

Opinnäytetyö (AMK)  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi/Sosiaalipalvelutyö  
2016

Sirpa Laiho

# PEREHDYTYS JA TYÖN KEHITTÄMINEN HÄTÄMAJOITUSYKSIKÖSSÄ

– Opas valvojan työhön



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma | Sosionomi

2016 | 43+5

Sirppa Kinos

Sirpa Laiho

## OPAS VALVOJAN TYÖHÖN.

Kasvavat, ennen kokemattomat, lukumäärät turvapaikanhakijoista Suomessa, ovat lisänneet vastaanottokeskusten sekä hätmajoitusyksiköiden määrää yli sadalla vuonna 2015. Uusia työsuhteita on solmittu tuhansia turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän pariin. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kohdelluksi tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti sekä saada tarpeenmukaista palvelua. Tästä lähtökohdasta käsin ja tähän tarpeeseen vastaa kehittämishankkeen tuotoksena syntynyt opas hätmajoitusyksikön valvojan perehdytyksen tueksi.

Asiakkaina hätmajoitusyksikössä ovat turvapaikanhakijat ja aloitusvaiheen tiedonkeruuosiossa kokosin tietoa turvapaikanhakijoista, turvapaikanhakijoiden määrästä, turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmästä sekä turvapaikkaprosessin aikaisista palveluista. Kehittämisen ensimmäinen vaihe on halu tehdä työtä jollakin tapaa paremmin. Jotta kehitys on mahdollista, on osattava arvioida omaa ja työyhteisössä tapahtuvaa toimintaa, löytää kehitettävä asia ja ratkaista se hyödyntäen työyhteisön erilaisia ihmisiä ja osaamista. Tarvitsin perehdytykseen, perehdytysprosessiin ja kehittämiseen liittyvää tietoa, jotta tärkein kehittämishankkeen menetelmä, työryhmätyöskentely, onnistuu ja on perusteltua.

Kuvaan raportissa oppaan sisällön, sekä sen miten ja miksi kyseinen tieto päätyi oppaaseen. Valvojan oppaan tekemisessä avainhenkilöt olivat valvojat ja vastaava ohjaaja. Oppaan tekovaiheessa, kokosimme yhdessä työyhteisön kanssa suunnitellusti jo olemassa olevaa tietoa sekä ohjeita. Materiaalit ja aineistot koostuivat jo olemassa olevan tiedon etsimisestä ja liittämisestä oppaaseen. Oppaaseen on kirjattu myös miten kyseinen työtehtävä Oriveden yksikössä toteutetaan. Kehittämishankkeen prosessin kuvaan vaiheittain.

Kehittämishanketta arvioin eri näkökulmista ja asiakkailta saamastani palautteista huomaa, kuinka hätmajoitusyksikkömme asiakkaat ovat tyytyväisiä henkilökunnan toimintaa kohtaan ja ovat tietoisia palveluistaan. Käytössä oleva opas on onnistunut perehdytyksen apuvälineenä ja asiakaskeskeisyys on toteutunut ja samalla tämä kehittämishanke.

ASIASANAT:

(Kehittämishanke, työryhmätyöskentely, perehdytys, hätmajoitusyksikkö)

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of social services | Social Service work

2016 | 43+5

Sirppa Kinos

Sirpa Laiho

## GUIDELINES FOR SUPERVISOR IN ASYLUM SEEKERS' EMERGENCY SHELTER

Growing number of asylum seekers in Finland has increased need for emergency shelters and asylum centers in 2015. There has been thousands of new employments created in asylum seekers organizing system. Every asylum seeker has a right to be treated equally and right to get services according to his/her needs. This was a starting point in creating guidelines for supervisors work in emergency shelter.

Asylum seekers are the clients of emergency shelter and in the beginning I gathered knowledge of asylum seekers, the reception system and the service of the asylum seekers during the asylum process. The first step of the developing is to be interested in improving your work. To make the developing happen you need to be able to evaluate your work and work of your team. Then you need to find the subject which needs to be improved and at last you need have to solve the problem using the knowledge and strengths of the members of your team. I needed knowledge on introduction process of the work and knowledge on developing so that the team work method that I had chosen was possible to carry out.

Guidelines for supervisor in asylum seekers 'emergency shelter, was the result of developing project. In the report I describe the content of guidelines and how and why it was selected to be in it. The key persons in the project were the supervisors of the emergency shelter and their superior. In the project we gathered by the plan knowledge and regulations which already existed. Besides the knowledge also the way to execute work tasks is written in the guidelines. I have described the process step by step.

I evaluate the developing project from different angles and the feedback I did get from the clients points out that they are satisfied with the supervisors and they are aware of their services. You can say that this developing project managed to be client-centered on.

### KEYWORDS:

Developing project, team work method, introduction process, emergency shelter.

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 TURVAPAIKANHAKIJA SUOMESSA</b>	<b>7</b>
2.1 Turvapaikanhakijoiden määrät	7
2.2 Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmä	8
2.3 Turvapaikkaprosessi ja turvapaikanhakijoiden palvelut	9
<b>3 AMMATILLINEN OSAAMINEN JA SEN KEHITTÄMINEN</b>	<b>11</b>
3.1 Työturvallisuus ja työhyvinvointi	11
3.2 Perekäytys	13
3.3 Henkilöstön kehittäminen	14
<b>4 OPAS VALVOJAN TEHTÄVIIN, TUOTOS</b>	<b>17</b>
<b>5 KEHITTÄMISHANKKEEN MENETELMÄT</b>	<b>21</b>
5.1 Työryhmätyöskentely	21
5.2 Tiedonkeruun menetelmät sekä aineiston analyysi	24
5.3 Dokumentointi	25
<b>6 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS</b>	<b>27</b>
6.1 Kehittämishankkeen toimintaympäristö ja tavoitteet	27
6.2 Kehittämishankkeessa tarvittavat luvat ja lupakäytäntö	28
6.3 Kehittämishankkeen prosessi	28
<b>7 POHDINTA JA ARVIOINTI</b>	<b>33</b>
7.1 Tuotoksen arviointi	33
7.2 Työryhmän työskentelyn arviointi	35
7.3 Eettisten kysymysten pohdinta	36
7.4 Ammatillisen osaamisen kasvu	37
<b>LÄHTEET</b>	<b>41</b>

## **LIITTEET**

- Liite 1. Oppaan johdantosivu
- Liite 2. 12.12.2015 Palaverin muistio
- Liite 3. Kysymykset valvojille
- Liite 4. Asiakkaiden vastaukset

## **KUVAT**

Kuva 1 Oppaan kansilehti	17
Kuva 2 Oppaan sisällysluettelo	18
Kuva 3. Oppaan sisällysluettelo	19

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Maslowin motivaatioteoria.( mukaillen: Maslow, A. 1943. A theory of human motivation).	12
Kuvio 2. Työhyvinvoinnin portaat. (mukaillen: Rauramo 2008, 34–36).	12
Kuvio 3 Prosessin eteneminen (mukaillen Salonen 2013, 16–20).	31

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Turvapaikkaprosessi. ( mukaillen Maahanmuuttovirasto 2016).	9
Taulukko 2. Työryhmän tehtävät (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 79.)	22

# 1 JOHDANTO

Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoinen kohtelu ovat sosiaalialalla asiakkaan kohtaamisen perusta. Tämän kehittämishankkeen tavoitteena on vahvistaa omaa ja ryhmän ammatillista osaamista näistä lähtökohdista. Projektin tuotoksena syntyi *Opas valvojan työhön* ja se tehtiin yhdessä työryhmän kanssa tukemaan valvojaa sekä työn tekemisessä, että perehdyttämisessä. Tarve oppaalle oli työelämälähtöinen ja ajankohtainen, sillä hätämajoitusyksiköitä ja valvojia ei ole aikaisemmin turvapaikanhakijoiden vastaanotto toiminnassa nykyisellä toimenkuvalla ollut. Valvojan tehtävänkuva on uusi, mutta se selkiytyy työtä tekemällä, yhdessä oppimalla ja kehittämällä. Opas on tarkoitettu Orivedellä toimivan, Tampereen kaupungin ylläpitämän hätämajoitusyksikön valvojen käyttöön.

Toiminnallinen kehittämishanke sisältää sekä oppaan että raportin. Raportissa kuvaan kehittämishankkeessa tarvitsemani tietoperustan, kehittämishankkeen eri vaiheet sekä arvioinnin. Tietoperusta muodostuu turvapaikanhakijoiden määrittelystä ja määrästä, vastaanottojärjestelmän kuvauksesta sekä turvapaikanhakuprosessin aikaisista palveluista. Työturvallisuus, työhyvinvointi, perehdyttäminen ja työssä kehittäminen ovat osa tietoperustaa. Lähteitä olen pyrkinyt käyttämään monipuolisesti, lähdekirjallisuutta on löytynyt helposti, myös vieras-kielisiä lähteitä ja uusia tutkimuksia. Lähteissä näkyvät myös ajankohtaiset monet eri lait, jotka ohjaavat sekä hätämajoitusyksikön toimintaa, että sosiaalialan työtä. Tietoperustan jälkeen kuvaan mitä opas sisältää ja miksi kyseinen tieto oppaasta löytyy, sekä millä menetelmillä tietoa on etsitty ja käsitelty. Prosessikuvauksen aikatauluineen ja toimijoineen olen kuvannut ennen lopputuloksen arviointiosuutta, jonka olen tehnyt eri näkökulmista.

Tämä kehittämishankkeeni kirjallinen raportti sisältää vain muutamia kuvia itse *Opas valvojan työhön* – oppaasta. Koko opas on nähtävillä Tampereen kaupungin ylläpitämien turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskusten työntekijöille tarkoitettussa sähköisessä järjestelmässä.

## 2 TURVAPAIKANHAKIJA SUOMESSA

### 2.1 Turvapaikanhakijoiden määrät

Turvapaikanhakija määritellään sekä Maahanmuuttoviraston että Suomen Pakolaisavun sivuilla henkilöksi, joka hakee oleskeluoikeutta ja suojaa vieraasta valtiosta. Jos turvapaikka myönnetään, saa henkilö pakolaisstatuksen. (Maahanmuuttovirasto 2016.; Suomen pakolaisapu 2016.)

Yhdistyneiden kansakuntien pakolaisjärjestö UNCHR:n mukaan vuonna 2014 maailmassa oli yhteensä 59,5 miljoona ihmistä, jotka olivat joutuneet jättämään kotinsa sodan, vainon, konfliktien, väkivaltaisuuksien tai ihmisoikeuksiin liittyvien vääryyksien johdosta. (UNCHR 2014.) Vuoden 2015 alussa, kesäkuuhun mennessä, UNCHR:n mukaan uusia turvapaikkahakemuksia rekisteröitiin maailmassa lähes miljoona. 993 600 henkilöä, 190 eri kansalaisuutta haki turvapaikkaa vieraasta valtiosta. Luku on lähes kaksinkertainen edellisvuoteen nähden. Syyria, Afganistan ja Somalia olivat kolme suurinta lähtömaata, vuoden 2015 ensimmäisellä puoliskolla ja turvapaikkaa hakevien kolme suurinta kohdemaata samalla ajanjaksolla olivat Saksa, Venäjä ja Yhdysvallat. Kymmenen eniten uusia turvapaikanhakijoita vastaanottaneiden maiden joukossa oli seitsemän Euroopan Unionin alueella olevaa valtiota. (UNCHR 2015.)

Euroopan Komission tilastotoimisto, Eurostat, tilastoi muun muassa EU:n alueella vuonna 2015 rekisteröityjä uusia turvapaikkahakemuksia, jonka mukaan hakemuksia oli 1 255 640 kappaletta. Luku oli korkeampi kuin koskaan aikaisemmin yli kaksinkertainen määrä edellisvuoteen nähden. Eurooppaan tulleiden turvapaikanhakijoiden kolme suurinta lähtömaata olivat Syyria, Afganistan ja Irak. Heistä turvapaikkaa haki Saksasta yli kolmannes ja Suomesta 32 150. Kasvu turvapaikanhakijoiden määrässä oli suurinta Suomessa, jossa se oli 822 % edelliseen vuoteen nähden. (Eurostat 2016) Suomeen suurimmat määrät turvapaikanhakijoita tulivat Irakista, Afganistanista ja Somaliasta. (Maahanmuuttovirasto 2016.)

## 2.2 Turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmä

Suomea sitovat kansainväliset sopimukset turvapaikanhakijoiden vastaanottamisessa, kuten Yhdistyneiden Kansakuntien pakolaissopimus (UNCHR 2–25.7.1951.). Se on pohjana Euroopan Unionin direktiiville (EU 26.6.2013/ N:o 604.), jonka tarkoituksena on saavuttaa jäsenvaltioidensa kesken yhteneväiset turvapaikanhakijajärjestelmät ja niihin liittyvät menetelmät. Kansallisella tasolla Suomessa Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta (17.6.2011/746), ohjaa vastaanottokeskusten toimintaa.

Suomen perustuslaissa (11.6.1999/731) sanotaan, että kaiken julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin ja kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia. Vastaanottokeskuksissa toimintaa järjestettäessä on otettava huomioon myös muita lakeja ja asetuksia. Hallintolaki, maahanmuuttoviraston toiminnalliset strategiat, hallituksen turvapaikkapoliittinen ohjelma ovat turvapaikanhakijoiden vastaanottoa toteutettaessa noudatettavia (Maahanmuuttovirasto, 2016). Turvapaikanhakijoiden vastaanottoa on Sisäasiainministeriön alaisuudessa, ja sitä ohjaa ja koordinoi Maahanmuuttovirasto, jonka vastaanottoyksikkö myös valvoo toimintaa. (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta, 17.6.2011/746.)

