna heidän alueellaan

Muut maahanmuuttajat

Vastaajat arvioivat myös muiden kuin kotoutumislain piirissä olevien maahanmuuttajien pääsyä toimenpiteisiin. Monet vastaajat totesivat, että muut maahanmuuttajat pääsevät palveluihin samoin kuin muutkin asiakkaat, mikäli heidän kielitaitonsa on riittävän hyvällä tasolla. Puutteet suomen kielen taidossa nähtiinkin pääosin toimenpiteisiin pääsyn esteenä. Poikkeuksena mainittiin työharjoittelu, johon pääsee suhteellisen helposti. Osa vastaajista totesi myös, että maahanmuuttajien pääsy toimenpiteisiin riippuu usein virkailijasta. Nämä vastaajat toivoivat, että maahanmuuttajia ohjattaisiin rohkeammin esimerkiksi palkkatukityöpaikoille tai suomalaisten kanssa samoille kursseille. Osa vastaajista totesi, että muut maahanmuuttajat pääsevät toimenpiteisiin hyvin tai yhtä hyvin kuin muutkin asiakkaat.

”Mikäli on suomen kielen taito silloin ovat olleet samassa asemassa muiden asiakkaiden kanssa.”

”Alueellamme on esim. suomen kielen koulutuksiin valittu maahanmuuttajia heidän palvelutarpeeseensa perustuen - kotoutumisen piiriin ei ole vaadittu kuuluvan (esim. pidempään Suomessa työskennelleet, jotka joutuvat lomautetuiksi ja suomen kielen taito on heikko). Kotoutujien tai muiden TE-toimistolle uusien asiakkaiden palvelu on melko paljon tiiviimpää kuin pitkään asiakkaan olleiden..”

”Jäävät helposti kaiken ulkopuolelle, osa on ollut niukalla palvelulla, kierrettyään meidän palvelut palvelukeskuksesta alkaen. Mitä näille asiakkaille meillä on tarjottavana ... kielikoulutukseen he eivät pääse, puutteellisen kielitaidon vuoksi he eivät pääse muuhun koulutukseen ...”

”Työharjoitteluun maahanmuuttajat pääsevät helposti, työvoimapolitiittisia koulutuksia on verrattain vähän, jolloin hakijoitakin on runsaasti.”

”Muiden kuin kotoutumislain piirissä olevien maahanmuuttajien pääsy em. toimenpiteiden piiriin on huomattavasti heikompaa. Tämä on mielestäni erittäin hälyttävää ja suorastaan epätasa-arvoista.”

"Kotoutumislain piirissä olevat menevät etusijalle, joten muiden on haasteellista saada palvelua."

"Maahanmuuttajat palvellaan samoin kuin muutkin asiakkaat eli palvelutarve ratkaisee."

"Selvästi heikompaa. Paljon väliinputoajia. Poikkeuksena jälleen työharjoittelu/työelämävalmennus, johon paljon paikkoja ja menijöitäkin."

"Keskimäärin hyvät mahdollisuudet."

5.5 Yhteistyö

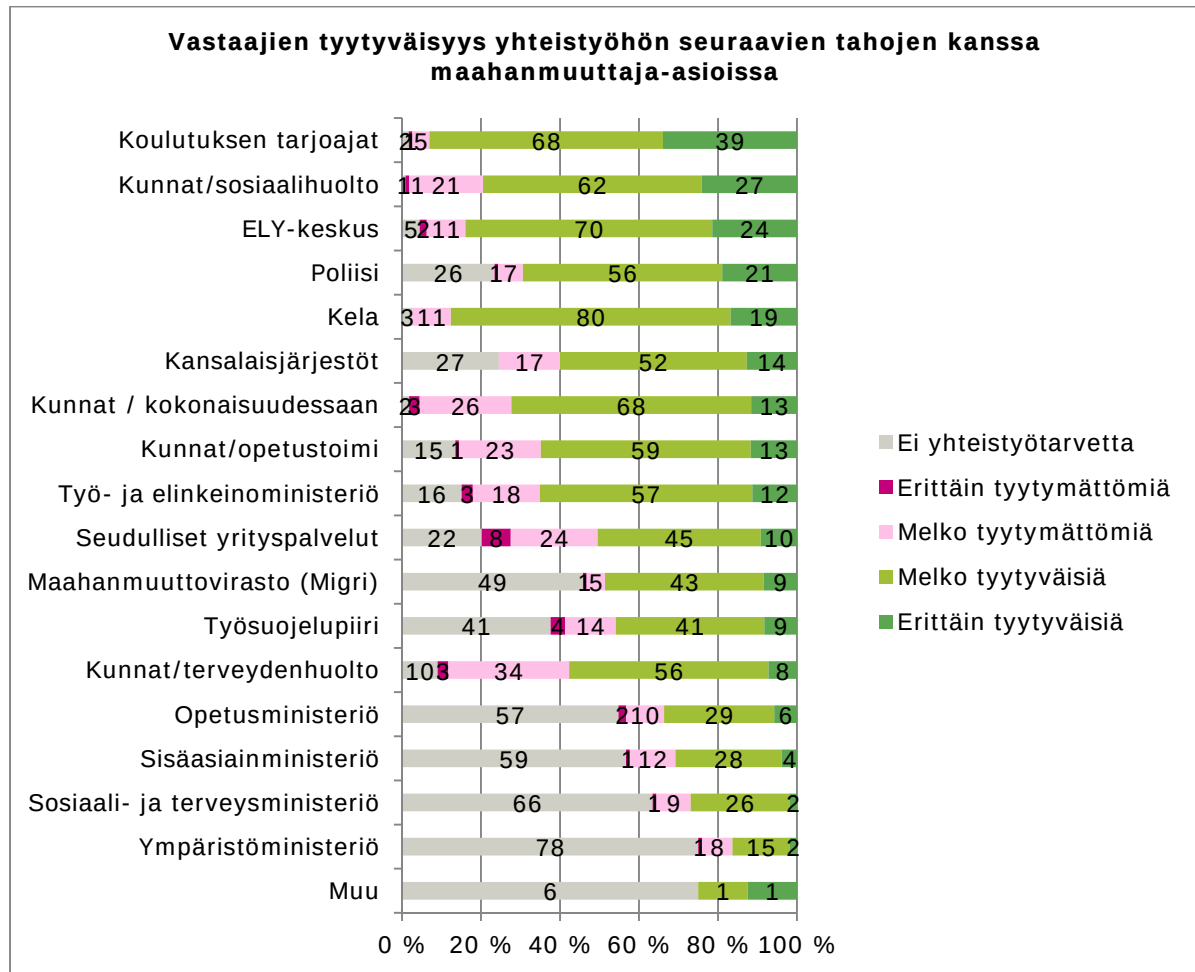
5.5.1 Eri toimijoiden välillä

Vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka tyytyväisiä he ovat yhteistyöhön eri tahojen kanssa maahanmuuttaja-asioissa. Vastaukset on esitetty alla olevassa kuvassa. Tyytyväisimpiä vastaajat ovat olleet yhteistyöhön koulutuksen tarjoajien, kuntien sosiaalihuollon ja ELY-keskuksen kanssa. Näiden tahojen kanssa suurin osa on myös tehnyt yhteistyötä. Vähiten yhteistyötarvetta vastaajilla on ollut ministeriötasojen toimijoiden kanssa pl. työ- ja elinkeinoministeriö. Eniten tyytymättömiä vastaajia löytyi kuntien terveydenhuollon, kokonaisuudessaan kuntien, seudullisten yrityspalveluiden sekä kuntien opetustoimen kanssa yhteistyötä tehneiden kohdalla. Vain yksi "muu" vaihtoehdon valinnut selvensi, mitä tahoa hän tarkoitti (seurakuntaa, säätiöitä). TE-toimiston vastaajat arvioivat yhteistyötä kuntien kanssa negatiivisemmin kuin kunnat, sillä kuntakyselyyn vastanneet olivat tyytyväisimpiä yhteistyöhön TE-toimistojen ja poliisin kanssa.

