



# Perehdytysopas Sipoon maahanmuuttaja- palveluiden työntekijöille

Hanna Flinkkilä

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

# Perehdytysopas Sipoon maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille

Hanna Flinkkilä  
Sosionomi (AMK)  
Opinnäytetyö  
Elokuu, 2023

Tämän kehittämismuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa uuden työntekijän perehdytysopas Sipoon maahanmuuttajapalveluille. Opinnäytetyön tavoitteena oli edistää yksikön perehdytysprosessia, luoda rakennetta riittävän kattavalle perehdytykselle sekä kehittää opiskelijan omaa osaamista.

Opinnäytetyön teoreettiset pääkäsitteet olivat työhön perehdytys, maahanmuuttotyön erityispiirteet ja näihin liittyvä lainsäädäntö. Tiedonkeruumenetelminä käytettiin lähdemateriaalien lisäksi dialogisia keskusteluja ja teemahaastatteluja spiraalimallin keinoin.

Oppaalle oli toimeksiantajalähtöinen tarve perehdytysoppaan puuttuessa yksiköstä. Kehittämistyön tuotoksena syntyi tiivis ja kattava perehdytysopas, jota voidaan käyttää perehdytyksen runkona sekä perehdyttävällä että perehdytettävällä työntekijällä.

Kehittämistyöstä saadun palautteen perusteella opasta muokattiin. Loppupalautteessa tuli ilmi yksikön henkilökunnan olevan tyytyväisiä yhteistyöhön sekä uuteen oppaaseen. Opas tuotettiin kirjallisena ja sähköisenä, jotta sitä voidaan jatkossa muokata ja päivittää.

Asiasanat: perehdytys, perehdytysopas, maahanmuuttotyön erityispiirteet

Hanna Flinkkilä

**Induction Guide for Employees of Sipoo Immigrant Services**

Year 2023

Pages

37

---

The purpose of this developmental thesis was to design and implement a new employee induction guide for Sipoo Immigrant Services. The aim of the thesis was to promote the unit's induction process, create a structure for a sufficiently comprehensive induction, and develop the student's own competence.

The main theoretical concepts of the thesis were work induction, special features of immigration work and related legislation. In addition to the source materials, dialogic discussions and thematic interviews using the spiral model were used as data collection methods.

There was a client-oriented need for a guide, as there was no induction guide in the unit. As a result of the development work, a compact and comprehensive induction guide was created, which can be used as the framework of the induction by both; the employee who is being introduced and the employee being oriented.

Based on the feedback received from the development work, the guide was modified. The final feedback showed that the unit's employees were satisfied with the co-operation and the new guide. The guide was produced in written and electronic form so that it can be edited and updated in the future.

Keywords: induction, induction guide, special features of immigration work

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimeksiantaja .....	7
3	Työhön perehdytys .....	8
3.1	Suunnitelmallinen ja tavoitteellinen perehdytys .....	8
3.2	Toimeksiantajaorganisaation perehdytysprosessi .....	11
4	Maahanmuuttotyön erityispiirteet .....	12
4.1	Toimintaa ohjaava lainsäädäntö .....	12
4.2	Kotoutuminen ja kotouttaminen .....	13
4.3	Tulkkivälitteinen työskentely.....	14
4.4	Ihmiskaupan uhrit .....	15
4.5	Traumainformoitu työote .....	16
5	Kehittämistyön prosessi .....	16
5.1	Tarkoitus, tavoite ja tarve.....	17
5.2	Kehittämistyön menetelmät .....	18
5.3	Suunnittelu .....	20
5.4	Toteutus .....	21
5.5	Tuotos ja arviointi .....	23
5.6	Luotettavuus ja eettisyys .....	25
6	Pohdinta .....	26
	Lähteet.....	28
	Kuviot .....	31
	Liitteet .....	32

## 1 Johdanto

Perehdytys on yhteiskunnallisena aiheena ajankohtainen. Elinkeinoelämän keskusliiton (2021) tutkimuksen mukaan yksityisellä sosiaalipalvelualalla henkilöstön kokonaisvaihtuvuus oli vuosien 2019 ja 2020 välillä 36,6 prosenttia suhteutettuna henkilöstövahvuuteen. Alalla on määraaikaisia työsuhteita ja naisvaltaisella alalla poissaoloihin ja sijaismääriin vaikuttavat merkittävästi myös äitiys- sekä hoitovapaat. Lisäksi tulevaisuudessa on otettava huomioon suurten ikäluokkien eläköityminen. Tevameren (2021, 66) mukaan kunta-alalla työskentelevien sosiaalialan ohjaajien eläköitysmäärä vuonna 2024 on 2196 työntekijää ja vuoteen 2029 mennessä luku on jo 4689 henkilöä eli enemmän kuin kaksinkertaistunut. Muun muassa nämä asiat korostavat uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytyksen merkityksellisyyttä.

Tämän kehittämismuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa uuden työntekijän perehdytysopas Sipoon maahanmuuttajapalveluille. Opinnäytetyön tavoitteena oli edistää yksikön perehdytysprosessia, luoda rakennetta riittävän kattavalle perehdytykselle sekä kehittää opiskelijan omaa osaamista.

Sipoon maahanmuuttajapalveluiden perehdytysopas ei ollut ajantasainen. Hyvinvointialueiden aloittaessa toimintansa vuoden 2023 alussa ja maahanmuuttajien sosiaalipalveluiden siirryttyä sen myötä pois kunnalta, henkilökuntarakenne, asiakasryhmä ja työtehtävät muuttuivat. Lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus oli tuonut omat haasteensa perehdytykselle, joten oppaalle oli työnantajalähtöinen tarve.

Opinnäytetyön teoreettiset pääkäsitteet olivat työhön perehdytys, maahanmuuttotyön erityispiirteet ja niihin liittyvä lainsäädäntö. Opinnäytetyön tiedonkeruu toteutettiin teemahaastatteluin, dialogisin keskusteluin ja hyödyntäen aiempia perehdytysoppaita, kirjallisuus- ja internetlähteitä. Työtapana käytettiin kehittämistyön klassista spiraalimallia. Salosen (2013) mukaan siinä otetaan huomioon myös sosiaalinen, kulttuurinen ja inhimillinen näkökulma, jolloin asioita tarkastellaan koko työn ajan, arvioidaan toimintatapoja ja tarvittaessa muutetaan suunnitelmia, jotta asetetut tavoitteet toteutuvat. Moniammatillisen yksikön perehdytykseen tarvitaan vastavuoroisuutta ja yhdessä pohtimista, jotta kaikki tarvittavat näkökulmat tulevat huomioitua.

Työn tuloksena tuotettiin perehdytysopas kirjallisena ja sähköisenä. Opas tulee toimimaan perehdytyksen runkona sekä perehdyttävällä että perehdytettävällä työntekijällä. Toimeksiantajan toiveesta oppaan koko sisältöä ei julkaista. Oppaassa on 24 sivua ja sen sisällysluettelo liitteineen on lisätty tämän opinnäytetyön liitteiksi.

## 2 Toimeksiantaja

Sipoon kunnan maahanmuuttajapalveluiden asiakkaita ovat kaikki sipolaiset maahanmuuttajataustaiset henkilöt, viranomaiset ja yhteistyökumppanit, jotka tarvitsevat maahanmuuttoon tai kotoutumiseen liittyvää ohjausta, neuvontaa tai tietoa. Maahanmuuttajapalveluiden päätehtävänä on kuntaan sijoitettavien kiintiöpakolaisten tai itsenäisesti muuttavien oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden ja paluumuuttajien vastaanotto sekä kotoutumisen edistäminen noin kolmen vuoden ajan. (Sipoo 2023.)

Sipoon kunnan maahanmuuttajapalveluiden henkilökuntaan kuuluvat maahanmuuttokoordinaattori ja ohjaaja. Työllisyyspäällikkö toimii yksikön lähiesimiehenä ja samoissa tiloissa tiiviissä yhteistyössä toimivat myös työllisyysyksikkö ja Ohjaamo. Maahanmuuttokoordinaattori vastaa kotoutumista edistävän lain (1386/2010) sekä Sipoon kunnan kotouttamisohjelman mukaisten toimintojen toteutumisesta asiakaskunnan koostuessa yksilöistä, perheistä sekä yhteisöistä.

Työtä tehdään moniammatillisesti useiden toimijoiden kanssa yhteistyössä. Kaikkien työnkuviin kuuluu paljon asioiden selvittelyä muuttuvissa tilanteissa ja uusissa linjauksissa niin työllisyyden kuin maahanmuuttopolitiikan ja -lainsäädännönkin osalta.

Maahanmuuttokoordinaattori vastaa kunnan maahanmuuttaja- ja kotouttamistyön koordinaatiosta, suunnittelusta ja kehittämistyöstä. Maahanmuuttokoordinaattori vastaa myös kunnan kotouttamisohjelman laatimisesta ja kehittämisestä. Työnkuvaan kuuluu lisäksi muun muassa hallinnollisia tehtäviä, viestintää, talousarvioiden ja korvaushakemusten laatimista sekä monialaista verkostotyötä. Maahanmuuttokoordinaattori vastaa alkukartoitusten laatimisesta, laatii yhteistyössä TE-palveluiden kanssa asiakkaiden kotouttamissuunnitelmat ja osallistuu tarvittaessa hyvinvointialueen sosiaalitoimen laatimaan palvelutarpeen arviointiin. (Sipoon kunnan Työllisyyspalvelut 2023.)

Ohjaaja tukee, auttaa ja ohjaa kiintiöpakolaisia ja kotoutujia. Ohjaajan työnkuvaan kuuluvat palveluohjaus, kiintiöpakolaisten vastaanoton käytännön valmistelut ja toteutus sekä maahanmuuttokoordinaattorin avustus. Lisäksi ohjaaja muun muassa antaa talousneuvontaa, asumisohjausta, tutustuttaa asiakkaita digipalveluihin ja auttaa lomakkeiden täyttämässä. (Sipoon kunnan Työllisyyspalvelut 2023.)

### 3 Työhön perehdytys

Työturvallisuuslaki (2002/738) velvoittaa riittävän perehdytyksen eli opetuksen ja ohjauksen järjestämisen. Lähiesimies voi halutessaan delegoida tehtäviä myös muulle henkilökunnalle, mutta hänellä on organisaation johdon kanssa päävastuu perehdytyksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja sen ylläpitämisestä. Oikeus perehdytykseen kuuluu kaikille työntekijöille, myös vuokratyöntekijöille, esimiehille ja aiemmin työnsä aloittaneille toiminnan tai työtapojen muuttuessa. Perehdytyksessä tulee työtehtävien ja toimenkuvan lisäksi ottaa huomioon ennaltaehkäisevästi mahdolliset vaaratilanteet, lainsäädäntö, turvallinen työskentely ja ergonomia sekä luoda riittävä määrä kirjallisia ohjeita. Perehdytys dokumentoidaan, jotta voidaan sovituin aikavälein tarkastella sen tavoitteiden täyttymistä ja perehdytyksen sisältöä. Perehdytystä prosessina tulee seurata, arvioida ja tarvittaessa kehittää, jolloin perehdytettävien arvioinnit toimivat kehitystyön tukena. (TTK 2013.)

