

Sosiaalinen raportti koskien ulkomaalaistaustaisille kohdennettua matalan kynnyksen ohjaus –ja neuvontapalvelua

Kotoutumisen sillat –hankkeen kannanotto ulkomaalaistaustaisille kohdennettuun matalan kynnyksen ohjaus –ja neuvontapalveluihin ja niiden kehittämiseen Helsingissä.

Raportti on laadittu osana Kotoutumisen sillat -hanketta Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan Maahanmuuttoyksikössä 12.12.2019.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan Maahanmuuttoyksikön Kotoutumisen sillat -hankkeen yksi tavoite on tuntea ulkomaalaistaustaisten helsinkiläisten toimintaympäristö ja siellä olevat toimijat sekä luoda Helsingin alueille toimintaverkosto, joka tukee ulkomaalaistaustaisten helsinkiläisten osalli-suutta ja hyvinvointia.

TAUSTAA JA NYKYTILANTEEN KARTOITUS SEKÄ PERUSTELUT TOIMENPITEILLE

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan Maahanmuuttoyksikössä vuonna 2019 toteutettu Kotoutumisen sillat -hanke on kerännyt keväästä 2019 alkaen tietoa Helsingissä kotouttavaa työtä tukevasta kolmannen sektorin toiminnasta, jota ne järjestävät ulkomaalaistaustaisille helsinkiläisille. Näiden järjestöjen toiminnan lisäksi on kartoitettu kaupungin eri toimialojen, kuten kasvatuksen- ja koulutuksen toimialan sekä kulttuuri- ja vapaa-ajan toimialan, järjestämää ulkomaalaistaustaisille helsinkiläisille suunnattua toimintaa.

Hankkeessa huolta aiheuttavaksi teemaksi ovat nousseet aukot ja katvealueet ulkomaalaistaustaisten ohjauksessa ja neuvonnassa sekä palveluna että fyysisinä neuvonnan paikkoina. Alkuvaiheen kotoutujat ovat Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan Maahanmuuttoyksikön asiakkuudessa kotouttamisajan status-perusteisesti 1-3 vuotta. Maahanmuuttoyksikössä asiakkaat saavat intensiivistä tukea ja neuvontaa monilla elämänalueilla, sillä tavoitteena on, että asiakas oppisi uudessa kotimaassa tarvittavia tietoja ja taitoja ja saavuttaisi sitä kautta kokemuksen yhteiskunnan täysivaltaisesta jäsenyydestä. Kotoutuminen on kuitenkin pitkäkestoinen prosessi, joka voi yksilöstä riippuen kestää jopa useita vuosia. Lisäksi erityisesti pako-laistaustaisilla kuormitusta aiheuttavat mm. monet psyykkiset prosessit, jotka vaikuttavat usein myös kotoutumiseen. Neuvonta ja auttaminen Maahanmuuttoyksikössä loppuvat, kun asiakkuus kotouttamisajan loputtua yksikössä päättyy. Tämän jälkeen asiakkaat siirtyvät alueellisiin sosiaalipalveluihin, mikäli asiakkaan arvioidaan tarvitsevan edelleen sosiaalipalveluita. Siirtymävaiheessa asiakkaalla ei välttämättä olekaan tarvetta sosiaalityöhön, mutta myöhemmin hän tarvitsee apua eikä tiedä mistä sitä löytyy. Alueellisen sosiaalityön resursseja ei ole myöskään mitoitettu vastaamaan ulkomaalaistaustaisten asiakkaiden erityistarpeisiin. Ulkomaalaistaustaiset kaupunkilaiset ovat neuvontapalveluiden suhteen eriarvoisessa asemassa myös sen mukaan, missä päin Helsinkiä he asuvat. Esimerkiksi Kelan palvelupisteet, joista saa opastusta ja neuvontaa Kelan etuuksista, sijaitsevat Helsingissä Itäkeskuksessa, Kalasatamassa, Kampissa, Malmilla ja Vuosaaressa. Kaupungin asukastaloja on eteläisessä Helsingissä kaksi, itäisessä Helsingissä kolme ja pohjoisen Helsingin alueella neljä. Länsi-Helsingin alueella ei siis toimi yhtään Kelan palvelupistettä tai kaupungin asukastaloa.

