



Jenna Jaakkola

Perheryhmäkodista saadut valmiudet itsenäiseen elämään Suomessa

Palautelomake asiakkuuden päättyessä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi AMK

Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

4.11.2024

Tiivistelmä

Tekijä(t):	Jenna Jaakkola
Otsikko:	Perheryhmäkodista saadut valmiudet itsenäiseen elämään Suomessa – Palautelomake asiakkuuden päätyessä
Sivumäärä:	26 sivua + 3 liitettä
Aika:	4.11.2024
Tutkinto:	Sosionomi (AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Sosiaalialan tutkinto-ohjelma
Ohjaaja(t):	Lehtori Niina Pietilä Sivutoiminen opettaja Janika Kosonen

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Helsingin kaupungin Toivolanmäen perheryhmäkotiin asiakaspalauttejärjestelmä. Opinnäytetyön aihe nousi työelämäkumppanin tarpeesta saada asiakaspalautteen keruuseen lomake, jonka avulla voidaan kerätä palautetta perheryhmäkodin työn tavoitteiden täyttymisestä nuorten kokemusten perusteella. Palautteiden avulla perheryhmäkodin on mahdollista kehittää työtä yhä enemmän nuorten tarpeita palvelevaksi.

Kehittämistehtävänä laadittiin puolistrukturoitu itsearviointi- ja asiakaspalautelomake nuorille perheryhmäkodin asiakkuuden päätyessä. Lomakkeen kysymykset on laadittu perheryhmäkodin työn tavoitteisiin perustuen. Itsearviointiosuudessa kartoitetaan itsenäistymisen taitojen hallinnan sekä kotoutumisen ja osallisuuden kokemusta. Asiakaspalautteosiolla kartoitetaan, miten perheryhmäkoti on onnistunut nuoren kuulemisessa ja osallisuuden varmistamisessa sekä tarvittavan tuen tarjoamisessa. Lomakkeen lisäksi työelämäkumppanille laadittiin kyselylomakkeen täyttöön saatekirje nuorille sekä käyttöohjeistus henkilökunnalle.

Ennen lomakkeen laatimista pyysin työelämäkumppanilta palautetta alustavasta kysymyslistasta ja toiveita ja tarpeita kehittämistehtävään liittyen. Palautteet huomioon ottaen laadin ensimmäisen version itsearviointi- ja asiakaspalautelomakkeesta. Tämän jälkeen pyysin palautetta sen täytettävyydestä ja sisällöstä. Näiden palautteiden perusteella tein tarvittavia muutoksia lopulliseen lomakkeeseen. Valmiin lomakkeen testaaminen käytännössä jää työelämäkumppanin toteutettavaksi.

Työelämäkumppanilta saamieni palautteiden mukaan itsearviointi- ja asiakaspalautelomake vastaa työelämäkumppanin pääasiallisiin tarpeisiin ja on ulkoasultaan selkeästi jaoteltu ja täytettävä.

Avainsanat: perheryhmäkoti, kotoutuminen, osallisuus, itsenäistymisen taidot, yksin maahan tulleet alaikäiset

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

Abstract

Author(s): Jenna Jaakkola
Title: Skills for independent living in Finland obtained from family group home – Feedback form at the end of clientship
Number of Pages: 26 pages + 3 appendices
Date: 4 November 2024

Degree: Bachelor of Social Services
Degree Programme: Social Services
Instructor(s): Niina Pietilä, Senior Lecturer
Janika Kosonen, Part-time Lecturer

The aim of the thesis was to create a client feedback system for Toivolanmäki family group home of the City of Helsinki. The topic of my thesis arose from the need of the working life partner to have such a form. A form, which can be used to collect feedback on achieving the goals of the family group home's work, is based on their clients' experiences. With feedback, the family group home can develop its work to serve the needs of the young people better.

As a development task, a semi-structured self-evaluation and client feedback form was prepared based on the goals of the family group homes work. In the self-assessment section, the experience of skills management to support independence, integration and inclusion is mapped. The client feedback section maps out how successful the family group home had been in counselling and supporting the young person and ensuring their participation. In addition to the form, instructions for filling out the questionnaire were prepared, and user instructions for the staff.

I asked my working life partner for feedback on the preliminary list of questions and wishes and needs related to the development task before preparing the form. Based on this feedback, I prepared the first version of the self-evaluation and client feedback form. I also asked for feedback on its usability and content. Lastly, the final form was drafted and submitted to the working life partner.

According to the feedback I obtained from the working life partner, the self-evaluation and client feedback form meets the necessary needs, is visually clear and usable.

Keywords: family group home, integration, social inclusion, independence, unaccompanied refugee minors

The originality of this thesis has been checked using Turnitin Originality Check service.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Toivolanmäen perheryhmäkoti	2
3	Yksin maahan tulleet alaikäiset	6
3.1	Palvelupolku maahan tulon jälkeen	8
3.2	Moninkertainen haavoittuvuus	10
3.3	Kotoutuminen, osallisuus ja itsenäistymisen taidot	11
4	Palvelumuotoilu	14
5	Kehittämistehtävä	16
6	Kehittämistehtävän toteutusvaihe	17
7	Lomakkeen arviointi	19
8	Pohdinta	20
	Lähteet	23

Liitteet

Liite 1. Itsearviointi- ja palautelomake nuorelle asiakkuuden päättyessä

Liite 2. Saatekirje lomakkeen täyttäjälle

Liite 3. Käyttöohjeistus henkilökunnalle

1 Johdanto

Vuonna 2023 Suomeen tuli 348 yksin maahan tullutta alaikäistä turvapaikanhakijaa. Lähivuosina yksin tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden määrä Suomessa on ollut keskimääräistä korkeampi, mutta tänä vuonna määrä on kääntynyt laskuun. Vuoden 2024 huhtikuuhun mennessä turvapaikkahakemuksia jätettiin 77. (Maahanmuuttovirasto 2024.)

Yksin maahan tulleet alaikäiset ovat haavoittuvassa asemassa muun muassa turvaverkostojen puutteen tai vaillinaisuuden vuoksi, kun verrataan kantasuomalaisiin itsenäistyviin nuoriin. Maahan muuttaneiden erityispalvelujen aikuistumisen tuen jälkihuollon palvelujen ikärajaa laskettiin vuoden 2024 heinäkuun alusta, jolloin palvelun saannin yläikäraja putoaa 25-ikävuodesta 23-ikävuoteen (Kotoutumisen osaamiskeskus nd). Monelle ilman perhettään Suomessa olevalle yksin tulleelle pakolaiselle tämä voi tarkoittaa liian aikaisin täysin omilleen jäämistä asumisyksiköissä asumisen ja oman sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän tuen jälkeen.

Perheryhmäkodeissa tehtävän nuorten kotoutumiseen ja osallisuuteen sekä itsenäiseen elämään tähtäävän laadukkaan ja asiakaslähtöisen työn merkitys korostuu entisestään yksin maahan tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden palvelupolussa. Palvelumuotoilulla voidaan kehittää perheryhmäkodin työtä asiakaslähtöisemmäksi vastaamaan asiakasryhmän tarpeita.

Palautteen keruu ja työn tulosten arviointi on olennainen osa palvelujen kehittämistä (Ahonen 2017: 104). Palvelumuotoilua hyödyntäen parannetaan asiakkaiden kokemuksia palvelusta sekä lisätään asiakasymmärrystä, jotta palveluita voisi kehittää asiakaslähtöisemmiksi (Ahonen 2017: 34).

Työn tulosten arviointia ja palautteen keruuta ohjaa myös laki. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 23 §:ssä veloitetaan, että

”Palvelunjärjestäjän on valvottava toimintaansa siten, että sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden ja potilaiden tarve ja turvallisuus edellyttävät. Palvelunjärjestäjän on otettava toiminnassaan huomioon, että sosiaalihuollon asiakkaiden ja potilaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti.”

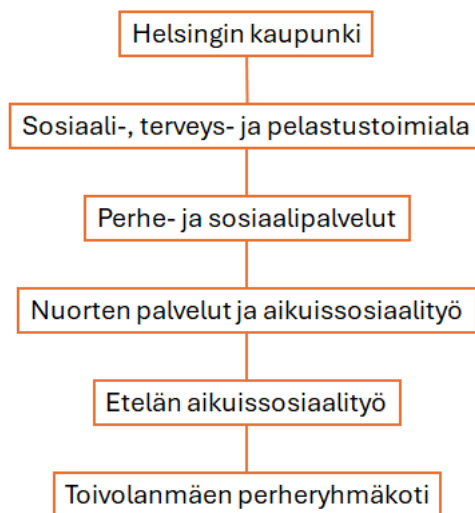
Lain 26 § velvoittaa, että

”Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. ... Omavalvontaohjelman toteutumista on seurattava palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerätävän palautteen perusteella.”

Opinnäytetyössäni luon palautelomakepohjan asiakaspalautteen ja nuorten yksilöllisen kokemuksen keräämiseen itsenäistymisen taitojen karttumiseen ja kotoutumisen kokemukseen perheryhmäkodissa asumisen ajalta. Teen opinnäytetyötäni yhteistyössä työpaikkani Toivolanmäen perheryhmäkodin kanssa. Tarve kehittämistehtävälle nousi keskusteluissa työryhmän ja lähiesihenkilön kanssa. Kehittämäni lomakepohjan tavoitteena on kerätä tietoa perheryhmäkodin työn tavoitteiden täyttymisestä ja nuorten kokemuksista perheryhmäkodista. Lomakepohjalla kerättyjä tietoja voidaan tulevaisuudessa käyttää työn kehittämiseen. Lomakepohja sisältää aluksi nuoren itsearviointiosuuden ja lisäksi kartoituksen osallisuuden ja kuulluksi tulemisen kokemuksista perheryhmäkodissa.

2 Toivolanmäen perheryhmäkoti

Toivolanmäen perheryhmäkoti on Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan perhe- ja sosiaalipalvelujen alla toimiva yksikkö, jonka asiakkaat ovat yksin maahan tulleita alaikäisiä. Yksikön toiminta ja ylläpito perustuu Helsingin kaupungin ja ELY-keskuksen 27.4.2016 solmimaan toistaiseksi voimassa olevaan sopimukseen. Perheryhmäkodin ylläpidosta aiheutuvat kustannukset korvataan Helsingin kaupungille ELY-keskuksen ja TE-palvelujen kehitys- ja hallintokeskuksen toimesta. Kustannukset korvataan täysimääräisinä sopimuksen voimassaolon ajan. (Helsingin kaupunki 2017: 8–9.) Kustannukset koostuvat esimerkiksi majoituksesta perheryhmäkodissa sekä muista lastensuojelun toimiin ja palveluihin verrattavissa olevista palveluista (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014: 15–16).



