



# Monimuotoisuussuunnitelma



Maahanmuuttajataustaisia vanhuksia ja toimintarajoitteisia koskeva monimuotoisuustyön toimintasuunnitelma

HOITO- JA HOIVALAUTAKUNTA ON HYVÄKSYNYT TOIMINTASUUNNITELMAN  
13. JOULUKUUTA 2011

→ [www.norrkoping.se](http://www.norrkoping.se)



NORRKÖPING



## Johdanto

Hoito- ja hoivalautakunta on aloittanut monimuotoisuustyönsä hyväksymällä tämän monimuotoisuussuunnitelman. Tämä työ kestää useita vuosia. Vuonna 2012 kaikissa hoito- ja hoivalautakunnan toiminnoissa käynnistyy suurimittainen työ tämän monimuotoisuussuunnitelman muuntamiseksi käytännön toiminnaksi.

Lautakunnan vuotta 2012 koskevassa tehtäväsuunnitelmassa lukee näin:

*”Kaikkea hoito- ja hoivatoimintaa tulee leimata kunnioitus henkilön etnistä, kulttuurista ja kielellistä taustaa, uskon- ja elämäkatsomusta, seksuaalista suuntautumista sekä elintapoja kohtaan. Jokaisella palvelunkäyttäjällä tulee olla mahdollisuus elää omaa elämäänsä omien toivomustensa ja vakaumuksensa mukaisesti, jos se ei vahingoita muita ihmisiä. Vuonna 2011 on laadittu monimuotoisuussuunnitelma. Se osoittaa muun muassa, että maahanmuuttajataustaiset palvelunkäyttäjät tarvitsevat oman käyttäjänäkökulmansa vahvistamista seuraavilla alueilla – kieli, ruoka ja kulttuuri.*

### *Tavoitteet*

*Monimuotoisuussuunnitelmaa aletaan toteuttaa vuonna 2012.”*

Hoito- ja hoivalautakunta odottaa parannuksia tapahtuvaksi maahanmuuttajataustaisten vanhusten sekä erityyppisistä toimintarajoitteista kärsivien henkilöiden, jotka saavat tukea lautakunnan toiminnoista tai asuvat lautakunnan tukemissa asunnoissa tai työskentelevät lautakunnan toiminnoissa, kieli-, ruoka- ja kulttuuriasioita koskevien tarpeiden käsittelyssä.



## Sisällysluettelo

Sisällysluettelo .....	5
1. Johdanto .....	7
2. Taustaa .....	7
2.1 Priorisoidut kehittämisalueet vuonna 2011 .....	7
2.2 Vähemmistölaki .....	7
2.2.1 Norrköpingin kunnan ilmoitus aikomuksesta päästä suomen kielen hallintoalueeksi..	8
2.2.2 Aikaisempia kokemuksia suomalaistaustaisten kuntalaisten erityisasumisesta .....	8
2.3 Yhdenvertaisuusperiaate .....	8
3. Työn suunnittelu.....	10
4. Tulokset.....	11
4.1 Kolme pääaluetta .....	11
4.1.1 Kieli.....	11
4.1.2 Ruoka .....	12
4.1.3 Kulttuuri.....	12
4.2 Interkulttuuri .....	12
4.3 Milloin palvelunkäyttäjien tarpeet on tyydytetty? .....	13
4.3.1 Toimintanäkökulma .....	13
4.3.2 Käyttäjänäkökulma .....	13
4.3.3 Työryhmän johtopäätökset.....	14
4.4 Yhdistys ”Mångfalden” ideamallina.....	14
5. Monimuotoisuutta koskeva toimintasuunnitelma .....	15
5. 1 Esitteet ja lisätietoja .....	15
5.2 Viranomaistoiminta.....	15
5.3 Toteuttamissuunnitelma (yksilökohtainen tavoitesuunnitelma ja henkilökohtainen kehitysohjelma).....	16

5.4 Kotipalvelu.....	16
5.5 Kieli - henkilökunnan erityistaidot .....	16
5.6 Ruoka .....	17
5.6.1 Norrköpingin kunnan ruokavalio-ohjeet.....	17
5.6.2 Halal-teurastettu liha .....	17
5.7 Vanhustenasunnot.....	17
5.7.1 Profiloituneet vanhustenasunnot.....	18
5.8 Toimintaesteisten huolto .....	20
Lähteet.....	21
Muut lähteet .....	21

# 1. Johdanto

Monimuotoisuus on jo vuosia ollut hoito- ja hoivalautakunnan priorisoitu kehittämisalue. Vuonna 2010 tehtiin ympäröivän maailman analyysi monimuotoisuudesta käyttäjänäkökulmasta lähtien. Se on ollut lähtökohtana vuoden 2011 priorisoidulle kehittämisalueelle monimuotoisuus.

## 2. Taustaa

### 2.1 Priorisoidut kehittämisalueet vuonna 2011

Monimuotoisuus on yksi hoito- ja hoivalautakunnan vuoden 2011 kahdeksasta priorisoidusta kehittämisalueesta. Lautakunnan tehtäväsuunnitelmassa lukee:

*”Kaikkea hoito- ja hoivatoimintaa tulee leimata kunnioitus henkilön etnistä, kulttuurista ja kielellistä taustaa, uskon- ja elämänskatsomusta, seksuaalista suuntautumista sekä elintapoja kohtaan. Monimuotoisuus on myönteinen asia, joka tuottaa kokemuksia ja tietoja sekä kehittää toimintaa.*

*Jokaisella palvelunkäyttäjällä tulee olla mahdollisuus elää omaa elämäänsä omien toivomustensa ja vakaumuksensa mukaisesti, jos se ei vahingoita tai häiritse muita ihmisiä.*

*Henkilökohtainen suunnitelma tulee muotoilla siten, että palvelunkäyttäjä ymmärtää sen sisällön. Tarvittaessa se tulee kääntää palvelunkäyttäjän äidinkielelle. Palvelunkäyttäjien äidinkielisten kontaktitarpeiden täyttämiseksi pitää olla mahdollista siirtää monikielistä henkilökuntaa eri osastojen välillä.*

*Tavoite: Vuodenvaihteessa 2011/2012 hoito- ja hoivalautakunnalla on monimuotoisuustyötänsä koskeva toimintasuunnitelma, joka koskee maahanmuuttajataustaisia vanhuksia ja toimintaesteisiä.”*

### 2.2 Vähemmistölaki

Vuoden 2010 tammikuussa astui voimaan uusi laki, laki kansallisista vähemmistöistä ja vähemmistökielistä. Laissa sanotaan, että kieliä tulee suojata ja edistää sekä että kansallisten vähemmistöjen tulee pystyä säilyttämään kulttuurinsa ja kehittämään sitä. Kansallisiksi vähemmistöiksi lasketaan juutalaiset, romanit, saamelaiset, ruotsinsuomalaiset ja tornionjokilaaksolaiset.