Yhdenvertaisuus on vahva oikeudenmukaisen yhteiskunnan peruseriaate, joka on kirjattu myös Suomen perustuslakiin. (Suomen perustuslaki 731/1999, § 6). Yhdenvertaisuusvaltuutetun määritelmässä henkilöön liittyvät tekijät, kuten syntyperä tai ihonväri, eivät saa vaikuttaa oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa ihmisten mahdollisuuksiin päästä koulutukseen, saada työtä ja erilaisia palveluja, vaan perusoikeudet kuuluvat saman sisältöisinä kaikille (syrjintä.fi, n.d.).

Helsingin kaupunki on laatinut palvelujen yhdenvertaisuussuunnitelman vuosille 2020-2021. Tämän Ihmisoikeuksien Helsinki -yhdenvertaisuussuunnitelman tavoitteena on rakentaa maailman toimivinta kaupunkia oikeudenmukaisuuden, yhdenvertaisuuden ja ihmisoikeuksien näkökulmasta. Suunnitelmassa on kuusi keskeistä periaatetta, joiden tarkoitus on tukea ja edistää yhdenvertaisuuden turvaamista kaupungin palveluissa. Näihin periaatteisiin lukeutuvat mm. esteettömyys ja saavutettavuus, ihmisoikeudet ja osallisuus. Ihmisoikeuksien Helsinki –suunnitelman keskeinen tavoite on kaikkien kaupunkilaisten yhdenvertainen oikeus kaupungin tarjoamiin palveluihin. Lisäksi yksi Helsingin kaupungin osallisuuden periaatteista on yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen. Osallisuuden periaatteet sitovat koko kaupunkiorganisaatiota, sillä ne on kirjattu kaupungin hallintosääntöön. Helsingin kaupunki on tehnyt myös hyvinvointisuunnitelman vuosille 2019-2021, joka hyväksyttiin kaupunginvaltuuston kokouksessa 19.6.2019. Suunnitelmassa on linjattu tälle valtuustokaudelle hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen painopisteet, joista yksi on eriarvoisuuden vähentäminen. Eriarvoisuutta pyritään vähentämään esimerkiksi turvaamalla tulotasosta ja taustasta riippumatta yhdenvertainen palveluiden saatavuus eri väestöryhmissä sekä edistämällä yhdenvertaisten palvelujen toteutumista ja segregaatiokehityksen ehkäisemistä myönteisellä erityiskohtelulla.

Palveluiden tulee siis olla kaikille esteettömiä ja saavutettavia. Yksi tekijä palveluiden esteettömyydessä ja saavutettavuudessa on asiakkaan käyttämän kielen huomioiminen. Palveluiden ulkopuolelle jättäminen esimerkiksi asiakkaan puutteellisen kielitaidon vuoksi tai puutteellinen neuvonta ja ohjaus palveluihin tai palveluissa voivat olla syrjintää. Palveluiden digitalisointi voi myös muodostua kynnykseksi palveluiden saatavuuden kannalta. Kaikilla ulkomaalaistaustaisilla helsinkiläisillä ei ole verkkopalveluiden käytössä vaadittavaa suomen- tai esim. englanninkielen taitoa, osa on luku- ja kirjoitustaidottomia myös omalla äidinkielellään. Kielitaidon, etuuksien ja maahanmuuttoon liittyvän byrokratian tuntemuksen puute sekä kuormittava elämäntilanne erityisesti pakolaistaustaisilla asettavat nämä asiakkaat haavoittuvaan asemaan. Esimerkiksi oleskeluluvan voimassaolon päättyminen vaikuttaa moniin arjen asioihin: oikeus Suomen sosiaaliturvaan ja Kelan myöntämiin etuuksiin loppuu, mikä aiheuttaa etuuksien takaisinperintää ja taloudellista ahdinkoa; samoin loppuu oikeus työntekoon ja te-palveluihin; henkilökohtaisella tasolla tilanne aiheuttaa valtavaa henkistä kuormitusta. Oikean tiedon saaminen oikea-aikaisesti on myös taloudellista: näin vältetään pitkittyneitä ja monimutkaisia prosesseja, jotka tuhlaavat resursseja mm. pyydettyjen lisäselvitysten muodossa.

