



OSALLISTAVA

Toimintamalli kieli- ja kulttuurivähemmistöjen
kanssa tehtävään seniorityöhön

Helsinki

Sisällys

Johdanto	3
Kotoutumisprosessi	4
Kotoutumisen edistäminen seniorityössä	5
Tavoittamisen haaste	6
Kulttuurisensitiivinen työote	8
Itserefleksiivisyys kulttuurisensitiivisen työtteen taustalla	10
Palveluohjaustilanne	11
Asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen.....	11
Helsinki neuvoo -toimintamalli ohjaustyöhön	12
Ryhmätoiminnan suunnittelu ja toteutus	13
Toiminnalliset menetelmät ja uuden oppiminen	13
Aivoterveyttä edistävä ryhmätoiminta	15
Mielen hyvinvointia edistävä ryhmätoiminta.....	15
Ryhmämuotoinen palveluohjaus	16
Lähteet	17

Kannen kuva: Katja Tahja/ Helsingin kaupunki 2018

Johdanto

Helsingin kaupunkistrategian 2021–2025 [Kasvun paikka](#) mukaan jokaisen kaupunkilaisen tulee voida elää hyvää elämää iästään ja terveydentilastaan riippumatta. Helsingissä asuu noin neljännes koko maan ulkomaalaistaustaisesta väestöstä, josta suurin osa on tällä hetkellä (2023) nuoria ja työikäisiä. Väestö kuitenkin ikääntyy. Tietopohjamme mukaan vuoteen 2035 mennessä joka kymmenes Helsingissä asuva eläkeläinen on maahan muuttanut. Moninaisuus onkin alueellinen erityispiirre, mikä hyvinvoinnin polarisaation ohella lisää sote-palveluiden kysyntää ja asettaa haasteita niiden saatavuudelle.

Kaupungin ja palvelujen toteuttamisen näkökulmasta olennaista on kaupunkilaisten palvelujen tarve. Tässä toimintamallissa tavanomaisia ikääntymiseen liittyviä tarpeita värittää uuteen kotimaahan sopeutumisen haastava – usein ristiriitainenkin prosessi. Kotoutuminen edellyttää yksilöltä kykyä ja keinoja kiinnittyä uuteen yhteiskuntaan ja löytää oma paikkansa siellä. Yhteiskunnan puolestaan on tuettava yksilön yrityksiä tarjoamalla tähän realistisia mahdollisuuksia.¹ Senioripalveluiden täytyykin lisätä näille ikääntyville suunnattuja palveluja, ja palvelujen järjestämisessä pitää ottaa huomioon heidän erityiset asiointin, tiedon ja tuen saannin tarpeensa.²

Erityisenä haasteena on tavoittaa ne ikääntyvät maahan muuttaneet, jotka todennäköisesti hyötyisivät ennaltaehkäisevistä palveluista, mutta eivät löydä palveluita ilman tukea, eivät voi, uskalla tai halua ottaa palveluja vastaan tai palvelut eivät vastaa heidän tarpeitaan. Puhumme monin tavoin haavoittuvassa asemassa olevasta joukosta, jolla ei ole itsestä riippumattomista syistä samoja mahdollisuuksia osallistua kuin muilla väestöryhmillä.³ Meidän tehtävämme on varmistaa palvelujen saatavuus ja saavutettavuus myös heille. Tavoite on vaativa ja edellyttää työntekijöiltä aktiivisuutta. Tämän kaksiosaisen toimintamallin tarkoitus on olla apuna tässä tehtävässä. Malli hyödyttää erityisesti niitä työntekijöitä, joille työskentely maahan muuttaneiden kaupunkilaisten kanssa on uutta. Ensimmäinen osa käsittelee asiakkaan yksilöllistä kohtaamista toinen taas ryhmätoiminnan suunnittelua.

Nyt käsillä oleva toimintamalli on kehitetty osana [Helsingin kaupungin Tulevaisuuden sote-keskus ohjelman](#) Ikäerityinen maahanmuuttajatyö -hankkeessa.

Helsingissä 27.12.2023

Projektisuunnittelija Leila Kautto

¹ Yhteiskuntaan sopeutumisesta ja maahan muutosta ks. Määttä 2022.

² Ks. myös Helsingin kaupungin kotoutumisen edistämisen painopisteet 2022–2025; Turtiainen 2022

³ Castaneda & Kuusio 2020

Kotoutumisprosessi

Se, että ihminen löytää oman paikkansa ja kokee kuuluvansa yhteiskuntaan, tukee hänen itsenäistä elämäänsä. Siksi kotoutumisen tukeminen on senioripalvelujen maahan muuttaneiden kanssa tehtävän työn tärkeä tavoite. Työntekijän onkin hyvä tunnistaa kotoutumisprosessin eri vaiheet. Aloita kulttuurisensitiivinen työ perehtymällä kotoutumisprosessiin ja sen edistämiseen suorittamalla [Opi kotoutumisesta -verkkokoulutus](#) joko kokonaan tai itsellesi merkityksellisin osin.

Kotoutuminen tarkoittaa laajasti ottaen oman paikan löytymistä yhteiskunnassa ja omassa yhteisössä sekä yhdenvertaisuuden ja osallisuuden kokemusta. **Kotoutuminen** uuteen kotimaahan on usein pitkä, monivaiheinen ja monimuotoinen **kotoutujan ja ympäristön välinen vuorovaikutusprosessi**, jonka aikana henkilön hyvinvointi vaihtelee laidasta laitaan. Kotoutumista leimaa siis liike, jonka ymmärtäminen on olennaista kaikessa kotoutumista tukevassa työssä. Prosessiin vaikuttavat yksilölliset lähtökohdat mm. ikä, etninen tausta, uskonnollinen tausta, sosioekonominen asema, traumaattiset kokemukset, maahan muuton syy (oliko lähtö vapaaehtoinen vai pakko) sekä vastaanottavan maan asenteet ja vaikkapa toistuvat rasismien kokemukset. Lisäksi huoli ja suru taakse jääneistä perheenjäsenistä ja ystävistä voi tehdä prosessista hyvin raskaan.⁴

Psyykkisestä näkökulmasta kotoutuminen tarkoittaa prosessia, jonka aikana henkilö yrittää sopeutua ulkoisten muutosten aiheuttamaan sisäiseen muutokseen.⁵ Ikääntyneillä kotoutumisprosessi voi – ja hyvin usein myös jää kesken, koska suhteita muihin ryhmiin ja valtaväestöön on erittäin vaikeaa muodostaa eikä paikkoja vuorovaikutukselle valtaväestön kanssa ole. Lisäksi ikääntymisen seurauksena kyky sopeutua ulkoisiin muutoksiin yleensä heikkenee. Myös heikko kielitaito sekä uudet ajattelu- ja toimintatavat (kulttuuri) asettavat haasteensa prosessille, joka voi edetä vasta, kun ihminen saa mahdollisuuden kohdata uuden yhteiskunnan ja siinä eläviä ihmisiä.

Tärkeä osa kotoutumisprosessia on sopeutuminen uuteen kulttuuriseen ympäristöön. Tässä toimintamallissa kulttuuria lähestytään tietyssä ympäristössä ominaisena tapana ajatella, toimia ja käyttäytyä. Kulttuuriin, joka ihmisen ajatteluun ja toimintaan vaikuttaa, kuuluu muiden muassa:

- Yksilölle merkityksellisen yhteisön arvot, säännöt, uskomukset, toimintatavat ja arkisen elämän käytännöt.
- Kieli
- Uskonto on tärkeä osa kulttuuria, ja se tuo oman lisänsä käsityksiin siitä, miten on sopivaa ajatella, toimia, tuntea ja käyttäytyä.

