



Kiintiöpakolaisten vastaanotto

Kokemuksia kotouttamisen järjestämisestä

Teksti: Maiju Ruhanen
Ulkoasu: Satu Salmivalli
Kuvat: Aleksi Malinen, 2013





Lukijalle

4

1. Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty

7

- | | |
|---|----|
| 1.1. Kootaan tarvittavat työntekijät ja verkostot | 8 |
| 1.2. Asunnon tulee olla valmiina | 11 |
| 1.3. Asiat hoidetaan tulkin välityksellä | 11 |
| 1.4. Ensimmäiset päivät tutustutaan ympäristöön | 12 |

2. Terveystieteiden tuot haasteita

16

- | | |
|---|----|
| 2.1. Terveystieteiden on varauduttava erilaisiin asiakkaisiin | 16 |
| 2.2. Pakolaisilla on usein psykososiaalisia oireita | 20 |
| 2.3. Psykososiaalisiin oireisiin saa apua | 21 |
| 2.4. Myös ryhmäterapiaa voi kokeilla | 22 |

3. Osallistuminen auttaa kotoutumaan

26

- | | |
|--|----|
| 3.1. Toiminnallinen koulutus auttaa kotoutumaan | 28 |
| 3.2. Kotoutumiskoulutukseen osallistutaan kykyjen mukaan | 29 |
| 3.3. Selkoarki opetus sopii kaikille | 31 |

4. Loppu hyvin, kaikki hyvin

34

Yhteystiedot

36



Työ- ja elinkeinoministeriön haavoittuvassa asemassa olevien kiintiöpakolaisten kotoutumista tukeva HAAPA-hanke tuki vuosina 2010–2013 kiintiöpakolaisten nopeaa kuntiin siirtämistä ja kotoutumista. Hankkeen rahoitti erillisrahoituksella Euroopan Pakolaisrahasto. Hankkeen aikana 17 kuntaa eri puolella Suomea kehittivät 21 projektin voimin kiintiöpakolaisten vastaanotto- ja kotouttamistyötä. Hankeverkostossa oli mukana uusia tai vastaanoton pidemmän tauon jälkeen aloittaneita kuntia, mutta myös kokeneita vastaanottajakuntia. Kunnat poikkesivat toisistaan kooltaan ja rakenteiltaan, mutta kaikkia yhdisti haavoittuvassa asemassa olevien pakolaisten vastaanotto ja halu kehittää pakolaisiin kohdistuvia palvelujaan.

Vuosien 2010–2013 aikana Rovaniemellä, Torniossa, Kemissä, Oulunkaareissa (Pudasjärvelä), Kajaanissa, Pietarsaareissa, Kuopiossa, Seinäjoella, Jyväskylässä, Porissa, Hämeenlinnassa, Janakkalassa, Kouvolassa, Lahdessa, Kotkassa, Porvoossa ja Espoossa kehitettiin terveydenhuollon ja psykososiaalisen tuen palveluja sekä järjestettiin toiminnallisia koulutuksia. Kuntien hankkeiden tarkoituksena oli auttaa palveluita paremmin kohtaamaan haavoittuvassa asemassa olevien kiintiöpakolaisten tarpeita.

Hankkeet olivat erittäin monipuolisia ja innovatiivisia. Kuntien kehittämistarpeet vaihtelivat sen mukaan, kuinka kauan ne olivat kiintiöpakolaisia vastaanottaneet. Siten esimerkiksi Janakkala uutena kuntana mallinsi vastaanottoprosessia, kun taas Jyväskylä kehitti vertaistuki-toimintaa raiskauksen uhreille ja Espoo omakielistä palvelua pakolaisille. Tiedostamme, että oppaassa esitetyt hyvät käytännöt ja mallit eivät suoraan sovellu jokaiselle kiintiöpakolaisia vastaanottavalle kunnalle, sillä kuntien kotouttamistoimien organisointi ja resurssit vaihtelivat. Kaikki oppaassa esitellyt mallit ovat hankerahoituksen avulla kokeiltuja ja kehitettyjä, ja ne toimivat hyvin kyseisillä paikkakunnilla.

Tämän oppaan yhtenä pyrkimyksenä on tarjota tietoa ja kokemuksia haavoittuvassa asemassa olevien kiintiöpakolaisten vastaanottoon. Oppaasta löytyy tietoa erilaisista pakolaisille kehitetyistä ryhmätoiminnan muodoista, olemassa olevista tukimateriaaleista sekä tavoista luoda ja mallintaa vastaanottotyötä.

Tämä opas kerää yhteen hankkeiden hyvät kokemukset ja käytännöt. Opas ei kartoita kuntien kotouttamispalveluja eikä kata kotouttamistyön kokonaisuutta. Oppaassa kerrotaan erityisesti pakolaisten alkuvaiheen palveluista ja mitä asioita niissä voisi ottaa huomioon osana kuntien kotouttamistyötä: miten kartoittaa pakolaisen psykososiaalisen tuen tarve, ohjata pakolaista paremmin terveydenhuollon prosesseissa, tarjota omakielistä tukimateriaalia, toteuttaa selkokielineen opetus ja tarjota apua vaikeisiin kysymyksiin - mahdollistaa sujuvamman arjen.

Eri puolilla Suomea toimivat hankkeet tekivät paljon yhteistyötä eri viranomaisten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Poikkihallinnollisella yhteistyöllä on tärkeä merkitys pakolaistyössä ja sitä on pyritty tässä oppaassa kuvaamaan. Opas keskittyy kuvaamaan kunnan työtä pakolaisten vastaanotossa heidän siirryttyä kuntaan. Siten kiintiöpakolaisten uudelleensijoittamisen valmistelevat prosessit, kuten kiintiön kohdentaminen ja pakolaisten valintamatkat, on jätetty tästä oppaasta pois. Myös kunnan valmisteleva poikkihallinnollinen työ, kuten kotouttamisohjelman laatiminen tai sopimuksen tekeminen pakolaisten vastaanotosta elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen kanssa, on tästä oppaasta rajattu ulos.

Toivomme, että eri kunnissa opasta voidaan käyttää erilaisiin tarkoituksiin: yleisenä tietona, perehdytys-materiaalina ja ennen kaikkea uudenlaisen toiminnan kokeilemiseen pakolaisten parissa.

Kiitos oppaan kirjoittamisesta ja hyvien käytäntöjen kirjaamisesta kuuluu kaikille HAAPA-hankkeen työntekijöille: Matias Ahlsvedille, Sanna-Maija Laiholle, Tarja Tervahaudalle, Pia Koskelle, Leena Hyväriselle, Aila Rissaselle, Suvi-Maria Toloselle, Marita Heinänen-Childille, Krista Tarkiaiselle, Pirkko Koskelle, Pirjo Kainulaiselle, Hely Adaranijolle, Elina Hienolalle, Jenny Haapamäelle, Mervi Rajamäelle, Pirkko Raunistolle, Miia Hintikalle, Kirsti Tukille, Anu Anttilalle, Saara Marjasvaaralle, Frida Roosille, Petra Joensuulle ja Anne-Maarit Pulliselle.

Erityisesti haluan kiittää Jyväskylän Selkoarki-hankkeen edesmennyttä työntekijää Pirjo Kainulaista. Muistamme häntä lämmöllä.

Kiitos myös Maiju Ruhaselle materiaalin toimittamisesta, yhdenmukaistamisesta ja kirjoittamisesta.

Marisel Soto Godoy

HAAPA-hankkeen projektipäällikö



1. Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty

Pakolaisten vastaanottotyö alkaa huolellisella suunnittelulla, ennen kuin he ovat edes saapuneet kuntaan. Vastaanottotyön onnistuminen edellyttää hyvää verkostotyötä ja selkeästi sovittuja tehtäviä yhteistyökumppaneiden kesken. Kuntien viranomaisia ja paikallismediaa on hyvä kouluttaa pakolaisten kohtaamiseen tarpeen mukaan. Myös kuntalaisille kerrotaan pakolaisten tulosta. Samalla heidän kulttuuritietouttaan lisätään hyvän ilmapiirin luomiseksi. Kontaktipintaa kantaväestöön tarvitaan, jotta tulokkaat voivat oppia kieltä ja luoda sosiaalisia suhteita paikallisväestön kanssa. Tämä edistää kotoutumista.

KOTKAN JA KOUVOLAN YHTEINEN KOULUTUSHANKE

Kotka ja Kouvola osallistuivat yhdessä HeiAsTus -hankkeella vuosien 2010–2011 valtakunnalliseen HAAPA-hankkeeseen. Hankkeen aikana on koulutettu kunnan henkilökuntaa kohtaamaan pakolaisasiakkaita erityisesti psykososiaalisissa palveluissa ja vastaanoton alkuvaiheen palveluissa.

Kotoutumislain (1386/2010) mukaisen alkukartoituksen, jossa arvioidaan alustavasti tulijan työllistymis-, opiskelu- ja muut kotoutumisvalmiudet, tekee TE-toimisto tai kunta. Varsinaisen kotoutumiskoulutus järjestyy pääsääntöisesti TE-toimiston kautta ja terveyskeskuksessa tehdään terveystarkastus. Myös kunta voi järjestää pakolaisille suomen kielen opetusta. Jokainen kunnan virasto hoitaa oman tehtävänsä pakolaisten osalta.

Vastaanottotyöhön on hyvä ottaa mukaan paikkakunnan järjestöt ja yhdistykset. Kannattaa muistaa myös alueella toimivat maahanmuuttajayhdistykset. Yhdistysten kanssa voi jo varhaisessa vaiheessa ideoida yhteistä toimintaa, johon myös muut kuntalaiset voivat osallistua. Esimerkiksi Suomen Punainen Risti järjestää usein kaikille kuntalaisille avoimia keskustelutilaisuuksia pakolaisten vastaanottoon liittyen. Rauhallinen ja hyvin organisoitu vastaanotto tuo uusille kuntalaisille turvallisen olon.

