

Maahanmuuttajien palveluohjauksen hyvä käytäntö

Maahanmuuttajien palveluohjauksen hyvä käytäntö ylläpitää toivoa ja edistää kotiutumispolkujen löytymistä niiden maahanmuuttajien parissa, joiden kotoutuminen maahamme on erityisen vaikeaa.

1. Toimintaympäristö, jossa hyvä käytäntö on tuotettu

Tausta

Maahanmuuttajien palveluohjauksen hyvä käytäntö on syntynyt laajassa Pohjanmaan maakuntien maahanmuuttajasosiaalityön kehittämishankkeessa yhteistyössä perussosiaalityön työntekijöiden kanssa vuosina 2003–2005. Hankkeessa työskenteli hankekoordinaattori sekä kolme palveluohjaajaa. Palveluohjaajat sijoittuivat kaupunkeihin (Kokkola, Närpiö, Pietarsaari ja Vaasa), joissa maahanmuuttajataustaista väestöä on alueella eniten. Alueen jokaisen kunnan maahanmuuttajasosiaalityötä tekevillä työntekijöillä oli mahdollisuus osallistua hankkeeseen.

Ajatus hankkeen sisällöistä ja tarpeellisuudesta syntyi Pohjanmaan maakuntien sosiaalialan osaamiskeskuksen ylimaakunnallisessa maahanmuuttajatyön kehittäjäryhmässä. Kehittäjäryhmässä oli edellä mainittujen neljän kaupungin maahanmuuttajasosiaalityön työntekijöitä sekä edustajat TE-keskuksesta, Vaasan ammattikorkeakoulusta, Vaasan yliopiston Levón-instituutista ja SONet BOTNIAsta. Sosiaalityötä maahanmuuttajien, erityisesti pakolaistaustaisten maahanmuuttajien, kanssa oli alueella tehty yli kymmenen vuotta. Oli ajankohtaista kerätä työskentelyssä karttunut tähänastinen tieto ja asiantuntemus yhteiseen käyttöön sekä kehittää edelleen työmenetelmiä.

Pohjanmaan rannikkoseudulla maahanmuuttajien osuus väestöstä on Suomen maakuntien välisessä vertailussa maan neljänneksi suurin. Pääkaupunkiseudulla, Varsinais-Suomessa ja Pirkanmaalla on maahanmuuttajia suhteellisesti enemmän. Erityistä on se, että maahanmuuttajaväestö sijoittuu rannikkoseudulla useimpiin kuntiin eikä ainoastaan suurimpiin kaupunkeihin. Työntekijöiden tukiverkoston ja osaamisen monipuolisuus voivat olla riittämättömiä kuntien koosta ja maahanmuuttajien hajasijoituksesta johtuen. Yhteistyöverkoston kehittäminen oli hankekaupungeissa suunniteltu niiden edellytysten ja tarpeiden mukaan työntekijöiden laatimien tavoitteiden pohjalta. Saatujen kokemusten mukaan integraation haasteet kunnissa voimistuvat, kun ulkomaalaisväestön osuus ylittää 2 %.

Hanke oli laaja sekä maantieteellisesti että tavoitteiltaan. Hankkeen tavoitteet olivat seuraavat:

- asiantuntijaverkoston luominen ja asiantuntemuksen kehittäminen maahanmuuttajasosiaalityöhön kolmen maakunnan alueella
- maahanmuuttajatyötä koskevan tiedon tuottaminen ja jakaminen
- maahanmuuttajien työmarkkinavalmiuksien parantaminen kehittämällä kotouttamistyötä.

Hankkeen keinoja olivat seuraavat:

- koota asiantuntijaverkosto, välittää tietoa ja organisoida kollegiaalista vertaistukea
- koota kunnissa oleva asiantuntemus, työmallien ja menetelmien kuvaukset ja palvelurakenteita koskevat tiedot, järjestää työnohjaus ja luoda kollegiaalisen konsultaation malli
- selvittää erityistä tukea tarvitsevien maahanmuuttajien palvelutarpeet, mallintaa palveluohjaajien toimenkuva ja selvittää palveluohjaajien ylläpitojärjestelmä hankkeen päättymisen jälkeen hankekunnissa.

Hankkeen ammattiryhmittäisenä kohderyhmänä olivat maahanmuuttajasosiaalityötä tekevät työntekijät. Kuntien työntekijöille tehdyn alkukartoituksen mukaan suurimpia esteitä työn kehittämiseksi oli resurssi- ja aikapula, työnohjauksen ja pitempiaikaisen koulutuksen puute, stressi sekä kielteiset asenteet maahanmuuttajia kohtaan. Parhaat neuvot he kokivat vaikeissa tilanteissa saaneensa kollegoilta. Neuvoja ja toimintatapoja oli totuttu kysymään yli kuntarajojen. Kartoitus osoitti, että maahanmuuttajat hakevat apua sosiaalitoimen piiristä sellaisissakin asioissa, jotka koskevat kunnan muita hallinnonaloja. Kotouttamistyön kehittämiseksi tarvitaan sektorirajat ylittävää verkostoitumista ja yhteistyötä verkoston kanssa.

