

## **Aurinkorannikon sosiaalityön hanke 8/2020–9/2023**

### **Loppuraportti, 2023**

Valtteri Salmi

Tia Raunio

Nina Tölli

# Sisällys

1	TIIVISTELMÄ.....	3
2	HANKKEEN TAUSTAA .....	4
3	TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	5
3.1	Maantieteellisesti.....	5
3.2	Sosiaalisena ilmiönä .....	5
3.3	Suomalaiset Aurinkorannikolla .....	7
4	HANKKEEN TAVOITTEET .....	9
4.1	Hankkeen tavoitteet työn alussa .....	9
4.2	Tarkennetut tavoitteet.....	9
5	HANKKEEN TÄRKEIMMÄT TUOTOKSET .....	10
5.1	Yhteistyöverkoston rakentuminen.....	10
5.2	Viranomaisyhteistyö .....	10
5.3	Lapset, nuoret ja perheet.....	11
5.4	Paikallinen sitouttaminen .....	13
6	HANKKEEN KESKEISET TYÖMUODOT.....	15
6.1	Yksilötyöskentely.....	15
6.2	Avoin toiminta.....	17
6.3	Työ verkoston ja yhteistyökumppaneiden kanssa .....	18
6.4	Viranomaisten ohjaus ja neuvonta .....	20
7	HAASTEET .....	21
7.1	Suuri tarve viranomaisten neuvonnalle .....	21
7.2	Resurssien tehokas hyödyntäminen .....	21
7.3	Työlle suuri tarve, odotukset ja asiakasmäärät.....	21
7.4	Harmaa alue: kuka on toimivaltainen ja vastuussa, on epäselvää kaikille .....	23
7.5	Yllätyksellisyys ja muuttuvat tilanteet .....	23
8	HANKKEEN AIKANA LUODUT TOIMINTAMALLIT .....	24
8.1	Kolmannen sektorin sosiaalityön malli - viranomaistyön välittäjä .....	24
8.2	Palveluohjauksen tarve - Usein kysytyt kysymykset.....	25
8.3	Työ kuormittaa - Työntekijöiden jaksamisen tukeminen.....	26

## 1 TIIVISTELMÄ

### **Hankkeen tausta ja tarve**

Aurinkorannikolla asuu arviolta 25 000–30 000 suomalaista, joista monet ovat alttiita sosiaalisille ongelmille, kuten yksinäisyydelle, päihdeongelmille, syrjäytymiselle ja mielenterveysongelmille. Erityisesti yksinäiset vanhukset, lapset ja nuoret sekä haasteellisissa elämäntilanteissa olevat lapsiperheet jäävät usein ilman apua. Paikalliset haasteet, kuten riittämätön tieto palveluista, kielitaito-ongelmat ja taloudellisten resurssien puute, vaikeuttavat avun saamista Espanjassa.

### **Hankkeen tavoitteet ja toimenpiteet**

Hankkeen tavoitteena oli parantaa suomalaisten elämänhallintaa ja tukea Aurinkorannikolla asuvia suomalaisia sosiaalityön keinoin. Tavoitteet saavutettiin tarjoamalla yksilöllistä tukea, etsivää työtä, viranomaisyhteistyötä ja verkostotyötä. Hankkeessa luotiin rakenteellinen tukiverkosto, joka yhdistää suomalaisen ja espanjalaisen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän asiantuntemusta.

### **Keskeiset saavutukset**

#### *Yhteistyöverkoston rakentaminen*

Laaja yhteistyö alueen kolmannen sektorin toimijoiden, kuten Aurinkorannikon suomalaisen seurakunnan, Turistikirkon, ja muiden paikallisten yhdistysten kanssa.

#### *Viranomaisyhteistyö*

Tiivis yhteistyö sekä espanjalaisten että suomalaisten viranomaisten kanssa, mukaan lukien Málaga:n kunniakonsulaatti, Madridin suurlähetystö ja Keskusrikospoliisi (KRP).

#### *Lapset, nuoret ja perheet*

Aktiivista työtä lapsiperheiden ja nuorten kanssa, mm. tapahtumien järjestämistä ja nuorten vapaa-ajan toiminnan tukemista. Kehitettiin myös ystävä- ja tukiperhetoimintaa sekä tiivistä yhteistyötä koulujen kanssa.

#### *Avoin toiminta ja päivystykset*

Järjestettiin säännöllisiä päivystyksiä ja nuorteniltoja, joissa nuoria ja perheitä tavattiin ja tuettiin ennaltaehkäisevästi.

#### *Yksilötyöskentely*

Tarjottiin yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa, joka keskittyi erityisesti haavoittuvassa asemassa oleviin suomalaisiin.

### **Haasteet**

Hanke kohtasi useita haasteita, kuten resurssipula, suuret asiakasmäärät ja rajallinen ennaltaehkäisevä työ. Yhteistyön rajoitukset ja palveluiden puute korostivat kolmannen sektorin sosiaalityön merkitystä alueella. Työntekijät kokivat, että sosiaalipalveluiden tarve on jatkuvasti kasvussa ja että monissa tapauksissa on vaikea löytää oikeaa palvelua.

### **Hankkeen tulosten hyödyntäminen**

Hankkeen aikana syntyneitä toimintamalleja, kuten kolmannen sektorin sosiaalityön mallia ja viranomaisyhteistyön rakenteita, voidaan hyödyntää jatkossa Aurinkorannikolla sekä muilla ulkosuomalaisalueilla.

## 2 HANKKEEN TAUSTAA

Tutkimuksissa (esim. Tammenmaa 2014) on tunnistettu Aurinkorannikolla asuvien suomalaisten sosiaalityön suurimmiksi haasteiksi muun muassa seuraavat asiat: yksinäisyys, asunnottomuus, päihdeongelmat, syrjäytyminen, perheväkivalta, ihmissuhde- ja mielenterveysongelmat sekä lastensuojelutapaukset. Näiden lisäksi haasteisiin kuuluvat pienituloiset eläkeläiset, pienituloiset lapsiperheet sekä syrjäytymisvaarassa olevat nuoret. Suomessa apua on helpompi saada kuin Aurinkorannikolla, missä avun saamisen esteinä ovat seuraavat tekijät:

- Puutteellinen tieto palveluntarjoajista eli epätietoisuus siitä, mistä palveluja voi saada – haetaanko apua paikallisilta viranomaisilta vai suomalaisilta yhteisöiltä?
- Avuntarvitsijan heikko kielitaito
- Paikallistuntemuksen puute
- Taloudellisten resurssien puute. Sosiaalipalveluita halutaan järjestää, mutta ongelmana on, kenen kustannuksella.

Näyttää siltä, että tällä hetkellä erityisesti yksinäiset vanhukset, jotkut lapset ja nuoret sekä haasteellisessa elämäntilanteessa olevat lapsiperheet jäävät ilman apua ja tukea.

"Sosiaalityöntekijän havaintojen mukaan ongelmatilanteisiin tulisi puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ennen kuin ne kasautuvat – ensin vaikeiksi konsultitapauksiksi ulkomailla ja myöhemmin vaikeiksi sosiaalihuollon ongelmiksi Suomessa. Viranomaisille tulee yhä enemmän yhteydenottoja ulkomailla oleskelevilta suomalaisilta. Varhaisen vaikuttamisen ulkomailla on kokeilusta saatujen havaintojen mukaan todettu olevan paras tapa ennaltaehkäistä ongelmien kärjistymistä ja kasautumista sekä vähentää Suomen valtion ja kuntien hallinnolle aiheutuvia kuluja." (Missä kulkevat suomalaisen hyvinvointivaltion rajat? Ulkomailla oleskelevien suomalaisten avustaminen sosiaalialan ongelmissa – normikehyksen selvittäminen ja nykytilan arviointi, Työryhmän muistio 31.03.2014)

Suomalaisen sosiaalityöntekijän haaste Espanjassa on, että hän ei voi paikallisen lainsäädännön mukaan toimia sosiaalityöntekijän viranomaisvaltuuksin. Sosiaalityön näkökulmasta tarvetta onkin enemmän kolmannen sektorin toimijalle sekä sellaiselle sosiaalityöntekijälle, joka hallitsee sekä espanjan kielen että Suomen ja Espanjan sosiaali- ja terveysjärjestelmät, ja joka osaa ohjata ja motivoida asiakkaita oikeaan paikkaan. Merimieskirkon toteuttama sosiaalityö perustuu juuri tähän paikallisen ja suomalaisen asiantuntemuksen hyödyntämiseen.

Suomenkielisen tuen tarve on suuri erityisesti yksilön vaikeissa elämän- tai kriisitilanteissa, lapsiperheiden eri kasvuvaiheissa, yksin asuvilla sekä ikääntyvillä. Usein sosiaalinen verkosto on pienempi kuin kotimaassa; varsinkin muuton alkuvaiheessa se on suppeampi verrattuna aiempaan turvaverkostoon, ja tuen saaminen on hankalaa. Näin ollen Merimieskirkon sosiaalikirjaston tarjoama tuki – avustavana, ennaltaehkäisevänä, kokoavana tai kriisityönä – on merkittävää ulkosuomalaisille tai ulkomailla tilapäisesti oleskeleville suomalaisille arjen ja yllättävien tilanteiden keskellä.

### 3 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

#### 3.1 Maantieteellisesti

Espanjan Aurinkorannikko eli Costa del Sol koostuu 17 kunnasta La Línea de la Concepciónista Nerjaan. Alueen pääkaupunki on Málaga. Alueella asui vuoden 2022 alussa 1,5 miljoonaa ihmistä.

Costa del Sol on kansainvälinen paikka. Diario Sur -lehti uutisoi 9. elokuuta 2023, että alueelle muuttavista uusista asukkaista 90 % on ulkomaalaisia. Pelkästään suomalaisten suosimassa Fuengirolassa asuu rinta rinnan ihmisiä edustaen yli 140 eri kansallisuutta. Asukkaita Fuengirolassa on yli 80 000 joista yli 30 000 ulkomaalaisia. Espanjalaisten jälkeen britit ja suomalaiset ovat suurimmat yksittäiset ulkomaalaisryhmät kaupungin asukasrekisterissä. Muistettava on, että iso joukko suomalaisasukkaista ei rekisteröidy kaupungin asukkaiksi. Fuengirolasta löytyy siis rannikon suurin suomalaiskeskittymä, jossa toimivat mm. Aurinkorannikon suomalainen koulu, Aurinkorannikon seurakunta, alueen suurin suomalaisyhdistys Suomela sekä alueen suurin suomalainen työllistäjä Barona.

Fuengirolan lisäksi suomalaisia asuu myös muissa Aurinkorannikon kaupungeissa, esimerkiksi Mijasissa, Benalmádenassa, Torremolinosissa, Málagaassa ja Marbelassa.