Kuvio 1. Toivolanmäen perheryhmäkodin sijoittuminen organisaatiossa Helsingin kaupungin mukaan.

Perheryhmäkodin työ on kotouttavaa työtä. Kotouttamisella tarkoitetaan maahan muuttaneiden elämää tukevia toimenpiteitä, joilla vahvistetaan maahan muuttaneiden valmiuksia ja mahdollisuuksia itsenäiseen ja tasavertaiseen kansalaisuuteen uudessa kotimaassa. (Gothóni & Siirto 2016: 14–15.) Kotouttamista ja myös perheryhmäkodin toimintaa ja ylläpitoa säätelee laki kotoutumisen edistämisestä. Kotoutumisen edistämisestä määräävän lain (30.12.2010/1386) 28 §:ssa säädetään, että perheryhmäkodin henkilöstön mitoitusta sekä asiakaspaikkojen määrää ja toimitilojen vaatimuksia ohjaa lastensuojelulain (13.4.2007/417) 58–60 §. Lastensuojelulain 59 §:ssä ensimmäisessä ja toisessa momentissa määritellään, että

”Asuinyksikössä saadaan hoitaa yhdessä enintään seitsemää lasta tai nuorta. Samaan rakennukseen voi olla sijoitettuna enintään 24 lasta tai nuorta.

Asuinyksikössä tulee olla vähintään seitsemän hoito- ja kasvatustehtävissä toimivaa työntekijää. Jos samassa rakennuksessa on useampi asuinyksikkö, asuinyksikköä kohden tulee olla vähintään kuusi hoito- ja kasvatustehtävissä toimivaa työntekijää.”

Tällä hetkellä voimassa oleva laki kotoutumisen edistämisestä on kumottu uudella lailla kotoutumisen edistämisestä (14.4.2023/681), joka astuu voimaan 1.1.2025. Uuden kotoutumista edistävän lain 33 §:ssä määrätään ilman huoltajaa maassa olevan lapsen

asumisen järjestämisestä, jonka mukaan perheryhmäkodin toimintaa määrittää sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) 22 a § (14.4.2023/682), joka astuu voimaan uuden kotoutumislain voimaan astuessa.

Toivolannmäen perheryhmäkodissa jokaiselle nuorelle nimetään kaksi omaohjaajaa, jotka ottavat päävastuun nuoren asioiden hoidosta, kuitenkin tiiviisti yhteistyössä työyhteisön kanssa. Omaohjaajien tehtävänä on yleensä nuoren koulun kanssa tehtävä yhteistyö ja mahdolliset uudet kouluhaut sekä sosiaaliturvaan liittyvät hakemukset. Omaohjaaja pyrkii hoitamaan asioita yhteistyössä nuoren kanssa nuorta vahvasti osallistaen ja puolesta toimimista välttäen, nuoren toimijuutta vahvistaen. Tarvittaessa kaikki ohjaajat hoitavat nuoren akuutteja asioita, mutta omaohjaajilla on päävastuu ja ajankohdittain tieto nuoren tilanteesta ja tarpeista. (Helsingin kaupunki 2017: 9.)

Perheryhmäkodin ohjaajien työskentelyyn kuuluu olennaisena osa moniammatillinen yhteistyö perheryhmäkodin sosiaalityöntekijän ja psykologin kanssa. Lisäksi yhteistyötä tehdään maahan muuttaneiden erityispalvelujen aikuistumisen tuen jälkihuollon sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kanssa nuorten itsenäistymisen lähestyessä. Muuta perheryhmäkodissa tehtävää ammatillista yhteistyötä ovat muun muassa yhteistyö nuorten koulujen, edustajien, harrastevalmentajien ja erilaisten terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. (Helsingin kaupunki 2017: 9–10.)

Nuoren psykososiaalinen tukeminen on tärkeä osa omaohjaajatyöskentelyä ja yleisesti perheryhmäkodissa tehtävää ohjaajan työtä. Psykososiaalisella tukemisella tarkoitetaan yksilön omien voimavarojen ja hänelle ominaisten selviytymiskeinojen tukemista sekä äkillisissä järkyttävissä tilanteissa sosiaalihuollon sosiaalityönä ja sosiaaliohjauksena annettavaa välitöntä tukea (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023: 3). Perheryhmäkodissa annettavaa psykososiaalinen tuki ei rajoitu vain akuutteihin mielen hyvinvointia horjuttaviin tilanteisiin, vaan psykososiaalinen tuki on osana käytännön kasvatustyötä ja tukemista perheryhmäkodin arjessa. Psykososiaalinen tuki ei rajoitu vain keskustelutukeen vaan se on kohdennettava yksilökohtaisesti jokaiselle nuorelle sopivaksi. Psykososiaalista tukea voi tarjota keskusteluavun lisäksi toiminnallisina tukimuotoina esimerkiksi urheilun tai muun mielekkään tekemisen ohella. (Kotouttamisen osaamiskeskus 2017: 20.) Nuorelle on tärkeää luoda tunne, että hänellä on oikeus ja mahdollisuus ilmaista omia tunteitaan ja tarpeitaan perheryhmäkodissa. Usein vaikeiden tunteiden näyttäminen vieraassa ympäristössä voi tuntua turvattomalta ja nuori pitää helposti itseään vaivaavat tunteet ja ajatukset omana tietonaan. Vaikeiden tunteiden näyttäminen ulospäin voi usein olla merkki siitä, että nuori tuntee olonsa turvallisiksi ympäristössään. Nuoruusikään kuuluu yleensäkin myllerrystä tunteiden osalta. Yksin maahan

tulleilla nuorilla tilanne voi olla vielä korostuneempi taustalla vaikuttavien stressitekijöiden, kuten huolen perheestä ja kotimaan tilanteesta, vuoksi. Nuoren vaikeiden tunteiden taustalla oleva syy ei kuitenkaan aina liity nuoren traumaattiseen taustaan (Kotouttamisen osaamiskeskus 2017: 23).

Nuorten odotukset omaohjaajasuhteesta vaihtelevat paljon. Osalla nuorista saattaa kiinnittyä omaohjaajaansa tiivisti ja pitää omaohjaajaa osittain huoltajan korvikkeena, kun taas osa nuorista ei näe suhteelle erityistä tarvetta eikä muodosta omaohjaajaan sen tiiviimpää suhdetta kuin muihin yksikön ohjaajiin. On tärkeää, että nuorelle määrätään heti asiakkuuden alussa omaohjaajat, jotta suhde voi alkaa rakentumaan nuoren tarpeiden mukaan heti asiakkuuden alussa. Omaohjaajasuhteen rajojen määrittäminen on kuitenkin tärkeää ja se on tehtävä heti alussa, jotta suhde pysyy ammatillisena ja nuoren odotukset suhteelle realistisina. Omaohjaatyöskentelyssä tähdätään tiiviin luottamussuhteen rakentamiseen nuoren kanssa. Omaohjaajasuhteen ja luottamuksen rakentamiseen vaikuttaa pitkälti nuoren aiemmat kokemukset luottamussuhteista ja viranomaistahoista. Osa yksin maahan tulleista nuorista on kohdannut paljon ikäviä kokemuksia viranomaisten kanssa aiemmassa elämässään ja kokemuksilla voi olla pitkäkestoisia vaikutuksia nuoren luottamussuhteiden rakentamiseen perheryhmäkodissa ja Suomessa yleisesti. Omaohjaaja rakentaa luottamussuhdetta nuoren tahtisesti, kuuntelee, tukee ja on läsnä. (Kotouttamisen osaamiskeskus 2017: 10–11.)

Perheryhmäkodin työ on kotouttavaa työtä. Kotouttamisella tarkoitetaan maahan muuttaneiden elämää tukevia toimenpiteitä, joilla vahvistetaan maahan muuttaneiden valmiuksia ja mahdollisuuksia itsenäiseen ja tasavertaiseen kansalaisuuteen uudessa kotimaassa. Kotouttamista ja myös perheryhmäkodin toimintaa ja ylläpitoa säätelee laki kotoutumisen edistämisestä. (Gothóni & Siirto 2016: 14–15.)

Yksin maahan tulleiden alaikäisten pakolaisten kohtaamisessa perheryhmäkodin ohjaajan on tiedostettava nuoren taustalla mahdollisesti vaikuttavat aiemmat kokemukset viranomaistahoista. Osa perheryhmäkodin asiakkaista rinnastaa ohjaajan vahvasti viranomaistahoksi. Monet pakolaisten kokemukset viranomaisista sekä lähtömaassaan että matkan varrella ovat pääosin kielteisiä, eikä viranomaisista ole totuttu näkemään luotettavana tahona, joka olisi asiakkaan puolella ja ajaisi hänen parastaan. Luottamuksen rakentaminen vaatii aikaa ja siihen on panostettava. Viranomaisella on oltava kulttuurista kompetenssiä, hänen on tiedostettava omat arvonsa ja ajatuksensa muun muassa itselleen vieraasta uskonnosta ja kulttuurista sekä kyettävä avoimeen ja ennakkoluulottomaan keskusteluun. Luottamus rakentuu, kun asiakas kokee itsensä kuulluksi ja

nähdyksi. Kohtaamiset, joissa asiakas kokee itsensä arvokkaaksi omana itsenään vahvistavat itsetuntoa, itsekunnioitusta ja itsearvostusta, joilla on tärkeä osuus kotoutumisprosessin edistämisessä. (Gothóni & Siirto 2016: 200–203.)

3 Yksin maahan tulleet alaikäiset

Perheryhmäkodin asiakkaat ovat yksin maahan tulleet alaikäisiä turvapaikanhakijoita. Turvapaikanhakijalla tarkoitetaan ulkomaalaista henkilöä, joka hakee oleskeluoikeutta ja suojelua vieraasta valtiosta (Sisäministeriö nd). Yksin maahan tulleella alaikäisellä turvapaikanhakijalla tarkoitetaan henkilöä, joka ilmoittaa olevansa alaikäinen ja saapuu maahan ilman vanhempansa tai muuta huoltajaa (Euroopan muuttoliikevirasto & Maahanmuuttovirasto 2024: 24.) Turvapaikanhakija saa pakolaisstatuksen saatuaan turvapaikan Suomesta (Sisäministeriö nd).

