

UUTTA PONTTA TYÖN KEHITTÄMISEEN

Toimintakäsikirja Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodille

Petri Komulainen

UUTTA PONTTA TYÖN KEHITTÄMISEEN

Toimintakäsikirja Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodille

Petri Komulainen
Opinnäytetyö, kevät 2014
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Komulainen, Petri. Uutta pontta työn kehittämiseen. Toimintakäsikirja Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodille. Kevät 2014, 96 s., 1 liite.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda ilman huoltajaa Suomeen tulleita alaikäisiä turvapaikanhakijoita vastaanottavalle ja majoittavalle Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodille selkeä ja helppokäyttöinen toimintakäsikirja. Sen tarkoituksena olisi toimia kirjallisena pohjana ja käytännön ohjeistuksena Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodissa tehtävästä työstä, antaa yksikön johtajalle uusi menetelmä johtamiseen, lisätä yksikössä tehtävän työn läpinäkyvyyttä yhteistyökumpaneille ja toimia kattavana perehdytyskansiona.

Toimintakäsikirja julkaistiin Espoon kaupungin sähköisessä SharePoint-ryhmätyötilassa joulukuussa 2013. Toimintakäsikirjan lähdemateriaalina käytettiin luotettavia aiempia tutkimuksia, koulutustilaisuuksia ja henkilökohtaisia tiedonantoja.

Toimintakäsikirjan sisältöinä oli esipuhe, toimintaympäristöjen, -periaatteiden ja strategioiden kuvaus, vastaanotto- ja kotouttamistoiminta, johtaminen, mittaaminen ja tulokset, ohjeistukset ja lomakkeet sekä keskeinen sanasto ja käsitteet. Lisäksi toimintakäsikirjaan liitettiin vuoden 2013 työhyvinvointiohjelma.

Espoon ryhmä- ja perheryhmän johtajan ja johtoryhmän arviot toimintakäsikirjasta olivat myönteisiä. Toimintakäsikirjan nähtiin vastaavan sille asetettuihin kriteereihin eli selkeyteen, kattavuuteen ja helppokäyttöisyyteen. Palautekyselyssä oli mukana viisi arviointikysymystä, ja vastaukset kerättiin sähköpostitse Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtajalta.

Toimintakäsikirjan arvioinnissa työntekijöiden ääni jäi vähäiseksi, joten arvioit voitiin nähdä vain suuntaa-antavina. Toiveen toimintakäsikirjan päivittäisestä käytöstä voitiin kuitenkin arvioida toteutuvan ainakin tietyssä määrin, sillä päivityksiä oli jo tehty ja perehdyttämiseenkin toimintakäsikirjaa oli sen julkistamisen jälkeen käytetty.

Asiasanat: turvapaikanhakijat, yksintulleet pakolaislapset, ryhmäkodit, kehittäminen

ABSTRACT

Komulainen, Petri. Fresh inspiration to the development of work. A process manual for the Espoo group and family group home.

96 p., 1 appendix. Language: Finnish. Spring 2014.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Social Services and Education. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of the thesis was to create a process manual for the Espoo group and family group home that receives and accommodates unaccompanied minor asylum seekers. The process manual was created to give the unit one single document with detailed information about the work carried out in the unit. Other aims were to bring the work more transparency for all partners and the document to serve as a comprehensive introduction folder.

The process of the thesis began in the spring of 2013 and came to an end in the spring of 2014. The production was initiated with planning, carried on with execution and ended with assessment. The process manual was released on Espoo's SharePoint-web application platform in December 2013. Many different forms of sources, e.g. previous studies, courses and personal statements, were used during the production.

Foreword, operational environments, principles and strategies, reception and integration operation, management, measuring and results, guidelines and forms and fundamental terms were chosen as main content in the process manual. Work welfare program from the year 2013 was added as an appendix.

According to the manager and executive group of the Espoo group and family group home, the process manual was seen to meet the demanded criteria, those being comprehensive, pellucid and easy-to-use. The feedback enquiry had five assessment themed questions in all, and the answers were collected by email.

The voice of a regular worker in the Espoo group and family group home did not unfortunately get as much attention it would have earned in the assessment of the process manual. That is why the assessments could be seen only as advisory. Nevertheless, the process manual could be seen as having a meaningful future ahead, as it has already been updated and used as a tool of introduction with new workers.

Key words: asylum seekers, unaccompanied minors, group homes, development

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TAVOITTEET	8
3 KESKEISET TURVAPAIKAN HAKEMISEEN LIITTYVÄT KÄSITTEET	10
4 KOTOUTUMINEN JA KOTOUTTAMINEN	12
5 KANSAINVÄLISET SOPIMUKSET JA SUOMEN LAINSÄÄDÄNTÖ	14
6 ILMAN HUOLTAJAA SUOMEEN TULLEET ALAIKÄISET TURVAPAIKANHAKIJAT	16
6.1 Ilman huoltajaa maahan tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden määrät ja yleisimmät lähtömaat	16
6.2 Kotimaasta lähtemiseen liittyvät syyt	17
6.3 Turvapaikanhakuprosessi	18
6.4 Ilman huoltajaa Suomeen tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden tilanteen vertailua muihin Euroopan maihin	20
7 ESPOON RYHMÄ- JA PERHERYHMÄKOTI	22
7.1 Espoon ryhmäkoti	23
7.2 Kivenlahden perheryhmäkoti	23
7.3 Yksityismajoitus	24
7.4 Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin hankkeet	24
8 KEHITTÄMINEN	26
8.1 Laatu sosiaali- ja terveystalveissa	27
8.2 Kehittämistoiminnassa huomioitavat seikat	27
8.3 Työn kehittäminen ja toimintakäsikirja Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodissa	28
8.4 Common Assessment Framework (CAF) -laadunarviointityökalu	29
9 PRODUKTION VAIHEET	30
9.1 Suunnittelu	30
9.2 Toteutus	31
9.3 Arviointi ja palaute	33
10 POHDINTA	35

10.1 Eettisyys ja luotettavuus.....	37
10.2 Ammatillinen kasvu	38
LÄHTEET.....	40
LIITE: Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin toimintakäsikirjan sisällysluettelo.....	45

1 JOHDANTO

Kiinnostukseni monikulttuurisuutta ja maahanmuuttajia kohtaan juontaa lapsuuteeni, jolloin kohtasin ensimmäistä kertaa turvapaikanhakijoita nykyisin jo lakkautetun Paiholan turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksen ympäristössä. Jo tuolloin havahduin ihmiskunnan moninaisuuden rikkauteen. Ammatillinen kiinnostukseni monikulttuurisuutta kohtaan käynnistyi, kun olin Ruotsissa vaihto-opiskelijana päivittäin läheisissä tekemisissä maahanmuuttajien kanssa. Nuoret koen miellyttäväksi asiakasryhmäksi heidän herkästi vaihtelevan energiansa ja vahvojen tunteidensa ansiosta. Heidän kanssaan on harvoin yksitoikkoista. Minua kiinnostavat niin maahanmuuttajat kuin nuoretkin, ja alaikäiset turvapaikanhakijat ovat molempia.

Ilman huoltajaa vieraaseen maahan tulleet lapset ovat yksi haavoittuvimmista turvapaikanhakijaryhmistä. Nämä lapset ja nuoret kantavat lähes poikkeuksetta mukanaan vaikeita muistoja, ja heidän arjessaan on vahvasti läsnä huoli kaukana olevasta perheestä tai muista läheisistä. Kidutettujen ja vaikeasti traumatisoituneiden turvapaikanhakija- ja pakolaislasten ja -nuorten hoidon tarpeen arviointi ja kuntouttaminen -hankkeen selviytyksen mukaan jopa noin 30 % Suomeen tulleista alaikäisistä turvapaikanhakijoista ja pakolaisista on vaikeasti traumatisoituneita tai havaittavasti oireilevia (Suikkanen 2010, 7).

Espoon ryhmä- ja perheryhmäkoti kantaa vastuuta tästä hauraasta asiakasryhmästä, joka tarvitsee erityistä suojelua ja moninaista tukea. Työ ja tutkimus ilman huoltajaa tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden parissa on Suomessa vielä suhteellisen uusi alue, joten kehittämis- ja tutkimustyötä riittää. Espoon ryhmä- ja perheryhmäkoti päätti organisaatiomuutoksensa ja Maahanmuuttoviraston kaikille ryhmä- ja perheryhmäkodeille antaman ohjeistuksen myötä panna alulle kokonaisvaltaisemman toiminnan kehittämistyön laatimalla oman toimintakäsikirjan.

Toimintakäsikirjan kokoaminen Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodille vaikutti heti aluksi mielenkiintoiselta idealta, sillä halusin tehdä opinnäytetyönäni jotakin monikulttuurisuusteemaan ja nuoriin liittyvää. Espoon ryhmä- ja perheryhmäkoti oli jo muutaman vuoden ajan odottanut opinnäytetyönä tehtävää toimintakäsikirjaa. Intressimme kohta-

sivat. Kivenlahden perheryhmäkodissa suorittamani 10 viikon harjoittelun aikana sain itse kokea, että työn ja työmenetelmien kehittämistä tarvitaan, esimerkiksi kotoutumisen tehokkaammassa tukemisessa. Huomasin kattavalle ja ajan tasalla olevalle perehdytyspakettille olevan tarvetta. Monissa eri kansioissa olleet tiedot olivat monelta osin vanhentuneita, ja koin tietojen olevan vaikeasti löydettävissä.

Tavoitteeni on kerätä mahdollisimman paljon tietoa selkeässä järjestyksessä ja ymmärrettävällä kielellä Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodista yhteen ”paikkaan”. Ammatillisen kasvun näkökulmasta toimintakäsikirjan laatiminen on hedelmällinen lähtökohta, sillä minulla ei ollut etukäetietoa toimintakäsikirjoista tai niiden tarkoituksesta. Myöskään työn arvioimisesta ja kehittämisestä minulla ei ollut paljoa tietoa. Koen yhden asiakasryhmän palvelujärjestelmään tutustumisen erinomaiseksi mahdollisuudeksi oppia ymmärtämään järjestelmää yleisesti.

Aloitan tämän työn opinnäytetyöni tavoitteiden tarkemmalla kuvauksella. Seuraavissa luvuissa avaan turvapaikan hakemiseen liittyviä olennaisia käsitteitä, kotoutumista ja kotouttamista sekä turvapaikan hakemiseen ja kotoutumiseen liittyviä kansainvälisiä sopimuksia ja suomalaista lainsäädäntöä. Opinnäytetyöni toimintaympäristöksi esittelen Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin ja sen hankkeet. Tämän jälkeen käsittelen alaikäistä ilman huoltajaa Suomeen tulleista turvapaikanhakijoista käytettäviä termejä, heidän taustojaan, lähtösyitä ja turvapaikkaprosessin etenemistä. Kuvaan myös ilman huoltajaa maahan tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden oloja eri puolilla Eurooppaa. Kehittäminen ja laatu ovat myös työssäni esillä. Toiseksi viimeisessä luvussa kuvaan produktiota vaihe vaiheelta: suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin. Lopuksi pohdin opinnäytetyöprosessiani ja produktiani, myös eettisestä näkökulmasta, sekä ammatillista kasvuani.

2 TAVOITTEET

Maahanmuuttovirasto on sisäministeriön alaisena virastona vastuussa turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksia koskevasta käytännön ohjeistuksesta (Pöyhönen, Tarnanen, Vehviläinen, Virtanen & Pihlaja 2010, 49). Kaikille turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuksille vuosittain Maahanmuuttoviraston lähettämässä Toiminnan ja talouden suunnittelu -ohjeistuksessa virasto ohjeisti vuonna 2011 kaikkia vastaanottokeskuksia laatimaan laatu- tai toimintakäsikirjan. Espoon ryhmä- ja perheryhmäkoti alkoi laatia toimintakäsikirjaa, mutta koska resurssit ja toimintakäsikirjaan vaadittava työmäärä eivät kohdanneet, Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtoryhmä päätti laittaa toimintakäsikirjan opinnäytetyöaiheeksi Diakonia-ammattikorkeakoulun opiskelijoille.

Tullessani opinnäytetyöntekijänä toimintakäsikirjan laatimiseen mukaan oli Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodissa valmistella vuoden 2013 keväälle suuri organisaatiomuutos, jossa Ingaksen ryhmäkoti ja tukiasumisyksikkö Siltatalo yhdistettiin saman katon alle Espoon ryhmäkodiksi. Muutoksen myötä Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtoryhmä teki päätöksen yhtenäistää ja kehittää uuden kaksiosaisen Espoon ryhmäkodin käytäntöjä ja toimintaa kaikilla työn osa-alueilla. Tarkoituksena on, että tulevaisuudessa toimintakäsikirjaan kirjataan esimerkiksi Espoon ryhmäkodin uusi strategia, jota suunnitellaan ja kehitetään Ingaksen ryhmäkodin ja Siltatalon tukiasumisyksikön yhdistymisen mukanaan tuomien uusien haasteiden ja mahdollisuuksien perusteella.

