

# Lieksan maahanmuuttajataustaisten kuntalaisten palvelutarpeet -selvitys

Tiina Sotkasiira, Itä-Suomen yliopisto  
Yhteistyössä Leijat-hankkeen kanssa (ESR)

## 1 JOHDANTO

---

Lieksan maahanmuuttajataustaisen väestön määrä on kasvanut merkittävästi viime vuosina. Tilastokeskuksen mukaan Lieksassa asui vuonna 2010 330 ulkomaalaistaustaista eli Suomen rajojen ulkopuolella syntynyttä henkilöä. Vuonna 2013 ulkomaalaistaustaisten lieksalaisten määrä oli 517 henkilöä, mikä tarkoittaa 4,2 prosenttia Lieksan väestöstä.

	Lieksan asukasluku	Ulkomaalaistaustainen väestö
1990	17 527	66
2000	15 208	134
2010	12 687	330
2013	12 303	517

**Taulukko 1: Lieksan asukasluku ja ulkomaalaistaustainen väestö, 1990-2013**

Suurin osa Itä-Suomen maahanmuuttajista (noin 80 %) tulee Euroopasta. Kaikkiaan Itä-Suomen alueella asuu noin 130:n eri maan kansalaisia (Kuusela 2014). Lieksassa vakituisesti asuvien kuntalaisten joukossa suurimmat maahanmuuttajaryhmät tulevat Somaliasta, Venäjältä, Thaimaasta, Puolasta ja Filippiineiltä. Lisäksi paikkakunnalle on vuonna 2015 tullut turvapaikanhakijoita erityisesti Irakista ja Afganistanista.

Maahanmuuttajien määrän kasvu lisää tarvetta arvioida tarjolla olevia kunnallisia ja muita palveluita maahanmuuttajataustaisten kuntalaisten näkökulmasta. Toisaalta laki velvoittaa kunnat yhdessä TE-toimistojen kanssa huolehtimaan maahanmuuttajataustaisten kuntalaisten palveluista ja kotouttamisesta. Selvitys pohjautuu Lieksassa vuosina 2015–2017 toimivan Leijat-hankkeen koordinoimaan maahanmuuttajille suunnattuun kyselyyn, joka toteutettiin heinäkuussa 2015. Selvityksen tavoitteena on tutkia, miten tyytyväisiä Lieksan maahanmuuttajataustaiset kuntalaiset ovat tarjolla oleviin palveluihin sekä tuottaa tietoa hankkeista ja palveluista, joita Leijat-hanke voisi viedä eteenpäin. Kyse on käytännön tarpeisiin tuotetusta selvityksestä, joka tarjoaa Lieksan kaupungille ja kansalaistoimijoille tietoa toiminnan suunnittelun pohjaksi. Raporttia on hyvä lukea rinnakkain Petri Uusikylän ym. (2010) tekemän Maahanmuuttajat kuntalaisina -selvityksen kanssa. Siinä käydään laajemmin läpi maahanmuuttajapalveluiden tilaa Itä-Suomessa.

## 2 KYSELYN TOTEUTUS

---

Kysely toteutettiin Lieksassa heinäkuussa 2015. Sen toteuttamisesta vastasi ESR-rahoitteinen Leijat-hanke yhdessä Itä-Suomen yliopiston yhteiskuntatieteiden laitoksen tutkijatohtori Tiina Sotkasiiran kanssa. Kyselyn suunnitteluun osallistui Lieksan Somaliperheyhdistyksen aktiiveja sekä yksi maahanmuuttajien koulutuksesta vastaavan tahon edustaja, joka tuntee erityisen hyvin venäläistaustaisten maahanmuuttajien tilanteen Lieksassa. Kyselystä tehtiin suomen ja venäjänkieliset versiot ja sitä testattiin ennen kentälle menoa. Suomenkielinen kyselylomake löytyy liitteestä 1.

Kysely toteutettiin niin, että Leijat-hankkeen työntekijät haastattelivat vastaajia ja kirjasivat heidän vastauksensa ylös. Haastattelut pyrittiin tekemään haastateltavan omalla äidinkielellä, mutta jos yhteistä kieltä ei ollut, käytettiin suomea tai englantia. Haastattelijat olivat Leijat-hankkeen suomea, somalia ja venäjää puhuvia työntekijöitä tai työharjoittelijoita. Haastattelujen kesto vaihteli, ja pisimmillään ne kestivät kaksi tuntia. Niiden aikana käytiin läpi suomalaista kunnallista palvelujärjestelmää ja keskusteltiin maahanmuuttajien kokemuksista Lieksassa. Jotkut osallistujat suhtautuivat aluksi epäillen kyselyyn osallistumiseen, mutta ymmärrettyään, mistä haastattelussa oli kyse, he ilmaisivat tyytyväisyytensä siitä, että saivat tuoda näkemyksensä esille tällä tavoin.

Analysoituja lomakkeita oli kaiken kaikkiaan 60 vastaajalta. Vastaajien joukossa oli 34 (57 %) naista ja 26 (43 %) miestä. Heistä 40 (66 %) ilmoitti puhuvansa somaliaa. Muita vastaajien käyttämiä kieliä olivat venäjä (12 %), arabia, thai, kurdi sekä entisellä Jugoslavian alueella puhutut kielet. 68 prosenttia vastaajista ilmoitti puhuvansa myös suomea. Vastaajista 12 oli iältään alle 25-vuotiaista. Joukossa oli myös kuusi yli 65-vuotiaasta henkilöä. Pääosin vastaajat olivat siis iältään 26–55-vuotiaita. Kyselyssä vastaajia ei pyydetty kertomaan koulutus- tai ammatillista taustaansa.