Nuorilla on erilaisia statuksia oleskeluluvan perusteille. Kansainvälisellä suojelulla tarkoitetaan pakolaisasemaa tai toissijaista suojelua Suomessa (Sisäministeriö nd). Ulkomaalaislaissa (30.4.2004/301) määritellään perusteet, joilla kansainvälistä suojelua myönnetään. Ulkomaalaislain 87 §:n mukaan

”Maassa oleskelevalle ulkomaalaiselle annetaan turvapaikka, jos hän oleskelee kotimaansa tai pysyvän asuinmaansa ulkopuolella sen johdosta, että hänellä on perustellusti aihetta pelätä joutuvansa siellä vainotuksi alkuperän, uskonnon, kansallisuuden, tiettyyn yhteiskunnalliseen ryhmään kuulumisen tai poliittisen mielipiteen johdosta, ja jos hän pelkonsa vuoksi on haluton turvautumaan sanotun maan suojeluun.”

Ulkomaalaislain 88 §:ssä (8.5.2009/323) säädetään toissijaisesta suojelusta:

”Maassa oleskelevalle ulkomaalaiselle myönnetään oleskelulupa toissijaisen suojelun perusteella, jos 87 §:n mukaiset edellytykset turvapaikan antamiselle eivät täyty, mutta on esitetty merkittäviä perusteita uskoa, että jos ulkomaalainen palautetaan kotimaahansa tai pysyvään asuinmaahansa, hän joutuisi todelliseen vaaraan kärsiä vakavaa haittaa, ja hän on kykenemätön tai sellaisen vaaran vuoksi haluton turvautumaan sanotun maan suojeluun. Vakavalla haitalla tarkoitetaan:

1) kuolemanrangaistusta ja teloitusta;

2) kidutusta tai muuta epäinhimillistä tai ihmisarvoa loukkaavaa kohtelua tai rangaistusta;

3) mielivaltaisesta väkivallasta kansainvälisen tai maan sisäisen aseellisen selkkauksen yhteydessä johtuvaa vakavaa ja henkilökohtaista vaaraa.”

Kansainvälisen suojelun perusteella oleskeluluvan saaneiden yksin maahan tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden viisi suurinta lähtömaata ovat Somalia, Afganistan, Syyria, Irak ja Etiopia. Venäjän hyökkäyssodan aiheuttaman Ukrainan tilanteen myötä tilapäistä suojelua hakevien yksin maahan tulleiden alaikäisten määrä on lisännyt yksin maahan tulleiden alaikäisten turvapaikan hakijoiden määrää Suomessa vuodesta 2022 alkaen. (Euroopan muuttoliikevirasto & Maahanmuuttovirasto 2024: 24–25.) Tilapäinen suojelu koskee nimenomaan Ukrainasta sotaa paenneita henkilöitä (Sisäministeriö nd).

Joillain nuorilla on yhteys perheisiinsä kotimaassa ja heillä saattaa olla perheenyhdistämisprosessi käynnissä. Osalla nuorista ei ole mitään yhteyttä perheisiinsä tai heidän perheensä saattaa olla osittain tai kokonaan menehtynyt. Perheen tilanteet näyttävät erilaisina kuormittavina tekijöinä nuorten elämässä, sillä tilanteen mukaan huoli ja vastuun kokemukset voivat olla voimakkaasti nuoren psyykettä kuormittavia. (Mikkonen 2011.) Yksin maahan tulleen alaikäisen perheenyhdistämisprosessin käynnistämiseen liittyen Ulkomaalaislain (30.4.2004/301) 38 §:ssä (20.12.2022/1167) säädetään edellytyksestä lapsen alaikäisyydestä seuraavasti:

”Oleskeluluvan myöntäminen lapsen perheenjäsenelle edellyttää, että perheenkokoajana oleva lapsi on alaikäinen sinä päivänä, jolloin perheenjäsenen oleskelulupahakemus on tullut vireille. Oleskeluluvan myöntämisen edellytyksenä on lisäksi, että perheenkokoajalla on oleskelulupa jo asian vireilletulopäivänä.

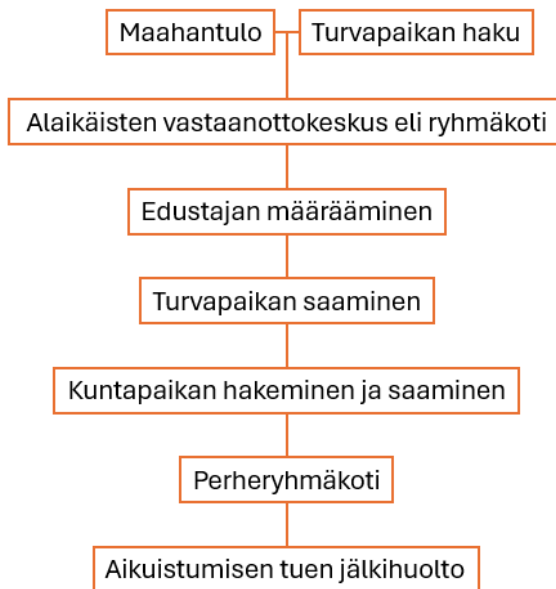
Sen estämättä, mitä 1 momentissa säädetään oleskeluluvan myöntämisen edellytyksistä alaikäisen perheenkokoajan perheenjäsenelle, oleskeluluvan myöntäminen kansainvälistä suojelua saaneen ilman huoltajaa tulleen alaikäisen perheenkokoajan perheenjäsenelle edellyttää, että perheenkokoaja on ollut alaikäinen sinä päivänä, jolloin hän jätti kansainvälistä suojelua koskevan hakemuksensa. Oleskeluluvan myöntäminen edellyttää lisäksi, että oleskelulupahakemus perhesiteen perusteella jätetään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun perheenkokoaja sai tiedoksi päätöksen kansainvälisen suojelun antamisesta. Aikarajasta voidaan yksittäisessä tapauksessa poiketa, jos siihen on poikkeuksellisen painava syy. Aikarajan noudattamatta jättäminen ei estä oleskeluluvan myöntämistä, jos se voitaisiin myöntää 1 momentin perusteella.”

Käsittelyaika prosessin aloittamisesta päätökseen voi olla pitkä ja saattaa kestää koko nuoren perheryhmäkodissa asumisen ajan. Tämä on tärkeää huomioida prosessin aloitusta harkittaessa. Kaikkien nuorten osalta perheenyhdistäminen ei ole nuoren edun

mukaista. Tätä päätöstä ei voi jättää nuoren yksin päätettäväksi, koska se voi olla hänelle psyykkisesti erittäin kuormittavaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023: 32.)

3.1 Palvelupolku maahan tulon jälkeen

Tässä kappaleessa esittelen yksin maahan tulleiden alaikäisten vastaanottoa ja palvelupolkuun maahantulosta alkaen perheryhmäkotiin muuttoon ja aikuistumisen tuen jälkihuoltoon asti. Alla oleva kuvio havainnollistaa tapahtumien järjestystä ja vaiheet esitellään kuvion jälkeen tarkemmin.



Kuvio 2. Yksin maahan tulleen alaikäisen palvelupolku Maahanmuuttovirastoa mukailen.

Maahan saapuessaan yksin maahan tulleet alaikäiset turvapaikanhakijat ilmoittavat rajatarkastusviranomaisille hakevansa turvapaikkaa. Yksin maahan tulleet alaikäiset turvapaikanhakijat majoittuvat Suomeen tultuaan lähtökohtaisesti ryhmäkoteissa eli alaikäisyksiköissä, jotka vastaavat vastaanottokeskuksia. Ryhmäkotien toiminnassa korostuu hoito- ja kasvatustyö. Ne ovat pienempiä ja niissä on enemmän henkilöstöä, kuin aikuisille ja perheille tarkoitetuissa vastaanottokeskuksissa. (Maahanmuuttovirasto nd.)

Jokaiselle yksin maahan tulleelle alaikäiselle määrätään Suomeen tultua edustaja, joka toimittaa huoltajan virkaa ja on vastuussa nuoren virallisten asioiden, kuten perheenyhdistämisen, turvapaikka- ja oleskelulupa-asioiden ja pankkiasioiden hoidosta. Edustaja

toimii perheryhmäkodin kanssa yhteistyössä ja tapaa nuorta säännöllisesti virallisten asioiden hoidon yhteydessä ja kuulumisia kysellen. Arjen asioiden hoito sujuu perheryhmäkodin ohjaajien toimesta, joten edustajan ja perheryhmäkodin välinen toimiva yhteistyö on tärkeää lapsen edun toteutumiseksi. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023: 23.)

Nuoret muuttavat perheryhmäkotiin ryhmäkodeista, joissa he asuvat siihen asti, kunnes saavat kuntapaikan ja heidät siirretään sen kunnan perheryhmäkotiin. Ryhmäkodin sosiaalityöntekijä hakee nuorelle kuntapaikkaa ELY-keskukselta sitten, kun nuori on saanut turvapaikan kansainvälisen tai toissijaisen suojelun perusteella. Nuoren mahdolliset toiveet kuntapaikasta pyritään ottamaan huomioon päätöstä tehdessä. Kuntapaikkapäätöksen perusteella määräytyy se, minkä kunnan perheryhmäkotiin nuori muuttaa ja minkä kunnan tai hyvinvointialueen palveluita hän on oikeutettu käyttämään. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2023: 17–18.)

Perheryhmäkodissa nuori asuu yleensä täysi-ikäistymiseensä asti, tai siihen asti, että hänen vanhempansa saapuu maahan esimerkiksi perheenyhdistämisen kautta, jolloin vastuu nuoren kasvatuksesta, hoivasta ja huolenpidosta siirtyy vanhemmalle.

Perheryhmäkodin sosiaalityöntekijä tekee nuorelle asiakassuunnitelman yhteistyöpöytäverissa nuoren, edustajan, psykologin ja nuoren omaohjaajan kanssa. Asiakassuunnitelmassa määritetään nuoren henkilökohtaiset tavoitteet ja tuen tarpeet. Lisäksi nuorelle tehdään hoito- ja kasvatussuunnitelma yhteistyössä omaohjaajan tai omaohjaajien ja nuoren kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa määritellään perheryhmäkodissa tehtävälle yksilökohtaiselle työlle tavoitteita nuoren tarpeiden ja toiveiden mukaan. Tehtävät suunnitelmat tähtäävät nuoren itsenäistymisen, kotoutumisen ja osallisuuden tukemiseen nuoren yksilöllisiin tarpeisiin perustuen. (Helsingin kaupunki 2017: 8–9.)