Avovastauksissa muutamat vastaajat totesivat, että heillä ei TE-toimiston virkailijoina ole lupaa olla yhteydessä työ- ja elinkeinoministeriöön (sekä muihin ministeriöihin), vaan yhteydenotto tapahtuu ELY-keskuksen kautta. Muutama vastaaja kritisoi kuntien heikkoa osaamistasoa maahanmuuttaja-asioissa.

Monet vastaajat pitivät uutta kotouttamislakia onnistuneena, mutta totesivat, että laki ei ole tuonut toivottua muutosta kuntien ja TE-toimistojen vastuun jakoon käytännössä. Useat henkilöt toivoivatkin, että kuntien ja TE-toimistojen työnjakoa selkeytettäisiin käytännön tasolla sekä alkukartoituksen että palveluihin ohjautumisen osalta. Vastaajien puolelta toivottiin myös, että kunnat ottaisivat nykyistä suuremman vastuun maahanmuuttajien kotouttamisesta, etenkin sellaisten maahanmuuttajien osalta, jotka eivät ole työkykyisiä. Muita mainittuja ryhmiä olivat kotiaidit sekä ikääntyneet. Muutama vastaaja toivoi lisää suoraa yhteydenpitoa työ- ja elinkeinoministeriön ja TE-toimiston välille.

Erään kommentin mukaan suomen kielen opetuksen rahoitus pitäisi kääntää oikein päin siten, että opetusministeriö rahoittaisi luku- ja kirjoitustaidon opetuksen ja suomen kielen alkeisopetuksen ja työhallinto vastaisi suomen kielen jatkokoulutuksen, ammattialoille ohjaavan ja valmentavan koulutuksen rahoituksesta. Yksi vastaaja totesi, että aikuisille tarkoitetun peruskoulututkintoon johtavan koulutuksen järjestämisvastuuta ei ole kenelläkään. Hänen mielestään vastuun tulisi olla opetusministeriöllä ja kunnilla. Edelleen erään kommentin mukaan lainsäädäntöä tulisi yhtenäistää, sillä jossain määrin on olemassa ristiriitaisuuksia esim. työhallintoa ja KELAa säätelevässä lainsäädännössä.

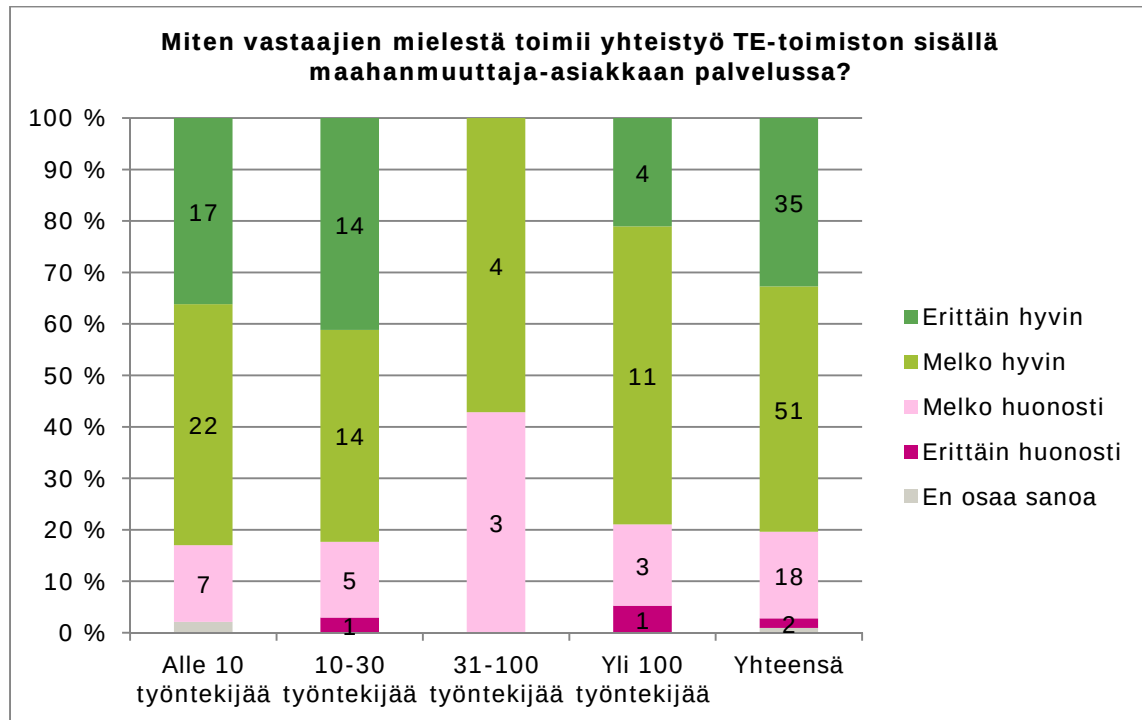


Kuva 67: Vastaajien tyytyväisyys yhteistyöhön eri toimijoiden kanssa maahanmuuttaja-asioissa

5.5.2 TE-toimistojen sisällä

Vastaajat ottivat myös kantaa yhteistyön toimivuuteen TE-toimiston sisällä maahanmuuttaja-asioissa. Kaikista vastaajista kolmannes näki, että yhteistyö toimii erittäin hyvin ja noin puolet oli sitä mieltä, että yhteistyö toimii melko hyvin. Noin viidennes näki, että yhteistyö toimii melko huonosti. Parhaiten yhteistyötä arvioivat 1-30 työntekijän toimipisteissä työskentelevät.

Kriittisiä kommentteja esitettiin siitä, että maahanmuuttaja-asiakkaita ohjataan väärin perustein väärille virkailijoille, yleinen kiire työpaikalla estää ohjeiden omaksumisen ja asiakkaiden laadukkaan palvelemisen sekä sen, että muiden kuin maahanmuuttajapalveluissa työskentelevien virkailijoiden valmiudet ja halukkuus palvella maahanmuuttaja-asiakkaita ovat heikkoja. Valmiudet palvella maahanmuuttajia ovat vastaajien mukaan heikkoja sekä virkailijoiden kielitaidon takia että sen takia, että he ajattelevat asiain maahanmuuttajien kanssa olevan vaikeaa.



Kuva 68: Vastaajien näkemys yhteistyön toimivuudesta TE-toimiston sisällä maahanmuuttaja-asiakkaan palvelussa

5.6 Hyvät käytännöt ja kehittämis ehdotukset

Vastaajilta tiedusteltiin, mitä erityisen hyviksi osoittautuneita käytäntöjä/toimintamalleja heillä on liittyen maahanmuuttajiin asiakkaina. Vastauksia on havainnollistettu alla olevassa sanapilvessä. Vastauksissa korostuivat säännöllinen yhteistyö työnantajien, kuntien, oppilaitosten sekä muiden paikallisten kumppaneiden kanssa sekä maahanmuuttajien palveleminen heidän tarpeitaan vastaavasti. Maahanmuuttaja-asiakkaiden tulisi päästä nopeasti palveluihin, jotta he eivät passivoituisi kotona.

