

Espoon maahanmuuttajapalveluiden pakolaistaustaisten
asiakkaiden asiakaskokemuksia palveluista

Käytäntötutkimus

Mailis Uusiniemi 010900190
Lapsi-, nuoriso- ja
perhesosiaalityön
erikoistumiskoulutus
2019–2021
Lopputyö
Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
01.05.2021

Tiedekunta – Fakultet – Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Koulutusohjelma – Utbildningsprogram – Degree Programme Lapsi-, nuoriso- ja perhesosiaalityön erikoistumiskoulutus
Tekijä – Författare – Author Mailis Uusiniemi		
Työn nimi – Arbetets titel – Title Espoon maahanmuuttajapalveluiden pakolaistaustaisten asiakkaiden asiakaskokemuksia palveluista		
Työn laji – Arbetets art – Level Käytäntötutkimus	Aika – Datum – Month and year 01.05.2021	Sivumäärä– Sidoantal – Number of pages 38
Tiivistelmä – Referat – Abstract <p>Maahanmuuttajapalveluiden tehtävänä on tukea alkuvaiheen pakolaisten kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan sekä toteuttaa suunnitelmallista sosiaalityötä. Olen tutkinut Espoon maahanmuuttajapalveluiden pakolaistaustaisten perheiden asiakaskokemuksia ja keräsin tutkimukseni aineiston haastattelemalla kuutta asiakasperheen vanhempaa. Aineistoni perustuu erittäin pieneen otokseen eli tulosten yleistettävyys on rajallista. Lopputyöni teoreettis-käsitteellinen viitekehys on kohtaaminen asiakastyössä. Etsin tutkimuksessani vastauksia kahteen kysymykseen eli 1) kokivatko perheet saaneensa apua maahanmuuttajapalveluista ja 2) mitä kehittämissideoita perheillä oli maahanmuuttajapalveluille.</p> <p>Analysoin ryhmähaastatteluista keräämäni aineiston sisällönanalyysin avulla. Aineistoni perusteella asiakkaat kokevat maahanmuuttajapalveluista saadun aineettoman tuen (sosiaalinen ja henkinen tuki) tärkeämmäksi kuin maahanmuuttajapalveluista saadun aineellisen (rahallinen tuki). Tämän lisäksi aineistosta nousi esille asiakkaiden myönteiset ja kielteiset kokemukset maahanmuuttajapalveluista. Haastateltavat mainitsivat aineettoman tuen eli sosiaalisen ja henkisen tuen 31 kertaa ja aineellisen tuen yhdeksän kertaa. Sosiaalinen tuki näyttäytyy asiakkaan saamana tukena (ohjausta, neuvontaa, apua ja tietoa) ja henkinen tuki näyttäytyy asiakkaan saamana moraalisen tukena (rohkaisua, kannustusta ja motivaatiota) Espoon maahanmuuttajapalvelun työntekijöiltä. Haastateltavat asiakkaat antoivat myönteistä palautetta 29 kertaa ja kielteistä palautetta yhdeksän kertaa. Myönteisissä palautteissa mainittiin asiakkaan kannustaminen ja palvelualltius. Kielteisessä palautteessa mainittiin työntekijöiden vaihtuvuus sekä toivotun kotikäynnin toteutumatta jääminen.</p> <p>Haastateltavat asiakkaat ehdottivat kehitysehdotuksina Espoon maahanmuuttajapalveluille listaa asiakkaille siitä mihin kaikkiin asioihin asiakas voi saada apua, kotikäyntiä kaikille asiakkaille, erillisiä tapaamisia molempien vanhempien kanssa, harrastuskerhoja aikuisille sekä kuukausittain eri kieliryhmittäin pidettäviä infoja asiakkaille.</p> <p>Käytäntötutkimuksen avulla Espoon maahanmuuttajapalvelut saa lisätietoa asiakkaiden asiakaskokemuksista sekä kehitysideoita kokeiltavaksi ja mahdollisuuden kerätä kokeilujen kautta tietoa niiden vaikuttavuudesta.</p>		
Avainsanat – Nyckelord – Keywords Asiakaskokemus, kohtaaminen, aineeton ja aineellinen tuki, myönteiset ja kielteiset kokemukset, kehitysideat		
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information		

Sisällysluettelo

1. Johdanto	1
1.1. Aikaisempaa tutkimusta ja tutkimustuloksia	1
2. Kohtaaminen asiakastyössä	4
3. Tutkimuksen aineisto, sen kerääminen ja analysointi	7
3.1 Aineiston kerääminen	7
3.2 Ryhmähaastattelut	8
3.3 Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi	9
3.4 Aineiston tarkempaa analyysiä.....	10
3.5 Eettiset näkökulmat	14
4. Tutkimustulokset	16
4.1 Asiakkaan kokemus maahanmuuttajapalveluista saadusta aineellisesta tuesta	16
4.2 Asiakkaan kokemus maahanmuuttajapalveluista saadusta aineettomasta tuesta (sosiaalinen ja henkinen tuki)	17
4.3 Asiakkaiden myönteinen palaute	18
4.4 Asiakkaiden kielteinen palaute	19
4.5 Kehitys- tai muutosehdotuksia Espoon maahanmuuttajapalveluiden toimintatapoihin	20
5. Johtopäätökset	22
6. Pohdinta	23
Lähteet	26
Liitteet	28

1. Johdanto

Työskentelin Espoon maahanmuuttajapalveluissa sosiaalityöntekijänä perheiden tiimissä yhteensä noin kaksi vuotta vuosina 2017–2019 joten asiakaskohderyhmä, työssä käytössä olevat prosessit ja toimintatavat sekä osa työntekijöistä ovat minulle tuttuja. Työskennellessäni Espoon maahanmuuttajapalveluissa pohdin yhdessä muiden työntekijöiden kanssa asiakasperheiden tilanteita ja miten palvelumme vaikuttavat tai edesauttavat heidän kotoutumiseensa. Nyt tulokulmani asiaan on hieman toisenlainen, sillä selvitän asiakkaiden omia näkemyksiä heidän palvelukokemuksistaan.

Maahanmuuttajapalveluiden tehtävänä on tukea pakolaisten kotoutumista suomalaiseen yhteiskuntaan. Maahanmuuttajapalvelut antavat ohjausta, neuvontaa ja perustietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, sosiaalipalveluista, sosiaaliturvasta, asumisesta, suomen kielen opiskelusta, terveyspalveluista sekä perheenyhdistämisestä. Pakolaiset voivat hakea täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea maahanmuuttajapalveluista. Palveluneuvonnassa voi saada neuvoja ja ohjausta ilman ajanvarausta eri kielillä. Pakolainen voi olla maahanmuuttajapalvelujen asiakkaana yleensä enintään kolme vuotta ensimmäisestä väestörekisterimerkinnästä. (Pakolaisten kotoutumispalvelut/Espoo).

Espoon maahanmuuttajapalveluissa työskentelee viisi eri tiimiä: 1) Palveluneuvonta- ja Päivystystiimi, 2) Perheiden tiimi, 3) Aikuisten tiimi, 4) Jälkihuollon tiimi ja 5) ilman huoltajaa saapuneet alaikäiset, joista vastaavat Espoon ryhmäkoti ja perheryhmäkodit sekä sosiaalityön tiimi.

Tieteellis-käytännöllinen lopputyöni, jonka toteutan käytäntötutkimuksena, koskee perheiden tiimiä sekä sen asiakkaita. Perheiden tiimin esimiehenä toimii johtava sosiaalityöntekijä ja tiimissä työskentelee neljä sosiaalityöntekijää, neljä sosiaali-ohjaajaa sekä neljä ohjaajaa.

Käytäntötutkimukseeni osallistui tiimin esimies sekä sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat, joille esittelin käytäntötutkimukseni ja joiden kanssa yhdessä loin haastattelukysymykset. Tulen esittämään heille tutkimustuloksia sekä pohtimaan yhdessä niistä mahdollisesti seuraavia jatkokehitystoimenpiteitä.

1.1. Aikaisempaa tutkimusta ja tutkimustuloksia

Lotta Kokkonen (2018) on tutkinut Keski-Suomessa pakolaisten ja eri viranomaisten (maahanmuuttovirasto, poliisi, terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattilaiset) vuorovaikutusta

sosiaalisen tuen näkökulmasta ja Johanna Hiitola sekä Marja Peltola (2018) ovat tutkineet maahanmuuttajataustaisten vanhempien kokemuksia kohtaamisista neuvolan, varhaiskasvatuksen ja koulun työntekijöiden kanssa viidessä suomalaisessa kaupungissa. Tämän lisäksi Kaakkois-Suomen venäläistäustaisia perheitä ja heidän kokemuksiaan palvelujärjestelmästä on tutkittu (Jäppinen ym. 2007).

Kaksivuotinen (2017–2018) kaupunkisosaalityö ja kotoutuminen (Kauko) -hanke keskittyi maahanmuuttajien kanssa toteutettavan kaupunkisosaalityön tutkimiseen ja kehittämiseen. KAUKO-hankkeen loppuseminaarissa hankkeen tutkijat esittivät 12 suositusta kotoutumistyön tulevaisuuteen. Suositukset liittyivät viiteen teemaan, jotka nousivat tutkimuksen ja yhteisen kehittämisen johdosta: 1) Joustavuutta ja kompleksisuutta, 2) Huomio psykososiaaliseen ulottuvuuteen, 3) Turvallinen arki & kotoutumisen kokemuksellisuus, 4) Sosiaalisista suhteista väestösuhteisiin ja 5) Kotoutumisjärjestelmä stressitestissä.

Näihin KAUKO-hankkeen viiteen teemaan ehdotettiin kahta tai kolmea suositusta. Käsittelen muutamaa suositusta käytännön työntekijän näkökulmasta. Joustavuus ja kompleksisuus teeman osalta suositus oli 'monikielinen, matalan kynnyksen neuvonta' mitä alkuvaiheen pakolaiset saavat Espoon maahanmuuttajapalveluiden palveluneuvonnasta tarvittaessa koko kolmen vuoden asiakkuutensa ajan, jonka jälkeen apua voi saada asukastaloista tai järjestöjen kautta. KAUKO-hankkeessa todetaan, että "psykososiaalisen tuen merkitys osana kotoutumiseen liittyvää sosiaalityötä" on tärkeää. Hanke neuvoo ottamaan huomioon asiakasmitoituksen sekä ehdottaa yhtenä ratkaisumahdollisuutena täydennyskoulutusta työntekijöille mielenterveyden osaamisen edistämässä ja traumatietoisuudessa. Espoon maahanmuuttajapalvelujen toimitiloissa Matinkylässä työskentelee kolme sairaanhoitajaa, joita voi pyytää mukaan asiakastapaamisille, jonka lisäksi työntekijöillä on mahdollisuus konsultoida psykiatrista sairaanhoitajaa asiakasasioissa. Pakolaisten mielenterveystoimien valtakunnallisessa kehittämishankkeessa (PALOMA) luotiin eri alojen ammattilaisille kirjoitettu laaja käsikirja sekä sen pohjalta koulutuskokonaisuus pakolaisten mielenterveyden ja hyvinvoinnin kokonaisvaltaiseksi edistämiseksi. Nämä molemmat, käsikirja ja koulutus, ovat kaikkien käytettävissä netissä.

KAUKO-hanke peräänkuulutti myös rakenteellista työtä, jolla tarkoitettiin 1) tiedontuotantoa asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisesta merkityksestä, 2) tavoitteellisia toimenpiteitä ongelmien korjaamiseksi sekä 3) sosiaalityön asiantuntemuksen hyödyntämistä politiikan ja päätöksenteon apuna. Espoo toteutti toukokuussa 2019 seminaarin (Sosiaalinen raportointi kesäkuu 2019), jossa sosiaalisen raportoinnin avulla tuotettiin ja jaettiin tietoa sosiaalisista epäkohdista ja

ongelmista sekä asiakkaiden tilanteista osana rakenteellista sosiaalityötä. Espoon maahanmuuttajapalvelut toi kotoutumisen haasteina esille ylikalliit vuokrat sekä kotiäitien kotoutumispolut.