#### 3.2 Sosiaalisena ilmiönä

Hankkeen alkaessa elokuussa 2020 elettiin keskellä koronapandemiaa. Hanke alkoi kuitenkin pandemian vuoksi myöhässä. Työ voitiin kuitenkin aloittaa, koska hankkeeseen palkattu sosiaalikirjuri asui jo valmiiksi Espanjassa. Liikkumisrajoitukset rajoittivat ihmisten tapaamista vielä vuoden 2021 aikanakin. Suomalaisia oli alueella vähemmän, koti- ja laitospäivä ei voitu tehdä. Kaikesta huolimatta asiakasmäärät olivat hankkeen alusta asti korkeita. Koronapandemian hellittäessä ja erilaisten rajoitusten poistuessa suomalaisten liikkuminen ja muutto alueelle kasvoivat hankkeen loppuun mennessä määrällisesti jopa korkeammaksi kuin ennen pandemiaa. Erityisesti etätyöläisten määrä on kasvanut paljon.

Etätyöläisten määrän lisääntyminen on lisännyt alueen polarisoitumista. Etätyötä tekevät saavat kotimaansa tasoista palkkaa ja ovat hyvinkin erilaisessa sosioekonomisessa asemassa kuin ns. paikallisväestö. Tähän paikallisväestöön kuuluu myös runsaslukuinen joukko suomalaisia, jotka työskentelevät paikallisilla espanjalaisilla työsopimuksilla, kuuluvat paikalliseen terveydenhuoltoon ja elävät paikallisella palkkatasolla. Vaarana on eriarvoisuuden lisääntyminen.

Ukrainan sodan alkaminen helmikuussa 2022 kasvatti myös suomalaisten muuttamista alueelle. Sodasta aiheutunut inflaatio ja kohonnut kysyntä asuntomarkkinoilla johti vuokramarkkinoiden ylikuumentamiseen erityisesti vuoden 2023 alusta alkaen. Vuokra-asuntopula ja kohonneet elinkustannukset alueella ovat pahentaneet ihmisten ahdinkoa ja lisänneet eriarvoistumista. Rikollisuus, erityisesti varkaudet, on lisääntynyt.

Aurinkorannikko on pitkään mielletty eläkeläisten paratiisiksi. Eläkeläisiä alueella on edelleen runsaasti, mutta paikan profiili on muuttunut ja eläkeläisten lisäksi paikka houkuttelee koko ajan enemmän työikäistä väkeä, nuoria aikuisia, keski-ikäisiä ja lähellä eläkeikää olevia.

Etenkin lapsiperheiden määrä Aurinkorannikolla lisääntyy jatkuvasti ja samalla perheiden tuen tarpeet kasvavat. Pelkästään Fuengirolassa asuu tällä hetkellä arviolta yli 600 kouluikäistä lasta ja nuorta. Aurinkorannikon suomalaiset koulut ovat kaikki keskittyneet Fuengirolan alueelle. Aurinkorannikon suomalaisessa koulussa Los Pacosissa on opiskellut syksyllä 2023 perusopetuksessa yli 290 oppilasta ja lukiossa 79 nuorta. Aurinkorannikon suomalaisen koulun lisäksi Fuengirolassa toimii kolme kotikoulua, jotka tarjoavat koulupaikkoja niiden perheiden lapsille, jotka oleskelevat alueella koko lukuvuotta lyhyemmän ajan. Sami Lassilan kotikoulussa Los Pacosissa oppilaita on keskimäärin 60. Karita Leinosen kotikoulussa Fuengirolan Carvajalin kaupunginosassa opiskelee keskimäärin 40 lasta. Uusin kotikoulu kotikoulu.fi käynnisti toimintansa syksyllä 2023 ja sen tilat sijaitsevat Fuengirolan ydinkeskustassa.

Suomalaiskoulujen lisäksi suuri joukko lapsia ja nuoria opiskelee paikallisissa julkisissa ja kansainvälisissä kouluissa niin Fuengirolassa kuin rannikon muissakin kaupungeissa. Suurin joukko suomalaislapsia löytyy C.E.I.P. Azaharin koululta Fuengirolasta, jossa lukuvuonna 2021–2022 opiskeli yhteensä 33 suomalaislasta. Kyseessä on espanjalainen julkinen alakoulu.

Koulu- ja lukioikäisten lisäksi Aurinkorannikolla on paljon alle kouluikäisiä lapsia. Alueella on kolme suomenkielistä päivähoitopaikkaa: Tuiskula, Costan Pikku Luovat ja NoisyBee, jossa varhaiskasvatusta toteutetaan suomen kielen lisäksi useammalla eri kielellä. Monet vanhemmat haluavat lastensa oppivan joko espanjaa tai englantia ja valitsevat lapsilleen espanjalaisen tai englantilaisen päiväkodin. Alle kouluikäisen lapsen voi ilmoittaa jo 3-vuotiaana paikalliseen kouluun ns. *infantilin* puolelle, josta lapsen tullessa 6 vuoden ikään, koulupolku jatkuu samaisessa koulussa suoraan alakoulun ensimmäiselle luokalle.

Työn sisältöön on vaikuttanut myös rikollisuuden lisääntyminen Costa del Solin alueella. Aiheesta on uutisoitu espanjalaisissa lehdistä runsaasti, mm. El Pais -lehti kirjoitti vuonna 2022 ruotsalaisen mafian rantautumisesta Costa del Solille. Myös suomalaisrikolliset toimivat aktiivisesti Aurinkorannikolla. Aurinkorannikolla työskentelee Keskusrikospoliisin yhdysmies Kaj Björkqvist, jonka mukaan Espanja on Suomen vilkkaimpia oikeusapuvaltioita. Tyypillisesti järjestäytyneet rikollisuus on keskittynyt huumausaineisiin, rahanpesuun, talousrikoksiin, rahanperintään ja väkivaltarikoksiin. Yhteistyö KRP:n kanssa onkin ollut vilkasta koko hankkeen ajan. Yhteistyösopimus KRP:n kanssa solmittiin jo ennen varsinaisen työn käynnistymistä ja yhteistyö on ollut tiivistä.

Alkoholin hinta on Aurinkorannikolla halpaa, samoin huumausaineita saa helposti ja huomattavasti Suomen hintoja edullisemmin. Huumausaineiden, esimerkiksi kokaiinin ns. viihdekäyttö on yleistä ja jollain tavoin normalisoitunutta etenkin alueella asuvien nuorten aikuisten keskuudessa. Päihteet ja huumausaineet sekä niistä aiheutuvat sosiaaliset ongelmat näkyvät sosiaalikuraattoreiden työssä lähes päivittäin.

Erityisen huolestuttava ilmiö on suomalaisnuorten päihteidenkäyttö Aurinkorannikolla. Jopa alakouluikäiset lapset saavat helposti ostettua alkoholia ns. minimarketeista. Monet jo yläkouluikäiset ryhtyvät käymään yökerhoissa ja baareissa, joihin erityisesti tytöt pääsevät helposti sisälle. Sähkötupakan polttaminen eli "vapetus" on lisääntynyt huomattavasti viime vuosina nuorten keskuudessa myös Aurinkorannikolla. Hankkeen myötä sosiaalikuraattori on yhdessä Aurinkorannikon suomalaisen koulun koulukuraattorin kanssa pyrkinyt tiedottamaan lasten ja nuorten vanhempia nuorten elämän ilmiöistä erityisesti päihteistä ja yöelämästä.

Suomalaisvanhemmat ovat olleet huolissaan mahdollisista lapsikaappauksista. Esimerkiksi maaliskuussa 2023 Mijasissa 15-vuotias poika joutui kidnappausyrityksen kohteeksi urheilutreenien jälkeen. Urheiluseura pyysi julkisesti vanhempia ja nuoria olemaan varuillaan ja välttämään yksin liikkumista erityisesti pimeään ilta-aikaan. Suomessa Seura-lehti on uutisoinut aiheesta ja Aurinkorannikon suomalaisvanhempien huolesta.

Espanjassa lapset eivät saa liikkua samalla tavoin vapaasti kuin Suomessa. Yleinen käytäntö on, että 12 ikävuoteen saakka lapsi viedään kouluun ja haetaan pois koulusta. Usein teini-ikäisetkään eivät saa liikkua yhtä vapaasti kuin he ovat tottuneet liikkumaan Suomessa asuessaan. Suomalaisperheiden on joskus vaikea ymmärtää tätä kulttuurista johtuvaa eroa, ja espanjalaiset saattavat ihmetellä suomalaislasten yksin liikkumista ilman vanhempiaan myöhäiseen ilta-aikaan. Espanjalaiset tekevät helposti myös lastensuojeluilmoituksia, jos he huomaavat, että samat lapset ovat illasta tai viikonlopusta toiseen keskenään liikenteessä. Yleinen käytäntö on, että espanjalaislasten ja nuorten arki on varsin tiukasti ohjelmoitua tukiopetuksineen ja ohjattuine harrastuksineen. Näin vanhemmat tietävät koko ajan missä heidän jälkikasvunsa viettää aikaa. Lapsikaappausten ei voida missään nimessä sanoa olevan yleisiä, mutta uhka on olemassa ja se on hyvä myös suomalaisvanhempien tiedostaa. Suomalaisvanhempien tulisi muistaa, että ilta-aikaan ilman aikuisia liikkuvat lapset herättävät huomioita ja voivat pahimmillaan ajautua porukoihin, joissa joutuvat hankaluuksiin.

### 3.3 Suomalaiset Aurinkorannikolla

Suomalaisia koko Aurinkorannikon alueella arvioidaan asuvan 25 000–30 000. Virallisia tilastoja suomalaisten lukumäärästä ei kuitenkaan ole. Suomalaiset tulevat alueelle erityisesti suotuisan ilmaston vuoksi. Alueella toimii paljon erilaisia suomalaisia yrityksiä. Erityisesti puhelinpalvelutyötä on tarjolla paljon.

Sosiaalikuraattoreiden asiakaskuntaa voidaan jakaa karkeasti kolmeen ryhmään:

1. Alueella pysyvästi asuvat suomalaiset
2. Alueella talvet viettävät eläkeläiset ja etätyöläiset
3. Alueella lyhytaikaisesti oleilevat matkailijat.

Hanketyössä on keskitytty kahteen ensimmäiseen ryhmään eli alueella pysyvästi asuviin sekä Aurinkorannikolla talvehtiviin henkilöihin. Málagan kunniakonsulaatti palvelee ensisijaisesti turististatuksella Espanjassa vierailevia henkilöitä.

**Alueella pysyvästi asuvat suomalaiset** muodostavat noin 60 % asiakaskunnasta. Heihin kuuluvat Aurinkorannikolla asuvat työikäiset perheineen sekä alueella vakituisesti asuvat eläkeläiset. Täällä pysyvästi asuva työikäinen työskentelee yleensä paikallisella työsopimuksella ja kuuluu paikalliseen sosiaaliturvaan. Nämä työikäiset ja heidän lapsensa tarvitsevat yleensä neuvontaa tai ohjausta asioiden hoitamiseen espanjalaisessa palveluverkostossa. Apua tarvitaan myös silloin kun elämänhallinta jollain tavoin pettää. Tällöin avun tarve voi olla suurempaa ja henkilö/perhe tarvitsee esimerkiksi neuvonnan ja ohjauksen lisäksi rinnalla kulkemista espanjalaisessa viranomaisverkostossa. Tarvittaessa asiakasta tuetaan paluumuuttoon liittyvissä käytännön seikoissa. Osa pysyvästi

Aurinkorannikolla asuvista työkäisistä työskentelee ns. A1-todistuksella, joka osoittaa ulkomailla työskentelevän henkilön kuuluvan edelleen Suomen sosiaaliturvaan.

