

Vieraskielisten sosiaalinen kuntoutus

Raportti ammattilaisten ja asiakkaiden kokemuksista

Tuija Koivukoski ja Tytti Hytti | Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Socca | 2023



Socca

Uudenmaan
sosiaalialan osaamiskeskus

Sisällys

1 ALUKSI	4
Kenelle ja miksi raportti tehtiin?	4
Raportin rakenne.....	5
TIIVISTELMÄ TULOKSISTA	6
2 RAPORTISSA KÄYTETYT KÄSITTEET	7
3 VIERASKIELISTEN SOSIAALINEN KUNTOUTUS.....	9
Mitä on sosiaalinen kuntoutus?	9
Kuka järjestää sosiaalista kuntoutusta?	9
Vieraskielisten tuen tarpeet ja moninaiset lähtö- ja elämäntilanteet	10
Monitoimijaisen yhteistyön merkitys kuntoutuspalvelujen järjestämisessä.....	11
4 KESKEISET KEHITTÄMISALUEET AMMATTILAISTEN OSAAMISESSA.....	13
Kotoutumisprosessi.....	13
Kulttuurisensitiivinen työote	14
Traumainformoitu työote.....	14
Oleskeluluvat ja niihin liittyvät prosessit.....	15
Tulkkivälitteinen työskentely	15
5 ASIAKASOHJAUS	17
Sosiaalisen kuntoutuksen palveluun ohjautuminen	17
Henkilökunta antaa palvelulle kasvot	18
Siirtyä kotoutumisen palveluista aikuissosiaalityöhön.....	19
6 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI JA ASIAKASSUUNNITELMA.....	20
Huolellinen palvelutarpeen arviointi	20
Luottamuksen rakentumisesta todellisten tarpeiden tunnistamiseen	21
Sopivan palvelun löytäminen.....	22
7 SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN PALVELU.....	23
Kynnyksenä kielitaito	23
Tasaveroinen kohtaaminen	24

Neuvonta ja taloudellinen tuki.....	25
Perheen huomioiminen työskentelyssä.....	25
Ryhmätoiminnan monet muodot.....	26
Vertaistuen voima.....	27
8 PALVELUN PÄÄTTÄMINEN.....	29
Asiakkaan erilaiset jatkopolut.....	29
Tuen tarve sosiaalisen kuntoutuksen jälkeen.....	30
Sosiaalinen kuntoutus ponnahduslautana muutokselle.....	31
LÄHTEET.....	32

Socca – Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus

2023

Copyright: Socca ja kirjoittajat

Kannen kuva: Shutterstock

ISBN: 978-952-5616-96-5 (pdf)

Pdf-tiedosto www.socca.fi/julkaisut

1 ALUKSI

Kenelle ja miksi raportti tehtiin?

Tämä raportti on suunnattu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille, jotka työssään kohtaavat vieraskielisiä asiakkaita. Raportista hyötyvät myös alan opiskelijat sekä muut vieraskielisten kanssa työskentelevät henkilöt. Raportin tarkoituksena on antaa lisää tietoa vieraskielisten asiakkaiden sosiaalisesta kuntoutuksesta sekä avaintekijöistä, jotka johtavat vaikuttavaan kuntoutumiseen.

Raportti syntyi pääkaupunkiseudun kuntien Helsingin, Espoon ja Vantaan toiveesta tunnistaa erityisesti vieraskielisten asiakkaiden kuntoutumisessa esiintyviä tuen tarpeita ja niihin liittyviä haasteita.

- Millaista on vaikuttava asiakkaan osallisuutta ja sosiaalista toimintakykyä vahvistava sosiaalinen kuntoutus?
- Millaiset toimintatavat ja -periaatteet edistävät asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista?
- Millaista yhteistyötä eri ammattilaisten välillä tarvitaan ja miten eri ammattiryhmien välistä yhteistyötä voisi parantaa?
- Miten eri toimijat yhdessä rakentavat asiakkaan kanssa yhdessä hyvinvointia ja osallisuutta vahvistavan asiakaspolun kohti kuntoutumista?
- Millaisia kehittämistarpeita, toimivia ratkaisuja ja tuen aukkopaikkoja sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaan näkökulmasta löytyy?

Raportissa nostetaan esille pääkaupunkiseudulla sosiaalisen kuntoutuksen parissa työskentelevien ammattilaisten ja järjestötoimijoiden sekä sosiaalisen kuntoutuksen mallinnusprosessiin osallistuneiden asiakkaiden kokemuksia ja havaintoja. Aineisto koostuu asiakashaastatteluista sekä kokemusasiantuntijoilla ja ammattilaisilla toteutetuista kyselyistä ja työpajakeskusteluista. Aineiston tuottamiseen on osallistunut 20 henkilöä. Aineiston keräämiseen on myönnetty tutkimuslupa Espoosta, Helsingistä, Vantaalta ja HUSista.

Raportissa vieraskieliseksi määritellään henkilö, jonka kieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Vuonna 2021 Suomessa asui 458 000 vieraskielistä henkilöä. Tämä tarkoittaa 8,3 prosenttia koko väestöstä.¹ Vuonna 2021 vieraskielisten osuus aikuissosiaalityön asiakkaista Vantaalla oli 48,0 prosenttia, Espoossa 40,0 prosenttia ja Helsingissä 35,6 prosenttia². Koska maahanmuuttoausta ja kulttuurinen moninaisuus koskettaa yhä useampaa sosiaali- ja terveyspalveluja käyttävää asiakasta, on myös sosiaalisen kuntoutuksen tarpeen tunnistaminen tärkeää. Vieraskieliset asiakkaat eivät ole yhtenäinen ryhmä, vaan kullakin heistä on yksilöllinen lähtö- ja elämäntilanteensa, joka tulee huomioida palveluja järjestettäessä.

¹ Tilastokeskus

² Kuusikko-työryhmä 2022, 18

Raportti on osa pääkaupunkiseudun sosiaalisen kuntoutuksen verkoston mallinnusta, jossa selvitetään monialaista tukea tarvitsevien asiakkaiden sosiaalista kuntoutusta. Raportin kirjoitti sosiaalityön maisteriopiskelija Tuija Koivukoski. Opiskelijan ohjaajana toimi Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Soccan erikoissuunnittelija Tytti Hytti.

Raportin rakenne

Luvussa 2 esitellään lyhyesti raportissa käytetyt käsitteet.

Luku 3 esittelee vieraskielisten asiakkaiden sosiaalisen kuntoutuksen järjestämisen nykytilannetta.

Luvussa 4 esitellään aineistossa esiin nostetut kehittämisalueet ammattilaisten osaamisessa.

Luvuissa 5–8 käsitellään aineistosta nousevia sosiaalisen kuntoutuksen avaintekijöitä vieraskielisten asiakkaiden kanssa työskentelyssä. Näitä avaintekijöitä tarkastellaan asiakkaan palvelupolun eri vaiheissa, joita ovat asiakasohjaus, palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma, sosiaalisen kuntoutuksen palvelu sekä palvelun päättäminen³.

Aineistosta nousevat kommentit ja havainnot kulkevat mukana sitaatteina läpi raportin. Raportissa esitellään lisäksi aineistossa hyväksi havaittuja toimivia ratkaisuja vieraskielisten sosiaalisessa kuntoutuksessa.

³ Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020d

TIIVISTELMÄ TULOXSISTA

Vieraskieliset eivät ole yhtenäinen ryhmä, vaan heillä on oma yksilöllinen lähtö- ja elämäntilanteensa, joka tulee huomioida. Vieraskielisten usein yhteisesti jaettu voimavara liittyy intoon ja halukkuuteen rakentaa uutta elämää Suomessa. Sosiaalisessa kuntoutuksessa on tärkeää vahvistaa vieraskielisten asiakkaiden yhteiskunnallista osallisuutta.

Kynnystä sosiaalisen kuntoutuksen palveluun osallistumiseen tulee madaltaa kaikin tavoin. Sosiaalinen kuntoutus voi itsessään olla tuntematon käsite. Monikanavainen ja selkokielineen viestintä sekä palvelun tunnettavuus auttavat palveluun ohjaamisessa ja ohjautumisessa.

Huolellinen **palvelutarpeen arviointi** luo pohjan asiakkaan todellisten tarpeiden tunnistamiseen. Tämän jälkeen asiakkaalle osataan tarjota juuri hänen elämäntilanteeseensa sopivaa palvelua. Palvelutarpeen arvioinnissa on tärkeää luoda luottamuksellinen suhde vieraskieliseen asiakkaaseen.

Palvelupolun nivelvaiheissa tuen tarve korostuu. Siirtymää kotoutumisen palveluista aikuissosiaalityöhön voidaan helpottaa ammattilaisten välisellä yhteistyöllä. Tuen tarve ei useinkaan lakkaa, kun sosiaalinen kuntoutus päättyy. Muuttuvat elämäntilanteet voivat luoda uusia haasteita asiakkaan arkeen.