Viranomaisten näkökulmasta on tehty laaja määrä tutkimuksia siitä, millaista on työskennellä pakolaisten kanssa ja mitä työskentelyssä tulisi ottaa huomioon. Ohessa tietoa tutkimuksista luettelomaisesti aikajärjestyksessä vanhimmasta uusimpaan. Miten huomioida etninen monimuotoisuus (Pitkänen 2006), monikulttuurisuus ohjaus- ja neuvontatyössä (Puukari & Taajamo ja Parkkinen & Puukari 2007) sekä Lastensuojelu ja maahanmuuttaja-asiakkaat (Anis 2008). Luottamuksen rakentuminen pakolaisen ja viranomaisen välillä (Turtiainen 2009), virkailijoiden kokemuksia ja valmiuksia kohdata kulttuurisesti erilaisiksi kokemiaan asiakkaita (Hammar-Suutari 2009) sekä millaisella työotteella tulisi huomioida vähemmistöihin kuuluvien asiakasperheiden haasteita (Kriz & Skivenes 2010). Sosiaalityön ristiriitainen ja haastava rooli pakolaisasiakkaiden kanssa toimittaessa (Berg 2012) ja kotouttamisen rooli arjen kansalaisuuden rakentamisessa (Vuori 2015). Maahanmuuttaja asiakkaana julkisissa palveluissa (Novitsky 2016) sekä ohjeita maahanmuuttajien kunnioittavaan kohtaamiseen (Hiitola, Anis, Turtiainen & Alastalo 2018).

Asiakaskokemuksia asiakkaan, pakolaisen, näkökulmasta ei ole tutkittu kovin paljon pääkaupunkiseudulla. Espoossa aiheesta on tehty kaksi tutkimusta: käytäntötutkimus pakolaistaustaisten asiakkaiden palvelukokemuksista Espoon maahanmuuttajapalveluissa (Paraczký 2012) sekä asiakasraati Espoon maahanmuuttajapalveluissa aikuisten ja perheiden sekä nuorten tiimin osalta, jossa koottiin tietoa heidän asiakaskokemuksistaan (Amberg 2018). Helsingissä aiheesta on tehty yksi käytäntötutkimus koskien pakolaisten kokemuksista sekä odotuksista Helsingin maahanmuuttoyksikön palveluista (Dienel, Majander & Talvensaari 2019).

Asiakaskokemuksista olisi hyvä kerätä tietoa säännöllisin väliajoin, esimerkiksi joka vuosi tai joka toinen vuosi, jotta saadaan asiakkaan ääni kuuluville ja voidaan tarvittaessa kehittää omia toimintatapoja, prosesseja ja käytäntöjä. Espoon maahanmuuttajapalvelut kerää säännöllisesti palautetta asiakastyytyväisyyskyselyillä, mutta näiden avulla ei saada tarpeeksi yksityiskohtaista tietoa asiakaskokemuksista.

Käytäntötutkimukseni ensisijaisena tavoitteena oli selvittää, millaisia asiakaskokemuksia maahanmuuttajaperheillä on Espoon maahanmuuttajapalveluista. Halusin tietää miten asiakasperheet kokevat saaneensa apua omaan kotoutumiseensa palveluneuvonnasta, sosiaaliohjauksesta, suunnitelmallisesta sosiaalityöstä sekä ryhmämuotoisesti toteutetusta toiminnasta Espoon maahanmuuttajapalveluista. Käytäntötutkimukseni toisena tavoitteena oli

tuottaa uutta tietoa ja näkökulmia sekä mahdollisia kehitys- tai muutosehdotuksia nykyisiin toimintatapoihin.

Tutkimuskysymykseni olivat:

- Kokevatko perheet saaneensa apua maahanmuuttajapalveluista?
- Mitä kehittämideoita perheillä on maahanmuuttajapalveluille?

2. Kohtaaminen asiakastyössä

Olen valinnut lopputyöni teoreettiskäsitteelliseksi viitekehyyksi kohtaamisen käsitteen asiakastyössä. Kohtaamisen käsitettä on käsitelty eri näkökulmista, eri asiayhteyksissä sekä eri toimijoiden toimesta. Olen itse valinnut tarkastella käsitettä viiden eri toimijan näkökulmien kautta, jotka täydentävät toisiaan. Tuon myös esille omia näkökulmiani, jotka perustuvat käytännön työhöni sosiaalityöntekijänä kotoutujien kohtaamisissa.

Tommy Hellsten (2001, 26–33) kirjoittaa kohtaamisesta asiakastyöstä sekä siitä mikä auttaa kohtaamisessa. Hän tuo esille ammattilaisen auttamisen halun esteenä toisen ihmisen kohtaamiselle. Auttamisen halun kuuluu asiantuntemus, ammatillisuus tai muodollinen pätevyys ja ongelmien ratkaisukyky. Ihmisen kohtaamiseen liittyy puolestaan ihmisen heikkouden kohtaaminen ja hyväksyminen sekä auttajan yhteys omaan ihmisyyteen. Jos nämä ennakoedellytykset – auttamisen halu sekä heikkouden ja ihmisyyden ymmärtäminen - toteutuvat, niin auttaja pystyy kohtaamaan autettavan ja olemaan läsnä. Hellstenin (2001, 34) mukaan ”Läsnäoleminen on auttamisessa tärkeämpää kuin neuvojen ja vastausten antaminen.” Kun kyseessä on kotoutumiseen liittyvät kohtaamiset asiakkaan ja sosiaalityön ammattilaisen välillä, oletan asiakkaan odottavan saavansa ammattilaiselta läsnäolon lisäksi ohjeita ja neuvoja eli kyse ei ole terapeuttisista kohtaamisista.

Kaarina Mönkkönen (2002 ja 2018) käsittelee kohtaamista vuorovaikutustapojen tai orientaatioiden sekä vuorovaikutuspositioiden kautta. Asiantuntijakeskeisessä orientaatiossa toimintaa ohjaa asiantuntijoiden määrittämät tulkinnat ja tavoitteet, kun taas asiakaskeskeisessä orientaatiossa korostetaan asiakkaan tarpeita ja kokemusmaailmaa (Mönkkönen 2002, 53–55). Dialogisuutta lineaarisesti kuvatessa toisessa päässä on asiantuntijan dominoivuus sekä asiantuntijavalta ja toisessa päässä asiakaskeskeisyys, loputon kuuleminen sekä joustaminen (Mönkkönen 2018, 121). Dialogi tarkoittaa kaksinpuhelua, vuoropuhelua tai keskustelua jolla ”halutaan korostaa vuorovaikutuksen vastavuoroisuutta, moniäänisyyttä ja moniarvoisuutta myös sosiaalialan

asiakastyössä” (Mönkkönen 2002, 33). Dialogisuus voidaan käsittää suhteena, jossa ihmiset vaikuttavat toisiinsa ja vaikuttuvat toisistaan ja tämä voidaan kokea vaihtoehtoisesti mahdollisuutena tai uhkana (Mönkkönen 2002, 42–43).

Kaikissa kolmessa vuorovaikutusorientaatiossa – asiantuntijakeskeisyys, asiakaskeskeisyys ja dialogisuus – on myös heikkouksia. Asiantuntijakeskeisyydessä heikkoutena on asiantuntijavalta ongelmien määrittelyssä. Asiakaskeskeisyydessä heikkoutena on mukaan menemisen ongelmat ja ristiriitojen sekä valta – ja vastuusuhteiden huomiotta jättäminen. Dialogisuudessa heikkoutena on yhteisymmärryksen näennäisyys ja vaikeus. (Mönkkönen 2002, 63). Mönkkösen (2018, 135) mukaan kohtaaminen eli ”dialoginen vuorovaikutus onnistuu parhaiten yhteistoiminnallisessa suhteessa, jossa asiakas ja työntekijä luottavat toisiinsa.”

Dialogisten kohtaamisten kulttuuria ja suhteissa rakentuvia käytäntöjä (Arnkil & Seikkula 2014) sovelletaan monissa eri toimintaympäristöissä (koulu, terveydenhuolto, sosiaalitoimi) erilaisten menetelmien (läheisneuvonpito, huolten puheeksiottaminen) ja toimintatapojen avulla. Avoin dialogi – esimerkkinä dialogisesta kohtaamisesta - oli 1990-luvulla käyttöön otettu hoitoprosessi psykiatrasta hoitoa tarvitsevien potilaiden kohdalla. Kyse oli uudeltaisesta lähestymistavasta, jossa potilaan sosiaalinen verkosto otetaan mukaan hänen hoitoprosessiinsa. Hoitava työryhmä oli vastuussa hoidosta, johon sai osallistua eri toimijoita potilaan sekä tämän perheen lisäksi ja hoidon oli mahdollista tapahtua eri paikoissa (koti, sairaala, muut paikat). Hoidon tavoitteena oli kuulla kaikkia hoitoon osallistuvia samanarvoisina toimijoina, jonka perusteella luoda yhteinen ymmärrys tekijöistä, jotka vaikuttavat potilaan kriisiin. Pääpaino oli dialogin synnyttämisessä sen sijaan kuin potilaan oireiden poistamisessa. Hoitoprosessi vähensi potilaiden lääkityksen tarvetta. Avoin dialogi -menetelmää on tutkittu ja tutkimusten mukaan sen toimivuus perustuu välittömään apuun, perhe- ja verkostokeskeisyyteen sekä dialogisuuteen, joka on mahdollistanut lääkityksen välttämisen. (Arnkil & Seikkula 2014, 44–55)

Koen, että kotoutujan asiakaskohtaamisissa sosiaalityön ammattilaisen tavoitteena on dialogisuus, mutta kotoutujaan verrattuna ammattilainen on asiantuntijan roolissa yrittämässä selvittää asiakkaan tarpeita ja vastaamassa niihin palvelujärjestelmän mahdollistamissa puitteissa.

Eero Suonisen (2000, 67–104) lähestymistapa asiakkaiden kohtaamiseen on yllättävä, sillä hän vertaa erilaisia kohtaamisia eri tanssilajeihin ja – tyyleihin. Esimerkkejä kohtaamisista tanssilajeja hyödyntäen ovat tiedonjakojenkka, haastatteluhumppa ja neuvonantotango. Tanssilajit voivat sekoittua tapaamisen aikana ja sillä onko kyseessä ammattilaisen, vai asiakkaan aloitteesta tapahtuva kohtaaminen on merkitystä. Edellä jo mainittujen tanssilajien lisäksi kyseessä voi olla

kriittinen vihjaaminen, ongelmista kertominen ja kannustus. Vuorovaikutus kohtaamisessa voi toimia tai olla toimimatta riippuen siitä, miten toinen vastaa toisen aloitteeseen eli onko asetelma synkroninen vai ei. Esimerkiksi jos tanssiinkutsuna on haastattelun aloittaminen, niin tämä vaatii toiselta osallistujalta haastateltavaksi asettumista ja neuvonannon aloittaminen vaatii toiselta osapuolelta neuvon vastaanottajaksi asettumista. Jos asetelma on epäsynkroninen, niin on mahdollista hakea yhteensopivuutta jonkun toisen tanssilajin avulla. Asiakaskohtaamisia voi mielestäni helposti verrata tanssilajeihin (tiedonjakojenkka, haastatteluhumppa ja neuvonantotango), joissa joskus tanssi onnistuu ja joskus epäonnistuu. Asiakkaan sekä sosiaalityön ammattilaisen odotuksilla tapaamisen osalta on suuri merkitys, sillä kummallakin on etukäteen ennakkokäsitys siitä mitä odottaa tapaamiselta. Jos asiakkaan tai sosiaalityön ammattilaisen odotukset eivät täyty, niin jompikumpi tai molemmat voi silloin olla pettynyt kohtaamiseen sekä tapaamiseen.