Toiminnallisen opinnäytetyön, esimerkiksi produktion, tavoitteita ovat muun muassa ammatillisen kentän käytännön toiminnan ohjeistaminen ja opastaminen. Produktio voi olla työkentän mukaisesti ammatilliseen käytäntöön kohdennettu ohjeistus tai opastus, kuten perehdyttämisopas tai ympäristöohjelma. Toteutukseksi voidaan valita monia eri muotoja. Kohderyhmä huomioon ottaen se voi olla vaikka kirja, kansio, opas, portfolio tai tapahtuma. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 9.)

Produktiomuotoisen opinnäytetyön toteutustavan valinnassa on tärkeää huomioida, mitkä ovat ne visuaaliset ja viestinnälliset keinot, joilla tavoitteet saavutetaan. Tekstin on palveltava kohderyhmää, ja ilmaisumuoto on sovitettava yhteen sisällön, tavoitteen, vastaanottajan ja tekstilajin mukaan. Houkuttelevuus, informatiivisuus ja johdonmukai-

suus ovat tärkeitä kriteereitä. Muun muassa oppaiden ja käsikirjojen kohdalla on kiinnitettävä erityistä huomiota lähdekritiikkiin. (Vilka & Airaksinen 2004, 51–53.)

Opinnäytetyöni produktiosassa eli toimintakäsikirjassa tavoitteena oli antaa Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtajalle uusi väline johtamiseen, tehdä kirjallinen pohja ja käytännön ohjeistus Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodissa tehtävästä asiakastyöstä, lisätä kunnallisten yhteistyökumppaneiden mahdollisuuksia saada tietoa ryhmä- ja perheryhmäkodista ja luoda kattava, selkeä ja helppokäyttöinen perehdytyspaketti niin vakituisille Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin työntekijöille kuin sijaisillekin.

3 KESKEISET TURVAPAIKAN HAKEMISEEN LIITTYVÄT KÄSITTEET

Turvapaikka on ”oleskelulupa, joka annetaan ulkomaalaiselle turvapaikkaprosessissa pakolaisaseman perusteella”. Oleskeluluvan myötä henkilö saa luvan tulla toistuvasti maahan ja oleskella pitkäaikaisesti maassa. Lupa voi olla pysyvä tai määräaikainen, jonka alaluokat ovat jatkuva tai tilapäinen. Jatkuvan oleskelu-luvan, jonka tunnus on kirjain A, voi saada ulkomaalainen, joka on tullut maahan jäädäkseen. Tilapäisen oleskeluluvan, jonka tunnus on kirjain B, voi saada ulkomaalainen, joka ei aio asettua maahan pysyvästi. Molemmat luvat on uusittava määräajan umpeutuessa. (Maahanmuuttovirasto i.a.a.)

Turvapaikanhakija on henkilö, joka hakee turvaa ja oikeutta oleskella oman kotimaansa ulkopuolisessa valtiossa. Jos turvapaikka myönnetään, henkilö saa pakolaisstatuksen. Turvapaikanhakija ja pakolainen ovat siis erilliset termit, sillä turvapaikanhakijan pakolaisuus on vielä selvittämättä. Turvapaikkamenettelyn aikana selvitetään myös, voiko hakija saada oleskeluluvan jollakin toisella perusteella. Osaan muista perusteista on tehtävä oma oleskelulupahakemus, joka on maksullinen. (Maahanmuuttovirasto i.a.a.)

Yksi peruste oleskeluluvan saamiselle on *toissijainen suojele*. Lupa myönnetään tilanteessa, jossa turvapaikalle ei ole edellytyksiä ja hakijaa uhkaa omassa maassaan tai pysyvässä asuinmaassaan ”kuolemanrangaistus, teloitus, kidutus tai muu epäinhimillinen tai ihmisarvoa loukkaava kohtelu tai rangaistus”. Oleskeluluvan myöntäminen on mahdollista myös ilmeisissä tilanteissa, jolloin hakijan palaaminen kotimaahan tai pysyvään asuinmaahan ei ole mahdollista ”joutumatta vakavaan henkilökohtaiseen vaaraan siellä vallitsevan aseellisen selkkauksen vuoksi”. (Maahanmuuttovirasto i.a.a.)

Myös *humanitaarista suojele* voidaan käyttää perusteena oleskeluluvan myöntämiselle. Näin voidaan tehdä silloin, kun turvapaikan tai toissijaisen suojelelun edellytykset eivät täyty, mutta paluu kotimaahan tai pysyvään asuinmaahan ei ympäristökatastrofin, aseellisen konfliktin tai huonon ihmisoikeustilanteen vuoksi onnistu. Pakolaisasemaa, toissijaista suojeleluasemaa ja humanitaarisen suojelelun perusteella myönnettyä oleskelulupaa kutsutaan *kansainväliseksi suojeleluksi*. (Maahanmuuttovirasto i.a.a.)

Dublin II -asetuksen myötä turvapaikanhakija voi hakea turvapaikkaa vain yhdestä EU-maasta. Asetusta sovelletaan myös EU:n ulkopuolisiin Norjaan, Sveitsiin ja Islantiin. Asetuksella pyritään estämään järjestelmän väärinkäyttö. Jos turvapaikanhakija matkustaa toiseen asetuksessa mukana olevaan maahan, palautetaan hänet takaisin ensimmäiseen turvapaikanhakumaahan, ellei joku hänen ydinperheestään ole saanut pakolaisasemaa tai hae turvapaikkaa kyseisessä maassa. Ilman huoltajaa tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden hakemus käsitellään toisessa asetuksen maassa, jos hänen perheenjäsenensä oleskelevat laillisesti kyseisessä maassa ja turvapaikkahakemuksen käsittely kyseisessä maassa on hänen etunsa mukaista. (Juvonen 2012, 111.)

4 KOTOUTUMINEN JA KOTOUTTAMINEN

Kotoutuminen on vuorovaikutteista kehitystä maahanmuuttajan ja yhteiskunnan välillä. Kotoutumisen kautta maahanmuuttaja saa tietoja ja taitoja, jotka ovat yhteiskunnassa ja työelämässä välttämättömiä. Samalla hänen mahdollisuuksiaan oman kielen ja kulttuurin ylläpitämiseen tuetaan. *Kotouttaminen* on kotoutumisen monialaista edistämistä ja tukemista toimenpiteiden ja palveluiden avulla, joista vastuussa ovat viranomaiset ja muut tahot. Pääasiallisesti toimenpiteet ja palvelut ”järjestetään osana kunnallisia peruspalveluja sekä työ- ja elinkeinohallinnon palveluja”. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.)

Kotoutumissuunnitelma pohjautuu kunnan tai TE-toimiston tekemän alkukartoituksen tietoihin maahanmuuttajan edellytyksistä työllistyä, opiskella ja kotoutua. Suunnitelman avulla maahanmuuttajaa ohjataan kotoutumista edistävien palveluiden piiriin. Kotoutumissuunnitelma on sopimus, jolla tuetaan maahanmuuttajaa hankkimaan kieliosaamista ja harjaannuttamaan yhteiskunnassa tarvittavia taitoja, joista on hyötyä myös työelämässä. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2012, 8.) Kaikkien Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin asukkaiden kanssa tehdään kotoutumissuunnitelma heidän täyttäänsään 17 vuotta.

Euroopan unionilla (2010, 164) on 11 yhteistä peruseriaatetta maahanmuuttajien kotouttamispolitiikalle. Näissä korostetaan kotouttamisen dynaamista kaksisuuntaisuutta, EU:n perusarvojen kunnioittamista, työllistymistä, maiden perustietojen hankkimisen mahdollisuutta, koulutusta, julkisen ja yksityisen infrastruktuurin ja palveluiden yhtäläistä käyttömahdollisuutta, maahanmuuttajien ja jäsenvaltioiden kansalaisten kulttuurienvälisiä vuoropuhelua, kulttuuriperinteiden noudattamisoikeutta lainsäädännön rajoissa, maahanmuuttajien osallistumista kotouttamisen suunnitteluun, kotouttamistoimien valtavirtaistamista politiikanaloilla ja julkisissa palveluissa sekä kotouttamisen edistymisen arviointia.

Kotouttamistyötä tekevät Suomessa useat kansalliset, alueelliset ja paikalliset tahot. Esimerkkeinä mainittakoon kolmannen sektorin järjestöt, oppilaitokset, kunnat, Kela ja ministeriöt. Päävastuun kotoutumispalveluiden organisoimisesta kansallisella tasolla

kantavat ministeriöt. Kotouttamisrahoituksesta vastaavat suurelta osin valtio ja kunnat. Pienemmässä rahoittajaroolissa ovat yksityinen ja kolmas sektori sekä seurakunnat. (Pöyhönen ym. 2010, 48, 58.)

Vuoden 2014 maaliskuussa avattiin työ- ja elinkeinoministeriön alaisuudessa toimiva Kotouttamisen osaamiskeskus, joka tukee kotoutumista edistävää työtä tekeviä viranomaisia ja järjestöjä valtakunnallisesti ja paikallisesti. Erityisesti osaamiskeskuksessa keskitytään kotoutumistiedon, -tilastojen ja -tutkimuksen kehittämiseen ja seurantaan. Säännölliset kotouttamiseen liittyvät selvitykset ja hyvien kotouttamiskäytäntöjen kerääminen ja levittäminen ovat osaamiskeskuksen työntekijöiden keskeisiä käytännön toimia. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014.)

Lasten ja nuorten kotoutumisen osalta erityisen tärkeää on koulutusmahdollisuuksien takaaminen aina esiopetuksesta toiselle asteelle ja eteenpäin. Olennaista on panostaa suomi tai ruotsi toisena kielenä -osaamisen kehittämiseen ja lapsen tai nuoren oman äidinkielen oppimiseen. Erityishuomiota on suunnattava teini-ikäisenä Suomeen tulleisiin nuoriin, joilla ei ole perusasteen koulutusta tai joiden mahdollisuus jatkokoulutukseen tai työelämään siirtymiseen on muista syistä pieni. (Pöyhönen ym. 2010, 7–8.)

Lasten ja nuorten kotoutumisen edistämiseksi on organisoitu lukuisia hankkeita. Osassa on keskitytty esimerkiksi koulutuksen nivelvaiheisiin, erilaisia oppimisympäristöjä hyödyntävään taide- ja kulttuurikasvatukseen tai eri kieliryhmien yhteistoimintaan. Monissa kotoutumista edistävissä hankkeissa on otettu kohderyhmäksi erityisesti syrjäytymisvaarassa olevat nuoret ja heidän parissaan työskentelevät opettajat ja ohjaajat. (Pöyhönen ym. 2010, 38–39, 43.)

5 KANSAINVÄLISET SOPIMUKSET JA SUOMEN LAINSÄÄDÄNTÖ

Alaikäisiä turvapaikanhakijoita koskevia kansainvälisiä sopimuksia on laadittu niin maailmanlaajuisesti kuin Euroopan sisäisestäkin. Suomen lainsäädännön keskeiset kohdat työni kannalta ovat ulkomaalaislaki, laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta, lastensuojelulaki ja laki kotoutumisen edistämisestä.

Tärkeimmät alaikäisten vastaanoton kansainväliset sopimukset ovat YK:n pakolaisso-
pimus ja Lasten oikeuksien yleissopimus sekä Euroopan ihmisoikeussopimus. Myös
EU:ssa hyväksytty alaikäisiä turvapaikanhakijoita koskeva päätöslauselma on merkittä-
vä. UNHCR:n suositukset alaikäisten turvapaikanhakijoiden suojelusta ovat olleet tär-
keänä ohjenuorana monissa maissa. UNHCR ja Save The Children -organisaatio laativat
yhdessä toimintasuosituksen Ilman huoltajaa tulleet lapset Euroopassa. Näissä kaikissa
on turvapaikkaprosessia ja vastaanottoa ohjeistavia säännöksiä. (Sisäasiainmi-
nisteriö 2009, 5.)

Ulkomaalaislain (2004/301) 1 pykälä määrittää lain tarkoituksiksi ”toteuttaa ja edistää
hyvää hallintoa ja oikeusturvaa ulkomaalaisasioissa - - edistää hallittua maahanmuuttoa
ja kansainvälisen suojelun antamista ihmisoikeuksia ja perusoikeuksia kunnioittaen sekä
ottaen huomioon Suomea velvoittavat kansainväliset sopimukset.” Saman lain 6 pykä-
län mukaan lain nojalla tehtävissä päätöksissä, jotka koskevat alaikäisiä, on kiinnitettävä
erityistä huomiota lapsen etuun, kehitykseen ja terveyteen. Päätökset on myös tehtävä
kiireellisesti. Päätöksiä tehdessä on kuultava 12 vuotta täyttänyttä lasta, mutta myös
nuorempaa ikäsekseen kypsää lasta voidaan kuulla. Lapsen mielipiteet tulee joka tapauk-
sessa huomioida iän ja kehitystason mukaan.