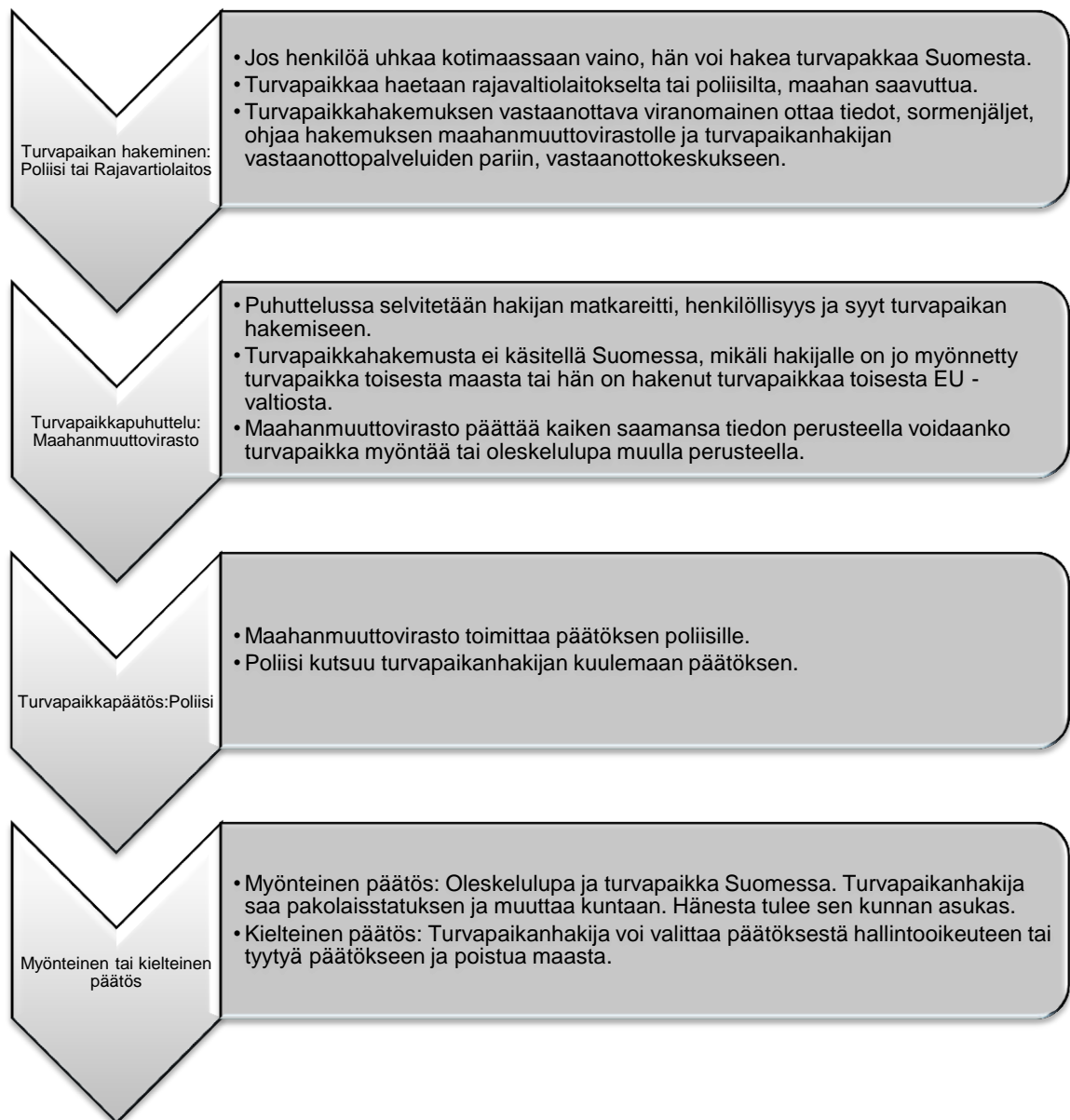
Suomeen saapui vuonna 2015 ennen kokematon määrä turvapaikanhakijoita, ja suurin turvapaikanhakijoiden saapuminen Suomeen tapahtui loppusyksyn ja alkutalven aikana (Eurostats 2016). Turvapaikanhakijoiden vastaanottamiseksi Maahanmuuttovirasto perusti Tornioon järjestelykeskuksen, jossa turvapaikanhakijat rekisteröitiin ja rekisteröinnin jälkeen turvapaikanhakija siirrettiin vastaanottokeskukseen. Vastaanottokeskuksessa asiakas odottaa turvapaikkaprosessinsa päätöstä ja saa kaikki turvapaikka prosessinsa aikaiset palvelut. Hätmajoitusyksiköitä perustettiin, koska vastaanottokeskukset täyttyivät turvapaikanhakijoista, ja heidät tuli nopeasti majoittaa. Hätmajoitusyksikkö toimii jonkin jo toiminnassa olevan vastaanottokeskuksen alaisuudessa. (Maahanmuuttovirasto 2015.)



## 2.3 Turvapaikkaprosessi ja turvapaikanhakijoiden palvelut

Turvapaikkaprosessin etenemistä kuvaan seuraavassa taulukossa (Taulukko 1.) Maahanmuuttoviraston sivuja mukaillen. Ensimmäisessä sarakkeessa on kerrottu prosessin vaihe ja viranomainen, toisessa sarakkeessa mitä kyseisessä vaiheessa tapahtuu. (Maahanmuuttovirasto 2016.)

Taulukko 1. Turvapaikkaprosessi. (mukaillen Maahanmuuttovirasto 2016).



Turvapaikanhakijalla on oikeus saada tiettyjä palveluita turvapaikkaprosessinsa aikana. Hänellä on oikeus suojaan, välttämättömään toimeentuloon ja sosiaali- ja terveydenhuoltoon, oikeus saada tulkkausapua ja oikeudellista apua. Vastaanottokeskuksessa, tai sen alaisuudessa toimivassa hätämajoitusyksikössä, jonne asiakas on majoitettu, turvapaikanhakija saa kaikki turvapaikkaprosessin aikaiset palvelunsa. Turvapaikanhakijalla on myös oikeus sekä velvollisuus osallistua vastaanottokeskuksen järjestämään työ- ja opintotoimintaan ja oppivelvollisuusikäisille lapsille on sen kunnan, jossa vastaanottokeskus sijaitsee, järjestettävä opetusta. Alaikäisillä turvapaikanhakijoilla on oikeus saada samat sosiaali- ja terveyspalvelut kuin kuntalaisilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016; Pakolaisneuvonta 2013; Perusopetuslaki 21.8.1998/628.)

Uusia vastaanottokeskuksia ja alaikäisyksiköitä perustettiin vuonna 2015 yli 200. (Maahanmuuttovirasto 2016.) Ylen uutisten mukaan pelkästään Suomen Punainen Risti työllisti vuoden 2015 elokuussa 160 henkilöä, mutta jo lokakuussa työntekijöiden määrä oli 1500 ja uusia työntekijöitä rekrytoitiin edelleen. (YLE 2015.) Kaikille uusille työntekijöille on annettava opetusta ja ohjausta, sekä perehdytettävä työtehtäviinsä ja työpaikkaansa, sanotaan Työturvallisuuslaissa (23.8.2002/738). Seuraavassa kappaleessa käsittelen mitä teoreettista tietoa on otettava huomioon hyvän ammatillisen osaamisen kehittämiseen, jotta hyvä perehdytys omassa työympäristössäni, Orivedellä toimivan hätämajoitusyksikössä olisi mahdollista sekä tämän kehittämishankkeen toteuttamisessa.

## 3 AMMATILLINEN OSAAMINEN JA SEN KEHITTÄMINEN

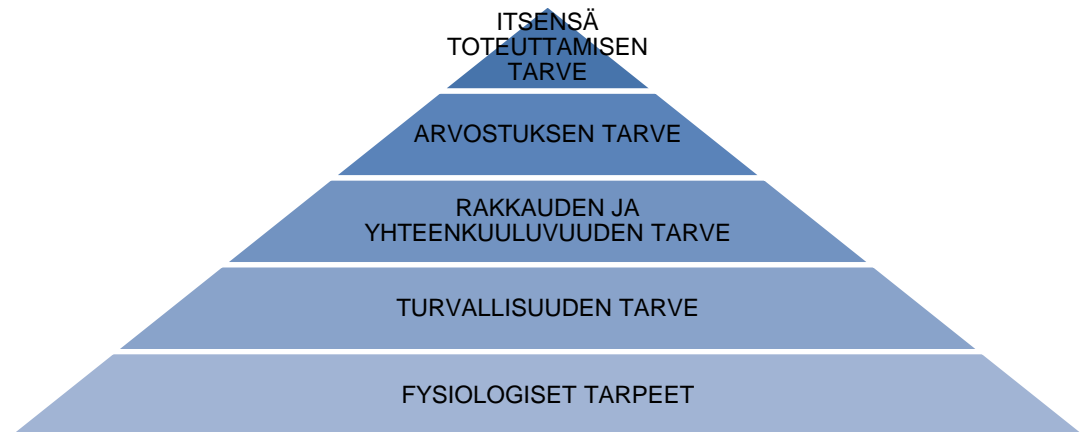
### 3.1 Työturvallisuus ja työhyvinvointi

Työturvallisuuslaki määrittelee työnantajan velvoitteet työntekijän turvallisuudesta ja terveydestä työssään. Työturvallisuuteen liittyviä tekijöitä ovat työympäristön ja työyhteisön toimintatapojen ja työmenetelmien tunteminen, työhön liittyvien riskien tunnistaminen ja ehkäisy. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.) Työturvallisuuteen kuuluu työturvallisuuskeskuksen mukaan työn opastus, joka tarkoittaa työn riskitekijöiden tunnistamista, työpaikan pelisääntöjen tuntemista ja kaiken sen sisältämän tiedon ymmärtämistä, joka työtä tehdessä on oltava. Perehdyttäminen tarkoittaa työympäristötekijöiden tunnistamista, kuten työpaikan fyysiset olosuhteet ja ammatilliset yhteistyökumppaneiden tunteminen. Itse perehdytys sisältää molemmat osatekijät. (Työturvallisuuskeskus 2015.)

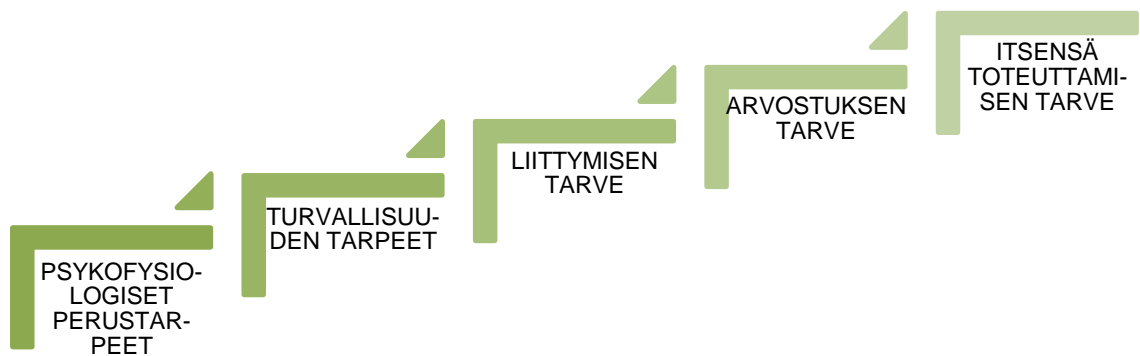
Suomalaiset arvostavat työtä, ja työn tekeminen on korkeasti arvostettua kautta aikojen. Tästä johtuen uskallan väittää, että suurin osa suomalaisista tuntee työturvallisuuteen liittyvät seikat hyvin, toisaalta se ei poista työnantajan velvollisuutta niihin perehdyttämiseen. Samalla ajatuksella työn tekeminen, ahkeruus ja opiskelu ovat osa suomalaista kulttuuria ja lähes kaikessa, tai ainakin sosiaalialaa opiskellessa tulee eteen Maslowin motivaatioteoria. PsychCentral on internetin suurin mielenterveyteen keskittyvä sivusto, joka tarjoaa riippumatonta tietoa mielenterveydestä ja sen uusimmista tutkimuksista. Sen sivuilla on myös Maslowin motivaatioteoria, joka käsittelee ihmisen perustarpeita viiden eri tarpeen kautta. Tarpeet tulee täytyä, ennen seuraavan vaiheeseen siirtymistä. Esimerkiksi perustarve, kuten uni, ruoka, vesi ovat täytyttävä, ennen kuin ihmistä motivoi turvallisuus. Turvallisuuteen kuulu esimerkiksi tunne siitä, että ympärillämme oleva yhteisö on meille turvallinen, tai olemme suojassa erilaisilta sairauksilta tai rikollisuudelta, ja niin edelleen. (Maslow 1943.)

Maslowin motivaatioteoria on pohjana myös työhyvinvoinnin portaissa, jota Rauramo käyttää teoksessaan Työhyvinvoinnin portaat. Malli on tehty motivaati-

tioteoriaa suhteutettuna työelämän tarpeisiin, työelämän näkökulmasta (Rauramo 2008, 34–36). Seuraavissa kuvioissa olen mukailen esittänyt sekä Maslowin motivaatioteorian, että työhyvinvoinnin portaat, jotta yhteys toisiinsa on havaittavissa.



Kuvio 1. Maslowin motivaatioteoria. (mukailen: Maslow, A. 1943. A theory of human motivation).



Kuvio 2. Työhyvinvoinnin portaat. (mukailen: Rauramo 2008, 34–36).

Työhyvinvoinnin portaissa tarvehierarkiaa suhteutetaan työelämälähtöisesti. Työelämässä perustarve käsittää Rauramon mukaan työn kuormittavuuden niin fyysisesti, kuin psyykkisesti. Työn tulee olla sopivassa suhteessa vapaa-aikaan nähden ja esimerkiksi työterveyshuolto kuuluu näihin työelämän perustarpeisiin. Turvallisuus työelämässä tarkoittaa työn pysyvyyttä, tasa-arvoista kohtelua ja palkkauksen oikeudenmukaisuutta. Kun turvallisuuden tarve on toteutunut, työntekijä tarvitsee yhteenkuuluvaisuuden tunnetta työyhteisöönsä, omana erilaisena yksilönään. Verkostoituminen ja myönteinen ilmapiiri kehittämiselle kuuluvat tämän portaan vaiheeseen. Neljäntenä portana on tarve arvostukselle, joka tarkoittaa ammatillisen osaamisen arvostamista ja sen palkitsemista. Yrityksen arvot ja eettinen toiminta, suhteessa työntekijän omiin arvoihin on osa arvostuksen tarpeita. Viimeisenä askeleena työhyvinvoinnin portaissa on Rauramon mukaan itsensä toteuttamisen tarve. Työntekijän mahdollisuudet työelämässä itsensä toteuttamiselle ovat sellaiset, joissa hän voi omaa osaamistaan hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla luovasti ja monipuolisesti, samalla uutta tietoa luoden ja tuoden. ( Rauramo 2008, 37–180).

### 3.2 Perehdytys

Perehdytys oman kokemukseni mukaan hyvin tehtynä tukee työntekijän työyhteisöön ja työskentelyn ”sisälle pääsemiseen”. Se lisää työn mielekkyyttä, työssä viihtyvyyttä, siihen sitoutumista ja työhyvinvointia. Onnistunut perehdytys tukee koko työyhteisön työhyvinvointia ja yhteenkuuluvuutta. Organisaation tehtävät, sen olemassaolon tarkoitus ja tarve systeemissä, työnkuva ja siihen liittyvät tehtävät, sekä työyhteisöön perehdyttäminen ovat mielestäni kolme keskeisintä teemaa perehdytyksessä.

Harvardin Business School professorit Gabel, Gino ja Staats ovat tutkineet uuden työntekijän perehdyttämistä ja näistä tutkimuksista on Harvardin päätoimitaja Carmen Nobel kirjoittanut artikkelin. Artikkelissa Nobel kirjoittaa kuinka, ”panostaminen uuden työntekijän ensimmäisiin hetkiin työyhteisössä vaikuttaa työssä jaksamiseen, viihtymiseen ja sitoutumiseen.” Nobel jatkaa, kuinka ”kan-

nustamalla työntekijää itseilmaisuuksiin ja korostamalla yksilöllisyyttä saadaan aikaan uudenlaista sosialisoitumista työyhteisön jäseneksi” (Nobel 2013). Jäppinen kirjoittaa asiantuntijuudesta niin, että olemassa olevan asiantuntijuuden, sen paikallistaminen ja tarve, kannatta selvittää jo yhteisöllisyyden avaamisprosessin aloitusvaiheessa. Tieto voi vapaasti virrata moneen suuntaan, esteitä ei ole, kun vuorovaikutuksen kanavat toimivat onnistuneimmillaan. Tiedon jakaminen ja vastuu siitä kuuluu kaikille, ei vain oletetuille asiantuntijoille itselleen tai yhteisön johdolle. Tiedon ymmärtäminen on tärkeämpää, kuin pelkkä asiantuntijuuden jakaminen ja jaetuksi tuleminen. Tiedon ymmärtämisen tulee olla moninaista, monipuolista ja monimuotoista. Yhteisön eri toimijat voivat käyttää samaa asiantuntijuuden sisältöä eri rakennusaineistona, kuin toinen osa yhteisöä. (Jäppinen 2012, 29, 69–70).