Nuori tekee asuntohakemuksen yhteistyössä ohjaajien kanssa noin kolme kuukautta ennen täysi-ikäistymistä. Perheryhmäkodin sosiaalityöntekijä tekee asuntohakemukseen liitteeksi puoltolausunnon. (Kalliola-kansio.)

Perheryhmäkodin asiakkuuden päättyessä nuoren täysi-ikäistyessä asiakkuus siirtyy maahan muuttaneiden erityispalvelujen aikuistumisen tuen jälkihuoltoon. Jälkihuollossa nuorelle osoitetaan oma sosiaalityöntekijä, psykologi ja sosiaaliohjaaja. Nuoren itsenäistymiseen liittyvien asioiden hoitaminen siirtyy jälkihuollon palveluihin nuoren täyttyessä 18-vuotta, vaikka nuori odottaisi vielä omaan asuntoon muuttoa. (Kalliola-kansio.)

3.2 Moninkertainen haavoittuvuus

Yksin maahan tulleet alaikäiset ovat asemassa, joka altistaa heidät moninkertaiselle haavoittuvuudelle. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 17.6.2011/746 6 §:n (6.2.2015/87) mukaan haavoittuvuudelle altistavia tekijöitä ovat muun muassa ikä ja fyysiset sekä psyykkiset tekijät. EU:n vastaanottodirektiivin 21. artiklan mukaan

”Jäsenvaltioiden on otettava huomioon haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden, kuten alaikäisten, ilman huoltajaa olevien alaikäisten, vammaisten, vanhusten, raskaana olevien naisten, yksinhuoltajien, joilla on alaikäisiä lapsia, ihmiskaupan uhrien, vakavista sairauksista kärsivien henkilöiden, mielenterveyshäiriöistä kärsivien henkilöiden sekä kidutuksen, raiskauksen tai muun vakavan psyykkisen, fyysisen tai seksuaalisen väkivallan kohteeksi joutuneiden henkilöiden, kuten naisten sukuelinten silpomisen uhrien erityistilanne kansallisessa lainsäädännössään.”

Haavoittuvuuteen johtavia tilanteita saattaa olla: synnynnäinen tai hankittu tunnusmerkki (ikä, vammaisuus), kärsityt kokemukset (kidutuksen, raiskauksen tai muun väkivallan uhri), henkilöön liittyvät erityispiirteet (esimerkiksi raskaus, ihmiskaupan uhri, yksintullut alaikäinen, alaikäisten lasten yksinhuoltaja, vakavasta sairaudesta kärsivä). Lainsäädäntö velvoittaa ottamaan haavoittuvuuden huomioon päätettäessä haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden oikeuksista. (Tarvainen, 2016: 65–68.)

Mikaela Heikkilä ja Maija Mustaniemi-Laakso tarkastelevat haavoittuvuuden käsitettä suomalaisessa ulkomaalaisoikeudessa ja turvapaikkalainsäädännössä ja -käytännössä. Heidän tutkimuksensa johtopäätösten mukaan haavoittuvuus yhdistetään useimmiten koskemaan erityisesti ryhmiä ja niiden erityissuojelua. Päätöksenteossa haavoittuvuuden käsitettä ohjaa näkemys haavoittuvuudesta, joka aiheutuu yksilön ominaisuuksista, kuten iästä tai sukupuolesta, tai yksilön taustalla vaikuttavasta häneen kohdistuneesta tapahtumasta, kuten kidutuksesta tai ihmiskaupasta. (Heikkilä & Mustaniemi-Laakso 2019: 81–82.)

Moninkertaisesta haavoittuvuudesta puhutaan, kun yksilöön tai ryhmään kohdistuu useita haavoittuvuudelle altistavia tekijöitä. Yksin maahan tulleiden alaikäisten kohdalla haavoittuvuudelle altistavia tekijöitä pakolaisuuden lisäksi ovat ikä, kielitaito ja elämän aikana kohdatut kriisit ja traumat.

Yksin maahan tulleiden nuorten osalta olennainen haavoittuvuuden tekijä liittyy kielitaitoon. Kielitaidolla on suuri vaikutus kotoutumiseen ja osallisuuden kokemukseen, sekä

oman toimijuuden mahdollistumiseen uudessa kotimaassa. Perheryhmäkoodissa yksin maahan tulleiden nuorten koulutaustat vaihtelevat lähtien suurista eroista luku- ja kirjoitustaidosta omalla äidinkielellä tai länsimaisia aakkosia käyttäen. Lähtökohdat uuden kielen opetteluun ja omaksumiseen voivat siis vaatia paljon työtä ja voimavaroja muun uuden opettelun ja omaksumisen ohessa.

3.3 Kotoutuminen, osallisuus ja itsenäistymisen taidot

Perheryhmäkodissa tehtävä kotouttava työ tähtää yksin maahan tulleen alaikäisen kotoutumiseen ja osallisuuden kokemukseen suomalaisessa yhteiskunnassa. Kotoutumisen ja osallisuuden käsitteiden merkitykset tukevat toisiaan ja menevät osaltaan limit-täin, kun puhutaan osallisuudesta yksin maahan tulleiden alaikäisten pakolaisten näkökulmasta. Kotoutuminen pitää sisällään osallisuuden käsitteen, sillä onnistunut kotoutuminen on osallisuuden kokemista.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen Maahanmuuton ja kulttuurin moninaisuuden käsitteistön mukaan kotoutuminen on kaksisuuntainen prosessi, jonka tavoitteena on maahan muuttaneen kokemus itsestään täysivaltaisena yhteiskunnan jäsenenä. Kotoutumisprosessi tähtää tarvittavien tietojen ja taitojen omaksumiseen, jotka mahdollistavat maahan muuttaneen osallistumista aktiivisesti yhteiskuntaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023.)

Samassa käsitteistössä osallisuus määritetään olevan kuulumista ja kuulluksi tulemista. Osallisuuden ilmenemistä voidaan tarkastella eri tasoilla. Esimerkiksi yksilötasolla osallisuus voi olla kokemusta itselleen merkitykselliseen ryhmään kuulumisesta. Yhteiskunnan tasolla osallisuus voidaan nähdä mahdollisuuksien ja oikeuksien toteutumisen kautta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023.) Myös osallisuutta voidaan tarkastella kaksisuuntaisena prosessina, jossa osallisuus tapahtuu yksilön ja yhteisön tai yhteiskunnan välillä vuorovaikutuksellisessa suhteessa, jossa yksilö pääsee toteuttamaan itseään itselleen merkityksellisellä tavalla (Nivala 2021). Maahan muuttaneiden osallisuuden kokemukseen ja uuteen paikkaan kiinnittymiseen ja siten kotoutumiseen vaikuttaa uuden asuinympäristön ja yhteisön suhtautuminen uusiin jäseniin (Siirto & Hammar 2017: 207).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen Pakolaisen mielenterveyden tukeminen Suomessa Paloma-käsikirjan mukaan osallisuus tarkoittaa yksilön oikeutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin (Terveyden ja hyvin-

voinnin laitos 2018: 78). Toimijuudella tarkoitetaan muun muassa aktiivisuutta, intentionaalisuutta, osallisuutta, vaikutus- ja valinnanmahdollisuutta ja vapaaehtoisuutta. Toimijuuteen liittyy myös kyky valita itse omat toimintatapansa. Toimijuuden ja osallisuuden kokemus on olennainen osa psyykkistä hyvinvointia ja onnellisuutta. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2018: 79.)

Laki kotoutumisen edistämisestä (30.12.2010/1386) määrittelee kotoutumisen tarkoittavan

”maahanmuuttajan ja yhteiskunnan vuorovaikutteista kehitystä, jonka tavoitteena on antaa maahanmuuttajalle yhteiskunnassa ja työelämässä tarvittavia tietoja ja taitoja samalla kun tuetaan hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen.”

Hammar ja Katisko määrittelevät osallisuuden tarkoittavan ympäröivän yhteisön elämään ja toimintaan osallistumista ja osallisena olemista (Hammar & Katisko 2017: 214). Yksin maahan tulleiden alaikäisten osallisuutta voidaan määrittää sen kautta, miten nuori kokee voivansa vaikuttaa oman elämänsä merkittäviin sisältöihin (Honkasalo 2016).

Perheryhmäkodissa ja muissa asumisyksiköissä on tärkeää erottaa toisistaan osallisuus ja pakottava osallistaminen. Nuoren oikeutta omaan tilaansa ja sinne vetäytymiseen on kunnioitettava ja perheryhmäkodin ohjaajat joutuvat pohtimaan yksilökohtaisesti nuorten tarvetta vetäytymiseen ja toisaalta kannustaa osallistumaan yhteiseen tekemiseen ja toimintaan. Tasapainottelu oman tilan antamisen ja osallistamisen välillä on haastavaa ja pohdinnassa on otettava huomioon yksilökohtaiset tilanteet nuorten taustalla ja käynnissä olevassa tilanteessa. (Honkasalo 2016.) Yksin maahan tulleiden nuorten turvapaikanhakijoiden osalta arjen osallisuus on näyttäytynyt parhaiten toteutuvan strukturoidulla, turvallisesti rytmitettyllä arjella ja turvallisten aikuisten ja vertaisten läsnäololla. Nuorten kokemuksen mukaan osallisuuden kokemusta ovat lisänneet kuulukuksi tuleminen tunne ja kokemus siitä, että heidät otetaan tosissaan. (Honkasalo 2016.)

Osallisuuden kokemuksen rakentaminen koko asumisyksikössä olemisen ajan on tärkeää, jotta nuori pärjää täysi-ikäistyessään itsenäisessä elämässä ilman ohjaajien läsnäoloa arjessa. Nuorten erilaiset taustat on otettava huomioon, mutta silti muistettava, että myös yksin maahan tulleet nuoret ovat pääasiassa ensisijaisesti nuoria ikätasoisine kehityshaasteineen. Nuoren kotoutumisen voisi katsoa alkavan turvallisuuden tunteesta uuteen paikkaan kiinnittyessä. Siitä, että asumisyksikössä on turvallisia aikuisia,

jotka asettavat rajoja ja sääntöjä arkeen sekä auttavat nuorta luomaan ja ylläpitämään rutiineja. Yksin maahan tulleiden nuorten kohdalla tärkeimpinä kotouttamisen toimina voidaan pitää ikätasoisien kehityksen tukemista, itsenäiseen elämään valmistamista sekä nuoresta välittämistä. (Pihlaja 2016.)