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta (2011/746) määrittelee 17 pykälässä
alaikäisten turvapaikanhakijoiden majoittamisen. Saman lain 5 luku käsittelee ilman
huoltajaa olevan lapsen edustamista. Laki määrittelee muun muassa, kuka edustajan
määrää ja mitkä ovat edustajan kelpoisuusvaatimukset ja tehtävät. Sisäministeriön
(2014) mukaan uudessa EU-direktiivissä määritetään tarkemmin kansainvälistä suojelua
hakevien lainsäädännöllistä asemaa. Direktiivissä määritetään selkeämmin, ketkä voivat
saada suojelua EU-maissa ja millaisia etuisuuksia hänelle myönnetään. Erityisesti direk-

tiivi huomioi kolmansien maiden kansalaiset ja kansalaisuudettomat henkilöt. Suomen eduskunta on saanut hallituksen esityksen direktiivistä, ja lainmuutosten odotetaan tulevan voimaan keväällä vuonna 2014. Direktiivin myötä tehtävien lainmuutosten kautta ilman huoltajaa Suomeen tulleen alaikäisen turvapaikanhakijan vanhempia yritetään jäljittää myös sen jälkeen, kun lapsi on päässyt kansainvälisen suojelun piiriin.

Ryhmä- ja perheryhmäkodit eivät varsinaisesti kuulu lastensuojelun piiriin, mutta niissä sovelletaan lastensuojelulakia (2007/417) ja erityisesti sen 59 ja 60 pykälää. Niissä määritellään tarkasti, kuinka monta lasta tai nuorta voi asua samassa asuinyksikössä tai asuinrakennuksessa. Lisäksi laki määrittelee henkilöstön sopivan lukumäärän ja koulutussuhteen. Työ- ja elinkeinoministeriön (i.a.) mukaan aluehallintovirasto eli AVI vastaa erityisesti perheryhmäkotien kohdalla lastensuojelulain toteutumisen valvomisesta.

Laki kotoutumisen edistämisestä (2010/1386) ottaa myös alaikäisten kotoutumisen edistämisen erityispiirteet huomioon 4 pykälässä. Alaikäisen kotoutumissuunnitelman laatimisen laki määrittelee 15 pykälässä. Perheryhmäkotien toimintaa ohjaavat erityisesti lain pykälät 26, 27 ja 28, joissa käsitellään esimerkiksi muita kotoutumista tukevia ja edistäviä toimenpiteitä sekä ilman huoltajaa maassa asuvien lasten ja nuorten tukea. On hyvä huomioida, että lain mukaan perheryhmäkotien asukkaille voidaan tarjota myös lastensuojelun jälkihuollon toimenpiteitä ja palveluita. Seitsemännessä luvussaan laki määrittelee kaikki ilman huoltajaa olevan lapsen edustamiseen liittyvät seikat, kuten edustajan määräämisen, kelpoisuusvaatimukset ja tehtävät.

6 ILMAN HUOLTAJAA SUOMEEN TULLEET ALAIKÄISET TURVAPAIKANHAKIJAT

Suomen kieleen ei ole vakiintunut yhtä lyhyttä termiä ilman huoltajaa maahan tulleelle lapselle. Tämän vuoksi käytössä on pidempiä ilmauksia, kuten yksin tulleet lapset, ilman huoltajaa tulleet lapset, ilman huoltajaa tulleet turvapaikanhakijalapsen tai ilman huoltajaa tulleet alaikäiset turvapaikanhakijat. (Helander & Mikkonen 2002, 31.) Mielestäni on hieman harhaanjohtavaa käyttää termiä yksin tulleet lapset, sillä monet ovat tulleet ystävän, sukulaisen tai jonkun tuntemattoman henkilön kanssa. Käytän tässä työssä, lauserakenteen salliessa, termiä ilman huoltajaa Suomeen tullut alaikäinen turvapaikanhakija.

Suomen lain mukaan alaikäisiä ovat kaikki alle 18-vuotiaat henkilöt. Ilman huoltajaa tulleiksi lapsiksi Suomessa lasketaan kaikki alaikäiset, joilla ei Suomeen saapuessaan ole mukanaan vanhempaa tai muuta laillista huoltajaa. Joissakin Euroopan maissa ikäraja on kuitenkin vain 16 vuotta. Lähes aina ilman huoltajaa Suomeen tulleet lapset ovat turvapaikanhakijoita tai pakolaisia. (Helander & Mikkonen 2002, 31.)

6.1 Ilman huoltajaa maahan tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden määrät ja yleisimmät lähtömaat

YK:n pakolaisjärjestö UNHCR:n arvion mukaan kaikista maailman pakolaisista ja turvapaikanhakijoista lähes puolet on alaikäisiä (Mustonen 2011, 7). Maailmanlaajuisesti ilman huoltajaa maahan tulleita alaikäisiä turvapaikanhakijoita rekisteröitiin vuonna 2011 yli 17 000, joka on muutama tuhat enemmän kuin vuonna 2010. Suurin osa heistä tuli Eurooppaan, mutta rekisteröintejä tehtiin yhteensä 69 maassa. (Heikkilä 2013, 1.)

Vuonna 2011 EU:n alueelle tulleista yli 300 000 turvapaikanhakijasta neljännes oli lapsia. Ilman huoltajaa tulleita alaikäisiä turvapaikanhakijoita tästä määrästä oli noin neljä prosenttia. Euroopassa ilman huoltajaa maahan tulleiden alaikäisten osuus kaikista turvapaikanhakijoista on ollut suurinta muun muassa Sloveniassa, Ruotsissa ja Norjassa.

Lukumääräisesti eniten ilman huoltajaa maahan tulleita alaikäisiä turvapaikanhakijoita vastaanottivat Ruotsi, Saksa, Belgia ja Iso-Britannia. (Heikkilä 2013, 1.)

Suomessa ilman huoltajaa maahan tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden määriä on tilastoitu vuodesta 1991 lähtien. Vuosittainen vaihtelu on ollut suurta. Vuonna 2001 tulijoita oli vain 34, kun taas vuonna 2008 Suomi vastaanotti ennätysmäärän ilman huoltajaa tulleita alaikäisiä turvapaikanhakijoita – jopa 706 henkilöä. (Manninen 2012, 25.)

Suomi vastaanotti vuonna 2013 yhteensä 3 228 turvapaikanhakijaa. Heistä 156 oli ilman huoltajaa tulleita alaikäisiä. Luku on hieman pienempi kuin vuonna 2012, jolloin tulijoita oli 167. Vuonna 2011 alaikäisten lukumäärä oli 150, joten voidaan sanoa, että ilman huoltajaa tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden määrä on pysynyt viimeisten kolmen vuoden ajan melko samana. Lähtömaana useimmilla on Somalia, Irak, Marokko, Afganistan tai Angola. Vuonna 2013 suhteellisesti eniten nousi marokkolaisten ilman huoltajaa Suomeen tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden lukumäärä. (Maahanmuuttovirasto 2014, 1, 4–5.)

Vuonna 2013 päätöksen turvapaikasta sai 123 ilman huoltajaa Suomeen tullutta alaikäistä turvapaikanhakijaa. Määrä ei ole muuttunut paljoa edellisvuosista. Myönteisiä päätöksistä oli 98 kappaletta eli 80 %. Tyttöjen saamista päätöksistä jopa 95 % oli myönteisiä, kun poikien kohdalla vastaava prosenttimäärä oli 77 %. Turvapaikan sai 10, toissijaisen suojelun perusteella oleskeluluvan 64 ja muulla perusteella oleskeluluvan 24 ilman huoltajaa Suomeen tullutta alaikäistä turvapaikanhakijaa. Kielteisiä päätöksiä tehtiin neljä. (Maahanmuuttovirasto 2014, 13–15.)

6.2 Kotimaasta lähtemiseen liittyvät syyt

Wendy Ayotten (Helander & Mikkonen 2002, 28) tutkimusten mukaan yleisimmät syyt lähteä alaikäisenä ilman huoltajaa kotimaastaan Eurooppaan ovat aseelliset selkkaukset, kansanmurhat ja muut kaotitilanteet, eroon joutuminen vanhemmista, vaino, turvattomuus pakolaisleireillä, lasten kidutus, köyhyys ja kärsimys. Syynä voivat olla myös lasten salakuljetus ja hyväksikäyttö, vanhempien kuolema ja kouluttautumismah-

dollisuuksien puute. Suurimmalla osalla lapsista lähtösyitä on useita. Köyhyys, puute tai hätä on vaikuttanut monen päätökseen lähteä. Vanhemman puuttuessa matkaan on kotimaassa lähettänyt sukulainen, perheystävä tai joku tuttu. Yksintulleet-tutkimuksen (Euroopan muuttoliikeverkosto 2009, 6) mukaan yksilölliset turvapaikkaperusteet, kuten koti- tai seksuaalinen väkivalta, ovat harvinaisia.

Perheiden valinnat, kuka lapsista vaaralliselle matkalle turvapaikkaa hakemaan lähetetään, ovat usein kulttuurisidonnaisia, eikä tyypillistä alaikäistä turvapaikanhakijaa voida identifioida. Useimmiten valittu lapsi on kuitenkin poika, sillä pojilla nähdään olevan pienempi uhka tulla raiskatuksi tai siepatuksi eivätkä kulttuurisidonnaiset rajoitukset koske samassa määrin poikia kuin tyttöjä. (Euroopan muuttoliikeverkosto 2009, 6.)

Maahanmuuttoviraston (2014, 5) vuoden 2013 tilastoissa ilman huoltajaa Suomeen tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden sukupuolijakauma on selkeä. Poikien määrä oli 125 ja tyttöjen 30. Poikien osuus oli siis jopa 81 %. Vuonna 2011 poikien osuus oli 77 %. Tyttöjen määrä korostuu Somaliasta ilman huoltajaa Suomeen tulleissa alaikäisissä turvapaikanhakijoissa. Kaikista tytöistä lähes puolet (13) tuli Somaliasta.

6.3 Turvapaikanhakuprosessi

Suomeen tullessaan ilman huoltajaa saapuva alaikäinen turvapaikanhakija jättää turvapaikkahakemuksen rajavartijalle. Tapauksissa, joissa rajaviranomainen ei ole turvapaikanhakijan ensimmäiseksi kohtaama viranomainen, hakemus jätetään poliisille. Turvapaikanhakemisoikeus kuuluu kaikille. (Helander & Mikkonen 2002, 38.) Turvapaikka-kuulustelussa, jonka pitävät rajaviranomaiset tai poliisi, selvitetään lapsen henkilöllisyys, matkustusreitti ja kuinka hän tuli Suomeen. Käräjäoikeus määrää lapselle edustajan, joka osallistuu kuulustelutilaisuuteen ja valvoo koko turvapaikkamenettelyn ajan hänen etuaan. Joissakin tapauksissa paikalla on myös sosiaalityöntekijä tai oikeudellinen avustaja. Kuulustelu tulee käydä lapsen omalla äidinkielellä, tarvittaessa tulkin avulla. Kuulustelu kirjataan pöytäkirjaksi. (Pakolaisneuvonta ry 2011b; Maahanmuuttovirasto i.a.b.)

Maahanmuuttovirasto järjestää puhuttelun, jossa selvitetään, onko lapsi tai hänen lähipiirinsä tullut kotimaassaan vainotuksi, onko hänen ihmisoikeuksiaan loukattu ja onko häntä kidutettu tai muuten uhattu. Tarkoituksena on selvittää perusteet turvapaikan saamiselle. Edustajan lisäksi myös sosiaalityöntekijä on lapsen tukena puhuttelussa. Hän osallistuu puhutteluun joko fyysisesti tai kirjallisen lausunnon muodossa. Puhuttelutilaisuus kirjataan ja nauhoitetaan. (Pakolaisneuvonta ry 2011b.)

Epäselvissä tilanteissa lapsille tehdään luusto- tai hammastutkimuksien avulla ikätestejä. Jos lapsi ilman perusteltua syytä kieltäytyy kokeesta, hänen katsotaan olevan täysi-ikäinen. Aivan täsmällistä ikää ei kuitenkaan voida määrittää – arvio tehdään kahden vuoden tarkkuudella. Ulkomaalaislaki määrää viranomaiset selvittämään mahdollisuksiensa mukaan lapsen vanhempien tai muiden huoltajien olinpaikan. Käytännössä tämä onnistuu melko harvoin. Jäljittäminen ei saa johtaa lapsen tai hänen läheistensä turvallisuuden vaarantumiseen. (Pakolaisneuvonta ry 2011b; Maahanmuuttovirasto i.a.b.)