Lakisääteinen perehdytysvelvollisuus on olennainen osa työnantajan vastuuta luoda turvallinen ja terveellinen työympäristö kaikille työntekijöilleen. Perehdytystä tulee tarjota eri tilanteissa, kuten työn aloittamisessa, sen muuttuessa sekä uusien työvälineiden ja menetelmien käyttöönotossa. Työnantajan on huolehdittava, että perehdytys kattaa kaikki tarvittavat tiedot työolosuhteista, työvälineistä, työmenetelmistä sekä turvallisuuteen ja terveyteen liittyvistä asioista. Perehdytyksen tavoitteena on myös vähentää tapaturmia ja työstä aiheutuvaa sairastumista. Perehdytys on siis olennainen osa työturvallisuutta ja se auttaa ymmärtämään työntekijän roolia organisaation toiminnassa sekä työvaiheiden syy-seuraussuhteita. Kokonaisuuden hahmottaminen lisää työntekijän motivaatiota ja sitoutumista. Perehdyttämiseen kuuluu tutustuttaminen organisaatioon, sen toiminta-ajatuksen ja tapoihin. Sen lisäksi esitellään työyhteisö ja keskeisimmät sidosryhmät, työympäristön tilat sekä itse työtehtävät, laitteet ja käytänteet. (Liski, Horn & Villanen 2007, 8-10.)

#### 3.1 Suunnitelmallinen ja tavoitteellinen perehdytys

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 36-45) mukaan Suomessa perehdyttämisen katsotaan alkaneen toisen maailmansodan jälkeen teollisuudessa. Tällöin perehdytys oli etupäässä perehdyttäjän yksisuuntaista opastusta perehdytettävälle haluttuihin työtehtäviin. Perehdytystä laajennettiin liittymään myös työyhteisöön, mutta vielä nykyäänkin siitä saattaa vanhan ajattelumallin mukaisesti puuttua tavoitteellisuus ja laaja-alaisuus. Laadukkaan perehdytyksen ei tulisi olla ainoastaan tietyn tehtäväpaketin suorittamista, vaan kokonaisvaltainen ja yksilölliset erot huomioiva prosessi. Jos uusi työntekijä kokee oppimisensa onnistuvan parhaiten käytännön työtä tehden, hänen perehdytyksensä behavioristiseen tapaan kirjallisia materiaaleja lukien voi jäädä puutteelliseksi eikä häneen itseensä tai kokemuksiinsa kiinnitetä huomiota. Kognitiivisesti suhtautuva perehdyttäjä taas on kiinnostunut ihmisestä itsestään, hänen taidoistaan

havainnoida ja oppia asioita. Humanistinen perehdyttäjä korostaa kokemuksellisuutta, motivaatiota, tarpeita ja arvoja. Konstruktivistisella tavalla perehdytettäessä pääpaino on vuorovaikutuksessa, perehdytettävän aktiivisuudessa ja omakohtaisissa kokemuksissa. Toimintamalleja on useita ja valitun tavan tulisi tukea organisaation strategiaa sekä tavoitteita olematta niistä irrallinen prosessi.

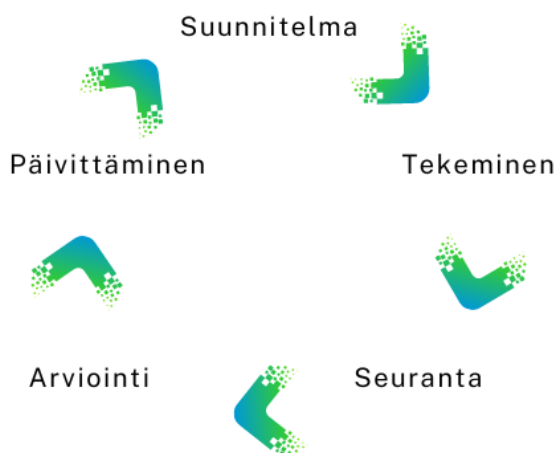
Eklundin (2018, 25-37) mukaan perehdytyksen tavoitteena on opettaa ja tarjota valmiuksia työntekijälle hallitsemaan työnsä ja sopeutumaan työyhteisöön. Yksilötasolla työntekijän tulee omaksua työtehtävissään tarvittavat tiedot ja taidot. Työntekijän tulee opetella myös yhteiset toimintamallit sekä toimia yhteisössä yhdessä muiden kanssa. Perehdytykseen tulee varata resursseja, jotta osapuolet tutustuvat myös toisiinsa ja kertaamiselle sekä kysymyksille jää aikaa. Perehdytysprosessin tulisi yhdistyä organisaation toimintaan eikä jäädä irralliseksi prosessiksi. Perehdytys voi samassa työtehtävissäkin olla erilainen ja organisaation tulisi pohtia mitä kullakin perehdytyksellä haluaisi saavutettavan. Jos kyseessä on lyhyen määräaikaisuuden tekevä työntekijä, aikaa ei kannata resurssoida kuin työtehtävän aloittamisen kannalta oleellisimpiin asioihin. Jos työntekijältä toivotaan pidempiaikaista sitoutumista työtehtävään, perehdytyskin suunnitellaan pidemmälle aikavälille ja siihen panostetaan enemmän. Perehdytyksen tavoitteiden ja suunnitelmallisuuden luominen mahdollistaa sen tasalaatuisuuden, uuden työsuhteen tuottavuuden sekä työntekijän tyytyväisyyden kautta organisaatioon sitoutumisen. Tärkeänä pidetään prosessin läpinäkyvyyttä, jolloin perehdytettävällä on mahdollisuus vaikuttaa siihen myös itse.

Perehdytyksen on aiemmin ajateltu olevan ohjeita, tavoitteita ja odotuksia organisaatiolta perehdytettävälle. Tänä päivänä katsotaan kuitenkin, että sen tulisi olla kaksisuuntaista, jossa myös organisaatio voi oppia ja kehittyä perehdytettävän palautteen, kehitysideoiden sekä työyhteisölle uusien ajatusten johdosta. Tällöin perehdytys ja kehittyminen on joustavaa sekä yksilölliset tarpeet huomioivaa, jolloin se lisää perehdytettävän sitoutumista organisaatioon. Tämä hyödyttää myös organisaatiota ja tukee työn kehittämistä. Nykyisin perehdytyksen merkitys ylipäätään on kasvanut, koska työelämä on muuttunut. Organisaatiossa on huomattavia rakennemuutoksia, määräaikaista työsuhteita on aiempaa enemmän ja työntekijällä on muun muassa etätöiden myötä enemmän vastuuta omasta oppimisesta sekä itseohjautuvuuden taidoista. (Eklund 2018, 39-41).

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 120-122) mukaan vastuu riittävästä perehdytyksestä on työnantajan ja työyhteisön lisäksi myös perehdytettävällä. Uuden työntekijän tulee olla itsekin aktiivinen ja hankkia tietoa kysymyksiin, tarkkailemalla, havainnoimalla ja hankkimalla sitä myös kolmannelta osapuolelta joko työyhteisöstä tai sen ulkopuolisilta tahoilta.

Laadukas perehdytysprosessi pitää sisällään organisaation tavoitteiden mukaisen suunnitelman, jossa perehdytettävä henkilö huomioidaan myös yksilönä yleisten ohjeiden lisäksi. Perehdytyksen tulee tukea käytännön työtä. Perehdytys on ensisijaisesti esimiehen vastuulla. Hänen kuuluu delegoida osa-alueita muille työntekijöille ja toimia vastuuhenkilönä tai nimetä tehtävään joku, jottei mikään osa-alue jää huomiotta tai tehdä päällekkäistä työtä. Siihen tulisi myös varata resurssia ja aikaa. Perehdytysopas ja muistilistat varmistavat tasalaatuisen perehdytyksen. Riittävän opastuksen lisäksi tulee pohtia myös minä ajankohtana mikäkin asia on hyödyllisintä opettaa ja missä järjestyksessä. Suunnitelmaa voi muokata prosessin edetessä, mutta jonkinlainen runko on tarpeen. Osa perehtymisestä voi tapahtua itsenäisesti esimerkiksi annettujen materiaalien, webinaarien tai ohjevideoiden muodossa. Parhaimmillaan prosessi on silloin, kun se päivittyy prosessin aikana joustavasti ja siinä on huomioitu perehdytettävän ominaisuudet sekä osaaminen. Perehdytysprosessin jakaminen pienempiin osa-alueisiin helpottaa perehdytettävää hahmottamaan suunnitelman ja sisäistämään omaksuttavan tiedon. Esimerkkirungossa kuvataan hyvin tyypillisiksi osa-alueiksi organisaatio, työtehtävät, vastualueet ja tavoitteet, prosessit ja käytänteet, verkostot ja kehittymisen seuranta. Kukin organisaatio määrittelee tavoitteensa mukaisen rungon ja painoalueet. (Eklund 2018, 74-80.)

Eklundin (2018, 88-111) mukaan perehdyttämistä ei pitäisi ajatella erillisenä prosessina, joka alkaa ja loppuu sovitusti suunnitelman mukaan. Rekrytoinnin, perehdytyksen ja kehityskeskusteluiden tulisi olla luontevia jatkumia, jotka tukevat toisiaan ja liittyvät organisaation henkilöstöjohtamiseen. Rekrytoinnin aikana tulevalle työntekijälle avataan tarkemmin haetun toimen työnkuvaa ja haastattelija saa olennaista tietoa työntekijän aiemmasta osaamisesta. Varsinaisen perehdytysjakson jälkeenkin työssä tulee opetella uusia asioita eikä kaikkea tarvittavaa pidäkään oppia jakson aikana. Työelämän ja työtehtävien muuttuessa opettelu ja sen seuranta tulisi kulkea rinnalla läpi työuran oheisen syklin mukaan (Kuvio 1).

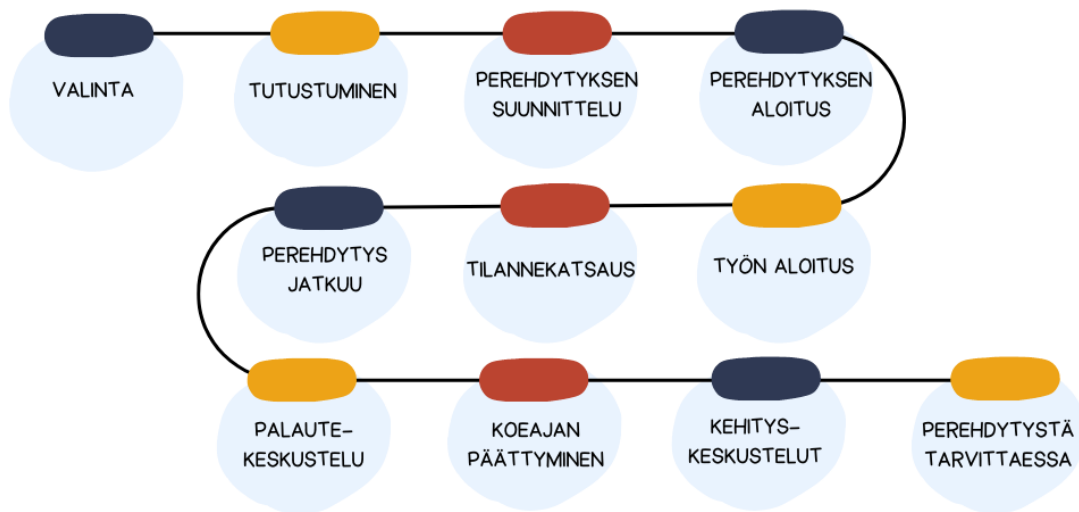


Kuvio 1: Perehdytyksen seurannan sykli (mukaillen Eklund 2018)

Suunnitelman ja varsinaisen tiiviin perehdytysjakson aikana prosessia tulisi tarkastella tekemisen kautta ja pohtia millaiselle yksilölliselle perehtymisen tuelle on vielä tarvetta tai tulisiko osaamista päivittää. Seurannan avulla varmistetaan perehdytettävän tavoitteiden saavuttaminen. Perehdytyksen arviointi ja palaute ovat ensiarvoisen tärkeitä, jotta prosessia on mahdollisuus kehittää.