Pysyvästi Espanjassa asuva suomalainen eläkeläinen on yleensä tehnyt työuransa Suomessa ainakin osittain ja saa eläkkeensä Suomesta. Vakituisesti Espanjassa asuvat suomalaiset eläkeläiset saavat Espanjasta ilmaiset terveydenhuoltopalvelut, ja lisäksi lääkkeet ovat halpoja. Samoin kuin työssäkäyvät myös eläkeläiset tarvitsevat apua ja neuvontaa erilaisiin arjen asioihin ja huoliin.

Suurimmat huolenaiheet liittynevät ikääntymiseen. Oman toimintakyvyn heiketessä suurimmaksi huoleksi nousee, kuinka itse pärjää iän karttuessa. Aurinkorannikolla ei ole tällä hetkellä suomenkielisiä palvelukotia ja kotipalveluakaan ei ole riittävästi tarjolla. Moni haluaisikin palveluja omalla kielellä. Espanjalaisia vanhainkoteja alueella on useita eri tasoisia. Ikäihmiset tarvitsevat apua etenkin paluumuuttoon liittyvissä asioissa.

Suomen ja Espanjan välille solmittiin uusi verosopimus, jota on sovellettu 1.1.2019 alkaen. Verosopimuksen mukaan veroa maksetaan Suomeen eläkkeestä, jota saadaan Suomesta. Eläkkeet, jotka perustuvat liikennevakuutukseen tai vastaavaan muuhun riskivakuutukseen, verotetaan kuitenkin vain Espanjassa. Tämä sopimus on aiheuttanut joillekin jopa ulosottoon asti menneitä perintää, koska asiointitoimistotkaan eivät ole olleet ajan tasalla. Verosopimus kun jättää tilaa tulkinnalle.

**Alueella talvet viettävät eläkeläiset ja etätyöläiset** ovat jatkuvasti kasvava joukko suomalaisia. Tällä hetkellä asiakaskunnasta noin 30 % kuuluu tähän ryhmään. Eläkeläiset viettävät usein pimeimmät ja kylmimmät talvikuukaudet Espanjan auringossa, monet kolme kuukautta kerrallaan. Myös etätyöläiset saapuvat Aurinkorannikolle yleensä syksyllä ja lähtevät keväällä. Etätyöläisillä etelässä vietetyt jaksot riippuvat myös siitä, kuinka kauan työnantaja antaa luvan etätöihin. Etätyöläisillä on usein perhettä mukana ja lapset suorittavat opintojaan yleensä alueen suomalaisissa ns. kotikouluissa.

Alueella talvea viettävät eläkeläiset ja etätyöläiset tarvitsevat palveluohjausta ja neuvontaa esimerkiksi lääkäripalvelujen käyttöön, asumiseen liittyvissä kysymyksissä, pankkiasioiden hoitamiseen jne. Apua ja tukea tarvitaan myös elämänhallinnan haasteisiin, päihdeongelmiin ja tulehtuneisiin ihmissuhteisiin. Myös oma tai läheisen sairastuminen tai kuolema, joko Espanjassa tai Suomessa, voi laukaista kriisitilanteen ja avuntarpeen. Tähän ryhmään kuuluvat henkilöt kuuluvat Suomen sosiaaliturvaan. Lääkäripalveluita he saavat eurooppalaisella sairaanhoitokortilla, jolla saa lääketieteellisesti välttämätöntä hoitoa samalla tavalla ja samalla hinnalla kuin paikalliset asukkaat. Suotavaa on myös voimassaoleva matkavakuutus, jota voi myös käyttää hätätilanteissa.

**Aurinkorannikolla lyhytaikaisesti ns. turististauksella** olevat suomalaiset kuuluvat pääsääntöisesti Málagan kunniakonsulaatille. Yhteistyötä tehdään kuitenkin kunniakonsulaatin kanssa lähinnä erilaisissa kriisitilanteissa, joissa sosiaalikirurgit voivat olla ihmisen tukena ja rinnallakulkijana.



## 4 HANKKEEN TAVOITTEET

### 4.1 Hankkeen tavoitteet työn alussa

Aivan aluksi hankkeen tavoitteet määriteltiin melko laajasti, eikä kohderyhmän rajaamista juuri ollut otettu huomioon. Alkuperäisellä hankehakemuksella tavoitteet olivat:

1. Kartoittaa ja koota paikallisten viranomaisten palvelut, Aurinkorannikolla toimivien kolmannen sektorin toimijoiden palvelut sekä Suomessa toimivien palveluntarjoajien tuottamat sellaiset palvelut, joita voidaan hyödyntää Aurinkorannikolla. Kartoituksen avulla saadaan kokonaiskuva sosiaalisen avun ja tuen tarpeesta. Verkostoitumisen kautta voidaan tukea yksilöitä ja ryhmiä heitä parhaiten palvelevan avun tai toiminnan piiriin Aurinkorannikolla tai Suomessa.
2. Luoda rakenteellinen tukiverkosto, jossa hyödynnetään yksilöiden omaa osaamista, vertaisryhmäosaamista, viranomaisten tarjoamia tukimuotoja niin Suomessa kuin Espanjassa. Luoda toimivat yhteydet paikallisiin viranomaisiin sekä kolmannen sektorin toimijoihin Espanjassa ja Suomessa. Tavoitteena on rakentaa uuden tyyppinen malli, jonka avulla vaikutetaan kolmannen sektorin ammatillisen sosiaalityön keinoin alueella oleilevan suomalaisväestön sosiaalisiin ongelmiin. Malli perustuu espanjalaisen viranomaisverkoston ja Aurinkorannikon alueen eri toimijoiden väliseen yhteistoimintaan.
3. Kehittää liikkuvaa, etsivää ja löytävää työtä sosiaalista apua tarvitsevien suomalaisten parissa ja varhaisen puuttumisen avulla kehittää ja hyödyntää erilaisia internetin kautta tapahtuvia apu-, tuki- ja terapiamenetelmiä (esim. A-klinikka Hoitoa verkossa, Mielenterveysseura tms. toimijat).
4. Parantaa ja tukea Aurinkorannikon alueella pysyväisluonteisesti asuvien suomalaisten elämänhallintaa ja tukea heitä kolmannen sektorin sosiaalityön keinoin, keskusteluiden, ryhmätoimintojen ja tarvittavan avun piiriin ohjaamisen keinoin. Lisätä sosiaalityöhön liittyvää ohjausta ja neuvontaa. Tukea Aurinkorannikolla toimivia vapaaehtoistoimijoita lisäämällä yhteistyötä, tietoa eri palveluista ja mahdollisuutta työnohjaukselliseen keskusteluun hanketyöntekijän kanssa. Huomioida toiminnassa erityisesti lapset, lapsiperheet ja nuoret.

### 4.2 Tarkennetut tavoitteet

Aika pian kävi selväksi, että työtä Aurinkorannikolla on paljon ja usein ollaan tekemisissä ns. kovan ytimen kanssa. Ennaltaehkäisevää työtä ei juuri olemassa olevilla resursseilla pystytty tekemään. Hankkeen tavoitteita tarkennettiin vuoden 2021 alusta. Samalla aloitettiin selvitys, miten hankkeen resursseja voitaisiin lisätä.

1. Parantaa ja tukea Aurinkorannikon alueella olevien suomalaisten elämänhallintaa.
2. Kehittää liikkuvaa, etsivää ja löytävää työtä sosiaalista apua tarvitsevien suomalaisten parissa ja varhaisen puuttumisen avulla kehittää ja hyödyntää erilaisia internetin kautta tapahtuvia apu-, tuki- ja terapiamenetelmiä.
3. Luoda Aurinkorannikolle rakenteellinen tukiverkosto ja kolmannen sektorin ammatillisen sosiaalityön malli.

## 5 HANKKEEN TÄRKEIMMÄT TUOTOKSET

### 5.1 Yhteistyöverkoston rakentuminen

Hankkeen alkamista alueella oli odotettu, koska kolmannen sektorin sosiaalityölle oli kova tarve. Alueen kolmannen sektorin toimijat, kuten Aurinkorannikon suomalainen seurakunta, Turistikirkko ja erilaiset yhdistykset lähtivät innolla mukaan tekemään yhteistyötä. Hankkeelle muodostettiin aluksi erilliset ohjaus- ja seurantaryhmät ajatuksena, että ohjausryhmä olisi pieni työrukkanen lähimmistä yhteistyökumppaneista ja seurantaryhmä laajempi joukko kiinnostuneita. Hankkeen kuluessa ryhmät kuitenkin yhdistettiin yhdeksi ohjaus- ja seurantaryhmäksi. Se toimi aktiivisesti hankkeen loppuun asti kokoontuen vähintään neljä kertaa vuodessa. Ryhmä antoi arvokasta asiantuntemusta ja näkemystä hankkeen toimintaan.

### 5.2 Viranomaisyhteistyö

Fuengirolan kaupunki toivotti alusta asti sosiaalityön hankkeen lämpimästi tervetulleeksi. Ruohonjuuritason yhteistyö erityisesti sosiaalityöntekijöiden kanssa on ollut tiivistä työntekijän kieli- ja kulttuurituntemuksen vuoksi. Toisen hanketyöntekijän aloittaessa työtilojen saanti tuli ajankohtaiseksi ja ne saatiin ilmaiseksi Fuengirolan kaupungilta maaliskuusta 2023 alkaen.

Viranomaisyhteistyö on hankkeen aikana suorastaan räjähtänyt. Hanketyöntekijöiden suora asiointi espanjalaisten viranomaisten kanssa alkoi alun perin Málagan kunniakonsulaatin aloitteesta. Tärkeimpiä espanjalaisia yhteistyökumppaneita ovat alueen kaupunkien, sairaaloiden ja laitosten sosiaalityöntekijät sekä koulutoimi. Myös terveydenhuoltohenkilökunnan, poliisin ja alueen vankilan kanssa toimitaan yhteistyössä.

Málagan kunniakonsulaatti, Madridin suurlähetystö ja KRP ovat tärkeimpiä suomalaisia viranomaisyhteistyökumppaneitamme Espanjassa. Ohjausryhmässä on koko ajan ollut edustus Málagan kunniakonsulaatista, ja heidän kanssaan yhteistyö on jokaviikkoista alueen suuren suomalaismäärän ja konsultitapausten vuoksi. Suomalaiset viranomaiset ovat koko ajan osoittaneet tukensa ja kiitollisuutensa hyvin toimivasta yhteistyöstä. Ulkoministeriön päivystyskeskus jakaa myös hanketyöntekijöiden yhteystietoja tilanteissa, joissa he ajattelevat soittajan hyötyvän hankkeen tarjoamista palveluista.