Lopullisen turvapaikkapäätöksen tekee Maahanmuuttovirasto, ja siihen vaikuttavat poliisikuulustelu, turvapaikkapuhuttelu ja tilanne hakijan kotimaassa. Oleskeluluvan voi saada myös yksilöllisen inhimillisen perusteen vuoksi. Puoltavia seikkoja voivat olla esimerkiksi ”hakijan terveydentila, Suomeen syntyneet siteet, kotimaan olosuhteet ja haavoittuva asema”. Perheenyhdistämisoikeus ei kuitenkaan ole yhtä rajoittamaton kuin turvapaikan tai muulla syyllä perustellun oleskeluluvan saaneella alaikäisellä. Suurin syy kielteiselle turvapaikkapäätökselle on viime vuosina ollut ns. Dublin-tapaus, eli yli 14-vuotias nuori on palautettu siihen EU-maahan, jossa hänen sormenjälkensä on ensimmäiseksi otettu. (Pakolaisneuvonta ry 2011b.)

Useimpien muiden EU-maiden tapaan Suomi ei kuitenkaan palauta ilman huoltajaa tulleita alaikäisiä turvapaikanhakijoita Kreikkaan, jossa olosuhteet turvapaikanhakijalapsille eivät ole inhimilliset (Mikko Välisalo, henkilökohtainen tiedonanto 13.5.2013). Myöskään Maltalle tai Italiaan Suomi ei Euroopan ihmisoikeustuomioistuimen ratkaisukäytännön ohjeistamana palauta ilman huoltajaa tulleita alaikäisiä tai muitakaan haavoittuvassa asemassa olevia turvapaikanhakijoita (Maahanmuuttovirasto 2014, 8).

6.4 Ilman huoltajaa Suomeen tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden tilanteen vertailua muihin Euroopan maihin

Suomessa ilman huoltajaa maahan tulleet alaikäiset turvapaikanhakijat ovat hyvässä hoidossa verrattuna moneen muuhun Euroopan maahan, joissa monissa tulijoiden määrä on huomattavasti suurempi. Suomeen tulleet lapset sijoitetaan vain alaikäisille tarkoitettuihin turvallisiin ryhmäkoteihin, jokaisella on edustaja ja kaikki pääsevät kouluun. Vastaanotto toiminta on koko maassa yhtenäistä. Ilman huoltajaa tulleet alaikäiset turvapaikanhakijat saavat lähes poikkeuksetta oleskeluluvan, ja suurin osa heistä on luvan saatuaan oikeutettu hakemaan perheen yhdistämistä. (Helander & Mikkonen 2002, 36.)

Isossa-Britanniassa suurin osa 16–18-vuotiaista ilman huoltajaa maahan tulleista turvapaikanhakijoista sijoitetaan Bed & Breakfast -majataloihin, joissa he joutuvat pärjäämään huomattavan itsenäisesti ja vähäisen tuen avulla. Kovia kokeneina heillä on suuri riski altistua posttraumaattisille oireille, kuten takauimille ja painajaisille. Majoitusjärjestelyillä voidaan vaikuttaa lasten kokeman ahdistuksen määrään suuresti. Sijaisperheessä lapsen arjessa ovat mukana koko ajan samat aikuiset ja mahdolliset lapset, mikä helpottaa kotoutumista. (Gallagher 2008.)

YK:n pakolaisjärjestö UNHCR:n raportin (Šunjić 2009) mukaan myös Keski-Euroopassa alaikäisten ilman huoltajaa maahan tulleiden turvapaikanhakijoiden tilanteessa on korjattavaa. Monissa maissa turvapaikkajärjestelyt on suunniteltu vain aikuisten tarpeita varten. Lapsille ja nuorille tulisi pystyä kertomaan EU:n lainsäädännön vaikutuksista heidän tulevaisuuteensa tarpeeksi ymmärrettävästi selkokielellä. Lisäksi tulkkien käyttämisessä ja ammattimaisuudessa sekä edustajien kouluttamisessa on parantamisen varaa. Ennen UNHCR:n raportin valmistumista Itävallassa alaikäisen turvapaikanhakijan turvapaikkahaastattelussa ei ole aina ollut mukana asianajajaa. Raportin julkaisemisen jälkeen tilanteeseen on puututtu.

Huonoin tilanne on Etelä-Euroopan maissa, joissa tulijoita on erityisen paljon. Kansainvälisen Terre des Hommes International Federation -lasten oikeuksien järjestön (2013) mukaan pahamaineisella Lampedusan saarella Italiassa ilman huoltajaa maahan tulleita alaikäisiä turvapaikanhakijoita on pidätetty ja viety epähygieenisiin tiloihin vailla riittä-

viä saniteettitiloja. Heidät on kaiken lisäksi laitettu samoihin tiloihin aikuisten turvapai-
kanhakijoiden kanssa, eikä heille ole kerrottu heidän oikeuksiaan lapsina.

7 ESPOON RYHMÄ- JA PERHERYHMÄKOTI

Ryhmäkoti on ilman huoltajaa Suomeen tulleen alaikäisen turvapaikanhakijan sijoituspaikka, jossa lapselle järjestetään ympärivuorokautinen kasvatus, hoito ja huolenpito, kunnes nuori saa oleskeluluvan ja kuntapaikan. *Perheryhmäkoti* on oleskeluluvan ja kuntapaikan saaneen ilman huoltajaa maahan tulleen alaikäisen turvapaikanhakijan sijoituspaikka, jossa lapselle järjestetään ympärivuorokautinen kasvatus, hoito ja huolenpito 18-vuotiaaksi tai perheenyhdistämiseen saakka. (Mikko Välisalo, henkilökohtainen tiedonanto 13.5.2013.) Ryhmäkotia voidaan terminä käyttää laaja-alaisemmin käsittämään monen eri asiakasryhmän, esimerkiksi vammaisten henkilöiden, asumisyksikköä.

Ilman huoltajaa maahan tulleille alaikäisille turvapaikanhakijoille tarkoitettuja ryhmäkoteja on Suomessa viisi: Espoossa, Kotkassa, Oravaisissa, Oulussa ja Turussa. Osa on – ainakin hallinnollisesti – yhteydessä saman paikkakunnan turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskukseen. Vuonna 2014 Suomen Punaisen Ristin ylläpitämä Siuntion ryhmäkoti lakkautettiin ilman huoltajaa Suomeen tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden määrän laskettua merkittävästi. Vuonna 2013 ryhmäkotien majoituspaikoista oli käytössä vain hieman yli puolet. Perheryhmäkoteja on ympäri Suomea yhteensä yhdeksän: Espoossa, Tampereella, Kontiolahdella, Mäntässä, Oravaisissa, Joensuussa, Pudasjärvellä, Lieksassa ja Turussa. (Maahanmuuttovirasto i.a.c.; Maahanmuuttovirasto 2013a.)

Espoon ryhmä- ja perheryhmäkoti muodostuu nimensä mukaisesti kahdesta, sijainniltaan erillisestä, yksiköstä: Lippajärvellä sijaitsevasta Espoon ryhmäkodista ja Kivenlahdessa sijaitsevasta Kivenlahden perheryhmäkodista. Lisäksi Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin alaisuuteen kuuluu yksityismajoitus, jonka toimisto muutti Espoon ryhmäkodin kanssa samoihin tiloihin kesäkuussa vuonna 2013. Ryhmäkodilla, perheryhmäkodilla ja yksityismajoituksella on yhteinen johtaja, joka työskentelee pääasiallisesti Espoon ryhmäkodin tiloissa.

7.1 Espoon ryhmäkoti

Espoon ryhmäkoti on vuonna 2013 perustettu vastaanotto- ja asumisyksikkö alaikäisille turvapaikanhakijoille, jotka ovat tulleet Suomeen ilman huoltajaa. A-osastolle, joka vastaa entistä Ingaksen ryhmäkotia, sijoitetaan pääasiassa 0–15-vuotiaat ilman huoltajaa tulleet turvapaikanhakijat. B-osaston eli entisen Siltatalon tukiasuntojen asiakkaat ovat pääsääntöisesti 16–17-vuotiaita. Espoon ryhmäkodin asiakaskapasiteetti on 21 henkilöä. Paikoista 11 on A-osastolla ja 10 B-osastolla. Ryhmäkodin asiakkaat odottavat oleskelulupapäätöstä tai kunta- ja perheryhmäkotiapaikkaa.

Ryhmäkodin monikulttuuriseen henkilöstöön kuuluu johtaja, toimistos sihteeri, sosiaalityöntekijä, kaksi vastaavaa ohjaajaa, 16 ohjaajaa ja laitoshuoltaja. Kaikilla ohjaajilla on sosiaali- tai terveysalan koulutus. Ohjaajia on paikalla ympäri vuorokauden. Yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi sairaanhoitaja, opettaja, edustajat, lakimiehet, tulkkipalvelut, Rajavartiolaitos, Maahanmuuttovirasto, Suomen Pakolaisapu ja muut alaikäisyksiköt.

7.2 Kivenlahden perheryhmäkoti

Kivenlahden perheryhmäkoti on vuonna 1995 perustettu, tilanteesta riippuen 6+3- tai 7+2-paikkainen kodinomainen yksikkö 13–17-vuotiaille maahanmuuttajanuorille. Perheryhmäkodissa asuu turvapaikan tai useimmiten oleskeluluvan ja kuntapaikan saaneita aikanaan ilman huoltajaa Suomeen tulleita alaikäisiä turvapaikanhakijoita. Työn päätehtävänä on nuorten kotoutumisen tukeminen. Toiminta perustuu valtion ja Espoon kaupungin väliseen sopimukseen. Nuoret asuvat perheryhmäkodissa kunnes täyttävät 18 vuotta tai kunnes perheenyhdistäminen toteutuu. Kivenlahden perheryhmäkodin yhteydessä toimii tilanteesta riippuen kaksi- tai kolmipaikkainen harjoitteluasunto 17-vuotiaille nuorille.

Perheryhmäkodin työyhteisö on monikulttuurinen, ja työntekijät ovat sosiaalialan koulutuksen saaneita. Vakituksia työntekijöitä on vastaavan ohjaajan lisäksi seitsemän. Henkilöstömäärä vastaa lastensuojelulain mitoitusta, sillä vaikka nuoret eivät ole lastensuojelun asiakkaita, sovelletaan yksikössä lastensuojelulakia. Perheryhmäkodin yhteis-

työkumppaneita ovat muun muassa edustajat, opettajat ja Erityishuoltojärjestöjen liitto Ehjä ry, joka järjestää esimerkiksi nuorten maahanmuuttajien tuettua asumista.

7.3 Yksityismajoitus

Jos ilman huoltajaa tulleella lapsella on läheisiä Suomessa, nämä voivat ehdottaa, että lapsi muuttaa asumaan heidän luokseen. Yksityismajoittajiksi haluavat tai yksityismajoitukseen haluava lapsi esittävät pyynnön ryhmäkodin työntekijälle. Lapsi asuu aina maahan tultuaan kuitenkin ensin ryhmäkodissa. Lapsen asumista perheessä kutsutaan yksityismajoitukseksi.

Yksityismajoituksessa asumisen päämääränä on lapsen hyvä hoito ja kasvatusta sekä pysyvien ja turvallisten ihmissuhteiden luominen. Perhe sitoutuu huolehtimaan lapsesta kunnes lapsi täyttää 18 tai hänen vanhempansa tulevat Suomeen. Yksityismajoituksesta perhe ei saa rahallista korvausta. Perheen apuna ennen oleskeluluvan saamista on Espoon ryhmäkodin perhetyö, joka sisältää yksityismajoittumiseen sijoittumisen seuranta, perhe- ja yksilötapaamisia, koulun tai päiväkodin kanssa tehtävää yhteistyötä sekä ohjausta kodin ulkopuolisiin verkostoihin ja aktiviteetteihin. Espoon ryhmäkodissa yksityismajoituksesta vastaa kaksi sosiaalityöntekijää.

7.4 Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin hankkeet

Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin vuoden 2013 hankkeet liittyivät vertaisohjaukseen, tunteidenilmaisukeinoihin taiteen avulla, yhdenvertaisuuden toteutumiseen liikunta-aktiviteettien avulla ja lasten edustajien kouluttamiseen. Osa hankkeista oli suunnattu kohdistetusti Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin asukkaille, osa kaikille ilman huoltajaa Suomeen tulleille alaikäisille turvapaikanhakijoille tai heidän edustajilleen ja osa kaikille turvapaikanhakijoille.

Tukiverkko on Suomen Pakolaisapu ry:n kotimaan yksikön vuonna 2012 aloittama hanke, jota rahoittaa Euroopan pakolaisrahasto ERF. Hankkeen tavoitteena on antaa ilman huoltajaa Suomeen tulleille alaikäisille turvapaikanhakijoille mahdollisuus purkaa ker-

ran viikossa tuntojaan ja käsitellä tunteitaan omankielisen aikuisen vertaisohjaajan kanssa, jolla on itsellään kokemus turvapaikan hakemisesta tai jopa yksin ilman huoltajaa Suomeen tulemisesta. Hankkeessa tavoitellaan myös nuorten elämänhallinnan kohentumista. Toteutukseltaan hanke on toiminnallinen: vertaisryhmät tekevät vierailuja, harrastavat liikunnallisia aktiviteetteja ja valmistavat monenlaisia ruokia yhdessä. (Suomen Pakolaisapu i.a.)

