



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Palveluprosessien mallintaminen

## Espoon maahanmuuttajapalveluissa

Johanna Harjunkoski

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Palveluprosessien mallintaminen Espoon maahanmuuttajapalveluissa

Harjunkoski, Johanna 1601572  
Sosiaalisen kuntoutuksen ja  
terveyden edistämisen johtaminen  
ja kehittäminen (YAMK)  
Opinnäytetyö  
Maaliskuu, 2018

Sosiaalisen kuntoutuksen ja terveyden edistämisen johtaminen ja kehittäminen  
Sairaanhoidaja (YAMK)

Harjunkoski, Johanna

### Palveluprosessien mallintaminen Espoon maahanmuuttajapalveluissa

Vuosi 2018 Sivumäärä 63

---

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Espoon maahanmuuttajapalveluiden kanssa. Espoossa oleskeluluvan saaneet maahanmuuttajat saavat alkuvaiheen ohjausta ja neuvontaa kunnan sosiaali- ja terveystyöntekijöihin sekä maahanmuuttajia koskeviin erityiskysymyksiin Espoon maahanmuuttajapalveluista. Maahanmuuttajapalveluiden toiminta laajeni merkittävästi vuoden 2015 aikana turvapaikanhakijoiden lisääntyneen määrän vuoksi. Tästä syystä työntekijöiden määrä lähes kaksinkertaistui, työyhteisö siirtyi suurempiin toimitiloihin ja työtä jouduttiin organisoimaan uudella tavalla. Opinnäytetyön tavoitteet muodostuivat yhteisessä keskustelussa johtavien työntekijöiden kanssa maahanmuuttajapalveluiden tarpeiden pohjalta; asiakkaiden palveluprosesseja ei ollut aikaisemmin kuvattu yksikössä ja niiden kuvaaminen nähtiin tarpeellisena organisaatiossa tapahtuneiden muutosten vuoksi.

Opinnäytetyön teoriaosuus muodostuu kotoutumisen tarkastelusta ilmiönä, kotoutumisesta ja siihen liittyvästä toiminnasta sekä prosessien mallintamisesta työn kehittämisen näkökulmasta ja mallinnuksien teknisestä toteuttamisesta.

Opinnäytetyön lähestymistapa on kehittävä prosessinarviointi. Arviointikysymykset ovat kuinka maahanmuuttajan tulovaiheen palveluprosessi muodostuu ja mitä hyötyä palveluprosessin kuvaamisella on työn kehittämisen näkökulmasta. Aineisto kerättiin toteuttamalla kaksi kertaa moniammatillinen työryhmätyöskentely, jonka yhteydessä muodostettiin asiakkaan palveluprosessi käyttäen työtapana palvelumuotoilussa käytettyä palvelun blueprint menetelmää. Lisäksi tapasin neljä kertaa maahanmuuttajapalveluiden johtavien työntekijöiden kanssa. Kutsun työssäni näitä tapaamisia mallinnuskeskusteluiksi. Niiden yhteydessä tuotettuja malleja analysoitiin, arvioitiin ja muokattiin tarpeen mukaan. Prosessin mallintamiseen liittyvää aineistona toimivat myös yksikön sisäiset dokumentit ja palveluohjeet. Aineiston analyysin tapa oli sisällönanalyysi ja teemoittelun kautta tapahtuva prosessin mallintaminen.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi kolme mallinnettua palveluprosessia. Ensimmäinen on perheen ja yksin tulleen aikuisen maahanmuuttajan tulovaiheen palveluprosessi. Toinen on perheen yhdistämisen tulovaiheen palveluprosessi ja kolmas on palveluprosessin toinen osa. Kaksi ensimmäistä ovat yksityiskohtaisia palveluprosessin kuvauksia, kun taas kolmas kuvaa maahanmuuttajan palveluprosessia laajempaan kokonaisuuteen.

Palveluprosessin alkuvaiheen todettiin kuvaavan hyvin kuvattujen asiakasryhmien tulovaihetta. Palveluprosessin toisen osan kuvaus jäi hyvin yleiselle tasolle. Toisen osan kuvaus jäi yksikön käyttöön jatkokehitettäväksi. Kuvauksia aiotaan hyödyntää yksikössä perehdytyksen yhteydessä ja toiminnan kuvaamisessa ulkopuolisille tahoille. Suurimmaksi hyödyksi työn kehittämisen näkökulmasta nähtiin keskustelun avaaminen asiakastyön palveluprosessin laajasta kokonaisuudesta ja tätä kautta kehittämistoiminnan eteenpäin vieminen.

Asiasanat: Kotoutuminen, kotouttaminen, prosessit, työn kehittäminen, prosessin arviointi

Harjunkoski, Johanna

### Modelling service processes in Espoo immigrant services

Year	2018	Pages	63
------	------	-------	----

---

The thesis was done in co-operation with Espoo immigrant services. In Espoo, an immigrant with a residence permit receives initial counselling on the municipal social and health services and on special issues concerning immigrants in Espoo immigrant services. The operation of immigrant services was significantly expanded due to the increased number of asylum seekers in 2015. For this reason, the number of employees nearly doubled, the working community moved to larger premises and work had to be organized in a new way. The objectives of the Master's Thesis were formed in a joint discussion with leading employees of the immigrant services based on the needs of the unit. Customer service processes had not been previously described in the unit and their description was considered necessary because of the changes in the organization.

The theoretical part of the Master's thesis consists of examining integration as a phenomenon, integration as a service and activities related to it. I examine process modelling from the perspective of work development and the technical implementation of modelling.

The approach in the thesis is developmental process evaluation. The evaluation questions are how the service process of the immigrant's initial phase is formed and what is the benefit describing the service process from a work development point of view. The material was collected by carrying out a multidisciplinary working group twice during, which the customer service process was formed using a method used in service design called service blueprinting. We also met four times with the leading employees of the immigrant services. I refer to these meetings as modelling discussions. The models produced were analysed, evaluated and modified as needed in these situations. The unit's internal documents and service instructions were also used in the modelling of the process. The material was analysed with content analysis and the process was modelled through thematic analysis.

Three modelled service processes emerged as the output of the thesis. The first is the service process of the initial stage of a family and a single adult immigrant. The second is the service process of the initial stage of family reunification and the third is the second part of the service process. The first two are detailed descriptions of the service process, while the third is a wider image of the immigrant's service process as a whole.

The modelling of the initial stage was considered to represent the customer service process well. The modelling of the second part of the service process stayed in a general level. The second part the service process was left to the immigrant service unit for further development. The modelled processes will be utilized in the unit in orientation and in describing activities to external parties. The most important benefit from the perspective of work development, was the opening of discussion considering the wide entity of the service processes for immigrants and through this, the promotion of developmental activities in the unit.

Keywords: Integration, Integration related services, processes, work development, process evaluation

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Teoreettinen tausta.....	7
2.1	Kotoutuminen.....	8
2.1.1	Aikuinen maahanmuuttaja.....	10
2.1.2	Perhe .....	11
2.1.3	Perheenyhdistäminen.....	13
2.2	Kotouttaminen.....	14
2.3	Kohdeorganisaatio ja pääkaupunkiseudun kotouttamistyön yksiköt .....	17
2.4	Kotouttamisen alkuvaihe ja kotouttamista edistävät toimenpiteet .....	18
2.4.1	Perustieto suomalaisesta yhteiskunnasta .....	19
2.4.2	Ohjaus ja neuvonta .....	20
2.4.3	Alkukartoitus.....	22
2.4.4	Kotoutumissuunnitelma .....	22
2.5	Prosessien mallintaminen.....	23
2.5.1	Prosessityöskentely työn kehittämisen näkökulmasta .....	23
2.5.2	Prosessien mallintaminen toimintana .....	26
3	Työn tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	28
4	Menetelmät ja aineisto.....	29
4.1	Arviointitutkimus.....	29
4.2	Aineiston hankinta .....	33
4.2.1	Mallinuskeskustelut.....	34
4.2.2	Työryhmätyöskentely.....	35
4.2.3	Asiakirjat ja dokumentit.....	37
4.3	Aineiston analyysi.....	37
5	Tulokset .....	41
5.1	Mallinuskeskustelut .....	42
5.2	Työryhmätyöskentely.....	43
5.3	Prosessikuvaukset .....	44
5.3.1	Maahanmuuttajan tulovaiheen palveluprosessi.....	44
5.3.2	Perheenyhdistämisen alkuvaiheen palveluprosessi.....	47
5.3.3	Palveluprosessin toinen osa .....	48
6	Eettiset kysymykset ja luotettavuus .....	50
7	Yhteenveto .....	51
	Lähteet .....	53
	Kuviot .....	59
	Liitteet.....	60

## 1 Johdanto

Turvapaikanhakijoiden määrä Suomessa lisääntyi vuonna 2015 merkittävästi. Vuonna 2014 Suomesta haki turvapaikkaa 3651 henkilöä, kun taas vuonna 2015 määrä oli 32 476. (VALKO II, 10.) Turvapaikanhakijoiden määrä siis kasvoi Suomessa noin 10-kertaiseksi aiempiin vuosiin verrattuna. Tämä merkittävä kasvu haastoi turvapaikanhakijoiden vastaanottojärjestelmän ja aiheutti muutostarpeita kotoutumiseen liittyviin toimintoihin. (Rikander ym. 2017,5.)

Espoossa oleskeluluvan pakolaisstatuksella saanut maahanmuuttaja saa alkuvaiheen ohjausta ja neuvontaa kunnan sosiaali- ja terveystalouteihin sekä maahanmuuttajia koskeviin erityiskysymyksiin Espoon maahanmuuttajapalveluista (Espoon kaupunki 2016). Maahanmuuttajapalveluiden toiminta laajeni merkittävästi vuoden 2016 aikana turvapaikanhakijoiden lisääntyneen määrän vuoksi. Tästä syystä työntekijöiden määrä lähes kaksinkertaistui, työyhteisö siirtyi suurempiin toimitiloihin ja työtä jouduttiin organisoimaan uudella tavalla. Lisääntyneen asiakasmäärän vuoksi työntekijöiltä vaaditaan yhä enenevässä määrin asiakasprosessin syvällistä ja nopeaa ymmärtämistä sekä eri toimijoiden ja ammattiryhmien välisten vastuualueiden hahmottamista.

Opinnäytetyön tavoitteeksi muodostui maahanmuuttajapalveluiden eri asiakassegmenttien tulovaiheen palveluprosessin mallintaminen sekä prosessin kuvaamisen avulla asiakas- ja palveluprosessien kehittäminen ja selkeyttäminen. Tutkimuksessa hyödynnettiin palvelumuotoilun menetelmiä, jotka ovat suosittuja myös julkisen sektorin kehittämistyössä. Palvelumuotoilu on tapa kehittää aitoa asiakaskeskeisyyttä niin, että käyttäjän tarpeet tulevat syvällisesti ymmärretyksi. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 71.) Palveluprosessin mallintamisessa käytettiin alkuvaiheessa palvelun blueprint työtapaa, jonka jälkeen lopulliset palveluprosessit kuvattiin Microsoft Visio työkalulla. Palveluprosessin mallintaminen toteutettiin johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa toteutetuissa mallinnuskeskusteluissa, yksikön työntekijöiden kanssa toteutetuissa työryhmätyöskentelyissä sekä dokumenttiaineiston perusteella.

Opinnäytetyö toteutettiin arviointitutkimuksena, jossa lähestymistapana oli kehittävä prosessiarviointi. Arviointia ohjasivat kysymykset prosessikuvauksen hyödyllisyydestä työn kehittämisen näkökulmasta sekä kysymys siitä, kuinka pakolaisen tulovaiheen prosessi muodostuu. Tavoitteena on jälkimmäisen yhteydessä avata kysymystä mitä prosessissa tapahtuu ja kuinka se muodostuu? Arviointi kohdistuu siis konkreettiseen tuotokseen, eli prosessikuvauksiin sekä tuotoksen yhteydessä tapahtuneeseen toimintaan.

Tulovaiheen palveluprosessista tehdyt prosessikuvaukset jäävät maahanmuuttajapalveluiden käyttöön käytännön työvälineeksi.

## 2 Teoreettinen tausta

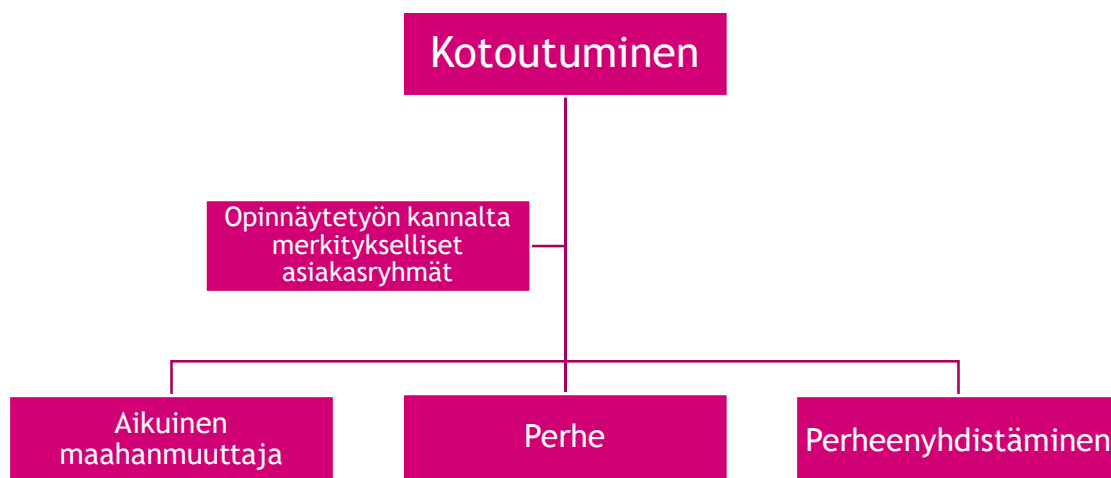
Työni teoreettinen tausta koostuu kolmesta pääosasta. Ensimmäinen ja toinen osa käsittelevät kotoutumista ja kotouttamista. Käsitteinä ja sisällöllisesti kotoutuminen ja kotouttaminen eroavat toisistaan. Kotoutumisen tavoitteena on, että maahanmuuttaja kokee olevansa yhteiskunnan täysivaltainen jäsen, joka omaa uudessa kotimaassaan elämiseen tarvittavia tietoja ja taitoja. Kotouttamisella puolestaan tarkoitetaan viranomaistoimenpiteitä, joilla yksilön kotoutumista edistetään hyvinvoinnin, terveyden, koulutuksen ja työllisyyden lisäämisen keinoin. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Ensimmäisessä osassa luon yleiskuvaa kotoutumisesta ilmiönä sekä siihen liittyvistä yksilöllisistä ja yhteisöllisistä prosesseista. Lisäksi käsitteelen kotoutumisen näkökulmasta asiakasryhmät, joiden tulovaiheen palveluprosessit mallinnettiin opinnäytetyössäni. Ryhmät ovat aikuinen maahanmuuttaja, perhe ja perheenyhdistäminen.

Toinen osa käsittelee maahanmuuttajien kotouttamiseen tähtäävää toimintaa. Sen yhteydessä käyn läpi kotoutumispolitiikan suuntaviivoja esittelemällä valtion ja kuntien kotouttamisohjelmien päätavoitteita. Esittelen kohdeorganisaation toimintaa sekä käsitteelen myös muista pääkaupunkiseudun kotouttamistyön yksiköitä. Kotouttamiseen toimintana liittyy kotouttamislaki sekä sen pohjalle rakentuvat kotouttamisen alkuvaiheen palvelut.

Kolmannessa osuudessa käsitteelen prosessien mallintamista sosiaalialan työn kehittämisen näkökulmasta sekä niiden prosessikuvausten konkreettisenä tuottamisena.

## 2.1 Kotoutuminen



Kuva 1 Kotoutumisen teoriaosio

Kotoutumislainsäädännössä (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386) kotoutuminen määritellään maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteiseksi kehitykseksi, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla, kun tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen. Kotoutuminen on siis kaksisuuntaista, ihmisten ja väestöryhmien välistä vuoropuhelua ja yhteistoimintaa arjessa. (VALKO II, 9). Kotoutuminen voidaan myös määritellä tapahtumaketjuksi, jossa maahanmuuttaja oppii tietoja, taitoja ja toimintatapoja sekä luo uusia sosiaalisia verkostoja. Näiden avulla hän tulee osalliseksi ympäröivässä yhteiskunnassa. Kotoutumisen edellytyksenä on, että valtaväestön asenteen ja toimintatavat mahdollistavat sen. (Alitolppa-Niitamo ym. 2013,7.)

Uuteen kulttuuriin sopeutumista on kuvattu erilaisten kulttuurin sopeutumisten mallien avulla. Useimmat mallit kuvaavat sopeutumisprosessia toimintana, jossa maahanmuuttajat muokkaavat toiminta- ja ajattelutapojaan uuteen kulttuuriin sopivaksi. Toinen näkökulma on sopeutumisen tarkastelu jatkuvana, vuorovaikutteisena prosessina jossa sekä maahantulijoilta että siellä asuvilta vaaditaan sopeutumista ja mukautumista uuteen tilanteeseen. (Pietilä 2013, 48.)

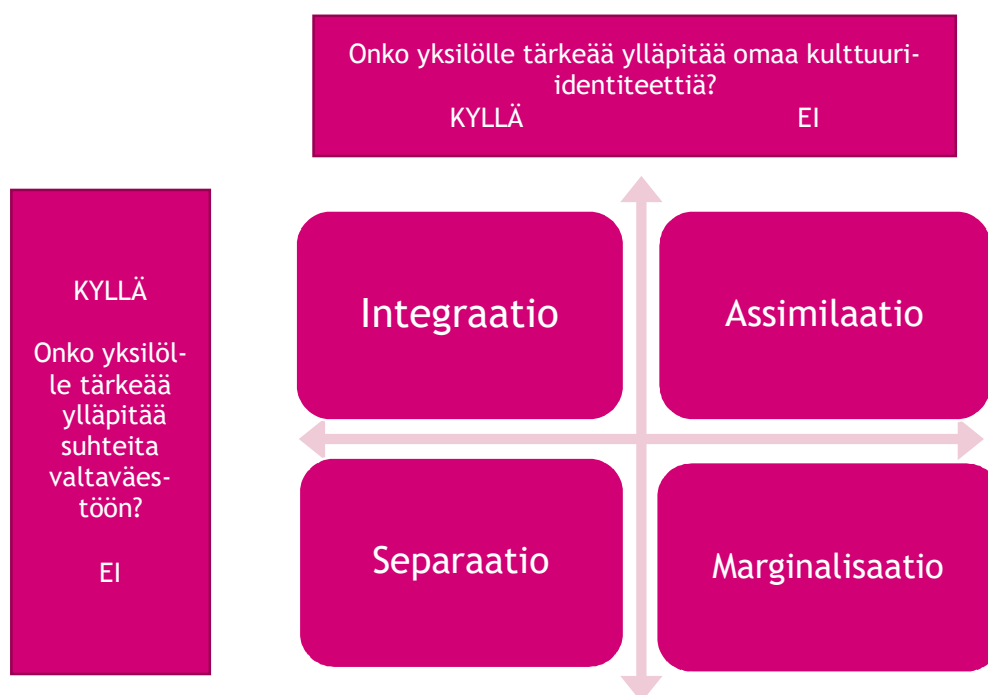
Kotoutumisen käsitteen sisällä voidaan puhua rakenteellisesta kotoutumisesta, kulttuurisesta kotoutumisesta, vuorovaikutuksellisesta kotoutumisesta ja identifioivasta kotoutumisesta. Rakenteellinen kotoutuminen tarkoittaa yksilöiden ja ryhmien sijoittumista ja osallistumista yhteiskunnan eri osa-alueille ja instituutioihin. Näitä ovat esimerkiksi työmarkkinat ja laajemmin yhteiskunnan taloudelliset rakenteet, opetuksen ja koulutuksen järjestelmät, terveys ja hyvinvointi sekä kansalaisuus ja poliittinen osallistuminen. Kulttuurinen kotoutuminen viittaa sellaisten tietojen, kulttuuristen standardien ja osaamisen hankkimiseen ja omaksumi-



seen, jotka ovat välttämättömiä vuorovaikutuksessa yhteiskunnan kanssa. Vuorovaikutuksellinen kotoutuminen on sosiaalisissa suhteissa tapahtuvaa, ihmisten yhteistä kiinnostusta ja sosiaalisten verkostojen ja suhteiden rakentamista. Vuorovaikutuksellista kotoutumista on esimerkiksi ystävyysuhteiden muodostaminen valtaväestöön kuuluvien kanssa. Identifioiva kotoutuminen tarkoittaa tunnetta, jossa henkilö kokee olevansa osa yhteiskuntaa, kulttuuria ja sen kollektiivista kokonaisuutta. Se on kokemusta me-hengestä. (Heckman 2006, 9; Saukkonen 2016, 9.)

Carla Schubert (2013, 65) on kuvannut kotoutumisen haasteita psykologisesta näkökulmasta. Hänen mukaansa kotoutuminen on moniulotteinen prosessi, jossa maahanmuuttajan hyvinvointiin vaikuttaa olennaisesti se, kuinka hyvin hän löytää tasapainon kahden kulttuurin, vanhan ja uuden kotimaan, välillä. Alkuvaiheessa toive sopeutua uuteen asuinmaahan on yleensä suuri. Asettumisvaiheen jälkeen seuraa yleensä akkulturaation liittyvä stressi ja vieraantumisen tunteet saattavat voimistua.

Akkulturaatio on muutosprosessi, joka alkaa yksilöiden ja ryhmien välillä eri kulttuurin jäsenten kohtaamisesta. Kontaktin ollessa jatkuvaa kumpikin osapuoli muuttuu. Akkulturaatioasenne kuvaa puolestaan yksilön asennetta kahden kulttuurin välissä elämiseen. Siihen liittyy se, kuinka paljon ihminen haluaa säilyttää omaa kulttuuriperinnettään ja identiteettiään ja kuinka paljon ja millä tavoin hän haluaa olla kontaktissa valtaväestöön. (Schubert 2013, 65.) Berry (1997) kuvaa neljää erilaista akkulturaatiostrategiaa. Nämä ovat assimilaatio, separaatio, integraatio ja marginalisaatio.



Kuva 2 Akkulturaatiostrategiat mukaillen Berry (1997, 10)

Assimilaatiossa yksilöt eivät pyri säilyttämään alkuperäistä kulttuuri-identiteettiään vaan pyrkivät sopeutumaan valtakulttuuriin. Separaatiossa yksilö puolestaan pyrkii pitämään kiinni alkuperäiskulttuuristaan ja samaan aikaan välttää vuorovaikutusta valtakulttuurin kanssa. Integraatiossa yksilö haluaa olla osa molempia todellisuuksia. Hän haluaa säilyttää oman alkuperäiskulttuurinsa mutta samanaikaisesti olla vuorovaikutuksessa valtakulttuurin kanssa sekä kuulua häntä ympäröivään sosiaaliseen todellisuuteen. Kun yksilö ei halua tai pysty säilyttämään omaa alkuperäiskulttuuriaan, mutta ei myöskään ole vuorovaikutuksessa valtakulttuurin kanssa, esimerkiksi syrjinnän vuoksi, puhutaan marginalisaatiosta. Ihmiset eivät tietoisesti valitse akkulturaatiostrategiaansa ja toisaalta he voivat vaihtaa akkulturaatiostrategiaan liittyvää roolia riippuen sosiaalisesta vuorovaikutustilanteesta. (Berry 1997, 9-10.) Akkulturaatioprosesseihin vaikuttavat muun muassa vastaanottavan maan kotouttamispolitiikka, valtaväestön asenteet ja tulijoiden inhimillinen, sosiaalinen ja taloudellinen pääoma (Turtiainen & Hiitola 2015, 13).

Sopeutumisprosessissa olennainen tekijä on myös motivaatiolla ja sen voimakkuudella. Motivaatio antaa lisäkapasiteettia käsitellä uudessa kulttuurissa eteen tulevia haasteita. Motivaatio voi olla esimerkiksi instrumentaalista, jolloin se liittyy käytännön tarpeisiin, kuten kielen oppiminen työn saannin edellytyksenä. Integratiivinen motivaatio taas tarkoittaa esimerkiksi samaa kielen oppimisen halua, mutta motivaationa olisi tällöin pyrkimys luoda sosiaalisia suhteita tai mahdollisuus seurata ajankohtaisia asioita. Uuteen kulttuuriin sopeutumisessa merkittävä motivaatioon vaikuttava tekijä on vuorovaikutus kantaväestön kanssa. Positiiviset kokemukset merkitsevät paljon sopeutumisprosessin kannalta. Sosiaaliset suhteet myötävaikuttavat motivaation kehittymiseen ja toisaalta myös vaikuttavat myös uusien asioiden oppimiseen ja ymmärtämiseen. (Pietilä 2013, 50-51.)

