

Kunnille suunnattu palvelukysely

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja
TEM raportteja
23/2016



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

Vastaanottaja
Työ- ja elinkeinoministeriö

Asiakirjatyyppi
Raportti

Päivämäärä
18.3.2016

RAPORTTI **KUNNILLE SUUNNATTU** **PALVELUKYSELY**



SISÄLTÖ

1.	TIIVISTELMÄ TULOKSISTA	1
2.	JOHDANTO	2
3.	KYSELYN TOTEUTUS	2
3.1	Tiedonkeruu	2
3.2	Aineisto	3
4.	KYSELYN TULOKSET	7
4.1	Maahanmuutto ja kotoutuminen kunnassa	7
4.1.1	Maahanmuuttoasioiden hallinto kunnissa	7
4.1.2	Vuoropuhelufoorumit ja keskustelukäytännöt maahanmuuttajien osallistamiseksi	8
4.1.3	Kotoutumislain tavoitteiden ja tehtävien toteuttamisessa onnistuminen	9
4.1.3.1	Alkukartoitus	10
4.1.3.2	Ohjaus ja neuvonta	11
4.1.4	Kunnan kotouttamisohjelma	11
4.1.5	Henkilöstön osaamisen kehittäminen	17
4.1.6	Kotoutumista tukevat palvelut	18
4.1.7	Kotoutumista tukeva järjestötoiminta	19
4.1.8	Yhteistyö maahanmuuttaja- ja kotoutumisasioissa	20
4.1.9	Maahanmuuttajien ja kantaväestön väliseen vuorovaikutukseen liittyvät ilmiöt	24
4.2	Toimialuekohtaiset vastaukset	24
4.2.1	Terveyskeskukset, sairastuneiden ja pitkäaikaissairaiden hoito	27
4.2.2	Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut	28
4.2.3	Suun terveydenhuolto	29
4.2.4	Mielenterveyspalvelut	31
4.2.5	Iäkkäiden palvelut	33
4.2.6	Vammaispalvelut	34
4.2.7	Sosiaalityö	35
4.2.8	Kasvatus- ja perheneuvonta	37
4.2.9	Lastensuojelu	39
4.2.10	Päivähoito	40
4.2.11	Esiopetus	42
4.2.12	Avoin varhaiskasvatus	44
4.2.13	Perusopetus	45
4.2.14	Toisen asteen koulutus	48
4.2.15	Työllisyyspalvelut	49
4.2.16	Yrittäjyys- ja yrityspalvelut	50
4.2.17	Kulttuuripalvelut	52
4.2.18	Kirjastopalvelut	54
4.2.19	Nuorisopalvelut	56
4.2.20	Asumispalvelut (vuokra-asunnon saanti, asumisneuvonta)	58
4.2.21	Liikuntapalvelut	59
5.	NOSTOJA JA JATKOKEHITTÄMISTARPEITA	61
5.1	Keskeiset nostot	61
5.2	Kyselyn jatkokehittämistarpeet	63
5.3	Suosituksat kyselyn jatkokehitykselle	64

LIITTEET

Liite 1 Kuntien palvelukyselyn kyselylomake

Liite 2 Kyselyyn vastanneet kunnat

1. TIIVISTELMÄ TULOISTA

Tässä raportissa esitetään vuoden 2015 syksyllä toteutetun valituille 56 kunnalle suunnatun palvelukyselyn tulokset. Kyselyn tulosten raportoinnin lisäksi tämän raportin tarkoituksena on osallistaa edistää keskustelua tulosten taustalla olevien ilmiöiden ja prosessien tarkemmista syy- ja seuraussuhteista. Palvelukysely on osa kotoutumisen ja etnisten suhteiden seurantajärjestelmää. Palvelukysely toteutetaan tasaisin väliajoin, jotta voidaan saada seurantatietoa kuntien henkilöstön näkemyksistä palveluiden edelleen kehittämisen pohjaksi. Kyselyyn saatiin yhteensä 301 vastausta. Vastauksia saatiin 49 kunnasta.

Maahanmuuttajien kotouttaminen on jo pitkään ollut arkea usealle kunnalle. Toimivien palveluiden takana on useimmiten vahva tahtotila, pitkäaikainen ja määrätietoinen kehittäminen sekä kunnan eri toimialueita yhdistävä toimiva koordinaatio. Kyselyyn vastanneiden mukaan resurssien koetaan vielä riittävän, mutta moni vastaaja ennakoiki haasteita, kun vuonna 2015 tulleiden turva- paikanhakijoiden kotouttaminen alkaa kunnissa.

Pääsääntöisesti kyselyn pääasialliset vastaajat eli maahanmuutosta vastaavat johtajat tai koordinaattorit kokivat, että kunnat ovat onnistuneet melko hyvin kotoutumislaissa määriteltyjen tavoitteiden ja tehtävien toteuttamisessa. Parhaiten on onnistuttu monialaisessa yhteistyössä viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Eniten haasteita kunnilla on maahanmuuttajaryhmien osallisuuden edistämisen kanssa.

Pääasiallisia vastaajia pyydettiin arvioimaan maahanmuuttajille suunnattujen kotoutumista tukevien palveluiden saatavuutta kunnassa. Ohjaus- ja neuvontapalveluiden, kunnan pakolaisille järjestämien alkukartoituksen ja tulkkaus- ja kielipalveluiden saatavuus on vastausten perusteella hyvä. Eniten haasteita on kuntien muille maahanmuuttajille järjestämien alkukartoituksen, työvoimakoulutuksen sekä aikuisille järjestettävän luku- ja kirjoitustaidon opetuksen saatavuuden osalta.

Kunnat tukevat erilaista kotoutumista tukevaa järjestötoimintaa. Eniten tuetaan liikuntakerho- ja kohtaamispaikkatoimintaa, kulttuuritoimintaa sekä nuorille suunnattua toimintaa. Kunnat tukevat myös järjestölähtöistä neuvontapalvelutoimintaa, maahanmuuttajien yhdistysten toimintaa sekä erilaista koulutustoimintaa. Useassa kunnassa koetaan, että ilmapiiri on selkeästi kiristynyt kantaväestön ja maahanmuuttajien välillä. Kantaväestön maahanmuuttajiin liittyvät pelot ovat lisääntyneet. Kunnat ovat pyrkineet vähentämään negatiivisia lieveilmiöitä usein eri keinoin.

Kuntien palvelukyselyssä oli 21 toimialuekohtaista osiota (esim. mielenterveyspalvelut). Osioihin kerättiin vastauksia kuntien kyseisten toimialueiden asiantuntijoilta. Asiantuntijat tunnistettiin pääasiallisen vastaajan kautta. Toimialuekohtaisissa osioissa asiantuntijoilta kysyttiin, miten hyvin kunnan palvelut vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin. Toimialueista haasteita arvioidaan olevan erityisesti mielenterveyspalveluiden, toisen asteen koulutuksen, työllisyyspalveluiden ja kulttuuripalveluiden osalta. Eri maahanmuuttajien ikäryhmiä erityisiä haasteita tunnistetaan toisaalta nuorten aikuisten ja toisaalta ikääntyneiden palveluiden osalta. Nuorten aikuisten syrjäytymistä pidetään riskinä. Tulkkaus- ja kielipalveluiden saatavuus on erityinen haaste eri toimialueiden vastaajien mielestä.

Kysely on käytännössä itsearviointi. Tulokset ovat parantuneet verrattuna kyselyn edelliseen toteutuskertaan vuonna 2012, mutta vastaukset eivät täysin vertailukelpoisia. Vuonna 2015 kysely kohdistettiin maahanmuuton kannalta keskeisiin kuntiin, ei kaikkiin kuntiin kuten vuonna 2012. Kyselyn vastauksista käy hyvin ilmi, että kuntien maahanmuuttoasiantuntijat korostavat vertaisoppimisen tärkeyttä ja haluavat lisätietoa muiden kuntien tavoista ratkaista kotoutumisen haasteita. Käytännön esimerkkien ja kokemusten jakaminen on tärkeää.

2. JOHDANTO

Tässä raportissa esitetään vuoden 2015 syksyllä toteutetun valituille 56 kunnalle suunnatun palvelukyselyn tulokset. Kyselyn tulosten raportoinnin lisäksi tämän raportin tarkoituksena on osallistaa edistää keskustelua tulosten taustalla olevien ilmiöiden ja prosessien tarkemmista syy- ja seuraussuhteista.

Palvelukysely on osa kotoutumisen ja etnisten suhteiden seurantarjestelmää. Palvelukysely toteutetaan tasaisin väliajoin, jotta voidaan saada seurantatietoa kuntien henkilöstön näkemystensä palveluiden edelleen kehittämisen pohjaksi.

Palvelukysely pilotoitiin vuosina 2009 ja 2010. Edellisen kerran kysely toteutettiin vuonna 2012. Palvelulomaketta on joiltain osin muokattu vuosien 2014 ja 2015 kuluessa, joten kaikkien kysymysten osalta vertailu vuoden 2012 vastauksiin ei ole mahdollista. Merkittävämpi muutos on se, että vuonna 2015 kyselyyn valittiin 56 kuntaa sen sijaan, että kysely olisi lähetetty kaikille Suomen kunnille. Tässä raportissa esitetään rinnakkain vuosien 2012 ja 2015 kyselyiden tuloksia, mutta vertailuun on syytä suhtautua varauksin, koska vuonna 2015 kyselyyn valitut kunnat valittiin seuraavin perustein:

- Kunnat, joissa on eniten ulkomaan kansalaisia (30 kuntaa)
- Kunnat, joissa oli vastaanottokeskuksia vuoden 2014 lopussa (mikäli eivät jo mukana yllä olevassa)
- Kunnat, jotka ovat vuosien 2009-2014 aikana ottaneet vastaan paljon pakolaisia (mikäli eivät jo mukana yllä olevissa)
- Erikseen valitut kunnat (esim. kunnat, joissa perheryhmäkoteja ja ne, joissa paljon vastaanottoaikoja vuosille 2014 ja 2015, mikäli eivät jo mukana yllä olevissa).

Näin saatu 56 kunnan lista sisältää käytännössä ne kunnat, joihin maahanmuutto kohdistuu ja joissa ylipäättävästi on aktiivista toimintaa ja palveluja maahanmuuttajille. Vastauksia saatiin 49 kunnasta. Näin ollen palvelukyselyn vuoden 2015 vastaajakunnat eroavat vuoden 2012 vastaajista merkittävästi.

Palvelukysely toteutettiin loppukesästä ja alkusyksystä. Tulokset analysoitiin ja raportoitiin loppusyksystä 2015 ja alkuvuodesta 2016. Palvelukyselyn toteutusta, tuloksien analyysiä ja raportointia on ohjannut ohjausryhmä, joka kokoontui työn aikana kolme kertaa. Työn toteutti Ramboll Management Consulting työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) toimeksiannosta.

Tämän raportin luvussa 3 esitellään palvelukyselyn toteutusta. Luvussa 4 on esitetty kunnille suunnatun kyselyn tulokset. Luvussa 5 tarkastellaan kyselyn tuloksia huomioiden myös samaan aikaan toteutettu kunnille toteutettu palvelukysely ja tehdään näiden perusteella eräitä nostoja jatkotyön pohjaksi.

Raportin liitteenä on kyselylomake.

3. KYSELYN TOTEUTUS

3.1 Tiedonkeruu

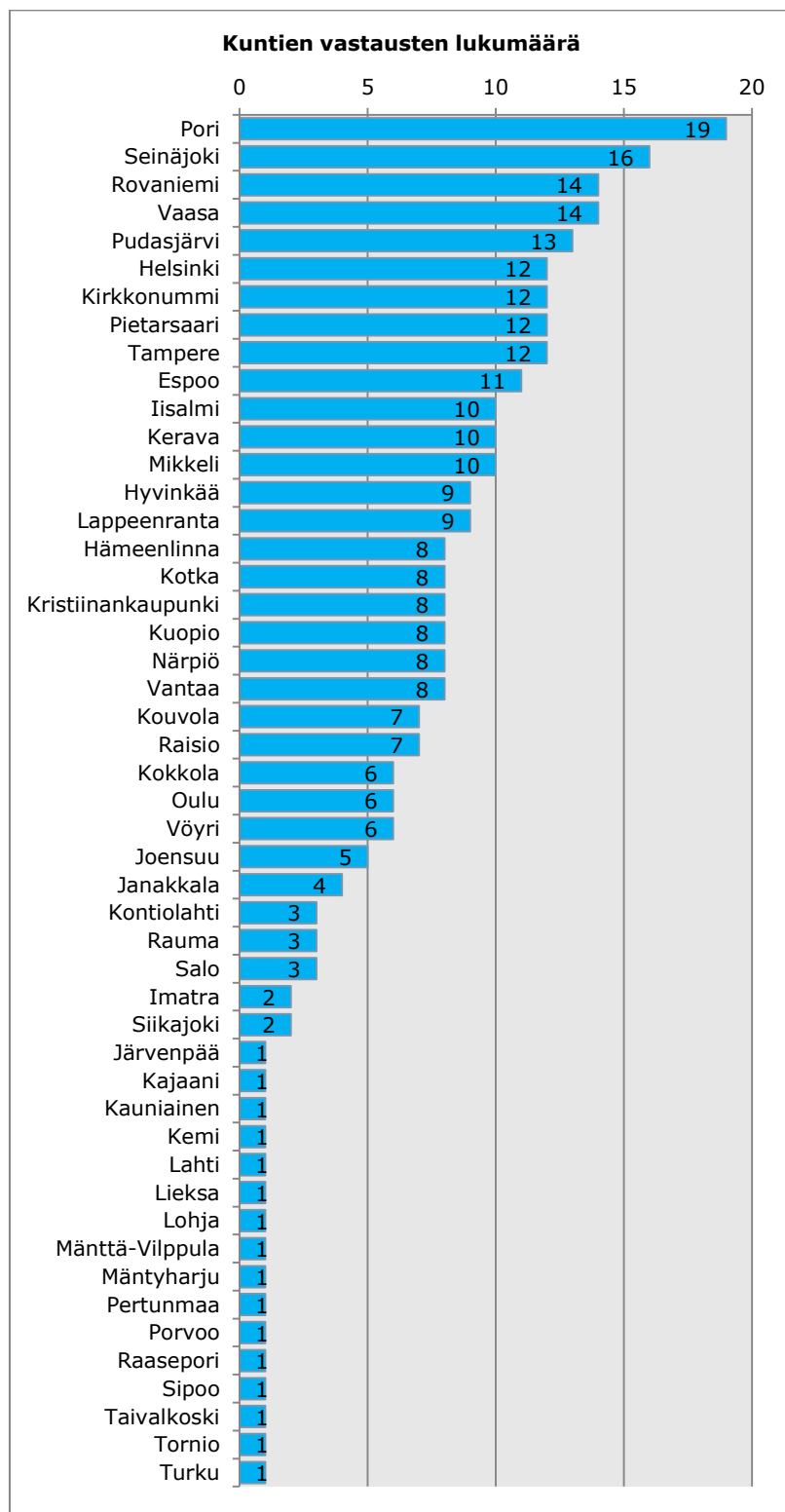
Kysely toteutettiin siten, että jokaisesta kunnasta nimettiin kyselyyn yksi pääasiallinen vastaaja. Pääasiallinen vastaaja oli tyypillisesti maahanmuuttokoordinaattori tai muu maahanmuuttoasioiden koordinoinnista vastaava virkamies. Pääasiallinen vastaaja vastasi yleisiin kuntaa koskeviin kysymyksiin.

Pääasiallista vastaajaa pyydettiin nimeämään kunnista yksi vastaaja kyselyn jokaiseen toimialuekohtaiseen osioon (esim. avoin varhaiskasvatus) sekä toimittamaan näiden vastaajien yhteystiedot Rambollille. Pääasiallisia vastaajia pyydettiin myös ilmoittamaan toimialueosiokohtaisille vastaajille, että heidät on nimetty vastaajaksi kyselyyn. Kuntien palvelukyselyssä oli 21 toimialuekohtaista osiota. Toimialuekohtaisissa osioissa asiantuntijoilta kysyttiin, miten hyvin kunnan palvelut vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin.

Kaikille a) pääasiallisille vastaajille ja b) nimetyille toimialueosiokohtaisille vastaajille lähetettiin linkki kyselyyn. Yhteensä kysely lähetettiin 489 vastaajalle. Kyselyyn oli mahdollista vastata sekä suomeksi että ruotsiksi. Kysely julkaistiin 15.10.2015. Vastaajille annettiin kuukausi vastausaikaa. Vastausaikaa pidennettiin viikolla lisävastausten saamiseksi, eli lopulta kysely suljettiin 24.11. Kyselyyn saatiin 301 vastausta eli vastausprosentiksi muodostui 62 %.

3.2 Aineisto

Kyselyssä kohderyhmässä oli mukana 56 maahanmuuton kannalta keskeistä kuntaa. Kyselyyn saatiin yhteensä 301 vastausta. Vastauksia saatiin 49 kunnasta. Vastaajista 48 eli 15,9 % olivat kyselyn pääasiallisia vastaajia eli henkilöitä, jotka johtavat tai koordinoivat maahanmuuttoon liittyviä kysymyksiä ja niiden ratkaisua. Pääasiallinen vastaaja vastasi kunnan osalta yleisiin koutoutumista ja maahanmuuttoa koskeviin kysymyksiin. Keskimäärin vastauksia saatiin 5,4 / kunta. Eniten vastauksia (19 kpl) saatiin Porista.



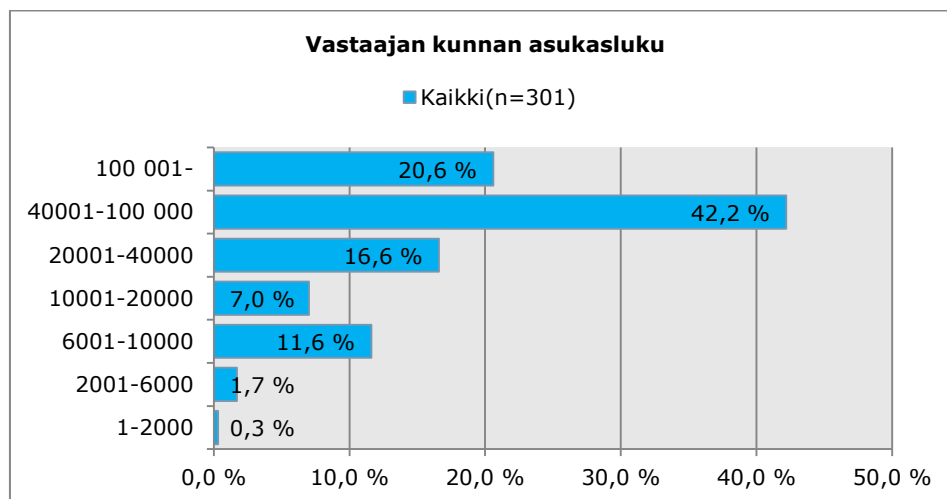
Kuvio 1 Kuntien vastausten lukumäärä

Eniten vastaajien joukossa oli vastaajia, jotka työskentelevät suuremmissa kunnissa tai kaupungeissa. Vastaajista 62,8 % työskentelee kunnissa tai kaupungeissa, joiden väkiluku on yli 40 000 asukasta. Kyselyn tuloksia on ristiintaulukoitu kuntien koon perusteella. Ristiintaulukoinnin osalta kunnat/kaupungit jaettiin kolmeen ryhmään:

- Pienet kunnat
 - o 1 - 2000 asukasta
 - o 2001 - 6000 asukasta
 - o 6001 - 10 000 asukasta

- Keskikokoiset kunnat
 - o 10 001 - 20 000 asukasta
 - o 20 001 - 40 000 asukasta
- Isot kunnat
 - o 40 001 - 100 000 asukasta
 - o Yli 100 001 asukasta

Tarkempi vastanneiden kuntien kokoa käsittelevä listaus löytyy tämän raportin liitteistä.



Kuvio 2. Kunnan asukasluku

Kyselyn pääasialliset vastaajat (48 vastaajaa) työskentelivät kunnissa muun muassa johtavana sosiaalityöntekijänä, maahanmuuttajatyön päällikkönä, maahanmuuttokoordinaattorina, sosiaalipalveluiden päällikkönä sekä sosiaalityöntekijänä. Kyselyyn vastasi pääasiallisen vastaajan roolissa myös kunnanjohtajia ja kaupunginjohtajia.

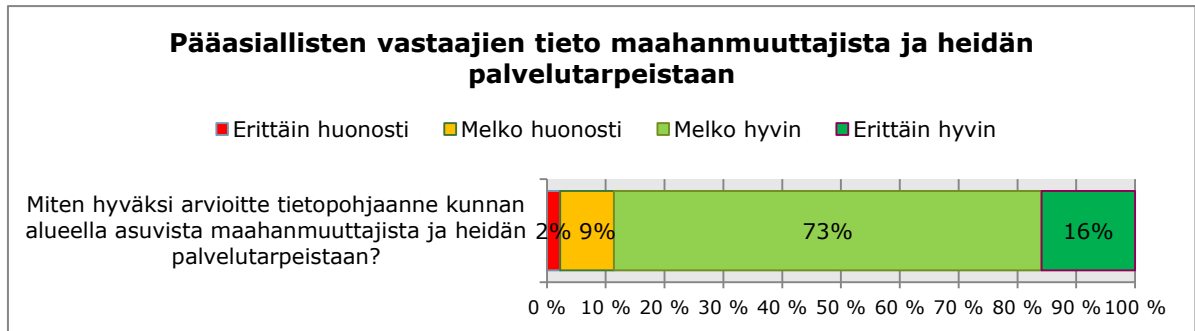
Kyselyn toimialuekohtaisten osioiden vastaajien tausta vaihteli toimialuekohtaisen osion mukaan. Toimialuekohtaisiin osioihin vastanneiden titteleitä on listattu alla.

- Asumisasioiden päällikkö
- Elinkeinotoimenjohtaja
- Johtava sosiaalityöntekijä
- Johtava ylilääkäri
- Kasvatus- ja opetustoimenjohtaja
- Kirjasto- ja kulttuuritoimenjohtaja
- Kirjastotoimenjohtaja
- Koulutoimenjohtaja
- Lastensuojelun palvelupäällikkö
- Liikunta- ja nuorisajohtaja
- Maahanmuuttajakoordinaattori
- Mielenterveys- ja päihdepalvelujen päällikkö, ylilääkäri
- Nuorisotoimenjohtaja
- Perhepalveluiden johtaja, tulosalueen esimies
- Sivistysjohtaja
- Suunnittelupäällikkö
- Vammaispalvelun palveluesimies
- Vanhuspalveluiden johtaja
- Varhaiskasvatusjohtaja

Vastaajien hallintokuntia ja toimialoja olivat muun muassa:

- Liikuntapalvelut
- Nuorisopalvelut
- Perhepalvelut
- Sivistys- ja kulttuuripalvelut
- Terveyspalvelut
- Työllisyyspalvelut
- Vapaa-aikavirasto
- Yrittäjyys- ja yrityspalvelut

Pääasiallisilta vastaajilta kysyttiin, kuinka hyvänä he pitävät tietopohjaansa, mitä tulee kunnan alueella asuviin maahanmuuttajiin ja heidän palvelutarpeisiin. Enemmistö vastaajista (89 %) piti tietopohjaansa hyvänä.



Kuvio 3 Pääasiallisten vastaajien tietopohja

Suuri osa pääasiallisista vastaajista on työskennellyt maahanmuuttotyön parissa pitkän aikaa. Usea työskentelee kunnan maahanmuuttoasioista vastaavana päällikkönä tai koordinaattorina ja kokee tuntevansa kunnan maahanmuuttajien tilanteen ja palvelutarpeen hyvin. Erityisen hyvin tunnetaan kiintiöpakolaisten tarpeet. Tilannekuvan ylläpitämisessä auttavat erilaiset verkostorakenteet virastojen välillä (vrt. esim. maahanmuutto- ja kotoutumisasioiden asiantuntijaverkosto), järjestöfoorumit, työryhmä- ja ohjausryhmätyöskentely, laajat asiantuntijaverkostot, strategiaohjelman seuranta ja tutkimukset. Pienissä kunnissa pakolaisia ja muita maahanmuuttajia on vähän, minkä vuoksi heidän tilanteensa on hyvin selvillä.

4. KYSELYN TULOKSET

Tässä luvussa esitellään kyselyn tuloksia. Ensin käydään läpi maahanmuuttoon ja kotoutumiseen yleisesti liittyvät teemat. Tämän jälkeen käydään läpi kaikki toimialuekohtaiset kysymykset. Vastausten läpikäynnin yhteydessä esitetään myös vertailu vuoden 2012 kyselyyn. Tiettyjen teemojen osalta vastauksia kuvataan laajemmin silloin, kun aineistosta on nostettavissa esiin kiinnostaviksi arvioituja havaintoja.

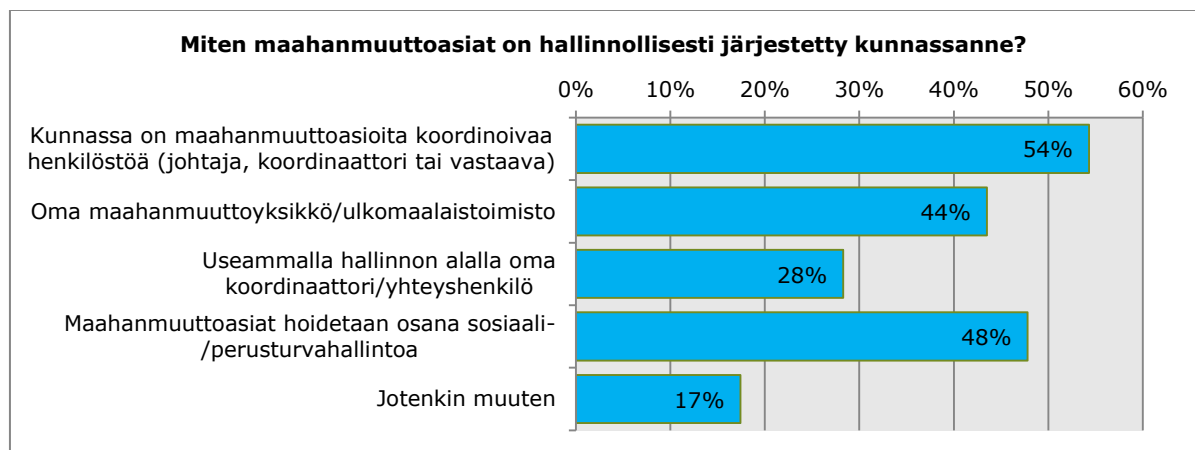
4.1 Maahanmuutto ja kotoutuminen kunnassa

Pääasiallisilta vastaajilta (48 vastaajaa) kysyttiin kunnan osalta yleisiä maahanmuuttoa ja kotoutumista koskevia kysymyksiä.

4.1.1 Maahanmuuttoasioiden hallinto kunnissa

Vastanneista kunnista 44 %:lla on oma maahanmuuttoyksikkö tai ulkomaalaistoimisto, joka hoitaa maahanmuuttoon liittyviä asioita. Kunnista 54 %:lla on maahanmuuttoasioita koordinoivaa henkilöstöä (esim. koordinaattori). Noin puolessa (48 %) kunnista maahanmuuttoasiat hoidetaan osana sosiaali- ja perusturvahallintoa.

Vastaaja saattoi valita useamman kuin yhden vastausvaihtoehdon.



Kuvio 4. Maahanmuuttoasioiden hallinto kunnissa

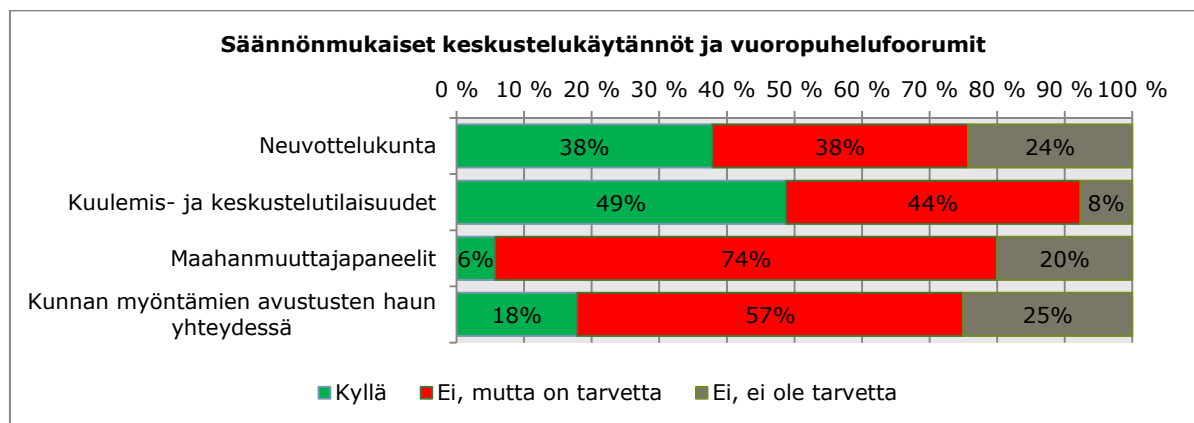
Muita vastaajien mainitsemia järjestämistapoja ovat mm. ulkoistaminen kuntayhtymälle ja poik-kihallinnollinen kotouttamisen prosessihallinto. Oman maahanmuuttoyksikön tai ulkomaalaistoimiston sijasta maahanmuuttoasioiden koordinoimista saattaa hoitaa esim. elinkeino-osasto tai sivistystoimi. Vastuita saatetaan jakaa erikseen mm. kiintiöpakolaisten, lasten ja nuorten sekä kotoutuksen piirissä olevien ja jo kotoutuneiden osalta.

Taulukko 1 Tulovertilau 2012-2015: Maahanmuuttoasioiden hallinto

Tulos 2012	Tulos 2015	Muutos 2012-2015
Kunnassa on maahanmuuttoasioita koordinoivaa henkilöstöä (johtaja, koordinaattori tai vastaava): 25 % Oma maahanmuuttoyksikö/ulkomaalaistoimisto: 18 % Useammalla hallinnon alalla oma koordinaattori/yhteyshenkilö: 24 % Maahanmuuttoasiat hoidetaan osana sosiaali-/perusturvahallintoa: 49 % Jotenkin muuten, miten?: 23 %	Kunnassa on maahanmuuttoasioita koordinoivaa henkilöstöä (johtaja, koordinaattori tai vastaava): 54 % Oma maahanmuuttoyksikö/ulkomaalaistoimisto: 44 % Useammalla hallinnon alalla oma koordinaattori/yhteyshenkilö: 28 % Maahanmuuttoasiat hoidetaan osana sosiaali-/perusturvahallintoa: 48 % Jotenkin muuten, miten?: 17 %	▲ ¹

4.1.2 Vuoropuhelufoorumit ja keskustelukäytännöt maahanmuuttajien osallistamiseksi

Säännönmukaista keskustelua ja vuoropuhelua maahanmuuttajien kanssa kaivataan enemmän. Vastaajista 38 % korosti tarvetta neuvottelukunnan kaltaiselle vuoropuhelufoorumille, 44 % korosti tarvetta kuulemis- ja keskustelutilaisuuksille, peräti 74 % piti maahanmuuttajapaneelita tarpeellisina ja 57 % korosti tarvetta säännönmukaiselle keskustelulle kunnan myöntämien avustusten haun yhteydessä.

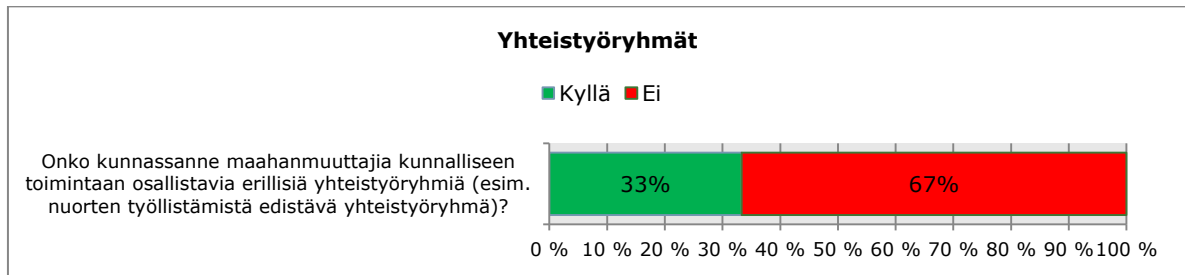


Kuvio 5. Säännönmukaiset keskustelukäytännöt ja vuoropuhelufoorumit (Q8A)

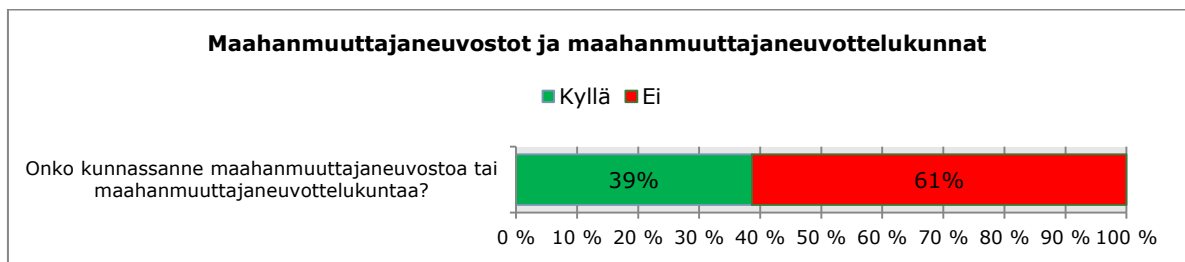
Kysymyksen muotoilu sai vastaajat mainitsemaan niin kunnan omia toimintoja kuin muiden kunnassa järjestämiä keskustelun ja vuoropuhelun foorumeja. Eräässä kunnassa oli kokeiltu neuvottelukunnan tapaista elintä, mutta sen koettiin edustavan maahanmuuttajia liian suppeasti. Toisessa kunnassa taas kiintiöpakolaisten vastaanottamiseksi oli rakennettu viranomaisverkosto, jonka toimintaan osallistuivat myös kolmannen sektorin toimijat. Paneelien ja neuvottelukuntien tapaisia foorumeita voi olla erilaisia. Maahanmuuttoasioiden neuvoston tai vastaavan elimen lisäksi voi olla vapaamuotoisempi toiminnallinen verkosto tai muun tyyppinen foorumi.

Lautakunnissa on yksittäisiä vieraskielisiä, Suomen ulkopuolella syntyneitä jäseniä. Useissa kunnissa tällaisia jäseniä ei ole yhtään. Noin 1/3 kunnista on maahanmuuttajia kunnalliseen toimintaan osallistavia erillisiä yhteistyöryhmiä. Suurimmassa osassa kuntia ei ole erillisiä maahanmuuttajia koskevia asioita käsitteleviä ryhmiä.

¹ ▲ = Tulokset ovat parantuneet, ► = Tulokset ovat pysyneet samalla tasolla, ▼ = Tulokset ovat huonontuneet, ■ = Tietoa ei kerätty vuonna 2012.

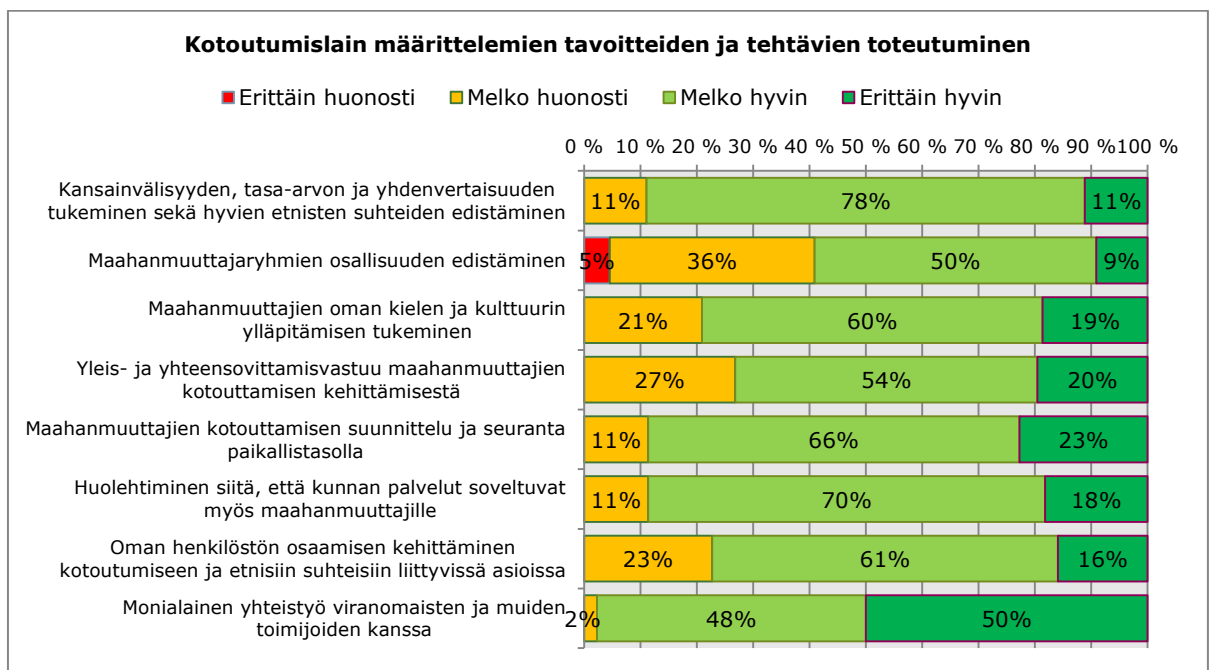


Kunnista 39 %:ssa on maahanmuuttajaneuvosto tai maahanmuuttajaneuvottelukunta.



4.1.3 Kotoutumislain tavoitteiden ja tehtävien toteuttamisessa onnistuminen

Pääsääntöisesti pääasialliset vastaajat kokivat, että kunnat ovat onnistuneet melko hyvin kotoutumislain määriteltyjen tavoitteiden ja tehtävien toteuttamisessa. Parhaiten on onnistuttu monialaisessa yhteistyössä viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Eniten haasteita kunnilla on maahanmuuttajaryhmien osallisuuden edistämisen kanssa.