TAPOJA MONIKULTTUURISEN YMPÄRISTÖN LUOMISEKSI

- Vapaaehtois pohjalta toimiva kohtaamispaikka, jossa maahanmuuttajat ja monikulttuurisuudesta kiinnostuneet voivat opiskella suomea, järjestää ruokajuhlia, tehdä retkiä ja teemailtoja.
- Nuorisotoimen kanssa järjestetyt kerhot, joissa nuorille annetaan erityisaikaa. On hyvä rikkoa "vain maahanmuuttajille" suunnatut ryhmät ja saada aikaiseksi ryhmä, jossa ei ole pelkästään yhden kulttuurin omaavia henkilöitä.
- Tukihenkilöverkosto ja -toiminta voi toimia yksilökohtaisena voimaresurssina. Toiminnalla on hyvä olla vastuuhenkilö.
- Maahanmuuttajajärjestön voi perustaa kuntaan yhdessä paikallisten ulkomaalaistaustaisten ihmisten kanssa. Vertaistoiminta yhteisöllisenä on vahvempaa ja myös voimauttavampaa kuin yksittäisten tukihenkilöiden käyttö. Yhdistys toimii silloin myös yksittäisen "kulttuuritulkin" taustavoimana.¹

1.1. Kootaan tarvittavat työntekijät ja verkostot

Pakolaisten vastaanottoon pitää valmistautua. Vastaanotto on sujuvampaa, jos kunnalla on työhön nimetty työntekijä. Hänellä on hyvä olla tehtävään soveltuva koulutus ja halua kokonaisvaltaiseen asiakastyöhön. Ammattitaitoinen työntekijä osaa ennakoida, miten kotoutuminen etenee. Hän osaa myös varautua pakolaisia askarruttaviin kysymyksiin ja kertoa syntyvistä palvelutarpeista hyvissä ajoin muille työntekijöille. Pakolaistyöntekijän puheille pakolaisten on aluksi hyvä päästä ilman ajanvarausta.

Muissa kunnan palveluissa on hyvä olla yhteistyökumppaneita. Keskeiset yhteistyökumppanit maahanmuuttajapalveluille ovat terveydenhuolto, mielenterveyspalvelut, sosiaalipalvelut, koulut, päiväkodit, nuorisotoimi ja liikuntatoimi. Yhteistyöverkostoon kuuluvat myös työhallinto, vertaistukihenkilöt, tulkit ja järjestöt. On kuitenkin hyvä muistaa, että kunnissa pakolaisille tarkoitetut palvelut on järjestetty monin eri tavoin.

¹ Porvoossa on pohdittu vuosien 2010–2011 Haapa-hankkeen aikana erilaisia tapoja monikulttuurisen ympäristön luomiseksi. Hankkeen aikana on myös luotu toimiva yhteistyö maahanmuuttajapalveluiden ja nuoriso- ja vapaa-ajanpalveluiden välille.

Pakolaisyhteistyö Porissa



² Porissa keskityttiin vuosien 2012—2013 Haapa-hankkeessa verkostoitumiseen ja asiakaslähtöisten tukitoimien kehittämiseen. Laaja verkostotyö on tehnyt alkuvaiheen kotoutumisesta sujuvaa.

Yhteistyökumppanit kertovat kiintiöpakolaisten tulosta omissa työyhteisöissään ja tarvittaessa ottavat vastuun pakolaisten asioista. Työtä helpottaa, kun kaikilla yhteistyökumppaneilla on asioiden hoidosta yhteinen näkemys ja ymmärrys yhteistyön hyödyistä. Kunnan kotouttamisohjelman tulisikin toimia työkaluna, josta selviävät kunnan eri toimijoiden vastuut ja tehtävät. Yhteistyössä kunnan työntekijät arvioivat, miten pakolaisen kotoutuminen sujuu eri toimijoiden näkökulmasta. Samalla asioiden päällekkäinen hoitaminen vähenee, kun kaikilla toimijoille on selkeät tehtävät. Lisäksi työntekijät saavat muilta toimijoilta apua ongelmatilanteissa.

HÄMEENLINNAN YHTEISTYÖN TOIMINTAMALLI

Asian vireille tulo:

- peruspalvelutahon työntekijä käsittelee asiaa omissa tiimissään
- toteaa tarpeen laajempaan näkökulmaan asiakkaan tilanteeseen
- pyytää asiakkaalta kirjallisen luvan asian viemiseksi konsultaatiotiimiin
- peruspalvelun työntekijä valmistelee yhdessä asiakkaan kanssa asian konsultaatiotiimiin
- peruspalvelun työntekijä ottaa yhteyttä konsultaatiotiimin puheenjohtajaan
- puheenjohtaja kutsuu tiimin koolle ja laatii asialistan

Asian käsittely:

- konsultaatioryhmä kokoontuu asiakasasioissa 4 x vuodessa
- asiakkaalle annetaan mahdollisuus olla mukana tiimin kokouksissa
- ryhmän kokouksissa laaditaan asiakasta ja tämän perhettä koskeva suunnitelma
- asiakkaan asioista vastaava peruspalvelun työntekijä vastaa suunnitelman dokumentoinnista ja seurannasta
- peruspalvelutyöntekijä voi tarvittaessa pyytää konsultaatiotiimin jäsentä lyhytaikaiseksi työparikseen laaditun suunnitelman mukaisen toiminnan aloittamiseksi ³

Verkostoa kannattaa kouluttaa ja sitouttaa kotoutumistyöhön. Ensimmäisiä uusia asioita ovat tulkin kanssa toimiminen ja erilaiset tulkkaustekniikat kuten puhelintulkkaus. Vaikkapa vain verkoston jäsenien kesken kannattaa keskustella kulttuurien välisen viestinnän erityispiirteistä, erilaisista käyttäytymistavoista ja tavasta käsitellä terveys tai perhe. Omien asenteiden tunnistaminen lisää valmiuksia pakolaisten parissa tehtävään työhön.

Mikäli kunnassa on tulijoiden kieltä puhuva työntekijä, hänet kannattaa ottaa mukaan vastaanottotyöhön. On kuitenkin huomattava, että asiakkaat helposti tukeutuvat omakieliseen työntekijään enemmän kuin sellaiseen, jonka kanssa ei ole yhteistä kieltä. Tulijat pyytävät häneltä herkästi apua sellaistenkin asioiden hoidossa, jotka eivät kuulu hänen tehtäviinsä. Omankielisen työntekijän onkin syytä pitää tiukasti kiinni roolistaan ja ohjata asiakas oikean palveluntarjoajan luokse.

³ Hämeenlinnassa luotiin yhteistyön toimintamalli Haapa-hankkeen aikana vuosina 2010–2011. Toimintamallilla on pyritty mm. peruspalveluiden varhaisen puuttumisen keinoin vähentämään perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa.

YHTEISTYÖ LASTENSUOJELUN KANSSA

Konsultaatioryhmä kokoontui maahanmuuttajapalveluilta siirtyvät asiakas perheen asioissa. Perheestä oli tehty lastensuojeluilmoitus ja kokoonnuimme yhdessä pohtimaan miten olisi järkevää edetä asiakkaan kanssa. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä oli ns. puheenjohtajana ja lyhyesti kertoi perheen sen hetkisen tilanteen. Tämän jälkeen muut ryhmän edustajat (maahanmuuttajapalvelut, neuvola, perheneuvola, lastensuojelu) kertoivat reflektoiden miten he näkevät tilanteen, mitä huomioita heille heräsi ja antoivat oman ehdotuksensa siitä miten he lähtisivät toimimaan asiakkaan kanssa. Tämän jälkeen puheenjohtaja teki yhteenvedon ja keskustelimme työparin mahdollisuudessa maahanmuuttajapalveluilta. Sovittiin, että asiakkaan kannalta on tärkeätä että mukana olisi tuttu työntekijä ainakin 1–2 kertaa, koska asiakas kokisi ehkä olonsa turvallisemmaksi ja siirto palvelusta toiseen olisi helpompi asiakkaan näkökulmasta. Näin tämä myös toteutui ja asiakasperhe oli erittäin tyytyväinen.

Hämeenlinna 2010–2011

1.2. Asunnon tulee olla valmiina

Ennen pakolaisten maahantuloa heille on varattava sopivat asunnot. Jos on mahdollista valita, kaikkia maahan tulevia ei kannata sijoittaa yhteen ja samaan taloon tai lähioon. Yleensä kunnan on tehtävä asunnoista vuokra- ja sähkö sopimukset aluksi omiin nimiinsä, myöhemmin ne siirretään varsinaisten haltijoidensa nimiin.

Asunnot kannattaa varustaa sellaisilla perustarvikkeilla (sängyt, liinavaatteet, astiat, valaisimet), että tulijat pääsevät niillä asumisen alkuun. Ruokaa ja hygienia tarvikkeita hankitaan sen verran, että niitä riittää pariksi päiväksi. Kunnilla on eri käytäntöjä asuntojen varustamisessa. Isoilla kaupungeilla voi olla sopimus jonkin kaupan kanssa peruspaketista, toisaalla sosiaalitoimen ohjaajat varustavat asunnot osto- ja kierrätystavaroilla käyttäen apunaan paikkakunnan järjestöjä.

1.3. Asiat hoidetaan tulkin välityksellä

Ennen kuin pakolaiset saapuvat kuntaan, on selvitettävä, millä kielellä heidän kanssaan kommunikoidaan ja mistä kielen tulkkeja on saatavilla. Valtio korvaa pakolaisten vastaanoton tulkittamiskulut täysimääräisesti ilman aikarajaa kunnes henkilö mahdollisesti saa Suomen kansalaisuuden, kun tulkkausta käytetään kotouttamisasioihin tai sosiaali- ja terveystieteisiin. Tulkkeja välittävät useat, ympäri Suomea olevat tulkikeskukset. Harvinaisten kielten tulkkien saatavuus on rajallinen, joten alkuvaiheen tulkkauksen tarve vaatii hyvää etukäteissuunnittelua. Tulkit on varattava etukäteen ja mielellään useaksi päiväksi kerrallaan.

Mikäli tulkin käyttö on entuudestaan vierasta, kannattaa tulkikeskusta pyytää kouluttamaan henkilöstöä tulkin kanssa työskentelyyn. Tulkin kanssa asioiminen vie asiakkaasta ja tilaisuudesta riippuen vähintään kaksi kertaa enemmän aikaa kuin yhdellä kielellä asiointi. Silti tulkin käyttö kannattaa, sillä asiat saadaan siten varmemmin hoidettua. Suomen lainsäädännön mukaan viranomaisella on myös velvollisuus käyttää tulkia, jos asian selvittäminen sitä vaatii.⁴

Jos paikkakunnalla on entuudestaan samankielisiä henkilöitä, heitä voidaan käyttää vertaisoppaina, mutta ei tulkkeina. Tulkkaaminen on ammattilaisen työtä. Naapuria tai ystävää kannattaa käyttää apuna vain arkipäiväisiä ja yksinkertaisia asioita hoidettaessa, ei esimerkiksi terveysasioissa.

