



Mirko Alenius
Pamela Tasanko
Roosa Vaaltola

Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK) diakonia
Opinnäytetyö, 2024

OHJAAJAN ABC

**Perehdytyskansio Luona Oy:n vastaanottoyksikön ohjaustii-
mille**

TIIVISTELMÄ

Mirko Alenius, Pamela Tasanko & Roosa Vaaltola
Ohjaajan ABC. Perehdytyskansio Luona Oy:n vastaanottoyksikön ohjaustiimille
42 sivua, 6 liitettä
Kevät 2024
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK), Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Tämän kehittämispainotteisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa sähköinen perehdytyskansio Luona Oy:n asuntopohjaisten vastaanottoyksiköiden ohjaustiimille. Kehittämisprosessin tavoitteena oli tukea uusien työntekijöiden perehdytystä heidän työtehtäviinsä sekä luoda kattava perehdytyskansio, joka on helposti muokattavissa organisaation toimintatapojen muuttuessa. Perehdytyskansio toimii myös työkaluna ohjaustyössä. Kehittämispainotteinen opinnäytetyö muodostettiin viidestä eri vaiheesta: tavoitteiden määrittelystä, suunnittelusta, toteutuksesta sekä päättämisestä ja arvioinnista. Prosessin kolmeen ensimmäiseen vaiheeseen sisältyi aktiivista vuorovaikutusta sekä dialogista keskustelua opinnäytetyön tekijöiden ja työelämän yhteistyökumppanin välillä. Kansion palautteen keräämisessä hyödynnettiin strukturoitua kyselymenetelmää, jossa käytettiin Webropol-lomaketta.

Teoriaosuudessa käsitellään perehdyttämisen tarkoitusta ja merkitystä sekä siihen liittyvää keskeistä lainsäädäntöä. Lisäksi teoriaosuudessa käsitellään vastaanottokeskuksen toimintaa ja sen asiakaskuntaa. Keskeisiksi käsitteiksi nostettiin uskontolukutaito ja kulttuurisensitiivisyys sekä niiden merkitys monikulttuurisessa ohjaustyössä. Samassa yhteydessä tuodaan esille diakoniatyöntekijän keskeistä osaamista sekä vertailtiin, miten kristillinen diakoniatyö linkittyy sosiaalialan ammattilaisen ammatilliseen osaamiseen.

Ohjaajille laaditun palautekyselylomakkeen ja siihen saatujen vastausten perusteella voidaan todeta, että sähköisestä perehdytyskansioista oli suurta hyötyä työelämän yhteistyökumppanille. Vastauksissa tuli ilmi, että kansio on selkeästi rakennettu ja sen sisältö tarjoaa tarvittavan tuen ohjaustyössä vaadittujen työtehtävien suorittamiseen. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että opinnäytetyönä tehty perehdytyskansio sisältää tärkeää, ajantasaista tietoa ja kansio toimii asuntopohjaisten vastaanottoyksiköiden ohjaustiimien tukena työtehtävissä. Lisäksi todettiin, että perehdyttämiseen kannattaa panostaa, sillä se edesauttaa uutta työntekijää sopeutumaan nopeasti ja tehokkaasti uusiin työtehtäviin sekä omaksumaan organisaation sisäiset toimintamallit.

Asiasanat: maahanmuuttajatyö, ohjaajat, ohjaus, perehdyttäminen, vastaanotto-keskukset

ABSTRACT

Mirko Alenius, Pamela Tasanko and Roosa Vaaltola

An instructor's ABC. A familiarization manual for the instructor team of Luona Ltd Reception Centre

42 pages, 6 appendices

Spring, 2024

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree in Social Services, Diaconal Work

Bachelor of Social Services

The purpose of this development-oriented thesis was to develop a digital manual of familiarization for the instructor teams of housing-based reception centres of Luona Ltd. The objective in the development process was to provide support for new employees during the period of introduction to their work-related tasks. The second objective was to create a comprehensive manual that can be easily modified according to the potentially changing policies and procedures of the company. The manual functions as a tool in work for the instructor. The process of the thesis project consisted of five stages: determining the goals, planning, implementation, concluding and evaluation. Active interaction and dialogue between the authors of the thesis and the working life partner were included in the first three stages of the process. Feedback was collected by using a structured inquiry, and a Webropol Form was used as the tool.

In the theoretical section of the thesis, the concept of familiarization and related key legislation were addressed. Additionally, the functions of reception centres and their clientele were also addressed. Cultural sensitivity and religious literacy and their significance in multicultural counselling were brought up as the most essential concepts. In the same context, the essential professional competence in diaconal work was brought up, and the connection between Christian diaconal work and the professional competence of a social service worker was reflected upon.

Based on the answers received from the feedback form that was created for the instructors, it can be stated that the digital manual was very much needed by the working life partner. Answers also revealed that the construction of the manual was clear, and the content provides the necessary support for completing the tasks related to counselling. In conclusion, it can be said that the manual includes important up-to-date information, and the manual works well as support for instructors of housing-based reception centres. In addition, it is worth investing in familiarization, because it benefits the new employee in adapting and acquiring the policies and working methods of the work community.

Keywords: counselling, familiarization, guidance for immigrants, instructors, reception centres

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 JOHDANTO | 4 |
| 2 MAAHANMUUTTOPOLITIikka JA VASTAANOTTOKESKUKSET | 6 |
| 2.1 Suomen maahanmuuttopolitiikka | 6 |
| 2.2 Vastaanottokeskusten toiminta ja niiden asiakaskunta | 7 |
| 3 TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN | 9 |
| 3.1 Perehdyttämisen tavoitteet..... | 10 |
| 3.2 Perehdyttämisen merkitys..... | 11 |
| 4 USKONTOLUKUTAITO JA KULTTUURISENSITIIVISYYS | 13 |
| 4.1 Uskontolukutaito ja kulttuurisensitiivisyys ohjaustyössä..... | 13 |
| 4.2 Kristillisen ihmiskäsityksen merkitys kohtaamistyössä | 15 |
| 5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE | 16 |
| 6 OPINNÄYTETYÖN YHTEISTYÖKUMPPANI | 17 |
| 7 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI JA MENETELMÄT | 19 |
| 7.1 Perehdytyskansion suunnittelu | 19 |
| 7.2 Perehdytyskansion laatiminen | 21 |
| 7.3 Benchmarking ja yhteiskehittämisen kehittämistyön menetelmiä..... | 23 |
| 8 KÄYTTÄJÄPALAUTEKYSelyn HYÖDYNTÄMINEN KEHITTÄMISTYÖSSÄ | 25 |
| 9 EETTiset NÄKÖKULMAT JA LUOTETTAVUUS | 30 |
| 10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA..... | 31 |
| LÄHTEET..... | 36 |
| LIITE 1. OHJAUSTIIMIN KYSELYN ENSIMMÄINEN VERSIO | 41 |
| LIITE 2. TIEDOTE KYSELYN ENSIMMÄISESTÄ VERSIOSTA | 42 |
| LIITE 3. PEREHDYTYSKANSION ALKUPERÄINEN SISÄLLYSLUETTELO | 42 |

| | |
|---|----|
| LIITE 4. PEREHDYTYSKANSION PALAUTEKYSELY | 46 |
| LIITE 5. TIEDOTE PEREHDYTYSKANSION JAKAMISESTA | 48 |
| LIITE 6. TIEDOTE PEREHDYTYSKANSION PALAUTEKYSELYSTÄ | 49 |

1 JOHDANTO

Työntekijän perehdyttämisestä vaadittuihin työtehtäviin on säädetty työsuojelulaissa, joka siten velvoittaa työnantajan tarjoamaan uudelle työntekijälle perehdytyksen työtehtäviin ja työyhteisön toimintamenetelmiin (L738/2002). Vastaanottoyksiköiden työntekijöinä tarvitaan monenlaisia tietoja ja taitoja, ja työssä tulee noudattaa voimassa olevia lakeja ja asetuksia sekä Maahanmuuttovirastolta tulevia ohjeistuksia ja linjauksia (L746/2011). Vastaanottopalvelut pyrkivät vastaamaan kriisejä kohdanneiden avuntarpeeseen tarjoten sosiaali- ja terveystalviteita sekä majoitusta Maahanmuuttoviraston valvomana ja sen ohjaamana (Kotoutuminen.fi, i.a.)

Teimme opinnäytetyömme Luona Oy:n asuntopohjaisille vastaanottoyksiköille, joiden toiminta alkoi elokuussa 2023, sekä Luona Oy:n tuleville mahdollisille asuntopohjaisille yksiköille. Luona Oy on suomalainen sosiaali- ja terveysalan palveluita tarjoava yksityinen yritys. Luona Oy:n vastaanottoyksiköt palvelevat kansainvälistä suojelua hakevia sekä tilapäistä suojelua saavia asiakkaita. (Luona, i.a.-a; i.a.-b.) Asuntopohjaisten vastaanottoyksiköiden asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan. Asunnot voivat sijaita samoissa rakennuksissa tai eri puolilla paikkakuntaa. (Maahanmuuttovirasto, 2022.) Osana kehittämispainotteista opinnäytetyötämme, sähköisen perehdytyskansion Luona Oy:n asuntopohjaisten vastaanottoyksiköiden ohjaustiimeihin. Ohjaustiimit koostuvat ohjaajista ja sosiaaliohjaajista, jotka toimivat asiakkaiden ohjauksessa ja neuvonnassa.

Tavoitteenamme oli yhteistyötahon toivetta mukaillen koota perehdytyskansioon olennaisimmat tiedot ja ohjeistukset, joita tarvitaan ohjaustiimiläisen työssä asuntopohjaisessa vastaanottokeskuksessa. Toive perehdytysmateriaalin päivittämisestä tuli yhteistyötaholta ja sen ohjaustiimiläisiltä, kun yksi opinnäytetyön ryhmäläisistämme suoritti harjoittelun Luona Oy:n vastaanottoyksikössä. Tarkoituksemme oli kehittää Luona Oy:n vastaanottotoimintaa työelämälähtöisesti, perehdytyskansion avulla.

Pohdimme opinnäytetyössämme myös diakoniatyön merkitystä maahanmuutto-työssä sekä mitä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia on evankelisluterilaisen kirkon diakoniatyöntekijän ja sosionomin työnkuvien välillä. Koemme, että Suomessa hengellisen työn ja sosiaalialan työn rajat ovat selkeät, ja molempia on totuttu pitämään virallisesti tiukasti toisistaan erillisinä toimintakenttinä. Käytännön tasolla kuitenkin kumpikin taho tekee monesti samanlaisia asioita, ja usein ne myös toteutetaan yhteistyönä. Maahanmuuttajatyössä tämä näkyy esimerkiksi ohjaamisena kirkon diakoniatyön ylläpitämiin ruokajakeluihin sekä mahdollisesti muiden kirkon tarjoamien palveluiden piiriin. Molemmat työkentät perustuvat hädänalaisten kohtaamiseen, heidän tarpeidensa tunnistamiseen ja niihin vastaamiseen. Kumpaakin työkenttää ohjaa käsitys jokaisen ihmisen ihmisarvosta ja ihmisoikeuksista sekä yhdenvertaisuuden ja eettisesti paremman tulevaisuuden rakentamisesta konkreettisen auttamistyön kautta.

2 MAAHANMUUTTOPOLITIikka JA VASTAANOTTOKESKUKSET

2.1 Suomen maahanmuuttopolitiikka

Suomen maahanmuuttopolitiikka perustuu yhteisiin linjauksiin, sopimukseen ja sitä ohjaavaan lainsäädäntöön. Tärkeimpiä sopimuksia ovat Euroopan ihmisoikeussopimus, Geneven pakolaissopimus, lapsen oikeuksien sopimus sekä kidutuksen vastainen yleissopimus. YK:n pakolaisjärjestön mukaan yli kymmenen miljoonaa ihmistä on joutunut pakenemaan kodeistaan vainoamisen, sodan ja konfliktien takia. Kansainväliset sopimukset velvoittavat myös Suomea ottamaan vastaan turvapaikanhakijoita, jotka tarvitsevat suojelua. Suomeen saapuneiden turvapaikanhakijoiden määrä on kasvanut vuosien aikana huomattavasti. (Sisäministeriö, i.a.) Maahanmuuttoviraston teettämän tilaston mukaan vuonna 2020 oleskelulupahakemuksia jätettiin 68340 kappaletta, mikä on 9599 enemmän verrattuna vuoteen 2015. Sen sijaan vuonna 2023 oleskelulupahakemuksia oli yhteensä 51700, mikä on 16640 vähemmän kun vertaa vuoteen 2020. Voidaan selkeästi huomata, että koronapandemia ja sen tuomat rajojen sulkemiset näkyvät vielä vuoden 2023 luvussa. (Maahanmuuttovirasto, i.a.-a.)

Unicefin tekemän tutkimuksen ”Protected on paper?” mukaan Suomen turvapaikanhakijoiden oikeuksien toteutumisessa on vakavia puutteita. Tutkimuksen mukaan turvapaikkaa hakevat lapset eivät saa riittävästi oikeusapua prosessin aikana, oikeusapujärjestelmää arvostellaan sekä Suomi käännyttää alaikäisiä maihin, joiden turvallisuutta kyseenalaistaan. Myös sisäministeriön tilaaman vuoden 2018 tutkimuksen mukaan täytyy turvapaikkaprosessia kehittää niin, että turvapaikanhakijan näkökulma ja etu tulevat paremmin huomioiduksi, viranomaisten tehtäviä ja rooleja selkeytetään sekä luodaan luontevampia yhteistyömenetelmiä keskeisten toimijoiden kanssa. (Suomen pakolaisapu, 2021, s. 12.) Vuonna 2021 jätettiin yhteensä 2545 turvapaikkahakemusta, kun vuonna 2020 vastaava luku oli 3209. Turvapaikkahakemusten määrä vuonna 2021 oli poikkeuksellisen alhainen. Koronapandemia, Ukrainan sota ynnä muut konfliktit eivät ole kuitenkaan vähentäneet pakolaisuuden syitä. Todellisuus on se, että vain pieni osa

maailman pakolaisista saa tai löytää mahdollisuuden muuttaa pois konfliktialueilta. (Maahanmuuttovirasto, i.a.-b.)