Laki antaa oikeuden käyttää vähemmistökieltä yhteydenotoissa hallintoviranomaisiin, tuomioistuimissa sekä esikoulussa ja vanhustenhuollossa. Hallintoviranomaisten tulee tarvittaessa tiedottaa kansallisille vähemmistöille heidän oikeuksistaan. Laki antaa kansallisille vähemmistöille myös mahdollisuuden vaikuttaa heitä koskeviin asioihin. Laissa mainitaan kunnat, jotka ovat tietyn kansallisen vähemmistön hallintoalueita, muut kunnat voivat ilmoittaa hallitukselle halustaan päästä hallintoalueeksi.

### *2.2.1 Norrköpingin kunnan ilmoitus aikomuksesta päästä suomen kielen hallintoalueeksi*

Norrköpingin kunta jätti keväällä 2011 ilmoituksen hallitukselle aikomuksestaan päästä suomen kielen hallintoalueeksi. Tämä merkitsee, että useammat yksityishenkilöt voivat käyttää suomea yhteydentotoissaan viranomaisiin ja saada oikeuden joko kokonaan tai osittain suomenkieliseen esikoulutoimintaan ja vanhustenhuoltoon. Suomen kielen hallintoalueena oleminen merkitsee oikeuksien vahvistamista entisestään verrattuna vain kansallisena vähemmistöryhmänä olemiseen.

### *2.2.2 Aikaisempia kokemuksia suomalaistaustaisten kuntalaisten erityisasumisesta*

Eräs erityisesti valittu osa vanhustenasunnoista oli Norrköpingissä 1990-luvulla vain suomalaisten kuntalaisten käytössä. Suomalaisten tarpeet ja toivomukset päästä asumaan sinne vaihtelivat, minkä vuoksi kaikki toiminnan käyttäjäpaikat eivät olleet aina käytössä. Vähitellen toiminta palautettiin takaisin vanhustenasuntolaksi, jossa tätä suuntautumista ei enää ollut. Tuolloin arveltiin, ettei erityisesti suomea puhuville tarkoitettujen paikkojen tarve ollut enää niin suuri, että olisi ollut mahdollista varata yksi kerros tätä tarkoitusta varten.

## **2.3 Yhdenvertaisuusperiaate**

Kuntalain 2 luvun 2 §:ssä ilmaistu yhdenvertaisuusperiaate merkitsee, että kunnan tulee kohdella asukkaitaan tasavertaisesti, ellei asiallisia perusteita ole muulle. Tämä merkitsee, ettei kunta saa kohdella eri tavalla tiettyjä kuntalaisia tai ryhmiä muuten kuin objektiivisin perustein. Jotta kunta voisi kohdella kuntalaisiaan eri tavoin, on vaatimuksena, että tätä koskeva päätös perustuu joko järkisyihin tai asialliseen harkintaan. Mitään mielivaltaa ei saa esiintyä. Yhdenvertaisuusperiaate ei kuitenkaan merkitse sitä, että kunnalta olisi ehdottomasti kielletty antamasta joskus tiettyjä laitoksia tai palveluita vain joidenkin kuntalaisten käytettäväksi. Peruseriaatteena on kuitenkin se, että kunta antaa myöhemmin myös muiden kuntalaisten käyttää samoja laitoksia tai palveluita.<sup>1</sup>

Sosiaalipalvelulaki ja laki eräille liikuntaesteisille annettavasta tuesta ja palvelusta ovat esimerkkejä yhdenvertaisuusperiaatteesta poikkeavasta lainsäädännöstä.

---

<sup>1</sup> Faktatiedot on tarkistettu kaupungin lakimieheltä.



## 2.4 Tilastot

Seuraavassa taulukossa näytetään Tilastolliselta keskustoimistolta (SCB) päiväyksellä 31. joulukuuta 2009 saadut tiedot, jotka koskevat yli 64-vuotiaita ulkomailla syntyneitä, Norrköpingissä asuvia kuntalaisia. Taulukossa näytetään tämän ikäryhmän Norrköpingissä asuvien ulkomaalaistaustaisten asukkaiden lukumäärä maista, joista tulijoita on ollut vähintään 50:

Syntymämaa	A
Suomi	7
Bosnia ja	2
Saksa	1
Muu EU 27, paitsi	1
Turkki	1
Viro	1
Chile	1
Jugoslavia	1
Tanska	1
Norja	1
Puola	9
Syyria	7
Unkari	6
Irak	5

Suomesta tulleet vanhat asukkaat ovat suurin ryhmä vanhuuseläkkeellä olevista. Kunnille väestöennusteet toimittava SCB ei julkaise syntymämaaperusteisia ennusteita.

Vastaavia tilastoja ei ole saatavana Norrköpingin toimintaesteisten huollosta, koska ei ole mahdollista kerätä vastaavaa tilastomateriaalia.

### 3. Työn suunnittelu

Hoito- ja hoivalautakunnan kokouksessa 19. huhtikuuta 2011 (pätös VON 167/2011 739) nimitetty poliittinen työryhmä on koostunut neljästä koalition (S, V, MP) jäsenestä ja kolmesta opposition (M, FP, C, KD) edustajasta.

Kaksi ohjelmasihteerä on auttanut työryhmän työssä keräämällä käytyjen keskustelujen perustana olleen tietomateriaalin.

Toteuttamisaika oli toukokuu–joulukuu 2011. Työryhmä on kokoontunut viidesti, joista kerran Mångfalden-yhdistyksen tiloissa. Sen lisäksi työryhmän kokouksiin on osallistunut useita virkamiehiä hoito- ja hoivatoimistosta tiedottajan roolissa sekä myös ohjelmassa toimivia virkamiehiä ja aluepäälliköitä. He ovat edesauttaneet työtä hankkimalla tilastoja ja muuta taustamateriaalia.