ESPOON HAAVOITTUVASSA ASEMASSA OLEVIENTEN PAKOLAISTEN VASTAANOTTOTYÖ

Espoossa kehitettiin vuosien 2010–2011

**Haapa-hankkeen aikana palvelumalleja haavoittuvassa
asemassa olevien pakolaisten vastaanottotyöhön.
Hankkeessa kehitettiin erityisesti omankielistä ohjaus- ja
neuvontapalveluita. Yhteistyössä Suomen Mielen-
terveysseuran kanssa hankkeessa annettiin mielen-
terveyden itsehoitoon koulutusta.**

1.4. Ensimmäiset päivät tutustutaan ympäristöön

Pakolaisten saapuessa paikkakunnalle vastassa kannattaa olla tulkin kanssa. Jos paikkakunnalla on samankielisiä henkilöitä, voi heitä pyytää mukaan vertaistueksi. Ensimmäisinä päivinä omankielisestä vertaistuesta on paljon apua, mutta viralliset asiat tulee kuitenkin hoitaa tulkin välityksellä. Hyvä ja perusteellinen alkuvaiheen ohjaus ja neuvonta auttavat kotoutumisen alkua.

Ensimmäiset päivät käytetään uuteen asuinympäristöön tutustumiseen. Elämänmuutos on tulijoille suuri ja monet asiat aivan uusia, minkä vuoksi aikaa on hyvä varata runsaasti. Ensimmäisten päivien aikana tutustutaan asuntoon ja sen laitteisiin, käydään kaupoilla, harjoitellaan kaupungilla liikkumista ja laitetaan paperiasiat kuntoon mm. maistraatissa, paikallispoliisissa, Kelassa ja pankissa.

⁴ Tulkin käytöstä on saatavilla lisätietoa osoitteesta <http://www.infopankki.fi/fi-fi/tulkikeskuksia/>. Myös yksityiset yritykset tarjoavat tulkkauspalveluita.

Ensimmäisiin päiviin kannattaa sisällyttää koko ryhmälle pienimuotoinen neuvontatilaisuus, jossa käydään läpi perusasioita tulkin kanssa. Alkuvaiheessa ihmiset ovat avoimia avulle ja innokkaita oppimaan uusia asioita. Sopivia teemoja ovat asuminen, sosiaaliturva, terveystalvet, työllisyysnäkömät, kielen opiskelu, oleskelulupa sekä tietous Suomesta ja paikkakunnasta. Tässä vaiheessa asioihin ei kuitenkaan ole syytä paneutua kovinkaan syvällisesti, sillä alkuvaiheessa on niin paljon opettelua ja lähes kaikki on pakolaisille uutta.

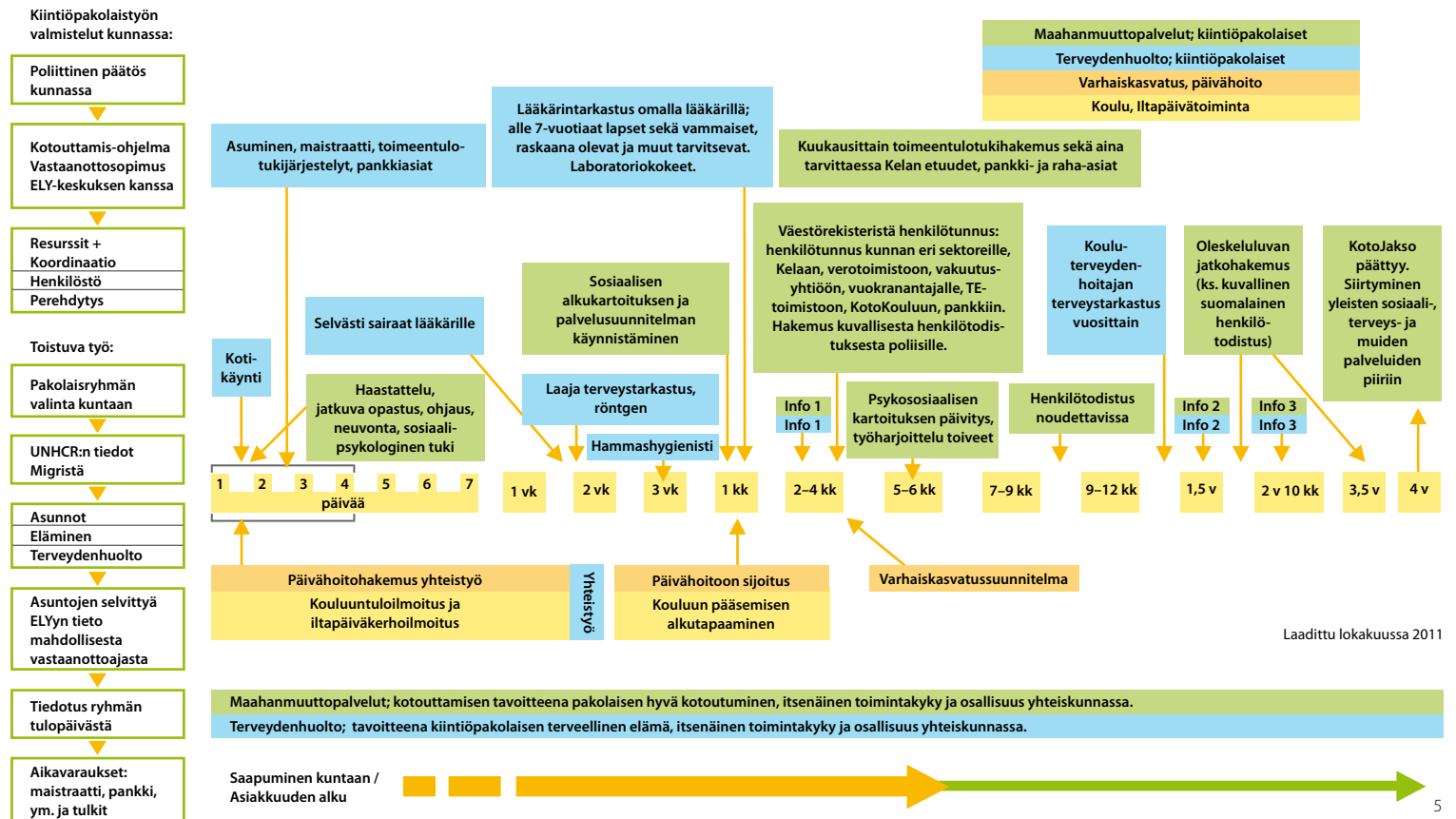
Samalla on hyvä selvittää viranomaisten, tulkkien ja yhdistysten erilaisia rooleja ja tehtäviä. Näihin asioihin on syytä palata myöhemmin uudestaan ja käydä niitä selkeästi ja toistaen läpi väärinkäsitysten välttämiseksi. Kun tieto- ja taitoperusta on hyvä, on sen päälle myöhemmin helpompaa rakentaa uutta. Neuvonnan ajaksi lapsille on hyvä järjestää omaa ohjelmaa.

Vahva alkuvaihe antaa pakolaisille paremmat mahdollisuudet hoitaa jatkossa asioitaan itsenäisesti. Kokemus siitä, että pystyy hoitamaan omia asioitaan vieraassakin maassa voimaannuttaa asiakkaita. Omalla kielellä tapahtuva ohjaus nopeuttaa kotoutumista ja tekee asiakkaasta omatoimisemman ja riippumattomamman palvelujärjestelmästä. On kuitenkin hyvä muistaa, että kotoutuminen on pitkä prosessi, joka vie asiakkaalta usein vuosia. Kiintiöpakolaisten kohdalla valtio tukee tätä prosessia neljä vuotta.

MIMMI LÖYSI PAIKKANSA SUOMESSA NELJÄSSÄ VUODESSA

Mimmi tuli Sudanista kiintiöpakolaisena Suomeen vuonna 2008. Hän oli käynyt koulua Sudanissa ja osasi lukea ja kirjoittaa. Mimmi kertoo, että Suomessa on hyvä koulu, rauha ja turvallinen paikka. Hän kokee vaikeaksi sen, että ihmiset eivät vieraile toistensa luona ja tutustuminen naapureihin on vaikeaa. Mimmillä on suomalaisia kavereita. Tällä hetkellä hän on vapaaehtoistyöntekijänä ja hoitaa vauvaansa. Mimmi myös toimii myös kosmetiikan kotimyyjänä. Tätä kautta hän tutustuu lisää ihmisiin ja oppii lisää suomen kieltä. *Seinäjoki 2010–2011*

Janakkala – Kiintiöpakolaisen kotoutumisen ensimmäiset neljä vuotta



⁵ Janakkalassa luotiin Haapa-hankkeen vuosien 2010–2011 aikana sosiaalitoimelle malli, jossa kuvataan tarkasti kiintiöpakolaisten vastaanottotyön edellytykset ja vaiheet. Mallissa on mukana kaavio, jossa kuvataan kiintiöpakolaisten kotoutumisen neljä ensimmäistä vuotta.



2. Terveystenhuolto

tuota haasteita

Pakolaiset ovat kunnan asukkaita ja heillä on samat oikeudet palveluihin kuin muillakin kunnan asukkailla. Etukäteen on hyvä varmistaa, mitä terveys- tai vammaispalveluja kunnalla on tulijoille tarjota ja mitä palveluita on mahdollisesti hankittava muualta. Jos alueen terveyskeskuksessa on jo ennestään paljon asiakkaita, voi asioiden hoitaminen viivästyä. Tämä saattaa kuormittaa heikossakin kunnossa olevia tulokkaita entisestään. Terveysten- tai sairaanhoitajan on hyvä olla tulokkaita vastassa jo lentokentällä, sillä joskus pakolainen täytyy viedä suoraan maahan saapuessa ensiapuun.

Pakolaisten tarvitsemat palvelut tarkentuvat alkuvaiheen kartoituksessa, jossa löytyvät esimerkiksi pitempää terveydenhoitoa vaativat toimenpiteet. On kuitenkin hyvä muistaa, että terveystarkastukset ja seulontatutkimukset ovat vapaaehtoisia. Vain perustellusta epäilystä tartuntatautilaki mahdollistaa tuberkuloosin tahdonvastaisen tutkimuksen ja hoidon.

OULUNKAAREN MALLI ALKUVAIHEEN TERVEYSKARTOITUKSEEN

1. vaihe: Terveystenhoitajan suorittama alkuhaastattelu

ammattitaitoisen tulkin avustamana (suositellaan paikan päällä tapahtuvaa tulkkausta) kahden viikon kuluessa maahan tulosta selvästi sairaiden ja erityisesti tarttuvaa keuhkotuberkuloosia sairastavien löytämiseksi. Oulunkaareissa on myös valmiiksi pohdittu vaihtoehtoja erilaisten tuberkuloosiepäilyjen jatkotoimenpiteiksi.