Toivolamäen perheryhmäkodissa nuoren osallisuutta vahvistetaan myös varmistamalla nuoren oikeus asioida ja tulla kuulluksi halutessaan omalla äidinkielellään tulkin välityksellä. Uudenmaan ELY-keskuksen ohjeistus tulkin käyttöön on kaksi tulkkaustuntia kuukaudessa. Ohjeistuksesta voidaan kuitenkin poiketa yksilökohtaisesti, jos se on lapsen edun mukaista. (Helsingin kaupunki 2017: 18.)

Kotoutumisen ja osallisuuden lisäksi perheryhmäkodissa tehtävä työ tähtää nuoren itsenäistymisen taitojen kerryttämiseen (Helsingin kaupunki 2017: 18). Itsenäistymisen taidot nivoutuvat kotoutumiseen ja osallisuuteen tiiviisti täydentäen taitoja ja valmiuksia, joita nuori tarvitsee toimiakseen ja elääkseen itsenäisesti suomalaisessa yhteiskunnassa.

Karla Malm määrittelee itsenäistymisen nuoren toimijuuden vahvistumiseksi. Toimijuuden vahvistuminen voidaan jakaa seuraavasti: nuoren sosiaalisen verkoston suhteiden vahvistuminen, arjenhallinta ja nuoren kokemus oman toimijuuden vahvistumisesta. (Malm nd.: 49.)

Arjenhallinta sisältää konkreettisten taitoja, kuten vuorokausirytmien ylläpitämisen, hygieniasta sekä siivoamisesta huolehtimisen, rahankäytön ja monenlaisen byrokratian hallitsemisen. Arjenhallinta on lisäksi sitä, että nuori löytää itselleen sopivan tavan olla osa yhteiskuntaa. (Malm nd.: 49.)

Perheryhmäkodissa itsenäistymisen taidoilla tarkoitetaan taitoja, joita jokainen tarvitsee muuttaessaan omilleen ja aloittaessaan itsenäisen elämän ilman huoltajaa tai holhoojaa. Itsenäistymisen taitoihin kuuluu arjen hallintaa, kodinhoitoa ja ruuanlaittoa. Perheryhmäkodissa asuessaan nuori opettelee itse huolehtimaan muun muassa lääkäriajointaan ja niiden varaamisesta sekä muista terveyteensä liittyvistä asioista, kuten lääkkeitä. Nuori opettelee taloudenhoitoa, kuten menojen budjetointia ja huolehtii mahdollisesta säästämisavoitteesta.

4 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen kehittämistä asiakaslähtöisesti. Tarkoituksena on kehittää ratkaisuja vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Säännöllinen palautteen keruu ja palvelujen kehittäminen palautteiden avulla on tärkeä osa palvelumuotoilun prosessia. (Pelikirja 2024.)

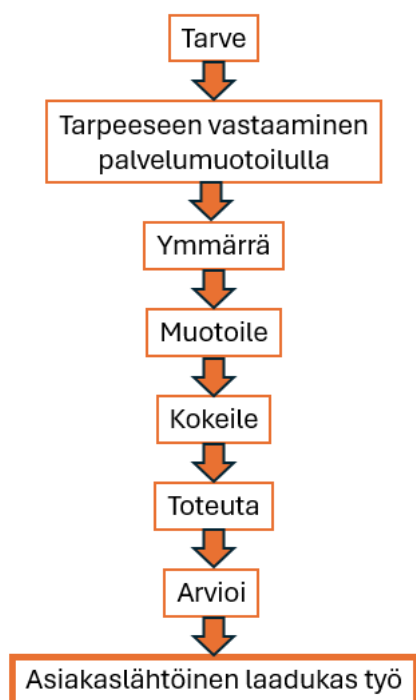
Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan asiakaspalaute on tärkeää palvelun kehittämiseksi ja asiakaspalautteet ovat yleisin tapa kerätä tietoa palvelujen käyttäjiltä. Asiakaspalautetta keräämällä saadaan tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä ja kokemuksista tarjottuun palveluun liittyen. Asiakaspalautetta kerätessä olennaista on, että palautteen keruu on säännöllistä ja systemaattista ja että saatua palautetta käytetään palvelun kehittämiseen ja toteutukseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024.)

Toivolamäen perheryhmäkodin omavalvontasuunnitelman mukaan asiakaspalautetta saadaan muun muassa hoidon, asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Lisäksi palautetta saadaan ja kerätään perheryhmäkodin osastoilla järjestettävissä nuorten kokouksissa. Omavalvontasuunnitelman mukaan saatua palautetta käytetään toiminnan kehittämiseen ja koulutustarpeiden arvioimiseen. Omavalvontasuunnitelman mukaan asiakaspalautetta kerätään myös säännöllisillä asiakastyytyväisyyskyselyillä. (Helsingin kaupunki 2017: 19.)

Helsingin kaupungin vuonna 2023 teettämän osallisuuden tilaa sosiaali- terveys ja pe- lastustoimiolla tarkastelevan henkilöstökyselyn tulosesittelyssä nostettujen haasteiden mukaan maahanmuuttajien osallisuus on vaikeaa. Yleiset palautekanavat voivat olla vaikeasti saavutettavia ja kielellisesti haastavia. (Henkilöstökysely 2024.) Kaupungin yleisen palautejärjestelmän sijasta perheryhmäkodin asiakkaat tavoitettaisiin paremmin suoraan kohdennetulla palautekanavalla, jota käytetään osana perheryhmäkodin palvelujen rakennetta.

Tarja Ahosen (2017) Palvelumuotoilu Sotessa - Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen avaa palvelumuotoilun periaatteita ja prosessia sosiaali- ja terveysalan toimintakentällä. Palvelumuotoilu on aina asiakaslähtöistä ja kehittämässä on otettava huomioon tieto asiakkaiden tilanteista ja tarpeista. Palvelumuotoilu sosiaali- ja terveysalalla lähtee liikkeelle palvelun tuottajan tarpeesta uudistaa tai luoda uutta palvelua (Ahonen 2017: 45). Palvelumuotoilulla pyritään parantamaan asiakaskokemusta ja palvelua vastaamaan asiakkaan tarpeisiin parhaalla mahdollisella

tavalla. Sosiaali- ja terveysalan palvelumuotoilussa on tärkeää huomioida palvelua ohjaavat lait ja säädökset esimerkiksi työmenetelmien valinnassa. Tarja Ahonen on luonut sosiaali- ja terveysalan kehittämiseen palvelumuotoiluprosessin, joka huomioi alan eettiset arvot. (Ahonen 2017: 66–70.)



Kuvio 3. Sosiaali- ja terveysalan palvelumuotoilu Ahosen (2017) mukaan.

Sosiaali- ja terveysalan palvelumuotoiluprosessi alkaa palvelujen kehittämisen tarpeen havaitsemisesta. Tämän jälkeen vastataan tarpeeseen ja aloitetaan palvelumuotoilu. Sen jälkeen määritellään ja tutkitaan tarpeet ja toiveet, jotta ymmärretään palvelumuotoilun tavoite. Seuraavaksi muotoillaan strategiaa, ideoidaan ja konseptoidaan. Sitten on vuorossa kokeilu, jossa valmistetaan ensimmäinen versio ja pilotoidaan, arvioidaan kokeilu ja saatu asiakaspalaute. Tämän jälkeen päästään toteuttamisvaiheeseen, missä tarkennetaan konseptia kokeilusta saatujen kokemusten ja arviointien perusteella. Lopuksi palvelumuotoilun tuloksia arvioidaan vertaamalla alussa asetettuihin tavoitteisiin. Onnistuneen palvelumuotoiluprosessin tuloksena on asiakaslähtöinen ja laadukas työ. (Ahonen 2017: 72–73.)

5 Kehittämistehtävä

Kehittämistehtäväni on suunnitella ja luoda Toivolanmäen perheryhmäkodin käyttöön itsearviointi- ja asiakaspalautelomake. Lomakkeen tarkoituksena on kartoittaa perheryhmäkodin asiakkaan eli yksin maahan tulleen nuoren kokemusta itsenäistymistaidoista ja kotoutumisesta sekä osallisuudesta. Lomakkeella kerättyjen palautteiden avulla perheryhmäkoti voi kehittää työskentelytapoja ja käytänteitä vastaamaan asiakaskokemuksista nousevia tarpeita.

Kehittämistehtävän kohderyhmänä ovat yksin maahan tulleet perheryhmäkodin asiakkaat, jotka ovat täyttäneet 18-vuotta ja joiden asiakkuus perheryhmäkodissa on päättymässä. Kohderyhmän suomen kielen taito on vaihtelevaa ja lomaketta tehdessä on otettava huomioon selkeät lauserakenteet ja mahdollisimman selkokielineen sanasto.

Asiakaslähtöisyyden varmistamiseksi olen perehtynyt kohderyhmän erityispiirteisiin ja tarpeisiin. Lisäksi olen perehtynyt perheryhmäkodin työn tavoitteita ohjaaviin käsitteisiin ja menetelmiin, jotta kehittämistehtäväni lopputuote vastaisi sille asetettuja tavoitteita, eli perheryhmäkodin työn tavoitteiden täyttymistä asiakkaan kokemuksen perusteella.

Kehittämistehtäväni itsearviointi- ja asiakaspalautelomake on tarkoitus täyttää nuoren täysi-ikäistymisen jälkeen ja nuoren muuttoa omaan kotiin pois perheryhmäkodista. Asiakkuuden loppuvaiheessa kerättävällä palautteella saadaan tarkasteluun koko asiakkuuden kattavat kokemukset perheryhmäkodissa saadusta tuesta ja asiakkuuden loppuvaiheessa tehtävät viimeiset itsenäistymisen taitoihin keskittyvät toimet.

Toteutuksessa minun täytyy pohtia eettisyyttä anonymiteettiin tai nimellä kerättyyn palautteeseen liittyen. Onko haastattelun tavoitteena ensisijaisesti asiakaspalautteen kerääminen vai nuoren yksilöllisen tilanteen kartoittaminen. Asiakaspalautetta kerätessä anonymiteetti voitaisiin turvata arkistoimalla palautteet ja käymällä ne läpi esimerkiksi puolivuositain, jolloin yksittäistä palautetta ei voida jäljittää palautteen antajaan. Asiakaspalvelulomakkeen tarkoitus riippuu myös työnantajani toiveista ja mikä tarve nähdään ensisijaisena.

Teen kehittämistehtävää tiiviisti yhteistyössä työelämäkumppanin eli työpaikkani Toivolanmäen perheryhmäkodin henkilöstön kanssa. Kehittämistehtävän tarpeet ja työryhmän toiveet tarkentuvat työryhmältä pyytämieni palautteiden perusteella kehittämistehtävän edetessä.