### 3.2 Toimeksiantajaorganisaation perehdytysprosessi

Sipoon kunnan Henkilöstöpalvelujen (2023) ohjeiden mukaan onnistunut perehdyttäminen antaa uudelle työntekijälle työskentelyvalmiuksia, tukee ja edistää tutustumista organisaatioon, työyhteisöön ja yhteistyökumppaneihin, lisää työturvallisuutta sekä lisää työhyvinvointia ja työntekijöiden sitoutumista. Hyvä perehdytysprosessi on yksilöllistetty työntekijän osaamisen ja taustan mukaisesti. Perehdytys on oppimismahdollisuus koko työyhteisölle. Sipoon kunnan perehdytysprosessi on kuvattu seuraavassa kaaviossa (Kuvio 2).



Kuvio 2: Sipoon kunnan perehdytysprosessi (mukaillen Sipoon kunnan Henkilöstöpalvelut 2023)

Työntekijän valinnan jälkeen tutustutaan työyksikköön, henkilökuntaan, tarvittaviin oppaisiin ja materiaaleihin. Sen jälkeen suunnitellaan perehdytyksen toteutus ja työtehtävien alkaessa aloitetaan myös itse perehdytys. Noin kuukauden kuluttua perehdyttäjä ja perehdytettävä keskustelelevat tilannekatsauksesta. Prosessin aikana perehdytysuunnitelmaa täsmennetään tarvittaessa missä vaiheessa tahansa. Ennen koeajan päättymistä järjestetään palautekeskustelu ja sen jälkeen edetään työyksikön vuosikellon mukaisiin kehityskeskusteluihin, joissa perehdytyksen aiheisiin voidaan myös tarvittaessa palata. (Sipoon kunnan Henkilöstöpalvelut 2023.)

#### 4 Maahanmuuttotyön erityispiirteet

Maahanmuuttoviraston eli Migrin julkaiseman katsauksen (2023a) mukaan oleskelulupahakemusten määrä on tasaantunut viime vuodesta, jolloin lukemia nosti Ukrainassa alkanut sota. Tilapäisen suojelun hakemukset ovat vähentyneet, mutta tarpeen uskotaan silti jatkuvan vielä lähivuosien aikana. Sen sijaan työ- ja opiskeluperusteiset hakemukset ovat lisääntyneet voimakkaasti. Sosiaali- ja terveysalan tilanne sekä koronan aiheuttamista rajoituksista vapautuminen on vaikuttanut ulkomailta rekrytoitavien työntekijöiden määrään merkittävästi. Myös perhesiteen perusteella myönnettävien oleskelulupahakemusten määrä on noussut ja niiden oletetaan kasvavan edelleen. Kansainvälisen suojelun hakemukset ovat laskeneet aiemmista vuosista, mutta EU:n alueella on muuttoliikepainetta ja sen ennustetaan näkyvän viiveellä lähivuosina myös Suomessa. Turvapaikkahakemusten määrää on haasteellisempaa ennustaa ajoittain hyvinkin nopeasti muuttuvien maailmantilanteiden vuoksi.

Tulevaisuudessa sosiaalialan työssä ei siis voi välttyä maahanmuuttajien kohtaamiselta. Työssä maahanmuuttajien kanssa on olemassa joitain erityispiirteitä, mutta niihin ei kannata takertua liikaa. Omia ennakkoluuloja ja -asenteita tulee tarkastella ja pohtia niiden mahdollista vaikutusta omaan työskentelyyn ja asiakkaiden kohtaamisiin. Eri kulttuureissa perhedynamiikka ja sukupuoliroolit voivat poiketa suurestikin suomalaisista käytännöistä. Asioita voi olla haasteellista ottaa puheeksi, mutta vakavimpiin tapauksiin on velvollisuus puuttua, jos ne rikkovat Suomen lakeja. (Ramadan 2021, 33-35.)

Ammattilaisen työtteen tulee olla kulttuurisensitiivinen, jolloin asiakas kohdataan hänen kulttuuriaan kunnioittaen ja arvostaen. Sekä asiakkaalla että ammattilaisella on oikeus tulla hyväksytyksi ja kuulluksi. Se vaatii tahtoa yrittää ja herkkyyttä ymmärtää erilaisia taustoja. Palvelun ei tarvitse olla eriytettynä muista kohderyhmistä, vaan kaikille saatavilla olevien palveluiden tulisi joustaa asiakkaan tarpeiden mukaan. Maahanmuuttajat usein tarvitsevat pitkäaikaista ja tavoitteellista tukea sekä ohjausta. Yleistävää ajattelua tulee kuitenkin välttää ja kohdata asiakkaat yksilölliset tarpeet huomioiden. Olettamusten sijaan asiakkaalta voi kysyä hänen kulttuuristaan, arvoistaan ja tavoistaan. (THL 2023a.)

##### 4.1 Toimintaa ohjaava lainsäädäntö

Maahanmuuttoa koskeva lainsäädäntö valmistellaan hallituksessa. Olemassa olevaa lainsäädäntöä sekä Migrin toimintaa ohjaa Sisäministeriö. Maahanmuuttajapalveluiden toimintaa säätelevät useat lait. Kansainvälisten sopimusten sekä yleisten, kaikkia kuntalaisia koskettavien lakien lisäksi yksikön toiminnassa tulee ottaa huomioon kaksi juuri tätä asiakasryhmää koskevaa keskeisintä lakia. Ulkomaalaislaki (2004/301) määrittää muun muassa ulkomaalaisen maa-

hantulua, maastalähtöä, oleskelua, työntekoa, oikeusturvaa sekä edistää hallittua maahanmuuttoa. Laki kotoutumisen edistämisestä (2010/1386) tukee ja edistää kotoutumista, osallisuutta, yhdenvertaisuutta ja myönteistä vuorovaikutusta eri väestöryhmien kesken.

Maahanmuuttajatyöhön kuuluu paljon erilaisia käsitteitä ja sanastoa. Osa niistä perustuu lainsäädäntöön ja kansainvälisiin sopimuksiin, joista keskeisimpiä ovat EU:n ihmisoikeussopimus, Geneven pakolaissopimus, lasten oikeuksien sopimus sekä kidutuksen vastainen sopimus. Siksi olisikin erityisen tärkeää käyttää oikeita termejä. (STT 2023.)

Maahanmuuttajaksi kutsutaan henkilöä, joka on muuttanut Suomeen. Ulkomaalainen on henkilö, joka saattaa asua Suomessa, mutta ei ole Suomen kansalainen. Pakolainen on ulkomaalainen, jolla on uhka joutua kotimaassaan vainotuksi muun muassa uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn ryhmään kuulumisen tai poliittisen kantansa takia. Jos valtio myöntää henkilölle turvapaikan tai kansainvälinen kattojärjestö UNHCR toteaa henkilön olevan pakolainen, hänelle myönnetään pakolaisasema. Kiintiöpakolainen on henkilö, joka kuuluu valtion etukäteen määrittämään pakolaiskiintiöön. Ulkomaalaiselle voidaan tarvittaessa myöntää viisumi lyhytaikasta oleskelua varten. Pidempiaikaiseen oleskeluun vaaditaan oleskelulupa. Se voidaan myöntää joko pysyvästi tai määräajaksi useasta eri syystä, kuten muun muassa turvapaikan, perhesiteen, työn, opiskelun tai inhimillisen syyn perusteella. Ukrainasta sotaa pakeneville tarjotaan tilapäistä suojelua. (Migri 2023b.)

#### 4.2 Kotoutuminen ja kotouttaminen

Maahanmuuttoa ja kotoutumista ajatellaan vaiheittaisena prosessina, jossa alun innostus muuttuu ajan kuluessa realismiin ja asiakas saattaa alkaa katua muuttoaan uuteen maahan. Kielitaidon puute tuo haasteita sosiaaliseen vuorovaikutukseen, työllistymiseen ja toimeentuloon. Tällöin voi ilmaantua psyykkistä tai fyysistä oireilua ja kotoutumisen tuki on erityisen tärkeää, jotta elämään saadaan sisältöä ja merkityksellisyyttä. Kotoutumisen prosessi ei etene johdonmukaisesti ja maahanmuuttaja saattaa siirtyä vaiheesta toiseen myös taaksepäin. (Ramadan 2021, 39-41).

Juuri Suomeen muuttaneella on paljon opeteltavaa, kuten lähtömaasta poikkeava mahdollisesti hyvinkin erilainen yhteiskunta, kulttuuri, tavat ja kieli. Suomessa jo pidempään oleskeluilla haasteet ovat vähentyneet kotoutumisen myötä, mutta uudet elämäntilanteet saattavat tuoda esiin haasteita ja taas lisää totuteltavia asioita. Kotoutumisen prosessi sopeutumiseen, asettumiseen ja erilaisine vaiheineen jatkuukin läpi elämän. Kotouttamisen asioita johtaa työ- ja elinkeinoministeriö lainsäädännön ja työllistymisen edistämisen osalta. ELY-keskukset tukevat kuntia kotouttamishjelmien laatimisessa, sopivat kiintiöpakolaisten kunta-paikoista ja ohjaavat TE-palveluja. TE-palvelut kotouttaa muun muassa kieliopinnoin sekä

työllistymistä edistävin toimenpitein. Kunnilla on päävastuu kehittää, seurata ja arvioida paikallisesti kotoutumisen sekä kotouttamisen toteutumista. Kotouttamista toteuttavat työ- ja elinkeinoministeriön, ELY-keskuksen, TE-palveluiden, kuntien sekä hyvinvointialueiden lisäksi myös viranomaiset, kolmas sektori ja yritykset. Myös yksityiset ihmiset kotouttavat maahanmuuttajia arkipäivisissä tilanteissa, kuten harrastuksissa, kouluissa ja työpaikoilla. Näin lisätään maahanmuuttajien kokonaisvaltaista hyvinvointia ja luodaan valmiuksia tasavertaisesti yhteiskuntaan ja sen toimintoihin kuulumiselle sekä itsenäiselle elämälle. Kotoutumista tulisi kin ajatella kaksisuuntaisena prosessina, jossa kotoutujan hankkiessa uusia tietoja ja taitoja, myös kotouttajan eli yhteiskunnan olisi muututtava vastaamaan uudenlaisia tarpeita maahanmuuton lisääntyessä. (Kansalaisopistojen liitto 2018.)