Kuvio 6. Kotoutumislain tavoitteet ja tehtävät

Useammassa vastauksessa henkilöstön osaaminen ja koulutus nähtiin tärkeinä. Parhaan arvion saanut monialainen yhteistyö viranomaisten ja muiden toimijoiden kesken saa huomiota myös avovastauksissa. Vaikeimmaksi koettua osallisuuden edistämistä ei kommentoitu paljon; esimerkiksi eräässä kunnassa sitä oli yritetty monin tavoin, mutta ainakin toistaiseksi vähäisin tuloksin.

4.1.3.1 Alkukartoitus

Kunnat järjestävät kotoutumisen edistämistä annetun lain mukaisia alkukartoituksia. Eniten näitä järjestetään kotona lasten kanssa oleville vanhemmille (81 % vastanneista kunnista), ikääntyneiden (69 %) tullessa toisina. Työssä käyvien ja perheiden osalta luvut jäävät alle puoleen vastaajista.

Vastaajilta kysyttiin, miten kunnissa on yritetty tunnistaa ja tavoittaa niitä maahanmuuttajia, jotka erityisesti hyötyisivät alkukartoituksesta. Useassa kunnassa tunnistamisen eteen ei vastausten perusteella ole tehty erityisiä toimenpiteitä. Moni kunta oli kuitenkin järjestänyt systemaattisen ohjauksen eteenpäin muiden palvelujen yhteydessä. Useassa kunnassa maahanmuuttajat ohjataan statuksesta riippumatta kunnan maahanmuuttoneuvontaan, jossa kartoitetaan henkilöiden tarve alkukartoitukseen (esim. Iisalmi). Lisäksi esimerkiksi Mänttä-Vilppulassa alkukartoituksesta tiedotetaan olemassa olevien asiakkaiden kautta. Alla oleviin taulukoihin on listattu muita tunnistettuja hyviä käytäntöjä

Taulukko 2 Hyvä käytäntö: Joensuun maahanmuuttajapalvelut

Hyvä käytäntö: Joensuun maahanmuuttajapalvelut koordinoivat alkukartoitusta

Joensuun maahanmuuttajapalvelut toimivat palvelutarpeen arvioijana kuntaan muuttaville kaikille maahanmuuttajille. Maahanmuuttajapalvelut tekevät yhteistyötä paikallisen maistraatin, poliisin lupapalveluiden sekä TE-toimiston ja sosiaalitoimiston kanssa. Joensuussa on sovittu, että kaikki kuntaan rekisteröityvät henkilöt saavat ohjeistuksen tulla asioimaan maahanmuuttajapalveluissa ja tätä kautta pystytään arvioimaan alkukartoituksen tarve ja palvelut. Palvelu ei ole pakollinen, joten kaikki eivät kuitenkaan hakeudu palvelujen piiriin. Palveluista tiedotetaan myös useilla eri tahoilla, esim. oppilaitoksissa.

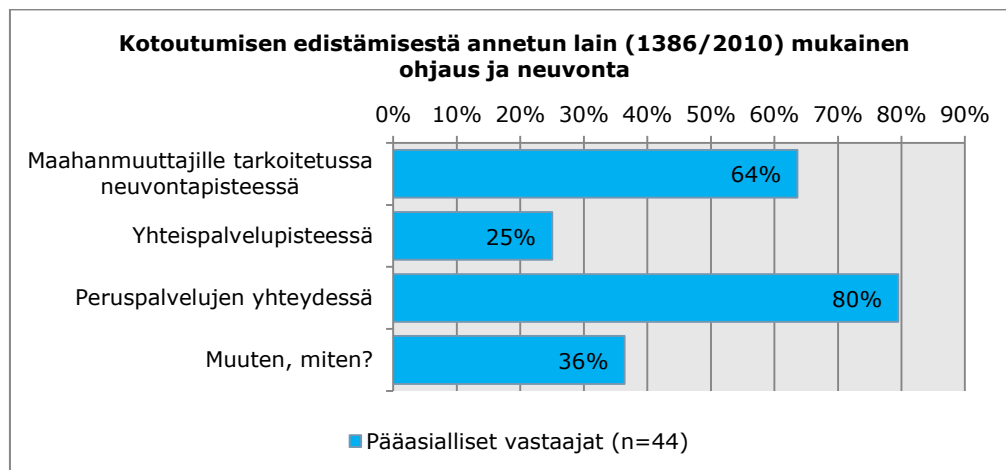
Taulukko 3 Hyvä käytäntö: Vantaa alkukartoitustyöryhmä

Hyvä käytäntö: Vantaan alkukartoitustyöryhmä

Vantaalla kokoontuu 2-3 kertaa vuodessa kokoontuu alkukartoituksen tiimoilta erillinen työryhmä, jossa on edustajia useilta eri sektoreilta. Osallistujia ovat muun muassa aikuissozialityö, TE-toimisto, aikuisopisto ja Vantaa-Info. Työryhmässä käydään säännöllisesti käydään läpi alkukartoitukseen liittyviä teemoja. Työntekijöiden vaihtumisen vuoksi yhtenä kantavana teemana on kerrata, mitä/kuka/missä/kenelle alkukartoitus tehdään, miksi se tehdään, miten se tehdään ja kenellä on siihen oikeus. Erityisesti kiinnitetään huomiota siihen, millä tavalla asiasta saataisiin paremmin tiedotettua.

4.1.3.2 Ohjaus ja neuvonta

Maahanmuuttajille annetaan kotoutumisen edistämistä annetun lain (1386/2010) mukaista neuvontaa erityisesti peruspalvelujen yhteydessä. Kunnista 64 % tarjoaa ohjausta ja neuvontaa maahanmuuttajille tarkoitetussa neuvontapisteessä.



Kuvio 7 Kotoutumislain mukainen ohjaus ja neuvonta

Neuvontapisteen, yhteis palvelupisteen sekä peruspalvelujen lisäksi maahanmuuttajille annetaan kotoutumislain mukaista neuvontaa esimerkiksi kuntien maahanmuuttotoimistoissa, monikulttuurisuuskeskuksissa sekä sosiaalitoimessa. Monikulttuurisuuskeskukset ovat merkittävä kotoutumislain mukaisen ohjauksen ja neuvonnan tarjoaja useassa kunnassa. Lisäksi kunnissa on kolmannen sektorin ylläpitämiä neuvontapisteitä.

Taulukko 4 Tulokset 2012-2015: Kotoutumislain mukainen ohjaus ja neuvonta

Tulos 2012	Tulos 2015	Muutos 2012-2015
Maahanmuuttajille tarkoitetussa neuvontapisteessä: 29 % Yhteis palvelupisteessä: 15 % Peruspalvelujen yhteydessä: 83 % Muuten, miten?: 26 %	Maahanmuuttajille tarkoitetussa neuvontapisteessä: 64 % Yhteis palvelupisteessä: 25 % Peruspalvelujen yhteydessä: 80 % Muuten, miten?: 36 %	▲

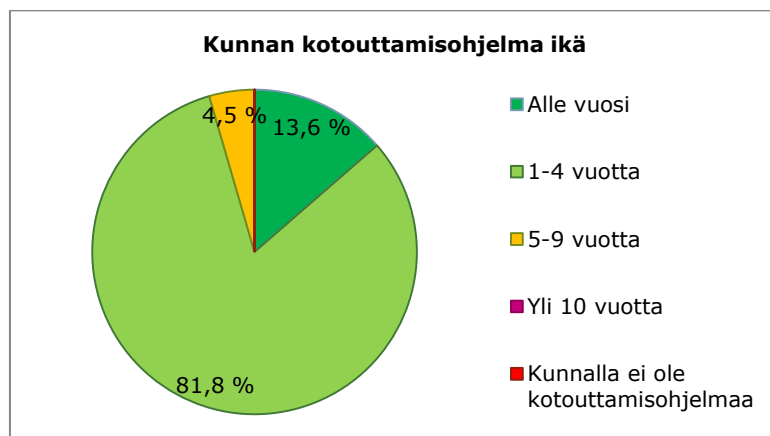
4.1.4 Kunnan kotouttamisohjelma

Laki kotoutumisen edistämistä (1386/2010) velvoittaa kunnan laatimaan kotouttamisohjelman yksin tai useamman kunnan kanssa. Ohjelma tulee hyväksyä kunnanvaltuustossa ja huomioida kunnan talousarviota ja -suunnitelmaa laadittaessa.² Ohjelma tulee tarkistaa kerran neljässä vuodessa. Kunta voi vapaaehtoisesti sisällyttää kotouttamisohjelmaan seuraavat elementit:

- selvitys siitä, miten ohjelma kytkeytyy kunnan strategiseen suunnitteluun ja seurantaan
- tieto kotouttamisen yhteensovittamisesta vastaavasta kunnan viranomaisesta
- suunnitelma lasten ja nuorten kotoutumisen sekä sosiaalisen vahvistamisen edistämistä
- monivuotinen suunnitelma kansainvälistä suojelua saavien henkilöiden kuntaan osoittamisesta ja kotoutumisen edistämistä

Kaikilla vastanneilla kunnilla on kotouttamisohjelma. Lähes kaikki (94,4 %) kunnat olivat laatineet kotouttamisohjelmansa viimeisen neljän vuoden aikana.

² Laki kotoutumisen edistämistä ei velvoita kuntaa hyväksymään tai käsittelemään kotouttamisohjelmaa kunnanhallituksessa, lautakunnassa tai vastaavassa elimessä.



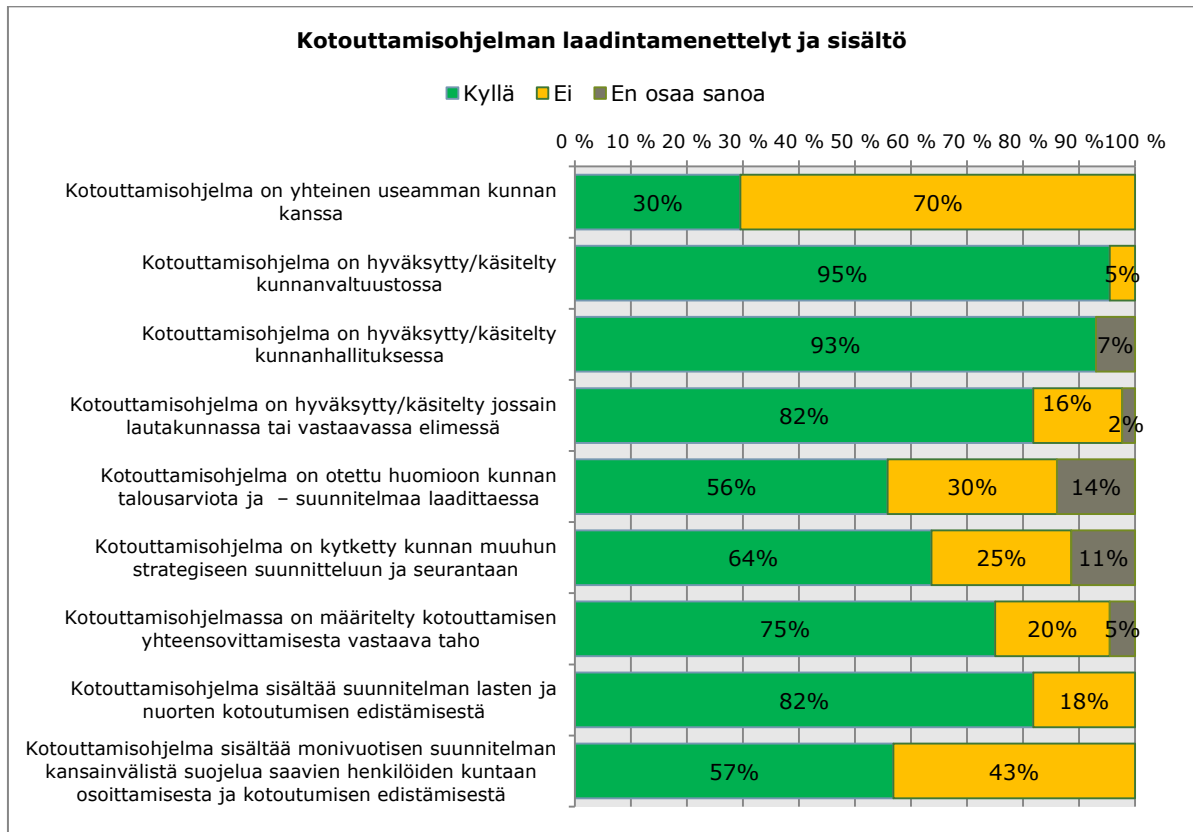
Kuvio 8 Kunnan kotouttamisohjelma

Tulokset ovat parantuneet merkittävästi vuodesta 2012. Kun vuonna 2012 kunnista noin 1/3:lla oli yli 5 vuotta vanha kotouttamisohjelma, oli vastaava luku vain 4,5 % vuonna 2015.

Taulukko 5 Tulosvertailu 2012-2015: Kunnan kotouttamisohjelma

Tulos 2012	Tulos 2015	Muutos 2012-2015
Alle vuosi: 23 % 1-4 vuotta: 29 % 5-9 vuotta: 16 % Yli 10 vuotta: 17 % Kunnalla ei ole kotouttamisohjelmaa: 14 %	Alle vuosi: 13,6 % 1-4 vuotta: 81,8 % 5-9 vuotta: 4,5 % Yli 10 vuotta: 0 % Kunnalla ei ole kotouttamisohjelmaa: 0 %	

Kotouttamisohjelma on hyväksytty tai käsitelty sekä kunnanhallituksessa että kunnanvaltuustossa lähes kaikissa kunnissa. Noin 30 % kunnista on yhteinen kotouttamisohjelma useamman kunnan kanssa. Kunnista 64 % on kytkenyt kotouttamisohjelman kunnan muuhun strategiseen suunnitteluun ja seurantaan. Vain 56 % kunnista on vastaajien mukaan ottanut kotouttamisohjelman huomioon kunnan talousarviota ja -suunnitelmaa laadittaessa.



Kuvio 9. Kotouttamisohjelman laadintamenettelyt ja sisältö

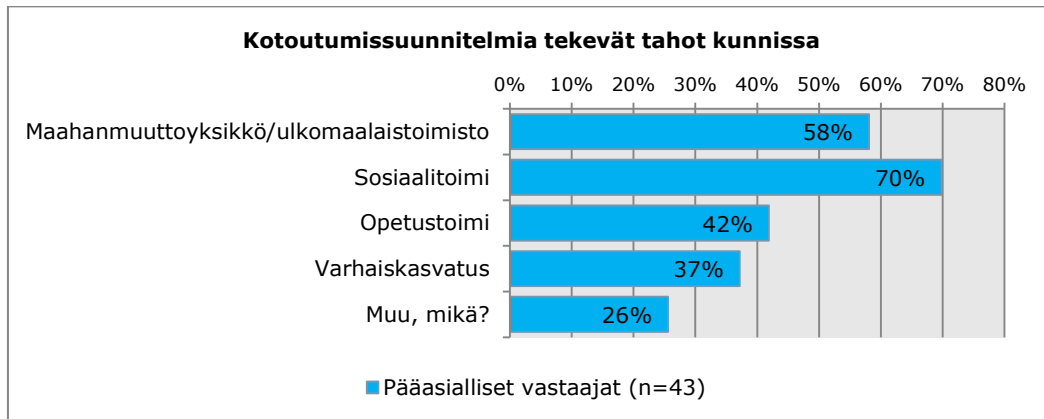
Kotouttamisohjelmien laadintamenettelyt ja sisällöt ovat vastaajien mukaan parantuneet vuosien 2012 ja 2015 välillä. Kotouttamisohjelma on yhä useammin hyväksytty tai käsitelty kunnanvaltuustossa, kunnanhallituksessa tai jossain kunnan lautakunnista. Kotouttamisohjelma on myös otettu entistä useammin huomioon kunnan talousarviota ja -suunnitelmaa laadittaessa ja kytketty kunnan muuhun strategiseen suunnitteluun ja seurantaan. Lisäksi kotouttamisohjelma sisältää vuotta 2012 paremmin suunnitelman lasten ja nuorten kotoutumisen edistämisestä sekä monivuotisen suunnitelman kansainvälistä suojelua saavien henkilöiden kuntaan osoittamisesta ja kotoutumisen edistämisestä. Kuntien kotouttamisohjelmat ovat vuotta 2012 harvemmin yhteisiä useamman kunnan kanssa, mikä tosin voi selittyä sillä, että vuonna 2012 vastaajien joukossa oli enemmän pieniä kuntia, jotka osallistuivat enemmän alueellisiin rakenteisiin. Tilanne on lähes sama sen suhteen, missä määrin kotouttamisohjelmissa on määritelty kotouttamisen yhteensovittamisesta vastaava taho.

Taulukko 6 Tulovertilau 2012-2015: Kotouttamisohjelman laadintamenettely ja sisältö

Tulos 2012			Tulos 2015			Muutos 2012-2015
Kotouttamisohjelma on yhteinen useamman kunnan kanssa:			Kotouttamisohjelma on yhteinen useamman kunnan kanssa:			3
Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
46 %	52 %	2 %	30 %	70 %	0 %	
Kotouttamisohjelma on hyväksyty/käsitelty kunnanvaltuustossa:			Kotouttamisohjelma on hyväksyty/käsitelty kunnanvaltuustossa:			▲
Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
65 %	29 %	6 %	95 %	5 %	0 %	
Kotouttamisohjelma on hyväksyty/käsitelty kunnanhallituksessa:			Kotouttamisohjelma on hyväksyty/käsitelty kunnanhallituksessa:			▲
Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
70 %	22 %	8 %	93 %	0 %	7 %	
Kotouttamisohjelma on hyväksyty/käsitelty jossain lautakunnassa tai vastaavassa elimessä:			Kotouttamisohjelma on hyväksyty/käsitelty jossain lautakunnassa tai vastaavassa elimessä:			▲
Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
49 %	40 %	11 %	82 %	16 %	2 %	
Kotouttamisohjelma on otettu huomioon kunnan talousarviota ja -suunnitelmaa laadittaessa:			Kotouttamisohjelma on otettu huomioon kunnan talousarviota ja -suunnitelmaa laadittaessa:			▲
Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
39 %	37 %	24 %	56 %	30 %	14 %	
Kotouttamisohjelma on kytketty kunnan muuhun strategiseen suunnitteluun ja seurantaan:			Kotouttamisohjelma on kytketty kunnan muuhun strategiseen suunnitteluun ja seurantaan:			▲
Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
47 %	26 %	26 %	64 %	25 %	11 %	
Kotouttamisohjelmassa on määritelty kotouttamisen yhteensovittamisesta vastaava taho:			Kotouttamisohjelmassa on määritelty kotouttamisen yhteensovittamisesta vastaava taho:			▶
Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
62 %	24 %	14 %	72 %	20 %	5 %	
Kotouttamisohjelma sisältää suunnitelman lasten ja nuorten kotoutumisen edistämisestä:			Kotouttamisohjelma sisältää suunnitelman lasten ja nuorten kotoutumisen edistämisestä:			▲
Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
62 %	24 %	13 %	82 %	18 %	0 %	
Kotouttamisohjelma sisältää monivuotisen suunnitelman kansainvälistä suojelua saavien henkilöiden kuntaan osoittamisesta ja kotoutumisen edistämisestä:			Kotouttamisohjelma sisältää monivuotisen suunnitelman kansainvälistä suojelua saavien henkilöiden kuntaan osoittamisesta ja kotoutumisen edistämisestä:			▲
Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	
24 %	62 %	13 %	57 %	43 %	0 %	

Pääasiallisilta vastaajilta kysyttiin, mitkä kaikki organisaatiot kuntaorganisaation sisällä tekevät kotoutumissuunnitelmia. Eniten kotoutumissuunnitelmia tehdään sosiaalitoimessa. Toiseksi eniten kotoutumissuunnitelmia tehdään maahanmuuttoyksiköissä tai ulkomaalaistoimistoissa.

³ Ei positiivinen eikä negatiivinen muutos.



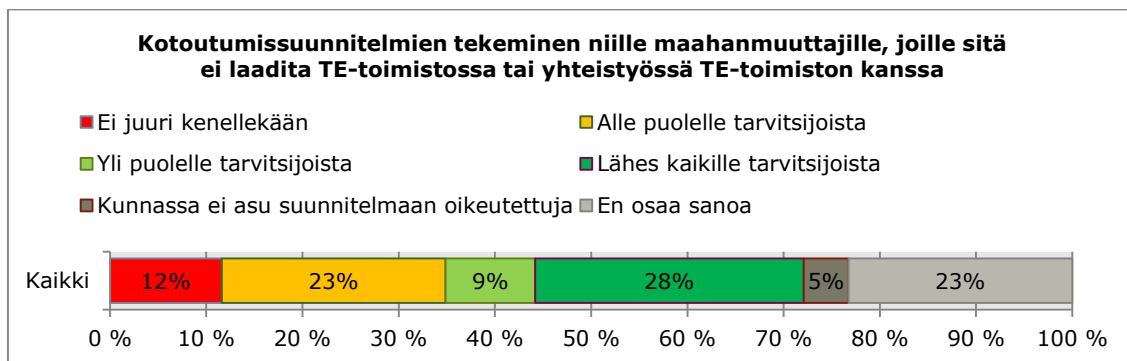
Kuvio 10 Kotoutumissuunnitelmia tekevät tahot

Kotoutumissuunnitelmien tekoon osallistuvat myös muut kunnan palvelut, kuten esimerkiksi terveyspalvelut.

Taulukko 7 Tulokset 2012-2015: Kotoutumissuunnitelmia tekevät tahot

Tulos 2012	Tulos 2015	Muutos 2012-2015
Maahanmuuttoyksikkö/ulkomaalaistoimisto: 10 % Sosiaalitoimi: 59 % Opetustoimi: 7 % Varhaiskasvatus: Tietoa ei kerätty vuonna 2012. Muu, mikä?: 24 %	Maahanmuuttoyksikkö/ulkomaalaistoimisto: 58 % Sosiaalitoimi: 70 % Opetustoimi: 42 % Varhaiskasvatus: 37 % Muu, mikä?: 26 %	▲

Niistä maahanmuuttajista, joille ei laadita kotoutumissuunnitelmaa TE-toimistossa tai yhteistyössä TE-toimiston kanssa, lähes kaikille sanoo laativansa 28 % vastanneista kunnista. Tosin lähes neljäsosa vastaajista ei osannut arvioida kuntansa tilannetta.



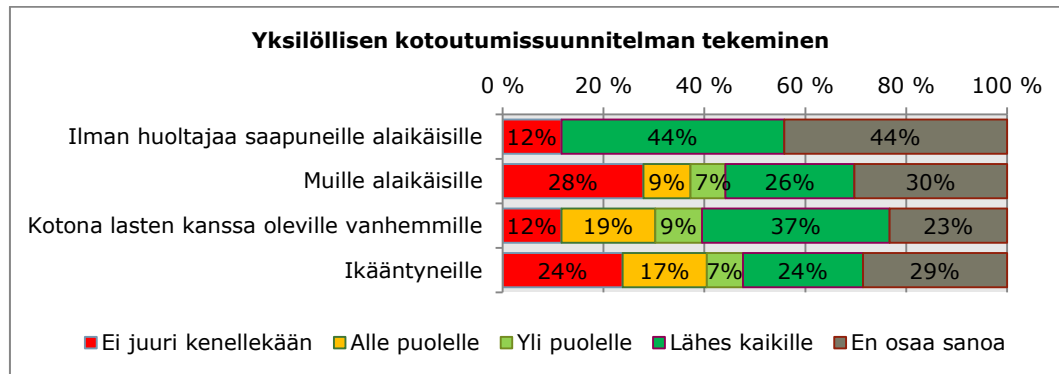
Kuvio 11 Kotoutumissuunnitelman laatiminen

Mitä tulee kotoutumissuunnitelmien laatimiseen, tulokset eivät ole olennaisesti muuttuneet vuosien 2012 ja 2015 välillä.

Taulukko 8 Tulokset 2012-2015: Kotoutumissuunnitelman laatiminen

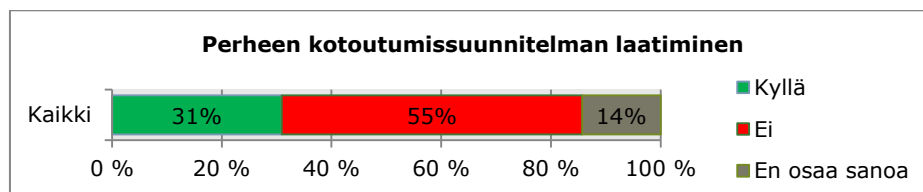
Tulos 2012	Tulos 2015	Muutos 2012-2015
Ei juuri kenellekään: 30 % Alle puolelle tarvitsijoista: 17 % Yli puolelle tarvitsijoista: 17 % Lähes kaikille tarvitsijoista: 17 % Kunnassa ei asu suunnitelmaan oikeutettuja: 20 % En osaa sanoa: Tietoa ei kerätty vuonna 2012.	Ei juuri kenellekään: 12 % Alle puolelle tarvitsijoista: 23 % Yli puolelle tarvitsijoista: 9 % Lähes kaikille tarvitsijoista: 28 % Kunnassa ei asu suunnitelmaan oikeutettuja: 5 % En osaa sanoa: 23 %	▶

Se, laaditaanko maahanmuuttajalle yksilöllinen kotoutumissuunnitelma, vaihtelee ryhmittäin. Todennäköisimmin yksilöllinen kotoutumissuunnitelma laaditaan ilman huoltajaa saapuneille alaikäisille. Muut alaikäiset ja ikääntyneet jäävät useimmiten ilman yksilöllistä kotoutumissuunnitelmaa. Kysymykseen vastaaminen oli usealla vastaajalle vaikeaa.



Kuvio 12 Yksilöllisen kotoutumissuunnitelman laatiminen

Yksilöllisen kotoutumissuunnitelman lisäksi perheille laaditaan kotoutumissuunnitelma 31 % kunnista.



Kuvio 13 Perheen kotoutumissuunnitelman laatiminen

Tulokset ovat parantuneet vuosien 2012 ja 2015 välillä, kun tarkastellaan perheen kotoutumissuunnitelman laatimista.

Taulukko 9 Tulokset 2012-2015: Perheen kotoutumissuunnitelma

Tulos 2012	Tulos 2015	Muutos 2012-2015
Kyllä: 16 % Ei: 45 % En osaa sanoa: 38 %	Kyllä: 31 % Ei: 55 % En osaa sanoa: 14 %	▲

Pääasiallisilta vastaajilta kysyttiin kotoutumissuunnitelmien laadintaan liittyviä haasteita. Haasteet jakautuvat saavutettavuuteen, viranomaisyhteistyöhön, ja kotoutumissuunnitelmien toteutukseen liittyviin haasteisiin.

Asiakkaiden hakeutuminen palveluiden piiriin koetaan haasteena useassa kunnassa. On esimerkiksi mahdollista, etteivät kotona lapsiaan hoitavat maahanmuuttajavanhemmat ole juuri missään kosketuksessa kunnallisiin palveluihin ja he jäävät tämän vuoksi kotoutumissuunnitelmien teon ulkopuolelle. Muita kotoutumissuunnitelmien teon ulkopuolelle jääviä henkilöitä ovat opiskelijat ja työperäiset muuttajat. Vastaajat myös kokevat, että asiakkaat eivät välttämättä itse tiedosta kotoutumissuunnitelman merkitystä kotoutumisen kannalta. Vastaajat toivovat asiakkailta lisää aktiivisuutta oman tilanteensa suunnittelussa.

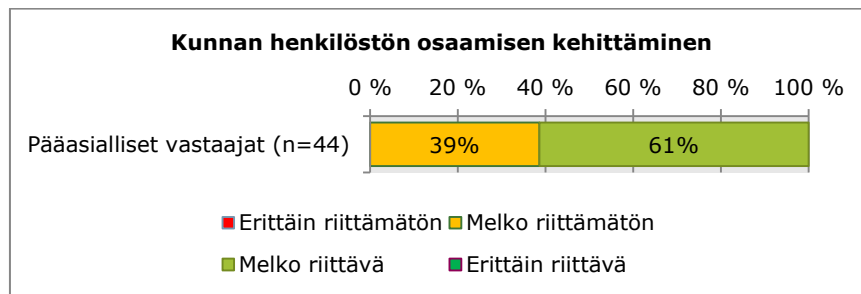
Vastausten perusteella osalla kunnista on edelleen liian vähän tietoa muuten kuin pakolaistautaisena maahan tulleista henkilöistä. Tästä johtuen muiden kuin pakolaisten tavoittamien palve-

lun piiriin on sattumanvaraista. Kotoutumissuunnitelmien laadintaan liittyväksi haasteeksi koettiin myös se, että asiakkaille soveltuvia koulutuksia ei ole kaikissa kunnissa tarjolla riittävästi.

Vastaajien mukaan TE-toimiston kanssa tehtävässä yhteistyössä on parantamista useassa kunnassa. Työnjako kunnan ja TE-toimiston välillä koettiin epäselväksi useassa kunnassa. Haasteeksi koettiin myös se, että suunnitelmat tehdään pääsääntöisesti TE-toimistossa ja ne ovat hyvin työvoima- ja koulutuslähtöisiä eivätkä tästä johtuen huomioi muuta perhettä. Lisäksi yhtenä kotoutumissuunnitelman laadintaan liittyvänä teknisenä ongelmana nousi esiin se, että kotoutumissuunnitelman laatimiseen käytettävä URA-ohjelma on teknisesti hankala käyttää eikä ohjelma ole tarpeeksi joustava ja tue monipuolisen kotoutumissuunnitelman laadintaa.

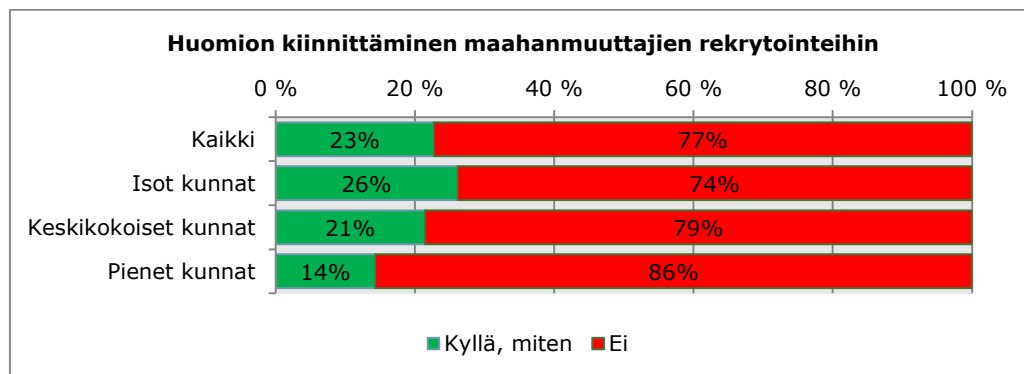
4.1.5 Henkilöstön osaamisen kehittäminen

Enemmistö pääasiallisista vastaajista oli sitä mieltä, että kunnan henkilöstön osaamisen kehittäminen on maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelun näkökulmasta riittävää (kuvio 9). Huomionarvoista on, että yksikään vastaaja ei pitänyt kehittämistä erittäin riittämättömänä tai erittäin riittävänä.



Kuvio 14. Henkilöstön osaamisen kehittäminen

Vastausten perusteella kunnissa ei ole kiinnitetty erityistä huomiota maahanmuuttajien rekrytointiin ja maahanmuuttajien työurien edistämiseen (kuvio 10). Eniten huomiota asiaan on kiinnitetty isommissa kunnissa ja vähiten pienissä kunnissa.

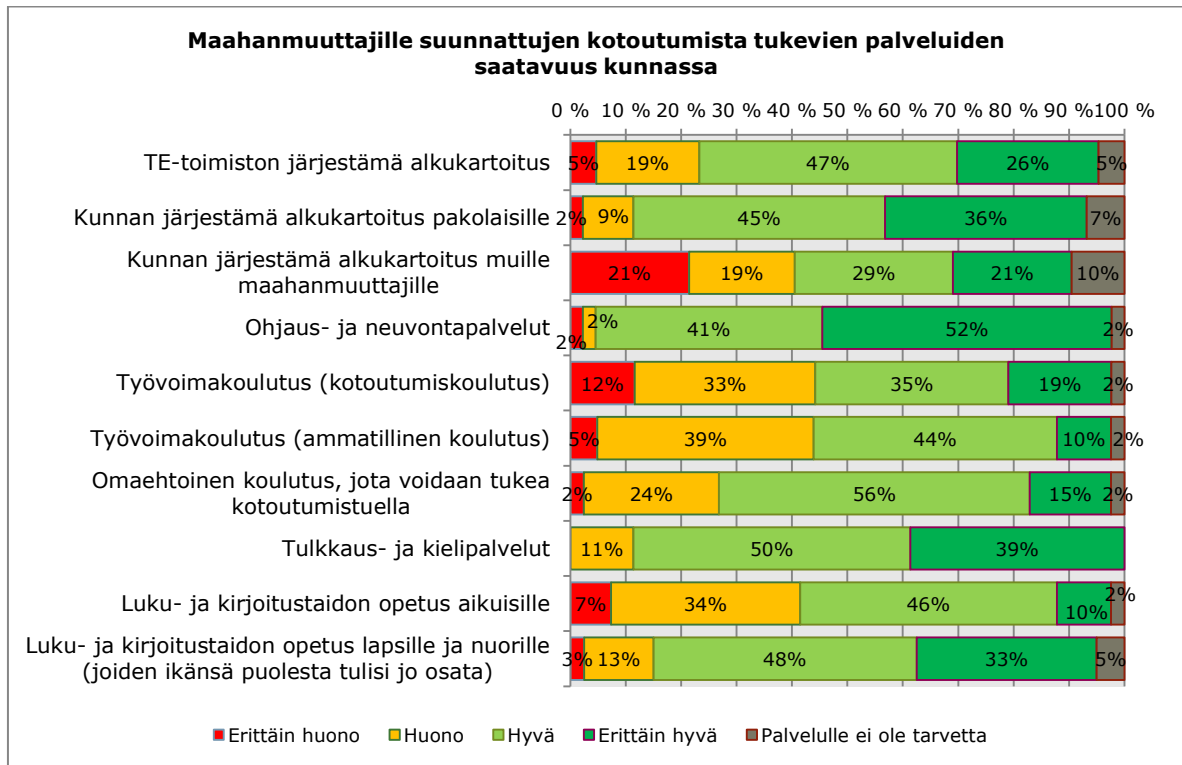


Kuvio 15 Maahanmuuttajien rekrytointi ja työurien edistäminen

Avovastauksissa käytettyinä keinoina mainittiin mm. rekrytointiprosessin alkuvaiheen anonyymisuus tai asian huomiointi esim. henkilöstöraportoinnissa, yhdenvertaisuussuunnitelmassa tai strategiasolla. Useamman avovastauksen mukaan maahanmuuttajataustaisia halutaan rekrytoida. Positiivisesta syrjinnästäkin annettiin esimerkkejä.

4.1.6 Kotoutumista tukevat palvelut

Pääasiallisia vastaajia pyydettiin arvioimaan maahanmuuttajille suunnattujen kotoutumista tukevien palveluiden saatavuutta kunnassa. Ohjaus- ja neuvontapalveluiden, kunnan pakolaisille järjestämän alkukartoituksen ja tulkkaus- ja kielipalveluiden saatavuus on vastausten perusteella hyvä. Eniten haasteita on kuntien muille maahanmuuttajille järjestämän alkukartoituksen, työvoimakoulutuksen sekä aikuisille järjestettävän luku- ja kirjoitustaidon opetuksen saatavuuden osalta.

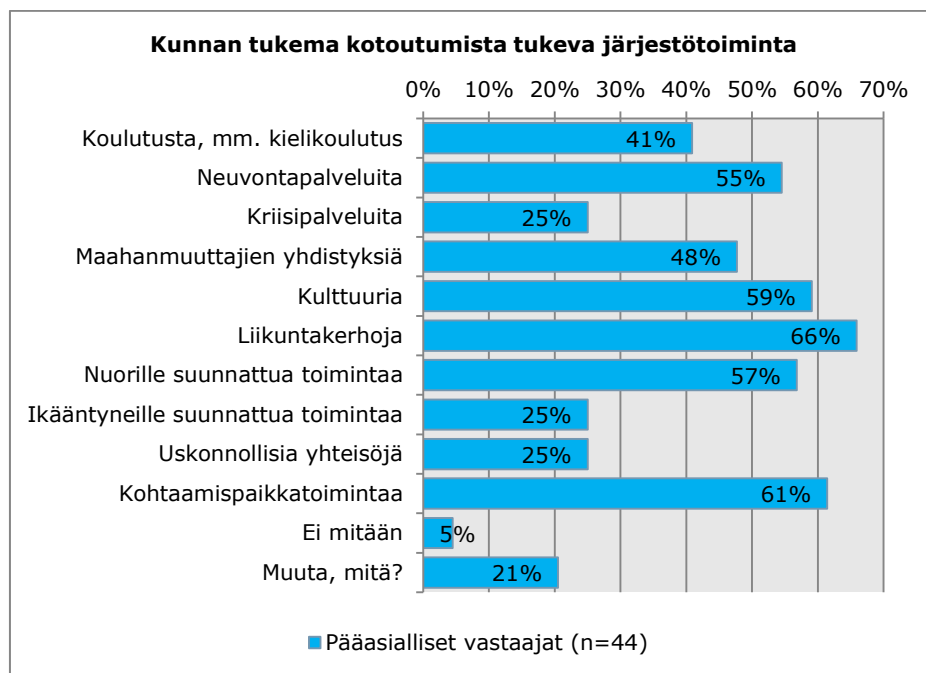


Kuvio 16 Kotoutumista tukevien palveluiden saatavuus kunnassa

Avovastauksissa nostettiin esille erityisesti tarve nopealle kielikoulutukseen pääsemiselle. Samoin puutteelliset työvoimakoulutusmahdollisuudet sekä luku- ja kirjoitustaidon opetuksen tarve tulivat esille. Lisäksi mainittiin, että etäisyys kotoutumista tukeviin palveluihin saattaa muodostua maahanmuuttajaväestömäärän mukaan pienemmissä, mutta pinta-alaltaan isoissa, kunnissa pitkäksi.