Johanna Hiitola ym. (2018) käsittelevät kotoutumiseen kuuluvia kohtaamisia, jotka liittyvät palvelujärjestelmään tai viranomaisiin. Heidän määrittelynsä mukaan kohtaaminen on ”toimintaa, jossa tapahtuu jotain”, mutta niissä myös ”rakennetaan merkityksiä, etsitään yhteisiä määritelmiä ja niiden perusteella päädytään toimimaan tai ymmärtämään asioita uusilla tai vanhoilla tavoilla.” (Hiitola ym. 2018, 10). Kohtaamiskokemuksilla on merkitystä hyvinvoinnin kokemuksille, jonka lisäksi ”kohtaamiset ja niissä muotoutuvat merkitykset voivat vahvistaa tai vaikeuttaa ihmisten osallisuutta ja toimijuutta.” (Hiitola ym. 2018, 6) Myös arkisten tilanteiden ulkopuoliset tekijät kuten media sekä sen antama kuva jostakin määrittävät kohtaamisia (Hiitola ym. 2018, 17). Arvostavien kohtaamisten ratkaisuksi ja onnistumisen edellytyksiksi esitetään kuuntelemista ja kysymistä (Hiitola ym. 2018, 11). Työntekijän ja asiakkaan suhdetta voi tarkastella yhteiskunnallisena (työntekijän rooli viranomaisena ja asiakkaan rooli kansalaisena), institutionaalisenä (työntekijä edustaa tiettyä instituutiota ja asiakas edustaa kyseisen instituution asiakasta), ammatillisena (työntekijä tietyn profession edustajana ja asiakas avun tarvitsijana) sekä vuorovaikutuksessa rakentuvana suhteena. Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa olennaista ja keskeistä on kohtaaminen ja suhteen rakentaminen kahden ihmisen välillä (Hiitola ym. 2018, 12). Koen, että asiakkaan ja sosiaalityön ammattilaisen suhde perustuu kohtaamiseen sekä luottamuksellisen suhteen rakentamiseen askel askeleelta asiakassuhteen jatkumisen ja ajan myötä.

Yhteenvedonomaaisesti tuon esille, että kohtaamisessa keskeistä on auttamisen halu ja ihmisen kohtaamisen kyky (Hellsten 2001, 26–34), dialogisuus ja luottamus (Mönkkönen 2002, 33, Mönkkönen 2002, 42–43 & Mönkkönen 2018, 135 sekä Arnkil & Seikkula 2014, 44–55),

vuorovaikutus ja valmius vastata toisen aloitteeseen (Suoninen 2000, 67–104) sekä suhteen rakentaminen kuuntelemalla ja kysymällä (Hiitola ym. 2018, 6 & 11–12).

3. Tutkimuksen aineisto, sen kerääminen ja analysointi

3.1 Aineiston kerääminen

Keräsin tutkimukseni aineiston haastattelemalla kuutta asiakasperheen vanhempaa, jotka ovat Espoon maahanmuuttajapalveluiden perheiden tiimin asiakkaita. Aineistoni koostuu kahdesta ryhmähaastattelusta, joista toisen toteutin suomeksi ja toisen englanniksi.

Esittelin käytäntötutkimustani Espoon maahanmuuttajapalveluiden perheiden tiimin tiimikokouksessa 19.2.2020, jossa sovimme, että työntekijät auttavat minua haastateltavien etsimisessä. Haastattelukysymyksiä pohdin yhdessä perheiden tiimin sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa suunnittelukokouksessa 5.3.2020. Tämän kokouksen jälkeen loin haastattelukysymykset (liitteet 3 ja 7). Seuraavaksi hain tutkimuslupaa Espoon kaupungilta, joka myönnettiin 23.4.2020. Suunnitelmani oli toteuttaa haastattelut kevään/alkukesän 2020 sekä syksyn 2020 aikana.

Kesäkuun 2020 alussa otin sähköpostitse yhteyttä Espoon maahanmuuttajapalveluiden perheiden tiimin sosiaaliohjaajiin ja sosiaalityöntekijöihin sekä pyysin heidän apunsa haastateltavien löytämisessä. Toimitin heille sähköpostin liitteinä haastateltaville eteenpäin toimitettavaksi saatekirjeen tai tiedotteen (liitteet 1 ja 5) tutkimuksestani, haastattelukysymykseni (liitteet 3 ja 7) sekä kerroin kahdesta vaihtoehtoisesta haastatteluajasta.

Lähtämäni ensimmäisen sähköpostini perusteella sain yhden suomenkielisen haastateltavan ja kaksi englanninkielistä haastateltavaa asiakasta. Toisen yhteydenottoni jälkeen sain vielä yhden englanninkielisen haastateltavan asiakkaan lisää. Kolmannen sähköpostiviestini jälkeen kaksi työntekijää yritti vielä auttaa minua lisähaastateltavien asiakkaiden hankkimisessa.

Torstaina 25.6.2020 pidettävään suomenkieliseen ryhmähaastatteluun lupautui alustavasti viisi haastateltavaa ja torstaina 2.7.2020 pidettäväksi sovittuun englanninkieliseen ryhmähaastatteluun yhdeksän haastateltavaa. Lopputuloksena suomenkieliseen ryhmähaastatteluun osallistui kolme asiakasta samoin kuin englanninkieliseen ryhmähaastatteluun. Yhteensä haastattelin kuutta eri lapsiperheen vanhempaa. Molempiin ryhmähaastatteluihin osallistui yksi nainen ja kaksi miestä.

Pääkaupunkiseudulla aiemmin toteutettujen pakolaisten asiakaskokemuksia koskevien tutkimusten (Paraczky 2012, Amberg 2018 ja Dienel ym. 2019) perusteella olin tietoinen siitä, että osa haastatteluun suostuneista voi jättää tulematta haastattelutilaisuuteen. Huonoin lopputulos oli Espoossa kaksi (2) asiakasraatiin osallistunutta 20 kutsutun sijasta eli osallistumisprosentti oli vain 10 % (Amberg 2018, 18–19). Helsingissä (Dienel ym. 2019, 17) kolmeen ryhmähaastatteluun osallistui yhteensä kuusi henkilöä sovittujen 12 sijaan eli osallistumisprosentti oli 50 %, mutta tämän lisäksi tutkimuksessa toteutettiin ylimääräisenä neljä yksilöhaastattelua. Toisessa Espoossa toteutetussa tutkimuksessa (Paraczky 2012, 9–11) ryhmähaastattelujen osallistumisprosentti oli 80 %. Yhden tutkimuksen ryhmähaastattelussa (Paraczky 2012, 11) eräs osallistuja kielsi haastattelun nauhoituksen uhkaamalla lähteä, jos haastattelu nauhoitetaan. En siis yllättynyt siitä, että ryhmähaastatteluihini osallistuneiden asiakkaiden lukumäärä oli pienempi kuin niihin lupautuneiden asiakkaiden lukumäärä. Päinvastoin olin positiivisesti yllättänyt, että molempiin haastatteluihin osallistui kolme asiakasta eikä kukaan heistä kieltäytynyt ryhmähaastattelun nauhoittamisesta.

3.2 Ryhmähaastattelut

Järjestin ryhmähaastattelut asiakasneuvotteluhuoneissa Espoon maahanmuuttajapalveluiden toimitiloissa Matinkylässä. Haastateltavat ovat Espoon maahanmuuttajapalvelujen asiakkaita ja asioivat siellä joten paikka oli heille tuttu. Ennen ryhmähaastattelun aloittamista esittelin itseni, jonka lisäksi kerroin haastattelun liittyvän keskeneräisiin opintoihini. Kerroin tapaamisen alussa haastateltaville tutkimuksestani, haastattelun todennäköisestä kestosta, kysymysten määrästä ja haastattelun nauhoittamisesta. Tämä oli toistoa sillä osallistujille oli jo kerrottu näistä yksityiskohdista siinä yhteydessä, kun heitä oli pyydetty osallistumaan ryhmähaastatteluun. Kerroin heille suostumuslomakkeesta (liitteet 2 ja 6), jonka pyysin heitä allekirjoittamaan ennen haastattelun alkua. Kysyin myös haastateltavien kiinnostuksesta saada itselleen yhteenveto tutkimuksen tuloksista ja siitä kiinnostuneita pyysin täyttämään toisen suostumuslomakkeen (liitteet 4 ja 8). Koin että molemmissa ryhmähaastatteluissa ilmapiiri oli myönteinen ja rento.

Suomenkielisen ryhmähaastattelun alussa yksi haastateltava otti puheeksi oman suomenkielen taitonsa sekä varmisti ennen haastattelun alkamista että hän voi tarvittaessa käyttää myös englanninkieltä. Suomenkielinen ryhmähaastattelu kesti 48 minuuttia ja 45 sekuntina.

Englanninkielisen ryhmähaastattelun alussa yksi haastateltava pyysi minua lukemaan haastattelukysymykset ääneen sillä hän osasi puhua englantia mutta ei lukea englantia. Englanninkielinen ryhmähaastattelu kesti yhden tunnin 22 minuuttia ja 52 sekuntia.

Englanninkielisen ryhmähaastattelun aikana jouduin useaan otteeseen palauttamaan haastateltavien mieleen, että tutkimukseni koskee vain heidän kokemuksiaan Espoon maahanmuuttajapalveluista. Haastateltavat ottivat puheeksi omia kokemuksiaan avun saamisesta eri tahoilta, vastaanottokeskuksesta asumisesta ja kohtelusta siellä, matkasta kotimaahan hakemaan alaikäisiä lapsia myönteisen perheenyhdistämisprosessin päätteeksi sekä kielteisistä päätöksistä perheen täysi-ikäisten lasten oleskelulupahakemuksiin.

Nauhoitin ryhmähaastattelut erillisellä nauhoituslaitteella sekä älypuhelimien nauhoitustoiminnolla. En luottanut täysin nauhoituslaitteeseen, jonka hankin näitä ryhmähaastatteluja varten, joten käytin älypuhelimien nauhoitustoimintoa varatoimena. Tiedän, että älypuhelimia ei tietoturvasyistä tule käyttää. Litteroin nauhoituslaitteelle äänittämäni haastattelut kesä-heinäkuussa 2020, jonka jälkeen tuhosin älypuhelimelle tallentamani tiedostot. Suomenkielisen litteroidun haastattelun pituus on hieman alle 14 sivua (fontin nimi calibri light, fonttikoko 11, riviväli 1) ja englanninkielisen litteroidun haastattelun pituus on hieman yli 26 sivua (fontin nimi calibri light, fonttikoko 11, riviväli 1).

3.3 Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi

Analysoin kerätyn aineiston sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysiä voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 80). Tuomi & Sarajärvi (2018, 80) jakavat sisällönanalyysin seuraaviin vaiheisiin: 1) päätä mikä tässä aineistossa tutkimuksen kannalta kiinnostaa, 2) käy läpi aineisto ja merkitse ne osat, jotka kiinnostaa, 3) luokittele, teemoita tai tyyppitele aineisto sekä 4) kirjoita yhteenveto. Kaikki muu aineisto eli se mitä ei tutkita eikä kiinnosta tulee jättää pois tutkimuksesta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 80).

Tutkin asiakkaiden kokemuksia Espoon maahanmuuttajapalveluista ja minua kiinnosti selvittää mistä palvelusta tai palveluista (ryhmämuotoinen toiminta, palveluneuvonta, sosiaaliohjaus, sosiaalityö) asiakkaat kokevat saaneensa apua omaan kotoutumiseensa. Toinen tutkimuksen tavoite on saada asiakkailta tietoa ja näkökulmia sekä kehitys- tai muutosehdotuksia nykyisiin toimintatapoihin Espoon maahanmuuttajapalveluissa.

Englanninkielisen ryhmähaastattelun aikana haastateltavat kertoivat muun muista kokemuksistaan avun saamisesta eri tahoilta. Rajasin nämä edellä mainitut osiot pois tutkimusaineistostani, koska tutkin vain asiakkaiden kokemuksia tai heidän kehitysehdotuksiansa Espoon maahanmuuttajapalvelujen palveluista.