### 2.1.1 Aikuinen maahanmuuttaja

Aikuisia maahanmuuttajia ovat pakolaiset ja turvapaikanhakijat, perhesuhteen takia suomeen muuttaneet, opiskelijat ja työn takia suomeen muuttaneet. Osa ei jää suomeen muutamia vuosia pidemmäksi aikaa joko omasta halustaan tai olosuhteiden pakosta. Kotoutumisprosessiin vaikuttaa olennaisesti se, näkeekö maahanmuuttaja suomen tulevana kotimaanaan. Aikuinen maahanmuuttaja on yleensä kasvanut ja kouluttautunut kotimaassaan sekä sisäistänyt kotimaansa kulttuuriin eli yhteisönsä arvot, elämäntavat ja uskomukset. Uudessa kotimaassa ja vieraassa ympäristössä erot aikaisempiin toimintamalleihin ja arvoihin nousevat esiin. Oma tapa toimia ei välttämättä toimi uudessa ympäristössä ja saattaa aiheuttaa ristiriitatilanteita esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa. Ammatti-identiteetin menettäminen tai muuttuminen, työn saannin vaikeudet ja taloudelliset ongelmat vaikuttavat myös sopeutumiseen ja hyvinvoinnin kokemukseen. (Schubert 2013, 67- 69.)

Pakolaisten lähtötilanne on maahanmuuttaja ryhmistä haastavin. Pakolaisten tausta ennen uuteen maahan pääsyä on usein vaikea siihen voi liittyä pakomatka, pakolaisleirillä oleskelu,

sota, väkivalta ja muut traumaattiset kokemukset. Nämä kokemukset voivat aiheuttaa turvatomuuden tunnetta vielä pitkään maahantulon jälkeen ja vaikeuttavat sopeutumista monilla tavoin. Pakolainen on saattanut joutua eroon puolisostaan ja lapsistaan tai muista perheenjäsenistään. Läheisistä eroon joutuminen vaikuttaa yksilön elämään ja hyvinvointiin hyvin voimakkaasti. Kotimaahan jääneiden perheenjäsenten selviytyminen aiheuttaa myös huolta ja pelkoa. Pakolaisten hyvinvointi esimerkiksi mielenterveyden suhteen on todettu heikommaksi suhteessa muihin maahanmuuttajiin ja valtaväestöön verrattuna. (Schubert 2013, 68.)

Pakolaisilla kasaantuu myös muuta väestöä enemmän syrjäytymisriskejä. Esimerkiksi sosiaalityön asiakkailla tarpeet painottuvat asumiseen liittyviin ongelmiin, sosiaalisten verkostojen puutteeseen, toimettomuuteen, terveysongelmiin, kielitaidottomuuteen, monilapsisuuteen, yksinhuoltajuuteen, viranomaiskontaktien runsauteen sekä taloudellisiin vaikeuksiin. (Anis 2013, 147.)

### 2.1.2 Perhe

Perheen kotoutumisvaihe nähdään siirtymävaiheena ja perhetason kehitystehtävänä, joka sisältää perheen sisäiseen tasapainoon ja vanhemmuuteen liittyviä riskitekijöitä. Samalla se voi kuitenkin avata uusia mahdollisuuksia perheen hyvinvoinnille. (Alitolppa-Niitamo & Leinonen 2013, 105.)

Kotoutumiseen siirtymävaiheena liittyy monenlaisia haasteita. Siirtymävaihe on psykologinen prosessi, joka tapahtuu sellaisessa muutostilanteessa, jossa yksilön tai perheen arjen järjestys muuttuu. Se sisältää mahdollisuuden oppia uusia toimintatapoja, rooleja ja normeja. Toisaalta haasteita voi muodostua, kun sopivaa mallia tai viiteryhmään ei löydy uudessa ympäristössä. (Alitolppa-Niitamo & Leinonen 2013, 99.)

Siirtymävaiheessa yksilö on irtautunut vanhasta ympäristöstä ja kulttuurista mutta ei ole vielä täysin kiinnittynyt uuteen. Vanhemmuus tässä uudessa tilanteessa voi muodostua haasteelliseksi silloin, kun perheen aikuiset eivät osaa uuden maan kieltä tai heillä ei ole tietoa siitä, kuinka yhteiskunta toimii. Lisäksi sosiaaliset tukiverkostot saattavat puuttua tai niiden luominen uudessa ympäristössä on haastavaa. Kotoutumisen haasteellisessa elämäntilanteessa vanhempien inhimilliset, sosiaaliset ja taloudelliset voimavarat määrittelevät vahvasti sitä, miten haasteellisesta elämäntilanteesta selvitään ja kuinka vanhemmuus toteutuu lapsen ja nuoren hyvinvoinnin ja kotoutumisen näkökulmasta. Perhettä ja vanhemmuutta haastavat esimerkiksi aikaisempien perhe ja sukulaissuhteiden katkeaminen, perheen huono taloudellinen tilanne ja perherakenteen muutokset. (Alitolppa-Niitamo & Leinonen 2013, 99-100.)

Kotoutumisvaiheessa vanhemmat saattavat pohtia lähtömaahansa arvoja ja tapoja suhteessa uuteen kotimaahan. Haasteita voivat aiheuttaa uuden maan erilaiset kasvatustavat, mutta myös perheille suunnattujen palveluiden löytäminen sekä niiden toiminnan ja tavoitteiden

ymmärtäminen. Toisaalta vanhemmille tarjoutuu rooli uudessa yhteiskunnassa neuvola-, päiväkotij- ja koulujärjestelmän käyttäjinä. (Kuittinen & Isojärvi 2013, 85.)

Perheen akkulturaatioprosesseihin vaikuttavat perherakenne, perheroolit ja kasvatusihanteet. Akkulturaatioprosessin käynnistyminen vaikuttaa vanhemmuuteen sekä lasten ja nuorten hyvinvointiin ja kehitykseen. Perheenjäsenillä, esimerkiksi lapsilla ja aikuisilla voi olla eritahtinen akkulturaatioprosessi. (Turtiainen & Hiitola 2015, 13.) Vanhemmat saattavat kokea avuttomuutta toimiessaan kodin ulkopuolella. Usein käykin niin että nuoret auttavat ja tukevat vanhempia arkisissa toimissa sekä ottavat vastuuta nuoremmista sisaruksista. Nuoret kehittyvät usein nopeammin kulttuurisessa tiedoissa ja taidoissa suhteessa vanhempiinsa. Tämän kaltainen muutos perheen sisäisissä rooleissa saattaa olla haastavaa aikuiselle hänen menettäessään osan auktoriteetistaan ja toisaalta raskasta nuorelle hänen joutuessaan ottamaan vastuuta vanhempiensa tukemisesta. (Alitolppa-Niitamo & Leinonen 2013, 100-101.)

Erilaisissa etnisissä yhteisöissä vanhemmuutta ja kasvatusta ohjaavat erilaiset arvot näkyvät muun muassa siinä kuinka paljon vanhemmat tukevat tai kontrolloivat lapsia tai minkälaisia odotuksia heillä on lapsen pärjäämiselle uudessa yhteiskunnassa. (Alitolppa-Niitamo & Leinonen 2013, 100.)

Maahanmuuttajataustaisia perheitä työssään kohtaavien työntekijöiden on tärkeää ymmärtää ja maahanmuuttoon liittyvät psykososiaalista kriisiä, jotta asiakkaiden ohjaaminen ja tukeminen on helpompaa. (Alitolppa-Niitamo & Leinonen 2013, 101.) Asiakastyössä perheen kohtaamisessa on merkitystä työntekijän kulttuuritietoisuudella. Se tarkoittaa kulttuuristen uskomusten, tapojen ja arvojen tunnistamista sekä perheiden että ammattilaisten toiminnassa. Toisaalta on tärkeää myös tunnistaa ne asiat jotka eivät ole selitettävissä etnisyydellä tai uskonnolla. Työntekijä ei voi tuntea kaikkia kulttuureja eikä se ole tarpeenkaan. Kaikissa perheissä on yksilöllisiä eroja sekä vanhemmuudessa että elämäntilanteessa. Oman kulttuuritaustan lisäksi vanhemmuuteen vaikuttavat esimerkiksi koulutus ja tulotaso, lasten lukumäärä, vanhempien oma lapsuus sekä kokemukset syrjinnästä tai rasismista uudessa kotimaassa. (Kuittinen & Isojärvi 2013, 86.)

Usein maahanmuuttajat tulevat kulttuureista, joissa lähisuvun ja muulla yhteisöllä on tärkeä osa lasten kasvatuksessa. Sosiaalisen verkoston muuttuminen maahanmuuton myötä voi vaikuttaa merkittävästi vanhemmuuteen ja perheiden hyvinvointiin. Sosiaalisen tuen puute koskettaa etenkin maahanmuuttaja äitejä ja on riskitekijä synnytyksen jälkeiselle masennukselle. Maahanmuuttaja vanhempien kohdalla tulisikin sosiaali- ja terveystalveluiden asiakastyössä aina arvioida sitä, kuinka vahva perheen sosiaalinen verkosto on ja ovatko äidit yksinäisiä. (Kuittinen & Isojärvi 2013, 86.)

### 2.1.3 Perheenyhdistäminen

Perheenyhdistäminen tarkoittaa prosessia, jossa Suomessa asuva henkilö hakee oleskelulupaa yhdelle tai useammalle perheenjäsenilleen eli lähiomaiselleen. Lähiomaiseksi katsotaan puoliso ja alaikäiset lapset. Perheenkokoajaksi nimitetään Suomessa asuvaa perheenjäsentä, joka voi olla esimerkiksi entinen turvapaikanhakija joka on saanut oleskeluluvan. Perheenyhdistäminen käynnistyy, kun Suomessa asuva perheenkokoaja ja ulkomailla asuvat perheen jäsenet hakevat perheenyhdistämistä. Kaikki hakemukseen liittyvät asiakirjat on todistettava oikeiksi ja käännettävä suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Asiakirjat on lisäksi laillistettava ja lisäksi hakijan on oltava laillisesti siinä maassa jossa hän jättää hakemuksen. ( Fingerroos 2016, 66-68.)

Perheenjäsenten kriteerit on määritelty Suomen ulkoismaalaislaissa. Siinä perheenjäseniksi lasketaan avio- tai rekisteröity puoliso, alaikäinen lapsi tai alaikäisen huoltaja. Avopuoliso voi saada oleskeluluvan, jos puoliset ovat asuneet yhdessä yli kaksi vuotta tai heillä on yhteinen lapsi. Muu omainen voi saada luvan poikkeustapauksessa. Suomalainen lainsäädäntö vastaa kuitenkin harvoin ulkomaalaisten käsitystä oman perheen kokoonpanosta. ( Fingerroos 2016, 68-69.)

Rask kumppaneineen (2016, 275) on tutkinut, onko lapsuudenperheestä erossa olo yhteydessä somalialais- ja kurditaustaisten maahanmuuttajien hyvinvointiin ja kotoutumiseen Suomessa. Aiemmat tutkimukset olivat heidän mukaansa osoittaneet selvän yhteyden perheestä erossaolon ja pakolaisten mielenterveyden ja kotoutumisen välillä. Perheestään erossa asuvilla pakolaisilla on yleisemmin psyykkisiä häiriöitä ja oireilua kuin perheensä kanssa asuvilla pakolaisilla. Lisäksi heillä oli heikompi psyykinen toimintakyky sekä vaikeammat traumaperäisen stressihäiriön ja masennuksen oireet kuin perheenjäsentensä kanssa asuvilla. Perheestään erossa olemisen ja perheenyhdistämisen vaikeuden kuvattiin olevan tärkein pakolaisten kotoutumista vaikeuttava tekijä. Tutkimusryhmän saamat tulokset olivat yhteneviä aiempien kansainvälisten tutkimusten kanssa, joissa oli osoitettu, että perheestään erossa asuvilla pakolaisilla on yleisemmin psyykkistä oireilua kuin perheensä kanssa asuvilla. Perheestään erossa olevilla todettiin olevan myös vaikeuksia työllistymisessä ja koulutukseen osallistumisessa. (Rask ym. 2016, 281.)

Perheenyhdistäminen on myös toteutuessaan haasteellinen ja vaativa tilanne koko perheen kannalta. Se aiheuttaa suuria muutoksia niin perheenkokoajan kuin perheenjäsentenkin elämässä. Uuden yhteiskunnan arvomaailma, roolit ja normit voivat välittyä perheenjäsenille epätasaisesti ja perheenjäsenten eriaikainen kotoutuminen voi aiheuttaa perheen sisäisiä jännitteitä ja ristiriitoja. Usein lasten kotoutuminen käynnistyy vanhempia nopeammin päiväkodin ja koulun vaikutuksen ansiosta, kun taas vanhemmat saattavat jäädä eristyksiin yhteiskunnasta. Ristiriitojen välttämiseksi perheenyhdistämisperheet tarvitsevat tietoa muutospro-

sessista jossa he elävät, tietoa arkielämästä Suomessa sekä tukea vanhemmuuteen. (Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistaminen -hanke 2011, 21.)

## 2.2 Kotouttaminen

Kolmannessa luvussa kartoitan kotouttamista siihen liittyvän lainsäädännön ja kotouttamispolitiikan näkökulmasta. Valtion kotouttamisohjelma kertoo kuinka kotouttamista ohjataan kansallisella tasolla hallituksen, eduskunnan ja ministeriöiden toimesta. Kunnan kotouttamisohjelma puolestaan ohjaa kotouttamista paikallisella tasolla. Molemmat ohjelmat perustuvat lakiin kotoutumisen edistämisestä.



Kuva 3 Kotouttamisen teoriaosio

Kotouttaminen on kotoutumisen monialaista edistämistä ja tukemista. Siihen pyritään viranomaisten ja muiden tahojen tarjoamalla kotoutumista edistävillä ja tukevilla toimenpiteillä ja palveluilla.

Jaana Vuori (2015) on tutkinut kotouttamista arjen kansalaisuuden rakentumisena. Hän toteutti tutkimuksensa haastattelemalla ja havainnoimalla suurehkon kaupungin maahanmuuttajatyötä tekeviä eri alojen ja sektoreiden työntekijöitä. Arjen kansalaisuuden käsite liittyy Vuoren mukaan kansalaisuuden kaikkiin ulottuvuuksiin, se kuitenkin keskittyy siihen kuinka oikeudet toteutuvat sellaisissa tilanteissa jotka tarjoavat erilaisia osallisuuden ja kuulumisen mahdollisuuksia ja kokemuksia. Käsitteen avulla voidaan tutkia yksilöiden, yhteisöjen ja julkisen vallan välisiä suhteita ja niiden rakentumista. Vuori jakaa kotouttamistyön seitsemään ulottuvuuteen. Nämä ovat tiedon jakaminen ja ohjaus, psykososiaalinen tuki, sosiaalisten oikeuksien välittäminen, kielellinen tuki, fyysinen huolenpito, kulttuuristen kohtaamisten järjestäminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen.

Ohjaus ja neuvonta ulottuvuudessa on keskiössä **tiedon jakaminen**, joka tapahtuu viranomaisen taholta. Vuori tuo esiin sen, kuinka tiedon jakamista tapahtuu jatkuvasti asiakkaan kanssa työskennellessä ja tiedon jakamisen erittely muista työmuodoista on lähes mahdotonta. **Psykososiaalinen tuki** sisältää maahanmuuttajatyössä nousevien erityiskysymysten ja haasteiden kanssa työskentelyä ja asiakkaan kokonaisvaltaista tukemista ja ohjausta näissä tilanteissa. **Sosiaalisten oikeuksien välittäminen** on viranomaisten tekemää byrokratiatyötä. Myös byrokratiatyö nivoutuu yhteen kotouttamistyön muiden osien kuten neuvonnan ja ohjauksen kanssa. **Kielellinen tuki** on jommankumman virallisen kielen opettamista, tulkkaamista ja opastavien tekstien tuottamista. Asioimistulkkaus kuuluu asiakkaalle silloin kun yhteinen kieli ei riitä tai sitä ei ole. Näiden lisäksi kielelliseen tukeen kuuluu selkokielineen asioiden esittäminen sitä vaativissa tilanteissa. **Fyysinen huolenpito** tulee esiin erityisesti terveydenhuoltoon liittyvissä palveluissa. Fyysiseen huolenpitoon liittyy myös sensitiivisyys niin kulttuurisesta näkökulmasta kuin aikaisempiin, vaikeisiin kokemuksiin liittyvästä näkökulmasta. **Kulttuuristen kohtaamisten järjestäminen** liittyy kotoutumispolitiikassa asetettuihin tavoitteisiin kaksisuuntaisesta kotoutumisesta. Tärkeitä areenoita monikulttuuriselle kohtaamiselle ovat erityisesti kulttuurityö ja siihen liittyvät erilaiset projektit. **Yhteiskunnallinen vaikuttaminen** liittyy ammattilaisten tekemään kotouttamistyöhön yli ammatti- ja organisaatorajojen. Siinä korostuu työntekijöiden vahva palvelujärjestelmän tunteminen ja oman työn kehittäminen. Laajempi yhteiskunnallinen vaikuttaminen liittyy kotouttamistyöhön silloin, kun ammattilaiset osallistuvat maahanmuuttajapolitiikan käytäntöjen kehittämiseen. Tällöin voidaan puhua myös rakenteellisesta sosiaalityöstä.

Aira Kurtti on tutkinut liseniaatin työssään maahanmuuttajien kotouttamispolitiikkaa. Hänen tavoitteenaan oli analysoida kuntien kotouttamisohjelmiin kirjattuja käsityksiä maahanmuuttajien tarpeista, kotouttamispolitiikan tavoitteista sekä palveluista ja niiden kehittämistarpeista. Tutkimuksen mukaan keskeisimmät teemat eri ohjelmissa olivat syrjinnän ehkäisy ja yhdenvertaisuuden tukeminen, suomen kielen opetuksen vahvistaminen, johtamisen ja monimuotoisten työyhteisöjen kehittäminen ja lisääminen sekä monimuotoisten asuinalueiden muodostaminen. Yksikön kotoutumisen tavoitteet olivat suomen kielen ja suomalaisen kulttuurin oppiminen, oman kulttuurin säilyttäminen, yhteiskunnassa tarvittavien tietojen ja taitojen oppiminen sekä elämänhallinta. (Kurtti 2010, 62-63.)

Kotoutumisen edellytykset perustuvat perustuslaissa määriteltyihin maahanmuuttajien oikeuksiin ja velvollisuuksiin, palveluiden soveltuvuuteen maahanmuuttajien tarpeisiin sekä kotoutumislaisissa määritelty mihin kotoutumispalveluihin (VALKO II, 9). Kotouttamisen perusteet lähtevät kotouttamislaisista (Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386). Kotouttaminen on maahanmuuttajille suunnattua suunnitelmallista ja tavoitteellista sosiaalityötä, jossa usein hyödynnetään muita sosiaalihuollon palveluja kuten toimeentulotukea tai perhepalveluja. (Jäppinen, Miettinen, Röppänen & Viinikainen 2011, 5).

Lainsäädäntö ohjaa maahanmuuttajien parissa työskentelevien viranomaisten toimintaa. Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) kieltää muun muassa kaiken etnisen syrjinnän. Viranomaisilla on puolestaan velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta ja ryhtyä tarvittaessa toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumiseksi. Maahanmuuttoa säätelevät ulkomaalaislaki (301/2004) sekä laki kansainvälistä suojelua hakevien vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta (746/2011). Kotouttamislain soveltamisalaan kuuluvat kaikki suomeen muuttavat, joilla on voimassa oleva oleskelulupa suomessa tai, joiden oleskeluoikeus on rekisteröity tai, joille on myönnetty oleskelukortti (VALKO II, 9).

Valtion kotouttamisohjelma ohjaa kotoutumislain toimeenpanoa. Tämänhetkinen valtion kotouttamisohjelma on tehty vuosille 2016-2019 ja se perustuu pääministeri Sipilän hallitusohjelmaan. Se sisältää hallituskaudelle asetetut kotouttamisen painopisteet, tavoitteet, toimenpiteet ja vastuut sekä taloudelliset resurssit. Ohjelman neljä tavoitealuetta ovat: (1) Tuodaan maahanmuuttajien oman kulttuurin vahvuudet osaltaan vahvistamaan Suomen innovaatiokykyä; (2) Tehostetaan kotouttamista poikkihallinnollisesti; (3) Lisätään valtion ja kuntien välistä yhteistoimintaa kansainvälistä suojelua saavien vastaanotossa; (4) Kannustetaan avointa keskustelukulttuuria maahanmuuttopolitiikasta, eikä rasismia sallita. (VALKO II, 1.)

Myös kunnilla tulee olla voimassa oleva kotouttamisohjelma. Tämä suunnitellaan ja toteutetaan muiden kotouttamistoimenpiteitä järjestävien tahojen kanssa. Ohjelmaan kirjataan esimerkiksi kotouttavat toimenpiteet ja vastuuhenkilöt, kehittämishaasteet ja toimenpiteet niiden tavoittamiseksi. (Turtiainen 2013, 192-193.) Espoossa kotouttamisohjelmaa kutsutaan monikulttuurisuusohjelmaksi. Se on osa Espoo-tarinaa, joka on kaupungin strategia vuoteen 2017. Monikulttuurisuusohjelman avulla pyritään vastaamaan vieraskielisen väestön tuoman kasvun aiheuttamiin haasteisiin konkreettisen kehittämistyön avulla sekä seurataan sen aiheuttamia, tärkeimpiä kehityskulkuja. (Espoon kaupungin monikulttuurisuusohjelma 2014-2017, 3.) Espoon uusi kotouttamisohjelma on tehty vuosille 2018-2021. Kotoutumisohjelmassa Espoo tukee maahanmuuttajien kotoutumista, mutta maahanmuuttajalta odotetaan myös aktiivisuutta kotoutumisensa edistämiseksi. Yksilöiden aktiivisuuden kannustamisen lisäksi kaupunki pyrkii aktiiviseen yhteistyöhön maahanmuuttajia edustavien järjestöjen kanssa kotoutumisen edistämiseksi. Kotouttamisohjelmassa nostetaan esiin kaupungin valtuustokauden keskeisimmät kotoutumiseen liittyvät tavoitteet. Kotouttamisohjelmaan on kirjattu kaupungin tärkeitä tavoitteita kasvatukseen, koulutukseen, työllisyyteen, henkilöstöpolitiikkaan, asunnottomuuteen sekä hyvinvointierojen kaventamiseen ja palveluiden yhdenvertaisuuteen liittyen. (Luonnos monikulttuurisasiain neuvottelukunnalle 7.12.2017, 2.) Ohjelman tavoitteet eriteltävinä ovat; varhaiskasvatukseen liittyvä yhdenvertainen alku opintopolulle, oppimistulosten erojen kaventaminen, yhdenvertaisten lähtökohtien antaminen jatko-opintoihin ja työelämään toisen asteen koulutuksessa, ulkomaalaisten työttömyysasteen laskeminen, maahanmuuttajataustaisten nuorten työttömyyden laskeminen, maahanmuuttajien asunnottomuuden



laskeminen ja analysoidun tiedon hyödyntäminen kotoutumisen tukemisessa ja hyvinvointierojen kaventamisessa. (Haapalehto 2017.)

Kuntien tehtävä on tarjota kotoutumista edistäviä palveluja osana kunnallisia peruspalveluja ja työ- ja elinkeinohallinnon palveluja. Valtio korvaa kunnille kiintiöpakolaisten ja oleskeluluvan saaneiden turvapaikanhakijoiden kotouttamisesta aiheutuvat kustannukset. Kunnat ovat tehneet erilaisia ratkaisuja siinä, kuinka ne järjestävät maahanmuuttajien palvelut. Palvelut voidaan järjestää keskitetysti maahanmuuttajien palvelupisteissä tai hajautetusti kuten muulle väestölle. (Tuomisto, Tiittala, Helve & Vuori 2016, 13.)