4.1.7 Kotoutumista tukeva järjestötoiminta

Kunnat tukevat erilaista kotoutumista tukevaa järjestötoimintaa (kuvio 12). Eniten tuetaan liikuntakerho- ja kohtaamispaikkatoimintaa, kulttuuritoimintaa sekä nuorille suunnattua toimintaa. Kunnat tukevat myös järjestölähtöistä neuvontapalvelutoimintaa, maahanmuuttajien yhdistysten toimintaa sekä erilaista koulutustoimintaa. Vain viisi prosenttia pääasiallisista vastaajista ilmoittaa, että kunta ei tue mitään kotoutumista tukevaa järjestötoimintaa. Pari vastaajaa tarkensi, että tuki myönnetään kaikille yhteisen tukijärjestelmän puitteissa tai että toiminta on suunnattu kaikille. Samoin pari vastaajaa mainitsi toiminnan, jossa tarjotaan lastenhoitoa samalla kun vanhempi osallistuu kieliopetukseen.



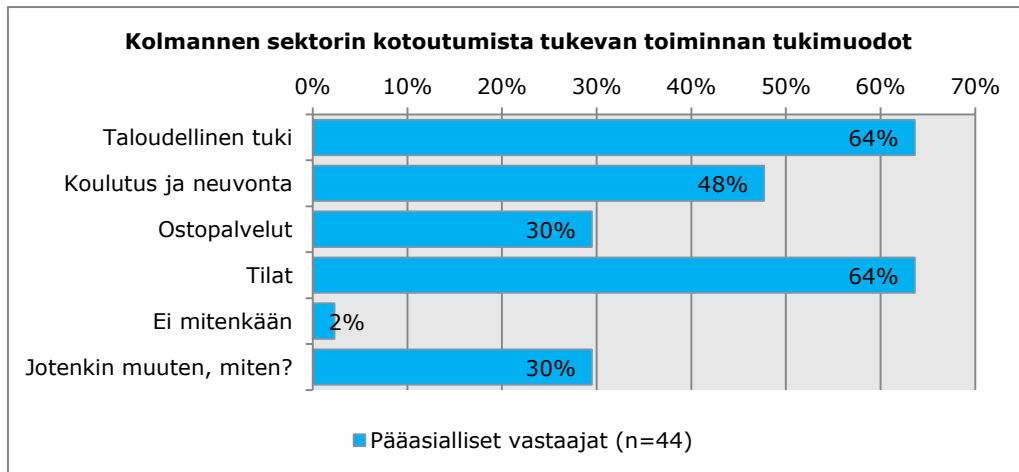
Kuvio 17. Kotoutumista tukeva järjestötoiminta

Kolmen vuoden takaiseen tilanteeseen verrattuna on tapahtunut selvä muutos (taulukko 4). Useampi kunta tukee eri toimintamuotoja. Ainoa poikkeus on kriisipalvelut, joita tukee neljännes otoksen kunnista.

Taulukko 10 Tulosvertailu 2012-2015: Kunnan tukema järjestötoiminta

Tulos 2012	Tulos 2015	Muutos 2012-2015
Koulutusta, mm. kielikoulutus: 31 %	Koulutusta, mm. kielikoulutus: 41 %	▲
Neuvontapalveluita: 30 %	Neuvontapalveluita: 55 %	
Kriisipalveluita: 30 %	Kriisipalveluita: 25 %	
Maahanmuuttajien yhdistyksiä: 21 %	Maahanmuuttajien yhdistyksiä: 48 %	
Kulttuuria: 36 %	Kulttuuria: 59 %	
Liikuntakerhoja: 38 %	Liikuntakerhoja: 66 %	
Nuorille suunnattua toimintaa: 27 %	Nuorille suunnattua toimintaa: 57 %	
Ikääntyneille suunnattua toimintaa: 14 %	Ikääntyneille suunnattua toimintaa: 25 %	
Uskonnollisia yhteisöjä: 14 %	Uskonnollisia yhteisöjä: 25 %	
Kohtaamispaikkatoimintaa: 29 %	Kohtaamispaikkatoimintaa: 61 %	
Ei mitään: 20 %	Ei mitään: 5 %	
Muuta, mitä?: 19 %	Muuta, mitä?: 21 %	

Kolmannen sektorin kotoutumista edistävää toimintaa tuetaan erityisesti tarjoamalla taloudellista tukea, tiloja kolmannen sektorin käyttöön sekä koulutusta ja neuvontaa (kuvio 13). Eräs tärkeä, osin koulutukseen ja neuvontaan sisältyvä tuen muoto on oikeastaan toiminnallinen kumppanuus, jota kuvaa toiminnan yhteissuunnittelu, osallisuus hankkeisiin mm. ohjausryhmässä toimimisen kautta ja muu yhteistoiminta esim. yhteisen tilan muodossa.



Kuvio 18. Kolmannen sektorin kotoutumista tukevan toiminnan tukimuodot

Muutos kolmannen sektorin toiminnan tukimuotojen yleisyydessä on ollut selvä (taulukko 5). Kaikki tukimuodot ovat vuoden 2015 kyselyn vastaajien piirissä nykyään selvästi yleisempiä kuin kolme vuotta sitten tehdyn kyselyn vastaajien piirissä. Taloudellinen tuki ja tuki tilojen muodossa ovat säilyneet tärkeimpinä tukimuotoina.

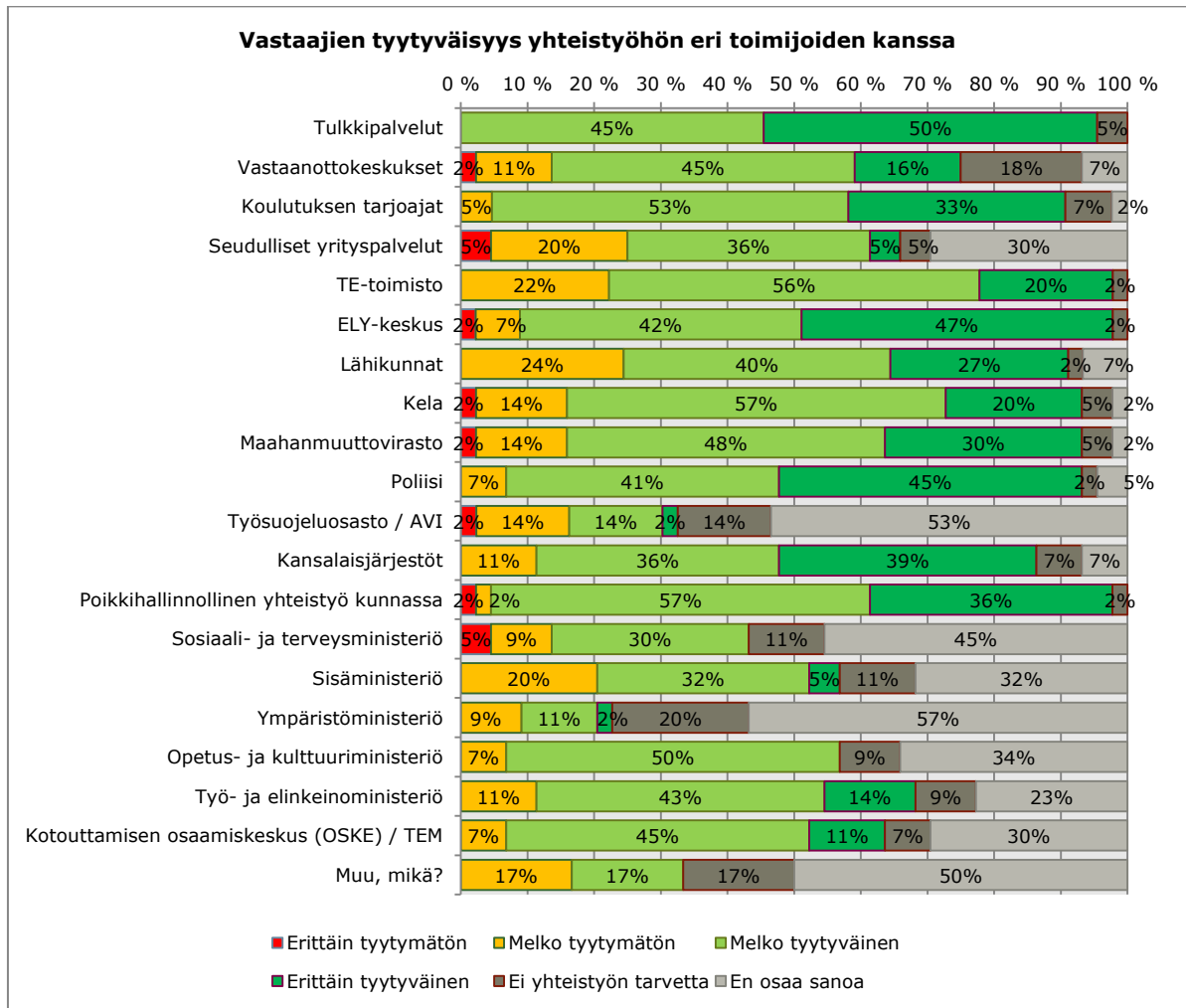
Taulukko 11 Tulosvertailu 2012-2015: Kolmannen sektorin kotoutumista tukevan toiminnan tukimuodot

Tulos 2012	Tulos 2015	Muutos 2012-2015
Taloudellinen tuki: 42 % Koulutus ja neuvonta: 28 % Ostopalvelut: 19 % Tilat: 38 % Ei mitenkään: 18 % Jotenkin muuten, miten?: 17 %	Taloudellinen tuki: 64 % Koulutus ja neuvonta: 48 % Ostopalvelut: 30 % Tilat: 64 % Ei mitenkään: 2 % Jotenkin muuten, miten?: 30 %	▲

Kunnista 55 % tarjoaa rahoitusta, jolla tuetaan kotoutumista edistävää järjestötoimintaa tai sellaisia järjestörahoituslähteitä, joissa maahanmuuttajat mainitaan erityisinä edunsaajina. Usea vastaajakunta antaa kohdennettua tukea kotoutumista, maahanmuuttajajärjestöjä, monikulttuurisuutta tai kulttuurien välistä vuorovaikutusta edistävään toimintaan. Useammalla kaupungilla tuki on noin 50 000 euroa vuodessa, haitarin ollessa noin 30 000:stä lähes 100 000 euroon vuodessa.

4.1.8 Yhteistyö maahanmuuttaja- ja kotoutumisasiissa

Vastaajilta kysyttiin tyytyväisyyttä yhteistyöhön valtionhallinnon, kolmannen sektorin ja yksityisen puolen toimijoiden kanssa. Tyytyväisimpiä oltiin yhteistyöhön tulkkipalveluiden, poliisin, ELY-keskuksen ja kansalaisjärjestöjen kanssa. Vähiten tyytyväisiä oltiin yhteistyöhön lähikuntien, TE-toimiston, seudullisten yrityspalveluiden ja sisäministeriön kanssa. Merkittävä osa vastaajista ei osannut arvioida yhteistyön toimivuutta valtionhallinnon toimijoiden kanssa.



Kuvio 19 Yhteistyö maahanmuuttaja- ja kotoutumisasioissa

Kunnilla on muuta yhteistyötä muun muassa maistraatin kanssa. Lisäksi kunnilla on laajalti erilaisia yhteistyöverkostoja, joiden kautta toimintaa edistetään. Esimerkiksi Hämeenlinnassa on käytössä mielenkiintoinen yhteistyömalli, jossa kaupunki tekee maahanmuuttajien työllisyysasioissa tiivistä yhteistyötä niin sanotun Kumppanuustalon toimijoiden kanssa. Kumppanuustalon toimintaan osallistuvia toimijoita ovat Hämeenlinnan seudun setlementti, Vapaaehtoiskeskus Pysäkki, Kettuki, Mielenterveysomaiset Finfami, Hämeenlinnan Seudun Nuorisoesiintymät, A-Kiltojen Liitto, Mielenterveysyhdistys Hämi, Rikosuhripäivystys RIKU, Hämeen Sininauha ry, Mannerheimin Lastensuojeluliiton Suomen piiri sekä Raamattu puhuu Hämeenlinna.⁴

Osa vastaajista ei ollut tyytyväisiä ministeriöiden toimintaan. Vastaajat kokivat, että ministeriöiltä on vaikea saada tietoa kuntiin esimerkiksi kotouttamisasioissa. Erityisesti nousi esiin sosiaali- ja terveysministeriön ja sisäministeriön toiminta. Tiedonkulku on ollut haasteena esimerkiksi vastaanottokeskusten toiminnan osalta. Turvapaikanhakijoiden sijoittaminen ja oleskeluluvan saaneiden siirtyminen kuntiin on ollut ajoittain vastaajien mielestä hallitsematonta. Osa koki kontaktit ministeriöiden ja kuntien maahanmuuttoyksiköiden välillä riittämättömäksi. Kotouttamisen osaamiskeskuksen toiminnan koettiin vielä olevan käynnistysvaiheessa.

Pääasiallisilta vastaajilta kysyttiin, miten eri toimijoiden välistä yhteistyötä tulisi täsmentää, selkeyttää ja säädellä lainsäädännössä. Erityisesti esillä nousi vastaajien huoli SOTE-uudistuksen vaikutuksesta pakolaisten ja muiden maahanmuuttajien vastaanottoon. Kuntien roolia pakolaisten vastaanotossa ei vastaajien mielestä ole vielä riittävän tarkasti määritelty SOTE-

⁴ Lisätietoa toiminnasta: <http://www.hameenlinnan-kumppanuustalo.fi/>

uudistuksessa. Osa vastaajista koki, että kotouttamisen palvelut ja vastuutahot tulisi määritellä SOTE-uudistusta tehtäessä nykyistä paremmin. Käytännön tilanne on se, että suuri osa kunnista hoitaa pakolaisten vastaanottoa ja kotouttamista sosiaalipalveluiden kautta, mutta maahanmuutto laajempänä ilmiönä edellyttää sektoreita ylittävää yhteistyötä ja näkemystä kokonaisuudesta sekä eri ryhmien erilaisista palvelutarpeista.

Vastaajat esittivät myös huolensa siitä, että TE-toimistojen ja Kelan digitalisoituminen vaikuttaa merkittävästi kuntien asiakkaiden ohjauksen tarpeeseen kunnan työntekijöiden toimesta, sillä alkuvaiheessa kuntaan tulevilla pakolaistaustaisilla henkilöillä ei ole tuloja, passia, tilejä ja pankkitunnuksia, joita tarvitaan digitaaliseen asiointiin.

Seuraavalla sivulla olevassa taulukossa (taulukko 12) on vertailtu vuoden 2012 ja 2015 palvelukyselyiden tuloksia toimijoiden välistä yhteistyötä koskevien kysymysten osalta. Pääosin tyytyväisyys yhteistyöhön on lisääntynyt kolmen vuoden aikana. Vuoden 2015 kyselyyn vastanneet henkilöt antavat vuoden 2012 kyselyyn vastanneita paremman arvion yhteistyöstä koulutuksen tarjoajien, ELY-keskuksen, Kelan, Maahanmuuttoviraston, Poliisin, kansalaisjärjestöjen, kunnan poikkihallinnollisen yhteistyön osalta, opetus- ja kulttuuriministeriön ja työ- ja elinkeinoministeriön kanssa tehtävän yhteistyön osalta. Tyytyväisyys on puolestaan vähentynyt, mitä tulee yhteistyöhön seudullisten yrityspalveluiden, TE-toimiston, sosiaali- ja terveysministeriön ja ympäristöministeriön kanssa. Tyytyväisyydessä ei ole tapahtunut muutoksia sisäministeriön kanssa tehtävän yhteistyön osalta.

Näihin muutoksiin on kuitenkin syytä suhtautua varauksella vuosien 2012 ja 2015 kyselyiden vastaajakuntien erilaisuudesta johtuen.

Taulukko 12 Tulosvertailu 2012-2015: Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

	2012						2015						Muutos 2012- 2015
	Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen	Ei yhteistyön tarvetta	En osaa sanoa	Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen	Ei yhteistyön tarvetta	En osaa sanoa	
Tulkkipalvelut	Tietoa ei kerätty vuonna 2012.						0 %	0 %	45 %	50 %	5 %	0 %	-
Vastaanottokeskukset	Tietoa ei kerätty vuonna 2012.						2 %	11 %	45 %	16 %	18 %	7 %	-
Koulutuksen tarjoajat	0 %	4 %	65 %	14 %	18 %	0 %	0 %	5 %	53 %	33 %	7 %	2 %	▲
Seudulliset yrityspalvelut	0 %	15 %	42 %	10 %	33 %	0 %	5 %	20 %	36 %	5 %	5 %	30 %	▼
TE-toimisto	1 %	7 %	45 %	38 %	9 %	0 %	0 %	22 %	56 %	20 %	2 %	0 %	▼
ELY-keskus	4 %	5 %	45 %	35 %	10 %	0 %	2 %	7 %	42 %	47 %	2 %	0 %	▲
Lähikunnat	0 %	13 %	51 %	22 %	15 %	0 %	0 %	24 %	40 %	27 %	2 %	7 %	▼
Kela	4 %	13 %	50 %	18 %	14 %	0 %	2 %	14 %	57 %	20 %	5 %	2 %	▲
Maahanmuuttovirasto	0 %	8 %	45 %	15 %	32 %	0 %	2 %	14 %	48 %	30 %	5 %	2 %	▲
Poliisi	1 %	8 %	34 %	31 %	26 %	0 %	0 %	7 %	41 %	45 %	2 %	5 %	▲
Työsuojeluosasto / AVI	Tietoa ei kerätty vuonna 2012.						2 %	14 %	14 %	2 %	14 %	53 %	-
Kansalaisjärjestöt	1 %	12 %	44 %	15 %	27 %	0 %	0 %	11 %	36 %	39 %	7 %	7 %	▲
Poikkihallinnollinen yhteistyö kunnassa	2 %	13 %	51 %	23 %	11 %	0 %	2 %	2 %	57 %	36 %	2 %	0 %	▲
Sosiaali- ja terveysministeriö	0 %	18 %	34 %	4 %	45 %	0 %	5 %	9 %	30 %	0 %	11 %	45 %	▼
Sisäministeriö	1 %	15 %	35 %	5 %	44 %	0 %	0 %	20 %	32 %	5 %	11 %	32 %	►
Ympäristöministeriö	2 %	11 %	20 %	0 %	67 %	0 %	0 %	9 %	11 %	2 %	20 %	57 %	▼
Opetus- ja kulttuuriministeriö	0 %	8 %	35 %	5 %	52 %	0 %	0 %	7 %	50 %	0 %	9 %	34 %	▲
Työ- ja elinkeinoministeriö	1 %	8 %	41 %	4 %	45 %	0 %	0 %	11 %	43 %	14 %	9 %	23 %	▲
Kotouttamisen osaamiskeskus (OSKE) / TEM	Tietoa ei kerätty vuonna 2012.						0 %	7 %	45 %	11 %	7 %	30 %	-
Muu, mikä?	Tietoa ei kerätty vuonna 2012.						0 %	17 %	17 %	0 %	17 %	50 %	-

▲ = Tulokset ovat parantuneet, ► = Tulokset ovat pysyneet samalla tasolla, ▼ = Tulokset ovat huonontuneet, - = Tietoa ei kerätty vuonna 2012.

4.1.9 Maahanmuuttajien ja kantaväestön väliseen vuorovaikutukseen liittyvät ilmiöt

Pääasiallisilta vastaajilta tiedusteltiin, onko kunnassa joitain maahanmuuttajien ja kantaväestön väliseen vuorovaikutukseen liittyviä ilmiöitä, joihin tulisi jatkossa kiinnittää huomiota. Vastaajilta kysyttiin myös, miten tunnistettuihin ilmiöihin aiotaan kiinnittää huomiota.

Useassa kunnassa koetaan, että ilmapiiri on selkeästi kiristynyt kantaväestön ja maahanmuuttajien välillä. Kantaväestön maahanmuuttajiin liittyvät pelot ovat lisääntyneet. Useaan kuntaan on avattu vastaanottokeskus, hätämajoitusyksikkö tai useita vastaanottokeskuksia. Tämä on aiheuttanut paikkakunnilla usein negatiivisia lieveilmiöitä. Usea vastaaja kokee, että poliittinen ilmapiiri on muuttunut maahanmuuttajavastaiseksi. Tämä on usealla paikkakunnalla johtanut maahanmuuttajien turvallisuudentunteen heikkenemiseen ja lisääntyneeseen vastakkainasetteluun kantaväestön ja maahanmuuttajayhteisöjen välillä.

Kunnat ovat pyrkineet vähentämään negatiivisia lieveilmiöitä usein eri keinoin. Useassa kunnassa on järjestetty tilaisuuksia, jossa maahanmuuttajat ja kantaväestö voivat tutustua ja olla kontaktissa toisiinsa. Kunnat ovat järjestäneet rasimin vastaisia seminaareja yhteistyössä kolmannen sektorin ja valtakunnan tason toimijoiden kanssa. Yhteistyötä poliisin kanssa on tiivistetty nuorten välisissä ongelmissa ja naapurusto-ongelmissa (esim. Vantaa). Nettihuhu- ja vihanlietson-tailmiöihin päästään tämän vuoksi puuttumaan varhaisessa vaiheessa, kun väitteiden paikkansapitävyys tarkistetaan mahdollisimman nopeasti poliisilta. Helsingissä on kiinnitetty erityistä huomiota nuorten etnisten ryhmien välisten yhteydenottojen ehkäisemiseen panostamalla entistä enemmän jalkautuvaan työhön ja varhaiseen puuttumiseen. Helsinki on myös panostanut entistä enemmän syrjäytymisen ehkäisyyn, nuorten koulutuspolkuihin ja nuorten työllistymismahdollisuuksiin.

Huolestuttavana voidaan pitää sitä, että vastaajien mukaan vihapuhetta kohdistuu maahanmuuttotyötä tekeviin ohjaajiin ja johtajiin (poliittiset päätöksentekijät ja virkamiehet). Tästä on keskusteltu kunnissa ja pyritty tukemaan työntekijöitä eri tavoin. Maahanmuuttopalvelut on tietyissä kunnissa tiivistänyt yhteistyötä koulujen ja varhaiskasvatuksen kanssa, koska sekä kouluilta että varhaiskasvatuksestaakin on kantautunut huolestuneita viestejä, jotka vaikuttavat myös lasten kasvatukseen ja turvallisuuden/turvattomuuden tunteeseen. Monessa kunnassa on kiinnitetty erityistä huomiota siihen, että maahanmuuttajia koskevaa tietoa levitetään myös kunnan poliittiselle johdolle ja virkamiesjohdolle, jotta johto ymmärtäisi maahanmuuttaja-asioita paremmin.

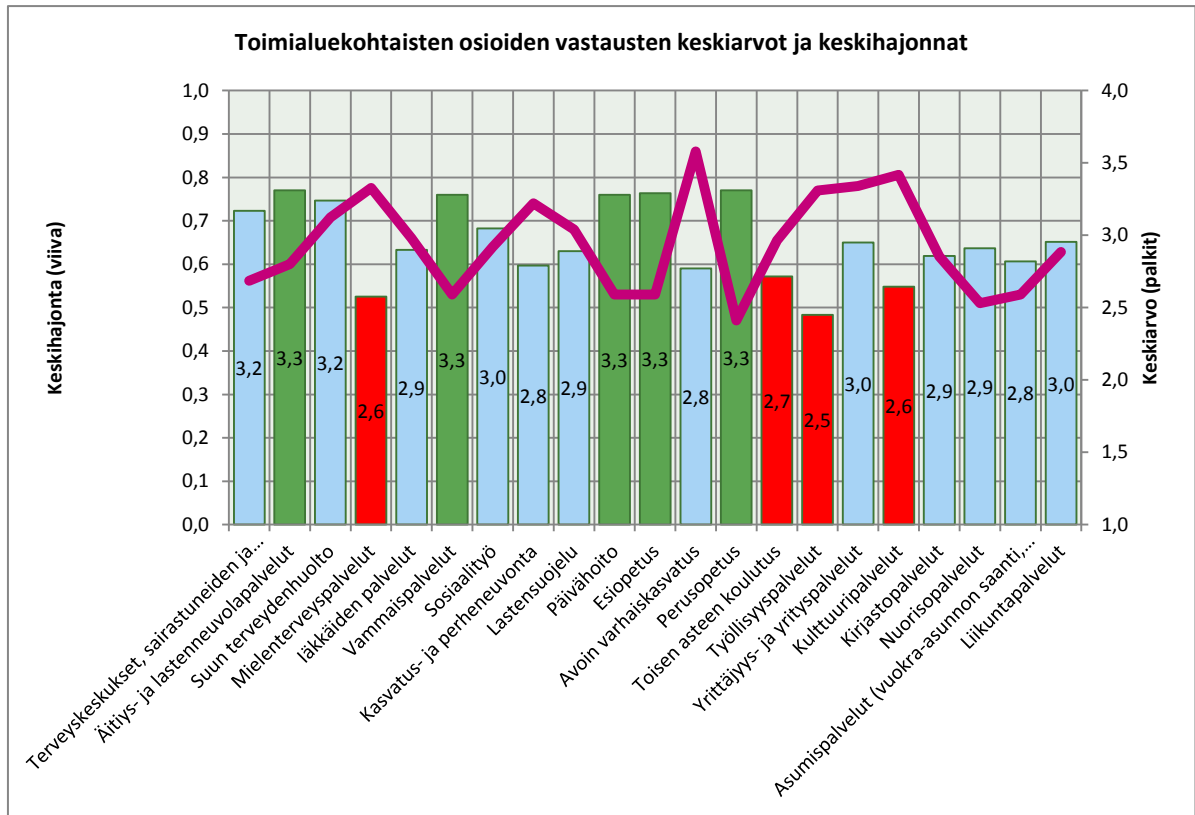
4.2 Toimialuekohtaiset vastaukset

Kuntien palvelukyselyssä oli 21 toimialuekohtaista osiota. Osioihin kerättiin vastauksia kuntien kyseisen toimialueen asiantuntijoilta. Asiantuntijat tunnistettiin pääasiallisen vastaajan kautta. Toimialuekohtaisissa osioissa asiantuntijoilta kysyttiin, miten hyvin kunnan palvelut vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin.⁵

Parhaimmat keskiarvot saatiin perusopetuksen, esiopetuksen, päivähoidon, vammaispalveluiden sekä äitiys- ja lastenneuvolapalveluiden osalta (alla olevan kuvan vihreät palkit). Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin koettiin heikoimmaksi työllisyyspalveluiden, mielenterveyspalveluiden, kulttuuripalveluiden ja toisen asteen koulutuksen osalta (alla olevan kuvan punaiset palkit).

⁵ Vastausvaihtoehtoja olivat 1=Erittäin huonosti, 2=Melko huonosti, 3=Melko hyvin, 4=Erittäin hyvin. Osassa toimialuekohtaisia osioita vastaajia pyydettiin arvioimaan palvelun laatua eri maahanmuuttajien ikäryhmien välillä. Ikäryhmiä olivat alle kouluikäiset, kouluikäiset, nuoret aikuiset, työikäiset ja ikääntyneet.

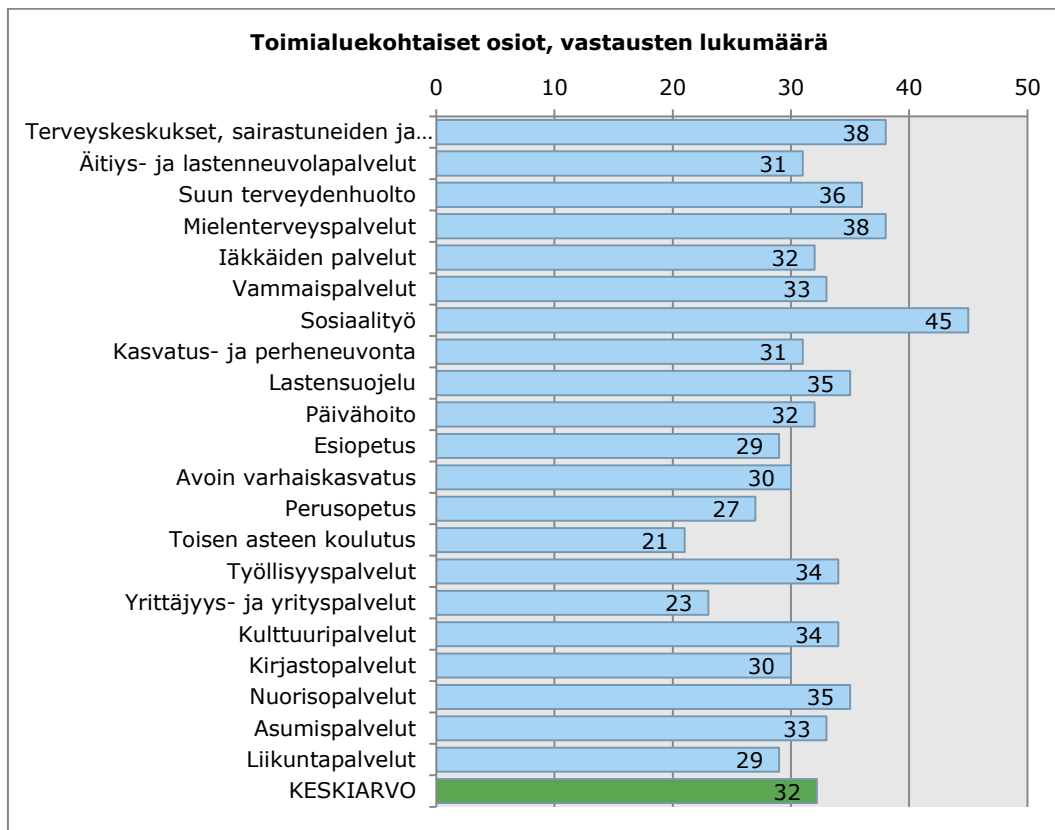
Kun tarkastellaan vastausten hajontaa toimialuekohtaisten osioiden kohdalla, havaitaan että hajonta on suurinta avoimen varhaiskasvatuksen, mielenterveyspalveluiden, kulttuuripalveluiden, työllisyyspalveluiden sekä yrittäjyys- ja yrityspalveluiden kohdalla.



Kuvio 20 Toimialuekohtaisten osioiden vastausten keskiarvot ja keskihajonnat

Matalat keskiarvot viittaavat siihen, että kyseisten palveluiden osalta kunnilla on haasteita vastata maahanmuuttajien tarpeisiin. Suuret keskihajonnat vastauksissa taas viittaavat merkittäviin eroihin kuntienvälisissä käytännöissä.

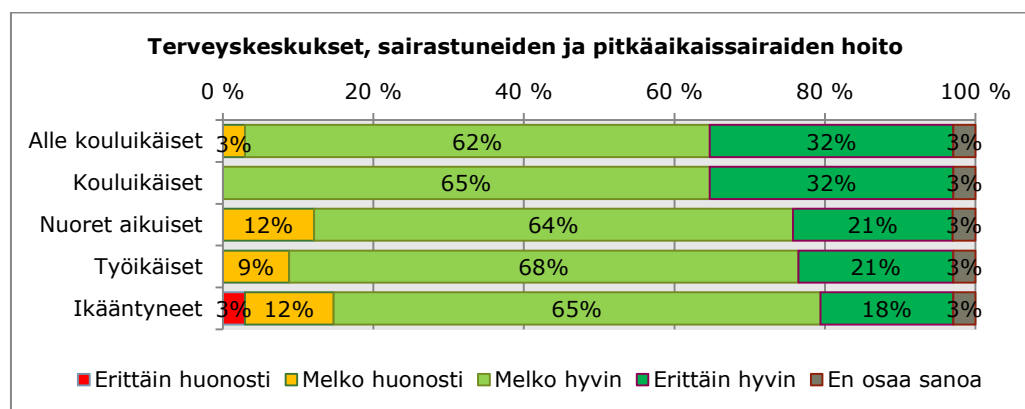
Toimialuekohtaisiin osioihin vastasivat pääasiallisten vastaajien nimeämät henkilöt, joille lähetettiin erillinen linkki kyselyyn. Vastausten lukumäärä vaihteli toimialueosiokohtaisesti. Keskimäärin vastauksia saatiin noin 32 vastausta per osio. Yhteensä toimialuekohtaisia osioita oli 21 ja osioihin saatiin vastauksia seuraavasti:



Kuvio 21 Toimialuekohtaiset osiot, vastausten lukumäärä

4.2.1 Terveyskeskukset, sairastuneiden ja pitkäaikaissairaiden hoito

Osion vastaajia pyydettiin arvioimaan, miten hyvin kunnan järjestämä sairastuneiden ja pitkäaikaissairaiden hoito (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaa maahanmuuttajien tarpeisiin eri ikäryhmien osalta. Osioon saatiin yhteensä 38 vastausta. Vastaajien mukaan palvelut vastaavat parhaiten kouluikäisten maahanmuuttajien tarpeisiin ja huonoiten ikääntyneiden maahanmuuttajien tarpeisiin. Myös alle kouluikäisten palveluita pidettiin maahanmuuttajien tarpeisiin vastaavina.



Kuvio 22 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Terveyskeskukset, sairastuneiden ja pitkäaikaissairaiden hoito

Erityiset haasteet

Erityisiä haasteita sairastuneiden ja pitkäaikaissairaiden hoidon suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta ovat muassa kommunikointiin, taustatietoihin sekä hoitokulttuurien eroihin liittyvät haasteet. Tulkkipalvelujen järjestäminen koettiin ongelmalliseksi useassa kunnassa. Tulkkien saatavuus on haaste monelle kunnalle. Tulkkipalveluita ei myöskään osata hyödyntää toivotulla tavalla. Haasteita aiheuttaa myös hoitokulttuurin erilaisuus. Usein terveyteen ja sairautteen liittyvät käsitteet eroavat toisistaan, mikä vaikeuttaa yhteisen näkemyksen löytämistä hoitoon liittyvistä tavoitteista sovittaessa. Yhtenä haasteena on myös se, että maahanmuuttaja-asiakkaat eivät välttämättä osaa käyttää esim. sähköisiä ajanvarausjärjestelmiä tai varata aikoja kielipuutteiden takia.

Useassa kunnassa koetaan, että maahanmuuttaja-asiakkaiden terveyteen liittyvät tiedot ovat riittämättömiä (esim. sairaskertomuksia puuttuu). Tietojen oikeellisuus ja luotettavuus koetaan myös haasteeksi. Terveystieteiden on vaikeaa saada tietoa maahanmuuttaja-asiakkaalle tehdystä toimenpiteistä ja tutkimuksista. Haasteita aiheuttavat myös maahanmuuttaja-asiakkaiden traumat, perheongelmat ja psyykkisten oireiden tuomat ongelmat kuten muistihäiriöt.

Hyvät käytännöt

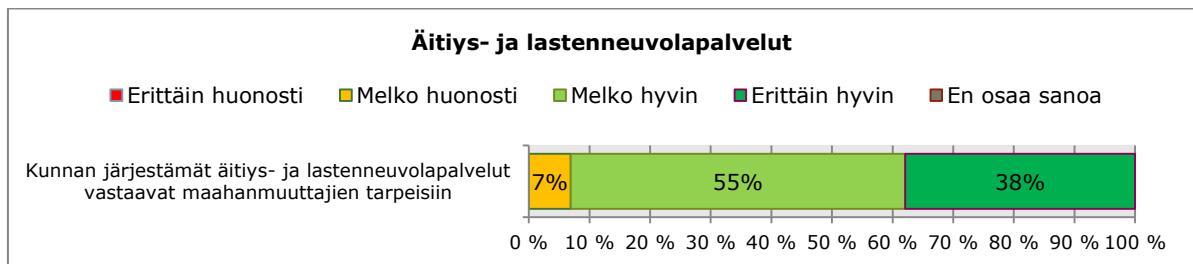
Vastaajia pyydettiin listaamaan sairastuneiden ja pitkäaikaissairaiden maahanmuuttajien hoitoon liittyviä hyviä käytäntöjä. Alla on lueteltu erilaisia kuntien soveltamia hyviä käytäntöjä.

- Espoossa on ollut käytössä pitkäaikaissairauksien hoitoon liittynyt kokeilu ryhmämallista neuvonnasta, johon tulkki osallistuu.
- Joensuussa on kaupungin maahanmuuttajapalvelut tekevät tiivistä yhteistyötä terveydenhuollon kanssa maahanmuuttaja-asiakkaiden asioissa. Tämä on parantanut muun muassa tulkkauksen järjestämiseen liittyviä asioita.
- Porvoossa pakolaisasiakkaille on nimetty omankieliset, samasta kulttuurista tulevat avustajat, jotka avustavat pakolaisia terveydenhoitoon liittyvissä kysymyksissä.

- Raisiossa osa työntekijöistä perehtyy maahanmuuttaja-asioihin ja palveluiden tarvisijat keskitetään heille.

4.2.2 Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut

Äitiys- ja lastenneuvolapalveluita koskevaan osioon saatiin yhteensä 31 vastausta. Vastaajista 93 % koki, että kunnan järjestämät äitiys- ja lastenneuvolapalvelut vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin.



Kuvio 23 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut

Erityiset haasteet

Äitiys- ja lastenneuvolapalveluihin liittyviä erityisiä haasteita ovat vastaajien mukaan erityisesti hoitoon sitoutumiseen, tulkkaukseen, kulttuurieroihin sekä taustatietoihin liittyvät ongelmat. Tyypillinen haaste ovat tulkkaukseen liittyvät kommunikointiongelmat. Tulkkia ei aina saada paikalle, mikä vaikeuttaa hoitoon liittyvistä asioista kommunikoinnista. Lisähaasteita aiheuttaa usein se, että asiakkaan taustatiedot (hoitohistoria) ovat puutteellisia.