Ammattilaisten osaamista tulee kehittää jatkuvasti. Erillispalvelut kuten tulkkivälitteinen työskentely ja erityiset työtöteet kuten kulttuurisensitiivinen ja traumainformoitu työtöte vieraskielisten asiakkaiden kohtaamisessa tukevat työskentelyä. Työskentelyssä voi soveltaa raportissa esiteltyjä toimivia ratkaisuja ja lupaavia käytäntöjä.

Monitoimijainen yhteistyö huomioi asiakkaan itsensä lisäksi hänen läheisverkostonsa. Perheen huomioiminen työskentelyssä tukee asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Kokemusasiiantuntijoiden osaamista kannattaa hyödyntää ja vieraskielisiä kokemusasiiantuntijoita tulisi kouluttaa lisää.

Asiakkaita tulisi **kohdata mahdollisimman kokonaisvaltaisesti**. Toiminnallisuus ja luovat menetelmät, tasaveroiminen kohtaaminen ja vertaistuelliset ryhmät vahvistavat asiakkaan osallisuutta ja sosiaalista toimintakykyä. On tärkeää panostaa vertaistukeen, sillä sosiaaliset kontaktit kantavat myös tulevaisuudessa.

2 RAPORTISSA KÄYTETYT KÄSITTEET

Käsite	Selite
Kokemusasiantuntija	Kokemusasiantuntijoilla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tuntevia, kokemusasiantuntijakoulutuksen käyneitä asiakkaita, jotka omakohtaisen kokemuksen kautta edustavat asiakkaan näkökulmaa ⁴ .
Kotoutumisen palvelut	Kotoutumista edistäviä toimenpiteitä ja palveluja järjestetään osana julkisia peruspalveluja ja työ- ja elinkeinohallinnon palveluja sekä muina kotoutumista edistävänä toimenpiteinä ⁵ .
Kotoutumisprosessi	Uuteen kotimaahan sopeutumisen kolmivaiheinen prosessi, joka koostuu saapumisen, kohtaamisen ja taakse katsomisen vaiheista ⁶ .
Kulttuurisensitiivinen työote	Halua, kykyä ja herkkyyttä ymmärtää eri kulttuuritaustasta tulevaa henkilöä yksilönä, jolla on mahdollisuus oman kulttuurinsa ilmaisuun ⁷ .
Monitoimijainen yhteistyö	Monitoimijainen yhteistyö huomioi asiakkaiden läheisverkostot ja kansalaistoimijat tärkeänä lähtökohtana palvelujen järjestämisessä. Päävastuu asiakkaan prosessista on kuitenkin ammattilaisilla. ⁸

⁴ Häyhtiö 2017, 11; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a

⁵ Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010

⁶ Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022b

⁷ Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021

⁸ Mönkkönen & Kekoni 2020, 216

Sosiaalinen kuntoutus	Sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin asiakkaalle annettavaa tehostettua ja tavoitteellista tukea sosiaalisen toimintakyvyn ja elämänhallinnan parantamiseksi tai ylläpitämiseksi, syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja vähentämiseksi sekä osallisuuden edistämiseksi ⁹ .
Sosiaalinen toimintakyky	Sosiaalinen toimintakyky liittyy mahdollisuuksiin selviytyä arkipäivän toimista, vuorovaikutussuhteista ja oman toimintaympäristön rooleista ¹⁰ .
Traumainformoitu työote	Traumainformoidulla työotteella tarkoitetaan ihmisen traumasensitiivistä kohtaamista ja hänen ohjaamistaan moniammatillisen avun piiriin ja traumojen hoitoon erikoistuneisiin palveluihin ¹¹ .
Tulkkivälitteinen työskentely	Tulkkivälitteisellä työskentelyllä tarkoitetaan ammattitulkien käyttöä ammattilaisten ja asiakkaiden välisissä kohtauksissa silloin, kun asiakkaan kielitaito ei ole riittävä asian selvittämiseksi ¹² .
Vieraskielinen	Vieraskieliseksi määritellään henkilö, jonka kieli on jokin muu kuin suomi, ruotsi tai saame ¹³ .

⁹ Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; HE 197/2022, 204–205

¹⁰ Järvikoski & Härkäpää 2011, 22

¹¹ Maanmieli & Sarvela 2022, 24

¹² Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022c

¹³ Tilastokeskus

3 VIERASKIELISTEN SOSIAALINEN KUNTOUTUS

Mitä on sosiaalinen kuntoutus?

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 17 §) määrittää sosiaalisen kuntoutuksen järjestämisestä. Sillä tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin asiakkaalle annettavaa tehostettua ja tavoitteellista tukea sosiaalisen toimintakyvyn ja elämänhallinnan parantamiseksi tai ylläpitämiseksi, syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja vähentämiseksi sekä osallisuuden edistämiseksi. Sosiaalihuoltolain mukaiseen sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu henkilön yksilöllisten tarpeiden mukaan:

- sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen;
- kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen;
- valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan;
- ryhmätoiminta ja tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin;
- muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet.¹⁴

Kuka järjestää sosiaalista kuntoutusta?

Sosiaalisen kuntoutuksen järjestämisestä vastaavat 1.1.2023 alkaen hyvinvointialueet ja Helsinki, minkä vuoksi sen toimeenpano, sisältö ja kohteet voivat vaihdella alueittain. Sosiaalista kuntoutusta voidaan järjestää erillisenä palveluna, palveluita läpileikkaavana periaatteena tai erityisenä työotteena ja -orientaationa¹⁵. Sosiaalista kuntoutusta järjestetään esimerkiksi osana aikuissosiaalityötä ja kotoutumisen palvelua, jossa kotouttava sosiaalityö itsessään sisältää monia sosiaalisen kuntoutuksen elementtejä. Myös kolmas sektori tarjoaa monipuolisesti erilaista kuntouttavaa toimintaa.

¹⁴ Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; HE 197/2022, 204–205

¹⁵ Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020d

Toimiva ratkaisu!

Stadin osaamiskeskuksen ”Suomea ja oppimisvalmiuksia” -kurssi:

- Kurssi sopii yli 18-vuotiaille työikäisille oleskeluluvan saaneille helsinkiläisille maahanmuuttajille, jotka eivät ole oikeutettuja työvoimapolitiittiseen kotoutumista tukevaan koulutukseen tai eivät ole hyötäneet siitä.
- Opiskelijoilta ei vaadita tiettyä kielitaitotasoa.
- Opiskelijan henkilökohtaiset oppimistavoitteet rakennetaan moniammatillisessa yhteistyössä.
- Koulutus on jokaiselle yksilöllinen henkilökohtaisen opiskelusuunnitelman mukaan.
- Opetuksessa korostuvat toiminnallisuus, luovuus ja kuntouttava työote.¹⁶

Vieraskielisten tuen tarpeet ja moninaiset lähtö- ja elämäntilanteet

Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat tulevat hyvin erilaisista lähtö- ja elämäntilanteista. Ammatilaisen tulee pyrkiä kohtaamaan jokainen asiakas yksilöllisesti ja ilman ennako-oletuksia.¹⁷ Yhdenvertaisuuslain mukaan viranomaisella on velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta. Ketään ei saa syrjiä iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.¹⁸ Tuen tarpeet vieraskielisillä ovat monin tavoin samanlaisia kuin kenellä tahansa sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaalla.

¹⁶ Stadin ammatti- ja aikuisopisto 2022

¹⁷ Rask & Castaneda 2022b

¹⁸ Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014

“[Vieraskielisten] tuen tarpeet ovat varmasti osittain samoja kuin kenellä vain aikuissosiaalityön asiakkaalla: muun muassa asumisen asiat, taloudelliset vaikeudet, elämänhallinnan haasteet, jumiutuminen kotiin, ongelmat perheessä tai omassa arjessa ja haasteet työ- ja opintopoluilla.”
- ammattilainen

Yhdenvertaisuus ei toteudu kuitenkaan kohtelemalla kaikkia samalla tavalla, vaan olennaista on nimenomaan erityistarpeiden tunnistaminen. Positiiviseksi erityiskohteluksi kutsutaan kohtelua, jonka tarkoituksena on tosiasiallisen yhdenvertaisuuden edistäminen¹⁹. On tärkeää muistaa, että tietyt erityiskysymykset ja eroavaisuudet liittyvät vieraskielisiin asiakkaisiin. Tällaisia yksilön terveyteen, hyvinvointiin ja kuntoutustarpeeseen liittyviä tekijöitä voivat olla esimerkiksi pakolais-tausta, Suomessa asutun ajan pituus ja ikä maahanmuuton hetkellä. Sosiaalisen kuntoutuksen järjestämisessä tulee huomioida vieraskielisten asiakkaiden

- maahanmuuton syyt,
- kielitaito,
- aiemmat traumakokemukset ja
- kotoutumiseen liittyvät vaikeudet.²⁰

“Erityisteemoina voivat näkyä esimerkiksi kielitaitoon tai kulttuuritaustaan liittyvät asiat, tai jos asiakkaalla tai hänen perheellään on esimerkiksi traumaattinen tausta lähtömaassa.”
- ammattilainen

Monitoimijaisen yhteistyön merkitys kuntoutuspalvelujen järjestämisessä

Aineistossa nousevat esille vieraskielisten sosiaalisen kuntoutuksen järjestämiseen osallistuvat lukuisat eri yhteistyötahot. Yhteistyötä tehdään erityisesti julkisten palvelujen ja kolmannen sektorin toimijoiden kesken. Julkisissa palveluissa yhteistyötä tehdään muun muassa sosiaali- ja terveystoimen, työllisyyspalveluiden, asukastalojen, Kelan, oppilaitosten ja Psykotraumatologian keskuksen kanssa. Kolmannen sektorin toimijoita ovat esimerkiksi Pakolaisneuvonta, Luetaan yhdessä -verkosto, Marttaliitto sekä maahanmuuttajayhdistykset. Lisäksi yhteistyötä tehdään erilaisissa hankkeissa. Toimijaverkosto kullakin hyvinvointialueella on kuitenkin erilainen.