Tarkistettavat asiat:

- oleskelualueet ja olosuhteet lähtömaassa
- nykyiset ja aiemmat sairaudet ja hoidot, mukaan lukien tuberkuloosi, hiv, syfilis
- mahdolliset altistukset tarttuville taudeille
- nykylääkitys
- rokotushistoria, BCG-arpi (jos arpi ei tehdä IGRA-testiä)
- rokotustarpeen arviointi: pysyvästi Suomeen muuttaville annetaan yleisen rokotusohjelman mukaiset rokotukset. Lapsille rokotukset aloitetaan aina ennen kuin menevät päiväkotiin tai kouluun.
- nykyoireet: yskä, yskökset, veriyskä, kivut, laihtuminen, kuumeilu, ruokahaluttomuus, ripuli, yöhikoilu, allergiat
- pituus, paino, verenpaine
- koettu fyysinen ja psyykinen trauma ohjataan tarvittaessa mielenterveyspalveluihin
- ihon tarkistaminen syyhyn ja ihosairauksien toteamiseksi

- leikkaukset, nukutukset, puudutukset
- hampaat ->särkypotilaiden ohjaus hammashoitolaan
- terveystottumukset

Naisilta:

- menarkeikä, kuukautiset, kierto, kivut
- raskaudet, synnytykset, raskauden keskeytykset
- ympärileikkaus pieni/iso
- ehkäisy ja sen tarve, annetaan tietoa ehkäisyneuvolatoiminnasta

2. vaihe: Lääkärin tarkastus

ammattitaitoisen tulkin kanssa (suositellaan paikan päällä tapahtuvaa tulkkausta). Selkeästi sairaat viikon kuluessa terveydenhoitajan tarkastuksesta tai jos röntgen kuvassa tai laboratoriokokeissa ilmenee poikkeavuuksia. Lisäksi lapsista kaikki alle 7v, raskaana olevat ja muutoin oireiset. Huomioi tartuntatautilain määräykset!!

Tarkistettavat asiat:

- anemian arviointi
- sydämen ja keuhkojen auskultointi
- imusolmukealueiden palpointi
- vatsan palpointi; maksan ja pernan koon arviointi
- ihon tarkastus syyhyn ja ihosairauksien toteamiseksi
- oireenmukainen muu statuksen tarkistaminen
- lapsilla ravitsemustilan ja iän arviointi

3. vaihe: Suuhygienistin tarkastus

- voidaan suorittaa puhelintulkkauksen avulla
- tehdään suun terveystarkastus ja hoidon tarpeen arvio, tarvittaessa aika hammaslääkärille
- alkutarkastuksessa käydään läpi omahoito, suun ja hampaiden perushoidon opastus ja ravintoneuvontaa
- jatkohoitona hammaskiven poisto ja putsi, jolla luodaan edellytykset omahoitoon ⁶

Alkuinnostuksen jälkeen pakolaisten vaikeat elämäkokemukset nousevat usein esille. Lähtö kotimaasta on lähes aina shokki, vaikka sitä olisi odottanut kauan. Trauma- ja kriisiterapian tarpeeseen onkin syytä varautua, vaikka ne eivät vielä alkuvaiheen kartoituksessa olisi ajankohtaisia. Trauma- ja kriisikokemukset on hyvä käsitellä mahdollisimman pian, sillä hoitamattomina ne vaikeuttavat kotoutumista, kielen opiskelua ja työllistymistä.

⁶ Oulunkaaren kuntayhtymässä on luotu moniammatillinen työmalli kiintiöpakolaisten alkuvaiheen terveystarkastuksiin Haapa-hankkeen 2012–2013 aikana.

2.1. Terveysthuollon on varauduttava erilaisiin asiakkaisiin

Terveysthuoltotyö pakolaisten parissa vaatii erityisosaamista. Heidän geneettinen taustansa tekee sen, että sairaudet poikkeavat suomalaisista kansantaudeista. Lisäksi tulkin kanssa työskentely vaatii useimmiten vähintään kaksinkertaisen vastaanottoajan. Tulkki on syytä varata ajoissa, sillä käynti on turha, jos tulkkiä ei ole. Tulkkaustilanteessa normaali vastaanottoaika on liian lyhyt.

Pakolaisen oireiden kartoittaminen voi viedä enemmän aikaa. On myös hyvä muistaa, että pakolaisilla on alkuperästä ja kulttuurista riippuen omia odotuksia terveysthuoltoon kohdallaan. He saattavat hakeutua hoitoon kantasuomalaisista herkemmin, sillä he eivät tiedä tarpeeksi selvästi, mitä hoidetaan missäkin. Hoitohenkilökuntaa onkin hyvä kouluttaa etukäteen, jotta he osaavat kohdata erilaisista kulttuureista tulevia potilaita. Pakolaisille kannattaa myös jakaa omankielistä materiaalia, esimerkiksi itsehoito-ohjeita, sairaudesta kertovia ohjeita ja toimenpiteisiin valmistautumisohjeita. Valmiiksi käännettyjä materiaaleja kannattaa kysyä muista kunnista.

ROVANIEMELLÄ ON KÄÄNNETTY ITSEHOITO-OPPAITA

Rovaniemellä on käännetty terveysthuollon materiaalia pakolaisten omille kielille.

Työtä tehtiin Haapa-hankkeessa vuosina 2010–2011.

Rovaniemellä on käännetty esimerkiksi flunssan, korvatulehduksen, depression ja kihomatojen hoito-ohjeita mm. karenniksi, kurdiksi, soraniksi, arabiaksi ja somaliksi.

KEMIN KOTOUTTAMISPROSESSI KEHITYSVAMMAISELLE PAKOLAISELLE

- saapuminen kuntaan
- terveysthuoltajantarkastus
- laboratoriotutkimukset ja röntgen
- lääkärintarkastus
- epäily kehitysvammaisuudesta
- toimintakykyarvio
- neuropsykologiset tutkimukset
- kehitysvammadiagnoosi
- kielitaitotason alkukartoitus
- valmentava ja kuntouttava opetus ja ohjaus ⁷

⁷ Kemissä on kehitetty käytäntö kehitysvammaisen aikuisen kotouttamiseen Haapa-hankkeen 2012–2013 aikana. Tavoitteena on, että henkilö pystyisi elämään mahdollisimman itsenäisesti ja selviytyisi arjen haasteista. Myös Espoossa on kehitetty kehitysvammaisen pakolaisen palvelupolkua Haapa-hankkeen 2012–2013 aikana. Espoossa työhön on otettu mukaan maahanmuuttajapalveluiden lisäksi vammaispalvelut ja järjestöt.

Monissa kunnissa on saatu hyviä kokemuksia maahanmuuttajaterveydenhoitajan työstä. Hän hoitaa kiintiöpakolaisten asioita kotoutumisajan ja siirtää heidät sitten saattaen omille alueilleen. Tällöin terveydenhoitaja tuntee asiakkaan asiat ja niitä saadaan paremmin etene-
mään kuin joka kerta vaihtuvan hoitajan kanssa. Lisäksi asiakkaan kanssa saadaan paremmin
luotua luottamuksellinen suhde, jolloin vaikeistakin asioista pystytään puhumaan.

PIETARSAAREN TERVEYSTARKASTUKSEN MALLI

Kiintiöpakolaiselle tehtävä alkuhaastattelu ja terveystarkastus tulee tehdä kahden viikon kuluttua maahan tulosta. Terveystarkastus saa pakolaiskoordinaattorilta tai -ohjaajalta kopion kiintiöpakolaiselle maistraatista myöntämästä sosiaaliturvatunnuksesta. Kiintiöpakolainen rekisteröidään tällä tunnuksesta terveydenhuollon rekisteriin. Mitään väliaikaisia sosiaaliturvatunnuksia ei pidä käyttää.

Terveydenhoitaja tai sairaanhoitaja tilaa kiintiöpakolaiselle tutkimukset ja varaa ajan laboratorio- ja röntgentutkimuksiin. Nämä sekä ajan alkuterveystarkastukseen hän antaa pakolaiskoordinaattorille /-ohjaajalle. Alkuterveystarkastuksen, johon sisältyy sekä hoitajan että lääkärin tekemä terveystarkastus, jälkeen kiintiöpakolainen siirtyy oman alueterveydenhuollon asiakkaaksi tavallisten terveydenhuollon palvelujen piiriin.⁸

Terveydenhoitajan kotikäynnit ovat erittäin hyvä käytäntö.⁹ Tällöin ollaan asiakkaan ns. omalla maaperällä ja asiakkaan on helpompi ja turvallisempi puhua asioistaan. Lisäksi tällöin nähdään paremmin tilannetta kotona ja myös usein pystytään keskustelemaan asioista koko perheen läsnä ollessa. Myös yhteistapaamisia sosiaaliohjaajan tai pakolaistyöntekijän kanssa kannattaa kokeilla. Jos oma terveydenhoitamalli ei ole mahdollinen, kannattaa pakolaisilla olla oma terveydenhuollon koordinaattori. Hän voi valvoa, että pakolaisten asiat hoidetaan.

Pakolaiset voi myös ohjata heidän asioidensa hoitoon keskittyneelle lääkärille. Tällöin he pääsevät nopeasti palveluiden piiriin ja erityiskustannuskorvaushakemukset tulee tehtyä asianmukaisesti. Näin voidaan välttää turhia uusintakäyntejä ja vähentää kustannuksia.¹⁰

⁸ Pietarsaareissa on prosessoitu kiintiöpakolaisille tehtävä alkuterveystarkastus Haapa-hankkeen 2012–2013 aikana. Myös Rovaniemen Haapa-hankkeen aikana 2010–2011 kehitettiin terveydenhoitajan toimintamalli.

⁹ Janakkalassa kehitettiin vuosien 2010–2011 Haapa-hankkeessa etenkin alkuvaiheen palveluita ja terveydenhoitoa mukaan lukien terveydenhoitajan kotikäyntejä.

¹⁰ Kajaanissa on kokeiltu pakolaisasiakkaisiin keskittyvän lääkärin mallia vuosien 2010–2011 Haapa-hankkeen aikana.