Vastaajien mukaan kulttuurierot vaikeuttavat perheiden tukemista erilaisissa vanhemmuuteen ja lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvissä asioissa. Yhteisen kielen puuttuminen ja vieras kulttuuri vaikeuttaa perheiden tukemista. Vastaajien mukaan maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa asiointi vie hoitohenkilökunnalta enemmän aikaa. Lisäksi haasteena on, että asiakkaiden sitoutuminen neuvolapalveluihin ja hoitoon vaihtelee. Vastaanotolta jäädään herkästi pois tai sovittuja aikoja ei noudateta.

Osa vastaajista myös koki, että maahanmuuttaja-asiakkailta voi esiintyä sairauksia tai ongelmia, joihin ei ole erityisosaamista tai joita ei tunnisteta. Asiakkaat eivät kulttuurisista syistä välttämättä ota kaikkia asioita puheeksi tai ota apua vastaan. Haasteena myös on, että palvelujärjestelmää ei aina tunneta ja sitä kohtaan tunnetaan ennakkoluuloja. Selvittelytyö voi viedä enemmän aikaa esim. rokotusohjelman olleessa kyseessä.

Omana haasteenaan ovat maahanmuuttajaperheiden tavoittamiseen liittyvät seikat. Perheenyhdistämisen tai työperäisen maahanmuuton kautta kuntiin muuttaneita maahanmuuttajaperheitä ei aina tunnisteta kunnissa tai heihin ei saada yhteyttä. Turvapaikan hakijoiden määrän runsas lisääntyminen lyhyessä ajassa tuo uusia haasteita äitiys- ja lastenneuvolapalveluille asiakasmäärien kasvaessa ja entistä vaativampien, erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden määrän lisääntymisen myötä. Kuntien huolena on, miten tähän tarpeeseen pystytään vastaamaan niin ammattihenkilöiden resurssien kuin tulkki- ja muiden tukipalvelujen osalta.

Hyvät käytännöt

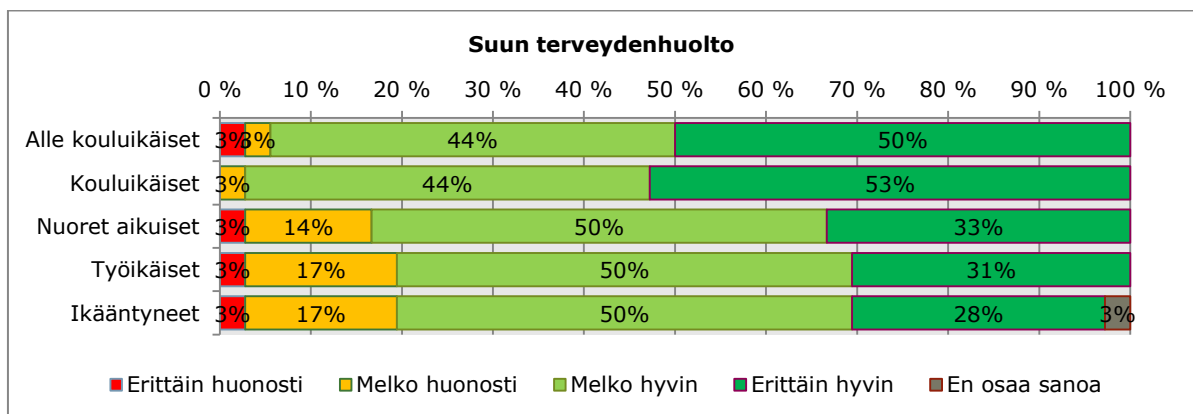
Vastaajia pyydettiin listaamaan äitiys- ja lastenneuvolapalveluihin liittyviä hyviä käytäntöjä. Alla on tunnistettuja käytäntöjä. Tunnistetut hyvät käytännöt liittyvät muun muassa työntekijöiden erikoistumiseen, maahanmuuttaja-asiakkaiden keskittämiseen tietyille työntekijöille, henkilökunnan koulutukseen sekä maahanmuuttajapalveluiden kanssa tehtävään yhteistyöhön.

- Espoossa maahanmuuttaja-asiakkaita on keskitetty tietyille terveydenhoitajille, mikä on huomioitu terveydenhoitajien osaamisen kehittämisessä. Maahanmuuttaja-asiakkaiden vastaanottoaikoja on myös pidennetty tarvittaessa. Espoon järjestämä englanninkielinen perhevalmennus on saanut asiakkailta kiitosta. Espoossa on myös sovittu yhteisiä käytäntöjä maahanmuuttajapalveluiden kanssa liittyen tietojen keräämiseen. Tavoitteena on, että tieto kulkee mukana asiakkaan siirtyessä maahanmuuttajapalveluista neuvolapalveluihin. Lisäksi maahanmuuttajia on otettu mukaan palvelujen suunnitteluun.
- Järvenpään kaupungin äitiys- ja lastenneuvolapalvelut tekevät yhteistyötä maahanmuuttaja-toimisto Verson kanssa, joka osallistuu perheen ohjaamiseen neuvolan ulkopuolisissa arjen asioissa. Kaikkia maahanmuuttajaperheitä pyritään palvelemaan neuvolaohjelmien mukaisesti. Lisäksi Järvenpäässä on käytössä keskitetty ja selkeä tulkkien tilausjärjestelmä. Maahanmuuttaja-asiakkaille laaditaan hoitopolku, joka alkaa maahantulotarkastuksesta ja sisältää etenemisen terveyskeskuksen, neuvolan ja Verson palveluihin.
- Lahdessa terveydenhoitajat osallistuvat maahanmuuttajien infotilaisuuksiin, joissa kerrotaan neuvolapalveluista ja ehkäisevästä terveydenhuollosta.
- Salossa on panostettu alkuvaiheen selvitykseen. Lisäksi maahanmuuttajaosaamista on keskitetty muutamille terveydenhoitajille.
- Tampereen kaupungin äitiys- ja lastenneuvoloissa on pilotoitu uudenlaista maahanmuuttajille suunniteltua perhevalmennusta, selkiytetty yhteistyöverkostoja sekä lisätty henkilökunnan osaamista ja tietoutta.

Yleisesti maahanmuuttajien osalta toimitaan kunnissa samalla tavalla kuin kantaväestönkin; noudattaen valtakunnallista neuvola-asetusta ja äitiysneuvola-opasta.

4.2.3 Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuoltoa koskevaan osioon saatiin yhteensä 36 vastausta. Kuten edellisissä toimialuekohtaisissa osioissa, palveluiden koettiin vastaavan parhaiten alle kouluikäisten ja kouluikäisten maahanmuuttajien tarpeisiin. Vastajat korostivat, että kouluikäisten ja neuvolaikäisten lasten suun terveydenhuolto toimii yleisesti ottaen hyvin. Vastauksissa usea vastaaja korosti, että kunnassa ei ole käytössä mitään erityisiä käytäntöjä maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta. Eniten haasteita liittyy työikäisten ja ikääntyneiden maahanmuuttajien palveluihin.



Kuvio 24 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Suun terveydenhuolto

Erityiset haasteet

Suun terveydenhuoltoon liittyviä haasteita ovat muun muassa maahanmuuttajien puutteellinen ymmärrys Suomen terveydenhuoltojärjestelmästä ja sen kattavuudesta, maahanmuuttajien kantavuudesta suurempi hoidon tarve, kolmansista maista tulevien huonompi tieto suun terveyteen vaikuttavista tekijöistä sekä kulttuurieroista johtuvat muut haasteet.

Osa vastaajista (suun terveydenhuollot ammattilaiset) kokee, että maahanmuuttajaväestöllä on kantavuudesta suurempi hoidon tarve. Tämä johtuu muun muassa huonosta suun terveydenhuoltoon liittyvästä perustiedosta sekä hoidon puutteesta. Tarkastuskäyntien ja kokonaishoidon tarpeellisuutta ei aina ymmärretä ja tämän vuoksi käydään paljon päivystyshoidossa. Haasteena on myös ymmärtää oman käyttäytymisen vaikutukset suun terveyteen ja lasten suun terveyteen (harjaus, ruoka, juomat). Näistä syistä johtuen kolmansista maista tulevilla ei ole riittävästi tietoa suun terveyteen vaikuttavista seikoista ja suun terveyden ylläpidosta, minkä vuoksi lapsilla ja nuorilla on runsaasti suusairauksia.

Lisäksi kolmansissa maissa hoidettujen potilaiden hampaiden hoidossa on käytetty myös sellaisia materiaaleja, jotka tuottavat hoidon toteuttamiselle ongelmia. Muuton myötä seurannut ruokattomusten muutos aiheuttaa myös haasteita suun terveydelle. Suun terveydenhuollon ammattilaiset myös kokevat, että maahanmuuttajien omahoidossa on puutteita ja omahoitoon sitoutuminen on vaikeaa. Lisäksi maahanmuuttajien on vaikea sitoutua pitkiin hoitoihin seurantoineen.

Muita suun terveyteen liittyviä haasteita ovat muun muassa pakolaisten kidutuskokemukset, erot kivun ilmaisemisen osalta sekä liian suuret odotukset hoidon sisällöstä ja katettavista toimenpiteistä. Osa vastaajista koki, että tulkkipalveluja ei hyödynnetä riittävästi suun terveydenhuollon palveluissa.

Hyvät käytännöt

Suun terveydenhuollon hyvät käytännöt liittyvät muun muassa tiedottamiseen, asiakkaiden keskittämiseen, äitien kontaktointiin sekä henkilöstön kouluttamiseen. Hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja on listattu alla.

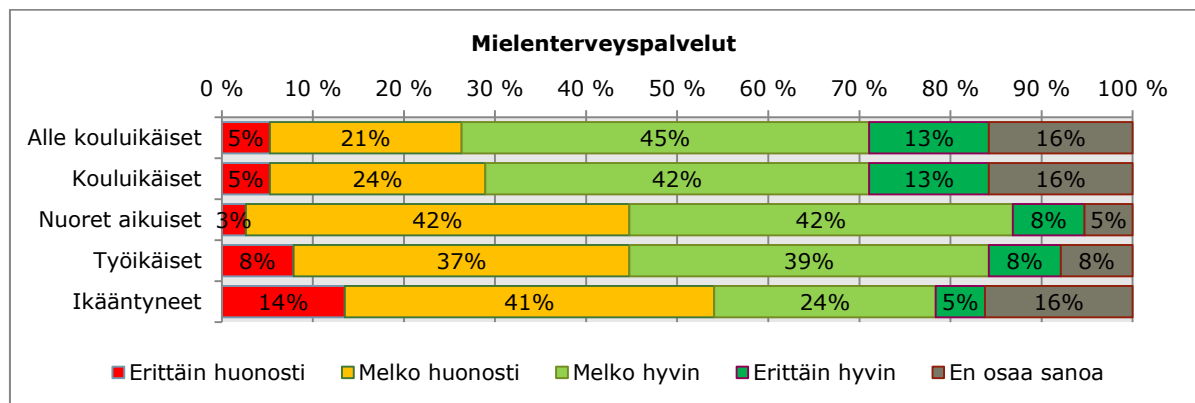
- Espoossa pakolaiset on vapautettu hammashuollon maksuista kotoutumisaikana. Lisäksi suun terveydenhuollon henkilöstö vieraillee päiväkodeissa ja kouluissa ja aikuisten infotilaisuuksissa kertomassa suun terveydenhuollosta.
- Helsingissä maahanmuuttajille pidetään terveydenedistämistilaisuuksia monenlaisissa yhteyksissä (esim. kielikurssit). Kurssien tavoitteena on välittää tietoa siitä, miten 1) syödä ja juoda niin että suun terveys pysyy hyvänä 2) miten ja miksi hampaat pidetään puhtaina 3) miten ja miksi hakeudutaan tarkastukseen ja kokonaishoitoon. Suun terveydenhuollon henkilökuntaa on koulutettu tulkin käytöstä ja monikulttuurisen potilaan hoidon erityispiirteistä. Maahanmuuttajien kotoutumista on ennakoitu Helsingin suun terveydenhuollossa palkkaamalla puolipäiväinen monikulttuurisuuden asiantuntija (hammashoitaja) koordinoimaan maahanmuuttajien suun terveyden edistämistoimintaa. Monikulttuurisuuden asiantuntija kouluttaa ja koordinoi hammashoitajia ja suuhygienistejä maahanmuuttajatyöhön.
- Lahdessa pakolaisille ja muille maahanmuuttajille on tehty lasten hammashoidosta video "HIH - Hoida itse hampaasi". Lahdessa on myös järjestetty erilaisia suun terveydenhuoltoon liittyviä tapahtumia, joihin on kutsuttu aktiivisesti maahanmuuttajia.
- Pietarsaareissa pyritään järjestämään mahdollisimman nopeasti lääkärintarkastus hoidon tarpeen arvioimiseksi ja suunnitelman tekemiseksi.
- Rovaniemellä suuhygienisti käy kertomassa suun terveydenhuollosta ja käytännöistä maahanmuuttajille suunnatuissa tilaisuuksissa. Vastaavasti maahanmuuttotoimistosta on käynyt työntekijöitä suun terveydenhuollon henkilökunnan kokouksissa informoimassa ja keskustele-

lemassa. Lisäksi Rovaniemellä on käytössä erikielisiä esitetokaavakkeita ja suun hoito-ohjeita.

- Seinäjoella nimetyt henkilöt hoitavat pakolaisstatuksen saaneiden asiakkaiden ensimmäiset terveystarkastukset ja hoitajaksot.
- Tampereella on pyritty tavoittamaan maahanmuuttaja-äitejä ryhmätoiminnan kautta. Tämä on nähty tarpeelliseksi, sillä osa äideistä on luku- ja kirjoitustaidottomia, minkä vuoksi suomenkielinen tai jopa omankielinen teksti on heille vaikeaa. Sen sijaan puheen ymmärtäminen on usein helpompaa. Äitien tavoittaminen on nähty tärkeäksi myös sen vuoksi, että maahanmuuttajien lapsilla on paljon korjaavan hammashoidon tarvetta. Tämän kohderyhmän osalta kantaväestön kulttuurista lähtevä ennaltaehkäisy ei aina toimi.
- Turussa maahanmuuttajien palveluja on keskitetty vain joihinkin toimipisteisiin.
- Vaasassa ja Lappeenrannassa suun terveydenhuollon ammattilaiset ovat käyneet puhumassa suun terveydenhuollosta maahanmuuttajatilaisuuksissa.
- Useassa kunnassa on käytössä hyväksi koettu tekstiviestimuistutus palveluajasta.

4.2.4 Mielenterveyspalvelut

Mielenterveyspalveluita käsittelevään osioon saatiin yhteensä 38 vastausta. Kuten edellä on mainittu, mielenterveyspalveluiden osalta vastauksien hajonta on melko suurta. Tämä näkyy alla olevassa kuviossa. Mielenterveyspalveluiden koetaan myös keskimääräistä heikommin vastaavan maahanmuuttajien tarpeisiin (ks. Kuvio 20). Vastaajien mukaan eniten haasteita on ikääntyneille maahanmuuttajille tarjottavissa mielenterveyspalveluissa. Vastaajista 55 % koki mielenterveyspalveluiden vastaavan huonosti maahanmuuttajien palvelutarpeisiin. Erityisiä haasteita on myös työikäisten sekä nuorten aikuisten mielenterveyspalveluiden osalta. Alle kouluikäisten ja kouluikäisten maahanmuuttajien osalta mielenterveyspalvelut pystyvät paremmin vastaamaan palvelutarpeisiin.



Kuvio 25 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Mielenterveyspalvelut

Erityiset haasteet

Mielenterveyspalveluihin liittyy useita haasteita. Monesti kyse on kommunikoinnin ongelmista (tulkkauksen vaikeus mielenterveyteen liittyvissä asioissa), jotka vaikeuttavat asiakkaiden hoitamista ja sairauden tunnistamista, mutta haasteita on myös moniongelmaisuuksien, erityisongelmien, mielenterveyteen liittyvän epäluulon sekä palveluiden ulkopuolelle jäämisen osalta.

Maahanmuuttajien osalta mielenterveydessä haasteena on usein moniongelmaisuus. Masennusoireet tai muut lievemmät mielen sairaudet jäävät huomioimatta tai vähemmälle huomiolle, koska asioita saatetaan selitellä muilla maahanmuutosta johtuvilla stressitekijöillä. Henkilöt ovat usein traumatisoituneita. Usein erityisongelmien kuten kidutustrauhojen hoitokeinojen osaaminen on heikkoa.

Kulttuurierot vaikeuttavat hoitoa. Kulttuuritaustan vuoksi asiakkaiden voi olla vaikea myöntää neuropsykologisia tai psykiatrisia ongelmia. Maahanmuuttajat eivät mielellään halua käyttää palvelua, jossa viitataan mielenterveyteen. Näistä syistä johtuen maahanmuuttajat eivät myöskään osaa välttämättä hakeutua palveluiden piiriin. Vastaajat nostavat nuoret aikuiset esille niin sanottuna väliinpuotoajaryhmänä, jonka on vaikea päästä palveluiden piiriin. Erityisesti tämä koskee ilman perhettään maahan tulevia nuoria aikuisia.

Etätulkkauksen käyttö terapiassa aiheuttaa vaikeuksia luontevaan kommunikointiin asioissa, jotka ovat erittäin henkilökohtaisia ja kipeitä. Lisäksi tulkkaus ei ole aina riittävää vaan tarvittaisiin omaa äidinkieltä puhuvia henkilöitä. Terapeuttisten keskustelujen käyminen tulkin välityksellä on vaikeaa. Lisähaasteita aiheuttaa maahanmuuttajien tottumattomuus länsimaiseen keskustelutapaan.

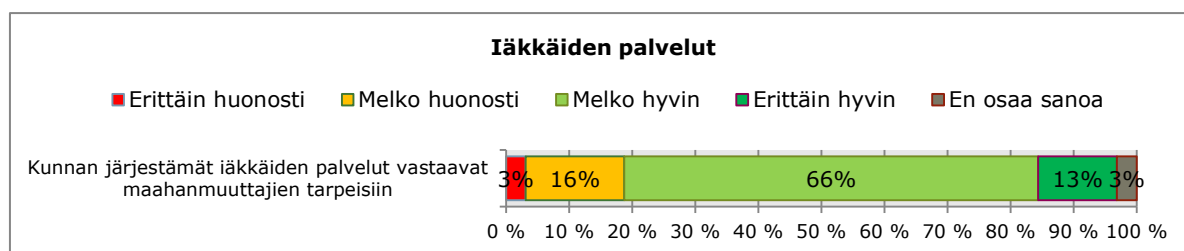
Hyvät käytännöt

Alla on listattu vastaajien listaamia maahanmuuttajien mielenterveyspalveluihin liittyviä hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja.

- Helsinki tarjoaa Helsingin Diakonissalaitoksen palveluita, muun muassa kidutettujen kuntoutuksen palveluita.
- Järvenpäässä on aloitettu mielenterveys- ja päihdehoitoon liittyvän palvelupaketin kokoaminen (eri kielillä tarjottavat itsehoito ym. palvelut, erityispalveluja tarjoavat tahot, kartoitetaan erikielisten mittareiden arviointityökalujen tarvetta).
- Kemi tarjoaa maahanmuuttajille traumaterapiaa.
- Kouvolassa ohjaus ja neuvonta mielenterveyspalveluihin on järjestetty terveyskeskuksen maahanmuuttajien terveydenhoitajan kautta yhteistyössä maahanmuuttopalveluiden sosiaalityöntekijän ja ohjaajien kanssa.
- Lahti tarjoaa maahanmuuttajille ulkopuoliselta toimijalta ostettuja psykoterapiapalveluita.
- Salo on hankkinut vakavasti traumatisoituneiden hoitoon erikoistuneita palveluita esimerkiksi Suomen mielenterveysseuran Kriisikeskuksesta ja Turusta esim. kidutusta kokeneiden hoidon suunnitteluun.
- Tampereen Psykiatrian poliklinikka maahanmuuttajille hoitaa kidutustraumoista ynnä muusta vaikeasta oireilusta kärsiviä maahanmuuttajia, jotka ovat olleet Suomessa korkeintaan muutamia vuosia.
- Vantaalla maahanmuuttajataustaisille mielenterveyskuntoutujille ostetaan tarvittaessa sosiaalihuoltolain mukaista kotiin vietävää tukea sekä tarvittaessa työ- tai päivätoimintaa. Vantaan kaupungilla on ostopalvelusopimus Vantaan alueen Mielenterveysseuran tukihenkilötoiminnasta. Toimintaa ei ole erityisesti osoitettu maahanmuuttajataustaisille, mutta joukossa on ollut muutamia ko. asiakaskuntaan kuuluvia henkilöitä. Lisäksi maahanmuuttajapalvelut on tarvittaessa saanut konsultointipalvelua Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksen pitkäaikaisilta työntekijöiltä.
- Lisäksi vastaajat nostivat esille Haavoittuvassa asemassa olevien kiintiöpakolaisten kuntiin sijoittumisen edistäminen (HAAPA) -hankkeen, jota toteutettiin EU:n Pakolaisrahaston rahoituksella. Aikavälillä 1.2.2010 - 28.2.2014 toimineen HAAPA-hankkeen tavoitteena oli nopeuttaa haavoittuvassa asemassa olevien kiintiöpakolaisten kuntiin sijoittumista ja kehittää kuntien vastaanottoprosesseja. Hankkeessa toimi 23 alahanketta kunnissa, joissa kehitettiin ja mallinnettiin vastaanottoprosesseja ja pakolaisten saamia palveluja sekä edistettiin kotoutumisen alkamista eri tavoin.

4.2.5 Iäkkäiden palvelut

Osioon saatiin yhteensä 32 vastausta.



Kuvio 26 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Iäkkäiden palvelut

Vuoden 2012 kyselyssä kysyttiin iäkkäiden palveluiden vastaavuudesta maahanmuuttajien tarpeisiin. Tulokset ovat pysyneet melko lailla samalla tasolla vuosina 2012 ja 2015. Kun vuonna 2012 vastaajista 68 % koki iäkkäiden palveluiden vastaavan maahanmuuttajien tarpeisiin, oli vastaava tulos 79 %.

Taulukko 13 Tulosvertailu 2012-2015: Iäkkäiden palvelut

Tulos 2012	Tulos 2015	Muutos 2012-2015
Erittäin huonosti: 0 %	Erittäin huonosti: 3 %	▶
Melko huonosti: 13 %	Melko huonosti: 16 %	
Melko hyvin: 60 %	Melko hyvin: 66 %	
Erittäin hyvin: 8 %	Erittäin hyvin: 13 %	
En osaa sanoa: 20 %	En osaa sanoa: 3 %	

Erityiset haasteet

Erityisiä iäkkäiden palveluihin liittyviä haasteita ovat vastaajien mukaan muun muassa kieli- ja kulttuurierot, palveluohjauksen puutteellisuus iäkkäiden maahanmuuttajien kohdalla sekä iäkkäiden maahanmuuttajien eristäytyminen omaan perhepiiriin ja etniseen yhteisöön. Opittu kieli myös unohtuu iän myötä. Muita iäkkäiden palveluihin liittyviä haasteita ovat kulttuurien tunteuksen puute puolin ja toisin, kulttuuriset erot vanhusten hoitamisessa ja se, että maahanmuuttajataustaiset ikääntyneet eivät välttämättä tiedä heille kohdennetuista palveluista. Lisähaasteita palveluiden saavutettavuuden näkökulmasta tuo se, että julkisen liikenteen käyttö ei aina onnistu ikääntyneiltä maahanmuuttajilta. Tietyissä kulttuureissa miehet kokoontuvat aktiivisemmin itsenäisesti, kun taas naiset vetäytyvät joissakin kulttuureissa koteihinsa, ja heitä on vaikeampaa houkutella mukaan toimintaan. Moni vastaaja piti riskinä sitä, että iäkkäät maahanmuuttajat jäävät lastensa hoidettavaksi kotiin.

Hyvät käytännöt

Usea vastaaja korosti, että toistaiseksi ikääntyneiden maahanmuuttajien määrä ei ole ollut suuri. Vastaajat listasivat seuraavia iäkkäiden palveluihin liittyviä hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja.

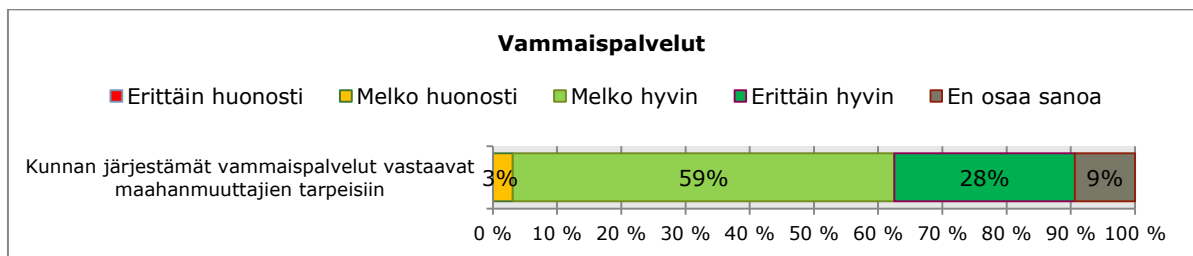
- Espoo on järjestänyt muun muassa Intoa elämään kursseja ja vertaistukiryhmiä samaan kieliryhmään kuuluville. Lisäksi Espoo tarjoaa tutun ohjaajan pitämiä virikeryhmiä erikielisille ikäihmisille.
- Helsingissä on hyviä kokemuksia palvelukeskuksen vertaisryhmistä, joiden on koettu tuottavan tulosta. Lisäksi ikäihmisten kielenopetus yhteistyössä työväenopiston kanssa on ollut onnistunut ratkaisu. Helsingissä on myös oma kuntosalivuoro naisasiakkaille. Muita palveluita ovat muun muassa palvelukeskusten ryhmät, joissa hyvin käytännönläheisesti kerrotaan palveluista. Esimerkkinä hyvästä käytännöstä on se, että virallisen suomenkielen opetuksen puuttuessa koto-ryhmästä tehtiin hyvin käytännönläheinen. Lisäksi Helsingissä iäkkäät maa-

hanmuuttajat voivat tutustua suomalaisiin tapoihin ja kulttuuriin sosiaaliohjaajien, muutami- en vapaaehtoisten ja tulkkien avulla. Helsingin kokemuksen perusteella paperinen tiedotus ei ole toimivin tiedottamisen muoto. Helsingissä hyödynnetään verkostoja ja ”puskaradiota”. On huomattu, että suullista kutsua erilaisiin tapahtumiin arvostetaan. Helsingin kokemusten pe- rusteella toiminnan tulee olla pysyvää, sillä peruutukset ja muutokset aikatauluissa sekoitta- vat asiakkaita. Helsingin kokemukset myös osoittavat, että rukousaikojen noudattaminen on tärkeää tietyille asiakasryhmille. Mahdollisuus noudattaa muslimien rukousaikoja voi olla kyn- nyskysymys ryhmään osallistumiselle.

- Kotkan kokemusten perusteella muista kulttuureista ja kieliryhmistä tulevat hoitotyöntekijät tuovat hoitotilanteisiin lisää ymmärrystä niin asiakkaille kuin muille työntekijöille.
- Lahdessa suurin maahanmuuttajayhteisö ovat venäjänkieliset. Lahden kaupunki toteutti hankkeen, jossa pyrittiin ennaltaehkäisevästi tarjoamaan ikäihmisille tietoa palveluista ja viemään palveluita ikäihmisten kotiin. Lisäksi Lahteen on muodostunut samankielisten ikäih- misten asuinyhteisöjä kahteen vanhuspalveluuyksikköön. Lahti pyrkii jatkossa profiloimaan palveluja venäjänkieliselle ikäihmisten ryhmälle. Lahteen on palkattu venäjää osaavia työnte- kijöitä ikäihmisten palveluihin.
- Raaseporin kaupunki on perustanut seniorineuvonnan, jossa ikäihminen saa henkilökohtaista neuvontaa ja palvelua oman elämän asioissa. Tulkin avulla iäkästä maahanmuuttajaa voidaan ohjata henkilökohtaisesti.

4.2.6 Vammaispalvelut

Vammaispalveluita käsittelevään osioon saatiin yhteensä 33 vastausta. Pääosa vastaajista (87 %) on sitä mieltä, että kuntien vammaispalvelut vastaavat hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin.



Kuvio 27 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Vammaispalvelut

Tulokset ovat parantuneet vuosien 2012 ja 2015 välillä. Kun vuonna 2012 vastaajista 69 % oli sitä mieltä, että vammaispalvelut vastaavat hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin, oli vastaava luku 87 % vuonna 2012.

Taulukko 14 Tulosvertailu 2012-2015: Vammaispalvelut

Tulos 2012	Tulos 2015	Muutos 2012-2015
Erittäin huonosti: 0 % Melko huonosti: 3 % Melko hyvin: 55 % Erittäin hyvin: 14 % En osaa sanoa: 28 %	Erittäin huonosti: 0 % Melko huonosti: 3 % Melko hyvin: 59 % Erittäin hyvin: 28 % En osaa sanoa: 9 %	▲

Erityiset haasteet

Vastaajilta kysyttiin, mitkä ovat erityisiä haasteita vammaispalveluiden suhteen maahanmuutta- ja-asiakkaiden osalta. Muiden osioiden kaltaiset teemat toistuvat myös vammaispalveluiden osalta. Erityisinä haasteina vastaajat pitivät kieli- ja kulttuurieroista johtuvia haasteita, tulkkipalvelu- jen riittämättömyyttä ja epärealistisia toiveita vammaispalvelun sisällöstä. Kuten muissakin pal- veluissa, kieliongelmat ja yhteisen kommunikaatiomenetelmän löytäminen on haasteellista. Usea

vastaaja kokee tulkkipalvelut riittämättömiksi. Vammaisten kohdalla tarvitaan lisäksi usein erityisjärjestelyitä. Esimerkiksi kuulovammaiset tarvitsevat kansainvälistä viittomakieltä osaavan tulkin apua. Henkilökohtaisen avustajan kielitaitovaatimukset osan mielestä myös liian alhaiset, jotta avustaja pystyisi työskentelemään maahanmuuttajan kanssa. Osa vastaajista koki, että kulttuurieroista johtuen maahanmuuttajien suhtautuminen vammaisuuteen aiheuttaa myös välillä ristiriitoja. Joissakin tapauksissa maahanmuuttajille on myös epärealistisia odotuksia vammaispalvelun sisällöstä. Asiakas saattaa muun muassa haluta ja tarvita siivousta, vaikka siivous ei kuulu vammaispalvelun sisältöön. Haasteena on myös, että usein maahanmuuttajaperhe ei osaa hakea vammaispalveluja.

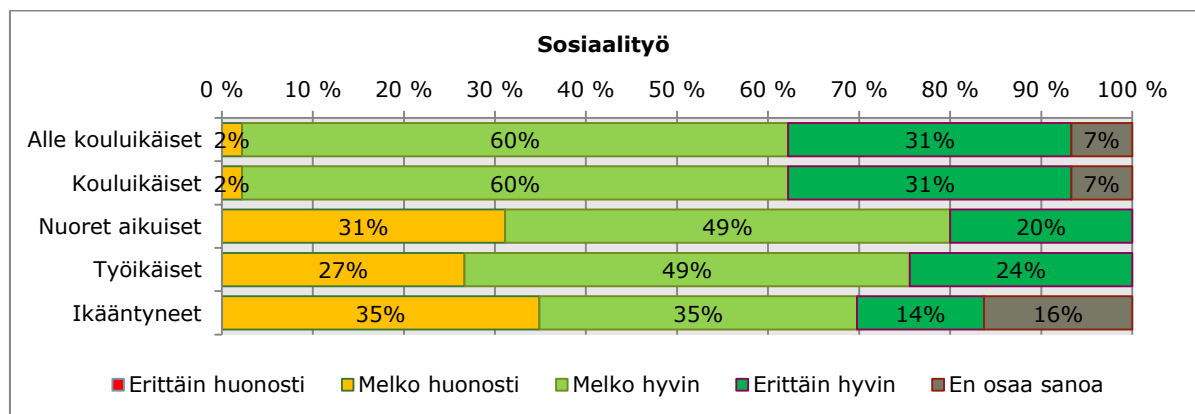
Hyvät käytännöt

Vastaajilta kysyttiin, mitä erityisen hyväksi osoittautuneita vammaispalveluiden käytäntöjä ja toimintamalleja kunnassa on ollut käytössä. Vastaajat listasivat alla lueteltuja toimintamalleja.

- Espoo toteutti HAPPA-hankkeen, jonka kautta saatiin hyviä kokemuksia vammaispalveluiden ja maahanmuuttajapalveluiden tiiviistä yhteistyöstä. Hankkeessa oli mukana myös monia järjestöjä. Tieto eri osapuolten työstä lisääntyi.
- Joensuussa vammaispalveluilla on toimivaa yhteistyötä varsinaista maahanmuuttajatyötä kotouttamisen piirissä tekevien kanssa.
- Raisiossa kotouttaminen kuuluu sosiaalipalveluissa sosiaalityön kokonaisuuteen. Asiakkaita opastetaan erilaisten tukitoimien ja avustusten hakemisessa eikä jätetä maahanmuuttajaa itsensä varaan, jos hänellä ei ole riittäviä tietoja ja taitoja avun hakemiselle. Maahanmuuttajia opastetaan myös sairauskohtaisten liittojen palvelujen piiriin. Liitoista saa paljon opastusta (mm. Lihastautiliitto, Astma- ja hengityselinliitto, Kynnys ry).
- Myös Tampereella tehdään tiiviistä yhteistyötä kotouttavan sosiaalityön ja vammaispalveluiden kesken.

4.2.7 Sosiaalityö

Sosiaalityön palveluita käsittelevään osioon saatiin yhteensä 36 vastausta. Palveluiden koetaan vastaavan parhaiten alle kouluikäisten ja kouluikäisten tarpeisiin. Eniten haasteita on nuorten aikuisten, työkäisten ja ikääntyneiden sosiaalipalveluiden osalta.



Kuvio 28 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Sosiaalityö

Erityiset haasteet

Sosiaalityön palvelujen osalta tunnistettiin lukuisia haasteita. Tunnistetut haasteet liittyvät muun muassa kieli- ja kulttuurieroista johtuviin kommunikointiongelmiin, resurssien riittävyyteen,

maahanmuuttajien palvelun resurssintensiivisyyteen sekä nykyisen palvelujärjestelmän monimutkaisuuteen maahanmuuttajan näkökulmasta.

Usea vastaaja koki, että jos maahanmuuttaja yleensä on sosiaalityön palveluissa, on palvelujen kysyntä huomattavasti suurempaa kuin kantaväestön kohdalla. Yleensä vaikeudet päästä sisälle monimutkaiseen palvelujärjestelmään ovat todella suuret ja sosiaalityöltä odotetaan usein jatkuvaa, kuukaudesta ja vuodesta toiseen jatkuvaa säännöllistä auttamista käytännön asioissa, kuten etuuksien hakemisessa ja talouden hallinnassa. Maahanmuuttaja-asiakkaiden ymmärrys sosiaalipalveluista ja niiden tarkoituksesta on myös yksi haaste. Asiakkaat eivät välttämättä aina ymmärrä, mitä sosiaalipalveluilta voi odottaa. Lisäksi kulttuurien törmäykset ja uskonnon tai kulttuurin aiheuttamat ristiriidat maahanmuuttajan ja suomalaisen yhteiskunnan järjestyksen ja tasa-arvokäsitysten välillä ovat vastaajien mukaan ajoittain suuria. Ristiriidat kuormittavat henkilöä.

Vastaajat myös kokivat, että palvelujärjestelmän monimutkaisuus lisää sosiaalityön tarvetta. Lainsäädännölliset reunaehdot esim. kielitaidon suhteen omalta osaltaan vaikeuttavat maahanmuuttajien työllistymistä ja sopeutumista yhteiskuntaan ja aiheuttavat lisätyötä sosiaalipalveluille. Oman haasteensa tuo vastaajien mukaan se, että palveluvalikko ja palveluprosessit on luotu siten, että asiakasta ohjeistetaan kirjallisten ohjeiden kautta, joita on saatavilla mm. kuntien web-sivustoilla. Tietoa on saatavilla, mutta sitä on vaikea löytää. Maahanmuuttajille suunnatut tiedotteet eivät välttämättä löydä perille. Edellä mainituista syistä johtuen on paljon asiakkaita, jotka eivät pysty itsenäisesti hoitamaan esim. lomakkeiden täyttöö vaan tarvitsevat paljon apua lomakkeiden täyttämässä sekä toisaalta päätösten tulkitsemisessä. Erityinen haaste on samojen asioiden toistuva kertaaminen. Toimeentulotukihakemusta pidettiin monimutkaisen maahanmuuttajien näkökulmasta.

Kun toimeentulotuki on myönnetty, aiheuttaa haasteita pankkitilittömien asiakkaiden toimeentulotuen maksatus. Rahat joudutaan maksamaan käteisellä monimutkaisten ja aikaa vievien prosessien kautta. Toimeentulotuki siirtyy kokonaan Kelan maksettavaksi 1.1.2017 alkaen. Kunnat odottavat, miten Kela onnistuu paperittomien asiakkaiden kohdalla. Vastaajat myös toivovat, että valtakunnallisesti eriävät käytännöt toimeentulotuen myöntämisessä poistuvat, kun KELA ottaa toimeentulotuen perusosan hoidettavakseen.

Vastaajat ennakoivat, että tuleva vuosi (2016) tuo maahanmuuttajien palvelujen tarpeisiin isoja lisäyksiä. Jos uusien pakolaisasiakkaiden määrä kasvaa yllättäen paljon, nykyisillä resursseilla selviäminen on hankalaa. Nuorten miesten työllisyystilanne koetaan erityiseksi riskiksi. Yleisen työllisyystilanteen ollessa huono tarvitaan vastaajien mukaan erityistä panostusta kielikoulutukseen ja työllistymiseen.