### 2.3 Kohdeorganisaatio ja pääkaupunkiseudun kotouttamistyön yksiköt

Pääkaupunkiseudun isoissa kunnissa oleskeluluvan saaneille turvapaikanhakijoille, pakolaisille ja pakolaisiin rinnastettaville henkilöille on sosiaalipalvelut ja neuvonta järjestetty erityispalveluina kotouttamistyötä tekevissä yksiköissä. Espoossa maahanmuuttajapalvelut vastaanottavat kuntaan saapuvat uudet pakolaiset sekä tukevat heidän kotoutumistaan suomalaiseen yhteiskuntaan yhteistyössä asiakkaiden, muiden viranomaisten ja järjestöjen kanssa. Työntekijät toimivat myös asiantuntijoina maahanmuuttoon liittyvissä kysymyksissä. Yksikkö työskentelee moniammatillisesti ja suurimmat ammattiryhmät ovat sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat sekä ohjaajat ja palveluohjaajat. Lisäksi yksiköihin kuuluu terveydenhuollon edustajia, kuten sairaanhoitajia ja lähihoitajia. (Lampelto, Taimi & Hyytinen 2010 11-15.)

Espoon maahanmuuttajapalveluiden perustehtävän on tukea asiakkaita kotoutumisessa suomalaiseen yhteiskuntaan. Palveluissa annetaan ohjausta, neuvontaa ja perustietoa suomalaisesta yhteiskunnasta, sosiaalipalveluista, sosiaaliturvasta, asumisesta, suomen kielen opiskelusta, terveyspalveluista sekä perheenyhdistämisestä. Pakolaiset voivat hakea täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea maahanmuuttajapalveluista. Palveluneuvonnassa asiakkaat voivat saada neuvoja ja ohjausta ilman ajanvarausta. Neuvontaa annetaan eri päivinä suomeksi, venäjäksi, englanniksi, dariiksi/farsiksi, arabiaksi sekä kurdi-soraniksi. (Espoon kaupunki 2018.)

Kotouttamistyön yksiköissä asiakkaan tuloperusteet vaikuttavat siihen, kuinka työ asiakkaan kanssa muodostuu. Esimerkiksi kiintiöpakolaisten palvelut muodostuvat eri tavalla kuin kuntaan itsenäisesti muuttavan henkilön, joka on oikeutettu kotoutumista tukeviin toimenpiteisiin. Maahanmuuttajapalveluiden asiakkaiden tuloperusteet ovat pääsääntöisesti

- Kiintiöpakolainen, jolloin henkilöllä on UNHCR:n myöntämä pakolaisasema ja hänelle on myönnetty maahantulolupa vahvistetussa pakolaiskiintiössä.

- Omatoimisesti kuntaan muuttava henkilö, jolloin hän on saanut turvapaikkaprosessissa pakolais- tai siihen rinnastettavan aseman ja muuttaa muualta Suomesta joko vastaanottokeskuksesta tai kunnasta pääkaupunkiseudulle Espooseen.
- Perhesitein oleskeluluvan saanut. Asiakkuus syntyy, kun kiintiöpakolaisen tai oleskeluluvan saaneen turvapaikanhakijan perheen jäsen tulee kuntaan

Pääkaupunkiseudun maahanmuuttoyksiköt ovat määritelleet perustehtävänsä pääkaupunkiseudun kotouttamishankkeen yhteydessä (Lampelto ym. 2010, 21). Perustehtävään kuuluu muun muassa perustan luominen pääkaupunkiseudulle muuttaneen kotoutumislain piirissä olevan henkilön kotouttamiselle. Asiakas ja hänen perheensä saavat maahanmuuttoyksiköiden työntekijöiltä tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta ja sen toimintatavoista. Heille kerrotaan, mitä velvollisuuksia ja oikeuksia kansalaisella ja viranomaisella on Suomessa. Työntekijät ohjaavat ja neuvovat asiakasta palveluiden käytössä ja löytämisessä sekä varmistavat tarvittavan lisätuen peruspalveluista.

Yksiköiden työtä ohjaavat keskeisesti sosiaali- ja terveystoimen perushuollon lait, kotouttamislait, ulkomaalaislaki sekä laki yhdenvertaisuudesta. Maahanmuuttajapalveluiden työntekijät tekevät yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, muun muassa kuntansa peruspalveluiden, maahanmuuttoviranomaisten, työhallinnon, kansaneläkelaitoksen, aikuiskoulutuksen sekä yhteisöjen ja järjestöjen. (Lampelto ym. 2010, 21.)

#### 2.4 Kotouttamisen alkuvaihe ja kotouttamista edistävät toimenpiteet

Kotoutumista edistäviä palveluja tuotetaan osana julkisia palveluja sekä yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen toimesta. Myös järjestöillä ja vapaaehtoistyöllä on tärkeä rooli kotoutumisen edistäminen liittyvässä palvelutarjonnassa sekä tiedon välittämisessä (VALKO II, 18.)

Kotoutumisprosessin peruselementit ovat kotoutumislakiin pohjaten neuvonnan ja ohjauksen palvelut sekä maahanmuuttajan tarpeille ja osaamiselle rakentuva yksilöllinen kotoutumispolku. (VALKO II, 31.) Valtion kotouttamisohjelman 2016-2019 yhtenä tavoitealueena on kotoutumisen tehostaminen poikkihallinnollisesti. Tavoitteena on vauhdittaa kotoutumista ja vahvistaa siirtymistä kotoutumista edistävä palveluihin sekä työelämään. Tavoitteeseen pyritään tarjoamalla jokaiselle maahanmuuttajalle yksilöllisiin tarpeisiin vastaava tarkoituksenmukainen alkupalvelukokonaisuus.

Toimivat maahantulon alkuvaiheen palvelut edistävät hyvän kotoutumispolun muodostumista. Maahanmuuttajan kotoutumisen ja kotouttamisen vaiheet muodostuvat perustiedon tarjoamisesta, ohjauksesta ja neuvonnasta, alkukartoituksesta sekä kotoutumissuunnitelmasta (Huttunen ym. 2014, 11).

Maahanmuuttajan kotouttamisen ydinprosesseja ovat kotouttamisen alkukartoitus ja kotouttamisen järjestäminen asiakkaalle. Kotouttamisen alkukartoitus sisältää kotouttamisen käynnistymisen ja kotouttamisen palvelutarpeen selvittämisen. Kotouttamisen järjestäminen asiakkaalle muodostuu kolmesta vaiheesta, jotka ovat kotouttamisen suunnitteleminen, kotouttamisen seuranta ja arvioiminen sekä kotouttamisen lopettaminen. ( Jäppinen ym. 2011, 7.)

Kotouttamisen alkukartoituksen vaiheita ovat kotouttamisen käynnistyminen ja kotouttamisen palvelutarpeen selvittäminen. Alkukartoituksen tekeminen käynnistyy, kun henkilö joka haluaa kotouttamiseen liittyviä palveluita varaa ajan kotouttamisen alkukartoitukseen tai sosiaaliviranomaiset saavat tiedon maahanmuuttajan saapumisesta kuntaan esimerkiksi toisen kunnan tai vastaanottokeskuksen sosiaaliviranomaisilta. Ajanvarauksen yhteydessä voidaan pyytää asiakkaalta selvitys tietoa kuten asiakkaan henkilö ja yhteystietoja. (Jäppinen ym. 2011, 8.)

Varsinaisessa alkukartoitus tapaamisessa sosiaalihuollon ammattihenkilö ja maahanmuuttaja arvioivat yhteistyössä asiakkuuden edellytykset sekä selvittävät alustavasti millaisia palvelutarpeita maahanmuuttajalla on. Kotouttamisen alkukartoituksessa selvitettäviä tietoja ovat muun muassa tiedot elämäntilanteesta, perheen tilanteesta, osaaminen ja voimavarat, kieli- taidot sekä koulutus ja työhistoria. Jos maahanmuuttajalla on kiireellisiä palvelun tarpeita, kuten asunnon tai toimeentulon järjestäminen, häntä autetaan hakemaan asuntoa ja hänelle voidaan myöntää harkinnanvaraisena toimeentulotukena niin kutsuttu alkuavustus. (Jäppinen ym.2011, 9; Lemercier, J. 2018)

#### 2.4.1 Perustieto suomalaisesta yhteiskunnasta

Kotoutumislain mukaan viranomaisen tulee antaa maahanmuuttajalle tietoa hänen oikeuksistaan velvollisuuksistaan. Lisäksi tietoa annetaan palveluista ja kotoutumista edistävästä toimenpiteistä. (Kotouttaminen.fi 2018.)

Perustietoa suomesta opas on kotoutumislain tarkoittama tietopaketti suomalaisesta yhteiskunnasta. Oppaan sisällön tuottamisesta ja päivittämisestä vastaavat kotoutumislakia soveltavat viranomaiset. Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa sisällön kokoamisesta, yhteensovittamisesta, kääntämisestä ja jakelusta. Opas on saatavilla 12 eri kielellä. Sitä jaetaan poliisin ja maistraatin toimipisteissä sekä suomen edustustoissa. Pääsääntöisesti maahanmuuttaja saa perustietoaineiston siltä viranomaiselta, joka antaa hänelle oleskeluluvan tiedoksi, rekisteröi oleskeluoikeuden suomessa tai rekisteröi hänet suomessa asuvaksi. (Huttunen ym. 2014, 12.)

Oppaassa käsitellään muun muassa perusasioita suomalaisesta yhteiskunnasta ja kulttuurista, asumisesta, työstä, opiskelusta, perhe-elämästä, terveydestä ja viranomaisten toiminnasta. (Dahlgrén 2013.)

#### 2.4.2 Ohjaus ja neuvonta

Kotoutumislain mukaan kunnan, työ- ja elinkeinotoimiston sekä muiden viranomaisten on huolehdittava asianmukaisen ohjauksen ja neuvonnan antamisesta liittyen kotoutumista edistäviin toimenpiteisiin ja palveluihin sekä työelämään. (1386/2010 8 §.) Myös Turtiaisen (2013, 191) mukaan maahanmuuttajatyön keskiössä on tiedon antaminen. On välttämätöntä, että tietoa annetaan monella eri tavalla, vähintään suullisesta, kirjallisesti ja visuaalisesti. Tiedon antamisessa korostuu luottamuksellinen suhde tiedon antajaan sekä tiedon oikea-aikaisuus elämäntilanteeseen nähden. Yhteistyö maahanmuuttajayhteisöjen ja -yhdistysten sekä kolmannen sektorin kanssa on viranomaisille tärkeää kotoutumiseen edistämiseen liittyvissä asioissa myös neuvonnan järjestämisen näkökulmasta.

Ohjaukseen ja neuvontaan liittyy monia eri lähestymistapoja. Ohjauksen ja neuvonnan voidaan käsittää tarkoittavan kaikkia niitä toimintoja, joiden avulla autetaan ihmisiä löytämään omien lähtökohtien ja arvojensa mukaisia ratkaisuja erilaisiin ongelmiin ja haasteisiin. Ohjauksessa pyritään kokonaisvaltaisesti perehtymään asiakkaan elämäntilanteeseen. Neuvonnassa puolestaan pyritään löytämään konkreettisia ratkaisuja asiakkaan kysymyksiin. (Korhonen & Puukari 2013, 15-16.)

Monikulttuurinen ohjaus ja neuvonta tarkoittavat sellaista ohjaus- ja neuvontatoimintaa, jossa kulttuurinen erilaisuus on keskeinen lähtökohta ja jossa pyritään ottamaan mahdollisimman hyvin huomioon kulttuurieroista nousevat haasteet. Monikulttuurisessa ohjauksessa ja neuvonnassa ohjaaja on tietoinen omasta kulttuuritaustastaan sekä sen vaikutuksesta ajatteluunsa ja toimintaansa. (Korhonen & Puukari 2013, 16.)

Maahanmuuttajien neuvonta oleskelun alkuvaiheessa on asiakasneuvontaa, jonka avulla asiakas ohjataan hänelle sopivan tiedon ja palvelun ääreen. Neuvonnan tulee olla helposti saavutettavaa, asiantuntevaa ja avointa. E erityisen tärkeää maahanmuuton alkuvaiheessa on omalla kielellä tapahtuva neuvonta. Neuvontatyö auttaa ihmistä toimimaan mahdollisimman itsenäisesti. Se tukee omatoimisuutta ja voi täten olla myös voimaannuttavaa. (Huttunen ym. 2014, 13.)

Neuvonnan ja tiedon välittämisen rooli korostuu maahanmuuttajien kohdalla, sillä heillä ei usein ole riittäviä perustietoja palveluista tai niihin liittyvistä viranomaisprosesseista. Neuvonnassa on kyse oikean ja ajankohtaisen tiedon välittämisestä. Siinä voi kuitenkin olla läsnä myös ohjauksellinen työote. Neuvontatyön ja ohjauksellisen työn välillä on hyvä kuitenkin olla rajanvetoa. (Huttunen ym. 2014, 13.)

Ohjauksessa on kyse neuvontaa syvemmästä vuorovaikutuksesta ja varsinaisesta asiakasta voimaannuttavasta työtavasta (Huttunen ym. 2014, 13). Monikulttuurinen ohjaus liittyy tilanteisiin, jossa tuetaan eri kieli- ja kulttuuritaustaisten ihmisten integroitumista yhteiskunnan

jäseneksi. Ohjaustyötä tekevien työntekijöiden tulee olla tietoisia omasta kulttuurikuvastaan. Kulttuurikuva tarkoittaa vähemmistökuulttuuriin kohdistuvaa ajattelu- ja suhtautumistapaa, johon kuuluvat muun muassa asenteet, tietoisuus, taidot ja toiminta. Kulttuurikuvan kehittämisessä ovat keskeisiä työntekijän omassa kasvu- ja elinympäristössä muodostuneet ajattelumallit ja toimintatavat, kulttuuriset standardit sekä kieli. Kulttuurikuvan laajeneminen perustuu omaan kulttuurikuvan vahvistumiseen sekä samalla itselle vieraan kulttuurin ymmärtämiseen ja hyväksymiseen. (Korhonen & Puukari 2013, 19.)

Monikulttuurisessa ohjaus ja neuvonta toiminnassa on erilaisia toimintatasoja, jotka määrittelevät ohjauksen tavoitteita ja toimintatapoja. Yksilötaso on asiakkaan ja ohjattavan välinen suhde, joka hyvin toimivana luo perustan yksilöiden kanssa tapahtuvalle ohjaukselle. Perheen ja lähiyhteisön huomioon ottaminen ohjauksessa on myös oleellista. Systeemisten lähestymistapojen mukaan yksilön tulee tarkastella aina osana laajempaa yhteisöä ja hyödyntää sitä mahdollisuuksien mukaan ohjauksessa. Työyhteisö ja organisaatiotason liittyy se, kuinka johto tukee ohjaus ja neuvonta henkilöstöä, kuinka organisaation voimavarat on suunnattu ja millaisia tukimuotoja työntekijöille on tarjolla. Paikallinen ja alueellinen taso merkitsee ohjauksen suhteen toimivia ja monipuolisia paikallisia ja alueellisia yhteistyöverkostoja joiden kautta voidaan tarvittaessa saada lisää tukea. Kansainvälinen ja yhteiskunnallinen taso liittyy ohjauksen ja neuvonnan osaksi kansallisia ja kansainvälisiä yhteistyöverkostoja sekä yhteiskunnallista vaikuttamista. (Puukari 2013, 21-23.)

Kaikki maahanmuuttajat tarvitsevat tietoa uudesta yhteiskunnastaan. Puhuttu, kirjoitettu ja visuaalinen informaatio kunnan palveluista ja toiminnasta on välttämätöntä arjen sujumisen mahdollistamiseksi. Oleellista tiedon vastaanottamisesta on myös luottamuksellinen suhde tiedon antajaan sekä tiedon oikea-aikaisuus suhteessa kotoutumisprosessin kulkuun. (Turtiainen 2013, 200.)

Turtiaisen (2013, 194) mukaan kielellinen yhdenvertaisuus on onnistuneen ohjauksen perusta ja merkittävä tekijä kotouttamisen onnistumisessa. Kielellisestä yhdenvertaisuudesta on säädetty muun muassa hallintolaissa (434/2003, 26.§), kielilaissa (423/2003, 10.§) ja yhdenvertaisuuslaissa (21/2004, 6.§). Tämä tarkoittaa tulkin läsnäoloa, jos viranomaisella ja asiakkaalla ei ole riittävä yhteistä kieltä. Jos asiakas ei ole tullut kielen vuoksi ymmärretyksi on viranomainen rikkonut lakia puutteellisen palvelun toteuttamisessa sekä oman oikeusturvansa suojaamisessa. Ymmärretyksi tuleminen on ohjauksen ja neuvonnan toteuttamisessa sekä asiakkaan että viranomaisen oikeus. Valtio korvaa kunnille pakolaisten tulkkauksesta aiheutuvat kustannukset sosiaali- ja terveyspalveluissa, kotouttamispalveluihin ohjaamisessa sekä kodin ja päiväkodin tai koulun välisessä yhteistyössä. (Turtiainen 2013, 194-195.)

Väestöliitto on julkaissut oppaan koskien maahanmuuttajia julkisten palvelujen asiakkaina. Kohtaamistarinoita - maahanmuuttaja asiakkaana julkisissa palveluissa (2016) oppaan tavoit-

teena on laajentaa maahanmuuttajien kanssa toimivien palveluntarjoajien näkökulmia asiakkaidensa tarpeisiin sekä omiin toimintatapoihinsa. Siinä tuodaan esiin haasteita, joita maahanmuuttajataustaisella asiakkaalla voi olla julkisten palveluiden käytössä. Palveluntarjoajien haasteet lisääntyvät jatkuvasti kielellisen ja kulttuurisen monimuotoisuuden lisääntyessä. Oppaassa tuodaan vahvasti esiin näkemys, että onnistuneen palvelukokemuksen ytimessä on asiakkaan aito ymmärtäminen sekä työntekijän omien toimintamallien tiedostaminen.

Myös Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisussa (2014): Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan: suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen - muistutetaan maahanmuuttajille kohdennettujen neuvontapalvelujen merkityksestä. Julkaisussa käydään läpi lainsäädännön vaatimukset, esitellään neuvonnan järjestämistapoja eri kaupungeissa sekä annetaan konkreettisia ohjeita neuvonnan järjestämiseen. Maahanmuuttajien parissa toimivia työntekijöitä ohjataan huolehtimaan siitä, että asiakas saa yhdenvertaista ja laadukasta neuvontaa tarvitsemaansa asiaan. Tarvittaessa asiakasta on myös ohjattava eteenpäin palvelujärjestelmässä.

#### 2.4.3 Alkukartoitus

Kotouttamislain mukaan jokainen oleskeluluvan saanut maahanmuuttaja on oikeutettu alkukartoitukseen, jonka perusteella kotoutumisen tukea tarvitsevalle tehdään kotoutumissuunnitelma. (Alitolppa-Niitamo & Säävälä 2013, 8-9.) Kotoutumislain mukaan (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010 9§) Alkukartoituksessa arvioidaan alustavasti maahanmuuttajan työllistymis-, opiskelu- ja muut kotoutumisvalmiudet sekä kielikoulutuksen ja muiden kotoutumista edistävien toimenpiteiden ja palvelujen tarpeet. Se toteutetaan maahanmuuttajan omalla kielellä tai kielellä, jota hän ymmärtää riittävän hyvin. Kartoituksessa selvitetään maahanmuuttajan aikaisempi koulutus, työhistoria, kielitaito sekä muut mahdollisesti työllistymiseen ja kotoutumiseen vaikuttavat tekijät. Alkukartoitus ja siihen liittyvä kielitaidon lähtötason arviointi antavat pohjan kotoutumissuunnitelman tekemiselle ja kotoutumiskoulutukseen haakeutumiselle. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.)

Alkukartoitus on useita eri vaiheita sisältävä prosessi, jonka sisältö ja kesto riippuvat maahanmuuttajan tilanteesta. Alkukartoituksen on tärkeää olla riittävän perusteellinen, jotta sen pohjalta voidaan arvioida maahanmuuttajan palvelutarvetta kotoutumisen ja työllistymisen näkökulmasta sekä ohjata maahanmuuttajaa hänen tarvitsemiinsa palveluihin. Alkukartoitus on tärkeä lähtökohta kotoutumissuunnitelman laadinnalle. Se tulee aloittaa kahden kuukauden kuluttua asiakkuuden alkamisesta tai siitä kun asiakas pyytää alkukartoituksen tekemistä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018.)

#### 2.4.4 Kotoutumissuunnitelma

Kotoutumissuunnitelma on maahanmuuttajan yksilöllinen suunnitelma niistä toimenpiteistä ja palveluista, joiden tarkoituksena on tukea maahanmuuttajan mahdollisuuksia hankkia riittävä

suomen tai ruotsin kielen taito sekä muita yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja sekä edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua yhdenvertaisena jäsenenä yhteiskunnan toimintaan (1386/2010 11§.)

Työttömällä tai muuten kuin tilapäisesti toimeentulotukea saavalla maahanmuuttajalla on oikeus kotoutumissuunnitelmaan. Se voidaan tehdä myös maahanmuuttajalle, jonka on alkukartoituksen perusteella arvioitu tarvitsevan suunnitelmaa kotoutumisen edistämiseksi. (kotouttaminen 2018.)

Ensimmäinen kotoutumissuunnitelma tehdään viimeistään kolmen vuoden kuluttua ensimmäisen oleskeluluvan myöntämisestä ja se laaditaan vuodeksi kerrallaan. Kotoutumissuunnitelman kesto määräytyy maahanmuuttajan omien tavoitteiden, työ- ja koulutushistorian sekä hänelle suunniteltujen ja tarjottujen toimenpiteiden perusteella. Sen enimmäisaika on pääsääntöisesti kuitenkin kolme vuotta ensimmäisen suunnitelman allekirjoittamisesta. (1386/2010 12§.)

Yksilölliset kotoutumissuunnitelmat laaditaan työvoima- ja elinkeinotoimistossa 17-64 -vuotiaille työttömille työnhakijoille. Muille ryhmille, kuten kotiäideille, eläkeläisille, pitkäaikaissairaille, lapsille ja nuorille kotoutumissuunnitelman laatii kunta. (Turtiainen 2013, 193.)

## 2.5 Prosessien mallintaminen



Kuva 4 Prosessien mallintamisen teoriaosuus

### 2.5.1 Prosessityöskentely työn kehittämisen näkökulmasta

Sosiaalityön kehittämistyön yhteydessä puhutaan tutkivasta ja arvioivasta työtteestä. Tutkiva ja arvioiva työote on keino tuoda sosiaalityön kehittäminen läsnä arjen työhön. Hanna Heinonen (2007) on tehnyt lisensiaatin tutkimuksen koskien tutkivaa ja arvioivaa työtettä sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. Tutkiva työote on sosiaalityön kehittämisen väline, jonka avulla sosiaalityöntekijät tutkivat omaa työtään ja työympäristöään systemaattisesti. Arvioiva työote on paikallista ja rajattua toimintaa, jonka avulla voidaan tutkia sosiaalityön vaikutusta asiakkaan elämässä sekä sosiaalityön prosessia ja palveluiden kehittämistä. Heinosen tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät nimesivät tutkivan ja arvioivan työtteen sisällöksi arvi-

oinnin, tutkimuksen, reflektoinnin, kehittämisen yhteisöllisyyden ja vaikuttamisen. (Heinonen 2007, 117.) Taulukko 1 kuvaa Heinosen tutkimuksessa nousseita sosiaalityöntekijöiden antamia sisältöjä tutkivalle ja arvioivalle työotteelle. Prosessin kuvaaminen sosiaalipalvelujen yksikössä on työn kehittämistä ja tulkitseen sen paikantuvan tutkivaan ja arvioivaan työotteeseen. Heinosen esittämiin sisältöihin peilattuna prosessin mallintamisessa korostuvat erityisesti oman työn ymmärryksen lisääminen, kokemustiedon jäsentäminen, vaikuttavuuden arviointi, yhteisöllinen oppiminen ja kehittäminen, sosiaalityön tiedontuottamisen prosessiin osallistuminen sekä toimintakäytäntöjen kehittäminen ja uusien työtapojen etsiminen.