### 4.3 Tulkkivälitteinen työskentely

Kielitietoisuus ei liity pelkästään maahanmuuttotyöhön, vaan mihin tahansa työyhteisöihin, joissa työskentelee erikielisiä työntekijöitä. Kielitietoisuus tarkoittaa lyhyesti sitä, ettei kieli- taidottomuus saisi olla esteenä vuorovaikutukselle tai monikielisen työyhteisön osaamisen täy- delle hyödyntämiselle. Kielenkäytön tilanteisiin ja kieleen liittyvien piirteiden sekä sanaston tietoiseen havainnointiin tulee kiinnittää aktiivisesti jatkuvaa huomiota. (TTL 2023.)

Hieman suomea puhuvien kanssa selkokieli auttaa kommunikoinnissa. Selkokieli on yksinker- taisesti vain helppoa suomen kieltä. Siinä käytetään helppoja ja tuttuja sanoja ja lauseita, asiat kerrotaan selkeästi, karsitaan tiedon määrää ja puhutaan lyhyesti kerrallaan. Selkokieltä voi myös kirjoittaa. (Selkokeskus 2023.)

Usein kuitenkin tarvitaan tulkkia. Kielilain (423/2003) mukaan kaikilla, jotka eivät voi tulla muutoin ymmärretyksi, on oikeus tulkkauspalveluun. Kun yhteistä kieltä ei ole tai kielitaito ei ole vielä riittävä keskusteltavan asian ymmärtämiseksi, tulkki mahdollistaa vastavuoroisen keskustelun ja yhdenvertaisen palveluiden saavutettavuuden. Se myös lisää sekä ammattilai- sen että asiakkaan oikeusturvaa ja edistää palveluiden toimivuutta sekä kustannustehok- kuutta. (THL 2023b.)

THL:n (2023b) ohjeistuksen mukaan pyritään huomioimaan asiakkaan toiveet tulkin sukupuolesta, etnisyydestä tai lähtömaasta. Asiakkaan nimi mainitaan varausta tehdessä, jotta tulkki voi tarvittaessa jäädä itsensä. Asiakastapaamiseen varataan kaksinkertainen aika. Tulkkauksen tilanteen alussa esitellään osallistujat ja heidän roolinsa. Vaikka vasta tulkki kääntää puheen asiakkaan äidinkielelle, asiakkaalle puhutaan suoraan. Asiakkaan ollessa tyytyväinen, käytä mahdollisuuksien mukaan samaa tulkkia myös jatkossa. Tulkkauspalveluille annetaan aina pa- lautetta tulkkauksesta. Lähiomaista tai lasta ei koskaan saa käyttää tulkkina.

#### 4.4 Ihmiskaupan uhrin

Ihmiskauppa on kriminalisoitu vakava rikos ja ihmisoikeusrikkomus. Siinä rikosentekijä saattaa uhrinsa alisteiseen asemaan ja hyväksikäytön kohteeksi saadakseen uhrista taloudellista tai muuta hyötyä. Uhrin yksilönvapautta rajoitetaan. Ihmiskauppa voi liittyä muun muassa pakkotyöhön, avioliittoon pakottamiseen, prostituutioon, muun rikollisen toiminnan hyväksikäyttöön tai ihmiselimiä ja -kudoksilla käytävään kauppaan. (Ihmiskauppa 2023.)

Suurin haaste on löytää ja tunnistaa ihmiskaupan uhrin. Ihmiskauppatoimintaa piilotellaan sekä rikosentekijän puolesta, mutta pelosta ja disinformaatiosta johtuen myös uhrin saattavat pysytellä kaukana viranomaisista. Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmä perustuu lainsäädäntöön ja epäilyihin ihmiskaupasta tuleekin aktiivisesti tarttua lisäselvityksiä varten. (Pakolaisneuvonta 2023.)

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (746/2011) muuttui osin vuoden 2023 alussa. Aiemmin uhrin asiakkuus auttamisjärjestelmässä voitiin päättää, jos rikosilmoitusta ei tehty prosessin aikana. Lakimuutoksen myötä tämä sidos on poistunut, mutta ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän puolivuosi-katsauksen (Ihmiskauppa 2023) mukaan lakimuutoksen vaikutusta on vielä vaikea arvioida näin lyhyen ajanjakson jälkeen. Vuoden 2023 ensimmäisen puolen vuoden aikana järjestelmään on kuitenkin ohjattu tai tullut itsenäisesti enemmän uhreja kuin koskaan aiemmin (152 asiakasta). Katsauksen mukaan edelleen yleisin ihmiskaupan muoto on pakkotyö (47 asiakasta) ja seuraavina pakkoavioliitot (13 asiakasta) sekä seksuaaliseen hyväksikäyttöön liittyvä ihmiskauppa (12 asiakasta). Loput asiakkaat ovat joutuneet muunlaisen ihmiskaupan uhriksi, kuten esimerkiksi pakotetuksi rikolliseen toimintaan. Yhteydenottoja tuli myös mahdollisilta uhreilta ja heidän tukijoiltaan, mutta pelon vuoksi he eivät vielä lähteneet prosessiin mukaan. 76 asiakasta oli joutunut ihmiskaupan uhriksi ulkomailla. Heidät otetaan auttamisjärjestelmään, jos tapahtuneen vuoksi asiakkaalla katsotaan edelleen olevan tuen tarvetta.

Ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän tuki voi olla muun muassa neuvontaa oikeudellisissa asioissa, sosiaali- ja terveystaloudellista tai majoitukseen liittyvää apua kunkin asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Seurakunnat ja järjestöt tarjoavat apua mahdollisille uhreille, jotka eivät halua auttamisjärjestelmän piiriin. Ihmiskauppatilanteen kansallisesta raportoinnista vastaa yhdenvertaisuusvaltuutettu. Yhdenvertaisuusvaltuutettu myös tarkastelee toteutettua työtä tavoitteenaan uhrien tunnistus, tuen tarjoaminen ja oikeuksien toteutuminen sekä ennaltaestävän työn rakenteellinen kehittäminen. (Yhdenvertaisuusvaltuutettu 2023.)

#### 4.5 Traumainformoitu työote

Traumalla tarkoitetaan tapahtumaa, joka on poikkeuksellisen järkyttävä tai uhkaava. Hyvin monet ihmiset kohtaavat elämänsä aikana traumaattisia asioita. Niitä voivat olla muun muassa läheisen kuolema, vakava sairaus, onnettomuudet tai kokemus uhattuna olemisesta. Ihmiset kokevat traumat eri tavoin riippuen taustoistaan, voimavaroistaan ja sopeutumiskyvystään. (YTHS 2023.)

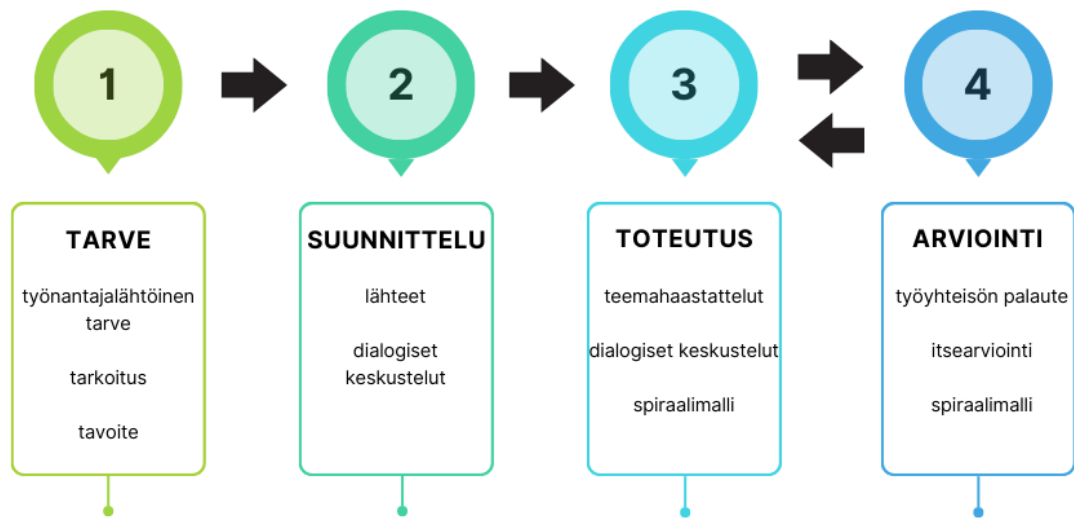
Traumat voivat aiheuttaa painajaisia, heikentää keskittymiskykyä, tuottaa ärtyneisyyttä ja esimerkiksi päänsärkyä tai ruuansulatuskanavan oireilua. Traumainformoitu työote ei kuitenkaan tarkoita diagnostiikkaa tai hoitamista, vaan traumataustan huomioimista ja turvallisuuden tunteen luomista sekä vahvistamista. Turvallinen olo on edellytys oppimiselle, osallisuudelle, uskallukselle ja jopa arjessa toimimiselle. Traumainformoidussa työskentelytavassa ei keskitytä asiakkaan haasteisiin, vaan käydään vuoropuhelua tapahtuneesta ja miten häntä voitaisiin parhaiten auttaa. Kyse on kokonaisvaltaisesta ajattelutavasta, ei yhdestä työmenetelmästä. Traumainformoidussa työotteessa tulee asiakkaalle olla riittävästi aikaa kohtaamiseen ja työskentely on usein pitkäkestoista, jotta asiakkaan vakauttaminen mahdollistuu. On tärkeää tiedostaa, että myös työntekijän omalla taustalla ja vireystilalla merkitystä. (Talentia 2023.)

Monilla maahanmuuttajapalveluiden asiakkailla on erilaisia haastavia elämäntilanteita, traumataustaa ja heidän tarpeensa voivat olla hyvin moninaisia. Työntekijän täytyy olla empaattinen pystyäkseen auttamaan asiakasta, mutta omasta hyvinvoinnista täytyy muistaa myös pitää huolta. Myötätuntostressi voi pitkittyessään aiheuttaa kuormitusta ja johtaa uupumukseen, joka voi ilmetä nukkumisvaikeuksina, erilaisina kiputiloina tai ahdistuneisuutena. Siksi onkin tärkeää päästä säännöllisesti purkamaan asiakastilanteita kollegan, esimiehen tai työnohjaajan avulla. (THL 2023c.)

#### 5 Kehittämistyön prosessi

Erilaisia kehittämistoiminnan viitekehyksiä on useita. Muun muassa positivismi perustuu tosiasioiden ja syy-seuraussuhteisiin, interpretatismi on sosiaalinen ja empaattinen lähestymistapa, pragmatismi pohjautuu käytännöllisyyteen ja konstruktivisissa painotetaan syklistä prosessia sekä tasa-arvoisuutta. Kehittäminen on yhteistyötä kaikkien osapuolten kesken kohde, tarpeet ja tavoitteet huomioiden. Toiminnassa korostuvat osallisuus, tasavertaisuus ja suunnitelmallisuus. Työskentelyyn sisältyy myös itsearvioinnin kautta tapahtuvaa oppimista, jotta päästään kohti muutosta, parannusta tai uuden luomista. (Salonen ym. 2017, 30-34.)

Tässä kehittämistyössä edettiin oheisen prosessikaavion (Kuvio 3) mukaan.