Pidettyäni ryhmähaastattelut litteroin nauhoittamani haastattelut. Luin litteroituja haastatteluja läpi usean kerran ja mietin mikä aineistossa kiinnostaa sekä auttaa vastaamaan tutkimuskysymyksiini. Keräsin litteroiduista haastatteluista alkuperäisilmauksia, jotka pelkistin. Aineiston pelkistämisen jälkeen ryhmittelin pelkistetyt ilmaiset alaluokiksi, joista etsin samankaltaisuuksia tai vaihtoehtoisesti eroavaisuuksia. Jatkoin luokittelua yhdistämällä alaluokkia yläluokiksi. Tämän jälkeen yhdistelin yläluokkia pääluokiksi. Pääluokat nimesin aineistosta nousevien ilmiötä kuvaavien aiheiden mukaan. Lopuksi loin pääluokista yhdistäviä luokkia. Yhdistävän luokan tehtävä on olla yhteydessä tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 94).

Taulukko 1 Esimerkki aineiston luokitteluprosessista

Alkuperäisilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
Aina mä sain apua tämä toimisto lasten harrastukset.	Apu lasten harrastuksiin	Ohjaus ja neuvonta lasten harrastuksien osalta	Ohjaus ja neuvonta	Asiakkaan kokemus maahanmuuttajapalveluista saadusta (aineettomasta) tuesta/sosiaalinen tuki
Minä sain apua esimerkiksi ajanvarauksiin.	Apu ajanvarauksiin	Ohjaus ja neuvonta ajanvaraamisten tekemisissä		
Aina minä sain tässä apua	Apu - yleisesti ottaen	Ohjaus ja neuvonta yleisesti		

3.4 Aineiston tarkempaa analyysiä

Luettuani litteroituja ryhmähaastatteluja useaan kertaan, keräsin aineistoista haastateltavien alkuperäisilmauksia, jotka kopioin excel-tiedostoon. Suomenkielisestä litteroidusta materiaalista poimin 51 alkuperäisilmausta ja englanninkielisestä litteroidusta aineistosta 25 alkuperäisilmausta eli yhteensä poimin 76 alkuperäisilmausta. En kääntänyt englanninkielistä litteroitua aineistoa suomeksi vaan käsittelin aineistoa englanniksi. Tein kaikista alkuperäisilmauksista pelkistettyjä ilmauksia, mutta tässä vaiheessa tein englanninkielisistä alkuperäisilmauksista pelkistetyt ilmaukset suomeksi (taulukot 2 ja 3).

Taulukko 2 Alkuperäisilmauksia ja pelkistettyjä ilmauksia (suomenkielinen ryhmähaastattelu)

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetyt ilmaukset
Jos mä sain Kelasta päätös, ..., heti minä tulen tänne ja kysyn apua ja minä sain vastaus.	Apu koskien KELAn päätöksiä
Tukea maksuminen esimerkiksi suomen kielen kurssin lasku. Kaikki matkaliput. Öö. Lapsille jotain – se on polkupyörä raha tai jotain muuta.	Rahallista tukea (kielikurssiin, matkalippuihin, lasten polkupyöriin)
Joka aika mun oma sosiaalityöntekijä soitti "Miten menee?" (koska oli(n) töissa)	Toistuvia soittoja/puheluita, jossa kysytty kuulumisia
Tämä nainen motivoi minä mennä yksi testiin..."Mene ja tee, sinulla on hyvä suomen kieli." Ja mä menin ja ensimmäinen kerta ja minulla onnistui.	Työntekijä motivoi asiakkaan menemään (yksi) kielikokeeseen
Minä tiedän, että ohjaaja [korvattu nimi työtehtävällä] tekee hakemuksia hyvin.	Työntekijän osaamisen tunnustaminen ja esilleottaminen esimerkin avulla.
se [palveluneuvonta] toimii. Sanoin että kun mulla oli jotain kulumuksia tai ongelmia niin se oli selvitetty ja ... Ja ratkaistettu hovin [hyvin].	Hyä ja toimiva neuvonta ja ohjaus palveluneuvonnasta

Taulukko 3 Alkuperäisilmauksia ja pelkistettyjä ilmauksia (englanninkielinen ryhmähaastattelu)

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetyt ilmaukset:
I went to those [service point]. I wanted to know about KELA. So, they explained to me, you need to apply this, you need to apply...now they have some limited service. But now they can help over phone.	Apu palveluneuvonnasta KELA asioihin. Ohjeistus KELA asioissa. Palveluneuvonnan apu kasvokkain rajallista mutta asiakas voi saada apua myös puhelimitse.
While applying for family reunification my social worker helped me a lot really...for applying and filling the papers.	Apu perheenyhdistämisen(hakemukseen/prosessiin) liittyen.
I am very thankful for social workers. Unfortunately when I got my residency, I didn't know what to do. ...then my friends told me how to go about this. And then later, I got the help with the furniture, all right, furniture money. Then washing machine, ...I'm very happy, I'm very happy with this so I got these kinds of helps. I went to doctor and for some appointment taken by my nurse. They were ok.	Kiitollisuus (sosiaali)työntekijöitä kohtaan. (Rahallinen) apu huonekaluihin ja pesukoneeseen. Onnellisuus avunsaamisesta. Apu terveydenhuollon ajanvarauksien tekemisessä.
Very easy [to get an appointment]...in the giving the time. Anytime I want an appointment, she give it me.	Helppo saada tapaamisaika. Saan tapaamisajan aina kun pyydän sitä.

Lähdin seuraavaksi muodostamaan pelkistetyistä ilmauksista alaluokkia ryhmittelemällä ja yhdistämällä pelkistettyjä ilmauksia (taulukko 4). Samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet muodostavat alaluokat (Tuomi & Saarijärvi 2017, 94).

Taulukko 4 Alaluokkia pelkistetyistä ilmaisuista

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokat
Rahallista tukea [täydentävä toimeentulotuki] kielikurssiin, matkalippuihin ja lasten polkupyöriin	Rahallinen tuki (kielikurssiin, matkalippuihin, lasten polkupyöriin)
Toistuvia soittoja/puheluita, jossa kysytty kuulumisia	Kommunikointi/ vuorovaikutus
Työntekijä motivoi asiakkaan menemään [yki] kielikokeeseen	Kannustus
Hyvä ja toimiva neuvonta ja ohjaus palveluneuvonnasta	Neuvonta ja ohjaus, palvelu
Apu ja ohjeistus palveluneuvonnasta KELA asioissa.	Ohjaus ja neuvonta (KELA asioissa)
Työntekijän kannustaminen ja asioiden opettaminen asiakkaalle.	Motivointi, omatoimisuuteen kannustaminen
Palveluneuvonnan apu kasvokkain rajallista mutta asiakas voi saada apua myös puhelimitse.	Ohjaus ja neuvonta kasvokkain tai puhelimitse

Jatkoin luokittelua yhdistämällä alaluokkia yläluokiksi (taulukko 5).

Taulukko 5 Yläluokkia alaluokista

Alaluokat	Yläluokat
Ohjaus ja neuvonta lapsen/lasten koulun vaihtoon liittyen	Ohjaus ja neuvonta
Ohjaus ja neuvonta KELA päätöksistä	
Ohjaus ja neuvonta kielikurssihakemuksissa ja myös muiden hakemusten täyttämässä	
Ohjaus ja neuvonta laskujen maksamisessa	
Ohjaus ja neuvonta asuntoasioissa	
Ohjaus ja neuvonta lasten harrastuksien osalta	
Rahallinen tuki (kielikurssiin, matkalippuihin, lasten polkupyöriin)	Rahallinen tuki
Rahallinen tuki (uimahallirannekkeisiin)	
Rahallinen tuki (laskuun)	
Rahallinen tuki (alkuavustukseen)	
Kommunikointi/ vuorovaikutus	Vuorovaikutus, empatia, motivointi
Avuliaisuus, avun antaminen	
Kannustaminen	
Tiedon ja osaamisen kertymisen mahdollistaminen; Omatoimisuuteen kannustaminen.	Kannustus, luottamus, jaettu ymmärrys
Luottamus avunsaamisesta	
Yhteinen jaettu kokemus tai ymmärrys	

Aineiston klusteronnin eli ryhmittelyn jälkeen on vuorossa aineiston abstrahointi eli käsitteellistäminen. Käsitteellistämässä erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Ryhmittelyn katsotaan olevan osa abstrahointiprosessia eli käsitteellistämistä. Käsitteellistämässä edetään alkuperäisdatan käyttämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Käsitteellistämistä jatketaan yhdistelemällä luokituksia, niin kauan kuin se aineiston sisällön näkökulmasta on mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2017, 95). Taulukoissa 6–8 esittelen aineiston käsitteellistämistä eli esittelen asiakkaan kokemuksia Espoon maahanmuuttajapalveluista saamastaan aineellisesta, sosiaalisesta ja henkisestä tuesta.

Taulukko 6 Asiakkaan saama aineellinen tuki

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Rahallinen tuki (kielikurssiin, matkalippuihin, lasten polkupyöriin)	Rahallinen tuki	Aineellinen tuki
Rahallinen tuki (uimahallirannekkeisiin)		
Rahallinen tuki (laskuun)		
Rahallinen tuki (alkuavustukseen)		

Taulukko 7 Asiakkaan saama sosiaalinen tuki

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Ohjaus ja neuvonta lapsen/lasten koulun vaihtoon liittyen	Ohjaus ja neuvonta	Tiedon ja tuen antaminen
Ohjaus ja neuvonta KELA päätöksistä		
Ohjaus ja neuvonta kielikurssihakemuksissa ja myös muiden hakemusten täyttämässä		
Ohjaus ja neuvonta laskujen maksamisessa		
Ohjaus ja neuvonta asuntoasioissa		
Ohjaus ja neuvonta lasten harrastuksien osalta		

Taulukko 8 Asiakkaan saama henkinen tuki

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Kommunikointi/ vuorovaikutus	Vuorovaikutus, empatia, motivointi	Henkinen tuki
Avuliaisuus, avun antaminen		
Kannustaminen		
Tiedon ja osaamisen kertymisen mahdollistaminen; Omatoimisuuteen kannustaminen.	Kannustus, luottamus, jaettu ymmärrys	
Luottamus avunsaamisesta		
Yhteinen jaettu kokemus tai ymmärrys		

Olen identifioinut aineistostani kaksi yhdistävää luokkaa, jotka ovat:

1. Asiakkaan kokemus maahanmuuttajapalveluista saadusta aineellisesta tuesta
2. Asiakkaan kokemus maahanmuuttajapalveluista saadusta aineettomasta tuesta (sosiaalinen ja henkinen tuki)

Tämän lisäksi tunnistin aineistostani kaksi muuta asiakaskokemusta kuvaavaa yhdistävää luokkaa, jotka ovat:

3. Asiakkaan myönteinen palaute
4. Asiakkaan kielteinen palaute

3.5 Eettiset näkökulmat

Toteutin tutkimukseni ryhmähaastattelujen avulla. Osallistuminen oli haastateltaville vapaaehtoista eikä osallistujia valikoitu tiettyjen vastauksien tavoittelemiseksi. Ryhmähaastatteluun osallistujille kerrottiin etukäteen tutkimuksen tarkoituksesta, kysymyksistä sekä miksi tutkimus tehdään. Sekä Espoon maahanmuuttajapalveluiden työntekijät, jotka auttoivat haastateltavien hankinnassa, että tutkimuksen tekijä kertoi haastateltaville tutkimuksesta. Tutkimuksen tekijänä kerroin myös haastateltaville tutkimuksen valmistumisen aikataulusta.

Espoossa, kuten muissakin Suomen kunnissa, tarvitaan tutkimuslupa tutkimuksiin ja opinnäytetöihin, joissa kerätään tai käsitellään Espoon sosiaali- ja terveystoimen asiakkaita

koskevia tietoja riippumatta aineistonhankintamenetelmästä. Myös Espoon kaupungin työntekijöiden on haettava tutkimuslupa, jos tutkimusta ei tehdä yksinomaan virka- tai työtehtävissä, vaan esimerkiksi osana opintoja. Käytäntötutkimukseni on osa opintojani eikä liity virkatehtäviini, joten hain tutkimuslupaa siihen Espoon kaupungilta. Espoolla on käytössä määrämuotoinen tutkimuslupahakemus sekä erilliset ohjeet sen täyttämiseen (Tutkimusluvut). Sain tutkimusluvan 23.4.2020.