Voi sanoa, että kun kulttuurit kohtaavat – erilaiset tavat ajatella, toimia, tuntea ja käyttäytyä kohtaavat!

Kotoutuminen on onnistunut, kun ihminen on löytänyt tasapainon menneisyyden ja nykyisyyden välille, on psyykkisesti toimintakykyinen, on omaksunut elämiseen tarvittavia tietoja ja taitoja sekä kokee suomalaisen yhteiskunnan omakseen. Kokemus kuulumisesta syntyy sekä virallisissa että epävirallisissa vuorovaikutussuhteissa, joiden on osoitettu olevan perustavanlaatuinen elementti onnistuneessa kotoutumisprosessissa.⁶ Siksi ennaltaehkäisevistä palveluista voi olla ikääntyvän maahanmuuttaneen kotoutumisprosessissa merkittävää hyötyä.

⁴ Ks. maahan muuton vaikutuksista yksilöön Rönkkö 2023

⁵ Haavikko & Bremer 2018

⁶ Castaneda ym. 2018; Haavikko & Bremer 2018

Kotoutumisen edistäminen seniorityössä

Kotoutuminen on prosessi, joka ei etene suoraviivaisesti alusta loppuun. Lähes kolmekymmentä vuotta maahanmuuttaneiden kanssa työskennelleet Ansa Haavikko ja Lena Bremer⁷ korostavat, että kotoutuminen etenee **spiraalimaisesti** niin, että ihminen sovittelee ja käsittelee sopeutumiseen liittyviä kysymyksiä yhä uudelleen, kunnes löytää niihin itselleen sopivan ratkaisun. Toisinaan prosessi pysähtyy kokonaan jatkuakseen myöhemmin uudelleen. Meidän tehtävämme on kulkea vierellä silloinkin, kun prosessi ei näytä etenevän.



Kuva: Katja Tahja, Helsingin kaupunki

Tavanomaisiin arkiseen elämään liittyvien haasteiden lisäksi kotoutuja saattaa tarvita tukea esimerkiksi:

- Omaksuakseen sellaisia asioita (esimerkiksi suhtautuminen ajan käyttöön) uudesta kulttuurista, jotka auttavat sopeutumaan uuteen kotimaahan.
- Syrjinnän ja rasismien kokemuksista selviämiseen.
- Vuorovaikutukseen valtaväestöön kuuluvien ihmisten kanssa.

Koska kotoutuminen on kaksisuuntainen prosessi, täytyy myös työntekijöiden ja työyhteisöjen sopeutua uudentilanteisiin tapoihin ajatella, toimia, tuntea ja käyttäytyä! Kohtaamistilanteessa sinua voi huolettaa, riittävätkö omat tiedot eri kulttuureista maahanmuuttaneen auttamiseen. Huoli on ymmärrettävä, mutta turha. Tärkeintä on rohkaistua kysymään asioita, joita ei tiedä. Harjoitus tekee mestarin myös kohtaamistilanteissa! Muista, että olet asiantuntija ja alan ammattilainen eikä osaamisesi katoa, vaikka kohtaamistilanne on erilainen.

⁷ Haavikko & Bremer 2018

Tavoittamisen haaste

Tarkoituksemme on tavoittaa **haavoittuvassa asemassa** olevia **ikäntyneitä**, jotka tarvitsevat erityistä tukea hyvinvointinsa edistämiseen. Haavoittuvuus tarkoittaa vaikeaan elämäntilanteeseen liittyvää resurssien ja/tai toimintakyvyn puutetta tai sosiaalista turvattomuutta. Hyvinvointi puolestaan ihmisen kykyä tyydyttää perustarpeensa, toteuttaa itseään ja tehdä muita hänelle tärkeitä asioita.⁸ Perehdy siksi haavoittuvassa asemassa oleviin väestöryhmiin ja heidän erityisiin tarpeisiinsa **MAUNO-koulutuksen**⁹ [Haavoittuvassa asemassa olevat väestöryhmät](#) -osuudessa.

- Tässä toimintamallissa etsivätyö on menetelmä palvelukatveessa elävien ja apua tarvitsevien ikääntyneiden löytämiseksi.¹⁰ Etsivää työtä voi tehdä monella tapaa. Voit esimerkiksi soveltaa MERO:n¹¹ kehittämää [Etsivä vanhustyö -toimintamallia](#), joka sisältää selkeän **työparimallin** prosessikuvauksen. Vaikka jalkautuvaa työtä tehdään yleensä pareittain, kokonaisuutena arvioiden **etsivätyö on verkostotyötä**. Työskentele siis yhdessä muiden palvelukeskusten työntekijöiden kanssa tehokkaan etsivätyön mahdollistumiseksi ja käytä hyväksesi verkostojasi. Vinkkejä verkostotyöhön löydät [Verkostotyökälpakista](#).
- Etsivässä työssä on etua, jos ainakin toinen työntekijä puhuu samaa kieltä kohderyhmään kuuluvien kanssa. Kysy tarvittaessa esihenkilöltäsi, onko henkilöstössä käytettävissä työntekijää tähän tarpeeseen. Tässä voi käyttää hyväksi myös kokemusasiantuntijaa, jolla on kokemus kotoutumisesta. Usein ikääntyneenä maahan muuttaneilla kesken jäänyt kotoutumisprosessi saa aikaan sen, että ihminen eristäytyy kotiinsa ja häntä on entistä haasteellisempi tavoittaa. Kokemusasiantuntija tietää, mikä häntä tai hänen läheisiään on auttanut sopeutumaan uuteen kotimaahan, rakentamaan sosiaalisia verkostoja tai miten tavoittaa tietyn yhteisön jäseniä.
- Monet ikääntyneet maahan muuttaneet elävät erilaisten verkostojen tukemana. Voit yrittää tavoittaa ikääntyneitä paikallisten yhdistysten ja järjestöjen tai eri kaupunginosissa toimivien [kaupungin asukastalojen](#) ja naapuruuspiirien kautta. Suomeen muuttaneiden ikääntyvien kanssa Helsingissä työskentelee mm. [Jade -toimintakeskus](#) ja [POLLI – pääkaupunkiseudun omaishoitajat](#). Muita maahan muuttaneille toimintaa tarjoavia järjestöjä löydät esimerkiksi [Kotoutumisentukena.fi](#) -sivustolta. [Moniheli](#) puolestaan on suomalainen monikulttuurinen verkosto, johon kuuluu yli sata järjestöä.
- Voit myös kokeilla niin sanottua yhteisölliseen vapaaehtoistyöhön perustuvaa **portin avaaja -mallia**.¹² Tällä kertaa verkostotyö viedään lähemmäs yhteisöissä elävien ihmisten arkista elämää. Taustalla on ajatus siitä, että yhteisöissä elää ja toimii niissä vaikutusvaltaisia henkilöitä – portinvartijoita – jotka voivat verkostojensa avulla tavoittaa myös yhteisöjen hiljaisimmat jäsenet. Mallissa portinvartijoita opetetaan tunnistamaan ikääntyneiden avun tarpeita ja ohjaamaan avun tarvitsija vaikkapa lähimpään palvelukeskukseen. Menetelmä edellyttää vahvan luottamussuhteen rakentamista yhteisön jäsenien kanssa. Käytännössä tämä tarkoittaa aktiivista ja jatkuvaa jalkautuvaa työtä siellä, missä ihmiset ovat. Tässä tehtävässä sinua voivat auttaa kokemusasiantuntijat tai eri yhteisöjen portinvartijat – esimerkiksi alueesi moskeijan imaami. Yhdysvalloissa toiminta on ollut vaikuttavaa ja sen avulla on tavoitettu mielenterveysongelmista kärsiviä, jotka ovat olleet tuen tarpeessa.¹³

⁸ Mäki-Opas ym. 2022

⁹ [MAUNO-koulutus](#) on tehty työ- ja elinkeinoministeriön erityisavustuksella maahanmuuttajien ohjaus- ja neuvontapalveluiden kehittämiseen 2021–2022. Koulutussisältöjä on tehty valtakunnallisessa hankeyhteistyössä neuvontatyön ammattilaisten kanssa.