Tietojen keräämiseksi työryhmän keskustelun pohjaksi ohjelmasihteerit ovat keskustelleet seuraavien henkilöiden tai viranomaisten kanssa tai tavanneet heidät:

- Viranomaistoiminta, sekä avuntarpeen käsittelijät että LSS-käsittelijät ja koordinoijat
- Aluepäälliköt
- Omaiskonsulentit
- PAN-työntekijöiden esimiehet, koskee henkilökohtaista apua
- Hagebyn syyrialais-ortodoksinen kirkko
- Henkilöstötoimisto
- Alueen 2 ”monimuotoisuusryhmä”
- Kaupunginlakimies

Hoiva- ja hoitolautakunnan puheenjohtaja on toteuttamisjakson aikana tavannut muun muassa suomalaisia ja assyrialais-syyrialaisia yhdistyksiä.

## 4. Tulokset

### 4.1 Kolme pääaluetta

Tarkasteltaessa monimuotoisuutta koskevia kysymyksiä etnisyyss- ja käyttäjänäkökulmista poliittisen työryhmän työ osoittaa, että on olemassa kolme tärkeää pääaluetta, joilla esiintyvät tarpeet tulee tyydyttää. Pääalueita tulee pitää ”punaisena lankana”, joka leimaa hoito- ja hoivalautakunnan toimintojen monimuotoisuustyötä. Ne ovat: Kieli – Ruoka – Kulttuuri.



*Kuva 1 näyttää maahanmuuttajataustaisten palvelunkäyttäjien kolme tarpeita koskevaa pääaluetta.*

#### 4.1.1 Kieli

Kyky käyttää omaa äidinkieltä on inhimillinen perusvalmius, ja kielellä on perustavaa laatua oleva merkitys ajatusten luomiselle, sosiaaliselle kanssakäymiselle sekä minuuden luomiselle<sup>2</sup> ja säilyttämiselle.

Kyky kommunikoida toisten kanssa on eräs perusluonteisimmista tarpeistamme ja edellytys osallistumiselle modernin yhteiskunnan toimintaan<sup>3</sup>. Lain (1993:387) eräille toimintaesteisille annettavasta tuesta ja palvelusta (LSS) §:ssä 9 a, joka koskee henkilökohtaista apua, sanotaan, että ihmisten välinen vuorovaikutus on perusluonteinen tarve<sup>4</sup>.

Kommunikointitarve, kyky tehdä itsensä ymmärretyksi ja tulla ymmärretyksi sekä käyttää omaa äidinkieltään, ellei pysty puhumaan tai ymmärtää ruotsia, on keskeisin tarve, jonka ovat tuoneet esiin maahanmuuttajataustaisia kuntalaisia edustavat yhdistykset.

---

<sup>2</sup> Käcker, 2007

<sup>3</sup> [www.lio.se](http://www.lio.se), 111103

<sup>4</sup> [www.notisum.se](http://www.notisum.se), 111103

Ellei ihmisille anneta mahdollisuutta iä omaa äidinkieltään, luodaan suuri riski siitä, että hoidon ja hoivan tarpeessa olevat ihmiset kieltäytyvät toimenpiteistä viranomaistoimintaa koskevan hakemuksen yhteydessä tai että he eivät edes pyydä tukea. Edelleen on käynyt ilmi, että ihmisiä voidaan helposti ymmärtää väärin hoito- ja hoivatilanteissa, kun he eivät ymmärrä ympärillään olevia ihmisiä eivätkä pysty ilmoittamaan, mitä he haluavat. Tämä saattaa johtaa turhautumiseen ja toisinaan myös aggressiiviseen käyttäytymiseen. Ellei hoito- ja hoivatoimia voida tarjota yksittäisille ihmisille heidän omalla äidinkielellään, heidän läheistensä vastuu kasvaa usein suuremmaksi kuin mitä he tahtovat tai josta he selviytyvät tai kuin he jaksavat.

#### 4.1.2 Ruoka

Ruoalla on suuri merkitys kulttuuri-identiteetille ja etniselle identiteetille, sekä yksilökohtaisesti että ryhmään kuulumisen tunteen kannalta. Lisäksi eri ruokalajit, mausteet ja ainesosat ovat työvälineitä kulttuurisen yhteenkuuluvuuden ylläpitämiselle. Toiseen maahan muuttavan voi olla vaikeaa löytää aikaisempia "jokapäiväisen elämän aineksia", ja usein voi "kodin tunnelman" kokemiseksi olla tärkeää syödä samaa ruokaa, jota on syönyt koko kasvuikänsä. Oman "ruokakulttuurin" näyttäminen uuden maan asukkaille voi myös olla tärkeää<sup>5</sup>.

Myös ruoka voi olla syynä siihen, että hoidon ja hoivan tarpeessa olevat tekevät päätöksen olla hakematta tukea tai kieltäytyä tarjotuista toimenpiteistä. Tämä sen vuoksi, ettei hoito- ja hoivatoiminnan tarjoama ruoka vastaa sitä, jota henkilö on tottunut syömään.

#### 4.1.3 Kulttuuri

Etnisellä ryhmällä tai kulttuuriryhmällä tarkoitetaan tietylle ihmisryhmälle ainutlaatuisten piirteitten kokonaisuutta. Nämä käsitteet viittaavat ihmisten kasvamiseen ja kehittymiseen ympäristössä, jossa noudatetaan tiettyjä normeja, arvostuksia ja perinteitä, jotka yksilö omaksuu osaksi identiteettiään. Kulttuurisia ominaisuuksia pidetään elävinä samaan ryhmään kuuluvien ihmisten välisellä vuorovaikutuksella ja viestinnällä. Nämä ihmiset pitävät myös yllä tähän kulttuuriin ja näihin perinteisiin kuuluvia tapoja<sup>6</sup>.

Maahanmuuttajataustaisia kuntalaisia edustavat yhdistykset ovat tuoneet esiin mahdollisuuden päästä osalliseksi kulttuurista, johon yksilö on tottunut. Tällöin voi olla kyse mahdollisuudesta saada käytettäväkseen musiikkia, kirjallisuutta, lehtiä, tv:tä ynnä muuta sekä päästä osallistumaan perinteisiin, kulttuurisiin ja uskonnollisiin juhliin.