Kunnollinen ja hyvä perehdytys on osa työsuojelua, josta vastuussa on esimies. Perehdytys kuuluu kaikille työntekijöille, myös jatkuva työssä kehittyminen on osa perehdytystä. (Työturvallisuuskeskus 2015.)

### 3.3 Henkilöstön kehittäminen

Kokemukseni mukaan koko ryhmän toiminta kiteytyy aina väistämättä johtajaan ja hänen johtamistaitoihinsa. Kuitenkin ajattelen, että jokainen johtaja on jonkun tai jonkin alainen ja jokainen alainen on itsensä johtaja. Jotta oman tehtävänsä koko konseptissa pystyy ammatillisesti hyvin suorittamaan, on minun mielestäni tiedettävä oma perustehtävänsä sekä sitä ohjaavat lait ja asetukset. Mitä on hyvä johtajuus? Kysymykseen etsin vastausta Reikko & Salonen ja Uusitalo. teoksesta Puun ja kuoren välissä. Teoksen mukaan hyvän johtajan osaamisen alueet ovat oman toiminnan hallinta, kommunikaatiotaito, ihmisten ja tehtävien johtaminen, liiketoiminnan johtaminen sekä innovatiivisuus ja muutosten hallinta. Hyvän johtajan ominaisuuksiin kuuluvat muun muassa rauhallisuus, kokonaisuuden hallinta, tasapuolisuus, hän kuuntelee ja kuulee ehdotuksia, ja hänellä on rohkeus tehdä päätöksiä (Reikko ym. 2010, 93).

Osaamisen tasoja Mönkkönen ja Roos Työyhteisötaitot kirjassa on kolme, substanssiosaaminen, prosessiosaaminen ja vuorovaikutusosaaminen. Substanssiosaaminen tarkoittaa ammatillista tietotaitoa, jota työntekijä osaa laajentaa muiden ammattilaisten kanssa sitä jalostaen ja soveltaen. Prosessiosaamisessa työntekijä tuntee koko asiakastyön prosessin, keskittyen sen yhteen vaiheeseen kerrallaan, osaa tehdä sen läpinäkyväksi, osaa kehittää prosessia. Vuorovaikutusosaaminen auttaa rakentamaan yhteistä ymmärrystä asiakkaan ja työyhteisön välillä, kohtaa kunnioittavasti toiset ihmiset, osaa toimia eettisesti, tunnistaa vuorovaikutuksen elementtejä ja osaa arvioida niitä. Osaamista tulee johtaa, eli sitä tulee koko yhteisötasolla kehittää, jotta sitä voidaan kehittää, sitä on myös osattava arvioida. (Mönkkönen & Roos 2010, 201–230.)

”Jokaisen tulee olla kehittäjä”, kuten Riitta Seppänen- Järvelä ja Katri Vataja kirjoittavat kirjassaan Työyhteisö uusille urille, kehittäminen osaksi arjen työtä. Heidän tutkimuksensa mukaan kehittämisote antaa työtään kehittäväälle henkilölle ja ryhmälle viitekehyksen ja ”selkänojan”, johon nojata. Työyhteisölähtöisyyden idean mukaisesti kehittämisen kohde ja tavoitteet määritellään työyhteisössä. Kun työyhteisössä aletaan opetella ja luoda omaehtoista kehittämiskulttuuria, tehtävänä on muodostaa kestäviä kehittämiskulttuureita ja kasvattaa kehittämisaikaa, ennen kaikkea kehittävää keskustelukulttuuria. Tällöin on mahdollista keskustella myös yleisesti työhön ja työyhteisöön liittyvistä asioista sekä kytkeä kehittämiseen myös työyhteisön ulkopuolelta tulevia kehittämis- tai muutosaloitteita. (Seppänen- Järvelä & Vataja. 2009. 11, 26.)

Vuorovaikutustaito on kaiken sivistyksen pohja ja perusta. Vain jakamalla tietoa muiden kanssa tiedolla on merkitystä. Ainoastaan tiedon jakamisella kehitys on mahdollista. Kehittämistä ei voi tapahtua ilman kriittistä arviointia niin omassa tavassa toimia, yhteisön tavassa olla vuorovaikutussuhteessa toisiinsa kuin työn tekemisessä. Kriittisen arvioinnin taito on helppoa yksin, mutta yhteisöllisesti erittäin vaikea laji. Valittaminen ja epäkohtien huomaaminen onnistuu kaikilta, sen sijaan rakentava palaute ja reflektio, jonka päämääränä on yhteisen hyvän lisääntyminen, on vaikeaa. Mikä on taas yhteistä hyvää, on monimutkainen asia, johon vaikuttavat monet eri systeemit, henkilökohtaiset, yhteiskunnalliset

ja kulttuuriset arvot. Näistä arvoista Jäppinen kertoo näin, ”Kaiken yhteisöllisen toiminnan- toistan vielä sanan *kaiken* sen sisältämän ehdottomuuden takia – tulisi ensinnäkin perustua yhteisille arvoille”. Jäppinen määrittelee yhteisöllisen arvon sellaiseksi asiaksi, jonka eteen sekä yksittäiset henkilöt että koko yhteisö alaryhmineen on valmis näkemään vaivaa ja uhraamaan jotain itselle tärkeää, esimerkiksi aikaa ja omaa työpanostaan. (Jäppinen 2012, 84)

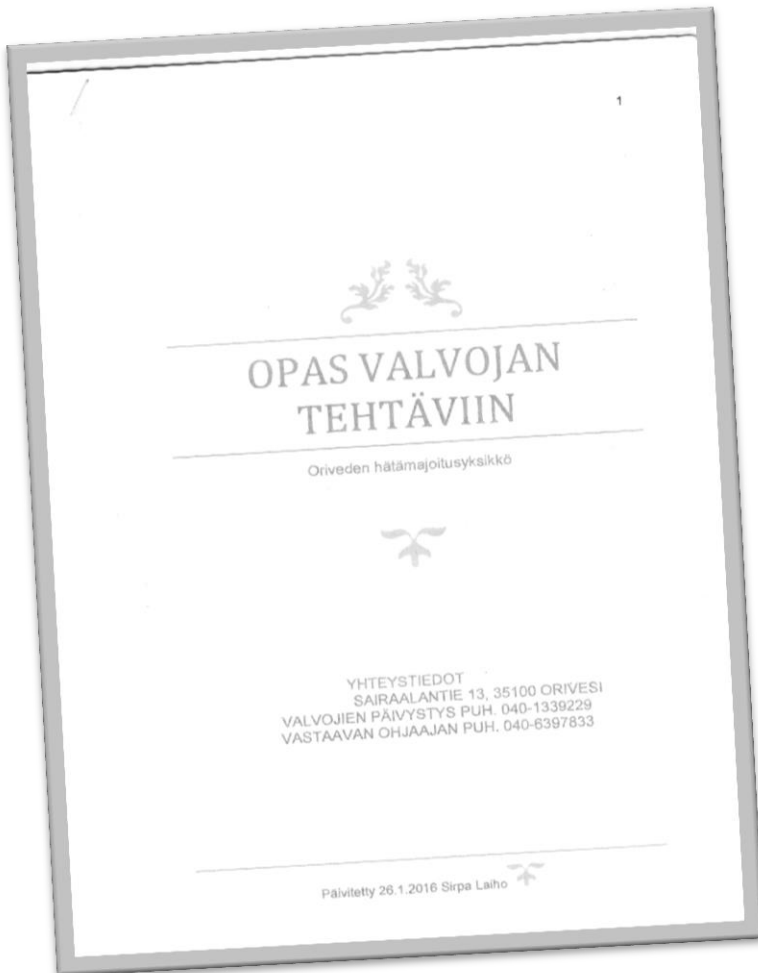
Me teimme oppaan työryhmänä, niin että jokaisella oli oma vastuualueensa oppaan tekemisessä, vastaavan ohjaajan vahvalla tuella. Tämä vastuualue määriteltiin jokaisen valvojan aikaisemman kokemuksen ja osaamisen kautta. Vuorovaikutustaidot ovat jokaisen ihmisen kohtaamisessa ensiarvoisen tärkeää. Vuorovaikutustaidoista puhutaan paljon, mutta miten kehittää omia vuorovaikutustaitojaan, tai tukea työyhteisöä rakentavaan, turvalliseen kommunikointiin ja läsnäoloon. Vuorovaikutus ja kriittinen arviointi sekä siitä johtuvat päätelmät ovat vaikea matemaattinen yhdistelmä jokaisessa työyhteisössä. Tämän matemaattisen yhtälön tulos tulisi olla, kuten Rytikangas sanoo kirjansa *Kehity ja jaksa tiimissä johdannossa*, että yhteisölliseen tuloksellisuuteen päästään yksilökeskeisen suorittamisen kautta (Rytikangas 2011). Seppänen-Järvelä & Vataja muotoilevat saman asian sanomalla, että tiimin oppimisen kannalta olisi hyvä pystyä paikantamaan kehittäviä ristiriitoja (Seppänen-Järvelä & Vataja, 2009, 177).

Mentoroinnin ja mestari-kisälli periaatteen hyödyntämisestä kirjoittaa lina Rytikangas teoksessa *Kehity ja jaksa tiimissä*. Mentoroinnin tehtävänä on auttaa mentoroitavaa kehittymään niin ammatillisesti kuin persoonana. Mentoroitava etsii keskustelukumppanikseen henkilön, joka omaa ammatillista kokemusta sekä näkemystä. Myös mestari-kisälli periaatetta Rytikangas toivoisi hyödynnettävän tiimeissä useammin. (Rytikangas 2011, 130–131.)

Näitä tietoja työturvallisuudesta, perehdytyksestä sekä henkilöstön kehittämisestä tarvittiin, jotta *Opas valvojan työhön* olisi ammatillisesti kehittävä, perustuisi tutkittuun ja teoreettiseen tietoon. Nämä molemmat edelliset kappaleet vastaavat kysymykseen miksi opas tehtiin ja antavat jo viitteitä miksi pääasiallisena menetelmänä oli työryhmätyöskentely, jonka avaan menetelmä kappaleessa.



## 4 OPAS VALVOJAN TEHTÄVIIN, TUOTOS



Kuva 1 Oppaan kansilehti

Kehittämishankkeen tuotoksena syntyi työryhmän kanssa koottu *Opas valvojan tehtäviin*. Koko opas on nähtävillä Tampereen kaupungin vastaanottokeskusten henkilökunnalle tarkoitetuilla verkkosivuilla. Tähän kehittämistyön raporttiosuuteen laitan kuvat vain kansilehdestä sekä sisällysluettelosta, toimeksiantajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaan. Lisäksi liitteenä on oppaan johdanto (Liite1.). Opas sisältää kaikki ne työtehtävät, jotka valvojan työnkuvaan kuuluvat aina asiakkaiden saapumisen suunnittelusta asiakkaan poistumiseen Oriveden hätämajoitusyksiköstä. Kuten kaikessa sosiaalialan asiakaskohtaamisissa, tilanteet vaihtuvat, eikä kaikkiin tilanteisiin ole valmiita toimintamalleja,

vaan jokaisen työntekijän on varmistettava oma ammatillinen osaamisensa niin, että

jokainen asiakas; yksilö, perhe tai ryhmä, saa tasapuolisesti käytössä olevia resursseja käyttöönsä (Talentia 2013), niin myös valvojan työssä.

Oppaan sisältö etenee seuraavasti:

Johdannossa olen kertonut mitä turvapaikanhakijoiden vastaanotolla tarkoitetaan, mitä Maahanmuuttovirasto odottaa vastaanottokeskusten palveluiden laadun tasapuolisuudesta ja yhdenmukaisuudesta, sekä mihin opas on tarkoitettu.

SISÄLTÖ		2
1	JOHDANTO	
2	ASIAKKAAN LAKISÄÄTEISET PALVELUT	4
2.1	VASTAANOTTOPALVELUT	5
2.1.1	KUN ASIAKAS SAAPUU	5
2.1.2	ALKUPAKKAUS	5
2.1.3	ALKUINFOT ASIAKKAILLE	6
2.1.4	VASTAANOTTORAHA	6
2.1.5	SOSIAALIHUOLTO ASIAKKAALLE	7
2.1.6	LASTENSUOJELU	7
2.1.7	SAIRAAHOITAJA+ LÄÄKÄRIN PALVELUT	8
2.1.8	HAMMASLÄÄKÄRI	8
2.1.9	SYNNYTYS	9
2.1.10	100KEUSAPALVELUT ASIAKKAALLE	10
2.1.11	BUSSIKORTTI	11
3	ASIAKKAAN SAAMAT PALVELUT KÄYTÄNNÖSSÄ:	11
3.1	TURVAPAUKKAPROSESSIIN KUULUVAT TEHTÄVÄT	12
3.1.1	POLIISI	12
3.1.2	MAAHANMUUTTOVIRASTON (MIGRI) KUULEMINEN	12
4	TURVALLISUUTEEN LIITTYVIÄ TIETOJA	12
4.1	PELASTUSSUUNNITELMA JA PÄÄSULKUEN SIAINTI	13
4.2	TURVALLISUUSPOIKKEAMA	13
4.3	AINEIDEN JA ESINEIDEN TALTEENOTTO, LAKI JA OHJEISTUS	13
4.4	POLISILLE KUTSUMISTEN POHJA	13
4.5	TURVALLISUUS VASTAANOTTOKESKUKSISSA, TOIMINTATAPOJEN OHJEISTUS	13
5	ORIVEDEN HÄTÄMAJOITUSYKSIKÖN YLEISIÄ SÄÄNTÖJÄ:	13
5.1	YLEISTÄ	13
5.2	TUPAKOINTI	13
5.3	ASUNTOASIAA	14
5.4	OLOHUONEEN AIKATAULUT	14
5.5	LAPSET	14
5.6	YKSITYISYYS	15
5.7	ALKOHOLI	15

Päivitetty 26.1.2016 Sirpa Laiho

Kuva 2 Oppaan sisällysluettelo

Oppaan sisältöosuus on jaettu eri kappaleisiin, siten että ensin käsitellään mitä asiakkaan lakisäätöisiin palveluihin kuuluvat, miten ne Orivedellä toteutetaan ja mitä järjestelyjä tarvitsee tehdä, kun kyseinen palvelu tarjotaan asiakkaalle. Esimerkiksi majoitus ja asiakkaan saapuminen yksikköön avataan: Ennen asukkaan saapumista varmistetaan huoneen kunto; ikkunat, ovet, keittiö, vesihanat yms. Vuode, petivaatteet ja hygieniavälineet laitetaan asukkaalle valmiiksi tai terveydenhuoltoon kuuluvan synnytyksen alkaminen; miten saadaan lastenhoito, millä asiakas mennee ja miten laskutetaan. Asiakkaan kansalaisuus ja muut yksilölliset seikat otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan, ennen asukkaan tuloa.