Aineiston analyysistä ja tämän raportin tuottamisesta vastasi Tiina Sotkasiira, joka myös keskusteli haastattelijoiden kanssa heidän kokemuksistaan haastattelutilanteessa. Tavoitteena oli näin selvittää mahdollisesti lomakkeessa kysymättä jääneitä asioita, jotka kuitenkin olivat vastaajille tärkeitä. Mitään erityisiä kyselylomakkeen ulkopuolelle jääneitä huolenaiheita ei näissä keskusteluissa kuitenkaan tullut esille, vaan haastattelijoiden mukaan kyselyaineiston tulokset vastasivat haastatteluissa suullisesti esille tulleita näkökohtia.

## 3 MAAHANMUUTTAJAT KUNNALLISTEN PALVELUJEN KÄYTTÄJÄNÄ

---

Suomen sosiaaliturvajärjestelmä jakautuu asumisperusteiseen sekä työskentelyyn perustuvaan sosiaaliturvaan. Työskentelyyn perustuvaa sosiaaliturvaa edustavat Suomessa työeläkejärjestelmä, tapaturmavakuutus sekä työttömyysturvalain mukainen työttömyysturva. Asumisperusteiseen sosiaaliturvaan kuuluvat Kelan toimeenpanemien tukien lisäksi kuntien järjestämä julkinen terveydenhuolto ja sosiaalihuolto. (Kiuru 2014.) Näiden lisäksi kunnat tarjoavat asukkailleen muun muassa sivistys- ja vapaa-ajan palveluja sekä teknisiä palveluja. Valtio taas vastaa muun muassa työllistymis- ja poliisipalveluista.

Asumisperusteiseen sosiaaliturvaan ovat oikeutettuja Suomessa tosiasiallisesti asuvat tai asuvaksi katsottavat henkilöt, joita lieksalaiset maahanmuuttajataustaiset ihmiset pääosin ovat. Osa heistä on

myös Suomen kansalaisia. Sosiaaliturvaan oikeuttava asuminen määritellään eri laeissa eri tavoin ja asumista koskevia ratkaisuja tekevät useat eri viranomaiset. Kiintiöpakolaisille Suomen sosiaaliturva kuuluu heti saapumisesta lähtien. Samoin henkilö, joka on tullut Suomeen turvapaikanhakijana ja saanut täältä turvapaikan tai oleskeluluvan toissijaisen suojelun tai humanitaarisen suojelun perusteella, on oikeutettu Suomen sosiaaliturvaan, mikäli hänen tarkoituksenaan on jäädä vakinaisesti Suomeen asumaan. Sen sijaan tilapäisen suojelun tarpeen tai muun vastaavan syyn takia oleskeluluvan saanut ei pidetä maahan vakinaisesti muuttavana, eikä hän näin ollen kuulu Suomen sosiaaliturvan piiriin. (Kela 2015)

Laittomasti tai tilapäisesti maassa oleskelevilla ole vastaavaa lainsäädäntöön perustuvaa oikeutta sosiaaliturvaan, julkiseen terveydenhuoltoon eikä vakuutuksiin. Heidän tilanteeseensa liittyvää keskustelua ei ole Lieksassa vielä käyty. Kysymys terveydenhuollon palveluiden järjestämisestä ns. paperittomille on noussut esiin Joensuussa, jonne perustettiin vapaaehtoisten työpanoksen turvin klinikka, joka antaa terveydenhuollon palveluja ilman oleskelulupaa Suomessa eläville ihmisille (Väinämö 2014).

### **3.1 PALVELUJEN TUNNETTUUS**

Kyselyssä tutkittiin palvelujen tunnettavuutta kahdella tavalla: ensinnäkin jokaisen palvelun kohdalla vastaajien oli mahdollista kertoa, olivatko he käyttäneet palvelua ja kuinka tyytyväisiä he siihen olivat. Vastausvaihtoehdoksi annettiin myös mahdollisuus ilmoittaa, ettei ole käyttänyt palvelua tai ettei tiedä, mikä kyseinen palvelu on. Lisäksi kaikilta vastaajilta kysyttiin näkemystä väittämään ”Tiedän, millaisia palveluja minulle on tarjolla”. Tähän kysymykseen 48 prosenttia vastaajista antoi myönteisen vastauksen. Toisin sanoen alle puolet vastaajista arveli tuntevansa suomalaiset palvelujärjestelmän. Naisista 52 prosenttia ja miehistä 43 prosenttia arveli tuntevansa palvelut hyvin.