Yhteistyötä tehdään myös Suomessa toimivien sekä viranomais- että kolmannen sektorin tahojen kanssa erityisesti suomalaisten paluumuuttoon liittyvissä asioissa. Erityisesti ikäihmiset, päihde- ja mielenterveysongelmista tai elämänhallinnan puutteesta kärsivät henkilöt tarvitsevat paljon neuvontaa, ohjausta ja tukea palatessaan Suomeen.

Yhteistyöverkoston rakentumisen myötä odotukset Aurinkorannikon sosiaalityön hanketta kohtaan ovat nousseet välillä liiankin suuriksi. Viranomaisilla ei ole selkeää kuvaa, miten toisessa maassa toimitaan ja lait rajoittavat. Välille jää ns. "harmaa alue", jolle asiakkaat jäävät välillä yksin ilman apua, ja kaikki tahot odottavat kolmannen sektorin sosiaalityön ratkaisevan tilanteen. Hanketyöntekijöillä on kieli- ja kulttuurituntemus sekä läheinen kontakti asiakkaan ja hänen perheensä kanssa, mutta heillä ei ole viranomaisoikeuksia kummassakaan maassa. Erityisen hankalia ovat lastensuojeluun liittyvät asiat.

### 5.3 Lapset, nuoret ja perheet

Hankkeen työntekijäresursseja lisättiin vuoden 2022 alusta. Aurinkorannikolle rekrytoitiin toinen sosiaalikuraattori, joka aloitti selvityksen nuorten ja nuorten perheiden piirissä.

Aurinkorannikolla asuvia lapsiperheitä, lapsia ja nuoria ryhdyttiin tavoittamaan jalkautuvalla, etsivällä, kohtaavalla ja ennaltaehkäisevällä työllä. Toinen sosiaalikuraattoreista on ollut aktiivisesti läsnä esimerkiksi erilaisissa tapahtumissa, joissa perheet liikkuvat ja näin tutustunut alueen lapsiperheisiin.

Sosiaalikuraattori on osallistunut myös **tapahtumien järjestämiseen** yhdessä alueen muiden toimijoiden kanssa. Esimerkkinä Aktiivinen Aurinkorannikko -harrastemessut yhdessä nuorten yhteistyöverkoston kanssa, nuorten leiri yhdessä Turistikirkon ja Aurinkorannikon ev.lut. seurakunnan kanssa. Turistikirkon kanssa on yhteistyössä ideoitu ja koordinoitu syksyille 2023 surffausta- ja skeittauskurssit ja Aurinkorannikon rullakiekkoseura Lionsin kanssa on suunnitteilla leiritoimintaa koulujen loma-ajaksi.

**Harrastaneuvontaa** on tarjottu runsaasti alueen lapsille ja nuorille. Harrastaminen on mielekäs tapa viettää vapaa-aikaa ja harrastaminen lisää lasten ja nuorten mielen hyvinvointia, kehittää itsetuntoa ja tunne- ja vuorovaikutustaitoja. Perheen muuttaessa Aurinkorannikolle lapsi tai nuori joutuu jättämään kaiken tutun ja turvallisen taakseen. Vaarana on, että Suomessa aktiivisesti urheilua, musiikkia, kuvataiteita tms. harrastanut nuori jää täällä tyhjän päälle ja vapaa-aika kuluu pelkästään kotona puhelimen ja pelikonsolin parissa. Vaarana on myös ajautuminen sellaisiin kaveriporukoihin, joissa erilaiset päihteet ovat voimakkaasti läsnä. Vaarana on syrjäytyminen, ja harrastaneuvonnan avulla on pyritty löytämään jokaiselle lapselle ja nuorelle oma mielekäs harrastus. Tarvittaessa sosiaalikuraattori on mennyt yhdessä nuoren kanssa tutustumaan harrasteryhmiin, auttanut kielen kanssa ja ryhmään integroitumisella. Harrastusten kautta lapset ja nuoret saavat järkevää tekemistä vapaa-ajalle, löytävät uusia ystäviä myös koulunsa ulkopuolelta sekä oppivat paikallista kieltä ja kulttuuria. Myös itsetuntoa vahvistava kokemus siitä, että minä osaan, pystyn ja pärjään myös Espanjassa, on tärkeää.

Monet yrittäjät ovat myös ilmaisseet halukkuutensa toimia **harrastekummeina** eli kustantaa harrastamiseen liittyviä kuluja vähävaraiselle lapselle/nuorelle. Tätä toimintaa ryhdytään kehittämään alueen muiden kolmannen sektorin toimijoiden ja koulujen kanssa, jotta tuki menee sitä tarvitseville.

**Ystäväperhe – ja tukiperhetyötä** on kehitetty ja koordinoitu yhdessä Aurinkorannikon Turistikirkon ja Aurinkorannikon ev.lut. seurakunnan kanssa. Ystäväperhetoiminnalla on haluttu vahvistaa sekä alueen suomalaisyhteisön yhteisöllisyyttä että antaa tukea arkeen perheille, joilla ei ole omaa tukiverkostoa. Ystävä- ja tukiperheenä toimimisella pyritään tarjoamaan matalalla kynnyksellä apua ja tukea sitä tarvitseville. Ystäväperheinä on toiminut aktiivisesti noin kymmenkunta perhettä, pariskuntaa tai yksittäistä henkilöä. Haasteena on ollut ihmisten liikkuvuus, joten ihanteellista olisi löytää ystäväperheiksi Aurinkorannikolla pysyvästi asuvia suomalaisia. Tukea tarvitsevia perheitä on ollut noin parisen kymmentä. Toiminnan kautta olemme pystyneet suuntamaan tukea lapsiperheille, joilla on ollut jo aiemmin lastensuojelunasiakkuus Suomessa ja tukemaan heidän palaamistaan kotimaahan. Yleensä ongelmat eivät poistu vaihtamalla maata. Ystävä- ja tukiperhetoiminnan kautta olemme saaneet nopeasti apua myös akuuteissa kriisitilanteissa oleville lapsiperheille.

**Kouluysteistyötä** on tehty useiden eri koulujen kanssa. Fuengirolan kaupungin opetustoimi on ollut mahdollistamassa kontaktointia Fuengirolan alueen julkisiin espanjalaisiin kouluihin, joissa opiskelee runsaslukuinen joukko suomalaislapsia.

**Espanjalaisissa kouluissa** opiskelevat lapsiperheet ovat tarvinneet apua ja tukea mm. koulupaikan hakemiseen ja muihin koulubyrokraatiaan liittyviin asioihin. Apua on haettu myös opettajan tapaamiseen esimerkiksi, jos lapsi kertoo kotona kiusaamisesta tai muista hankaluuksista koulussa. Etenkin yläkouluikäiset nuoret ottavat itsenäisesti yhteyttä ongelmatilanteissa, ja sosiaaliterapeutti on ollut fyysisesti koululla suomalaisoppilaan tukena selvittelemässä esimerkiksi kännykkävarkautta. Usein tarvetta on ollut myös eräänlaiselle kulttuuritulkkaukselle: espanjalaisen koulun opettaja on saattanut olla huolissaan suomalaisoppilaan ”ilmeettömyydestä ja hiljaisesta mutisemisesta”. Olemme vanhemman kanssa käyneet selvittämässä, että tämä on täysin normaalia käytöstä ujolle suomalaislapselle, jolla Suomenkin koulussa kesti todella pitkään, ennen kuin hän uskalsi avata suunsa.

Sosiaaliterapeutti on vierailut tarvittaessa alueen **suomalaisissa kotikouluissa ja lastenkerhoissa**. Yleensä yhteydenotto tulee perheen vanhemmilta tai lapselta itseltään. Joskus huolenaihe tulee opettajan tai kerhoveikän kautta, jolloin kasvatustalon ammattilainen saattaa tarvita tukea esimerkiksi lastensuojelutoiminnan tekemiseen.

Yhteistyö **Aurinkorannikon suomalaisen** koulun koulukuraattorin kanssa käynnistettiin syksyllä 2022. Yhteistyötä tiivistettiin keväällä 2023, koska yhteistyön kautta saatiin hyviä tuloksia. Yhteistyötä tehdään molempiin suuntiin joustavasti esimerkiksi vapaa-ajantoimintaan ja harrastuksiin liittyen. Koulukiusaamistapaukset eivät nykyisin rajoitu pelkästään kouluun, vaan ovat vahvasti läsnä niin vapaa-ajalla kuin sosiaalisessa mediassa. Näissä tapauksissa yhteistyö on iso voimavara.

Erilaista **oppilaitosyhteistyötä** on tehty runsaasti. Aurinkorannikon suomalaisen koulun koulukuraattorin kanssa työskennellään myös lukion puolella. Tällä hetkellä suomenkielinen lukio on ainoa toisen asteen opiskelupaikka Aurinkorannikolla. Lukioita on myös espanjan- ja englanninkielisiä, mutta yleensä suomalaisnuoret haluavat opiskella omalla äidinkielellään, varsinkin jos muu koulupolku on käyty suomeksi.

Oppilaitosyhteistyötä on tehty myös paikallisten ammattikoulujen kanssa. Sosiaaliterapeutti on järjestänyt ammattikoulutuksesta kiinnostuneille nuorille tutustumiskäyntejä paikallisiin ammattiopistoihin. Tavoitteena on käynnistää yhteistyö suomalaisen koulun opinto-ohjaajan kanssa, jotta kaikki yhdeksäsluokkalaisten pääsisivät tutustumaan paikalliseen ammattioppilaitokseen ja kuulisivat kuinka sinne voi hakeutua opiskelemaan.

Hankkeen aikana on työskennelty useamman suomalaisen ammatillisen oppilaitoksen sekä ammattikorkeakoulun kanssa. Ammattikorkeakoulujen kanssa tehty yhteistyö keskittyy pitkälti Aurinkorannikolle saapuvien harjoittelijoiden tukemiseen, mikäli heille tulee harjoittelupaikassaan tai yksityiselämässään ongelmia. Suuri joukko sosionomiopiskelijoita ja yliopistojen sosiaalitoimintajäseniä on käynyt tutustumassa toimintaamme.

Hankkeen myötä nuorille, niin espanjalaisissa kuin kansainvälisissä kouluissa opiskeleville, on annettu tietoa hakeutumisesta opiskelemaan Suomeen. Nuoria on autettu mm. yhteishaussa. Hankkeen toiminta-aikana on havaittu että, nuoret aikuiset tarvitsevat paljon tukea ja apua asioiden hoitamiseen sekä Suomessa että Espanjassa. Apua tarvitaan

esimerkiksi Kansaneläkelaitoksen (Kela) kanssa asioidessa, Suomeen muuttamiseen, pankkien kanssa asiointiin, espanjalaisen omalääkärihakemiseen, oleskelulupa-asioihin jne.

Oppivelvollisuuden pidentäminen 18 ikävuoteen poiki syksyllä 2022 useita yhteydenottoja nuorilta ja heidän vanhemmiltaan. Yhteistyötä tehtiin myös muutaman kunnan oppivelvollisuuden seurannasta vastaavien työntekijöiden kanssa. Yhteistyötä on tehty myös nettiperuskoulun kanssa.