Maahanmuuttoviraston kuulemisiin lapsiperheelle on järjestettävä lastenhoitoa, koulu- ja laisten terveystarkastusten järjestäminen ennen koulun aloittamista sekä sovittava koulun aloittamisen ajankohta. Jokainen kohta avataan niin tarkasti, kuin se on mahdollista ja lisäksi lain kohta on kirjattu kyseisen palvelun johdantoon, näin varmistetaan jokaisen valvojan tiedon saanti sekä ymmärrys palvelua ohjaavaan lakiin.

Oppaan kappaleessa neljä käsitellään kaikki asiakkaiden turvallisuuteen liittyvät asiat. Koska tietoa on paljon, on turvallisuus laitettu oppaaseen linkkinä Tampe-

reen kaupungin hätmajoitusyksikön nettisivuille kohtaan, jossa eri tilanteet sekä niiden toimintaohjeet on kuvattu. Linkistä selviävät muun muassa miten Orivedellä toimitaan tulipalon sattuessa, pelastussuunnitelma, rakennuksen pohjapiirustus, turvallisuuspoikkeama, mikä sen on ja miten se tehdään, turvallisuus vastaanottokeskuksissa ja toimintatapojen ohjeistus sekä mitä laki sanoo ja ohjeistaa aineiden ja esineiden haltuunotosta.

Vastaanottokeskuksien henkilökunnan tehtävänä on opastaa asiakasta suomalaiseen yhteiskuntaan sekä auttaa asiakasta jaksamaan raskaan turvapaikkaprosessin aikainen arki, odottamisineen. Tätä tehtävää tukemaan on vastaanottokeskuksissa (ja hätmajoitusyksiköissä) yhteistyökumppaneina myös paljon vapaaehtoisia. (Maahanmuuttovirasto, 2015) Näitä yhteiskunnan normeja ja käytäntöjä oppaassa on kuvattu kappaleessa, joissa käsitellään Oriveden hätmajoituksen yleisiä sääntöjä, kuten erilaiset aika-  
taulut, hiljaisuus, muiden huomioiminen, tupakointi, alkoholi, lapset ja heistä huolehtiminen, yksityisyys sekä asukkaiden, naapureiden että kaikkien muiden, ruokailu, ruuan laitto, kiinteistön huolto, siivous, vaatehuolto, saunominen, polkupyörien silitysrautojen lautapeliin lainaus ja käyttö.

6	VIKKOAIKATAULU, AKTIVITEETIT ASUKKAILLE:	3
7	ASUMISEEN LIITTYVÄT ASIAT JA TEHTÄVÄT	16
7.1	RUOKAILUT:	17
7.2	KIINTEISTÖHUOLTO:	17
7.3	SIIVOUS:	17
7.4	VAATEHUOLTO	18
7.5	LAHJOITUSTAVARAT	18
7.6	SAUNA:	19
7.7	FILLARIT, PALLOT, SILITYSRAUDAT:	19
8	KOULU	19
8.1	KOULUIKÄISTEN LASTEN KOULU	19
8.2	KOULU AIKUISET	19
9	ASIAKKAAN MUUTTO PROSESSIN AIKANA JA JÄLKEEN	19
9.1	YKSITYISMAJOITUS	20
9.2	MUUTTO TOISEEN HÄTÄMAJOITUSYKSIKKÖÖN TAI VOKKIIN	20
9.3	VAPAAEHTOINEN PALUU	20
9.4	TURVAPAikka SUOMESTA	21
9.5	KIELTEINEN TURVAPAikkAPÄÄTÖS:	21
10	VAPAAEHTOiset JA KUKA, MITÄ, MITEN, MISSÄ, SEKÄ ASIAKKAAN TARVE	21
10.1	LASTENHOITO	22
10.2	FACEBOOKIN RYHMÄSSÄ	23
11	LISÄKSI VALVOJAN TEHTÄVÄIIN KUULUVAT:	23
11.1	TURVALLISUUS ASUKKAIDEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN,	23
11.2	VARTIJAT,	24
11.3	OMIEN YHTEYSTIETOJEN ANTAMISEN KIELTO,	24
11.4	TIETOTURVALLISUUS,	25
11.5	SALASSAPITO,	25
11.6	RAPORTIN KIRJOITUS	26
11.7	TYÖPARI OMISSA VASTUUALUEISSA	26
11.8	ESIMIESPÄIVYSTYS	27
12	TYÖNJAKO, TYÖTEHTÄVÄT VUOROISSA	28
13	ONNELATULOSTUS JA S-KORTTI	28
14	VIKKOKALON OHJEET HENKILÖSTÖLLE:	28

Päivitetty 26.1.2016 Sirpa Laiho

Kuva 3. Oppaan sisällysluettelo

Vapaaehtoiset vastaavat Orivedellä muun muassa lastenhoidosta, urheiluharrastuksista ja esimerkiksi Martat ovat pitäneet kokkaus- ja siivouskursseja hätmajoitusyksikössä. Vapaaehtoisten ohjeistus sekä rekrytointi on Orivedellä

keskitetty järjestölle, mutta oppaassa kerrotaan mitä ja miten vapaaehtoiisiin saayhteyden ja miten vapaaehtoisten toiminta tapahtuu yksikössämme.

Perusopetuslain mukaan jokaisella lapsella on oikeus opiskeluun jonka järjestämisestä kunta on vastuulla (Perusopetuslaki 21.8.1998/628) ja Vastaanottoain mukaan turvapaikanhakijalle on järjestettävä työ- ja opintotoimintaa (Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 17.6.2011/746). Näihin liittyvät käytännön järjestelyt on kuvattu oppaassa. Myös asiakkaan muutto prosessin aikana tai sen jälkeen on ohjeistettu oppaassa. Muuton syitä voi olla monia, kuten vapaaehtoinen paluu, muutto toiseen hätämajoitusyksikköön tai vastaanotokeskukseen, muutto yksityismajoitukseen tai myönteisen turvapaikkapäätöksen jälkeen kuntaan. Näihin kaikkiin on omat toimintatavat ja ne on kuvattu oppaassa sekä laitettu linkki niihin liittyviin toimintaohjeisiin.

Oppaan loppupuolella on avattu työntekijöille suunnattuja turvallisuus ja salassapito ohjeita ja velvoitteita, hyvän raportoinnin käytäntöjä, eri vuoroissa tehtäviä töitä, tietoa työparityöskentelystä ja esimiespäivystyksestä. Viimeisenä linkkinä oppaassa on työsuhteeseen liittyviin tietoihin, kuten voimassa olevaan työehtosopimukseen ja työterveyshuoltoon Tampereen kaupungilla työskenteleville.

Opas pyrkii avaamaan kaiken päivittäisen toiminnan Oriveden hätämajoitusyksikössä, sen kokoaminen tapahtui yhdessä muiden valvojien kanssa, joten pääasiallinen menetelmä oli työryhmätyöskentely. Seuraavassa kappaleessa kuvaan kyseisen työryhmätyöskentelymme periaatteet ja toiminnan, tiedonkeruun eri menetelmät, menetelmät joita käytin tutkimuksessa ja kehittämisessä sekä dokumentoinnissa.

## 5 KEHITTÄMISHANKKEEN MENETELMÄT

### 5.1 Työryhmätyöskentely

Olimme työryhmänä kaikki uudessa tilanteessa, uudessa työtehtävässä nimikkeellä valvoja. Joukkomme koostui seitsemästä valvojasta jotka aikaisemmalta ammatiltaan/koulutustaustaltaan olivat kaikki sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, hyvin erilaisista työympäristöistä, kuten lastensuojelu, koulumaailma, sairaala, maahanmuutto. Aikaisemmin mainitsemassani Carmen Nobelin artikkelissa puhutaan, kuinka yhdessä tutkimusryhmässä jokaisen uuden työntekijän kanssa käytiin keskustelu, miten yhtiö voisi tukea työntekijää tuomaan esiin juuri hänen vahvuutensa ja erityisyytensä yksilönä. ( Nobel 2013) Joukkomme oli heterogeeninen ja tilanteessa, jossa kehittäminen oli väistämätöntä, valmista pohjaa ei ollut. Näin ”yhtiömme” oli ehkä tietoisesti tukenut meitä erityisyyteen yksilönä, joka toimi. Nobel artikkelin pohjalla ollut tutkimus osoittaa, että sitoutumisemme työyhteisöön, näin toimimalla oli todennäköisesti vahvempi, kuin valmiiseen työhön tai mestarin ohjeita noudattamalla, jota Rytikangas ehdottaa (Nobel 2013; Rytikangas 2011, 130–131). Nyt loimme itse omat käytäntömme ja sääntömme. Kaikki olivat läsnä omalla kokemustaustallaan, ja aloitimme sääntöjen ja yhteisten käytäntöjen pohtimisen aikaisempien omien kohtaamisemme eri kulttuuritaustaisten asiakkaiden ja vuorovaikutustilanteiden pohjalta. Erityisestä asiantuntijuudesta yhteisön jäsenten keskuudessa kirjoittaa myös Aini-Kristiina Jäppisen kirjoitus Onnistu yhdessä, työyhteisön 10 avainta. Jäppinen kirjoittaa yhteisön parhaasta tavasta toimia niin, että se tarvitsee kaikkea sitä tietoa, taitoa ja osaamista, jota sen jäsenillään on. (Jäppinen 2012, 29)

Seuraavassa taulukossa esittelen jokaisen valvojan vastusalueen, mitä hän teki, miten ja milloin. Vastuualueet on jaettu, kuten jo edellä mainitsin sitä osamisaluetta hyödyntäen jota kyseisellä valvojalla on aikaisemman kokemuksen myötä karttunut. Olen laatinut taulukon mukailleen Toikko & Rantanen kehittä-

mää toimijamatriisia, jossa jokaisen kehittämissryhmän jäsenen tehtävä on määritely oman intressin mukaan. (Toikko & Rantanen 2009, 78–80)

Taulukko 2. Työryhmän tehtävät (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 79.)

TYÖNTEKIJÄ	VASTUUALUE	MISTÄ TIETO	AIKATAULU
<b>VASTAAVA OHJAAJA</b>	TOIMEKSIANTO, SISÄLTÖ, PALAVERIT, TYÖNJAKO, TARKISTUS, ARVIOINTI	ESIMIESTAIDOT JA ESI-MIESASEMA, JOHTORYHMÄ, KAUPUNGIN PÄÄTTÄJEN KANSSA TEHTY YHTEISTYÖ	LOKAKUU-TAMMIKUU
<b>VALVOJA 1</b>	ULKOASU, KOKONAISUUS, LAKISÄÄTEISET PALVELUT, OPPAAN PÄIVITYS, KYSELYT ASIAKKAILLE SEKÄ VALVOJILLE, TARKISTUS JA ARVIOINTI	FINLEX, TYÖRYHMÄN PALAVERIT, TAMPEREN KAUPUNGIN VASTAANOTTO-KESKUSTEN HENKILÖKUNNALLE TARKOITETUTUNGIN INTERNETSIVUT, MAAHANMUUTTOVIRASTON OHJEET	LOKAKUU-TAMMIKUU
<b>VALVOJA 2</b>	TURVALLISUUS, YLEISET SÄÄNNÖT, TARKISTUS JA ARVIOINTI	TAMPEREEN KAUPUNGIN INTERNETSIVUT, VARTIJAT, PELASTUSLAITOS, MAAHANMUUTTOVIRASTON OHJEET	MARRASKUU- JOULUKUU
<b>VALVOJA 3</b>	KIINTEISTÖHUOLTO JA ASUMINEN, TARKISTUS JA ARVIOINTI	KIINTEISTÖSTÄ VASTAAVAN ISÄNNÖITSIJÄN HAASTATTELU JA OPASUKSEN VASTAANOTTAMINEN, TYÖRYHMÄN PALAVERIT	MARRASKUU- JOULUKUU
<b>VALVOJA 4</b>	KOULU, LAPSET JA AIKUISET, TARKISTUS JA ARVIOINTI	VAPAAEHTOISTEN JÄRJESTÄMINEN, OPETTAJIEN HAASTATTELUT, MAAHANMUUTTOVIRASTON OHJEET	LOKAKUU-JOULUKUU
<b>VALVOJA 5</b>	VAPAAEHTOISET, VIIKKOAIKATAULUT, TARKISTUS JA ARVIOINTI	PAIKALLISTE JÄRJESTÖJEN KANAVOINTI JA OPASTUS. INTERNET,	MARRASKUU
<b>VALVOJA 6</b>	TERVEYDENHUOLTO, TARKISTUS JA ARVIOINTI	HAASTATTELUT JA TAPAA- MISET ERI TERVEYDENHUOLLON SIDOSRYHMIEN KANSSA; TERVEYSKESKUS, SAIRAANHOITAJA, HAMMASHOITO, INTERNETSIVUT	LOKAKUU
<b>VALVOJA 7</b>	TYÖPARITOIMINTA, TYÖVUORON TEHTÄVÄT, TARKISTUS, ARVIO	TYÖRYHMÄN PALAVERIT	MARRASKUU

Valvojan työtä tehdessä, työn kehittäminen jatkui ja jatkuu koko ajan. Pidimme jokaisen työvuoron vaihtuessa raportin, joka muodostui meille työn kehittämisen välineeksi. Tilanteissa oli usein paikalla monta valvojaa, vartija ja lähiesimiehemme. Reflektointia tapahtui jatkuvasti eri asiakastilanteita ja uusia haasteita kohdatessamme sekä vaihtoehtoisia toimintatapoja puntaroidessamme. Näitä tilanteita kävimme yhdessä läpi ja loimme yhteisiä käytäntöjä, ennakoimme tulevaa. Kirjassa Työyhteisö uusille urille, Vataja esittää toimintatavan, jonka mukaan arjen tutkiminen ja sen pohjalta toiminnan suuntaaminen ja kehittäminen avautuu. Toiminnassa tehdään ja eletään, pysähdytään yhdessä, tutkitaan yhdessä. Sama kaava toistuu ja tavoitteiden, kohteiden kuin etenemisvauhdin ja etenemistavan määrittely sekä onnistumisen arviointi ovat työyhteisön omissa käsissä ja vastuulla. (Seppänen- Järvelä & Vataja, 2009, 15).