Yksittäisistä palveluista huonoimmin tunnettiin päihdepalvelut, mielenterveyspalvelut, terveyskeskuksen vuodeosasto, vammaispalvelut, vanhusten kotipalvelu- ja laitoshoido, kotisairaanhoido, velkaneuvonta, kotouttamissuunnitelma sekä ikäihmisten kuljetuspalvelut. Näiden palvelujen osalta yli 10 prosenttia vastaajista ilmoitti, ettei tuntenut kyseisiä palveluja. Erinomaisesti taas tunnettiin terveyspalveluista muun muassa terveyskeskuksen lääkärivastaanotto, hammashoito sekä neuvola. Näiden kohdalla yksikään vastaaja ei ilmoittanut, ettei olisi tuntenut palvelua, mikä koski myös kirjastoa ja liikuntapalveluja. Myös koulutuspalvelut tunnettiin hyvin. Kaikille vastaajille tuttuja olivat päivähoito, peruskoulu, lukio ja ammatillinen koulutus sekä aamu- tai iltapäivätoiminta, oppilaiden koulukuljetukset sekä oman uskonnon opetus ja äidinkielen opetus. TE-toimiston palveluista tunnettiin parhaiten suomen kielen koulutus ja erilaiset ammattiin valmistavat kurssit. Sen sijaan kotouttamissuunnitelman tunnisti vain 88 prosenttia vastaajista. Suunnitelma oli tehty noin puolelle vastaajista (49 %). Myös julkisen liikenteen ja taksipalvelut tunnettiin koko vastaajajoukossa, kuten myös mahdollisuus vuokra-asunnon saamiseen. Valtion tarjoamista palveluista kaikkien tuntemia olivat maistraatin, poliisin ja poliisin lupakanslian tarjoamat palvelut sekä postipalvelut

Tulkkauksmahdollisuuden olemassaolo tunnettiin, mutta vastaajille oli epäselvää, millaisissa tilanteissa he olivat oikeutettuja tulkkipalveluihin ja millaisissa eivät. Asiaa koskevaa lainsäädäntöä ja käytäntöjä olisi syytä selvittää Lieksassa tarkemmin, koska nyt vastaajien parissa esiintyi käsitys, jonka mukaan tulkkipalveluiden saatavuus riippui yksittäisten viranomaisten halukkuudesta tulkkauksen järjestämiseen.

### 3.2 TYYTYVÄISYYS PALVELUIHIN

Kyselyssä kartoitettiin myös sitä, kuinka tyytyväisiä vastaajat ovat käyttämiinsä palveluihin. Raporttiin on sisällytetty palvelut, joita vastaajista ilmoitti käyttäneensä vähintään puolet eli 30 henkilöä. Niiden palveluiden osalta, joiden käyttäjämäärät ovat hyvin pieniä, tuloksia ei voida luotettavasti mitata, koska tällöin yksittäisten ihmisten myönteiset tai kielteiset arviot saavat suhteettoman suuren painoarvon.



**Kuvio 1: Palvelutyytyväisyys**

Kuvassa 1 on kuvattu tyytyväisyyttä niihin palveluihin, joita oli käyttänyt vähintään 30 vastaajaa. Kaikkein tyytyväisimpiä vastaajat ilmoittivat olevansa kirjaston (tyytyväisiä 100 %), poliisin (98 %) sekä Joensuun keskussairaalan (98 %) toimintaan. 98 prosenttia vastaajista ilmoitti olevansa tyytyväisiä paikallisiin liikunta- ja vapaa-ajan palveluihin. Yli 90 prosenttia vastaajista ilmoitti olevansa tyytyväinen myös suomenkielen kursseihin (96 %), poliisin lupakanslian (96 %), maistraatin (96 %) ja neuvolan (95 %) toimintaan sekä kouluterveydenhuollon palveluihin (94 %). Myös sähkö sopimuksen tekeminen koettiin pääosin vaivattomaksi (95 %).

Suurinta tyytymättömyyttä ilmaistiin siihen, miten oman kielen ja uskonnon opetus on Lieksassa järjestetty. Vain 10 prosenttia vastaajista oli tyytyväisiä oman kielen ja 8 prosenttia oman uskonnon opetukseen. Avovastauksista kävi ilmi, että kyse ei ollut pelkästään koulussa lapsille tarjotusta opetuksesta, vaan osa vastaajista toivoi myös aikuisille suunnattua oman kielen- ja uskonnon opetusta.

Myös vuokra-asuntoihin ja erityisesti siihen, että vuokratilat annetaan välittömästi perintötoimiston perittäviksi, oltiin tyytymättömiä. Myös Koto-toimiston palveluihin ja erityisesti toimeentulotukiasioiden käsittelyä kohtaan esiintyi laajaa tyytymättömyyttä. TE-toimistosta työllistymiseen saatua tukea piti hyvänä 59 prosenttia vastaajista. Yrittäjyyteen oli koulutusta saanut 9 vastaajaa. Heistä 5 oli tyytyväisiä palveluun.

Tyytyväisyys tulkkaukseen vaihteli eri palvelujen välillä. Sosiaalipalvelujen tulkkaukseen tyytyväisiä oli 94 prosenttia vastaajista, kun taas TE-toimiston käyttämään tulkkaukseen oli tyytyväisiä vain 56 prosenttia vastaajista. Terveyspalvelujen tulkkaukseen oli tyytyväisiä 84 prosenttia vastaajista. Kouluissa tulkkausta oli käyttänyt 16 vastaajaa, joista 81 prosenttia ilmoitti olevansa tyytyväinen saamaansa palveluun. Avovastauksissa kritiikki ei kohdistunut niinkään tulkkauksen laatuun, vaan tyytymättömyyttä perusteltiin palvelun puutteella.