Kuvio 3: Kehittämistyöprosessi

Kehittämistyö koostuu vaiheista, jotka seuraavat prosessinomaisesti toisiaan. Suunnitteluvaiheeseen kuuluvat kehittämisen kohteen ja sen tietoperustan selvittäminen, järjestelmällinen suunnittelu, aikataulutus, tavoitteiden asettaminen ja käytettävien menetelmien valinta. Toteutusvaiheeseen kuuluvat käytännön ja teorian tiedon hakeminen sekä aktiivinen tulosten raportointi ja arviointi eettisyys huomioon ottaen. (Moilanen, Ojasalo & Ritalahti 2014, luku 2).

### 5.1 Tarkoitus, tavoite ja tarve

Tämän kehittämismuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena oli suunnitella ja toteuttaa uuden työntekijän perehdytysopas Sipoon kunnan maahanmuuttajapalveluille. Opinnäytetyön tavoitteena oli edistää yksikön perehdytysprosessia, luoda rakennetta riittävän kattavalle perehdytykselle sekä kehittää opiskelijan omaa osaamista.

Yksikössä oli perehdytyskansio, jota oli käytetty perheryhmäkodin ollessa vielä toiminnassa ennen sosiaalityön eriyttämistä hyvinvointialueelle. Toiminta on ollut hyvin erilaista ja henkilökuntarakenne, asiakasryhmä sekä työtehtävät ovat muuttuneet. Lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus oli tuonut omat haasteensa perehdytykselle. Perehdytysopas oli uusittava lähes kokonaan ja näin ollen kehittämistyölle oli työnantajasta lähtöisin oleva todellinen tarve.

## 5.2 Kehittämistyön menetelmät

Salosen (2013, 7-14) mukaan kehittämistehtävää tehdään toimintaympäristössä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa keskustellen, arvioiden, antaen ja saaden palautetta sekä tarvittaessa uudelleen suunnitellen ja muokaten. Työn kehittämisen rakenteeseen kuuluvat toimijat, menetelmät, materiaalit, dokumentointi ja analyysi. Kehittämistyön kaksi klassista ideaalimallia ovat lineaarinen ja spiraalimalli. Lineaarisessa mallissa edetään suunnitellusti ajoitetun kaavan mukaan vaihe kerrallaan edeten. Spiraalimallissa otetaan huomioon myös sosiaalinen, kulttuurinen ja inhimillinen näkökulma, jolloin asioita tarkastellaan koko työn ajan, arvioidaan toimintatapoja ja tarvittaessa muutetaan suunnitelmia päästäksemme tavoitteeseen.

Kehittämisprosessia voidaan siis kuvata spiraalin tavoin. Aloitusvaihetta seuraavat suunnittelu, toteutus, havainnointi ja arviointi, mutta spiraalimallia käyttäen arvioinnin jälkeen voidaan perustellusti palata takaisin suunnittelemaan ja toteuttamaan tarvittaessa lisäten, vähentäen, täsmentäen tai muokaten aiempia, alkuperäisiä vaiheita. Spiraalimalli tekee kehittämistyöstä jatkuvan prosessin. (Toikko & Rantanen 2009, 66.) Kaikki työyksikön käytänteet eivät olleet vielä tiedossa oppaan laatimista aloittaessa. Osa rakenteista oli keskeneräisiä ja käytännön toimintaa vasta muokattiin. Spiraalimallin mukaisen etenemisen katsottiin tukevan tässä tilanteessa parhaiten tiedonkeruussa ja oppaan laatimisessa. Tuotosta voitiin arvioida ja palata tarvittaessa vielä takaisin muokkaamaan toteutusta.

Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 42-48) mukaan haastattelu muistuttaa läheisesti tavallista keskustelua. Haastattelu on päämäärähakuista ja tapahtuu pääasiassa haastattelijan ehdoilla. Se on vuorovaikutuksellinen tilanne, jossa haastattelijalla on ennalta tutustunut aiheeseen ja ohjaa luottamuksellisen haastattelutilanteen. Strukturoidussa haastattelussa käytetään valmiiksi laadittuja ja yhtenäisiä kysymyksiä tai kyselylomakkeita, jolloin tavoitteena on mitattavien tulosten saaminen. Tämä sopii tiedon keräämiseen määrällisissä tutkimuksissa, mutta se jättää huomiotta haastateltavien omat ajattelutavat. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset laaditaan etukäteen, mutta vastauksena on vapaampi. Haastattelijalla voi reagoida ja syventyä vastaajiensa puheenvuoroihin. Tällainen tyyli mahdollistaa joustavuuden ja haastateltavien ajatusten esilletulon. On huomattava, että haastattelumenetelmän valinta riippuu tutkimuskysymyksistä ja tavoitteista. Strukturoitu haastattelu sopii määrälliseen tutkimukseen, puolistrukturoitu mahdollistaa syvemmän ymmärryksen ja strukturoimaton korostaa haastateltavien äänen merkitystä. Tutkijan tulee valita menetelmä, joka parhaiten tukee tutkimuksen päämääriä ja antaa äänen haastateltaville.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu malli - ikään kuin säntillisen lomakehaastattelun ja vapaamman strukturoimattoman haastattelun välimuoto - teemat on jo etukäteen määritetty, mutta haastattelut ovat keskustelunomaisia. Tarkkojen ennalta määriteltyjen kysymysten si-

jaan teemahaastattelu määrittää ainoastaan aiheet, joita tarkastellaan. Haastattelija perehdyi aiheeseen, valitsee tärkeät teemat ja antaa haastateltaville tilaa käsitellä niitä omin sanoin. Tämä lähestymistapa antaa enemmän tilaa haastateltavan omille ajatuksille ja tulkinnoille eikä lopputulokseen pääseminen edellytä etukäteistietoa haastattelukertojen määrästä tai syvyydestä. Teemahaastattelun tarkoituksena on kuitenkin täysin vapaan keskustelun sijasta kerätä tietoa ennalta määritetyistä aiheista. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 42-48.) Koska maahanmuuttotyö on hyvin moninaista ja aiheena erittäin laaja, katsottiin teemahaastattelun antavan vapaammin puheenvuoron työtä tekeville henkilöille, jolloin oppaasta saatiin räätälöityä juuri heidän tarpeisiinsa hyödyllinen perehdytyksen väline.

Kupiaan ja Salon (2014) mukaan dialoginen keskustelu poikkeaa tavallisesta keskustelusta. Se vaatii uteliasta, avointa ja tutkivaa asennetta. Keskustelijat eivät puolusta omaa näkemystään, vaan ovat valmiita kuulemaan toisiaan. Molemmat osapuolet osallistuvat ja kuuntelevat tasavertaisesti pyrkien yhteiseen päämäärään. Onnistuessaan dialogisessa keskustelussa löydetään uusia näkökulmia, ajatuksia ja ideoita. Tavoite ei ole vahvistaa jotain jo olemassa olevaa, vaan yhdessä luoda uutta tai kehittää aiempaa.

Seuraavassa kuviossa (Kuvio 4) kiteytetään tavallisen ja dialogisen keskustelun eroavaisuudet.



Kuvio 4: Keskustelun ja dialogin erot (mukaillen Kupias & Salo 2014)

Tavallisessa keskustelussa on yksi, jo valmiina oleva ratkaisu, joka halutaan tarjota toiselle keskustelijalle ainoana oikeana vaihtoehtona. Kumpikin keskustelija puolustaa omaa kantansa ja suhtautuu kriittisesti vastapuolen näkemykseen, kun taas dialogisessa keskustelussa etsitään uusia ratkaisuja monien joukosta tai luodaan yhdessä uutta tasavertaisesti kuunnel- len ja puhuen. (Kupias & Salo 2014.) Dialogiset keskustelut valikoituivat tässä kehittämis- työssä sopivaksi tavaksi yhdistää moniammatillisen työyhteisön kaikkien näkökulmat ja vii- meistellä opasta keskustelujen pohjalta. Opiskelija on aiemmin työskennellyt tässä yksikössä, josta oli keskusteluissa huomattavaa etua.

### 5.3 Suunnittelu

Yhteistyö oli sujuvaa ja käytiin paljon avointa keskustelua muun viestinnän lisäksi. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa on kuvattuna seuraavaan aikajanaan (Kuvio 5).



Kuvio 5: Yhteistyö toimeksiantajan kanssa

Syksyllä 2022 sovittiin yhteistyöstä, tehtiin toimeksiantosopimus, tarkistettiin tutkimusluvan tarve ja keskusteltiin alustavasti työyhteisön kanssa oppaan teemoista. Talven 2022-2023 aikana tarkasteltiin työyksikön toimintaa, kerättiin muistiinpanoja ja keskusteltiin perehdytysoppaan mahdollisista otsikoista. Vuoden 2023 alussa yksikön toiminta muuttui sosiaalityön eriytyessä hyvinvointialueelle, jolloin oppaasta piti jättää muun muassa kotoutumislain mukainen (2010/1386) jälkihuolto ja toimeentulotuen aiheet pois. Sähköisinä lähteinä käytettiin

muun muassa aiempaa perehdytysopasta, e-kirjoja sekä muita erilaisia sähköisiä materiaaleja.

Maahanmuuttotyö on moninaista, omaksuttavia asioita on paljon ja ne saattavat muuttua joskus hiukan yllättäenkin. Perehtyminen vie aikaa ja asioita opitaan lisäksi käytännön työtä tehdessä. Siksi tärkeintä oppaan suunnittelussa oli rajaaminen olennaisimpiin asioihin ja päällekkäisyyksien välttäminen kunnan yleisen perehdyttämisen kanssa. Sipoon kunnan Henkilöstöpalvelujen laatimasta ”Uuden työntekijän perehdytys” -oppaasta ja ”Perehdytyksen muistilistasta” (Sipoon kunnan Henkilöstöpalvelut 2023) löytyivät ohjeistukset kaikille kunnan työntekijöille liittyen muun muassa yleisiin käytänteisiin, henkilöstö- ja työsuhteasioihin, laitteisiin, tietojärjestelmiin ja työturvallisuuteen.

Oppaaseen kerättiin tietoa lähteistä ja hahmoteltiin alustavasti oppaan runkoa otsikkotasolla. Keväällä 2023 keskusteltiin toimeksiantajan kanssa oppaan rungosta, sovittiin teemahaastattelujen ajankohdista ja lähetettiin haastateltaville sähköpostitse saatekirje (LIITE 1).

#### 5.4 Toteutus

Ulkopuoliselle maahanmuuttotyötä tekeväälle henkilölle tehdyn testihaastattelun jälkeen yksilöhaastattelut toteutettiin kesällä 2023 teemahaastattelurungon (LIITE 2) avulla. Ensimmäinen haastattelu sovittiin sähköpostitse ja se käytiin toimeksiantajan edustajaksi nimetyn henkilön kanssa, jolla oli yksikössä pisin työkokemus. Haastattelun kesto oli noin kaksi tuntia. Seuraavat neljä yksilöhaastattelua sovittiin puhelimitse ja ne olivat kestoiltaan noin 30-45 minuuttia. Viimeisen haastateltavan haastattelu ei enää antanut uutta tietoa. Haastattelut pidettiin pääosin maahanmuuttajapalveluiden ja työllisyysyksikön tiloissa. Ne äänitettiin, jotta haastattelijä saattoi keskittyä vain keskusteluun ja kuuntelemiseen. Kirjallisia muistiinpanoja ei tehty. Haastatteluissa keskusteltiin annetuista teemoista eikä etukäteen laadittuja apukysymyksiä juurikaan tarvittu.