2.2 Vastaanottokeskusten toiminta ja niiden asiakaskunta

Suomeen tulevat turvapaikanhakijat ja pakolaiset asuvat aluksi vastaanottokeskuksessa. Turvapaikanhakija päätyy vastaanottokeskukseen sen jälkeen, kun on täyttänyt poliisilaitoksessa turvapaikkahakemuksen. Vasta tämän jälkeen poliisi ilmoittaa vastaanottokeskukseen uudesta turvapaikanhakijasta ja prosessi käynnistyy. Vastaanottokeskuksia on erikokoisia ympäri Suomea. (Maahanmuuttovirasto, i.a.-c.) Keskusten tehtäviin kuuluu huolehtia turvapaikanhakijan vastaanotosta, majoituksesta sekä palveluista. Näiden tehtävien lisäksi heille annetaan tietoa turvapaikkaprosessista sekä toimeentulotukiasoista. (Suomen punainen risti, i.a.) Ellei yhteistä kieltä ole, tilaisuuksissa käytetään tulkkia. On tärkeää, että turvapaikanhakija ymmärtää oikeutensa ja velvollisuutensa. (Maahanmuuttovirasto, i.a.-c.) Vastaanottokeskuksesta järjestetään turvapaikanhakijoille työ- ja opintotoimintaa sekä heidän lapsilleen mahdollisuus osallistua koulunkäyntiin. Turvapaikanhakijalla on oikeus tehdä palkallista työtä, kun hän on oleskellut maassa kolme kuukautta. Turvapaikanhakija asuu vastaanottokeskuksessa, kunnes turvapaikkahakemus on käsitelty. (Maahanmuuttovirasto, i.a.-d.)

Vastaanottokeskuksen keskeisenä asiakasryhmänä ovat turvapaikanhakijat ja tilapäistä suojelua hakevat ulkomaalaiset. Oleskelulupalain mukaan ulkomaalaiselle annetaan turvapaikka, jos hänellä on perustellusti aihetta pelätä vainotuksi joutumista alkuperän, kansalaisuuden, uskonnon tai poliittisen mielipiteen takia. (L301/2004, 87 §.) Fyysinen tai henkinen väkivalta, syrjivä syytteeseen rankaiseminen sekä sukupuoleen tai lapsiin kohdistuva teko ovat kaikki tekoja, joita voidaan katsoa vainoksi (L301/2004, 87 a §). Maahanmuuttovirasto on vastuussa turvapaikanhakijoiden vastaanottoon liittyvästä suunnittelusta ja valvonnasta (L746/2011, 8 §). Maahanmuuttovirasto valvoo turvapaikanhakijoiden sekä tilapäistä suojelua hakevien vastaanottokeskusten toimintaa. Vuoden 2022 aikana vastaanottokapasiteettiä jouduttiin nostamaan laajamittaisen maahantulon vuoksi. Luvuissa tämä tarkoittaa, että vuoden 2022 loppuun mennessä

vastaanottokeskusten paikkamäärää oli lisätty noin 28000 verrattuna edeltävään vuoteen. Vastaanottokeskuksia perustettiin 85 uutta, mikä tarkoittaa, että vastaanottokeskuksia Suomessa oli yhteensä 112 vuoden 2022 lopussa. Voidaan todeta, että vuosi 2022 haastoi Suomen vastaanottojärjestelmää, vastaanottokeskuksia ja työntekijöitä. Vastaanottojärjestelmää tulee kehittää siten, että vastaavissa tilanteissa osataan paremmin ottaa huomioon suuret asiakasmäärät ja muuttuvat tilanteet. (Maahanmuuttovirasto, i.a.-e.)

Tilapäistä suojelua voi lain mukaan antaa ulkomaalaiselle, joka ei voi palata kotimaahansa turvallisesti, koska siellä on tapahtunut joukkopako aseellisen tai väkivaltatilanteen takia taikka ympäristökatastrofin vuoksi (L301/2004, 109 §). Tällä hetkellä tilapäistä suojelua myönnetään pääsääntöisesti Ukrainan kansalaisille, jotka pakenevat Ukrainan sotaa (Maahanmuuttovirasto, i.a.-f). Laki kansainvälistä suojelua varten turvaa tilapäistä suojelua saavan huolenpidon ja toimeentulon (L746/2011, 1 §). Tilapäistä suojelua voidaan myöntää ulkomaalaiselle enintään kolmeksi vuodeksi. Valtioneuvosto päättää istunnossa kenelle tilapäistä suojelua voidaan antaa, mille ajanjaksolle, sekä mikä on myöntämisen perustelu. (L301/2004, 109 §.) Maahanmuuttoviraston tilaston mukaan tilapäisen suojelua hakevien 26.12.2023 mennessä, vireillä olevia hakemuksia oli yhteensä 66572. Näistä hakemuksista Ukrainan kansalaisia ovat 65310. (Maahanmuuttovirasto, i.a.-g.)

3 TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN

Perehdytystä työpaikalla ohjaavat työturvallisuuslaki, työsopimuslaki, tietosuojalaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksessä. Hyvä perehdytys antaa uudelle työntekijälle valmiudet työskennellä työyhteisössä ja työtehtävissään turvallisesti. Työturvallisuuslaki asettaa työnantajalle yleisen huolehtimisvelvollisuuden. Huolehtimisvelvollisuudella tarkoitetaan sitä, että työnantaja on velvollinen huolehtimaan työpaikan turvallisuudesta sekä antamaan uudelle työntekijälle riittävän perehdytyksen työtehtäviin. (L738/22, 8§.) Hyvällä ja perusteellisella perehdytyksellä uusi työntekijä pääsee nopeasti kiinni työtehtäviinsä ja työyhteisöön. Se myös motivoi uutta työntekijää keskittymään ja auttaa jaksamaan laadukkaan työn tekemisessä, mikä vaikuttaa kokonaisvaltaisesti työilmapiiriin, yhteistyöhön, työturvallisuuteen sekä omaan viihtyvyyden tunteeseen. (Haatainen, 2021, s. 11–17.)

Perehdyttämisen käsite vaihtelee työpaikoilla. Pääasiallisesti siitä ajatellaan, että se auttaa uutta työntekijää oppimaan uusi työtehtävänsä ja pääsemään sisään työyhteisöön. (Frisk, 2003.) Perehdyttämisestä voidaan myös kuvata käyttäen erilaisia termejä, kuten mentorointi, neuvonta, työnohjaus, opastaminen ja tiedon jakaminen (Etäpelto & Onnismaa, 2006, s. 165). Uuden työntekijän perehdytys alkaa siitä, kun hänet vastaanotetaan ensimmäisenä päivänä. Joidenkin mielestä itse perehdytys alkaa haastattelutilanteesta. Työpaikalla tulee valmistautua perehdytykseen, ja sen tukena voisi olla esimerkiksi valmis perehdytys suunnitelma. Ilman sellaista, perehdytys on haavoittuvaista ja lähtee vapaaehtoisen perehdyttäjän etsimisestä, jolloin osapuolten olo ja oppiminen voivat muuttua olennaisesti. (Etäpelto & Onnismaa, 2006, s. 170–171.) Työpaikan esimiehellä on aina päävastuu perehdytyksestä ja sen toteuttamisesta. Usein siihen voivat osallistua myös ne työntekijät tai tiimit joihin tehtävät sijoittuvat. (Tervonen, 2014, s. 11.)

Työnantajan tulee panostaa mahdollisimman positiivisen ensivaikutelman antamiseen, sillä se vaikuttaa pitkään uuden työntekijän suhtautumiseen yritykseen ja työyhteisöön. Yhtä tärkeää on, että perehdytettävä saa mahdollisimman nopeasti käsityksen työtehtävien sisällöstä sekä pääsee tekemään työtään. (Kupias &

Peltola 2009, s. 103–106.) Perehdytyksen kokonaisuuteen kuuluu myös opettaa työssä käytettävät työmenetelmät, prosessit ja toimintatavat (Penttinen & Mäntynen, 2009, s. 3–5). Lisäksi perehdytyksen alkuvaiheessa esihenkilön kuuluu antaa tietoa työpaikan henkilöstöpolitiikasta, yleisesti yhteisistä henkilöstöasioista sekä tiedottaa työpaikan pelisäännöistä ja kulttuurista (Kangas, 2003, s. 7).

3.1 Perehdyttämisen tavoitteet

Onnistuneen perehdytyksen tavoite on luoda uudelle työntekijälle hyvä perusta työtehtävissä onnistumiselle. Yhtä tärkeää on, että uusi työntekijä voi tuntea itsensä osallisena työyhteisössä ja koko organisaatiossa. Penttisen ja Mäntynen mukaan oppiminen, osaaminen ja omien taitojen osoittaminen työssä vaikuttaa suuresti itse työntekijän hyvinvointiin. (Penttinen & Mäntynen, 2009, s. 3–5). Perehdyttävän oma määrätietoisuus vaikuttaa siihen, miten hän mieluiten haluaa tehdä työnsä, ja se on tärkeä ominaisuus, kun ajatellaan uuden työtehtävän oppimista ja sen sisäistämistä. Lisäksi perehdyttävän avoimuus on keskiössä, kun puhutaan uuden oppimisen vastaanottamisen mahdollisuuksista. Nämä piirteet yhdistettynä muuttavat opitun tiedon suorittamiseksi. (Sjöberg ym., 2021.)

On tärkeää, että perehdyttävällä on oppimistilanteessa aktiivinen rooli, sillä silloin hän kykenee käsittelemään oppimansa tiedon ja siten luomaan uusia asiayhteyksiä suhteessa työtehtäväänsä (Lonka, 2020). Uusi työntekijä saa kyseenalaistaa vanhoja rutiinimaisia toimintatapoja ja antaa parannusehdotuksia. Henkilöt, jotka omaksuvat niin määrätietoisuuden kuin avoimuuden piirteet, ovat henkilöitä, jotka nostavat herkästi esiin omia kehittämisideoita ja heillä on myös uskallusta kyseenalaistaa vallitsevia arvoja ja normeja. Hyvällä työpaikalla tähän jopa kannustetaan. (Sjöberg ym., 2021.) Perehdytyksessä on myös hyvä huomioida, että uuden työntekijän kielitaito ei aina välttämättä riitä ohjeiden lukemiseen ja niiden ymmärtämiseen, vaan perehtyjä voi tarvita lukemisen tueksi kuvia sekä suullista läpikäymistä. (Työturvallisuuskeskus, i.a.)

Nykyisin monilla työpaikoilla käytetään erilaisia digitaalisia viestintätyökaluja ja näiden erilaisten työkalujen käyttäminen tulee vain kasvamaan tulevaisuudessa.

Sähköisen perehdytyskansion tarkoitus on tukea asioiden muistamisessa ja niiden sisäistämisessä. Microsoftin OneNote-työkalu sopii erinomaisesti tällaiseen tarkoitukseen, eli muistikirjan luomiseen. Ohjelmaan voi kirjata, lisätä kuvia, videoita tai taulukoita ja sitä voi jakaa muille, jolloin useampi käyttäjä voi hyödyntää sitä. (Microsoft, i.a.) Työntekijä voi palata kansioon aina kun tarve syntyy, esimerkiksi kesken työpäivän tai kesken asiakastapaamista. Sähköinen perehdytyskansio toimii työkaluna niin perehdyttäjälle kuin perehdytettävälle. Perehdyttäjä perehdyttää uutta työntekijää käyttämään kansiota, kun taas perehdytettävä voi rauhassa ja itsenäisesti tutustua uuden työpaikan tehtäviin ja toimintatapoihin. (Kangas, 2003, s. 10.)

3.2 Perehdyttämisen merkitys

Työelämässä on tapahtunut suuria muutoksia viimeisten vuosikymmenien aikana. Muuttuva ja uudistuva työelämä koskettaa meitä kaikkia ja vaatii meiltä jatkuvaa uuden oppimista, sen yhdessä jakamista ja muutoksensietokykyä. Nämä taidot eivät ole synnynnäisiä ominaisuuksia, vaan niitä tulee harjoitella. (Lehtinen, 2021.) Tutkijat ovat Suomessa yleisesti sitä mieltä, että työn epävarmuus on lisääntynyt. He korostavat kuitenkin, että työn epävarmuus riippuu siitä, puhutaanko epätyypillisistä työsuhteista vai normaalityösuhteista. Normaalityösuhteista ajatellaan, että puhutaan kokoaikaisista, toistaiseksi voimassa olevista työsuhteista kuin taas epätyypilliset työsuhteet tarkoittavat pätkätoita tai lyhytaikaisia työsuhteita. Työsuhteen luonne heijastuu myös perehdytyksen syvällisyyteen, sisältöön ja laatuun. (Mäkinen ym., 2006. s. 205–210.) Utelias suhtautuminen muutokseen ja sen mukana tuoma digitalisaatio ja tekoäly, pakottavat meidät miettimään miten se vaikuttaa juuri meidän työpaikkoihimme, toimintatapoihimme ja itse työntekemiseen. Muuttuvassa työelämässä palautteen antaminen ja saaminen korostuu. Ilman palautetta työyhteisö tai yksittäinen työntekijä eivät voi kehittyä. Organisaation yhtenä elinvoimana on palautekulttuuri, joka rakentuu ja heijastuu yksittäisestä työntekijästä koko organisaation tasolle. Palautetta tulisi antaa ja saada jatkuvasti ja rutiiniomaisesti, niin organisaation sisällä kuin myös sen ulkopuolella. (Tukiainen ym., 2019.)