Tutkimus	Arviointi	Reflektio
Asiantuntijatiedon vahvistamista asiakastyöstä käsin Ymmärrys omasta työstä Kokemustiedon jäsentäminen Kehittämistyön pohja	Tulosten arviointi Vaikuttavuuden arviointi Asiakasnäkökulma mukaan arviointiin Yhteisöllinen prosessi Työyhteisöä toimintaan sitovaa	Tarkastellaan omaa tapaa tehdä työtä koko asiakasprosessin ajan Selvitetään tavoitteiden määrittymistä asiakastyössä Tutkimuksen ja arvioinnin esiaste
Yhteisöllisyys	Vaikuttaminen	Kehittäminen
Avoin ja luottamuksellinen vuorovaikutus työyhteisössä Yhteisöllinen oppiminen ja kehittyminen Yksin tekemisen traditiosta irtautuminen Kumppanuus asiakkaiden kanssa	Ilmiöiden esiin nostamista oman työn pitkäjänteisen analysoinnin avulla Sosiaalityön tiedontuottamisen prosessiin osallistuminen Raportointi omasta työstä	Toimintakäytäntöjen kehittäminen Kehittämistyön kohdentuminen asiakas- ja työntekijälähtöisesti Etsitään uusia tapoja tehdä työtä

Kuva 5 Tutkivan ja arvioivan työotteen sisältö Heinosen (2007, 117) mukaan

Sosiaalipalveluiden kehittämisellä pyritään palveluiden laadun parantamiseen. Palveluita voidaan Toikon (2012 144-147) mukaan kehittää rakenteita ja työtapoja uudistamalla sekä kiinnittämällä huomiota käyttäjälähtöisyyteen. Työtapojen kehittäminen tarkoittaa keskittymistä menetelmiin, prosesseihin ja työkaluihin. Toikko kuvaa sosiaalipalveluiden työtapojen nojautuvan yleisiin asiakasprosessien ohjeistuksiin ja mallinnuksiin. Hänen mukaansa työn vaiheistaminen ja vaiheisiin liitettyjen tehtävien käytännöllinen kuvaus edistää työprosessin hahmot-



tamista. Tällaisessa työskentelyssä työntekijöiden välillä sovitaan, miten työtä käytännössä tehdään, millaisia käytännön tehtäviä työhön sisältyy ja missä vaiheessa ne toteutetaan.

Asta Niskala (2008) on tutkinut väitöskirjassaan sosiaalityön prosessien muodostumista. Hän kuvaa prosessien mallintamisen toimineen omassa tutkimuksessaan areenana yhteiselle tutkimukselle, kehittymiselle, kehittämiselle ja oppimiselle. Niskala on mallintanut tutkimuksessaan sosiaalityön prosesseja ja käyttänyt mallintamista tutkimusmetodinä. Mallintamisessa prosessi jaetaan ydinprosesseihin, aliprosesseihin ja toimintoihin niiden ajallisessa etenemisjärjestyksessä. Siinä voidaan kuvata myös tukiprosesseja ja verkostoon liittyviä prosesseja. Ydinprosesseja Niskala kuvaa sosiaalityön toiminnan olennaiseksi osaksi ja ne yleensä tähtäävät joko asiakkaan palvelemiseen tai konkreettisen palvelutuotteen kuvaamiseen. (Niskala 2008, 30.) Laamanen (2003, 54) puolestaan ehdottaa prosessien luokittelua ydin- ja tukiprosesseihin, joista valitaan avainprosessit. Ydin ja palveluprosessit ovat luonteeltaan sidoksissa asiakkaiden kanssa toimimiseen. Tukiprosessit taas liittyvät vahvemmin yksikön sisäiseen toimintaan, mutta ovat usein käytännössä kuitenkin sidoksissa yksikön asiakastyöhön. (Leino, Laaksonen & Österbacka 2016, 22.)

Kai Laamasen (2003, 22-23) mukaan hyvin onnistunut prosessien jäsentäminen tuottaa useita hyötyjä. Näitä ovat esimerkiksi hyvin toimiva yhteistyö asiakkaan kanssa sekä asiakkaan kokemus hyvästä palvelusta. Laamanen suosittelee ottamaan prosessin suunnittelun lähtökohdaksi asiakkaan toiminnan ja tarpeet. Prosessien kuvaamisen myötä organisaatiossa toimivat ihmiset oppivat ymmärtämään kokonaisuuden sekä oman roolinsa siinä. Prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen auttavat ihmisiä ymmärtämään kokonaisuutta ja mahdollistavat työn kehittämiseen sekä itseohjautuvuuden. Lisäksi toiminnan kehittäminen alkaa suuntautua organisaation sekä asiakkaiden tarpeisiin. Työterveyslaitoksen laatuavain käsikirjassa palveluprosessien kuvaamisen kerrotaan edesauttavan arvojen ja työkuulttuurin yhtenäistämistä. Se yhdenmukaistaa ja kirkastaa eri toimintojen tavoitteita, toimintatapoja, vastuita ja työnjakoa. Dokumentoidut prosessikuvaukset auttavat työntekijöiden perehdytyksessä ja tukevat päivittäistä toimintaa. (Leino ym. 2016, 23.)

Asta Niskala (2008, 30) Perustelee prosessin graafista esittämistä sillä, että arjen käytäntöjen keskellä voi olla vaikea hahmottaa esimerkiksi sosiaalityön moniulotteista ja laajaa prosessia kokonaisuutena. Hänen mukaansa mallinnus on ennen kaikkea mahdollisuus käyttää aikaa oman toiminnan pohdintaan suhteessa itseän, toisiin ja yhteiseen. Laamasen (2003, 75) mukaan prosessin kuvaaminen on keino mallintaa organisaation toimintaa, jotta sitä voidaan ymmärtää, analysoida ja kehittää. Samoin kuin Niskala hän toteaa prosessin kuvauksen toimivan viestinnän välineenä.

Prosessit siis auttavat organisaatiota ymmärtämään omaa toimintaansa. Niiden avulla voidaan myös seurata organisaation kehitysvaiheita. Usein toiminnan alkuvaiheessa prosessien mallin-

taminen vastaa akuutteihin tarpeisiin. Toiminnan kehittyessä tunnistetaan toistuvia toimintamalleja ja prosessien kuvaamisen kautta aletaan ymmärtää prosessin toimivuutta ja mahdollisia kehityskohtia. Tämän jälkeen myös ennakointi tulee mahdolliseksi. (Laamanen 2003, 41-48.) JHS - suositusten (2012) mukaan prosessien kuvaaminen auttaa muun muassa työnjaon ja vastuiden selkiyttämässä, palveluiden kehittämässä, laadun arvioinnissa ja hiljaisen tiedon keräämisessä.

### 2.5.2 Prosessien mallintaminen toimintana

Organisaation siirtyessä prosessi keskeisiin ajattelutapaan on toiminnan kehittämisessä neljä vaihetta. Näitä ovat prosessien tunnistaminen, prosessien kuvaaminen, toiminnan organisointi prosessien mukaiseksi ja prosessien jatkuva parantaminen. (Laamanen 2003, 49-50.)

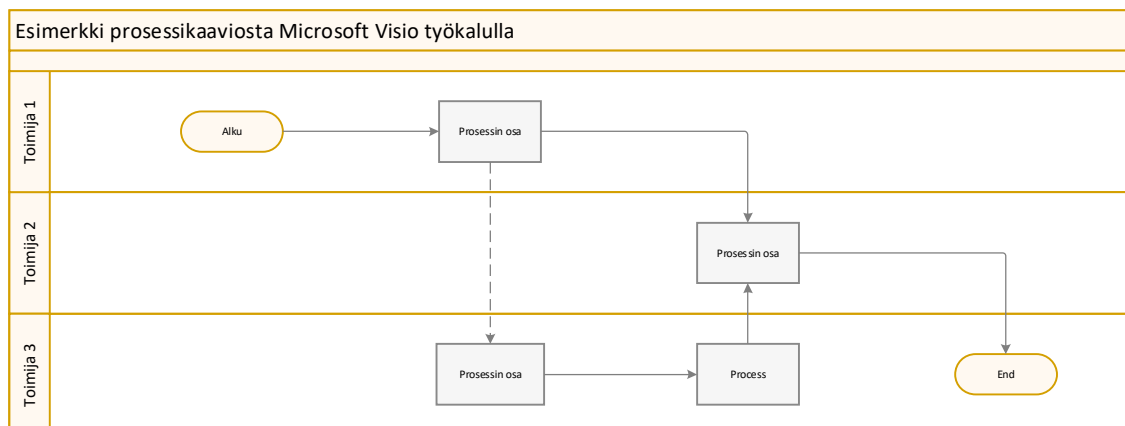
Prosessien tunnistaminen tarkoittaa sen määrittämistä, mistä prosessi alkaa ja minne se päättyy. Laamasen mukaan tärkein periaate prosessien rajaamisessa on, että prosessien tulee alkaa asiakkaasta ja päättyä asiakkaaseen. Jatkuvan parantamisen ja oppimisen näkökulmasta prosessin tulisi alkaa suunnittelusta ja päättyä arviointiin. (Laamanen 2003, 52-53.)

Palveluprosessilla tarkoitetaan yksittäiseen tapahtumaan kohdistuvien palvelujen muodostamaa suunnitelmallista toimintasarjaa. Siihen kuuluu vähintään palvelun käynnistäminen, toteutus ja lopettaminen. Jokainen vaiheista voi olla yksi palvelutapahtuma tai ne voivat kuivastusta palvelu tapahtumasta. (Heimo & Oksanen 2004, 5.)

Palveluprosessin aiheiden kuvaamisen perustan muodostaa yksikön nykyinen toiminta sekä käytössä olevat asiakirjat ja ohjeet. Niiden avulla rakennettu kuva yksikön nykyisestä toiminnasta mahdollistaa prosessin arvioinnin. (Leino ym. 2016, 23.) Laamasen (2003, 76) mukaan hyvän prosessikuvauksen tulee muun muassa: sisältää prosessin kannalta kriittiset asiat, auttaa ymmärtämään kokonaisuutta ja yksittäisiä rooleja, sekä edistää prosessissa toimivien ihmisten yhteistyötä. Kuvaukseen valitaan prosessin kannalta olennaiset asiat. Näitä voivat olla esimerkiksi tehtävät ja vaiheet, tiedonkulku, asiakas, ihmiset, rooli ja yhteistyökumppanit.

Palveluprosessin vuokaavio on graafinen esitys, jonka avulla saadaan kuva siitä, miten prosessi käytännössä etenee ja mitä toimintoja vaiheita siihen liittyy. Kuvaus tavasta on olemassa useita eri malleja. Käyttämäni vuokaavio malli on saman tyyppinen kuin laatuavain käsikirjassa esitettyyn vuokaavion malli, jossa palveluprosessin vastuuhenkilöt on eritelty vasemmassa sarakkeessa eri riveille. Tällaista mallia kutsutaan yleisesti uimarata malliksi. Kuvauksessa asiakas on sijoitettu omalle rivilleen samoin kuin yhteistyökumppanit, jotta yhteistyön eri vaiheet tulevat näkyviin. Vuokaavioita luetaan vasemmalta oikealle. (Leino ym. 2016, 28.)

Palveluprosessin kuvauksen syvyyden ja tarkkuuden valinta pitää päättää. Liian karkea prosessikuvaus ei palvele yksikön toimintaa mutta liian yksityiskohtainen kuvaus voi puolestaan hämmäntää palveluprosessin varsinaisen tarkoituksen ja kriittiset vaiheet. (Leino ym. 2016, 31.)



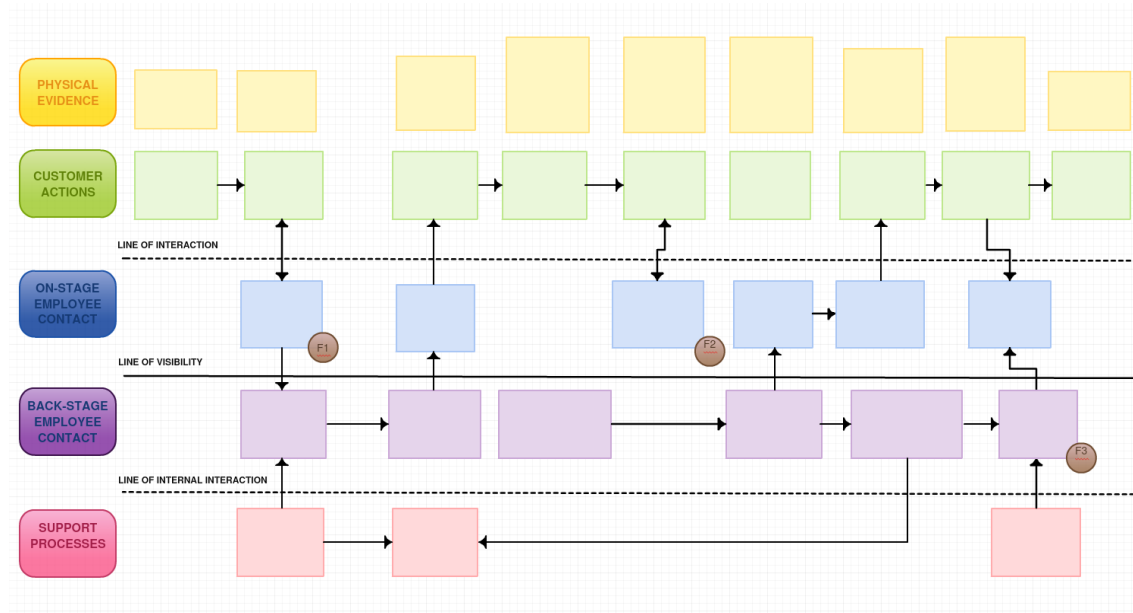
Kuva 6 Esimerkki prosessikaaviosta

Yritystoiminnassa on käytetty pitkään palvelumuotoilun menetelmiä, joissa tavoitteena on muun muassa palveluketjujen kehittäminen. Palvelumuotoilun lähestymistapoja on alettu käyttämään myös osana julkisten palvelujen kehittämistä. Espoossa kaupungin palvelujen kehittämisen yhdeksi lähtökohdaksi on otettu palvelujen käyttäjälähtöisyys. Espoon sivistystoimi on tuottanut yhdessä Aalto-yliopiston kanssa palvelumuotoilun työkalupakin, jossa on konkreettisia metodeja palvelumuotoilun soveltamiseen. (Erkkilä 2018). Palvelumuotoilu voidaan nähdä yhteistoiminnallisena kehittämisenä, joka pyrkii siihen, että tuotettu palvelu vastaa käyttäjien tarpeisiin sekä palveluntuottajan tavoitteisiin. (Toikko 2012, 160.) Toikon mukaan (2012, 158) sosiaalipalveluiden asiakkaan tilanne on monitahoisempi kuin kuluttajan rooli. Hän kuitenkin tuo esiin, että sosiaalihuollon periaatteissa korostetaan toiminnan palveluluonnetta. Kun palvelutapahtumaa tarkastellaan sujuvuuden ja vastaavuuden näkökulmasta, se vastaa myös asiakkaan tarpeisiin.

Opinnäytetyössä prosessin mallintaminen aloitettiin käyttämällä palvelumuotoilussa käytettyä, palvelun blueprint nimistä prosessin mallinnustapaa. Palvelun blueprinting on palveluprosessien analysointiin kehitetty menetelmä, joka kuvaa yksityiskohtaisesti palveluprosessin etenemistä ja eri osallistujien rooleja siinä. Kuvaukseen merkitään asiakkaan toiminnot, palvelun kannalta tärkeät fyysiset elementit, asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen rajapinta eli asiakastyö, sisäisen vuorovaikutuksen rajapinta eli asiakkaalle näkymätön työ sekä palvelun kannalta oleelliset tukitoiminnot. (Ojasalo, K., Moilanen T.& Ritalahti, J. 2014, 178-180.)

Menetelmää voidaan käyttää olemassa olevien palvelujen mallintamiseen sekä uusien palveluiden kehittämiseen. Palvelun blueprintingin tarkoitus on kiinnittää huomio analysointia vaa-

tiviin palveluprosessin vaiheisiin ja palvelun laadun kannalta kriittisiin kohtiin. Tuotetun kuvauksen avulla voidaan selvittää palvelun tuottamisen prosessi, asiakaskontaktipisteet, asiakkaan ja henkilökunnan roolit sekä palveluun liittyvät näkymättömät elementit. (Toikko 2012, 158-159.)



Kuva 7 Esimerkki palvelun blueprint kaaviosta

### 3 Työn tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Työn tarkoitus on mallintaa Espoossa toimivan maahanmuuttajayksikön suurimpien asiakasryhmien palveluprosessit. Lisäksi tarkoituksena on pohtia prosessin kuvauksen merkitystä työyksikölle työn kehittämisen näkökulmasta. Asiakkaan palveluprosessia ei ollut kyseisessä yksikössä aikaisemmin kuvattu. Prosessikuvausta oli tehty ylemmällä tasolla, prosessikartan omiassa muodossa. Yksikkö oli aikaisemmin osallistunut pääkaupunkiseudun kotouttamistyön yhteiseen kehittämishankkeeseen 2007-2009, jossa pääkaupunkiseudun pakolaisten vastaanotosta vastaavat erityisyksiköt kehittivät omaa työtään muun muassa tekemällä näkyväksi omaa osaamistaan, vahvistivat moniammatillista työotetta sekä kehittivät pääkaupunkiseudun kuntien välistä yhteistyötä. Kehittämishankkeessa myös kuvattiin ja kehitettiin asiakastyön prosesseja sekä laadittiin työkaluja asiakkaiden asioinnin helpottamiseksi. (Lampelto ym. 2010, 7.)

Tutkimus on arviointitutkimus. Arvioinnin lähestymistavaksi asetui tutkimusongelman ja aiheiston perusteella prosessinarviointi eli kehittävä arviointi. Kehittävällä arvioinnilla pyritään tiedon tuottamiseen ja toiminnan edistämiseen (Seppänen-Järvelä 2004, 19). Kehittävän arvioinnin näkökulma vie työn lähelle kehittämistyötä, jonka piirteitä siinä hyvin paljon oli. Työ itsessään ei kuitenkaan ole puhtaasti kehittämistyö, sillä se pyrkii tuomaan esiin ja tarkaste-

lemaan olemassa olevaa prosessia sekä sen kuvauksen merkitystä työyhteisölle. Seppänen-Järvelä (2004,) puhuu evaluatiivisesta kehittämistyöstä, jossa kehittämistyössä hyödynnetään arvioinnin viitekehystä ja keinoja.

Työssäni arviointi kohdistuu kahteen kysymykseen:

1. Kuinka maahanmuuttajapalveluiden asiakkaan palveluprosessi malliintuu
2. Mitä prosessin kuvaaminen merkitsee työn kehittämisen näkökulmasta

#### 4 Menetelmät ja aineisto

##### 4.1 Arviointitutkimus

Tutkimuksen lähestymistapana on arviointitutkimus. Arviointitutkimuksen merkitys ja käyttö on lisääntynyt 2000-luvulla etenkin julkisella sektorilla. Osasyynä tähän on ollut palveluiden tehostamisen tarve. Arviointitutkimuksen avulla voidaan kiinnittää huomio erilaisten prosessien ja esimerkiksi työn tekemiseen liittyvien vaiheiden ja työkokonaisuuden systemaattiseen ja realistiseen arviointiin. (Anttila 2007, 33-34.) Sen avulla voidaan arvioida organisaatioiden tai systeemien toimivuutta, tehokkuutta ja vaikuttavuutta. Arvioinnin avulla pyritään esimerkiksi palveluprosessin kehittämiseen sekä uusien näkemysten ja ratkaisujen tuottamiseen. (Anttila 2008, 46.)

Arvioinnin päätyypeiksi erotetaan summatiivinen ja formatiivinen arviointi. Formatiivinen arviointi tuottaa tietoa arvioinnin kohteesta palvelujen tuottajille tai kehittäjille, se kohdentuu kehittämisen toteuttamiseen ja siihen, kuinka toimintaa voitaisiin parantaa. Summatiivinen arviointi puolestaan kohdistuu vahvasti lopputuloksiin ja vaikuttamiseen. Prosessiarviointi on luonteeltaan formatiivista arviointia. Formatiivisen arvioinnin avulla huomio voidaan kiinnittää kehittämisprosessin aikana tapahtuvan toimintaan eli kuinka hanketta on toteutettu ja kuinka toimintaa voitaisiin parantaa. (Seppänen-Järvelä 2004, 19.) Nämä arviontyypit voivat myös olla läsnä yhtä aikaa. Arviointia tapahtuu kehittämistyön ja tutkimuksen yhteydessä, mutta myös sen päättyessä on luontevaa arvioida tutkimuksen lopputuloksia. Seppänen-Järvelä toteaaakin, että kyseiset arvioinnin muodot toimivat toisiaan täydentävinä.

Arviointiin on mahdollista valita erilaisia lähestymistapoja. Oman lähestymistavan valitsemiseen vaikuttaa miten arvioitava kohde ymmärretään ja mikä on määritelty arvioinnin tarkoitukseksi. Arvioinnissa on neljä eri lähestymistapaa; nämä ovat kokeellinen, kehityksellinen, kriittinen ja konstruktivistinen (Aalto-Kallio ym. 2007, 27). Tässä tutkimuksessa valittu lähestymistapa on kehityksellinen eli prosessiarvioinnin näkökulma. Kehittävän arvioinnin avulla analysoidaan prosesseja. Arvioinnin avulla varmistetaan, että prosessit sujuvat niin kuin on tarkoitettu ja että lopputulos on odotetun kaltainen. Kehittävässä arvioinnissa ollaan kiinnost-

tuneita siitä, mikä muuttui käytännössä tarkastelujakson aikana. (Aalto-Kallio ym. 2009, 31.)  
Prosessiarviointi on hyvin vahvasti lähellä kehittämistoimintaa. Prosessiarviointi voi olla eva-  
luatiivista kehittämistyötä, joka tarkoittaa sitä, että kehittämistyössä hyödynnetään arvioin-  
nin viitekehystä ja keinoja. Tämä opinnäytetyö on toteutukseltaan lähimpänä tätä lähestymis-  
tapaa.

Prosessievaluaatiolla pyritään vastaamaan esimerkiksi kysymyksiin, miten jokin tehdään ja  
mikä tuottaa parhaan tuloksen? Se kiinnittää huomiota interventioihin, muutoksiin ja niihin  
vaikuttamiseen. Prosessievaluaatiossa voidaan nostaa esiin esimerkiksi asiantuntijan osaami-  
nen, prosessin kulku kokonaisuudessaan tai jokin sen osa, ratkaisua edellyttäviä tilanteita ja  
niissä tapahtuvaa päätöksentekoa. (Anttila 2007, 111.)

Seppänen-Järvelän (2004, 20) mukaan prosessin arvioinnin avulla on mahdollista tarkastella  
muutosprosesseja ja tuoda esille niiden keskeisimmät piirteet. Koska palveluprosessin kuvaus-  
ta ei kyseisessä maahanmuuttajapalveluiden yksikössä ollut aiemmin luoto, keskittyi proses-  
sievaluaatio siihen, kuinka asiakkaan palveluprosessi muodostuu yksikössä. Prosessiarvioinnis-  
sa on läsnä vahvasti työn kehittämisen ulottuvuus. Tässä opinnäytetyössä se on analyysia siitä,  
mitä prosessin mallintamisessa tapahtuu? Kuinka se muodostuu ryhmätyöskentelyssä ja mal-  
linnuskeskusteluissa? Näkökulma on myös siinä, miten prosessin mallintaminen toimintana  
vaikuttaa työyhteisössä. Seppänen-Järvelä (2004, 20) mukaan olennaista on se, mitä kehittä-  
mistyössä tapahtuu ihmisten välillä ja miten ongelmia opitaan ratkomaan yhdessä.

Prosessiarvioinnin kohteena on prosessi eli tapahtumasarja. Arvioinnissa ollaan tällöin kiinnos-  
tuneita toiminnasta, jonka avulla tuloksia ja vaikutuksia saadaan aikaan. Arvioinnin tuella  
pyritään parantamaan toimintaa. Prosessiarviointi sopii hyvin perustoiminnan arviointiin. Yk-  
sittäinen prosessi tai sen osa voidaan kuvata ja seurata toimiiko se optimaalisella tavalla.  
Prosessikuvauksessa vaiheet määritellään niin yksityiskohtaisesti, että toteutusta voidaan  
verrata siihen miten kyseisen prosessin tulisi sujua. (Aalto-Kallio ym. 2009, 95.)