Minulta kysyttiin muutamia tarkentavia kysymyksiä hakiessani Espoon kaupungilta tutkimuslupaa. Näistä ensimmäinen koski asiakastietoja, mutta en kerännyt tutkimuksessa asiakastietoa joten henkilökisteriä ei syntynyt. Toinen kysymys koski kirjallisten suostumuslomakkeiden (liitteet 2 ja 6) säilyttämistä ja tuhoamista, johon vastasin säilyttäväni ne lukollisessa säilytyspaikassa ja tuhoavani ne tutkimuksen valmistuttua laittamalla ne työpaikkani tietoturvaroskakkoriin. Kolmas kysymys käsitteli salassapitoa eli esitettiin huoli siitä, että mahdollisesti salassapidettävää tietoa kuten tietoa saaduista palveluista siirtyy ryhmähaastattelun aikana haastateltavien keskuudessa. Ehdotus joka hyväksyttiin oli se, että Espoon maahanmuuttajapalveluiden työntekijät kertovat etukäteen haastateltaville salassapidosta kysyessään asiakkaiden halukkuutta osallistua haastatteluun, jonka lisäksi tutkija ottaa salassapidon puheeksi haastateltavien kanssa ryhmähaastattelun alussa. Neljäs kysymys koski tutkimuksen yhteenvedon lähettämistä postitse haastatelluille. Lakimiehen mukaan haastateltavilta täytyi pyytää tähän suostumus, jotta heidän osoitetietonsa voidaan katsoa Efficia-asiakastietojärjestelmästä tutkimuksen yhteenvedon postitusta varten. Kysyin ryhmähaastattelujen alussa haastateltavien kiinnostuksesta saada tutkimuksen yhteenvedo. Pyysin tutkimuksen yhteenvedosta kiinnostuneita haastateltavia allekirjoittamaan erillisen suostumuslomakkeen (liitteet 4 ja 8) tätä varten. Ryhmähaastattelujen jälkeen lähetin tutkimuksen yhteenvedosta kiinnostuneiden suostumuslomakkeet Espoon maahanmuuttajapalveluiden perheiden tiimin johtavalle sosiaalityöntekijälle, joka toimi tutkimukseni osalta Espoon yhteyshenkilönä.

Tutkijana olen ollut huolellinen ja tarkka. Olen hankkinut aineistoni kahden ryhmähaastattelun avulla ja analysoinut aineistoni sisällönanalyysiä käyttäen. Olen viitannut asianmukaisesti muiden tutkijoiden työhön käytäntötutkimuksessani. Olen suunnitellut, toteuttanut ja raportoinut tutkimuksestani tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti ja hankkinut tutkimukseeni siihen tarvittavan tutkimusluvan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6).

Olen varmistanut haastateltavien itsemääräämisoikeuden osallistumisen vapaaehtoisuuden avulla. Olen välttänyt haastateltavien vahingoittamisen kohtelemalla heitä arvostavasti, kiittämällä heitä

heidän osallistumisestaan ryhmähaastatteluun sekä kirjoittamalla heistä kunnioittavasti. Haastateltaviani ei pysty tunnistamaan suorasti eli yksilöivästi eikä epäsuorasti, sillä olen anonymisoinut heidän vastauksensa. En kerännyt haastateltaviltani henkilötietoja (nimi, osoite, puhelinnumero, henkilötunnus) enkä muitakaan taustatietoja (kansalaisuus tai Suomessa asumisen kesto vuosina). (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4–10).

Pyysin luvan nauhoittaa ryhmähaastattelut. Käsittelin haastatteluaineistoa luottamuksellisesti. Tutkimusaineistoa eli haastatteluja käsitteli vain tutkimuksen tekijä eli minä. Litteroin haastattelut ja häivytin haastateltavien tunnistetiedot litteroinnin yhteydessä. Tuhoan äänitetyt haastattelut kolmen kuukauden sisällä tutkimuksen valmistuttua. Säilytän litteroidut haastatteluaineistot omalla tietokoneellani. Tietokoneelle pääsyyn tarvitaan käyttäjätunnus ja salasana. Lukitsen tietokoneeni, kun poistun paikalta sammuttamatta tietokonetta. En tallenna tutkimusaineistoani muistitikulle.

4. Tutkimustulokset

Käsittelen tutkimustuloksiani – asiakkaiden kokemuksia heidän maahanmuuttajapalveluista saamastaan aineellisesta ja aineettomasta tuesta, asiakkaiden myönteistä ja kielteistä palautetta sekä asiakkaiden kehitysehdotuksia – hieman tarkemmin.

4.1 Asiakkaan kokemus maahanmuuttajapalveluista saadusta aineellisesta tuesta

Kansaneläkelaitokselta (KELA) asiakas voi hakea erilaisia ensisijaisia etuuksia (yleinen asumistuki, lapsilisä, työttömyysetuudet, opintoetuudet) sekä viimesijaisena etuutena toimeentulotukea. Asiakkaan asuinkunta voi asiakkaan hakemuksesta myöntää (tai evätä) täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea. Yleensä täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea haetaan aikuissosiaalityöstä, mutta alkuvaiheen pakolaiset hakevat näitä etuuksia Espoossa maahanmuuttajapalveluista. Alkuvaiheen pakolainen voi saada Espoon maahanmuuttajapalveluista taloudellista tukea esimerkiksi alkuavustukseen (huonekaluihin ja kodin tarvikkeisiin), talvivaatteisiin (kertaluonteinen tuki perheenyhdistämisprosessin kautta Suomeen tulleille perheenjäsenille) ja lasten harrastuksiin.

Kysyin ryhmähaastattelussa avusta sekä tuesta yleisesti avoimella kysymyksellä enkä tarkentanut millaisesta avusta tai tuesta on kyse. Aineellisen tuen mahdollisesta merkityksestä huolimatta se mainittiin yhteensä vain yhdeksän kertaa kahdessa ryhmähaastattelussa (muutama esimerkki näistä taulukossa 5).

Tukea maksuminen esimerkiksi suomen kielen kurssin lasku. Kaikki matkaliput. Öö. Lapsille jotain – se on polkupyörä raha tai jotain muuta. (Haastateltava 1)

Mä sain tavara tuki (lue: alkuavustus). (Haastateltava 1)

And then later, I got the help with the furniture, all right, furniture money. Then washing machine, ...I'm very happy, I'm very happy with this so I got these kinds of helps. (Haastateltava 5)

There's one time that I didn't have food. I had a problem with KELA and no food and some...they provided 200 euro but each week 50. So this, actually, this very, very good. (Haastateltava 6)

Haastatteleman asiakkaita ottivat lisäksi puheeksi sen, että he toivoivat taloudellista tukea perheen yhdistämiskustannuksiin, joissa ei KELA eikä maahanmuuttajapalvelut tue asiakasta. Taloudellinen tuki mainitaan aiemmissa pakolaisten asiakaskokemuksia koskevissa tutkimuksissa vain kerran (Dienel ym. 2019, 18) todennäköisesti siitä syystä, että näissä tutkimuksissa asiakkailta on kysytty palveluista sekä niihin liittyvistä odotuksista ja kokemuksista.

4.2 Asiakkaan kokemus maahanmuuttajapalveluista saadusta aineettomasta tuesta (sosiaalinen ja henkinen tuki)

Asiakkaat kertoivat saaneensa ohjausta, neuvontaa ja tietoa moneen eri osa-alueeseen liittyen Espoon maahanmuuttajapalveluiden palveluneuvonnasta ja omilta työntekijöiltään. Tämän lisäksi asiakkaat kertoivat saaneensa kannustusta, apua uuden oppimisessa, motivointia ja empatiaa maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiltä. Haastateltavat mainitsivat sosiaalisen ja henkisen tuen 31 kertaa.

Sosiaalisen ja henkisen tuen merkitys on tuotu esille myös aiemmissa käytäntötutkimuksissa. Maahanmuuttajapalveluiden työntekijöitä on verrattu omaan perheeseen ja lähipiiriin (Paraczky 2012, 19) ja henkinen tuki sekä ystävällisyys on koettu tärkeäksi (Paraczky 2012, 21). Omien työntekijöiden kohtaamiset on koettu myönteisinä, asiakkaat ovat kokeneet työntekijöiden olevan kiinnostuneita heistä, yrittäneet auttaa, koettu työntekijöiden olleen asiakkaan puolella, jonka lisäksi useampi haastateltava kuvaili työntekijää asiakkaan rinnalla kulkijana (Dienel ym. 2019, 22).

Sosiaalinen tuki näyttäytyy asiakkaan saamana tukena (ohjausta, neuvontaa, apua ja tietoa) ja henkinen tuki näyttäytyy asiakkaan saamana moraalisen tukena (rohkaisua, kannustusta ja motivaatiota) Espoon maahanmuuttajapalvelun työntekijöiltä (taulukot 7 ja 8). Kaikki haastateltavat jakoivat esimerkkejä saamastaan sosiaalisesta ja henkisestä tuesta sekä nostivat esille työntekijöiden ystävällisyyden, kannustamisen, rohkaisun, empatian sekä osaamisen.

Siellä yks nainen...avulias, tosi tosi avulias. (Haastateltava 1) Minäkin samaa mieltä. (Haastateltava 3)

Tämä nainen motivoi minä mennä yksi testiin. "Mene ja tee sinulla on hyvä suomen kieli." Ja mä menin ja ensimmäinen kerta ja minulla onnistui. (Haastateltava 3)

Minä tiedän että [työntekijän nimi] tekee jotain hakemuksia hyvin. Hän tietää tosi hyvin mitä pitäis olla. (Haastateltava 1)

Kun mä tulin tähän toimistolle niin [työntekijän nimi] näytti mulle, miten mä täytän (asunto)hakemuksen. Sanallisesti sanoi minulle "Paina tämä", "Kirjoita tähän" ja minä itse teen ja sitten minä osaan. Joka kolme kuukautta minä teen itse. (Haastateltava 3)

I came to social here and thank very much for everybody to help hows to make it the [application for the family reunification]. (Haastateltava 4)

While applying for family reunification my social worker helped me a lot really. (Haastateltava 5)

Yllä mainitut lainaukset ovat mielestäni esimerkkejä asiakkaan dialogisesta kohtaamisesta asiakastyössä (Mönkkönen 2018, Arnkil & Seikkula 2014), jonka lisäksi ne tuovat esille kohtaamisten merkityksen asiakkaan toimijuudelle ja osallisuudelle (Hiitola ym. 2018, 6).

4.3 Asiakkaiden myönteinen palaute

Yhteensä haastateltavat antoivat myönteistä palautetta 29 kertaa. Asiakkaat antoivat myönteistä palautetta yleisesti työntekijöille mutta myös yksittäisille maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille. Työntekijöiden kohdalla mainittiin avuliaisuus, iloinen asenne, asiakkaan kannustaminen, saavutettavuus, osaaminen (esimerkkeinä asuntohakemukset ja perheenyhdistämishakemukset) ja palvelualttius. Asiakkaat arvostivat myös työntekijän yhteydenottoja ja asiakkaan kuulumisten kysymistä sekä asiakkaan asioiden ajamista. Aiemmissä tutkimuksissa (Paraczký 2012, 19; Amberg 2018, 19–20 ja Dienel ym. 2019, 19–23) ilmeni myös asiakkaiden tyytyväisyys palveluihin ja niihin toimivuuteen. Tulee kuitenkin pitää mielessä, että asiakastyytyväisyysmittauksissa on normaalia, että 70–80 % asiakkaista on tyytyväisiä (Hokkanen 2012, 122–125).