Perehdyttäminen on monenlaista kahdenkeskeistä vuorovaikutusta. Oppiminen tapahtuu myös työkokemusten kautta, joka olennaisesti auttaa reflektointiin ja teoreettiseen pohdiskeluun. Reflektointi sisältää omien arvojen tiedostamisen, suhteessa työtehtäviin ja työnantajan arvoihin. Näin voidaan sanoa, että perehdyttäminen ja työssäoppiminen on monitasoista ja sitä voidaan katsoa niin yksilön kuin työyhteisön tasolta. Keskeisenä asiana onnistuneessa perehdytyksessä on luottamus, vahva vuorovaikutussuhde työntekijän ja perehdyttäjän sekä työyhteisön välillä. Jos työntekijällä ei ole omat tiedot ja taidot ajan tasalla, toimiminen työtehtävissä vaikeutuu ja seuraukset näkyvät koko työyhteisössä. (Mäkinen ym., 2006. s. 229–232.) Työyhteisössä olisi hyvä ajatella, että perehdytys on jatkuva, kokoaikainen oppimistapahtuma, ja kaikilla siihen aktiivinen ja positiivinen suhtautuminen (Korkiakangas, 2016). Työyhteisön hyvinvointia ja ilmapiiriä rakennetaan yhdessä. Tavoitteellinen tilanne on, että työntekijät pystyvät puhumaan ja ilmaisemaan ajatuksiaan, ilman että niitä vähätellään. Johto ja esihenkilö toimivat esikuvana tämän edistämiseksi. Kun on luottamusta ja avointa dialogia, sekä työntekijöiden osaaminen on ajan tasalla, koko työyhteisö voi hyvin. Hyvinvoivassa organisaatiossa tavoitteiden saavuttaminen onnistuu paremmin ja työntekijät voivat itsenäisesti ryhmässä ratkaista ongelmat. (Mäkinen ym., 2006. s. 183–187.)

4 USKONTOLUKUTAITO JA KULTTUURISENSITIIVISYYS

4.1 Uskontolukutaito ja kulttuurisensitiivisyys ohjaustyössä

Monikulttuurisessa ohjaustyössä kulttuurisensitiivisyydellä tarkoitetaan työntekijän kulttuurisesti kunnioittavaa tapaa olla asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa, sekä sellaista sanallista ja sanatonta asiakkaan ja työntekijän välistä viestintää, joka sallii molemmille osapuolille ilmaista itseään kulttuurinsa mukaisesti (THL, i.a.-a). Ohjaajan työ on vastuullista vuorovaikuttamista, jossa ohjaajaa auttaa kyky itsereflektointiin sekä taito avoimesti haastaa ja tutkia omia ennakkoluuloja ja stereotyyppisiä käsityksiä esimerkiksi etnisyyteen tai sukupuoleen liittyen (Maamot, i.a.). Kohdatessa erilaisista kulttuureista tulevia asiakkaita, työntekijän on tärkeää muistaa, että ensisijaisesti jokainen asiakas on oma yksilönsä, yksilöllisine tarpeineen. Stereotyyppien sijaan asiakas on siis nähtävänä yksilönä. Ohjaajan on tärkeää pohtia myös omaa kulttuuritaustaansa ja sen vaikutusta omiin asenteisiin sekä niiden merkitystä. (THL, i.a.-b.)

Uskontolukutaito tarkoittaa uskonnon tulkitsemista instituutioista, vuorovaikutuksista ja yhteiskunnan eri ilmiöistä. Olennaista uskontolukutaidossa on kyky ja tahto syventyä toisenlaisiin näkökulmiin, sekä taitoa nähdä tilanne osana suurempaa asiayhteyttä. Uskontolukutaito voidaan kiteyttää seuraaviin kolmeen käsitteeseen; ymmärtämys, kontekstualisointi sekä kriittisyys. Ymmärtämys on sen tarkastelua, miten uskonnolliset toimijat ymmärtävät itseään, ja sen artikuloimista yhteiskunnallisen toiminnan yhteydessä. Kontekstualisointi on tiedostamista, etteivät uskomisen tai uskonto ole muusta yhteiskunnasta erillään olevia ilmiöitä, vaan uskonto tulee nähdä osana yhteiskuntaa. Kriittisyydellä tarkoitetaan tutkivaa ja avointa lähestymistapaa vastakohtana dogmaattiselle ja joustamattomalle ajattelutavalle. Uskontojen ja yhteiskunnan tarkastelussa avoimuus ja kyseenalais-taminen ovat keskeisiä tekijöitä. Uskontolukutaidon tavoite ei ole uskonnollisten ilmiöiden tai toimijoiden automaattinen hyväksyminen, muttei myöskään niiden vähättely. Uskontolukutaito mahdollistaa yhteiskunnallisten arvojen, kuten yhdenvertaisuuden, uskonnonvapauden ja yksilön oikeuksien toteutumisen. (Linjakumpu, ym., 2023, s. 44–45.)

Suomessa uskonto mielletään yksityisasiaksi, ja uskonnon merkitys arjessa näkyvänä läsnäolona on vähentynyt (Linjakumpu, ym., 2023, s. 14). Kasvaneen maahanmuuton myötä tarve kehittää uskontolukutaitoa on viranomaistoiminnassa tullut alati tärkeämmäksi. Uskontoa ei voida pitää viranomaistoiminnasta erillisenä asiana. Viranomaiset joutuvat myös käsittelemään uskontoihin liittyviä ihmisten arvovalintoja ja elämäntapaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon kentällä työntekijät kohtaavat paljon ihmisiä, joilla on uskonnollinen vakaumus ja kuuluvat johonkin uskontokuntaan tai uskonnolliseen yhteisöön. Kansainväliset tutkimukset ovat kuitenkin osoittaneet, että näiden alojen työntekijöiden tuntemus asiakkaiden hengellisistä tarpeista on varsin vähäistä. Uskontolukutaito on siis tärkeä osa viranomaistehtävissä toimivan henkilön ammatillista eettisyyttä ja osaamista. Näin se linkittyy kulttuurienvälisen kommunikaation edistämisen tavoitteisiin, kuten yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistämiseen sekä syrjinnän ehkäisemiseen. Toisaalta uskontolukutaito liittyy myös ammattilaisen tehokkaaseen, toimivaan ja asianmukaiseen hoitamiseen konteksteissa, joihin liittyy katsomuksien moninaisuus. (Linjakumpu, ym., 2023, s. 20, 104–105, 107–108.)

Inhimilliseen hätään Suomessa ensisijaisesti vastaavat valtion ja hyvinvointialueiden ylläpitämät sosiaalipalvelut. Virallisten tahojen lisäksi lukuisat järjestöt sekä kirkko osallistuvat kansalaisten hyvinvointia alentavien ongelmien ratkaisuun. Artikkelissaan ”Avaran diakonian puolustus”, Antti Elenius esittää ajatuksen avarasta diakoniasta, jossa kaikkea ihmisen hyvään tähtäävää toimintaa voidaan kutsua diakoniaksi. (Elenius, 2007.) Vuonna 2000 perustuslakiuudistuksessa, perustuslakiin kirjattiin ensimmäistä kertaa vuonna 1995 hyväksytyt kansalaisten perusoikeudet, ja näin ollen hyvinvointivaltion käsite tunnustettiin perustuslain tasolla. Perustuslaissa taataan jokaisen oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Suomalaisessa yhteiskunnassa peruspalvelujen tuottaminen ei kuulu kirkon toimintaan. Yhteiskuntavastuutaan kirkon tulee sen sijaan toteuttaa toisilla areenoilla. Esimerkiksi diakoniatyön kentällä tulee monenlaista käytännön tietoa ihmisten pahoinvoinnista. Tämän tiedon analysointi ja sen välittäminen muille yhteiskunnallisille toimijoille sekä osallistuminen sosiaalipoliittiseen keskusteluun on yksi kirkolle luonteva väylä toteuttaa yhteiskunnallista vastuuta.

Kirkko ei siten ole yhteiskunnasta erillinen toimija, vaan on osa hyvinvointijärjestelmää. (Elenius, 2007.)

4.2 Kristillisen ihmiskäsityksen merkitys kohtaamistyössä

Kristillisen diakoniatyön perusta on Jeesuksen antamassa esimerkissä ja opetuksissa. Jeesuksen sanoma rakastavasta Jumalasta koskee jokaista ihmistä. Jokainen kristitty on kutsuttu vastaamaan tähän rakkauteen osoittamalla lähimmäisenrakkautta muita ihmisiä kohtaan. Lähimmäisenrakkaus konkretisoituu huolehtimalla etenkin yhteiskunnan marginalisoimista, kuten sairaista, köyhistä ja sorretuista Jeesuksen esimerkkiä seuraten. Diakonia, joka tarkoittaa kreikaksi palvelemista, on siis kristillisen kirkon ydintehtävä. (Suomen ev. lut. kirkko, i.a.-a.) Kristinuskon käsitys lähimmäisenrakkaudesta löytyy tiivistetysti Rakkauden kaksoiskäskystä ”Rakasta Herraa Jumalaasi, koko sydäimestäsi, koko sielustasi ja koko mielestäsi ja koko voimallasi. Toinen on tämä: Rakasta lähimmäistäsi, niin kuin itseäsi.” (Mark. 12: 30–31) ja Kultaisesta säännöstä ”Kaikki, mitä tahdotte ihmisten tekevän teille, tehkää se heille” (Matt. 7:12).

Diakonian viranhaltijan työtä määrittävät sitoutuminen kristinuskon keskeisiin periaatteisiin, sekä Suomen valtion lainsäädäntö. Diakoniatyön keskeisiin periaatteisiin kuuluu haavoittuvassa ja heikossa asemassa olevien tukeminen ja auttaminen, yhdenvertaisuuden sekä rauhan ja oikeudenmukaisuuden edistäminen, sekä luomakunnan varjeleminen. (Suomen ev. lut. kirkko, i.a.-b.) Diakoniatyöntekijöille on myös laadittu eettiset ohjeet tukemaan ja ohjaamaan työntekijää päivittäisessä työssä. Käytännön tasolla eettiset ohjeet ohjaavat työntekijää toteuttamaan lähimmäisenrakkautta, suhtautumaan jokaiseen ihmiseen kunnioittavasti ja toimimaan arjen työssä vastuullisesti. (Diakoniatyöntekijöiden liitto, 2016.)

Sosionomi (AMK), diakoniatyö- tutkinto antaa pätevyyden toimia sosionomina erilaisissa sosiaalialan palveluohjaukseen ja -neuvontaan liittyvissä työtehtävissä sekä laillisen kelpoisuuden työskennellä Suomen evankelisluterilaisen kirkon diakonian viranhaltijana. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.-a.). Diakonian viranhaltijan ammatillinen tietoperusta on monitieteinen, rakentuen sekä teologisen

tiedon, että terveys- ja yhteiskunnallisten tieteiden pohjalle. (Suomen ev. lut. kirkko, i.a.-c). Diakonian työnkuva on ihmisen kokonaisvaltaista kohtaamista, ja hädänalaisimpien tunnistamista ja auttamista. Diakoniatyöntekijä sitoutuu puolustamaan jokaisen ihmisen oikeutta omaan kulttuuriinsa, ja kunnioittamaan jokaisen vakaumusta. (Diakoniatyöntekijöiden liitto, i.a.). Sosiaalialan ammattilaisen työ perustuu ihmisoikeuksien kunnioittamiselle ja niiden edistämiseksi (Talentia, i.a.).

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyömme tarkoituksena on ollut luoda sähköinen perehdytyskansio Luona Oy:n asuntopohjaisten vastaanottokeskusten ohjaajille. Olemme pyrkineet tekemään kansiota selkeän ja kattavan infopakettin, joka tulee ohjaustiimin käyttöön. Tavoitteenamme on ollut laatia kansiota asuntopohjaiseen ohjaustyöhön soveltuva, työn yleistiedot kattava kokonaisuus, jotta kansiota voisivat tulevaisuudessa halutessaan hyödyntää kaikki Luona Oy:n asuntopohjaiset vastaanottoyksiköt.

Tavoitteenamme on tarjota tilaajataholle kansion muodossa tuote, josta olisi työyhteisölle konkreettista hyötyä. Kansio tulee toimimaan uusien työntekijöiden perehdyttämisen tukena, sekä myös koko ohjaustiimin apuna arjen työssä, jotta ohjaajille muodostuu nopea ja vaivaton pääsy työssä tarvittavien ohjeiden pariin. Tavoitteenamme on ollut myös tehdä kansiota selkeästi jäsenelty ja helposti ymmärrettävä. Perehdytyskansion tarkoituksena on toimia niin uuden työntekijän perehdytyksen apuvälineenä, kuin tukena itse perehdyttäjälle. Kattava perehdytys voi edesauttaa uusien työntekijöiden työhön kiinnipääsyä.

Olemme halunneet huomioida koko prosessin aikana hankkeen kohderyhmän, eli ohjaajien, toivomukset, jotta opinnäytetyö olisi mahdollisimman työelämälähtöinen. Olemme tahtoneet myös vaalia Luona Oy:n ohjaustiimiläisten

ammattitaitoa ja osaamista, mahdollistaen ohjaustyötä tekevien vaikuttaa siihen, miten olemme lähteneet perehdytyskansiota laatimaan. Olemme huomioineet ohjaustiimiläisten mielipiteet teettämässämme kyselyissä ja ottamalla opinnäytetyöprosessin alussa käymäämme Teams–tapaamiseen mukaan erään ohjaustiimin jäsenen.

6 OPINNÄYTETYÖN YHTEISTYÖKUMPPANI

Luona Oy vastaa sosiaali- ja terveystalvaeluiden tarpeeseen, etänä ja läsnä. Se tarjoaa sosiaali- ja terveystalvaeluja, kumppanina hyvinvointialueille sekä yksityisille sote-alan toimijoille. Luona Oy:n toimintaan kuuluu muun muassa tuettua asumista, sekä se tarjoaa tukea myös päihde- ja mielenterveyskuntoutujille (Luona, i.a.-a). Luona Oy tarjoaa myös vastaanottopalveluita pääkaupunkiseudulla ja Uudenmaan alueella, Maahanmuuttoviraston kumppanina turvapaikanhakijoille sekä tilapäistä suojelua saaville. Luona Oy:n vastaanottokeskuksissa voi toimia ohjaajana monella eri koulutustaustalla, sillä työ ei sisällä varsinaista hoitotyötä. Ohjaajana työskennellään vastaanottoyksikön neuvonnassa sekä päivystysvuorossa. Lisäksi ohjaustiimissä voi työskennellä sosiaaliohjaajan nimikkeellä. Vastaanottoyksiköissä työskentelee sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, terveyden- ja sairaanhoitajia, lähihoitajia, ohjaajia sekä etuuskäsittelijöitä. (Luona, 2023; Luona, i.a.-b.)