Laaja-alainen ja eri yhteistyöverkostoissa tehtävä työ perheiden, lasten ja nuorten parissa mahdollistaa sen, että lapsia, nuoria ja heidän perheitään pystytään tukemaan mahdollisimman monipuolisesti ja kokonaisvaltaisesti. Ulkomaille muutto ja ulkomailla asuminen on monelle lapselle/nuorelle iso muutos ja joskus sopeutuminen vaatii perheen ulkopuolista tukea. Jos perheellä tai nuorella aikuisella on elämänhallinnan ongelmia esimerkiksi sairastumisen, työttömyyden, avioeron tai pahimmassa tapauksessa kuolemantapauksen vuoksi, täytyy toimia myös Espanjan viranomaisverkostossa. Korostamme aina kaikille työssämme, että emme ole viranomaisia, mutta teemme paljon yhteistyötä paikallisten sosiaaliviranomaisten kanssa. Mikäli perhe päätyy täällä tekemisiin paikallisten sosiaaliviranomaisten kanssa, voimme toimia perheen tukena ja rinnallakulkijana paikallisessa järjestelmässä.

Hankkeessa on tehty lasten ja nuorten tavoittamiseksi paljon ns. **jalkautuvaa ja kohtaavaa työtä**. Sosiaalikuraattori on vierailut säännöllisesti esimerkiksi Turistikirkon perjantain nuortenilloissa sekä heidän alakouluikäisille suunnatussa illassa, Saapas-kahvilassa sekä erilaisissa harrasteryhmissä. Keväällä 2023 yhdeksi toimivaksi nuorten kohtaamispaikaksi nousi Santa Fen urheilukenttä, jossa paikallinen rullakiekkoseura Lions pitää harjoituksiaan. Joukkueessa pelaa paljon suomalaisia lapsia ja nuoria. Kentälle saapuu viettämään aikaa myös nuoria, jotka eivät itse harrasta, mutta jotka tulevat katsomaan kavereidensa treenejä, moikkaamaan tuttuja, toimimaan ”välinehuoltajina” jne. Usein nuoret laittoivat minulle WhatsApp- tai Snapchat-viestiä, että ”voitko tulla kentälle, olis asiaa”. Siellä peruskohtaamistyön lisäksi, voi tehdä myös yksilö- tai pienryhmätyötä. Nuoria tavoittaa myös kauppakesuksista, ja joskus sosiaalikuraattorit saattavat ”eksyä” kahville paikallisen skeittipuiston kahvilaan.

Hankkeessa lapsiperheiden, lasten ja nuorten kanssa tehtävää työtä on pyritty tekemään ennaltaehkäisevällä työotteella, mutta aina se ei kuitenkaan ole mahdollista. Työn haastavampia tapauksia ovat ns. kansainväliset rajat ylittävät lastensuojelutapaukset. **Korjaava työ** vie valtavasti aikaresursseja ja vaatii tekijältään paljon osaamista.

#### 5.4 Paikallinen sitouttaminen

Osa ohjaus- ja seurantaryhmän jäsenenä tutuiksi tulleista on aktiivisesti mukana Aurinkorannikon sosiaalityössä, ja heidän kanssaan tehdään jatkuvaa yhteistyötä. Esimerkkeinä Málagan kunniakonsulaatin konsulipalveluvirkailijoiden, Aurinkorannikon seurakunnan ja Turistikirkon lisäksi Aurinkorannikon Leijonat, Aurinkorannikon Sydänyhdistys sekä monet alueen harrastejärjestöt. Työnäky on yhteinen: parantaa yhteistyössä alueella asuvien suomalaisten elämänlaatua.

Espanjalaiset viranomaiset ilmaisevat palautteissaan, etteivät enää tulisi toimeen ilman suomalaisten tekemää kolmannen sektorin sosiaalityötä alueen suuren suomalaismäärän

vuoksi. Yhteistyötä tehdään myös useiden alueen espanjalaisten kolmannen sektorin toimijoiden kanssa, esimerkkeinä paikallinen Punainen Risti eli Cruz Roja, asunnottomien palvelukeskus Adintre, Lux Mundin -ekumeeninen keskus ja katolisen kirkon Caritas-järjestö.

Alueen mediayritykset Fuengirola.fi-lehti, Olé-kustannus, Espanja.com- ja Costalla.fi-verkkomediat sekä Radio Finlandia ovat koko ajan olleet kiinnostuneita Aurinkorannikon sosiaalityön hankkeen toiminnasta ja antaneet sille näkyvyyttä ilmaiseksi. Sosiaalikuraattori on esimerkiksi kirjoittanut kuukausittain kolumneja Fuengirola.fi-lehteen jo joulukuusta 2020 lähtien. Kolumnit löytyvät Suomen Merimieskirkon Aurinkorannikon nettisivuilta.

## 6 HANKKEEN KESKEISET TYÖMUODOT

### 6.1 Yksilötyöskentely

Yksilötyöskentelyt on jaettu kolmeen kategoriaan. Kevyin on palveluohjaus, jossa asiakkaan ongelma saattaa ratketa jo yhden kohtaamisen tai puhelun aikana. Hän saa kysymyksiensä vastauksen. Ohjauksessa ja neuvonnassa asiakkaan kanssa työskennellään useamman kerran. Tähän kategoriaan kuuluvat esim. viranomaisten kautta tulleet asiakkaat. Tukevin auttamismuoto on tavoitteellinen yksilöohjaus, jossa asiakasta tavataan useamman kerran ja hänen kanssaan työskennellään yhdessä jonkin yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi.

#### Palveluohjaus

Palveluohjausta tehdään enimmäkseen maahan- ja maastamuuttoon, sosiaali- ja terveystyöskentelyihin sekä erilaisiin viranomaisasiointeihin liittyen. Palveluohjauksen tavoite on etsiä asiakkaalle sopiva palveluväylä paikallisista palveluista, ja varmistaa, että hän saa tarvitsemansa palvelut ja avun.

	2020	2021	2022	2023	YHT
Henkilöä	185	562	1004	588	2339
Kohtaamiskerrat	190	570	1156	588	2504

#### Ohjaus ja neuvonta

Neuvontatyö pitää sisällään hyvin konkreettista työskentelyä esimerkiksi pulaan joutuneiden turistien ja kulkureiden kanssa. Tämän kohderyhmän kanssa tehdään paljon yhteistyötä kunniakonsulaatin ja suurlähetystön kanssa. Lisäksi avustamme iäkkäitä sekä muita apua tarvitsevia ulkomaalaisia käytännön asioissa.

	2020	2021	2022	2023	YHT
Henkilöä	32	77	198	170	477
Kohtaamiskerrat	170	519	1524	1687	3900

#### Tavoitteellinen yksilöohjaus

Pidempiaikaista yksilöohjausta tehdään asiakkaiden parissa, jotka tarvitsevat vahvempaa ja säännöllisempää tukea esimerkiksi mielenterveyspalveluihin kiinnittymiseen. Työ voi olla myös muusta syystä rinnalla kulkemista arjessa esimerkiksi äkillisen kriisin jälkeen. Yksilöasiakkaiden kanssa työskennellessä työskentelylle asetetaan tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa, ja asiakassuhde voi olla kestoalustaan pidempiaikainen.

Välillä yhden asiakkaan kanssa jouduttiin työskentelemään jopa 100–200 kertaa moniammatillisessa verkostossa kahdessa maassa. Esimerkkinä asiakas, jonka kanssa on työskennelty 164 kontaktin verran reilun kahden kuukauden aikana Espanjan ja Suomen viranomaisten kanssa yhteistyössä tavoitteena saada hänet turvallisesti Suomeen. Suurin määrä kontakteja yhden asiakkaan kanssa työskentelystä hankkeen aikana on reilusti yli 200 kertaa vuodessa, tavoitteena saada hänet takaisin Suomeen. Molemmat henkilöt olivat asuneet kadulla.

	2020	2021	2022	2023	YHT
Henkilöä	40	30	185	22	277
Kohtaamiskerrat	969	1186	1022	181	3358

### Taustatiedot yksilötyöskentelyyn osallistuneista

Suurin osa yksilötyöskentelyyn osallistuneista oli naisia (58 %) Työikäisiä, 30–62-vuotiaita oli jopa 42 %, yli 63-vuotiaita yksilötyöskentelyyn osallistuneista oli 38 %.

#### Sukupuoli

Mies	41 %
Nainen	58 %
Muu	0 %

#### Ikä

0–6 v.	0 %
7–17 v.	8 %
18–29 v.	12 %
30–62 v.	42 %
63–79 v.	35 %
80–	3 %

#### Elämäntilanne

Työssä	26 %
Työtön	22 %
Opiskelija	10 %
Kotona	2 %
Eläkkeellä	39 %

#### Ensikontakti

Otti itse yhteyttä	51 %
Työntekijä / yhteistyökumppani lähetti	22 %
Ystävä / sukulainen otti yhteyttä	27 %

### Yksilötyöskentelyn tulokset

Miten yksilötyöskentely on päättynyt

Ongelma on ratkennut	32 %
Ongelma ei ratkennut, työskentelyä jatketaan	12 %
Ongelma ei ratkennut, työskentely lopetettu	2 %
Ohjattu muiden palveluiden piiriin	23 %
Kadonnut	6 %
Takaisin Suomeen	17 %
Ei tietoa	2 %



## Palaute yksilötyöskentelystä

Palautetta yksilötyöskentelystä kerättiin säännöllisesti kyselyn avulla. Palaute kysely lähetettiin aina työskentelyn päättyessä, kuitenkin ainakin vuosittain.

	Eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Samaa mieltä
Tapaaminen / yhteydenotto oli onnistunut	2 %	2 %	14 %	82 %
Tulin kuulluksi ja kohdatuksi tapaamisen / yhteydenoton aikana	2 %	0 %	8 %	90 %
Sain tarvitsemaani tietoa asiasta	2 %	1 %	10 %	87 %
Sain uusia näkökulmia ja voimavaroja arkeen	3 %	5 %	15 %	77 %
Sain ohjausta minulle sopiviin palveluihin	3 %	0 %	12 %	84 %
Tapaaminen / yhteydenotto lisäsi luottamustani siihen, että asiani järjestyy	3 %	3 %	15 %	78 %
Työntekijät ovat asiantuntevia	2 %	1 %	12 %	85 %

## 6.2 Avoin toiminta

### Päivystykset

Sosiaalikuraattorit ovat päivystäneet Aurinkorannikon seurakuntakodilla Fuengirolassa kerran viikossa keskiviikkoisin klo 10–14 ja muutamia kertoja myös Torrentuvalla Torremolinosissa. Päivystys on ollut avovastaanottoa eli sinne on voinut tulla ilman ajanvarausta. Päivystyksessä asiakas voi saada apua ja tukea akuuttiin ongelmaansa tai neuvontaa, miten alkaa hoitaa tilannettaan. Usein varataan aika laajempaan tilanteen selvittelyyn.