---

<sup>5</sup> Lindgren, 2004

<sup>6</sup> www.imer.se, 111020

## 4.2 Interkulttuuri

Interkulttuurinen on käsite, jolla tarkoitetaan prosesseja, joissa eri kieli- ja kulttuuritaustaiset henkilöt ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Tätä termiä käytetään kuvaamaan ihmisten, joilla on etnisen taustansa vuoksi toisistaan poikkeavat kielet ja kulttuurit, dynaamista integroitumista yhteiskuntaan<sup>7</sup>. Tämä ilmaus määrittelee eron monikulttuurisuuteen, jolla tarkoitetaan useampien kulttuurien rinnakkaista olemassaoloa.

Monimuotoisuutta käsittelevässä poliittisessa työryhmässä on ilmaistu toivomus muotoilla kunnan toimintoja interkulttuurisen näkökannan pohjalta. Tämä tehdään korostamalla sitä, että maahanmuuttajataustaiset ihmiset tuovat mukanaan oman kulttuurinsa täällä vallitsevan kulttuurin piiriin. Parhaimmassa tapauksessa tämä johtaa rikastuttavaan kokemukseen kaikille tähän kohtaamiseen osallistuville.

---

<sup>7</sup> [www.ne.se](http://www.ne.se), 111024

## 4.3 Milloin palvelunkäyttäjien tarpeet on tyydytetty?

### 4.3.1 Toimintanäkökulma

Toimintasuunnitelman laadintatyön aikana on tullut esiin eri käsityksiä siitä, miten hoito- ja hoivalautakunnan tulisi käsitellä maahanmuuttajataustaisten palvelunkäyttäjien tarpeita. Toiminnanharjoittajien mielestä he työskentelevät yrittämällä tyydyttää palvelunkäyttäjän tarpeet riippumatta siitä, mikä tarve on. Toiminnanharjoittajat ovat ilmoittaneet tavoitteekseen maahanmuuttajataustaisten, erityistä kielitaitoa omaavaa henkilökuntaa tarvitsevien palvelunkäyttäjien suhteen, että tämä tarve tullaan tyydyttämään. Tiettyä kieltä osaavat henkilökunnan jäsenet saavat joskus vaihtaa osastoa, mikä merkitsee, että he työskentelevät vaaditulla osastolla yhden tai useamman päivän viikossa. Palvelunkäyttäjille tämä merkitsee, että he saavat silloin tällöin hoitoa heidän omaa äidinkieltään puhuvalta henkilökunnalta, ja muulloin he joutuvat tekemään itsensä ymmärretyksi parhaimmaksi katsomallaan tavalla.

Erään toiminta-alueen toiminnassa mukana olevat kertovat, että heillä on tällä hetkellä eräällä osastolla 19:ää eri kieltä puhuvia palvelunkäyttäjiä. Samalla alueella on töissä noin 80 henkilökuntaan kuuluvaa, jotka puhuvat 30:tä eri kieltä. Tällä alueella työskentelevän henkilökunnan jäsenten kanssa käydyissä keskusteluissa heidän spontaani reaktionsa on se, että palvelunkäyttäjät voivat kokea tietyn etnisen ryhmän esiin ottamisen ja sen tarpeiden tyydyttämisen epäoikeudenmukaiseksi näkökulman Kieli – Ruoka – Kulttuuri suhteen muiden ryhmien tarpeisiin verrattuna.

Mitä kohtaamispaikkoihin tulee, toiminnan työntekijät kuvailevat vaikeuksia saada maahanmuuttajataustaisia palvelunkäyttäjiä tulemaan käytössä oleviin kohtaamispaikkoihin. Etuyhdistykset peräänkuuluttavat omia toimintoja erityisryhmille. Tätä tarvetta ei voida nyt tyydyttää nykyisillä kohtaamispaikkatoiminnoilla, koska niiden tulee olla avoimia kaikille.

### 4.3.2 Käyttäjänäkökulma

Työryhmän edustajat ovat tavanneet maahanmuuttajataustaisia kuntalaisia edustavia yhdistyksiä ja kirkkokuntia. Näiden edustajien mielestä todellisuus on aivan toista kuin toiminnanharjoittajien antama kuva siitä. He muun muassa ovat kokeneet puutteita palvelunkäyttäjien mahdollisuuksissa käyttää omaa äidinkieltään. Tämä johtaa siihen, että sekä palvelunkäyttäjät että heidän läheisensä kokevat vaikeaksi tuen saamisen kunnalta, ja jotkut yrittävät sen vuoksi ratkaista tarpeet perheen sisällä siinä määrin kuin tämä on mahdollista. Läheiset kokevat sekä henkilökunnan mutta myös oman sukulaisensa, palvelunkäyttäjän, esittämät vaatimukset suuriksi, kun heidän omaisensa on lopulta saanut apua kunnalta. Läheinen saa toimia "päivystävänä" tulkkina, joka kutsutaan paikalle kielivaikeuksien syntyessä. Tämä on yksi syistä, minkä vuoksi tarve erityisille kieliryhmille tarkoitetuista asunnoista on nostettu esiin. Yhdistykset ovat myös tuoneet esiin toivomuksen, että heidän omaisensa saisivat paikan samasta vanhustenasuntolasta, jotta he saisivat mahdollisuuden sosiaalisiin kontakteihin toistensa kanssa.

### 4.3.3 Työryhmän johtopäätökset

Kun työryhmä kuunteli toiminnassa mukana olevien kannanottoja ja vertasi niitä eri etnisten ryhmien käsitykseen siitä, miltä ratkaisut maahanmuuttajataustaisten palvelunkäyttäjien tarpeisiin näyttivät, kävi selväksi, että mielipiteet ratkaisusta poikkesivat toisistaan. Työryhmä koki asian niin, etteivät hoito- ja hoivalautakunnan toiminnot ole täysin selvillä siitä, kuinka tärkeää Kieli – Ruoka – Kulttuuri -näkökulma on maahanmuuttajataustaisille palvelunkäyttäjille. Tämä saattaa johtaa siihen, ettei etnisten ryhmien tarpeita tyydytetä täysimääräisesti.

Näissä yhteyksissä tulee esiin kysymyksiä siitä, miten pitkälle yhteiskunnan vastuu ulottuu ja kuinka paljon toiminnan aikaa voidaan käyttää monimuotoisuusalueeseen suhteessa muihin priorisoituihin alueisiin.