Tarinoita taivaan kannen alla -taidetyöpajat ja taideleiri oli taidekasvattaja ja kuvataiteilija Heli Mäkisen vuonna 2013 suunnittelema ja ohjaama hanke Espoon ryhmäkodin asukkaille ja suomalaisille nuorille. Hankkeessa järjestettiin viikoittain kuvataidepajat Espoon ryhmäkodissa touko-, elo- ja syyskuussa. Yhteisöllinen tekeminen ja vuorovaikutus ympäristön kanssa olivat toiminnan tärkeimmät teemat, ja tavoitteena oli antaa nuorille uusia keinoja itseilmaisuun ja siten tukea heidän monikulttuurista identiteettiään. Kuvataidetyöskentelyn lisäksi hankkeessa nuoret pääsivät kokeilemaan improvisaatio- ja draamaharjoituksia. Samaisen vuoden heinäkuussa hanke järjesti Espoossa kuuden päivän päiväleirin, johon osallistui yli 20 nuorta, joista puolet oli Espoon ryhmäkodin asukkaita. (Mikko Välisalo, henkilökohtainen tiedonanto 15.3.2014.)

Jalkapallo kuuluu kaikille -hankkeen turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskuskiertueen järjestivät kesällä 2013 Maahanmuuttovirasto, vastaanottokeskukset ja Suomen Jalkapallon Pelaajayhdistys. Ideana oli elävöittää turvapaikanhakijoiden arkea ja lisätä yhdenvertaisuutta ja oikeudenmukaista kohtelua vastaanottokeskuksissa ja suomalaisessa yhteiskunnassa. Tapahtumapäiviin kuului niin jalkapallo- kuin rasमितietouttakin sekä tietysti jalkapallon pelaamista. Mukana hankkeessa oli lukuisia suomalaisia huippujalkapalloilijoita. Kiertue järjestetään myös tulevina kesinä. (Maahanmuuttovirasto 2013b.)

Vailla huoltajaa Suomessa olevien turvapaikanhakija- ja pakolaislasten edustajien koulutushanke järjesti edustajille koulutuksia Helsingissä ja Turussa. Tavoitteena oli edustusosaamisen lisääminen, edustajien verkostoituminen, koulutusmateriaalin tuottaminen työkaluksi ja ilman huoltajaa Suomeen tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden oikeuksien ja edun toteutuminen. Hankesuunnittelijoina toimi myös kokemusasiantuntijoita. (Sosiaaliportti i.a.)

8 KEHITTÄMINEN

Kehittäminen voidaan määrittää toiminnaksi, jossa konkreettisesti pyritään saavuttamaan asetettu selkeä tavoite. Käytännössä kehittämistoiminnalla korjataan, parannetaan ja edistetään asioita. Vaihtelevia tekijöitä prosessissa voivat olla kehittämistoimenpiteiden lähtökohta, kohde, laajuus ja järjestelytapa. (Toikko & Rantanen 2009, 14–16.) Työterveyslaitos (2013) mainitsee jatkuvan kehittämisen kuuluvan menestyvän organisaation arkeen. Työtä jatkuvasti kehittämällä varmistetaan hyvät tulokset, hyvinvoiva henkilöstö ja innovatiivisuus. Itse näen kehittämisen laadun parantamisena.

”Laatu on niistä piirteistä ja ominaisuuksista koostuva kokonaisuus, johon perustuu palvelujärjestelmän, organisaation, tuotteen, palvelun tai tietyn prosessin kyky täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuneet odotukset” (Pekurinen, Räikkönen & Leinonen 2008, 20). Yleensä laatukäsite tulkitaan tarkoittamaan asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä parhaalla mahdollisella tavalla, mutta siihen voidaan liittää monia erilaisia tulokintoja (Lecklin 2006, 18).

Laadulle ei kuitenkaan ole olemassa kaikenkattavaa määritelmää, koska siihen vaikuttavat aika, paikka ja ympäristö. Laatu on henkilöstä riippuva subjektiivinen kokemus, jolla on kuitenkin myös objektiivinen ulottuvuus. Laatua voidaan nimittäin mitata, jos saadaan sovittua, mitä mitataan ja millä mittarilla. (Virtanen 2009, 208, 220.) Yksi menetelmä laadun arvioimiseen on Common Assessment Framework (ks. luku 8.4).

Laadunarviointi voidaan kohdistaa tarkoituksensa mukaan palveluihin, toimintaan, kehittämishankkeisiin, projekteihin, henkilöstöön tai näihin kaikkiin. Jatkuva kehittäminen kulkee käsi kädessä jatkuvan arvioinnin kanssa. (Suomen Kuntaliitto i.a.) Sosiaalialan palveluiden, työn ja vaikuttavuuden arviointi on kuitenkin haastavaa alan luonteen vuoksi. Kyse on ihmisistä.

8.1 Laatu sosiaali- ja terveystalveluissa

Sosiaalialan palveluiden laadussa on kyse siitä, mitä asiakas saa. Ovatko palveluntarjoajan toimintatavat eettisiä? Kuinka työmenetelmiä arjessa käytetään, ja onko henkilöstöllä niiden edellyttämää ammattitaitoa? Kohdellaanko asiakasta hyvin? Kunnioitetaanko hänen ihmisarvoaan? Saako hän tietoa kaikista tarvitsemistaan palveluista? (Haverinen 2003, 331.) Sosiaalialan palveluiden laatu on siis suurelta osin ammattitaitoisen henkilöstön varassa. Myös odotus- ja käsittelyajat sekä niihin liittyvä henkilökunnan määrällinen mitoitus sisältyvät sosiaalipalveluiden laatuun. (Heikkilä 2003, 120.)

Hyvään hoitoon ja palveluun kuuluvat olennaisina osina muun muassa itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus. Sosiaali- ja terveydenhuollon laatua kehitetään monien eri tahojen toimesta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos i.a.) Sosiaalialan työnantajat (i.a.) mainitsevat hyvän laadun keskeiseksi kilpailukykytekijäksi ja toiminnan tuottavuutta lisääväksi elementiksi. Yksittäisen työntekijän on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä laadunhallinnan avulla.

Sosiaalialan työn laadun ja vaikuttavuuden arvioinnin vaikeutena on pidetty sitä, ettei koskaan voida tietää, onko muutos saatu aikaan tehdyn työn kautta, vai ovatko muut tekijät olleet suuremmassa roolissa. Lisäksi sosiaalialalla tehtävää työtä on ollut vaikeaa laittaa mitattavaan muotoon, sillä kontekstilla on sosiaalityössä niin suuri merkitys. Kehittämisen kannalta tämä on vaikeuttanut yhdessä paikassa hyväksi havaitun menetelmän tai käytännön onnistunutta siirtämistä toisenlaiseen ympäristöön. (Kivipelto, Blomgren, Karjalainen & Saikkonen 2013, 20.)

8.2 Kehittämistoiminnassa huomioitavat seikat

Kehittämistoimintaa suunnitellessa tulee päättää, kohdistuvatko toimenpiteet ensisijaisesti toimintatapaan vai toimintarakenteeseen. Toimintatapa voi käsittää niin yksilöllisen toimintatavan kuin koko organisaation yhteisen toimintatavankin. Toimintarakenteen kehittämisellä tarkoitetaan uudistuksia, jotka koskevat esimerkiksi palvelurakennetta: organisaatioiden yhdistämisistä tai uusien organisaatioiden luomista. Lisäksi tulee päättää, kohdistetaanko kehittämistoimet rajatusti vain tiettyihin yksiköihin vai laaja-

alaisesti esimerkiksi koko maata koskeviksi. Tavoitteen kannalta on merkittävää, kuka sen on määritellyt: toimijat itse vai esimerkiksi johto. Toimijalähtöisessä kehittämisessä tavoite voidaan määritellä vasta yhteisen prosessin kulun aikana, ei etukäteen. (Toikko & Rantanen 2009, 14–15.)

Myös kehittämistoiminnan kesto on merkityksellinen. Usein kehittäminen on hankeperusteista, eli kehittämistoimenpiteitä suoritetaan tietyn ajan asetetut tavoitteet mielessä ja sovittuja toimintatapoja käyttäen. Lopuksi suoritetaan arviointi, onko toimenpiteillä saavutettu, mitä on tavoiteltu. Kehittämistoiminta voi olla organisaation sisällä tapahtuvaa tai toimitusprojektimuotoista, jolloin kehittämistoimet suoritetaan ulkopuoliselle tilaajalle. Tavoitteellisuus on kehittämistoiminnassa keskeistä. Lähtökohtana voivat olla ongelmat tai visio jostakin uudesta. Kehittämistoimien kohde voi olla yksittäinen työntekijä, toimintaprosessi, työyhteisö, organisaatio tai jokin tuote. (Toikko & Rantanen 2009, 15–17.)

8.3 Työn kehittäminen ja toimintakäsikirja Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodissa

Espoon ryhmä- ja perheryhmäkoti on aiemmin arvioinut ja kehittänyt toimintaansa ja työntekijöidensä työhyvinvointia eri menetelmin, mutta niiden kautta saadut tiedot ja tulokset eivät ole aina hyödyttäneet yksikön toiminnan ja työyhteisön kehittämistä toivotulla tavalla. Esimerkkinä voidaan mainita Työterveyslaitoksen (2014) organisoima Kunta10-kysely, jossa tutkitaan kunta-alalla työskentelevien henkilöiden työtä ja siinä tapahtuvia muutoksia sekä vaikutuksia työntekijöiden terveyteen ja hyvinvointiin. Kunta10-kyselyn tulokset eivät ole yksikkökohtaisia, joten niistä saatava hyöty toiminnan edistämässä jää Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodissa valitettavan pieneksi.

Useat arviointimenetelmät on kuitenkin hyviksi havaittu, ja niitä tullaan hyödyntämään jatkossakin. Näistä voidaan mainita esimerkkeinä säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt sekä Maahanmuuttoviraston suorittama Vastaanottokeskusten henkilöstön johtaminen ja työhyvinvointi -kysely, joka tunnetaan paremmin nimellä VOK-barometri. Toimintakäsikirja, josta joskus käytetään myös termiä laatukäsikirja, on yleinen asiakirja, jolla organisaation laatuun liittyvää toimintaa johdetaan ja ohjataan. Käsikirjaan sisältyy organisaatorakenteen ja sen suunnittelun prosessit sekä resurssit. Lisäksi laatu-

voitteiden saavuttamisessa, tuotteiden ja palvelujen parantamisessa sekä asiakasvaatimusten täyttämiseksi käytettävä dokumentaatio jäsennetään toimintakäsikirjaan. (Holma, Outinen, Idänpään-Heikkilä & Sainio 2001, 55.)

Toimintakäsikirjan ja sen myötä käyttöön otettavan julkisen sektorin organisaatioille tarkoitetun Common Assessment Framework -laadunarviointimallin avulla on tavoitteena kehittää pitkäjänteisesti Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin työn laatua kokonaisvaltaisesti, mikä johtaa hyviin johtamis-, asiakas- ja henkilöstötuloksiin. Keskeisessä osassa on säännöllinen itsearviointi.

8.4 Common Assessment Framework (CAF) -laadunarviointityökalu

Common Assessment Framework eli CAF on julkisen sektorin organisaatioiden kokonaisvaltainen laadunarviointimalli, johon on kerätty yhdeksän eri arviointialuetta. Toimintatapoihin arviointialueista liittyvät johtajuus, strategia ja toiminnan suunnittelu, henkilöstö, kumppanuudet ja resurssit sekä prosessit. Tuloksiin eri näkökulmista kohdistuvat arviointialueet ovat asiakas- ja kansalaistulokset, henkilöstötulokset, yhteiskuntavastuutulokset ja keskeiset suorituskykytulokset. (CAF 2013, 5, 9.)

CAF-mallin tavoitteet ovat laatujohtamisen menetelmien käyttöönottamisen helpottaminen, organisaation vahvuuksien ja kehittämisalueiden paikantaminen, eri laadunhallintamenetelmien yhteen yhdistäminen ja julkisen sektorin toimijoiden keskinäisen vertailukehittämisen helpottaminen. Mallia voidaan haluttaessa muokata juuri oman organisaation tarpeiden mukaan. (CAF 2013, 9.)