¹⁰ Mäkelä 2021.

¹¹ MERO on yleishyödyllinen yhdistys, jonka tavoitteena on edistää ikääntyneiden ja vammaisten hyvinvointia, terveyttä ja omatoimisuutta.

¹² Florio & Raschko 1998; Pietilä & Saarenheimo 2018.

¹³ mt.

Ikääntyneenä maahan muuttaneiden kohdalla haavoittuvuutta tuottavat muiden muassa heikko suomen kielen taito ja toisinaan myös luku- ja/tai kirjoitustaidottomuus, mitkä lisäävät riskiä syrjäytyä ja eristäytyä yhteiskunnasta. Tämä tarkoittaa, että **tavanomaiset keinot viestiä palveluista eivät toimi**. Sen sijaan **toimivia ratkaisuja ovat**:

- **Jalkautuminen** lähelle alueen palveluita – jatkuva näkyvillä olo ja viestiminen tavoiteltavan ryhmän omalla kielellä lisäävät luottamusta kaupunkia ja sen tarjoamia palveluja kohtaan.¹⁴
- **Ryhmämuotoinen palveluneuvonta** siellä, missä tavoiteltava asiakasryhmä kokoontuu, edesauttaa tutkimusten mukaan viestin välittämistä.¹⁵ Voit käyttää hyväksesi niin ikään Ikäerityinen maahanmuuttajatyö -hankkeessa kehitettyä [Vierelläsi –ryhmämuotoinen palveluneuvonta -opasta](#)¹⁶.



Kuva: Maarit Hohteri/Helsingin kaupunki

- Tavoiteltavan **asiakasryhmän omankieliset videoviestit**, joita leivitetään sosiaalisessa mediassa (esim. palvelukeskuksen omilla verkkosivuilla) toimivat huomattavasti paremmin kuin ilmoitustaulut tai paperiset jaetut viestit. Pyydä myös verkostoyhteistyökumppaneitasi välittämään videoviestiäsi omassa sosiaalisen median kanavissaan!
- Kysy esihenkilöltäsi, onko seniorikeskuksessa työntekijöitä, jotka puhuvat sitä kieltä, jolla haluat asiakkaita tavoittaa. Jos tämä ei ole mahdollista, voit yrittää tavoittaa maahan muuttaneita selkeällä suomen kielellä! Selvitä myös, voitko käyttää (kustannusten korvaus) etsivään työhön kokemusasiantuntijaa, jolla on pääsy sosiaalisiin verkostoihin, joissa viestisi leviää kaikista parhaiten.
- **Yhteiset tapaamiset ja tapahtumat** (esim. [Puhos-festivaalit](#)) ovat hyvä tapa viestiä tarjolla olevista palveluista ja kertoa niiden saavutettavuudesta. Voit myös sopia paikallisten toimijoiden kanssa, että he järjestävät keskustelutilaisuuden, johon menette työparisi kanssa kertomaan palveluista.

¹⁴ Ks. Heiskanen-Erhinmwingbovo 2021

¹⁵ [Työkalupakki vaikuttavaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen](#) perustuu Suomen Akatemian rahoittaman PROMEQ-tutkimushankkeen tuloksiin.

¹⁶ Vierelläsi -malli pohjautuu PROMEQ-hankkeessa kehitettyyn [palveluohjausmalliin](#).

Kulttuurisensitiivinen työote

Kulttuurisensitiivisyys tarkoittaa **työtapaa ja toimintakulttuuria**, joka osaltaan mahdollistaa inklusiiviset¹⁷ – syrjimättömät, kaikkia osallistavat ja mukaan ottavat – palvelut. Inklusiivisuus ja moninaisuus kulkevat käsikädessä. Kielellisten, kulttuuristen ja henkilöhistoriaan liittyvien lähtökohtien huomioiminen tarpeen mukaan onkin olennainen osa sen varmistamisessa, että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelun – ei vain mahdollisuutta sen tavoittelemiseen. Tämä on tärkeää siksi, että moni maahan muuttanut ikääntyvä¹⁸ ei itsestään riippumattomista syistä pysty annetusta mahdollisuudesta huolimatta täyttämään tarpeitaan ilman apua.

Moninaisuutta on se, että lähetetään kutsu juhliin.
Inklusiivisuutta on se, että otetaan juhlissa mukaan tanssiin.

Verna Myers

Kulttuurisensitiivisen työotteen lähtökohta on työntekijän itsetuntemus ja ymmärrys siitä, että tausta vaikuttaa kaikkien ihmisten ajatteluun ja toimintaan. Kulttuuriseen osaamiseen kuuluukin tietoisuus omasta etuoikeutetusta asemasta ja siitä, mitkä oman kulttuurin arvot, normit ja uskomukset ohjaavat ajattelua ja toimintaa myös työtehtävissä. Tämä on tärkeää, koska meillä on edelleen paljon ennakkoluuloja ja kielteisiä asenteita, jotka voivat lisätä maahan muuttaneiden henkistä taakkaa.¹⁹

Itsetuntemus tarjoaa lähtökohdan toisen ihmisen kokemusten ymmärtämiselle. Tarvitaan kuitenkin empatiaa –tiedollista toisen ihmisen asemaan asettumista, jotta voisimme ymmärtää, mitä toinen ihminen on kokenut. Empatia ei ole siis tunne, vaan kyky simuloida toisten ajatuksia ja tunteita, mikä mahdollistaa toisen asemaan asettumisen ja myötätunnon, kertoo aivotutkija Katri Saarikivi.²⁰

Samankaltaisuus toisen ihmisen kanssa määrittää empatian kokemusta. Jos toinen ihminen – tai hänen kehonsa – on kovin erilainen, vaatii empatia enemmän työtä. Mitä kauemmaksi asenteellisesti liikumme toisesta ihmisestä, sitä haastavampaa hänen asemaansa asettuminen on. Mitä mekaanisemmin lähestymme toista ihmistä – potilaana, asiakkaana tai asiakasnumerona – sitä mahdottomampaa empatian kokeminen on.²¹ Siksi on hyvä tutustua jokaiseen ryhmäläiseen yksilönä ryhmätoiminnan aikana.