Asiakaskohderyhmänä oli erityisesti maahanmuuttajat, joiden kotoutumisprosessi on kesken ja jotka tarvitsevat erityistä tukea kotoutumisessaan. Hanketta aloittaessa tällaisiksi maahanmuuttajiksi tiedettiin pakolaistatuksella maahan tulleet henkilöt perheineen, jotka ovat olleet maassa yli kolme vuotta. Hankkeen aikana kohderyhmäksi tulivat myös lapset, nuoret, perheet, vanhuksent sekä työperustaiset maahanmuuttajat. Hankekaupungit määrittivät itse kohderyhmänsä tarpeidensa mukaan ja palveluohjaajan tehtävä suunnattiin sen mukaisesti. Kokkolassa keskityttiin lapsiperheisiin, Närpiössä suuntauduttiin erityisesti työperustaisiin maahanmuuttajiin ja vanhuksiin, Vaasassa ja Pietarsaareissa lähinnä pakolaistaustaisiin yli kolme vuotta maassa olleisiin perheisiin.

Maahanmuuttajasosiaalityön hanke tarjosi ikään kuin ”leveämmät hartiat” tämän helposti marginaaliseksi jäävän kysymyksen näkyväksi tekemiselle, tiedostamiselle sekä kokeiluille ja kehittämiselle.

Lähtökohdat ja tavoitteet

Vaasaan on otettu kiintiöpakolaisia vuodesta 1990 alkaen. Spontaani maahanmuutto on ollut koko ajan kasvamaan päin. Tällä hetkellä maahanmuuttaja-asukkaiden määrä on lähes 4 % Vaasan asukasluvusta. Alueellisessa sosiaalityössä maahanmuuttaja-asiakkaita on noin 5 % ruokakunnista.

Uuteen maahan tulo aiheuttaa eri henkilöissä erilaisia reaktioita ja monelta kuluu vuosia ennen kuin hän pystyy toimimaan luontevasti uudessa kotimaassaan. Kotoutuakseen hän tarvitsee paljon apua, ohjausta ja tukea. Vaasassa huomattiin, että käytännössä maahanmuuttajien kotoutuminen kestää pidempään kuin laissa säädetty kolme vuotta. Sosiaalityöntekijät kokivat, että heillä ei ollut resursseja tarjota alueellisessa sosiaalityössä samanlaista käytännön tason ohjausta ja tukea kuin ulkomaalaistoimistossa. Sosiaalityöhön tarvittiin uusia työmenetelmiä. Palveluohjausta tarvittiin erityisesti asiakkaan elämäntilanteen muutoksissa. Yksi tällainen muutos on ulkomaalaistoimistosta siirtyminen alueelliseen sosiaalityöhön. Asiakkaat kokivat siirtymävaiheessa ahdistusta joutuessaan uusien työntekijöiden ja virastomaisemman toimintatavan piiriin. Toisaalta työntekijät kokivat riittämättömyyttä tarjota asiakkaalle käytännön ohjaukseen ja neuvontaan liittyviä palveluja liittyen kotoutumisprosessiin. Monet perheet ovat isoja ja suurperheiden asioiden hoitaminen vie hyvin paljon aikaa.

Kotouttamisella tarkoitetaan kotouttamislain mukaan viranomaisten järjestämiä kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja voimavaroja. Vaasassa kotouttamistyötä kehitettiin kokoamalla toimivien työmenetelmien kuvauksia, kokeilemalla uusia työmuotoja, selvittämällä maahanmuuttajien palvelutarpeita ja kehittämällä verkostoitumista. Projektissa monikulttuurisen työn teoreettinen viitekehys perustui neljälle lähestymistavalle; sosiokulttuurinen, sosiaalipedagoginen, sosiaaliturvapolitiittinen ja psykososiaalinen lähestymistapa.

Kukin kunta tarkensi yhteisiä tavoitteita omaan toimintaympäristöönsä sopivaksi. Seuraavassa esitetään Vaasan tavoitteet, koska Vaasassa toiminta on juurtunut alueelliseen sosiaalityöhön. Tavoitteiden toteutumista Vaasassa ja muissa kunnissa tarkastellaan Tulokset -luvussa. Yleisten tavoitteiden pohjalta Vaasan tavoitteet tarkennettiin seuraaviksi:

- 1) Asiantuntijaverkoston luominen ja asiantuntemuksen kehittäminen. Keinoina olivat
 - luoda/tiivistää paikallista yhteistyöverkostoa eri yhteistyötahojen kanssa, kuten koulun, päivähoiton, nuorisotoimen, ulkomaalaistoimiston, neuvolan, työvoimatoimiston, seurakunnan ja Vaasan Setlementtiyhdistyksen kanssa,
 - koostaa tietopankkia; kerätään maahanmuuttajayhteistyötahojen yhteystiedot paikallisella tasolla; osallistutaan tietopaketin suunnitteluun
 - osallistua seudun työkokouksiin ja koulutuksiin
- 2) Maahanmuuttajatyötä koskevan tiedon tuottaminen ja jakaminen. Keinoina olivat
 - kerätä tietoa perheiden tarpeista oman työn kehittämisen pohjalta,
 - saada tietoa muiden kuntien käytännöistä ja toimintamuodoista,
 - palveluohjauksen työprosessin mallintaminen.
- 3) Maahanmuuttajien työmarkkinavalmiuksien parantaminen kehittämällä kotouttamistyötä. Keinoina olivat
 - tiivistää yhteistyötä paikallisen ja seudullisen yhteistyöverkoston kanssa – painopistealueena on paikallisverkosto,
 - löytää tukiverkostoja, vertaistukea maahanmuuttajille, esimerkiksi ryhmiä eri kohderyhmille