Eräs virkailija on pyytänyt vasta vähän aikaa Suomessa olleilta uusilta asiakkailtaan, saako hän antaa tämän yhteystiedot samasta maasta tulleelle henkilölle, joka on asunut Suomessa jo pidempään ja kotoutunut hyvin yhteiskuntaan. Suomessa pidempään asunut henkilö voi tukea ja neuvoa vasta Suomeen saapunutta eri asioissa. Kaikki asiakkaat ovat tähän mennessä suostuneet järjestelyyn.

Maahanmuuttajien riittävä ohjaus koko kotoutumisprosessin aikana koettiin niin ikään tärkeäksi. Myös TE-toimiston henkilökunnan erityisosaamista maahanmuuttoasioissa tulisi pitää yllä. Koko palveluprosessin aikana maahanmuuttajalla tulisi olla yksi virkailija, jonka kanssa hän asioi. Jo ennen kotoutumiskoulutukseen liittyvän kurssin päättymistä pitäisi jo suunnitella seuraavaa askelta ja päivittää kotoutumissuunnitelma sen mukaan. Lisäksi todettiin, että maahanmuuttajia tulisi myös kannustaa suomen kielen käyttöön arkielämässä, jotta kielitaito ei unohtuisi kurssin päätyttyä.



Kuva 69: Sanapilvi vastaajien hyvistä käytännöistä liittyen maahanmuuttajiin asiakkaina

Vastaajilta kysyttiin myös, miten maahanmuuttajien palveluita voisi parantaa TE-toimistossa. Vastaukset olivat osin samankaltaisia kuin edellisessä kysymyksessä. Palveluiden riittävä resursointi olisi tärkeää, niin henkilökunnan lukumäärän kuin palvelutarjonnankin suhteen. Maahanmuuttajiin liittyvää erityisosaamista tulisi ylläpitää ja levittää kaikille virkailijoille ja virkailijoiden kielitaitoa ja ohjaustaitoja kehittää koulutusten kautta. Osa vastaajista näki, että kotoutujilla tulisi olla erilliset asiakasneuvojat ja muut maahanmuuttajat olisivat kaikkien asiakasneuvojen vastuulla. Osa vastaajista pelkäsi, että maahanmuuttajat "hukkuvat" kun heidän palveleminen eriytetään eri palvelulinjoille. Kotoutumiskoulutusta tulisi tarjota non-stop -periaatteella. Maahanmuuttajien palveluita verkossa tulisi kehittää. Maahanmuuttajia varten toivottiin myös enemmän selkokielisiä esitteitä. Eräässä vastauksessa kritisoitiin sitä, että tulkkien kustannukset maksetaan TE-toimiston määrärahoista.

5.6.1 Kyselyyn kohdistuva palaute

Vastaajia pyydettiin lopuksi kertomaan, minkälaisia kehittämisehdotuksia ja kommentteja heillä on kyselyyn liittyen. Kyselyä pidettiin yleisesti hyvänä. Useissa vastauksissa todettiin, että kyselyä voisi lyhentää nykyisestään, sillä vastaaminen siihen oli melko aikaa vievää. Lisäksi vastaajat toivoivat, että heidän esittämänsä näkemykset todella johtavat muutoksiin. Lisäksi seuraavassa kyselyssä pyydettiin tarkentamaan, mitä tarkoitetaan alueella. Yhdessä vastauksessa toivottiin, että kaikkiin kysymyksiin voisi vastata erikseen kotoutujien ja muiden maahanmuuttajien osalta. Lisäksi toivottiin, että vastauksia voisi tallentaa välillä ja palata kyselyyn myöhemmin, mikäli joi-takin asioita pitää välissä tarkistaa. Palveluita koskevissa kysymyksissä toivottiin myös lisättävän vaihtoehdon "palvelulle ei ole ollut tarvetta".

6. PALVELUKYSELYIDEN TULOSTEN TARKASTELU JA OPIMISKOKEMUKSET

6.1 Tulosten tarkastelua

Palvelukyselyt antavat kattavan kuvan kuntien ja TE-toimistojen omista näkemyksistä koskien maahanmuuttoa, kotoutumista ja etnisten suhteiden tilaa. Kuva on sinänsä sisällöllisesti heterogeeninen, koska maahanmuutto on Suomessa vahvasti keskittynyt suurempiin kaupunkeihin (erityisesti pääkaupunkiseudulle). Kuntien ja TE-toimistojen tarpeet ja haasteet siis vaihtelevat läpi Suomen.

Maahanmuuttajabarometrin tulosten perusteella 3-5 vuotta maassa olleiden suurimpien maahanmuuttajakansalaisuuksien vastaajat arvostavat erityisesti useita kuntien tarjoamia palveluita kuten kirjastoa, liikuntapalveluita, neuvolaa, lasten päivähoitoa, kulttuuripalveluita, perusopetusta ja nuorten harrastustoimintaa. Merkittävästi tyytymättömämpiä vastaajat olivat työnhakupalveluihin. Tämä on sinällään ymmärrettävää jo johtuen palveluiden erilaisesta luonteesta sekä erityisesti maahanmuuttajien kantaväestöä vaikeammasta tilanteesta työmarkkinoilla ylipäättänsä. Palvelukyselyiden toimijoiden itsearviointin kautta muodostuva kuva on hienojakoisempi. TE-toimistojen sisällä nähdään sekä paremmin että huonommin toimivia palveluita kuten tietysti myös kuntien sisällä. Kiinnostavaa TE-toimistojen näkemysten yhteydessä on erityisesti se, että kotoutumissuunnitelmia pidetään kokonaisuudessaan melko toimivina, mutta maahanmuuttajabarometrin tuloksissa kaikista niistä vastaajista, jotka tiesivät, että heille on laadittu suunnitelma, noin puolet ei osannut sanoa, oliko kotoutumissuunnitelman teko varsinaisesti auttanut heitä. Noin 40 % näistä vastaajista arvioi, että kotoutumissuunnitelma on auttanut heitä ja 12 % arvioi, ettei kotoutumissuunnitelman tekemisestä ollut ollut hyötyä.

Maahanmuuttoon ja kotouttamiseen liittyvien palveluiden järjestäminen on käytännössä verkostomaista yhteistyötä usean eri toimijan välillä. Kuntien näkökulmasta TE-toimistot näyttävät keskimäärin melko hyvänä yhteistyökumppanina, kun taas toisin päin tarkasteltuna näyttää löytyvän useita yhteistyötä vaikeuttavia kysymyksiä kuten työnjaon ja roolituksen täsmentäminen eri maahanmuuttajaryhmien välillä (usein liittyen kysymykseen, miten käytännössä määritellään työmarkkinoille suuntautuvat eli TE-toimiston asiakaskunta) yleisesti sekä uuden lain mukaisia toimenpiteitä (esimerkiksi alkukartoituksen järjestäminen).