Laadimme opinnäytetyön kehittämistyömme Luona Oy:n asuntopohjaisille vastaanottoyksiköille. Luona Oy:n asuntopohjaisissa vastaanottoyksiköissä asuntopohjaisille asiakkaille tarjotaan vastaanottokeskuksen ja valitun palveluntuottajan sopimuksen välityksellä vuokrattuja asuntoja. Luona Oy:llä on asuntopohjaisen asunnon saamiselle tietyt kriteerit, joiden tulee täytyä asunnon saamiseksi. Sosiaalitiimin työntekijä, eli sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä, arvioi tällaisten asiakkaiden kohdalla, täytyvätkö perusteet asuntopohjaisen asunnon saamiseksi. Luona Oy:n asuntopohjaiset asunnot sijaitsevat pääkaupunkiseudulla, minkä

takia asunnon saamiselle on usein jokin pääkaupunkiseutusidonnainen syy, jonka vuoksi asiakkaan tulee asua pääkaupunkiseudulla. Syynä voi olla esimerkiksi HUS:n piirissä käynnissä olevat hoidot, vakituinen työpaikka tai tutkintoon johtava opiskelupaikka.

Pääkaupunkiseudulla asumisen perusteita on monia, ja näiden perusteiden taustalla saattaa olla myös pyrkimys asuntopohjaisen asunnon avulla tukea asiakkaan, tai hänen perheensä hyvinvointia ja mielenterveyttä. Kaikille ei esimerkiksi sovi laitospohjainen asuminen vastaanottokeskuksessa, ja oman asunnon saaminen voi tukea tällaisten asiakkaiden terveydentilaa ja hyvinvointia. Myöskään yksityismajoituksen, kuten vuokra-asunnon, saaminen ei ole välttämättä asiakkaille aina helppoa. Asiakkailla ei lähtökohtaisesti ole oikeutta jäädä pääkaupunkiseudulle ilman perustetta, jos he asuvat laitospohjaisessa keskuksessa. Pääosa laitospohjaisista asiakkaista viettää vain hetken aikaa niin sanotuissa Transit-keskuksissa, minkä jälkeen heidät siirretään sellaiseen vastaanottokeskukseen, jossa on sillä hetkellä tilaa. Vastaanottokeskukset voivat sijaita ympäri Suomen. (Maahanmuuttovirasto, i.a.-h.)

7 KEHITTÄMISTYÖN PROSESSI JA MENETELMÄT

7.1 Perehdytyskansion suunnittelu

Lähdimme keväällä 2023 suunnittelemaan Luona Oy:lle tekemäämme perehdytyskansiota ja perehdyimme itse Valimotien vastaanottoyksikön ohjaustiimin perehdytysmateriaaliin. Pidimme Valimotien silloisen vastaavan ohjaajan sekä erään Valimotien ohjaustiimin ohjaajan kanssa Teams-tapaamisen, jossa puhuimme opinnäytetyöstä ja teimme perehdytyskansioon alustavia suunnitelmia. Sovimme työelämäohjaajan kanssa perehdytyskansion rajaamisesta sisällöllisesti, eli että jättäisimme kansiota pois hallinnolliset ja henkilöstömitoitukseen liittyvät perehdyttämistiedot, kuten loma- ja sairauspoissaolokäytännöt, sillä ne ovat yksinomaan Luona Oy:n henkilöstön perehdyttämisvastuulla. Sovimme myös, että perehdytyskansion valmistuttua luovuttaisimme kansion tekijänoikeudet Luona Oy:lle, jotta vastaanottoyksiköt pystyvät vastaamaan kansion päivittämisestä tarpeen tullen.

Teetimme keväällä Valimotien ohjaustiimille Google Forms –kyselyn koskien vastaanottoyksikössä tällöistä perehdytyskansiota, ja heidän näkemyksiään perehdytyksestä. Kysyimme muun muassa, kuinka tuttu Valimotiellä jo olemassa oleva perehdytysmateriaali ohjaajille oli, millaista materiaalia he kaipaisivat siihen lisää, tai olisiko kansiossa jotain karsittavaa (Liite 1. Ohjaustiimin kyselyn ensimmäinen versio). Kyselyyn vastasi kahdeksan ohjaajaa kymmenestä, ja lähdimme näiden kyselyvastausten tulosten perusteella rakentamaan perehdytyskansion alustavaa sisällysluetteloa (Liite 3. Perehdytyskansion alkuperäinen sisällysluettelo).

Laadimme keväällä 2023 opinnäytetyön suunnitelman ja saimme sen hyväksytyksi. Esittelimme suunnitelmamme myös Valimotien vastaavalle ohjaajalle, joka antoi meille siitä positiivista palautetta. Kesällä saimme kuitenkin kuulla Maahanmuuttoviraston lakkauttavan Valimotien yksikön 31.12.2023, minkä vuoksi jouduimme tekemään muutoksia suunnitelmaamme. Neuvottelimme työelämätahon kanssa, että Valimotien yksikön sulkeutuessa voisimme kuitenkin suunnata perehdytyskansion Luona Oy:n muiden asuntopohjaisten vastaanottoyksiköiden

ohjaustiimien yleiseen käyttöön. Luona Oy:llä avattiin loppukesästä 2023 Länsi-Uudenmaan ja Vantaan asuntopohjaiset vastaanottoyksiköt, joten ajattelimme asuntopohjaisen perehdytysmateriaalin olevan yhä sellaista, jota voitaisiin Luona Oy:n edellä mainituissa yksiköissä tarvita.

Valimotien vastaava ohjaaja vaihtui loppukesästä 2023, joten saimme hänen tilalleen uudesta vastaavasta ohjaajasta uuden työelämäohjaajamme. Kävimme uuden ohjaajan kanssa samanlaisen Teams–keskustelun, mitä aiemman ohjaajan kanssa olimme käyneet, ja lähetimme hänelle päivitetyn version suunnitelmastamme. Tämän pohjalta lähdimme rakentamaan kehittämispainotteisen opinnäytetyömme sähköistä perehdytyskansiota syksyllä 2023. Etenimme kehittämissiessämme hyödyntämällä prosessikaavion projektityön lineaarista mallia. Toikon (2009, s. 58) mukaan kehittämistoiminnan organisoinnilla tarkoitetaan käytännön toteutuksen suunnittelua ja valmistelua. Kehittämispainotteista prosessia voidaan kuvata monella eri tavalla, kuten esimerkiksi lineaarisen mallin, spiraalimallin tai tasomallin avulla. Laadimme prosessikaavion projektityön lineaarisen mallin pohjalta, joka perustuu sen viiteen eri vaiheeseen. Lineaarisen mallin vaiheet ovat tavoitteen määrittely, suunnittelu, toteutus sekä päättäminen ja arviointi. (Toikko, 2009, s. 64–66). Alla oleva prosessikaavion kuva havainnollistaa sisällöllisesti opinnäytetyöprosessimme eri vaihteita.



Kuvio 1. Opinnäytetyön prosessikaavio havainnollistettuna

7.2 Perehdytyskansion laatiminen

Suunnattuamme sähköisen perehdytyskansion Luona Oy:n asuntopohjaisten vastaanottoyksiköiden yleiseen käyttöön Valimotien yksikön lopettaessa, päätimme myös tehdä muutoksia perehdytyskansion sisältöihin. Alkuperäinen suunnitelmamme oli räätälöidä kansio ainoastaan Valimotien yksikön käyttöön, joka toimi asuntopohjaisen yksikön lisäksi yksityismajoituspalvelupisteenä. Halusimme, että kun suuntaisimme kansion asuntopohjaisten vastaanottoyksiköiden käytettäväksi, emme sisällyttäisi tähän ohjeistuksia, jotka koskisivat vastaanotto- ja palveluiden yksityismajoitusta. Otimme huomioon kansion yleisluontoisuuden siten, että emme sisällyttäneet liian yksityiskohtaisia tai tarkkoja ohjeistuksia, sillä käytännöt saattavat poiketa toisistaan eri vastaanottoyksiköiden välillä. Jatkoimme yhteistyötä kuitenkin yhä Valimotien ohjaustiimin ja saman työelämäohjaajan kanssa, vaikka kansion kohderyhmä vaihtui. Saimme myös yhä hyödyntää Valimotien yksikön ohjaustiimille tarkoitettua perehdytysmateriaalia kansion laatimisessa.

Muutoksista huolimatta halusimme käsitellä kansiossa yhä muun muassa ohjaustiimiläisen työtehtäviä, työssä tarvittavia ohjelmia sekä vastaanottoyksiköiden asiakaskuntaa. Lisäksi kansioon sisältyi tietoa Luona Oy:stä organisaationa ja työnantajana sekä työssä tarvittavaa lainsäädäntöä. Etsimme tietoa aihepiireihin liittyen internetistä, sekä käymällä läpi Valimotien sähköistä perehdytysmateriaalia. Pyrimme käyttämään luotettavia tiedonlähteitä, kuten Maahanmuuttoviraston tiedotteita ja Finlexin sivuja. Luona Oy:llä työskentelevä ryhmäläinen pystyi jakamaan työelämäohjaajan luvalla muille ryhmäläisille Valimotien sähköisistä dokumenteista sellaisia, jotka olivat sisällöltään yleisiä eivätkä sisältäneet arkaluontoisia tietoja.

Laadimme sähköisen perehdytyskansion Microsoftin One Note –ohjelmalla, joka on ollut käytössä Luona Oy:n vastaanottoyksiköiden perehdytystyökaluna jo aiemmin. Kiinnitimme huomiota kansion visuaalisuuteen käyttämällä värejä ja kuvia sopivaksi katsomissamme yhteyksissä. Jäsentelimme tekstiä otsikoinneilla ja pyrimme myös tekstin selkeyteen, esimerkiksi selittämällä mitä tietyt käsitteet

tarkoittavat. Lisäsimme kansioon linkkejä muun muassa Maahanmuuttoviraston sivuille, Luona Oy:n omiin työhajeisiin sekä esimerkiksi Paloma-koulutuksen tulkivälitteistä työtä koskevaan videoon. Ajattelimme, että linkkien kautta lukija voisi perehtyä aiheeseen halutessaan syvemmin. Lisäksi nettisivujen ylläpitäjillä on vastuu tietojen päivittämisestä niiden vanhetessa, jolloin perehdytyskansion sisältöjen päivittämisessä ei ole yhtä paljon tehtävää tulevaisuudessa.

Sovimme työelämätahon kanssa, että emme liittäisi tekemäämme kansiota opinäytetyön raporttiin tekijänoikeudellisista syistä, mutta saimme luvan tekemämme kansion sisällysluettelon liittämiselle. Osa perehdytyskansion sisällöistä on yrityksen sisäistä, ei julkista tietoa. Sisällysluettelosta tulevat ilmi perehdytyskansiossa käsittelemämme aihealueet teemoittain. Hyödynsimme sisällysluettelon otsikoinnissa eri värejä, jotka jäsentävät eri aihealueita. Alla oleva sisällysluettelo vastaa luomamme perehdytyskansion sisällysluettelon ulkoasua ja sen sisältöjä.

Yleistä tietämystä

- Ohjaajan ABC
- Sisällysluettelo
- Johdanto
- Perehdyttämisen merkitys työssä
- Kulttuurisensitiivisyys ja uskontolukutaito
- Työturvallisuus
- Työtä ja vastaanottotoimintaa ohjaavat lait
- Asuntopohjainen vastaanottoyksikkö
- Vastaanottoraha

Luona Oy

- Luona Oy työnantajana
- Luona Oy:n vastaanottopalvelut
- Luona Oy:n eettiset arvot ja strategia
- Tiimien kuvaus
- Vastaanottokeskusten eri majoitusmuodot
- Muiden vastaanottoyksiköiden yhteystiedot

Vastaanottokeskuksen asiakaskunta

- Turvapaikan hakeminen
- Turvapaikanhakijat
- Tilapäistä suojelua saavat

Ohjaustiimin työtehtävät

- Työvuorot ja vuorojen vastuutehtävät
- Asiakkaan rekisteröiminen ja asiakkuuden päättäminen
- Asiakkaan yhteistietojen tarkistaminen
- Asiakasmäärän laskeminen
- Asuntopohjainen alkuinfo
- Kiinteistökierrokset
- Menettelytapaneuvonta ja puhuttelukutsut
- Kadonneen asiakkaan seuranta
- Posti
- Sisäinen viestintä
- Tarvittaessa annettavat kortit

Työkalut ja Ohjelmat

- Tulka
- UMA
- Outlook
- Teams
- Kotopro
- DigiVOK
- Voknet
- SmartDialog
- Enreach
- IT tuki

7.3 Benchmarking ja yhteiskehittämisen kehittämistyön menetelmiä

Tavoitteemme läpi opinnäytetyön prosessin oli kehittää perehdytyskansio, joka olisi laadittu ohjaustiimiläisten osaamiseen ja heidän näkemyksiinsä perustuen. Kysyimme keväällä 2022 tekemässämme kyselyssä, kuinka ohjaajat kuvailisivat jo valmiiksi olemassa olevaa perehdytysmateriaalia sekä heidän toivomaansa uutta perehdytysmateriaalia. Lisäksi vertasimme saamiamme vastauksia toisiinsa, minkä avulla analysoimme, olivatko kyselyyn vastanneiden mielipiteet ikään kuin korrelaatioissa keskenään. Kehittämistyö perustui tällä tapaa vertailukehittämisen menetelmään, josta käytetään nimitystä benchmarking.