Arvioinnin prosessin toimivuudesta voisi ajatella tapahtuvan vasta kun prosessi on luotu joko  
mielikuvien tasolla ja tarvittaessa sen lisäksi graafisesti esittämällä. Näen kuitenkin arviointia  
tapahtuvan koko työskentelyn, eli prosessin luomisen ajan. Arviointi tapahtuu siinä valinnas-  
sa, mitkä elementit asiakkaan palvelupolussa valitaan kuvaamaan kyseistä prosessia. Seppä-  
nen-Järvelän (2004, 19) mukaan jatkuvassa prosessiarvioinnissa arviointi toimiikin palautteena  
ja hankkeen ohjaamisen välineenä.

Arviointi suuntautui kehittämistyön aikana konkreettisen prosessin kuvauksen sisältöön, jota  
toteutettiin yhdessä työyhteisön sekä johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tässä yhteydes-  
sä arviointi oli jatkuvaa ja luonnollisesti samassa rytmissä kehittämistyön kanssa etenevää.  
Edellä mainitun näkökulman lisäksi arviointi kohdistuu niihin etuihin, joita sen ajatellaan työ-  
yhteisölle tarjoavan. Asta Niskalan (2008, 59) mukaan mallinnusprosessin hyöty on yhteisen

keskustelun avaamisessa ja mahdollistamisessa sekä toimintamallin selkeyttämisessä. Tämä näkökulma tuli myös esiin esimiesten mallinnuskeskusteluissa (Lemercier & Kairamo 2017). Myös Seppänen-Järvelän (2004, 20) mukaan kehittämistyössä on oleellista ihmisten välillä tapahtuva työskentely ongelman ratkaisemiseksi ja tätä kautta uusien työskentelytapojen oppiminen. Prosessin mallintaminen toimii itsessään keskustelun mahdollistajana ja avaajana sekä tätä kautta kehittämisen välineenä.

Arviointi ja toiminta rakentuvat ohjelmateorian pohjalle. Ohjelmateoria toimii keinona jäsentää toimintaa, sen edistymistä ja tuloksia. Ohjelmateoria auttaa jäsentämään päämäärän, tavoitteen, keinot, prosessit ja tulokset loogisella tavalla. Aalto-Kallio ym. 2007 ovat toteuttaneet arvioinnin työskentelyn avuksi tarkoitetun mallin, jossa on yksinkertaisesti esitetty toiminnan suunnittelun, ohjelmateorian ja toimintalogisen mallin idea. (Aalto-Kallio ym. 2007, 16-17.) Seuraavassa taulukossa olen käyttänyt pohjana Aalto-Kallion ym. 2007 luomaa mallia ohjelmateorian jäsentämiseksi.

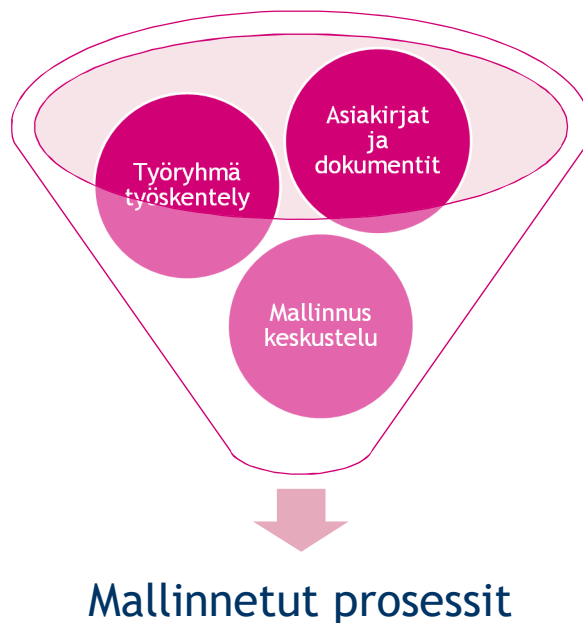
Toiminnan suunnitelma	Ohjelmateoreettiset kysymykset	Pakolaisen palveluprosessin mallintaminen
	Mistä tarve nousee? Mikä ongelma tulisi ratkaista? Mikä on toimeksiantajan tarve? Ketkä kuuluvat kohderyhmään? Mitkä ovat kohderyhmän erityispiirteet?	Yksikön toiminta on laajentunut lyhyessä ajassa. Työyhteisöstä on noussut tarve selkeyttää toimintaa niin asiakasprosessien kuin logististenkin työvaiheiden suhteen. Palvelun käyttäjät ovat kunnan muuttaneita, oleskeluluvan saaneita maahanmuuttajia. Asiakkaan tulovaiheen prosessia ei ole kuvattu aikaisemmin yksikössä. Tulovaiheen prosessi on erilainen eri asiakasryhmille, minkä tulee näkyä prosessien kuvaamisessa.
Keskeiset toimijat ja tahot	Taustatekijöiden määrittäminen, ympäristö, yhteistyötahot	Maahanmuuttajapalvelut Johtavat sosiaalityöntekijät Asiakastyötä tekevät työntekijät
Päämäärän asettaminen	Miten ja millaiset arvot ohjaavat päämäärän asettamista, miten organisaatio voi vastata päämäärän saavuttamiseen	<p>Prosessin kuvauksen päämääränä on kuvata oleskeluluvan saaneen maahanmuuttajan tulovaiheen palvelut kohdeorganisaatiossa.</p> <p>Työn kehittämisen näkökulmasta prosessin näkyväksi tuominen toimii työn organisoimisen ja työtapojen kehittämisen välineenä.</p> <p>Prosessin kuvausta muokataan arvioinnin jälkeen toiminnan tavoitteiden mukaiseksi. Organisaatio pystyy vastaamaan päämäärään tuottamalla tietoa prosessin sisällöstä. Opinnäytetyön tekijä vastaa kuvauksen toteuttamisesta</p>

<b>Tavoite ja tavoitteiden täsmentäminen</b>	Ovatko tavoitteet päämäärän kanssa yhteensopivia? Kuinka paljon resursseja tarvitaan? Mihin tavoitteiden valinta perustuu?	Päämäärä voidaan saavuttaa seuraavien toimenpiteiden avulla: Tulovaiheen prosessi selvitetään ja kuvataan jokaisen asiakasryhmän kohdalla Kuvattu prosessi käydään läpi organisaation asiantuntijoiden sekä työryhmän kanssa arvioiden prosessinkuvauksen vastaavuus toteutettuun työhön. Prosessinkuvausta muokataan yhdessä asiantuntijoiden ja työryhmän kanssa, niin että se vastaa tavoitetta sujuvasta prosessista.
<b>Keinojen ja prosessien valinta</b>	Ohjelmateorian lähteet, vaikutussuhteiden tarkastelu, suhde tavoitteisiin ja päämääriin	Työn kehittämisen ja prosessien kuvaamisen näkökulmasta taustatietoa haetaan kirjallisuudesta ja tutkimuksesta jotka liittyvät prosessien kuvaamisen merkitykseen työyhteisöjen toiminnan tehostamisessa. Prosessinkuvaus toteutetaan mallinnuskeskustelujen, olemassa olevien ohjeistusten ja dokumenttien sekä työryhmätyöskentelyn avulla. Työryhmätyöskentelyssä prosessinkuvaukseen haetaan tietoa palvelumuotoilussa käytetyllä, palvelun blueprint menetelmällä.
<b>Tehtävien tarkempi määrittely</b>		Työskentelyn kuvaus tehtävätasolla - Alkukeskustelu (tarpeiden selvittäminen) - Työryhmätyöskentely (Palvelun blueprint) - Alustavien prosessikuvausten kehittäminen - Työryhmätyöskentely (luotujen kuvausten läpikäyminen, arviointi ja jatkokehittäminen) - Mallinnuskeskustelu (luotujen prosessikuvausten läpikäyminen, arviointi ja muokkaaminen sekä prosessikuvausten lopullinen muoto)
<b>Syntyvien tulosten ja tuotosten kuvaus (odotukset)</b>		Prosessien kuvaaminen tukee työyhteisön toimintaa yhteisten olemassa olevien ja uusien työtapojen paikallistamisessa ja palvelun kehittämisessä. Kehitetty ja tavoitteiden mukaan kuvattu prosessi ohjaa toimintaa tavoitteiden mukaiseen suuntaan. Kuvattu prosessi toimii perehdytyksen ja jatkokehittämisen välineenä työyhteisössä.

Kuva 8 Ohjelmateoria mukailen Aalto-Kallio ym. (2007, 17)



## 4.2 Aineiston hankinta



Kuva 9 Analyysin muodostuminen

Arviointikysymykset ja valittu lähestymistapa ohjaavat aineiston hankintaa. Kvalitatiivisen aineiston analyysille on tyypillistä aineistolähtöisyys ja sisällön, merkitysten ja piirteiden jäsentäminen. Se vastaa kysymyksiin kuten ”mitä” ja ”miten”. Kvalitatiivisesti suuntautuva arviointitutkimus soveltuu formatiiviseen arviointiotteeseen (Andersson ym. 2001, 23-24). Laadullinen aineisto voidaan Anttilan (2008, 108-109) mukaan kerätä pääsääntöisesti neljää eri tapaa käyttäen. Näitä ovat haastattelu, observointi, dokumenttiaineistot ja reflektointiaineistot. Kehittämistyössä olen käyttänyt näitä tapoja osittain siitä syystä, että aineisto muodostui luonnollisella tavalla monipuoliseksi ja jouduin keräämään tietoa useasta eri lähteestä voidakseni vastata tutkimuskysymyksiin. Myös Robson (2000, 126) pitää arviointiaineiston hankinnan päämenetelminä havainnointia, keskustelua sekä asiakirjojen käyttöä.

Prosessin mallintamisessa käyttämäni aineiston hankintamenetelmät ovat yksikön johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa toteuttamani mallinnuskeskustelut, työryhmätyöskentely sekä prosessien muodostumisen kannalta olennaisiin dokumentteihin ja asiakirjoihin tutustuminen. Vastatakseni kysymykseen prosessin kuvauksen hyödyllisyydestä työn kehittämisen näkökulmasta pidimme viimeisen mallinnuskeskustelun yhteydessä kokoavan loppukeskustelun prosessin mallintamisen hyödyllisyydestä työn kehittämisen näkökulmasta.

Triangulaatio tarkoittaa, että tutkimuksessa käytetään useampia menetelmiä tulosten saavuttamiseen. Tarkoituksena on saada tuloksille parempi luotettavuus. Kun asiaa lähestytään monesta suunnasta, saadaan arvioinnille parempi luotettavuus. (Anttila 2007, 143.) Omassa tut-

kimuksessani olen pyrkinyt tähän päämäärään hankkimalla tietoa useasta eri lähteestä. Tarvitsin erilaisia arviointiaineistoja vastatakseni tutkimuskysymyksiin. Johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa käymäni mallinnuskeskustelut vastasivat siihen, kuinka todenmukaisesti prosessin tekninen toteutus vastasi todellista prosessin kulkua. Työryhmätyöskentelyssä toteutettiin mallinnusta ja kerättiin tietoa prosessin muodostamiseksi, mutta myös arvioitiin teknistä toteutusta sekä mallinnetun prosessin sisältöä. Lisäksi pohdittiin maahanmuuttajan kokonaispalveluprosessin sisältöä. Mallinnuskeskustelujen lopussa keskustelimme prosessikuvausten toteutuksesta kokonaisuutena ja johtavat sosiaalityöntekijät arvioivat mallinnuksen hyötyä työn kehittämisen näkökulmasta.

Arviointia tapahtui useassa vaiheessa ja useassa eri yhteydessä, luontevana osana kehittämistyötä. Arvioinnin voidaan ajatella toimineen kehittämisen välineenä. Jokaisen mallinnuskeran yhteydessä tapahtui prosessimallinnuksen muokkaamista ja selkeyttämistä toivottuun suuntaan. Ryhmäkeskustelut niin ikään toimivat arvioinnin paikkoina jo tehdylle prosessikuvauksille ja ohjasivat niiden jatkokehittelyä.

#### 4.2.1 Mallinnuskeskustelut

Prosessin mallinnuskeskusteluihin osallistuivat maahanmuuttajapalveluiden johtavat sosiaalityöntekijät. Mallinnuskeskustelut toteutettiin kolmessa vaiheessa. Ennen ryhmätyöskentelyä, niiden välissä sekä niiden loputtua. Mallinnustapaamisia oli yhteensä neljä, kukin tapaaminen kesti noin kaksi tuntia.

Ensimmäisellä tapaamiskerralla keskityttiin pohtimaan työyhteisön tarpeita suhteessa prosessin kuvaukseen. Tapaaminen toimi ideointivaiheena, jossa asetettiin tavoite prosessin kuvaamiselle sekä sovittiin tapa, jolla prosessinkuvaukseen tarvittavaa tietoa lähdetään keräämään. Parhaaksi työskentelytavaksi nähtiin ryhmätyöskentely ja sen välissä tapahtuva prosessikuvausten arviointi ja jatkokehittäminen mallinnuskeskustelujen avulla. Toisella ja kolmannella tapaamiskerralla keskityttiin prosessien kuvausten sisältöön, joihin tehtiin työskentelyn yhteydessä tarvittavat muutokset. Neljännessä tapaamisessa kuvattujen prosessien kokonaisuus tarkistettiin ja tehtiin viimeiset tarvittavat korjaukset. Lisäksi keskustelimme yleisellä tasolla prosessikuvausten onnistumisesta ja sen annista työn kehittämisen näkökulmasta.

Mallinnuskeskusteluja ei nauhoitettu, vaan ne toimivat konsultaation ja arvioinnin tyyppisinä tilanteina, joissa osallistuin keskusteluun ja ideointiin yhdessä osallistujien kanssa tehden tarvittaessa muistiinpanoja. Robson (2000, 136) kuvaa tämänkaltaista tiedonhankintaa strukturoimattomana haastatteluna jossa tietoa hankitaan vapaamuotoisessa keskustelussa. Etenkin arvioinnin alkuvaiheessa tavoitteena voi olla yleiskäsityksen rakentaminen.

Käytimme ensimmäisen tapaamisen jälkeen mallinnuksen pohjana ryhmätapaamisissa alkunsa saaneita blueprint prosessikaavioita. Toisen kerran toteutetun työryhmätyöskentelyn jälkeen

kaaviot siirtyivät perinteisemmän prosessikaavion muotoon ja teknisesti ne toteutettiin kaavionpiirto-ohjelmalla. Perinteiseen kuvaukseen siirtyminen lähti omasta aloitteestani. Koin, että on selkeämpää prosessin kuvauksen kannalta, jos eri ammattiryhmät ovat selkeämmin näkyvissä prosessikaaviossa. Samaa lähestymistapaa suosittelee Laamanen (2003, 80). Tämä koettiin mallinnuskeskusteluissa toimivaksi kuvaustavaksi. Prosessikaaviot muokkaantuivat jokaisella mallinnuskerralla. Muokkaukset koskivat sisällön tarkistamista ja selkeyttämistä sekä prosessin etenemistä.

Mallinnuskeskustelujen yhteydessä tapahtui myös prosessin kuvauksen arviointia. Arviointi keskittyi kuvauksen sisältöön, tarkoituksenmukaisuuteen sekä itse prosessin toimivuuteen. Asiantuntijoiden arvioivaa tietoa käytettiin muokkaamalla prosessin kuvausta haluttuun suuntaan. Tarvittavat muutokset kuvaukseen toteutettiin haastattelujen yhteydessä kaavion piirto-ohjelmalla ja muistiinpanojen perusteella.

Tutkimuksen puolivälissä jouduin jättämään asiakasryhmistä kiintiöpakolaisen prosessikuvauksen pois. Usean asiakasryhmän palveluprosessin kuvaaminen osoittautua työmäärältään niin laajaksi, että sen asianmukainen toteuttaminen olisi vaatinut enemmän resursseja. Jäljelle jäävät prosessit olivat yksilön tulovaiheen palveluprosessi, perheen tulovaiheen palveluprosessi, perheenyhdistämisen tulovaiheen palveluprosessi sekä kaikille asiakasryhmille yhteinen palveluprosessin toinen osa.

#### 4.2.2 Työryhmätyöskentely

Prosessin kuvaamiseen tarvittavaa informaatiota päätettiin kerätä ryhmätyöskentelyn avulla, jotta asiakastyötä toteuttavat työntekijät pääsevät jakamaan prosessiin liittyvää informaatiota myös yhdessä. Tavoitteena oli, että erilaiset toimintatavat ja yksilöllinen tieto pääsisivät yhdessä jaetuksi ja käsitellyksi. Olemassa olevan prosessin ja uusien työtapojen kehittymisen kannalta ryhmässä ja yksilöiden välillä tapahtuva vuorovaikutus on oleellista (Seppänen-Järvelä 2004, 20).

Tutkimuksessa voidaan tuottaa myös tarkoituksellisesti aineistoa arviointia varten. Erilaiset työmenetelmät tukevat arvioinnin käytännön toteutusta. Työmenetelmän, eli tässä yhteydessä palvelun blueprint kuvausten toteuttamisen kautta hankittu tieto käsitellään ja siitä tehdään arvioivia päätelmiä. (Aalto-Kallio ym. 2007, 63). Lisäksi keräsin työryhmätyöskentelyssä aineistoa havainnoinnin avulla. Anttilan (2008, 118) mukaan havainnointi soveltuu kaikenlaisen tutkimusaineiston kokoamiseen. Havainnot voivat kohdistua esimerkiksi tapahtumiin ja käyttäytymiseen. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu tutkittavien ehdoilla heidän toimintaansa (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 216). Havainnointi ja havainnointimuistiinpanoissani keskityin siihen, miten osallistujat näkivät palveluprosessit ja mitä asioita he pitivät prosessin kannalta tärkeinä tekijöinä. Havainnointi toimi aineiston hankinnassa täydentä-

vänä menetelmänä, sillä sen tarkoituksena oli tukea ja monipuolistaa muilla keinoin hankitun aineiston tulkintaa ja ymmärtämistä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 81. )

Ryhmiiin osallistujat olivat välitöntä asiakastyötä tekeviä työntekijöitä eri ammattiryhmistä. Ryhmä muodostui sosiaalityöntekijöistä, sosiaaliohjaajista, ohjaajista, palveluohjaajista ja johtavista sosiaalityöntekijöistä. Ryhmätapaamisia sovittiin kaksi. Ensimmäisen tapaamiskerran tavoitteeksi tuli selvittää, kuinka työryhmiin osallistuvat työntekijät hahmottavat ja kuvaavat pakolaisen tulovaiheen prosessin. Ryhmätapaamisten välillä muodostin kuvaukset työryhmätyöskentelyn tuottaman materiaalin perusteella ja niitä jatkokehitettiin ja arvioitiin mallinuskusteluissa johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Toisen työryhmätapaamisen tavoitteeksi tuli arvioida ja jatkokehittää muokattuja kaaviota.

Tämänkaltaista työskentelytapaa voidaan kuvata osallistuvaksi havainnoinniksi. Anttilan (2008, 128-129) mukaan osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on fyysisesti läsnä tutkimuskohhteessaan, kuten esimerkiksi ohjaamalla erilaisten ryhmien toimintaa tietyllä tavalla. Hän käyttää erilaisia tekniikoita aineiston kokoamisessa, kuten haastattelua, toimintaan osallistumista ja havainnointia. Lisäksi hän kokoaa dokumentteja, tekee muistiinpanoja ja ottaa esimerkiksi valokuvia. Aktiivisessa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija vaikuttaa aktiivisesti läsnäolollaan tutkittavaan ilmiöön.

Työmenetelmäksi valittiin palvelumuotoilussa käytetty prosessianalyysimenetelmä, palvelun blueprinting. Palvelun blueprinting on palveluprosessien analysointiin kehitetty menetelmä, joka kuvaa yksityiskohtaisesti palveluprosessin etenemistä ja eri osallistujien rooleja siinä. Kuvaukseen merkitään asiakkaan toiminnot, palvelun kannalta tärkeät fyysiset elementit, asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen rajapinta eli asiakastyö, sisäisen vuorovaikutuksen rajapinta eli asiakkaalle näkymätön työ sekä palvelun kannalta oleelliset tukitoiminnot. (Ojasalo ym. 2014, 178-180.)

Ensimmäisen työryhmätyöskentelykerran alussa osallistujille kerrottiin prosessien kuvaamisen merkityksestä työn kehittämisen näkökulmasta sekä esiteltiin käytetyn menetelmän teoreettinen tausta. Laamasen (2002, 87) mukaan prosessi kannattaa kuvata hieman paranneltuna versiona nykytilanteesta. Kehittämistyössä valittiin samanlainen kuvaustapa. Ennen työskentelyn alkua osallistujat sopivat kuvattavat prosessit. Prosessit päätettiin muodostaa asiakasryhmien mukaan. Kuvattaviksi prosesseiksi valittiin seuraavat prosessit: 1) Kiintiöpakolainen, 2) Yksin vastaanottokeskuksesta tai kunnasta muuttanut aikuinen, 3) Vastaanottokeskuksesta tai kunnasta muuttanut perhe ja 4) Perheenyhdistäminen.

Työryhmätyöskentelyssä osallistujat jaettiin neljän hengen ryhmiin. Osallistujille jaettiin paperialustat, johon oli piirretty valmiiksi viisi uimarataa. Ratojen otsikot oli kirjattu palvelun blueprintingin ohjeistuksen mukaan. Prosessin toimintojen kuvaamiseen käytettiin muistilap-

putekniikkaa. Tutkijan roolin lisäksi toimin myös työryhmän ohjaajana ja neuvoin tarvittaessa menetelmän käyttöä koskeissa kysymyksissä.

Toisella työryhmätyöskentelykerralla kävimme työskentelyn alussa läpi työskentelykertojen välissä toteuttamani prosessikuvaukset. Olimme pitäneet työryhmätyöskentelyn välissä myös johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa mallinnuskeskustelun, jossa olimme käyneet läpi prosessikuvaukset sekä muokanneet niitä tarpeen mukaan. Osallistujat kommentoivat ja arvioivat vapaamuotoisesti tehtyjä prosessikuvauksia. Tämän jälkeen osallistujat jakaantuivat neljän ryhmiiin, joiden kokoonpanoa muokattiin hieman osallistujien mukaan. Osa ryhmään osallistujista eivät olleet mukana ensimmäisessä ryhmätapaamisessa. Osallistujille jaettiin paperiarkit ja muistilaput. Työskentely noudatti ensimmäisen ryhmätyöskentelyn kaavaa, sillä erotuksella, että nyt osallistujat muokkasivat, arvioivat ja jatkokehittivät ensimmäisen työskentelykerän jälkeen tuotettuja blueprint kaavioita. Työskentelyn lopussa, kukin ryhmä esitteli tuotoksensa muulle ryhmälle, jonka jälkeen yhteisessä keskustelussa pohdittiin kuvauksen sisältöä sekä prosessin muodostumista ja siihen vaikuttavia tekijöitä.

#### 4.2.3 Asiakirjat ja dokumentit

Palveluprosessiin liittyvää tietoa voidaan hankkia tutustumalla palveluprosessia koskeviin dokumentteihin, kuten toimintaohjeisiin, työryhmien tuottamaan tietoon koskien palveluprosessia sekä perehdytysmateriaaliin. Lisäksi materiaalina voidaan käyttää esimerkiksi lainsäädäntöä, sosiaalipalvelujen luokitusta ja kaupungin monikulttuurisuusohjelman tyyppisiä dokumentteja. (Ojasalo ym. 2014. 76.)

Asiakirja- ja dokumenttiaineistona käytin yksikön sisäisiä ohjeita ja toiminnan kuvauksia sekä aikaisemman kehittämistyön kautta muodostuneita dokumentteja. Näitä olivat esimerkiksi: Kuvaus asiakirjojen logistiikasta, kuvaus toimeentulotuen logistiikasta, kuvaus uusien asiakkaiden asiakirjojen logistiikasta, perheenyhdistämisen palveluohje ja uuden asiakkaan tulo-vaiheen prosessin kirjallinen kuvaus sekä erilaiset check-listat.

Työryhmätyöskentelyjen toteuttamisen jälkeen aineistona toimivat myös paperiarkeille muistilapputekniikalla tuotetut palvelun blueprinting kuvaukset. Työskentelyn jälkeen muokkasin kuvaukset piirto-ohjelmalla helpommin käsiteltävään muotoon.