Palvelukyselyiden tuloksista on yksittäisenä poikkileikkauksena vaikeaa muodostaa yksiselitteistä kuvaa siitä, kuinka huonosti tai hyvin maahanmuuttajiin kohdistuvat palvelut nähdään toimivan. Yksittäisestä poikkileikkauksista on kuitenkin jo pääteltävissä, että saataessa useampia tarkastelukertoja ajassa, syntyy kiinnostava ja päätöksenteon kannalta relevantteja aikasarjoja, joita on tulkittava suhteessa kuntien ja TE-toimistojen toimintaympäristöjen kehitykseen (esimerkiksi huomioiden maahanmuuton määrien ja rakenteen muutokset).

Yleisesti ottaen molemmissa palvelukyselyissä annettiin runsaasti avovastauksia, mikä kertoo sekä siitä, että näkemyksiä ylipäättänsä on paljon, niin myös siitä, että vastaamisen toivotaan aidosti vaikuttavan kehittämiseen ja päätöksentekoon.

6.2 Jatkokehittämistarpeet

Tässä kappaleessa on vedetty yhteen oppeja palvelukyselyiden toteutuksesta vuoden 2012 osalta.

Kotouttamista koskevan tiedon tila kunnissa ja TE-toimistoissa

Edellä esitetyt palvelukyselyn tulokset osoittavat, että palvelujen tilaa ja merkitystä sekä palvelujen vaikuttavuutta maahanmuuttajataustaisen väestön näkökulmasta koskeva tieto on osin hajallaan kunnissa. Kyselyyn vastaaminen on hankalaa, koska tieto kysytyistä asioista on hajautunut eri sektoreille. Toisaalta kysely on myös tapa kerätä tämä tieto yhteen kuntien jatkokäyttöön.

TE-toimistoissa tietoa ei samalla tavalla ole vastausvaiheessa tarpeen kerätä yhteen eri puolilta, vaan yleensä vastuutaho on tunnistettavissa ja ko. henkilö itse tai muita konsultoiden onnistui vastaamaan koko toimiston tai toimipisteen puolesta. Jatkossa vastaajatahojen tunnistaminen lienee tarpeen tarkistaa, sillä työnjako ja vastuut toimistoissa muuttuvat siirryttäessä alueellisiin toimistoihin.

Palvelukysely lähestymistapana

Palvelukysely on itsearviointia, joten sen tuloksia on tarkasteltava subjektiivisina näkemyksinä. Näkemyksien kartoittajana palvelukysely toimii hyvin, mutta ei välttämättä luotettavien faktojen kerääjänä. Tässä mielessä oleellista on taata kyselyiden jatkuvuus, jotta näkemyksien kehittymisestä saadaan tietoa aikasarjatietoina.

Valtakunnallisella palveluiden seurannalla kuntiin ja TE-toimistoihin kohdistuvan kyselyn avulla on joka tapauksessa selvä paikkansa, ja suuri osa molemmissa palvelukyselyssä olevista kysymyksistä koettiin kysymyksinä toimiviksi. Osa kysymyksistä oli vastaajan kannalta kuitenkin liian epätarkkoja jättäen liikaa tilaa vastaajan tulkinnalle (esimerkiksi kuntakyselyn alkukartoitusta koskevat kysymykset).

Kokonaisuudessaan TE-toimistolle suunnattu kyselylomake oli pituudeltaan sopiva, mutta kunnille suunnattu kysely on edelleen pitkä ja raskas ottaen huomioon, että vastaaja joutui usean kysymyksen osalta hakemaan tietoa ja ottamaan yhteyttä muihin viranhaltijoihin kunnassa.

Palvelukyselyn toteutusprosessi

Vastaamiseen annettu vastausaika kokonaisuudessaan osoittautui joissain kunnissa liian lyhyeksi annetusta lisääjasta huolimatta. Niissä kunnissa, joissa vastaajia oli useita, pääasiallisella vastaajalla oli mahdollisuus katsoa koko vastausta ja tarkentaa vastauksia halutessaan, mikä on hyvä menettely myös jatkossa. Jatkossa voisi harkita myös sitä, että olisiko vastaajille mahdollista toimittaa kuntakohtainen raportti, jossa kunnan vastaukset suhteutettaisiin muiden kuntien vastauksiin.

Suositukset jatkokehitykselle

Palvelukyselyn osalta ehdotamme seuraavaa:

- Kuten pilottivaiheen kuntakyselyssä vuonna 2010, pienemmissä kunnissa kyselyä pidettiin liian yksityiskohtaisena, kun taas suuremmissa kunnissa toivottiin, että kysymykset olisivat nykyistä täsmällisempiä ja paremmin kohdennettuja. Kyselylomaketta tulisi jatkossa kehittää sekä maahanmuuttointensiivisen ison kaupungin että vähäisen maahanmuuton pienen kunnan näkökulmasta. Tämä voisi tarkoittaa sitä, että lomakkeesta olisi lyhyempi ja pidempi versio tai sitä (kuten pilottivaiheessa ehdotettiin), että kyselyn kohderyhmäksi valitaan jatkossa kerrallaan esimerkiksi 15 maahanmuuttointensiivisintä kuntaa sekä 25 ositetulla satunnaisotannalla valittua kuntaa, joissa ositusmuuttujina ovat esimerkiksi ELY-alueet ja kunnan koko. Näin varmistettaisiin, että huomio keskitetään ainakin niihin kuntiin, joissa kotoutumispalveluille ja maahanmuuttajataustaisten ihmisten tarpeiden huomioimiselle on eniten kysyntää.
- TE-toimistojen osalta kyselyn kohderyhmänä tulee jatkossakin olla kaikki TE-toimistot. Tämän osalta on kuitenkin mietittävä, miten nyt perustetuilta alueellisilta toimistoilta saadaan riittävän luotettavat ja kattavat vastaukset. Vastaajien tunnistaminen riippuu alueellisesta maahanmuuttoasioiden organisoinnista TE-toimistoissa. Tämä tarkoittanee joka tapauksessa sitä, että vastaajia yksittäisistä TE-toimistoista tulee olla useita, jotta koko alueen näkökulmat tulevat esiin.
- Jatkossa on syytä myös selvittää, olisiko kuntakyselyn sisältöjä ja toteutusta pidemmällä tähtäimellä mahdollista kytkeä aluehallintoviraston toteuttamaan peruspalveluiden arviointiin.

- Teknisesti olisi kyselyitä kehitettävä siten, että vastauksia voisi tallentaa välillä ja palata kyselyyn myöhemmin, mikäli joitakin asioita pitää välissä tarkistaa. Palveluita koskevissa kysymyksissä toivottiin myös lisättävän vaihtoehto "palvelulle ei ole ollut tarvetta". Lisäksi toivottiin kyselyn ja vastausten nykyistä parempaa tulostusmahdollisuutta.

LIITE 1

KUNTAKYSELYN KYSELYLOMAKE

1) Valitse kunta

[pudotusvalikko kunnista]

2) Kunnan asukasluku

- 1-2000
- 2001-6000
- 6001-10000
- 10001-20000
- 20001-40000
- 40001-100 000
- 100 001-

3) Kunnassa asuvien ulkomaan kansalaisten osuus kunnan asukkaista

4) Kunnassa asuvien muunkielisten (äidinkieli muu kuin suomi tai ruotsi) osuus kunnan asukkaista

5) Kyselyn pääasiallisen vastaajan nimi ja sähköpostiosoite:

Vastaajan nimi:

Vastaajan sähköpostiosoite:

6) Asema organisaatiossa / titteli:

7) Hallintokunta / toimiala:

8) Miten maahanmuuttoasiat on hallinnollisesti järjestetty kunnassanne? (voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Kunnassa on maahanmuuttoasioita koordinoivaa henkilöstöä (johtaja, koordinaattori tai vastaava)
- Oma maahanmuuttoyksikkö/ulkomaalaistoimisto
- Useammalla hallinnon alalla oma koordinaattori/yhteyshenkilö
- Maahanmuuttoasiat hoidetaan osana sosiaali-/perusturvahallintoa
- Jotenkin muuten, miten?