Hyvät käytännöt

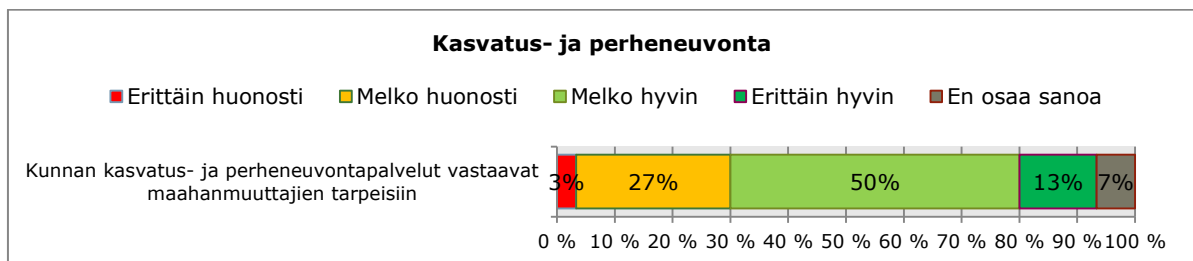
Vastaajat listasivat seuraavia hyviä sosiaalityön toimintamalleja ja käytäntöjä.

- Iisalmella on käytössään Ylä-Savon kuntien lisäresursoima maahanmuuttoneuvonta, pakolaisien sosiaalityö, palveluohjaus ja terveydenhoito. Tätä pidetään välttämättömänä, jotta palvelut pystytään järjestämään heille ja muille kuntalaisille.
- Joensuun sosiaalityö tekee tiivistä yhteistyötä maahanmuuttajapalveluiden kanssa.
- Keravalla on toiminnassa matalan kynnyksen maahanmuuttajayksikkö, jossa tuetaan kielen opiskelua ja vertaistukea, järjestetään kuntouttavaa työtoimintaa, annetaan ohjausta ja neuvontaa.
- Lohjalla kolmas sektori on järjestänyt lukupiirejä, kielikahviloita, kohtaamispaikkatoimintaa sekä kulttuuritapahtumia. Kunta on järjestänyt toiminnalle tilat.
- Porissa tehdään jalkautuvaa sosiaalityötä. Sosiaaliohjaajan lisäksi kotikäyntejä tekevät sosiaalityöntekijät omissa asiakasperheissään, varsinkin kiintiöpakolaisten osalta.

- Raaseporissa maahanmuuttajille on nimetty sosiaalitoimistossa yksi sosiaalityöntekijä ja yksi etuuskäsittelijä. Maahanmuuttajatoimiston ja sosiaalityön välinen yhteistyö on toimivaa.
- Vantaa on palkannut aikuissosiaalityöhön maahanmuuttajataustaisten perhetyöntekijän, joka toimii osittain alkuvaiheen kotouttamistyössä maahanmuuttajapalveluissa, mutta myös perhepalveluissa. Perhetyöntekijä osallistuu esimerkiksi lastensuojelun tapaamisiin ja toimii kulttuuritulkkina asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Lisäksi aikuissosiaalityön maahanmuuttajatiimissä työskentelevät palveluneuvojat ja sosiaaliohjaajat ovat aikuissosiaalityön työntekijöiden käytettävissä. Sosiaalityöntekijät ohjaavat asiakkaat kääntymään näiden työntekijöiden puoleen, jos he tarvitsevat lisätietoa palveluista. Maahanmuuttajatiimin palveluneuvojilla ja sosiaaliohjaajilla on enemmän aikaa paneutua ja ottaa selvää moniongelmaisista tilanteista. Vantaalla on myös saatu Nicehearts ry:n kautta arvokasta tietoa siitä, miten palvelut toimivat tai eivät toimi maahanmuuttaja-asiakkaiden kohdalla. Lisäksi Nicehearts ry:n edustajat ovat olleet mukana tapaamisissa ns. ei-virallisina-tukihenkilöinä.
- Usealla suuremmalla kaupungilla (esim. Salo) on erillinen maahanmuuttajayksikkö, jonka toiminnan koetaan tukevan sosiaalityötä.
- Useat kunnat kokevat kolmannen sektorin kanssa tehtävän yhteistyön tärkeäksi.

4.2.8 Kasvatus- ja perheneuvonta

Kasvatus- ja perheneuvonnan palveluita käsittelevään osioon saatiin yhteensä 31 vastausta. Noin 1/3 vastaajista koki, että kasvatus- ja perheneuvonnan palvelut eivät vastaa maahanmuuttajien tarpeisiin.



Kuvio 29 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Kasvatus- ja perheneuvonta

Tulokset ovat selkeästi huonontuneet vuosien 2012 ja 2015 välillä. Kun vuonna 2012 vastaajista 92 % koki kasvatus- ja perheneuvonnan palveluiden vastaavan hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin, oli vastaava luku vuonna 2015 vain 63 %.

Taulukko 15 Tulosvertailu 2012-2015: Kasvatus- ja perheneuvonta

Tulos 2012	Tulos 2015	Muutos 2012-2015
Erittäin huonosti: 0 %	Erittäin huonosti: 3 %	
Melko huonosti: 2 %	Melko huonosti: 27 %	
Melko hyvin: 58 %	Melko hyvin: 50 %	
Erittäin hyvin: 34 %	Erittäin hyvin: 13 %	
En osaa sanoa: 6 %	En osaa sanoa: 7 %	

Erityiset haasteet

Keskeisiä kasvatukseen ja perheneuvontaan liittyviä haasteita olivat muun muassa kieli- ja kulttuurieroista johtuvat vaikeudet, pakolaisten traumaattisten kokemusten huomioiminen kasvatukseen ja perheneuvonnassa ja erot vanhemmuuteen ja kasvatukseen liittyvissä asioissa. Moni vastaajista totesi tulkkauksen olevan haastavaa kasvatukseen ja perheneuvontaan liittyvissä asioissa. Osa vastaajista myös koki, että kasvatukseen ja perheneuvonnan palveluita pitäisi tarkemmin kohden-

taa sen perusteella, mikä on kuinka pitkään asiakas on asunut Suomessa. Tavanomaiset perheneuvolapalvelut sopivat vastaajien mukaan paremmin niille maahanmuuttajille, jotka ovat jo pääosin kielen, työn, koulutuksen ja asumisen osalta kunnolla integroituneet suomalaiseen yhteiskuntaan. Tällä hetkellä maahanmuuttajat saavat samantasoista ja -laatuista palveluja kuin kantasuomalaiset, mutta maahanmuuttajuuden prosessi (pakolaisuus, oleskelulupa, kotoutumisen vaihe), maahanmuuton lähtötilanne (sota, kidutus, traumat), aikuisten tilanne (sairaudet, koulutustaso, perheen kokoonpano vrt. perheenyhdistymisasiat) tuovat sellaisia erityispiirteitä, jotka huonosti istuvat viranomaiselta viranomaiselle ohjaamiseen eri palvelujen tarpeissa.

Vastaajat korostivat, että pakolaisuuteen ja turvapaikkaprosessiin liittyy keskimääräistä suurempi mielenterveyshäiriöiden riski (Duodecim 2007). Erityisesti traumaperäiset oireet ja depressio ovat maahanmuuttajilla yleisiä. Vanhempien vointi heijastuu lasten kotoutumiseen ja psyykkiseen vointiin. Moni vastaaja nosti esille huolensa siitä, että useassa (tyypillisesti pienemmässä) kunnassa ei ole julkisen tahon toimesta kehitetty ja keskitetty järjestelmää traumatisoituneiden, sodan keskeltä tulevien ja kidutettujen auttamiseen (vrt. mm. Tampere, Helsinki). Traumatisoituneiden irrallaan hoitaminen eri palveluissa venyttää hoidon tarpeita, nostaa lastensuojelun kustannuksia ja tulee myöhemmin esiin kalliimpana psykiatrisen hoidon tarpeena. Vakavasti traumatisoituneiden asiakkaiden erityistarpeiden huomiointi on erityisen haastavaa pienillä paikkakunnilla, missä psyykkisen ja sosiaalisen tuen saanti on hyvin vaikeaa. Pienillä paikkakunnilla ei myöskään ole vertaistukiryhmiä tai vapaaehtoisryhmiä.

Usea vastaaja piti haastavana myös sitä, että lapsen ja vanhemman suhde ja kasvatuskäytännöt ovat voineet olla lähtömaassa hyvin erilaiset, jolloin vaatii todella paljon aikaa saada näkökulmaa siihen, millainen kasvatuskäytäntö Suomessa on ja mitä on lapsen hyvä huolto ja lapsen etu suomalaisen lainsäädännön mukaan.

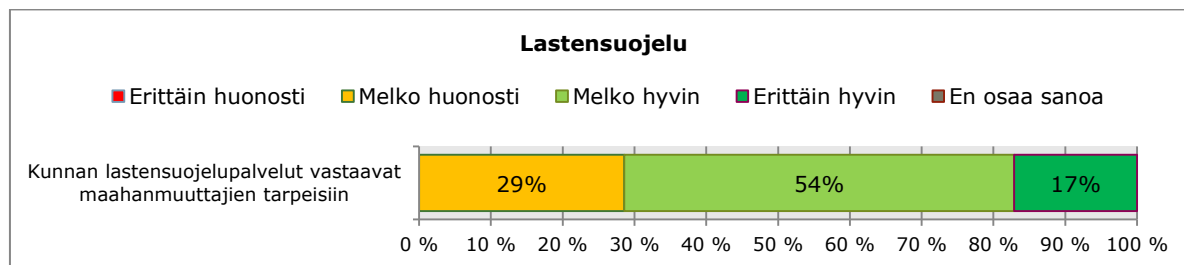
Hyvät käytännöt

Vastaajat listasivat seuraavia lastensuojeluun liittyviä hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja.

- Espoo käyttää säännönmukaisesti tulkkipalveluja kommunikoinnin tukena ja yhteisen ymmärryksen mahdollistamiseksi. Yhteistyökumppanin ohjatessa maahanmuuttajataustaista asiakasta perheneuvolapalveluihin, lastensuojelu on aktiivisesti asiakkaaseen yhteydessä. Asiakkuus aloitetaan yhteistyöpalaverilla, jossa on myös ohjaava taho mukana.
- Lahdessa lastensuojelu järjestetään vuosittaisia yhteistyökokouksia maahanmuuttajapalveluiden kanssa. Lisäksi perheneuvolassa on nimetty yhteistyöhenkilöt (psykologi, sosiaalityöntekijä) maahanmuuttajapalveluiden suuntaan. Työntekijöiden verkostoituminen auttaa keskinäisessä konsultoinnissa ja asiakkuuteen ilmoittautumisessa.
- Lastensuojelulla on yleisesti tiiviistä yhteistyötä maahanmuuttajapalveluiden kanssa useassa kunnassa.
- Raisiossa on avattu kulttuurisensitiivinen perhekeskus. Lisäksi Raisiossa on panostettu jalkautuvaan konsultaatiotyöhön perustason sekä neuvolan perhetyön kanssa.
- Tampereella osa perheneuvolan henkilöstöstä on käynyt sotatraumasta kärsivien lasten terapiakoulutuksen. Tampereella on koettu, että kyseisestä erityisosaamisesta on ollut hyötyä laajemminkin.
- Vantaalla perheneuvola antaa vahvaa konsultaatiotukea varhaiskasvatukselle ja perusopetukselle. Vantaalla hyödynnetään erilaisia toiminnallisia menetelmiä ja ryhmätoimintoja, joita on käytössä monelle asiakasryhmälle. Vantaalla on koettu, että toiminnalliset menetelmät ja ryhmätoiminta sopivat usein pelkkää keskustelua paremmin maahanmuuttajataustaisille asiakkaille. Tämän lisäksi Vantaalla on käytössä varhaisen tuen työmalli, jossa keskeisessä roolissa ovat Vantaan perhekoutsit -malli, joka on nopean intervention monialainen ja käytännön läheinen työmuoto ja vahvistaa asiakkaan osallisuutta.

4.2.9 Lastensuojelu

Lastensuojelun palveluita käsittelevään osioon saatiin yhteensä 35 vastausta. Pääosa vastaajista (71 %) kokee lastensuojelun palveluiden vastaavan hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin. Vastaa- jista 29 % koki, että lastensuojelut vastaavat melko huonosti maahanmuuttajien tarpeisiin.



Kuvio 30 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Lastensuojelu

Erityiset haasteet

Erityisiä lastensuojeluun liittyviä haasteita ovat erilaiset kasvatuskäytännöt, erot valmiudessa ottaa lastensuojelun palveluita vastaan sekä perheen normaalina pitämien kasvatustapojen ja suomalaisen lainsäädännön väliset ristiriidat. Tämän lisäksi tulkkauksen järjestäminen koetaan hankalaksi ja tulkkauksen taso ajoittain huonoksi. Vastaajien mukaan kuntiin tarvitaan myös lisää maahanmuuttajataustaisia lastensuojelun työntekijöitä. Resurssien puute on keskeinen lastensuojelun haaste, joka yhtä lailla koskee kantaväestön palveluita.

Kulttuuritaustasta johtuen perheiden valmiudet ottaa palvelua vastaan vaihtelevat. Osassa kulttuureja perhe on hyvin vahva yksikkö, jonka asioihin ei voi helposti puuttua. Lastensuojelulla ymmärretään osassa kulttuureja sitä, että lapset otetaan välittömästi huostaan eikä ymmärretä, että keskustelu ja avuntarjoaminen eivät merkitse/ johda huostaanottoon.

Eri kulttuureissa vanhemman ja viranomaisen roolit ovat hyvin erilaisia ja lastensuojelussa jou- dutaankin usein pohtimaan, missä määrin länsimaista lastensuojelua voidaan toteuttaa eri kulttuureista tulevien kanssa. Käytännössä tämä tarkoittaa mm. sen miettimistä, milloin länsimainen lastensuojelu tuottaa lapselle suojelua ja missä määrin kärsimystä erottamalla hänet omasta kulttuuristaan. Lastensuojelussa tuo lisäksi haastetta Suomen palvelujärjestelmän ja lainsäädän- nön tunteminen.

Maahanmuuttajille suomalainen perhepalvelujärjestelmä voi olla maahanmuuttajille outo ja vie- ras. Suomalaista yhteiskuntaa, lakeja ja toimintatapoja pitää selittää. Maahanmuuttajalle voi olla outoa, että viranomainen tulee kotiin, ja avun vastaanottaminen palvelujen muodossa viran- omaisten taholta on vaikeaa. Maahanmuuttajat eivät löydä tai ota vastaan ennaltaehkäiseviä palveluja ja asiat ovat edenneet jo aika pitkälle, kun ollaan lastensuojelussa. Myös lastensuoje- lussa maahanmuuttajilla voi olla vaikeuksia ottaa palveluja vastaan, kun tullaan kulttuurista mis- sä perhe ja suku ovat hoitaneet asiat.

Hyvät käytännöt

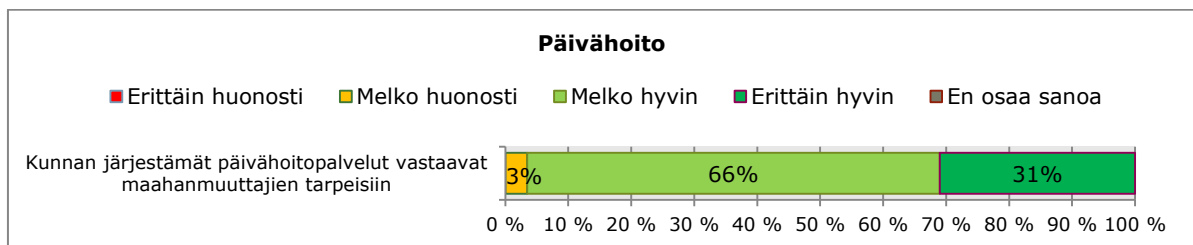
Lastensuojelun palveluita koskeviin kysymyksiin vastanneet vastaajat listasivat muun muassa seuraavia toimivia lastensuojelun toimintamalleja ja käytäntöjä.

- Hyvinkäällä lastensuojelulla on tarvittaessa käytettävissä maahanmuuttajatyöhön erikoistunut perheohjaaja.
- Iisalmessa maahanmuuttoneuvoja on mukana lastensuojelutapaamisissa kieli- ja kulttuuritu- kena, jotta väärinymmärryksiltä vältyttäisiin.

- Keravalla on toiminnassa maahanmuuttajien oma toimipiste Topaasi, jossa työskentelevät maahanmuuttajien kanssa työtä tekevät työntekijät, joiden kanssa lastensuojelu työskentelee yhteistyössä ja työparina.
- Lohjalla perheen kulttuuriset että muut yksilölliset piirteet pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin asiakkuudessa. Jos perheille tarjottu tukipalvelu on hankittu ostopalveluna, se on pyritty hankkimaan palveluntuottajalta, jolla on erityisosaamista maahanmuuttajien kanssa työskentelyssä.
- Pudasjärvellä on maahanmuuttajille oma perhetyöntekijä ja sosiaaliohjaaja, jotka ovat tiiviisti tekemisissä perheiden kanssa. He ovat usein lastensuojelutyöntekijän työparina. Maahanmuuttajien terveydenhoitaja on myös hyvin selvillä perheiden tilanteesta.
- Tampereella työskentelee maahanmuuttajaohjaaja, jonka erityisosaamiseen kuuluvat maahanmuuttajakysymykset ja eri kulttuurien tuntemus. Tämä on mahdollistunut erillisrahoituksella (laskennalliset korvaukset).
- Turussa pakolaisten ja inkerinsuomalaisten asiakkaiden vastaanotto on keskitetty yhteen yksikköön kolmen vuoden ajaksi Turkuun muutosta. Yksikössä on sosiaalityöntekijöitä, ohjaajia sekä terveydenhuollosta lääkäri ja terveydenhoitajia. Lisäksi asiakkaat saavat tarvittaessa psykologin palveluita. Yksikössä tehdään yhdennettyä sosiaalityötä sisältäen aikuissosiaalityön, perhesosiaalityön sekä lastensuojelun. Yhteistyön tekeminen terveys- ja sosiaalipalvelujen osalta toimii hyvin tämän rajatun asiakasjoukon osalta. Sijaishuollon sosiaalityössä maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden erityiskysymykset pyritään ottamaan huomioon. Työntekijät täydentävät omaa osaamistaan erillisten koulutusten avulla.

4.2.10 Päivähoito

Päivähoidon palveluita käsittelevään osioon saatiin yhteensä 32 vastausta. Lähes kaikki vastaajat (97 %) olivat sitä mieltä, että päivähoitopalvelut vastaavat hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin.



Kuvio 31 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Päivähoito

Tulokset ovat pysyneet melko lailla samalla tasolla vuosien 2012 ja 2015 välillä. Kun vuonna 2012 vastaajista 87 % oli sitä mieltä, että päivähoiton palvelut vastaavat hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin, oli vastaava tulos noussut 10 prosenttiyksikköä 97 %:iin vuonna 2015.

Taulukko 16 Tulosvertailu 2012-2015: Päivähoito

Tulos 2012	Tulos 2015	Muutos 2012-2015
Erittäin huonosti: 0 % Melko huonosti: 9 % Melko hyvin: 66 % Erittäin hyvin: 21 % En osaa sanoa: 4 %	Erittäin huonosti: 0 % Melko huonosti: 3 % Melko hyvin: 66 % Erittäin hyvin: 31 % En osaa sanoa: 0 %	▶

Erityiset haasteet

Päivähoitoon liittyvät haasteet koskevat erityisesti kasvatuskumppanuutta, maahanmuuttajien keskittymistä tietyille alueille, kommunikointi- ja ymmärtämisvaikeuksia sekä yleistä pulaa hoitopaikoista. Päivähoidon asiantuntijat kokevat lapsen oppimisen ja kehityksen tavoitteiden määrittämisen olevan usein hankalaa maahanmuuttajataustaisten vanhempien kanssa.

Usea vastaaja korosti, että haasteena on myös asiakkaiden keskittyminen tietyille asuinalueille ja sitä kautta tiettyjen päiväkotien palvelujen piiriin. Tästä johtuen lapsiryhmien muodostuminen on johtanut siihen, että muuta kuin suomenkieltä äidinkielenään puhuvia lapsia on ryhmässä jopa puolet lapsista. Tämä vaikeuttaa lasten kielten oppimista ja tuo haasteita henkilökunnalla. Haasteita on myös S2-opetuksen tarjoamisen osalta.

Haasteita on aiheuttanut myös asiakasmäärän kasvaminen syksyllä 2015 sekä paineet vuodelle 2016.

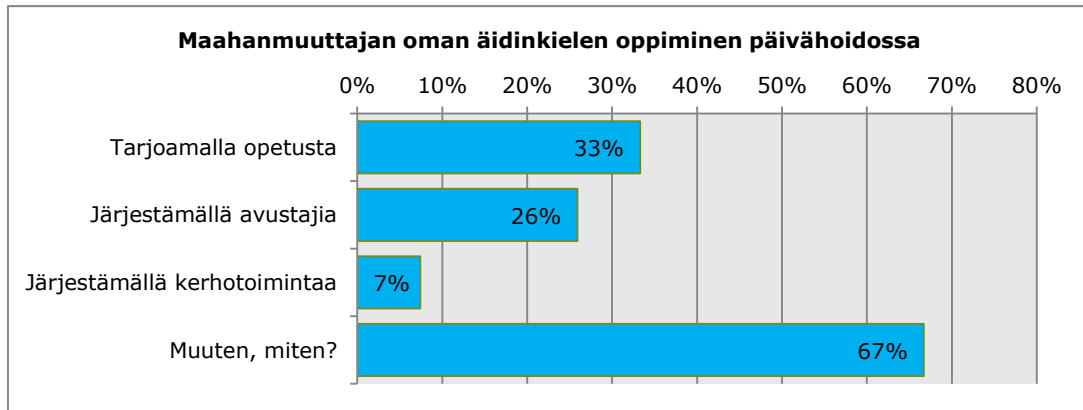
Hyvät käytännöt

Päivähoidon osalta tunnistettiin seuraavia hyviä käytäntöjä.

- Helsingillä on käytössä yhteistyössä neuvolan ja perusopetuksen kanssa työstetty henkilöstön osaamisen tueksi tarkoitettu internetsivusto (www.otakoppi-ohjelma.fi). Lisäksi Helsingissä on 14 suomi toisena kielenä -lastentarhanopettajaa, jotka toimivat lasten ja henkilökunnan tukena.
- Janakkalassa on käytössä päivähoidon yhteiset palaverit maahanmuuton työntekijöiden kanssa. Lisäksi Janakkalassa on koettu, että perhepäivähoito on joskus hyvä päivähoitoratkaisu. Näin mahdollistetaan tutustuminen suomalaiseen koteihin ja perheisiin.
- Lahdessa varhaiskasvatuksesta ja sen tarjoamista palveluista kerrotaan maahanmuuttajavanhemmille maahanmuuttajapalveluiden järjestämässä infossa. Varhaiskasvatus järjestää vuosittain neljä sisällöltään erilaista infoa maahanmuuttajavanhemmille (1. päivähoiton aloitukseen liittyvät asiat, 2. neuvolan kanssa tehtävä yhteistyö (4-vuotis tarkistus), 3. Koulun aloitukseen liittyvät asiat ja 4. Esiopetukseen liittyvät asiat). Varhaiskasvatuksen palvelusopimuksen yhteydessä täytetään maahanmuuttajavanhempien kanssa erillinen liite, jossa huomioidaan perheen lähtökohdat ja kulttuuri. Sopimuksen teossa on mukana tulkki ja usein myös maahanmuuttajapalveluiden sosiaaliohjaaja. Lisäksi perheen kanssa käytävissä lapsen hoitoon liittyvissä keskusteluissa on tarpeen vaatiessa tulkki mukana. Lahdessa jokaisessa päiväkodissa työskentelee koulutuksen saanut "monikulttuurisuusosaaja varhaiskasvatuksessa" eli moku-opettaja. Lisäksi Lahdessa on kehitetty työmenetelmiä ja -välineitä (mm. kuvakansiot) ja yhteistyötä perheiden kanssa. Kaupungin varhaiskasvatuspalveluissa työskentelee kuusi kieliavustajaa, joiden tehtävänä on tukea ja havainnoida lapsen äidinkielen osaamista.
- Mikkelissä tietyt päiväkodit ovat profiloituneet "maahanmuuttajataloiksi". Henkilökunta on motivoitunut ja kouluttautunut vastaanottamaan lapsia ja perheitä eri kulttuureista.
- Raisiossa on ollut hankerahoituksella käytössä päivähoidon yhteinen S2-kielen opettaja alkuopetuksen ja 5-6-vuotiaiden lasten kielen oppimisen tukena. Lisäksi Raisiossa toteutettiin omana toimintana liikuntapainotteinen ryhmä, jonka lapsista noin puolet on monikulttuurisen taustan omaavia. Liikuntapainotteisuus on ollut hyvä toimintamalli saada lapset mukaan toimintaan tasavertaisesti.
- Raumalla avoin varhaiskasvatus tekee merkittävää työtä perheiden kotouttajana. Perheet osallistuvat avoimen varhaiskasvatuksen perhetoimintaan monasti siinäkin tapauksessa, että lapsella on päivähoitopaikka.
- Vantaalla on otettu tavoitteeksi maahanmuuttajaperheiden osallisuuden lisääminen ottamalla heidät mukaan varhaiskasvatuspalvelujen kehittämiseen ja muotoiluun. Varhaiskasvatuksen henkilöstöä koulutetaan käyttämään monikanavaista viestintää puheen ja keskustelun tukena lasten ja vanhempien kanssa. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti kieli- ja kulttuuritietoisuuden varhaiskasvatuksen pedagogiikasta. Lisäksi Vantaalla on laadittu kieli- ja kulttuuritietoisuuden varhaiskasvatuksen käsikirja, johon on koottu kaksi- ja monikielisen ja -kulttuurisen lapsen kasvatuksessa, hoidossa ja opetuksessa huomioitavia asioita.

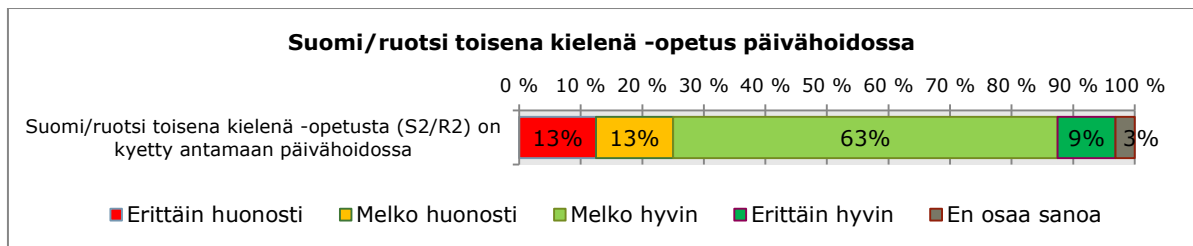
Vastaajia pyydettiin listaamaan, miten päivähoitossa tuetaan maahanmuuttajan oman äidinkielen oppimista. Tarjotut vaihtoehdot eivät kattaneet kaikkia tukitapoja, sillä 67 % vastaajista il-

moitti, että oman äidinkielen oppimista tuetaan muin tavoin. Muut tavat liittyvät vanhempien kanssa tehtävään työhön sekä erilaisten oppimissuunnitelmien tekoon. Vanhempien kanssa muun muassa keskustellaan oman äidin kielen säilyttämisen merkityksestä. Samalla vanhempia kannustetaan, ohjataan ja tuetaan puhumaan kotona omaa äidinkieltä sekä lukemaan ja puhumaan lapsille heidän omaa äidinkieltään. Eräissä kunnissa laaditaan lapsille yksilöllinen suomi toisena kielenä -suunnitelma ja kotoutumissuunnitelma.



Kuvio 32 Maahanmuuttajan oman äidinkielen oppiminen päivähoitossa (Q71)

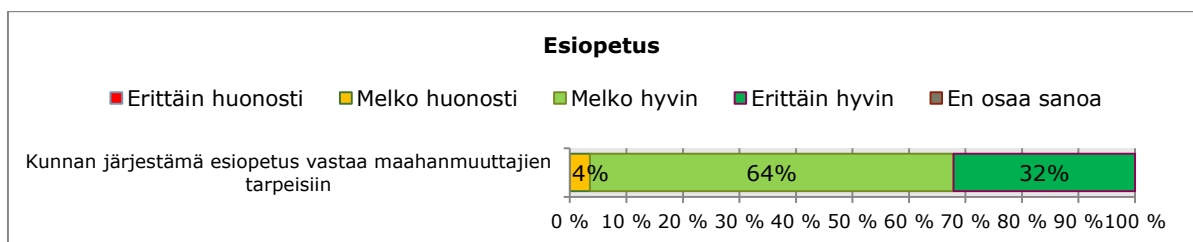
Vastaajia pyydettiin arvioimaan, miten hyvin suomi/ruotsi toisena kielenä -opetusta (S2/R2) on kyetty antamaan päivähoitossa. Vastaajista 72 % koki opetuksen laadun ja riittävyyden hyväksi. Vastaajista 26 % oli sitä mieltä, että opetusta ei ole pystytty antamaan riittävästi.



Kuvio 33 Suomi/ruotsi toisena kielenä -opetus päivähoitossa (Q72)

4.2.11 Esiopetus

Esiopetusta käsittelevään osioon saatiin yhteensä 29 vastausta. Esiopetuksen laatua pidetään hyvänä ja maahanmuuttajien tarpeisiin hyvin vastaavana. Vastaajista 96 % koki esiopetuksen vastaavan hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin.



Kuvio 34 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Esiopetus

Erityiset haasteet

Esiopetuksen osalta erityisiä haasteita ovat lapsen lähtötilanteeseen liittyvät haasteet. Usein on haastavaa arvioida lapsen kielitason kehitystä ja sitä kuuluuko lapsi valmistavaan esiopetukseen ja sitä kautta yleisopetukseen. Tulkkien saatavuus on monessa kunnassa huono erityisesti harvinaisempien kielten osalta. Vastaajat kokevat, että tarvittaisiin lisäkoulutusta lapsen kielitaitotason arviointiin. Esiopetusikäiset saman kielialueen lapset puhuvat usein keskenään omaa kieltään, mikä välillä hidastaa heidän suomen kielen oppimistaan. Oman haasteensa tuovat kesken toimintakautta saapuneet esioppilaat, jotka eivät ymmärrä eivätkä puhu suomea. Mitä myöhemmin lapsi aloittaa varhaiskasvatuksessa tai tulee esiopetukseen, sitä huonommat valmiudet hän saa suomen kielen osalta kouluun siirtyessä.

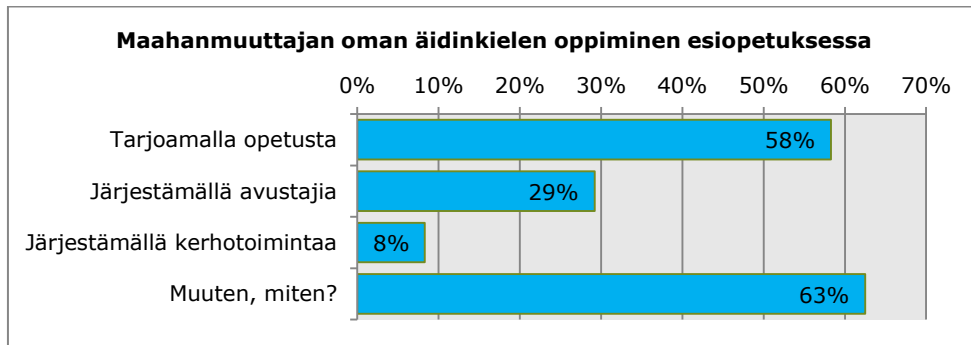
Hyvät käytännöt

Vastaajat listasivat seuraavia esiopetukseen liittyviä hyviä käytäntöjä.

- Espoossa valmistava esiopetus toteutetaan ns. inklusiivisena valmistavana esiopetuksena, jossa ryhmässä on puolet valmistavan lapsia ja puolet tavallisessa esiopetuksessa olevia. Syksyllä 2015 alkoi valmistavan esiopetuksen kokeilu kahdessa varhaiskasvatuksen järjestämässä esiopetusryhmässä. Kirjaston monipuoliset palvelut ja käytettävät materiaalit tukevat oman äidinkielen oppimista
- Hämeenlinnassa esioppilaalle tehdään kaksikielisyyden suunnitelma. Esiopetuksessa hyödynnetään moniammatillista yhteistyötä, varhaisen tuen menetelmiä sekä kuvia. Tarvittaessa menetelmiä hyödynnetään myös vanhempien kanssa (esim. S2-kielikoulut, Ota koppi -koulutukset). Ennen tai heti esiopetuksen alettua käydään aloituskeskustelu lapsen vanhempien kanssa.
- Joensuussa esiopetuksessa on käytettävissä suurimpien kieliryhmien apuna omakielistä henkilökuntaa. Joensuussa tehdään esiopetusikäisten lasten kielitaidon kartoittaminen ennen keväisin ennen koulun aloittamista. Lisäksi Joensuussa valitaan S2-opetuksen vastuuhenkilö jokaisesta päiväkodista. Tälle henkilöstölle pidetään säännöllisesti koulutuksia. Yksi erityislastentarhanopettaja on perehtynyt erityisesti maahanmuuttajalasten opetukseen ja monikulttuurisuuskasvatukseen. Hän ohjaa muuta henkilöstöä. Lisäksi järjestetään kieli- ja kulttuuriovetuksen koordinaattorin kierroksia ja koulutuksia päiväkodin esiopetusryhmien henkilökunnalle. Joensuussa toimii myös monikulttuurinen varhaiskasvatuksen ja yhdistysten yhteistyöryhmä, joka järjestää muun muassa tapahtumia asuinalueella. Esiopetuksessa pyritään myös hyödyntämään erilaisia havainnollistamisen työkaluja, konkreettisia apuvälineitä (kuvat) ja erillisiä S2-tuokioita.
- Kokkolassa jokaisessa esiopetuksen yksikössä on yhdyshenkilö eri kieli- ja kulttuuritaustaisten lasten asioihin. Yhdyshenkilöt koko kaupungin osalta kokoontuvat säännöllisesti.
- Kotkassa on panostettu henkilöstön kouluttamiseen ja perehdytykseen.
- Lappeenrannassa tunnistettuja hyviä käytäntöjä on listattu sivustolle osoitteessa <https://peda.net/lappeenranta/varhaiskasvatus/ekjpk>.
- Lieksassa esiopetukseen on palkattu niin sanottuja kulttuuritulkkieja.
- Raisiossa palkattiin hankerahoituksella opettaja S2-kielen opetukseen tukemaan esi- ja alkuopetuksen oppilaiden kielen oppimista.
- Tampereella hyvänä toimintamallina koetaan se, että maahanmuuttajat ovat osa muuta toimintaa. Tampereella ei ole erillistä niin sanottua keskitettyä palvelua maahanmuuttajille. Varhaisessa vaiheessa toteutetaan oman äidinkielen kartoitus ja kuntoutusjakso. Alkuvaiheessa pystytään järjestämään maahanmuuttajalapselle tarvittaessa myös esiopetuksessa ns. rakenteellinen tuki.
- Vaasassa hyödynnetään ns. valmistavan esiopetuksen ryhmiä, joita integroidaan päivittäin ns. tavallisten esiopetusryhmien kanssa. Tarjolla on myös kiertävän S2-lastentarhanopettajan tukea. Lisäksi esiopetuksen henkilökunnalle järjestetty koulutusta siitä miten hyödyntää kieli-

kylpymenetelmää eri kieli- ja kulttuuritaustaisten lasten opetuksessa. Kaikille eri kieli- ja kulttuuritaustaisille lapsille laaditaan S2-suunnitelma suomen kielen kehityksen tueksi.

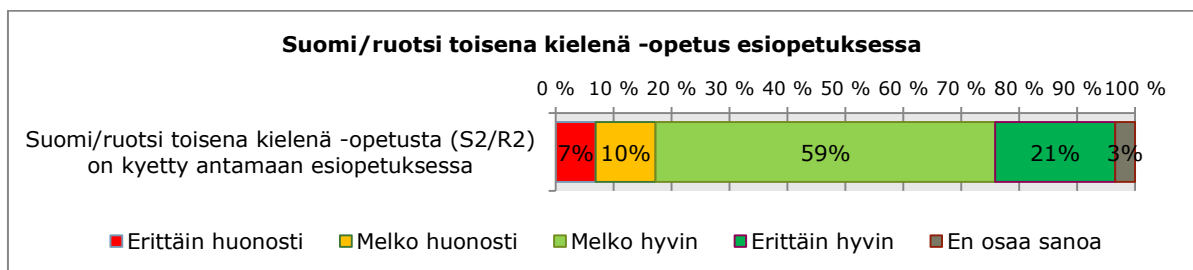
Vastaajilta kysyttiin, miten esiopetuksessa tuetaan maahanmuuttajan oman äidinkielen oppimista. Tarjotut vastausvaihtoehdot eivät kattaneet kaikkia tukitapoja, sillä 63 % vastaajista ilmoitti, että oman äidinkielen oppimista tuetaan muin tavoin. Näitä tapoja olivat muun muassa kotoutumissuunnitelma ja tarjottavat erityisopettajan palvelut eri kielillä, kerhotoiminta ja erilaiset avustajat kielen oppimisessa.



Kuvio 35 Maahanmuuttajan oman äidinkielen oppiminen esiopetuksessa

Vastaajilta tiedusteltiin, kuinka moni esiopetukseen osallistunut muunkielinen lapsi sai oman äidinkielen opetusta vuonna 2014. Vastaajia pyydettiin antamaan arvio %-osuutena. Arvioita saatiin vain vähän (15 vastausta), eli vastausten perusteella ei voida esittää vastausta kysymykseen.