Tiedon ymmärtämisen auttamiseen, vuorovaikutukseen, jaettuun johtajuuteen sekä kehittävään arviointiin Vataja esittelee menetelmän, jota käytimme tässä yhteisessä kehittämishankkeessa. Vataja käyttää menetelmästä nimitystä kompetenssi, joka perustuu Empowerment-arviointiin ja auttaa toimijoita arvioinnin käsitteiden, tekniikoiden sekä tulosten avulla saavuttamaan paremmin työnsä tavoitteet ja samalla lisäämään heidän mahdollisuuttaan vaikuttaa ja ohjata toimintaansa. Kompetenssimenetelmä sisältää ajatuksen työyhteisöstä oman toimintansa arvioijana ja kehittäjänä. Arviointi ikään kuin ”otetaan omiin käsiin” ja valjastetaan kehittämisen keinoiksi. Kehittämistyöhön lähdetäessä on tärkeää tarkastella kriittisesti sitä, mikä on se yhteinen asia tai nimittäjä, joka toimijoita yhdistää. Miksi toimintaa halutaan kehittää yhdessä, ja millaiseen toimintaan arviointi ja kehittäminen on tarkoituksenmukaista kohdistaa? Kokemuksen mukaan yhteinen arviointiprosessi auttaa luomaan yhteistä kieltä ja ymmärrystä. Menetelmän ydin on ajatusten näkyväksi tekemistä ja jakamisessa arvioinnin keinoin ja sen pohjalta käydyssä yhteisöllisessä keskustelussa. ( Vataja 2009, 141–145)

## 5.2 Tiedonkeruun menetelmät sekä aineiston analyysi

Jokainen valvoja etsi tietoa omaan vastuualueeseensa ja haastatteli tarvittavia yhteyshenkilöitä. Nämä vastuualueet olivat joustavia, joten työvuoron aikana tarvittavan tiedon etsiminen tilanteen mukaan oli jokaisen valvojan vastuulla. Ennakoiden jokainen valvoja oli yhteydessä tarvittavaan yhteyshenkilöön joko puhelimitse, sähköpostitse tai henkilökohtaisesti tapaamalla. Lasten koulunkäynnin aloittamisesta vastaava valvoja oli yhteydessä valmistavan luokan opettajaan, turvallisuudesta vastaava valvoja haastatteli sekä isännöitsijää sekä pelastuslaitoksen henkilökuntaa. Terveystieteiden haastateltiin valvojan toimesta sekä vapaaehtoisjärjestöihin oli yhteydessä niistä vastaava valvoja. Tietoa oli paljon saatavilla hätämajoitusyksiköiden yleisissä ohjeissa, sähköpostin liitteenä monilta eri tahoilta, kuten poliisilta, maahanmuuttovirastolta, Suomen Punaiselta Ristiltä, seurakunnilta eri järjestöiltä ja Tampereen kaupungin vastaanottokeskusten henkilökunnalle suunnatuilla verkkosivuilla. Koska tietoa oli todella paljon, oli oppaan tekemisen suurin työ löytää tarvittava tieto suuresta tietomäärästä. Tässäkin vaiheessa omasta aikaisemmasta kokemuksesta oli hyötyä koska tunsin sanaston, joka auttoi etsinnän tulosten rajaamisessa. Oppaan tekovaiheen aikana, sen suunnittelussa ja arvioinnin eri vaiheissa pidimme tarvittaessa palaverin liittyen oppaan tekemiseen ja siihenastisen tuotoksen arviointiin ja kehittämiseen. Opas oli käytössä omassa yksikössämme jo sen tekohetkestä alkaen. Siitä etsittiin tietoa ja se valmisteltiin yhdessä joulukuun aikana, jotta yksikköömme tammikuussa tuleva uusi työntekijä perehdytettiin sen avulla valvojan tehtäviin.

Arviointivaiheessa käytin menetelmänä teemahaastattelua, sekä asiakkaille että valvojille suunnatuissa kysymyksissä. Metodologisesti teemahaastattelussa korostetaan ihmisten tulkintoja asioista, heidän asioilleen antamiaan merkityksiä, sekä sitä miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Pitkäranta 2014, 92–93). Asiakkaille tekemässä teemahaastattelussa käytin apuna virallista tulkkiä apuna ja pyysin häntä kääntämään kysymykset asiakkaiden omalle äidinkielelle sekä vastauksien kääntämisessä suomeksi. Näin kysymyksistä saatu aineisto ei ole kiinni yhteisestä kielestä ja on osaltaan vaikuttamassa tutkimuksen luotetta-



vuuteen. Käytin virallista tulkkia eettisistä syistä, näin tulkki kääntää kysymykset ja vastaukset kuten ne oli kirjoitettu, ottamatta kantaa tai tekemällä omia tulkin-toja vastauksista.

Laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä on sisällönanalyysi, ja kaikki analyysitavat perustuvat tavalla tai toisella tähän menetelmään. Sisällönanalyysi koostuu monesta eri analyysistä; Kontekstianalyysi tehdään, jotta konteksti ymmärretään, eli miten aihe liittyy ympäristöön. Kontekstin avulla analyysi voidaan kytkeä laajempiin sosiaalisiin ja kulttuurisiin yhteyksiin. Kontekstia pidetään yleensä itsestään selvyytenä, ja voi syntyä väärinkäsityksiä, ellei tilanne-merkitystä selvitetä. Kentällä esiintyvistä ilmiöistä, tilanteista ja kulttuurimuodoista tutkija tekee kenttätöön aikana analyysia niiden useuden, toistuvuuden ja jakautumisen perusteella – ellei systemaattisesti, ainakin mielessään analysoi-den ja päätellen. Prosessin analyysilla ja raportoinnilla pyritään saamaan kuvaa muutoksista, kehitymisestä, olosuhteista, toiminnoista ja niihin liittyvistä meka-nismeista. (Pitkäranta 2014, 100–105).

Näitä analyysimenetelmiä olen käyttänyt koko kehittämisprosessin aikana. Ym-päristön kontekstianalyysi, eli asiayhteys, mihin hätämajoitusyksikkö sijoittuu vastaanottojärjestelmässä, mitä se tarkoittaa ja pitää sisällään. Ammatillisuuden osaaminen ja sen kehittämisosiossa olen samalla menetelmällä, kontekstiana-lyysin keinoin, miettinyt mitkä seikat vaikuttavat perehdyttämiseen ja sen kehit-tämiseen. Prosessin edetessä, sen jokaisessa arviointivaiheessa on tehty ana-lyysia tilanteiden toistuvuudesta johtuen, ja sitä kautta tietoa on päätetty laittaa oppaaseen. Prosessin analyysia tehdään myös jokaisessa arvioinnin vaihees-sa, eri palaverissa ja kehittämis ehdotuksissa, kuin myös koko prosessin arvi-oinnissa.

### 5.3 Dokumentointi

Dokumentoinnin tärkeyttä korostavat sekä Hirsijärvi ja Remes (2001,198), että Kananen (2012, 14). Kananen (2012,14) kertoo dokumentoinnin tärkeydestä ja tekotavasta niin, että prosessin vaiheita dokumentoidaan siten että ulkopuolinen

lukija ja arvioitsija voi tarkistaa ratkaisut ja päätelmät ja sen että ne ovat tehty oikein. Kanasen mielestä dokumentointi on tärkeää myös siksi, että tutkimus voidaan toistaa samoilla menetelmiä käyttäen. Hirsijärvi ja Remes (2001, 198) kirjoittavat samasta asiasta samalla ajatuksella, eli niin, että tutkijan on tehtävä dokumentointi siten, että perustelut tutkimuksen tekemisen eri vaiheista on kuvattu sillä tavalla, että samoilla menetelmillä voi toinen tutkija tehdä saman tutkimuksen. Se, pääseekö toinen tutkija samaan lopputulokseen, on eri asia, eikä vaikuta tutkimuksen luotettavuuteen. (Hirsijärvi ja Remes 2001, 198; Kananen 2014, 14.)

Dokumentointi omassa opinnäytetyössäni tapahtuu kirjoittamalla. Tärkein dokumentti kehittämishankkeessa, sen kaikissa vaiheissa, oli opas valvojan työhön. Opas päivittyi ja täydentyi päivittäin. Kokousten pöytäkirjat, keskustelut, raportointi työn eri vaiheista ja yksittäisistä tehtävistä, on dokumentoitu, osa kokousten pöytäkirjoista on tämän raportin liitteenä (Liite2.). Palavereja olemme pitäneet yhdessä eri kokonpanolla useita, joissa jokaisessa yhtenä tai ainoana aiheena on ollut Opas valvojan tehtäviin. Opinnäytetyön päiväkirjani, muistioni, asiakastilanteisiin liittyvät pohdinnat, kysymykset ja toiminnot olen kirjannut ylös, nämä ovat osa tallennus ja dokumentoinneista. Kysymykset ja vastaukset ovat osa dokumentointia. Kysymykset valvojille ja asiakkaiden vastaukset ovat liitteenä. (Liite3, Liite 4.). Raportin kirjoittamiseen liittyvät seminaarit, niistä saadut ohjeet ja vinkit olen kirjoittanut ylös omaan oppimispäiväkirjaani ja niistä saatujen kehittämisehdotusten mukaan olen kirjoittanut tätä raporttia, joka myös on osa dokumentointia.

Näillä menetelmillä olen yhdessä työryhmän kanssa koonnut tarvittavan tiedon ja näistä tiedoista on syntynyt Opas valvojan työhön. Seuraavassa kappaleessa avaan kehittämishankkeen toteutuksen eri vaiheisiin liittyviä tekijöitä. Kuvaan tarkasti toimintaympäristön sekä kehittämishankkeen tavoitteet, siihen liittyvät luvat ja koko prosessin etenemisen aikatauluineen.

## 6 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

### 6.1 Kehittämishankkeen toimintaympäristö ja tavoitteet

Tiloina oli Oriveden kaupungin alueella toimiva hätämajoitusyksikkö, viereisessä rakennuksessa oleva aikuisten koulu ja valmistava luokka, lahjoitusvarasto sekä sairaanhoitajan vastaanoton tilat. Myös oppaassa mainittu Onnela, jossa tehtiin rahankäyttöön kuten sisäisten ostojen kuittien koonti, tai toimistotyöhön liittyviä työtehtäviä, joita ei omassa hätämajoitusyksikön valvojien tai vastaavan ohjaajan toimistossa voinut tehdä, ovat osa fyysisiä tiloja. Asiakkaat Oriveden hätämajoitusyksikössä ovat turvapaikanhakijoita. Suurin asiakasryhmä oppaan tekovaiheessa olivat yksin tulleet miehet. Asiakkaina oli myös lapsiperheitä, joissa osassa oli molemmat vanhemmat, osa oli yksinhuoltajaperheitä. Toimeksiantajana kehittämishankkeessa oli Tampereen kaupunki, koska Oriveden hätämajoitusyksikkö toimii Tampereen kaupungin ylläpitämän vastaanottokeskuksen alaisuudessa. Toimijoina oppaan tekemisessä ovat olleet valvojat ja vastaava ohjaaja, jotka olivat avainhenkilöitä kehittämishankkeessa, ja jotka on määritelty jo suunnitteluvaiheessa. Sidosryhmiä on tarvittu oppaan tekemisessä sen kaikissa vaiheissa, heitä ovat vartijat, jotka vastaavat hätämajoitusyksikön turvallisuudesta, opettajat, sairaanhoitajat, tulkit, avustajat, jotka tekivät yleishyödyllisiä töitä, kuten ruuan jakamiseen ja siisteyteen liittyviä tehtäviä, vapaaehtoiset, jotka olivat mukana monessa eri toiminnassa, kuten kokkauskurssien järjestämisessä, lastenhoidossa tai asiakkaille suunnattujen harrastusten suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Tästä konsultaatiosta ja kollegiaalisesta tuesta kirjoittavat Suominen ja Tuominen siten, että eri koulutustaustoilla tulevilla tiimin jäsenillä on paljon erilaista tietoa, sekä uusi näkökulmia eri tilanteiden ratkaisuun. Paikallinen, alueellinen ja valtakunnallinen verkostoituminen ja niiden väline keskustelu lisää oppimista palveluohjaukseen. (Suominen & Tuominen 2007, 28–30.)

Tavoite kehittämishankkeessa on selkeä, saada aikaan perehdytyksessä käytettävä opas selkeyttämään valvojan työnkuvaa ja tätä kautta varmistaa asiakkaiden saama yhdenvertainen kohtelu, oikean palvelun tarjoaminen oikeaan aikaan, ammatillisesti taitavan ja osaavan henkilökunnan avulla. Nämä kaikki kehittämishankkeen tavoitteet perustuvat lakiin. Kaikki sosiaalialan toiminta perustuu myös Sosiaalihuoltolakiin (30.12.2014/1301) sekä Yhdenvertaisuuslakiin (30.12.2014/ 1324) ja näiden lakien tuomat velvoitteet, niiltä osin kuin se hätämajoitusyksikön toimintaa koskevat, ovat osa tavoitteiden asettelua.

## 6.2 Kehittämishankkeessa tarvittavat luvat ja lupakäytäntö

Kehittämishankkeen sopimukset laadittiin yhdessä opettajan ja esimiehen kanssa. Haastattelut, ideat ja toiveet esitetään nimettömänä, suullisen sopimuksen mukaan. Kehittämishankkeen tuotoksen julkaisu päätettiin pitää sisäisenä vain Tampereen kaupungin nettisivuilla.

Asiakkaat vastasivat kyselyihin nimettömänä. Kysely tehtiin lähiesimiehen toiveesta, vastaaminen oli täysin vapaaehtoista. Valvojille lähetettiin sähköpostilla kysymykset työn arviointivaiheessa, ja vastauksista selviää miten kyseinen valvoja on oppaan tekemisen oman työn kehittämisen kannalta kokenut. Tähän sain luvan myös esimieheltäni ja yhdessä työryhmässä mietimme kysymysasettelun.

## 6.3 Kehittämishankkeen prosessi

Toteutin kehittämishankkeen Kari Salosen (2013) kehittämän konstruktivisen mallin mukaan. Malli sisältää monta eri vaihetta, jossa jokaisessa on läsnä arviointi sekä tasavertainen ja vuorovaikutteinen keskustelu. Konstruktivisessa mallissa on vahvasti läsnä myös yhteisöllisyys ja osallistava näkökulma. Eri vaiheet Salonen jakaa niin, että ensimmäiseen eli aloitusvaiheeseen kuuluu kehittämistarpeen tunnistaminen, ajatus kehittämistehtävästä, toimintaympäristön ja

toimijoiden tuntemisesta sekä heidän sitoutumisestaan kehittämistehtävään. (Salonen 2013, 17, 20)

Opinnäytetyön ideaseminaari oli syyskuussa, jolloin itselläni oli suunnitelmissa tehdä opinnäytetyöni sekä harjoittelujaksoni alaikäisille turvapaikanhakijoille suunnatussa yksikössä. Kehittämishankkeen toimeksiantaja varmistui lokakuussa ja tällöin aloitin Oriveden hätämajoitusyksikössä valvojan tehtävissä. Lokakuun aikana selvisi, että valvojan työtä helpottamaan tarvitaan jonkinlainen opas tai käsikirja tehtävien selkeyttämiseksi ja asiakkaiden yhdenmukaisten ja lakisääteisten palvelujen turvaamiseksi. Oppaan tekeminen ja koonti saatavilla olevasta tiedosta ja lähteistä aloitettiin jo lokakuun aikana. Kehittämishankesopimus solmittiin lokakuun lopussa.