Työryhmän mielestä yhdenvertaisuusperiaatteen noudattaminen ei merkitse, että kaikkia palvelunkäyttäjää tulisi kohdella yhdenvertaisesti. Esimerkkinä tästä on mahdollisuus tehdä itsensä ymmärretyksi. Se on tyypillinen asia, jossa kunta ei kohtele kaikkia tasavertaisesti, koska palvelunkäyttäjät eivät saa mahdollisuutta tehdä itseään ymmärretyksi. Hoito- ja hoivalautakunnan monimuotoisuusyön kannalta on sen vuoksi tärkeää voida kokeilla uusia ideoita, työtapoja ja menetelmiä erityisryhmiin kohdistuvassa toiminnassa, mutta tämä pitäisi seuraavassa vaiheessa pystyä muuntamaan myös koskemaan muita ryhmiä ja toimintoja, jotta sitä voisi kutsua yhdenvertaiseksi.

### 4.4 Yhdistys ”Mångfalden” ideamallina

Yhdistys ”Mångfalden” pitää yllä maahanmuuttajataustaisille vanhuksille tarkoitettua kohtaamispaikkaa, joka sijaitsee Strömbackenissa. ”Mångfalden” ei ole tarkoitettu vain yhdelle tietylle etniselle ryhmälle, vaan on avoin kaikille, ja sitä käyttää tällä hetkellä 13 eri kansallisuutta. Yhdistyksessä on noin 80 jäsentä, ja se on monenkirjava ryhmä korkeasti koulutetuista lukutaidottomiin. Yksi työntekijä toimii puolipäiväisenä toiminnanohjaajana, ja toiminnot vaihtelevat ruoanlaitosta ja ruotsin opiskelusta ”Ruotsin koodin” opiskeluun. Ohjelmassa on myös voimistelua muiden osallistujien kanssa Strömbackenin kohtaamispaikassa, bingoa, opintokäyntejä, tietokonekoulutusta, matkoja ja eri perinteiden mukaista juhlamista. Yhdistyksessä työskennellään myös aiheena ihmisen perusarvot ja toisen henkilön kunnioittaminen. Yhdistykseen houkuttelee jäseneksi näkökulma Kieli – Ruoka – Kulttuuri.

Työryhmän mielestä ”Mångfalden”-yhdistys pystyy toimimaan ideamallina vastaaville tapaamispaikoille. Tapaamispaikkojen kehittämistyössä on tärkeää luoda mahdollisuuksia etuyhdistyksille osallistua toimintaan sen sisällön, toteuttamisen ja osallistumisen muodossa.

## 5. Monimuotoisuutta koskeva toimintasuunnitelma

Seuraavassa esitetään toimintasuunnitelman sisältö lähtökohtana jo saavutetut tulokset.

### 5.1 Esitteet ja lisätietoja

Tekstejä on nykyään mahdollista kääntää Internetin avulla, esimerkiksi verkkosivuston [www.translate.google.se](http://www.translate.google.se) avulla. Tämän vuoksi käännettyjä tekstejä ei yleensä esiinny Norrköpingin kunnan verkkosivulla. Jos Norrköpingin kunnasta tulee suomen kielen hallintoalue, verkkosivulle lisätään myös suomenkielisiä tietoja. Sen vuoksi seuraavat esitteet käännetään tulevaisuudessa suomeksi:

- Kotipalvelu Norrköpingissä
- Tuki ja palvelut Norrköpingissä asuville eläkeläisille ja toimintarajoitteisille
- Hoito- ja hoiva-asuminen Norrköpingissä
- Omaistuki
- Turvallisuus kotona

Kielet, joille esitteet käännetään:

- Suomi
- Bosnia
- Arabia
- Espanja
- Englanti

Nämä kielet on valittu kunnan ulkomailla syntyneitä henkilöitä koskevan tilaston sekä tulkkien käytön pohjalta. Tärkeät käsitteet, kuten esimerkiksi käsittelijä, selittävä sanalista tulee oheistaa käännettyjen tekstien täydennykseksi.

Hoito- ja hoivatoimiston tiedottaja työskentelee koko ajan vierailta kielillä julkaistavia esitteitä ja tietoja koskevien kysymysten kanssa yhdessä tiedotustoimiston kanssa.

### 5.2 Viranomaistoiminta

Hoito- ja hoivalautakunnan viranomaistoiminta on palvelunkäyttäjien ja heidän läheistensä ensimmäinen kontakti tuen ja palveluiden tarpeen syntyessä. Viranomaistoiminnalla pitää sen vuoksi olla hyvät tiedot niistä Kieli – Ruoka – Kulttuuri -näkökulmaan liittyvistä tukimahdollisuuksista, joita hoito- ja hoivalautakunta pystyy tarjoamaan maahanmuuttajataustaisille palvelunkäyttäjille. Tämä sen vuoksi, että voitaisiin varmistaa annettavien tietojen oikeellisuus. Tällöin vaaditaan, että hoidon ja hoivan eri toiminnot pitävät viranomaistoiminnan ajan tasalla niistä mahdollisuuksista, joita Kieli – Ruoka – Kulttuuri -näkökulman tuella annettava apu voi tarjota, koska ne voivat vaihdella ajan mittaan.

Itseään koskevan selvityksen päätöksen saaminen kirjallisesti omalle äidinkielelle käännettynä on tärkeä kysymys tätä toimintaa tarvitseville maahanmuuttajataustaisille palvelunkäyttäjille. Viranomaistoiminnan on luotava rutiinit tälle toiminnalle.



Kun viranomaistoiminta tunnistaa kontakteissaan palvelunkäyttäjiin ja heidän läheisiinsä hoito- ja hoivalautakunnan toimintaan kuuluvia kehittämisalueita, ne tulee siirtää edelleen organisaation toimintaan, jotta lautakunnan monimuotoisuustyötä voitaisiin parantaa. Sen vuoksi hoito- ja hoivatoimiston tulee kehittää rutiineja ja työmuotoja tiedonsiirron varmistamiseksi näiden ryhmien tarpeista.