Vaasassa palveluohjauksoikeilulla pyrittiin saamaan lisäresursseja sosiaalityöntekijöiden työhön. Olennainen osa palveluohjausta oli työparityöskentely (palveluohjaaja ja sosiaalityöntekijä). Vaasassa sosiaalityö jaetaan neljään eri alueeseen. Aluksi

palveluohjaus käynnistyi kahdella alueella, muutaman sosiaalityöntekijän avulla. Myöhemmin positiivisten kokemusten myötä yhä useampi sosiaalityöntekijä halusi palveluohjaajan tueksi omille maahanmuuttaja-asiakkailleen. Organisaatiomuutoksen yhteydessä lastensuojelu siirtyi omaksi yksikökseen ja sosiaalityöntekijöitä siirtyi pois alueellisesta sosiaalityöstä. Organisaatiomuutos aiheutti vähenemistä palveluohjauksen käytössä, kunnes alueellisen sosiaalityön työntekijät uudelleen löysivät palveluohjauksen mahdollisuudet. Suuri työntekijöiden vaihtuvuus sosiaalityössä haittaa palveluohjauksen käynnistymistä ja sen käyttöä.

Vaikka hanke oli sosiaaliviraston alaisuudessa, palveluohjaajan työhuone sijoitettiin tiloihin, jossa toimi maahanmuuttajien työpoliittisia kursseja. Tällä haluttiin madaltaa kynnystä tulla tapaamaan palveluohjaajaa ilman erityistä ajanvarausta. Tämä järjestely tuki yhteistyötä muiden maahanmuuttajatyötä tekevien viranomaisten kanssa. Yhteistyö hankkeen muiden palveluohjaajien kanssa palveluohjauksen prosessin ja sisällön määrittämisessä oli oleellista. Tapaamisia projektikoordinaattorin ja palveluohjaajien kesken oli säännöllisin väliajoin. Pohjanmaan alueen palveluohjaajille järjestettiin yhteinen työhönsäily.

Vaasan ammattikorkeakoulun opiskelijat suorittivat harjoittelun hankkeessa ja tekivät tilastollisen selvityksen opettajiensa ja projektitiimin ohjauksessa palveluohjaajan työstä hänen tekemän dokumentaation pohjalta. Dokumentaatio käsitti palvelusuunnitelmat ja asiakastyön seurantalomakkeen. Dokumentaatio käsitti ajalle 2004-2005 19 perhettä ja 2 yksinäistä henkilöä. Palveluohjauksessa olevia henkilöitä oli selvityksen mukaan 43. Arviolta noin 10 henkilöä jäi dokumentaation puutteiden vuoksi selvityksen ulkopuolelle. Määrät eivät ole tilastollisesti merkittäviä, mutta ne ovat mielenkiintoisia suuntaa-antavina tuloksina. Pitkälle meneviä johtopäätöksiä aineiston pienuus ei mahdollista. Opiskelijoiden tekemän selvityksen mukaan palvelusuunnitelmissa mainitut palvelutarpeet liittyivät vanhemmuuteen, läksyjen lukuun, koulu-, päiväkotij- ja terveysterveystarpeisiin, asumiseen, työn- ja kesätyön hakuun, vertaistukiryhmiin / koulutuksellisiin ryhmiin ja harrastuksiin ohjaamiseen.

Palveluohjauksen kokeileminen menetelmänä oli hankkeen painopistealueena kaikissa kunnissa. Palveluohjauksen kautta pyrittiin selvittämään erityistukea tarvitsevien maahanmuuttajien tarpeita. Kohderyhmänä olivat maahanmuuttajat, joiden kotouttamisaika oli päättynyt ja joiden arjessa selviytymisestä sosiaalityöntekijät olivat huolissaan. Asiakas oli itse myös motivoitunut saamaan tukea.

2. Hyvä käytäntö

Rakenne ja toimijat

Maahanmuuttajaperhe tarvitsee pitkäkestoisen kotoutumisprosessinsa tueksi monimuotoisessa suomalaisessa yhteiskunnassa useampia palveluita syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Sosiaalityön arkea leimaa kiire, resurssien niukkuus ja sektorikeskeisyys. Palveluohjauksellinen perhetyö menetelmänä tarjoaa asiakaslähtöisen ja verkostomaisen työtönsä ansiosta mahdollisuuden perheen rinnalla kulkemiseen, varhaiseen tukemiseen, kädestä pitäen neuvomiseen ja monipuoliseen perheen arjen tukemiseen.