Benchmarking on eräänlainen vertailukehittämisen analyysi, jossa pyritään vertailun pohjalta syntyvään kehittämiseen. Benchmarking voi tarkoittaa mitä tahansa vertailevaa arviointia, kuten vertailujohtamista, vertailukehittämistä, sekä poikittais- ja kumppanuusvertailua. Suoraa suomenkielistä käännoä käsitteelle ei ole. Benchmarking perustuu sekä tietoon, joka määrällisesti ilmaisee

kehittämistarpeen, että tietoon, joka ilmaisee, millaista kehittämistä tarvitaan. Määrällinen tieto voi olla esimerkiksi kustannuksia ja toimintaa kuvaavaa tietoa. (Perälä ym., 2007, s. 13; Savonen, 2021, s. 15.)

Kehittämistyön aikana otimme huomioon edellä mainitusti sekä määrälliseen että kuvailevaan tietoon perustuvat kehittämistarpeet. Lähtökohta kehittämistarpeelle oli, että usea Valimotien yksikön ohjaaja ilmaisi kokevansa, että perehdytyskansiota olisi hyvä päivittää. Lisäksi tuli ilmi, että vanhassa perehdytysmateriaalissa oli sellaista yksikön toimintaa kuvaavaa tietoa, joka ei ollut kyseiseen yksikköön tarkoitettua, soveltuvaa tai ajantasaista. Tiedustelimme ohjaajilta tekemäsämme kyselyssä, millaista kehitystä he haluaisivat perehdytyskansioonsa. Benchmarkingissa olennaista on benchmarkingin näkyväksi tekeminen, jolloin sen avulla voidaan edistää keskustelua sekä havainnollistaa näkymättömiä tai tunnistamattomia toimintatapoja (Savolainen, 2021, s. 16). Eräs tavoitteemme oli, että ohjaustiimin ammattitaito ja niin sanottu ”hiljainen tieto” voitaisiin saada esille, ja tätä osaamista voitaisiin hyödyntää myös uusien työntekijöiden kohdalla.

Toisena kehittämistyön menetelmänä olemme käyttäneet yhteiskehittämistä. Yhteiskehittäminen on ihmisten välistä tavoitteellista yhteistyötä, jota voidaan edistää ja tukea usealla tavalla. Yhteiskehittämistä voidaan toteuttaa missä tahansa fyysisessä tai virtuaalisessa yhteisössä. Kehittämisen kohde voi olla esimerkiksi jokin strategia, palvelu tai toimintatavat. Pyrkimyksenä on tuoda osapuolten erilaiset osaamiset ja näkökulmat yhteen ja päästää toimijat kehittämään omiin tarpeisiinsa perustuvia ratkaisuja. (Kukkonen ym., 2019, s. 7; Haltia-Nurmi ym., 2021, s. 8.) Meidän tapauksessamme toteutimme yhteiskehittämistä Valimotien ohjaustiimiläisten sekä työelämäohjaajamme kanssa. Tarkoituksenamme oli osallistaa ohjaustiimiläisiä perehdytyskansion kehittämiseen kanssamme ottamalla huomioon heidän osaamisensa ja mielipiteet perehdytystä koskien.

Yhteiskehittämisen tarkoituksena on osallistaa kehittämisprosessiin tuotteen tai palveluiden asiakkaat. Yhteiskehittäminen rakentuu design-ajattelulle sekä kansalaisten ja muiden loppukäyttäjien osallisuudelle, jonka pyrkimyksenä on luoda uusia innovaatioita. Suunnittelun ja kehittämisen välineenä voidaan hyödyntää

palvelumuotoilua. (Keskitalo & Vuokila-Oikkonen, 2021, s. 9. s. 14.) Yhteiskehittämisen näkökulmasta, ohjaustiimiläiset toimivat kehittämistyön “asiakkaina”, joiden kanssa teimme kumppanuuslähtöistä yhteistyötä. Hyödynsimme myös palvelumuotoilun menetelmää tiedustellessamme ohjaustiimiläisiltä, millaisia muutoksia ja millaista kehittämistä he haluaisivat perehdytyskansioon. Kysyimme aiheesta käytännön tasolla, esimerkiksi millainen rakenne perehdytyskansiossa olisi toimiva, sekä kuinka visuaalinen sen olisi syytä olla. Asiakasryhmä, eli tuotteen tai palvelun kohderyhmä on kehittämistyössä mukana koko kehittämisprosessin aikana (Keskitalo & Vuokila-Oikkonen, 2021, s. 9). Tämän mukaisesti halusimme kuulla ohjaustiimiläisten mielipiteitä luomastamme perehdytyskansioista sekä palautetta työelämäohjaajaltamme perehdytyskansion ollessa vielä kesken, jotta pystyimme kehittämään työtämme halutun mukaisesti.

8 KÄYTTÄJÄPALAUTEKYSelyn HYÖDYNTÄMINEN KEHITTÄMISTYÖSSÄ

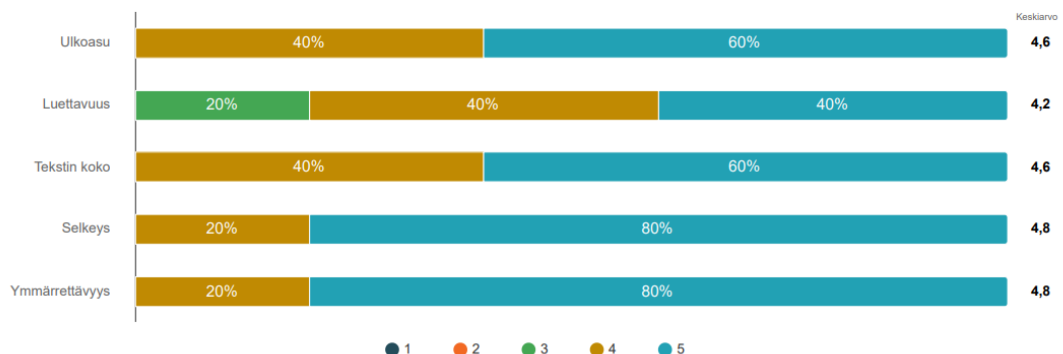
Luovutimme perehdytyskansion Valimotien ohjaajien testikäyttöön saatuamme sen viimeistellyksi. Valimotien ohjaustiimissä työskenteli tällöin yhdeksän ohjaajaa, joista kaksi oli syksyllä 2023 uusina aloittaneita. Työelämäohjaaja kertoi ohjaustiimille, että tulemme lähettämään perehdytyskansion sekä sitä koskevan kyselyn, ja toivoi että mahdollisimman moni ohjaaja vastaisi tähän. Saimme ohjaajilta yhteensä viisi vastausta. Lähetimme perehdytyskansion ohjaajien sähköpostiin, joka oli heidän luettavissa seitsemän arkipäivää, jonka aikana lähetimme heille myös Webropol-palautekyselyn kansioista. Kysyimme palautekyselyssä muun muassa perehdytyskansion toimivuudesta, sen selkeydestä ja visuaalisuudesta, sekä kansion kehittämisideoista. (Liite 4. Perehdytyskansion palautekysely). Kysymyskohtia oli yhteensä yhdeksän, joista viimeinen oli kysymys suositumuksen antamisesta vastausten toimittamisesta koko opinnäytetyön ryhmän nähtäväksi. Mukana oli avoimia kysymyksiä sekä matriisikysymyksiä, joihin vastattiin arvottamalla kysytyä. Matriisikysymyksissä arviointiasteikko koostui vastausvaihtoehdoista “1 = huono”, “2 = melko huono”, “3 = tyydyttävä”, “4 = hyvä”, ja “5 = erittäin hyvä” (Liite 4. Perehdytyskansion palautekysely).

Alkuperäistä vastausaikaa annoimme neljä arkipäivää, jonka aikana saimme neljä vastausta. Tämän jälkeen päätimme vielä jatkaa vastausaikaa viikolla, jonka aikana saimme yhden vastauksen lisää. Arvioimme työelämäohjaajamme kanssa, että saamamme vastausmäärä oli riittävä sen arvioimiseksi, kuinka hyvin olimme onnistuneet tavoitteissamme kansion sisällön suhteen. Olemme tyytyväisiä, että saimme työllemme viiden ohjaajan arvokasta palautetta, jonka avulla pystymme arvioimaan, miten onnistuimme siinä. Saimme palautekyselyn kaikkiin kohtiin useita vastauksia, lukuun ottamatta kyselyn vapaamuotoista palautekenttää. Tähän saimme yhden vastauksen.

Pyysimme ensimmäiseksi vastaajia kertomaan vapaamuotoisesti heidän yleisvaikutelmastaan kansiosta. Vastaajien yleinen mielikuva kansiosta oli, että sen aiheet oli selkeästi jaoteltu ja rakenne oli looginen. Olennainen, tärkeä tieto oli myös hyvin esiteltynä. Yksi vastaajista oli kirjoittanut: ”Oikein hyvä kansio, aiheet selkeästi jaoteltu, ja kaikki olennainen ja tärkeä tieto löytyy kansiosta. asiat on selitetty selkeästi ja perusteellisesti.” Kehittämiseksi esitettiin, että eri asiaosuuksiin olisi voinut lisätä ytimekkäitä väliotsikoita, jolloin tiedon hankinta esimerkiksi työn ohessa on nopeampaa ja tehokkaampaa. Toinen kehittämisside koski myös tekstin jaottelua, ja ehdotuksena oli, että osa tekstistä olisi voinut olla eri fontilla tai eri tekstikoossa.

Anna kansion toimivuudesta arvioksi: merkitse vastauksesi asteikolla 1-5
(1=Huono, 2=Melko huono, 3=Tydyttävä, 4=Hyvä, 5=Erittäin hyvä)

Vastaajien määrä: 5



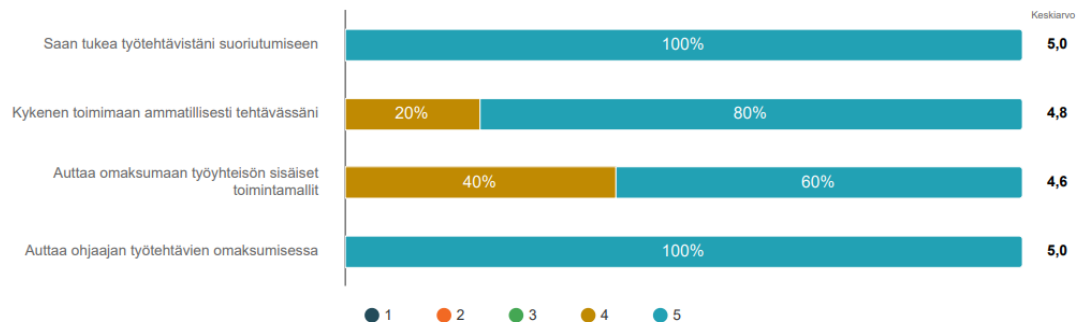
Kuvio 2. Kansion toimivuus

Toisessa osiossa kysyimme kansion toimivuudesta, muun muassa ulkoasusta ja ymmärrettävyydestä. Tässä osiossa vastauksissa oli eniten hajontaa. Tästä huolimatta kansion toimivuutta arvioitiin positiiviseksi. (Kuvio 2).

Tarjoaako kansion sisältö työssä tarvitsemaasi tukea ja tietoa?

Merkitse vastauksesi asteikolla 1-5 (1=Huono,2=Melko huono, 3=Tydyttävä, 4=Hyvä, 5=Erittäin hyvä)

Vastaajien määrä: 5



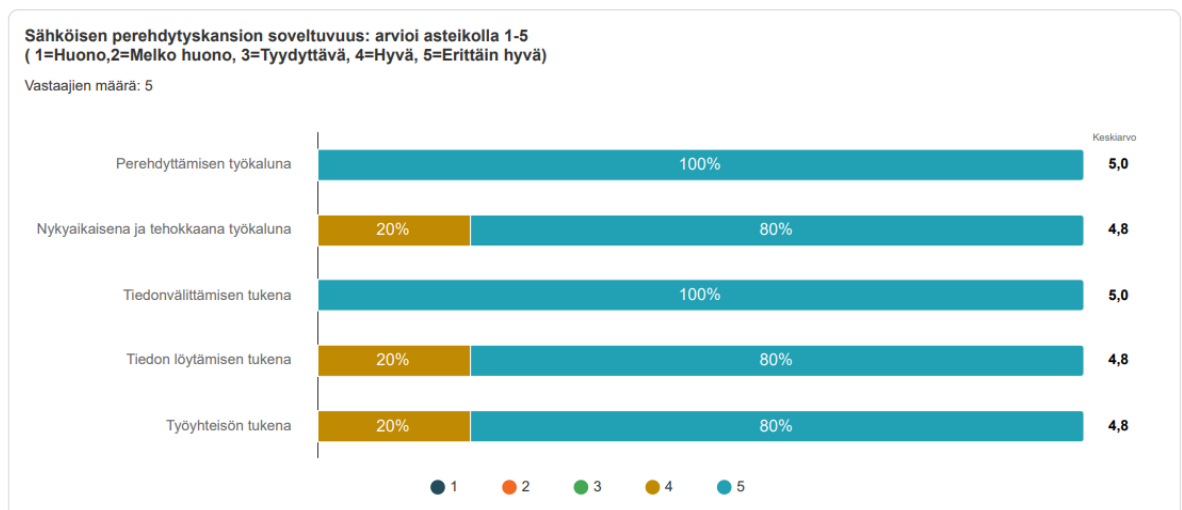
Kuva 3. Kansion tarjoama tuki ja tieto

Kolmanneksi kysyimme, kuinka hyvin kansion sisältö tukee vastaajaa työssään ja tarjoaa työn kannalta tarpeellista tietoa. Jokaisessa vastauksessa korostui, että kansio tukee työtehtävien omaksumista ja niissä suoriutumista asteikolla “5 = erittäin hyvin”. Kaksi viidestä kyselyyn osallistuneesta vastasi, että kansio auttaa omaksumaan työyhteisön sisäisiä toimintamalleja “4 = hyvin” ja kolme viidestä kyselyyn osallistuneesta vastasi tähän “5 = erittäin hyvin”. Lisäksi kysyimme, kuinka kansion sisältö tukee työntekijän ammatillista toimijuutta. Neljä viidestä kyselyyn vastanneesta vastasi “5 = erittäin hyvin”, ja yksi kyselyyn vastannut vastasi tähän “4 = hyvin”. (Kuva 3).