### **5.3 Toteuttamissuunnitelma (yksilökohtainen tavoitesuunnitelma ja henkilökohtainen kehitysohjelma)**

Toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa palvelunkäyttäjälle annetaan mahdollisuus ilmaista, miten hän haluaa, että myönnetty tuki toteutetaan. Jos palvelunkäyttäjä on maahanmuuttajataustainen, on tärkeää saada palvelunkäyttäjälle tärkeät asiat yhdistetyksi Kieli – Ruoka – Kulttuuri - näkökulmaan. Tämän jälkeen toiminta vastaa toivomusten toteuttamisesta parhaalla mahdollisella tavalla. Suunnitelma tulee tarpeen vaatiessa kääntää kirjallisesti palvelunkäyttäjän omalle äidinkielelle.

Toteuttamissuunnitelmaa koskevia käsikirjoja seuraavan kerran uudistettaessa niistä tulee selvästi käydä ilmi Kieli – Ruoka – Kulttuuri -näkökulma etnisen taustan pohjalta.

### **5.4 Kotipalvelu**

Etuyhdistykset nostavat esiin lähtökohtanaan etnisyyteen pohjautuva monimuotoisuus sen, kuinka tärkeää kotipalvelun saaminen äidinkielellä on, vaikka palvelunkäyttäjä tarvitsisi vain pientä toimenpidettä, kuten siivousta. Myös kotipalvelulle on tärkeää päästä tyydyttämään maahanmuuttajataustaisten palvelunkäyttäjien Kieli – Ruoka – Kulttuuri -pohjaisia tarpeita.

### **5.5 Kieli - henkilökunnan erityistaidot**

Keskusteltaessa monimuotoisuuskysymyksistä henkilökunnan kanssa on esiin noussut kysymys täyden tuen saamisesta omalta esimieheltä. Tämä on tärkeää, koska koko ajan käydään keskustelua siitä, miten henkilökunta voi työskennellä saman etnisen taustan omaavan palvelunkäyttäjän luona sekä antaa tukea ja hoivaa tälle. Esiin tulleissa tilanteissa henkilökunnan pitää pystyä tuntemaan, että esimies tukee häntä ja on valmis suorittamaan vaadittavat toimenpiteet. Vasta tällöin osa työssä olevasta henkilökunnasta voi kokea voivansa antaa tukea ja hoivaa itsensä kanssa saman etnisen taustan omaavalle palvelunkäyttäjälle.

Nykyisen henkilökunnan mielestä on tärkeää tuntea voivansa olla mukana vaikuttamassa siihen, miten suuri osa työajasta uhrataan mainituille palvelunkäyttäjille. On tärkeää ottaa huomioon, että henkilökunta on valinnut työkseen juuri hoito- ja hoiva-alan, eikä se ole valinnut sitä kieli- ja kulttuuritaitojensa pohjalta. Esimiehiltä vaaditaan tässä yhteydessä paljon työtä henkilökunnan toivomusten sovittamiseksi palvelunkäyttäjien tarpeisiin. Henkilökunta on samaan aikaan Norrköpingin kunnan palkkalistoilla, ja yksikköpäälliköllä on oikeus siirtää henkilökuntaa toiminnan tarpeiden mukaisesti.

Kielen pitäminen henkilökunnan erityistaitona toimintojen henkilökuntaa koskevissa kysymyksissä silloin kun toiminnossa esiintyy kaksi- tai useampikielisen henkilökunnan tarvetta, on kysymys, jota tulee jatkuvasti käsitellä henkilöstötoimistossa. Työryhmän mielestä kysymys on tärkeä pätevän henkilökunnan saamiseksi tulevaisuudessa. Tämä on tärkeää sen vuoksi, että

kunnan maahanmuuttajataustaisen väestön osuus kasvaa koko ajan, jolloin myös monikielisen henkilökunnan tarve kasvaa.

## 5.6 Ruoka

Tärkeä esiin tullut kysymys on myös se, että palvelunkäyttäjä saa syödä ruokaa, johon hän on tottunut. Norrköpingissä ruoka toimitetaan kunnan ruokayksiköstä vanhustenasuntoihin ja tapaamispaikkoihin, kun taas ulkoistettu toiminta vastaa kylmän ruoan toimittamisesta palvelunkäyttäjille, joiden kotipalveluun sisältyy ruoan jakelu. Erikoisruokavaliota noudattavat, omassa asunnossaan asuvat palvelunkäyttäjät saavat ruokansa kunnan ruokayksiköstä. Kunnan ruokayksikkö toimittaa ruoan myös Norrköpingin kunnallisiin kouluihin ja päivähoitoon.

### 5.6.1 Norrköpingin kunnan ruokavaliio-ohjeet

Norrköpingin kunnassa ollaan parhaillaan laatimassa koko kuntaa koskevia yleisohjeita ruokavaliioista. Kunnanvaltuusto päättää niistä, ja ne astuvat voimaan vuoden 2012 alusta. Monimuotoisuuskysymys ja interkulttuurinen näkökulma ruokaan on sen vuoksi otettu mukaan uusiin yleisiin ruokavaliio-ohjeisiin.

Tällä päätöksellä ruoan monimuotoisuusnäkökulmasta tulee osa hoito- ja hoivalautakunnan ruokavaliio-ohjeistustyötä. Tämä työ on jo käynnistetty käymällä keskustelua ulkoistetun toiminnan kylmän ruoan toimittajan kanssa, jotta esimerkiksi perunat voitaisiin vaihtaa bulgur-suurimoiksi, couscoukseksi tai muiksi lisukkeiksi. Ruokayksikkö pystyy vastaamaan tähän tarpeeseen jo nyt, mutta tämä edellyttää erikoistilauksen tekemistä hoito- ja hoivatoimistosta.

Keskustelut tulee aloittaa eri etnisten yhdistysten kanssa, jotta voitaisiin paremmin selvittää, millä tavalla ruokayksikkö voisi tarjota vaihtoehtoisia lisukkeita normaalin ruokatarjonnan yhteydessä. Pitäisi myös selvittää, miten ruokayksikkö voisi laajentaa ruokalajien valikoimaansa. Ruokayksikkö on saanut vastuulleen jatkaa tätä työtä.

### 5.6.2 Halal-teurastettu liha

Muslimeilla on sääntöjen ohjaama elintapa, ja kaiken ruoan tulee olla halal, ts. sallittua. Halal-teurastettu liha merkitsee tietyn teurastustavan käyttämistä, jotta muslimit voisivat syödä sitä.