Kulttuurisensitiivisessä työotteessa keskeistä on yhdenvertainen kohtaaminen ja kuuntelemisen taito. Kun haluat ymmärtää toisen ihmisen toiminnan motiiveja, on myös tärkeää osata kysyä oikeita kysymyksiä. Vaikka kulttuurisen taustan hahmottaminen voi edistää vuorovaikutusta, on muistettava, että samasta kulttuurista tulevat ihmiset voivat poiketa ajattelu- ja toimintatavoiltaan täydellisesti. Myös tästä syystä jokaisen ryhmäläisen yksilöllinen kohtaaminen on tärkeää.

Asiakastyössä on tärkeä käyttää [kokonaisvaltaista työotetta](#), jolloin asiakas kohdataan kokonaisvaltaisesti ja hänen erityisiin asioihin, tuen ja tiedonsaannin tarpeisiinsa vastataan joustavasti. Käytännön työssä kulttuurisensitiivisyys on **vuorovaikutustaito**, joka kohtausmilanteissa **näkyy käyttäytymisen ja viestinnän tasolla** taitona kysyä ja kykyä kuunnella.

¹⁷ Lue inklusiivisuudesta lisää [Työterveyslaitos.fi](#)

¹⁸ Ks. iän ja ikääntymisen eri merkityksistä Väisänen 2008

¹⁹ Castaneda ym. 2018.

²⁰ Ks. Päivänen 2020.

²¹ Unkila 2016.

Työntekijä on aina **etuoikeutetussa asemassa**²² suhteessa asiakkaaseen, koska hän tuntee arvot ja normit, ennakko-oletukset ja käytännöt, joihin yhteiskunta nojaa. Usein työntekijä kuuluu valtaväestöön, osaa toimia eikä joudu tekemään selkoa omista lähtökohdistaan. Siksi meidän tehtävämme on joustaa ja mukauttaa omaa toimintaamme tilanteeseen sopivaksi. Lisäksi tilanteessa on avun tarvitsijan ja antajan sekä yksilön ja viranomaisen epäsuhta, joka mahdollistaa vallan (väärin) käytön. Omaa valta-asemaa voi olla hankala tunnistaa. Suorita siksi THL:n [verkkokoulutus antirasismista ammattilaisille](#), josta saat lisää työkaluja kulttuurisensitiiviseen työhösi.

- Suorita MAUNO-koulutuksesta osuus [Neuvonnan saavutettavuus](#), jossa kulttuurisensitiivinen työote neuvontatyössä konkretisoituu. Intran Senioripalvelut sivustolta löydät [maahanmuuttajatyö-osuuden](#), josta löydät lisää tietoa kulttuurisensitiivisestä työtteestä.
- Katso [Vierelläsi – ryhmämuotoinen palveluneuvonta eri kieli- ja kulttuurivähemmistöihin kuuluville ikääntyneille -malli](#), josta saat käsityksen siitä, mitä kulttuurisensitiivinen ryhmän ohjaus voi olla käytännössä.

Olennaista!

- **Yksilöllinen lähestymistapa:** älä oleta, että kaikki tiettyssä kulttuurissa syntyneet ihmiset toimivat samalla tavalla. Jokainen yksilö on ainutlaatuinen, ja vaikka kulttuuritausta voi antaa jotain viitteitä siitä, miten ihminen saattaa toimia, se ei määrittele täysin hänen käyttäytymistään.
- **Aktiivinen kuuntelu:** kuuntele avoimin mielin, ilman ennakko-oletuksia ja pyri ymmärtämään jokaisen yksilön omat kokemukset ja näkökulmat. Kulttuurien monimuotoisuuden tunnistaminen voi auttaa sinua oivaltamaan erilaisia näkökulmia, mutta muista, että yksilöt voivat poiketa kulttuurinsa normeista merkittävästi.
- **Avoin kommunikaatio:** kannusta ryhmäläisiä avoimeen viestintään ja rohkaise heitä jakamaan omia kokemuksiaan ja näkemyksiään. Tämä on tärkeä seikka vertaistuen näkökulmasta ja auttaa luomaan positiivisen ilmapiirin, jossa jokainen tuntee olevansa arvostettu yksilö.
- **Ongelmanratkaisu yhdessä:** kulttuurit vaikuttavat jotenkin siihen, minkälaisia arvoja ja normeja ihmiset pitävät tärkeänä. Koska moninaisessa ryhmässä arvot ja normit voivat erota toisistaan merkittävästi, ryhmässä on tärkeää löytää yhdessä tapoja käsitellä eroja ja ratkaista mahdollisia konflikteja. Voit vaikkapa muistuttaa ryhmäläisiä yhteisestä tavoitteesta, mikä yhdistää, vaikka arvot olisivat erilaiset.
- **Tietoisuus omasta kulttuurista:** pohdi, miten oma taustasi vaikuttaa ennakko-oletuksiisi. Itsereflektio voi auttaa sinua olemaan tietoinen omista ennakkoluuloistasi ja välttämään niiden vaikutusta ohjaustilanteissa. Tietoisuus eri kulttuureista kasvaa kohdatessasi ihmisiä, jotka tulevat eri taustoista. Tämä auttaa sinua ymmärtämään paremmin kulttuurien monimuotoisuutta ja välttämään yleistyksiä.

²² Ks. etuoikeudesta Tuomala 2020

Itserefleksiivisyys kulttuurisensitiivisen työtteen taustalla

Jotta voisit toimia kulttuurisensitiivisesti, sinun täytyy ensin tiedostaa eri ihmisryhmiin liittyviä ennako-oletuksiasi. Kaikilla ihmisillä on toisia ihmisiä ja ihmisryhmiä koskevia ennako-oletuksia, stereotyyppioita ja uskomuksia. Niiden avulla toimimme arkisessa elämässä. Toisinaan ennako-oletukset ovat väärää tai negatiivisesti värittyneitä. Niiden tiedostamiseen ja muuttamiseen auttaa kriittinen itsereflektio ja avoin keskustelu. Sinun on siis tärkeää:

- Tiedostaa, että kaikkien ihmisten ajattelua ja toimintaa ohjaavat ennako-oletukset.
- Pyrkiä tunnistamaan, mitkä ja minkälaiset kulttuuriset ennako-oletukset sinun toimintaasi ohjaavat.
- Mukauttaa omaa viestintääsi ja toimintaasi, jos tunnistat negatiivisen ennako-oletuksen. Ennen kaikkea negatiivinen ennakkoluulo on tärkeä purkaa.
- Työskennellä joustavasti ja osoittaa omalla käytökselläsi ja toiminnallasi, että kunnioitat toisen ihmisen kulttuuria ja hänen oikeuttaan oman kulttuurinsa ilmaisuun.



Kuva: Itserefleksiivisyyden prosessi

Palveluohjaustilanne

Parhaimmillaan asiakaspalvelutilanne parantaa ihmisen elämää – huonoimmillaan se heikentää sitä. Luottamus on hyvän ja vaikuttavan asiakassuhteen edellytys²³. Luottamus palveluohjaustilanteessa on vuorovaikutussuhteen ominaisuus, minkä syntymisessä työntekijän toiminta on avainasemassa. Siksi on erittäin tärkeää, että toimit työssäsi ennakoitavasti, johdonmukaisesti ja joustavasti. On hyvä muistaa, että edustat työssäsi myös organisaatiota ja sen luotettavuutta. Lisäksi hyvät asiakaskokemukset ovat väline palvelukeskustoiminnan vaikuttavuuden parantamiseen.²⁴ Sovella siksi kulttuurisensitiivistä työtettä, joka edistää hyvän asiakassuhteen syntymistä.