Osa asiakkaista kertoo työntekijän tai työntekijöiden tekemästä kotikäynnistä tai -käynneistä. Asiakkaan kokevat kotikäynnin erittäin tärkeänä sillä työntekijä näkee asiakkaan arkiympäristön ja voi huomata joitain asiakkaan tarpeita kotikäynnin yhteydessä. Koti on turvallinen sekä epävirallisempi tapaamispaikka kuin Espoon maahanmuuttajapalveluiden toimisto. Kotikäynti voi parhaimmillaan vaikuttaa asiakassuhteen luottamuksellisuuden syventämiseen mutta myös antaa asiakkaalle mahdollisuuden ottaa puheeksi asioita, joita hän ei ottaisi puheeksi toimistotapaamisella.

Kotikäynti. Alussa, muutin tänne Espoo, tuli mun kotiin ohjaaja (korvattu nimi työtehtävällä) ja sosiaalityöntekijä [korvattu nimi työtehtävällä]. Joo - hän [he] tuli mun kotiin kaks kertaa. (Haastateltava 3)

...tosi tärkeä, kun sosiaali käy heidän koti ja tutustua perheeseen, mitä he tarvitsevat, miten heillä esimerkiksi kotitavaroita, lasten huoneessa, ma kuulen mulla on monta kaveria, jotka sanovat että heillä ei oo riittävästi peitot. Tai sänkyt. Ja he ovat tosi kallista ei voi ostaa yhden kerta. Jos sosiaalityöntekijä menee käymään ja katsoo – okei - tämä äiti ostaa yksi sänky toinen sänky voi sosiaalityöntekijä auttaa. (Haastateltava 3)

Kaksi asiakkaista mainitsi ryhmätoimintaan (perheleiri) osallistumisen erittäin myönteisenä kokemuksena ja yksi asiakas toi esille vaimonsa osallistuneen ja hyötynneen pelkästään naisille järjestetystä ryhmätoiminnasta, jossa tutustuttiin oman asuinympäristön palveluihin. Kaksi suomenkieliseen ryhmähaastatteluun osallistunutta asiakasta oli osallistunut samalle perheleirille.

...oli kuusi perhettä tai seitsemän perhettä ja lähdimme leirille ...ja hän [vaimo] muistaa aina toi leiri oli tosi kiva. (Haastateltava 2)

Oli tosi kiva [puhe leiristä]. (Haastateltava 1)

Lisäksi kaksi haastateltavaa otti puheeksi palvelun (kotipalvelu/lastenhoito), jota toinen perhe oli saanut väsymyksestä johtuen (yksinhuoltaja perhe) ja toinen perhe puolison raskausaikana.

Mä tavata tän mun sosiaalityöntekijän ja sanon, että olen tosi väsynyt. ...ja heti mä sain apua. Tuli mun kotiin hoitaja kerran viikossa. (Haastateltava 3)

Mun vaimoni oli ...raskausaikana. Meille tuli hoitaja kaks viikkoo. Hoiti mun poikani, isompi, jotain puisto ja kirjasto ja jotain muuta. Mun vaimoni oli kotona uksin [yksin]. (Haastateltava 1)

Vaihtoehtoiset asiointikanavat (kasvokkain, puhelimitse, sähköpostitse, what's up) saivat kiitosta asiakkailta etenkin näin Covid-19 pandemian aikana samoin kuin yleisesti ottaen työntekijöiden vastausajat asiakkaiden yhteydenottoihin. Osa asiakkaista oli käyttänyt työntekijöiden puhelinaikaa, mutta osa asiakkaista asioi mieluiten sähköisesti työntekijöiden kanssa. Suurin osa haastateltavista koki, että tapaamisajan (kasvokkain tai etänä) saa helposti ja nopeasti omalle työntekijälle.

I text my social worker and then she, she directs the thing maybe to other people...but she responds me and then she helps me. It's fine. (Haastateltava 4)

By phone is take the time. I ask him [her] in the what's up and then she respond to me. But for the e-mail is...it's better for the e-mail. (Haastateltava 4)

Minä aina soitan, jos minulla on mitään. Jos en saa vastausta niin minä kirjoita lyhyt tekstiviesti ja minä lähetä ja myöhemmin jos työntekijä aikaa hän soitti mulle takaisin. En soita takaisin, yks soitto ja yks viesti. Ja sitte minä odottaa vastausta. (Haastateltava 3)

Kasvokkaiset tapaamiset (toimisto- tai kotikäynti) sekä eri asiointikanavien (puhelimitse, sähköpostitse, what's up) avulla hoidetut yhteydenotot ovat esimerkkejä asiakkaan kohtaamisesta osana asiakastyötä.

4.4 Asiakkaiden kielteinen palaute

Yhteensä haastateltavat antoivat kielteistä palautetta yhdeksän kertaa. Asiakkailta ei ole yksinomaan myönteistä palautetta saamastaan tuesta, vaan he ottavat puheeksi myös kielteisen palautteen. Useampi haastateltava otti puheeksi omatyöntekijän puutteen eli monella haastateltavalla oli useampien kuukausien tauko, jolloin heillä ei ollut nimettyä sosiaalityöntekijää omatyöntekijänä,

jonka lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus mainittiin kielteisenä tekijänä. Yksi haastateltavista tuo esille, että työntekijä ei ole ollut asiakkaaseen yhteydessä eikä asiakkaan kotiin ole tehty kotikäyntiä hänen pyynnöstään huolimatta eli asiakas koki, että hänen tuli selvitä ilman apua.

Minulla ei ollut sosiaalityöntekijää sillä se vaihtui. Neljä kuukautta tai kolme kuukautta ei ole. Niin minun täytyi tulla tänne. Selvitystiskille [palveluneuvontaan]. (Haastateltava 1)

Alussa kuus kuukautta mulla ei ole sosiaalityöntekijää. Sen jälkeen minä sain sosiaalityöntekijän, mutta sekin jäi mun kanssa vähän aikaa. Nyt ei kukaan. Vaan yksi kerta minä saan sosiaalityöntekijä. (Haastateltava 3)

Totta kai tarvitsen apua, mutta ei joku tullut mun asuntoon. Joku ei soittanut mulle. Mutta meni...voi ...ajattelin että voin tehdä itse kaikki asiat. Meni vähän huono, koska oli tosi vaikea aika. ...Mutta mun sosiaalityöntekijä hän sanoi "Anteeksi, ehkä voimme tulla", mutta tuli koronavirus aika. (Haastateltava 1)

Eräs haastateltava otti puheeksi myös vastauksen saamiseen liittyvän viiveen koskien yhteydenottoa eli asiakas ei ollut saanut vastausta kysymykseensä useampaan arkipäivään. Joskus asiakasta voidaan myös neuvoa hakemaan apua toiselta taholta ja tämä toinen taho puolestaan neuvoa asiakasta hakemaan apua maahanmuuttajapalveluista eli asiakas kokee, että häntä juoksutetaan yhdeltä toimijalta toiselle tai yhdeltä 'luukulta' toiselle. Yksi haastateltava koki työntekijöiden puhelinajan vaikeuttavan asiakkaan asioiden edistämistä. Espoon maahanmuuttajapalveluissa sekä sosiaaliohjaajilla että sosiaalityöntekijöillä on puhelinaika maanantaista torstaihin kello 12–13 välillä.

This is my social worker What's up number and still I couldn't get any response. She did not read my messages yet. (Haastateltava 5)

Kielteinen palaute liittyy siihen, että kohtaamista ei ole tapahtunut, kun kotikäyntiä ei ole tehty tai viestiin ei ole saatu vastausta. Joskus viive viestiin vastaamisessa saa aikaan negatiivisen reaktion. Aiempien tutkimusten perusteella asiakkaat ovat olleet tyytymättömiä, kun on vaikeaa tavoittaa oma työntekijä sekä saada tapaamisaika hänelle (Paraczky 2012, 20 & Amberg 2018, 20 & Dienel ym. 2019, 23), vastuiden epäselvyydestä (Amberg 2018, 20), asunnon saamisen vaikeuteen, tulkkaukseen sekä lasten asioiden huomioimiseen (Dienel ym. 2019, 23–24). Jos on normaalia, että asiakastyytyväisyysmittauksissa 70–80 % asiakkaista on tyytyväisiä, niin ”erityinen merkitys tulee antaa tyytyväisyydestä poikkeamiselle” (Hokkanen 2012, 122–125).

4.5 Kehitys- tai muutosehdotuksia Espoon maahanmuuttajapalveluiden toimintatapoihin

Sekä suomen- että englanninkielisessä ryhmähaastattelussa kaksi haastateltavaa esitti kehitysehdotuksia eli kaiken kaikkiaan neljä haastateltavaa kuudesta esitti kehitysehdotuksia.

Kaksi haastateltavaa ehdotti asiakkaille jaettavaa listaa asioista mihin asiakas voi saada (rahallista) tukea Espoon maahanmuuttajapalveluista, jotta he osaavat pyytää näihin apua tai tukea. Eräs asiakas ehdotti seuraavia muutosehdotuksia:

- kotikäyntiä kaikkien asiakkaiden koteihin
- erillisiä tapaamisia molempien vanhempien kanssa
- kuukausittain eri kieliryhmittäin kasvokkain pidettäviä infoja asiakkaille, joissa myös pidempään asiakkaana olevat asiakkaat voisivat toimia lyhyemmän aikaa asiakkaana olleiden vertaistukena
- harrastuskerhoja aikuisille

Asiakkaan perusteluina kotikäynneille oli työntekijän kotikäynnillä helpommin saama tieto asiakkaan tarpeista (esimerkiksi kodin huonekaluihin ja tarvikkeisiin liittyä). Asiakkaan mukaan joissain perheissä vain toinen vanhempi (yleensä isä) hoitaa perheen käytännön asioita ja asioi Espoon maahanmuuttajapalveluiden kanssa, jolloin toinen vanhempi voi tarpeinensa jäädä syrjään. Jotta asiakasperheiden vanhempien kohtelu olisi oikeudenmukaista ja molempien vanhempien kanssa työskenneltäisiin, niin hyvä toimintatapa olisi erilliset tapaamiset yhteisten tapaamisten lisäksi. Asiakas toi esimerkkinä esille, että asiakasperheen vaimo voi omalla tapaamisella ottaa puheeksi asioita, joita ei ota puheeksi vanhempien yhteisellä tapaamisella.

Kuukausittain kieliryhmittäin kasvokkain (tai etäyhteydellä) pidettävä infotilaisuus mahdollistaisi sen, että kaikki asiakkaat saisivat ajantasaista tietoa esimerkiksi eri toiminnasta ja tapahtumista luku- ja kirjoitustaidosta tai niiden puutteesta riippumatta. Asiakas perusteli tätä kehitysehdotusta kertomalla, että vaikka hän itse puhuu arabiaa, niin hän ei osaa lukea arabiankielistä tekstiä, joten hän ei ymmärrä esimerkiksi Espoon maahanmuuttajapalveluiden ilmoitustaululla arabian kielellä olevien esitteiden sisältöä. Samaa äidinkieltä puhuvien asiakkaiden infotilaisuus voisi myös auttaa asiakkaiden sosiaalisten suhteiden ja verkoston kartuttamisessa. Viimeisenä ehdotuksena asiakas esitti harrastuskerhoja Espoon maahanmuuttajapalveluiden aikuisasiakkaille esimerkiksi käsityökerhoa, jota kunta voisi tukea antamalla jonkun tilan tai paikan kerhon toimintaan. Asiakas toi esille, että monella Espoon maahanmuuttajapalvelun asiakkaalla ei ole ystäviä tai tuttavuuksia, mutta yhteisten infotilaisuuksien tai vapaa-ajan harrastuskerhoon osallistumisen myötä asiakkaat saisivat itselleen uusia tuttavuuksia ja ystäviä, jolloin heidän sosiaaliset verkostonsa kasvaisivat.

Yksi asiakas puolestaan toivoi Espoon maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiltä oppia ja tietoa eri etuuksista. Tulkitsemme että tämä toinen haastateltava tarkoitti osin samaa kuin ensimmäinen

haastateltava mutta mahdollisesti hän tarkoitti myös lisätietoa kansaneläkelaitoksen (KELA) eri etuuksista.