Käsitellyt asiat vaihtelevat yksinkertaisesta tietyn palvelun löytämisestä haastaviin kriisitilanteisiin. Päivystyksestä soitetaan usein suomalaisiin palvelunumeroihin, kuten pankkeihin tai Kelaan esim. korttien hävittyä. Kuntien palveluneuvojille, seniorineuvojille tai nuorten ohjaamoihin soitetaan, kun mietitään Suomeen paluuta ja sen järjestelyjä. Paikallisille sosiaalityöntekijöille varataan aikoja. Neuvotaan espanjalaisten dokumenttien, kuten kaupungin asukkaaksi kirjautumisen, NIE-numeron tai residencian eli pysyvän työ- ja oleskeluluvan hankintaan liittyvissä kysymyksissä. Kadulla asuville avovastaanotto on usein ainoa tapa tavoittaa sosiaalikuraattori, koska heillä ei ole puhelinta.

Avovastaanotolla käy viikosta riippuen keskiviikkoisin noin 10 ihmistä. Sen lisäksi kohdataan seurakuntakodille muuten käymään tulleita henkilöitä, joiden kanssa vaihdetaan kuulumisia.

### Nuortenillat ja tapahtumat

Sosiaalikuraattori on vierailut säännöllisesti alueella pidettävissä nuortenilloissa, harrasteryhmissä ja erilaisissa tapahtumissa. Nuoria on pyritty kohtaamaan jalkautuvalla, osallistavalla ja kohtaavalla työotteella paikoissa, joissa nuoret liikkuvat. Nuorisotyössä pääpaino on ennaltaehkäisevässä työssä, kohtaamisissa, joissa nuori pyritään kohtaamaan arvokkaana ja omana itsenään. Nuorten kohtaamistyössä sosiaalikuraattori pystyy samalla

kartoittamaan nuorison keskuudessa vallitsevia ilmiöitä ja hyödyntämään ns. kenttätietoa yleisesti nuorten hyvinvoinnin vahvistamiseksi.

Sosiaalikuraattori on vierailut säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa, Turistikirkon perjantain nuorten illoissa. Paikalla on ollut keskimäärin noin 15–30 suomalaisnuorta, iältään 12–16-vuotiaita. Toiseksi säännölliseksi nuorten kohtaamispaikaksi muotoutui Santa Fen urheilukenttä, jossa monet suomalaisnuoret hengailevat tai harrastavat joko rullakiekkoa, jalkapalloa, käsipalloa tai lentopalloa. Tyypillisesti Santa Fellä vieraillessaan sosiaalikuraattori kohtaa yksilötasolla noin 1–5 nuorta. Tämän lisäksi nuorten kanssa jutellaan isommissa ryhmissä. Santa Fen vierailujen aikana nuoria on koolla yleensä yhteensä 15–20. Santa Fellä kohtaamistyötä ja harrastaneuvontaa tehdään myös vanhempien keskuudessa.

Lisäksi sosiaalikuraattori on jalkautunut Turistikirkon alakouluikäisten iltoihin sekä Saapas-kahvilaan. Sosiaalikuraattori vierailee myös erilaisissa harrasteryhmissä, joissa on suomalaisnuoria sekä tekee koulu- ja oppilaitosyhteistyötä niin suomalaisissa kuin espanjalaisissa kouluissa.

Kohdattiinpa nuoria sitten edellä mainituissa paikoissa tai ihan vaan sattumalta kadulla, ostoskeskuksessa, rannalla tai puistoissa, toistuvat keskusteluissa samat teemat. Nuoria askarruttavat ihmissuhteet, päihteet, yksinäisyys, kiusaaminen, sosiaalinen media, jatko-opinnot, koti-ikävä Suomeen ja ikävä Suomeen jääneitä läheisiä, mahdollinen paluumuutto ja Espanjan kavereiden jättäminen jne.

Usein nuoret tarvitsevat myös konkreettista apua ja tukea sosiaalisten ongelmien ratkaisuun. Tällaisissa tilanteissa sosiaalikuraattorin rooli rinnallakulkijana korostuu ja hänestä voi muodostua tärkeä tuki nuorelle. Nuori voi tarvita tukea suhteessa vanhempiinsa, koulun aikuisiin tai jonkin ristiriitatilanteen selvittelyyn kaveripiirissä tai sosiaalisessa mediassa. Tällöin nuoren kanssa yhdessä pohditaan askelmerkkejä, pyydetään tarvittaessa apua esimerkiksi koulukuraattorilta, lastensuojelusta tai vaikkapa Suomen kotikunnan ohjaamosta. Joskus riittää, että sosiaalikuraattori on nuoren tukena keskusteltaessa nuoren vanhempien kanssa.

Nuorten kanssa toimiessa nuoria tuetaan yksilöllisesti, kunkin tarpeiden mukaisesti. Esimerkiksi peruskouluopintonsa päättävät, lukiolaiset tai lukio-opinnot keskeyttävät, espanjalaisen yläkoulun jälkeistä jatko-opintopaikkaa pähkäilevät tai muutoin omaa paikkaansa etsivät nuoret tarvitsevat usein jonkun, jolla on aikaa kuunnella ja keskustella sekä auttaa ihan perusasioissa. Tällaisia ovat esimerkiksi yhteishakuun Suomen kouluihin, opiskelupaikkojen selvittelyyn Espanjassa, asunnon vuokraamiseen joko Suomessa tai Espanjassa, etuusasioiden selvittelyyn jne. liittyvät kysymykset.

### **6.3 Työ verkoston ja yhteistyökumppaneiden kanssa**

#### **Koulutukset ja esittelytilaisuudet**

Sosiaalikuraattorit ovat käyneet esittelemässä työtään eri järjestöjen ja yhteisöjen tilaisuuksissa sekä kouluttamassa mm. hätänumeroon soittamisessa Aurinkorannikon Sydänyhdistyksen järjestämässä koulutustilaisuudessa. Hanketyötä on esitelty runsaasti esimerkiksi Erasmus-matkoilla olleille kasvatus- ja sosiaalialan ammattilaisille. Aurinkorannikko on myös suosittu harjoittelupaikka kasvatus-, sosiaali- ja terveysalojen opiskelijoille. Sosiaalikuraattoreiden työ on kiinnostanut opiskelijoita ja hanketyötä on

esitelty kuukausittain Suomesta tulleille opiskelijoille sekä heidän opettajilleen. Työstä on käyty kertomassa aktiivisesti myös Aurinkorannikon alueella toimivissa suomalaisyhdistyksissä ja suurlähetystössä.

	2020	2021	2022	2023	YHT
koulutukset ja esittelytilaisuudet	88	575	80	60	803

### Verkostotyö

Verkostotyötä on tehty koko hankkeen ajan laaja-alaisesti useiden eri toimijoiden kanssa. Verkostotyö sisältää esimerkiksi erilaisia palavereita yhteistyökumppaneiden kanssa. Yleisellä tasolla verkostotyöllä on pyritty luomaan yhteinen tietoisuus ja käsitys Aurinkorannikon sosiaalityöntekijöiden tarpeesta. Työtä on tehty alueen eri suomalaisyhdistysten kanssa sekä Suomen että Espanjan viranomaisten kanssa.

Elämänhallinnan ongelmista kamppaileva yksilö hyötyy suoranaisesti sujuvasta verkostotyöstä. Verkostotyön avulla tuodaan yhteen asiakas, hänen läheisiään sekä työntekijöitä, jotka osallistuvat hänen elämänsä tukemiseen. Toimiva verkostotyö lisää ymmärrystä asiakkaan tilanteesta ja sen avulla saadaan yhteinen käsitys, millaisesta avusta asiakas hyötyy ja mitä apua hänelle voidaan tarjota. Näin vältetään myös päällekkäiseltä työltä. Toimivat kontaktit eri maiden verkostoihin mahdollistavat myös asiakkaiden ohjaamisen häntä parhaiten palvelevien palveluiden piiriin.

Pelkästään Fuengirolassa kadulla asuu ainakin kymmenkunta suomalaista, joista monilla on sekä päihde- että mielenterveysongelmia. He ovat palvelujen suurkuluttajia. Fuengirolan kaupunki on koonnut asiantuntijatyöryhmän, johon myös sosiaaliterapeutit on kutsuttu mukaan. Yhteistyössä yritetään kannustaa ja tukea näitä ihmisiä ottamaan vastuuta elämästään.

Yhteistyöverkosto koostui seuraavista taustaorganisaatioista. Verkostossa on niin suomalaisia kuin espanjalaisiakin organisaatioita.

Kunta	11 %
Valtio	11 %
Yritys	11 %
Järjestö tai yhdistys	41 %
Muu	25 %

### Ohjaus- ja seurantaryhmä

Hankkeen toiminnan ajan hankkeella oli myös ohjaus- ja seurantaryhmä. Ohjaus- ja seurantaryhmän tarkoituksena oli verkostoitumisen lisäksi kuulla eri organisaatioiden toiveita ja näkemyksiä sekä välittää tietoa hankkeen toiminnasta eri organisaatioille.

Ohjaus- ja seurantaryhmä koostui seuraavista henkilöistä ja heidän tausta organisaatioistaan.

Eeva-Liisa Puumala, Málagan kunniakonsulaatti  
Sari Lavado, Málagan kunniakonsulaatti  
Jarmo Karjalainen, Aurinkorannikon seurakunta  
Tuula Laamanen, eläkkeellä perhehoitokotityöstä  
Virpi Wallenius-Jokinen, Suomelan suomiyhdistys  
Camilla Lindström, psykologi  
Juha Mielikäinen, lääkäri  
Paula Sirén, Aurinkorannikon Sydänyhdistys  
Kari Tiihonen, Espanjan suomalaiset yrittäjät  
Matti Kuusisto, Aurinkorannikon Leijonat  
Matti Kairi / Jukka Leskinen, Aurinkorannikon Kokoomus  
Antti Pekkarinen, Fuengirola.fi-lehti  
Suvi Kauranen, SOS-puhelin  
Teuvo Peltoniemi, tiedetoimittaja

### **Yhteistyökumppaneiden ja yhteistyöverkoston palaute**

Yhteistyöverkoston kokemus hankkeen eri toimintojen toimivuudesta ja palvelemisesta:

	Huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Hyvin
Ohjaus ja neuvonta	0 %	2 %	18 %	74 %
Palveluohjaus	0 %	0 %	16 %	73 %
Yksilötyöskentely	0 %	2 %	20 %	73 %
Ajantasaisen tiedon välittäminen	0 %	3 %	18 %	74 %
Verkostoituminen	0 %	0 %	17 %	80 %

#### **6.4 Viranomaisten ohjaus ja neuvonta**

Hankkeen suurin yllätys oli espanjalaisten ja suomalaisten viranomaisten suuri ohjauksen ja neuvonnan tarve. Eri maiden viranomaisille ei ole selvää, miten yllirajainen sosiaalityö toimii. Yhteydenottoja tulee molempien maiden viranomaisilta, kun he eivät kieli- tai kulttuurituntemuksen puutteen vuoksi osaa ottaa yhteyttä toisen maan viranomaisiin. Haastavimpia ovat lastensuojeluun liittyvät tilanteet. Epäselvissä tilanteissa usein asiakas on väliinputoaja.