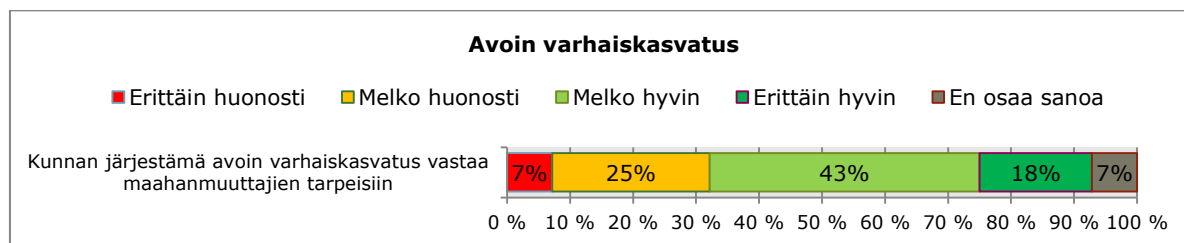
Vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka hyvin esiopetuksessa on kyetty antamaan suomi/ruotsi toisena kielenä -opetusta. Pääosa vastaajista (70 %) koki, että opetusta on kyetty antamaan hyvin.



Kuvio 36. Suomi/ruotsi toisena kielenä -opetus esiopetuksessa

4.2.12 Avoin varhaiskasvatus

Avoimen varhaiskasvatuksen palveluita käsittelevään osioon saatiin 30 vastausta. Kuusi kymmenestä vastaajasta on sitä mieltä, että kunnan järjestämä avoin varhaiskasvatus vastaa maahanmuuttajien tarpeisiin (kuvio 37). Tulos on selkeästi alhaisempi kuin esi- ja perusopetuksen osalta. Vastaajista 32 % kokee, että kunnan järjestämä varhaiskasvatus ei vastaa hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin.



Kuvio 37 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Avoin varhaiskasvatus

Erityiset haasteet

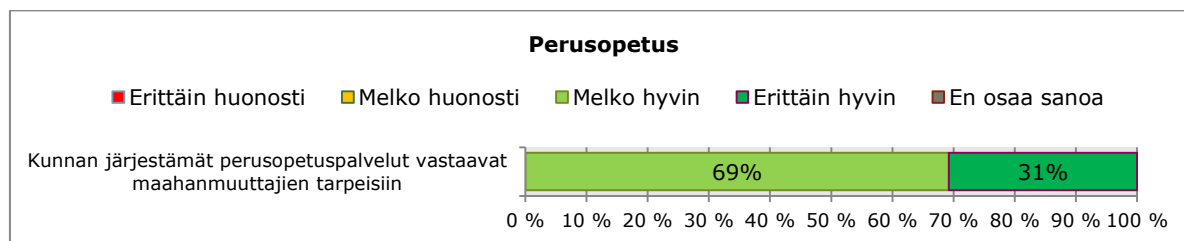
Suurimpina avoimeen varhaiskasvatukseen liittyvinä ongelmina nähtiin kielimuuri, johon liittyy tulkkauspalvelun puute, ja yleiset kulttuurierot. Perheiden osallistuminen ja kiinnostus on usein vähäistä. Maahanmuuttajavanhemmat eivät välttämättä osaa hahmottaa avoimen varhaiskasvatuksen palvelujen sisältöä ja luonnetta, mikä vähentää omaehtoista palvelujen pariin hakeutumista. Toisaalta vastausten mukaan tiedotus ei saata kohdata maahanmuuttaja-asiakkaita ja henkilöstön osaaminen heidän palvelemisekseen saattaa olla puutteellista, erityisesti koska yleensä maahanmuuttajat tarvitsevat henkilökohtaisempaa palvelua.

Hyvät käytännöt

- Raisiossa toimii perhekeskus Satelliitti, joka on kaikille avoin tapaamispaikka, missä järjestetään erilaista toimintaa lapsille ja perheille. Satelliitti muun muassa järjestää kotiäideille suunnattuja kielikursseja.
- Vaasassa ja Tampereella on menestyksekkästä yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa kerhotoiminnan muodossa.
- Porvoossa maahanmuuttaja-asiakas voi tutustua kaupungin palveluihin yhdessä työntekijän tai omankielisen kulttuuriavustajan kanssa.
- Rovaniemellä toiminnassa oleva maksuton avoin päiväkotitoiminta on koettu toimivaksi, maahanmuuttajataustaiset vanhemmat tavoitettaviksi konseptiksi. Päiväkotitoimintaan ei ole ilmoittautumisvelvollisuutta ja päiväkotitoiminta on matalan kynnyksen paikka kaikille.
- Espoossa on toteutettu yhteistyössä Omnian aikuisopiston ja avoimen varhaiskasvatuksen kanssa toiminnallisia suomen kielen kursseja lapsiaan kotona hoitaville vanhemmille. Kurseilla vanhemmat ja lapset toimivat yhdessä.
- Kouvolassa avoimella varhaiskasvatuksella on yhteistyötä maahanmuuttopalveluiden kanssa kotiäitien kielikoulutuksen järjestämiseksi avoimessa perhekerhossa.
- Hyvinkäällä perhepalveluiden työntekijät (perheohjaajat, terveydenhoitajat) ovat säännöllisesti mukana avoimessa päiväkodissa tapahtuvassa toiminnassa.
- Vantaa pyrkii osallistamaan maahanmuuttajaperheitä ottamalla heidät mukaan varhaiskasvatuspalvelujen kehittämiseen ja muotoiluun. Vantaalla avoimet päiväkodit ja asukaspuistot ovat kumppanina sosiaali- ja terveystoimen maahanmuuttajatyön ja Aikuisopiston järjestämälle kotivanhempien suomen kielen kursseille. Pienet lapset osallistuvat samaan aikaan avoimen päiväkodin tai asukaspuiston toimintaan.

4.2.13 Perusopetus

Perusopetuksen palveluita käsittelevään osioon saatiin 27 vastausta. Perusopetuksen osalta tulos on erinomainen: kukaan vastaaja ei ole tyytymätön perusopetukseen maahanmuuttajien tarpeiden näkökulmasta, ja lähes kolmanneksen mielestä perusopetus vastaa erittäin hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin (kuvio 38).



Kuvio 38 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Perusopetus

Tulokset ovat parantuneet vuosien 2012 ja 2015 välillä. Vuoteen 2012 verrattuna ”melko hyvin” vastanneiden osuus on tippunut vain neljä prosenttiyksikköä, kun taas ”erittäin hyvin” vastanneiden osuus on noussut 13 prosenttiyksikköä (Taulukko 17). 2015 kukaan ei enää antanut negatiivisia vastauksia.

Taulukko 17 Tulokset 2012-2015: Perusopetus

Tulos 2012	Tulos 2015	Muutos 2012-2015
Erittäin huonosti: 0 % Melko huonosti: 6 % Melko hyvin: 73 % Erittäin hyvin: 18 % En osaa sanoa: 3 %	Erittäin huonosti: 0 % Melko huonosti: 0 % Melko hyvin: 69 % Erittäin hyvin: 31 % En osaa sanoa: 0 %	▲

Erityiset haasteet

Haasteiden osalta avovastauksista nousee muutamia selviä teemoja. Yksi tällainen on nivelvaiheet, joista tärkein on oppilaiden siirtyessä valmistavasta opetuksesta yleisopetukseen, mihin saattaa liittyä koulun vaihtaminen. Monien taidot ovat tuolloin vielä riittämättömät, mukaan lukien kielitaito. Kielitaidon osalta ongelmia on oppilaan osaamisen lisäksi niin suomen opetuksessa toisena kielenä (S2) kuin oman äidinkielen opetuksessa, erityisesti jos kyse on pienemmästä kielestä. Vastauksissa kuulutetaan tarvetta kielitietoisuudelle eli kykyä kielen tilanteen mukaiseen käyttöön. Hieman vanhempina, ainakin yläkouluikäisinä maahan tulleet lapset ovat huonommassa asemassa peruskoulussa pärjäämisen kannalta. Kulttuurierot saattavat aiheuttaa kitkaa toimintaan ja toisaalta kouluyhteisön monikulttuurisuustaidoissa saattaa olla puutteita. Oppilailla saattaa olla psykologisia tai oppimisvaikeuksia, joista ei aina myöskään olla tietoisia. Maahanmuuttajaoppilaiden vanhemmilla saattaa olla rajallinen koulutusta, mikä osaltaan vaikeuttaa perusopetuksen toiminnan ymmärtämistä.

Hyvät käytännöt

Avovastauksissa korostuu valmistava opetus (VALO-opetus) esi- ja alkuopetuksessa. Valmistavan opetuksen onnistuminen edellyttää hyvää varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen välistä yhteistyötä.

Iisalmessa on käytössä malli, jossa maahanmuuttajaoppilas sijoitetaan kotikouluunsa ja normaaliin luokkaan suorittamaan valmistavaa opetusta. Tässä ”kotiluokassa” hän suorittaa erityisesti taide- ja taitoaineita, ja sieltä käsin hän siirtyy opiskelemaan maahanmuuttajille tarkoitettuja aineita ja sisältöjä maahanmuuttajien opettajan johdolla. Lapsen oma luokka ei siis kuitenkaan ole maahanmuuttajien luokka. Helsingissä on Iisalmen kanssa samankaltainen inklusiivisen valmistavan opetuksen malli. Samoin Vantaalla on pitkä kokemus valmistavasta opetuksesta lähikouluun tukeutuen. Valmistavan opetuksen opettajien työtä koordinoidaan kunnassa, jaetaan hyviä käytäntöjä ja sovelletaan yhteisiä käytäntöjä. Kuntatason yhtenäisiä toimintalinjoja mm. juuri valmistavan opetuksen osalta painotetaan myös Närpiössä.

Toinen tärkeä seikka on ylimenovaiheita helpottava nivelopetus siirryttäessä valmistavasta opetuksesta normaaliopetukseen. Suomi toisena kielenä (S2) -opetuksessa, joka on samoin tärkeää,

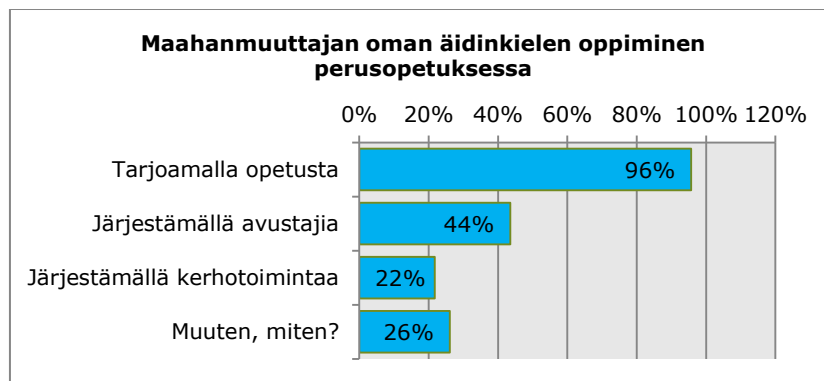
hyödynnetään usein kiertäviä opettajia. Omakieliset avustajat mainitaan useammassa vastauksessa. Myös ”kulttuuritulkkeja”, jotka välittävät vuorovaikutusta pelkkää kielellistä tulkkausta laajemmin, voidaan hyödyntää.

Kemissä muutamat opettajat ohjaavat maahanmuuttajalapsia aktiivisesti harrastusten pariin. Heikon koulutaustan tai suoranaisten luku- ja kirjoitustaidottomuuden vuoksi perusopetuksen oppimäärän suorittamiselle on tarvetta myös aikuisten keskuudessa. Kouvolassa tämä on mahdollista yhteistyössä iltalukion kanssa.

Turku on hyvä esimerkki siitä, millaisia muotoja suuren kaupungin eri käytännöt perusopetuksen alalla voivat saada. Oppilaille on tarjolla esim. omakielisiä avustajapalveluita, omakielistä tukiopetusta, omakielistä opetusta, äidinkielen opetusta. Lisäksi toimintaa tukemassa on erilaisia verkostoja. Kielellisen moninaisuuden osalta on hyvä huomioida, että tarjolla voi olla myös kaksikielistä opetusta. Helsingissä tarjotaan kaksikielistä opetusta, jossa toisena kielenä on suomi ja toiseksi kieleksi on viisi eri vaihtoehtoa.

Miten perusopetuksessa tuetaan maahanmuuttajan oman äidinkielen oppimista?

Maahanmuuttajan oman äidinkielen oppimista tuetaan opetuksen avulla (96 %), järjestämällä avustajia (44 %) sekä kerhotoimintaa (22 %). Muita vastaajien listaamia keinoja, joiden avulla tuetaan maahanmuuttajan oman äidinkielen oppimista perusopetuksessa, ovat muun muassa nivelluokat, konsultoivat opettajat sekä kulttuuritulkit.



Kuvio 39 Maahanmuuttajan oman äidinkielen oppiminen perusopetuksessa

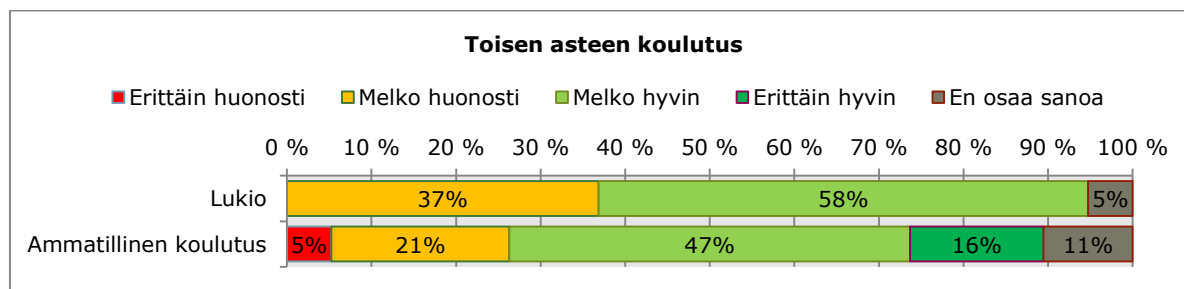
Vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka monta tuntia keskimäärin annettiin oppilasta kohden suomi tai ruotsi toisena kielenä -opetusta vuonna 2014. Vastaajien arviot liikkuvat 0,5 ja 5 viikotunnin välillä per oppilas. Keskimäärin S2-opetusta annettiin noin 2 tuntia viikossa.

Perusopetusta käsittelevään osioon vastanneita vastaajia pyydettiin lisäksi arvioimaan, kuinka moni muunkielinen oppilas osallistui valmistavaan opetukseen vuonna 2014. Vastaajien arviot liikkuvat viiden ja 416 oppilaan välillä. Kaikki vastaajat eivät vastanneet kysymykseen.

Melko harva muunkielinen oppilas osallistui vastauksien perusteella 10. luokan opetukseen vuonna 2014. Arviot 10. Luokan opetukseen osallistuneiden muunkielisten oppilaiden määrästä vaihtelivat 0 ja 10 oppilaan välillä. Kaikki vastaajat eivät vastanneet kysymykseen.

4.2.14 Toisen asteen koulutus

Toiseen asteen koulutusta koskevaan osioon saatiin 21 vastausta. Suurin osa vastaajista näkee sekä lukion että ammatillisen koulutuksen vastaavan maahanmuuttajien tarpeisiin (kuvio 40). Vastaukset ovat hieman jakaantuneempia ammatillisen koulutuksen osalta. Tämä saattaa liittyä siihen, että maahanmuuttajaopiskelijat ovat harvinaisempia lukioissa kuin ammattioppilaitoksissa, mutta toisaalta ”En osaa sanoa” vastanneiden osuus on pienempi lukion osalta. Monessa kunnassa ei järjestetä lukioon valmistavaa koulutusta.



Kuvio 40 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Toisen asteen koulutus

Erityiset haasteet

Avovastausten perusteella suurimpia haasteita ovat opiskelijoiden puutteellinen kielitaito, erityisesti niillä, jotka ovat saapuneet maahan vasta peruskoulun loppupuolella sekä erilaisten tukipalvelujen puute opiskeluissa.

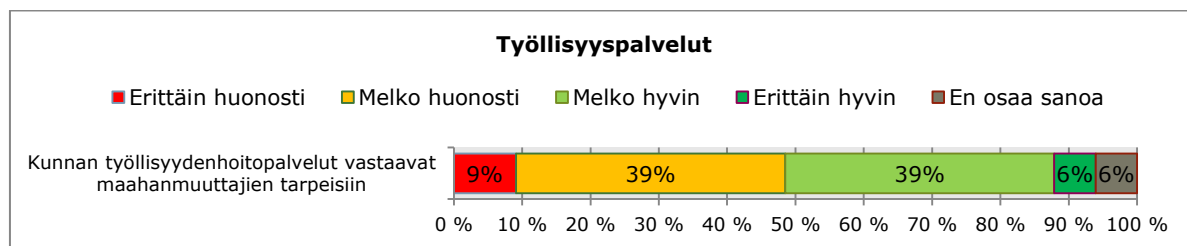
Hyvät käytännöt

Selvityksessä tunnistettuja hyviä käytäntöjä ja toimintamalleja on listattu alle.

- Helsingissä aikuisille suunnatussa kaupungin omassa suomen kielen opintopolkukoulutuksessa tarjotaan suomen kielen ja ammatillisen koulutuksen sisältöjä yhtä aikaa ja polutetaan opiskelijoita eteenpäin.
- Iisalmella tehdään tiivistä yhteistyötä TE-toimiston, kotokoulutusten ja 2. asteen oppilaitosten kesken. Maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden opiskelumahdollisuudet käydään läpi yksilöllisesti.
- Lahdessa on käytössä eri lukioiden yhteinen suomi toisena kielenä (S2) -kurssitarjotin. Lisäksi maahanmuuttajataustaiset lukiolaiset saavat henkilökohtaista neuvontaa ja opastusta.
- Lappeenrannassa toisen asteen koulutuksen nivelvaiheiden tiedonsiirrot on saatu toimimaan.
- Tampereella tarjotaan työvoimapolitiittisia kursseja maahanmuuttajille ja niin sanottua ohjaavaa koulutusta. Maahanmuuttajia on suorittamassa ammatillisia perustutkintoja osana normaalia opiskeluryhmää ja oppilaitoksessa on myös pääosin maahanmuuttajista koostuvia ammatillisen peruskoulutuksen ryhmiä.
- Turussa on panostettu oppimateriaalin kääntämiseen selkosuomelle sekä kielen opettamiseen ammattiopetuksen tunneilla.
- Vaasassa toimii maahanmuuttajakoordinaattori, joka on nuorille tuttu palveluohjaaja opintojen aikana. Maahanmuuttajakoordinaattori tekee laaja-alaista yhteistyötä esim. oppilaiden nivelvaiheisiin liittyen siirryttäessä yläkoulusta toisella asteelle.
- Vantaalla on käytössä kunnan toimintamalli, jonka avulla pyritään ehkäisemään keskeyttämistä lukiossa. Vantaalla opinto-ohjaukseen ja varhaiseen puuttumiseen on kiinnitetty erityistä huomiota ammatillisessa koulutuksessa.

4.2.15 Työllisyyspalvelut

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan, miten hyvin kunnan työllisyyspalvelut vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin (palveluiden riittävyys, laatu jne.). Osioon saatiin yhteensä 34 vastausta. Lähes puolet, 48 %, vastaajista oli sitä mieltä, että työllisyyspalvelut vastaavat erittäin tai melko huonosti maahanmuuttajien tarpeisiin. Vastaavasti 45 %, vastaajista oli sitä mieltä, että työllisyyspalvelut vastaavat melko tai erittäin hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin. Näkemykset työllisyyspalveluiden vastaavuudesta näyttävätkin jakautuvan lähes tasan kahtia.



Kuvio 41 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Työllisyyspalvelut

Erityiset haasteet

Maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta kunnan työllisyyspalveluiden suurimmaksi esteeksi nousi maahanmuuttajien puutteellinen kielitaito (englanti ja suomi). Tämä korostui erityisesti pienempien paikkakuntien vastauksissa. Myös maahanmuuttajien puutteellinen ammattitaito nousee esille monissa vastauksissa sekä kulttuurilliset erot työelämästä. Vastaajat kokevat, että kaikki yritykset eivät ole vielä valmiita työllistämään maahanmuuttajia. Maahanmuuttajien työelämään sijoittumista vaikeuttavat työnantajien ennakkoluulot, mikä näkyy mm. haasteena löytää asiakkaille työkokeilu- tai vastaavia paikkoja. Vaatimukset työmarkkinoilla ovat korkealla niin kielitaidon kuin ammatillisen osaamisenkin osalta.

Vastuksissa nousi esille, että maahanmuuttajien työllisyyspalveluiden tulisi olla laaja-alaisempia, eikä niitä tulisi hoitaa ns. pikapalveluina. Nähdään, että maahanmuuttaja-asiakas tarvitsee keskimääräistä enemmän tukea lähestulkoon kaikissa työllistymiseen ja sen edistämiseen liittyvissä toiminnoissa ja vaiheissa.

Haasteita koetaan olevan koko järjestelmässä, palkkatukimäärärahojen riittävyydessä, tulkkipalveluiden riittävyydessä, sijoittumismahdollisuuksissa sekä kielikoulutusten ja työelämän tarpeiden yhteensovittamisessa. Myös koko valtakunnan huono työllisyystilanne ja resurssien riittämättömyys tulivat esille monissa vastauksissa. Useat kunnat kokevat haasteelliseksi TE-hallinnon riittämättömät kotoutumis- ja kielikoulutukset. Suuri ongelma on avoimien työpaikkojen vähäisyys ja siitä syystä moni maahanmuuttajataustainen, työkykyinen ja -haluinen henkilö on todella pitkään kuntouttavassa työtoiminnassa vaikka voisikin olla mukana työelämässä.

Hyvät käytännöt

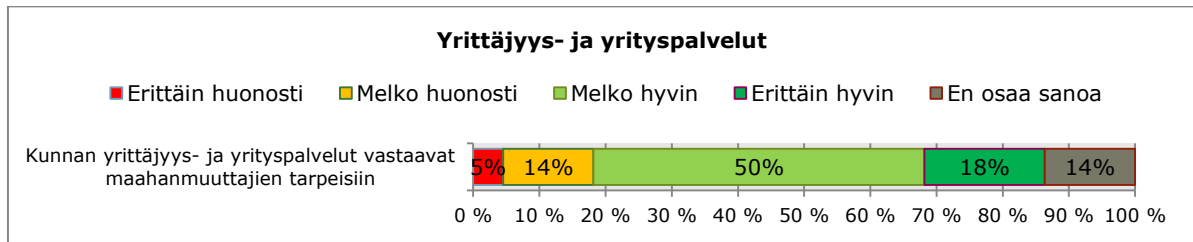
Vastaajia pyydettiin listaamaan hyväksi osoittautuneita käytäntöjä ja toimintamalleja maahanmuuttajien työllisyyspalveluihin liittyen. Alla on lueteltu kuntien nimeämiä hyviä käytäntöjä.

- Helsingissä on yhdistetty työkokeilu ja palkkatukityö kielikoulutukseen (1/2-2 päivää/viikko henkilön tarpeen mukaan). Toimintatavan avulla voidaan kohottaa asiakkaan kielitaitotasoa ja vaikuttaa myös jatkotyöllistymiseen. Helsingissä on kielikoulutuksen muotoina myös kehitetty ja otettu vakinaiseen käyttöön toiminnallisempia kielikoulutuksia (esim. Suomea iskelmän keinoin).

- Hyvinkäällä maahanmuuttajien kohtaamispaikka Mosaiikki on auttanut maahanmuuttajia työllistymispolun alussa. Pajatoiminnan eri menetelmät ovat tukeneet kielitaidon kehittymistä ja mahdollistaneet maahanmuuttaja-asiakkaiden työllistymistä. Myös maahanmuuttaja-asiakkaille kehitetyt erilaiset ryhmätoiminnot ovat tukeneet asiakkaita työllistymisen polulla.
- Järvenpään kaupungilla on palvelurakenne, jossa maahanmuuttajien kotoutumista edistävät palvelut ovat järjestetty vaiheittain, alkuvaiheen palvelut kotoutumisen alkuvaiheessa oleville, ja työllistymistä edistävät palvelut henkilöille joilla työllistyminen on ajankohtaista. Työllisyyspalveluiden palvelurakenne, jossa maahanmuuttajien palvelut on integroitu osaksi muita palveluita, koetaan hyväksi toimintamalliksi.
- Lahdessa Työllisyyden kuntakokeilussa (Työn Kipinä) kehitelty draamallinen kielikoulutus, jolla on rohkaistu maahanmuuttajia puhumaan suomea.
- Mikkeliissä työllistämisesurssien kohdistaminen maahanmuuttajille toimii hyvin. Lauhahankkeen myötä Mikkeliissä aloitettu kielivalmennus, jossa tavoitteena on mahdollisimman varhainen työtoiminnan ja siihen liitetyn kielivalmennuksen yhdistäminen. Osallistujat ovat viikoittain sekä työtoiminnassa että pulpetissa. Pulpetissa käydään läpi tilanteita, joita tulee vastaan työtoiminnassa ja toisaalta valmistaudutaan tilanteisiin, joita arvellaan tulevan vastaan. Samalla kunta saa näyttöä maahanmuuttajien työpotentiaalista, eli kielivalmennuksien kautta on mahdollista aikaistaa työllistämistä
- Oulussa Suomen kielen käytössä harjaantuminen ja yhteiskunnallisen palvelujärjestelmään perehtyminen tapahtuu mm. kuntouttavan työtoiminnan palveluissa. Hyviä kokemuksia on mm. päiväkoteihin sijoitetuista maahanmuuttajataustaisista henkilöistä, joilla on hyvä valmius toimia vuorovaikutuksessa päiväkodissa samaa tai samankaltaista etnistä taustaa omaavien kanssa, näin lasten monikulttuurisuuskasvatus tulee "oheistuotteena".
- Porissa on käytössä maahanmuuttajien ja ns. kantaväestön yhteiset työllistämistoimenpiteet, joissa kantaväestön edustajat tutustuvat maahanmuuttajiin ja toisaalta maahanmuuttajat oppivat suomea.
- Porvoossa on käytössä kuntouttavaa työtoimintaa, kielikerhoja, kokkausryhmiä, puutöitä, kankaankudontaa jne.
- Pudasjärven kuntaan on palkattu kulttuurivälittäjä, joka on itse maahanmuuttajataustainen, pitkään Suomessa asunut henkilö.
- Raisiossa sosiaalityöntekijä työskentelee TE-toimiston tiloissa ja tekee parityötä työvoimaneuvojan ja asiakkaan kanssa. Raisiossa on myös laaja pajatoimintatarjonta sekä nuorille että aikuisille.
- Tampereella on käytössä kielikoulutuksen ja ohjatun/tuetun työn yhdistäminen. Kielikoulutusta on hankittu työkokeilussa ja kuntouttavassa työtoiminnassa oleville asiakkaille. Em. palveluissa asiakkaalle ja tarvittaessa työnantajalle tarjotaan jakson aikana tukea työllisyysdenhoidon työntekijän toimesta. Lisäksi ohjauksella tavoitellaan tuettua siirtymistä seuraavaan palveluun, avoimille työmarkkinoille tai koulutukseen.
- Turun kaupungissa on kehitetty yrityskoordinaattorimalli, jossa asiakas saa koordinaattorin tuen yritysrajaan eli kiinnittymiseen ja työllistymiseen avoimille työmarkkinoille. Työllisyyspalveluissa on maahanmuuttajiin erikoistuneita työntekijöitä, joilla on erityistä osaamista näiden asiakkaiden erityistarpeissa. Kaupungin omassa ryhmämuotoisessa kuntouttavassa työtoiminnassa on huomioitu erityisesti maahanmuuttaja-asiakkaiden tarpeita muodostamalla pieniä ryhmiä ja tuomalla mm. tulkkipalvelut mukaan palvelun toteuttamiseen.

4.2.16 Yrittäjyys- ja yrityspalvelut

Yrittäjyys- ja yrityspalvelut -osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan, miten hyvin kunnan yrittäjyys- ja yrityspalvelut vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin. Kysymykseen vastasi 23 vastaajaa, joista suurin osa 68 % oli sitä mieltä, että kunnan yritys- ja yrittäjyyspalvelut vastaavat melko tai erittäin hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin. Vain 5 % oli sitä mieltä, että palvelut vastaavat erittäin huonosti ja 14 % melko huonosti maahanmuuttajien tarpeisiin.



Kuvio 42 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Yrittäjyys- ja yrityspalvelut

Erityiset haasteet

Yrittäjyys- ja yrityspalveluiden osalta maahanmuuttajien näkökulmasta erityisenä haasteena koetaan puutteellinen kielitaito, kulttuurierot sekä maahanmuuttajien vähäinen tietämys tarjottavista palveluista. Maahanmuuttajayrittäjät eivät ole aina tietoisia kaikista palveluista, eivätkä näin ollen osaa niitä riittävästi hyödyntää. Vastajat kokevat haasteelliseksi myös maahanmuuttajien puutteelliset tiedot laeista ja asetuksista sekä viranomaiskysymyksistä että byrokratiasta. Yrityskulttuurien eroavaisuudet saattavat myös olla huomattavia. Vastauksista nousee esille, että maahanmuuttajien tulisi löytää tiensä kantaväestöön kuuluvien yrittäjien pariin, verkostoitua ja siten saada vahvistetuksi omaa yrittäjäidentiteettiään.

Vastajat kokevat, että on liian vähän alkuvaiheen yritysneuvontaresursseja maahanmuuttajataustaisille yrityksen perustajille tai perustamisesta kiinnostuneille. Maahanmuuttajat tarvitsisivat huomattavasti enemmän henkilökohtaista tukea yrityksen perustamiseen, jota on nykytilanteessa lähes mahdotonta saada.

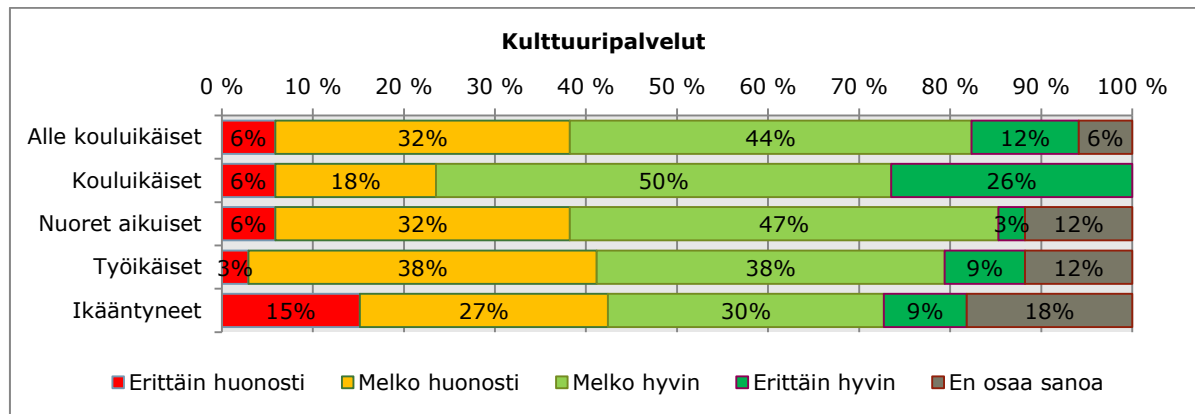
Hyvät käytännöt

Vastajia pyydettiin listaamaan hyviksi havaittuja käytäntöjä ja toimintamalleja maahanmuuttajien yrittäjyys- ja yrityspalveluihin liittyen. Alla on lueteltu kuntien soveltamia hyviä käytäntöjä.

- Iisalmessa on käynnistetty kokeilu, jossa TE- toimisto ja yrittäjyys- ja yrityspalvelut tiivistävät yhteistyötä siten, että yrittäjyydestä kiinnostunut henkilö voi työhallinnon työkokeilun aikana saada kunnan yrittäjyysneuvontaa. Asia kirjataan työkokeilusopimukseen jolloin kaikki osapuolet ovat tietoisia tilanteesta.
- Keravalla uusille aloittaville yrittäjille on tarjolla maksutonta yritysneuvontapalvelua, jota tarjoaa Keski-Uudenmaan Uusyrityskeskus Ry.
- Kristiinankaupungissa annettava neuvonta tapahtuu tulkin tai muun kielitaitoisen henkilön kanssa.
- Kuopiossa on hyvää yhteistyötä oppilaitosten, julkisten organisaatioiden ja uusyrityskeskusten kanssa: kv-kohtaamo (info-toiminta) jossa yrittäjyysteemaa on esitelty maahanmuuttajataustaisille asiakkaille.
- Rovaniemellä on järjestetty maahanmuuttajayrittäjien verkostoitumistilaisuuksia sekä heitä on aktivoitu osallistumaan muihinkin kantaväestöyrittäjien tilaisuuksiin. Lisäksi on yhteistyötä eri maahanmuuttajatoimijoiden kanssa (säännölliset tapaamiset).

4.2.17 Kulttuuripalvelut

Kulttuuripalvelut-osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan, miten hyvin kunnan järjestämät kulttuuripalvelut, kuten taide-, teatteri- ja musiikkipalvelut vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin. Osioon saatiin 34 vastausta. Pääasiassa vastaajat kokivat, että kunnan kulttuuripalvelut vastaavat melko tai erittäin hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin. Kaikkein tyytyväisimpiä vastaajat olivat kouluikäisten kulttuuripalveluihin, 76 % vastaajista oli sitä mieltä, että kouluikäisten kulttuuripalvelut ovat järjestetty jo melko tai erittäin hyvin. Ikääntyneiden kulttuuripalvelut koettiin vastaavan kaikkein heikoiten maahanmuuttajien tarpeisiin, 42 % oli sitä mieltä, että ikääntyneille suunnatut kulttuuripalvelut vastaavat melko tai erittäin huonosti maahanmuuttajien tarpeisiin.



Kuvio 43 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Kulttuuripalvelut

Erityiset haasteet

Erityisinä haasteina kuntien järjestämien kulttuuripalveluiden vastaavuudessa maahanmuuttajien tarpeisiin, vastaajat kokivat kielitaidon puutteen, tosin kielitaidon puute ei noussut niin voimakkaasti tässä esille kuin muissa vastauksissa. Vastaajat kokivat haasteelliseksi myös tapahtumista tiedottamisen, miten maahanmuuttajat saadaan mukaan toimintaan. Päivähoidon ja perusopetuksen osalta lapset tavoitetaan lastenkulttuuripalveluiden piiriin kattavasti. Haasteet tavoitavuudessa ja tavoitettavuudessa koskevatkin erityisesti vanhempia ikäryhmiä.

Vastaajat kokivat haasteelliseksi myös sen, miten ja mistä saada tietoa minkälaisia erityisiä kulttuuripalveluita maahanmuuttajat haluaisivat ja tarvitsisivat. Kuntien kulttuuritoiminta on kaikille avointa, mutta on haasteellista saada maahanmuuttajia mukaan tähän toimintaan.

Kulttuuripalveluiden maksut nähdään yhtenä haasteena maahanmuuttajien osallistumiselle kulttuuritoimintaan. Kuntien huono taloudellinen tilanne näkyy myös kulttuuripalveluiden tuottamisessa, kulttuuripalvelujen rajusti vähentyneet resurssit ovat haasteena maahanmuuttajien kulttuuripalveluiden tarjonnan osalta. Lähinnä vain lapsille on mahdollista tarjota joitakin maksuttomia kulttuuritilaisuuksia.

Hyvät käytännöt

Vastaajia pyydettiin listaamaan hyviä käytäntöjä liittyen kuntien tuottamiin kulttuuripalveluihin, jossa maahanmuuttajat ovat huomioitu. Alla on lueteltu kunnissa käytössä olevia hyviä käytäntöjä.

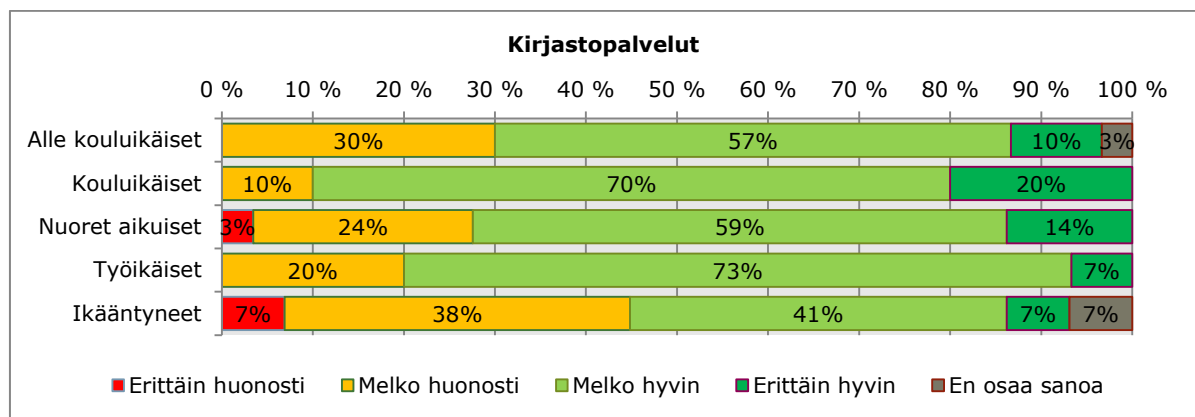
- Helsingissä kulttuurikeskuksen tiloja on saatavilla etnisten vähemmistöjen käyttöön. Eri kulttuurikeskukset ovat alkaneet huomioida paremmin maahanmuuttajayhteisöjen tarpeita teki-

jöinä ja kokijoina. Kulttuurikeskus Caisa toimii uusien konseptien pilotoijana, asiantuntijajana sekä eri toimijoiden verkottajana.