Palveluohjaukseen perustuu sosiaalityöntekijän ja palveluohjaajan työparityöskentelyyn. Sosiaalityöntekijän osaamista tarvitaan palvelutarpeen arvioinnissa, suunnittelussa ja kokonaisvastuun ottamisessa. Palveluohjaajan osaamista tarvitaan käytännön tason ohjauksessa, neuvonnassa ja verkostoitumiseen liittyviin palvelutarpeisiin. Koulutusta ja osaamista vastaavien tehtävien hoitaminen tuo syvällisyyttä työhön, koska kumpikin voi keskittyä omiin vahvuusalueisiinsa.

Palveluohjauksessa kartoitetaan perheen verkosto ja tuetaan perhettä löytämään omat voimavaransa ja ratkaisunsa useimmiten kotona tapahtuvien luottamuksellisten keskustelujen kautta. Palveluohjaaja aktivoi perhettä itseään hoitamaan omia asioitaan aluksi kädestä pitäen neuvon ja jatkossa perheen omatoimisuutta tukien. Usein tuki liittyy perheen elämäntilanteiden muutosvaiheisiin, kuten siirtymiseen päiväkodista kouluun, muuttoon tai ulkomaalaistoimistosta aluetoimistoon siirtymiseen.

Perhetyö on luonteeltaan ennaltaehkäisevää sosiaalityötä. Palveluohjauksessa lähdetään yleensä liikkeelle konkreettisista, helposti saavutettavissa olevista tavoitteista, esimerkiksi asunnon hakemisesta, Kelan etuuksien hakemisesta, työvoimatoimistokäynneistä ja päivähoitopaikan hakemisesta. Asiakkaan tilanne helpottuu, kun hänen pulmansa ratkeavat yksi toisensa perään. Onnistumisen kokemukset luovat innostuneisuutta ja optimistisuutta sekä uskoa omiin kykyihin hoitaa omia asioitaan. Asioita hoidetaan asiakkaan kanssa, ei hänen puolesta. Tavoitteena on vähitellen tapahtuva itsenäistyminen omien asioiden hoitamisessa.

Merkityksellistä palveluohjauksessa on maahanmuuttajan kannustaminen itseapuun ja osallistuminen palveluohjausprosessiin, jonka tavoitteena on voimaantuminen. Voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään. Voimaantumista voidaan palveluohjauksella tukea luomalla puitteita ja mahdollisuuksia. Ammatillinen yhteistyökumppanuus perustuu molemminpuoliseen kunnioitukseen ja tasavertaisuuteen. Asiakkaan voimaantuminen edistää kotoutumisprosessia.

Moniammatillinen verkostoyhteistyö on oleellista palveluohjausprosessissa. Parhaimmillaan kotouttamistyö on silloin, kun maahanmuuttajat nähdään tasa-arvoisina yhteistyökumppaneina ja työntekijät työskentelevät yli sektorirajojen erilaisissa työryhmä- ja yhteistyöverkostoissa. Palveluohjauksen asiakastyön pohjalta laadittiin verkostokartta, joka osoittaa kotouttamistyön edellyttävän runsasta paikallistason verkostoitumista. Verkostoituminen mahdollistaa maahanmuuttajien monimuotoisten tarpeiden huomioimisen keventäen samanaikaisesti työntekijöiden henkistä kuormittumista useampien toimijoiden ollessa jakamassa vastuuta. Oheisessa hankkeessa verkostotyötä kehitettiin yhteistyössä koulun, päivähoidon, nuorisotoimiston, ulkomaalaistoimiston, neuvolan, työvoimatoimiston seurakunnan ja Setlementtiyhdistyksen kanssa. Yhteistyö oli luonteeltaan pääasiassa toiminnallista, kuten Vaasassa läksypaja yhteistyössä Keskuskoulun kanssa ja lastensuojeluprojekti Väylän kanssa perustettu Extreme -ryhmä maahanmuuttajapojille.

Prosessi

Asiakkaat ohjautuvat palveluohjaukseen kahdella tavalla:

1) Saattaen vaihto ulkomaalaistoimistosta aluetoimistoon, jolloin ulkomaalaistoimiston sosiaalityöntekijä on etukäteen ennen siirtoa (n. ½ vuotta) arvioinut perheen lisätuen tarpeen. Lisäksi perheeltä itseltä on kysytty, missä he kokevat tarvitsevansa vielä tukea

alueelle siirryttäessä. Kun varsinainen siirto tapahtuu, on mukana ulkomaalaistoimiston työntekijä, alueen sosiaalityöntekijät ja tarpeen mukaan palveluohjaaja.

2) Perhe on siirtynyt alueelle ja sosiaalityöntekijä huomaa perheellä tuen tarvetta ja ehdottaa palveluohjausta. Sosiaalityöntekijä valitsee ne asiakkaat, jotka mahdollisesti hyötyisivät palveluohjauksesta.

Seuraavassa vaiheessa sosiaalityöntekijä järjestää alkutapaamisen, jossa ovat läsnä asiakas, sosiaalityöntekijä ja perhe. Alkutapaamisen tarkoituksena on huolenaiheen esiin tuominen ja siitä keskusteleminen, asiakkaan kuvaus omasta tilanteestaan ja avun tarpeestaan, motivointi ja informointi palveluohjauksesta sekä luottamuksen rakentaminen.