Vinkki! Monessa kulttuurissa toisen ihmisen kunnioittamista ilmaistaan tarjoamalla tälle jotain suuhunpantavaa. Koska tämä ei ole työelämässä aina mahdollista, voit syötävän sijaan tarjota lasin vettä. Olennaista on se, että tarjotaan ja osoitetaan näin huomaavaisuutta toista ihmistä kohtaan. Onnistuneen ohjauksen näkökulmasta ensivaikutelmalla on väliä!

- Katso THL:n Paloma²⁵ -projektissa tuotettu video [Sosiaalipalvelujen näkökulma pakolaistyössä](#), jossa käsitellään mm. sitä, miksi joustava ja kokonaisvaltainen työote on tärkeää ja mitä tarkoittaa maahan muuttaneen toimijuuden tukeminen. Mieti samalla, miten joustavuus ja kokonaisvaltaisuus näkyvät sinun työssäsi ja tavassasi toimia.

Asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen

Palveluohjauksen tavoitteena on vahvistaa ikääntyneen maahan muuttaneen asiakkaan osallisuuden kokemusta, edistää hänen toimijuuttaan – ihmisen kykyä muodostaa aikomuksia ja toimia niiden mukaan ja mahdollisesti kesken jäänyttä kotoutumisprosessiaan. Osallisuus on muutosvoima, jota edistetään siksi, että se auttaa ihmistä ottamaan käyttöön omia voimavarojaan.²⁶ Osallisuuden eri muotoja ovat:

- Tieto-osallisuus tarkoittaa tässä sitä, että asiakas saa tietoa osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksistaan ja siitä, mihin toimenpiteisiin osallistuminen johtaa.
- Suunnitteluosallisuus tarkoittaa puolestaan asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua omien palvelujensa suunnitteluun ja kehittämiseen.
- Päätösosallisuus tarkoittaa asiakkaan oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa

Palveluohjauksen näkökulmasta tämä tarkoittaa sitä, että asiakas voi osallistua palvelupolkunsa suunnitteluun ja vaikuttaa siten elämänsä kulkuun. Palveluohjaustilanteen jälkeen asiakkaalla on kokemus, että häntä on kuultu omana itsenään ja hän on tullut ymmärretyksi. Lisäksi asiakas osaa toimia itsenäisesti tai läheistensä avulla itsensä hyväksi tai hän edelleen ohjautuu palveluissa kaupunkitasoisesti sovittujen periaatteiden ja käytäntöjen mukaisesti.

²³ Turtiainen 2022; ks. myös Marila & Ylinen 2002

²⁴ D'Emidio ym. 2019

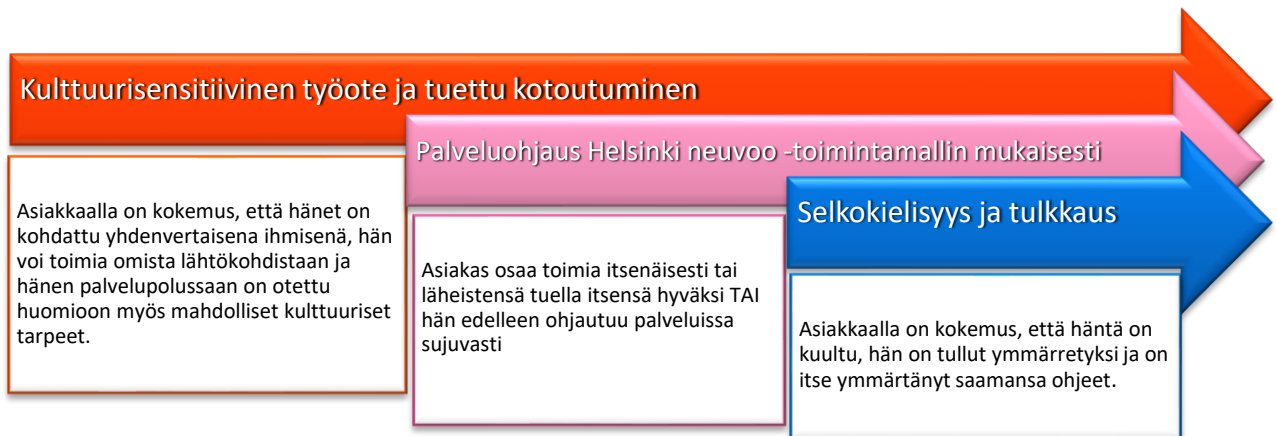
²⁵ [PALOMA-koulutus](#) on maksuton, verkkopohjainen, laaja koulutuskokonaisuus, joka antaa hyvät perustiedot pakolaistaustaisten asiakkaiden kohtaamiseen ja heidän hyvinvointinsa tukemiseen.

²⁶ Isola ym. 2017

Helsinki neuvoo -toimintamalli ohjaustyöhön

Helsingin kaupungilla on otettu käyttöön [Helsinki neuvoo -toimintamalli](#), joka sitoo kaikkia maahanmuuttaneiden ohjaustyötä tekeviä. Siten malli koskee myös palvelukeskuksissa työskenteleviä.

- Katso MAUNO -koulutuksesta osuus [Helsinki neuvoo -toimintamalli](#), jossa neuvontatyön käytännöt ja yhteisesti määritellyt periaatteet sujuvaan palvelusta toiseen ohjaamiseen avataan seikkaperäisesti.
- Liity kanslian Neuvotaan verkostoon (Teams kanava), josta löydät **Helsinki neuvoo -wikin**, joka on monialainen tietopankki, josta löydät tarpeellisia tietoja muihin palveluihin ohjaamiseen. Myöhemmin (alustavasti vuonna 2025) otamme käyttöön digitaalisen **HYTE-palvelutarjottimen**, josta löydät asiakkaiden tarpeisiin vastaavia järjestöjä ja yhdistyksiä, joiden palveluihin voit asiakkaita ohjata.



Kuva: Yksilöllinen palveluohjausprosessi, jossa ohjaajan työtä määrittää kulttuurisensitiivinen työote.

- Hyvin usein hankaluudet palveluohjausprosessissa johtuvat siitä, että maahanmuuttanut asiakas ei ymmärrä hänelle annettuja ohjeita eikä pysty tuottamaan suomen kieltä tavalla, jolla ohjaaja ymmärtäisi häntä. Kielelliset vaikeudet ovat usein syy siihen, että asiakas ei osaa toimia itsensä tai läheistensä hyväksi, vaikka hän olisi saanut perinpohjaista ohjausta. *Käytä ohjatessasi selkeää kieltä* – yksinkertaisia lauseita ja helppoja sanoja. Selkeäkielinen puhe mahdollistaa keskustelun etenemisen, kun asiakas puhuu suhteellisen hyvää suomen kieltä. Selkokielen käyttöön voit tutustua tarkemmin Selkokeskuksen [sivuilla](#).
- Kerro asiakkaalle oikeudesta käyttää tulkkia sosiaaliohjaukseen ja käytä tulkkia,²⁷ jos asiakas sitä pyytää. Ohjeet tulkin varaamiseen saat omalta esihenkilöltäsi. Kulloinkin käytössä olevasta tulkkipalvelusta löydät lisätietoja intrasta.
- Perehdy vielä ennen kohtaamistilannetta Paloma-hankkeessa tuotettuun lyhytvideoon [Tulkkipäälitteinen työskentely](#), jossa kuvataan sitä, mitä ammattilaisten on hyvä tietää tulkkipäälitteisestä työskentelystä ja tulkin kanssa toimimisesta.