¹⁹ Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014

²⁰ Rask & Castaneda 2022c

Seuraavassa kuvassa esitellään tämän oppaan aineistossa esille nostettuja yhteistyökumppaneita pääkaupunkiseudulla (Kuva 1).



Kuva 1. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteistyökumppaneita pääkaupunkiseudulla.

Monitoimijainen yhteistyö huomioi myös asiakkaiden läheisverkostot ja kansalaistoimijat tärkeänä lähtökohtana palvelujen järjestämisessä. Päävastuu asiakkaan prosessista on kuitenkin ammattilaisilla.²¹ Ammattilaiset nostavat aineistossa esille kokemusasiantuntijoiden merkityksen osana asiakkaan kuntoutusprosessia. Kokemusasiantuntijoilla tarkoitetaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tuntevia, kokemusasiantuntijakoulutuksen käyneitä asiakkaita, jotka omakohtaisen kokemuksen kautta edustavat asiakkaan näkökulmaa²². Ammattilaisten mukaan sosiaalisessa kuntoutuksessa on tarvetta juuri vieraskielisille kokemusasiantuntijoille. Ammattilaiset tuovat esille myös yhteistyön tekemisen tärkeyden vieraskielisten asiakkaiden omien sosiaalisten verkostojen kanssa.

”Olisi myös tärkeää tuoda tietoa vieraskielisten asiakkaiden sosiaalisista verkostoista ja niiden sovittamisesta yhteen viranomaisjärjestelmän kanssa. Millaista tietoa ja apua he saavat omasta yhteisöstään asioiden hoidossa ja miten se nivoutuu auttamisjärjestelmän antamaan ohjeistukseen ja tukeen.”
- ammattilainen

²¹ Mönkkönen & Kekoni 2020, 216

²² Häyhtiö 2017, 11; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a

4 KESKEISET KEHITTÄMISALUEET AMMATTILAISTEN OSAAMISESSA

Tutkimusten mukaan vieraskielisillä asiakkailla on vaikeuksia saada tarvitsemaansa sosiaali- ja terveyspalveluja ja tietoa niistä. Vieraskielisten kuntoutuspoluilla korostuvat eri palvelujen yhteensovittaminen ja tavanomaista kokonaisvaltaisempi lähestymistapa. Kuntoutuspalvelujen tulisi vastata vieraskielisten asiakkaiden tarpeisiin. Ammattilaisten tietotaidon parantaminen, tukipalvelujen tarjoaminen ammattilaisten käyttöön ja erillispalvelujen tarjoaminen niitä tarvitseville vieraskielisille auttaa kuntoutuspalvelujen kehittämistyössä.²³

Aineistossa ammattilaiset nostavat esille erilaisia tarpeita osaamisensa kehittämisessä. Lisäkoulutusta kaivataan esimerkiksi seuraavilla alueilla:

- kotoutumisprosessi,
- kulttuurisensitiivinen työote,
- traumainformoitu työote,
- oleskeluluvat ja niihin liittyvät prosessit sekä
- tulkkivälitteinen työskentely.

Kotoutumisprosessi

Kotoutumisprosessilla tarkoitetaan uuteen kotimaahan sopeutumiseen liittyviä kolmea vaihetta, jotka ovat saapumisvaihe; kohtaamisvaihe ja taakse katsomisen vaihe. Kotoutumiseen kuuluvat keskenään ristiriitaisetkin psyykkiset prosessit. Kotoutumisprosessissa muutokseen ja uuteen tilanteeseen sopeutuvat sekä maahan muuttanut henkilö että hänet vastaanottava yhteisö ja yhteiskunta.²⁴

”Kotoutuminen voi olla prosessina kesken myös pidempään Suomessa asuneilla. Koulutustausta todennäköisesti vaikuttaa kielen oppimiseen ja siihen, miten palvelujärjestelmää osataan hyödyntää.”
- ammattilainen

²³ Rask & Castaneda 2022d

²⁴ Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2022b

Kulttuurisensitiivinen työote

Kulttuurisensitiivisellä työotteella tarkoitetaan asiakkaan kokonaisvaltaista huomioimista: halua, kykyä ja herkkyyttä ymmärtää eri taustasta tulevaa henkilöä. Ammatilainen ymmärtää, että jokainen asiakas on yksilö omine henkilökohtaisine tarpeineen. On hyvä muistaa, että kulttuurisensitiivisissä kohtaamisissa kaikilla osapuolilla on oikeus oman kulttuurinsa ilmaisuun sekä hyväksytyksi ja kuulluksi tulemiseen.²⁵

Kulttuurisensitiivisyydellä ei tarkoiteta kulttuuritietämystä. Mikäli ammatillisella ei ole tietoa asiakkaan kulttuuristaan liittyvistä asioista, on paras tiedonlähde silloin asiakas itse. Olettamisen sijaan voi ammatilainen kysyä asiasta suoraan asiakkaalta.²⁶ Tärkeää on kohdata ”ihminen ihmisenä”.

”Itsensä likoon laittaminen on semmoinen ihan keskeinen juttu siinä ja se, että lähestyy ihmisenä ihmisiä. Ja kunnioittaen tämän ihmisen elämäkokemusta ja hänen kulttuuriaan. Ja samalla sillä tavalla tutkien, että miten tässä yhteisessä kulttuurissa.”

- ammatilainen

Traumainformoitu työote

Traumainformoidulla työotteella tarkoitetaan ihmisen traumasensitiivistä kohtaamista ja hänen ohjaamistaan moniammatillisen avun piiriin ja traumojen hoitoon erikoistuneisiin palveluihin. Traumainformoidulla eli traumatietoisella lähestymistavalla tarkoitetaan monialaista lähestymistapaa organisaatioissa ja yhteiskunnallisissa instituutioissa. Traumainformoidun järjestelmän tavoitteena on asiakkaiden ja ammattilaisten traumatisoitumisen ennaltaehkäisy ja hoito.²⁷

Psyykkisen trauman on todettu olevan yhteydessä kroonisiin sairauksiin ja kipuihin sekä mielen-terveydellisiin ja sosiaalisiin ongelmiin²⁸. Ilmiö koskettaa laaja-alaisesti koko yhteiskuntaa²⁹, mutta erityisesti pakolaisina ja turvapaikanhakijoina Suomeen tulleita, joilla voi jo ennestään olla hoitamattomien perussairauksien lisäksi vaikeissa oloissa syntyneitä fyysisiä sairauksia, hoitamattomia traumoja, traumaperäisiä stressihäiriöitä ja muita psyykkisiä sairauksia³⁰. Asiakkaan traumaattinen tausta voi vaikuttaa erityisesti luottamuksen syntymiseen ammatilaisen ja asiakkaan välisessä suhteessa.

²⁵ Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021

²⁶ Himanen 2022

²⁷ Maanmieli & Sarvela 2022, 24

²⁸ Sarvela & Auvinen 2020, 16

²⁹ Maanmieli & Sarvela 2022, 24

³⁰ Rask & Castaneda 2022c

”Luottamuksen syntyminen vaatii todella paljon aikaa. Erityisesti jos asiakas on ollut menneisyydessä sellaisten tapahtumien ympäröimänä, että hän ei ole pystynyt luottamaan edes itseensä. Erityisesti maahanmuuttajille, jotka ovat tulleet sota-alueilta, niin se luottamuksen syntyminen vaatii sitä aikaa.”

- ammattilainen

Oleskeluluvat ja niihin liittyvät prosessit

Ammattilaisella on hyvä olla perustietoa erilaisista oleskeluluvista ja niihin liittyvistä prosesseista. Lupa- ja kansalaisuusasioista Suomessa vastaa Maahanmuuttovirasto. Lisätietoa erilaisista oleskeluluvista, EU-kansalaisten oleskeluoikeuksien rekisteröinnistä, Suomen kansalaisuuden hakeemisesta, turvapaikkahakemuksista, tilapäisestä suojelusta, muukalaispassista ja pakolaisen matkustusasiakirjoista³¹ sekä hakemusten käsittelyajoista³² löytyy Maahanmuuttoviraston omilta verkkosivuilta.