2.2. Pakolaisilla on usein psykososiaalisia oireita

On tärkeää, että kaikki kiintiöpakolaisten kanssa työskentelevät saavat jonkinlaista koulutusta pakolaisuudesta ja sen mukanaan tuomista kriiseistä. Pakolaiselle kotoutuminen on pitkälinen prosessi, jossa on ylä- ja alamäkiä. Monissa Haapa-hankkeissa on apuna käytetty Suomen Punaisen Ristin luomaa kotoutumiskaarta. Osalla työntekijöistä on myös hyvä olla syvällisempää tietämystä aiheesta ja taitoa kohdata traumatisoituneita asiakkaita. On myös hyvä tiedostaa, että mielenterveyteen ja sen hoitamiseen suhtaudutaan eri tavoin eri kulttuureissa. Työntekijöiden tulee kuitenkin aina olla valmiita kohtaamaan ihmisen ihmisenä – ei tietyn kulttuurin, maan, traumaattisen sodan tms. edustajana.

SUOMEN PUNAISEN RISTIN KOTOUTUMISKAARI

Kotoutuminen on kaksisuuntainen prosessi, jonka aikana muutoksia ja oivalluksia tapahtuu sekä maahan muuttaneissa että suomalaisissa. Jokaisella muuttajalla on omanlaisensa kotoutumisen prosessi. Joskus kotoutuminen edistyy hyvin ja tulija löytää paikkansa helposti. Lähes jokaisen kotoutumisessa on myös takapakkeja, jolloin asiat eivät etene, koti-ikävä vaivaa ja uuden yhteiskunnan haasteet tuntuvat ylipääsemättömiltä. Perheenjäsenet voivat kotoutua hyvin eri tahtiin.

On hyvä olla tietoinen kotoutumisen eri vaiheista ja prosesseista, sillä eri vaiheessa olevat kotoutujat tarvitsevat erilaista tukea ja rohkaisua. Maahan muuttaneelle itselleen on hyödyllistä havaita ja ymmärtää oman kotoutumisensa prosessiluonne sekä se, että siihen voi myös itse vaikuttaa. Työntekijöille ja järjestöjen vapaaehtoisille kotoutumisen prosessiluonteen ymmärtäminen antaa toivottavasti osaamista ja työkaluja toimintaan maahan muuttaneiden kanssa. Tuen tarve vaihtelee kotoutumisen eri vaiheissa ja on huomattava, että jossain vaiheissa tarjottu tuki voi myös hidastaa kotoutumista. Kotoutumiskaari on kehitetty Punaisen Ristin Kotopolku –projektissa ja sitä on saatavana suomen, ruotsin, englannin, venäjän, arabian, somalin ja ranskan kielisenä.¹¹

PERHEEN JÄSENET ASETTUVAT USEIN ERI TAHTIIN

Perheen isällä asettautuminen Suomeen oli alkanut hyvin ja jatkui hyvin. Äiti sen sijaan voi huonosti, hän hakeutui usein lääkäriin eri oireiden takia. Perheen yhdellä tyttärellä oli myös terveydellisiä ongelmia ja perheen pojasta tuli koulusta huolestuttavia tietoja. Työryhmässä pohdittiin perheen tilannetta ja terveydenhoitaja otti hoitaakseen kaikki terveydenhoitoon liittyvät asiat, pakolaistyöntekijä kävi vanhempien kanssa työvoimatoimistossa sekä Kelassa ja sosiaalitoimessa varmistamassa, että kaikki mahdollinen perheen hyvinvoinnin turvaamiseksi tehtiin. Hän osallistui myös koulun palaveriin jossa perheen pojan asioita käsiteltiin. Pojalle järjestettiin liikunnallinen harrastus ja se rauhoitti häntä. Yhteistyö ja jatkuva yhteydenpito perheen asioissa auttoi asioiden viemistä eteenpäin. *Seinäjoki 2010–2011*

¹¹ SPR:n kotoutumisen kaari löytyy osoitteesta <http://rednet.punainenristi.fi/kotoutumiskaari>.

Lähes poikkeuksetta kaikilla asiakkailla on taustalla traumakokemuksia, joista toiset puhuvat enemmän, toiset vähemmän. Pakolaisen mielialan muutokset, keskittymiskyvyn puute, unettomuus, yleinen jaksamattomuus, poissaolot maahanmuuttokoulutuksesta tai koulusta tai jatkuva sairastelu, jolle ei löydy fyysistä syytä, voivat olla merkki traumatisoitumisesta. Hoitamattomana trauma haittaa normaalia elämää ja kotoutumista.¹²

Asiakkaan kanssa paljon tekemisissä olevat henkilöt voivat tehdä havaintoja asiakkaiden psykososiaalisesta hyvinvoinnista. Ratkaisukeskeinen lähestymistapa on erittäin tehokas tapa tunnistaa psykososiaalisia sekä traumaperäisiä ongelmia. On tärkeää, että traumatisoitunut saa kertoa omista tuntemuksistaan silloin, kun hän on itse siihen valmis. Joskus asiakkaan tuska helpottaa, kun jonkun käytännön asian saa vihdoin hoidettua. Monesti asiakkaan uskallus tai tieto ei ole riittänyt esim. automaattilla käyntiin tai särkylääkkeen ostoon. Käytännön asioiden hoito vähentää stressiä ja parantaa elämänlaatua.

2.3. Psykososiaalisia oireita voi kartoittaa

Traumaoireiden esille tuloon voi varautua etukäteen esimerkiksi psykososiaalisella haastattelulla. Sen voi tehdä pakolaistyön tekijä lomakkeen avulla tai yhteistapaamisessa psykologin kanssa. Psykososiaalista tilaa kartoittava haastattelu tehdään noin kuukausi maassa olon jälkeen. Haastattelu antaa tärkeää tietoa asiakkaan taustoista ja elämäntilanteesta, ongelmista ja avun tarpeesta. Samalla käydään läpi asiakkaan selviytymiskeinoja kriisistä. Lisäksi varmistetaan, että hän tietää mistä saa apua, jos olo on liian ahdistava.

JYVÄSKYLÄN PSYKO- SOSIAALINEN ALKUKARTOITUS

Psykososiaalinen alkukartoitus on mallinnettu Jyväskylässä vuosien 2011–2012 Haapa-hankkeen aikana. Alkukartoituskaavake on saatavilla Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden internet-sivuilta. Kaupungissa kehitettiin psykososiaalisia palveluita myös vuosien 2010–2011 haapa-hankkeen aikana. Kaupungissa on käytössä malli, jossa maahanmuuttajapalveluilla on oma psykologi. Hän osallistuu sosiaalityöntekijän kanssa pakolaisten alkuhaastatteluun. Jyväskylässä on myös tehty aktiivista yhteistyötä Tukinainen ry:n kanssa.

¹² Tornio osallistui Haapa-hankkeeseen vuosina 2010–2011 omalla Väylä-hankeellaan, jolla pyrittiin tehostamaan psykososiaalisten palveluiden saavutettavuutta. Myös Seinäjoella on mallinnettu psykososiaalisen terveydenhuollon vastaanottoprosesseja vuosien 2010–2011 Haapa-hankkeen aikana.

Alkukartoituksen pohjalta asiakas voidaan ohjata mm. psykososiaalisen ohjaajan luokse, jonka kanssa voi käydä läpi pakolaisuutta ja siihen liittyviä traumoja ja ongelmia. Tarvittaessa asiakas voidaan ohjata saamaan apua muualta. Traumaa ei kuitenkaan saa unohtaa, vaan asiakkaan toipumista on syytä seurata säännöllisesti. Psykososiaalinen haastattelu uusitaan noin neljän kuukauden kuluttua tai vaihtoehtoisesti käydään asiakkaan luona kotikäynnillä.¹³

SYVÄSTI TRAUMATISOITUNUT MIES LÖYSI TYÖSTÄ AVUN ITSELLEEN

Syvästi traumatisoitunut mies saapui Suomeen pakolaisena perheensä kanssa. Trauman taustalla oli kidutuskokemus ja se oireili ahdistuksena ja väkivaltaisuuksena. Mies ei kyennyt osallistumaan suomen kielen opetukseen ja hän piti koulussa oloa hyödyttömänä. Muutamassa vuodessa mies kuitenkin löysi itselleen työpaikan rakennusalalta, jolla hän oli työskennellyt myös kotimaassaan. Saatuaan työpaikan mies rakensi perheelleen oma kodin ja traumaoireetkin helpottivat. *Kemi 2012–2013*

Trauma- ja terapiapalveluissa on hyvä huomioida, että asiakas ei usein ole valmis ensimmäisellä tapaamisella kertomaan tilanteestaan. Hoito voi loppua yhteen kertaan tuloksettomana, jos hoitava henkilö ei osaa lähestyä tai ei ymmärrä pakolaisen problematiikkaa. Monesti ongelmat ovat syvällä piilossa, joten voi olla, että asian käsittelyyn päästään vasta useamman tapaamisen jälkeen. Koulututusta vaikeiden asioiden käsittelyyn voi hankkia järjestöiltä, esim. seksuaalista väkivaltaa kokeneiden kanssa työskentelyyn Tukinainen ry:ltä.

Mielenterveyspalveluissa tulkin käyttö tuo asiaan omat haasteensa. Tulkeillekin on haasteellista tulkata vaikeita asioita tai kokemuksia, joten sopivan tulkin löytäminen saattaa olla vaativaa. Lisäksi joidenkin kielten tulkeista on pulaa, eikä arkaluontoisia asioita voi hoitaa kuin ammattimaisen tulkin välityksellä.

2.4. Myös ryhmäterapiaa voi kokeilla

Yksilöterapian sijaan tai rinnalle voi harkita erilaista ryhmätoimintaa. Esimerkiksi taide- tai liikuntaryhmistä on hyviä kokemuksia. Tärkeää on ottaa mukaan asiakkaille tuttuja asioita ja saada heidät sen kautta osallistumaan toimintaan. Asiakkaita pitää kutsua ryhmään monta kertaa ja heille pitää myös tarkasti selittää, mistä on kysymys ja miksi ryhmään kannattaa tulla.

¹³ Psykososiaalista alkukartoitusta on kehitetty myös Lahdessa vuosien 2010–2011 Haapa-hankkeen aikana.

JANAKKALAN RYHMÄTAPAAMISTEN RUNKO

1. Tapaamisen alussa kerrotaan teema, josta keskustellaan ja tapaamisen aikataulu. Käytännössä teemoissa on edetty” yleisestä yksityisyyteen” esimerkiksi suomalaisesta yhteiskunnasta traumakokemus oireiden vakauttamiseen.
2. Harjoitellaan tunteiden ilmaisua. Asiakkaat ottavat tunnekortin: minkälainen olotila on tänä päivänä?
3. Vetäjät keskustelevat keskenään päivän teemasta ja perheet osallistuvat myöhemmin keskusteluun. Asiakkaat kirjoittavat lapuille teemaan liittyviä kysymyksiä. Lueimme niimmättömät kysymykset ja haemme niihin yhdessä vastauksia.
4. Käsitellään aihetta vielä toiminnallisesti.
5. Teemme yhteenvedon päivästä ja annetaan kotitehtävä.