## **4 MAAHANMUUTTAJIEN HYVINVOINTI LIEKSASSA**

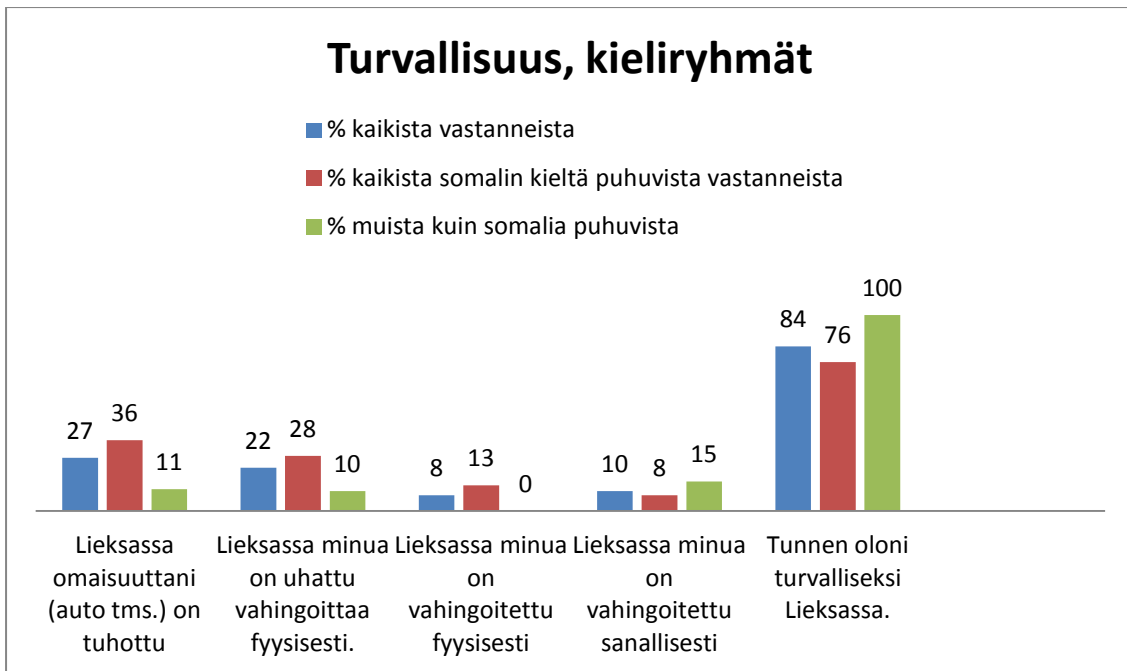
---

Palveluiden käyttöä ja niihin tyytyväisyyttä koskevien kysymysten lisäksi kysely sisälsi väitteitä, jotka koskivat turvallisuutta ja osallisuutta. Tulokset on tässä luokiteltu kolmeen osa-alueeseen: turvallisuus, ystävät ja osallistuminen.