RATKAISUEHDOTUS JA SEN VAIKUTUSARVIOINTIA

Edellä mainittuihin huomioihin ja perusteluihin viitaten ehdotamme, että Helsingissä kehitetään matalan kynnyksen toimintamallia, "kohtaamispaikkaa", jossa ulkomaalaistaustaiset helsinkiläiset voivat saada omankielistä neuvontaa ja ohjausta. Kohtaamispaikka toimii "yhden luukun" periaatteella, eli kävijä saa tarvitsemansa neuvonnan ja palveluohjauksen yhdestä paikasta ilman ajanvarausta. Matalan kynnyksen kohtaamispaikan sijainnin pitää olla keskeinen ja helposti saavutettavissa kaikille kävijöille. Fyysisen tilan tehtävänä on myös luoda turvallisuutta ja rajoja neuvonnalle. Saavutettavuuteen kuuluu myös se, että paikka ilmapiiriltään neutraali ilman uskonnollisia tai poliittisia viitteitä. Ilman pysyvää tilaa kohderyhmää ei tavoiteta, sillä kävijät pitää voida ohjata aina samaan paikkaan. Lisäksi kävijät haluavat tulla tuttuun paikkaan. Riittävän iso tila mahdollistaa sen, että saman katon alla pystyttäisiin tarjoamaan monien eri toimi-joiden palveluja.

Matalan kynnyksen toiminnan periaatteisiin kuuluu, että siinä ei muodostu virallista asiakkuutta. Kävijä voi itse määritellä avun tarpeensa ja annettu palvelu rakentuu hänen lähtökohdistaan ja tarpeistaan. Toiminta tukee näin kävijöiden elämänhallintaa ja pystyvyyden tunnetta, samalla asiantuntijuus ja valta oman elämän suhteen siirtyvät kävijälle pois viranomaiselta. Kohtaamispaikka vähentää painetta ja riippuvaisuutta sosiaalipalveluista. Vaikka sosiaalitoimen päätösten tekeminen rajataan pois toiminnasta, täytyy mukana olla vahva sosiaalialan viranomaispanos eli sosiaalialan ammattilainen, jolla on

viranomaisoikeudet tietojärjestelmiin. Tällä varmistetaan mahdollisuus kartoittaa kävijän elämäntilannetta ja vähentää päällekkäistä työtä. Omankielinen neuvonta ja ohjaus ehkäisevät väärin tietoihin perustuvien olettamusten leviämistä esimerkiksi sosiaalisen median kautta. Omankielisten neuvojen kouluttaminen ja palkkaaminen erilaisilla tukitoimilla on lisäksi hyvä tapa yhdistää työllistymisen tukeminen ja palveluneuvonta. Yhdenvertaisuus ei ole sitä, että kaikille tarjotaan samaa, vaan palvelun lopputuloksen tulee olla yhdenvertainen. Tarvittaessa pitää voida hyödyntää positiivista erityiskohtelua, jos jokin ryhmä on vaarassa joutua eriarvoiseen asemaan. Matalan kynnyksen kohtaamispaikka lisää kävijöiden yhdenvertaisuutta ja osallisuutta, sillä siellä saamansa palvelun kautta heillä on mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin tasavertaisina ja samalla viivalla muiden helsinkiläisten kanssa.