Asiakkuus voi jatkua asiakaslähtöiseen tilannearviointiin, mikäli sosiaalityöntekijällä ja asiakkaalla ei ole selkeää kuvaa palvelutarpeista. Tilannearvioinnissa selvitetään, onko palveluohjaus paras tapa vastata asiakkaan tarpeisiin vai tarvitaanko asiakkaan elämäntilanteessa muita työskentelytapoja. Tilannearvioinnissa palveluohjaaja ja asiakas tapaavat intensiivisesti sovittuina aikoina. Asiakasta autetaan hahmottamaan ja määrittelemään elämäntilannettaan, muutostoiveitaan ja ratkaisuvaihtoehtojaan sekä palvelutarpeitaan. Tietoja hankitaan perheen elämäntilanteesta: voimavaroista, perheestä, verkostoista ja palveluista. Palveluohjauksen sisältö voi olla vain tämä kartoitusvaihe ja se kestää noin kuukauden

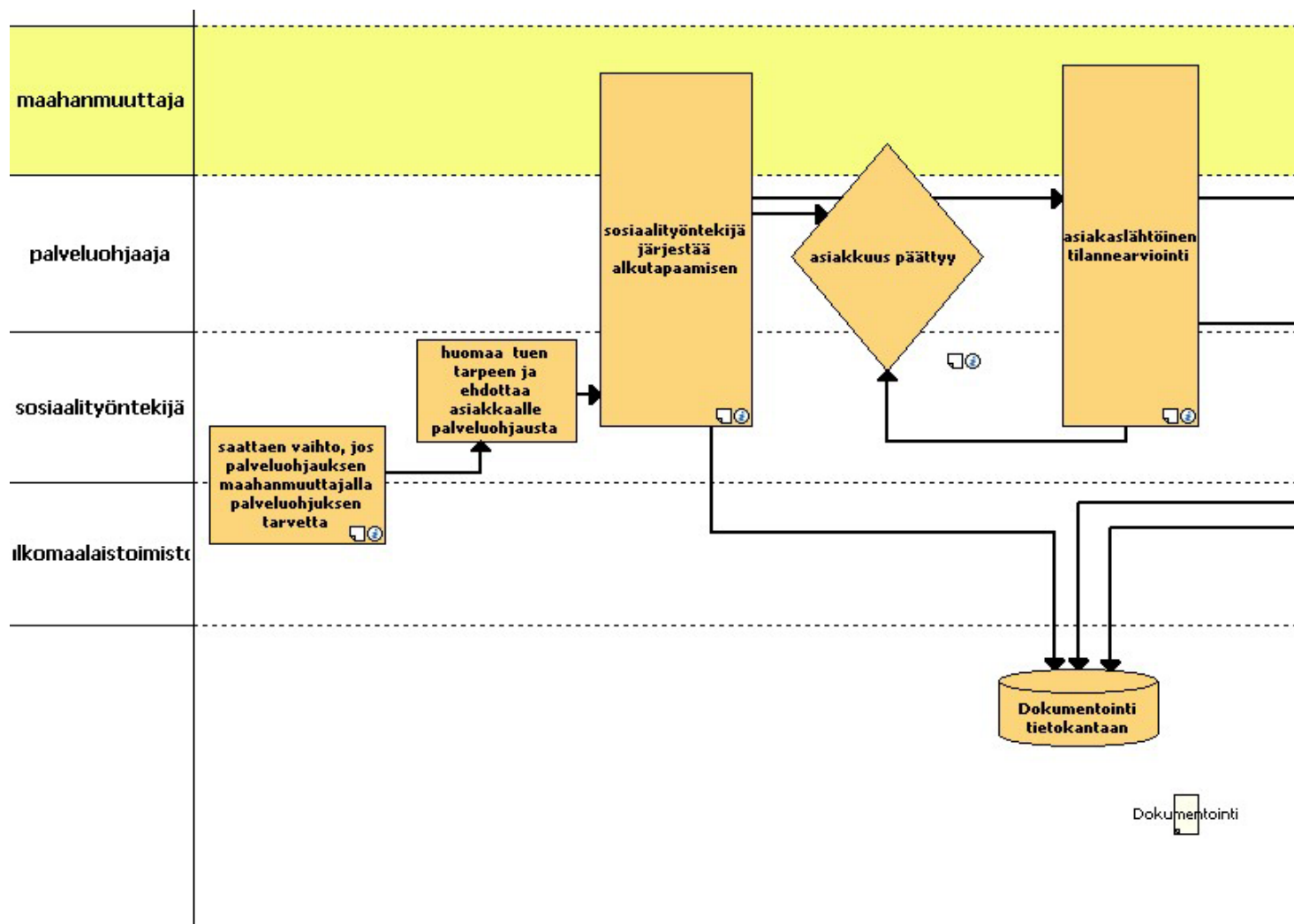
Tilannearvioinnissa voidaan käyttää vapaamuotoista vuorovaikutuksellista keskustelua, kotoutumissuunnitelman läpikäymistä ja pohdintaa, kotoutumiskaarta, verkostokarttaa, haaveiden ja tulevaisuuden pohdintaa