Seuraava vaihe on suunnitteluvaihe, jossa tehdään kehittämissuunnitelma. Kehittämissuunnitelma tulee tehdä tarkasti ja siitä tulee ilmetä tarkat tavoitteet, ja menetelmät joilla tavoitteisiin päästään. Myös toimintaympäristö, toimijat ja heidän vastuualueensa, tiedon hankintamenetelmät ja dokumentointitavat kirjataan kehittämissuunnitelmaan. (Salonen 2013,17,20)

Kehittämissuunnitelmani oli valmis loka- marraskuun vaihteessa. Marraskuussa aloitin harjoittelujakson, jonka aikana yhdessä muiden valvojen kanssa teimme opasta päivittäin, ulkoasu tarkentui suunnitelman ollessa valmis. Kirjallisuusseminariin tutustuin tietopohjaan ja rajasin sitä. Marraskuussa pidimme ensimmäisen palaverin oppaan sisällön tarkistamisesta ja tarkentamisesta vastaavan ohjaajan ja valvojen kesken. Marraskuun aikana oli johdon palaveri, jossa olivat läsnä Tampereen kaupungin hätämajoitustoiminnan koordinaattori, sekä – johtaja, vastaava ohjaaja sekä valvojat. Yhtenä aiheena tässä palaverissa valvojen vahvuusalueet, joita hyödynsimme opasta tehdessämme.

Kentälle siirtymisen vaihe eli esivaihe tarkoittaa sitä että siirrytään ympäristöön jossa toiminta tapahtuu, tulevaa työtä samalla organisoiden. Neljäs vaihe on työstövaihe, joka on vaiheista työläin. Koko kehittämissuunnitelma tapahtuu tässä vaiheessa ja siinä koko hanke realisoituu. (Salonen 2013, 17–18, 20.)

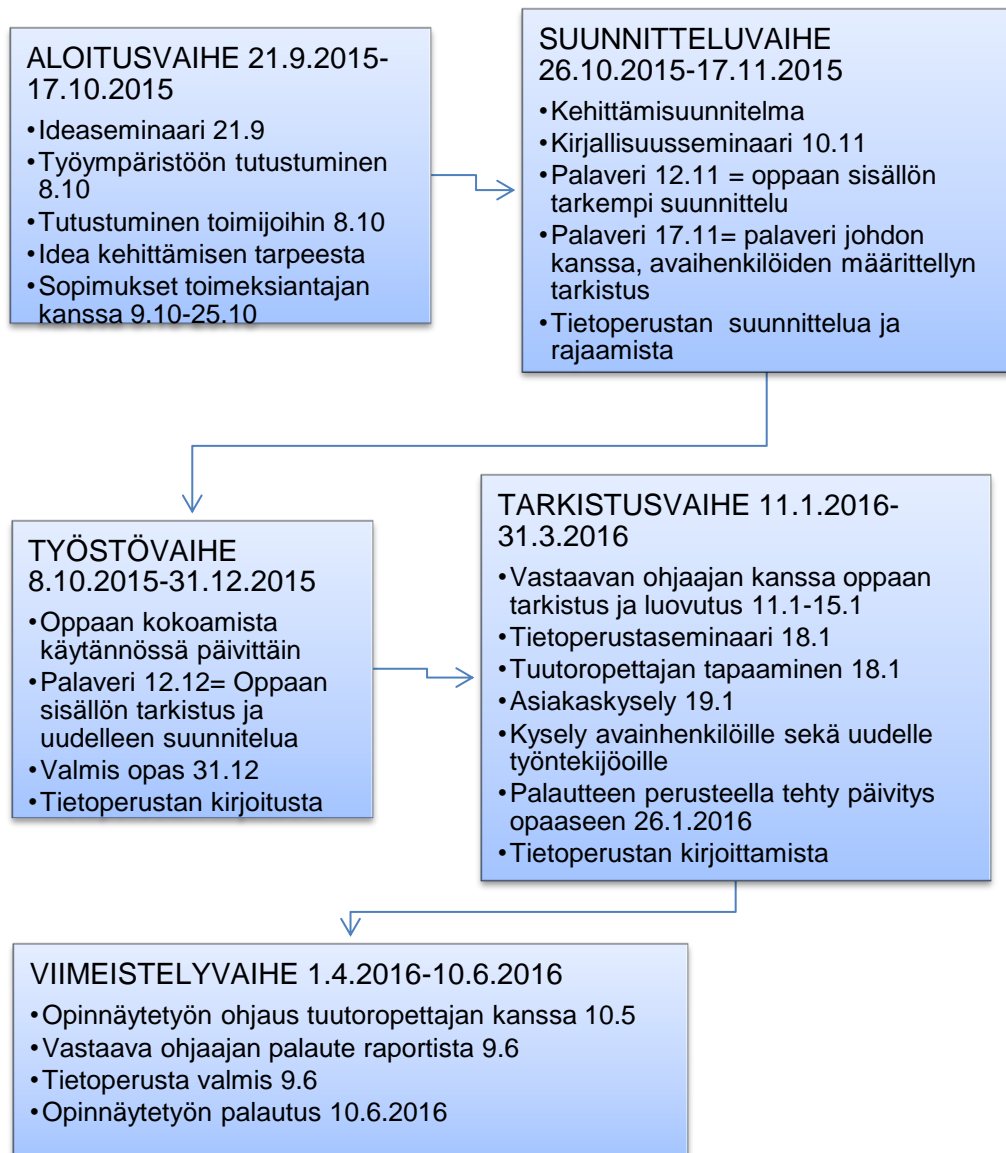
12.12 pidimme jälleen palaverin, jossa opasta arvioitiin ja sen sisällön, dokumentoinnin ja vastualueiden kohdentamisesta. Tässä palaverissa teimme korvia ehdotuksia ja esimerkiksi päivityksen tarve huomioitiin paremmin. Ensimmäinen versio oppaasta oli valmis joulukuun aikana, jonka vastaava ohjaaja tarkisti ja valvojat tekivät näiden ehdotusten mukaan täysin valmiiksi tammikuun alussa.

Arvioinnin merkityksestä koko prosessin ja kehittämisen aikana kirjoittavat myös Toikko ja Rantanen. Arvioinnin tarkoituksena heidän mukaan on kehittämishankkeen tavoitteiden toteutumisen seuranta ja toiminnan kehittäminen sekä sen mahdollinen uudelleen suunnitteleminen arvioinnin perusteella. Arviointia tulee tehdä, ei pelkästään tekemisen kautta, vaan sen lisäksi on yhdessä keskusteltava ja saada aikaan pohdintoja, analysoitava toimintaa. Arvioinnin ja keskustelun tarkoituksena on tuottaa myös uutta tietoa. (Toikko & Rantanen 2009. 60–61) Teimme omassa kehittämishankkeessamme arviointia jatkuvasti, emme pelkästään näissä palavereissa, vaan työtä tehdessämme työvuorojen aikana tapahtuvissa keskusteluissa ja pohdinnoissa sekä vuoron vaihtuessa raportoinnin yhteydessä.

Opas oli käytössä heti, kun siitä ohjeistuksen omaan työhönsä löytäisi. Kuten aikaisemmin olen maininnut, opasta tehdessämme sitä arvioitiin koko prosessin ajan, jokaisen työvuoron vaihtuessa pidimme palaverin ja mikäli vuoron aikana oli tapahtunut jotakin uutta, joka katsottiin hyväksi olla oppaassa, tieto oli muutunut tai se olisi paremmin löydettävissä ja hyödynnettävissä jollakin toisella tapaa, se kerrottiin ja/tai tehtiin siihen muutos.

Kuvion olen mukailut Salosen konstruktivisesta mallista lineaariseksi, jotta työn eteneminen aikatauluineen on helpompi havaita, olen myös jättänyt kuviosta pois muutaman vaiheen, niiden ajan lyhyiden vuoksi.

Kuvio 3 Prosessin eteneminen (mukaillen Salonen 2013, 16–20).



Tarkistusvaihe Salosen mukaan on viides vaihe, vaikka sitä tapahtuu koko kehittämishankkeen eri vaiheissa. Omaksi vaiheekseen sen voi kuitenkin ajatella siten, että valmista tuotosta arvioidaan ja tarvittaessa palataan työstövaiheeseen. Viimeistelyvaihe on seuraavana ja siinä viimeistellään sekä kehittämishankkeen tuotos, että tehdään kirjallinen raportti. (Salonen 2013, 16–20).

Opas oli täysin valmis tammikuun loppuun mennessä, se oli vastaavan ohjaajan kanssa yhdessä tarkistettu sitä ennen. Valmis tuotos vaiheessa se esiteltiin ja

levitettiin Tampereen kaupungin verkkosivuilla, kaikkien sen alaisuudessa toimivien hätämajoitusyksiköiden ja vastaanottokeskusten käyttöön.

Kysymykset oppaasta saatuun hyötyyn, sekä sen vaikutukset asiakastyöhön, kysyin tammikuun aikana. Vastausten analysointi, sekä niiden perusteella tehty oppaan korjauksen tein tammikuun lopussa. Asiakkailta saadut kysymykset tulivat kääntäjältä vasta helmikuussa, joten niiden analysointi ja tulokset jäivät maaliskuuhun. Tietoperustaa suunnittelin ja kirjoitin koko prosessin ajan, ja korjasin ja kehitin sitä sekä seminaareista saatujen vinkkien ja ohjeiden, että opinnäytetyön ohjauksen mukaan. Kehittämishankkeen raportoinnin tein kevään 2016 aikana. Opinnäytetyöni on täysin valmis kesäkuussa 2016.

Pohdintaa ja arviointia on koko kehittämishankkeeni aikana tapahtunut jatkuvasti. Koska arvioin tuotosta monesta eri näkökulmasta, halusin perustella ne teoriaan viitaten. Seuraava kappaleeni koostuu näistä arvioista ja pohdinnoistani.



## 7 POHDINTA JA ARVIOINTI

### 7.1 Tuotoksen arviointi

Kehittämishankkeessa tavoite oli selkeä, saada aikaan perehdytyksessä käytettävä opas selkeyttämään valvojan työnkuvaa ja tätä kautta varmistaa asiakkaiden saama yhdenvertainen kohtelu, oikean palvelun tarjoaminen oikeaan aikaan, ammatillisesti taitavan ja osaavan henkilökunnan avulla. Vaikuttavuuden arviointia sekä tärkeyttä kuvaavat Toikko ja Rantanen teoksessaan Tutkimuksellinen kehittämistoiminta siten, että hyvät käytännöt tulisi perustua selkeään näyttöön. Tulisi kyetä osoittamaan, miten eri menetelmät ovat vaikuttaneet kehittämisen lopputulokseen. Samalla Toikko ja Rantanen kertovat sen olevan haasteellista. (Toikko & Rantanen 2009. 148–149).

Oppaan tekemisen vaikutukset selvitin valvojilta kysymällä miten sen tekeminen ja/tai käyttäminen ovat vaikuttaneet oman työn osaamiseen. (Liite 3.) Vastauksista selvisi, että erityisesti oman vastualueen osaaminen, tiedon helppo löytäminen ja ymmärrettävä, selkeä teksti saivat kiitosta ja onnistumisen kokemuksia aikaan työtä tehdessä, kuten näistä vastauksista voi havaita.

*”Kyllähän ne asiat jäivät päähän kunnolla, kun niistä asioista monta kertaa kirjoitti ja puhui”*

*”Oppaasta on ollut hyvä tarkistaa jos muisti on tehnyt kepposen, joten helppeä on antanut ja selkeyttänyt kivasti”*

*”Siitä tuli selkeä ja hieno. On upeaa, että uusille työntekijöille voi antaa tuollaisen kattavan teoksen luettavaksi ja käytettäväksi. Hyvä pohja myös muille hätämajoitusyksiköille ja vastaanottokeskuksille.”*

*”Ei tarvitse lukea enää koko rapsaa ja muistella missä tieto oli vaan voi etsiä sen oppaasta!”*

*”...Kokonaisuudessaan oppaasta oli erittäin paljon hyötyä.”*

*”Linkit olivat hyvä juttu. Kieli oli helppolukuista ja selkeää ja aihealueet oli jaoteltu helposti löydettäväksi.”*

*”En ole aikaisemmin ollut vuorotyössä ja eri vuoroissa tehtävät työt oli helppo katsoa oppaasta.”*

*”Turvallisuuteen olisin halunnut lyhyesti, uhkaaviin tilanteisiin, olisin halunnut enemmän”*

Kun palautekysely oli tehty, opas päivitettiin ja ainoastaan turvallisuuteen lisättiin tietoa. Oppaan vaikutukset työntekijöille tulivat mielestäni selkeästi esille. Kaikki oppaalle asettamamme tavoitteet toteutuivat kehittämishankkeessa.

Tavoitteenamme oli myös taata asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu, kohdistaa asiakkaille oikea palvelu, oikeaan aikaan, oikeaan tarpeeseen. Tämän arvioitiin tein kyselyn osalle asiakkaista. Kysyin tuntevatko asiakkaamme turvapaikkaprosessin. Kysymyksen annoin heille asiakkaan äidinkielellä, ja selvensin kysymyksen tarkoittavan sitä mitä palveluita heidän on mahdollisuus saada yksikössämme ja saavatko he niistä riittävästi tietoa valvojilta. Vastauksista (Liite 4.) voidaan tehdä johtopäätökset, joiden mukaan sekä suomalaisten viranomaisten, Oriveden hätämajoitusyksikön johdon/hallinnon sekä työntekijöiden toimintaan asiakkaamme ovat erittäin tyytyväisiä, ja yhdenvertainen kohtelu näkyy toiminnassamme.

Oppaan vaikutukset, valvojien oman työn osaaminen ja ammatillisuus, näkyvät selkeästi asiakkaiden palautteesta. Palveluohjauksesta, vastuu asiakkaan saamista palvelusta kertovat Suominen ja Tuominen siten, että työntekijän tulee varmistaa asiakkaan saamat oikeat palvelut. Palveluohjauksellinen työote on menetelmä, joka varmistaa asiakkaan palveluiden pariin ohjaamisen ja sen koordinoimisen. (Suominen & Tuominen 2007, 14–17). Myös näistä asiakkailta saaduista vastauksista (Liite 4.) on selkeästi näkyvissä tavoitteemme hyvä saavuttaminen.

## 7.2 Työryhmän työskentelyn arviointi

Omalla kehittämistoiminnallamme on ollut vaikutusta valvojan työnkuvan selkiytymiseen, asiakkaiden tasapuoliseen kohteluun, tyytyväisyyteen oman työyhteisöömme ja me henkeen. Työn mielekkyys ja työssä viihtyvyys työyhteisösämme olivat oppaan tekovaiheessa edelleen uuden viehätysten vallassa, mutta oman toiminnan varmuus ja yhteisöllisyyden kokemukset olivat kasvattaneet luottamusta työntekijöiden välillä ja tukeuduimme toisiimme yhä enemmän. Moniammatillisuus ja oman työn ja työpanoksen merkitys asiakkaan tilanteeseen, turvapaikkaprosessin etenemisen johdosta aiheutuvan stressin ja arjen hallintaan on näkyvää. Toisaalta yhteistyökumppaneiden kanssa tehtävä työ ja vapaaehtoisten kanssa toimiminen selkiytyivät, kun oma rooli prosessissa ja yhteisössä on selvä. Yhteneväiset käytännöt, joita kehittämistoiminnallamme on luotu, toi myös turvallisuuden tunteen ja loi turvallisuutta. Poistamalla epävarmuuden omasta toiminnasta ja asiakkaiden tasapuolinen kohtelu ei aiheuta asiakkaille eriarvoisuuden tai epäreilouden tunnetta. Rytikangas toteaa, että jokainen ”pää” tuo oman lisänsä luomisprosessiin, uuden näkökulman, tavan ajatella ja ratkaista kyseessä oleva ongelma. Idea jalostuu ja kehittyy jokaisen mielipiteen ja idean myötä, hän jatkaa. Usein lupaavimmat innovaatioaihiot syntyvät monenlaisen osaamisen yhdistelmänä ja erilaisille rajapinnoille ja rakentuvat erilaisissa sosiaalisissa kontakteissa ja verkostoissa. (Rytikangas 2011, 135–137.)