Kallion (2023) mukaan litteroinnin avulla puhe ja vuorovaikutus muunnetaan kirjalliseen muotoon ja se on olennainen osa aineiston analysointia. Litterointia käytetään analyysin ensimmäisenä vaiheena, kun halutaan purkaa puhe kirjalliseksi aineistoksi. Siinä kiinnitetään huomiota puheen tarkkuuteen ja vuorovaikutuksen yksityiskohtiin. Sen tarkkuus voi olla yleistä tai yksityiskohtaista riippuen prosessin tavoitteista ja analysoidaanko aineistoa asiasisältöjen vai vuorovaikutuksen kannalta. Litterointi on erityisen tärkeää haastatteluaineistoissa, joissa tavoitteena on ymmärtää haastateltavien näkökulmia. Koska perehdytysopasta varten oltiin kiinnostuneita vain asiasisällöstä, haastatteluaineisto litteroitiin referoivasti. Aineisto käsiteltiin teemoittain ja oppaan asiasisällön kannalta merkittävät ja keskeisimmät asiat kirjoitettiin muistiinpanoiksi.

Kysyttäessä omista perehdytyskokemuksista, haastateltavat toivat esiin nykyisen perehdytyksen olleen työn ohessa toteutettuna kiireistä, sirpaleista ja osittain puutteellista. Tietoa oli tullut kerralla paljon ja oppaan puuttuessa ei ollut mahdollisuutta itsenäisesti varmentaa oppimaansa. Perehdytyksen koettiin kuormittaneen ensimmäisiä työviikkoja.

En oikein edes muista siitä alusta mitään.

Yksikön yleisen toiminnan teemasta työhyvinvoinnin ja työterveyden asiat olivat haastateltavien mukaan jo käyneet ilmi kunnan yleisissä oppaissa eikä niitä katsottu tarpeellisiksi toistaa yksikön omassa oppaassa. Haastatteluissa nousi esiin tarve pohtia ja sanoittaa työnkuvia uudelleen.

Nyt me tehdään kaikki kaikkee.

Asiakastyön käytänteiden teema puhututti haastateltavia eniten. Haastatteluissa todettiin osan ohjeistuksista olevan puutteellisia tai niitä ei ollut ollenkaan. Dokumentointikäytänteitä tullaan lähitulevaisuudessa muuttamaan ja oppaan täydennys näiltä osin jää työyksikölle. Haastateltavat toivoivat oppaaseen lyhyitä käytännön ohjeita kotikäyntien työturvallisuuden takaamiseksi.

Liian pitkää opasta on raskas lukea.

Yhteistyötahojen teemassa koettiin viranomaisyhteistyö tärkeimmäksi verkostotyön ja kolmannen sektorin yhteistyön vielä ollessa kehittymässä muutosten myötä. Oppaaseen haluttiin tästä teemasta vain tiivis osio, koska ajankohtaiset tiedot tulee tarkistaa kuitenkin aina suoraan kyseiseltä taholta.

Ohjeet ja lait muuttuvat usein, mutta on hyvä tietää mistä etsiä ajankohtaista tietoa.

Lopuksi haastateltavilta kysyttiin muita mahdollisesti huomioitavia asioita. Oppaaseen toivottiin yksikössä jo kehitteillä olevia tarkistuslistoja liittyen kiintiöpakolaisen kuntaan saapumiseen. Haastatteluissa kerrottiin, että oppaan toivotaan olevan tiivis, jotta säilytetään sen helppolukuisuus. Esiin nousi myös toive maahanmuuttotyön erityispiirteistä ja sanastosta.

Nehän meidän toimintaa ohjaa, mutta niistä ei lue missään. Oletetaan vaan kaikkien tietävän, ajattelevan ja aktiivisesti kyseenalaistavan omaa toimintaa.

Teemahaastatteluissa tuli ilmi myös teemojen ulkopuolisia asioita, jotka jätettiin aineistonkeruussa huomiotta. Kerätyn ja tiivistetyn aineiston perusteella luotiin alustava runko perehdytysoppaalle. Se lähetettiin sähköpostitse toimeksiantajan edustajalle, jonka kanssa sovittiin uusi tapaaminen ja käytiin dialogisia keskusteluja sisällöstä sekä sen rajaamisesta olennaisimpaan tietoon.

Saadun palautteen ja dialogisten keskusteluiden perusteella opasta muokattiin muun muassa tarkentamalla työnkuvia, lisäämällä oppaaseen hyödyllisiä linkkejä, poistamalla oppaasta hyvinvointialueelle kuuluvia käytänteitä ja vähentämällä asiakastietolomakkeelta kotoutumisen näkökulmasta tarpeettomia kohtia. Oppaan yksityiskohtia hiottiin lisäksi puhelimitse ja sähköpostitse ja äänite kuunneltiin vielä tarkistukseksi uudelleen ennen sen hävittämistä. Syksyllä 2023 päästiin tavoitteeseen eli toimivaan perehdyttämisen työkaluun.

## 5.5 Tuotos ja arviointi

Kehittämistyön tuloksena tuotettiin 21-sivuinen perehdytysopas maahanmuuttajapalveluille. Opas toteutettiin kirjallisena sekä sähköisesti muokattavana Word-tiedostona. Oppaan päivittämisestä jatkossa vastaa maahanmuuttokoordinaattorin nimeämä henkilö. Alla olevassa kuviossa (Kuvio 6) on oppaan sisällys pääpiirteittäin.



Kuvio 6: Tuotoksen sisälllys

Oppaan alussa kerrotaan työyksiköstä, sijainnista, työtilojen yhteiskäytöstä Työllisyyspalveluiden kanssa ja mainitaan yleiset perehdytysoppaat ja -ohjeet, jotka koskevat kaikkia kunnan työntekijöitä. Lisäksi avataan eri ammattiryhmien työnkuvat.

Toisessa luvussa kuvataan maahanmuuttotyön erityispiirteitä. Keskeisimpien käsitteiden, sanaston ja lainsäädännön perusasiat tulisi tuntea jo heti työtä aloittaessa. Luvussa kerrotaan kommunikointitavoista muunkielisen kanssa, ja pääpiirteittäin kotoutumisesta sekä ihmiskaupasta. Myös kulttuurisensitiivinen ja traumainformoitu työote sekä myötätuntouupumuksen mahdollisuus tulee huomioida. Kappaleet ovat tiiviitä ja niiden tarkoitus on herättää mielenkiintoa sekä keskustelua perehdytystilanteessa. Perehdytettävä voi itsenäisesti tai perehdyttäjän kanssa tutustua kuhunkin aiheeseen syvemmin muun materiaalin ja koulutusten kautta.

Asiakastyön käytänteistä ohjeistettiin asiakastapaamisissa ja kotikäynneissä sekä kerrottiin yleisimmät yhteydenottojen syyt. Viestintä ja vaitiolovelvollisuus tulee huomioida asiakastyössä. Kiintiöpakolaisen saapumisesta kuntaan luotiin tarkistuslistoja työntekijöille.

Viimeisessä luvussa kuvataan oleellisimpia yhteistyötahoja, joista esimerkkeinä viranomaistahot kuten Migri, Kela ja TE-palvelut. Muista yhteistyötahoista oleellisimpia ovat Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, varhaiskasvatus ja oppilaitokset, asumisen verkostot sekä kolmas sektori. Yhteistyötahoista oppaassa on tietoa vain suppeasti, koska ajantasainen tieto tulee aina tarkistaa asiaa hoitavalta taholta. Myös tässä perehdytystä tulee jatkaa käytännön työn lomaa.

Oppaaseen lisättiin hyödyllisiä linkkejä tarkempaa tarkastelua varten liittyen muun muassa pakolaistaustaisten mielenterveystyöhön ja talouden hallintaan. Lisäksi oppaan liitteeksi lisättiin opiskelijan aiempaan yksikköön laatima Asiakkaan perustietolomake (LIITE 4) muokattuna nykyistä toimintaa vastaavaksi.

Kehittämistyön arviointi on tärkeää jo prosessin aikana, jotta työtä voidaan tarvittaessa ohjata oikeaan suuntaan. Arviointi on oppimista opiskelijan lisäksi myös muille prosessiin osallistuneille henkilöille. Omaan toimintaan tulee suhtautua arvioiden ja hyödyntää tietoperustaa prosessin muokkaamisessa. (Seppänen-Järvelä 2004, 21-22.) Koko prosessiin kuuluu aktiivinen tulosten raportointi ja arviointi eettisyys huomioon ottaen. Arvioinnissa tarkastellaan, kuinka hyvin tavoitteessa onnistuttiin. (Moilanen ym. 2014, luku 2).

Toimeksiantajan arvioinnissa käytettiin palauteskustelujen lisäksi Laurean palautelomaketta (LIITE 5). Toimeksiantajan edustaja kuvaa yksikön ottaneen uuden perehdytysoppaan käyttöönsä ja sen selkeyttäneen työntekoa tilanteessa, jossa useissa käytänteissä on vielä kehitettävää. Palautteessa yhteistyön kerrotaan sujuneen moitteettomasti opiskelijan ollessa itseohjautuva ja ahkera sekä pitäneen toimeksiantajan ajan tasalla. Suullisen palautteen pe-

rusteella opasta luodessa tärkeässä roolissa olivat työyhteisön haastattelut, keskustelut, yhteinen pohdinta ja loppupalautte. Lopputuloksen kannalta tärkeimpänä metodina pidettiin spiraalimallin keinoin toteutettua prosessin aikaista arviointia ja sen perusteella toteutettuja muokkauksia, lisäyksiä ja rajaamista. Työnkuvien sanoittamisen kerrottiin selkeyttäneen rakennetta. Maahanmuuttotyön erityispiirteiden esiin nostamiseen oltiin erityisen tyytyväisiä.

## 5.6 Luotettavuus ja eettisyys

Oppilaitosten tulee opiskelijan opettamisen ja perehdyttämisen lisäksi täydennyskouluttaa tieteellisten käytäntöjen ja tutkimusetiikan eettisiä periaatteita opinnäytetöiden ohjaajille, opettajille, tutkijoille ja muille asiantuntijoille. Opinnäytetyöstä tehdään toimeksiantosopimus opiskelijan, toimeksiantajan ja oppilaitoksen kesken. Se koostaa perusasioiden - kuten opinnäytetyön aiheen, aikataulun ja ohjauksen - lisäksi muun muassa käyttö- ja omistusoikeudet, mahdolliset syntyvät kustannukset ja niiden jakamisen. Muita huomioitavia seikkoja ovat salassa pidettävyys, luottamuksellisen aineiston käsittely ja julkaisu, vastuualueet, henkilötietojen käsittely ja yksityisyyden suoja, tutkittavien tiedottaminen ja suostumukset sekä aineiston anonymisointi, (Arene 2019, 4-7.)