Arvio:

Viimeistään viimeisellä tapaamiskerralla prosessia arvioidaan toiminnallisesti esimerkiksi janalla.¹⁴

Ryhmäterapia vaatii yhteistä kieltä asiakkaiden kanssa tai tulkin käyttöä. Kommunikoinnin ja tunteista puhumisen apuna voi myös käyttää esimerkiksi Pesäpuu ry:n kortteja, vaikka tulkki olisikin paikalla. Kuvien kautta puhuminen auttaa viemään keskustelua haluttuun suuntaan, sillä niiden kautta on asiakkaankin helppo kuvata mennyttä, nykyisyyttä ja tulevaa. On kuitenkin hyvä muistaa, että kuvat ovat kulttuurisidonnaisia, joten ne voivat herättää erilaisia mielikuvia ja tunteita.

PESÄPUUN KORTIT AUTTAVAT KOMMUNIKOINNISSA

Pesäpuu ry on valtakunnallinen lastensuojelun erityisosaamisen keskus. Yhdistyksen luomat toiminnalliset kortit auttavat löytämään ilmaisuja tunteille, ajatuksille ja kokemuksille. Kortteja voi tilata Pesäpuu ry:n internet-sivuilta.

¹⁴ Janakkalan Haapa-hankkeessa vuosina 2012–2013 kehitettiin ryhmämuotoista perheterapiaa. Myös Lahdessa kehitettiin traumaperheiden alkuvaiheen kotoutumista vuosien 2012–2013 Haapa-hankkeen aikana.

Ryhmäterapia ei sovi kaikille ryhmille tai kaikkiin tilanteisiin. Esimerkiksi tabut, erilainen etninen tausta ja siitä johtuvat jännitteet tai henkilökohtaiset syyt voivat heikentää ryhmä-
terapian toimivuutta. Jos asiakas ei tunne oloaan turvalliseksi ryhmässä, hän ei hyödy sen
toiminnasta. Esimerkiksi seksuaalisesta traumasta puhuminen voi olla vaikeaa. Traumasta
puhuminen voi olla monimutkaisempaa kuin länsimaissa ja asioista saatetaan käyttää esi-
merkiksi kiertoilmauksia.

JYVÄSKYLÄ SAI APUA TUKINAINEN RY:LTÄ

Jyväskylässä luotiin yhdessä Tukinainen ry:n kanssa palveluohjausmalli seksuaalista väkivaltaa kokeneiden pakolaisnaisten tueksi.

Trauma pyritään huomaamaan jo alkukartoitusvaiheessa. Haapa-hankkeen aikana 2010–2011 myös käännettiin materiaalia HIV-tartunnoista ja itsehoidosta swahiliksi ja persiaksi.



3. Osallistuminen auttaa kotoutumaan

Onnistunut kotoutuminen edellyttää myös maahan saapuneelta aktiivista otetta. Jokainen maahan muuttanut osallistuu omien kykyjensä mukaisesti tarpeelliseen koulutukseen. Lapset menevät päivähoidon tai kouluun, aikuiset erilaisiin kieli- ja kotoutumiskoulutuksiin. Myös opetuspuolen henkilöstön on hyvä olla valmiina erilaisten ihmisten kohtaamiseen. Kunnan maahanmuuttopalvelut voivat järjestää alkuvaiheen kotoutumiskoulutusta pian pakolaisten maahan saapumisen jälkeen.

ROVANIEMELLÄ KEHITETTIIN VARHAISKASVATUKSEN KOULUTUSTA

1. Infokoulutus:

- maahanmuuttajien erilaisten statusten kuvaus
- laki kotouttamisesta ja muut sopimukset
- keskeinen sanasto ja käsitteet
- maahanmuuttajatoimiston yhteistyö varhaiskasvatuksen kanssa

2. Varhaiskasvatuksen rooli kotouttamisessa:

- mitä asioita varhaiskasvatuksessa on otettava huomioon, jotta maahanmuuttajataustaisten lasten varhaiskasvatus toteutuu laadukkaasti lasten tarpeista käsin

3. Kulttuuritietoisuus ja suvaitsevaisuuskasvatus:

- kouluttajan lisäksi maahanmuuttaja äiti tai isä kertoo omista kokemuksistaan
- koulutuksen tarkoitus herättää pohtimaan henkilöstön omia asenteita ja arvoja

4. Suomi 2-kielenä opetus ja kielen arviointi:

- tutustutaan olemassa olevaan materiaaliin
 - paikkakunnan omaa s2-kielen opetussuunnitelma
 - netistä saatava materiaali
 - opetus- ja arviointimenetelmät: Kettu, Pienten kielireppu, Esko, Lauran päivä jne.

5. Koulutuskokonaisuus järjestetään tarvittaessa vuosittain¹⁵

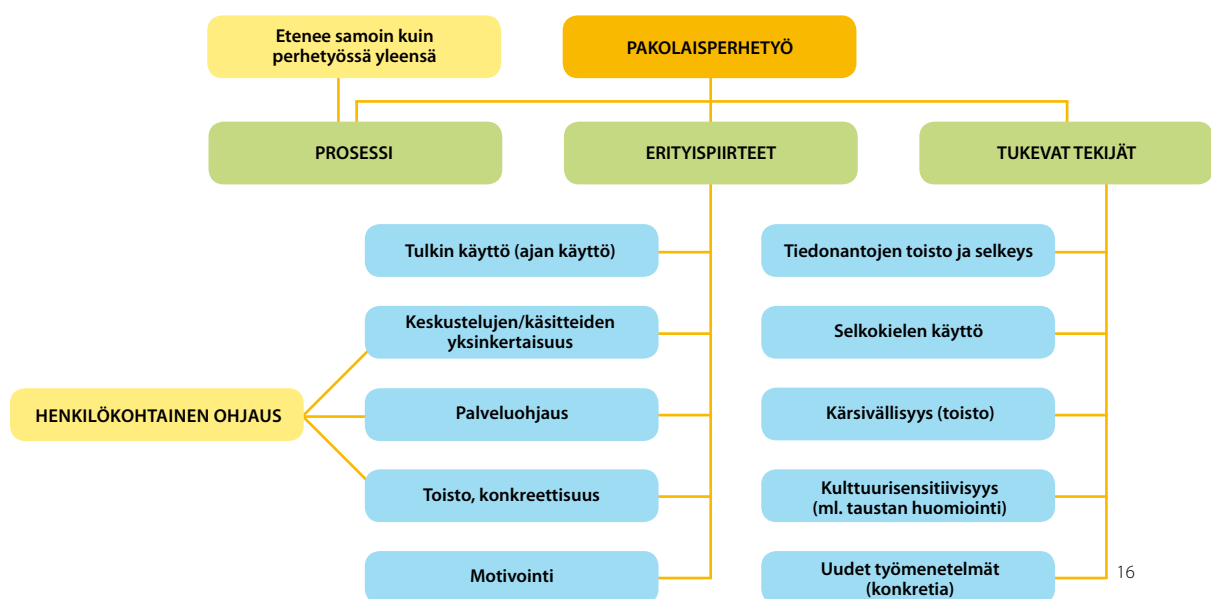
¹⁵ Rovaniemellä kehitettiin vuosien 2012–2013 Haapa-hankkeen aikana koulutuskokonaisuus, jonka avulla vahvistetaan varhaiskasvatuksen henkilöstön osaamista maahanmuuttajataustaisten lasten varhaiskasvatuksessa jokaisessa päivähoidoyksikössä.

Joskus tulokkaat tarvitsevat enemmän tukea kotoutuakseen suomalaiseen yhteiskuntaan. Lasten ja perheiden ongelmien kanssa käännytään lastensuojelun tai perheneuvoloiden pariin. Aikuisasiakkaat puolestaan ohjataan tarpeen mukaisesti oikean palveluntarjoajan luokse, terveysasioissa terveydenhuoltoon, psykososiaalisissa ongelmissa mielenterveyspalveluiden pariin. On hyvä muistaa, että psykososiaaliset ongelmat saattavat hidastaa kielen oppimista ja siten koko kotoutumista.

JYVÄSKYLÄN MAMUMUMMOLA AUTTAA PERHEITÄ

Jyväskylä on kehittänyt yhdessä Pelastakaa Lapset ry:n Keski-Suomen aluetoimiston kanssa Mamumummola toimintaa Haapa-hankkeessa vuosina 2012–2013. Toiminnassa on keskitytty lastensuojelun avohuollon asiakkaina oleviin pakolaisperheisiin. Mamumummola toiminnassa mukana olevat haavoittuvassa asemassa olevat perheet ovat saaneet kokemuksen siitä, miltä tuntuu, kun joskus on paikka johon mennä, ettei aina tarvitse olla kotona. Asiakasperheiden äitien mukaan lapsille on ollut tärkeää huomata, että Suomessa on oman äidin lisäksi muitakin aikuisia, jotka välittävät heistä ja joiden luokse voi mennä. Äidit ovat saaneet vinkkejä ja apua omaan vanhemmuuteen, mm. miten leikitään lapsen kanssa, ja mitä lapsen kanssa voi tehdä kotona. Äidit ovat myös saaneet omaa aikaa ja saaneet kokemuksia jaetusta vanhemmuudesta mamumummoissa.

Jyväskylän pakolaisperhetyön mallinnus



¹⁶ Jyväskylässä on kehitetty myös pakolaisperhetyötä Haapa-hankkeessa vuosien 2012–2013 aikana.

YKSINHUOLTAJAÄIDIN TAAKKA JAETTIIN

Kuntaan saapui yksinhuoltajaäiti kolmen lapsensa kanssa. Kaksi lapsista sai nopeasti kiinni koulunkäynnistä, mutta kotona hoidettava vaikeavammaisen lapsi vei äidin voimat. Jatkuvan hoidon lisäksi äidin uuvutti vieras ympäristö, jossa hän ei osannut toimia. Äidin toipuminen alkoi, kun lapsi pääsi sopivaan kuntoutukseen ja erityisopetukseen. Hän ei kuitenkaan jaksanut keskittyä kurssilla kielen opiskeluun, minkä vuoksi hänet ohjattiin psykologin puheille.