Kuvio 4. Kansion helppokäyttöisyys ja ajantasaisuus

Neljäntenä kysymyksenä tiedustelimme muun muassa kansion helppokäyttöisyydestä ja ajantasaisuudesta, sekä siitä kuinka järkevästi se on rakennettu. Jokaisen vastaajan mielestä olimme onnistuneet “5 = erittäin hyvin” näissä tavoitteissa. Lisäksi kysyimme kuinka hyvin kansion visuaalinen ulkoasu kannustaa oppimaan. Tämä kysymys sai hajontaa vastausvaihtoehtojen “4 = hyvän” ja “5 = erittäin hyvän” välillä. Kaksi viidestä vastaajasta antoi vastauksen “hyvä” ja kolme viidestä “erittäin hyvä”. (Kuva 4).



Kuvio 5. Kansion soveltuvuus

Viidentenä kysyimme sähköisen perehdytyskansion soveltuvuudesta eri näkökulmista katsottuna. Tulokset olivat yksimielisen positiivisia ja ne tukivat tavoitettamme tuottaa perehdytyskansioista mahdollisimman käytännönläheinen työkalu. (Kuva 5).

Kuudenneksi kysyimme, onko perehdytyskansiossa jotain sellaista, mitä vastaaja haluaisi siinä muuttaa. Kolme viidestä vastanneesta vastasi kysymykseen ei. Kaksi viidestä vastaajasta vastasi tähän kyllä. Yksi vastaajista esitti, että kansioon voisi lisätä vastaanottorahasumat ja vastaanottorahan myöntämisen perusteet. Toinen vastaajista ehdotti, että kansioon voisi lisätä eri prosessien havainnollistamiskaavioita, joiden koki olevan helppoja ja nopeita työkaluja. Kaikkien vastaajien kehittämisehdotuksia ei ollut mahdollista huomioida ennen perehdytyskansion luovutusta Luona Oy:lle. Yhtenä tekijänä oli, että kansion käyttäjäryhmä laajeni ja työelämäohjaaja toivoi kansion sisällön pysyvän mahdollisimman yleisellä tasolla, jotta kansiota voitaisiin hyödyntää mahdollisimman laajasti Luona Oy:n sisällä.

Seitsemäntenä kysyimme, millainen käyttökokemus perehdytyskansio oli kokonaisuudessaan. Siihen sai antaa vapaamuotoisesti kirjoitettuna vastauksensa. Tähän vastasi kaksi viidestä kyselyyn osallistuneesta. Yhden vastaajan mielestä kansio oli helppokäyttöinen ja selkeästi kirjoitettu. Toinen vastanneista kirjoitti vastaavasti: "Hyvä kokemus kokonaisuudessaan, selkeä ja hyvä kokonaisuus. Ainoana muutoksena ehdottaisin, että ehkä joissakin kohdissa teksti voisi olla hieman enemmän jaoteltua ja vaikka osa tekstistä voisi olla hieman isomalla/erilaisella fontilla tms. Joissakin kohdissa on pitkiä tekstikappaleita, joten se vaikeuttaa hieman tekstin lukemista mielestäni. Muita muutosehdotuksia ei ole, todella hienosti ja huolellisesti tehty kansio.". Lopuksi annoimme mahdollisuuden esittää avointa palautetta, johon oli oma kenttänsä. Tähän saimme yhden vastauksen, jossa vastaaja kertoi: " Tällainen kansio olisin itse tarvinnut uutena työntekijänä.".

9 EETTISET NÄKÖKULMAT JA LUOTETTAVUUS

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset pohjautuvat lainsäädäntöön sekä tiedeyhteisön kansainvälisiin sekä kansallisiin tutkimuseettisiin periaatteisiin. Näiden mukaiset opinnäytetyön eettiset ohjeet edellyttävät, että opinnäytetyön tekijä on muun muassa perehtynyt aiheeseensa, solminut yhteistyökumppaneiden kanssa tarvittavat sopimukset, tutustunut tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn sekä selvittänyt esteellisyytensä. (Arene, 2020.) Olemme noudattaneet Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia periaatteita opinnäytetyöprosessin eri vaiheissa. Nämä periaatteet ovat Suomen ammattikorkeakoulujen opetusperiaatteisiinsa hyväksymiä ja toiminnassaan soveltamia.

Meille on ollut läpi opinnäytetyöprossin tärkeää, että olemme parhaamme mukaan pyrkineet toimimaan yhteiskehittämiseen tähdäten, tilaajatahon kanssa yhteistyössä. Olemme omasta mielestämme sitoutuneet avoimeen ja rehelliseen kommunikointiin tilaajatahon kanssa ja halunneet kuunnella tilaajatahon toiveita ja heiltä saamaamme palautetta työskentelymme eri vaiheissa. Olemme konsultoineet työelämäohjaajamme, kun meillä on ollut kysyttävää perehdytyskansiosta tai kun olemme kaivanneet palautetta tai ohjausta. Pyrkimyksenämme on alusta alkaen ollut luoda tilaajatahoa hyödyttävä tuote ja toimia työelämälähtöisesti.

Tietosuojalaissa on säädetty henkilötietojen käsittelyn lainmukaisuudesta sekä ehdoista henkilötietojen käsittelylle (L1050/2018). Otimme huomioon tietoturvaa ja henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön kyselyitä ohjaustiimille tehdessämme siten, että päätimme, että ohjaajat saisivat vastata tekemiimme kyselyihin anonyymisti. Halusimme välttää henkilötietojen keräämistä turhaan, jottei tietosuoja rikkoutuisi. Pyysimme kyselyissä jokaista kyselyyn osallistunutta antamaan suostumuksensa kyselyyn annettujen vastausten hyödyntämiseen opinnäytetyöprosessissa. Kaikki vastaajat antoivat tälle suostumuksensa. Kyselyvastaukset olivat vain ryhmämme nähtävillä, ja raportoimme ensimmäisestä kyselystä saamastamme palautteesta myös työelämäohjaajalle. Kerroimme ohjaajille kyselyiden saatekirjeissä vastausten anonyymiydestä, vastaamisen vapaaehtoisuudesta ja vastausten tarkasteluun liittyvistä käytännöistä (Liite 5. Tiedote

perehdytyskansion jakamisesta). Olemme nyt hävittäneet kyselyiden vastaukset, kun olemme saaneet ne raportoiduksi ja emme niitä enää tarvitse.

Solmimme yhdessä tilaajatahon kanssa sopimuksen opinnäytetyössä tuotetun materiaalin tekijänoikeuksista sekä sopimuksen opinnäytetyöstä, kun saimme opinnäytetyön suunnitelman hyväksytyksi. Lisäksi täytimme tilaajatahon lähettämän tutkimusluvan. Sovimme, että tekemämme perehdytyskansio tulee vain tilaajatahon nähtäväksi ja käyttöön, joten emme ole liittäneet opinnäytetyön raporttiimme tekemäämme perehdytysmateriaalia. Tämä oli tärkeää tilaajataholle, sillä perehdytysmateriaali sisältää myös arkaluotoista ja liikesalaista tietoa. Olemme myös opinnäytetyön tilaajan kanssa toimiessamme pitäneet aina salassa yritystä koskevat, arkaluonteiset tiedot, joita olemme saaneet nähtäväksemme opinnäytetyön prosessin aikana.

Tekijänoikeuslaki määrittelee tutkimusaineistot, tulokset ja julkaisut tekijänoikeuslain mukaisten säädösten alaisiksi. Ilman oikeudenhaltijan lupaa edellä mainittujen materiaalien käyttäminen on lainvastaista. Toisten omistamia aineistoja, menetelmiä ja tutkimuksia opinnäytetyön tausta-aineistona käytettäessä tulee niiden alkuperä, tekijät ja lähteet merkitä ja mainita hyvää tutkimustapaa ja lainsäädäntöä noudattaen. (Arene, i.a.) Olemme pyrkineet käyttämään opinnäytetyöprosessin aikana vain luotettavia lähteitä sekä olemme tuoneet esiin julkaisujen tekijät merkitsemällä lähdeviitteet opinnäytetyön raporttiin ja sen lähdeluetteloon. Olemme myös pitäytyneet toisten tekstin plagioimisesta. Keskustelimme tilaajatahon kanssa niistä lähteistä, joita päädyimme perehdytyskansiossa hyödyntämään, sekä tiedonkeruun tavoista kansion tekemistä varten.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Sosionomin kompetenssit koostuvat muun muassa osaamisesta koskien eettisyyttä, asiakastyötä, palvelujärjestelmää, sekä kehittämis- ja innovaatio

osaamisesta. Sosionomi toimii ihmis- ja perusoikeussäädöksiä, sosiaalialan arvoja sekä ammattieettisten periaatteita noudattaen, edistäen yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa ja moninaisuutta. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen osaamisvaatimukset eli sosiaalialan kompetenssit on hyväksytty sosiaalialan AMK-verkoston verkostokokouksessa keväällä 2023. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.-b.) Olemme pyrkineet sosionomiopiskelijoina noudattamaan näitä kompetensseja koko opinnäytetyöprosessin aikana. Toimintamme lähtökohtana olemme pyrkineet noudattamaan eettisiä periaatteita, sekä muita sosiaalialan kompetensseja kehittämistyössämme niitä soveltaen. Käytännön syistä opinnäytetyöprosessissamme ovat korostuneet sosiaalialan osaamisvaatimuksista jotkin kompetenssit enemmän kuin toiset, mutta olemme silti pyrkineet toimimaan kokonaisvaltaisesti ja kaikki osaamisvaatimukset huomioiden läpi prosessin.

Kehittämispainotteinen opinnäytetyömme on ollut osana tutkimuksellista kehittämis- ja innovaatio-osaamista. Tämä sosiaalialan osaamisvaatimus koostuu muun muassa ennakoivista ja innovatiivisista ongelmanratkaisun keinoista sosiaalialan kehittämisen kontekstissa sekä asiakaslähtöisestä tutkimus- ja kokemustiedon hyödyntämisestä kehittämistyössä. Sosionomi myös suunnittelee, toteuttaa sekä arvioi sosiaalialan eri kehittämishankkeita moniammatillisessa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, i.a.-b.) Olemme kehittämishankkeessamme tehneet yhteistyötä tilaajatahon kanssa ja hyödyntäneet tilaajatahon kokemustietoa kehittämistyössä työelämlähtöisesti.

Opinnäytetyöprosessi on opettanut meitä myös toimimaan yhteiskehittämisen menetelmää hyödyntäen, ja työelämlähtöisesti. Olemme pyrkineet huomioidaan perehdytyskansiota laatiessamme, että kansion kohderyhmän, eli ohjaajien, näkemyksiä on noudatettu sekä otettu huomioon vastaanottoyksiköiden asiakaskunnan palvelutarpeet kansion sisällöissä. Opinnäytetyön kehittämistyö on kokonaisuudessaan syventänyt ammatillista valmiuttamme toimia sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaisesti, työelämlähtöisyyteen ja dialogisuuteen tähdäten.

Kansainväliset ihmissoikeussopimukset, joihin Suomi on sitoutunut, ovat Suomen vastaanottojärjestelmää keskeisesti määrittävä tekijä. Suomen perustuslaki

takaa jokaiselle yhdenvertaisen aseman lain silmissä. Diakoniatyöntekijä sitoutuu kirkon edustamiin arvoihin, joista keskeisin on jokaisen ihmisen jakamaton arvo Jumalan kuvana. Diakonian toimintaperiaate yhteiskunnan heikko-osaisimpien, sairaiden, sorrettujen ja köyhien puolustajana on myös maallisen sosiaalityön tavoite. Tämä ei ole sattumaa, sillä maallistumisesta huolimatta kaikki läntistä sivilisaatiota keskeisesti määrittävät käsitykset ihmisarvosta, tasa-arvosta ja ihmisoikeuksista, ovat syntyneet kristinuskon vaikutuksesta. Suomen nykyinen sosiaalipalvelujärjestelmä on syntynyt evankelisluterilaisen kirkon harjoittaman köyhäinavun pohjalle. Menneisyydessä nykyisen julkisen sektorin lakisääteisten sosiaalipalveluiden katsottiin nykyisten julkisen sektorin lakisääteisten sosiaalipalveluiden kuuluvan kirkon vastuulle.

Yhteiskunnallisten kehityskulkujen myötä sosiaalityö on siirtynyt kirkolta valtion vastuulle, mutta tämä ei ole laisinkaan vähentänyt tarvetta kirkon diakoniatyölle. Diakoniatyöntekijältä odotetaan suomalaisen sosiaalipalvelujärjestelmän laaja-alaista tuntemusta, sillä diakoniatyöhön kuuluva taloudellinen avustaminen on sidoksissa sosiaalitutkijärjestelmään. Diakonia myös mahdollistaa sellaisten auttamismuotojen toteuttamisen, joihin maallisen sosiaalityön taloudelliset resurssit eivät välttämättä riitä. Turvapaikanhakijat tulevat usein maista, joissa uskonnollisuus on tärkeä osa elämää, jopa yhteiskuntaa keskeisesti määrittävä tekijä. Suomen maahanmuutto- ja turvapaikkapolitiikka on lähtökohtaisesti uskonnollisesti sitoutumatonta ja neutraalia, kuten kaikki muukin lainsäädäntö Suomessa. Tämä takaa jokaiselle yhdenvertaisen kohtelun lain edessä, uskonnollisesta vakaumuksesta tai sen puuttumisesta huolimatta. On tärkeää taata viranomaisen puolueettomuus, mutta varjopuolena saattaa olla, että tämä vaatimus viranomaisen uskonnollisesta neutraaliudesta johtaa eräänlaiseen uskonnolliseen sokeuteen. Tämä voi johtaa viranomaisen mahdolliseen kyvyttömyyteen tunnistaa hengellisyyden ja uskonnollisen vakaumuksen merkitys asiakkaan kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.