Espoon ryhmä- ja perheryhmäkoti alkaa arvioida toimintatapojaan ja tuloksiaan CAF-mallin avulla, jonka Espoon kaupunki on valinnut keskeiseksi yksiköidensä arviointityökalukseksi. Lähes ellei jopa kaikki tarvittava tieto mallista löytyy Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin toimintakäsikirjasta. Lisätietoa löytyy CAF 2013 -oppaasta, joka löytyy paperisena versiona Espoon ryhmäkodista ja sähköisessä muodossa Kuntaliiton kotisivuilta.

9 PRODUKTION VAIHEET

Produktio voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin sekä palautteeseen. Tuotteen markkinointi voidaan nähdä neljäntenä vaiheena, joka on mukana prosessissa tilannekohtaisesti. Vaiheiden tulee rakentua tutkittuun tietoon, joka koskee produktin kohdetta ja ammatillisia käytäntöjä. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 33–34.)

9.1 Suunnittelu

Tammikuussa vuonna 2013 huomasin mielenkiintoisen aiheen oppilaitokseni opinnäytetyöaiheistalla ja otin yhteyttä opinnäytetyön tilaajaan. Maaliskuun alussa tapasimme Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtajan kanssa ja sovimme alustavasta aikataulusta. Keskustelimme myös lähtötilanteesta sekä produktion tarkoituksesta ja tavoitteista. Yksi tavoitteista oli työn laadun kehittäminen ja uuden arviointimenetelmän käyttöön ottaminen. Keskustelimme myös yhteistyön aikana käytettävistä viestintätapoista, joista sähköposti ja säännölliset tapaamiset sopivat molemmille osapuolille. Alkuvaiheen puheessamme esiintyi produktista kahta eri termiä: laatukäsikirja ja toimintakäsikirja.

Pian ensimmäisen tapaamisen jälkeen sain tietää, että produktiin liitetään mukaan uutena arviointimenetelmänä julkisen sektorin organisaatioille tarkoitettu CAF eli Common Assessment Framework. Maaliskuun puolessa välissä osallistuin johtoryhmän kanssa Espoon kaupungin kehittämissyksikön järjestämään ensimmäiseen CAF-koulutukseen. Koulutuksessa sain hieman teoreettista tietoa, mihin CAF pohjautuu. Tästä noin viikon kuluttua esitin ideapaperin oppilaitokseni opinnäytetyöseminaarissa. Samalla viikolla alkoi myös työharjoitteluni Kivenlahden perheryhmäkodissa, jossa pääsin tarkemmin tutustumaan kyseisessä asumisyksikössä tehtävään työhön.

Huhtikuun alun johtoryhmätapaamiseen olin valmistellut produktin alustavan rakenteen valmiiksi. Sisällysluetteloehdotuksen muodostin tutustumalla Sisäministeriön julkaisemaan Alaikäisten vastaanotto toiminnan laatukäsikirjaan, toisten ryhmäkotien ja perheryhmäkotien, esimerkiksi Punkalaitumen ja Turun ryhmäkodin, toiminta- ja laatukäsi-

kirjoihin sekä Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin omaan alustavaan toimintakäsikirjaan. Kävimme tekemäni rakenne-ehdotuksen johtoryhmän kanssa perusteellisesti läpi, ja tein muistiinpanot kaikista johtoryhmän esiin tuomista muutoksista ja lisäyksistä. Lisäsimme mukaan esimerkiksi yksityismajoituksen, sähköiset työympäristöt ja ohjeistukset ja muutimme muutamia alaotsikoita osuvammiksi.

Huhtikuun toisella viikolla osallistuin Kivenlahden perheryhmäkodin työntekijöiden kanssa Espoon kaupungin järjestämään SharePoint-koulutukseen, koska tässä vaiheessa johtoryhmä oli päättänyt, että toimintakäsikirja julkaistaisiin SharePoint-ohjelman avulla. Koulutus oli alustava luento, josta sain perustietoa ohjelmasta. Samalla viikolla osallistuin toiseen CAF-koulutukseen, jossa tutustuimme CAF-arviointimalliin teoreettisesta näkökulmasta.

9.2 Toteutus

Huhti–toukokuussa olin saanut produktin hyvää alkuun ja olin kirjoittanut yksiköistä, yleisesti vastaanotto- ja kotouttamistoimista ja tärkeää sanastoa. Tärkeimpiä lähteitani olivat Kivenlahden perheryhmäkodin omat dokumentit ja työtä koskevat ohjeistukset sekä Alaikäisten vastaanoton käsikirja. Viimeiseen eli kolmanteen CAF-koulutukseen osallistuin toukokuun puolivälissä. Keskeisenä asiasisältönä oli juuri päivitetyn CAF-oppaan käyttäminen käytännössä. Sain oppaan tilaisuudesta itselleni ja käytin sitä pääasiallisena lähteenä kirjoittaessani toimintakäsikirjaan CAF-mallista.

Toinen johtoryhmäkokous järjestettiin toukokuun puolivälin jälkeen. Tässä vaiheessa päätimme, että käytämme produktista nimeä toimintakäsikirja, koska koimme sen olevan käyttäjälle helpommin lähestyttävä kuin laatukäsikirjan. Suullisesti saamani palaute johtoryhmältä oli positiivista. Työn rakenne oli heidän mielestään hyvä. Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtaja puhui myös mahdollisuudesta lisätä toimintakäsikirjaan myöhemmässä vaiheessa prosessikuvauksien kaavioita ja johtamisorganisaation kaaviokuva. Keskustelua käytiin myös vuosikelloista ja muutamista muutoksista senhetkiin otsikoihin. Itse toin esille, että toimintakäsikirjalle tulee valita päivittäjä, jotta se pysyy hyödyllisenä ja ajan tasalla. Lisäksi kerroin johtoryhmälle CAF-mallin käytännön toteutuksesta, jota oli käsitelty viimeisessä CAF-koulutuksessa.

Toukokuun loppupuolella esitin tutkimussuunnitelmani opinnäytetyöseminaarissa. Liitin siihen mukaan produktin lähes lopullisen sisällysluettelon. Kesäkuun lopussa osallistuin kolmanteen johtoryhmän kokoukseen, jossa esitin tarkentavia kysymyksiä puuttuvista kohdista ja kappalejaosta. Esimerkiksi yksityismajoituksesta minulla oli tässä vaiheessa kovin vähän tietoa. Lisäksi pyysin apua Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin käyttämään Efficasiakastietojärjestelmään liittyvän lähdekirjallisuuden löytämiseen. Tässä vaiheessa oli kirjoittanut toimintakäsikirjaa noin 30 sivua.

Espoon ryhmäkotiin liittyvät tiedot sain käymällä paikan päällä keskusteluja johtaja Mikko Välisalon kanssa ja tutkimalla sekä Ingaksen että Siltatalon perehdytyskansioita. Apunani oli ryhmäkodissa tuolloin harjoitteluaan suorittanut ja yksikön asioista ajan tasalla oleva toinen sosionomiopiskelija. Suuri osa tässä vaiheessa käyttämäni lähteistä oli tulosityksikön johtajan minulle sähköpostitse ja muistitikulla jakamia asiakirjoja, joissa oli tietoa esimerkiksi perhe- ja ryhmäkodin kaikista hankkeista ja vuoden 2013 työpaikan hyvinvointiohjelma. Myös johtamisosiot olin saanut valmiiksi kesäkuun kokoukseen mennessä.

Neljäs johtoryhmän kokous järjestettiin elokuun alussa. Sovimme viimeisistä muotoiluseikoista ja muutaman alaotsikon integroinnista. Lisäksi sovimme, että ryhmä- ja perheryhmäkodin johtaja kirjoittaa lyhyen esipuheen toimintakäsikirjaan. Johtoryhmän kanssa totesimme yksimielisesti, että tässä vaiheessa toimintakäsikirja oli viilausta vaille valmis. Kokouksen jälkeen sain sähköpostitse runsaasti ryhmä- ja perheryhmäkodin lomakkeita ja ohjeistuksia, joiden joukossa olivat muun muassa kouluun ilmoittautuminen, esimiehen kehityskeskusteluohje ja Kivenlahden perheryhmäkodin ohjaajien tehtävät. Lajittelin lomakkeet ja ohjeistukset järjestelmällisesti oman otsikkonsa alle kolmeen eri ryhmään. Päädyimme vuoden 2013 syksyn aikana siihen ratkaisuun, ettemme liittä lomakkeita toimintakäsikirjaan, jottei se paisu liian raskaaksi ja epäkäytännölliseksi. Myös tekniset ongelmat olivat pienenä osasyynä tähän ratkaisuun. Lisäsin toimintakäsikirjaan kuitenkin listan ohjeistuksista ja lomakkeista.

Toimintakäsikirja ladattiin vuoden 2013 joulukuussa Espoon kaupungin SharePoint-työtilaan, josta käytetään Espoossa nimeä Ryhmätyötilat. Kaikki toimintakäsikirjassa mainitut yksikön lomakkeet ja ohjeistukset löytyvät samasta työtilasta. Toimintakäsikir-

jasta on tulostettu myös paperiset versiot niin Espoon ryhmäkotiin kuin Kivenlahden perheryhmäkotiinkin. Sivuja toimintakäsikirjassa on 50.

Toimintakäsikirja alkaa Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtajan kirjoittamalla esipuheella, jossa hän muun muassa vastaa kysymyksiin, kenelle ja miksi toimintakäsikirja on laadittu. Toimintaympäristöt, -periaatteet ja strategiat -luvussa käyttäjä saa kokonaiskuvan Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin yksiköistä, henkilöstöstä, kumppaneista, asiakasprosesseista ja sähköisistä työympäristöistä. Vastaanotto- ja kotouttamistoiminta -luvussa käsittelen aiheen tilastoja, lainsäädäntöä ja palveluja. Tätä lukua seuraa johtaminen. Luku alkaa kahdella kaaviokuvalla Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtajan toimenkuvasta. Luontevaa jatkoa niille ovat alaluvut yksikön johtamiskäytännöistä, -kulttuurista ja johdon tarkoituksesta. Mukana on myös tietoa siitä, kuinka yksikön johto edistää tasa-arvoa ja erilaisuutta. Johtamisluku päättyy johtamisorganisaation, johdon yhteistyökumppaneiden ja työhyvinvointiohjelman esittelyyn.

Mittaaminen, tulokset -luvussa esittelen sangen perusteellisesti CAF-laadunarviointityökalun sekä hieman laveammin yksityiskohtia Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin asiakaspalautekyselyiden ja yhteiskumppaneiden palautekyselyiden toteutuksesta. Mukana on tietoa myös henkilöstötyytyväisyyden mittaamisesta ja tulostavoitteet ja mittarit -työskentelystä. Tämän jälkeen toimintakäsikirjasta löytyvät yksikön ohjeistuksien ja lomakkeiden nimet luetteloituina kolmeen eri ryhmään: asiakastyölomakkeet, henkilöstöohjeistukset ja Kivenlahden perheryhmäkodin ohjeistukset ja lomakkeet. Tärkeän sanaston ja keskeisimmät käsitteet avaan lopuksi ennen liitteenä olevaa vuoden 2013 työhyvinvointiohjelmaa.

9.3 Arviointi ja palaute

Toteutusvaiheessa johtoryhmä antoi minulle suullisesti palautetta toimintakäsikirjan sisällöstä. Lopullista toimintakäsikirjaa arvioitaessa on otettava huomioon sille asetetut tavoitteet: kattavuus, helppokäyttöisyys ja selkeys. Pyysin palautetta toimintakäsikirjasta Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtajalta sähköpostitse noin kolme kuukautta toimintakäsikirjan käyttöönoton jälkeen. Palautetta pyytäessäni mainitsin, että palautetta voivat antaa mahdollisuuksien mukaan Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin työntekijät,

johtoryhmä tai johtaja. Suurimmaksi osaksi saamani palaute on johtajalta, mutta saamani käsityksen mukaan valmista toimintakäsikirjaa on käsitelty myös johtoryhmän tapaamisissa.

Päädyin ottamaan mukaan vain viisi ytimekästä kysymystä, sillä päättelin siten saavani mietitymmät vastaukset kiireiseltä johtajalta tai vain kuukausittain tapaavalta johtoryhmältä. Palautekysymykseni olivat: 1) Millaiseksi arvioit toimintakäsikirjan rakenteen ja kielen?, 2) Millaisiksi arvioit toimintakäsikirjan muotoseikat (esimerkiksi fontin ja rivivälin) ja luettavuuden?, 3) Millaiseksi arvioit toimintakäsikirjan käytettävyyden ja arvon työn arjessa?, 4) Millaiseksi arvioit toimintakäsikirjan kattavuuden? ja 5) Kuinka toimintakäsikirja vastaa mielestäsi toimeksiantajan sille asettamia vaatimuksia?

Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtajan palautteen mukaan toimintakäsikirjan rakenne on erittäin looginen: esipuhe, yksikkökohtaiset asiat, lainsäädäntö ja valtakunnallinen näkökulma, johtaminen ja kehittäminen, ohjeistukset ja lomakkeet ja lopuksi liite. Toimintakäsikirjassa käytetty kieli on johtajan mukaan ymmärrettävää. Kysymykseen muotoseikoista hän ei osannut oikein vastata. Hän kuitenkin totesi palautteessaan, ettei keksi muotoseikoista mitään valitettavaa.