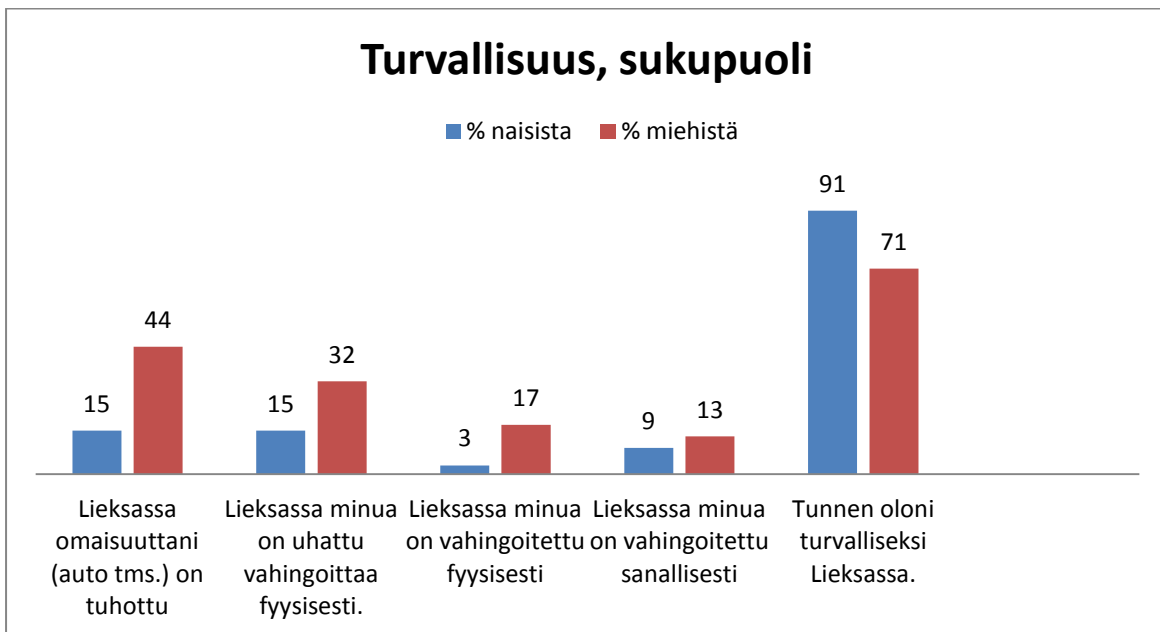
### **4.1 TURVALLISUUS**

Maahanmuuttajataustaisista vastaajista merkittävä osa on kokenut joko fyysistä tai sanallista uhkailua Lieksassa. Kaikista vastaajista 27 prosenttia ilmoitti, että heidän omaisuuttaan on tuhottu Lieksassa asumisen aikana. Somalin kieltä puhuvien joukossa näin vastasi 36 prosenttia. Fyysistä väkivaltaa oli kokenut 8 prosenttia kaikista ja 13 prosenttia somalin kieltä puhuvista vastaajista. Sanallisesta väkivallasta ilmoitti 10 prosenttia kaikista vastaajista ja 8 prosenttia somalinkielisistä. Ei-somalinkielisistä vastaajista 15 prosenttia ilmoitti kohdanneensa sanallista väkivaltaa. Ottaen huomioon maahanmuuttoa koskevan keskustelun luonteen on mahdollista, että kaikki sanalliset uhkailut ja kyseenalaistukset eivät välity maahanmuuttajataustaisten vastaajien tietoon. Somaliaa puhuvista vastaajista 76 prosenttia ilmoitti tuntevansa olonsa turvalliseksi Lieksassa. Ei-somalinkielisten joukossa yksikään ei ilmoittanut tuntevansa oloaan turvattomaksi.

Vaikuttaa siltä, että etnisen tausta lisäksi myös sukupuoli on yhteydessä siihen, kuinka todennäköisesti maahanmuuttajataustainen henkilö kohtaa väkivaltaa Lieksassa. Siinä missä miehistä 32 prosenttia ilmoitti, että heitä oli uhattu fyysisesti ja 17 prosenttia ilmoitti kokeneensa fyysistä väkivaltaa, naisista 15 prosenttia ilmoitti kokeneensa fyysisen väkivallan uhkaa ja 3 prosenttia ilmoitti olleensa väkivallan uhreja. Merkittävää on sekin, että siinä missä 91 prosenttia naisista ilmoitti tuntevansa olonsa turvalliseksi Lieksassa, miesten vastaava luku on 71 prosenttia.



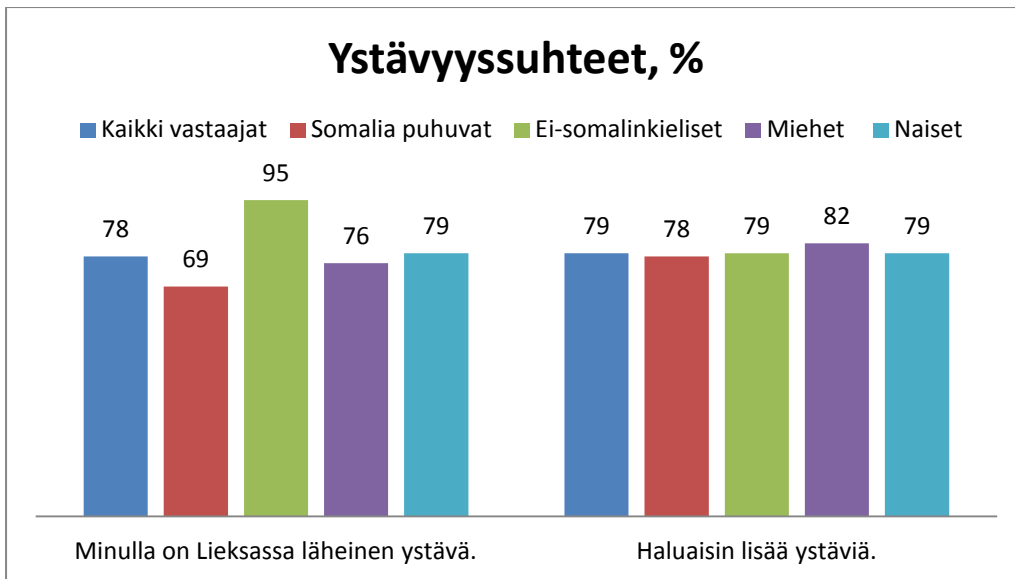
**Kuvio 2: Turvallisuus kieliryhmittäin**



**Kuvio 3: Turvallisuus miesten ja naisten kokemana**

## 4.2 YSTÄVÄT

Somalia puhuvat vastaajat olivat yleisimmin vailla läheistä ystävää. Kuitenkin heistäkin 69 prosenttia ilmoitti omaavansa ystävän ja ei-somalinkielisistä lähes kaikilla (95 %) oli Lieksassa yksi tai useampi läheinen ystävä. Toisaalta kaikista vastaajista noin 80 prosenttia ilmoitti haluavansa lisää ystäviä.