Itsearviointi- ja asiakaspalautelomakkeen lisäksi kehittämistehtävääni kuuluu lomakkeen tarkoitusta selittävä saatekirje lomaketta täyttävälle nuorelle sekä lomakkeen käyttöohjeistus perheryhmäkodin ohjaajille. Nuoren saatekirjeessä on lomakkeen tavoin pyrittävä mahdollisimman selkokieliseen muotoiluun, jolla saatekirje vastaisi asiakaslähtöisiin tarpeisiin.

Opinnäytetyöni on monimuotoinen, tavoitteenani on ainoastaan itsearviointi- ja asiakaspalautelomakkeen luominen sekä palautteen keruu kehittämästäni lomakkeesta perheryhmäkodin ohjaajilta. Opinnäytetyöni tarkoituksena ei ole analysoida asiakaspalautelomakkeen avulla kerättyä materiaalia.

6 Kehittämistehtävän toteutusvaihe

Opinnäytetyöprosessini lähti liikkeelle siitä, että kysyin lähiesihenkilöltäni mahdollisia tarpeita kehittämistehtävälle, jonka voisi toteuttaa opinnäytetyönäni. Olen suorittanut Kalliolan osastolla kaksi sosionomiopintojen harjoittelua ja työskennellyt siellä harjoittelujen välissä ja nyt niiden jälkeen. Pohdin jo pidempään haluavani tehdä opinnäytetyöni juuri perheryhmäkodille.

Tarve tälle kehittämistehtävälle on noussut työyhteisössä jo ennen opinnäytetyöni tekemisen aloittamista. Lopulta päädyimme esihenkilöni kanssa siihen, että palautelomakkeen kehittäminen voisi olla hyvä aihe opinnäytetyöni kehittämistehtävälle. Perheryhmäkodilla on ollut aiemmin vaihtelevia käytäntöjä palautteen keräämiseen, eikä systemaattisesti ja samoin kaikilla osastoilla kerättävää tuotetta palautteen keräämiseen ole ollut käytössä.

Olimme työryhmässä puhuneet asiakaspalautelomakkeen tarpeesta ja tavoitteista ennen kehittämistehtäväprosessini aloitusta. Näiden keskusteluissa nousseiden ajatusten ja tarpeiden pohjalta lähdin miettimään ensin taustateorioita, joihin valikoituivat yllä esitellyt kotoutuminen ja osallisuus sekä itsenäistymisen taidot, jotka liittyvät perheryhmäkodin työn tavoitteisiin. Teorioihin pohjaten aloin muodostamaan kysymyslistaa, joka kattaisi tarvittavan laajasti perheryhmäkodin tarpeita palautteen selvittämiseksi.

Saatuani valmiiksi listan mielestäni lomakkeen tarpeeseen vastaavista kysymyksistä esittelin kysymyslistaa perheryhmäkodin ohjaajille. Kysymyslistaa käsiteltiin yhteisesti

perheryhmäkodin osastojen ohjaajien aamukahvipalaverissa, ja esiin nousseet palautteet kirjattiin ylös. Palautteiden perusteella tein tarvittavia muutoksia kysymysten aseteluun ja sanavalintoihin.

Kysymysten perusteella lomaketta kehittäessä ilmeni, että lomake tulisi jakautumaan itsearvio-osuuteen ja asiakaspalautteosuuteen, jotta kysymysten muotoilu pysyisi mahdollisimman yksinkertaisena. Koin, että perheryhmäkodin työn tavoitteiden täyttymistä on helpoin kysyä nuoren omien taitojen kokemuksen kautta. Lomakkeen avulla saadaan kerättyä palautteeseen verrannollista asiakaslähtöistä tietoa työn tavoitteiden täyttymisestä, kun nuoret arvioivat omia taitojaan ja valmiuksiaan itsenäiseen elämään ja kotoutumiseen liittyen.

Ryhmittelin kysymykset lomakkeessa kysymysten sisältöä kuvailevien yläotsikoiden alle. Lomakkeen itsearviointimuotoisten kysymysten yläotsikot ovat ruuanlaitto, kodinhoito, ihmissuhteet ja vapaa-aika, raha-asiat, terveys, ajanhallinta, liikkuminen sekä turvallisuus. Itsearvioinnin aihepiirien kysymykset liittyvät kaikkiin perheryhmäkodin työn tavoitteita määrittäviin käsitteisiin. Kotoutuminen on kuulumista, osallisuutta ja toimijuutta uudessa kotimaassa. Kotoutumista ja osallisuutta toteutuu muun muassa itsenäistymistaitojen karttuessa ja niiden rinnalla, kun nuori opettelee itsenäisessä elämässä tarvittavia taitoja perheryhmäkodin ohjaajien tukemana. Lomakkeen loppuosan palauteosiolla saadaan tietoa nuoren kokemuksesta osallisuuden ja kuulluksi tulemisen kokemuksesta ja saamastaan psykososiaalisesta tuesta perheryhmäkodissa.

Toimitin lomakkeen perheryhmäkodin ohjaajille uudelleen arvioitavaksi, kun lomakkeen ensimmäinen versio oli valmistunut aiempien palautteiden perusteella tehtyjen muutosten ja kehittämieni uusien kysymysten lisäämisen jälkeen. Pyysin uudestaan palautetta lomakkeen sisällöstä ja ulkoasusta sekä täytettävyydestä ohjaajien näkökulmasta.

Lomakkeesta saamieni palautteiden perusteella muokkasin itsearviointi- ja asiakaspalauttelomakkeen lopulliseen muotoonsa ottaen kehitysehdotukset ja toiveet mahdollisimman hyvin huomioon.

Eettiset periaatteet on huomioitu kehittämistehtävässä sekä lopputuotteen että työn arvioinnin osalta. Palautteen antaminen kehittämistehtävästä on perustunut vapaaehtoisuuteen ja palautteen antajille toimitettiin saatekirje, jossa kerrottiin palautteen antoon osallistumisesta sekä osallistumiseen liittyvästä tietosuojasta. Palautteen antajille on tarjottu mahdollisuus halutessaan antaa palautetta nimettömästi. Palautteen antajia ei

voi tunnistaa annetuista palautteista kehittämistehtävän raportista. Kehittämistehtävän toteutuksen aikana saadut palautteet hävitetään kehittämistehtävän valmistumisen ja opinnäytetyön palautuksen jälkeen.

Valmis opinnäytetyö julkaistaan avoimessa Theseus-tietokannassa.

7 Lomakkeen arviointi

Kehittämistehtäväni arviointi toteutettiin kahdessa vaiheessa. Esittelin pohtimiani palautekysymyksiä aluksi listan muodossa eri osastoilla ja pyysin palautetta palautelomakkeen pituudesta, kysymysten asettelusta sekä kieliasusta. Kysymyslistaa käsiteltiin lopulta osastojen yhteisessä aamukahvilaisuudessa ja yleisen keskustelun palautteet kirjattiin ylös ja toimitettiin minulle. Sain pääasiassa hyvää palautetta kysymysten muotoiluun liittyen. Alkuperäisessä kysymyslistassani moni taitoihin liittyvä kysymys alkoi sanalla ”osaan”. Palautteissa huomautettiin muotoiluun olevan haasteellinen sen vuoksi, että monet nuoret automaattisesti vastaavat kysyttäessä kyllä osaavansa jotain, vaikka todellisuudessa tämä osaaminen ei näkyisikään käytännön tasolla. Palautteen perusteella vaihdoin lomakkeen kysymysasettelua mahdollisuuksien mukaan käytännöllisemmälle tasolle, jolloin kysymyksen muotoilulla keskitytään taidon toteuttamisen karitoitukseen.

Saamissani palautteissa ei ilmennyt toiveita tai tarpeita lomakkeen pituudelle.

Esittelin palautelomakkeen työelämäkumppanille ja pyysin palautetta lomakkeesta. Sain palautetta kuudelta ohjaajalta. Lomakkeen ulkoasuun liittyvien palautteiden mukaan lomake nähtiin selkeänä ja hyvin jaoteltuna. Kysymysten otsikointi nähtiin perusteltuna ja kysymykset liittyivät annettuun otsikkoon. Vastausvaihtoehtojen määrä oli palautteiden mukaan sopiva ja kysymyksiin vastaaminen niiden mukaan tarpeeksi yksinkertaista ja lomakkeen täyttäminen nopeaa. Avoimen palautteen osa lomakkeen lopussa nähtiin hyvänä palautteenantomahdollisuutena.

Palautteissa oli kehittämisehdotuksina kysymysryhmiä kuvaavien otsikoiden yhteyteen lisättävien ohjetekstien lisääminen kysymyksiin vastaamista helpottamaan. Koin, että lomakkeen ulkoasun selkeys kärsisi tekstin lisäämisestä eikä lisäys välttämättä toisi lisäarvoa lomakkeen täytettävyyteen ja ymmärrettävyyteen. Koko lomaketta koskeva

johdanto ja lomakkeen tarkoitus on tiivistetty selkokielisesti nuorelle annettavaan saatekirjeeseen. Lisäksi joihinkin kysymysten muotoiluihin tuli palautteissa muotoiluehdotuksia, jotka pyrin huomioimaan viimeisissä muokkauksissa.

Sisällöllisesti lomake nähtiin palautteiden perusteella pääasiassa tarpeeksi kattavaksi ja kehittämistehtävän tarpeen ja tavoitteen täyttäväksi. Psykososiaaliseen tukeen liittyvien kokemusten kartoitus nähtiin tärkeänä, mutta osaltaan haastavana kysymysmuotoilun kannalta. Lisäsin lomakkeen palauteosioon saamani palautteen perusteella kattavampaa kartoitusta psykososiaalisen tukeen liittyen. Myös tulkkipalvelujen käytöstä kysyminen nousi palautteissa tärkeänä lisäyksenä perheryhmäkodin palauteosioon.

Tavoitteenani oli luoda ulkoasultaan selkeä ja sisällöllisesti kattava työelämäkumppanin tarpeita vastaava lomake palautteen keräämiseen. Koen omasta mielestäni sekä saamieni palautteiden perusteella, että olen täyttänyt lomakkeelle asetetun tavoitteen. Lopullisen arvioinnin lomakkeen käytettävyydestä ja toimivuudesta tarkoitettuun tarkoitukseen saadaan vasta käyttöönoton yhteydessä ja palautteita analysoitaessa. Lomakkeen käytännön testaus perheryhmäkodin asiakkaiden kanssa olisi antanut paremmat tiedot kehittämistehtäväni onnistumisen arvioimiseen. Lomakkeen testausta asiakkaiden kanssa ei kuitenkaan ollut alun alkaenkaan suunniteltu toteutettavaksi opinnäytetyöni tekemisen aikana.