Toimeksiantajan edustajan kanssa sovittiin oppaan laatimisesta ja tarkistettiin tutkimuslupan tarve. Toimeksiantosopimus laadittiin 18.9.2022, toimeksiantajan yhteyshenkilönä toimi maahanmuuttokoordinaattori ja organisaation sosiaali- ja terveystoimen johtajalta tarkistettiin 23.8.2022 ettei tutkimuslupaa tarvita, koska ei tutkita tai muutoinkaan käsitellä asiakkaiden tietoja. Haastateltavien saatekirjeessä (LIITE 1) mainittiin opinnäytetyön julkaisusta Theseuksessa.

Sosiaalialalla erittäin tärkeää on säilyttää asiakkaiden anonymiys ja pienessä kunnassa spesifisen asiakasryhmän kanssa toimiessa tämä korostuu entisestään. Työyksikön kannalta myös turvallisuus on tärkeä huomioitava seikka. Kaikkia käytäntöjä ei haluttu jakaa julkisessa opinnäytetyössä ja toimeksiantajan toiveesta perehdytysoppaasta julkaistaan vain sisällysluettelo (LIITE 3) ja Asiakkaan perustietolomake (LIITE 4).

Tutkimuksen eettisyys perustuu myös Suomen lainsäädäntöön. Muun muassa tietosuojalaki (2018/1050) määrää, että rekisteröidyn henkilötietoja käsiteltäessä niistä ei saa ilmetä etninen, poliittinen, vakaumuksellinen, terveydellinen tai seksuaalinen tausta eivätkä geneettiset tai biometriset tiedot. Tekijänoikeuslaki (1961/404) on myös erittäin tärkeä huomioitava seikka, muiden töitä on kunnioitettava. Opinnäytetyö tarkastettiin Urkund -plagiaatintunnistusjärjestelmällä. Kehittämismuotoisen opinnäytetyön - kuten muidenkin opinnäytetöiden - oikeanlaiset lainaus- ja lähdemerkinnät sekä plagiaatintunnistusohjelman käyttö tuovat luotettavuutta ja avoimuutta työhön.

Hyvä tieteellinen käytäntö tekee tutkimuksista luotettavia, laadukkaita ja eettisesti hyväksyttäviä. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluvat muun muassa rehellisyys, huolellisuus, tarkkuus, eettisesti kestävät menetelmät, avoimuus ja vastuullisuus. Tutkimus suunnitellaan, toteutetaan ja raportoidaan sekä siinä syntyneet tietoaineistot tallennetaan tieteellisten vaatimusten edellyttämällä tavalla. (TENK 2012, 6-7.)

Teemahaastattelut tallennettiin sujuvan keskustelun aikaansaamiseksi. Äänitallenteita nauhoittaessa ei käytetty nimiä tai muitakaan tunnistetietoja ja ne tuhottiin analysoinnin jälkeen. Vaikka perehdytysopasta ei julkaista kokonaisuudessaan, se on annettu luettavaksi Laurean opinnäytetyön ohjaajalle, arvioivalle opettajalle sekä opponijalle.

## 6 Pohdinta

Kunnan maahanmuuttajapalveluiden ja sosiaalityön eriytyessä hyvinvointialueille siirtymisen myötä, tämä perehdytysopas on vielä osin keskeneräinen uusien rakenteiden ja toimintatapojen vasta muodostuessa. Perehdytysoppaita tulisi ajatellakin alati kehitettävänä ja muokattavina oikea-aikaisen ja ajantasaisen perehdytyksen apuvälineinä. Kun uudet rakenteet ovat pääosin muodostuneet, tämän oppaan kehittämiskohteenä voisi päivityksen lisäksi olla perehdytyksen tarkistuslistan luominen oppaan liitteeksi ja sähköisen oppaan muokkaaminen suunnittelutyökalun avulla esteettisemmän lukukokemuksen saavuttamiseksi. Päivitys- ja tarkasteluajankohdat tulisi kalenteroida esimerkiksi yksikön vuosikelloon vakiintuneeksi käytännöksi. Perehdytettäessä uutta työntekijää yksikköön, palautteen kerääminen ja sen perusteella oppaan muokkaaminen olisi ensiarvoisen tärkeää. Oppaan lisäksi yksikössä voisi pohtia perehdytysuunnitelman luomista.

Opinnäytetyöprosessi eteni johdonmukaisesti, mutta ulkoisista syistä johtuen alkuperäisiä aikatauluja ei voitu noudattaa. Myös opiskelijan alkuperäisen suunnitelman mukaista opasta jouduttiin muokkaamaan sosiaalipalveluiden siirtyessä hyvinvointialueelle kesken prosessin. Oppaan tavoitteet kuitenkin toteutuivat, koska se tulee edistämään huomattavasti yksikön perehdytysprosessia ja sen avulla saavutetaan suunnitelmallisuutta sekä järjestelmällisyyttä perehdytykseen.

Kehittämistyön laatiminen lisäsi opiskelijan osaamista rakenteellisen työskentelyn tavoista ja tärkeydestä. Kehittämisprosessi lisäsi ja syvensi opiskelijan teoreettista tietoa usealta osalta alueelta. Käytännön maahanmuuttajatyöstä opiskelija oppi uusia asioita kiintiöpakolaisten vastaanottamisesta kuntaan. Teemahaastattelujen litterointi oli työlästä runsaan materiaalin ja sen olennaiseen rajaamisen vuoksi. Teemahaastattelurunko olisi voinut olla säntillisempi ja haastateltavia rajata heidän eksyessään teemasta. Opas olisi ollut helpompi luoda yksikön rakenteiden jo ollessa valmiimpia.

Opasta suunniteltiin ja toteutettiin hyvässä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa aktiivisesti keskustellen, yhdessä pohtien ja opasta muokaten. Perehdytysopas puuttui yksiköstä käytännössä kokonaan, joten opas on merkittävä apu uuden työntekijän perehdytyksessä. Se sisältää perinteisten käytännön asioiden ohjeiden lisäksi myös otteita usein oppaista puuttuvista maahanmuuttotyön erityispiirteistä, jolloin opas on erityisen hyödyllinen alalle uutena saapuvalla työntekijälle. Lisäksi se saattaa herättää aiheista kaivattua keskustelua, pohdintaa ja oman työn sekä asenteiden arviointia myös työtä tehneiden keskuudessa.

Maahanmuuttajien määrän alati lisääntyessä myös meidän ja yhteiskunnan tulisi muuttua tarpeiden mukaisesti. Kokeneetkin ammattilaiset joutuvat jatkuvasti opettelemaan uutta työsääntä ja selvittämään muuttuneita asioita. Työ maahanmuuttajien parissa on kuitenkin lähtökohtaisesti vain työtä, jossa tärkeintä on aidosti kohdata ihminen ja auttaa häntä asioissa, jotka ovat sillä hetkellä autettavissa. Työssä tulee aktiivisesti arvioida omia asenteita ja ennakkoluuloja, kuulostella omaa vireystilaa ja pohtia sen vaikutusta asiakastilanteeseen, tiedostaa myötätuntouupumuksen riski ja irtautua työstä vapaa-ajalla. Oppaan laatija ajautui puolivahingossa maahanmuuttotyön pariin, se vei heti mennessään ja asiakkaiden auttamisen sekä uuden omaksutun tiedon lisäksi työ on opettanut vähintään yhtä paljon elämästä.

## Lähteet

- Arene ry 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 20.6.2023. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano.
- Elinkeinoelämän keskusliitto 2021. Viitattu 17.7.2023. <https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/henkiloston-vaihtuvuus-nopeinta-palveluilla-pandemian-alkaminen-vaikutti-eri-tavoinalasta-riippuen/>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Viitattu 25.6.2023. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.
- Ihmiskauppa 2023. Viitattu 15.7.2023. [https://www.ihmiskauppa.fi/ihmiskauppa/ihmiskauppa\\_suomessa](https://www.ihmiskauppa.fi/ihmiskauppa/ihmiskauppa_suomessa)
- Kallio, A. 2023. Tietoarkisto: Litterointi. Viitattu 17.8.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/>
- Kansalaisopistojen liitto 2018. Monikulttuurisuuden kohtaaminen kansalaisopistoissa -koulutusmateriaali. Viitattu 17.8.2023. <https://peda.net/kol/foorumi/m/mkk/t3mst/ks2>
- Kielilaki 2003/423. Viitattu 20.7.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>
- Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Kupias, P. & Salo, M. 2014. Mentorointi 4.0. E-kirja. Helsinki: Talentum Media.
- Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (746/2011). Viitattu 17.8.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746>
- Laki kotoutumisen edistämisestä 2010/1386. Viitattu 20.6.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>
- Liski, M., Horn, S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys -opas. Viitattu 18.8.2023. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK\\_2007\\_B\\_4.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133008/LAMK_2007_B_4.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Migri 2023a. Maahanmuutto Suomeen 1/2023. Viitattu 17.8.2023. [https://migri.fi/documents/5202425/166014458/Maahanmuutto+Suomeen+1\\_23.pdf/a42bad93-8a27-6c80-43a0-41aabbaf457/Maahanmuutto+Suomeen+1\\_23.pdf?t=1687333468747](https://migri.fi/documents/5202425/166014458/Maahanmuutto+Suomeen+1_23.pdf/a42bad93-8a27-6c80-43a0-41aabbaf457/Maahanmuutto+Suomeen+1_23.pdf?t=1687333468747)
- Migri 2023b. Sanasto. Viitattu 23.6.2023. <https://migri.fi/sanasto>
- Moilanen, T., Ojasalo, K. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. E-kirja. Helsinki: WSOY.
- Pakolaisneuvonta 2023. Viitattu 1.8.2023. <https://www.pakolaisneuvonta.fi/asiantuntijajajesto/tietoa-pakolais-ja-ulkomaalaisoikeudesta/ihmiskaupan-uhri/>
- Ramadan, F. 2021. Opas maahanmuuttotyön tueksi. Viitattu 12.7.2023. [https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2021/01/Maahanmuuttotyön\\_opas\\_web.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2021/01/Maahanmuuttotyön_opas_web.pdf)

- Salonen, K. 2013. Näkemyksiä tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Viitattu 29.6.2023. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>
- Selkokeskus 2023. Viitattu 15.7.2023. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/nain-puhut-selko-kielta/selkokieli-asiakaspalvelussa/>
- Seppänen-Järvelä, R. 2004. Viitattu 19.6.2023. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75862/Arviointiraportteja4\\_04.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75862/Arviointiraportteja4_04.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sipoo 2023. Viitattu 20.7.2023. <https://www.sipoo.fi/palvelu/maahanmuuttajapalvelut/>
- STT 2023. Viitattu 9.8.2023. <https://stt.fi/tyylikirja/sanastot/juridisia-termeja/maahanmuutto-pakolaisuus-siirtolaisuus/>
- Talentia 2023. Viitattu 15.7.2023. <https://www.talentia.fi/talentia-lehti/traumat-huomioon/>
- Tekijänoikeuslaki 1961/404. Viitattu 20.6.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1961/19610404>
- TENK 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 23.6.2023. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)
- Tevameri, T. 2021. TEM Toimialaraportit. Viitattu 10.6.2023. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162852/TEM\\_2021\\_02\\_t.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162852/TEM_2021_02_t.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- THL 2023a. Viitattu 15.7.2023. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/kulttuurisensitiivinen-tyoote>
- THL 2023b. Tiedä&Toimi. Viitattu 26.7.2023. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145885/>
- THL 2023c. Viitattu 20.7.2023. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/myotatuntouupumus-ja-tyonohjaus>
- Tietosuoja laki 2018/1050. Viitattu 20.6.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Viitattu 25.7.2023. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko\\_Rantanen\\_Tutkimuksellinen\\_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- TTK 2013. Viitattu 23.6.2023. <https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-enna-koivaa-tyosuojelua/#K%C3%A4sitteet-ja-perehdytt%C3%A4misen-vaiheet>
- TTL 2023. Viitattu 15.6.2023. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/monimuotoisuus-ja-inklusivisuus-asiantuntijaorganisaatiossa/kielitietoisuuteen-heraaminen>
- Työturvallisuuslaki 2002/738. Viitattu 23.7.2023. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>
- Ulkomaalaislaki 2004/301. Viitattu 20.6.2023. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>
- Yhdenvertaisuusvaltuutettu 2023. Ihmiskaupparaporttoijan tehtävä. Viitattu 17.8.2023. <https://syrjinta.fi/ihmiskaupparaporttoijan-tehtava>
- YTHS 2023. Terveystietopankki. Viitattu 16.6.2023. <https://www.yths.fi/terveystietopankki/psykkiset-traumat/>

### Julkaisemattomat

Sipoon kunnan Henkilöstöpalvelut 2023. Uuden työntekijän perehdytys. Viitattu 10.7.2023. Sipoon kunnan henkilöstön intranet, vain sisäiseen käyttöön.