Käytettävyyteen Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtaja totesi, että toimintakäsikirja on jaettu SharePointissa eli Espoon kaupungin sähköisessä ryhmätyötilassa eri osaluokkiin, minkä ansiosta sitä on helpompi selata ja perehtyminen osaluokkiin kerrallaan oman tarpeen tai tilanteen mukaan on vaivatonta. Toimintakäsikirja löytyy SharePointista myös kokonaisuutena. Johtaja mainitsi myös, että toimintakäsikirja on ollut jo paljon käytössä. Sitä on ehditty päivittämäänkin ja siihen on lisätty uutta materiaalia.

Kattavuudeltaan johtaja kuvaili toimintakäsikirjaa erittäin kattavaksi. Jatkossa kattavuutta mietitään työntekijöiden käyttökokemuksien mukaisesti: puuttuuko jotakin tai voisiko jotakin osuutta tiivistää. Palautteen lopuksi Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtaja totesi, että työntekijät ovat olleet toimintakäsikirjaan erittäin tyytyväisiä, ja sitä on käytetty jo kahden uuden työntekijän perehdyttämisessä. Johtaja lisäsi iloitsevana kuullessaan toimintakäsikirjasta puhuttavan arjessa, minkä itse analysoin signaaliksi toimintakäsikirjan päivittäisestä tai ainakin säännöllisestä käytöstä.

10 POHDINTA

Yhteistyö Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtajan ja johtoryhmän kanssa oli alusta loppuun saakka dialogista ja säännöllistä. Opinnäytetyöntekijänä sain olla omaaloitteinen suunnittelu- ja kirjoitustyössä, mutta sain aina tarvittaessa tukea ryhmä- ja perheryhmäkodin johtajalta. Luetutin kirjoittamaani tekstiä säännöllisesti Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtoryhmäläisillä ja osallistuin heidän kokouksiinsa, joissa kävimme tuotosta läpi. Johtoryhmä ja etenkin ryhmä- ja perheryhmäkodin johtaja seurasivat kirjoitusprosessiani lukemalla kirjoittamaani aina ennen johtoryhmäkokouksia. Toimintakäsikirjan laatimiseen liittyvissä tapaamisissa olivat pääasiallisesti mukana Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtaja ja kaikki muut johtoryhmän jäsenet, joita oli yhteensä kolme.

Mielestäni toimintakäsikirjassa on mukana kaikki tärkeimmät tiedot jokaisen pääotsikon aiheesta. Ainoastaan hyvin tärkeä Espoon ryhmäkodin uudistettu strategia puuttuu, koska sen luominen on vielä kesken. Se kuitenkin lisätään toimintakäsikirjaan heti, kun se on valmis. Ohjeistukset ja lomakkeet jätimme kokonaisuudesta pois, koska sillä palveltiin helppokäyttöisyyttä, joka oli toinen tavoite. Ohjeistukset ja lomakkeet olisivat lisänneet toimintakäsikirjan pituutta kohtuuttomasti, jopa kymmenillä sivulla, mikä olisi huomattavasti vaikuttanut toimintakäsikirjan paperiversion selattavuuteen ja tarkan tiedon löytämiseen.

Luettavuudeltaan toimintakäsikirja on mielestäni selkeä. Sen sisältö (ks. liite) etenee loogisesti, fontti Times New Roman ja fonttikoko 12 ovat helppolukuisia ja kieli on oikeinkirjoitussääntöjen mukaista. On kuitenkin muistettava, mille kohderyhmälle teksti on pääasiallisesti kirjoitettu. Kohderyhmänä ovat Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin työntekijät, joista noin puolet ei puhu suomea äidinkielenään. Voi siis hyvin olla, että jotkut lauserakenteet ovat osalle työntekijöistä vaikeasti ymmärrettäviä. Tein kuitenkin kirjoittamistyön alussa päätöksen, etten kirjoita toimintakäsikirjaa selkokielellä, koska se vaatisi huomattavan suuren panostuksen ja aiheeseen paneutumisen. Tähän minulla ei ollut resursseja. Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin johtaja tuki päätöstäni.

Suurin riski toimintakäsikirjassa lienee siis kielellinen epäkäytännöllisyys. Jos toimintakäsikirjassa käyttämäni kieli on liian monimutkaista muuta kuin suomea äidinkielenään puhuville työntekijöille, voi kynnyks lukemiseen nousta korkeaksi. Toimintakäsikirjan laajuus voi myös luoda työntekijöille mielikuvan tarkkojen tietojen vaikeasta löydettävyydestä. Riskiä on minimoitu siten, että toimintakäsikirja on jaettu sähköiseen ryhmätyötilaan pieniin osiin. Näin on helppo löytää juuri sitä, mitä kulloinkin etsii.

Suurin hyöty työntekijöiden arjessa lienevät toimintakäsikirjan yhteydestä SharePoint-työtilasta löytyvät lomakkeet ja käytännölliset ohjeistukset erilaisiin tilanteisiin, joihin työntekijät eivät välttämättä törmää päivittäin ja joissa toimimiseen on selvä ohjeistus olemassa. Sähköisessä muodossa toimintakäsikirjaa on helppo päivittää. Toimintakäsikirja löytyy yksiköistä kuitenkin myös tulostettuna versiona niille, jotka lukevat asiat mieluummin paperilta ja niille, joilla ei ole tunnuksia sähköiseen ryhmätyötilaan. Toimintakäsikirjasta hyötyvät työntekijät, johtaja ja asiakkaat, kun työn laatu paranee. Kahdesta eri yksiköstä yhdeksi sulautunut Espoon ryhmäkoti voi jatkossa kehittää osastoilleen toimintakäsikirjaan entistä yhtenäisempiä käytäntöjä ja säännöstöjä. Nämä muovaantuvat varmasti arjessa ajan kuluessa, ja toimintakäsikirja on kätevä paikka kirjata ne ylös kaikkien nähtäville.

Toimintakäsikirjaan on jo tiedossa lisäyksiä, kuten Espoon ryhmäkodin strategia. Maa- ja metsätalouden ministeriön muuttovirasto vaatii toimintakäsikirjan päivittämistä vuosittain. CAF-arviointimallin käytön toden teolla alkaessa työntekijät voivat tutustua malliin toimintakäsikirjasta käsin. Silti mietin, olisiko minun kuitenkin kannattanut markkinoida toimintakäsikirjaa jollakin tavalla työntekijöille. Olisin ehkä siten voinut vaikuttaa työntekijöiden ennakkoasenteeseen toimintakäsikirjaa kohtaan. Oman työelämäkokemukseni mukaan tällaiset vain pienesti mainostetut kattavat informaatiopaketit voivat kohdata hyvinkin suuren vastarinnan tiedonpuutteen vuoksi. Toisaalta useat työntekijät ovat olleet mukana tarkistamassa kirjoittamieni tietojen oikeellisuutta, joten he ovat saaneet tietoa, mistä toimintakäsikirjassa on kysymys.

10.1 Eettisyys ja luotettavuus

Sosiaalialalla työskentelevän tulee soveltaa tutkittua tietoa arjen asiakastilanteisiin. Hänen täytyy olla valmis kehittämään ammattiaan. Asiakas ei voi saada laadukasta palvelua, jos työntekijän ammattitaito ei ole ajan tasalla. (Talentia ry 2010, 28–29.) Nyt Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin työntekijöillä on helppo pääsy ilman huoltajaa Suomeen tulleisiin alaikäisiin turvapaikanhakijoihin liittyvään tietoon ja ajankohtaiseen lainsäädäntöön. Vastuu tiedon soveltamisesta toimintakäsikirjan sivuilta arjen työhön jää työntekijöiden vastuulle.

Haastavaksi opinnäytetyön kirjoittamisprosessin aikana ja toimintakäsikirjaa määrittäessäni koin toimintakäsikirjoihin liittyvän tutkimustiedon vähäisen määrän. Lisäksi toimintakäsikirjojen suhteesta laatukäsikirjoihin löysin ristiriitaista tietoa. Osa lähteistä piti toiminta- ja laatukäsikirjoja termeinä synonyymeinä ja osa sisällöltään erilaisina. Lopputuloksessa huomasin myös, että minun olisi kannattanut tehdä kirjoittamisprosessin alussa tarkempi tuotannon suunnitelma (vrt. Nieminen 2014, 5). Toki tein tutkimussuunnitelman opinnäytetyölleni, mutta siinä en huomionnut esimerkiksi palautteen keräämistä. Se olisi voinut olla harkitumpaa, kuten pitemmällä aikavälillä suoritettua systemaattista työntekijöiden haastattamista. Palautteen arvoa heikentää se, että sitä saatiin enimmäkseen vain johtajalta ja johtoryhmältä. Työntekijöiden ääni esiintyy toimintakäsikirjan arvioinnissa vain vaimeasti.

Toimintakäsikirjan tietojen luotettavuus on testattu Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin työntekijöillä. He ovat lukeneet kirjoittamani tekstit, jottei toimintakäsikirjaan ole jäänyt yhtään vanhentunutta tai virheellistä tietoa. Kaikki toimintakäsikirjasta löytyvät tiedot ovat luonteeltaan julkisia, mikä vaikutti sisältövalintojen eettisyyden huomioimiseen. Asiakasryhmän haavoittuvuuden vuoksi tarkkoja tietoja, kuten iäkiä tai etnisiä taustoja, Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin asukkaista toimintakäsikirjasta ei löydy. Suomessa ihmisiä ei yleisesti ottaen tilastoida etnisen taustan perusteella, vaan esimerkiksi äidinkielen tai syntymämaan perusteella (Nieminen 2013). Toimintakäsikirjaan tällaisiakaan tietoja ei lisätty.

10.2 Ammatillinen kasvu

Ammatillisen kasvamiseni kannalta koen prosessin suurimmaksi anniksi ammatillisten tietojeni, kokemusteni ja kontaktieni lisääntymisen. Tässä isossa osassa on sosiaalialan palvelujärjestelmäosaamiseni kehittyminen ilman huoltajaa Suomeen tulleiden alaikäisten turvapaikanhakijoiden osalta. Tunnen nyt tälle asiakasryhmälle suunnatut palvelut ja pystyn kokoamaan heille heidän turvapaikkaprosessinsa eri vaiheissa tärkeimmät palvelut. Aihepiirin lainsäädäntöön, toimijoihin, asiakkaisiin, yhteistyökumppaneihin ja käytännön toimiin sekä yhden yksikön kokonaistoimintaan tutustuminen ovat antaneet paljon.

Olen saanut selkeän kuvan alaikäisten ilman huoltajaa Suomeen tulleiden turvapaikanhakijoiden asiakasprosessista, esimerkiksi turvapaikan hakemisen osalta ja ryhmäkodista perheryhmäkotiin siirtymisen nivelvaiheesta, ja prosessin eri vaiheiden haasteista. Tieto lisää ammatillista itsevarmuutta ja positiiviset kokemukset alan toimijoiden kanssa ruokkivat ammatillista kasvua entisestään. Osaltaan ammatillista itsevarmuuttani on lisännyt varmasti myös Itävallassa syksyllä 2013 suorittamani kansainvälinen Erasmus-vaihto. Paikkana oli paikallisen SOS-Menschenrechte-ihmisoikeusjärjestön turvapaikanhakijoiden asuntola, jossa oli myös ilman huoltajaa maahan tulleita alaikäisiä turvapaikanhakijoita.

Olin vuoden 2014 keväällä työharjoittelussa Suomen Pakolaisavun Tukiverkko-hankkeessa, joka on yksi Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin yhteistyökumppaneista. Oikolukiessani hankejohtajan englanninkielistä esitelmää ilman huoltajaa maahan tulleista alaikäisistä turvapaikanhakijoista koin osaavani aihealueen faktat niin hyvin, että olisin voinut itse mennä Saksaan kansainväliseen seminaariin vetämään esitelmän. Minulle, joka jännitän pieniäkin esiintymisiä, tämä ahaa-elämys oli ammatillisen itsetuntoni kannalta hyvin merkittävä. Tätä aiheeseen liittyvää tietoutta minulle ei ilman Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin toimintakäsikirjan laatimista olisi.