8 Pohdinta

Kehittämistehtävän suunnittelun aikana pohdin paljon kehittämistehtävän merkitystä ja tavoitetta sekä aiheen rajaamista, jotta lopputuloksesta tulisi tarpeeksi selkeä, mutta myös riittävän kattava. Kysymysten jaottelu aihepiireittäin oli haastavaa, sillä monet kysymykset linkittyivät mielestäni useamman käsitteen alle eikä jako ollut yksiselitteinen. Toisaalta pohdin, onko jako myöskään tarpeellinen vai voiko lopputuotteessa olla vain lista kysymyksiä ilman yläotsikoita.

Selkokielisyys, kysymysten muotoilu ja sanavalinnat olivat paljon pohdintaa vaativia. Asiakkaiden kielitaito asiakkuuden päättyessä on vaihtelevaa riippuen luonnollisesti ajasta, jonka nuori on ollut maassa sekä myös yksilöllisistä kielen oppimisen valmiuksista. Palautelomakkeen kieliasun pohtiminen oli haastavaa, jotta kysymyksistä saisi yhtäläisesti kaikille nuorille ymmärrettäviä ja samalla tarpeeksi kattavia. Teemat, kuten kotoutuminen ja elämänhallinta, ovat sanoina ehkä sellaisia, ettei niitä käytetä nuorten

kanssa keskustellessa vaan asiat on asiakkuuden aikana selitetty käsitteitä käyttämättä. Kehittämistehtävän arviointivaiheessa sain palautteeksi ”tiedän” ja ”osaan” kysymysmuotoilujen haasteen, sillä nuoret mielellään kertovat tietävänsä ja osaavansa kyllä. Osan kysymyksistä onnistuin muotoilemaan uudelleen, mutta joissain muotoilu oli haastavampaa, jotta itsearviointiosuus pysyisi yhtenäisenä.

Lomakkeesta saamani palautteet olivat positiivisia ja tukivat näkemystäni lomakkeen käytettävyydestä. Palautteen antamiseen osallistui verrattain pieni osa perheryhmäkodin henkilöstöstä. Palautteen antamatta jättämiseen on voinut olla syynä liian tiukka aikataulu ja mahdollisesti kiireiset työtilanteet. Suuremmalla palautemäärällä työn arviointi oli vastannut varmemmin koko henkilöstön näkemykseen ja tarpeeseen.

Palautelomakkeen testausta muun muassa täytettävyyden osalta ei toteutettu kehittämistehtäväni puitteissa, joten lopputuotteen käytettävyys ja toimivuus jää arvioitavaksi myöhemmin, kun lomake on otettu käyttöön ja kerättyjä palautteita päästään ensimmäistä kertaa analysoimaan. Käytännön arviointi jää siis myöhemmäksi ja lomaketta voi mahdollisesti vielä sen jälkeen muokata vastaamaan esiin nousseita tarpeita. Lomakkeen käytettävyyden testaaminen kehittämistehtävän toteutuksen aikana olisi tuonut merkittävän lisäarvon työn arvioitavuuteen ja vaikuttavuuteen.

Pohdin lisäksi, että voisiko pohjasta olla apua jälkihuollon asiakkaaksi siirtyessä palvelun ja ohjauksen yksilöllistämisen, mikäli haastattelu toteutettaisiin ennen siirtopalaveria jälkihuollon kanssa. Asiakkuuden päättymisen jälkeen nimettömänä täytettävästä palautelomakkeesta eivät pääse hyötymään lomakkeen täyttäjät esimerkiksi palautelomakkeen avulla huomattun kohdennetun palvelutarpeen muodossa. Kehittämistehtävän jatkona voisikin mielestäni pohtia lomaketta asiakkuuden aikana täytettäväksi. Toki asiakkuuden aikana on muita väyliä yksilöllisen palvelutarpeen kartoittamiseksi, kuten sosiaalityöntekijän tekemä asiakassuunnitelma ja sen pohjalta tehtävä hoito- ja kasvatussuunnitelma.

Perheryhmäkodin asiakkuuden päättymisen ja siirtyminen jälkihuoltoon poikkeuksetta ilman yksilöllistä harkintaa täysi-ikäistymisen yhteydessä on aihe, joka on herättänyt pohdintaa työyhteisössä ja kehittämistehtävän parissa työskentely lisäsi itselläni aiheeseen liittyvää pohdintaa. Käytäntö on ymmärrettävä asiakkaiden vaihtuvuuden ja asiakaspaikkojen rajallisuuden kannalta, mutta mielestäni käytäntö korostaa asiakasryhmän eriarvoisuutta muihin samanikäisiin nähden. Monet nuoret ovat kasvaneet kulttuurissa, jotka ovat paljon suomalaista kulttuuria yhteisöllisempiä ja joissa harvemmin

minkään ikäinen ihminen asuu yksin. Yksin maahan tulleet ”pakotetaan” tässäkin asiassa epämukavuusalueelle ja käytänteen riskinä on yksinäisyys ja sen myötä myös nuoren riski syrjäytyä kasvaa.

Lähteet

Ahonen, Tarja 2017. Palvelumuotoilu Sotessa. Nummela: Painokiila Oy. 34. 45. 66–70. 72–73. 104.

EU:n vastaanottodirektiivi. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/ALL/?uri=celex%3A32013L0033>>.

Euroopan muuttoliikevirasto & Maahanmuuttovirasto 2024. Maahanmuuton tunnusluvut 2023. <https://emn.fi/wp-content/uploads/EMN_maahanmuuton-tunnusluvut_2023-2.pdf>. 24–25.

Gothóni, Raili & Siirto, Ulla 2016. Johdanto: Pakolaisuus muuttuvassa maailmassa. Teoksessa Gothóni, Raili & Siirto, Ulla (toim.). Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus. 14–15. 200–203.

Hammar, Sari & Katisko, Marja 2016. Pakolaisesta täysivaltaiseksi asukkaaksi. Teoksessa Gothóni, Raili & Siirto, Ulla (toim.). Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus. 214.

Heikkilä, Mikaela & Mustaniemi-Laakso, Maija 2019. Turvapaikanhakijoiden haavoittuvuuden huomioiminen Suomen ulkomaalaisoikeudessa ja -käytänteissä. Teoksessa Lyytinen, Eveliina (toim.). Turvapaikanhaku ja pakolaisuus Suomessa. Turku: Siirtolaisinstituutti. 81–82.

Helsingin kaupunki 2017. Omavalvontasuunnitelma. Toivolanmäen perheryhmäkoti. <<https://www.hel.fi/static/sote/omavalvontasuunnitelmat/peso/toivolanmaen-perheryhmakoti.pdf>>. Viitattu 23.10.2024. 8–9. 9–10. 18. 19.

Henkilöstökysely 2024. Millainen oli osallisuuden tila sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla vuonna 2023? Osallisuuden tila -kyselyn tulokset. Saatavilla Helsingin kaupungin intrassa. <<https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Sotepe-Osallisuus-ja-vuorovaikutus/SiteAssets/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FSotepe%2DOsallisuus%2Dja%2Dvuorovaikutus%2FSiteAssets%2FSitePages%2FHome%2FOsallisuuden%2Dtila%2D%2Dkyselyn%2Dtulokset%2Epdf&parent=%2Fsites%2FSotepe%2DOsallisuus%2Dja%2Dvuorovaikutus%2FSiteAssets%2FSitePages%2FHome>>. Viitattu 27.10.2024.

Honkasalo, Veronika 2016. Osallisuus vaatii toteutuakseen turvaa, aitoa kuuntelemista, ystävyydverkostoja ja tietoa. Teoksessa Honkasalo & Maiche & Onodera & Peltola & Suurpää (toim.) Nuorten turvapaikanhakijoiden elämää vastaanottovaiheessa. Helsinki: Nuorisotutkimusseura ry.

Kalliola-kansio. Toivolannmäen perheryhmäkoti. Osasto Kalliola. Helsingin kaupunki.

Kotouttamisen osaamiskeskus 2017. Ilman huoltajaa tulleiden alaikäisten psykososiaalinen tukeminen perheryhmäkodissa ja tukiasumisyksikössä. Käsikirja. <<https://kotoutuminen.fi/documents/56901608/73396830/K%C3%A4sikirja-Ilman-huoltajaa-tulleiden-alaik%C3%A4isten-psykososiaalinen-tukeminen.pdf/e56ad45a-97e6-4729-1db8-6dc13d1c6cfa/K%C3%A4sikirja-Ilman-huoltajaa-tulleiden-alaik%C3%A4isten-psykososiaalinen-tukeminen.pdf?t=1630060017245>>. Työ- ja elinkeinoministeriö. TEM op-
paat ja muut julkaisut 8/2017. Valtioneuvosto. Viitattu 2.11.2024. 20. 23.

Kotoutumisen osaamiskeskus nd. Alaikäisenä ilman huoltajaa saapuneet. Työ- ja elinkeinoministeriö. <<https://kotoutuminen.fi/alaikaisena-ilman-huoltajaa-saapuneet1>>. Viitattu 29.10.2024.

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023.

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

Lastensuojelulaki 417/2007.

Maahanmuuttovirasto 2024. Maahanmuutto Suomeen 2/2024. <https://migri.fi/documents/5202425/166014458/Maahanmuutto+Suomeen_2_2024.pdf/411dd310-27d1-a201-e74f-ba034b25cacb/Maahanmuutto+Suomeen_2_2024.pdf?t=1716285368835>. Viitattu 3.11.2024.

Malm, Karla nd. Itsenäistynvä nuori, vahvistuva toimija – tukea täysi-ikäisyyden kynnyksellä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 133. Suomen punainen risti. <<https://edition.fi/nuorisotutkimusseura/catalog/download/279/216/794-1?inline=1>>. 49.

Mikkonen, Anna G. 2011. Miten tukea Suomeen ilman huoltajaa tulleita turvapaikanhakijalapsia ja -nuoria? Teoksessa Lapsen etu ensin: Yksintulleet alaikäiset turvapaikanhakijat Suomessa. Helsinki: Yhteiset lapsemme – All our Children ry. <<https://kotoutuminen.fi/documents/56901608/78896286/lapsen-etu-ensin.pdf/c42ad45f-13ec-6b3c-7cb2-570757ba47bc/lapsen-etu-ensin.pdf?t=1622890388066>>.