Tulkkivälitteinen työskentely

Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) määrää viranomaisen velvollisuudesta huolehtia viranomaisasian tulkitsemisesta tai kääntämisestä henkilölle, joka ei osaa suomen tai ruotsin kieltä tai ei muutoin tule ymmärretyksi sairautensa tai vammansa vuoksi.³³ Kielilain (644/2021) mukaan jokaisella on oikeus käyttää omaa kieltään ja tulla kuulluksi omalla kielellään viranomaisen aloitteesta vireille tulevassa asiassa, joka välittömästi kohdistuu hänen tai hänen huollettavansa perusoikeuksiin tai joka koskee viranomaisen hänelle asettamaa velvoitetta.³⁴

Tulkkivälitteistä työskentelyä voidaan tehdä lähitulkkauksena sekä puhelin- ja videotulkkauksena. Ammattitulkin käyttö asiakastyössä pienentää väärinymmärrysten mahdollisuutta ja lisää myös asiakkaan oikeusturvallisuutta. Tulkkivälitteinen työskentely edellyttää usein normaalia pidemmän vastaanottoajan. Tulkin tehtävänä on tulkata ammattilaisen ja asiakkaan välistä keskustelua. Mikäli tulkin työskentelyssä on puutteita, tulee siitä antaa palautetta.³⁵ Tulkkivälitteisen työskentelyn avulla voidaan vastata kielitaidon puutteesta johtuviin yhteisen työskentelyn haasteisiin. Tulkkivälitteisen työskentelyn tarve on ilmeinen, sillä sen avulla voidaan tarjota sosiaalista kuntoutusta mahdollisimman monelle vieraskieliselle asiakkaalle.

³¹ Maahanmuuttovirasto 2022b

³² Maahanmuuttovirasto 2022a

³³ Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010

³⁴ Kielilaki 644/2021

³⁵ Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2022c

“Tosiaan aiemmin oli niin, että meillä ei ollut tulkkipalveluita ollenkaan käytössä, niin me ei voitu silloin työskennellä kuin sellaisten ihmisten kanssa, joiden kanssa meillä oli jonkinnäköinen yhteinen [kieli]... Mä laskin tuossa, että tosiaan meillä [sosiaalisessa kuntoutuksessa] vieraskielisiä asiakkaita on ollut tässä mun kahden vuoden aikana ehkä alle 10, juuri sen takia, ettei ole ollut sitä tulkkia käytössä.”

- ammattilainen

5 ASIAKASOHJAUS

Vieraskielisillä haasteet palveluihin ohjautumisessa voivat johtua esimerkiksi:

- byrokratiasta,
- puutteellisesta vuorovaikutuksesta,
- viranomaispelosta ja luottamuspulasta,
- palvelujärjestelmän vieraudesta sekä
- erilaisten mielenterveysongelmien tunnistamisen pulmista³⁶.

Sosiaalisen kuntoutuksen palveluun ohjautuminen

Sosiaaliseen kuntoutukseen ohjautuu asiakkaita erityisesti aikuisosiaalityön kautta. Myös muut tahot voivat havaita asiakkaassaan sosiaalisen toimintakyvyn alenemista, jolloin hänet tulee ohjata oikeaan palveluun. Aloite kuntoutukseen osallistumisesta voi tulla luonnollisesti myös asiakkaalta.³⁷ Ammattilaisten välisen yhteistyön avulla asiakasta voidaan auttaa hänen tuen tarpeidensa kartoittamisessa ja oikeaan palveluun ohjaamisessa.

”Terveysasemalla käy sellaisia asiakkaita, jotka eivät välttämättä ole oikein minkään palvelun piirissä. Nämä henkilöt ovat mun mielestä sellaisia, joita pitäisi saada myös näiden palveluiden piiriin. Voi olla, että sellaisia asiakkaita käy ihan viikottain terveysasemalla ja että se varsinainen sairaus ei vaadi sitä, että siellä tarvitsisi käydä, vaan että nimenomaan he tarvitsisivat tämmöistä sosiaalista kuntoutusta.”
- ammattilainen

Toisinaan asiakas ei ole ennestään minkään palvelun piirissä. On erityisen tärkeää, että järjestelmän ulottumattomissa olevat henkilöt tavoitetaan ja heidät ohjataan suoraan oikeaan palveluun. Ihmisiä voidaan tavoittaa esimerkiksi jalkautumalla sekä matalan kynnyksen palveluilla ihmisen arkisessa toimintaympäristössä³⁸. Vieraskielisillä voi olla vaikeuksia saavuttaa tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja ja tietoa niistä. Henkilöillä, jotka tarvitsevat palveluja eniten, on usein vähiten taitoja ja voimavaroja palvelujen käyttämiseen. Vieraskielisellä voi myös olla vaikeus ymmärtää käsitettä ”kuntoutus”.³⁹ Monella vieraskielisellä voi olla puutteellinen kielitaito, jolloin

³⁶ Castaneda ym. 2018, 124–125

³⁷ Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018b

³⁸ Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018b

³⁹ Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018b

selko- ja monikielinen viestintä edistää palvelun saavutettavuutta. Palvelun viestinnässä tulee myös huomioida asiakkaan vaihtelevat digitaidot.

”Mun mielestä monikanavaisuus on tärkeä muistaa, että pitää laittaa erilaisia malleja mitä kautta pystyy ottamaan yhteyttä, jotta tavoitetaan mahdollisimman paljon [asiakkaita].”
- ammattilainen

Aineistossa yhteistyö järjestöjen kanssa saa erityistä kiitosta. Järjestöillä voi olla ratkaiseva rooli tavoittaa juuri niitä julkisten palvelujen ulottumattomissa olevia asiakkaita, joilla on viranomaispelkoa. Asiakkailta saadun palautteen mukaan epäonnistuneet palvelukokemukset sosiaalitoimessa saattavat ylläpitää asiakkaan ennakkoluuloja viranomaisia kohtaan jopa pitkälle tulevaisuuteen.

”Meillä on ihan selkeästi tullut noilta ryhmäläisiltä se, että kun me ollaan järjestökentän toimijoita niin kun on helposti sitä viranomaispelkoa ja saattoi olla, että 20 vuotta sitten menty sosiaalitoimeen ja saatu huono kohtelu siellä, niin enpä enää menekään sinne.”
- ammattilainen

Henkilökunta antaa palvelulle kasvot

Aineiston mukaan jonkinlainen ennakkokäsitys palvelusta madaltaa asiakkaan kynnystä osallistua palveluun. Kynnystä madaltavana tekijänä voidaan pitää esimerkiksi asiakkaan omaa, positii- vistä kokemusta palvelusta, minkä ansiosta myös muut hänen tuttavansa ja sukulaisensa rohkaistuvat hakeutumaan palveluun, tai tuttua ja aktiivista työntekijää, joka antaa palvelulle ikään kuin kasvot.

”Silloin mä ajattelin, jos hänellä ei ole aikaa tulla käymään, ehkä mä unohtan koko jutun ja koko hommaa menee ohi, mutta onneksi työntekijä oli aktiivinen. Oikeasti jos mulle tuli kirje kotiin, mulla ei ole hyvä motivaatio osallistua. Koska mun kielitaito ei ole hyvä, en ymmärtäisi. Minulla ei ole ystäviä. En halua olla ihmisten lähellä.”
- asiakas

Siirtymä kotoutumisen palveluista aikuissosiaalityöhön

Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) ohjaa kotoutumista edistävien toimenpiteiden ja palvelujen järjestämistä. Palvelut järjestetään osana julkisia peruspalveluja ja työ- ja elinkeinohallinnon palveluja sekä muina kotoutumista edistävinä toimenpiteinä. Maahan muuttaneelle järjestetyssä alkukartoituksessa arvioidaan, tarvitseeko henkilö kotoutumissuunnitelman. Kotoutumissuunnitelman kesto on enintään kolme vuotta. Enimmäisaikaa voidaan perustelluista syistä pidentää kuitenkin jopa viiteen vuoteen.⁴⁰ Suuremmissa kunnissa kotoutumisen palvelut osana julkisia peruspalveluja järjestetään siihen keskitetyissä yksiköissä⁴¹.

Aineistossa nousevat esille puutteet nivelvaiheen tuessa. Tuen tarve korostuu esimerkiksi siirtymissä, joissa tarjotun tuen intensiivisyys muuttuu. Sosiaalisen kuntoutuksen tarpeen tunnistaminen voi hankaloitua, kun tapaamiset uuden työntekijän kanssa eivät toteudukaan yhtä tiiviisti kuin aiemmin. Siirtymävaiheet, joissa korostuu erityisesti ammattilaisten välisen yhteistyön tarve, nähtiin aineistossa yhdeksi tärkeäksi kehittämisen kohteeksi.