9) Miten arvioitte toimintaympäristön muutoksia ja etnisten suhteiden tilaa kunnassa verrattuna viime vuoteen?

10) Miten kuntanne on edistänyt etnistä yhdenvertaisuutta ja ehkäissyt rasismia ja etnistä syrjintää viimeksi kuluneen vuoden aikana?

11) Millaisia säännönmukaisia keskustelukäytäntöjä tai vuoropuhelufoorumeita maahanmuuttajataustaisten henkilöiden osallistumiseksi päätöksentekoon kunnassanne on?

12) Montako maahanmuuttajataustaista kunnanvaltuutettua kunnassanne on ja montako valtuutettua kunnanvaltuustossa on yhteensä?

13) Montako maahanmuuttajataustaista lautakuntien varsinaista jäsentä kunnassanne on?

14) Kuinka kauan kuntanne kotouttamisohjelman hyväksymisestä on?

- Alle vuosi
- 1-4 vuotta
- 5-9 vuotta
- Yli 10 vuotta
- Kunnalla ei ole kotouttamisohjelmaa

15) Onko kunnassanne aloitettu kotouttamisohjelman laadinta / päivitys kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010) mukaisesti?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

16) Arvioikaa kuntanne kotouttamisohjelman laadintamenettelyä ja sisältöä

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Kotouttamisohjelma on yhteinen useamman kunnan kanssa			
Kotouttamisohjelma on hyväksytty kunnanvaltuustossa			
Kotouttamisohjelma on hyväksytty kunnanhallituksessa			
Kotouttamisohjelma on hyväksytty jossain lautakunnassa			
Kotouttamisohjelma on otettu huomioon kunnan talousarviota ja –suunnitelmaa laadittaessa			
Kotouttamisohjelma on kytketty kunnan muuhun strategiseen suunnitteluun ja seurantaan			
Kotouttamisohjelmassa on määritelty kotouttamisen yhteensovittamisesta vastaava taho			
Kotouttamisohjelma sisältää suunnitelman lasten ja nuorten kotoutumisen edistämisestä			
Kotouttamisohjelma sisältää monivuotisen suunnitelman kansainvälistä suojelua saavien henkilöiden kuntaan osoittamisesta ja kotoutumisen edistämisestä			

17) Arvionne seuraavien maahanmuuttajille suunnattujen kotoutumispalvelujen saatavuudesta kunnassanne

	Niitä on riittävästi	Saata-vuutta tulisi parantaa	Ei juuri lainkaan	Ko. palvelujen käyttäjiä ei ole	En osaa sanoa
TE-toimiston järjestämä alkukartoitus					
Kunnan järjestämä alkukartoitus					
Ohjaus- ja neuvontapalvelut					
Työvoimapolitiittinen aikuiskoulutus (kotoutumiskoulutus)					
Omaehtoinen koulutus, jota voidaan tukea kotoutumistuellla					
Tulkkaus- ja kielipalvelut					
Luku- ja kirjoitustaidon opetus aikuisille					
Luku- ja kirjoitustaidon opetus lapsille ja nuorille (joiden ikänsä puolesta tulisi jo osata)					
Maahanmuuttajien valmistava opetus					
Perusopetusta täydentävä opetus (10. luokka)					

Alaikäisten maahanmuuttajien erityistarpeiden vaatimat toimenpiteet ja palvelut (mm. yksin maahan tulleet)					
Erityistä tukea tarvitsevien ryhmien palvelut: Nuoret					
Erityistä tukea tarvitsevien ryhmien palvelut: Kotiäidit					
Erityistä tukea tarvitsevien ryhmien palvelut: Ikääntyneet ja vanhukset					
Erityistä tukea tarvitsevien ryhmien palvelut: Vammaiset					
Toisen asteen koulutuksen tukitoimenpiteet					

18) Mitkä ovat tärkeimmät yllä mainittujen kotoutumispalvelujen kehittämiskohteet kunnassanne

19) Arvioi kuinka suuri osa seuraaviin ikäryhmiin kuuluvista maahanmuuttajista saa kotoutumispalveluja kuntanne alueella

	Ei juuri kukaan	Alle puolet	Yli puolet	Lähes kaikki
0-2 -vuotiaat				
3-6 -vuotiaat				
7-16 -vuotiaat				
17-24 -vuotiaat				
25-64 -vuotiaat				
Yli 64 -vuotiaat				

20) Mitä kotoutumista edistävää kolmannen sektorin toimintaa kuntanne tukee? (voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Koulutusta, mm. kielikoulutus
- Neuvonta- ja kriisipalveluita
- Maahanmuuttajien yhdistyksiä
- Kulttuuria
- Liikuntakerhoja
- Nuorille suunnattua toimintaa
- Vanhuksille suunnattua toimintaa
- Uskonnollisia yhteisöjä
- Kohtaamispaikkatoimintaa
- Ei mitään
- Muuta, mitä?

21) Minkä välineiden ja toimenpiteiden avulla kolmannen sektorin kotoutumista edistävää toimintaa erityisesti tuetaan? (voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Taloudellinen tuki
- Koulutus ja neuvonta
- Ostopalvelut
- Tilat
- Ei minkään
- Jotenkin muuten, miten?

22) Arvioi kuinka paljon avustuksia kunnanvaltuusto, kunnanhallitus ja lautakunnat ovat päätöksillään myöntäneet edellisenä vuonna

- maahanmuuttajajärjestöille
- muille järjestöille, jotka tukevat kotoutumista, edistävät monikulttuurisuutta ja tekevät maahanmuuttotyötä?

23) Kunnassa järjestetään kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010) mukaisia alkukartoituksia

	Ei juuri kenellekään	Alle puolelle	Yli puolelle	Lähes kaikille
Vanhuksille				
Vammaisille				
Kotiäideille				
Opiskelijoille				
Työssä oleville				
Lapsille ja nuorille				

24) Maahanmuuttajille annetaan kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010) mukaista ohjausta ja neuvontaa (voitte valita useamman vaihtoehdon)

- Maahanmuuttajille tarkoitettussa neuvontapisteessä
- Yhteispalvelupisteessä
- Peruspalvelujen yhteydessä
- Muuten, miten?

25) Arvioikaa miten tuloksellista maahanmuuttajien työvoimapoliittinen koulutus on alueellanne?

- Erittäin tuloksetonta
- Melko tuloksetonta
- Melko tuloksellista
- Erittäin tuloksellista
- En osaa sanoa

26) Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne

27) Arvioikaa miten tuloksellista kotoutumistuella tuettava maahanmuuttajien omaehtoinen opiskelu on alueellanne?