²⁷ Jos asiakas ei vammaisuuden tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on palveluja annettaessa mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta. (Laki Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 5§).

Ryhmätoiminnan suunnittelu ja toteutus

Ryhmätoiminta on tutkitusti vaikuttava keino edistää ikääntyneiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Näyttöä on esimerkiksi siitä, että fyysiset interventiot voivat myöhentää terveyden heikentymistä silloin, kun ne johtavat pysyvään käyttäytymisen muutokseen arjessa.²⁸ Käyttäytymisen muutos edellyttää yksilöltä motivaatiota, kyvykkyyttä ja tilaisuutta sen tekemiseen²⁹. Ryhmässä toimiminen voi edistää elämäntapojen muuttamista, mikä yleisesti ottaen on hyvin hankalaa. Hyvinvoinnin subjektiiviset kokemukset ja ryhmässä hankitut sosiaaliset suhteet puolestaan lisäävät psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia sekä vähentävät ennen aikaista kuolleisuutta.³⁰

Ryhmätoiminnasta tulee saavutettavampaa ja vaikuttavampaa, kun sen suunnittelussa ja toteutuksessa otetaan huomioon ikääntyvien tarpeet, toiveet ja voimavarat. Tässä toimintamallissa ryhmätoiminta pyrkii vastaamaan ikääntymisprosessiin liittyviin fyysisiin, kognitiivisiin ja mielen hyvinvointiin liittyviin tarpeisiin. Näin siksi, että fyysiseen toimintakykyyn liittyvät haasteet ovat yleisempiä maahan muuttaneilla, ja muistinsa heikoksi kokevia on maahan muuttaneissa suhteessa enemmän verrattuna koko väestöön. Lisäksi erityisesti Lähi-idästä, Kaakkois-Aasiasta ja Euroopasta sen venäjänkielisiltä alueilta kotoisin olevalla väestöllä on havaittu olevan runsaasti mielenterveysoireita ja vähemmän osallisuuden kokemuksia. Toisaalta ulkomaalaistaustaisessa väestössä tyytyväisyys omiin ihmissuhteisiin on yleisempää koko väestöön verrattuna ja päihteiden käyttö on huomattavasti harvinaisempaa.³¹

Ikääntyneille maahanmuuttaneille suunnatun ryhmätoiminnan keskeisinä tavoitteina on lievittää yksinäisyyttä, kohentaa mielialaa, lisätä fyysistä arkiaktiivisuutta, edistää kognitiivista toimintakykyä ja laajentaa elinpiiriä.³²

- Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten organisoimat ja ohjaamat ryhmät keskittyvät vastaamaan tunnistettuihin sosiaali- ja terveydenhuollon osaamista edellyttäviin tarpeisiin. Sen sijaan omaehtoisia harrastusryhmiä organisoivat ja ohjaavat vapaaehtoiset sekä yhdistys- ja järjestötoimijat. Tähän tarkoitukseen kaupunki antaa tilat.
- Kysy omalta esihenkilöltäsi, miten ja millä ehdoin tiloja voi luovuttaa ulkopuolisten toimijoiden käyttöön.

Toiminnalliset menetelmät ja uuden oppiminen

Toimintamallin ytimessä on ikääntyvien kotoutumisen tukeminen sekä osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen. Sopeutuminen uuteen kotimaahan ja sen kulttuuriin edellyttää uuden oppimista sekä sen suhteuttamista jo opittuun ja aiempiin elämänkokemuksiin. Uusien asioiden oppiminen on ikääntyneiden kohdalla hitaampaa kuin muissa ikäryhmissä – mutta oppiminen on yhtä kaikki mahdollista. Osalla maahanmuuttaneista koulutustaso on hyvin alhainen. Tämä hidastaa entisestään kotoutujan kykyä omaksua uusia asioita. Varaudu siis eriyttämään ryhmätoimintatilanteita osallistujien kykyjen ja taitojen mukaan.

Ikääntymisen myötä oppimiseen tarvittava aika lisääntyy, koska tarkkaavaisuuden kohdentaminen vaikeutuu, yksittäisten asioiden mieleen painaminen heikkenee ja puheenymmärtäminen muuttuu

²⁸ Ks. tarkemmin ryhmätoiminnan vaikuttavuudesta Rahikka & Tuormaa 2019.

²⁹ BESP 2021

³⁰ Rahikka & Tuormaa 2019; Mäki-Opas ym. 2019.

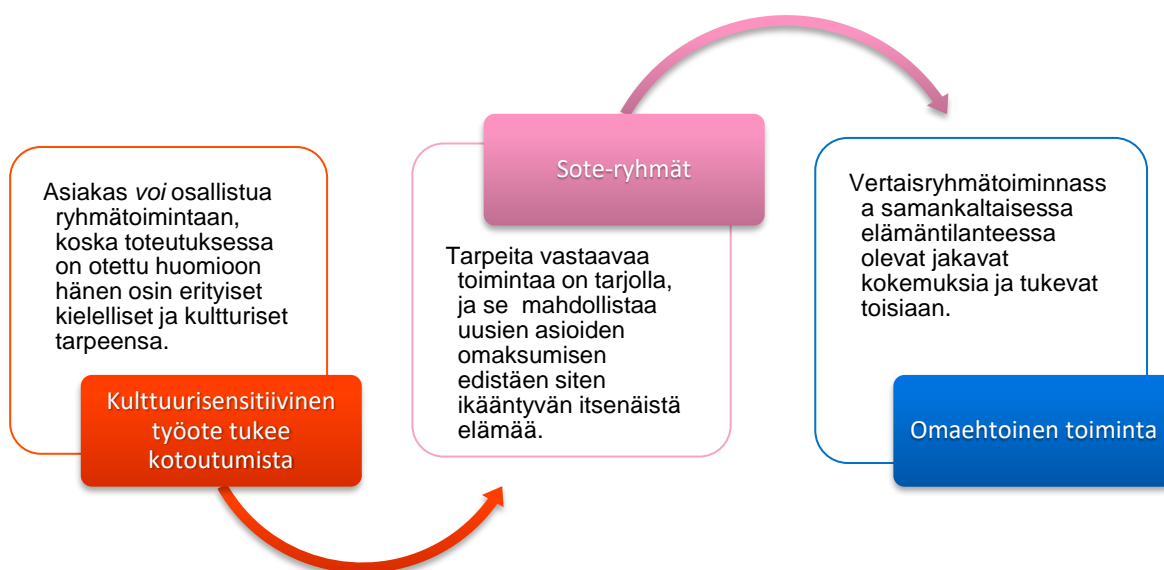
³¹ [Ulkomaalaistaustaisten terveys ja hyvinvointi Suomessa: FinMonik-tutkimus 2018–2019](#) sekä [Ulkomaalaistaustaisten aikuisväestön terveys ja hyvinvointi – MoniSuomi 2022](#)

³² Mäki-Opas ym. 2019.

haasteellisemmaksi. Ikääntyneen maahanmuuttaneen kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että asioiden oppiminen hankaloituu entisestään. Toisaalta ikääntyminen ei vaikuta (perusterveellä ihmisellä) merkittävästi asiakokonaisuuksien hallintaan tai keskeisten sisältöjen ymmärtämiseen. Elämäkokemukset ja -tieto tukevat syvällistä oppimista.³³