”Käytännössä se tunnistaminen on tavallaan se nivelvaihe sieltä, jos nyt siirtyy vaikka maahanmuuttajapalveluista, siinä voi tulla se semmoinen pudotus asiakkaan näkökulmasta, tavallaan ei olekaan ehkä samanlaisella sykkeellä niitä tapaamisia työntekijän kanssa.”
- ammattilainen

⁴⁰ Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010

⁴¹ Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2022b

6 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI JA ASIAKASSUUNNITELMA

Huolellinen palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolaki määrää asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista ja asiakassuunnitelmasta⁴². Palvelutarpeen arvioinnilla pyritään asiakkaan mahdollisimman kokonaisvaltaiseen tilanneselvitykseen. Arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, ja mahdollisesti yhteistyössä myös muiden viranomaisten ja asiantuntijoiden kanssa. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan palvelukokonaisuuden muodostamiseen osallistuvat vastuutahot.⁴³

Mikäli palvelutarpeen arvioinnissa todetaan asiakkaan hyötyvän sosiaalisen kuntoutuksen palvelusta, tarjotaan sitä hänelle. Asiakkaan hyväksyessä hänelle tarjotun palvelun kirjataan se yhdessä hänen kanssaan laadittavaan sosiaalihuollon asiakassuunnitelmaan. Asiakkaan tarpeet ja toiveet toimivat asiakassuunnitelman lähtökohtana. Työntekijän tehtävänä on kertoa tarjolla olevista palveluista ja vaihtoehtoista asiakkaalle. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne toimenpiteet, joiden avulla sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta vahvistetaan ja edistetään. Suunnitelmaan kirjaetaan myös asiakkaan omat muutostavoitteet, työntekijän rooli tavoitellun muutoksen tukena sekä arvio sosiaalisen kuntoutuksen palvelun kestosta. Mikäli sosiaalinen kuntoutus on erikseen määriteltä palvelukokonaisuus, tehdään siitä sosiaalihuoltolain mukainen päätös.⁴⁴

Aineistossa tuodaan esiin puutteet vieraskielisten palvelutarpeen arviointien toteutumisessa. Ammattilaiset esittävät järjestelmän kehittämiskohteiksi jokaiselle uudelle asiakkaalle tehtävää palvelutarpeen arviointia, jonka huolelliseen toteuttamiseen tulee varata riittävästi aikaa.

”Meidän rakennehan on aika tavalla se, että asiakas tulee ongelman kautta meille. Sitten keskitytään siihen vuokraan, bussilippuun, polkupyörään, elämiseen ja se on siinä sitten, että meillähän ei ole esimerkiksi mitään semmoista rakennetta, että kaikki uudet asiakkaat ja sen merkiksi tavattaisiin.”
- ammattilainen

⁴² Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

⁴³ Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020b

⁴⁴ Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018a

Toimiva ratkaisu!

Palvelutarpeen arvioinnin tukena voidaan käyttää erilaisia itsearviointivälineitä kuten Kykyviisaria⁴⁵ tai selkokielistä Elämäntilanteen selvittämisen ympyrää⁴⁶.

Luottamuksen rakentumisesta todellisten tarpeiden tunnistamiseen

Pakolaisina tulleiden kohdalla luottamuksen rakentuminen korostuu heti maahantulon alkuvaiheessa. Aiemmat viranomaiskokemukset värittävät erityisesti uuteen maahan asettumisen vaihetta. Luottamuksen puute saattaa johtua asiakkaan aiemmista, jo koti- tai lähtömaassa syntyneistä epäluottamusta herättäneistä viranomaiskontakteista. Pahimmillaan luottamuksen puute voi aiheuttaa taistelua, välttelyä tai riippuvaisuutta.⁴⁷ Vieraskielisten kanssa työskennellessä on siis hyvä muistaa, että luottamus ei synny aina itsestään, vaan vaatii toteutuakseen riittävästi aikaa. Asiakkaan viranomaisia kohtaan tuntema pelko tulee huomioida palveluiden järjestämisessä erityisesti asiakkuuden alkaessa.

*“Yleisesti se näkemys on sellaista, että ammattilaiset on pahoja.
Meidän tiedot kirjataan ylös ja kaikki mitä me sanotaan
pidetään meitä vastaan.”
- asiakas*

⁴⁵ Työterveyslaitos 2022

⁴⁶ Socca Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus b

⁴⁷ Turtiainen 2017, 341–343

Aineistossa nähdään huolellisen palvelutarpeen arvioinnin edesauttavan luottamuksellisen asiakassuhteen rakentumista, ja siten helpottavan myös asiakkaan todellisten tarpeiden tunnistamista.

”Työntekijä ei kerkeä kysyä miten se elämä muuten menee, ja maahanmuuttaja haluaa tästä viranomaiskontaktista mahdollisimman nopeasti eroon, että se on vähän semmoinen pattitilanne.”
- ammattilainen

Luottamuksellisessa asiakassuhteessa asiakas uskaltaa tuoda esille ja puhua hänelle tärkeistä asioista. Luottamuksen rakentumisessa voi auttaa jalkautuminen ammattilaisen viranomaisympäristöstä asiakkaan arkiseen toimintaympäristöön. Kulttuurisensitiivinen kohtaaminen auttaa asiakkaan kokonaisvaltaisen elämäntilanteen ymmärtämisessä.

”Usein asiakkaat, kun he tulee vastaanottoajolle niin he pistää sen hymyn naamaan ja ”kaikki on kunnossa” ja ”ei minä en halua tätä” ja ”ei en mä halua osallistua tähän”. ”Mulla on kaikki hyvin”, mutta asiakkaat ei usein osaa kertoa taustastaan omin sanoin. Täytyy esittää täsmäkysymyksiä, joihin saa lyhyitä vastauksia.”
- ammattilainen

Sopivan palvelun löytäminen

Maahanmuuttotausta ja kulttuurinen moninaisuus koskettaa yhä useampaa sosiaalisesta kuntoutuksesta hyötyvää henkilöä. Aineistossa ammattilaiset tuovat esille, että pääkaupunkiseudulla suuri osa aikuissosiaalityön asiakkaista on vieraskielisiä, ja että toisinaan heille voi olla vaikeaa löytää sosiaalisen kuntoutuksen palvelua alueittain vaihtelevasta tarjonnasta johtuen.

”Minulla on asiakkaita noin nelisenkymmentä, niistä yli puolet on maahanmuuttajia ja sitten hyvin harvalla on kuitenkin sosiaalista kuntoutusta järjestettynä. Enemmän sitten itse tapaan näitä asiakkaita... Meidän on jotenkin vaikea ehkä sitten tarjota heille sosiaalisen kuntoutuksen palveluja... Asiakaskunnassa ikään kuin yliedustettuna, mutta sosiaalisessa kuntoutuksessa aliedustettuna maahanmuuttajat ainakin minulla asiakkaat.”
- ammattilainen

7 SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN PALVELU

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelua tarjotaan asiakkaalle sekä yksilötyön että ryhmätoiminnan muodossa. Ryhmätoimintaan osallistuminen voi olla osa kuntoutusta, kun se on tavoitteellista ja kuuluu asiakkaan suunnitelmaan. Toiminnan tavoitteet voivat liittyä esimerkiksi arkielämän taitojen oppimiseen, arjen hallintaan, koulutukseen, työllistymistä tukevaan toimintaan tai ryhmässä toimimiseen. Sosiaalisen kuntoutuksen välineitä voivat olla:

- Yksilöllinen psykososiaalinen tuki ja lähityö (kotikäynnit, mukana kulkeminen, kasvatuksellinen tuki omien asioiden hoitamiseen).
- Erilaiset toiminnalliset ryhmät, vertaistuki, osallistuminen vapaaehtoistoimintaan, työtoiminta sekä kaikki asiakkaalle tarjottavat palvelut ja tukitoimet osana sovittua suunnitelmaa.⁴⁸

Kynnyksenä kielitaito

Aineistosta nousevat sosiaalista kuntoutusta edistävät ja estävät tekijät liittyvät olennaisesti asiakkaan kielitaitoon. Asiakkaalle tulisi tarjota hänen tarpeeseensa vastaavaa palvelua, mutta tosiasiassa voi käydä niin, että asiakas sovitetaan jo olemassa olevaan palveluun. Kielitaito voi olla määräävä tekijä sopivan palvelun löytämisessä.

”Siihen tulee sitä kaulaa, että ei oikeastaan voi osallistua ryhmiin, jos ei ole minkäänlaista suomen kielen taitoa ja sitten taas osa, jolla on parempi kielitaito, niin onkin sitten jo suuntaamassa eteenpäin, että siinä tällaistaakin haarukkaa näkyy.”
- ammattilainen

Kentällä hyväksi todettu toimiva käytäntö on yhdistää suomen kielen opetusta vieraskielisten sosiaaliseen kuntoutukseen tai tukea kielen oppimista osana sosiaalista kuntoutusta.