Asiakkuus päättyy tilannearvioinnin jälkeen, mikäli 1) asiakas on tilannearvioinnin avulla hahmottanut oman elämäntilanteensa ja saanut tässä vaiheessa tarvitsemansa tuen, 2) asiakkaan tilanne on tasaantunut, eikä jatkotarvetta ole, 3) asiakas ei itse näe tarpeelliseksi muutoksen aikaansaamista elämässään (työntekijän näkemys päinvastainen), 4) asiakas ei sitoudu omien asioidensa hoitamiseen, 5) asiakkaalla on sellaisia ongelmia, joita palveluohjauksella ei voida vastata (vaikeat mielenterveysongelmat), tai 6) Palveluohjauksellinen tuki ei ole riittävä tilanteen etenemisen kannalta. Kun asiakkuus päättyy ja työntekijä näkee muita palvelutarpeita, ohjataan asiakas tarvitsemiensa palvelujen piiriin, esimerkiksi mielenterveysongelmissa mielenterveystoimistoon.

Asiakaslähtöisen tilannearvioinnin jälkeen tai suoraan alkutapaamisesta (mikäli tuen tarpeet tiedossa) mennään palveluohjaustyöhön. Tavoitteet kirjataan palvelusuunnitelmiin yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Palvelusuunnitelma tarkistetaan tietyin väliajoin. Palvelusuunnitelma toimii työn ”punaisena lankana”. Oleellisena asiana palveluohjaustyössä on työparityöskentely palveluohjaajan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Palveluohjaajan tehtävänä on käytännön ohjaus, neuvonta ja verkostointi. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on palvelutarpeen arviointi, suunnittelu ja kokonaisvastuun ottaminen. Tärkeää on asiakkaan tilannetta ja palvelutarpeita koskevan tiedon kulku palveluohjaajalta sosiaalityöntekijälle. Palveluohjaaja on myös mukana sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tapaamisissa.

Maahanmuuttajien palveluohjaustyötä toteutetaan eri työmenetelmin. AMK:n opiskelijoiden tekemän seurannan mukaan eniten käytettyjä keinoja olivat kotikäynnit, neuvonta ja ohjaus, asioiden hoitaminen yhdessä sekä ohjaaminen vertaistukiryhmiin.

Palveluohjauksen viimeisenä vaiheena on lopetus, joka tehdään yhteistuumin. Mikäli arvioinnissa ei asiakkaalla ole lisätuen tarvetta, voidaan palveluohjaus lopettaa. Palveluohjaus voidaan aloittaa jossakin vaiheessa uudelleen, mikäli elämäntilanne muuttuu. Kaikissa vaiheissa tehdään dokumentointia tietokantaan (Abilita). Palveluohjausprosessi kuvataan Kuviossa 1.



Kuvio 1. Palveluohjausprosessi

Arviointi

Kehityshankkeen onnistumista arvioitiin itsearviointin menetelmin. Arviointi oli pääasiassa laadullista. Päävastuussa itsearviointin olivat hanketoimijat. Tukena itsearviointin oli ulkopuolinen työpari Levon-instituutista. Itsearviointin tarkoituksena oli saada ajantasaista tietoa hankkeen etenemisestä sekä pitää hankkeen vastuulliset tahot kosketuksissa toteuttajien kanssa. Hankeprosessin aikana tapahtuvan arviointin tavoitteena oli tarkastella tavoitteita ja tehtyjä toimia kriittisesti ja ohjata siten hankkeen tulevaa toimintaa. Prosessiarviointi toteutettiin fokus-ryhmissä kahtena päivänä niin, että neljä hankekaupunkia ja hanketyöntekijät olivat edustettuina. Arviointiin sisältyi pohjoismaisen vertailutiedon tuottaminen ja se toi arviointille tähän pohjoismaisesti yhteiseen substanssiin perspektiiviä. Väliarviointia on suoritettu kussakin hankekunnassa ko. kunnan työntekijöiden ja projektikoordinaattorin johdolla. Koska hankkeen tavoitteena oli uusien työmenetelmien luominen maahanmuuttajasosiaalityöhön, nähtiin tärkeänä, että nimenomaan työntekijät arvioivat menetelmien toimivuutta ja tavoitteiden toteutumista. Hankkeessa ei arvioitu asiakastytyvyyttä.

Itsearviointin ja Levon-instituutin tarjoaman arviointin tuen tarkoituksena oli auttaa hanketta ja hanketoimijoita tavoitteiden toteutumisessa ja konkretisoida tavoitteita, mikä on edellytys hyvälle toteutumiselle. Arviointin pohdittiin, onko kaikki tavoitteet mahdollista toteuttaa valituilla keinoilla, ja jos ei, niin mitä mahdollisia keinoja tavoitteiden toteutuminen edellyttää. Arviointin tavoitteena oli hankkeen aikana ohjata hankkeen toimia sen perusteella, kuinka tavoitteiden saavuttamisessa on edetty.

Vaasan palveluohjaaja kokosi kaikista palvelusuunnitelmista yhteistyöverkostot, joita käytetään asiakastyössä ja maahanmuuttajasosiaalityön kehittämisessä. Verkostokartta oli laaja ja osoittaa, että hankkeen aikana yhä useampi toimijataho tuli mukaan maahanmuuttajatyön kehittämiseen. Näitä tahoja olivat esimerkiksi nuorisotoimi, koulut, nuorisoasema Klaara, Frames-hanke (työvoimapolitiittinen maahanmuuttajakoulutus).