- Hämeenlinnassa järjestetään taidepainotteista perhekahvilatoimintaa.
- Järvenpäässä museo on järjestänyt työpajoja maahanmuuttajille. Lisäksi tarjolla on selkokielistä materiaalia, joka on käytettävissä myös maahanmuuttajien kanssa.
- Kirkkonummella museo- ja kotiseututyö kotouttamisen välineenä on koettu hyväksi.
- Kristiinankaupungissa koti-ikävä lievittämiseksi, oman maan kulttuurin esille tuomiseksi ja ymmärryksen lisäämiseksi kaupunki on kutsunut maahanmuuttajia mukaan kulttuuritapah- tumien järjestämiseen.
- Kokkolassa maahanmuuttajalapset ja -nuoret ovat saaneet esitellä omaa kulttuuriaan koulus- sa ja näin on lisätty kulttuurien välistä tuntemusta.
- Kuopiossa on toistaiseksi kaikki uudet maahanmuuttajat kutsuttu kerran vuodessa kaupun- ginorkesterin konserttiin. Lisäksi on projektikohtaisia tempauksia. Museoiden osalta esim. ryhmäkäyntejä, myös opastettuja käyntejä, maahanmuuttajille järjestettyjä erillisprojekteja. Museoiden palvelut ovat olleet maahanmuuttajille yleensä maksuttomia.
- Lahdessa on Lahden nuorisopalveluiden osana toimiva, kaikille avoin kansalais- ja vapaaeh- toistoiminnan monikulttuuriskeskus Multi-Culti.
- Lappeenrannassa on järjestetty yksittäisinä tapahtumina orkesterin vierailuja ja teatterin jalkapallo-ottelu vastaanottokeskuksessa. Vakiintuneena toimintana ovat esimerkiksi maa- kuntakirjaston kielikahvilatoiminta ja venäjänkieliset satutunnit. Kulttuuritoimi tukee myös Monikulttuurikeskus Kompassin toimintaa vuokraamalla erityisen edullisesti tilat maahan- muuttajaryhmien omiin kokoontumisiin, kerhoihin ja tapahtumiin. Maahanmuuttajaryhmät käyvät tutustumiskäynneillä kirjastossa osana kotouttamis- ja kielenoppimisprosessia.
- Lieksassa on vuokrattu kylätaloa maahanmuuttajille sekä järjestetty yhteisiä kulttuuriprojek- teja kantaväestön kanssa.
- Mikkelissä yhdistyspohjainen monikulttuuriskeskus Mimosa on tehnyt 10 vuotta työtä maa- hanmuuttajien kanssa ja heillä on monia hyviä käytänteitä, joita kaupunki on tukenut tai ollut osassa niistä mukana.
- Porvoossa järjestetään erilaisia tapahtumia, kuten Monikulttuurisia juhlia ja eri etnisten yh- teisöjen järjestämiä juhlia.
- Raisiossa venäjänkielisille aikuisille on lukupiiri.
- Raumalla on järjestetty useita onnistuneita ja maahanmuuttajat tavoittaneita liikuntatapah- tumia.
- Rovaniemellä on hyviä kokemuksia eri toimijoiden välisestä yhteistyöstä, kuten seurakunnan, SPR:n, kirjaston, koulujen ja maahanmuuttajaryhmien kesken. Lastenkulttuuria viedään kou- luihin ja päiväkoteihin. Vaikutus kohdistuu tasapuolisesti kaikkiin lapsiin ja äidit saavat tietoa samalla. Lisäksi maahanmuuttajia kutsutaan konsertteihin ja museo järjestää erilaisia työpa- joja.
- Tampereella kulttuuripalvelut on järjestänyt kävely ja pyöräilytapahtumia maahanmuuttajille (uusi kotiseutu tutuksi) sekä vuosittain Naisten Tampere -tapahtuman. Järjestöhautomolta ti- lataan maahanmuuttajille kohdistettua pienimuotoista koulutustoimintaa.
- Vaasassa on tehty kotouttamisyhteistyötä eri toimijoiden yhteistyönä, esimerkiksi Vaasan aikuiskoulutuskeskuksen, Vaasan Ammattikorkeakoulun, Vaasan kaupungin kulttuurikeskuk- sen sekä Pohjanmaan museon välinen yhteistyö.

4.2.18 Kirjastopalvelut

Kirjastopalvelut-osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan miten hyvin kunnan kirjastopalvelut vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin. Osioon saatiin yhteensä 30 vastausta. Kirjastopalveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin nähdään hyvänä, kaikissa ikäryhmissä yli puolet vastaajista on sitä mieltä, että kirjastopalveluiden vastaavuus tarpeisiin on melko tai erittäin hyvä. Jopa 90 % vastaajista kokee kirjastopalveluiden vastaavan hyvin kouluikäisten maahanmuuttajalasten tarpeita. Vastaajat kokevat kirjastopalveluiden palvelevan heikoiten ikäihmisten tarpeita, 45 % vastaajista on sitä mieltä, että kirjastopalvelut vastaavat erittäin tai melko huonosti ikääntyvien maahanmuuttajien tarpeita.



Kuvio 44 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Kirjastopalvelut

Erityiset haasteet

Vastaajia pyydettiin kirjaamaan erityisiä haasteita, jotka liittyvät kirjastopalveluiden ja maahanmuuttajien tarpeiden kohtaamiseen. Selkeästi suurimmaksi haasteeksi vastaajat nimesivät riittävän tarjonnan takaamisen kaikille kieliryhmille, maahanmuuttajien äidinkielistä kirjallisuutta on vaikea saada lainauskäyttöön. Maahanmuuttajia on useista eri kieliryhmistä ja erikielisten aineistojen tarve muuttuu koko ajan. Vastaajat kokevat myös, ettei kielen opiskeluun tarvittavaa aineistoa ole riittävästi saatavilla.

Vastauksissa nousi esille kirjastopalveluiden saavutettavuus sekä kirjasto-käsitteen vieraus monelle maahanmuuttajalle. Myös kieliongelmat tulivat esille monissa vastauksissa, kirjaston palveluista kerrotaan ja tiedotetaan useimmiten vain suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Hyvät käytännöt

Vastaajia pyydettiin listaamaan kunnissa käytössä olevia hyviä käytäntöjä liittyen maahanmuuttajien kirjastopalveluihin. Alla on listattu erilaisia kuntien soveltamia hyviä käytäntöjä.

- Espoon kaupunginkirjasto on käyttänyt jo yli kymmenen vuotta suunnitelmallisesti positiivista erityiskohtelua rekrytoinnissa huolehtiakseen henkilöstönsä monimuotoisuudesta. Tämän tuloksen maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden osuus henkilökunnasta on lähellä heidän osuuttaan kunnan asukkaista ja kirjasto pystyy palvelemaan asiakkaitaan kaikilla yleisimmillä kunnassa puhutuilla kielillä (suomi, ruotsi, englanti, venäjä, somali, arabia ja viro). Näin uudet maahanmuuttaja-asiakkaat saadaan kirjaston kotoutumista tukevien palveluiden pariin jo pian maahan muuttamisen jälkeen. Kirjasto tekee myös aktiivista yhteistyötä maahanmuuttajien yhdistysten ja yhteisöiden kanssa, tarjoamalla heille kirjaston tiloja maksutta ja järjestämällä yhteistä ohjelmaa. Kirjasto tarjoaa satutunteja yleisimmillä maahanmuuttajakielillä sekä järjestää kirjastonkäytön ja tietoyhteiskuntataitojen opastuksia tarpeen mukaan yleisimmillä maahanmuuttajakielillä. Kirjastossa järjestetään kotoutumisen kannalta tarpeellisia

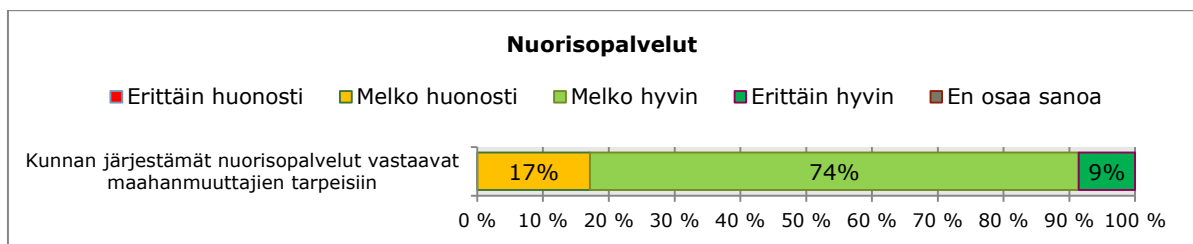
toimintoja, esimerkiksi läskykerhoja ja kielikahviloita - pääosin yhteistyössä järjestöjen kanssa. Kirjasto käyttää aineistovalinnoissa apuna ajantasaisia väestötilastoja, joista saa selville erikielisten kuntalaisten ajantasaisen osuuden asukkaista sekä heidän jakautumisensa suhteessa palveluverkkoon. Myös pakolaistilanne on otettu huomioon, mm. kirjastoauto on käynyt esittelemässä palveluita vastaanottokeskuksissa.

- Helsingin kaupunginkirjastosta tilataan paljon aineistoa maahanmuuttajille, keskitettyjä valtakunnallisia palveluita, kuuntelumahdollisuus (kirjat), langaton netti, tietokoneet, ilmaisia palveluita, kielikursseja yms. 14 kirjastossa järjestetään kielikahvilatoimintaa. Monikielisen kirjaston päämaja on Pasilan kirjastossa. Monikielinen kirjasto tarjoaa harvinaiskielistä aineistoa valtakunnallisesti yli 80 kielellä. Monikulttuurinen työryhmä on myös jalkautunut suomea opettaviin oppilaitoksiin kertomaan kirjaston palveluista ja tekemään kirjastokortteja. Myös vastaanottokeskusten asukkaille on järjestetty infoja jo vuosia. Keväällä kutsuttiin erikielisiä asukkaita omina kieliryhminään keskustelemaan kirjaston palveluista ja kertomaan omista tarpeistaan. Ryhmistä muodostettiin "kirjastolähettäjäitä", joiden kanssa pidetään yhteyttä jatkossakin. He voivat kertoa kirjaston palveluista ja kuulumisista omista yhteisöissään ja kirjasto puolestaan saa heiltä tietoa asukkaiden palvelutarpeista.
- Hämeenlinnassa on järjestetty kielikahvilatoimintaa 5-6 kielellä kerrallaan, toiminta järjestettiin yhdessä yhteistyökumppaneiden (Hämeenlinnan maahanmuuttajapalvelut, Maahanmuuttoinfo-hanke, Vanajaveden opisto ja osin myös Vittakivi International Association) kanssa.
- Imatralla tehdään yhteistyötä monikulttuuriskeskus Kipinän kanssa. Kipinä järjesti tänä syksynä toiseen kertaan kirjastokuukauden, jonka aikana maahanmuuttajia kannustettiin ja opastettiin kirjastonkäyttöön myös ryhmässä. Kipinä pitää myös suomenkielistä keskusteluterhoa kirjastossa.
- Lahdessa pakolaisille ja paluumuuttajille järjestetään kirjastossa info ja hankitaan kirjastokortit. Maahanmuuttajille järjestetään atk-opetusta ja lapsille on järjestetty satutuokioita.
- Lappeenrannan kirjastossa järjestetään kielikahvilatoimintaa: kirjaston henkilökunta vetää kielikahvilaa, jossa maahanmuuttajat voivat keskustella suomen kielellä kirjaston henkilökunnan ja muiden maahanmuuttajien kanssa kahvikupin äärellä. Kirjasto järjestää myös venäjänkielisiä satutunteja säännöllisesti. Kirjasto tarjoaa mahdollisuuksiensa mukaan erikielistä aineistoa ja PressDisplay -palvelu on kaikkien asiakkaiden käytössä. Maahanmuuttajaryhmät käyvät tutustumiskäynneillä kirjastossa osana kotouttamis- ja kielenoppimisprosessia.
- Joensuussa maahanmuuttajat tutustutetaan kotoutumisen alkuvaiheessa kirjastopalveluihin ja heitä opetetaan käyttämään niiden palveluita.
- Kirkkonummella kaikki jotka opiskelevat suomen kieltä kansalaisopistossa saavat kirjastokortin, käyvät tutustumassa kirjastoon ja heille kerrotaan kirjaston palveluista.
- Kuopion kirjastossa toimii monikulttuurisuustyöryhmä, joka kartoittaa Kuopioon saapuneet maahanmuuttajaryhmät ja tiedottaa erikielisen kirjallisuuden tarpeesta. Kirjasto tekee yhteistyötä monikulttuurisuuskeskus Kompassin kanssa, jolloin kirjasto saa tietoa tilanteesta. Aikuistenosastolla pääkirjastossa työskentelee informaatikko, joka on aiemmin työskennellyt maahanmuuttajaryhmien opettajana ja hänellä on hyvät valmiudet tehdä sitä työtä myös kirjastossa ja organisoida ja vastaanottaa maahanmuuttajaryhmät.
- Porvoossa kotouttamiskurssit tekevät tutustumiskäyntejä kirjastoon, kirjastossa toimii "luetaan yhdessä"- naisten lukupiiri. Kirjastoon tilataan Press Display eli digitaalinen sanomalehti, jossa tarjolla kymmeniä eri sanomalehtiä eri kielillä eri maista. Kirjastoon tilataan vuosittain muutamaa omankielistä (venäjä, albania, vietnam) sanoma- ja aikakauslehteä lainattavaksi.
- Pudasjärvellä maahanmuuttajat ovat otettu mukaan kirjaston toimintaan, esimerkiksi kirjastotilan ja -palveluiden esittely on osana kotouttamistyötä.
- Raaseporissa uusille pakolaisryhmille on järjestetty tutustumiskäyntejä kirjastoon.
- Raisiossa on mahdollista lainata siirtokokoelmia ja suurimmilla kielillä myös omia kokoelmia. Maahanmuuttajalapsille on satutunteja sekä kirjastossa järjestetään myös venäjänkielinen lukupiiri.
- Seinäjoella kansalaisopiston suomen kielen kursseilta tullaan tutustumaan kirjastoon.

- Vaasassa on järjestetty satutuokioita eri kielillä. Kirjastossa on ollut erityisesti maahanmuuttajille suunnattuja tapahtumia. Kirjastossa on järjestetty myös luento- ym. tapahtumasarjoja, joissa on kerrottu eri kulttuureista suomalaisille.

4.2.19 Nuorisopalvelut

Nuorisopalvelut-osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan, miten hyvin kunnan järjestämät nuorisopalvelut vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin. Osioon saatiin 30 vastausta. Suurin osa vastaajista, 83 %, on sitä mieltä että nuorisopalvelut vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin melko tai erittäin hyvin. 17 % vastaajista koki kuntansa palveluiden vastaavan maahanmuuttajien tarpeisiin melko huonosti. Voidaankin todeta, että kuntien nuorisopalvelut vastaavat pääsääntöisesti hyvin maahanmuuttajanuorten tarpeisiin.



Kuvio 45 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Nuorisopalvelut

Tuloksissa ei ole juurikaan tapahtunut muutoksia vuosien 2012 ja 2015 välisenä aikana. Vuonna 2012 63 % vastaajista oli sitä mieltä, että nuorisopalvelut ovat vastanneet melko hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin, niin vuonna 2015 vastaava luku oli 74 %.

Taulukko 18 Tulokset 2012-2015: Nuorisopalvelut

Tulos 2012	Tulos 2015	Muutos 2012-2015
Erittäin huonosti: 0 % Melko huonosti: 17 % Melko hyvin: 63 % Erittäin hyvin: 11 % En osaa sanoa: 10 %	Erittäin huonosti: 0 % Melko huonosti: 17 % Melko hyvin: 74 % Erittäin hyvin: 9 % En osaa sanoa: 0 %	▶

Erityiset haasteet

Vaikka kuntien nuorisopalveluihin ollaankin pääsääntöisesti tyytyväisiä, liittyy niihin myös haasteita, jotka ovat osittain samoja kuin ns. kantasuomalaisten nuorten osalta. Yhdeksi haasteeksi vastaajat nimesivät tiedottamisen ja markkinoinnin puutteen, tieto nuorisopalveluista ei tavoita riittävän hyvin maahanmuuttajataustaisia nuoria. Kulttuurien väliset erot nousivat myös yhdeksi haasteeksi, maahanmuuttajavanhemmillä saattaa olla ennakkoluuloja nuorisotoimintaa kohtaan. Mikä näkyy erityisesti tyttöjen vähäisessä osallistujamäärässä. Vastaajien mukaan haasteena on saada islamintaustaisia tyttöjä mukaan nuorisotoimintaan. Lisäksi eri kulttuuriryhmien kohtaaminen tuo haasteita erityisesti nuorisotilatoiminnassa ja vaatii aina oman aikansa, että eri ryhmät saadaan myönteiseen vuorovaikutukseen keskenään. Vastuksissa tuli esille myös suvaitsevaisuuskysymykset, nähdään että kantasuomalaisten nuorten asenteissa on ennakkoluuloja maahanmuuttajanuoria kohtaan.

Hyvät käytännöt

Vastaajia pyydettiin listaamaan nuorisopalveluihin liittyviä hyviä käytäntöjä, joita kunnissa on käytössä. Alla on lueteltu erilaisia kuntien soveltamia hyviä käytäntöjä.

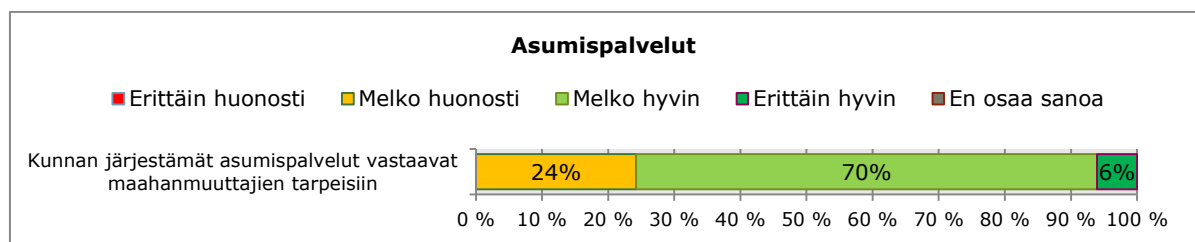
- Helsingissä on tarjottu nuorisotiloja maahanmuuttajanaisten käyttöön.

- Espoossa nuorisopalvelut on tiedottanut toiminnastaan aktiivisesti maahanmuuttajapalveluille ja maahanmuuttajajärjestöille. Yhteistyö on alkanut mm. vastaanottokeskusten kanssa. Nykytilanteessa, jossa Espoo on vastaanottanut suuren määrän alaikäisiä turvapaikanhakijoita, Espoo on perustanut ammattilaisten nk. nopean toiminnan joukon, joka siirtyy joustavasti ohjaamaan vapaa-ajan toimintaa vasta maahan tulleille nuorille ja auttaa heitä löytämään vapaa-ajan tekemistä ja muodostamaan kaverisuhteita. Nuorisotilat ovat tehneet toimintaansa tunnetuksi vastaanottokeskuksiin, joista on lähetetty nuoria viettämään vapaa-aikaa lähimpiin nuorisotiloihin. Yhteiset liikunnalliset toiminnot, kuten jalkapallo-ottelut ja viikoittaiset jalkapallotreenit toteutuvat sekä nuorisopalveluiden että liikuntapalveluiden organisoimina ja ohjauksessa. Nuorisopalvelut osallistuvat maahan tulleiden nuorten valmistavien luokkien ohjaamiseen ammattitaidollaan n. 1 krt/viikossa.
- Hyvinkäällä on tehty monikulttuurisuusstrategia, näin monikulttuurisuus ja yhdenvertaisuus ovat keskeisiä arvoja. Nuorisotyössä on jatkuvasti monikulttuurisia osallistujia
- Iisalmella nuorille tarjotaan kesätyömahdollisuus, eli Twist- -kesätyötoiminta. Tätä kautta nuoret ovat saatu mukaan muuhun nuorisopalvelujen tarjoamaan toimintaan.
- Kirkkonummella on rekrytoitu maahanmuuttajataustainen nuoriso-ohjaaja, jonka avulla on helpotettu maahanmuuttajanuorten mukaan saamista.
- Lahdessa pienryhmätoiminta on koettu hyväksi toimintamalliksi. Lahteen on perustettu maahanmuuttajataustaisten poikien oma jalkapalloryhmä johon on palkattu kaksi maahanmuuttajataustaista ohjaajaa.
- Mikkelissä on nuoriso-ohjaajien vetämää liikuntatoimintaa maahanmuuttajille, maahanmuuttaja pojan elokuvahankkeen tukeminen eri tavoin, erilaiset retket joissa mukana sekä maahanmuuttajataustaisia että kantasuomalaisia. Lisäksi järjestetään nuorisotalojen diskotoimintaa, jossa mukana maahanmuuttajia - sitä kautta syntynyt mm. maahanmuuttajatyttöjen tanssiryhmä.
- Närpiössä on painotettu vanhempien tiedottamiseen ja kehoitettu närpiöläisnuoria ottamaan maahanmuuttajanuoria mukaan toimintaan. Maahanmuuttajanuoria haetaan autolla tarvittaessa Multi-culti-iltoihin, mikä madaltaa osallistumista.
- Porvoossa on järjestetty erilaisia teemailtoja, perheretkiä ja nuorten leirejä yhteistyössä maahanmuuttajapalveluiden kanssa, omankieliset avustajat joskus olleet mukana leireillä ja retkillä. Valmistavien luokkien opettajat käyvät tutustumassa nuorisopalveluihin yhdessä opilaidensa kanssa
- Porissa on käytössä integroitua pienryhmätoimintaa ja "saattaen vaihdettava"-menetelmä (eli työntekijä, joka on saanut kontaktin nuoreen saattaa hänet uusien toimintojen piiriin eikä vain anna tietoa, että missä on mitään).
- Rovaniemellä pyritään vastaamaan tiedottamisen haasteisiin mm. osallistumalla maahanmuuttajatoimiston tulkattuihin infoihin, joissa päästään kertomaan nuorisopalvelujen toiminnasta ja siinä noudatettavista periaatteista niin, että lasten vanhemmat saavat tiedon omalla kielellään. Nuorisopalveluissa on nimetty monikulttuurisesta nuorisotyöstä vastaava nuoriso-ohjaaja, jonka vastuulla on ottaa huomioon maahanmuuttajataustaisten lasten, nuorten ja vanhempien näkökulmat sekä toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa että arvioinnissa. Yksi tuore toimenpide on ollut verkoston luominen lasten ja nuorten matalankynnyksen vapaa-ajan toiminnoista tiedottamiseen; käytännössä kysymyksessä on yksinkertainen sähköpostilista, jonka avulla maahanmuuttajien kanssa tavalla tai toisella tekemisissä olevat tahot kertovat toiminnasta toisilleen sekä kohtaamilleen lapsille, nuorille ja/tai vanhemmille.
- Turussa nuorisopalvelujen monikulttuurista toimintaa järjestetään nuorisopalvelujen kaikilla alueilla. Nuorten kotoutumisen tukemisessa nuorisopalvelut tekevät yhteistyötä eri toimijoiden, yhteisöjen, yhdistysten sekä nuorten ja heidän perheidensä kanssa. Lisäksi nuorisopalvelujen monikulttuurinen toiminta laatii ja toimeenpanee kotouttamista tukevaa toimintaa. Yhteistyömuotoja ovat yhteiset infotilaisuudet, kulttuuri-illat, leirit, vuoropuhelut, koulutukset ja monikulttuuriset toimintapäivät.
- Vaasassa toimii monikulttuurinen nuoriso-ohjaaja, yksilöohjaus, läksypaja ym. Nuorisopalveluiden nettisivuilla on erityisesti maahanmuuttajanuorille suunnattu sivusto. Vaasassa on nuorille suunnattu liikuntahanke maahanmuuttajille, joka perustuu ajatukseen

että jokaiselle maahanmuuttajanuorelle löydetään häntä kiinnostava harrastus. Toimintaa toteuttaa nuoriso-ohjaaja, joka haastattelee nuoret (usein nuoren vanhemmat ovat mukana haastattelussa) ja kartoittaa mistä nuori on kiinnostunut ja ohjaa esim. olemassa oleviin ryhmiin tai perustaa matalankynnyksen harrastajaryhmiä.

4.2.20 Asumispalvelut (vuokra-asunnon saanti, asumisneuvonta)

Asumispalvelut-osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan, miten hyvin kunnan järjestämät asumispalvelut, asuntojen ja neuvontapalveluiden riittävyys ja laatu, vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin. Osioon tuli kaikkiaan 33 vastausta. Vastausten perusteella kuntien asumispalvelut ovat hyvin järjestetty ja vastaavat hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin. 76 % vastaajista on sitä mieltä, että asumispalvelut vastaavat melko tai erittäin hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin. 24 % vastaajista kokee asumispalveluiden vastaavan melko huonosti maahanmuuttajien tarpeita.



Kuvio 46 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Asumispalvelut

Erityisiä haasteita

Kyselyn vastausten perusteella erityisiksi haasteiksi nousi isojen vuokra-asuntojen puute, mitä tarvittaisiin monilapsisille maahanmuuttajaperheille. Esille nousivat myös kulttuuriset erot asumustottumuksissa, veden kulutus, huonelämpötila, roskien lajittelu jne. Koetaan ettei asumiseen liittyvää neuvontaa ja opastusta oli riittävästi tarjolla, mikä vähentäisi asumiseen liittyviä ristiriitaitilanteita. Kieliongelma nousi esille myös asumispalveluiden osalta. Usein asumisohjeet ja säädökset ovat vain suomeksi ja ruotsiksi, joita uusi maahanmuuttaja-asukas ei ymmärrä.

Monista kunnista puuttuu varsinainen asumisneuvoja, neuvontatyö jakaantuu maahanmuuttotyöntekijöiden ja asuntotoimiston välillä. Nähdään, että maahanmuuttajien oma asumisneuvoja toisi helpotusta moneen tilanteeseen.

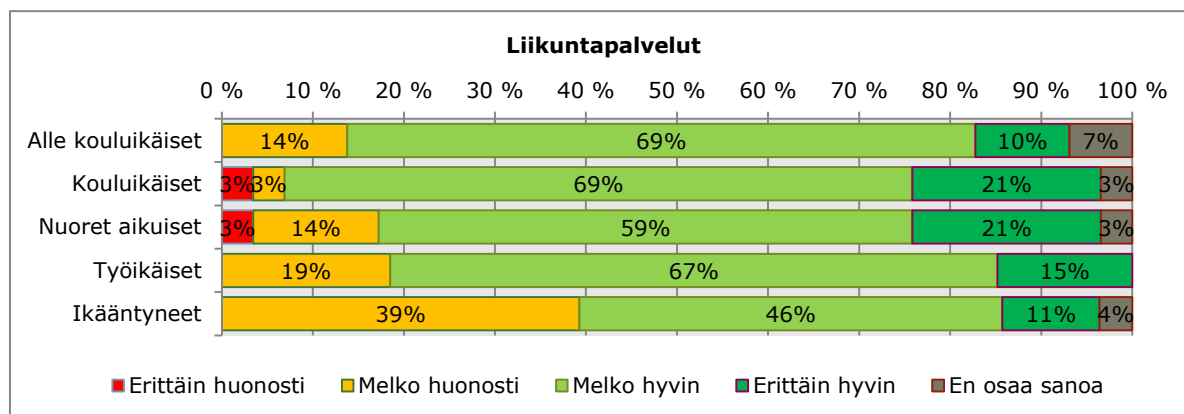
Hyvät käytännöt

Vastaajia pyydettiin listaamaan hyviä käytäntöjä kuntien asumispalveluihin liittyen. Alla on lueteltu erilaisia kunnissa käytössä olevia hyviä käytäntöjä.

- Hämeenlinnassa kiintiöpakolaisille on järjestetty perehdyttämistilaisuuksia asumiseen liittyen.
- Joensuussa on käännetty asukasoppaita isoimmille kieliryhmille.
- Kontiolahdella pyritään asuttamaan saman maan kansalaisia lähelle toisiaan, mikäli se on mahdollista. Tällöin he voivat helposti tavata, ja näin ollen tukea toisiaan uuteen elämään uudessa maassa ja uudessa kodissa.
- Lahdessa maahanmuuttajan saapuessa uuteen asuntoon talonmiehen tai isännöitsijän kanssa kierretään katsomassa, missä on pesutupa, sauna jne.
- Porvoossa on käytössä omankieliset avustajat sekä tulkit. Sosiaalityössä tehdään tiivistä yhteistyötä talonmiesten ja isännöitsijöiden kanssa. Eri järjestöt ovat tuottaneet asumisoppaita ja videoita asumiseen liittyen.
- Rovaniemellä ryhmäinfoissa vuokranantajan edustaja kertoo uusille maahanmuuttajille asuminen säännöistä ja kaikkeen asumiseen liittyvästä.

4.2.21 Liikuntapalvelut

Liikuntapalvelut-osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan liikuntapalveluiden vastaavuutta maahanmuuttajien tarpeisiin. Osioon saatiin kaikkiaan 29 vastausta. Yleisesti voidaan todeta, että liikuntapalvelut vastaavat melko tai erittäin hyvin maahanmuuttajien tarpeisiin kaikissa ikäryhmissä. Ikääntyneiden maahanmuuttajien osalta vastaavuus on hieman heikompi, 57 % vastaajista on sitä mieltä, että liikuntapalvelut vastaavat melko tai erittäin hyvin, vastaava luku kouluikäiset kohdalla on 90 %.



Kuvio 47 Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin: Liikuntapalvelut

Erityiset haasteet

Erityisiksi haasteiksi maahanmuuttajien liikuntapalveluihin liittyen vastaajat nimesivät tiedottamisen haasteellisuuden, miten tavoittaa maahanmuuttajat. Koettiin, että maahanmuuttajilla ei ole samanlaisia valmiuksia, esimerkiksi liikuntataidoissa, lähteä mukaan liikuntatoimintaan. Kulttuurierot ja niiden ilmenemismuodot vaativat ohjausta ja opastusta, johon vastaajien mukaan ei kaikissa kunnissa ole riittävästi resursseja.

Vastaajat nimesivät haasteeksi myös liikuntapalveluiden maksut, jotka maahanmuuttajien mielestä saattavat tuntua liian korkeilta. Joissakin kunnissa on haasteellista löytää sopivia tiloja kaikille halukkaille liikkujille, tämä koskee erityisesti niitä paikkakuntia, joissa maahanmuuttajien määrät ovat kasvaneet huomattavasti aikaisempaan verrattuna.

Hyvät käytännöt

Vastaajia pyydettiin nimeämään hyviä käytäntöjä kuntien järjestämiin liikuntapalveluihin liittyen. Alla on lueteltu erilaisia kunnissa käytössä olevia hyviä käytäntöjä.

- Espoossa on liikuntaneuvontapalveluita muuta kuin äidinkielenä suomea tai ruotsia puhuville. Espoossa on ryhmiä vain naisille sekä naisille ja tytöille uimaopetusta. Lisäksi on ryhmiä myös isille ja pojille. Uima-asujen saatavuus musliminiaisille ja -tytöille sekä polkupyöräilyn opastusta.
- Hyvinkäällä on käytössä maahanmuuttajanaisten omat kuntosali- ja uimavuorot.
- Iisalmissa on maahanmuuttajille suunnattu liikuntahanke, jonka pääasiallisena tehtävänä on ollut tutustuttaa maahanmuuttajat kaupungin harrastamahdollisuuksiin.
- Kemissä on toteutettu Liikkuva-hanke - maahanmuuttajien aktivointihanke.
- Kouvossa on toiminut kaksi vuotta Maali-hanke (maahanmuuttajien kotouttaminen liikunnan avulla), joka on saanut aikaiseksi yhteistyöverkoston, jossa on mukana aikuiskoulutuskeskus, monikulttuurikeskus Saaga, kaupungin liikuntapalvelut ja maahanmuuttopalvelut, Kymenlaakson liikunta ry ja liikuntaseurat. Tällä tavoin on alettu tavoittaa maahanmuuttajia ja kehitetty liikuntatoimintaa esimerkiksi järjestämällä maahanmuuttajanaisten uimakoulu,

polkupyörähankintoja ja pyöräilyn opastusta, maahanmuuttajanaisten vertaistukiohjaaja naisten kuntosalilla.

- Lieksassa on toteutettu maahanmuuttajien kotouttaminen liikunnan avulla -hanke.
- Mikkelissä on vain naisille suunnatut uimahalli- ja kuntosalivuorot sekä säännöllinen Mikkelin liikuntapalveluiden esittely vaihtuville monikulttuuriryhmille. Maahanmuuttajien kanssa työskentelevien tahojen kanssa on säännöllistä yhteydenpitoa. Lisäksi on säännöllisiä liikuntavuoroja kaikille tarkoitetuille ryhmille (maahanmuuttajat ja kantaväestö yhdessä), joissa kaikissa on maahanmuuttajataustainen ohjaaja.
- Oulussa on I love sport Oulu -hanke, jonka tavoitteena on maahanmuuttajien kotouttaminen liikunnan avulla ihan konkreettisella tasolla. Oulussa on tehty myös poikkitoiminnallista yhteistyötä liikuntapalveluiden, maahanmuuttajapalveluiden ja hyvinvointipalveluiden kesken.
- Porvoossa on järjestetty mm. musliminaisille oma uimakoulu, perheliikuntaa erityisesti uusille pakolaisille ja koulutettu maahanmuuttajataustaisia liikunnanohjaajia. Porvoossa on mahdollisuus tukea liikunta- ja kulttuuriharrastuksia osana sosiaalityötä.
- Turussa on alle kouluikäisille lasten liikunnan ihmema, kouluikäisille lapset liikkeelle tuote ja nuorille 13-19v. mihi.fi. Nämä kaikki liikuntatuotteet ovat maksuttomia. Moni maahanmuuttaja on löytänyt edullisen kimmoke-ranneke tuotteen, joka on tarkoitettu vähävaraisille tiettyjä tukia saaville (esim. Kelan tuet). Maahanmuuttajille järjestetään myös erillistä toimintaa, johon kotoutumistukea saavat turkulaiset maahanmuuttajat pääsevät maksutta ja kurseille puoleen hintaan. Toiminnoissa on otettu huomioon myös sukupuolisensitiivisyys. Turussa järjestetään erilliset uimavuorot ja uimakoulut miehille ja naisille, jolloin myös hallihenkilökunta on tuolloin samaa sukupuolta olevia. Naisille on myös erillisiä kuntosalivuoroja, miehille fut-sal-vuoroja. Myös kouluikäisille ja nuorille (mihi.fi) tytöille on omia liikuntakerhoja esimerkkinä palloilukerhot.

5. NOSTOJA JA JATKOKEHITTÄMISTARPEITA

Tässä osiossa esitellään keskeisiä kyselyvastausten perusteella tehtyjä keskeisiä nostoja, jatkokehittämistarpeita ja esitetään suosituksia jatkokehittämiseksi.

5.1 Keskeiset nostot

Vastanneissa kunnissa maahanmuuttajiin liittyvää toimintaa koordinoidaan melko laajalti. Vastanneista kunnista 44 %:lla on oma maahanmuuttoyksikkö tai ulkomaalaistoimisto, joka hoitaa maahanmuuttoon liittyviä asioita. Kunnista 54 %:lla on maahanmuuttoasioita koordinoivaa henkilöstöä (esim. koordinaattori). Noin puolessa (48 %) kunnista maahanmuuttoasiat hoidetaan kuitenkin osana sosiaali- ja perusturvahallintoa.

Pääsääntöisesti kyselyn pääasialliset vastaajat kokivat, että kunnat ovat onnistuneet melko hyvin kotoutumislaissa määriteltyjen tavoitteiden ja tehtävien toteuttamisessa. Parhaiten on onnistuttu monialaisessa yhteistyössä viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Eniten haasteita kunnilla on maahanmuuttajaryhmien osallisuuden edistämisen kanssa. Kaikilla vastanneilla kunnilla on kotouttamisohjelma. Lähes kaikki (94,4 %) kunnat olivat laatineet kotouttamisohjelmansa viimeisen neljän vuoden aikana.

Kotouttamisohjelma on hyväksytty tai käsitelty sekä kunnanhallituksessa että kunnanvaltuustossa lähes kaikissa kunnissa. Noin 30 % kunnista on yhteinen kotouttamisohjelma useamman kunnan kanssa. Kunnista 64 % on kytkenyt kotouttamisohjelman kunnan muuhun strategiseen suunnitteluun ja seurantaan. Tosin vain 56 % kunnista on vastaajien mukaan ottanut kotouttamisohjelman huomioon kunnan talousarviota ja -suunnitelmaa laadittaessa.

Pääasiallisia vastaajia pyydettiin arvioimaan maahanmuuttajille suunnattujen kotoutumista tukevien palveluiden saatavuutta kunnassa. Ohjaus- ja neuvontapalveluiden, kunnan pakolaisille järjestämän alkukartoituksen ja tulkkaus- ja kielipalveluiden saatavuus on vastausten perusteella hyvä. Tulkkaus- ja kielipalveluiden tilanne kuitenkin näyttöytyi huonommalta toimialuekohtaisten vastaajien vastauksissa. Pääasiallisten vastaajien mukaan eniten haasteita on kuntien muille maahanmuuttajille järjestämän alkukartoituksen, työvoimakoulutuksen sekä aikuisille järjestettävän luku- ja kirjoitustaidon opetuksen saatavuuden osalta.

Kunnat tukevat erilaista kotoutumista tukevaa järjestötoimintaa. Eniten tuetaan liikuntakerho- ja kohtauspaikkatoimintaa, kulttuuritoimintaa sekä nuorille suunnattua toimintaa. Kunnat tukevat myös järjestölähtöistä neuvontapalvelutoimintaa, maahanmuuttajien yhdistysten toimintaa sekä erilaista koulutustoimintaa. Vain viisi prosenttia pääasiallisista vastaajista ilmoittaa, että kunta ei tue mitään kotoutumista tukevaa järjestötoimintaa. Järjestöjen asema kotoutumisen kentällä on tämänkin kyselyn perusteella vahva. Pitkäjänteisen yhteistyön kehittäminen on sekä kunnan että järjestöjen etu.

Maahanmuuttajille annetaan kotoutumisen edistämisestä annetun lain (1386/2010) mukaista neuvontaa erityisesti peruspalvelujen yhteydessä. Kunnista 64 % tarjoaa ohjausta ja neuvontaa maahanmuuttajille tarkoitettussa neuvontapisteessä.