”Suomen kielen opetus yhdistettynä sosiaaliseen kuntoutukseen kantaa mielestäni hyvin: ei tule jatkuvia pettymyksiä, kun ei pärjää, muista ja edisty.”
- ammattilainen

⁴⁸ Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 57

Toimiva ratkaisu!

KieliStartti-ryhmässä opitaan suomen kieltä ja kartoitetaan toiminnallisella tavalla ryhmäläisten palveluiden tarvetta. Apuna käytetään pelillisiä ja leikillisiä menetelmiä.⁴⁹

Tasaveroinen kohtaaminen

Asiakkaan luottamus ammattilaista kohtaan syvenee helpommin tutun työntekijän kanssa. Ilmiö tuntuu korostuvan erityisesti vieraskielisten kohdalla. Parhaimmillaan asiakkaan ja ammattilaisen välinen yhteys syntyykin tasaveroisissa ja kiireettömissä kohtaamisissa.

“Huomasin, että hän on semmoinen ihmeellinen henkilö. Hän ei katsele muita ihmisiä sillä tavalla, että mä olen ylitason ja he ovat alaisia tai alemmalla tasolla. Hän juttelee meidän kanssa ja istuu meidän kanssa. Hän näyttää, että on meidän kaveri. Ei istu pöydän päässä. Hän istui syömään meidän kanssa samaa ruokaa... Kaikki on samanlaisia ja hän myös ryhmässä yksi jäsen. Ei ole päällikkö silloin.”
- asiakas

Toimiva ratkaisu!

Sosiaalinen sirkus on luova menetelmä, joka soveltuu myös ryhmämuotoisen sosiaalityön toteuttamiseen. Se toimii myös hyvänä lähtökohtana palvelutarpeiden tunnistamiseen sekä tasaveroiseen yhteiskehittämiseen ja -tutkimiseen. Vieraskielisten asiakkaiden kanssa on saatu lupaavia tuloksia sosiaalisen sirkuksen käytöstä.⁵⁰

⁴⁹ Socca – pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus c

⁵⁰ Socca – pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus d; Lähde 2018

Neuvonta ja taloudellinen tuki

Yksilötyöskentelyssä korostuu motivointi, tavoitteellisuus, asiakaslähtöisyys ja osallisuus. Palvelu on luonteeltaan tukevaa, pitkäkestoista, säännöllistä ja jalkautuu asiakkaan arkiympäristöön. Yksilötyötä tehdään myös verkostotapaamisilla ja kotikäynneillä. Keskiössä on toiminnallisuus sekä asiakkaan avustaminen ja tukeminen konkreettisten arjen asioiden hoidossa.⁵¹ Seuraavassa sitaattissa tulee näkyväksi asiakkaan osallisuus ja sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteellisuus. Asiakas kertoo saaneensa työntekijältä kuntoutuksen aikana sekä taloudellista tukea että käytännön ohjeita ja neuvoja. Monipuolinen tuki auttoi häntä senhetkisessä elämäntilanteessa, mutta myös tulevaisuudessa asiakkaan ottaessa yhä enemmän vastuuta omien asioidensa hoitamisesta.

”Mä sain paljon tukea työntekijältä. Ei vain etuja, ei vain taloudellinen juttuja. Ja ohjeita hän antaa mulle, mulla tosi paljon ongelmia perheessä. Mulla myös toinen juttu, että kun meillä on ongelmia ja tekniikkaa, esimerkiksi Kelan hakemuksia tai työvoimatoimiston juttuja pitää täyttää koulun lomakkeita sekin hienosti auttoi minua ja minä pystyin. Tulevaisuudessa mulla tuli helppoa. Joo, mä tiesin millä tavalla toimin.”

- asiakas

Perheen huomioiminen työskentelyssä

Vieraskielisillä korostuu perheen ja yhteisöllisyyden merkitys. Sosiaalisessa kuntoutuksessa on tärkeää huomioida perhe ja läheiset, sillä koko perheen hyvinvointi edistää myös varsinaisen asiakkaan kuntoutumista⁵². Perheen merkitys korostuu erityisesti niiden vieraskielisten keskuudessa, joiden elämäntilanne jakautuu entisen ja nykyisen kotimaan välille. Erossaolo perheestä ja perheen yhdistämisen odottaminen voi aiheuttaa jaksamattomuutta ja huolta pakolaisille ja turvapaikanhakijoille.⁵³

Sosiaalista kuntoutusta suunnitellessa tulee huomioida myös palvelun saavutettavuus perheellisille asiakkaille. Kielitaidottomuus ja palvelujen haasteellinen sijainti yhdistettynä suomalaisiin vuodenaikoihin voivat estää kuntoutukseen osallistuvan henkilön motivaatiota sitoutua työskentelyyn. Seuraavassa sitaatissa asiakas kertoo ammattilaisen huomioivan koko hänen perheensä osana tehostettua yksilötyötä.

⁵¹ Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018c

⁵² Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018c

⁵³ Rask & Castaneda 2022a

“Minun työntekijä, kun hän tutustui minuun hän mielti koko perhettä. Hän mielti minun mieheni. Hän kysyi aina mitä sun mieheni, miten hänen päivä menee, hän mieltii koko perheeni, mitä lapset koska hän tietää, että he vaikuttavat minun elämääni ja hän halusi järjestää mun elämä heidän kanssa, koska mä en pysty olla kunnolla, jos he ovat epäkunnossa.”
- asiakas

Vieraskielisillä perheen käsite voi olla huomattavasti laajempi, kuin miten se Suomessa ymmärretään. Suomalainen perhekäsitys kattaa yleensä ydinperheen jäsenet eli vanhemmat lapsineen, mutta vieraskieliset voivat laskea perheenjäsenikseen useita henkilöitä vastoin suomalaista perhekäsitystä. Lisäksi on hyvä huomioida, että pakolaistaustaisen perheen jäsenet saattavat asua eri puolilla maailmaa. Sosiaalisessa kuntoutuksessa tuleekin ymmärtää, että toisinaan asiakas saa neuvoja eri tahoilta, jotka eivät ole aina sovellettavissa sellaisenaan suomalaisessa yhteiskunnassa.

“Sukulaisilta tulee neuvoja ja myös puskaradioista Suomessa, eikä neuvot ole aina vartenotettavia.”
- ammattilainen

Ryhmätoiminnan monet muodot

Ryhmätoiminnan etuja ovat sen toiminnallisuus, osallisuus ja vertaistuki. Tavoitteet ryhmämuotoisessa sosiaalisessa kuntoutuksessa ovat sosiaalisten suhteiden vahvistuminen, osallisuuden lisääntyminen ja vertaistuen saaminen. Toiminnallisten menetelmien avulla voidaan aktivoida ryhmätoimintaan osallistujia. Ryhmätoiminnan sisältöjä voidaan suunnitella yhdessä asiakkaiden kanssa heidän toiveitaan ja tarpeitaan vastaaviksi. Ryhmämuotoista sosiaalista kuntoutusta voidaan järjestää kaikille avoimissa tiloissa tai osallistumiseen voidaan kannustaa erilaisilla taloudellisen tuen muodoilla.⁵⁴ Aineistossa nousevat esille erilaiset ryhmätoimintojen muodot. Ryhmätoimintaa järjestetään esimerkiksi sukupuolen, kielen, teeman ja toiminnallisuuden mukaan.

⁵⁴ Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020c

”Sosiaalisessa kuntoutuksessa on ollut erilaisia kehittämiskokeiluja ryhmätoiminnan osalta vuosien aikana: välillä on pidetty yhteisryhmiä kaikille, välillä on ollut miesten ja naisten ryhmät erikseen jne. Joissain ryhmissä on toivottu yhteisiä ryhmiä, ja joissain puolestaan on huomattu, että ei toiminutkaan sen ja sen kohderyhmän yhdistäminen.
- ammattilainen

Toimiva ratkaisu!

Iloa arkeen -hyvinvointiryhmä työelämästä poissaoleville,
vähän suomea puhuville maahanmuuttajalaisille:

- Positiiviseen psykologiaan ja vertaistukeen perustuva sekä kulttuuria voimavarana ammentava ryhmätoiminta yksilötyöskentelyineen tukee osallistujien voimaantumista ja näin kokonaisvaltaista hyvinvointia
- Sisältää yksilötapaamisia ja palveluohjausta.
- Toimintamallissa hyödynnetään Kykyviisaria⁵⁵ sekä luovia ja toiminnallisia menetelmiä.
- Toiminnan tavoitteena on tunnistaa ryhmäläisen tarpeita ja toiveita, auttaa palvelutarpeen arvioinnissa, asettaa tavoitteita sekä löytää jatkopolkuja.⁵⁶

Vertaistuen voima

Vertaistuella tarkoitetaan vertaisten kesken jaettua sosiaalista tukea. Yhdistävä tekijä voi olla esimerkiksi sama ikäryhmä, elämäntilanne, ammatti tai sairaus. Vertaistuessa yhdistyvät tiedollisen, emotionaalisen, yhteenkuuluvuuden ja vastavuoroisen tuen elementit.⁵⁷ Vaikka perhe ja

⁵⁵ Työterveyslaitos 2022

⁵⁶ Laine ym. 2021; Innokylä 2021

⁵⁷ Kippola-Pääkkönen 2018, 174

yhteisöllisyys ovat keskeinen osa monen vieraskielisen elämää, ei kaikilla välttämättä ole sosiaalista tukiverkosta Suomessa.