Pari vuotta Suomeen saapumisen jälkeen kaksi koululaista pärjäävät edelleen hyvin koulussa, samoin kuin vammaisen lapsi erikoiskoulussa, jossa hän saa toiminta- ja puheterapiaa. Lapselle on järjestetty kuljetus kouluun, iltapäiväkerho ja mahdollisuus opiskella omaa äidinkieltään. Äiti hoitaa ja huolehtii itsenäisesti vammaisen lapsen koulukyydit, samoin muiden lasten yhteydenpidon kouluun.

Äiti pääsi kertaamaan aiemmin opeteltuja asioita uudelle kurssille. Hän tarvitsee jonkun veran tukea vammaisen lapsen asioiden hoitamisessa, erityisesti koulun lomakkeiden ja Kela-hakemusten kanssa. Muutoin hän jaksaa hyvin eikä ole enää tuonut esille väsymystään. *Espoo 2010-2011*

3.1. Toiminnallinen koulutus auttaa kotoutumaan

Heti alkuopastuksen jälkeen kannattaa järjestää suomen kielen ja kulttuurin toiminnallisia tunteja. Niitä voi pitää kaksi tai kolme kertaa viikossa muutaman tunnin kerrallaan. Toiminnallinen opetus on pakolaisille tehokas tapa tutustua uuden asuinseutunsa asukkaisiin ja kulttuuriin. Samalla opetukseen osallistuvat kantaväestön edustajat oppivat uusien asukkaiden tapoja ja kulttuuria. Toiminnallinen opetus saa kaikki liikkeelle, ulos kotoa ja vuorovaikutuksellisen toiminnan piiriin pian saapumisen jälkeen. Toiminnallinen opetus sopii myös luku- ja kirjoitustaidottomille ja siinä voi edetä yksilöiden tarpeiden ja mielenkiinnon kohteiden mukaan. Sanavarasto karttuu elämisen myötä ja opiskelumotivaatio on kova.

Toiminnallinen koulutus on hyvä sitoa kielen ja yhteiskuntaopin opetukseen. Toiminnallisen koulutuksen aiheeksi on hyvä valita jotain, jota oppilaat jo osaavat ja yrittää opettaa kieltä tätä kautta. Marttojen järjestämät ruokakurssit ovat hyvä esimerkki toiminnallisesta koulutuksesta. Siihen liittyy opetusosuus, tehtävien tekeminen ja yhdessäolo. Tietotaito, tilat ja tarvikkeet tulevat Martoilta. Kotoutumisen asiantuntemus kuten selkokielen käyttäminen, alkuvaiheen kotoutumisen tärkeiden asioiden painottaminen ja henkilöiden elämäntilanteen ymmärtäminen, tulee maahanmuuttajayöntekijöiltä.

3.2. Kotoutumiskoulutukseen osallistutaan kykyjen mukaan

TE-toimistojen kautta voi hakeutua kokopäiväiseen kotoutumiskoulutukseen, jota tarjotaan oikea-aikaisesti, eli asiakkaalle tarjotaan koulutusta hänen vastaanottotilanteeseensa sopien. Kaikki eivät pysty aloittamaan kotoutumiskoulutusta tai etenemään samassa tahdissa muiden kanssa elämäntilanteensa vuoksi. Esimerkiksi mielenterveysongelmista kärsivän asiakkaan on mahdotonta osallistua 7 tunnin opetuspäiviin, mutta 3 tunnin toiminnallinen oppiminen ja ryhmään osallistuminen tukevat sekä kotoutumista että kuntoutumista.

Hankalaa on niillä, jotka eivät pysy hitaasti etenevänsä kielen opetuksen tahdissa mukana. Jos ei selviä tasolta toiselle, voi olla tarpeen miettiä vaihtoehtoisia tapoja kielen oppimiseen. Tässä tilanteessa avuksi voivat olla edellä mainitut kunnan ja järjestöjen tarjoamat toiminnalliset kurssit sekä erilaiset harrastukset, joissa voi oppia hyvin arkitilanteissa tarvittavaa suomen kieltä. On hyvä huomata, että pääsääntöisesti samaa suomen kielen kurssia ei voi käydä kahteen kertaan ja uusintakurssille pääseminen voi olla hyvin hankalaa.

Alkuvaiheessa asiakkailla on parempi motivaatio suomen kielen opiskeluun. Jos kurssipaikka ei löydy usean kuukauden odottelun jälkeen, motivaatio saattaa herkästi hiipua. Toimettomuus myös tekee passiiviseksi. Siksi asiakkaita kannattaa rohkaista lähtemään mukaan johonkin paikkakunnalla järjestettävään harrastustoimintaan.

Kielikurssien puutteeseen on kehitetty nettipohjaisia suomen ja ruotsin kielen itseopiskelumahdollisuuksia, jotka soveltuvat myös hitaammille oppijoille ja luku- ja kirjoitustaidottomille¹⁷. Viranomaisten on syytä painottaa, että päävastuu saavutetun kielitason ylläpitämisestä ja kielen kehittämisestä on jokaisella itsellään.

Kuopiossa on kehitetty käytäntöä, jossa pakolaisen koulutustaustaa Suomessa kuvataan tarkemmin. Oppilaan mukana kulkee kansio, johon on merkitty enemmän opinnoista menestymistä kuin vain maininta suoritettu tai pelkkä numero. Tämä portfolio-tyyppinen kansio antaa enemmän tietoa seuraavan oppilaitoksen opettajalle oppilaan siirtyessä sinne. Kansiosta on myös hyötyä työntekijöiden vaihtuessa.

¹⁷ Katso esimerkiksi www.kotisuomessa.fi.

KUOPION PERHELUOKKAMALLI

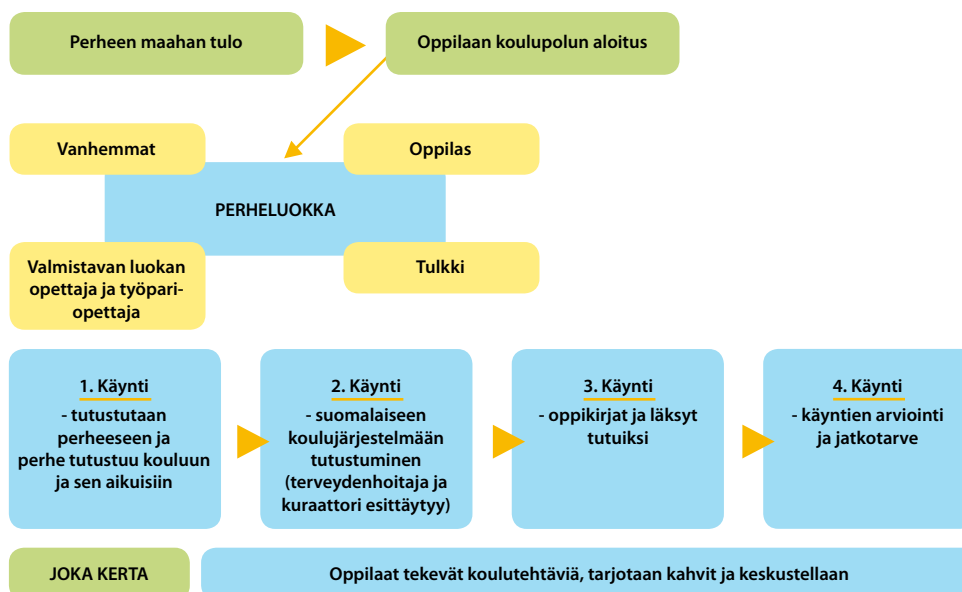
Kuopiossa on kehitetty perheluokkamalli, jossa tutustutetaan pakolaisperhe suomalaisen koulumaailmaan.

- perhe käy perheluokassa 4–8 kertaa
- perheluokka on kerran viikossa kahden tunnin ajan (8.00–10.00)
- oppilas tekee opettajan antamia tehtäviä tuntien aikana
- keskustellaan koulujärjestelmästä, läksyistä ja vanhempia askarruttavista asioista
- tärkeää myös mukanaolevien perheiden välinen vuorovaikutus
- jos koetaan tarpeelliseksi, koulun muu henkilökunta (terveydenhoitaja, kuraattori) voi käydä esittäytymässä
- neljän käyntikerran jälkeen arvioidaan tilanne, jos tarvetta jatkaa yhteistyötä, sitä jatketaan

Hyödyt:

- koulun ja kodin yhteistyö saa hyvän turvallisen alun
- opettajat näkevät millaiset voimavarat perheellä on lapsen tukemiseen (esim. matematiikassa)
- vanhemmille tulee luottavaisempi olo paikasta, jossa lapsi viettää ison osan aikaansa päivästä
- lapsi kokee oman erityisyytensä, hänen koulunkäynnillään on merkitystä¹⁸

Kotouttamisperheluokka



¹⁸ Kuopiossa on kehitetty perheluokkamallia vuosien 2012–2013 Haapa-hankkeen aikana.

3.3. Selkoarki opetus sopii kaikille

Jyväskylässä on kehitetty opetusmalli selkokieliseen arkeen luku- ja kirjoitustaidottomille. Selkoarjessa annettu opetus sisältää yhteiskunnallista tietoa siitä, kuinka suomalaisessa yhteiskunnassa toimitaan. Opetusmateriaali on laadittu yksinkertaisten arkisten toimintojen kuvaamiseen. Esimerkiksi postin ymmärtäminen tapahtuu omien kotiin tulevien postien kautta ja itselle lähetetyn postin välityksellä. Raha-asioiden hoitaminen on usein hyvin sekavaa ja vaikeaa; selkoarkiopetuksessa lähdetään kunkin omasta taloudellisesta tilanteesta ja siitä, mitä kuukauden rahat ja laskut ovat. Opetuksessa tarvitaan tulkin apua.

Selkoarkeen sisältyy myös suomen kielen opetusta. Opetus on kielen perusteita aakkosista ääntämisestä ja yksittäisiä sanoja. Kurssin loppupuolella opiskellaan jo lyhyitä lauseita. Opetuksessa kiinnitetään erityisesti huomiota opetuksen tempoon, sillä kaikkien opetusryhmän jäsenten halutaan pysyvän opetuksen tahdissa mukana. Jos ryhmän jäsenillä on hyvin erilaiset valmiudet opiskeluun, opettaja tarvitsee tuekseen apuopettajia. Näin opetus voidaan tarvittaessa eriyttää pienryhmiin tason mukaisesti.