Kunnat järjestävät kotoutumisen edistämisestä annetun lain mukaisia alkukartoituksia. Eniten näitä järjestetään kotona lasten kanssa oleville vanhemmille (81 % vastanneista kunnista), ikääntyneiden (69 %) tullessa toisina. Työssä käyvien ja perheiden osalta luvut jäävät alle puoleen vastaajista. Vastaajilta kysyttiin, miten kunnissa on yritetty tunnistaa ja tavoittaa niitä maahanmuuttajia, jotka erityisesti hyötyisivät alkukartoituksesta. Useassa kunnassa tunnistamisen eteen ei vastausten perusteella ole tehty erityisiä toimenpiteitä. Moni kunta oli kuitenkin järjestänyt systemaattisen ohjauksen eteenpäin muiden palvelujen yhteydessä. Kyselyn perusteella alkukartoitusten asema palvelujärjestelmässä on edelleen vakiintunut.

Niistä maahanmuuttajista, joille ei laadita kotoutumissuunnitelmaa TE-toimistossa tai yhteistyössä TE-toimiston kanssa, lähes kaikille sanoo laativansa 28 % vastanneista kunnista. Tosin lähes neljäsosa vastaajista ei osannut arvioida kuntansa tilannetta. Se, laaditaanko maahanmuuttajalle yksilöllinen kotoutumissuunnitelma, vaihtelee ryhmittäin. Todennäköisimmin yksilöllinen kotoutumissuunnitelma laaditaan ilman huoltajaa saapuneille alaikäisille.

Vastaajilta kysyttiin tyytyväisyyttä yhteistyöhön valtionhallinnon, kolmannen sektorin ja yksityisen puolen toimijoiden kanssa. Tyytyväisimpiä oltiin yhteistyöhön tulkkipalveluiden, poliisin, ELY-keskuksen ja kansalaisjärjestöjen kanssa. Vähiten tyytyväisiä oltiin yhteistyöhön lähikuntien, TE-toimiston, seudullisten yrityspalveluiden ja sisäministeriön kanssa. Merkittävä osa vastaajista ei osannut arvioida yhteistyön toimivuutta valtionhallinnon toimijoiden kanssa.

Useassa kunnassa koetaan, että ilmapiiri on selkeästi kiristynyt kantaväestön ja maahanmuuttajien välillä. Kantaväestön maahanmuuttajiin liittyvät pelot ovat lisääntyneet. Useaan kuntaan on avattu vastaanottokeskus, hätmajoitusyksikkö tai jopa useita vastaanottokeskuksia. Tämä on aiheuttanut paikkakunnilla usein negatiivisia lieveilmiöitä. Usea vastaaja kokee, että poliittinen ilmapiiri on muuttunut yleisesti maahanmuuttajavastaiseksi. Kunnat ovat pyrkineet vähentämään negatiivisia lieveilmiöitä usein eri keinoin. Useassa kunnassa on järjestetty tilaisuuksia, jossa maahanmuuttajat ja kantaväestö voivat tutustua ja olla kontaktissa toisiinsa. Kunnat ovat järjestäneet rasimin vastaisia seminaareja yhteistyössä kolmannen sektorin ja valtakunnan tason toimijoiden kanssa. Yhteistyötä poliisin kanssa on tiivistetty nuorten välisissä ongelmissa ja naapurusto-ongelmissa.

Kuntien palvelukyselyssä oli 21 toimialuekohtaista osiota. Osioihin kerättiin vastauksia kuntien kyseisen toimialueen asiantuntijoilta. Asiantuntijat tunnistettiin pääasiallisen vastaajan kautta. Toimialuekohtaisissa osioissa asiantuntijoilta kysyttiin, miten hyvin kunnan palvelut vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin.⁶

Parhaimmat keskiarvot saatiin perusopetuksen, esiopetuksen, päivähoidon, vammaispalveluiden sekä äitiys- ja lastenneuvolapalveluiden osalta. Palveluiden vastaavuus maahanmuuttajien tarpeisiin koettiin heikoimmaksi työllisyyspalveluiden, mielenterveyspalveluiden, kulttuuripalveluiden ja toisen asteen koulutuksen osalta. Kun tarkastellaan vastausten hajontaa toimialuekohtaisten osioiden kohdalla, havaitaan että hajonta on suurinta avoimen varhaiskasvatuksen, mielenterveyspalveluiden, kulttuuripalveluiden, työllisyyspalveluiden sekä yrittäjyys- ja yrityspalveluiden kohdalla. Matalat keskiarvot viittaavat siihen, että kyseisten palveluiden osalta kunnilla on haasteita vastata maahanmuuttajien tarpeisiin. Suuret keskihajonnat vastauksissa taas viittaavat merkittäviin eroihin kuntien välisissä käytännöissä.

Koska kyse on itsearviointista, voi ja pitää tietysti kysyä, miten toimijoiden itsearviot vastaavat viimeaikaisten tutkimusten ja selvitysten tuloksia. Esimerkiksi maahanmuuttajanuorten koulumenetykseen ja koulunkäyntiin liittyvät ongelmat PISA-tutkimuksissa sekä säännöllisesti toteutettavassa kouluterveyskyselyssä viittaavat siihen, että järjestetyt palvelut eivät kaikilta osin vastaa tarpeita, vaikka itsearviointin näkökulmasta perusopetus saakin kiitosta. Toisaalta itsearviointin tulokset saavat myös vahvistusta viimeaikaisista tutkimuksista. Esimerkiksi vastikään toteutettu ulkomaisten syntyperää oleva työ ja hyvinvointi (UTH) -tutkimus korosti sitä, että ulkomaalaistaustaisten psyykkisen hyvinvoinnin edistämiseksi tarvitaan lisää toimenpiteitä. Niin ikään kiristynyt ilmapiiri näkyi UTH-tutkimuksessa erityisesti nuorten turvattomuuden tunteen kasvussa. Toisaalta erot psyykkisessä hyvinvoinnissa, osallisuudessa ja turvallisuuskokemuksissa ovat UTH-tutkimuksen mukaan suuria riippuen taustamaasta, sukupuolesta, iästä, Suomessa asumisajasta,

⁶ Vastausvaihtoehtoja olivat 1=Erittäin huonosti, 2=Melko huonosti, 3=Melko hyvin, 4=Erittäin hyvin. Osassa toimialuekohtaisia osioita vastaajia pyydettiin arvioimaan palvelun laatua eri maahanmuuttajien ikäryhmien välillä. Ikäryhmiä olivat alle kouluikäiset, kouluikäiset, nuoret aikuiset, työikäiset ja ikääntyneet.

maahanmuuttoikästä, maahanmuuton syystä ja asuinalueesta Suomessa. Nämä erot näkyvät varmasti myös itsearviointien tuloksissa.

Tulkkaukseen näyttäytyy itsearviointien tuloksissa osin ristiriitaisessa valossa. Kyselyn pääasialliset vastaajat arvioivat tilanteen melko hyväksi, mutta toimialuekohtaiset vastaajat suhtautuivat varauksellisemmin. Kuntien pääasiallisista vastaajista 89 % on sitä mieltä, että tulkkipalveluiden saatavuus on hyvä tai erittäin hyvä. Usea toimialuekohtainen vastaaja kuitenkin kokee, että tulkkaukseen ei ole riittävästi saatavilla tai että tulkkauksen järjestäminen on vaikeaa. Kaikki eivät myöskään pitäneet tulkkaukseen riittävän laadukkaana. Ristiriitaiset tulokset kertonevat siitä, että asiat näyttäytyvät erilaisilta eri näkökulmista ja työtehtävistä käsin.

Vertailtaessa kuntakyselyn tuloksia samaan aikaan toteutettuun TE-toimistoille suunnattuun kysely huomio kiinnittyy erityisesti yhteistyöhön. Maahanmuuttoon ja kotouttamiseen liittyvien palveluiden järjestäminen on käytännössä verkostomaista yhteistyötä usean eri toimijan välillä.

TE-toimistoille suunnatun kyselyn tuloksissa huolestuttavaa on kuntatoimijoihin suuntautunut runsas kritiikki. Tyytyväisimpiä TE-toimistojen vastaajat olivat yhteistyöhön omaehtoisen koulutuksen ja työvoimakoulutusten tarjoajien, poliisin ja ELY-keskuksen kanssa. Eniten tyytymättömiä vastaajia löytyi kuntien terveydenhuollon, seudullisten yrityspalveluiden sekä kuntien työllistämistoimen osalta. Kunnissa tyytyväisimpiä oltiin yhteistyöhön tulkkipalveluiden, poliisin, ELY-keskuksen ja kansalaisjärjestöjen kanssa. Vähiten tyytyväisiä oltiin yhteistyöhön lähikuntien, TE-toimiston, seudullisten yrityspalveluiden ja sisäministeriön kanssa. Näin ollen kuntien ja TE-toimistojen yhteistyö vaikuttaa valitettavasti olevan molempien osalta osin epätyytyttävää.

5.2 Kyselyn jatkokehittämistarpeet

Kuntien palvelukyselyn toteutus toimi kohtuullisen hyvin toteutetulla tavalla, jossa kuntien pääasialliset vastaajat määrittivät vastaajat kuntiansa osalta. Ohjeistus ei kuitenkaan ollut riittävä välttämään sitä, että osa kuntien vastaajista ei itse tiennyt tulleen nimetyksi. Tästä seurasi se, että osa vastaajaksi nimetyistä ei tiennyt, mihin osioon heidän oletettiin vastaavan.

Kyselylomakkeen ennakkotestaus (pilotointi) kuntien (Helsinki ja Kerava) työntekijöiden kanssa paransi selvästi kyselylomakkeen laatua. Annettu vastausaika oli riittävä (noin 5 viikkoa). Kaiken kaikkiaan toteutus vastaajien nimien tiedustelusta viimeisten vastausten saapumiseen vei noin 10 viikkoa.

Tekninen toteutus tehtiin henkilökohtaisilla linkeillä, jotka pääsääntöisesti toimivat hyvin. Näin pystyttiin varmistamaan, että kaikki vastaukset saatiin ilman riskiä, että useampi vastaaja samanaikaisesti käyttäisi kaikille avointa vastauslinkkiä. Henkilökohtainen linkki myös mahdollisti sen, että vastaaja halutessaan saattoi kirjoittaa vastauksena useampana eri ajankohtana tallentaen ja palaten vastaukseensa. Muutamassa tapauksessa kävi kuitenkin siten, että vastaaja oli lähettänyt eteenpäin oman henkilökohtaisen linkkinsä. Jälkimmäisen henkilön vastatessa linkin kautta toiseen osioon, pyyhkiytyivät alkuperäisen vastaajan vastaukset.

Palvelukysely on itsearviointia, joten sen tuloksia on tarkasteltava subjektiivisina näkemyksinä kyselyn toteutushetkellä. Samojen kysymysten toistaminen säännöllisin väliajoin mahdollistaa näkemyksissä olevien trendien havainnoinnin. Vuoden 2015 kyselyn osalta vertailua pystyttiin sisällön näkökulmasta tekemään usean kysymyksen osalta. Vertailu on kuitenkin ongelmallista siitä näkökulmasta, että vastaajajoukko on erilainen kuin vuoden 2012 kyselyssä. Vuonna 2015 vastaajina ovat ne kunnat, joissa maahanmuuttajilla on kuntalaisina ja palveluiden asiakkaina isompi rooli. Tästä johtuen usean vertailun lopputulos on positiivinen kehitys vuoteen 2012 verrattuna. Kyse on oletettavasti sekä parannuksista palveluissa että siitä, että vuoden 2015 vastaajakunnat ovat palveluiltaan maahanmuuttajien näkökulmasta parempia kuin vuoden 2012 vastaajakunnat.

Kyselyn kohdentaminen noin 50 kuntaan osoittautui oikeaksi ratkaisuksi (vrt. aiempi malli, jossa kysely lähetettiin kaikkiin kuntiin), sillä maahanmuutto on Suomessa keskittynyttä. Kysely on pitkä ja sitä pidetään raskaana vastattavana. Toisaalta se on suhteellisen kustannustehokas tapa luoda kuva kuntakentän näkemyksistä. Vaihtoehtoina periaatteessa voi nähdä vastaajajoukon supistamisen edelleen, sisällön karsimisen ja sisällön syventämisen esimerkiksi laadullisten haastatteluihin perustuvan case-kuvausten avulla. Helpoin uudistus seuraavaa kyselykertaa ajatellen on vähemmän tärkeiden avovastausten karsiminen.

Jatkossa on huomioitava julkisen palvelurakenteen kehitys tilanteessa, jossa itsehallintoalueille siirtyy palveluja. Kyselyn kohdennus ja sisällöt on mietittävä todennäköisesti osin uudelleen. Esimerkkinä toimii tässä suhteessa Etelä-Karjalan terveys- ja sosiaalipiiri (EKSOTE), joka toteuttaa sellaisia palveluja, jotka muilla alueilla ovat kuntatason toimijoiden toteutettavina. Tästä joh-tuen esimerkiksi Lappeenrannan vastaajat eivät sote-palvelujen osalta pystyneet vastaamaan kysymyksiin. Jatkossa lienee niin, että vastaajia on sekä itsehallintoalueilla että kunnissa.

Valtakunnallisella palveluiden seurannalla kuntiin ja TE-toimistoihin kohdistuvan kyselyn avulla on tärkeä rooli, ja suuri osa molemmissa palvelukyselyssä olevista kysymyksistä koettiin kysymyksiä toimiviksi. Kuntien palvelukyselyä pidettiin kuitenkin liian pitkänä ja raskaana vastattavaksi. Tästä huolimatta vastaajat toivat esille useita teemoja ja asioita, joista olisivat lisäksi toivoneet kysymyksiä. Lisäksi pituudesta huolimatta useat vastaajat kirjoittivat erittäin pitkiä avovastauksia, mikä kertoo vastaajien motivaatiosta ja toisaalta myös kysytyjen asioiden tärkeydestä – erityisesti hetkellä, jossa maahanmuutto on kokonaisuudessaan aivan eri tavalla palveluiden järjestäjien tietoisuudessa kuin edellisen kyselyn ajankohtana vuonna 2012.

5.3 Suositukset kyselyn jatkokehitykselle

Kuntien palvelukyselyn osalta ehdotamme seuraavaa:

- Kyselylomakkeen testaus kannattaa toteuttaa mahdollisimman realistisesti oikeaa vastustilannetta mukaillen.
- Palvelukyselyn kohderyhmänä tulee jatkossakin olla maahanmuuton kannalta keskeiset maantieteelliset alueet (vastaajina oletettavasti itsehallintoalueet ja kunnat palvelurakenteesta riippuen), jotta saadaan laaja-alainen kuva kotoutujien ja muiden maahanmuuttajien saamista palveluista. Vuoden 2015 kuluessa turvapaikanhakijoita on sijoitettu eri puolille maata. Vaikka voidaankin ennakoida, että iso osa maahanmuuttajista jatkossakin sijoittuu ja keskittyy isoihin kaupunkeihin, on myös pienemmillä paikkakunnilla maahanmuuttoa ja niihin liittyviä omia erityiskysymyksiään. Pienemmät paikkakunnat myös hyötyvät siitä, että kysely ja sen tulokset auttavat palveluiden kehittämisessä. Kyse on myös tiedonsiirrosta maahanmuuton näkökulmasta kokeneempien ja kokemattomampien kuntien välillä.
- Kuntakyselyn kansallisen raportoinnin lisäksi on tarkoituksenmukaista, että kunnat saavat myös kuntakohtaista palautetta kyselyn tuloksista. Tämä lisää vastaajien halukkuutta vastata kyselyyn, kun vastaajat itse hyötyvät kyselystä.
- Jatkossa kysely kannattaa toteuttaa samalla nyt toteutetulla tavalla eli pyytämällä kyselyn pääasiallista vastaajaa nimeämään toimialuekohtaiset vastaajat. Tämä on kyselyn onnistuneen toteutuksen kannalta keskeisin vaihe. Ohjeistuksessa on kuitenkin sanottava selkeästi, että pääasiallisen vastaajan tulee kommunikoida nimeämiensä vastaajien kanssa kyselystä, jotta vältetään siltä, että henkilö tulee nimetyksi ilman tietoa kyselystä, sen tavoitteista ja sisällöstä. Tiedon perillemenon varmistamiseksi on syytä harkita päävas-

taajien ohjeistamista puhelimitse, sillä kaikki pääasialliset vastaajat eivät tutustuneet lähetettyyn materiaaliin.

- Kyselyn saatetta on järkevää tarkentaa ja konkretisoida sen osalta, miten ja milloin ja kenen toimesta vastauksia hyödynnetään palveluiden jatkokehittämisessä. Saatteessa on hyvä todeta, miten ja milloin kuntakohtainen palaute annetaan.
- Johdonmukaisen ohjeistuksen lisäksi kyselyn ohjeistus tulee pitää lyhyenä ja helposti ymmärrettävänä.
- Kysymyksissä on hyvä pyrkiä yleisluontoisiin kysymyksenasetteluihin (kuten nyt kysymykset palveluiden riittävydestä ja laadusta), jotta kysymykset ovat seurannan näkökulmasta käyttökelpoisia tulevina vuosina – myös tilanteessa, jossa vastaajina on sekä itsehallintoalueen että kuntien vastaajia. Täydentäviä ”täsmäkysymyksiä” voi lisätä tarpeen mukaan. Lisäksi nyt kahtena vuotena (2012 ja 2015), esitettyjen kysymysten tarpeetonta muuttamista tulee välttää, jotta vertailuaineisto ei kapene entisestään.
- Kyselyssä on vältettävä kysymyksiä, jossa vastaajia pyydetään antamaan numeerisia arvioita avovastausvaihtoehdon kautta.

LIITE 1 KUNTIEN PALVELUKYSELYN KYSELYLOMAKE

1. Mitä näistä kunnista edustatte? Valitkaa kunta pudotusvalikosta.*
[pudotusvalikko kunnista]

2. Oletteko kuntanne osalta tämän kyselyn pääasiallinen vastaanottaja? Pääasiallisella vastaanottajalla tarkoitetaan henkilöä, joka koordinoi kunnan vastauksia kyselyn osalta sekä vastaa maahanmuuttoa, kotoutumista ja kotouttamista koskeviin yleisiin kysymyksiin kunnan osalta.*

- Kyllä
- Ei

3. Vastaajan nimi

4. Asema organisaatiossa ja titteli

5. Hallintokunta ja toimialue

6. Kunnan asukasluku

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

MAAHANMUUTTO JA KOTOUTUMINEN KUNNASSA

7. 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?

8a. Onko kunnassanne seuraavia säännönmukaisia keskustelukäytäntöjä tai vuoropuhelufoorumeita maahanmuuttajataustaisten henkilöiden osallistamiseksi päätöksentekoon?

	Kyllä	Ei, mutta on tarvetta	Ei, ei ole tarvetta	En osaa sanoa
Neuvottelukunta				
Kuulemis- ja keskustelutilaisuudet				
Maahanmuuttajapaneelit				
Kunnan myöntämien avustusten haun yhteydessä				
Muu, mikä?				

8b. Voitte vastata tähän kysymykseen, jos vastasitte edelliseen kysymykseen "Muu, mikä".

9. Montako Suomeen muuttanutta vieraskielistä (äidinkielenä muu kuin suomi tai ruotsi) on kunnassanne lautakuntien varsinaisina jäseninä (% lautakuntien jäsenistä)?

10. Miten mielestänne kunta on onnistunut seuraavien kotoutumislain kunnalle määrittelmien tavoitteiden ja tehtävien toteuttamisessa?

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
Kansainvälisyyden, tasa-arvon ja yhden-					

vertaisuuden tukeminen sekä hyvien etnisten suhteiden edistäminen					
Maahanmuuttajaryhmien osallisuuden edistäminen					
Maahanmuuttajien oman kielen ja kulttuurin ylläpitämisen tukeminen					
Yleis- ja yhteensovittamisvastuu maahanmuuttajien kotouttamisen kehittämisestä					
Maahanmuuttajien kotouttamisen suunnittelu ja seuranta paikallistasolla					
Huolehtiminen siitä, että kunnan palvelut soveltuvat myös maahanmuuttajille					
Oman henkilöstön osaamisen kehittämisen kotoutumiseen ja etnisiin suhteisiin liittyvissä asioissa					
Monialainen yhteistyö viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa					

11. Voitte halutessanne perustella yllä esittämääne itsearviota.

12. Kuinka kauan kuntanne kotouttamisohjelman hyväksymisestä on?

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

13. Arvioikaa kuntanne kotouttamisohjelman laadintamenettelyä ja sisältöä

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Kotouttamisohjelma on yhteinen useamman kunnan kanssa			
Kotouttamisohjelma on hyväksytty/käsitelty kunnanvaltuustossa			
Kotouttamisohjelma on hyväksytty/käsitelty kunnanhallituksessa			
Kotouttamisohjelma on hyväksytty/käsitelty jossain lautakunnassa tai vastaavassa elimessä			
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			

14. Arvioikaa kunnan henkilöstön osaamisen kehittämistä maahanmuuttaja-asiakkaiden palvelun näkökulmasta

- Erittäin riittämätön
- Melko riittämätön
- Melko riittävä
- Erittäin riittävä
- En osaa sanoa

15. Onko rekrytoinnissa kiinnitetty erityistä henkilöstöpoliittista huomiota maahanmuuttajien rekrytointiin kunnan palvelukseen ja työurien edistämiseen?

- Kyllä
- Ei

16a. Arvioikaa seuraavien maahanmuuttajille suunnattujen kotoutumista tukevien palvelujen saatavuutta kunnassanne.

	Erittäin huono	Huono	Hyvä	Erittäin hyvä	Palvelulle ei ole tarvetta	En osaa sanoa
TE-toimiston järjestämä alkukartoitus						
Kunnan järjestämä alkukartoitus pakolaisille						
Kunnan järjestämä alkukartoitus muille maahanmuuttajille						
Ohjaus- ja neuvontapalvelut						
Työvoimakoulutus (kotoutumiskoulutus)						
Työvoimakoulutus (ammattillinen koulutus)						
Omaehtoinen koulutus, jota voidaan tukea kotoutumistuella						
Tulkkaus- ja kielipalvelut						
Luku- ja kirjoitustaidon opetus aikuisille						
Luku- ja kirjoitustaidon opetus lapsille ja nuorille (joiden ikänsä puolesta tulisi jo osata)						

16b. Mitkä ovat tärkeimmät yllä mainittujen kotoutumista tukevien palvelujen kehittämiskohteet kunnassanne?

17. Mitä kotoutumista tukevaa järjestötoimintaa kuntanne tukee? (Voitte valita useamman vaihtoehdon.)

- Koulutusta, mm. kielikoulutus
- Neuvontapalveluita
- Kriisipalveluita
- Maahanmuuttajien yhdistyksiä
- Kulttuuria
- Liikuntakerhoja
- Nuorille suunnattua toimintaa
- Ikääntyneille suunnattua toimintaa
- Uskonnollisia yhteisöjä
- Kohtaamispaikkatoimintaa
- Ei mitään
- Muuta, mitä?

18. Miten kolmannen sektorin (kansalaisjärjestöt ja vapaaehtoinen kansalaistoiminta) kotoutumista edistävää toimintaa erityisesti tuetaan? Voitte valita useamman vaihtoehdon.

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

19. Onko kunnallanne tarjolla rahoitusta, jolla tuetaan kotoutumista edistävää järjestötoimintaa tai sellaisia järjestörahoituslähteitä, joissa maahanmuuttajat mainitaan erityisinä edunsaajina?

- Kyllä, kuinka paljon avustuksia (euroa) kuntanne on päätöksillään myöntänyt edellisenä vuonna järjestöille, jotka tukevat kotoutumista, edistävät monikulttuurisuutta ja/tai tekevät maahanmuuttotyötä?
- Ei

20. Arvioikaa karkeasti, minkä verran kunta järjestää kotoutumisen edistämistä annetun lain(1386/2010) mukaisia alkukartoituksia (vuosi 2014) (arvio lukumäärästä):

- Ikääntyneille
- Vammaisille
- Kotona lasten kanssa oleville vanhemmille
- Opiskelijoille
- Työssä oleville
- Perheille
- Alaikäisille
- Muulle ryhmälle, mille

21. Miten kunnassanne on yritetty tunnistaa ja tavoittaa niitä maahanmuuttajia, jotka erityisesti hyötyisivät alkukartoituksesta?

22. Maahanmuuttajille annetaan kotoutumisen edistämistä annetun lain (1386/2010) mukaista ohjausta ja neuvontaa (voitte valita useamman vaihtoehdon)

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

23. Mitkä kaikki tahot kuntaorganisaation sisällä tekevät kotoutumissuunnitelmia?

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

24. Kuinka kattavasti kunta tekee kotoutumissuunnitelmat niille maahanmuuttajille, joille sitä ei laadita TE-toimistossa tai yhteistyössä TE-toimiston kanssa?

- Ei juuri kenellekään
- Alle puolelle tarvitsijoista
- Yli puolelle tarvitsijoista
- Lähes kaikille tarvitsijoista
- Kunnassa ei asu suunnitelmaan oikeutettuja
- En osaa sanoa

25. Kuinka suurelle osalle seuraavista ryhmistä laaditaan yksilöllinen kotoutumissuunnitelma?

	Ei juuri kenellekään	Alle puolelle	Yli puolelle	Lähes kaikille	En osaa sanoa
Ilman huoltajaa saapuneille alaikäisille					
Muille alaikäisille					
Kotona lasten kanssa oleville vanhemmille					
Ikääntyneille					

26. Laaditaanko yksilöllisen kotoutumissuunnitelman lisäksi yleensä myös perheen kotoutumissuunnitelma?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

27. Missä asioissa esiintyy erityisiä haasteita kotoutumissuunnitelmien laadintaan liittyen?

28a. Kuinka tyytyväinen olette yhteistyöhön seuraavien tahojen kanssa maahanmuuttaja- ja kotouttamisasiassa?

	Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen	Ei yhteistyön tarvetta	En osaa sanoa
Tulkkipalvelut						

Vastaanottokeskukset						
Koulutuksen tarjoajat						
Seudulliset yrityspalvelut						
TE-toimisto						
ELY-keskus						
Lähikunnat						
Kela						
Maahanmuuttovirasto						
Poliisi						
Työsuojeluosasto / AVI						
Kansalaisjärjestöt						
Poikkihallinnollinen yhteistyö kunnassa						
Sosiaali- ja terveysministeriö						
Sisäministeriö						
Ympäristöministeriö						
Opetus- ja kulttuuriministeriö						
Työ- ja elinkeinoministeriö						
Kotouttamisen osakeskus (OSKE) / TEM						
Muu, mikä?						

28b. Voitte vastata tähän, jos vastasitte edelliseen kysymykseen "Muu, mikä?"

29. Voitte perustella halutessanne yllä antamianne arvioita.

30. Miten eri toimijoiden välistä työnjakoa tulisi mielestänne täsmentää/selkiyttää/säädellä lain-säädännössä?

OHJEITA KYSELYN TOIMIALUEKOHTAISTEN KYSYMYSTEN TÄYTTÖÖN

HUOM: Pyydämme teitä seuraavaksi valitsemaan jokaisen kyselyn toimialuekohtaisen osion alussa, vastaatteko kyseiseen osioon vai ette. Vastauksenne kysymykseen määrittää teille esitettävät kysymykset. Kyselyteknisistä syistä joudumme pyytämään teiltä tämän vastauksen jokaisen toimialuekohtaisen osion (21 kpl) osalta. Vastaattehan jokaisen osion osalta kyllä tai ei siten, että etenette kyselyn loppuun asti ja saatte ilmoituksen kyselyn päättymisestä.

"Vastaan kuntani osalta tähän osioon"

Kun vastaatte kysymykseen "Vastaan kuntani osalta tähän osioon", teiltä kysytään kyseiseen osioon liittyviä kysymyksiä.

"En vastaa kuntani osalta tähän osioon"

Kun vastaatte kysymykseen "En vastaa kuntani osalta tähän osioon", teidät siirretään seuraavaan kyselyn osioon.

TERVEYSKESKUKSET, SAIRASTUNEIDEN JA PITKÄAICAISRAIDEN HOITO

31. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Terveyskeskukset, sairastuneiden ja pitkäaikaissairaiden hoito"

- Vastaan kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

32. Arvioikaa miten hyvin kunnan järjestämä sairastuneiden ja pitkäaikaissairaiden hoito (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
Alle kouluikäiset					
Kouluikäiset					
Nuoret aikuiset					
Työikäiset					
Ikääntyneet					

33. Mitkä ovat erityiset haasteet sairastuneiden ja pitkäaikaissairaiden hoidon suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

34. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on sairastuneiden ja pitkäaikaissairaiden hoidon osalta maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta?

ÄITIYS- JA LASTENNEUVOLAPALVELUT

35. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

36. Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät äitiys- ja lastenneuvolapalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

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

37. Mitkä ovat erityiset haasteet äitiys- ja lastenneuvolapalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

38. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien äitiys- ja lastenneuvolapalveluiden käyttöön liittyen?

SUUN TERVEYDENHUOLTO

39. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Suun terveydenhuolto"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

40. Arvionne miten hyvin kunnan järjestämä suun terveydenhuolto (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
Alle kouluikäiset					
Kouluikäiset					
Nuoret aikuiset					
Työikäiset					
Ikääntyneet					

41. Mitkä ovat erityiset haasteet suun terveydenhuollon suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

42. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien suunterveydenhuoltoa edistävien palveluiden käyttöön liittyen?

MIELENTERVEYSPALVELUT

43. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Mielenterveyspalvelut"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

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

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
Alle kouluikäiset					
Kouluikäiset					
Nuoret aikuiset					
Työikäiset					
Ikääntyneet					

45. Mitkä ovat erityiset haasteet mielenterveyspalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

46. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien mielenterveyspalveluiden käyttöön liittyen?

IÄKKÄIDEN PALVELUT

47. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Iäkkäiden palvelut"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

48. Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät iäkkäiden palvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

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

49. Mitkä ovat erityiset haasteet iäkkäiden palveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

50. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien iäkkäiden palveluiden käyttöön liittyen?

51. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Vammaispalvelut"

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

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

53. Mitkä ovat erityiset haasteet vammaispalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

54. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien vammaispalveluiden käyttöön liittyen?

SOSIAALITYÖ

55. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Sosiaalityö"

56. Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät sosiaalityön palvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
Alle kouluikäiset					
Kouluikäiset					
Nuoret aikuiset					
Työikäiset					
Ikääntyneet					

57. Mitkä ovat erityiset haasteet sosiaalityön palveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

58. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien sosiaalityön palveluiden käyttöön liittyen?

KASVATUS- JA PERHENEUVONTA

59. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Kasvatus- ja perheneuvonta"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

60. Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät kasvatus- ja perheneuvontapalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

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

61. Mitkä ovat erityiset haasteet kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

62. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden käyttöön liittyen?

LASTENSUOJELU

63. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Lastensuojelu"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

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

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

65. Mitkä ovat erityiset haasteet lastensuojelupalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

66. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on lastensuojelupalveluiden osalta maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta?

PÄIVÄHOITO

67. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Päivähoito"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

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

- Erittäin huonosti
- Melko huonosti
- Melko hyvin

- Erittäin hyvin
- En osaa sanoa

69. Mitkä ovat erityiset haasteet päivähoitopalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

70. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien päivähoitopalveluiden käyttöön liittyen?

71. Miten päivähoitossa tuetaan maahanmuuttajan oman äidinkielen oppimista? (Voitte valita useamman vaihtoehdon.)

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

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

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

ESIOPETUS

73. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Esiopetus"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

74. Arvionne miten hyvin kunnan järjestämä esiopetus (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaa maahanmuuttajien tarpeisiin?

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

75. Mitkä ovat erityiset haasteet esiopetuksen suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

76. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on esiopetuksen osalta maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta?

77. Miten esiopetuksessa tuetaan maahanmuuttajan oman äidinkielen oppimista?

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

78. Kuinka moni esiopetukseen osallistunut muunkielinen lapsi sai oman äidinkielen opetusta vuonna 2014 (arvio, %)?

79. Miten hyvin mielestänne suomi/ruotsi toisena kielenä –opetusta (S2/R2) on kyetty antamaan esiopetuksessa?

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

AVOIN VARHAISKASVATUS

80. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Avoin varhaiskasvatus"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon

- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

81. Arvionne miten hyvin kunnan järjestämä avoin varhaiskasvatus (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaa maahanmuuttajien tarpeisiin?

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

82. Mitkä ovat erityiset haasteet avoimen varhaiskasvatuksen suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

83. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on avoimen varhaiskasvatuksen osalta maahanmuuttaja-asiakkaiden näkökulmasta?

PERUSOPETUS

84. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Perusopetus"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

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

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

86. Mitkä ovat erityiset haasteet perusopetuspalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

87. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien perusopetuspalveluiden käyttöön liittyen?

88. Miten perusopetuksessa tuetaan maahanmuuttajan oman äidinkielen oppimista?

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

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

90. Kuinka moni muunkielinen oppilas osallistui valmistavaan opetukseen viime vuonna?

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

TOISEN ASTEEN KOULUTUS

92. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Toisen asteen koulutus"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

93. Arvionne miten hyvin kunnassa järjestettävä toisen asteen koulutus (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaa maahanmuuttajien tarpeisiin?

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
Lukio					
Ammatillinen koulutus					

94. Kuinka moni muunkielinen oppilas osallistui lukioon valmistavaan opetukseen viime vuonna?

95. Mitkä ovat erityiset haasteet toisen asteen koulutuksen suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

96. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien toisen asteen koulutukseen liittyen?

97. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Työllisyyspalvelut"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

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

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

99. Mitkä ovat erityiset haasteet kunnan työllisyyspalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

100. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien kunnan työllisyyspalveluiden käyttöön liittyen?

YRITTÄJYYS- JA YRITYSPALVELUT

101. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Yrittäjyys- ja yrityspalvelut"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

102. Arvioi miten hyvin kunnan yrittäjyys- ja yrityspalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

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

103. Mitkä ovat erityiset haasteet kunnan yrittäjyys- ja yrityspalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

104. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien kunnan yrittäjyys- ja yrityspalveluiden käyttöön liittyen?

KULTTUURIPALVELUT

105. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Kulttuuripalvelut"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

106. Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät kulttuuripalvelut kuten taide-, teatteri- ja musiikkipalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
Alle kouluikäiset					
Kouluikäiset					
Nuoret aikuiset					
Työikäiset					
Ikääntyneet					

107. Mitkä ovat erityiset haasteet kulttuuripalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

108. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien kulttuuripalveluiden käyttöön liittyen?

KIRJASTOPALVELUT

109. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Kirjastopalvelut"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

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

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
Alle kouluikäiset					
Kouluikäiset					
Nuoret aikuiset					
Työikäiset					
Ikääntyneet					

111. Mitkä ovat erityiset haasteet kirjastopalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

112. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien kirjastopalveluiden käyttöön liittyen?

NUORISOPALVELUT

113. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Nuorisopalvelut"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

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

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

115. Mitkä ovat erityiset haasteet nuorisopalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

116. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien nuorisopalveluiden käyttöön liittyen?

ASUMISPALVELUT

117. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Asumispalvelut (vuokra-asunnon saanti, asumisneuvonta)"

- Vastaa kuntani osalta tähän osioon
- En vastaa kuntani osalta tähän osioon

118. Arvionne miten hyvin kunnan järjestämät asumispalvelut (asuntojen ja neuvontapalveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

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

119. Mitkä ovat erityiset haasteet asumispalveluiden (asunnot, neuvonta) suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

120. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien asumispalveluiden (asunnot, neuvonta) käyttöön liittyen?

LIIKUNTAPALVELUT

121. Olkaa hyvä ja valitkaa, vastaatteko kuntanne osalta osioon "Liikuntapalvelut"

122. Arvioikaa miten hyvin kunnan liikuntapalvelut (palveluiden riittävyys, laatu jne.) vastaavat maahanmuuttajien tarpeisiin?

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin	En osaa sanoa
Alle kouluikäiset					
Kouluikäiset					
Nuoret aikuiset					
Työikäiset					
Ikääntyneet					

123. Mitkä ovat erityiset haasteet liikuntapalveluiden suhteen maahanmuuttaja-asiakkaiden osalta?

124. Mitä erityisen hyväksi osoittautuneita käytäntöjä/ toimintamalleja kunnassanne on maahanmuuttajien liikuntapalveluiden käyttöön liittyen?

LOPUKSI

125a. Miten hyväksi arvioitte tietopohjaanne kunnan alueella asuvista maahanmuuttajista ja heidän palvelutarpeistaan?

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

125b. Voitte tähän perustella yllä olevaa vastaustanne.

126. Onko kunnassanne maahanmuuttajia kunnalliseen toimintaan osallistavia erillisiä yhteistyöryhmiä (esim. nuorten työllistämistä edistävä yhteistyöryhmä)?

- Kyllä
- Ei

127. Onko kunnassanne maahanmuuttajaneuvostoa tai maahanmuuttajaneuvottelukuntaa?

- Kyllä
- Ei

128. Onko kunnassanne joitain maahanmuuttajien ja kantaväestön väliseen vuorovaikutukseen liittyviä ilmiöitä, joihin tulisi jatkossa kiinnittää erityistä huomiota? Millaisia nämä ilmiöt ovat ja miten niihin aiotaan kiinnittää huomiota?

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

LIITE 2 KYSELYYN VASTANNEET KUNNAT

Pienet kunnat	1 - 10 000 asukasta	Kauniainen Närpiö Pertunmaa Pudasjärvi Siikajoki Taivalkoski Vöyri
Keskikokoiset kunnat	10 001 - 40 000 asukasta	Iisalmi Imatra Kajaani Kemi Kerava Kirkkonummi Kontiolahti Kotka Mänttä-Vilppula Pietarsaari Raasepori Raisio Rauma Sipoo Tornio
Isot kunnat	40 001 - yli 100 000 asukasta	Espoo Helsinki Hyvinkää Hämeenlinna Joensuu Joensuu Järvenpää Kokkola Kouvola Lahti Lappeenranta Lohja Mikkeli Pori Pori Porvoo Rovaniemi Salo Seinäjoki Tampere Turku Vaasa Vantaa

Kunnille suunnattu palvelukysely

Verkkojulkaisu
ISSN 1797-3562
ISBN 978-952-327-115-9



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