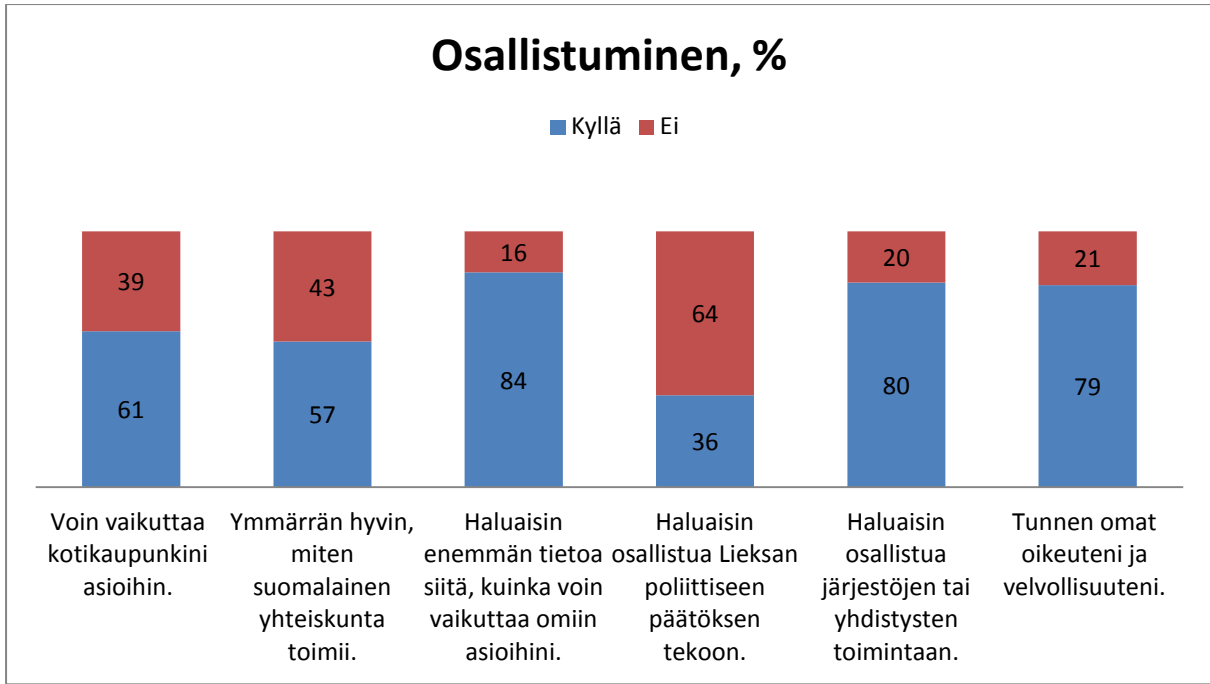


**Kuvio 4: Ystävyyssuhteiden merkitys**

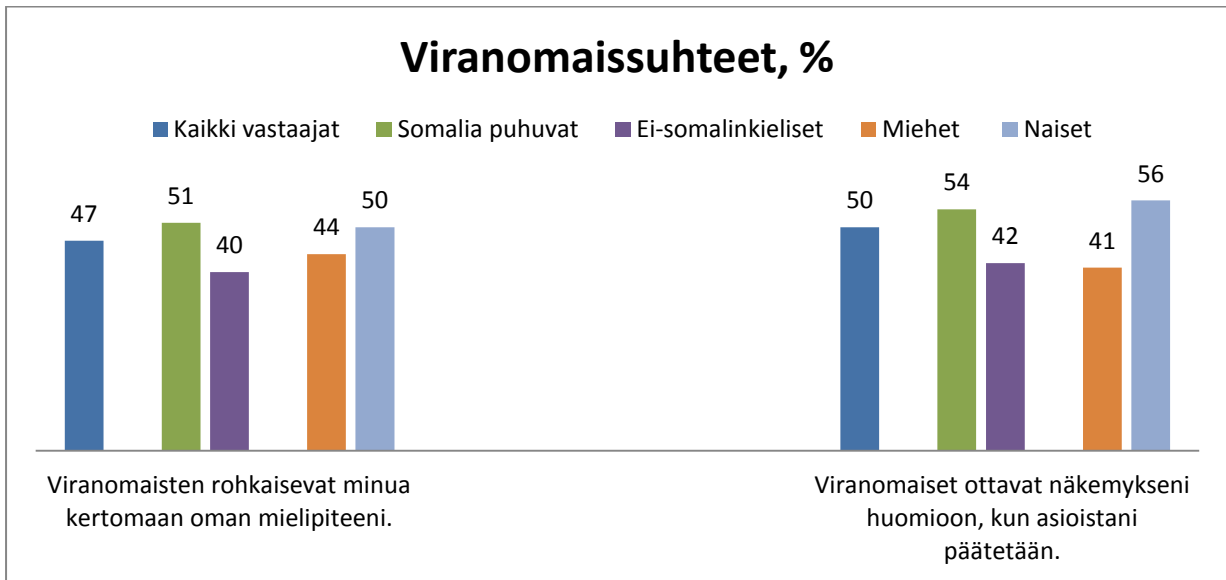
### 4.3 OSALLISUUS JA VAIKUTTAMINEN

Vastaajista 61 prosenttia katsoi voivansa vaikuttaa kotikaupunkinsa asioihin, ja 36 prosenttia heistä oli kiinnostunut osallistumaan Lieksan poliittiseen päätöksentekoon. Noin 60 prosenttia vastaajista myös kertoi ymmärtävänsä hyvin, miten suomalainen yhteiskunta toimii. Lähes 80 prosenttia ilmoitti tuntevansa omat oikeutensa ja velvollisuutensa. Tästä huolimatta yli 80 prosenttia vastaajista toivoi saavansa enemmän tietoa erilaisista vaikutusmahdollisuuksista. Järjestöjen ja yhdistyksen toiminnasta oli kiinnostunut 80 prosenttia vastaajista.