Diakoniatyö on paitsi aineellisen, mutta myös hengellisen hädän tunnistamista ja siihen vastaamista. Sosiaalialan työstä kristillinen diakoniatyö eroaa siinä, että diakoniatyö perustuu uskonnollisille arvoille ja periaatteille. Virkaan astuessaan diakoniatyöntekijä sitoutuu noudattamaan kirkon arvoja ja periaatteita, joiden

katsotaan perustuvan Jeesuksen esimerkkiin ja opetuksiin. Diakoniatyöntekijän muodollinen pätevyys hankitaan korkeakoulututkinnon kautta, joka suoritetaan sosionomin (AMK) korkeakoulututkinnon yhteydessä. Tämä kaksoistutkinto saattaa tarjota suuremman herkkyyden tunnistaa myös asiakkaiden hengelliset tarpeet, huolimatta siitä toimiiko kirkon diakoniatyöntekijänä vai sosiaalipalveluissa. Vastaanottokeskuksen asiakkaiden parissa tehtävässä työssä saatetaan kohdata hyvinkin traumatisoituneita ihmisiä, jotka saattavat kaivata nimenomaan hengellistä keskusteluapua. Tähän tarpeeseen viralliset sosiaalipalvelut ovat useinkin varsin kyvyttömiä vastaamaan. Voisi nähdä, että näissä tilanteissa diakoniatyöntekijän ammatillinen osaaminen saattaa olla arvokas lisä sosiaalipalveluiden piirissä toimivalle työntekijälle. Vaikka viranomaistoiminta on uskonnollisesti sitoutumatonta, työntekijän olisi tärkeää tunnistaa asiakkaan hengelliset tarpeet. Työntekijä on virkansa vaatiman uskonnollisen neutraaliuden vuoksi estynyt tähän hengelliseen hätään vastaamaan. Työntekijän tietoisuus kirkon tekevästä diakoniatyöstä sekä valmius ohjata asiakas diakoniatyön palveluiden pariin saattavat hyödyttää ennen kaikkea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia. Pohdimme, että nykyistä paljon joustavampi ja luontevampi yhteistyö kirkon diakoniatyön ja virallisten sosiaalipalvelujen välillä olisi ennen kaikkea asiakkaan etu, mikäli nämä eri toimijat kommunikoisivat enemmän keskenään myös virallisella tasolla.

Opinnäytetyöprosessi on meille ollut samanaikaisesti antoisaa, palkitsevaa ja haastavaa. Perehdytyskansion myötä olemme oppineet millaisista taidoista ja millaisesta osaamisesta on hyötyä perehdytysmateriaalia luodessa, ja mitä tarkoittaa laadukas perehdytys. Yhteistyö työelämäkumppanin kanssa on sujunut mielestämme hyvin, siitä huolimatta, että työelämäohjaaja on muuttunut prosessin aikana kaksi kertaa. Koemme myös, että ilman työelämäohjaajien kannustusta, positiivista palautetta työn edetessä, emme olisi saaneet sitä valmiiksi. Työelämäkumppanin aikaisemman perehdytysmateriaalin saaminen käyttöömme on edesauttanut meitä kokoamaan ja tuottamaan laadukasta materiaalia, jota ohjaajat työssään hyödyntävät.

Perehdytyskansion sähköisen luonteen vuoksi sitä on helppo muokata ja päivittää sekä jakaa niin uusille kuin muille työelämäkumppanin työntekijöille. Kansion

valmistumisen myötä meille syntyi ajatus siitä, kuinka yhdestä kootusta perehdytyskansioista on hyötyä koko organisaatiolle. Se myös helpottaa työn omaksumisessa, kun jokainen seuraa samaa perehdytysmallia ja käyttää samaa perehdytysmateriaalia. Osaava ja motivoitunut työntekijä on koko työyhteisön etu. Jatkokehittämiseksi esitämme, että sähköistä perehdytyskansiota voisi elävöittää videoiden, äänien, kuvien ja erilaisten tehtävien kautta. Lisäksi kansion alkuun voisi lisätä perehdytyksen tarkistuslistan, jonka myötä on helpompaa seurata perehdytyksen etenemistä ja sen vaiheita. Nämä kehittämiseksi ovat pieniä, mutta voisivat tuoda lisäarvoa ja hyötyä perehdytykseen. Voimme todeta, että perehdytykseen kannattaa panostaa ja siinä saa myös olla luova.

LÄHTEET

- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto ry. (2020). *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset*. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf? t=1578480382>
- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto ry. (i.a.). *Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset*. https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf? t=1526903222
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a.-a). *Osaamisvaatimukset: sosionomi AMK*. Saatavilla 10.1.2024. <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijanpolku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi/>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. (i.a.-b). *Sosionomi (AMK), diakoniatyö*. Saatavilla 30.11.2023. <https://www.diak.fi/hakeminen/koulutukset/amk/sosionomi-diakoniatyö/>
- Diakoniatyöntekijöiden liitto & Diak. (22.9.2016). *Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet*. Saatavilla 30.11.2023. https://www.dtl.fi/media/dtl_eettisetohjeet_2016.pdf
- Elenius, A. (2007). *Avaran diakonian puolustus*. Teoksessa K. Latvus, (toim.) & A. Elenius. (toim.), *Auttamisen teologia*. Kirjapaja.
- Eteläpelto, A., & Onnismaa, J. (2006). *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu*. Vantaa. Kansanvalitusseura.
- Frisk, T. (2003). *Ohjaaminen työssä*. Helsinki. Educa-Instituutti Oy.
- Haatainen, R. 2021. *Laadukas perehdyttäminen. - perehdytysmateriaalin kehittäminen suun terveydenhuollossa*. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/512514/Haatainen_Riikka.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Haltia-Nurmi, M., Vainio, M., & Keränen, K. (2021). *Yhteiskehittämisen ABC – Askeleet yhteiskehittämiseen Espoon oppimisympäristöissä*. Espoon kaupunki. <https://static.espoo.fi/cdn/ff/1Kc->

[yID1ngTsd0WzBR_Y2LLjVuTACP3_tRAs-vPaA8/1629461641/public/2021-08/Yhteiskehittamisen%20ty-okirja_saavutettava.pdf](https://yid1ngTsd0WzBR_Y2LLjVuTACP3_tRAs-vPaA8/1629461641/public/2021-08/Yhteiskehittamisen%20ty-okirja_saavutettava.pdf)

Helsingin yliopisto (i.a.) *Monikulttuurinen ohjaus*. Saatavilla 30.11.2023.

<https://maamot.fi/monikulttuurinen-ohjaus/#Ttavo>

Kangas, P. 2003. *Perehdyttäminen palvelualoilla*. 3. uud. p. Työturvallisuuskeskus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Keskitalo, E., & Vuokila-Oikonen, P. (2021). *Yhteiskehittämällä ratkaisuja sote-palveluihin - Kansalaiset ja palvelunkäyttäjät mukaan kehittämiseen*. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/740368/DIAK_Ty-oelama25_web.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Ketola, H. 2010. *Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi. Perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä Suomalaisissa tietoalan yrityksissä*.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/24954/9789513940157.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Korkiakangas, M. 2016. Artikkelit: *Työnopastus perehdytyksen ytimessä*.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/142875/Korkiakangas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kotoutuminen.fi. (i.a.). *Vastaanottokeskuksissa tarjotaan turvapaikanhakijoille majoitus ja muita palveluja*. <https://kotoutuminen.fi/vastaanottokeskukset>

Kukkonen, A., Pöllönen, A., Kainulainen, J., & Nissinen, T. *Yhteiskehittämisen konsepti*. <https://www.mtkl.fi/uploads/2019/11/a0836926-yhteiskehittamisenkonsepti.pdf>

Kupias, P., Peltola, R. (2009). *Perehdyttämisen pelikentällä*. Tampere; Juventus Print.

L1050/2018. Tietosuojalaki 5.12.2018/1050. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2018/20181050>

L301/2004. Ulkomaalaislaki 30.4.2004/301. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040301>

L738/2002. Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

- L746/2011. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskau-
pan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 17.6.2011/746.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746>
- L746/2011. Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskau-
pan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 17.6.2011/746.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110746>
- Lehtinen, S. (2021). *Millä taidolla pärjää työelämässä 2030-luvulla?* Työpiste
verkkolehti. [https://www.ttl.fi/tyopiste/milla-taidoilla-parjaa-tyoela-
massa-2030-luvulla](https://www.ttl.fi/tyopiste/milla-taidoilla-parjaa-tyoela-
massa-2030-luvulla)
- Linjakumpu, A., Sakaranaho, T., Konttori, J., Rissanen, I., Illman, Ruth., Ubani,
M., & Tiilikainen, M. (2023). *Uskontolukutaito suomalaisessa yhteis-
kunnassa*. Gaudeamus.
- Lonka, Kirsti. 2020. *Oivaltava oppiminen*. Otava.
- Luona. (9.2.2023). *Ohjaajana Luonan vastaanottokeskuksessa*. [Ohjaajana Luo-
nan vastaanottokeskuksessa - Luona](https://www.luona.fi/luona-vastaanottokeskuksessa-luona)
- Luona. (i.a.-a). *Meidän luona on ratkaisu*. Saatavilla 3.12.2023 [Etusivu - Luona](https://www.luona.fi/etusivu-luona)
- Luona. (i.a.-b). *Luona vastaanottopalvelut*. [https://luona.fi/luona-vastaanottopal-
velut/](https://www.luona.fi/luona-vastaanottopal-
velut/)
- Maahanmuuttovirasto. (7.10.2022). *Ukrainalaisten ja venäläisten majoittaminen
– vastauksia asumisjärjestelyistä heränneisiin kysymyksiin*.
[https://migri.fi/-/ukrainalaisten-ja-venalaisten-majoittaminen-vas-
tauksia-asumisjarjestelyista-heranneisiin-kysymyksiin](https://migri.fi/-/ukrainalaisten-ja-venalaisten-majoittaminen-vas-
tauksia-asumisjarjestelyista-heranneisiin-kysymyksiin)
- Maahanmuuttovirasto. (i.a.-a). *Tilastot*. Saatavilla 8.1.2024. [https://tilas-
tot.migri.fi/#decisions](https://tilas-
tot.migri.fi/#decisions)
- Maahanmuuttovirasto. (i.a.-b). *Maahanmuuton tilastot 2021. Ennätysmäärä haki
oleskelulupaa työn perusteella*. Saatavilla 8.1.2024. [https://migri.fi/-
/maahanmuuton-tilastot-2021-ennatysmaara-haki-oleskelulupaa-
tyon-perusteella](https://migri.fi/-
/maahanmuuton-tilastot-2021-ennatysmaara-haki-oleskelulupaa-
tyon-perusteella)
- Maahanmuuttovirasto. (i.a.-c). *Turvapaikan hakeminen*. Saatavilla 02.06.2023.
<https://migri.fi/turvapaikan-hakeminen>
- Maahanmuuttovirasto. (i.a.-d). *Arki vastaanottokeskuksessa*. Saatavilla
02.06.2023. <https://migri.fi/arki-vastaanottokeskuksessa>

- Maahanmuuttovirasto. (i.a.-e). *Valvontaraportti 2022*. Saatavilla 8.1.2024. <https://migri.fi/documents/5202425/15734017/Vastaanot-toj%C3%A4rjestelm%C3%A4n+valvontara-portti+2022.pdf/19f5730e-5a6c-e8a2-4205-5c04b1f5269a/Vastaanottoj%C3%A4rjestelm%C3%A4n+valvontara-portti+2022.pdf?t=1686576402643>
- Maahanmuuttovirasto. (i.a.-f). *Tilapäinen suojele*. Saatavilla 13.6.2023. <https://migri.fi/tilapainen-suojele>
- Maahanmuuttovirasto. (i.a.-g). *Tilastot*. Saatavilla 8.1.2024. <https://migri.fi/tilapaisen-suojelun-tilastot>
- Maahanmuuttovirasto. (i.a.-h). *Majoittuminen vastaanottokeskukseen*. Saatavilla 3.12.2023. <https://migri.fi/majoittuminen-vastaanottokeskukseen>
- Microsoft OneNote. (i.a.). *OneNote Onlinen perustoiminnot*. Saatavilla 1.12.2023. <https://support.microsoft.com/fi-fi/office/onenote-onlinen-perustoiminnot-80b7e897-88df-49e7-8bfe-a3467a428da0>
- Mäkinen, J., Olkinuora, E., Rinne, R., & Suikkanen, A. (toim.) (2006). *Elinkautisesta työstä elinikäiseen oppimiseen*. PS-kustannus.
- Perälä, M., Juntila, K., & Toljamo, M. (2007). *Benchmarking-järjestelmän kehittäminen hoitotyöhön*. Stakes. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76021/T19-2007-VERKKO.pdf>
- Savonen, K. (2021). *Benchmarking sosiaali- ja terveyshallintotieteen koulutuksen kehittämisen tukena*. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/25813/urn_nbn_fi_uef-20211134.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sisäministeriö. (i.a.). *Maahanmuuttopolitiikka perustuu yhteisiin linjauksiin ja sopimuksiin*. Saatavilla 01.06.2023. <https://intermin.fi/maahanmuutto/maahanmuuttopolitiikka>.
- Sjöberg, A., Eidvall, S., & Sjöberg, S. (2021). *Personlighet i arbete*. Natur & Kultur.
- Suomen ev.lut kirkko. (i.a.). *Raamattu ja diakonia*. Saatavilla 30.11.2023. <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/tietoa-diakoniasta/diakonisentoiminnan-periaatteet/>