- Erittäin tuloksetonta
- Melko tuloksetonta
- Melko tuloksellista
- Erittäin tuloksellista
- En osaa sanoa

28) Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne

29) Miten tyytyväinen olette maahanmuuttajien omaehtoisen opiskelun tukemiseen kotoutumistuella ja sen toimivuuteen alueellanne?

- Erittäin tyytymätön
- Melko tyytymätön
- Melko tyytyväinen
- Erittäin tyytyväinen
- En osaa sanoa

30) Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne

31) Millaisia hyviä työllistämiseen liittyviä käytäntöjä kunta on toteuttanut tai toteuttaa parhaillaan?

32) Mitkä kaikki tahot kunnassanne tekevät kotoutumissuunnitelmia?

- Maahanmuuttoyksikkö/ulkomaalaistoimisto
- Sosiaalitoimi
- Opetustoimi
- Muu, mikä?

33) Kuinka kattavasti kunta tekee kotoutumissuunnitelmat niille maahanmuuttajille, joille sitä ei laadita TEtoimistossa tai yhteistyössä TE toimiston kanssa?

- Ei juuri kenellekään
- Alle puolelle
- Yli puolelle
- Lähes kaikille
- Kunnassa ei asu suunnitelmaan oikeutettuja

34) Laaditaanko oma kotoutumissuunnitelma seuraaville ryhmille?

	Ei juuri kenellekään	Alle puolelle	Yli puolelle	Lähes kaikille
Kunnassa ei asu suunnitelmaan oikeutettuja				
Ilman huoltajaa saapuneille alaikäisille				
Muille alaikäisille				
Kotiäideille				
Vanhuksille				

35) Laaditaanko yksilöllisen kotoutumissuunnitelman lisäksi perheen yhteinen kotoutumissuunnitelma?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

36) Missä asioissa esiintyy erityisiä haasteita kotoutumissuunnitelmien laadintaan liittyen?

37) Kuinka tyytyväinen olette yhteistyöhön seuraavien tahojen kanssa maahanmuuttaja- ja kotouttamisasiossa?

	Erittäin tyytyväisen	Melko tyytyväisen	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen	Ei yhteistyötarvetta
Koulutuksen tarjoajat					
Seudulliset yrityspalvelut					
TE-toimisto					
ELY-keskus					
Lähikunnat					
Kela					
Maahanmuuttovirasto					
(Migri)					
Poliisi					
Työsuojelupiiri					
Kansalaisjärjestöt					
Poikkipolittinen yhteistyö kunnassa					
Sosiaali- ja terveysministeriö					
Sisäasiainministeriö					
Ympäristöministeriö					
Opetus- ja kulttuuriministeriö					
Työ- ja elinkeinoministeriö					
Muu, mikä?					

38) Voitte perustella halutessanne yllä antamianne arvioita.

39) Miten eri toimijoiden välistä työnjakoa tulisi mielestänne täsmentää / selkiyttää / säädellä laissa?

Terveyskeskuspalvelut**40) Vastaaajan nimi****41) Asema organisaatiossa / titteli****42) Hallintokunta / toimiala****43) Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät terveystieteiskeskuspalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?**

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
0-6-vuotiaat					
7-24-vuotiaat					
25-64-vuotiaat					
Yli 64-vuotiaat					

44) Mitkä ovat erityiset haasteet terveystieteiskeskuspalveluiden suhteen maahanmuuttaja asiakkaiden osalta?**45) Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä / toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien terveystieteiskeskuspalveluiden käyttöön liittyen?*****Sosiaalipalvelut*****46) Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät sosiaalipalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?**

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
0-6-vuotiaat					
7-24-vuotiaat					
25-64-vuotiaat					
Yli 64-vuotiaat					

47) Mitkä ovat erityiset haasteet sosiaalipalveluiden suhteen maahanmuuttaja asiakkaiden osalta?**48) Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä / toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien sosiaalipalveluiden käyttöön liittyen?*****Neuvolapalvelut*****49) Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät neuvolapalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?**

- Erittäin huonosti
- Melko huonosti
- Melko hyvin
- Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

50) Mitkä ovat erityiset haasteet neuvolapalveluiden suhteen maahanmuuttaja asiakkaiden osalta?**51) Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä / toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien neuvolapalveluiden käyttöön liittyen?*****Hammashuoltopalvelut***

52) Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät hammashuoltopalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
0-6-vuotiaat					
7-24-vuotiaat					
25-64-vuotiaat					
Yli 64-vuotiaat					

53) Mitkä ovat erityiset haasteet hammashuoltopalveluiden suhteen maahanmuuttaja asiakkaiden osalta?

54) Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien hammashuoltopalveluiden käyttöön liittyen?

Mielenterveyspalvelut

55) Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät mielenterveyspalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
0-6-vuotiaat					
7-24-vuotiaat					
25-64-vuotiaat					
Yli 64-vuotiaat					

56) Mitkä ovat erityiset haasteet mielenterveyspalveluiden suhteen maahanmuuttaja asiakkaiden osalta?

57) Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien mielenterveyspalveluiden käyttöön liittyen?

Vanhuspalvelut

58) Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät vanhuspalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

- Erittäin huonosti
- Melko huonosti
- Melko hyvin
- Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

59) Mitkä ovat erityiset haasteet vanhuspalveluiden suhteen maahanmuuttaja asiakkaiden osalta?

60) Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien vanhuspalveluiden käyttöön liittyen?

Vammaispalvelut

61) Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät vammaispalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

- Erittäin huonosti
- Melko huonosti
- Melko hyvin
- Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

62) Mitkä ovat erityiset haasteet vammaispalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

63) Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien vammaispalveluiden käyttöön liittyen?

64) Vastaaajan nimi

65) Asema organisaatiossa / titteli

66) Hallintokunta / toimiala

Päivähoitopalvelut

67) Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät päivähoitopalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

- Erittäin huonosti
- Melko huonosti
- Melko hyvin
- Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

68) Mitkä ovat erityiset haasteet päivähoitopalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

69) Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien päivähoitopalveluiden käyttöön liittyen?

70) Miten varhaiskasvatuksessa tuetaan maahanmuuttajan oman äidinkielen oppimista?

- Tarjoamalla opetusta
- Järjestämällä avustajia
- Järjestämällä kerhotoimintaa
- Muuten, miten?
-

71) Mikä osuus niistä muunkielisistä lapsista, jotka osallistuivat esiopetukseen, sai oman äidinkielen opetusta (arvioi prosentteina)?

- 0-20 %
- 21-40 %
- 41-60 %
- 61-80 %
- 81-100 %
- En osaa sanoa

72) Miten hyvin mielestänne suomi/ruotsi toisena kielenä –opetusta (S2/R2) on kyetty antamaan päivähoitossa ja esiopetuksessa?

- Erittäin huonosti
- Melko huonosti
- Melko hyvin
- Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

73) Vastaaajan nimi

74) Asema organisaatiossa / titteli

75) Hallintokunta / toimiala

76) Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät perusopetuspalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

- Erittäin huonosti
- Melko huonosti
- Melko hyvin
- Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

77) Mitkä ovat erityiset haasteet perusopetuspalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

78) Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä / toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien perusopetuspalveluiden käyttöön liittyen?

79) Miten perusopetuksessa tuetaan maahanmuuttajan oman äidinkielen oppimista?

- Tarjoamalla opetusta
- Järjestämällä avustajia
- Järjestämällä kerhotoimintaa
- Muuten, miten?
-

80) Mikä osuus niistä muunkielisistä lapsista, jotka osallistuivat esiopetukseen, sai oman äidinkielen opetusta (arvioi prosentteina)?