Toiminnalliset menetelmät helpottavat uusien asioiden omaksumista ja auttavat kotoutujaa kehittämään taitoja, jotka hän voi ottaa käytäntöön omassa arjessaan. Menetelmiä valitessa on hyvä ottaa huomioon ikääntyvän oppimiseen liittyviä lähtökohtia:³⁴

- Opeteltavan asian kytkeminen käytäntöön – ihmisen arkeen ja kokemusmaailmaan – tehostaa sen muistiin painamista.
- Oppimista edistäviä toiminnallisia harjoitteita ovat kaikki, jossa asiakas on aktiivinen osallistuja.
- Toiminnassa on tärkeää olla rauhallinen tahti, mikä mahdollistaa asioiden kiireettömän prosessoinnin. Rauhallinen ilmapiiri puolestaan helpottaa suuntaamaan tarkkaavaisuuden olennaiseen.
- Toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa on otettava huomioon osallistujien erilaiset koulutuserot ja koulutuskokemukset, jotka vaikuttavat kykyyn oppia uusia asioita.
- Ihmisen käsitys itsestä kyvyttömänä oppimaan uutta, heikentää merkittävästi uusien asioiden omaksumista. Kulttuurisensitiivinen työote läpi leikkaa myös toiminnallisuuteen perustuvien ryhmien prosessit, jotta ryhmätoiminnassa otetaan huomioon osallistujien erilaisista taustoista esiin nousevat erityiset tarpeet.



Kuva: Kulttuurisensitiivinen työote määrittää ryhmätoimintaa

³³ Pauna & Ruottinen 2019; ks. myös Tuomainen & Hänninen 2002.

³⁴ Pauna & Ruottinen 2019; Nietosvuori 2008

Aivoterveyttä edistävä ryhmätoiminta

Kognitiivinen toimintakyky käsittää muistin, oppimisen, keskittymiskyvyn ja tarkkaavaisuuden.³⁵ Muistisairaudet ovat ikääntyvän väestön tärkein toimintakykyä heikentävä tekijä, ja niitä esiintyy maahan muuttaneilla samalla tavalla kuin valtaväestössäkin.³⁶ Toisaalta on hyvä pitää mielessä, että muisti- ja keskittymisvaikeudet ovat yleisiä traumatisoitumisen oireita. Koska muistisairaudet lisääntyvät voimakkaasti ihmisen ikääntyessä, on niiden ennaltaehkäisyyn ja kognitiivisen toimintakyvyn ylläpysymiseen tärkeä panostaa määrätietoisesti myös eri kieli- ja kulttuurivähemmistöistä tulevien kohdalla.

- Intran [muistiystävällisyys](#) sivulta löydät lisää tietoa muistisairauksista ja aivoterveysten edistämisestä.
- Helsingin kaupungilla³⁷ on kehitetty [FINGER-elintapaohjelmaan](#) perustuva maahanmuuttaneille ikääntyneille suunnattu aivoterveyttä edistävä ryhmätoimintamalli, jota voit soveltaa omassa työssäsi. Mallin löydät [täältä](#). (Mallia ei vielä ole julkaistu)
- Lue työsi tueksi FINGER-toimintamallia avaava artikkeli [täältä](#). Artikkelista saat tutkimukseen perustuvia ideoita siitä, miten ryhmätoimintaa voi toteuttaa.
- [MUKES](#) – Kulttuurinen Moninaisuus Muistikeskus ry edistää kulttuurisensitiivistä muistityötä. Sen sivuilta löydät lisää tietoa ja materiaalia työsi tueksi.

Mielen hyvinvointia edistävä ryhmätoiminta

Maahan muutto on valtava muutos kenelle tahansa ja uuteen elinympäristöön sopeutuminen on jokaiselle stressaavaa. Kielitaidottomuus, uusi yhteiskuntajärjestelmä, taloudelliset vaikeudet ja koettu rasismi – monen muun tekijän lisäksi – koettelevat maahanmuuttaneen mielenterveyttä. Tuen tarpeet korostuvat, kun muuttaja on iäkäs. Meidän tehtävämme on tarjota tukea myös näihin tarpeisiin.

- Käsitteet mielenterveydestä tai -sairaudesta ovat kulttuurisidonnaisia. Suomalaisessa sosiaali- ja terveyspuheessa mielenterveydellä tarkoitetaan hyvinvoinnin tilaa, jossa yksilö ymmärtää oman potentiaalinsa, selviytyy elämän normaaleista stressitilanteista sekä pystyy toimimaan itsensä hyväksi. Mielenterveys on muutakin kuin sairauden puuttumista. Nykyään puhutaankin **positiivisesta mielenterveydestä** – voimavarasta – jota voi vahvistaa. Tästä käytetään myös nimitystä mielen hyvinvointi.³⁸
- **Tieto – toiminnallinen psykoedukaatioryhmä** (ei vielä julkaistu) on yksi keino tukea maahan muuttanutta mielen hyvinvoinnin ylläpitämisessä. Psykoedukaatiota voi ajatella palveluohjauksena, jota jo tehdään palvelukeskuksissa. Nyt ohjaus kohdistuu mielenhyvinvointia tukeviin palveluihin sekä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen jakamaan tietoon mielenterveydestä. Menetelmä on erityisen tärkeä siksi, että aktiivisella, keskustelevalle psykoedukaatiolla voidaan tutkimusten mukaan vähentää mielenterveyteen liittyvää stigmaa, joka on maahanmuuttaneiden kohdalla hyvin yleinen este mielenterveydestä puhumiselle ja avun hakemiselle.

³⁵ Tuomainen & Hänninen 2002

³⁶ Kansallinen ikäohjelma vuoteen 2030: Tavoitteena ikäkyvykäs Suomi

³⁷ Mallin kehitystyöhön ovat osallistuneet Helsingin kaupungin Kampin palvelukeskuksen vastaava ohjaaja Linda Truthardt, sosiaaliohjaaja Merja Moilanen sekä vastaava ravitsemusterapeutti Erjastiina Heikkinen.

³⁸ Appelqvist-Schmidlechner ym. 2016.

Ryhmämuotoinen palveluohjaus

Selvitysten mukaan monet ikääntyvät maahanmuuttaneet jäävät palvelujen ulkopuolelle siksi, että he eivät tiedä niistä tai eivät näe niiden tuottamaa hyötyä omalle elämälleen. Toisaalta yhteisöjen sisällä välittyvät tiedot palveluista voivat olla vääriä eikä palveluihin siksi uskalleta tai haluta hakeutua.

Ryhmämuotoisen palveluneuvonnan taustalla on ajatus siitä, että olosuhteet vaikuttavat yksilöllisen hyvinvoinnin muodostumiseen. Hyvinvointi on kokonaisvaltainen tila, johon vaikuttavat yksilön fyysinen terveys, psyykinen tila, sosiaaliset suhteet sekä yksilön suhde yhteiskuntaan.³⁹

Ryhmämuotoisen palveluneuvonnan tavoite on vahvistaa osallistujan toimijuuden edellytyksiä niin, että hänellä on **tosiasiallisia mahdollisuuksia** tehdä hyvinvointiaan edistäviä valintoja ja ratkaisuja elämässään. Siksi ryhmämuotoisessa palveluneuvonnassa tapaamiskertojen sisällöt muodostuvat ryhmäläisten tarpeista ja toiveista.