Palveluohjaus mallinnettiin QPR-ohjelmalla SONet BOTNIA:n kehittämissuunnittelijan avulla. Mallinnus toimi samalla tehdyn työn reflektiivisenä tarkasteluna. Mallinnuksen avulla palveluohjauksen voi nähdä prosessina, jolla on selkeä alku ja loppu. Eri työvaiheet on helpompi ymmärtää, kun ne kirjataan ja esitetään selkeästi.

Lisäksi projektikuntien palveluohjaajat tekivät erityistukea tarvitsevien perheiden palveluohjauksesta SWOT-analyysin, jossa kartoitettiin palveluohjauksen mahdollisuudet, heikkoudet, vahvuudet ja uhat.

Tulokset

Kehityshankkeen tuotoksena seudulle on kertynyt paljon kokemusta ja tietoa maahanmuuttajien kanssa työskentelystä. Näyttää kuitenkin siltä, että kokemus on kasautunut pääsääntöisesti isoimmille paikkakunnille ja maahanmuuttajien kotouttamispalvelujen antamiseen erikoistuneisiin ulkomaalaistoimistoihin sekä erityisille maahanmuuttajatyöntekijöille. Hankkeella pyrittiin vahvistamaan ja tarjoamaan maahanmuuttajatyön osaamista yli sektori- ja kuntarajojen. Hankkeen rahat loppuivat suunnitteluvaiheessa tapahtuneen budjetoitavirheen vuoksi yli puoli vuotta

ennen arvioitua, mikä vaikeutti hankeajan tehokasta hyödyntämistä. Hankkeen varojen loppuminen näkyi eniten aikataulun tiivistymisessä ja maahanmuuttajatyöntekijöille / palveluohjaajille suunnitellun koulutuksellisen annin vähentymisenä.

Hankkeelle asetetut tavoitteet toteutuivat pääosin hyvin. Kehittämishanke toi alueelle paljon uutta yhteistyötä ja ”yhteisen tekemisen meininkiä”. Merkittävä tulos hankkeessa oli se, että palveluohjaajien toiminta maahanmuuttaja-asiakkaiden parissa on havaittu hyödylliseksi ja tuloksekkaaksi työmuodoksi. Palveluohjauksessa käytettävät palvelusuunnitelmat edistivät kotouttamistyön yksilö- ja perhekohtaista suunnitelmallisuutta. Palveluohjaajan työn kautta maahanmuuttajien arkeen liittyvä tieto saatiin paremmin esiin.

Vaasassa merkittävä tulos oli, että palveluohjaajan toiminta havaittiin hyödylliseksi ja tuloksekkaaksi työmuodoksi. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden ja palveluohjaajan työparityöskentely nähtiin tarpeelliseksi alueellisessa sosiaalityössä. Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveystyöskentely sitoutui hankkeeseen ja se toi toiminnalle jatkuvuutta, joka usein hankkeista puuttuu. Hankkeen jälkeen palveluohjaaja palkattiin alueelliseen sosiaalityöhön ja toinen palveluohjaaja on palkattu keväällä 2007.

Hankkeen aikana hajanainen työntekijäverkosto tiivistyi. Hankkeessa tehty verkostokartta palveluohjaajan yhteistyökumppaneista osoittaa, että yhä useammat tahot ovat tulleet mukaan kotouttamistyöhön. Vaasassa vertaisryhmät ja läksypaja ovat saaneet jatkajansa sosionomiopiskelijoista ja kolmannen sektorin toimijoista. Nuoriso-osasto, yhdistykset ja oppilaitokset ovat edelleen mukana järjestämässä ryhmätoimintaa eri-ikäisille maahanmuuttajille.

Arviointi auttoi maahanmuuttajasosiaalityön näkyväksi tekemistä keskeisten hanketoimijoiden kesken. Kyse oli myös vaikuttamisesta ja tiedontuotannosta. Lisäksi hankkeen työntekijät tuottivat tarkempaa tietoa työstään esim. mallintamalla yhteisesti palveluohjauksen prosessin. Mallinnusta voi käyttää myös perehdyttämiseen, jalkauttamiseen ja konsultaatioon. Hankkeen aikana oli tarkoitus tuottaa tietopaketti maahanmuuttajatyötä tekevien työntekijöiden käyttöön, mutta se on edelleen työn alla.

Maahanmuuttajatyön konsultaatioverkoston vakiinnuttaminen tulee vaatimaan vielä paljon töitä asenteellisista ja taloudellisista asioista johtuen. Se vaatii sosiaalialan ammattilaisilta yhteistä näkemystä ja pyrkimystä, mutta myös organisaatioiden muutosvalmiutta.

SWOT-analyysin, jossa kartoitettiin palveluohjauksen mahdollisuudet, heikkoudet, vahvuudet ja uhat, tulokset esitetään taulukossa 1.

Taulukko 1. Palveluohjauksen mahdollisuudet, heikkoudet, vahvuudet ja uhat SWOT-analyysin perusteella.