Reflektiivisen kehittämisosaamisen ja uuden tiedon tuottamisen kehittämiseen toimintakäsikirjan laatiminen sopi oivallisesti. Sain tutustua mielestäni hyvinkin perusteellisesti yhteen laadunarviointimenetelmään ja kehittämistyöhön yleisesti. Tätä tukivat oppilaitokseni Työyhteisöt ja kehittäminen - sekä Sosiaalialan työ ja sen analysointi

-opintokokonaisuudet erinomaisesti. Yhteiskunnallinen analyysitaito kehittyy mielestäni kaikessa vähemmistöihin liittyvässä työssä. Kuinka yhteiskunnassa suhtaudutaan erilaisuuteen ja mistä suhtautuminen johtuu? Kuinka erilaisuuden hyväksymistä voidaan edistää? Lapset yksin vieraassa maassa asiakkaina on yhtälö, jonka suomat mahdollisuudet oman eettisen osaamisensa reflektointiin ovat poikkeukselliset. Tässä yhtälössä yhdistyy kolme eri eettistä näkökulmaa: lapsi, maahanmuuttaja ja huoltajattomuus. Työntekijän haasteena on nähdä nuori näiden kaikkien näkökulmien kautta ja kuitenkin toisaalta vain toisena kanssaihmisenä.

LÄHTEET

- CAF 2013. Yhteinen arviointimalli. The Common Assessment Framework (CAF). Organisaation kehittäminen itsearvioinnon avulla.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. C Katsauksia ja aineistoja 17. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2012. Teoksessa Kari Huotari, Sari Pitkänen & Laura Jauhola (toim.) Maahanmuuttajien kotoutumiskoulutuksen moduulimallin ulkoinen arviointi. Hieman hiomalla timantiksi. Raportteja 54. Viitattu 20.2.2014. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-257-553-1>
- Euroopan muuttoliikeverkosto 2009. Yksintulleet. Näkökulmia ilman huoltajaa maahan saapuneiden lasten asemasta Suomessa. Viitattu 18.2.2014. http://ec.europa.eu/index_fi.htm > Haku: Yksintulleet
- Euroopan unioni 2010. Kotouttamiskäsikirja päättäjille ja käytännön toimijoille. Kolmas laitos. Viitattu 16.3.2014. http://ec.europa.eu/ewsi/UDRW/images/items/docl_12892_622671702.pdf
- Gallagher, Laura 2008. Lone asylum seeking children need better care, say researchers. Viitattu 18.2.2014. http://www3.imperial.ac.uk/newsandeventspggrp/imperialcollege/newssummary/news_27-5-2008-12-0-29?newsid=37094
- Haverinen, Riitta 2003. Laatudokumentit ja suomalainen sosiaalipalvelujen modernisaatio. Viitattu 21.2.2014. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/101370/034haverinen.pdf?sequence=1>
- Heikkilä, Elli 2013. Yksintulleet pakolaislapset erityismuuttajaryhmänä. Teoksessa Elli Heikkilä & Ismo Söderling (toim.) Yksintulleet pakolaislapset. Viitattu 20.2.2014. http://www.migrationinstitute.fi/art/pdf/SM_1_2013_Supplement.pdf
- Heikkilä, Matti 2003. Palveluoikeudet ja laatustandardit määriteltävä. Viitattu 21.2.2014.

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/101042/032heikkilap.pdf?sequence=1>

- Helander, Reetta & Mikkonen, Anna 2002. Ikävä äitiä... Ilman huoltajaa tulleet pakolaislapset Suomessa. Katsauksia E 13. Helsinki: Väestöliitto.
- Holma, Tupu; Outinen, Maarit; Idänpään-Heikkilä, Ulla & Sainio, Salla 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa – kehitä laatutalo. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille. Helsinki: Suomen Kuntaliitto & Stakes.
- Juvonen, Anna-Maija 2012. Maahanmuuton juridiikkaa. Käytännön käsikirja. Helsinki: Edita.
- Kivipelto, Minna; Blomgren, Sanna; Karjalainen, Pekka & Saikkonen, Paula 2013. Aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arviointimittareiden kehittämisen lähtökohtia. Teoksessa Minna Kivipelto, Sanna Blomgren, Pekka Karjalainen & Paula Saikkonen (toim.) Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin. Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Raportti 8. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 17–26.
- Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta 17.6.2011/746.
- Laki kotoutumisen edistämisestä 30.12.2010/1386.
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.
- Lecklin, Olli 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.
- Maahanmuuttovirasto 2013a. Siuntion vastaanottoyksikkö lakkautetaan keväällä. Viitattu 25.3.2014. <http://www.migri.fi> > Medialle > Tiedotteet > Lehdistötiedotteet
- Maahanmuuttovirasto 2013b. Vastaanottokeskusten kesän jalkapallokiertue huipentuu suvaitsevaisuusseminaariin. Viitattu 28.3.2014. <http://www.migri.fi> > Medialle > Tiedotteet > Lehdistötiedotteet
- Maahanmuuttovirasto 2014. Tilastokatsaus. Turvapaikkayksikkö. Viitattu 18.2.2014. http://www.migri.fi/download/50417_Tilastokatsaus_turvapaikka_asiat_2013.pdf?5333fc4115f2d088
- Maahanmuuttovirasto i.a.a. Sanasto. Keskeisiä maahanmuuttoon liittyviä termejä. Viitattu 9.5.2013. <http://www.migri.fi/medialle/sanasto>
- Maahanmuuttovirasto i.a.b. Ilman huoltajaa Suomeen tullut lapsi. Viitattu 12.5.2013. http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/turvapaikan_hakeminen/ilman_huoltajaa_suomeen_tullut_lapsi

- Maahanmuuttovirasto i.a.c. Alaikäisyksiköiden yhteystiedot. Viitattu 25.3.2014.
http://www.migri.fi/turvapaikka_suomesta/vastaanottoiminta/vastaanottokeskukset/alaikaisyksikoiden_yhteystiedot
- Manninen, Mari 2012. Odottamista välitilassa. Lapsen oikeudet turvapaikkaprosessin aikana Suomessa ja Kanadassa. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Pro gradu -tutkielma.
- Mustonen, Henna 2011. Johdanto. Teoksessa Salli Alanko, Irma Marttinen & Henna Mustonen (toim.) Lapsen etu ensin. Yksintulleet alaikäiset turvapaikanhakijat Suomessa. Yksintulleet-projektin loppujulkaisu. Helsinki: Yhteiset Lapsemme – All Our Children.
- Nieminen, Ari 2014. Toiminnalliset ja kehittävät opinnäytetyöt. Luento Tutkiminen ja kehittäminen II -opintokokonaisuudessa 21.1. Diakoniamammattikorkeakoulu: Oppimateriaalipankki.
- Nieminen, Jari 2013. Etnisyystiedon merkitys kasvaa maahanmuuton lisääntyessä. Viitattu 17.4.2014. http://www.stat.fi/artikkelit/2013/art_2013-09-23_003.html
- Pakolaisneuvonta ry 2011a. Ilman vanhempia tulleet turvapaikanhakijalapsen. Viitattu 12.5.2013.
http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=133&lang=suo
- Pakolaisneuvonta ry 2011b. Alaikäisen turvapaikkamenettely. Viitattu 12.5.2013.
http://www.pakolaisneuvonta.fi/index_html?lid=134&lang=suo
- Pekurinen, Markku; Räikkönen, Outi & Leinonen, Tuija 2008. Tilannekatsaus sosiaali- ja terveydenhuollon laatuun vuonna 2008. Stakesin raportteja 38. Helsinki: Stakes.
- Pöyhönen, Sari; Tarnanen, Mirja; Vehviläinen, Eeva-Maija; Virtanen, Aija & Pihlaja, Lenita 2010. Osallisena Suomessa. Kehittämissuunnitelma maahanmuuttajien kotoutumisen edistämiseksi. Viitattu 17.2.2014. <http://www.hel.fi> > Henkilöstökeskus > Maahanmuutto > Hankkeet > Osallisena Suomessa
- Sisäasiainministeriö 2009. Alaikäisten vastaanottoiminnan laatukäsikirja.
- Sisäministeriö 2014. Kansainvälistä suojelua hakevien lainsäädännöllistä asemaa tarkennetaan. Viitattu 16.3.2014.
http://www.intermin.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/1/1/kansainvalista_suojelua_hakevien_lainsaadannollista_asemaa_tarkennetaan_51986

Sosiaalialan työnantajat i.a. Laatumyö on osa arkea. Viitattu 1.3.2014.

http://www.sosiaaliala.fi/sosiaalialan_tyonantajaliitto/fi/elinkeinoasiat/laadunhallinta/laatumyo_on_osa_arkea.php

Sosiaaliportti i.a. Edustaja-hanke (vailla huoltajaa Suomessa olevien turvapaikanhakija- ja pakolaislasten edustajien koulutushanke). Viitattu 28.3.2014.

<http://www.sosiaaliportti.fi> > Ajankohtaista > Ilmoitustaulu > Koulutukset

Suikkanen, Sirkku 2010. Selvitys kidutettujen ja vaikeasti traumatisoituneiden turvapaikanhakija- ja pakolaislasten ja -nuorten määrästä sekä heidän psykiatristen palvelujen tarpeestaan. Helsingin Diakonissalaitoksen raportteja 1. Viitattu 16.2.2014. https://www.hdl.fi/images/stories/liitteet/101459_HDL-raportti_LR.pdf

Šunjić, Melita 2009. Teenage asylum seekers need better treatment in Central Europe, UNHCR project finds. Viitattu 18.2.2014.

<http://www.unhcr.org/4a27ea676.html>

Suomen Kuntaliitto i.a. Arviointi. Viitattu 15.3.2014. <http://www.kunnat.net> > Asian-tuntijapalvelut > Kuntakehitys, demokratia ja johtaminen > Arviointi ja laatu

Suomen Pakolaisapu ry i.a. Tukiverkko yksin Suomeen tulleille alaikäisille. Viitattu 28.3.2014. <http://www.pakolaisapu.fi/fi/kotimaan-tyo/tukiverkko.html>

Talentia ry 2010. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 4. Painos. Helsinki.

Terre des Hommes International Federation 2013. Nothing has changed in Lampedusa for unaccompanied children since two years. Viitattu 19.2.2014.

<http://destination-unknown.org> > Resources > Press releases

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos i.a. Laatu terveys- ja sosiaalipalveluihin: laatu- ja potilasturvallisuustiimi. Viitattu 1.3.2014.

http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/organisaatio/rakenne/yksikot/pake/laatu_sosiaali_ja_terveyspalveluihin

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Kotouttamispalvelut. Viitattu 12.5.2013.

<http://www.tem.fi/index.phtml?s=5272>

LIITE: Espoon ryhmä- ja perheryhmäkodin toimintakäsikirjan sisällysluettelo

SISÄLLYS

1 ESIPUHE.....	4
2 TOIMINTAYMPÄRISTÖT, -PERIAATTEET JA STRATEGIAT.....	4
2.1 Espoon ryhmäkoti.....	5
2.1.1 Henkilöstö	5
2.1.2 Kumppanuudet ja resurssit	7
2.1.3 Prosessit.....	8
2.2 Kivenlahden perheryhmäkoti	10
2.2.1 Toimintaperiaatteet ja strategiat	10
2.2.2 Henkilöstö	10
2.2.3 Kumppanuudet ja resurssit	12
2.2.4 Prosessit.....	14
2.3 Yksityismajoitus	19
2.3.1 Toimintaperiaatteet ja strategiat	19
2.3.2 Henkilöstö	20
2.3.3 Kumppanuudet ja resurssit	20
2.3.4 Prosessit.....	20
2.4 Sähköiset työympäristöt ja hankkeet.....	21
2.4.1 Efficca	21
2.4.2 SharePoint	22
2.4.3 Turvapaikanhakijoiden vastaanoton asiakasrekisteri (Umarek).....	23
2.4.4 Hankkeet 2013.....	24
3 VASTAANOTTO- JA KOTOUTTAMISTOIMINTA.....	27
3.1 Lainsäädäntö.....	28
3.2 Majoittaminen	29
3.3 Alaikäisille turvapaikanhakijoille tarjottavat palvelut	31

3.4 Kotouttaminen.....	32
4 JOHTAMINEN.....	32
4.1 Tarkoitus, käytännöt, kulttuurit.....	33
4.2 Tasa-arvon ja erilaisuuden edistäminen ja hyväksyminen.....	34
4.3 Johtamisorganisaatio.....	36
4.4 Yhteistyökumppanit.....	37
4.5 Kannustaminen, innostaminen ja motivointi	38
5 MITTAAMINEN, TULOKSET	39
5.1 CAF-arviointityökalu.....	39
5.2 Asiakaspalautekyselyt, yhteistyökumppaneiden palaute, henkilöstötyytyväisyys ja tulostavoitteet ja mittarit	44
5.2.1 Asiakas- ja yhteistyökumppanipalautteet.....	44
5.2.2 VOK-barometri	44
5.2.3 Tulostavoitteet ja mittarit.....	44
6 OHJEISTUKSET JA LOMAKKEET.....	45
6.1 Asiakastyölomakkeet	45
6.2 Henkilöstöohjeistukset.....	46
6.3 Kivenlahden perheryhmäkodin ohjeistukset ja lomakkeet	46
7 SANASTO JA KESKEISET KÄSITTEET	46
8 LIITE.....	48
LIITE: Työhyvinvointiohjelma 2013.....	48