Jatkuva kehittäminen on mielestäni elinikäiseen oppimiseen rinnastettavissa. Jokainen työyhteisön jäsen kasvaa ja kehittyy oman persoonansa kautta, toisia ihmisiä ja tilanteita kohdatessaan. Koska yksilö kehittyy, on väistämätöntä, että hänen toimintansa muuttuu ja vaikuttaa koko yhteisöön ja saa aikaan kehitystä. Sitä onko kehitys myönteistä vai ei, vaikuttaa kehityksen arviointi, arviointiin ja sen tuloksiin suhtautuminen, sekä kaikkien sitoutuminen yhteiseen myönteiseen kehitykseen. Seppänen-Järvelä & Vataja mukaan työyhteisön ja sen jäsenten näkökulmasta kehittämisen intressi ja käyttövoima sitoutuvat yksilöiden ammatillisen kasvun tarpeisiin ja organisaation perustehtävän hoitamiseen mahdolli-

simman hyvin. He jatkavat: Työyhteisö tarvitsee siis tasapainoista kehittämistä ja sisäistä uudistumista. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 187.)

Harvardin professoreiden tutkimukset korostivat yksilöä, kun taas suomalaisten tutkijoiden tulokset puhuvat yhteisöllisyyden puolesta. Onko kyseessä kulttuuriset, yhteiskunnalliset, erot vai tutkijoiden persoonasta johtuva ero? Vaikka Harvardin professorit ovat bisnes koulun professoreita, on työyhteisössä ja työssä viihtyminen sekä niihin sitoutuminen, kaikissa työpaikoissa yhtä tärkeää. Lähestymistapa on tutkimuksissa kovin erilainen, markkinatalouteen perustuva, yksilöä korostava ja yhteistyötä, vuorovaikutusta sekä jaettua johtajuutta korostava. Tavoitteet ovat kaikissa tutkimuksissa samat: työyhteisössä tapahtuva innovatiivinen toiminta, jonka avulla tulokset ovat näkyviä ja tuottavuus paranee.

Ryhmän muodostuminen ja siihen liittyvät haasteet vaikuttivat väistämättä oppaan tekemiseen. Työmme ja työyhteisömme olivat edelleen uusia, vain pari kuukautta yhdessä toiminut joukko. Olimme nyt tilanteessa, jossa paremmin tunsimme toisemme, ryhmäytymisessä kuohuntavaiheen ja yhteistoiminnan syntyminen vaiheiden välimaastossa. Roolit olivat alkaneet muodostua, ristiriitojen ratkaisutaidot eivät olleet vielä kehittyneet täyteen mittaansa, toisaalta työyhteisömme arvosti erilaisuutta, ja yhteiset käytännöt alkoivat vakiintua toiminnassamme ja yhteenkuuluvaisuuden tunne oli vahva. (Niemistö 2007, 160–167.)

### 7.3 Eettisten kysymysten pohdinta

Tasapuoliseen, asiakkaan aitoon tukemiseen kuuluu sopivassa määrin asiakkaan auttaminen. Näihin arkisiin tilanteisiin Opas valvojan työhön antaa myös varmuutta, joka lisää kaikkien turvallisuuden tunnetta. Liika auttaminen ja holhoaminen eivät auta asiakkaan sopeutumista suomalaisiin tapoihin. Esimerkiksi asiakas on varannut itselleen pyykkivuoron, näihin pyykkivuoroihin hakeminen, tai pyykkivuoron antaminen kuin sovittuna, normaaliin suomalaisen kerrostalon aikoina, ei ole asiakaslähtöistä toimintaa. Vaikka työntekijän olisi helppo pestä asiakkaan puolesta hänen pyykkinsä tai hakea asiakas omalle vuorolleen,

Suomessa arki toimi näin. Jos yksi valvoja antaa pyykkivuorot sovittuina aikoina ja toinen vaikka yöllä, saattaa asiakas luulla, kielteisen vastauksen saatuaan, että häntä kohtaan toimitaan epäreilusti verrattuna toiseen asiakkaaseen.

Asiakkaan syrjinnästä ja tasapuolisesta kohtelusta, itsenäisyydestä ja elämänhallinnasta, sekä asiakkaan yksityisyyden suojaamisesta kirjoitetaan myös Ammattina sosionomi -teoksessa osana ammattieettistä toimintaa (Mäkinen ym. 2011, 186–190).

Myös yhteiskunnalliset päätökset vaikuttavat eettiseen pohdintaan, koska ne on otettava toiminnassa huomioon. Hallituksen turvapaikkapoliittinen ohjelma julkaistiin 8.12.2015, joka kertoo yhteiskunnan ja hallituksen arvoista. Ohjelmassa esitetään muun muassa että, Hallinto-oikeuden tekemän kielteisen turvapaikkapäätöksestä valittavan henkilön on poistuttava maasta, jollei Korkein Hallinto-oikeus toisin määrää. Mitä tämä tarkoittaisi yksittäisen asiakkaan kannalta? Suomi on oikeusvaltio, ja jokaisella oikeuden päätökseen tyytymättömällä henkilöllä on valitusoikeus. Minne turvapaikanhakija menee valitusajaksi? Miten palaa takaisin, jos KHO muuttaa päätöksen? Ohjelmassa esitetään myös tiukennusta perheenyhdistämisen kriteereihin EU- perheenyhdistämisdirektiivin nojalla täysimääräisesti, edellytyksenä ainakin toimeentuloedellytys ja riippumattomuus sosiaalityöistä. Eikö tämä edesauta epätasa-arvoisuutta sekä yhteiskunnallisesti että globaalisti? Myös Itä-Suomen Yliopiston nuorempi tutkija Meri-Leppäkorpi pohtii Etnisten suhteiden ja kansainvälisen muuttoliikkeen tutkimuksen seura ry:n (ETMU) julkaisemassa artikkelissa hallituksen maahanmuuttopoliittisten toimenpiteiden vaikutusta hallinnan illuusioon ja tulee tulokseen ettei turvapaikanhakijoiden määriä voida kontrolloida lisäämällä kontrollia (Leppäkorpi 2015).

#### 7.4 Ammatillisen osaamisen kasvu

Sosionomin ydinosaamisen kompetenssialueiden avulla avaavat Rouhiainen-Valo, Rantanen, Hovi-Pulsa ja Tietäväinen Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisussa Sosionomin ammatti ja työ 2010–2025 - Havainnot ja päätelmiä

sosionomien profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Tutkimuksen mukaan sosionomin asiakastyön kompetenssialueeseen kuuluu tunnistaa oma ihmiskäsitys ja sen vaikutukset asiakastyöhön. Osaamisalueeseen kuuluvat myös turvallisen vuorovaikutussuhteen luominen asiakkaan kanssa, asiakkaan oman toiminnan vahvistaminen ja voimavarojen käyttöön ohjaaminen. Asiakkaan tukeminen ja ohjaaminen tavoitteellisesti, hänen omassa arjessaan on myös osa asiakastyön osaamisaluetta. Asiakastyössä tulee osata eri menetelmiä, ja oma reflektiivinen ajattelu on tärkeää, jotta tavoitteellisuus toteutuisi. (Rouhiainen-Valo ym. 2010, 18–19.)

Kehittämishankkeen aikana ja valvojan työtä tehdessä on oma ihmiskäsitys, ja sen vaikutukset asiakkaille olleet päivittäin jokaisessa kohtaamisessa läsnä. Jokaisen asiakkaan tasapuolinen kohtelu, palveluiden saatavuus kaikille, niin vapaaehtoisten järjestämä harrastustoiminta, kuin yksikkömme työntekijöiden ohjauksessa järjestetty toiminta, on ollut yksi keskeinen teema koko oppaantekoprosessin ajan. Kaikille asiakkaille on suunnattu toimintaa ja asiakas itse päättää osallistuuko hän näihin. Asiakkaan erilaiset tarpeet, kuten turvapaikkaprosessin aikaisen odottamisen haasteet tai aikataulujen noudattamiseen, on annettu tukea ja jokainen asiakas on pyritty ottamaan huomioon hänen lähtökohdistaan käsin.

Palvelujärjestelmäosaaminen on yksi sosionomin osaamisalueista. Sosiaalipalvelut tukevat asiakkaan hyvinvointia ja osallisuutta ja sosionomin tulee tietää niitä ohjaavat lait. Sosionomin tulee kyetä toimimaan sosiaalipalvelujen kentällä yhteistyössä muiden ammattilaisten kanssa ja olla kehittämässä palveluja alati muuttuvassa yhteiskunnassa. Myös palveluohjauksessa tulee osata erilaisia menetelmiä, jotta erilaiset ja eri elämänvaiheessa olevat asiakkaat sekä heidän palveluun ohjaus olisi tavoitteellista ja toimivaa. (Rouhiainen-Valo ym. 2010, 19.)

Omassa oppimisessani olen tällä alueella kehittynyt paljon. Voinkin sanoa, että osaan turvapaikkaprosessin ja siihen kuuluvat palvelut, sekä niiden pariin ohjaamisen hyvin. Asiakkaiden tukeminen turvapaikkaprosessin aikana ja eri yh-

teistyökumppaneiden kanssa toimiminen, sekä moniammatillinen yhteistyö ja sen osaaminen ovat lisääntyneet huomasti.

Asiakkaiden palveluiden erilainen tarve tulee ilmi myös Tilastokeskuksen julkaisemassa tutkimuksessa, joka käsittelee ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointia. Tutkimuksesta selviää, että pakolaisstatuksella, eli turvapaikanhakijoina tai kiintiöpakolaisina Suomeen saapuneiden joukossa korkeasti koulutettuja oli vuonna 2014 noin 18 %, 40 % oli korkeintaan suorittanut perusopetukseen rinnastettavan oppimäärän ja vajaa prosentti heistä ei ollut käynyt koulua lainkaan. Tutkimuksen osallistuneiden ikä oli 25–54 vuotta. (Sutela & Larja 2015, 29–41.)

Tämänkaltainen tieto oli käytännössäkin havaittavissa ja asiakastyössä sekä palveluohjauksellisessa työtöteessä oli huomioitava asiakkaan mahdollinen kielili-, ja lukutaito, oliko meillä yhteistä puhekieltä lainkaan vai osasiko asiakas hyvin toimittaa asioitaan englanniksi, hyötykö asiakas valmiiksi painetusta oppaista hänen omalla äidinkielellään. Kaikkiin asiakkaan prosessin aikaisiin palveluihin ja muihin toimintoihin oli ohjauksessa otettava huomioon asiakas, ja annettava riittävä ohjeistus niin, että asiakas sen ymmärtää, vaikka asiakas ei olisi osannut lukea lainkaan.

Nuorten turvapaikanhakijoiden mahdollisuudesta hyvään elämään Suomessa Pro gradu-tutkimuksen on tehnyt Päivi Holland (2013). Tutkimus sijoittuu syrjinnän ja syrjäytymisen ennaltaehkäisyyn. ”Sosiaalityön tavoitteena on tukea ja edistää ihmisten omien voimavarojen käyttämistä ja itsenäistä selviytymistä” Holland kirjoittaa ja jatkaa, ”Syrjäytymisen tematiikka on nostettu yhdeksi tärkeimmäksi yhteiskuntapolitiikan osa-alueeksi ja sen estämiseksi ja poistamiseksi on sekä kansallisia että EU laajuisia toimintasuunnitelmia.” Tutkimuksessa on haastateltu pakolaisstatuksen saaneita nuoria, jotka ovat tulleet Suomeen turvapaikanhakijoina. Turvapaikkaprosessia kuvataan tutkimuksessa välivaiheeksi, jossa ei ole yksilöä sitovia yhteiskunnan normeja. Vaihe on vaikea, koska ei voi elää lähtömaansa normien mukaan, eikä asiakkailla ole kokemuksen mukaan riittävästi tietoa suomalaisen yhteiskunnan normeista. Välitilavaiheesta ja sen raskaudesta Holland toteaa, että jatkuvassa epävarmuudessa eläminen vaikut-

taa niin, ettei tulevaisuutta voi suunnitella, koska oleskeluluvan saaminen on epävarmaa. Tämä epävarmuudessa eläminen vaikuttaa vahvasti niihin tekijöihin, joita yleisesti pidetään hyvän elämän mittareina. Omaan elämäänsä ei voi vaikuttaa, koska lähes kaikki tulevaisuuteen vaikuttavat päätökset ovat muiden käsissä. Holland kirjoittaa tutkimuksessaan siitä, kuinka tärkeää alkuvaiheen vastaanotto on syrjäytymisen ehkäisyn kannalta. Luottamus viranomaisiin, yhteiskuntaa kohtaan rakentuu tälle luottamukselle, Luottamus on Hollandin mukaan sellaista yhteistä hyvää, johon molemmat voivat sitoutua. Luottamus kasvaa hyvän työskentelyn tuloksena. Alkuvaiheen vastaanotolla, inhimillinen ja tukeva kohtaaminen ovat ensiarvoisen tärkeitä. Yksilön suhde ympäröivään yhteiskuntaan auttaa syrjäytymisen ehkäisyssä. (Holland 2013).

Uusi Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301) korostaa ennaltaehkäisyä. Lain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia. Asiakkaiden tulee saada tarpeenmukaista, riittävää ja laadukasta sosiaalipalvelua yhdenvertaisin perustein. Asiakaskeskeisyys tarkoittaa sitä että asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä on vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, mitkä asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla.

Kehittämishankkeen koen itse onnistuneen erittäin hyvin ja asiakaskeskeisyys oli toiminnassamme selkeästi läsnä. Sekä perehdytys, että sen onnistumisen tuloksena asiakkaiden saama palveluun ohjaus ja tasapuolinen kohtelu toteutuivat. Tavoitteet, jotka kehittämishankkeelle määrittelimme, toteutuivat.

Ammatillista kasvua olen kokenut myös projektityöskentelystä ja sen raportoinnista. Oriveden hätämajoitusyksikön vastaava ohjaaja antoi palautetta myös tästä kehittämishankkeeni raportista. Hänen palautteensa oli: *”Erittäin hyvä raportti, ja itse oppaasta on suuri apu toiminnassa olevalle vastaanottokeskukselle”*.



## LÄHTEET

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 26.6.2013/N:o 604

European Commission. Eurostat. Products Press Releases. Record number of over 1.2 million asylum seekers registered in 2015. Viitattu: 21.4.2016  
<http://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-press-releases/-/3-04032016-AP>

Hirsijärvi, S & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

Holland, P. 2013. Tutkimus nuorten turvapaikanhakijoiden mahdollisuudesta hyvään elämään Suomessa. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Saatavilla myös:  
<http://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61481>

Juuti, P. 2013. Jaetun johtajuuden taito. Juva: PS-kustannus.