Ohessa aiempien tutkimusten kehitys- tai muutosehdotuksia eli

- ei maksusitoumuksia jollekin tietylle palveluntarjoajalle vaan mielummin tietty rahasumma tiettyyn hankintaan; lisää työvoimaa sosiaalitoimistoihin tai maahanmuuttajapalvelupisteen avaaminen tai internet ajanvarausjärjestelmä, jotta saisi tapaamisajan tai vastauksen kysymykseen nopeammin sekä lisää harrastusmahdollisuuksia lapsille ja aikuisille (Paraczký 2012, 22–23)
- enemmän erilaisia palveluja maahanmuuttajille sekä useampi maahanmuuttajapalveluiden toimipiste keskeisellä sijainnilla (Amberg 2018, 22)
- työntekijä mukaan asunonäyttöihin edesauttamaan asiakkaan asunnon saantia, asuntoja, joihin vain maahanmuuttajilla olisi oikeus ja enemmän tietoa vapaaehtoistoiminnasta (Dienel ym. 2019, 24)

5. Johtopäätökset

Olen tutkinut Espoon maahanmuuttajapalveluiden pakolaistaustaisten perheiden asiakaskokemuksia ja keräsin tutkimukseni aineiston haastattelemalla kuutta asiakasperheen vanhempaa. Aineistoni perustuu erittäin pieneen otokseen eli tulosten yleistettävyys on rajallista. Lopputyöni teoreettiskäsitteellinen viitekehys on kohtaaminen asiakastyössä. Etsin tutkimuksessani vastauksia kahteen kysymykseen eli 1) kokivatko perheet saaneensa apua maahanmuuttajapalveluista ja 2) mitä kehittämisisideoita perheillä oli maahanmuuttajapalveluille.

Analysoin ryhmähaastatteluista keräämäni aineiston sisällönanalyysin avulla. Aineistoni perusteella asiakkaat kokevat maahanmuuttajapalveluista saadun aineettoman tuen (sosiaalinen ja henkinen tuki) tärkeämmäksi kuin maahanmuuttajapalveluista saadun aineellisen (rahallinen tuki). Tämän lisäksi aineistosta nousi esille asiakkaiden myönteiset ja kielteiset kokemukset maahanmuuttajapalveluista.

Haastateltavat mainitsivat aineettoman tuen eli sosiaalisen ja henkisen tuen 31 kertaa ja aineellisen tuen yhdeksän kertaa. Sosiaalinen tuki näyttöytyy asiakkaan saamana tukena (ohjausta, neuvontaa, apua ja tietoa) ja henkinen tuki näyttöytyy asiakkaan saamana moraalisenä tukena (rohkaisua,

kannustusta ja motivaatiota) Espoon maahanmuuttajapalvelun työntekijöiltä. Aineellista eli rahallista tukea asiakkaat mainitsivat saaneensa alkuavustukseen, kielikurssimaksuun, matkalippuihin, lasten harrastusmenoihin, lasten polkupyörään, johonkin laskuun sekä maksusitoumuksena esimerkiksi pesukoneeseen tai ruokaan.

On monia eri tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan kohtaamiseen osana asiakastyötä myönteisesti tai kielteisesti. Myönteiseen kohtaamiseen vaikuttaa auttamisen halu ja ihmisen kohtaamisen kyky, dialogisuus, vuorovaikutus sekä suhteen rakentamisen kuuntelemalla ja kysymällä. Epäonnistuneeseen kohtaamiseen tai kohtaamisen tapahtumatta jäämiseen vaikuttaa edellä mainittujen myönteiseen kohtaamiseen tarvittavien tekijöiden puuttuminen kohtaamisessa.

Haastateltavat asiakkaat antoivat myönteistä palautetta 29 kertaa ja kielteistä palautetta yhdeksän kertaa. Myönteisissä palautteissa mainittiin avuliaisuus, iloinen asenne, asiakkaan kannustaminen, saavutettavuus, osaaminen ja palvelualltius. Asiakkaat toivat myös esille arvostavansa työntekijän yhteydenottoja ja asiakkaan kuulumisten kysymistä sekä asiakkaan asioiden ajamista. Kielteisessä palautteessa mainittiin työntekijöiden vaihtuvuus, nimetyn omatyöntekijän puute, yhteydenottojen vähäisyys sekä toivotun kotikäynnin toteutumatta jääminen. Asiakkaat antoivat myönteistä palautetta yleisesti maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille mutta myös yksittäisille työntekijöille.

Haastateltavat asiakkaat ehdottivat kehitys – tai muutosehdotuksina Espoon maahanmuuttajapalveluille listaa asiakkaille siitä mihin kaikkiin asioihin asiakas voi saada apua Espoon maahanmuuttajapalveluista, kotikäyntiä kaikille asiakkaille, erillisiä tapaamisia molempien vanhempien kanssa, harrastuskerhoja aikuisille sekä kuukausittain eri kieliryhmittäin pidettäviä infoja asiakkaille. Myös oppia ja tietoa eri etuuksista Espoon maahanmuuttajapalveluiden työntekijöiltä kaivattiin.

Tutkimustulokseni ovat samansuuntaisia kuin aiempien pääkaupunkiseudulla tehtyjen vastaavanlaisten pakolaistaustaisia asiakkaita koskevien tutkimusten (Paraczky 2012, Amberg 2018 ja Dienel ym. 2019) tulokset.

6. Pohdinta

Käytäntötutkimuksessani olen selvittänyt asiakkaiden näkemyksiä heidän palvelukokemuksistaan, mutta olen valinnut haastateltaviksi asiakkaita kielitaidon perusteella. Haastateltaviksi valikoitui asiakkaita, joilla on riittävä suomen tai englannin kielen taito osallistua kyseisellä kielellä pidettävään ryhmähaastatteluun. Väitän, että kielitaito vaikuttaa toimintakykyyn. Jos asiakas pystyy

itse edistämään omia asioita, hänellä on enemmän toimintakykyä kuin asiakkaalla, joka ei tähän pysty. Koen, että haastattelemi asiakkaiden myönteinen palvelukokemus Espoon maahanmuuttajapalvelujen palveluista johtuu osaksi heidän kielitaidostansa ja toimintakyvystä. Oma väitteeni tulee osaksi kumottua, sillä aiemmissa pakolaisia koskevissa tutkimuksissa asiakaskokemukset ovat myös olleet myönteisiä, vaikka haastatteluissa on käytetty tulkkeja ja haastattelu on käyty asiakkaan äidinkielellä. Haastateltavina ovat olleet Irakin sorania puhuvat kurdit, afganistanilaiset sekä somalialaiset (Parnazcy 2012, 8), arabiankieliset asiakkaat (Amberg 2018, 17) ja sekä arabiaa että daria puhuvat asiakkaat (Dienel ym. 2019, 13).

Liisa Hokkanen (2012, 116–161) tutki asiakaskyselyn avulla asiakastyytyväisyyttä kvantitatiivisessa tutkimuksessa (n= 3 036) Lapissa seitsemässä eri sosiaalitoimistossa puolen vuoden ajan lokakuusta 2007 toukokuuhun 2008. Hokkanen (2012, 146) selvitti asiakkaiden palvelutyytyväisyyttä dialogiseen työskentelytapaan mutta samalla myös palveluiden vaikuttavuutta. Hokkanen (2012, 122) tuo esille, että 70–80 % sosiaalityön asiakkaista vastaa aina olevansa erittäin tai melko tyytyväisiä sosiaalityön palveluihin. Käytäntötutkimukseni tulokset ovat samansuuntaisia, sillä myönteistä palautetta (29 mainintaa) annettiin huomattavasti enemmän kuin kielteistä palautetta (yhdeksän mainintaa). Henkilöt, joita haastattelin, olivat kaikki vielä asiakkaita Espoon maahanmuuttajapalveluissa, joten jäin pohtimaan uskaltaako asiakkaat kertoa kaiken palautteen vai eivätkö uskalla.

Englanninkielisessä ryhmähaastattelussa jouduin useaan otteeseen muistuttamaan haastateltavia siitä, että olin rajannut kiinnostukseni kohteeksi vain heidän palvelukokemuksensa Espoon maahanmuuttajapalvelujen palveluista. Suomenkielisesä ryhmähaastattelussa ei tullut vastaavaa haastetta. Yksi haastateltava jakoi englanninkielisen ryhmähaastattelun aikana kokemuksensa ihmisten auttamishalusta.

Especially the first day I come here to apply asylum, I don't know the Finland. ...I came out from the police, he say I want to go to the Helsinki. Helsinki, I don't know where is Helsinki. [laughter] I'm at the Espoo. How would the go to Helsinki? He give this small paper, address, and he say go to bus 114. And then you go by metro. But coming down from the bus, I don't know where to want to go? Right, left? I don't know where would you go? I ask one lady, a Finland lady, I don't know I say "Excuse me, can you help me? What you... I show him [her] that address(ing). He [she] said, he [she] said he[she] don't know here, I say I don't know anything, but he[she] say come..The metro, it was the first time to use the metro, first time, he [she]go to the escalator to go down ...She said "come, come. After took me to metro. She's coming, [she] say sit there, I sitted there. After this she [show] one, two, three, four, five, six stations you be coming down. [She got off at Kamppi.] She say next station you will [get off]. Ok. I go out [at Helsinki central railway station].

After that I find one man. I say hello, he say hello. He say you spek English, I say "I little I speak English". I say how to go to the address? I said I don't know, he said come. Really, he take me from that station into camp to Helsinki. I say thank you very much. ...I will not forget it ...look at the two

times - one from the metro station and the second from the station to the camp. I will never forgetted those people. [laughter] Thank you very much for all the people. (Haastateltava 4)

Toinen haastateltava kertoi omista kokemuksistaan vastaanottokeskuksen asiakkaana sekä toivoi tutkimusta, jossa selvitetäisiin suomalaisten suhtautumista maahanmuuttajiin. Kaikki kolme haastateltavaa toivat esille toiveensa koskien taloudellista apua perheenyhdistämisen kulujen kattamiseen ja kaksi kolmesta kertoi tyytymättömyydestään siihen, että perheenyhdistäminen ei koske asiakkaan täysi-ikäisiä lapsia. Vaikka haastatteluun osallistuvilla asiakkaille oli etukäteen kerrottu mitä haastattelussa käsitellään ja haastattelun aluksi kävin vielä läpi käytäntötutkimukseni tarkoituksen, tämä ei auttanut rajaamaan haastattelua vain asiakkaiden palvelukokemuksiin Espoon maahanmuuttajapalvelujen palveluista. Koen, että haastattelijana minun olisi pitänyt olla tiukempi ja keskeyttää haastateltavien kertomukset, jotka eivät liittyneet tutkittavaan aiheeseen. Toisaalta tarjosin asiakkaille mahdollisuuden kertoa omista kokemuksistaan ja näiden avulla sain monipuolisemman kuvan asiakkaiden kokemuksista myös muualta kuin Espoon maahanmuuttajapalveluista.

Asiakasraatiin (Amberg 2018) oli vaikea saada osallistujia, joten pohdin, olisiko jatkossa hyvä käytäntö kerätä tarkempaa tietoa asiakaskokemuksista ryhmähaastattelujen avulla. Jos halutaan saada vertailukelpoista tietoa asiakaskokemuksista, tulisi myöhemmin tulevaisuudessa tehtävissä haastatteluissa käyttää samoja kysymyksiä. Asiakkaiden kehitysideoita voisi myös kokeilla ja kerätä kokeilujen kautta tietoa niiden vaikuttavuudesta.