JYVÄSKYLÄN SELKOARKIOPETUS

Jyväskylässä kehitettiin Haapa-hankkeessa vuosina 2010–2011 selkoarkikoulutusta. Hankkeen aikana kehitettiin selkokielistä materiaalia maahanmuuttajaryhmien kotouttamiseen. Selkoarkioppaan materiaali on saatavilla Jyväskylän kaupungin maahanmuuttajapalveluiden internet-sivuilla.

KUURON PARISKUNNAN KOTOUTUMINEN

Kuuro pariskunta aloitti opiskelun kolme kuukautta Suomeen saapumisen jälkeen. Opintoihin sisältyy viittomakielen, suomen kielen ja työelämätaitojen opettelu työharjoittelun kautta. Kuulovammastaan huolimatta molemmat ovat erittäin kyvykkäitä hoitamaan asioitaan. Poika opiskelee Nuorten maahanmuuttajien ryhmässä Numassa, joka antaa valmiudet hakeutua esimerkiksi aikuislukioihin tai ammatilliseen koulutukseen. Poika on hyvä oppilas.

Kuuroudesta johtuen pariskunta eivät voi käydä maahanmuuttajapalveluissa ohjaajien päivystyksessä ilman ajanvarausta, kuten muut asiakkaat. Pojalla on selkeät tulevaisuuden suunnitelmat. Myös vanhemmat näkevät tulevaisuuden hyvässä valossa. Maahanmuuttajapalveluiden lisäksi viranomaisverkostoon kuuluvat vammaispalvelut, HUS:in kuulokeskus ja seurakunnan kuurojen diakoniatyöntekijä. Kelan kautta on saatu viittomakielen tulkkipalvelut ja koulutusmaksut ammatillisena kuntoutuksena.

Espoo 2010–2011



4. Loppu hyvin kaikki hyvin

Jos kunnassa on maahanmuuttajapalveluiden yksikkö, pakolaistaustaiset asiakkaat asioivat niissä yleensä neljä vuotta maahantulosta. Tämän jälkeen he siirtyvät ns. normaalipalveluihin eli esimerkiksi aluesosiaalityön piiriin. Tämä muutos koetaan usein vaikeaksi niin asiakkaiden kun työntekijöidenkin näkökulmasta. Asiakkuus muuttuu pitkälti paperiasioinniksi ja työntekijät vaihtuvat.

Tätä murrosvaihetta voi helpottaa. Voi esimerkiksi perustaa ryhmän, jonka jäsenet ovat siirtymässä aluepalveluihin. Ryhmä kokoontuu muutaman kerran puhumaan mieltä askarruttavista asioista. Näitä voivat olla mm. puutteellinen kielitaito, puhelimesta asioiden hoitaminen ja työntekijän kasvottomuus. Lopuksi voi vaikka järjestää testin, jossa kysytään asiakkaiden tietoa kyseistä palveluista.

Viranomaisen on kuitenkin hyvä pitää mielessä, että vaikka pakolaiset tarvitsevat erityisesti alkuvaiheessa tukea, heitä on kuitenkin rohkaistava toimimaan alusta alkaen niin itsenäisesti kuin se on kunkin asiakkaan tilanteessa mahdollista. Normaalipalveluihin siirtymistäkään ei välttämättä tarvitse odottaa kolmea vuotta, jos katsotaan, että asiakas on valmis siirtymään eteenpäin jo aikaisemmin.

Pakolaisen kotoutumista paikkakunnalle helpottaa tutustuminen paikallisväestöön ja heidän tapoihinsa elää arkielämää. Kotoutuakseen pakolaiset tarvitsevat viranomaisten lisäksi muita kontakteja. Niitä he saavat esimerkiksi kolmannen sektorin tarjoamista palveluista.

TORNION YSTÄVÄPERHETOIMINTA

Ystäväperheet ottavat toisensa mukaan tavalliseen elämään ja yhdessäoloon. Joidenkin perheiden kohdalla tämä merkitsee yhteisiä uimahallireissuja, elokuvissa tai kirjastossa käyntiä, kalastus- tai metsäretkiä. Toisaalta perheet voivat vieraila toistensa luona ilman erityisempää ohjelmaa. Perheet päättävät itse, millaista he haluavat oman toimintansa olevan. Ystäväperhetoiminnassa pakolaisperheet oppivat tuntemaan suomalaisia, suomalaisista perhe-elämää, kulttuuria ja yhteiskuntaa. Parhaimmillaan se auttaa pakolaisperhettä kotoutumisessa. Tärkeää on myös suomen kielen oppiminen.

Alkututustuminen perheiden välillä voi tapahtua toiminnan järjestävän organisaation tilaisuudessa. Jos perheet haluavat sen tapahtuvan jossain muualla, esimerkiksi toisen perheen kodissa, sekin on mahdollista. Yhteydenottojen on hyvä olla molemminpuolisia. Tärkeintä ei ole määrä, vaan yhteydenpidon säännöllisyys. Yhteydenpito suunnilleen

kerran kuukaudessa tai sopimuksen mukaan on toivottavaa. Joskus perheissä oleva elämäntilanne voi väliaikaisesti olla sellainen, että tapaamisiin tulee pitempi tauko. Tällöin asiasta on tärkeää ilmoittaa väärinkäsitysten välttämiseksi.

Vapaaehtoistoiminnassa voi käydä niin, että alkuinnostuksen jälkeen tulee väsymystä puolin ja toisin. Sitä ei tarvitse hävetä eikä pelätä. Tärkeää on tiedostaa asia ja keskustella siitä avoimesti. Jos alussa tapaamiset ovat olleet hyvin tiheitä, voi joskus auttaa se, että ottaa hiukan välimatkaa ja tapaa vähän harvemmin. Tästäkin on hyvä aina kertoa ystäväperheelle. Ystäväperhetoiminta on vapaaehtoista toimintaa.¹⁹

Pakolaistyötä tehdään Suomessa hyvin monissa erilaisissa kunnissa: pienissä, suurissa, kaukana palvelun tarjoajista tai lähellä niitä olevissa. Kunnan lähtökohdat eivät ole este pakolaisten vastaanottotyölle. Hyvällä vastaanottotyösuunnittelulla kaikki nämä kunnat ovat menestyksekkäästi tehneet pakolaistyötä usein jo vuosien ajan. Tervetuloa mukaan.

¹⁹ Järjestöt voivat organisoida mm. ystäväperhetoimintaa. Torniossa ystäväperhetoimintaa on kehittänyt kaupungin sosiaalitoimi vuosien 2012—2013 Haapa-hankkeessa. Torniossa on myös luotu kotoutumisen seurantalomake perhetyöntekijän avuksi. Myös Jyväskylällä on saatavilla kotouttamisen seurantalomake osoitteessa http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/30998_Kotoutumisen_seuranta.pdf

Yhteystiedot

Seuraavassa on lueteltu valtakunnallisessa Haapa-hankkeessa mukana olleiden kuntien yhteystiedot. Ne on jaoteltu sen mukaan, mihin aihekokonaisuuteen kunnan tai kuntayhtymän oma hanke keskittyi. Haapa-hankkeessa mukana olleiden kuntien pakolaistyöstä vastaavilta tahoilta voi saada lisätietoja kuntien omista hankkeista.

Terveydenhuollon hankkeet

Rovaniemi

Rovaniemen kaupunki

Puhelin: 016 3221

<http://www.rovaniemi.fi/suomeksi/Palveluhakemisto/Terveys>

Kemi

Sosiaali- ja terveystalokeskus

Puhelin: 016 259 111

http://www.kemi.fi/sosiaali_terveyspalvelut/index.html

Pietarsaari

Pietarsaaren kaupunki

Sosiaali- ja terveysvirasto

Puhelin: 06 786 1111

<https://www.sochv.jakobstad.fi/index.php?use=publisher&lang=4>

Kajaani

Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä

Puhelin: 08 615 61

<http://maakunta.kainuu.fi/index.asp>

Oulunkaari

Oulunkaaren kuntayhtymä

Puhelin: 08 5875 6100

http://www.oulunkaari.com/sivu/fi/sosiaali_terveys/

Psykososiaalisen tuen hankkeet

Tornio

Sosiaalitoimisto

Puhelin: 050 597 1160

<http://www.tornio.fi/index.php?p=Sosiaalityo>

Seinäjoki

Sosiaali- ja terveystieteiden keskus

Puhelin: 06 416 2111

<http://www.seinajoki.fi/sosiaalijaterveys/>

Jyväskylä

Maahanmuuttajapalvelut

Puhelin 014 266 3423

<http://www.jyvaskyla.fi/sote/maahanmuuttajat/maahanmuuttajapalvelut>

Pori

Porin perusturvakeskus

Puhelin: 02 621 6100

<http://www.pori.fi/perusturva/sosiaalijaperhe/maahanmuuttajat.html>

Hämeenlinna

Maahanmuuttajapalvelut

Puhelin 03 621 2557

<http://www.hameenlinna.fi/Maahanmuutto-Immigration/Maahanmuuttotyö/Maahanmuuttajapalvelut/>

Janakkala

Terveys- ja sosiaalipalvelut

Puhelin 03 68 011

http://www.janakkala.fi/fi/terveys- ja_sosiaalipalvelut/apua_eri_elamantilanteisiin/maahanmuutto/?id=3219

Lahti

Maahanmuuttajapalvelut

Puhelin 03 818 3277

<http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/938DC6B323E17366C2256E7E00314216>

Kotka-Kouvola

Kotkan maahanmuuttajapalvelut

Puhelin 05 234 5870

http://www.kotka.fi/menu_description.asp?menu_id=640

Kouvolan maahanmuuttopalvelut

Puhelin 020 615 7012

http://www.kouvola.fi/index/aikuisvaestolle/yhteystiedot/yhteystiedot_0.html

Espoo

Maahanmuuttajapalvelut

Puhelin 09 816 21

http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Maahanmuuttajapalvelut

Toiminnallisten koulutusten hankkeet

Rovaniemi

Rovaniemen kaupunki

Puhelin: 016 3221

<https://www.rovaniemi.fi/suomeksi/Palveluhakemisto/Perhe--ja-sosiaalipalvelut/>

Maahanmuuttajat

Kuopio

Kuopion kaupungin maahanmuuttajayksikkö

Puhelin 017 183 942

<http://www.kuopio.fi/web/maahanmuuttajat>

Jyväskylä

Maahanmuuttajapalvelut

Puhelin 014 266 3423

<http://www.jyvaskyla.fi/sote/maahanmuuttajat/maahanmuuttajapalvelut>

Espoo

Maahanmuuttajapalvelut

Puhelin 09 816 21

http://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Maahanmuuttajapalvelut