Jäppinen, A-K. 2012. Onnistu yhdessä. Työyhteisön kehittämisen 10 avainta. Juva: PS-kustannus

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta. 17.6.2011/746

Leppäkorpi, M. 2015. Hallituksen maahanmuuttopolitiikka ja hallinnan illuusio. ETMU. Viitattu: 23.5.2016. <http://etmu.fi/hallituksen-maahanmuuttopolitiikka-ja-hallinnan-illuusio/>

Maahanmuuttovirasto. 2015. Lehdistötiedotteet. Maahanmuuttoviraston vuosi 2015 oli poikkeuksellinen. Viitattu: 22.4.2016.  
[http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/maahanmuuttoviraston\\_vuosi\\_2015\\_oli\\_poikkeuksellinen\\_66191](http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/maahanmuuttoviraston_vuosi_2015_oli_poikkeuksellinen_66191)

Maahanmuuttovirasto. 2015. Lehdistötiedotteet. Vastaanottokeskuksissa opastetaan turvapaikanhakijoita suomalaisen yhteiskuntaan. Viitattu: 21.5.2016  
[http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/vastaanottokeskuksissa\\_opastetaan\\_turvapaikanhakijoita\\_suomalaiseen\\_yhteiskuntaan\\_62048](http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/vastaanottokeskuksissa_opastetaan_turvapaikanhakijoita_suomalaiseen_yhteiskuntaan_62048)

Maahanmuuttovirasto. 2015. Medialle. Tiedotteet. Lehdistötiedotteet. Mitä uutta vastaanotto-keskus tuo paikkakunnalle. Viitattu: 21.4.2016.  
[http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/mita\\_vastaanottokeskus\\_tuo\\_paikkakunnalle\\_61880](http://www.migri.fi/medialle/tiedotteet/lehdistotiedotteet/lehdistotiedotteet/1/0/mita_vastaanottokeskus_tuo_paikkakunnalle_61880)

Maahanmuuttovirasto. 2016. Etusivu. Tietoa muualla. Lainsäädäntö. Viitattu: 21.4.2016  
[http://www.migri.fi/tietoa\\_muualla/lainsaadanto](http://www.migri.fi/tietoa_muualla/lainsaadanto)

Maahanmuuttovirasto. 2016. Tietoa turvapaikanhakijalle. Näin turvapaikkahakemus etenee. Viitattu: 12.5.2016.  
[http://www.migri.fi/download/16436\\_tietoa\\_tphakijalle\\_fi.pdf?2376edc5145ad388](http://www.migri.fi/download/16436_tietoa_tphakijalle_fi.pdf?2376edc5145ad388)

Maahanmuuttovirasto. Etusivu. Sanasto. 2016. Viitattu: 21.4.2016  
[http://www.migri.fi/medialle/sanasto#T\\_fi](http://www.migri.fi/medialle/sanasto#T_fi)

Maahanmuuttovirasto. Medialle. Tilastot. 2016. Viitattu: 21.4.2016  
[http://www.migri.fi/download/64996\\_Tilastograafit\\_2015\\_valmis.pdf?812cda057063d388](http://www.migri.fi/download/64996_Tilastograafit_2015_valmis.pdf?812cda057063d388)

- Maahanmuuttovirasto. Vastaanoton strategia. Saatavilla myös: [http://www.migri.fi/download/62120\\_Vastaanoton\\_strategia\\_2020.pdf?2c7dcfdac6bed288](http://www.migri.fi/download/62120_Vastaanoton_strategia_2020.pdf?2c7dcfdac6bed288)
- Maslow, A. 1943. A theory of human motivation. Viitattu: 16.5.2016 <http://psychcentral.com/classics/Maslow/motivation.htm>
- Mönkkönen, K. & Roos, S. 2010. Työyhteisötaidot. Kuopio: Oy UNIpress Ab.
- Niemistö, R. 2007. Ryhmän luovuus ja kehitysehdot. Tampere: Tammer-Paino
- Nobel, C. 2013. First minutes are critical new-employee orientation. Viitattu: 19.11.2015 <http://hbswk.hbs.edu/item/first-minutes-are-critical-in-new-employee-orientation>
- Pakolaisneuvonta. 2013. Turvapaikanhakijan asema Suomessa. Viitattu: 12.5.2015 <http://www.pakolaisneuvonta.fi/index.html?lid=66&lang=suo>.
- Perusopetuslaki. 21.8.1998/628.
- Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Työkirja ammattikorkeakouluun. Joensuu: e-oppi.
- Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat. Viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Reikko, K. & Salonen, K. & Uusitalo, I. 2010. Puun ja kuoren välissä. Lähijohtaminen sosiaali- ja terveysalalla. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Rouhainen-Valo, T. & Rantanen, T. & Hovi-Pulsa, L. & Tietäväinen, S. 2010. Kompetenssit sosionomin ydinosaamisen avaajina. Julkaisussa: Viinämäki, L. (toim.) 2010 Sosionomin ammatti ja työ 210-2025- Havaintoja ja päätelmiä sosionomien (AMK ja YAMK) profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 3/2010. 9-37 Saatavilla myös: <http://www.tokem.fi/Suomeksi/Tutkimus-ja-kehitys/Julkaisut/Julkaisusarjat/Sarja-A-Tutkimukset?itemid=1193&showlocation=62fc5737-b46e-4d74-936f-a8fb051673e4>
- Rytikangas, I. 2011. Kehity ja jaksa tiimissä. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön – opas opiskelijoille, opettajille ja TKI –henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla myös: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>
- Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (toim.) 2009. Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. Juva: PS-kustannus
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Turvapaikanhakijoiden sosiaaliturva ja palvelut Suomessa. Viitattu: 12.5.2016 <http://stm.fi/turvapaikanhakijoiden-palvelut>
- Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Ammattieettinen lautakunta.
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.
- Suomen Pakolaisapu. 2016. Sanasto. Yleisimmin käytetyt termit. Viitattu: 21.4.2016 <http://pakolaisapu.fi/pakolaisuus/sanasto/>
- Suomen perustuslaki. 11.6.1999/731.
- Suominen, S & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami oy

Sutela, H. & Larja, L. 2015 Ulkomaalaistaustaisessa väestössä paljon korkeasti ja paljon matalasti koulutettuja. Julkaisussa: Nieminen, T. & Sutela, H. & Hannula, H. 2015. Ulkomaista syntyperää olevien työ ja hyvinvointi Suomessa 2014. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu: 23.5.2016 [http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/yyti\\_uso\\_201500\\_2015\\_16163\\_net.pdf](http://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/yyti_uso_201500_2015_16163_net.pdf)

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy

Työturvallisuuskeskus. 2015 Perehdyttäminen ja työnopastus. Viitattu: 23.10.2015 [http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu/perehdyttaminen\\_ja\\_tyonopastus](http://www.tyoturva.fi/tyosuojelu/perehdyttaminen_ja_tyonopastus)

Työturvallisuuslaki. 23.8.2002/738.

UNCHR. Convention and protocol relating to the status of refugee. 2–25.7.1951. Saatavilla myös: <http://www.unhcr.org/3b66c2aa10.html>

UNCHR. Global trends. Forced displacement in 2014. Viitattu: 4.10.2015 [http://www.unhcr.org/cgi-bin/txis/vtx/home/opendocPDFViewer.html?docid=556725e69&query=unaccompanied\\_refugees\\_in\\_2014](http://www.unhcr.org/cgi-bin/txis/vtx/home/opendocPDFViewer.html?docid=556725e69&query=unaccompanied_refugees_in_2014)

UNCHR. Mid Year Trends. June 2015. Viitattu: 21.4.2016 <http://www.unhcr.org/56701b969.html>

Valtioneuvosto. 2015. Hallituksen turvapaikkapoliittinen toimenpideohjelma. Viitattu: 23.5.2016. <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1058456/Hallituksen+turvapaikkapoliittinen+toimenpideohjelma+8.12.2015/98990892-c08e-4891-8c23-0d229f1d6099>

Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/ 1324.

Yle. 2015. Uutiset. Viitattu: 12.5.2016. [http://yle.fi/uutiset/sprn\\_vastaanottokeskukset\\_tyollistavat\\_1\\_300\\_ihmistä\\_tarve\\_tyontekijoille\\_kasvaa\\_edelleen/8362660](http://yle.fi/uutiset/sprn_vastaanottokeskukset_tyollistavat_1_300_ihmistä_tarve_tyontekijoille_kasvaa_edelleen/8362660)



## JOHDANTO

Turvapaikanhakijoiden vastaanotolla tarkoitetaan turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksia ja niiden järjestämien vastaanottopalveluiden kokonaisuutta. Myös lapsille tarkoitettut ryhmäkodit ja tukiasuntolat ovat vastaanottokeskuksia. Vastaanottokeskusten lisäksi vastaanottojärjestelmään kuuluu Maahanmuuttoviraston vastaanottoyksikkö, joka vastaa koko järjestelmän ohjauksesta, suunnittelusta ja valvonnasta. Vastaanottopalveluilla tarkoitetaan majoitusta, sosiaali- ja terveystalvveluja, toimeentulon turvaamista, tulkkausta ja työ- ja opintotoimintaa.

Vastaanottojärjestelmä on yhdenmukainen. Se tarjoaa asiakkailleen ihmisarvoisen kohtelun sekä toimivat ja yhdenmukaiset palvelut vastaanottokeskuksesta riippumatta. Asiakkailta on valmiudet turvapaikkaprosessin jälkeiseen aikaan. Vastaanottopalvelut edistävät asiakkaiden hyvinvointia, arjessa selviytymistä ja omatoimisuutta. (Maahanmuuttovirasto)

Tämä opas on tarkoitettu Orivedellä toimivan Tampereen kaupungin ylläpitämän hätämajoitusyksikön valvojien työn perehdytyksen yhdeksi välineeksi. Oppaassa on kerrottu, miten turvapaikanhakija-asiakkaillemme Orivedellä palvelut on järjestetty. Myös muu toiminta on pyritty avaamaan työn helpottamiseksi ja muistin tueksi. Oppaan ovat koonneet Oriveden valvojat yhteisöllisesti.

Palaveri 12.12.2015

Läsnä: Vastaava ohjaaja ja valvojat

- Keskustelua oppaasta, sen eri vaiheista, missä kukakin valvoja tällä hetkellä on ja mitä tietoa tarvitsee lisää, jotta oma osuus olisi hyvä.
- Mikä oma kenttä on sosiaalipalvelujen tuottamisessa
- Työjako uusiksi, työparina tai yksin tai koko tiimi:

Keskustelua aihealueittain, selvennystä mietintää..

- ✓ Yhteistyökumppaneita; vapaaehtoisminnassa olevia järjestöjen kartoitus ja laajennus
- ✓ Sähköpostin selaus ja siitä etsiminen, viranomaisyhteistyö, asiakkaan muutto
- ✓ Lastenhoidon eri tarpeet. Keskustelua onko jokin tarve suurempi kuin toinen.
- ✓ Kiinteistöhuoltoon kuuluvat
- ✓ Koulu miten menee kummassakin eri lapset ja aikuiset
- ✓ Vartijat, terkka, tulkki,
- ✓ Työparipöiminta
- ✓ Oppaan päivitys. Kuka. Miten usein? Harrastukset ja vapaaehtoisten viikko aktiviteettilistan päivitys.

Työvuorojen suunnittelua

Kysymys valvojille, jonka lähetin kaikille opasta tekeville valvojille, vastaavalle ohjaajalle, sekä uudelle työntekijälle:

Miten oppaan tekeminen/käyttäminen on vaikuttanut oman työn osaamiseen?  
Onko oppaan käyttäminen helppoa ja löytyykö siitä tarvittava tieto helposti?

*Käännös: arabia-suomi*

### **Kuinka turvapaikkaprosessi etenee?**

Turvapaikkaprosessin aikana on kolme haastattelua. Ensimmäisessä haastattelussa poliisi selvittää henkilön kansalaisuuden ja samalla otetaan sormenjäljet.

Toisessa haastattelussa allekirjoitat poliisin laatiman pöytäkirjan sinun omasta kertomuksesta. Kolmas haastattelu järjestetään maahanmuuttovirastossa ja sen jälkeen päätöksen odottelu, joko turvapaikanhakemuksesi hyväksytään tai hylätään ja karkotetaan maasta.

---

Suomalaiset viranomaiset kohtelevat hyvin turvapaikanhakijoita. Turvapaikanhakija saa ruokaa ja todella mukavan asunnon, riippumatta mikä sinun kansalaisuutesi tai etninen taustasi on.

---

Suomalaiset viranomaiset kunnioittavat turvapaikanhakijaa ja hänelle kuuluvia oikeuksia. He tietävät, että hänen elämä on vaarassa ja sen takia hakenut turvapaikkaa. Turvapaikanhakijaa kohdellaan todella suurella kunnioituksella.

---

Turvapaikanhakija saa todella hyvän hoidon ja kunnioituksen Suomen viranomaisilta. Häntä arvostetaan turvapaikanhakijana, häntä hoidetaan ja suojellaan todella hyvin. Turvapaikanhakija on velvollinen noudattamaan Suomen lakeja ja elää suomalaisten kanssa suurella kunnioituksella.

---

Kiitos hyvästä kohtelusta. Te olette todella reiluja kanssamme, me arvostamme sitä. Huomaamme teidän ponnistuksenne ja olemme siitä iloisia. Yritätte toteuttaa kaiken mitä pyydämme. Kiitos ja kunnioitus. *(Allekirjoitukset)*

---

Alussa puhumme Oriveden vastaanottokeskuksesta. Vastaanottokeskuksen ohjaajat toimivat hyvin ja erinomaisesti turvapaikanhakijoiden kanssa. He yrittävät toimittaa kaikki mitä me tarvitsemme.

Voin sanoa, että melkein kaikki turvapaikanhakijat, jotka asuvat tässä vastaanottokeskuksessa, ovat todella tyytyväisiä. Haluamme kiittää paljon kaikkia keskuksen ohjaajia ja keskuksen hallintoa. Oriveden asukkaat ovat myös käyttäytyneet hyvin meidän kanssa. Kenenkään kanssa ei ole tullut minkäänlaista ongelmaa siitä lähtien kun tulimme Suomeen tähän päivään asti.

Vastaanottokeskuksen johtaja (■■■■■) on melkein sama kuin kaikkien äiti. Hän toimii todella hyvin ja loistavasti. Haluamme kiittää häntä kaikesta. Hän ansaitsee kunniaa ja arvostamista. Kunnia ja arvostus myös vastaanottokeskuksen henkilökunnalle. He tekevät paljon töitä meitä varten. Asuinpaikka on todella erinomainen ja Orivesi on tosi kaunis kaupunki.

Elämme täällä rauhassa. Paras asia tässä kaupungissa on se, että kaupungin asukkaat ovat valmiita yhteistyön meidän kanssa. Toivomme, että turvapaikka-prosessi etenee niin, että saamme oleskeluluvat tässä kauniissa maassa. Sen jälkeen integroidumme tässä hyvässä yhteiskunnassa, opimme suomen kieltä ja kulttuuria. Ystävällisin terveisin.

---

*Käsinkirjoitetuista arabiankielisistä teksteistä suomennettu Pirkanmaan tulkki-keskuksessa*

16.2.2016.