Lähteet

- Amberg, Maria (2018) Asiakasraati Espoon Maahanmuuttajapalveluissa (Aikuisten ja perheiden tiimi/Nuorten tiimi), raportti. (*Raportti on toimitettu sähköisesti vain raportin tilaajille eli Espoon Maahanmuuttajapalveluiden aikuisten ja perheiden tiimin sekä nuorten tiimin johtaville sosiaalityöntekijöille.)
- Anis, Merja (2008) Sosiaalityö ja maahanmuuttajat: lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Helsinki: Väestöliitto.
- Berg, Kristiina (2012) Insha Allah – sosiaalityötä pakolaisasiakkaiden kanssa. Teoksessa: Minna Strömberg-Jakka & Teija Karttunen (toim.) Sosiaalityön haasteet – tukea ammattilaisen arkeen. Juva: PS-Kustannus, 14–34.
- Hammar-Suutari, Sari (2009) Asiakkaana erilaisuus – kulttuurien välisen viranomaistoiminnan etnografia. Joensuu: Yliopistopaino.
- Hellsten, Tommy (2001) Ihminen tavattavissa – kohtaamisen taito. Helsinki: Kirjapaja Oy.
- Hiitola, Johanna & Anis, Merja & Turtiainen, Kati (toim.) (2018) Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino.
- Hiitola, Johanna & Peltonen, Marja (2018) Tuotettu ja koettu toiseus viranomaisten ja maahanmuuttotustaisten vanhempien kohtaamisissa. Teoksessa: Johanna Hiitola, Merja Anis & Kati Turtiainen (toim.) Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino, 124–145.
- Hokkanen, Liisa (2012) Sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa: Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 116–161.
- Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf [Luettu 6.1.2020]
- Kokkonen, Lotta (2018) Pakolaisten sosiaalinen tuki viranomaiskohtaamisissa. Teoksessa: Johanna Hiitola, Merja Anis & Kati Turtiainen (toim.) Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi: kohtaamisissa kehittyviä käytäntöjä. Tampere: Vastapaino, 98–123.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (2010) Auttamistyö keskusteluna: tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino.
- Jäppinen, Maija & Hurtig, Johanna & Törrönen, Maritta (2007) Arjen polkuja ja kohtaamisia: venäläistäustaiset maahanmuuttajat ja palvelujärjestelmä Kaakkois-Suomessa. Anjalankoski: Helsingin yliopisto, koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.
- Kaupunkisosiaalityö ja kotoutuminen (KAUKO-hanke)
<https://blogs.helsinki.fi/kotoutuminenkaupungissa2017-2018/> [Luettu 18.1.2020 ja 7.2.2021]
- Križ, Katrin & Skivenes, Marit (2010) Knowing our society and Fighting against prejudices: How child welfare workers in Norway and England perceive the challenges of minority parents. British Journal of Social Work 40, 2634 – 2651.
- Mönkkönen, Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Mönkkönen, Kaarina (2018) Vuorovaikutus asiakastyössä – Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.

Novitsky, Anita (toim.) (2016) Kohtaamistarinoita – maahanmuuttaja asiakkaana julkisissa palveluissa. <https://www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/tietoa-monikulttuurisuudesta/aineistot/muut-julkaisut/> [Luettu 16.2.2020]

Pakolaisten kotoutumispalvelut/Espoo https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Sosiaalityo_ja_toimeentulo/Pakolaisten_palvelut [Luettu 7.2.2021]

Paraczký, Anna (2012) Espoon maahanmuuttajapalveluiden pakolaistaustaisten asiakkaiden palvelukokemuksia Käytäntötutkimus. <https://espoo365.sharepoint.com/sites/tutkivasosiaalityo-yhteiset/YhteisetDokumentit/Forms/BySubject.aspx> (* Julkaistu vain Espoon kaupungin tutkivan sosiaalityön verkkosivuilla)

Parkkinen, Juha & Puukari, Sauli (2007) Erilaiset maailmankatsomukset monikulttuurisessa ohjauksessa – käsitteellinen malli ja sen soveltaminen ohjaukseen. Teoksessa: Matti Taajamo & Sauli Puukari (toim.) Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto, 23–36.

Pitkänen, Pirkko (2006) Etninen ja kulttuurinen monimuotoisuus viranomaistyössä. Helsinki: Edita.

Puukari, Sauli & Taajamo, Matti (2007) Kulttuurinen kehitystehtävä monikulttuurisen ohjauksen lähtökohtien hahmottamisessa. Teoksessa: Matti Taajamo & Sauli Puukari (toim.) Monikulttuurisuus ja moniammatillisuus ohjaus- ja neuvontatyössä. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos, Jyväskylän yliopisto, 9–22.

Sosiaalinen raportointi (kesäkuu 2019)

<file:///C:/Users/Tommi/Downloads/sosiaalinen%20raportointi%20kes%C3%A4kuu%202019.pdf> [Luettu 7.2.2021]

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

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

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009: Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus ennakoarvioinnin järjestämiseksi <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf> [Luettu 18.1.2020]

Tutkimusluvut – Espoo https://www.espoo.fi/fi-fi/asioi_verkossa/muut_palvelut/tutkimusluvut [Luettu 7.3.2021]

Vuori, Jaana (2015) Kotouttaminen arjen kansalaisuuden rakentamisena. Yhteiskuntapolitiikka 80 (4), 395 – 404.

Liitteet

Liite 1 Tiedote/Saatekirje

Liite 2 Suostumuslomake

Liite 3 Haastattelukysymykset

Liite 4 Suostumuslomake (asiakas haluaa postitse yhteenvedon tutkimuksesta ja tutkimustuloksista)

Liite 5 Handout/ Cover letter

Liite 6 Form for consent

Liite 7 Interview questions

Liite 8 Form for consent (customer wants research summary and results by post)

Liite 1 Tiedote/Saatekirje

Hei,

Nimeni on Mailis Uusiniemi, olen sosiaalityöntekijä ja työskentelen sosiaalityöntekijänä Espoon perhesosiaalityössä. Työskentelin Espoon maahanmuuttajapalveluissa sosiaalityöntekijänä perheiden tiimissä vuosina 2017–2019.

Opiskelen erikoissosiaalityöntekijäksi työn ohella ja erikoisalani on lapsi-, nuoriso- ja perhesosiaalityö. Opiskeluuni kuuluu käytäntötutkimuksen tekeminen. Teen käytäntötutkimukseni Espoon maahanmuuttajapalveluiden perheiden tiimin asiakkaiden asiakaskokemuksista maahanmuuttajapalveluista.

Haluan haastatella maahanmuuttajaperheiden vanhempaa tai molempia vanhempia sekä kysyä heiltä heidän kokemuksia Espoon maahanmuuttajapalveluiden palveluista. Käytäntötutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakaskokemuksia sekä niiden perusteella saada selville mikä toimii hyvin ja mitä pitäisi kehittää tai parantaa.

Tärkeää tietää:

- Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista.
- Haastattelukieli on suomi tai englanti
- Haastattelu nauhoitetaan
- Haastateltavilta ei kysytä henkilötietoja (nimi, osoite, puhelinnumero, henkilötunnus)
- Jos asiakas osallistuu ryhmähaastatteluun, niin kaikkien haastateltavien haastattelun aikana antamat tiedot ovat salassapidettävää tietoa.
- Kun käytäntötutkimus on valmis, haastateltava saa yhteenvedon tutkimustuloksista

Ystävällisin terveisin,

Mailis Uusiniemi

Liite 2 Suostumuslomake

Annan suostumukseni siihen, että sosiaalityöntekijä Mailis Uusiniemi haastattelee minua ja nauhoittaa haastattelun. Annan sosiaalityöntekijä Mailis Uusiniemelle luvan käyttää aineistoa hänen käytäntötutkimuksessaan.

Jos osallistun ryhmähaastatteluun, niin lupaan pitää salassa kaiken tiedon, jonka kuulen ryhmähaastattelun aikana.

Minulla on oikeus milloin tahansa haastattelun aikana ja syytä ilmoittamatta keskeyttää haastatteluun osallistuminen. Haastattelusta kieltäytyminen tai sen keskeyttäminen eivät vaikuta saamaani palveluun Espoon maahanmuuttajapalveluiden asiakkaana.

Olen perehtynyt kirjalliseen tiedotteeseen/saatekirjeeseen. Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen ja suostun että haastattelutallennettani voi käyttää kyseisen tutkimuksen aineistona. Minulle on myös luvattu, että nauhoite hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Paikka ja aika _____

Allekirjoitus _____

Liite 3 Haastattelukysymykset

1. Mihin olet saanut apua?
2. Mihin et ole saanut apua, vaikka olisit toivonut apua?
3. Onko koko perhe (isä/äiti/lapsi/lapset) saanut tukea?
4. Käytätkö/oletko käyttänyt palveluneuvontaa?
 - Miten sinun mielestäsi palveluneuvonta toimii?
5. Oletko osallistunut ryhmätoimintaan?
 - Miten sinun mielestäsi ryhmätoiminta toimii?
6. Miten sinun perheesi yksilöllinen tilanne on huomioitu?
7. Miten sinut ja sinun perheesi on kohdattu?
8. Mitä mieltä olet minitiimistä? (Minitimi = ohjaaja, sosiaali-ohjaaja ja sosiaalityöntekijä)
9. Saako tapaamisajan helposti/nopeasti?
10. Mihin olet tyytyväinen?
11. Miten palveluja voisi kehittää paremmiksi?

Liite 4 Suostumuslomake

Minä, _____ (-),

haluan saada postitse yhteenvedon tutkimuksesta ja tutkimustuloksista,

joten annan luvan omalle työntekijälleni Espoon Maahanmuuttajapalveluissa

katsoa osoitetietoni asiakastietojärjestelmästä loppukeväällä/alkukesästä 2021

ja postittaa minulle tutkimuksen yhteenvedon.

Espoo 25.6.2020

Liite 5 /Appendix 5 Handout/ Cover letter

Hello,

My name is Mailis Uusiniemi, I am a social worker and now I work at Espoo Family social work. I have worked as a social worker at Espoo Immigration Services in the team that works with families during 2017 – 2019.

In addition to working, I study to become a specialist social worker and my field of expertise is child, youth and family social work. My studies require me to carry out a practice research study. I am carrying out a study concerning customer experience of families within Espoo Immigration services.

I want to interview one or both parents of an immigrant family and ask them about their experiences concerning Espoo Immigration services.

The aim of my study is to ask about customer experiences and, on the basis of these, to find out what practices works well and what practices should be further developed.

Important information:

- It is voluntary to take part in an interview
- The interviews will be carried out in English or in Finnish
- The interviews will be recorded
- No personal data (name, address, phone number, social security number) will be asked or collected
- If a customer chooses to participate in a group interview, then all the information shared by the interviewees during the group interview is confidential.
- When the practice research study is ready, the interviewee will get a summary of the results of the study

Kind regards,

Mailis Uusiniemi

Liite 6 /Appendix 6 Form for consent

I give my consent for social worker Mailis Uusiniemi to interview me and record the interview. I give my permission for social worker Mailis Uusiniemi to use the interview as part of the data for her practice research study.

If I participate in a group interview, I agree to keep all the information shared by the other interviewees during the group interview confidential.

I can interrupt my participation to the interview at any point during the interview and I do not have to have to tell the person interviewing me the reason for this. If I do not agree to being interviewed or if I want to interrupt the interview at some point, this has no effect on the services that I receive from Espoo Immigration services.

I have received and read the handout/cover letter concerning this practice research study. With my signature I confirm my participation in this study and agree that the interview recording can be used as data for the practice research study. It has been promised to me that the recording will be deleted after the practice research study has been completed.

Place and date _____

Signature _____

Liite 7 /Appendix 7 Interview questions

1. What have you received help with?
2. What have you not received help with even though you had wished for help?
3. Has your entire family (father/mother/child/children) received help?
4. Do you /Have you used the service point?
 - In your opinion, how does the service point work?
5. Have you participated in group activity?
 - In your opinion, how does group activity work?
6. Has the situation of your family been taken into account?
7. How have you and your family been met?
8. What do you think of the miniteam? (Minitteam = counsellor, social counsellor and social worker)
9. Can you get an appointment easily/quickly?
10. What are you satisfied with?
11. How could the service be improved even further?

Liite 8 /Appendix 8 Form for consent

I, _____ (-),

want to receive a summary of the research and its findings, so I hereby give my permission for my own employee at Espoo Immigration Services to look up my address from the customer database during late Spring/early Summer 2021 and send the summary of the research results to me by post.

Espoo 2.7.2020