- 0-20 %
- 21-40 %
- 41-60 %
- 61-80 %
- 81-100 %
- En osaa sanoa

81) Kuinka monta tuntia viikossa keskimäärin annettiin edellisenä lukuvuonna suomi / ruotsi toisena kielenä –opetusta (S2 / R2) yhtä S2 / R2 oppilasta kohden?

82) Kuinka moni muunkielinen oppilas osallistui valmistavaan opetukseen viime vuonna?

83) Kuinka moni muunkielinen oppilas osallistui 10. luokan opetukseen viime vuonna?

84) Vastaaajan nimi

85) Asema organisaatiossa / titteli

86) Hallintokunta / toimiala

87) Arvionne miten hyvin kunnan järjestämä toisen asteen koulutus (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

- Erittäin huonosti
- Melko huonosti
- Melko hyvin
- Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

88) Mitkä ovat erityiset haasteet toisen asteen koulutuksen suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

89) Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä / toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien toisen asteen koulutukseen liittyen?

90) Mikä osuus muunkielisistä nuorista siirtyy kunnassanne toisen asteen koulutukseen suoraan peruskoulun jälkeen (arvio prosentteina)?

- 0-20 %
- 21-40 %
- 41-60 %
- 61-80 %
- 81-100 %
- En osaa sanoa

Kulttuuripalvelut

91) Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät kulttuuripalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
0-6-vuotiaat					
7-24-vuotiaat					
25-64-vuotiaat					
Yli 64-vuotiaat					

92) Mitkä ovat erityiset haasteet kulttuuripalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

93) Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien kulttuuripalveluiden käyttöön liittyen?

Kirjastopalvelut

94) Arvionne miten hyvin kunnan kirjastopalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
0-6-vuotiaat					
7-24-vuotiaat					
25-64-vuotiaat					
Yli 64-vuotiaat					

95) Mitkä ovat erityiset haasteet kirjastopalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

96) Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien kirjastopalveluiden käyttöön liittyen?

Nuorisopalvelut

97) Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät nuorisopalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

- Erittäin huonosti
- Melko huonosti
- Melko hyvin
- Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

98) Mitkä ovat erityiset haasteet nuorisopalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

99) Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien nuorisopalveluiden käyttöön liittyen?

Asumispalvelut

100) Arvionne miten hyvin kunnan asumispalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
0-6-vuotiaat					
7-24-vuotiaat					
25-64-vuotiaat					
Yli 64-vuotiaat					

101) Mitkä ovat erityiset haasteet asumispalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

102) Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien asumispalveluiden käyttöön liittyen?

[Kyselyn pääasiallinen vastaaja täyttää]

103) Miten hyväksi arvioitte tietopohjaanne kunnan alueella asuvista maahanmuuttajista ja heidän palvelutarpeistaan?

- Erittäin huono
- Melko huono
- Melko hyvä
- Erittäin hyvä

104) Perustelkaa yllä olevaa vastaustanne

105) Kysely on jatkossa tarkoitus toistaa määräajoin. Millaisia kehittämissuhteita ja kommentteja teillä on kyselyn suhteen?

LIITE 2

TE-TOIMISTOKYSELYN KYSELYLOMAKE

Valitse TE-toimisto
[lista TE-toimistoista]

Henkilöstön määrä TE-toimistossa

Alle 10

11-30

31-100

Yli 100

Yksikkö / toimipiste:

Henkilöstön määrä toimipisteessänne:

Alle 10

11-30

31-50

Yli 50

Vastaaajan nimi:

Asema organisaatiossa/titteli:

Miten kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010, kotoutumislaki) piiriin kuuluvien maahanmuuttajien (kotoutujat) ja muiden maahanmuuttajien palvelut on organisoitu TE-toimistossanne / toimipisteessänne? (Voitte valita useamman vaihtoehdon)

Kotoutujat

Kotoutujia varten on oma yksikkönsä

Kotoutujien palveluista vastaa useampi työntekijä

Kuinka monta? _____

Kotoutujien palveluista vastaa pääosin yksi työntekijä

Kotoutujille ei ole tarjolla eriytettyjä palveluita

Jotenkin muuten, miten?

Kaikki maahanmuuttajat

Maahanmuuttaja-asiakkaita (ml. kotoutujat) varten on oma yksikkönsä

Maahanmuuttajien (ml. kotoutujat) palveluista vastaa useampi työntekijä

Kuinka monta? _____

Maahanmuuttajien palveluista (ml. kotoutujat) vastaa pääosin yksi työntekijä

Muille maahanmuuttajille kuin kotoutujille ei ole tarjolla eriytettyjä palveluita

Jotenkin muuten, miten?

Minkälaisia muutoksia TE-toimistossa on suunnitteilla maahanmuuttajien palvelujen organisointiin osana TE-toimistouudistusta? Perusteet muutoksille?

Miten maahanmuuttajien palvelut tulisi TE-toimistossa mielestänne järjestää, että varmistettaisiin sekä syvälinen erityisosaaminen että laaja-alainen koko palveluosaamisen ja palveluvalikoiman hyödyntäminen?

Miten hyväksi arvioitte tietopohjaanne alueellanne asuvista maahanmuuttajista ja heidän palvelutarpeistaan?

☐ Erittäin huono
☐ Melko huono
☐ Melko hyvä
☐ Erittäin hyvä

Miten arvioitte toimintaympäristön muutoksia ja etnisten suhteiden tilaa alueellanne verrattuna viime vuoteen?

Miten mielestänne maahanmuuttajien tarpeet on huomioitu TE-toimiston palvelukokonaisuudessa?

☐ Heikosti
☐ Välttävästi
☐ Tyydyttävästi
☐ Hyvin
☐ En osaa sanoa

Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne:

Miten hyvin arvioisitte maahanmuuttajien yleisesti pääsevän TE-toimiston palveluihin?

☐ Heikosti
☐ Välttävästi
☐ Tyydyttävästi
☐ Hyvin
☐ En osaa sanoa

Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne:

Miten arvioisitte seuraavien työnhakija-asiakkaan palvelujen saatavuutta maahanmuuttaja-asiakkaille TE-toimistossanne?

☐ Huono	☐ Välttävä	☐ Tyydyttävä	☐ Hyvä	☐ En osaa sanoa
--------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	--

☐ Työnvälityspalvelut
☐ Ammatinvalinta- ja urasuunnittelupalvelut
☐ Koulutus- ja ammatitietopalvelut
☐ Ammatillisen kuntoutuksen palvelut
☐ EURES-palvelut

Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne:

Miten arvioisitte työnantajapalvelun (ml. EURES) toimivuuden maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelussa?

Heikko
Välttävä
Tyydyttävä
Hyvä
En osaa sanoa

Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne:

Miten arvioisitte maahanmuuttajien tarpeiden huomioimista aloittavien yrittäjien palveluissa?

Heikko
Välttävä
Tyydyttävä
Hyvä
En osaa sanoa

Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne:

Mikä on työvoiman palvelukeskuksen rooli maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelussa ja miten sitä voitaisiin parantaa?