Viranomaisten ohjausta ja neuvontaa on tilastoitu vuodesta 2022 lähtien. Viranomaisten ohjaus ja neuvonta toimintana on myös alkanut myöhemmin.

	2020	2021	2022	2023	YHT
Viranomaisten määrä	-	-	100	62	162

## 7 HAASTEET

### 7.1 Suuri tarve viranomaisten neuvonnalle

Viranomaisyhteistyökumppaneita on iso joukko kahdesta maasta. Hanketyöntekijät ovat toimineet paitsi asiakkaiden ohjaajina, neuvojina ja tukijoina, myös kieli- ja kulttuuritulkkeina. Tuloksia eli asiakkaiden tilanteiden selviämistä on saatu aikaan runsaasti. Ihmiset ovat oppineet ja rohkaistuneet hoitamaan asioitaan vieraassa maassa.

Viranomaisten työ on nopeutunut ja helpottunut hanketyöntekijöiden tarjoaman ammattitaidon ja yhteistyön myötä. Viranomaiset molemmissa maissa myöntävät avuttomuutensa asioinnissa toisen maan viranomaisten kanssa ja pyytävät usein apua hanketyöntekijöiltä. Se on suuri luottamuksenosoitus, mutta samalla hyvin haasteellista.

### 7.2 Resurssien tehokas hyödyntäminen

Resurssit olivat riittämättömiä suhteessa asiakasmääriin jo hankkeen alusta asti. Hankkeeseen palkattiinkin toinen 80 % hanketyöntekijä vuoden 2022 alusta alkaen eli hankkeen puolivälissä. Asiakkaiden tilanteiden selvittely on hidasta erityisesti, jos se tapahtuu kahden maan välillä, kuten paluumuuttotilanteissa tai lastensuojeluasioissa.

Hankkeen alusta asti hanketyöntekijä on ollut kerran viikossa tavattavissa ns. avovastaanotolla, jonne voi tulla ilman ajanvarausta Aurinkorannikon seurakuntakodin tiloissa sen aukioloaikana.

Päivittäiset puhelinajat otettiin käyttöön keväällä 2023 suuren asiakaskontaktimäärän vuoksi. Näin asiakkaille voidaan tarjota aika, jolloin ainakin ollaan tavattavissa.

Hanke on koko ajan herättänyt suurta kiinnostusta mediassa. Erityisesti koronapandemian hellittäessä hankkeeseen harjoitteluun haluavien opiskelijoiden ja avointen työhakemusten määrä on ollut suuri. Hankkeeseen ei ohjausresurssien puutteen vuoksi ole otettu harjoittelijoita. Vierailijoita olisi myös koko ajan tulossa enemmän kuin pystytään vastaanottamaan. Työtä ei siis tarvitse mainostaa, mutta työntekijöiden yhteystiedot löytyvät alueella ilmestyvistä lehdistä, nettisivuilta sekä sosiaalisesta mediasta.

Korjaavaan työhön eli ns. tulipalojen sammuttamiseen on mennyt niin paljon resursseja, että ennaltaehkäisevää työtä ei ole pystytty tekemään niin paljon kuin hankkeen alussa suunniteltiin. Toisen hanketyöntekijän palkkaaminen auttoi vähän, ja hän on keskittynyt lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskentelyyn ennaltaehkäisyn näkökulmasta.

Työ keskittyi hankkeen aikana pääasiallisesti Fuengirolaan, eikä muihin Aurinkorannikon alueen kaupunkeihin ollut kuin muutamia kontakteja resurssien puutteen vuoksi.

### 7.3 Työlle suuri tarve, odotukset ja asiakasmäärät

Työn suuri tarve ja valtavat asiakasmäärät tulivat yllätyksenä. Erityisen haastavaa on, että asiakkaita ei voi ohjata eteenpäin, kun sopivia palveluita ei ole. Esimerkkinä vaikka puuttuvat ilmaiset päihde- ja mielenterveyspalvelut suomen kielellä Aurinkorannikon alueella. Terapiapalveluita ja päihdekatkoa kysytään ja kaivataan koko ajan.

Kovan ytimen muodostavan asiakasryhmän kanssa toimimisessa korostuu eniten se, että ihmisillä on itsemääräämisoikeus, eikä ketään voi auttaa väkisin. Motivaatio muutokseen pitää löytyä ihmiseltä itseltään. Usein kuultu palaute on, ettemme halua auttaa. Tarjolla oleva apu ja tuki, kun ei ole sitä, mitä asiakas tai ympäristö odottaa. Hankkeella ei ole minkäänlaista avustusbudjettia.

Iso ongelma on, ettei koko Aurinkorannikon alueelta löydy yhtään vanhusten palvelukotia, jossa olisi suomenkielistä henkilökuntaa. Alueella asuu tuhansia ikäihmisiä, joille ei ole tarjolla hoitopaikkaa kunnan huonontuessa. Täällä pysyvästi asuvat voivat toki hakeutua yksityisiin espanjalaisiin hoitokoteihin, koska julkisiin laitoksiin suomalaisilla on yleensä liian korkea eläke. Niiden hoitomaksut ovat myös korkeat. Alueella toimii muutama yksityinen suomalainen kotipalveluja tarjoava yritys, joita ohjataan käyttämään siihen asti, kun kotona pärjääminen on mahdollista. Ikäihmisten päihdeongelmien yleisyys on yllättänyt hankkeen työntekijät.

Työn suurin haaste on sen rajattomuus. Aurinkorannikon alueella asuu suomalaisia keskikokoisen suomalaiskaupungin verran. Osa suomalaisista olisi oikeutettuja paikallisiin palveluihin, mutta he eivät osaa tai pysty käyttämään niitä kielitaidottomuuden vuoksi. Yksityisiä palveluntarjoajia on muutamia, mutta kipeimmin palveluita tarvitsevilla ei ole varaa yksityisiin suomalaisiin palveluihin. Kolmannen sektorin sosiaalityö on vastaus tähän haasteeseen. Työntekijät kokevat riittämättömyyttä, kun työaika kuluu suuren korjaavan ja kriisityön määrän kanssa, eikä aika riitä ennaltaehkäisevään työhön. Kriisityössä kohdataan parisuhdeongelmia, avioeroja, perheväkivaltaa, lastensuojeluasioita. On sairastumisia, tapaturmia, kuolemantapauksia, joista rankimpina lasten kuolemat, itsemurhat, onnettomuudet ja yliannostuskuolemat. On raiskauksia ja väkivaltatilanteita. Ihmiset jäävät työttömiksi, yritys menee konkurssiin, on koulu- ja työpaikkakiusaamista. Kaikissa näissä tilanteissa on otettu yhteyttä sosiaalikuraattoriin.

Asiakkaat odottavat saavansa täällä vastaavia sosiaalityön palveluita ja etuuksia kuin Suomessa. Aurinkorannikon alueelle muutetaan hyvin epärealistisin odotuksin. Usein kuultu selitys alueelle muutolle on unelma asua ulkomailla ja Aurinkorannikon pitämisenä hyvänä paikkana, jossa palvelut saa suomeksi. Kokonaiset perheet saattavat muuttaa alueelle vain toisen vanhemman määräaikaisen työsopimuksen perässä ilman tietoa pysyvästä asunnosta tai lasten koulunkäynnistä. Turvaverkkojen jäädessä Suomeen tukea ei ole riittävästi ja ongelmat saattavat kärjistyä. Pahimmillaan esiintyy päihteiden käyttöä, mielenterveysongelmia ja perheväkivaltaa. Hyvin pian huomataan, ettei asioiden hoito onnistu pelkästään suomen, eikä edes englannin kielellä. Kaikille paikallista koulupaikkaa anoville järjestetään koulupaikka, mutta ei välttämättä kotoa lähinnä olevasta koulusta. Suomalaislapset joutuvat rankkaan tilanteeseen mennessään paikalliseen kouluun ilman kielitaitoa. Kielitaidottomien vanhempien on myös haastavaa olla yhteydessä kouluun. Sosiaalikuraattori yrittää toimia välittäjänä, mutta alueella on kymmeniä kouluja ja satoja suomalaislapsia.

Suomesta tulee usein puheluita ikäihmisten tai päihteidenkäyttäjien omaisilta, jotka odottavat, että sosiaalikuraattorit alkavat hoitaa heidän perheenjäsentensä asioita heidän puolestaan. Omaisten on vaikea hyväksyä, etteivät työntekijät voi puuttua kenenkään elämään, ellei ihminen itse pyydä apua. Avunpyynnön vastaanottamisen jälkeenkään esim. hoitopaikan löytäminen on yleensä todella vaikeaa, ellei mahdotonta. Asiakkaat närkästyvät usein, kun heille ehdottaa Suomeen paluuta. Omaiset taas närkästyvät kysymyksestä,

voisivatko he ottaa vastuuta perheenjäsenestään ja tulla mahdollisesti paikan päälle ja saattaa läheisensä Suomeen.

Asiakkaat purkavat pettymystään asioiden toimimattomuudesta ja espanjalaisesta byrokratiasta usein meihin työntekijöihin. Haukkumista ja uhkailua on esiintynyt. Asiakkaita tavataan turvallisuussyistä tiloissa, joissa on muitakin työntekijöitä, ja kotikäyntejä tehdään parityönä tai yhteistyössä paikallisten sosiaalityöntekijöiden kanssa. KRP:n yhdyshenkilön kanssa tehdään yhteistyötä selvästi rikollisuuteen liittyvissä asioissa. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat todella haastavia ja moniongelmaisuus enemmän sääntö kuin poikkeus.

#### **7.4 Harmaa alue: kuka on toimivaltainen ja vastuussa, on epäselvää kaikille**

Viranomaiset ohjaavat mielellään asiakkaita hankkeen työntekijöille, joilla on kieli- ja kulttuurituntemusta. Erityisesti Espanjassa tärkeää on, että asia hoituu siitä välittämättä, onko työntekijällä vaadittava pätevyys. Koko espanjalainen sosiaaliturva on pitkään ollut pelkästään perheiden ja sukujen varassa. Espanjan perustuslaissa mm. sanotaan, että lapset ovat velvollisia huolehtimaan ikääntyvistä vanhemmistaan. Heidän on siis vaikea ymmärtää, etteivät suomalaiset ota samalla tavalla vastuuta ja matkusta heti tänne vanhempiansa sairastuessa.

Espanjassa on koulupakko, eikä oppivelvollisuutta, kuten Suomessa. Kotikouluja ei siis ymmärretä ja naapurit saattavat tehdä lastensuojeluilmoituksia, jos lapset ovat päivisin kotona. Paikalliseen kulttuuriin kuuluu myös ajatus "koko kylästä kasvattajana" ja toisten lastenkasvatukseen puututaan enemmän kuin Suomessa. Molempien maiden lastensuojeluviranomaisten yhteydenotot sosiaalikirjuriin ovat olleet myös suuri yllätys. Kaikki haluavat toimia lasten parhaaksi, mutta välillä tuntuu, että viranomaiset eivät osaa tai halua kantaa heille kuuluvaa vastuuta lastensuojeluasioissa. Tämä on aiheuttanut hankkeen aikana välillä aika kohtuuttomia tilanteita ja odotuksia hankkeen työntekijöille.