”Hän kertoi ryhmästä, johon osallistuu maahanmuuttajia, vain naisia. Hän painotti sitä, että vain näin siellä voimme jutella, voimme keskustella elämän asioista ja lapsien oma perheiden asioita ja mä oikeesti tarviin silloin. Hyväksyn ja osallistuin silloin ryhmään.”
- asiakas

Ryhmätoiminnalla voi olla hyvin voimaannuttava vaikutus asiakkaan elämässä. Sosiaalisessa kuntoutuksessa voimavara- ja ratkaisukeskeisyydellä tarkoitetaan orientaatiota, jonka lähtökohtana on asiakkaan oma toimintakyky: jokaisella ihmisellä on omat vahvuutensa, kykynsä ja resurssinsa. Voimaannuttavassa työotteessa keskitytään ihmisen omiin mahdollisuuksiin hänen omassa toimintaympäristössään. Tavoitteena on pyrkimys parempaan tulevaisuuteen.⁵⁸

”.. se ryhmä oli sekä ”terapia” että sellaista ajanvietettä, jossa pysty puhumaan sekä menneisyydestään, sitten uskalsin jopa unelmoida mitä haluan tulevaisuudessa.”
- asiakas

Toimiva ratkaisu!

Pelillisyyttä hyödyntävä Elämän värät -toimintamalli tarjoaa voimavaralähtöisen lähestymistavan maahan muuttaneiden vanhempien tukemiseen, kotoutumiseen ja suomen kielen oppimiseen. Kohderyhmänä ovat Suomeen muuttaneet perheet, joissa on alle 18-vuotiaita lapsia.⁵⁹

⁵⁸ Keskitalo & Vuokila-Oikkonen 2018, 90–92

⁵⁹ Socca – Pääkaupunkiseudun osaamiskeskus a

8 PALVELUN PÄÄTTÄMINEN

Asiakkaan suunnitelmaan kirjataan arvio hänelle tarjotun sosiaalisen kuntoutuksen palvelun kestosta sekä palveluun sisältyvät väliarviointit. Sosiaalisen kuntoutuksen prosessin jälkeen palvelu päätetään asiakkaan kanssa yhdessä tehtävään loppuarviointiin. Asiakkuus päätetään, mikäli:

- tarve sosiaalihuollolle lakkaa,
- asiakas on saavuttanut sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteet,
- palvelun järjestämiselle ei ole laissa säädettyä perustetta,
- asiakas ei halua ottaa vastaan hänelle tarjottua palvelua tai
- asiakas ohjautuu muihin palveluihin eikä sosiaalinen kuntoutus enää edistä hänen tilan-
nettaan.

Asiakas voi myös aloittaa sosiaalisen kuntoutuksen prosessin uudelleen tai osallistua osittain sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin, mikäli kuntoutumista ei tapahdu pysyvästi.⁶⁰

Asiakkaan erilaiset jatkopolut

Aineistossa ammattilaiset nostavat esille asiakkaiden erilaisia jatkopolkuja. Asiakkaat ovat sosiaalisen kuntoutuksen päättymisen jälkeen esimerkiksi ohjautuneet työkykyarvioon, kuntouttavaan työtoimintaan tai palkkatyöhön. Ammattilaisten mukaan valtaosa vieraskielisistä asiakkaista toivoo työllistymistä. Työllistyminen sosiaalisen kuntoutuksen jälkeen voi kuitenkin asettaa uudenlaisia haasteita asiakkaan elämäntilanteeseen. Esimerkiksi sosiaalietuuksien piene-
neminen osa-aikaisen työn vuoksi voi tulla yllätyksenä asiakkaalle. Vieraskieliset saattavat myös kohdata epäoikeudenmukaista kohtelua työmarkkinoilla. Ratkaisuksi työllistymisen jatkopol-
kuun ammattilaiset ehdottavat räätälöityä työvalmennuksellista tukea. Seuraavassa sitaatissa tuodaan esiin asiakkaiden työllistymiseen liittyviä realiteetteja.

”Haastavaa on se, että asiakkaat monesti haluavat oikeisiin töihin eikä välttämättä halua jotain uutta palvelua tai kurssia niin kuin jatkopolut, niin siinä työssä aina sitten se on se kun niitä oikeita töitä on niin valitettavan vähän saatavilla tai niitä polkuja sinne päin.”
- ammattilainen

⁶⁰ Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020a

Mikäli asiakas ei löydä mielekästä jatkopolkua, on asiakkaan jatkopolkuna koti. Seuraavassa sitaatissa korostetaan jokaisen ihmisen yhtäläistä oikeutta mielekkääseen elämään.

”Sosiaalinen kuntoutus on usealle asiakkaalle ponnahduslauta eteenpäin, mutta on myös asiakkaita, joilla tilanne pysyy ennallaan vuodesta toiseen: kaikki hyvätkään tuet eivät auta kaikkia. Jää jäljelle osa, jonka paikka muutamien kuntoutusjaksojen jälkeen on koti, vaikka eläkeikään on vielä matkaa. Kaikkia ei voi auttaa, mutta kaikilla tulisi olla oikeus mielekkääseen tekemiseen pieninkin resurssein.”

- ammattilainen

Tuen tarve sosiaalisen kuntoutuksen jälkeen

Aineistossa pidetään tärkeänä nivelvaiheen tukea ja monitoimijaista yhteistyötä niin jatkopolkujen muodostumisen kuin myös muodostumatta jäämisen aikana. Asiakasta ei tulisi jättää yksin ja oman onnensa nojaan.

”Usein sosiaalinen kuntoutuminen päättyy siihen, että asiakkaat jäävät ”tyhjän päälle”, eikä jatkopolku avaudu. Jotenkin tähän nivelvaiheeseen tulisi entistä enemmän kiinnittää huomiota ja saada tukea, jotta vieraskielisten kuntoutuminen olisi mahdollista.”

- ammattilainen

Kuntoutuspalvelun ryhmätoiminnan myötä tapahtunut ryhmäytyminen saattaa laajentaa asiakkaan sosiaalisen tuen verkostoa. Sosiaalista kuntoutusta järjestettäessä tulisi panostaa vertaistukseen, sillä vertaistuellla on merkitystä sosiaalisen toimintakyvyn parantumisessa.

”Näin meni sen jälkeen, ryhmän jälkeen myös jatkui, joskus tapaamme kauppakeskuksessa ja juomme kahvia yhdessä. Joskus ihmiset heillä ei olla aikaa vain 5 minuuttia nähdään ja he lähtevät nopeasti, mutta se on tosi hyvä, että ryhmän jälkeen meillä jäi hyviä muistoja ja haluaisimme tavata uudestaan.”

- asiakas

Sosiaalinen kuntoutus ponnahduslautana muutokselle

Ammattilaiset nostavat aineistossa esille erilaisia asiakasta voimaannuttavia onnistumisen kokemuksia, esimerkiksi itsenäiseen liikkumiseen tai suomen kielen oppimiseen liittyen. Asiakkaan onnistumiset antavat voimaa myös ammattilaisille jatkaa tavoitteellisen työn tekemistä. Vieraskielisillä on usein into rakentaa elämäänsä uudessa kotimaassaan. Sosiaalinen kuntoutus voi toimia ponnahduslautana muutokselle asiakkaan elämässä.

”Vieraskielisten asiakkaiden kanssa [on] vahvasti semmoinen tunne, että mennään koko aika eteenpäin. Harvoin junnataan eikä tule kauheita takapakkeja... Ihmiset on innokkaita löytämään työpaikan tai koulutuksen tai yleensä jo tutustumaan suomenkieliseen ihmiseen.”
- ammattilainen

LÄHTEET

Castaneda, Anu E. & Mäki-Opas, Johanna & Jokela, Satu & Kivi, Nina & Lähtenmäki, Minna & Miettinen, Tanja & Nieminen, Satu & Santalahti, Päivi & PALOMA-asiantuntijaryhmä (2018) Paikolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa. PALOMA-käsikirja. Helsinki: Juvenes Print.