Miten kotoutumislain mukainen alkukartoitus järjestetään alueellanne? (Voitte valita useamman vaihtoehdon)

TE-toimiston virkailija tekee alkukartoituksen
Alkukartoitus hankitaan erillisenä ostopalveluna
Alkukartoitus hankitaan osana kotoutumiskoulutusta
Muuten, miten?

Miten toimivia kotoutumislain mukaiset alkukartoitukset mielestänne ovat?

Erittäin huonosti toimivia
Melko huonosti toimivia
Melko toimivia
Erittäin toimivia
En osaa sanoa

Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne:

Miten toimivaa on työnjako ja yhteistyö kunnan/kuntien kanssa alkukartoitusten osalta?

Erittäin huonosti toimivaa
Melko huonosti toimivaa
Melko toimivaa
Erittäin toimivaa
En osaa sanoa

Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne:

Miten toimivia kotoutumissuunnitelmat mielestänne ovat?

Erittäin huonosti toimivia
Melko huonosti toimivia
Melko toimivia
Erittäin toimivia
En osaa sanoa

Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne

Miten arvioitte maahanmuuttajien työvoimapolitiittisen koulutuksen riittävyyttä alueellanne?

Erittäin huono
Melko huono
Melko hyvä
Erittäin hyvä
En osaa sanoa

Voitte halutessanne täsmentää yllä olevaa vastaustanne (esimerkiksi täsmentää minkä koulutuksen osalta on ongelmia)

Onko maahanmuuttajissa joitain erityisiä asiakasryhmiä, joille on vaikeaa järjestää työvoimapolitiittista koulutusta?

Miten tyytyväisiä olette maahanmuuttajien työvoimapolitiittisen koulutuksen laatuun alueellanne?

Erittäin tyytymättömiä
Melko tyytymättömiä
Melko tyytyväisiä
Erittäin tyytyväisiä
En osaa sanoa

Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne

Miten tyytyväisiä olette kotoutumistuella tuettavaan omaehtoiseen koulutukseen alueellanne?

Erittäin tyytymättömiä
Melko tyytymättömiä
Melko tyytyväisiä
Erittäin tyytyväisiä
En osaa sanoa

Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne

Miten hyvin omaehtoisen opiskelun tukeminen kotoutumistuella mielestänne toimii TE-toimiston / toimipisteenne näkökulmasta

Erittäin huonosti
Melko huonosti
Melko hyvin
Erittäin hyvin
En osaa sanoa

Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne

Miten arvioitte maahanmuuttajille tarjottavan kielikoulutuksen riittävyyttä alueellanne?

Erittäin huono
Melko huono
Melko hyvä
Erittäin hyvä
En osaa sanoa

Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne

Kuinka tyytyväisiä olette yhteistyöhön seuraavien tahojen kanssa maahanmuuttaja-asioissa?

	Erittäin tyy- tymätön	Melko tyy- tymätön	Melko tyyty- väinen	Erittäin tyy- tyväinen	Ei yhteistyötä- vettä
--	--------------------------	-----------------------	------------------------	---------------------------	--------------------------

Koulutuksen tarjoajat

Seudulliset yrityspalvelut

Kunnat/kokonaisuudessaan

Kunnat/terveydenhuolto

Kunnat/sosiaalihoito

Kunnat/opetustoimi

ELY-keskus

Kela

Maahanmuuttovirasto (Mig-
ri)
Poliisi

Työsuojelupiiri

Kansalaisjärjestöt

Sosiaali- ja terveysministe-
riö

Sisäasiainministeriö

Ympäristöministeriö

Opetusministeriö

Työ- ja elinkeinoministeriö

Muu, mikä?

Voitte perustella halutessanne yllä antamaanne arvioita:

Miten eri toimijoiden välistä työnjakoa tulisi mielestänne täsmentää / selkiyttää / säädellä laissa?

Miten yhteistyö toimii TE-toimiston sisällä maahanmuuttaja-asiakkaan palvelussa?

Erittäin huonosti

Melko huonosti

Melko hyvin

Erittäin hyvin

En osaa sanoa

Voitte perustella halutessanne yllä antamaanne arvioita:

Mitkä ovat tällä hetkellä keskeisimmät maahanmuuttajien työllistymisen esteet?

Arvioikaa, mikä oli edellisenä kalenterivuonna keskimääräinen kotoutumislain piirissä olevien maahanmuuttajien jonotusaika toimenpiteisiin alueellanne?

Arvioikaa miten kotoutumislain piirissä olevien maahanmuuttajien pääsy eri toimenpiteisiin vastasi tarvetta edellisenä kalenterivuonna alueellanne?

Erittäin huonosti

Melko huonosti

Melko hyvin

Erittäin hyvin

En osaa sanoa

Työvoimapolitiittinen kotoutumiskoulutus

Ammatillinen työvoimakoulutus

Työharjoittelu/Työelämävalmennus

Palkkatuki

Oppisopimus

Starttiraha

Omaehtoinen opiskelu kotoutumistuella

Muu, mikä (esimerkiksi ammatinvalinnanohjaus ja urasuunnittelu, koulutus- ja ammattitietopalvelu)

Voitte halutessanne perustella yllä olevaa vastaustanne:

Arvioikaa muiden kuin kotoutumislain piirissä olevien maahanmuuttajien pääsyä toimenpiteisiin

Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/toimintamalleja teillä on liittyen maahanmuuttajiin asiakkaina?

Miten maahanmuuttajien palvelua voitaisiin parantaa TE-toimistossa?

Kysely on jatkossa tarkoitus toistaa määräajoin. Millaisia kehittämis ehdotuksia ja kommentteja teillä on kyselyn suhteen?

Kiitokset vastauksistanne! Päättääksenne kyselyn, painakaa "Lähetä".

LIITE 3

KUNTIEN PALVELUKYSELYYN VASTANNEET KUNNAT

Alajärvi	Kauniainen	Mikkeli	Salo
Enontekiö	Keitele	Muonio	Sastamala
Espoo	Kerava	Mustasaari	Siikainen
Eura	Keuruu	Nakkila	Siikajoki
Evijärvi	Kirkkonummi	Närpiö	Siikalatva
Forssa	Kokemäki	Oulainen	Siilinjärvi
Haapajärvi	Kolari	Paltamo	Sodankylä
Hailuoto	Konnevesi	Parikkala	Sotkamo
Hamina	Kontiolahti	Parkano	Sulkava
Hanko	Korsnäs	Pedersören	Taivalkoski
Helsinki	Kotka	Pello	Tammela
Hämeenlinna	Kruunupyä	Pielavesi	Tampere
Iisalmi	Kuopio	Pietarsaari	Toholampi
Inari	Kuusamo	Pomarkku	Tornio
Janakkala	Kärsämäki	Pori	Turku
Joensuu	Köyliö	Porvoo	Tuusula
Juankoski	Lahti	Pudasjärvi	Uusikaarlepyy
Jyväskylä	Laitila	Punkalaidun	Vaala
Jämsä	Lapinlahti	Pyhäjärvi	Vaasa
Järvenpää	Lappeenranta	Pälkäne	Vantaa
Kaarina	Lavia	Pöytyä	Varkaus
Kajaani	Lempäälä	Raisio	Vesanto
Kalajoki	Lieksa	Rauma	Vesilahti
Kangasala	Liperi	Rautjärvi	Vöyri
Kankaanpää	Loimaa	Reisjärvi	Ylivieska
Karvia	Maaninka	Rovaniemi	Ylöjärvi
		Ruokolahti	Äänekoski