Somalinkieliset ilmoittivat muita vastaajia useammin viranomaisten rohkaisevan heitä kertomaan mielipiteensä ja huomioivan heidän näkemyksiään, kun heidän asioitaan käsitellään. Samoin naiset ilmoittivat miehiä useammin saavansa näkemyksensä esille viranomaisten kanssa toimittaessa. Toisaalta on huomionarvoista, että vain noin puolet vastaajista koki viranomaisten rohkaisevan heitä mielipiteidensä esiintuomiseen ja arveli, että heidän näkemyksensä otetaan huomioon viranomaisten taholta.



**Kuvio 5: Osallistuminen ja vaikuttaminen**



**Kuvio 6: Kuulluksi tuleminen viranomaisten taholta**



## 5 JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

---

Kuten Uusikylän ym. (2010) selvityksestä käy ilmi, maahanmuuttajat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä suomalaisiin julkisiin palveluihin, koska puutteistaan huolimatta ne ovat kattavampia kuin valtaosassa maailman maita. Myös maahanmuuttajataustaiset lieksalaiset ovat verraten tyytyväisiä tarjolla oleviin palveluihin, vaikka ottivat kyselyyn vastatessaan esille ongelmia esimerkiksi tiedon- ja vastaanottoaikojen saamisessa. Esittelen lopuksi lyhyesti näitä aineistosta esille nousseita kehittämistarpeita.

### **Ystävyttä, järjestöjä ja yhdessäoloa!**

Vaikka valtaosalla vastaajissa oli Lieksassa ystävä, silti 80 prosenttia heistä toivoi saavansa uusia ystäviä. Keskusteluissa on myös tullut esiin, että monilla maahanmuuttajilla ei ole lainkaan suomalaisia ystäviä. Toisaalta lähes yhtä moni vastaaja oli kiinnostunut osallistumaan yhdistystoimintaan. Poliittisesta toiminnasta oli kiinnostunut noin kolmasosa vastaajista. Tämä on voimakas viesti paikallisille kansalais- ja poliittisille toimijoille. Niiden aktiivien tulisi miettiä keinoja, joilla maahanmuuttajataustaiset kuntalaiset löytävät tiensä uusien harrastusten pariin. Lisäksi on hyvä luoda ja tukea jo olemassa olevia ympäristöjä ja tiloja, joissa ihmiset voivat kohdata toisiaan turvallisesti koetussa ilmapiirissä myös epävirallisesti.

### **Velkaantuminen ja toimeentulo**

Yksittäinen huolestuttava seikka, jonka tutkimus toi esiin, oli Lieksan Vuokratalot Oy:n käytäntö olla neuvottelematta vuokralaskujen maksuajasta ja antaa laskut välittömästi niiden eräännyttyä perintötoimiston hoidettavaksi. Tämä on johtanut joidenkin asukkaiden kohdalla kohtuuttomiksi koettuihin vaikeuksiin. Monilla muilla paikkakunnilla vuokrataloyhtiöt käyttävät esimerkiksi asuntoneuvoja neuvotteluun maksuajoista. Keskusteluissa maahanmuuttajien kanssa tuli ilmi, että vuokralaskuihin liittyi heidän kannaltaan muitakin epäselvyyksiä, jotka saattavat johtua siitä, että tiedonkulku ja vuorovaikutus asiakkaiden ja sosiaalitoimen välillä eivät kaikissa tilanteissa toimi.

### **Rasismi ja turvallisuuden tunne**

Lieksassa somalien kohtaama väkivalta oli merkittävästi yleisempää ja heidän turvallisuuden tunteensa vähäisempi kuin muita kieltä puhuvien. Tämä viittaa siihen, että väkivallan uhka on yhteydessä rasismiin ja ennakkoluuloihin. Huolimatta siitä, että varsinkin somalinkieliset ja miehet kohtaavat Lieksassa sekä fyysistä että sanallista väkivaltaa, kyselyyn osallistujista 84 prosenttia vastasi tuntevansa olonsa siellä turvallisiksi. Tulos on kohtuullinen ottaen huomioon, miten paljon Lieksan maahanmuuttoon liittyvät ongelmat ovat olleet esillä julkisuudessa. Toisaalta turvallisuuden tunteeseen vaikuttavat monet muutkin seikat kuin väkivaltakokemukset. Kuitenkin, kun on kyse rasismista, väkivallasta ja turvattomuudesta, tavoitteena on, että jokainen tuntee olonsa turvallisiksi. Merkille pantavaa on, että lähes kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä Lieksan poliisin toimintaan. Tätä voi pitää saavutuksena kaupungissa, jossa joka kolmannen somalia puhuvan vastaajan omaisuutta on tuhottu ja lähes joka kolmatta on uhattu vahingoittaa fyysisesti.

### **Oman kielen ja uskonnon opetus**

Äidinkielen ja oman uskonnon opetukseen kouluissa ei ole helppo löytää ratkaisuja paikallistasolla, koska koulujen opetussuunnitelmien tavoitteet asetetaan valtakunnallisesti. Tämä ei kuitenkaan saa tarkoittaa, että kunnissa sivutetaan toive oman uskonnon ja äidinkielen opetuksesta. Asiasta on hyvä keskustella sekä maahanmuuttajien kesken että yhdessä viranomaisten ja kolmannen sektorin

toimijoiden kanssa. Näin voisi löytyä ratkaisu tilanteessa, jossa oman kielen ja uskonnon opetuksen puute koetaan akuutiksi ongelmaksi.

