



# Suomalaisen palvelujärjestelmän haasteet

***\* maahanmuutto, kotoutuminen ja palvelujärjestelmä –  
miten ymmärtää suomalaista yhteiskuntaa”***



# Orientoituminen palveluihin on haasteellista

## Kulttuurin vaihtuminen

- mm. yhteiskunnan normit ja palvelukulttuuri erilaiset
- kieleen liittyvät haasteet

## Uutena yhteiskunnassa

- tiedon ja kontaktien puute
- osaaminen kyseenalaistuu  aikuisuus kyseenalaistuu



# Orientoituminen palveluihin on haasteellista....

Palvelut eivät ”kohtaa”, **odotukset** palveluntarjoajalla ja vastaanottajalla **erilaiset** > riskinä **palveluharha**

Asiakkaalla **ei ole tietoa mahdollisuuksista** hakea/saada palvelua, eikä tietoa tarjolla olevista **palveluista**

*\*hakumenettely, käytännöt, päätöksiin vaikuttavat tekijät jne.*

Asiakkaalla **on tietoa**, mutta **ei halukkuutta tai osaamista** hakea palvelua esim. virheellisten mielikuvien tai ennakko-oletusten vuoksi

# ...orientoituminen palveluihin sakkaa....

*Tiedon puute, vaikeasti löydettävissä > juridisen, faktisen ja ns. hiljaisen tiedon Käännetyistä nettimateriaalista eivät hyödy heikoimmassa asemassa olevat mm. kotiäidit, luku- ja kirjoitustaidottomat, henkilöt, joilla ei ole sujuvaa hakuosaamista jne.*

*Haluttomuus hakea viranomaisapua > osaamattomuus avun piiriin hakeutumisessa Kirjautumiset, nettilomakkeet, ajanvaraus jne.*

*Avun saavuttamattomuus > kieli, arvot, muu este Puutteellinen kielitaito koetaan usein esteenä joko asiakkaan tai viranomaisen taholta*

*Aseman menetyks > suhde perheeseen ja sukuun, yhteisöön Pärjäämisen eetos*

*Erilainen tietopohja sukupolvien ja sukupuolien välillä Turvautuminen lapsen apuun*



# Ammatillinen kohtaaminen

Yhteiskunnan tarjoama tuki ollut usein niukkaa/ kontrolloivaa → henkilökohtaisilla verkostoilla ja omalla ”voimalla” merkitystä selviytymiseen

Ammatillisissa suhteissa ns. ”ystävyysoletus”

Viholliskuva (mahdollisesti) jatkuvasti läsnä → suojautumisen tarve

Suhteiden ylläpito ja esteettömyys asiakassuhteessa mutkikasta

Moniammatillinen työ/ virastotyö vierasta



# Luottamusrakenteiden merkitys

Sopimukseen perustuva luottamus: usein instituutioiden tai organisaatioiden välinen = suomessa toimiva malli.

Asiantuntijuuteen / maineeseen perustuva luottamus = yleisesti sovellettu.

Kumppanuuteen perustuva luottamus: henkilökohtainen suhde, joka syntyy vastavuoroisuuteen perustuvan prosessin kautta = monille muuttaneille tutuin.

*Ympäristöissä, joissa luottamus instituutioihin on ollut vähäistä tai olematonta, kumppanuuteen perustuva luottamus muodostuu onnistuneen kotoutumisen kulmakiveksi.*

*Omankielisyys tukee välitöntä, oikea-aikaista ja todenmukaista tiedontarvetta.*

## Ammattihenkilö asiakaspalvelussa ym.

## Vieraskielinen asiakas

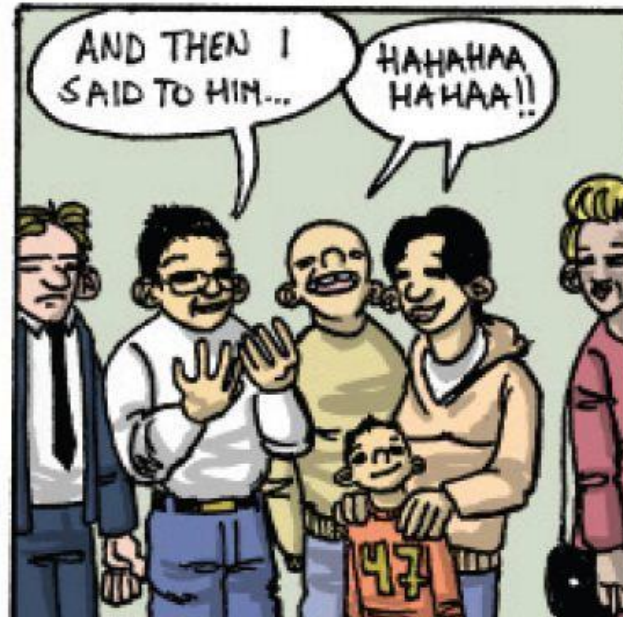


Tavoittelee tasaveroista  
vuoropuhelua,  
'kumppanuutta',  
**Haluaa antaa tukea,**  
Ei havaitse pelkoja

Haluaa osoittaa kunnioitusta,  
Puhuu kuin viranomaiselle,  
Ei kyseenalaista avoimesti,  
**Pelkää vallankäyttöä**



Kyky-työntekijä



Vieraskielinen asiakas

Tavoittelee asiakkaan osallistamista,  
vuoropuhelua, ymmärtää auktoriteettimerkitykset  
**Haluaa antaa tukea,**  
Ymmärtää ja osaa sanottaa asiakkaan pelkoja

Haluaa saada apua, tietoa ja  
taitoja,  
Puhuu kuin ystävälle,  
Uskaltaa kyseenalaista  
avoimesti,  
**Ei tunne viranomaispelkoa**





# Miten toteutuu osallisuus?

**”Osallisuus on jokaisen ihmisen yksilöllinen kokemus suhteestaan ympäröiviin yhteisöihin ja yhteiskuntaan.”**

Osallisuushanke Salli (2011-2014). Itä- ja Keski-Suomen Sosiaaliturvayhdistysten yhteinen, RAY:n rahoittama kehittämishanke.

**Jos kotoutuja kokee, ettei hänellä ole mahdollisuuksia vaikuttaa itseään koskeviin asioihin tai kokee, ettei hänellä ole mahdollisuuksia vaikuttaa omassa perheessään tai omaa perhettään koskeviin asioihin, miten hän voisi kokea voivansa vaikuttaa yhteiskunnallisella tasolla omaan tai perheensä elämään?**