- Suomen ev.lut kirkko. (i.a.) *Diakonisen toiminnan periaatteet*. Saatavilla 30.11.2023. <https://evl.fi/plus/seurakuntaelama/diakonia/tietoa-diakoniasta/diakonisen-toiminnan-periaatteet/>
- Suomen ev.lut.kirkko. (i.a.) *Diakonian viranhaltijan ydinosaamiskuvaus*. Saatavilla 30.11.2023. <https://kirkonydinosaaminen.fi/diakonian-viranhaltija.html>
- Suomen pakolaisapu. (i.a.). *Pakolaisuuden ABC*. Saatavilla 01.06.2023. https://pakolaisapu.fi/wpcontent/uploads/2021/10/Suomen_Pakolaisapu_Pakolaisuuden_ABC_2021.pdf
- Suomen punainen risti. (i.a.). *Suomen Punainen Risti ylläpitää vastaanottokeskuksia eri puolilla Suomea*. Saatavilla 02.06.2023. <https://www.punainenristi.fi/tyomme/apua-maahanmuuttajille/turvapaikanhakijoiden-vastaanotto/>
- Talentia, (i.a.) *Arki arvot ja etiikka- Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Saatavilla 30.11.2023. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. (8.7.2021). *Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus*. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/kulttuurisensitiivinen-tyoote>
- Tervonen. H. (2014). *Perehdytyskansion laatiminen*. Sataman Helmet ry. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/85989/Tervonen_Henri.pdf?sequence=1
- Tukiainen, M., Hiila, I., & Hakola, I. 2019. *Tiimiäly: Opas muuttuvaan työelämään*. Tuuma-Kustannus.
- Työturvallisuuskeskus. (i.a.). *Taunokin tekee turvallisesti -työkirja*. Saatavilla 15.5.2023. <https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Taunokin-tekee-turvallisesti-tyokirja.pdf>
- Unicef. (2018). *Protected on Paper? An analysis of Nordic country responses to asylum-seeking children*. <https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/Vaikuttaminen/Protected%20on%20Paper.pdf>

LIITE 1. OHJAUSTIIMIN KYSELYN ENSIMMÄINEN VERSIO

skansiosta  Questions Responses **8** Settings

Kysely perehdytyskansiosta

Kysely Valimotielle opinnäytetyönä uuden perehdytyskansion tekemisestä. Perehdytyskansiota päivittämällä olisi tarkoitus vahvistaa uutena ohjaajana Valimotielle tulevan työhön oppimista, sekä olla tukena koko ohjaustiimin työssä.

Kuinka tuttu Valimotien nykyinen ohjaajien perehdytyskansio on sinulle entuudestaan, ja kuinka olet hyödyntänyt sitä työssäsi? *

Long answer text

Mitä työssäsi tarvittavaa, olennaiseksi kokemaasi perehdytystietoa lisäisit kansioon? Kerro halutessasi muutama esimerkki. *

Questions Responses **8** Settings

Onko kansiossa jotain jota muuttaisit tai poistaisit? Jos on, niin mitä? *

Long answer text

Toivoisitko perehdytyskansiolle selkeämpää rakennetta? Herääkö sinulla ideoita minkälainen rakenne kansiolle voi olla? *

Long answer text

Toivoisitko sähköiseen perehdytyskansioon sisällytettäväksi lisäksi kuvia ja videoita oppimisen tueksi? *

Questions Responses **8** Settings

Olisiko perehdytyskansioon tarpeen sisällyttää mielestäsi myös yksinkertainen itsenäisesti suoritettava osaamista arvioiva testi? Millainen toteutus tällä testillä voisi olla? *

Long answer text

Onko jotain muuta mitä meidän tulisi ottaa huomioon?
(Vapaa sana)

Long answer text

Täyttämäsi kysely on osana opinnäytetyöhön liittyvää kurssitehtävää, jossa tarkastelemme kyselyn toteutusta. Emme käsittele kuitenkaan tässä tehtävässä vastauksia, vaan hyödynnämme kyselyvastauksia opinnäytetyön suunnitelmaa tehdessämme. *

Annan suostumukseni haastatteluun, ja vastausten toimittamiseen muille opinnäytetyöryhmän jäsenille.

LIITE 2. TIEDOTE KYSELYN ENSIMMÄISESTÄ VERSIOSTA

Hei,

Alhaalla on linkki kyselyyn Valimotielle tehtävästä uudesta perehdytyskansioista, jollaiseen tulen tekemään ryhmäläisteni (Mirko Alenius ja Pamela Tasanko) kanssa opinnäytetyön muodossa. Pyytäisin ystävällisesti, jos kykenisit vastamaan kyselyyn viikon sisällä siten, että keskiviikkona 10.5 meillä olisi vastaukset koossa. Toivomme, että koko ohjaustiimi voisi osallistua mahdollisuuksiensa mukaan kyselyn täyttämiseen. Kiitos etukäteen!

LIITE 3. PEREHDYTYSKANSION ALKUPERÄINEN SISÄLLYSLUETTELO

SISÄLLYSLUETTELO

I Valimotien yksityismajoituspalvelupiste ja asuntopohjainen toimipiste

- Yksikön toiminnasta
- Tiimit ja niiden tehtävät
 - Ohjaustiimi
 - Sosiaalitiimi
 - Etuuskäsittelijät
 - Hoitotiimi
 - Muu henkilöstö

- Valimotien sisäinen viestintä
 - Teams
 - Outlook

- Tiimien yhteystiedot

II Luonan muut vastaanottoyksiköt

- Luonan vastaanottoyksiköiden aluejako
- Luonan vastaanottoyksiköiden yhteystiedot
- Transit-majoitus

III Ohjeet eri käyttöjärjestelmiin

- UMA
- VOKnet
- Tulka
- Paradigma (DigiVOK)
- Smartdialog
- Enreach
- Granite
- Virtual Terminal
- Smooth Lite
- Kotopro

IV Työvuorot ja vuorojen vastuutehtävät

- Asiakasvastaanotto (tiski)
 - Uuden asiakkaan vastaanotto checklist
- Toimistovuoro
 - Ohjeet asiakasmäärän laskemiseen
- Digivuoro
 - Ajanvaraukset ja on demand -vuoro
- Asuntokäynnit
 - Ohjeet asuntokäynneille
- Aamuraportti

V Asuntopohjainen toiminta

- Yleistä asuntopohjaisen toiminnasta
- Kriteerit asuntopohjaisen asunnon saamiselle
- Asuntopohjaisen prosessikaavio
- Majoitusinfo

VI Asiakkaan rekisteröinti, siirrot ja asiakkuuden päättäminen

- Uuden asiakkaan rekisteröinti
- Asiakassiirot
- Asiakkuuden päättäminen UMA:ssa

VII Vastaanottoraha

- Vastaanottoraha
- Migrin PFS-kortti
- Täydentävä vastaanottoraha
- Tulojen ja menojen vaikutus vastaanottorahaan
 - Kulukorvaus
 - Kelasta saatavat tuet
 - Asumismuoto ja perhekoko
- Lisäselvitykset
- Vastaanottopalveluista perittävä maksu
- Maasta poistumisen vaikutus vastaanottorahaan

VIII Posti

- Saapuva posti
- Lähtevä posti
- Asuntopohjaisen posti
- Asiakkaan postista ilmoittaminen

IX Tilapäistä suojelua saavat

- Alkuinfo
- Migrin tiedotteet
 - Poliisille rekisteröityminen
 - Tilapäisen suojelun oleskelulupakortti
 - Oikeus työskentelyyn
 - Opiskelu
 - Kuntamalli
 - Maastapoistuminen
 - Tilapäisen suojelun peruminen
 - Ukraina-palvelunumero
 - Kotikuntaoikeus
 - Kotikunnan hakeminen
 - Kotikuntainfot
 - Vastaanottopalveluiden päättäminen
 - Kelan palvelut
 - Kunnalliset terveystyökalut
 - Kuntaan siirtymisen klinikat

X Turvapaikanhakijat

- Menettelytapaneuvonta I ja II
- Puhuttelukutsut
 - Kutsun toimittaminen asiakkaalle
- Oleskeluvasta ilmoittaminen
- Oikeusapu- ja neuvonta
- Kielteisestä päätöksestä valittaminen ja uusintahakemukset
- Palveluiden päättäminen
- Ihmiskaupan uhrin
- Haavoittuvassa asemassa olevat turvapaikanhakijat
- Avustettu vapaaehtoinen paluu
- Kalasataman Maahan muuttaneiden erityispalvelut
 - Paperittomien palvelut
- Työnteko-oikeudesta kysyminen
- Migrin tiedotteet

XI Kadonneen seuranta

- Asiakkaan tavoittelu
- Palveluiden päättäminen
 - Palveluiden päättämisestä ilmoittaminen

XII Tarvittaessa annettavat kortit

- Taksikortit
- S-ryhmän lahjakortit
- HSL-liput
 - HSL-korttihakemus
- Puhelinliittymät

XIII Eri viranomaisten yhteystiedot

- Eri vastaanottoyksiköiden yhteystiedot

- Migri
 - Securemail
 - Tilannekeskus
- Poliisi
- Kela
 - Palvelunumero kuntaan siirtyville ukrainalaisille
- DVV
- Rajavartiolaitos

- IT-tuki

LIITE 4. PEREHDYTYSKANSION PALAUTEKYSELY

1. Kuvaile vapaasti muutamalla lauseella, millainen mielikuva sinulle kansiosta heräsi.

2. Anna kansion toimivuudesta arviosi: merkitse vastauksesi asteikolla 1-5 (1=Huono,2=Melko huono, 3=Tyydyttävä, 4=Hyvä, 5=Erittäin hyvä)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Ulkoasu | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Luettavuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tekstin koko | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Selkeys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ymmärrettävyys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. Tarjoaako kansion sisältö työssä tarvitsemaasi tukea ja tietoa?
Merkitse vastauksesi asteikolla 1-5 (1=Huono,2=Melko huono, 3=Tyydyttävä, 4=Hyvä, 5=Erittäin hyvä)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Saan tukea työtehtävistäni suoriutumiseen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kykenen toimimaan ammatillisesti tehtävässäni | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Auttaa omaksumaan työyhteisön sisäiset toimintamallit | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Auttaa ohjaajan työtehtävien omaksumisessa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**4. Onko kansio sinun mielestäsi: merkitse vastauksesi asteikolla 1-5
(1=Huono,2=Melko huono, 3=Tyydyttävä, 4=Hyvä, 5=Erittäin hyvä)**

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Helppokäyttöinen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ajantasainen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Visuaalisesti oppimaan kannustava | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Rakenteeltaan järkevä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**5. Sähköisen perehdytyskansion soveltuvuus: arvioi asteikolla 1-5
(1=Huono,2=Melko huono, 3=Tyydyttävä, 4=Hyvä, 5=Erittäin hyvä)**

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Perehdyttämisen työkaluna | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Nykyaikaisena ja tehokkaana työkaluna | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiedonvälittämisen tukena | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tiedon löytämisen tukena | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Työyhteisön tukena | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Onko kansion sisällössä jotakin sellaista, mitä haluaisit muuttaa?

Ei

Kyllä (mitä haluaisit muuttaa)

7. Kuvaile vapaasti muutamalla lauseella, millainen käyttökokemuksesi oli kokonaisuudessaan.

8. Avoin palaute

9. Täyttämäsi palautekysely on osa opinnäytetyömme prosessia, ja tärkeä osa perehdytyskansion viimeistelyssä. Annan suostumukseni vastausten toimittamiselle muille opinnäytetyöryhmän jäsenille.

Kyllä

Ei

LIITE 5. TIEDOTE PEREHDYTYSKANSION JAKAMISESTA

Hei,

Olemme kolme Sosionomi-diakonia opiskelijaa Diakonia-ammattikorkeakoulusta. Osana opinnäytetyön prosessia olemme luoneet sähköisen perehdytyskansion Luona Oy:n asuntopohjaisten vastaanottokeskusten ohjaustiimeille. Pohjana olemme käyttäneet jo olemassa olevaa sähköistä materiaalia, jonka olemme pyrkineet saattamaan ajan tasalle ja kokoamaan sen yhteen kansioon. Tarkoituksena on esitellä ohjaustyössä tarvittavat oleelliset toimintatavat yleisellä tasolla. Kansio tarkoitus jäädä Luona Oy:n käyttöön, joten toivommekin teidän ottavan kansion koekäyttöön ja perehtyvänne sen sisältöön. Kansiota pyydämme palautetta 1.12.2023 mennessä. Tulemme lähettämään teille erillisen palautekyselylomakkeen viikolla 48.

Palautteeseen vastaaminen tapahtuu anonymisti ja on vapaaehtoista. Vastaukset tulevat vain opinnäytetyöryhmämme tietoon ja nähtäville, josta koostamme raportin opinnäytetyön käsikirjoitukseen.

(linkki perehdytyskansioon)

Jos kyseinen linkki ei aukea, kopioi se hakukenttään.

Terveisin

Mirko Alenius, Roosa Vaaltola ja Pamela Tasanko
Diakonia ammattikorkeakoulu

LIITE 6. TIEDOTE PEREHDYTYSKANSION PALAUTEKYSELYSTÄ

Hei, pyydämme teitä vastaamaan ohessa olevaan palautekyselyyn koskien tekemäämme perehdytyskansiota, joka on ollut käytössä. Palautteeseen vastaaminen tapahtuu anonymisti ja on vapaaehtoista. Vastaukset tulevat vain opinäytetyöryhmämme tietoon ja nähtäville. Pyydämme palautetta, sillä se on ensiarvoisen tärkeää perehdytyskansion viimeistelyn kannalta. Annattehan vastauksenne päivämäärään 1.12.2023 mennessä. Jokainen vastaus on arvokas, kiitos kaikille vastaajille.

Palautekyselyyn pääset oheisen linkin kautta:

Terveisin,

Roosa Vaaltola
Pamela Tasanko
Mirko Alenius
Diakonia-ammattikorkeakoulu