#### 4.3 Aineiston analyysi

Aineiston analysoimisen tapa on prosessin mallintaminen ja siihen liittyvä arvioiva keskustelu. Prosessin mallintaminen toteutettiin aineiston teemoittelun avulla. Prosessimallin rakentaminen toimii analyysitapana, jossa tuotetaan prosessin eri vaiheiden keskeiset sisällöt teemoittelun avulla. Arviointitieto muodostui dokumenttien, työryhmätyöskentelyn, itsenäisen työskentelyn sekä mallinnuskeskustelujen kautta.

Sisällönanalyysi on laadullisessa tutkimuksessa käytettävä perusmenetelmä. Valitsin sisällönanalyysin lähestymistavaksi aineiston monipuolisuuden vuoksi. Tuomi & Sarajärvi (2009, 91) toteavat, että sisällönanalyysia voidaan pitää väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sisällönanalyysin avulla aineisto pyritään järjestämään tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota.

Sisällönanalyysia toteutettaessa valitaan ensin aiheen kannalta kiinnostava ilmiö, joka nousee tutkimusongelmasta. Tämän jälkeen aineisto käydään läpi merkiten ja erottaen muusta aineistosta ne asiat, jotka kiinnostuksen kohteen kannalta ovat merkittäviä. Tätä vaihetta voidaan myös kutsua aineiston koodaamiseksi. Kolmannessa vaiheessa aineisto luokitellaan, teemoitetaan tai tyypitellään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92-93.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi kulkee kolmessa vaiheessa, jotka ovat aineiston pelkistäminen, ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen. Pelkistämässä käsitelty informaatio voi olla esimerkiksi aukikirjoitettu haastatteluaineisto, muu asiakirja tai dokumentti. Aineisto pelkistämässä tietoa voidaan tiivistää tai pilkkoa osiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-110.)

Omassa työssäni toteutin pelkistämisen tiivistämällä aineistoa, eli yhdistämällä yksittäisiä toimintoja toimintakokonaisuuksiksi. Analyysiyksiköksi muodostuivat toimintakokonaisuudet, eli tapahtumat jotka sisälsivät useampia yksittäisiä toimintoja. Ryhmittelyssä taas lajittelin näitä yksittäisiä toimintoja samaa vaihetta kuvaaviin tapahtumiin. Käytännön työvälineenä olivat post-it laput, joiden avulla siirtelin tietoa eri pääteemojen alle.

Teemoittelun avulla aineistosta nostetaan esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Eskolan & Suorannan (2000, 174) mukaan aineistosta ensin etsitään tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet, jonka jälkeen ne erotellaan. Teemoittelun avulla haetaan vastausta kysymykseen, kuinka maahanmuuttajan tulovaiheen palveluprosessi muodostuu? Teemat muodostuivat yhdistämällä prosessin eri vaiheiden keskeisiä sisältöjä asiakokonaisuuksiksi, joista näin ollen muodostui aikajärjestyksessä kulkevia prosessin osia.

Braun ja Clarke (2006, 77-81) näkevät teemoittelun kvalitatiivisen aineiston analyysin perusmetodinä. Teemoittelu voidaan nähdä työvälineenä, jonka avulla eri metodien avulla hankittua tietoa käsitellään. Sen avulla voidaan tunnistaa, analysoida ja raportoida aineistossa esiintyvä teemoja sekä organisoida ja kuvailla aineistoa yksityiskohtaisesti. Teemoittelua voidaan katsoa kahdesta suunnasta; sen avulla voidaan toisaalta rakentaa kuva todellisuudesta tai purkaa olemassa oleva kuva osiin ja tarkastelun kohteeksi. Yksittäisen teeman tarkoitus on kuvata jotakin aineiston kannalta oleellista. Teeman valintaa täytyy myös arvioida sen kannalta, millaista tietoa se tuo suhteessa tutkimuskysymykseen.

Analyysivaiheessa on teemoittelun suhteen tehtävä päätös, haluaako kuvata kattavasti koko aineistoa, vai paneutua sen yksittäiseen osa-alueeseen (Braun & Clarke 2006, 83). Prosessin

mallintamisen näkökulmasta oli tärkeää rakentaa kuva kokonaisuuden kannalta tärkeitä teemoista. Tämän kaltaista lähestymistapaa voidaan kuvata induktiiviseksi, eli aineistolähtöiseksi analyysiksi. Tällöin teemat ovat vahvasti linkittyneet aineistoon ja aineisto on muodostunut tutkimuksen teon yhteydessä. (Braun & Clarke 2006, 84.)

Teemat eivät kuitenkaan itsenäisesti nouse analyysin avulla aineistosta, vaan tutkija nostaa ne oman ymmärryksensä kautta (Braun & Clarke 2006,80). Oma ymmärrykseni muodostui aineistosta ja teoriapohjasta saamani kuvan käsin. Teoriapohjassa käsittelen maahanmuuttajan alkuvaiheen palveluja kotoutumislain pohjalta. Ajatus kotoutumislain ohjaamista alkuvaiheen palveluista kiinnitti huomiotani tiettyihin, prosessin kannalta merkityksellisiin pääteemoihin. Aineistossa taas dokumentit kuten palveluohjeet ja aiemmin tehdyt yleisen tason prosessikuvaukset muodostivat jo lähtökohtaisesti tietynlaisen kuvan asiakkaan palvelujen etenemisestä. Prosessia työstettiin työryhmässä ja mallinnuskeskusteluissa ja näissä tilanteissa pyrin kuuntelemaan, hahmottamaan ja ymmärtämään työntekijöiden näkemystä. Koska kuitenkin mallinsin prosessia pääosin itsenäisessä työskentelyssä, siinä näkyy oma tulkintani. Mallinnuskeskusteluissa ja työryhmätyöskentelyssä tulkintaa korjattiin, mutta jonkun toisen tekemänä olisi mallinnus saattanut olla erilainen.

Asta Niskala (2008, 46.47) esittelee prosessin mallinnuksen metodisena välineenä tutkimuksen toteuttamisessa. Prosessin mallinnus on toteutettu mallinnuskeskustelujen, työryhmätyöskentelyn sekä dokumenttiaineiston avulla. Teemoittelun avulla tutkin työryhmätyöskentelyn tuottamaa materiaalia ja dokumenttiaineistoja. Mallinnuskeskustelujen ja työryhmätyöskentelyn välillä ja jälkeen toteutin aineiston analyysia itsenäisesti teemoittelemalla, jonka avulla muodostin niistä prosessikaaviot. Jokaisessa prosessikuvauksen muutosvaiheessa vein tuotetut prosessikaaviot mallinnuskeskusteluihin, jossa niiden toteuttamista arvioitiin ja kaavioita muokattiin edelleen tarpeen mukaan.

Aineiston hankinnan ensimmäinen vaihe oli ensimmäinen mallintamiskeskustelu, jossa keskityttiin luomaan yleiskuvaa käsiteltävästä aiheesta. Avoimessa keskustelussa pyrittiin hahmottamaan työyhteisön tarpeita prosessin kuvauksen suhteen. Mallinnuskeskustelujen aineisto muodostui tekemistäni muistiinpanoista sekä kaavionpiirto-ohjelmalla tehdyistä kuvauksista. Kuvausten eri vaiheet tallennettiin, jotta pystyin tarvittaessa palaamaan aikaisempaan versioon. Mallinnuskeskustelut toimivat iteraatiokierroksina, joissa arvioitiin ja muokattiin tehtyjä kuvauksia. Kävimme kuvausten välillä myös sähköpostikeskusteluja tarkentaen prosessin eri osien sisältöä.

Ensimmäisessä työryhmätyöskentelyssä tuotettua aineistoa olivat muistilapputekniikalla toteutetut blueprinting kuvaukset, tekemäni muistiinpanot sekä valokuvat. Blueprinting kuvauksia tuotettiin neljä kappaletta. Työskentelyn jälkeen tein luotujen palvelukuvausten perusteella uudet versiot tietokoneella käyttäen kaavion piirto-ohjelmaa. Analysoin kuvauksia

hahmottamalla yhteisiä pääteemoja sekä etsimällä loogisia vaiheita ja luontevaan jatkumoon asettuvia prosessin osia. Kirjasin ylös kohtia jotka vaikuttivat prosessissa epäselvältä. Kaavionpiirto-ohjelma toimi tärkeänä välineenä tiedon kokoamisessa sekä oman ajattelun jäsentämisessä.

Työryhmätyöskentelyn jälkeen toteutin toisen kerran mallinnuskeskustelun. Tapaamisessa asiantuntijat arvioivat ja jatkokehittivät kanssani palvelun blueprintin pohjalta luotuja prosessikuvauksia. Arvioinnin perusteella kuvauksia muokattiin tarpeen mukaan.

Itsenäisessä työskentelyssä jatkoin kuvausten muokkaamista tarkentaen yksityiskohtia mallinnuskeskustelun tuottaman tiedon valossa. Tässä vaiheessa analysoin myös dokumentteja ja asiakirjoja joista etsin toistuvia teemoja, yhteisiltä vaikuttavia polkuja ja prosessin kuvaukseen luontevasti asettuvia vaiheita. Pyrin hahmottamaan, mitkä teemat toistuivat sekä työntekijöiden tuottamissa kuvauksissa sekä dokumenteissa ja asiakirjoissa. Minulla oli käytettävissä palvelu ohjeita, tarkistuslistoja, toimintaohjeita sekä aikaisemmin luotuja yleisen tason prosessikuvauksia. Näistä dokumenteista erottelin ensimmäiseksi eri asiakasryhmä, jonka jälkeen kirjasin vaiheittain ylös mitä palveluita kyseiselle asiakasryhmälle tarjotaan. Toisin sanoen kuinka asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu. Etsin asioita jotka kuuluvat ajallisesti samaan kohtaan asiakkaan prosessia tai kuuluvat tietyille ammattiryhmän toimintoihin asiakkaan palveluprosessissa. Yritin myös hahmottaa asiakokonaisuuksia, joiden sisälle kuului tiettyjä pienempiä toimintoja. Käytin apunani miellekarttaa sekä muistilapputekniikkaa.

Toisessa työryhmätapaamisessa käsiteltiin aikaisemmin luodut ja työryhmätapaamisten välissä jatkokehitetty prosessikuvaukset. Työryhmätyöskentely toteutettiin ensimmäisen ryhmän periaatteiden mukaisesti, sillä erolla, että osallistujat muokkasivat nyt jo kehitettyjä prosessikuvauksia. Aineistoksi muodostui työntekijöiden prosessikuvauksiin tekemät korjaukset ja muokausehdotukset sekä omat havainnointimuistiinpanoni koskien yleistä keskustelua ja työryhmien sisäistä keskustelua.

Itsenäisessä työskentelyssä kävin läpi molempien ryhmätyöskentelykertojen tuottamaa materiaalia sekä kaavionpiirto-ohjelmalla tehtyjä kuvauksia peilaten niitä työryhmätyöskentelyssä virinneeseen keskusteluun, kritiikkiin ja arviointiin. Pyrin nostamaan blueprinting kuvauksista kokonaisuuksia kuvaavia prosessin osia. Näitä olivat esimerkiksi ensikontakti palveluneuvontaan, sisäiset kokoukset, tarvittavat asiakirjat, ajanvaraukset, yhteistyötahot, tiedonkulku ja asiakasinfot. Yhdistin olemassa olevan dokumenttiaineiston ja tuotetun dokumenttiaineiston eli työryhmätyöskentelyssä tuotetun aineiston analyysia niin, että yritin hahmottaa molemmissa toistuvia teemoja tai prosessin osia. Pyrin siis etsimään aineistosta toisiaan vahvistavia osia. Tässä vaiheessa pyrin pelkistämään kuvausten sisältämää tietoa mahdollisimman yksinkertaiseen muotoon. Vaihdoin kuvaustekniikkaa palvelun blueprint pohjasta perinteiseen prosessin kuvaustekniikkaan, jonka toteutin Microsoft Visio ohjelmalla.



Otin palvelun blueprintingin osaksi prosessin mallintamista työskentelyn alkuvaiheessa ajatellen sen selkeyttävän asiakkaan osallisuutta palveluprosessissa. Ajattelin sen myös selkeyttävän eroa asiakkaan kanssa tehtävän työn ja asiakkaalle näkymättömän työn välillä. Palvelun blueprintingin menetelmää on käytetty esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan kehittämistyön yhteydessä muun muassa PPPR-hankkeen kehittämistoiminnan yhteydessä (Häyhtiö 2017, 47). Tekniikka toimi työryhmätyöskentelyssä hyvin, mutta kuvatut palveluprosessit muodostuivat hyvin laajoiksi. Ongelmakohta oli kuvauksen suhteen esimerkiksi erilaisissa rooleissa toimivien työntekijöiden työskentely asiakkaan kanssa. Perinteisempään prosessinkuvaustapaan siirtyminen mahdollisti esimerkiksi eri ammattiroolien sijoittamisen palveluprosessiin. Vaikka esimerkiksi neuvontaa ja ohjausta toteutetaan kaikkien ammattiryhmien rooleissa, on osa toimintoista hyvin tarkkaan määriteltyjä esimerkiksi sosiaalityöntekijöille. Mallinnuskeskusteluissa perinteinen prosessinkuvaustapa koettiin myös toimivaksi.



Kuva 10 Aineiston analyysin prosessi

## 5 Tulokset

Arviointi on prosessin arviointia: Toisaalta se keskittyy prosessin kuvaukseen konkreettisena tuotoksena sekä sen hyödynnettävyyteen työn kehittämisen yhteydessä. Työn kehittämisen näkökulmasta prosessikuvauksen arviointi kietoutuu kysymyksiin tiedon jakamisesta, roolien ja toimintojen selkeydestä ja prosessin edelleen kehittämisestä asiakasta ja työyhteisöä hyödyntävällä tavalla.

Analysointiin liittyvää arviointia tapahtui useassa vaiheessa. Ensimmäinen vaihe oli yksikön sisäisen dokumenttiaineiston perusteella luotujen palveluprosessien vertaaminen ryhmätyös-

kentelyssä luotuihin prosessi kuvauksiin. Ryhmätyöskentelyn tuottamaa materiaalia analysoin ja arvioin vertaamalla niitä yksikön sisäisistä dokumenteista nousseisiin palvelukokonaisuuksiin.

Toisessa vaiheessa otin osaksi arviointia kotoutumislain ohjeistuksen kotoutumisen edistämisestä liittyvistä toimenpiteistä. Kotoutumislain mukainen palveluprosessin sisältö on esitetty selkeästi sosiaalialan tietoteknologia hankkeen (Tikesos) dokumentissa maahanmuuttajien kotouttamisen toimintaprosessit. Kyseisen hankkeen prosessikuvaukset keskittyvät sosiaalihuollon asiakastietojen sähköisen tiedonhallinnan kannalta keskeisten toimintojen vaiheiden mallintamiseen JHS- 152 suositusten mukaisesti. (Jäppinen ym. 2011, 3.) Sosiaalipalvelujen luokituksessa on palvelutehtäväkohtaisesti luokiteltu sosiaalipalvelut, palvelumuodot sekä niihin liittyvät palveluprosessit ja prosessien vaiheet. Vertasin sisäisen dokumentti aineiston, ryhmätyöskentelyn ja mallinnus keskustelujen kautta tuotettuja palveluprosessi kuvauksia Tikesos hankkeessa kuvattuihin maahanmuuttajien kotouttamisen toimintaprosesseihin. Maahanmuuttajan toimintaprosessien kuvaus kulkee yhteneväisesti yksikössä kuvattujen prosessikuvausten kanssa. Tikesos hankkeen kuvaus on ylätasoinen kuvaus ja kertoo näin olleen yleisellä tasolla kotoutumisen alkuvaiheen prosessista. Se on kuitenkin hyvä runko tarkastella mitä elementtejä maahanmuuttajan alkuvaiheen kotoutumisprosessissa tulee kotoutumislain mukaisesti toteuttaa.

### 5.1 Mallinnuskeskustelut

Mallinnusryhmäkeskustelun alussa määriteltiin prosessin kuvauksessa käytettävät asiakasryhmät. Maahanmuuttopalvelujen asiakasryhmät ovat käytännössä jaettu alle 29- vuotiaisiin ja yli 29- vuotiaisiin. Tämä jako ei kuitenkaan ollut asiakkaan tulovaiheen prosessin kannalta oleellinen. Oleellisemmaksi työskentelyn muodostumisen kannalta muodostui se asiakkaan tuloperuste: Oliko asiakas yksin tullut aikuinen, kiintiöpakolainen, perhe vai muodostuiko asiakkuus perheenyhdistämisen kautta. Tätä jakoa tarkistettiin ja päätettiin käyttää myös työryhmätyöskentelyssä. Näiden asiakasryhmien alkuvaiheen palveluihin oli olemassa yksityiskohtaista dokumenttiaineistoa ja toisaalta palvelun kulku tuli esiin hyvin selkeänä myös työntekijöiden toiminnassa.

Prosessin havaittiin kulkevan kahdessa osassa. Ensimmäinen palveluprosessin osa kuvaa asiakkaan palvelun alkuvaihetta noin kahdesta viikosta kolmeen kuukauteen. Se sisältää vaiheet asiakkaan ensikontaktista palveluun siihen asti, kun palvelutarpeen arvio tehdään ensimmäisen yksilötapaamisen yhteydessä. Prosessin toinen osa kuvastaa asiakkaan palveluprosessia noin yhdestä kuukaudesta kolmeen vuoteen, jossa voidaan ajatella varsinaisen kotouttamiseen tähtäävän työn tapahtuvan. Mallinnuskeskusteluissa haluttiin, että prosessin osien sisältöä avataan hieman prosessikaaviossa. Tästä syystä sisältöjä ei jätetty otsikkotasolle. Prosessin osien haluttiin tuovat selkeästi esille, mitä kyseisessä vaiheessa tapahtuu. Syy tälle oli, että prosessin kuvausta haluttiin käyttää myös perehdytyksen yhteydessä.

Prosessin kuvaukseen ja sisältöön liittyvää arviointia tapahtui mallinnus keskustelujen yhteydessä. Käytännössä tämä tarkoitti prosessin kuvauksen teknisen toteutuksen arviointia, sisällön todenmukaisuuden arviointia sekä pohdintaa prosessin sisällöstä kokonaisuutena. Mallinuskusteluissa osallistujat myös tuottivat jatkuvasti uutta tietoa arvioinnin ohella. Keskustelut toimivat täten paikkana niin arvioinnille kuin kehittämistoiminnalle. Varsinainen tiedon tuottaminen ja prosessikuvauksen hyödyllisyys työn kehittämisen näkökulmasta ajateltiin tapahtuvan työryhmätyöskentelyssä.

Viimeisellä mallinuskustelukerralla keskustelimme yhteenvedonomaaisesti prosessikuvauksen tuottamasta hyödystä työyhteisölle. Työskentelyssä hyödylliseksi nähtiin prosessikuvausten muuta kehittämistoimintaa tukeva anti. Työryhmätyöskentelyn tuottama keskustelu sai aikaan pohdintaa työn sisällöstä ja prosessin muodostumisesta työyhteisön sisällä. Asta Niskan (2008, 59) mukaan mallinussprosessin hyöty on yhteisen keskustelun avaamisessa ja mahdollistamisessa sekä toimintamallin selkeyttämisessä. Tämä näkökulma tuli myös esiin keskustelussa johtavien työntekijöiden kanssa. Maahanmuuttajapalvelujen johtavat työntekijät totesivat, että prosessikuvauksen tuottama suurin hyöty oli yhteinen keskustelu ja sen yhteydessä noussut kehittämishalu sekä ymmärrys maahanmuuttajan palvelujen kokonaisprosessin moninaisuudesta. (Lemercier & Kairamo 2017.) Tuotettuja malleja päätettiin myös käyttää yksikön sisäisessä kehittämistoiminnassa sekä toiminnan kuvaamisessa ulkopuolisille tahoille.

## 5.2 Työryhmätyöskentely

Työryhmätyöskentelyssä arviointi ja kehittäminen kohdistuivat blueprint kuvausten sisältöön. Työskentelyssä tarkasteltiin yksittäisiä toimintoja, toimintakokonaisuuksia sekä toimintojen asettumista ajallisesti.

Prosessin ensimmäisen vaiheen eli asiakkaan palveluprosessin alkuvaiheen kuvaaminen onnistui melko yksityiskohtaisella tasolla monipuolisen aineiston vuoksi. Työvaiheista oli olemassa olevat ohjeistukset ja eri toimintojen paikka sekä prosessiin osallistuvien työntekijöiden roolit olivat hyvin tarkkaan määriteltävissä. Tämä asiakkaan palveluprosessin alkuvaihe oli työntekijöille pääsääntöisesti selkeä. Toisaalta työryhmätyöskentelyssä nousi myös esiin erilaisia toimintatapoja työntekijöiden välillä. Näissä yhteyksissä arviointi kohdistui erilaisiin työtapoihin ja niiden käyttökelpoisuuteen asiakastyössä. Työntekijät pohtivat esimerkiksi tiettyjen toimintojen kasautumista maahanmuuttajapalveluiden työntekijöille, vaikka se ei suoranaisesti heidän tehtävän kuvaansa kuuluisikaan. Esimerkkinä voidaan mainita asiakkaan palvelujen kannalta oleellisten lomakkeiden täyttämisen. Työntekijät olivat ratkaisseet toimintatavan tilannekohtaisesti. Toisaalta koettiin myös tärkeäksi olla tietoisia erilaisista toimintatavoista työyhteisön sisällä. Seppänen-Järvelän mukaan (2004, 22-23) arviointi toimii oppimisen välineenä. Arvioinnin näkökulma kehittämistoimintaan tuottaa organisaatiolle ja yksittäisille työntekijöille oppimiskokemuksia, kun se suuntautuu esimerkiksi toimintatapojen tarkasteluun.

Työryhmätyöskentelyssä tuotettu tieto kohdistui myös maahanmuuttajapalveluiden asiakasryhmien palveluprosesseihin hyvin laajana kokonaisuutena. Kotoutumisprosessia ajateltiin alkuvaiheen palvelusta siihen saakka, kun asiakkaan asiakkuus maahanmuuttajapalveluissa päättyy, eli kolmen vuoden ajanjaksoon. Kotoutumisprosessin pohdinta ja arviointi ei rajoittunut yksittäisiin toimenpiteisiin vaan enemmänkin laajoihin toimenpidkokonaisuuksiin, verkostoyhteistyöhön sekä tavoitteeseen asiakkaan ja perheen kokonaisvaltaisesta tukemisesta sosiaalityön, neuvonnan ja ohjauksen keinoin.

Palveluprosessin toinen osa voidaankin nähdä kokonaisuutena, josta jokaisesta prosessin osasta versoutuu uusia mallinnuskelpoisia prosesseja. Esimerkiksi arkielämän toimintoihin liittyvä ohjaus ja neuvonta, virastoasiointiin liittyvä ajanvaraus, ohjaus ja avustaminen, verkostoyhteistyö, sosiaalisten tukiverkoston löytäminen ja osallistuminen toimintakykyä ylläpitävään harrastustoimintaan.

Mallinnuskeskusteluissa sekä työryhmätyöskentelyssä todettiin, että prosessi tuntuu jäävän keskeneräiseksi. Alkuvaiheen palvelusällöt ovat hyvin selvillä. Niin tarkkaan että ne voidaan jopa pilkkoa yksittäisiksi työhjeiksi. Kun taas palveluprosessin toinen osa yleisen tason prosessikuvaus, joka näyttäytyy edelleen laajojen kokonaisuuksien verkostona. Työryhmätyöskentelyyn osallistuneet työntekijät olisivat toivoneet prosessin toisen osan syvällisempää käsitteilyä niin työryhmätyöskentelyssä kuin prosessin kuvauksessakin. Työryhmätyöskentelyssä todettiin, että prosessin toinen osa on se, jossa kysymykset työn organisoinnista ja kehittämistä tulevat esiin. Ehkä juuri prosessin toisen osan kohdalla todellinen oppiminen, tiedon vaihto ja työtapojen kehittäminen tapahtuvat. Prosessin toisen osan kuvaamisen voidaan ajatella olleen alku syvemmälle työskentelylle ja prosessin kuvauksen jatkokehittämiselle.