### **Toimeentulo ja työllistyminen**

Työllistymispalveluista vastaajat olivat tyytyväisimpiä suomen kielen kursseihin. Muilta osin tyytyväisyyttä TE-toimiston palveluihin olisi syytä selvittää tarkemmin esimerkiksi haastattelujen avulla, koska työllistyminen on noussut keskeiseksi kysymykseksi varsinkin pitempään Lieksassa asuneiden maahanmuuttajien kohdalla. On pohdittava, mistä johtuu, että alle puolet vastaajista ilmoitti, että hänelle oli tehty kotouttamissuunnitelma, ja että 44 prosenttia vastaajista ilmoitti olevansa tyytymättömiä TE-toimistosta saamaansa työllistymisen tukeen. Myös TE-toimiston tulkkaukseen oltiin verraten tyytymättömiä. Lieksan kaltaisilla paikkakunnilla työllistyminen on haastavaa, mutta sitäkin tärkeämpää on, että asiakkaat kykenevät vaikuttamaan itseään koskeviin päätöksiin ja ymmärtämään niiden seuraukset. Palveluiden siirtyminen nettiin ei palvele asiakkaita, joilla on vaikeuksia suomen kielen kanssa tai joille palvelujärjestelmä ei ole lähtökohtaisesti tuttu. Työvoimaviranomaiset tekevät maahanmuuttajien kotoutumisen kannalta ratkaisevia päätöksiä ja on tärkeää, että asiakkaat ymmärtävät tehdyt ratkaisut ja sitoutuvat niihin. Korkean työttömyyden vaivaamilla paikkakunnilla maahanmuuttajien työllistymiseen ja yrittäjyyteen on kiinnitettävä erityistä huomiota ja löydettävä uusia tapoja toimia yhdessä asiakkaiden kanssa.

### **Tietoa ja vuorovaikutusta**

Ongelmia ilmenee erityisesti niissä tilanteissa, joissa maahanmuuttajataustaiset kokevat, etteivät he saa riittävästi tietoa tai ettei heihin suhtauduta kunnioittavasti viranomaisten taholta. Sen sijaan vaikuttaa siltä, että vaikeista asioista (esimerkiksi somalien autojen rikkomiset) huolimatta, luottamusta on mahdollista rakentaa, jos tahtoa tähän löytyy. Maahanmuuttajat eivät useinkaan koe tarvitsevansa sen enempää tai erityisempiä palvelua kuin mitä kantaväestölle on tarjolla, mutta he toivovat tulevansa asiallisesti kohdelluiksi palvelujen käyttäjinä. Osa heidän kohtaamistaan vaikeuksista on selkeästi rakenteellisia, kuten korkea työttömyys, mutta moniin ongelmiin on mahdollista löytää ratkaisuja, mikäli halukkuutta vuorovaikutukseen on. Tämä asettaa varsinkin johtavissa asemassa olevien työhön uusia haasteita, kun vuorovaikutuksen muotoja ja vaikeaksi koettuja asioita tuodaan käsittelyyn tilanteessa, jossa osapuolet kokevat muutokset vastentahtoisiksi. Kyselyn tulokset viittaavat kuitenkin siihen, että tämän suhteen Lieksassa on paljon saavutettavissa.

## 6 KIRJALLISUUS

---

Kela (2015) Muissa elämäntilanteissa. [http://www.kela.fi/muutto-suomeen\\_muissa-elamantilanteissa#pako](http://www.kela.fi/muutto-suomeen_muissa-elamantilanteissa#pako)

Kiuru, Berit (2014) Maahanmuuttajien oikeus sosiaaliturvaan ja terveydenhuoltoon: politiikat ja käytäntö Suomessa. Euroopan muuttoliikeverkoston julkaisuja. [http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/networks/european\\_migration\\_network/reports/docs/emn-studies/illegally-resident/08b.finland\\_national\\_report\\_social\\_security\\_fi\\_version.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/networks/european_migration_network/reports/docs/emn-studies/illegally-resident/08b.finland_national_report_social_security_fi_version.pdf)

Kuusela, Annika (2014) Tilastaselvitys maahanmuutosta Itä-Suomessa. Pohjois-Savo, Etelä-Savo ja Pohjois-Karjala. Ely-keskus. <https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/57952/Tilastaselvitys+maahanmuutosta+It%C3%A4-Suomessa/efbb0ca5-8b0d-49e9-891f-9f61b54f1ea9>

Uusikylä, Petri, Puurtinen, Sari, Terävä, Eeva & Kinnunen, Katri (2010) Maahanmuuttajat kuntalaisina. Selvitys maahanmuuttajien elämäntilanteesta ja palveluista Itä-Suomessa 2010. [https://www.tem.fi/files/33662/Maahanmuuttajat\\_kuntalaisina\\_selvitys.pdf](https://www.tem.fi/files/33662/Maahanmuuttajat_kuntalaisina_selvitys.pdf)

Väinämö, Jouki (2014) Joensuussa aloittaa klinikka paperittomille ihmisille. Yle Uutiset. [http://yle.fi/uutiset/joensuussa\\_aloittaa\\_klinikka\\_paperittomille\\_ihmisille/7250120](http://yle.fi/uutiset/joensuussa_aloittaa_klinikka_paperittomille_ihmisille/7250120)