Norrköpingin koulut ja päivähoito ovat sopineet ruokayksikön kanssa siitä, että se pystyy tarjoamaan halal-teurastettua lihaa. Teurastus tapahtuu Ruotsin lainsäädännön mukaisesti, mutta imaami on siunannut teurastamon. Ruokayksikkö voi solmia kouluissa ja päivähoitossa voimassa olevan sopimuksen myös hoito- ja hoivatoimiston kanssa, jolloin on mahdollista tarjota halal-teurastettua lihaa vanhustenasuntoloissa, tapaamispaikoissa ja muslimien omassa asuinyksiköissä.

## 5.7 Vanhustenasunnot

Hoito- ja hoivalautakunta ylläpitää tällä hetkellä ennen kaikkea kahdentyypisiä vanhustenasuntoja, dementiaa kärsiville tarkoitettuja ja muita. Tarve ratkaisee, mistä palvelunkäyttäjä saa paikan. Palvelunkäyttäjä voi ilmaista toivomuksensa erityisestä asunnosta. Hoito- ja hoivalautakunta yrittää vastata näihin toivomuksiin niin hyvin kuin mahdollista.

Useat maahanmuuttajataustaisia kuntalaisia edustavat yhdistykset ovat ilmoittaneet työryhmälle toivomuksestaan, että kunta hankkisi vanhustenasuntoja, joissa työskentelevä henkilökunta puhuisi heidän kieltään ja joissa palvelunkäyttäjät voisivat nauttia omasta kulttuuristaan yhdessä muiden kanssa.

### **5.7.1 Profiloitut vanhustenasunnot**

Työryhmä haluaa korostaa interkulttuurista näkökulmaa. Profilointi on yksi tapa löytää tietyn ryhmän ja sen tarpeiden tyydyttämismuoto. Tämä merkitsee profiloitujen vanhustenasuntojen suhteen sitä, että maahanmuuttajataustaisten palvelunkäyttäjien tarpeet tyydytetään näkökulmasta Kieli – Ruoka – Kulttuuri yhdessä ruotsalaisen kulttuurin kanssa. Tämä merkitsee puolestaan, että jokin vanhustenasuntola hankkii tiettyä etnistä ryhmää koskevan pätevyyden samalla kun asuntolan tulee toimia kaikkien muille vanhustenasunnoille asetettujen vaatimusten pohjalta.

Pätevyyden kehittäminen merkitsee, että osa asuntolassa työskentelevästä henkilökunnasta on kaksi- tai useampikielistä. Vanhustenasuntola voi silloin tällöin tarjota tavallista ruokaa tai sopeuttaa tarjottavan ruoan paremmin sopivaksi etniselle ryhmälle. Henkilökunnan tulee työskennellä etnisen ryhmän kulttuurin pohjalta.

Kun palvelunkäyttäjälle tarjotaan toimenpidettä vanhustenasunto, hän saa esittää toivomuksen päästä profiloituun vanhustenasuntolaan. Palvelunkäyttäjälle tarjotaan tällöin paikkaa jostakin asumisyksikön osasta edellyttäen, että siellä on vapaa paikka. Tämän jälkeen toiminnan pitää huolehtia siitä, että kielitaitoisen henkilökunnan, ruoan ja kulttuurin tarve tyydytetään antamalla kaksi- tai useampikieliselle henkilökunnalle lisävastuu näistä palvelunkäyttäjistä. Siinä määrin kuin on mahdollista, palvelunkäyttäjä saa hänen omaa äidinkieltään puhuvan yhteyshenkilön.

Toteuttamissuunnitelma toimii tärkeänä apuvälineenä kullekin palvelunkäyttäjälle tärkeiden Kieli – Ruoka – Kulttuuri -tarpeiden selville saamiseksi.

#### **5.7.1.1 Profiloitut vanhustenasunnot suomalaistaustaisille kuntalaisille**

Jos hallitus hyväksyy Norrköpingin kunnan hakemuksen suomen kielen hallintoalueeksi pääsemiseksi, hoito- ja hoivalautakunta saa suuremman vastuun suomalaisia kuntalaisia kohtaan, ja sen pitää järjestää heille heidän toivomustensa mukaisen asumisen heidän tarpeisiinsa vastaamaan pystyvistä vanhustenasuntolasta.

Työryhmä ehdottaa, että jokin toiminta-alue tutkii edellytyksiä ja mahdollisuuksia siihen, että jokin vanhustenasuntola lisääisi pätevyyttään ja tietojaan Kieli – Ruoka – Kulttuuri -näkökulmasta suomalaistaustaisten kuntalaisten palvelussa. Toiminta-alue laatii suunnitelman siitä, miten tässä toiminnassa tarjottavan toiminnon uudelleenjärjestelyprosessin ja henkilökunnan uudelleenjakoprosessin suorittaminen toteutetaan sekä minkä sisällön toiminta aikoo tarjota. Viranomaistoiminta voi vasta sen jälkeen kun vanhustenasuntola on saanut suomenkielisen henkilökunnan alkaa vähitellen tarjota paikkoja suomalaistaustaisille palvelunkäyttäjille tarkoitettuista vanhustenasunnoista.

### 5.7.1.2 Profiloitu vanhustenasuntola assyrialais-syyrialaistaustaisille kuntalaisille

Tilastollisesti on vaikeaa laskea assyrialais-syyrialaistaustaisten kuntalaisten määrää, koska nämä henkilöt ovat syntyneet Turkissa, Syyriassa, Irakissa ja monissa muissa maissa. Assyrialais-syyrialaistaustaiset kuntalaiset puhuvat tästä johtuen monia eri kieliä, kuten turkkia, arabiaa, assyria, syyriaa ja kurdia.

Työryhmä tulkitsee assyrialais-syyrialaistaustaisia kuntalaisia koskevaa tilastoa siten, että se on tarpeeksi suuri ryhmä, ja täten tämä etninen ryhmä tarvitsee profiloitua vanhustenasuntolan.

Noin 80 % vanhemmista, yli 70-vuotiaista assyrialais-syyrialaisista on kirjoitus- ja lukutaidottomia, ja useat eivät ole olleet Ruotsissa niin kauan, että he olisivat olleet mukana työelämässä. Tämä vaikeuttaa heidän jokapäiväistä elämäänsä Ruotsissa, ja he ovat suuressa määrin läheistensä armoilla.