Seppänen-Järvelän (2004, 21) mukaan arvioinnin tulisi suuntautua hankkeen aikaiseen toimintaan, jotta sen tuottamaa tietoa voitaisiin käyttää itse kehittämistyön ohjaamiseen ja toiminnan parantamiseen. Kerättyä tietoa käytetään toiminnan muokkaamisessa. Työryhmätyöskentelyssä nousi pohdintaa tekijöistä, jotka eivät toimi prosessissa tällä hetkellä toivotulla tavalla. Samassa yhteydessä pohdittiin myös konkreettisia ratkaisuja prosessin eri vaiheiden helpottamiseksi. Ryhmätyöskentelyssä tapahtui itse prosessin kulkua ja toteutusta kehittävää keskustelua.

### 5.3 Prosessikuvaukset

#### 5.3.1 Maahanmuuttajan tulovaiheen palveluprosessi

Maahanmuuttajan tulovaiheessa palveluprosessi kuvaa kahden asiakasryhmän, yksin tulleen aikuisen sekä perheen tulovaiheen palvelukokonaisuutta. Kuvattava ajanjakso on noin 2 viikkoa - 3 kuukautta asiakkuuden alkamisesta.

Prosessi alkaa, kun asiakas ohjataan lähtö kunnasta palveluun. Asiakkaan ja työntekijän välinen ensikontakti tapahtuu palvelu neuvonnassa, jossa asiakkaan tilanne kartoitetaan. Tässä yhteydessä kysytään asiakkaan tai perheen henkilötiedot ja perustiedot. Selvitetään, onko asiakas jo käynyt kelassa ja maistraatissa. Otetaan kopiot tarvittavista asiakirjoista kuten oleskelulupakortista tai oleskelulupapäätöksestä, kopio vuokrasopimuksesta sekä mahdollisesta toimeentulotukihakemuksesta koskien muuttoavustusta. Lisäksi asiakkaalta pyydetään allekirjoitus sairaanhoitajille lähetettävän suostumus lomakkeeseen, jolla varmistetaan asiakkaan tietojen siirtyminen terveydenhuollon palvelujen puolella. Asiakas ohjataan osallistumaan ryhmäinfoihin, jossa annetaan perustietoa kunnan palveluista.

Tieto siirtyy työntekijöiden välillä palvelu neuvonnasta etuuskäsittelijälle, joka luo asiakkaat tietojärjestelmään sekä laittaa vireille SHL- hakemuksen sekä muut mahdollisesti tarvittavat hakemukset tai yhdistää eri vireillepanoja. SHL - hakemus sosiaalihuoltolain (1301/2014/ 34 §) mukainen hakemus koskien sosiaalihuollon asiakkuuden alkamista ja päättymistä.

Prosessin seuraavassa vaiheessa kuvataan viikkokokousta, jossa jaetaan kyseisen viikon aikana tulleet uudet asiakkaat tiimien kesken. Tässä yhteydessä asiakkaalle nimetään oma sosiaalityöntekijä sekä tiimi. Tiimi sopii tapaamisajan antamisesta asiakkaalle sekä huolehtii itsenäisesti työnjaosta.

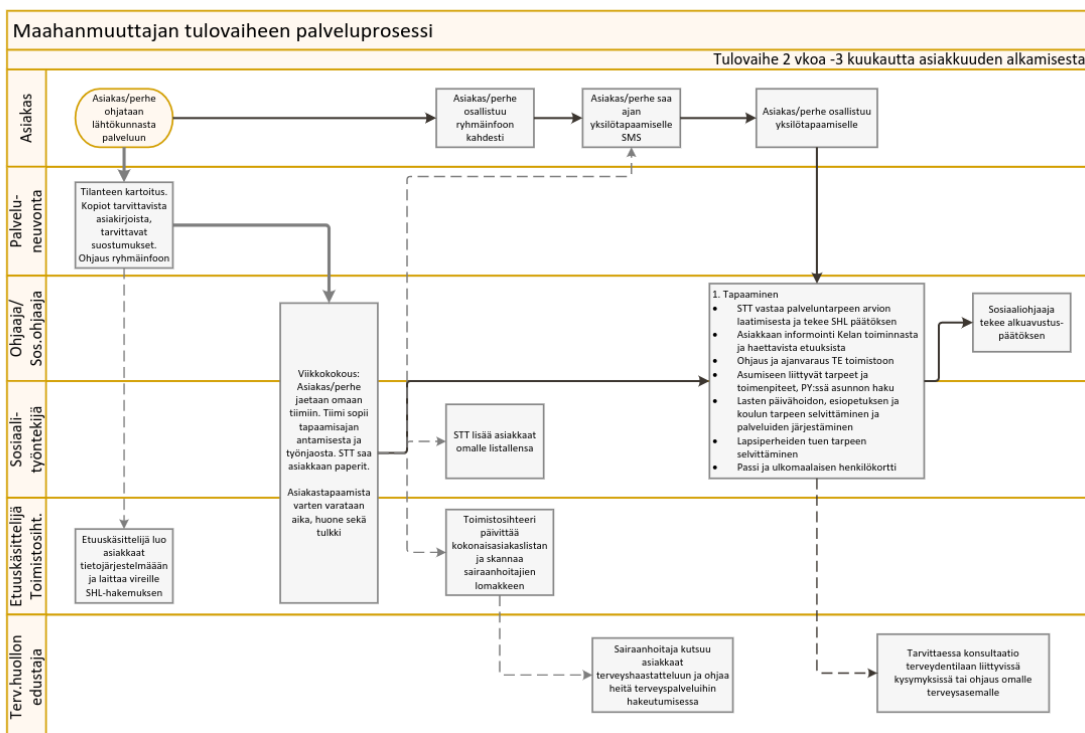
Tieto siirtyy sekä toimistosihteerille joka päivittää uuden kokonaisasiakaslistan, että asiakkaalle joka saa tiedon yksilötapaamisajasta tekstiviestitse. Toimistosihteeriltä tieto siirtyy maahanmuuttajapalveluiden sairaanhoitajille, kun asiakkaiden allekirjoittamaan suostumuslomake skannataan heille. Tämän perusteella sairaanhoitaja tilaa asiakkaan tiedot sekä kutsuu asiakkaat terveystarkasteluun, jonka yhteydessä hän neuvoo asiakkaita terveyspalveluihin hakeutumisessa.

Seuraava vaihe on ensimmäinen tapaaminen asiakkaan sosiaalityöntekijän ja tarvittaessa sosiaaliohjaajan tai ohjaajan kanssa. Ensimmäisen tapaamisen yhteydessä sosiaalityöntekijä aloittaa palvelutarpeen arvion tekemisen. Arvion tekeminen voi kestää useamman tapaamisen. Palvelutarpeen arvio on laaja kokonaisuus, jossa selvitetään asiakkaan henkilötiedot, perhetiedot, sosiaalinen verkosto, asumiseen liittyvät seikat, taloudelliseen tilanteeseen liittyvät seikat, terveyteen liittyvät seikat, koulutukseen ja työhön liittyvät seikat sekä vapaa-aikaan ja harrastuksiin liittyvät tarpeet ja toiveet sekä arvioidaan palveluiden tarve. Perheen ollessa kyseessä selvitetään, aikooko asiakas hakea perheenyhdistämistä tai jos perhe on jo Suomessa, tehdään lapsille kouluun ja päivähoitoon sekä esiopetukseen liittyvät hakemukset. Lisäksi selvitetään lapsiperheiden tuen tarve.

Palvelutarpeen arvio tehdään kaikille alkuvaiheessa, kun arvioidaan sosiaalihuollon palveluiden tarvetta. Maahanmuuttajapalveluissa tehdään alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma TE-toimiston palveluiden ulkopuolella oleville. Asiakkaat, joille alkukartoitus ja kotoutumissuun-

nitelma tehdään, ei tarvitse tehdä enää erikseen palvelutarpeen arviota. TE-toimistossa tehdään alkukartoitus ja kotoutumissuunnitelma työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuville.

Palvelutarpeen arvion jälkeen voidaan laatia erillinen asiakassuunnitelma, jos siihen on esimerkiksi verkoston kannalta tarvetta. Tarvittaessa sosiaalityöntekijä konsultoi terveydentilaan liittyvistä kysymyksistä maahanmuuttajapalveluiden sairaanhoitajia tai ohjaa asiakkaat suoraan omalle terveysasemalle. Heti ensimmäisen tapaamisen jälkeen sosiaaliohjaaja tekee harkinnanvaraisen toimeentulotuen päätöksen alkuavustuksesta.



Kuva 11 Maahanmuuttajan tulovaiheen prosessi

### 5.3.2 Perheen yhdistämisen alkuvaiheen palveluprosessi

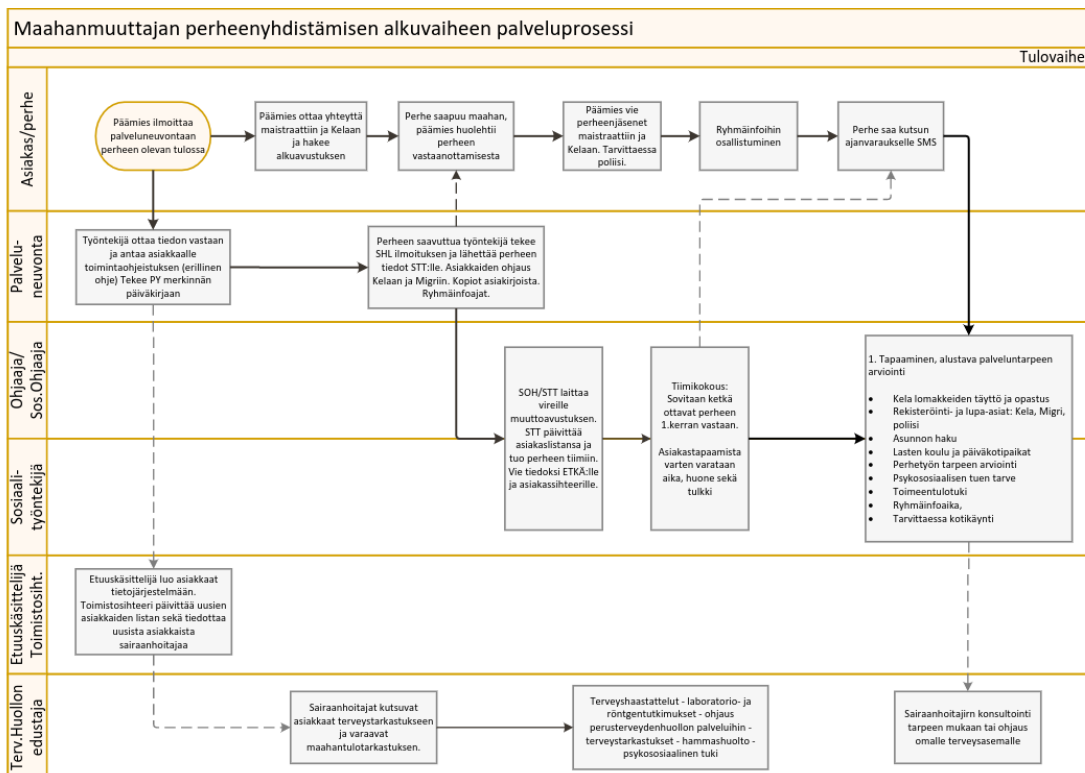
Perheen yhdistämisen alkuvaiheen prosessissa kuvataan yksikössä toteutettavaa palvelutoimintaa, kun asiakas ilmoittaa perheen olevan tulossa perheen yhdistämisen kautta.

Ensimmäisessä vaiheessa työntekijä ottaa tiedon vastaan ja antaa asiakkaalle erillisen toimintaohjeistuksen. Lisäksi hän merkitsee perheen yhdistämisen asiakkaan tietoihin asiakstietojärjestelmään. Asiakas ottaa ohjeistuksen mukaisesti yhteyttä maistraattiin ja kelaan sekä hakee alkuavustuksen.

Tieto siirtyy etuuskäsittelijälle, joka luo asiakkaat tietojärjestelmään. Toimistosihteeri päivittää uusien asiakkaiden listan ja tiedottaa listan avulla sairaanhoitajia asiakkaiden saapumisesta. Tieto siirtyy uusien asiakkaiden listan kautta toimistosihteeriltä sairaanhoitajille, jotka kutsuvat asiakkaat terveystarkastukseen ja varaavat maahantulotarkastusajan asiakkaan omalta terveysasemalta.

Perheen saavuttua maahan päämies huolehtii perheen vastaanottamisesta. Tieto kulkee asiakkaalta maahanmuuttaja yksikköön, jolloin palveluneuvonnan työntekijä tekee SHL-ilmoituksen ja lähettää perheen tiedot sosiaalityöntekijälle. Tässä kohden palveluprosessi alkaa kulkea samantapaisesti kuin yksin tulleen asiakkaan ja perheen kohdalla.

Terveyspalvelujen suhteen perheen yhdistämisen kautta tulleiden henkilöiden palvelut eroavat vastaanottokeskuksen kautta tulleen tai toisesta kunnasta muuttaneen asiakkaan palveluista siten, että asiakkaalle koordinoidaan tarvittavat terveyshaastattelut, laboratorio- ja röntgen-tutkimuksen maahanmuuttajapalveluiden sairaanhoitajien toimesta.



Kuva 12 Perheenyhdistämisen alkuvaiheen palveluprosessi

### 5.3.3 Palveluprosessin toinen osa

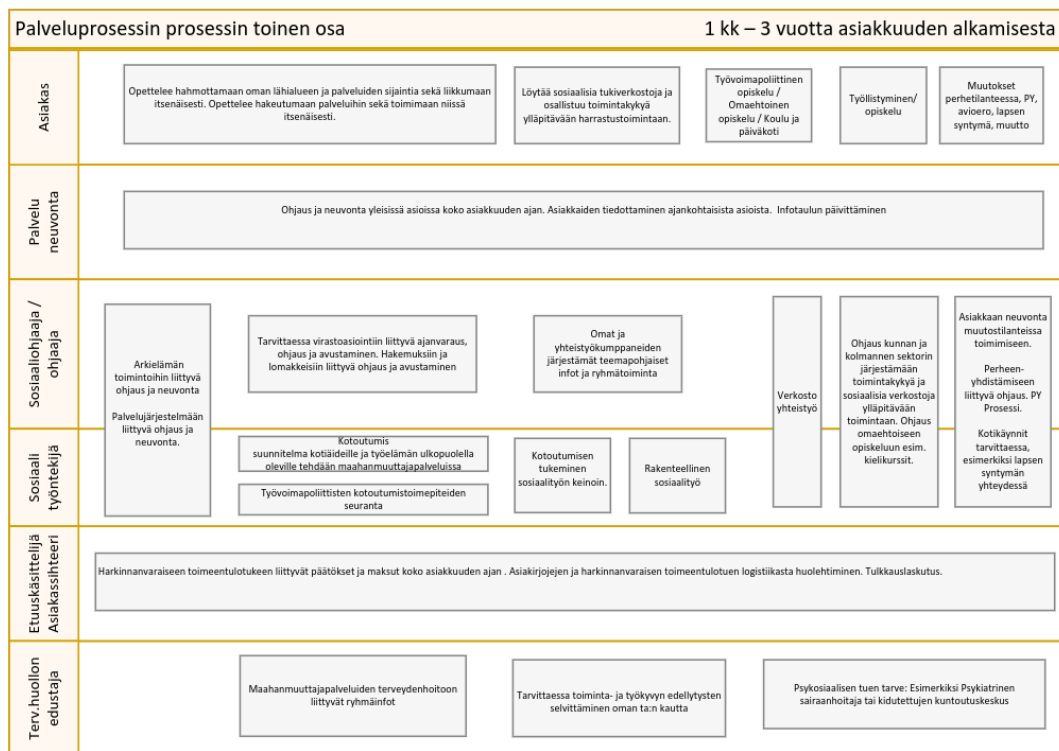
Palveluprosessin toinen osa kuvaa asiakkuutta maahanmuuttoyksikössä yhdestä kuukaudesta kolmeen vuoteen, jolloin asiakkuus päättyy. Prosessikuvauksessa päädyttiin aloittamaan palveluprosessin toinen osa siitä, kun palvelutarpeen arvio on tehty. Tässä vaiheessa alkaa varsinainen yksikön palveluprosessin yhteydessä tapahtuva kotouttava työ. Prosessin osia ei ole sidottu toisiinsa tarkasti, sillä toiminnot tapahtuvat osittain päällekkäin. Palveluprosessin toinen osa on laajempaa kokonaisuutta kuvaava malli, johon voi sisältyä useita eri prosesseja. Se kuitenkin kuvaa eri ammattiryhmien rooleja karkeasti sekä asiakkaan kotoutumiseen liittyvän palveluprosessin päätehtäviä.

Asiakkaan toiminnot ovat ympäristöön ja palveluihin tutustuminen sekä niiden itsenäiseen käyttöön totuttautuminen, sosiaalisen tukiverkoston löytäminen sekä toimintakykyä ylläpitävää harrastustoimintaan osallistuminen. Asiakkaan polku kulkee kohti opiskelua ja työllistymistä. Siinä huomioitavia suuria muutoksia palvelun kannalta ovat esimerkiksi muutokset perhetilanteissa kuten perheenyhdistäminen, avioero, lapsen syntymä tai muuttaminen toiselle paikkakunnalle.

Työntekijöiden rooleissa korostuvat ohjaus ja neuvonta koko asiakkuuden ajan. Neuvonta ja ohjaus ovat arkielämän toimintoihin liittyvää sekä palvelujärjestelmään liittyvää. Lisäksi suu-



ressa roolissa ovat kotoutumisen tukeminen sosiaalityön keinoin, rakenteellinen sosiaalityö ja verkostoyhteistyö. Palvelun kannalta olennaisena tukitoimintoja ovat harkinnanvaraisen toimeentulotuen liittyvät päätökset ja maksut sekä asiakirjojen ja harkinnanvaraisen toimeentulotuen logistiikasta huolehtiminen. Tulkkaukseen liittyvä logistiikka ja laskutus ovat myös iso osa tukitoimintoja. Teemapohjaisia infoja ja ryhmätoimintaa toteutetaan niin yksikön omasta puolesta kuin yhteistyökumppaneiden kautta sekä sosiaali- että terveystieteiden puolella.



Kuva 13 Palveluprosessin toinen osa

## 6 Eettiset kysymykset ja luotettavuus

Kehittämistyön edetessä moni asia on muuttunut. Arvioinnin kohde laajentui prosessin kuvaamisesta työyhteisön kehittämiseen. Kirjallisuudesta saamani tieto on muuttanut käsitystäni arviointitutkimuksen toteutuksesta ja arvioinnin merkityksestä.

Anttila (2008, 145-146) toteaa että kysymys kehittämistyön arvioinnista liittyy arvioinnin keinoin hankitun tiedon luotettavuuteen. Luotettavuutta arvioitaessa puhutaan tutkimuksen validiteetista. Validiteetti merkitsee sitä, kuinka hyvin tutkimusote, siinä käytetyt menetelmät ja saadut tutkimustulokset vastaavat tutkittavaa ilmiötä. Validiteettia voidaan jäsentää erottamalla sisäinen ja ulkoinen validiteetti. Sisäinen validiteetti kuvastaa tutkimuksen sisäistä logiikkaa ja johdonmukaisuutta, ulkoinen validiteetti taas sitä kuinka hyvin tutkimuksen tuloksia voidaan siirtää toisen yhteyteen. (Ronkainen ym. 2013, 130.) Voin arvioida tämän opinnäytetyön luotettavuutta suhteessa työyhteisöstä saatuun palautteeseen. Esimerkiksi prosessi mallinnuksen koettiin maahanmuuttajan tulovaiheen palveluprosessin kuvauksen suhteen vastaavan hyvin todellisuutta. Mallit ovat myös tarkistettu iteraatiokierroksilla johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa toteutetuissa mallinnuskeskusteluissa. Toisaalta, jos työryhmätyöskentely olisi toteutettu useammalla työskentely kerralla, olisi malli oletettavasti muodostunut erilaiseksi. Työryhmätyöskentely toteutettiin opinnäytetyön alkuvaiheessa ja mallia muokattiin vielä pitkään työryhmätyöskentelyn jälkeen. Luotettavuuden kannalta olisi ollut hyvä toteuttaa vielä yksi tai kaksi iteraatiokierrosta moniammatillisessa työryhmässä. Näin malli olisi vastannut kattavammin eri ammattiryhmien näkemystä prosessin kulusta.

Lisäksi koen ongelmana aineiston luotettavuuden suhteen nauhoitusten puuttumisen. Työryhmätyöskentelyssä koin, että itsenäisen pienryhmätyöskentelyn sekä osallistujien suuren määrän vuoksi tilannetta olisi ollut liian haasteellista nauhoittaa. Ratkaisin asian kiertämällä ryhmässä ja tekemällä havainnointi muistiinpanoja.

Mallinnuskeskustelussa ajattelin alkuvaiheessa kuvausten työstämisen sekä muistiinpanojen olevan riittävä aineisto, mutta oivalsin myöhemmin, että keskustelujen nauhoittaminen olisi vienyt minut uudelleen niihin tilanteisiin, joissa ratkaisu tietystä prosessin kuvauksen vaiheesta tehtiin. Tällöin polku joka johti tehtyihin ratkaisuihin, olisi ollut selkeämmin hahmotettavissa ja perusteltavissa.

Triangulaatio toisaalta lisää tutkimuksen luotettavuutta siinä missä osa käytettyjen aineistonhankintamenetelmien toteuttamisessa jäi puutteelliseksi (Anttila 2007, 143). Triangulaatiolla tarkoitetaan Eskolan ja Suorannan (2000, 68-69) mukaan esimerkiksi erilaisten aineistojen ja/tai menetelmien käyttöä samassa tutkimuksessa. Triangulaation avulla pyritään saamaan kattavampi kuva tutkimuskohteesta. Kun puhutaan useamman lasten aineistojen yhdistämisestä keskenään, on Eskolan ja Suorannan mukaan kyse aineistotriangulaatiosta. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 144-145) kuvaavat samaa ilmiötä metodisena triangulaationa, jolloin puhu-

taan useiden metodien käytöstä. Se tarkoittaa samasta ilmiöstä eri metodein tai tutkimusstrategiain kerättävää tietoa. Metodeita voivat olla esimerkiksi haastattelu, kysely, havainnointi tai dokumenttianalyysi.

Tässä opinnäytetyössä olen käyttänyt aineistotriangulaatiota tai metodista triangulaatiota, eli olen yhdistänyt useammanlaisia aineistoja keskenään. Näitä olivat erilaiset dokumentti aineistot, havainnointi aineisto sekä työryhmä työskentelyssä tuotettu aineisto ja mallinnuskeskusteluissa tuotettu aineisto. Alun perin useamman eri menetelmän käyttäminen ollut tietoinen valinta suhteessa aineiston luotettavuuteen. Tutkimusongelma eli prosessin mallintaminen ja siihen liittyvä arvioiva tieto ei ollut saavutettavissa ilman edellä mainittuja aineistoja ja menetelmiä.

Työryhmätyöskentely antoi visuaalisen rungon prosessin kuvaukselle. Asiakirjat ja dokumentit taas auttoivat jäsentämään runkoa sekä tarkentamaan eri työvaiheiden sisältöä. Mallinnuskeskustelujen avulla pystyin varmistamaan, että kuvattu prosessi oli tarkoituksenmukainen.

Anttilan (2008, 147) mukaan kehittämistyössä olennainen tavoite on tulosten hyödynnettävyys. Arviointiprosessissa tuotetun tiedon tulisi hyödyttää siihen osallistuneita. Asiantuntijoilta mallinnuskeskusteluissa saamani palaute oli positiivista ja tehtyjä mallinnuksia päätettiin käyttää työyksikön toiminnassa jatkossakin. Mallinnuksia käytetään esimerkiksi yhdessä muun perehdytysmateriaalin kanssa sekä palveluprosessin alkuvaiheen kuvaamisessa ulkopuolisille tahoille. Lisäksi yksikössä on tarkoitus jatkokehittää palveluprosessin toisen osan mallinnusta yksikön sisäisessä kehittämistyössä tulevaisuudessa.