#### **7.5 Yllätyksellisyys ja muuttuvat tilanteet**

Ihmisten kanssa kun ollaan tekemisissä, niin asiakkaiden tilanteet ja mielialat muuttuvat koko ajan. Työssä näkyy koko elämän kirjo. Asiakkaita on ollut käytännössä vauvasta vaariin.

Työntekijä ei koskaan puhelimeen vastatessaan tiedä, mitä kieltä soittaja puhuu. Onko hän avuntarvitsija, perheenjäsen tai jommankumman maan viranomainen. Olo on usein kuin hätäkeskuspäivystäjällä.

Yhteiskunnalliset muutokset näkyvät nopeasti myös kolmannen sektorin sosiaalityössä. Hankkeen aikana esim. koronapandemia, etätyön lisääntyminen, Ukrainan sodan aiheuttama inflaatio ja hintojen nousu ja vuokramarkkinoiden kuumentuminen alueella ovat vaikuttaneet suoraan ihmisten elämään. Suomen SOTE-uudistuksen ja uusien hyvinvointialueiden aloittamisen jälkeen yhteistyö suomalaisten sosiaaliviranomaisten kanssa on ollut entistäkin hankalampaa asiakkaiden paluumuuttoon liittyvien asioiden hoitamisessa. Asiakkaiden asioita pallotellaan paikasta toiseen, kun ei ole selvää, kenellä on vastuu.

## 8 HANKKEEN AIKANA LUODUT TOIMINTAMALLIT

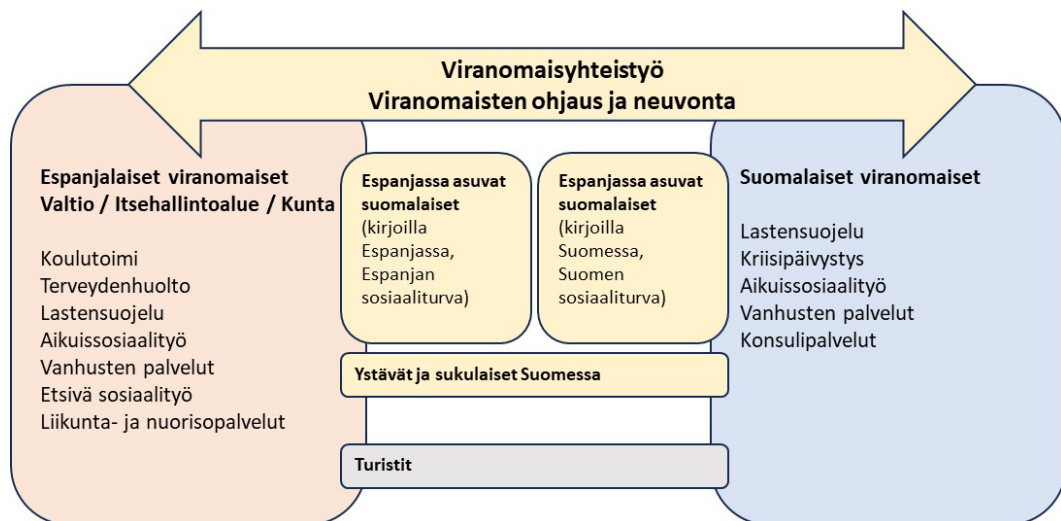
### 8.1 Kolmannen sektorin sosiaalityön malli - viranomaistyön välittäjä

Hankkeen alkaessa oli tavoitteena luoda kolmannen sektorin sosiaalityön malli, miten Aurinkorannikolla asuvat suomalaiset löytäisivät heille kuuluvien palvelujen pariin. On todettu tärkeäksi, että sosiaalikuraattorit ovat riittävän helposti lähestyttäviä ja ihmiset ottavat heihin yhteyttä matalalla kynnyksellä saadakseen neuvontaa, ohjausta ja tukea.

Sosiaaliohjauksen prosessi on seuraava: asiakkaan yhteydenoton jälkeen työntekijä tekee yhdessä asiakkaan kanssa hänen tilanteestaan kartoituksen, jossa suunnitellaan ja mietitään tavoitteita. Auttamismenetelmä voi olla keskustelua, tai asiakas ohjataan itse hoitamaan asioitaan tai sopivan palvelun piiriin. Lopuksi prosessi arvioidaan ja asiakkaalta pyydetään palautetta.

Hankkeessa haluttiin luoda yhteistyöverkosto Aurinkorannikon alueella toimivista kolmannen sektorin toimijoista suomalaisten tueksi. Viranomaistyön välittäjän rooli tuli hankkeen aikana yllätyksenä, mutta sekin on alkanut hahmottua.

Espanjassa sosiaaliturva perustuu työhön. Sosiaaliturvaan voi kuulua joko oman tai samaan talouteen kuuluvan henkilön työn puolesta, yrittäjämaksua maksamalla tai eläkeläisenä johtuen Suomen ja Espanjan keskinäisestä sosiaaliturvasopimuksesta. Suomessa sosiaaliturva on asumisperustaista eli perustuu asuinpaikkaan. Tämä on yksi keskeisistä tekijöistä palveluiden kohdentumisen kannalta. Hankkeen työn rajapintoja ja kolmannen sektorin sosiaalityön mallia kuvaa seuraava kaavio.



Asiakkaat jakautuvat kahteen ryhmään.

Ne asiakkaat, jotka ovat rekisteröityneet Espanjaan ja ovat espanjalaisten palveluiden piirissä. Tällaisia henkilöitä ovat esimerkiksi Espanjassa espanjalaisella työ sopimuksella työskentelevät.

Toisaalta Aurinkorannikolla on paljon suomalaisia, jotka eivät ole rekisteröityneet asukkaaksi Espanjaan. Tämä on niin sanottu harmaa alue, joka sisältää ne suomalaiset, jotka eivät kuulu kummankaan maan sosiaaliturvan piiriin. Tähän ryhmään kuuluvat pimeitä töitä tekevät, asunnottomat, kulkurit ja osin myös eläkeläiset.



Ystävät ja sukulaiset Suomessa ilmoittavat usein huolensa alueella asuvasta yksittäisestä suomalaisesta tai perheestä.

Turistit on pääsääntöisesti rajattu hankkeen työn ulkopuolelle. Turistit ovat alueella yleensä lyhyitä aikoja ja heillä on matkalle matkavakuutus. Lisäksi turisteja palvelee Suomen kunniakonsulaatti Málagassa.

Tavoitteellista yksilötyötä tehdään kaikissa ryhmissä vauvasta vaariin siitä riippumatta, kuuluuko asiakas Suomen vai Espanjan sosiaaliturvaan tai ei minkään maan sosiaaliturvan piiriin. Sosiaalikirjasto ovat havainneet, että Aurinkorannikolla toimii parhaiten "avataan solmu kerrallaan" -työote, jonka avulla pyritään purkamaan asiakkaan ongelmatilanteita. Yksilön tukemista ja kolmannen sektorin sosiaalityötä tehdään Aurinkorannikolla ratkaisukeskeisellä työotteella.

## **8.2 Palveluohjauksen tarve - Usein kysytyt kysymykset**

Palveluohjaukselle on rannikolla selkeä ja suuri tarve. Oikean ja oikea-aikaisen tiedon saamisen epäonnistuminen on monelle alueella asuvalle ongelma. Suomalaisilta puuttuu usein tieto, miten ja missä asioita Aurinkorannikolla pitää hoitaa.

Hanketyöntekijöiden selkeänä tavoitteena on, että suomalaiset oppivat itse hoitamaan asioitaan Espanjassa ja integroituvat tänne. Työntekijät ovat olleet todella yllättyneitä suomalaisten haluttomuudesta integroitumiseen, ja usein ihmiset sanovat muuttaneensa tälle alueelle nimenomaan sen vuoksi, että ovat kuulleet täällä kaiken hoituvan suomen kielellä. Tätä harhaluuloa on saanut kitkeä lähes päivittäin.

Suomalainen yhteiskunta tuntuu myös opettaneen kansalaisensa siihen, että joku muu eli yleensä viranomaisena tulee viime kädessä apuun ongelmien ilmaantuessa. Monella ei ole tietoa esim. maiden sosiaaliturvajärjestelmien erilaisuudesta. Suomen järjestelmä on asumisperusteinen ja Espanjan järjestelmä taas perustuu työntekoon. Pahimmillaan tänne tulleilla saattaa olla virheellinen oletus siitä, että Suomen kansalaisuus takaa Espanjassakin ollessa Suomen viranomaisten palvelut ja etuudet samalla tavalla kuin Suomessa.

Hankkeen alusta asti työntekijät ovat koonneet ns. tietopaketteja usein kysytyihin kysymyksiin, joiden avulla ihmisiä on ohjattu hoitamaan asioitaan. Tietopaketit löytyvät Suomen Merimieskirkon Aurinkorannikon nettisivuilta. Suomalaisia on myös koko ajan ohjattu oikeiden palveluiden piiriin esim. kertomalla, mitä asioita kunniakonsulaatti hoitaa ja mitä asioita hoidetaan paikallisten viranomaisten kanssa. Maksukykyisiä asiakkaita ohjataan käyttämään alueella toimivia suomalaisia tulkki- ja asiointitoimistoja.

Hankkeen puolivälissä keväällä 2022 alueella toiminut vapaaehtoisten ylläpitämä SOS-puhelin lopetti, mikä näkyi hanketyöntekijöiden työmäärässä, koska heille alettiin soittaa ja pyytää soittamaan hätänumeroon esim. ambulanssin saamiseksi. Yhdessä Aurinkorannikon Sydänyhdistyksen kanssa järjestettiin koulutustilaisuus, miten soittaa hätänumeroon.

Tietopaketteja eli vastauksia usein kysytyihin kysymyksiin alettiin koota jo heti hankkeen alusta asti, koska tiettyjä perusasioita kysytään toistuvasti. Hankkeen tarkoituksena on myös koko ajan ollut suomalaisten motivoiminen ja ohjaaminen hoitamaan itse asioitaan.

### **8.3 Työ kuormittaa - Työntekijöiden jaksamisen tukeminen**

Henkisesti kuormittavassa työssä työntekijöiden jaksamisen tukeminen on erittäin tärkeää. Merimieskirkko antaa työntekijöilleen kriisikoulutusta. Säännölliset palaverit esihenkilön kanssa ja hänen konsultaatiotukensa sekä työnohjaus tukevat jaksamista. Hankkeen puolivälissä toisen sosiaalikirjaston palkkaaminen auttoi paitsi työtaakan jakamisessa myös parityön mahdollistumisessa. Sosiaalikirjastot kuuluvat myös Merimieskirkon ulkomailla tehtävän sosiaalityön tiimiin eli heillä on kollegoita muissa Euroopan maissa.