Työryhmä ehdottaa, että jokin toiminta-alue tutkii edellytyksiä ja mahdollisuuksia siihen, että jokin vanhustenasuntola lisäisi pätevyyttään ja tietojaan Kieli – Ruoka – Kulttuuri -näkökulmasta assyrialais-syyrialaistaustaisten kuntalaisten palvelussa. Toiminta-alue laatii suunnitelman siitä, miten tässä toiminnassa tarjottavan toiminnon uudelleenjärjestelyprosessin ja henkilökunnan uudelleenjakoprosessin suorittaminen toteutetaan sekä minkä sisällön toiminta aikoo tarjota. Viranomaistoiminta voi vasta sen jälkeen kun vanhustenasuntola on saanut kielitaitoisen henkilökunnan alkaa vähitellen tarjota paikkoja assyrialais-syyrialaistaustaisille palvelunkäyttäjille tarkoitetuissa vanhustenasunnoissa.

### 5.7.1.3 Vanhustenasunto- ja tapaamispaikkahanke

Toimintasuunnitelman laadintatyössä on tullut esiin tarve löytää uusia menetelmiä ja työtapoja vanhustenasuntojen ja tapaamispaikkojen suhteen, jotta eri etnistaustaiset henkilöt voisivat tavata toisiaan ja jotta heidän Kieli – Ruoka – Kulttuuri -näkökulmasta lähtevät tarpeensa voitaisiin tyydyttää. Tämä tehdään uuden hankkeen muodossa.

Vanhustenasunto- ja tapaamispaikkahankkeessa on kyse muotojen löytämisestä toiminnoille, joissa useat eri etniset ryhmät sekä myös Ruotsissa syntyneet voisivat oleskella ja saada tarpeensa tyydytetyksi samalla kun toimintojen tulisi toimia muille vastaaville toiminnoille asetetuista vaatimuksista lähtien. Uusien toimintamenetelmien ja -tapojen toteuttamiseksi hankkeessa on tarkistettava seuraavat asiat:

- Miten henkilökunnan kielitaitoa voidaan käyttää hyväksi järjestelmällisesti. Tämä sen vuoksi, että palvelunkäyttäjät voisivat aamusta iltaan käyttää hyväkseen heidän äidinkieltänsä puhuvaa henkilökuntaa mahdollisimman suuressa määrin.
- Miten vaihtoehtoista kommunikointitapaa, kuten tekniset ratkaisut ja kuvat, voitaisiin käyttää helpottamaan ja selventämään palvelunkäyttäjien ja henkilökunnan välistä kommunikointia.
- Miten palvelunkäyttäjien ruokatarpeet voitaisiin tyydyttää heidän kulttuurisista ja uskonnollisista tarpeistaan lähtien.

- Miten toiminnan tulee suhtautua palvelunkäyttäjien eri kulttuurisiin tarpeisiin ja juhliin. Näissä toiminnoissa pitää ottaa huomioon eri juhlatilaisuudet.
- Miten tapaamispaikkatoimintaa voidaan kehittää parhaalla mahdollisella tavalla eri etnisten ryhmien tarpeiden tyydyttämiseksi interkulttuurisesta katsantokannasta, ideamallina "Mångfalden"-yhdistys. Tässä työssä tulee luoda mahdollisuuksia etuyhdistyksen osallistumiseen tapaamispaikkojen toiminnan muotoiluun.
- Miten toteuttamissuunnitelma muunnetaan käytännön työksi ja miten Kieli – Ruoka – Kulttuuri -näkökulma otetaan huomioon.

Työryhmä ehdottaa, että jokin toiminta-alue valmistautuu vastaamaan jossakin vanhustenasuntolassa Kieli – Ruoka – Kulttuuri -näkökannan tarpeita maahanmuuttajataustaisten palvelunkäyttäjien suhteen edellä mainituista kohdista lähtien. Tarkoituksena on kokeilla kehitettyjä menetelmiä ja työtapoja sekä toteuttaa ne tulevaisuudessa.

Myös viranomaistoiminnan tulee kuulua hankkeeseen, ja ennen kaikkea siitä lähtökohdasta, miten kunta voi tukea Kieli – Ruoka – Kulttuuri -näkökulmaa maahanmuuttajataustaisten palvelunkäyttäjien palvelussa. Tämä tehdään, jotta palvelunkäyttäjä ymmärtäisi, mitä hän voi odottaa ja mitä velvollisuuksia toiminnalla on.

Mitä tulee tapaamispaikkatoimintaan, työtavat ja -menetelmät suunnitellaan ja toteutetaan käyttäjillä olevien Kieli – Ruoka – Kulttuuri -tarpeiden tyydyttämiseksi .

#### **5.7.3.4 Uusien toimintamuotojen arviointi**

Hoito- ja hoivalautakunnan monimuotoisuussuunnitelman mukaisesti kokeilemia uusia toimintamuotoja tulee seurata ja arvioida, jotta saataisiin selville, mikä toimii hyvin ja mitä pitää kehittää edelleen.

### **5.8 Toimintaesteisten huolto**

Monimuotoisuussuunnitelma keskittyy selkeästi vanhustenholtoon. On vaikeaa tehdä yleistyksiä toimintaesteisten hoivasta, koska sen palvelunkäyttäjiin kohdistetaan enemmän erityyppisiä toimenpiteitä ja koska se kattaa erilaisia ihmisiä lapsista aina vanhuksiin asti ja koska toiminnot koostuvat monista pienistä yksiköistä.

Kieli – Ruoka – Kulttuuri -näkökulmaa koskevat menetelmät ja työtavat, jotka laaditaan ja toteutetaan, ovat myös tulevaisuudessa hyväksi toimintaesteisille palvelunkäyttäjille. Esimerkiksi ruokavalioon, toteuttamissuunnitelmaan ja esitteisiin liittyvät toimenpiteet ovat hyödyksi myös maahanmuuttajataustaisille toimintaesteisille

Tällä hetkellä ei voida vielä saada tilastoja maahanmuuttajataustaisista palvelunkäyttäjistä, joilla on myös toimintaeste. Olisi kuitenkin mielenkiintoista kirjata tämän jälkeen muistiin se, kuinka monella toimintaesteisellä palvelunkäyttäjällä on maahanmuuttajatausta. Tämä sen vuoksi, että tulevaisuudessa voitaisiin paremmin vastata tämän ryhmän tarpeisiin.