Nivala, Elina 2021. Osallisuuden moninaisuus. Kansalaisfoorumi. Tietopankki. Julkaistu 14.4.2021. <<https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/osallisuuden-moninaisuus/>>. Viitattu 2.11.2024.

Pelikirja 2024. Palvelumuotoilun opas. Helsingin kaupunki. <<https://pelikirja.hel.fi/kehittamisen-aikana/palvelumuotoilun-opas/>>. Viitattu 2.10.2024.

Pihlaja, Saara 2016. Nuoret turvapaikanhakijat tarvitsevat monipuolista kotouttamista. Teoksessa Honkasalo & Maiche & Onodera & Peltola & Suurpää (toim.) Nuorten turvapaikanhakijoiden elämää vastaanottovaiheessa. Helsinki: Nuorisotutkimusseura ry.

Siirto, Ulla & Hammar, Sari 2016. Kotouttava työ pakolaisina Suomeen muuttaneiden parissa. Teoksessa Gothóni, Raili & Siirto, Ulla (toim.). Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus. 207.

Sisäministeriö nd. Pakolainen pakenee vainoa kotimaassaan. <<https://intermin.fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat-ja-pakolaiset>>. Viitattu 3.11.2024.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023. Psykososiaalisten menetelmien käsitteiden täsmen-
tämistarpeet, niihin kuuluvien hoitomuotojen käyttö ja toteutus sekä toimenpiteet niiden
saatavuuden turvaamiseksi. <<https://stm.fi/documents/1271139/150418668/Selvitys+psykososiaalisista+menetelmistä+090223.pdf/72291d6a-1f9e-1be1-0854-d77ab3b49bc6/Selvitys+psykososiaalisista+menetelmistä+090223.pdf?t=1676635452511>>. Viitattu 2.11.2024. 3.

Tarvainen, Laura 2016. Pakolaispolitiikka ja lainsäädäntö pääpiirteittäin – näkökulmana haavoittuvuus. Teoksessa Gothóni, Raili & Siirto, Ulla (toim.). Pakolaisuudesta kotiin. Helsinki: Gaudeamus. 65–68.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018. Pakolaisten mielenterveyden tukeminen Suomessa. Paloma-käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136193/7.8.PALOMA_KÄSIKIRJA_WEB.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. 78. 79.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024. Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Päivitetty 15.1.2024. <<https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakasosallisuus-palvelujarjestelmassa>>. Viitattu 2.10.2024.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023. Käsitteet. <<https://thl.fi/aiheet/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/kasitteet>>. Viitattu 23.10.2024.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Ilman huoltajaa tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden vastaanotto ja järjestelmän kehittämistarpeet. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu 29/2014. <<https://tem.fi/documents/1410877/2859687/Ilman+huoltajaa+tulleiden+alikaisten+turvapaikkahakijoiden+vastaanotto+05092014.pdf>>. 15–16.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2023. Ilman huoltajaa olevan alaikäisen edustaminen kotoutumisvaiheessa 2023. Käsikirja. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-677-2>>. Kotoutumisen osaamisyksikkö. TEM oppaat ja muut julkaisut 2023:6. Valtioneuvosto. 17–18. 23. 32.

Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301

Itsearviointi- ja asiakaspalautelomake nuorelle perheryhmäko- din asiakkuuden päättyessä

Ruuanlaitto

Tiedän, millainen on monipuolinen ruokavalio.

kyllä ehkä en

Noudatan monipuolista ruokavaliota.

kyllä joskus en

Olen valmistanut ruokaa itsenäisesti.

usein joskus en koskaan

Olen käynyt ruokakaupassa itsenäisesti.

kyllä en

Kodinhoito

Siivoan huoneeni säännöllisesti, esimerkiksi kerran viikossa.

kyllä joskus en

Pesen pyykkiä (vaatteet ja lakanat) säännöllisesti.

kyllä joskus en

Vien roskat säännöllisesti.

kyllä joskus en

Ihmissuhteet ja vapaa-aika

Minulla on kavereita koulussa.

kyllä ehkä ei

Minulla on kavereita ja tuttuja koulun ulkopuolella.

kyllä ehkä ei

Olen toivonut tukiperhettä tai tukihenkilöä.

kyllä en

Olen saanut tukiperheen tai tukihenkilön.

kyllä en

Minulla on säännöllinen harrastus.

kyllä ehkä ei

Raha-asiat

Tiedän mistä saan rahaa.

kyllä ehkä en

Tiedän kuinka paljon rahaa saan.

kyllä ehkä en

Olen käyttänyt verkkopankkia itsenäisesti.

kyllä ehkä en

Olen kirjautunut OmaKelaan itsenäisesti.

kyllä ehkä en

Terveys

Tiedän mitä lääkkeitä käytän ja minkä takia.

kyllä ehkä en

Osaan ottaa lääkkeeni itsenäisesti.

kyllä ehkä en

Olen varannut lääkäriajan itsenäisesti.

kyllä ehkä en

Olen käynyt lääkäriajalla itsenäisesti.

kyllä joskus en

Minulla on Maisa-sovellus puhelimessa ja olen käyttänyt sitä.

kyllä ehkä en

Olen kirjautunut OmaKantaan itsenäisesti.

kyllä joskus en

Ajanhallinta

Käytän kalenteria.

kyllä ehkä en

Käytän herätyskelloa ja herään itsenäisesti.

kyllä ehkä en

Olen ajoissa sovituissa tapaamisissa ja harrastuksissa.

kyllä joskus en

Liikkuminen

Käytän reittiopasta ja liikun bussilla, junalla, metrolla ja ratikalla itsenäisesti.

kyllä ehkä en

Liikun polkupyörällä kouluun tai harrastuksiin.

kyllä joskus en

Turvallisuus

Tiedän yleisen hätänumeron.

kyllä ehkä en

Tiedän miten toimia, jos tulee tulipalo.

kyllä ehkä en

Palaute perheryhmäkodille

Perheryhmäkoti on järjestänyt mielestäni mukavia tapahtumia ja retkiä.

kyllä ehkä en

Olen saanut osallistua tapahtumien ja toiminnan suunnitteluun.

kyllä joskus en

Olen saanut kertoa mielipiteeni omissa asioissani.

kyllä joskus en

Olen voinut vaikuttaa omiin asioihini.

kyllä joskus en

Olen voinut puhua ohjaajille, jos olen tarvinnut apua tai tukea.

kyllä joskus en

Huoliani kuultiin ja niihin tarjottiin tukea.

kyllä joskus ei

Olen päässyt halutessani puhumaan perheryhmäkodin psykologille.

kyllä joskus en en ole halunnut puhua psykologille

Olen voinut näyttää kaikkia tunteita.

kyllä joskus en

Olen saanut olla oma itseni.

kyllä joskus en

Saatekirje lomakkeen täyttäjälle

Hei!

Olemme kiinnostuneita kuulemaan mielipiteesi sinun kokemuksestasi Toivolanmäen perheryhmäkodissa asumisesta. Lomakkeella kerättyjen palautteiden avulla voimme kehittää perheryhmäkodin ohjaajan työtä nuorten toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Vastaa kysymyksiin mahdollisimman rehellisesti. Kysymysten miettiminen auttaa myös sinua tunnistamaan taitosi ja tuen tarpeet.

Kyselyssä valitset sinun mielestäsi parhaiten sopivan vastausvaihtoehdon jokaiseen kysymykseen. Halutessasi voit kirjoittaa lisää palautetta perheryhmäkodin ohjaajille paperin lopussa oleville tyhjille viivoille. Voit käyttää lomakkeen täyttämässä apuna puhelimen kääntäjää ja voit kysyä apua ohjaajalta, jos et ymmärrä kysymystä.

Lomakkeeseen ei kirjoiteta omaa nimeä. Ohjaajat eivät saa tietää mitä sinä olet vastannut. Saat laittaa lomakkeen itse kirjekuoreen ja sulkea sen. Sen jälkeen lomake toimitetaan perheryhmäkodin johtajalle. Perheryhmäkodin johtaja käy palautteet läpi kuuden kuukauden välein. Vastauksiasi käytetään vain perheryhmäkodin työn kehittämiseen. Tietojasi ei anneta perheryhmäkodin ulkopuolelle.

Kiitos antamastasi palautteesta!

Käyttöohjeistus henkilökunnalle

Itsearviointi- ja asiakaspalautelomake nuorelle perheryhmäkodin asiakkuuden päättyessä on tarkoitus täyttää, kun nuori on täyttänyt 18-vuotta ja omaan kotiin muutto ja siten perheryhmäkodin asiakkuuden päättyminen lähenee. Lomakkeen alussa on itsearvioinnin osuus ja lopussa palautekysymyksiä sekä tilaa vapaalle palautteelle.

Nuori täyttää lomakkeen itsenäisesti ja anonymisti, joten yksittäisen nuoren palautteita ei oteta tarkasteluun osastoilla lomakkeen täyttämisen jälkeen vaan lomakkeet toimitetaan perheryhmäkodin johtajalle suljetuissa kirjekuorissa. Lomakkeen täyttävälle nuorelle on kuitenkin annettu ohjeistus pyytää tarvittaessa apua ohjaajalta, jos kysymysten/yksittäisen kysymyksen ymmärtäminen on vaikeaa. Lomakkeen nimettömyyttä on hyvä korostaa nuorelle samalla, kun annat lomakkeen täytettäväksi. On myös hyvä kertoa nuorelle, ettet katso hänen vastauksiaan, jos hän pyytää sinulta apua lomakkeen kysymysten ymmärtämiseen.

Itsearviointi- ja asiakaspalautelomakkeen tarkoituksena on kerätä tietoa perheryhmäkodissa tehtävän kotouttavan työn tavoitteiden täyttymisestä nuoren kokemuksen perusteella. Saatua palautetta voidaan käyttää työn kehittämiseen paremmin nuorten tarpeita palvelevaksi.

Ajatuksena on, että perheryhmäkodin johtaja käy lomakkeet läpi kuuden kuukauden välein ja tarkastelee työn tavoitteiden täyttymistä niiden kautta. Lomakkeilla kerättyjä tietoja voitaisiin tulevaisuudessa ottaa yhteiseen käsittelyyn osastoilla tai esihenkilökouksissa, ja tietoja hyödyntää työmme kehittämisessä.

Itsearviointi- ja asiakaspalautelomake tullaan tallentamaan perheryhmäkodin tiedostoihin. Lomake on tehty Word-ohjelmaa käyttäen, joten sitä on tarvittaessa helppo muokata, jos käyttöönoton myötä havaitaan tarpeita sanamuotojen muokkaamiselle, uusille kysymyksille tai muille muutoksille.