Vahvuudet	<ul style="list-style-type: none"> • ihmisläheinen työtapa • perheen arjessa mukana oleminen • helppo tavoitettavuus • täsmätuki yksilöllisesti ja perhekohtaisesti • sukkulointi palveluverkostossa • työparityöskentely (palveluohjaaja ja sosiaalityöntekijä)
Heikkoudet	<ul style="list-style-type: none"> • kieliongelmat • asiakas ei tiedä, mitä tarvitsisi eikä hän osaa hahmottaa tarvettaan • työn yksinäisyys • sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus
Uhat	<ul style="list-style-type: none"> • yhteistyön ongelmat yhteistyöverkostossa • ei osata tukea asiakasta oikealla tavalla löytämään omia vahvuuksiaan • ”kotoutetaanko” maahanmuuttaja sosiaaliturvajärjestelmään?
Mahdollisuudet	<ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan tarpeiden tarkastelua yli sektorirajojen • verkostoituminen on sekä asiakkaan että järjestelmän etu • integraatioprosessi paranee ja nopeutuu • maahanmuuttajaperheen itsetunto vahvistuu • sosiaalityö alkaa elämään sosiaalitoimiston ulkopuolella, uudenlainen sosiaalityö ja todellinen dialogi ulkomaailman kanssa

Juurruttaminen

Hankkeen aikana tehtiin paljon työtä maahanmuuttajien palveluohjauksen juurruttamiseksi sosiaalityöhön. Toiminnan juurtumista edesauttoi ehkä eniten yhteistyötahojen moninaisuus ja paljous. Vaasassa toimintaa yhteistyökumppaneiden kanssa suunniteltiin yhteisten tarpeiden pohjalta. Palveluohjauksessa työn luonne on itsessään jo sellainen, että työ näkyy ja yhteistyökumppanit tulevat tutuksi, kun asiakkaan kanssa asioidaan erilaisissa paikoissa. Jo hankkeen aikana yhteistyökumppanit huomasivat palveluohjauksen tuoman lisäarvon ja tärkeyden maahanmuuttaja-asiakkaiden arjessa. Palveluohjaus helpottaa myös monen yhteistyökumppanin työtä.

Maahanmuuttajatyötä ja palveluohjausta tuotiin monella tavalla esille alueellisessa sosiaalityössä. Hankkeen aikana järjestettiin keskustelutilaisuuksia (esim. walking cafemenetelmällä), jotka osaltaan loivat pohjaa ja käytäntöjä palveluohjaukselle ja sen jatkumiselle. Hankkeen projektikoordinaattori ja palveluohjaaja olivat säännöllisesti mukana sosiaalityön aluepalavereissa kertomassa hankkeen etenemisestä sekä kutsuivat työntekijöitä keskustelemaan ajankohtaisista asioista. Työprosessin mallintamista tehtiin yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa ja sitä esiteltiin alueilla kaikille työntekijöille.

Projektisuunnitelma oli yksityiskohtainen ja sitä noudatettiin tarkasti. Toimintaa arvioitiin koko ajan yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa ja sekin osaltaan juurrutti toimintaa. Koulutus, seminaarit ja työnohjaus vahvistivat palveluohjaajien identiteettiä ja lisäsi ymmärrystä. Muiden maahanmuuttajatyötä tekevien tapaaminen tuo arvostusta omalle työilleen ja luo uskoa omalle tekemiselle.

Hankkeen päätyttyä palveluohjaaja sijoittui Vaasan sosiaali- ja terveysvirastoon sosiaalityön palvelualueelle. Sosiaalityön palvelualueeseen kuulumisen antaa maahanmuuttajatyölle rakenteet. Perheiden parissa tehtävä palveluohjaustyö tuo lisäarvoa sosiaalityöhön ja työ tulee näkyvämmäksi.

Närpiössä on onnistuttu jatkorahoitusten turvin saamaan resursseja työperusteisten maahanmuuttajien ohjausjärjestelmän kehittämiseen. Hankkeen aikana palveluohjaajana toiminut työntekijä työskentelee tällä hetkellä maahanmuuttajille ja heidän työnantajilleen tarkoitetussa neuvontapisteessä.

Kuvauksen tekijä:

Yhteystiedot:

Minna Verkkomäki

Vaasan kaupunki/sosiaali- ja terveysvirasto

Pitkäkatu 37

[minna.verkkomaki\[at\]vaasa.fi](mailto:minna.verkkomaki[at]vaasa.fi)

Puh. 040-545 6445

Lähteet

Koskiniemi, Mariitta (2005) Kotopolkuja kaukana kotoa. Maahanmuuttajasosiaalityön konsultaatioverkosto ja kehittäminen Pohjanmaan maakunnissa. Kehittämishankeraportti 2005. Vaasan kaupunki.

Mäntylä, Miia & Vainio, Arttu (2005) Maahanmuuttajasosiaalityön konsultaatioverkosto ja kehittäminen Pohjanmaan maakunnissa. Sekä Kuusela, Kirsti Det har inte varit någon dans på rosor. Tjänstemannens syn på flyktingasrnas situation och arbetet med integration i Närpes och några kommuner i Norge och Sverige. Palvelututkimuksia 4/2005. Vaasan yliopisto, Levón – instituutti.