- Keskeistä ohjauksessa on keskusteleva, tasavertainen ote, vaikka ohjausta antavatkin aina alan asiantuntijat.⁴⁰ Suunnitellessa ryhmämuotoista palveluneuvontaa, voit soveltaa [Vierelläsi – ryhmämuotoinen palveluneuvonta -opasta](#), josta saat vinkkejä toiminnan toteuttamiseen.
- Olennaisia hyvinvointia lisääviä elementtejä Vierelläsi -ryhmässä ovat sosiaalisen tuen vaihto, tarpeenmukainen palveluohjaus, toiminnallisuus ja aikataulutetut ryhmätapaamiset. Ryhmän tavoite on:
 - Vahvistaa toimijuuden edellytyksiä, mikä tarkoittaa henkilökohtaisten resurssien ja tiedon lisääntymistä (keskusteleva asiakkaan tarpeisiin vastaava palveluohjaus ja neuvonta)
 - Lisätä sosiaalisia suhteita ja vähentää mahdollista yksinäisyyttä (vertaistuki ja verkostojen kasvaminen)
 - Edistää psyykkistä ja fyysistä toimintakykyä (liikuntaa sekä tietoa liikunnan, unen ja ravinnon merkityksestä psyykkiselle ja fyysiselle hyvinvoinnille) ja merkityksellisyyden kokemuksia yhdessä muiden kanssa.

Ryhmämuotoinen palveluneuvonta on tutkitusti vaikuttava ja kustannustehokas toimintatapa, koska ryhmämuotoisuus helpottaa uuden tiedon omaksumista samalla kun se mahdollistaa kokemusten jakamisen, vertaistuen ja edistää sosiaalisten verkostojen syntymistä. Olennaista on toiminnallisuus sekä yhteinen keskustelu aiheista ja niiden ympäriltä.⁴¹

³⁹ Ks. Konu 2002 ja Mäki-Opas ym. 2022

⁴⁰ mt.

⁴¹ Mäki-Opas ym. 2022

Lähteet

- Appelqvist-Schmidlechner, Kaija (2016) Mitä on positiivinen mielenterveys ja kuinka sitä mitataan? *Suomen lääkärilehti*. 71 (24). 1759-1764.
- BESP (2021) *Käyttätymistietoon pohjautuva politiikka: johdatus käyttäytymistä koskevan tiedon hyödyntämiseen*. Valtioneuvoston kansila.
- Castaneda, Anu; Mäki-Opas, Johanna; Jokela, Satu; Kivi, Nina; Lähteenmäki, Minna; Miettinen, Tanja; Nieminen, Satu & Santalahti, Päivi (2018) [Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa – PALOMA-käsikirja](#). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL.
- D'Emidio, Tony; Greenberg, Sarah; Heidenreich, Kevin; Klier, Julia; Wagner, Jonah & Weber, Thomas (2019) [The Global Case for Customer Experience in Government](#). McKinsey & Company.
- Florio, Evelyn R. & Raschko, Raymond MSW (1998) The Gatekeeper Model. *Journal of Aging & Social Policy*. 10:1. 1–19.
- Haavikko, Ansa & Bremer, Lena (2018) *Ulkoisesti erilaisia, sisäisesti samanlaisia. Opas mielenterveystyöhön yli kulttuurirajojen*. SMS-Tuotanto oy.
- Heiskanen-Erhinmwingbovo, Anne (2021) [Etsivä vanhustyö ja ikääntyvät maahanmuuttaneet](#). Metropolia ammattikorkeakoulu.
- Isola, Anna-Mari; Kaartinen, Heidi; Leeman, Lars; Lääperi Raija; Schneider Taina; Valtari, Salla & Keto-Tokoi Anna. (2017) *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. THL.
- Konu, Anne (2002) [Oppilaiden hyvinvointi koulussa](#). Tampereen yliopisto: Tampere University Press.
- Marila, Ella & Ylinen, Annaleena (2002) [Luottamus vuorovaikutuksessa: Teknologiavälitteinen vuorovaikutus ja luottamuksen rakentuminen](#). Jyväskylän yliopisto.
- Mäki-Opas, Tomi; Marja Vaarama; Tarmo Valkonen; Jaana Leinonen; Antti Syväjärvi ja muu PROMEQ-konsortio. (2022) *PROMEQ politiikkasuositus 10. Työkalupakki vaikuttavaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen: sosiaalinen laatu, elämänlaatu, vaikuttavuusindikaattorit, hyvät käytännöt, osallistavat työmenetelmät ja kypsyysanalyysi*.
- Mölsä, Mulki & Tiilikainen, Marja (2007) [Potilaana somali](#). Duodecim lehti. 123: 451–457.
- Nietosvuori, Leena (2008) Luovat ja toiminnalliset menetelmät sosionomin työssä. Teoksessa: Viinamäki, Leena (toim.) [14 puheenvuoroa sosionomien \(AMK\) asemasta Suomen hyvinvointijärjestelmässä](#). Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Nuutinen, Teija & Mäki-Opas, Tomi (2022) *Osallistava hyvinvoinnin edistämisen toimintamalli on vaikuttava tapa edistää ikäihmisten kokemaa elämänlaatua ja sosiaalista laatua Kainuussa. Loppuraportti*. Publications of the University of Eastern Finland. Reports and Studies in Social Sciences and Business Studies. No 18. Joensuu.
- Pauna, Heidi & Ruottinen, Minna (2019) [Ikäihmisille suunnatun opetuksen kehittäminen: koulutuskokonaisuuden tuotteistus Espoon työväenopistossa](#). Metropolia ammattikorkeakoulu.
- Pietilä, Minna & Saarenheimo, Marja (2018) [Löydettyä: Etsivä vanhustyö ja ikäihmisten psykososiaalinen hyvinvointi](#). Yhteiskuntapolitiikka 83. 5–6.
- Rahikka, Anne & Tuormaa Tuija (2019) *Virkeyttä ja vireyttä eläkevuosiin: Arvioiva SROI eläkeläisten ryhmätoiminnan vaikutuksista*. Helsinki: Miina Sillanpään Säätiö.
- Rönkkö, Eva (2023) [Mukana ulossuljettuna: etnografinen tutkimus ulkomaalaistaustaisten naisten ohjatusta ryhmäliikunnasta](#). Jyväskylän yliopisto.

Saukkonen, Pasi (2021) [Ulkomaalaistaustaiset pääkaupunkiseudulla: asuminen, työllisyys ja tulot](#). Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, kaupunkitieto.

Tuomainen, Susanna & Hänninen, Tuomo (2000) [Kognitiivinen ikääntyminen](#). Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. 116(12):1293–1298.

Tuomala, Silja (2020) [Oikeus vai etuoikeus? Neuvotteluja valkoisesta mieheydestä YouTube-keskusteluissa](#). Itä-Suomen yliopisto.

Turtiainen, Kati (2022) Kieli- ja kulttuurivähemmistöjen palveluista monimuotoistuneessa Suomessa. [NO HARM – Lehti asiakas- ja potilasturvallisuudesta](#) 1. 18–19.

Helsinki

Helsingin kaupunki
Senioripalvelut

Toinen Linja 4 A
00500 Helsinki
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
Puhelinvaihde 09 310 1641

www.hel.fi