HE 197/2022. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi sosiaalihuoltolain ja terveydenhuoltolain muuttamisesta sekä niihin liittyviksi laeiksi. Viitattu 24.11.2022. Saatavilla: <file:///C:/Users/HUS535-1/AppData/Local/Temp/MicrosoftEdgeDownloads/fc505250-3128-4c99-b784-79e9ae54df43/0900908f807e0efc.pdf> Viitattu 28.11.2022.

Himanen, Karoliina (2022) Arjen ja lääkehoidon tukeminen potilastyössä. PALOMA-päivät 31.8-1.9.2022. PALOMA-osaamiskeskus.

Häyhtiö, Tapio (2017) Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla? Kunnallisan kehittämistä Julkaisu 4. Saatavilla: <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla-004-1.pdf> Viitattu 29.11.2022.

Innokylä (2021) HyTe ry:n (entinen EJY ry) Iloa arkeen -hankkeen ryhmätoimintamalli työelämästä poissaolevien espoolaisten työ- ja toimintakyvyn vahvistamiseksi. Saatavilla: <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/hyte-ryn-entinen-ejy-ry-iloa-arkeen-hankkeen-ryhma-toimintamalli-tyoelamasta> Viitattu 1.12.2022.

Järvikoski, Aila & Härkää, Kristiina (2011) Kuntoutuksen perusteet. Näkökulmia kuntoutukseen ja kuntoutustieteeseen. 5. uudistettu painos. Helsinki: Wsoy.

Keskitalo, Elsa & Vuokila-Oikkonen, Päivi (2018) Voimavaralähtöisyys sosiaalisen kuntoutuksen viitekehyksenä. Teoksessa Harri Kostilainen & Ari Nieminen (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisu. DIAK TYÖELÄMÄ 13. Tampere: Juvenes Print, 84–96. Saatavilla: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y Viitattu 14.11.2022.

Kielilaki (644/2021).

Kippola-Pääkkönen, Anu (2018) Vertaistuen hyödyt ja haasteet kuntoutuksessa. Teoksessa Jari Lindh & Kristiina Härkää & Kaisa Kostamo-Pääkkö (toim.) Sosiaalinen kuntoutuksessa. Rovaniemi: Lapland University Press, 174–191.

Kuusikko-työryhmä (2022) Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö vuonna 2021. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 4/2022. Saatavilla: https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/22_06_22_Kuusikko_aikuissosiaalityo_2021.pdf Viitattu 1.12.2022.

Laine, Johanna (2021) Iloa arkeen. Hyvinvointiryhmän opas. Työelämästä poissaoleville vähän suomea puhuville maahanmuuttajanaisille. Ejoy ry Iloa arkeen. Saatavilla: https://innokyla.fi/sites/default/files/2021-12/HyTe%20ory_EJY%20ory%20Iloa%20arkeen%20Maahanmuuttajanaisten%20oryhm%C3%A4n%20oipas_pakattu.pdf Viitattu 1.12.2022.

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010.

Lähde, Joni (2018) Sosiaalinen sirkus Espoon aikuissosiaalityössä. Käytäntötutkimus taidelähtöisiä menetelmiä ja ryhmämuotoista arviointia yhdistävästä sosiaalisen kuntoutuksen kokeilusta. Helsingin yliopisto. Saatavilla: <https://docplayer.fi/150083603-Sosiaalinen-sirkus-espoon-aikuis-sosiaalityossa.html> Viitattu 1.12.2022.

Maahanmuuttovirasto (2022a) Hakemuksen käsittelyvaiheet. Saatavilla: <https://migri.fi/hakemuksen-kasittelyvaiheet> Viitattu 29.11.2022.

Maahanmuuttovirasto (2022b) Lupa- ja kansalaisuusasiat. Saatavilla: <https://migri.fi/luvat-ja-kansalaisuus> Viitattu 29.11.2022.

Maanmieli, Karoliina & Sarvela, Kati (2022) Yhteinen mieli. Traumatietoutta mielenterveystyöhön. Helsinki: Basam Books Oy.

Mönkkönen, Kaarina & Kekoni, Taru (2020) Monitoimijaisuus työntekijän voimavarana ja haasteena. Teoksessa Anneli Hujala & Helena Taskinen (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 215–240.

Rask, Shadia & Castaneda, Anu E (2022a) Maahanmuuttajuuteen liittyvät erityiskysymykset. Duodecim Oppiportti. Saatavilla: <https://www.oppiportti.fi/op/ktmoo405/do> Viitattu 1.12.2022.

Rask, Shadia & Castaneda, Anu E (2022b) Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus Suomessa. Duodecim Oppiportti. Saatavilla: [Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus Suomessa - Duodecim Oppiportti](https://www.oppiportti.fi/op/ktmoo406/do) Viitattu 24.11.2022.

Rask, Shadia & Castaneda, Anu E (2022c) Maahanmuuttotaustaan liittyvät kuntoutustarpeet. Duodecim Oppiportti. Saatavilla: <https://www.oppiportti.fi/op/ktmoo403/do> Viitattu 24.11.2022.

Rask, Shadia & Castaneda, Anu E (2022d) Maahanmuuttotaustainen asiakas kuntoutuspalvelujen käyttäjänä. Duodecim Oppiportti. Saatavilla: <https://www.oppiportti.fi/op/ktmoo404/do> Viitattu 24.11.2022.

Sarvela, Kati & Auvinen, Elsa (2020) Yhteinen kieli. Traumatietoisuutta ihmisten kohtaamiseen. Helsinki: Basam Books Oy.

Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus a. Elämän värit -toimintamalli. Saatavilla: https://www.socca.fi/kehittamishankkeet_ja_verkostot/pelillisyyden_ja_leikillisyyden_toimintatapoja/elaman_varit_-toimintamalli Viitattu 25.11.2022.

Socca Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus b. Elämäntilanteen selvittämisen ympyrän selkokielineen versio. Saatavilla: https://www.socca.fi/files/8183/Selkokielineen_Elamantilanteen_selvittamisen_ympyra_ESY.pdf Viitattu 28.11.2022.

Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus c. Kielistartti - ryhmämuotoista sosiaalista kuntoutusta yli 30-vuotiaille ulkomaalaistaustaisille naisille. Saatavilla: https://www.socca.fi/kehittamishankkeet_ja_verkostot/pelillisyyden_ja_leikkisyyden_toimintatapoja/kielistartti Viitattu 25.11.2022.

Socca – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus d. Yhteistutkimista ja sosiaalista sirusta maahanmuuttajanaisten ryhmässä. Saatavilla: http://www.socca.fi/files/7485/Raportti_maahanmuuttajanaisten_yhteistutkimuksesta_Paakaupunkiseudun_PRO_SOS_hanke.pdf Viitattu 1.12.2022.

Sosiaalihuoltolaki 1304/2010.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2017) Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu ja 2017:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 14.11.2022.

Stadin ammatti- ja aikuisopisto (2022) Suomea ja oppimisvalmiuksia Mayk-asiakkaille. Saatavilla: <https://stadinao.fi/stadin-osaamiskeskus/kaikki-koulutukset/muut-koulutukset/suova/> Viitattu 1.12.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2022a) Kokemusosaaminen. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/osallisuutta-edistava-hallintomallitukee-osallisuustyon-johtamista/kokemusosaaminen> Viitattu 29.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2022b) Kotoutuminen. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/kotoutuminen-ja-osallisuus/kotoutuminen> Viitattu 4.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2022c) Tulkkivälitteinen työskentely. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytan-toja/tulkkiavulitteinen-tyoskentely> Viitattu 29.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021) Kulttuurisensitiivinen työote. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytan-toja/kulttuurisensitiivinen-tyoote> Viitattu 7.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020a) Asiakkuuden päättäminen. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/asiakkuuden-paattaminen> Viitattu 16.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020b) Kuntoutustarpeen selvittäminen. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/kuntoutustarpeen-selvittaminen> Viitattu 14.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020c) Ryhmätoiminta ja toiminnalliset menetelmät. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/ryhmatoiminta-ja-toiminnalliset-menetelmat> Viitattu 14.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020d) Sosiaalisen kuntoutuksen opas. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas> Viitattu 9.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2018a) Asiakassuunnitelman laatiminen. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/asiakassuunnitelman-laatiminen> Viitattu 14.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2018b) Palveluun ohjautuminen. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palveluun-ohjautuminen> Viitattu 14.11.2022.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2018c) Yksilötyöskentely. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/palvelun-sisallot/yksilötyöskentely> Viitattu 14.11.2022.

Tilastokeskus. Vieraskieliset. Saatavilla: <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html> Viitattu 14.11.2022.

Turtiainen, Kati (2009) Kertomuksia uuden kynnyksellä – Luottamuksen rakentuminen kiintiökolaisten ja viranomaisten välillä. *Janus* 17:4, 329–345.

Työterveyslaitos (2022) Mikä on Kykyviisari®? Saatavilla: <https://sivusto.kykyviisari.fi/tietoa-kykyviisarista/mika-on-kykyviisari/> Viitattu 25.11.2022.

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.