## 7 Yhteenveto

Pakolaisen tulovaiheen prosessin kuvaus tuotti lopputuloksena kolme erilaista prosessikuvausta. Prosessikuvaukset tuotettiin moniammatillisessa työryhmätyöskentelyssä, johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa käydyissä mallinnuskeskusteluissa sekä yksikön sisäisten dokumenttien pohjalta. Itsenäisessä työskentelyssä kokosin tietoja ja mallinsin prosessia käyttäen menetelmänä teemoittelua. Prosesseissa kuvataan yksilön, perheen sekä perheenyhdistämisen kautta maahanmuuttajapalveluiden asiakkaaksi tulleen tulovaiheen palveluprosessi. Yksilön ja perheen tulovaiheen prosessi on käytännössä palvelukokonaisuudeltaan sama prosessin alkuvaiheessa. Lisäksi kuvattiin edellä mainittujen ryhmien palveluprosessin toinen osa, joka kuvaa laajempaa kokonaisuutta ja kotouttamistyön muotoja pidemmällä aikavälillä.

Työmäärän vuoksi jouduin rajaamaan alkuperäisten prosessien määrää. Neljä kuvattavaa prosessia muodostuivat liian suureksi haasteeksi opinnäytetyön laajuuteen nähden, jonka vuoksi jouduin jättämään kiintiöpakolaisen tulovaiheen prosessin pois kuvattavista prosesseista.

Prosessin alkuvaiheen kuvauksessa työryhmätyöskentelyssä esitettiin kritiikkiä koskien kuvauksen yksityiskohtaisuutta. Kuvauksen olisi haluttu tavoittavan laajempia ilmiöitä, kuten ko-

touttamistyön sisältöä. Tässä kohden ristiriita näkyi asetetun kuvaustason ja työntekijöiden toiveiden välillä. Toisaalta osa työntekijöistä sekä asiantuntijat kokivat, että kuvauksen oli hyvä tarkentua konkreettisiin palveluprosessia kuvaaviin vaiheisiin.

Prosessin toinen osa tavoittelee laajempaa kokonaisuutta maahanmuuttajan kotoutumisprosessin alkuvaiheen kokonaisuudessa. Sen käsittely jäi kuitenkin kesken aiheen ollessa liian laaja opinnäytetyön resursseihin nähden. Prosessin toinen osa jäi käsittelyssä ylätasolle ja sen kehittäminen jatkuu mahdollisesti tulevaisuudessa maahanmuuttajapalveluiden toimesta. Palveluprosessin toisessa osassa näyttäytyi paljon teemoja joiden käsittely olisi niin työn kehittämisen kuin konkreettisten tuotostenkin kannalta antoisaa.

Prosessikuvauksen tuottama suurin hyöty oli yhteinen keskustelu ja sen yhteydessä nousut kehittämishalu sekä ymmärrys maahanmuuttajan palvelujen kokonaisprosessin moninaisuudesta. Tuotettuja malleja päätettiin myös käyttää yksikön sisäisessä kehittämistoiminnassa sekä toiminnan kuvaamisessa ulkopuolisille tahoille tulevaisuudessa.

## Lähteet

## Painetut

Aalto-Kallio, M., Saikkonen, P., Koskinen-Ollonqvist, P. 2009. Arvioinnin kartalla. Matka teoriasta käytäntöön. Terveyden edistämisen keskus.

Alitolppa-Niitamo, A. & Leinonen, E. 2013. Perhe, nuoret ja maahanmuutto. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) Olemme muuttaneet -ja kotoudumme. Helsinki: Väestöliitto, 96-113.

Andersson, S., Haverinen, R., Kainlahti, A., Karjalainen, P., Kemppainen, E., Lindqvist, T., Maaniittu, M., Mäntysaari, M., Päivärinta, E., Seppänen-Järvelä, R. 2001. Arviointi sosiaalipalveluissa. Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin. FinSoc Työpapereita 3/2001. Helsinki: Stakes

Anis, M. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) Olemme muuttaneet -ja kotoudumme. Helsinki: Väestöliitto, 147-161.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi.

Berry, J. 1997. Immigration, acculturation and adaptation. Applied psychology, 46:5-34. Blackwell Publishing Ltd.

Dahlgren, S. 2013. Perustietoa Suomesta. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Fingerroos, O. 2016. Mitä perheenyhdistäminen tarkoittaa? Teoksessa Tapaninen, A-M. & Tiilikainen, M. (toim.) Perheenyhdistäminen. Kuka saa perheen suomeen, kuka ei ja miksi? Tampere: Vastapaino.

Haapalehto, T. 2017. Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta. Espoon kotouttamisohjelman 2018-2021 valmistelun tilanne.

Heimo E. & Oksanen P. 2004. Prosessikuvausten laatiminen työyhteisöissä. (toim.) Heimo, E. Teoksessa Asiakastyöstä asiakasprosesseiksi. Lapsi kehittämistyön lähtökohtana. Lastensuojelun keskusliitto.

Heinonen, H. 2007. Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä. Tutkiva ja arvioiva työote sosiaalityöntekijöiden jäsentämänä. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.

Hirsijärvi, S., Remes P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Huttunen H-P., Campello K., Rahkema K., Saloranta A., Grossett O., Laine H., Abbey P., Teiss, K. Sinkkonen P., Hallikainen M., Jakupovic N., Lampelto R., Guibert M., Pekkala H., Karinen R., Kallio O. & Vuorinen R. 2014. Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. 5/2014.

Kotouttamisen seudullisten ja alueellisten verkostojen vahvistaminen -hanke 2011. "Jatkuva huoli, ikävä ja suru" - kokemuksia perheenyhdistämisestä. Raportti pakolaisen perheenyhdistämishjelman kautta tulleiden perheiden haastatteluista. Vantaan osahanke. Pääkaupunki-seudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.

Kuittinen, S.& Isosävi, S. 2013. Vanhemmuus ja pienten lasten hoiva eri kulttuureissa. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) Olemme muuttaneet -ja kotoutumme. Helsinki: Väestöliitto, 78-95.

Laamanen, K. 2002. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Helsinki: Suomen Laatuokeskus.

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 17.6.2011/746

Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386

Leino, T., Laaksonen, M. & Österbacka, O. (toim.) 2016. Laatuavain. Helsinki: Työterveyslaitos.

Luonnos monikulttuurisiasiain neuvottelukunnalle 7.12.2017. Espoon kotouttamishjelma 2018-2021.

Niskala, A. 2008. Salatusta suhteesta kahden kimppaan - Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Novitsky, A. (toim.) 2016. Kohtaamistarinoita. Maahanmuuttaja asiakkaana julkisissa palveluissa. Helsinki: Väestöliitto.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, R. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Pietilä, I. 2016. Uuteen kulttuuriin sopeutuminen oppimisprosessina. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus.

Rask, S., Paavonen, A-M., Lilja, E., Koponen, P., Suvisaari, J., Halla, T., Koskinen, S.& Castaneda, A. 2016. Primääriperheestä erossaolo on yhteydessä somalialais- ja kurditaustaisten

maahanmuuttaja-aikuisten hyvinvointiin ja kotoutumiseen Suomessa. Yhteiskuntapolitiikka 81. 3/2016. 278-297.

Rikander, H., Langinvainio, M., Stenius, N., Törmänen, J., Busk, H., Kekäläinen, A., Ojala, T., Kokki, E., Kirkonpelto, T-A. & Myllylä M. 2017. Mikä on Suomen kyky vastaanottaa turvapaikanhakijoita? Tarkastelu sisäministeriön hallinnonalan näkökulmasta. Sisäministeriö.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Yläne, S. & Paavilainen E. 2013. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro.

Saukkonen P. 2016. Maahanmuuttajien kotoutuminen Helsingissä. Työllisyys, tulot ja asuminen. Tutkimuskatsauksia 2016:12. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Schubert, C. 2013. Kotoutumisen psykologiaa. Teoksessa Alitolppa-Niitamo, A., Fågel, S. & Säävälä, M. (toim.) Olemme muuttaneet -ja kotoudumme. Helsinki: Väestöliitto, 63-77.

Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuunnitelmassa. Opas käytäntöihin. Stakes, FinSoc arviointiraportteja 4/2004. Helsinki: Stakes.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Yliopistopaino.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomisto K., Tiittala P., Helve O. & Vuori J. 2016. Turvapaikanhakijoiden sekä oleskeluluvan ja kuntapaikan saaneiden kunnalliset sote-palvelut. Kuntakyselyn tulokset. Helsinki: Suomen yliopistopaino Oy.

Turtiainen, K. 2013. Maahanmuuttajien vastaanotto ja kotouttaminen kunnissa. Teoksessa Korhonen, V. & Puukari, S. (toim.) Monikulttuurinen ohjaus ja neuvontatyö. Jyväskylä: PS-kustannus.

Turtiainen, K. & Hiitola, J. 2015. Varhaisen tuen palvelut maahanmuuttajataustaisille perheille. Ammattilaisten ja perheiden kokemuksia. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Ulkomaalaislaki 301/2004

VALKO II (2016) - Valtion kotouttamisohjelma vuosille 2016-2019 - VALKO II. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vuori, J. 2015. Kotouttaminen arjen kansalaisuuden rakentamisena. Yhteiskuntapolitiikka 80. 4/2015. 395-404.

Valtioneuvoston asetus kotoutumisen edistämiseen liittyvästä alkukartoituksesta 570/2011

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014



## Sähköiset

Anttila, P. 2014. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Viitattu 25.11.2017.

<https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/#7.4.1>

Abduktiivinen päättely

Espoon kaupunki. 2018. Pakolaiset. Viitattu: 5.3.2018. <http://www.espoo.fi/fi->

[FI/Sosiaali\\_ ja\\_ terveyspalvelut/Maahanmuuttajapalvelut/Muutto\\_Espooseen/Pakolaiset#yhteys\\_tiedot](http://www.espoo.fi/fi-Sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/Maahanmuuttajapalvelut/Muutto_Espooseen/Pakolaiset#yhteys_tiedot)

Erkkilä, K. 2008. Sivistystoimen työkalupakki palvelumuotoiluun. Viitattu 11.3.2018.

[https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen\\_tyokalupakki\\_palvelumuotoiluun2.pdf](https://designresearch.aalto.fi/groups/encore/wp-content/uploads/2013/11/Sivistystoimen_tyokalupakki_palvelumuotoiluun2.pdf)

Heckmann F. 2006. Integration and integration policies. Imiscoe network feasibility study.

European forum for migration studies. Viitattu 7.1.2018. <http://www.efms.uni->

[bamberg.de/pdf/INTPOL%20Final%20Paper.pdf](http://www.efms.uni-bamberg.de/pdf/INTPOL%20Final%20Paper.pdf)

Häyhtiö T. 2017. Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla. Kunnallisan alan kehittä-

missäätiön Julkaisu 4/2017. Saatavissa: <https://kaks.fi/wp->

[content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla-004-1.pdf](https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla-004-1.pdf)

JHS - suositukset. JUHTA - hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. JHS 152 Prosessien ku-

vaaminen. Viitattu 26.11.2017. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs->

[suositukset/JHS152/JHS152.html](http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.html)

Jäppinen A., Miettinen A., Röppänen P. & Viinikainen H. 2011. Maahanmuuttajien kotouttami-

sen toimintaprosessit. Toimintaprosessien kuvauksia. Versio 1.0. 7.6.2011. Viitattu 4.11.2017.

[http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/maahanmuuttajien\\_kotoututtamisen\\_toiminta\\_prosessit.pdf](http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/maahanmuuttajien_kotoututtamisen_toiminta_prosessit.pdf)

Kotouttaminen.fi. Työ- ja elinkeinoministeriön palvelu.

<http://www.kotouttaminen.fi/kotouttaminen>. Viitattu: 10.11.2017.

Kotouttaminen.fi. Työ- ja elinkeinoministeriön palvelu.

<http://www.kotouttaminen.fi/alkukartoitus>. Viitattu: 10.11.2017.

Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Maahanmuuttajien osallisuus ja kotoutuminen. Viitat-

tu: 6.3.2018. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja->

[monikulttuurisuus/maahanmuuttajien-osallisuus-ja-kotoutuminen](https://thl.fi/fi/web/maahanmuuttajat-ja-monikulttuurisuus/maahanmuuttajien-osallisuus-ja-kotoutuminen)

Julkaisemattomat

Lemercier J. & Kairamo A-M. 2017. Johtavien sosiaalityöntekijöiden haastattelu.19.12.2017. Espoon maahanmuuttajapalvelut.

Lemercier J. 2018. Johtava sosiaalityöntekijä. Sähköposti 13.3.2018. Espoon maahanmuuttajapalvelut.

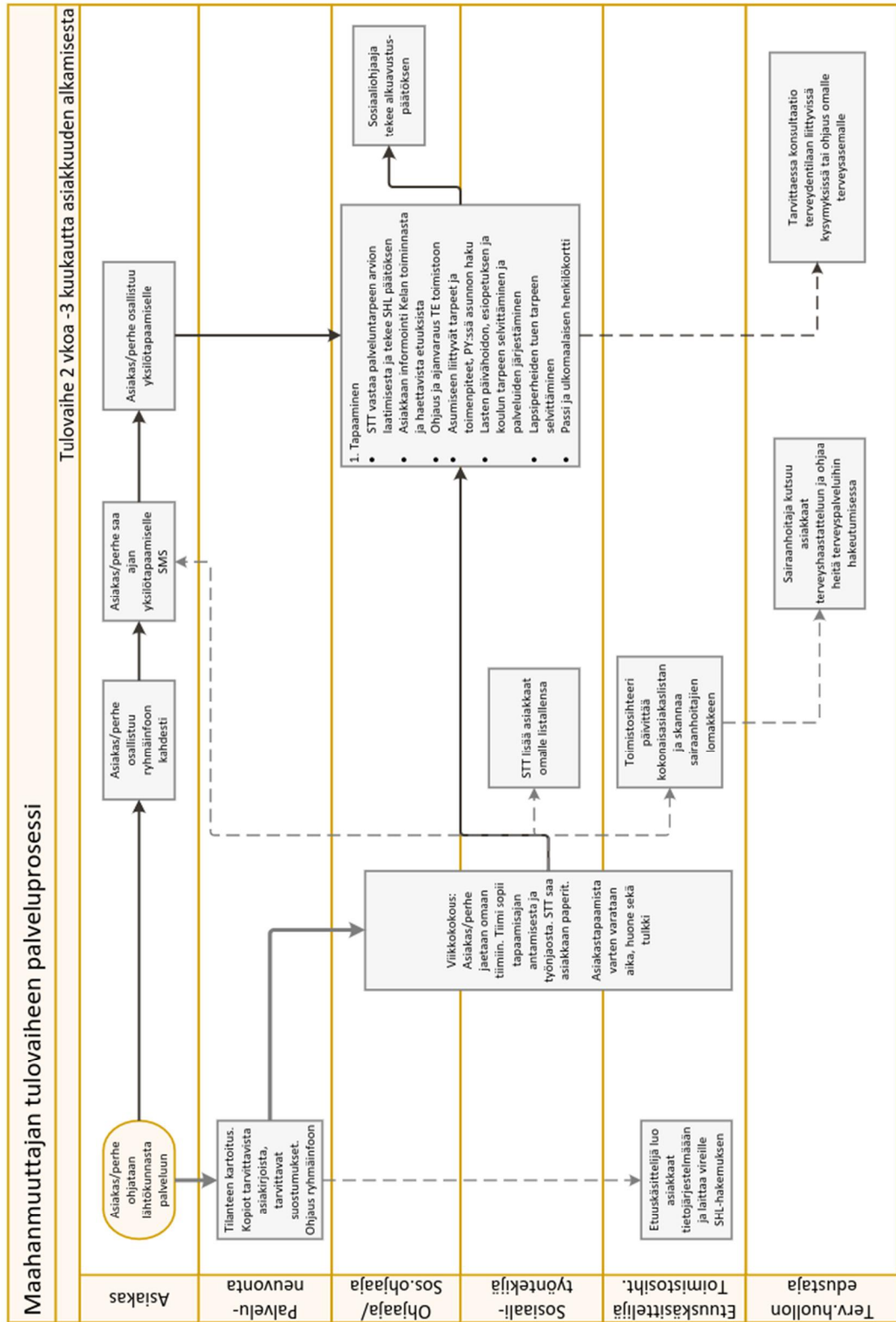
## Kuviot

Kuva 1 Kotoutumisen teoriaosio.....	8
Kuva 2 Akkulturaatiostrategiat mukaillen Berry (1997, 10) .....	9
Kuva 3 Kotouttamisen teoriaosio.....	14
Kuva 4 Prosessien mallintamisen teoriaosuus.....	23
Kuva 5 Tutkivan ja arvioivan työotteen sisältö Heinosen (2007, 117) mukaan .....	24
Kuva 6 Esimerkki prosessikaaviosta.....	27
Kuva 7 Esimerkki palvelun blueprint kaaviosta .....	28
Kuva 8 Ohjelmateoria mukaillen Aalto-Kallio ym. (2007, 17).....	32
Kuva 9 Analyysin muodostuminen.....	33
Kuva 10 Aineiston analyysin prosessi .....	41
Kuva 11 Maahanmuuttajan tulovaiheen prosessi .....	46
Kuva 12 Perheenyhdistämisen alkuvaiheen palveluprosessi.....	48
Kuva 13 Palveluprosessin toinen osa.....	49

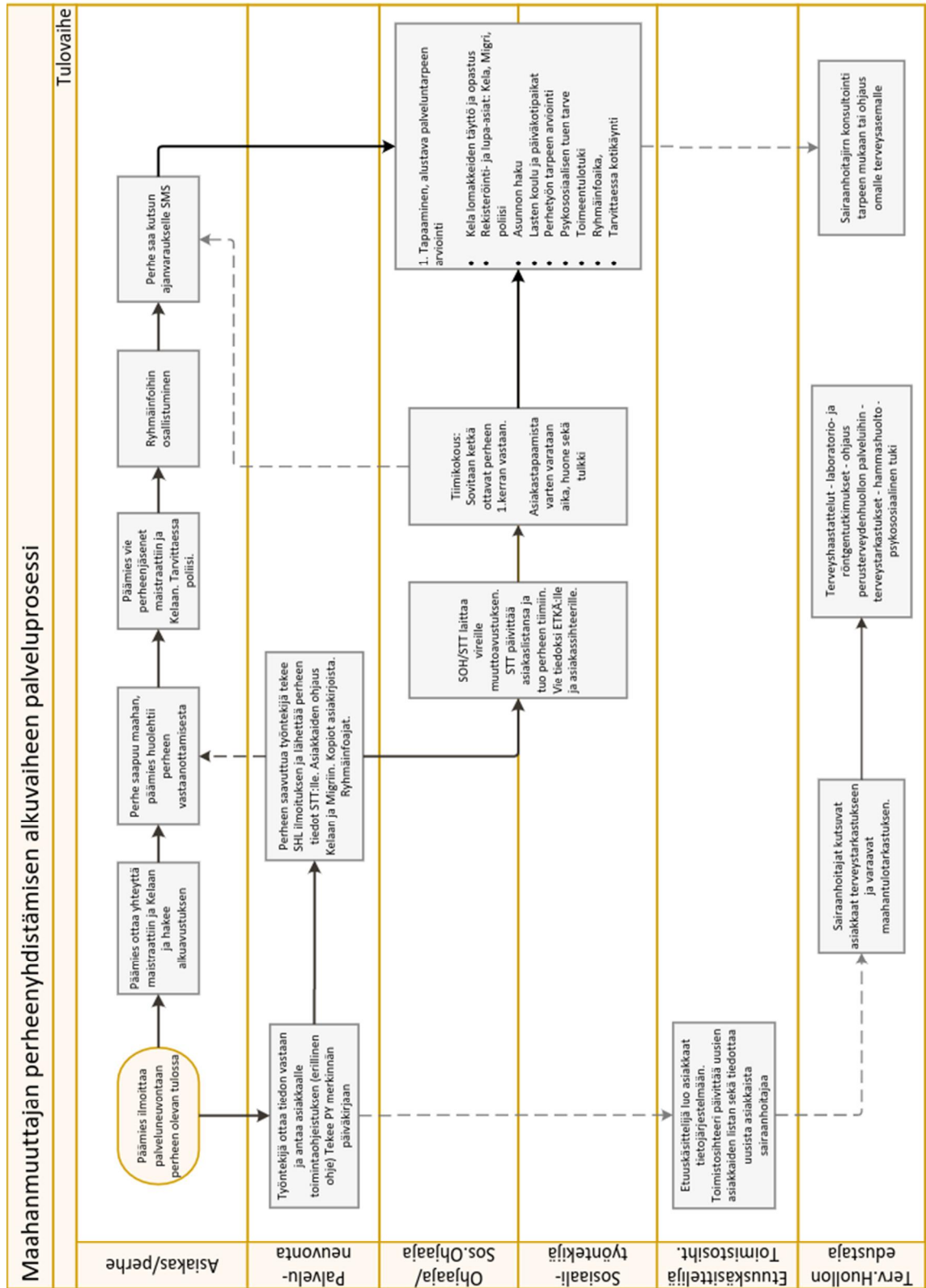
## Liitteet

Liite 1: Maahanmuuttajan tuloivaiheen palveluprosessi .....	61
Liite 2: Maahanmuuttajan perheenyhdistämisen alkuvaiheen palveluprosessi .....	62
Liite 3: Palveluprosessin toinen osa .....	63

Liite 1: Maahanmuuttajan tulovaiheen palveluprosessi



Liite 2: Maahanmuuttajan perheenyhdistämisen alkuvaiheen palveluprosessi



## Liite 3: Palveluprosessin toinen osa

Palveluprosessin prosessin toinen osa		1 kk – 3 vuotta asiakkuuden alkamisesta	
Asiakas	<p>Opettelee hahmottamaan oman lähialueen ja palveluiden sijaintia sekä liikkumaan itsenäisesti. Opettelee hakeutumaan palveluihin sekä toimimaan niissä itsenäisesti.</p> <p>Löytää sosiaalisia tukiverkostoja ja osallistuu toiminta- ja vapaa-aikaa yllyttävään harrastustoimintaan.</p> <p>Työvoimapolitiittinen opiskelu / Omaehtoinen opiskelu / Koulu ja päiväkotiki</p> <p>Työllistyminen/ opiskelu</p> <p>Muutokset perheolosuhteissa, PY, avioero, lapsen syntymä, muutto</p>		
Palvelu	<p>Ohjaus ja neuvonta yleisissä asioissa koko asiakkuuden ajan. Asiakkaiden tiedottaminen ajankohtaisista asioista. Infotaulun päivittäminen</p>		
Sosiaaliohjaaja /	<p>Arvioidaan toimintoihin liittyvä ohjaus ja neuvonta</p> <p>Palvelujärjestelmään liittyvä ohjaus ja neuvonta.</p> <p>Tarvittaessa virastoasioihin liittyvä ajanvaraus, ohjaus ja avustaminen. Hakemuksiin ja lomakkeisiin liittyvä ohjaus ja avustaminen</p> <p>Omat ja yhteistyökumppaneiden järjestämät teemapohjaiset infot ja ryhmätoiminta</p> <p>Verkosto yhteistyö</p> <p>Ohjaus kunnan ja kolmannen sektorin järjestämään toimintakäytäntöä ja sosiaalisia verkostoja ylläpitävään toimintaan. Ohjaus omaehtoiseen opiskeluun esim. kielikursit.</p> <p>Asiakkaan neuvonta muutostilanteissa toimimiseen.</p> <p>Perheen-yhdistämiseen liittyvä ohjaus. PY prosessi.</p> <p>Kotikäynnit tarvittaessa, esimerkiksi lapsen syntymän yhteydessä</p>		
Sosiaali	<p>Kotoutumis suunnitelma kotikäynteille ja työelämän ulkopuolella oleville tehdään maahanmuuttajapalveluissa</p> <p>Työvoimapolitiittisten kotoutumistieteiden seuranta</p> <p>Kotoutumisen tukeminen sosiaalityön keinoin.</p> <p>Rakenteellinen sosiaalityö</p>		
Etuuskäsittelijä	<p>Harkinnanvaraiseen toimeentulotukeen liittyvät päätökset ja maksut koko asiakkuuden ajan. Asiakirjojen ja harkinnanvaraisen toimeentulotuen logistilista huolehtiminen. Tulkkiauskutus.</p>		
Terv. huollon	<p>Maahanmuuttajapalveluiden terveydenhoitoon liittyvät ryhmäinfot</p> <p>Tarvittaessa toiminta- ja työkyvyn edellytysten selvittäminen oman ta:n kautta</p> <p>Psykososiaalisen tuen tarve: Esimerkiksi Psykiatrisen sairaanhoitajan tai kädettujen kuntoutuskeskus</p>		