Sipoon kunnan Työllisyyspalvelut 2023. Tehtävänkuvauslomake. Viitattu 10.8.2023. Sipoon kunnan henkilöstön intranet, vain sisäiseen käyttöön.

## Kuviot

Kuvio 1: Perehdytyksen seurannan sykli .....	10
Kuvio 2: Sipoon kunnan perehdytysprosessi .....	11
Kuvio 3: Kehittämistyöprosessi .....	17
Kuvio 4: Keskustelun ja dialogin erot (mukailten Kupias & Salo 2014) .....	19
Kuvio 5: Yhteistyö toimeksiantajan kanssa .....	20
Kuvio 6: Tuotoksen sisälllys .....	23

## Liitteet

Liite 1: Saatekirje .....	33
Liite 2: Teemahaastattelurunko .....	34
Liite 3: Perehdytysoppaan sisällysluettelo .....	35
Liite 4: Asiakkaan perustietolomake .....	35
Liite 5: Toimeksiantajan palautelomake .....	37

Liite 1: Saatekirje

Hei!

Olen Laurea -ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija ja tulossa haastattelemaan teitä koki-  
kien opinnäytetyönäni tekeillä olevaa Sipoon kunnan maahanmuuttajapalveluiden perehdy-  
tysopasta.

Haastattelut toteutetaan puolistrukturoidusti teemahaastatteluina ja ne ovat vapaaehtoisia  
sekä luottamuksellisia. Haastateltava voi halutessaan keskeyttää haastattelun milloin ta-  
hansa. Haastateltavat ovat anonyymeja. Haastattelun tulokset kerätään nauhoittamalla. Ai-  
neisto tuhoetaan sen käsittelemisen ja koonnin jälkeen. Opinnäytetyö julkaistaan Theseuksessa  
([www.theseus.fi](http://www.theseus.fi)) syksyn 2023 aikana.

Haastattelun teemat liittyvät perehdytykseen; työpaikan käytänteisiin ja toimintatapoihin,  
maahanmuuttotyön erityispiirteisiin sekä yhteistyötahoihin ja verkostotyöhön.

Ystävällisin terveisin,

Hanna Flinkkilä

[hanna.flinkkila@laurea.student.fi](mailto:hanna.flinkkila@laurea.student.fi)

p. 040 7205275

## Liite 2: Teemahaastattelurunko

# Teemahaastattelurunko ja apukysymykset perehdytysoppaan laatimisen tueksi

### Kokemuksia perehdytyksestä

- Miten sinut perehdytettiin?
- Mikä tieto oli hyödyllistä?
- Oliko tietoa mielestäsi liikaa tai liian vähän?
- Oliko perehdytys suunnitelmallista? Oliko etenemistä helppo seurata?
- Mitkä ovat nykyisen perehdyttämisen oleelliset kehittämisskohteet?
- Olisitko kaivannut opasta vielä työkokemuksen kartuttua?

### Yleistä työyksikön toiminnasta

- Onko toimenkuvat ja vastualueet selkeästi jaettu?
- Onko työsuojelu- ja työturvallisuusasiat huomioitu?
- Huolehditaanko työhyvinvoinnista ja työntekijöiden terveydestä? Ovatko tukitoimet riittävän helposti saatavilla?
- Onko asiakkaan tilanteen akuutin kriisiytymisen varalta olemassa selkeä toimintamalli?
- Entä, jos työntekijä kohtaa haastavan asiakkaan, väkivaltaa tai sen uhkaa?

### Asiakastyö

- Mitkä ovat yhteydenottojen yleisimmät syyt?
- Miten tapaamiset toteutetaan?
- Oletko tyytyväinen tulkkivälitteisen työskentelyn toteutustapoihin?
- Miten arvioisit dokumentoinnin määrää, laatua ja ohjeistusta?
- Entä raportoinnin?
- Oletko tyytyväinen kotoutumisen ja osallisuuden tukemisen perehdytykseen ja toimintatapoihin?
- Mitä maahanmuuttotyön erityispiirteitä haluaisit nostaa esille?

### Yhteistyötahot

- Mitkä ovat oleelliset viranomaisyhteistyötahot?
- Millaista muuta verkostoyhteistyötä toteutetaan?
- Onko kolmas sektori hyödynnetty toiminnassa?

### Muuta huomioitavaa

## Liite 3: Perehdytysoppaan sisällysluettelo

## Sisällys

1	Johdanto .....	3
2	Työyksikön esittely .....	4
3	Työnkuvat ja vastualueet .....	4
3.1	Maahanmuuttokoordinaattori .....	4
3.2	Ohjaaja.....	5
4	Perehdytyksen seuranta .....	5
5	Sipoon kunnan perehdytysprosessi .....	6
6	Maahanmuuttotyön erityispiirteet.....	6
6.1	Toimintaa ohjaava lainsäädäntö.....	6
6.2	Sanasto ja käsitteet .....	7
6.3	Asiakkaan kohtaaminen.....	8
6.4	Kommunikointi .....	8
6.4.1	Tulkkipäälitteinen työskentely .....	8
6.4.2	Selkokieli ja muut keinot .....	9
6.4.3	Kielitietoisuus .....	9
6.5	Kotoutumisen prosessi .....	9
6.6	Ihmiskauppa .....	10
6.7	Kulttuurisensitiivisyys .....	11
6.8	Traumainformoitu työote.....	11
6.9	Myötätuntouupumus.....	12
7	Työyksikön käytänteet .....	12
7.1	Yleisiä työyksikön käytänteitä .....	12
7.2	Dokumentointi .....	13
7.3	Työturvallisuus ja työhyvinvointi .....	13
8	Asiakastyön käytänteet .....	13
8.1	Yleisiä asiakastyön käytänteitä .....	13
8.2	Tulkkkaus.....	14
8.3	Ohjaus ja neuvonta.....	14
8.4	Kiintiöpakolaisen saapuminen kuntaan - tarkistuslistat .....	14
8.4.1	Ennen saapumista .....	14
8.4.2	Ensimmäisinä päivinä.....	15
8.4.3	Saapumisen jälkeen.....	15
9	Yhteistyötahot.....	16
9.1	Viranomaiset .....	16
9.1.1	Maahanmuuttovirasto eli Migri .....	16
9.1.2	TE-palvelut.....	16
9.1.3	Kela .....	17
9.2	Itä-Uudenmaan hyvinvointialue.....	17
9.3	Muut yhteistyötahot ja -verkot.....	17
10	Hyödyllisiä linkkejä ja materiaaleja .....	17
11	Yhteenveto .....	18
	Lähteet .....	19
	Kuviot .....	22
	Liitteet .....	23

Liite 4: Asiakkaan perustietolomake

## Uuden asiakkaan perustietolomake

- Kotopalveluiden vastuutyöntekijä:
- Et-asiakkaiden sosiaalityöntekijä:
  
- Asiakkaan nimi:
- Hetu:
- Osoite:
- Puhelinnumero:
- Sähköposti:
  
- Kielitaito:
- Kansalaisuus:
  
- Suomeen saapumispäivämäärä:
- Oleskelulupa:
- Matkustusasiakirja:
  
- Kotoutumissuunnitelma:
- Kelan etuudet:
  
- Muuta huomioitavaa:

## Liite 5: Toimeksiantajan palautelomake



**AMMATTIKORKEAKOULU**  
University of Applied Sciences

## Työelämän palaute

8.12.2015/ba

Hyvä työelämän edustaja

Kiitos, että tarjositte Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijalle/opiskelijoille mahdollisuuden tehdä opinnäytetyö yritykseenne/organisaatioonne. Työelämän kehittäminen on tärkeä osa opinnäytetöidemme arvioinnissa. Pyydämmekin näkemystänne.

Organisaation nimi	Sipoon kunnan maahanmuuttajapalvelut
Arvioijan nimi ja tehtävänimike	Maahanmuuttokoordinaattori
Opinnäytetyön ohjaaja organisaatiossa	Maahanmuuttokoordinaattori
Opinnäytetyön tekijä	Hanna Flinkkilä
Miten organisaationne hyödyntää tehtyä opinnäytetyötä?	
Opinnäytetyö toimii perehdytysmateriaalina Sipoon maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille. Yksikkö on äskettäin aloittanut toimintansa, joten opas selkeyttää myös työntekoa.	
Mitä uutta tai odottamatonta tuli esille opinnäytetyöprosessin aikana tai tuloksissa?	
Perehdytysopas esittää maahanmuuttajapalveluiden laaja-alaisuutta ja selkeyttää työnkuvat. Paljon asioita vielä kehittämisen tasolla.	
Miten kuvailisitte yhteistyötä opinnäytetyöntekijän kanssa?	
Opinnäytetyöntekijän kanssa tehty yhteistyö on sujunut moitteettomasti. Hän on itseohjautuva ja ahkera. Olemme tavanneet muutaman kerran ja työntekijä on myös puhelimitse ja sähköpostitse pitänyt ohjaajan ajan tasalla.	
Haluaisitteko jatkossakin tarjota opiskelijoillemme opinnäytetyön aiheita tai harjoittelupaikkoja? Miten haluaisitte kehittää organisaationne ja Laurea-ammattikorkeakoulun yhteistyötä?	
Sipoon maahanmuuttajapalvelut tarjoaa mieluusti jatkossakin opinnäytetyön aiheita ja harjoittelupaikkoja Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoille.	
Teemme mielellään kaikenlaista yhteistyötä, esim. voisin tulla kertomaan kiinnostuneille opiskelijoille kuntien kotouttamispalveluista.	
Paikka ja päivämäärä	Sipoo 10.8.2023
Arvioijan allekirjoitus	
Nimenselvennys	Maahanmuuttokoordinaattori